

2025 | SUSTAINABILITY
REPORT

可持續發展報告



CONTENTS

目錄

開篇

報告編制說明	4
公司領導致辭	6
董事會聲明	7
推進可持續發展管理	8
數說 2025	12
貢獻 SDG 目標	14
關於我們	18

附錄

ESG 數據表	118
第三方審驗	123
索引	127
讀者反饋表	134

E

環境篇

綠色金融與可持續發展管理體系	26
綠色保險	29
綠色投資	34
綠色運營	40
應對氣候變化	45

S

社會篇

社會貢獻	60
客戶服務與權益保障	70
員工成長	80
合作交流	92
公益慈善	94
數據安全	96

G

治理篇

黨建引領	106
公司治理	108
風險管理	111
合規與商業道德	112

報告編制說明

報告說明

本報告為中國人民財產保險股份有限公司的 2025 年度可持續發展報告，重點披露公司環境、社會和治理等方面的可持續發展相關信息。

報告範圍

時間範圍： 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日，與《中國人民財產保險股份有限公司 2025 年度報告》報告期保持一致。根據實際需要，部分內容超出上述範圍。

組織範圍： 中國人民財產保險股份有限公司及其分公司。

發佈週期： 本報告為年度報告，公司 2024 年度可持續發展報告發布時間為 2025 年 4 月。公司 2025 年度可持續發展報告發布時間為 2026 年 4 月。

參考標準

本報告主要以香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》作為編制依據，並參照了全球報告倡議組織（GRI）《可持續發展報告標準》、中華人民共和國財政部《企業可持續披露準則——基本準則（試行）》《企業可持續披露準則第 1 號——氣候（試行）》、中國保險行業協會《保險機構環境、社會和治理信息披露指南》及聯合國可持續發展目標（SDGs）的相關報告要求。

匯報原則

重要性： 報告參照香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》關於重要性議題的界定方式，識別重要的關鍵利益相關方，並通過利益相關方溝通、對標社會責任標準等多種方式收集、識別報告議題，並開展實質性分析，確定實質性議題及其邊界。

量化： 報告詳細披露環境及社會範疇指標的量化目標與績效數據，所有指標均明確統計範圍或計算方式，部分指標披露連續三年績效數據，提升數據可比性。

平衡： 報告客觀呈現公司表現，並避免採用影響讀者決策或判斷的披露方式。

一致性： 報告沿用上年度報告的披露統計方法，如有變化將在文中說明。

數據來源

本報告中的財務數據援引《中國人民財產保險股份有限公司 2025 年度報告》中按香港財務報告準則編制的財務報告（該報告已經由安永會計師事務所獨立審計），其他數據由公司總部及分公司收集而來。本報告所披露的數據指標與公司可持續發展高度相關，並將隨未來可持續發展工作的開展進一步調整和完善。

單位

如無特別說明，報告中涉及的貨幣類數據以人民幣列示；數量、面積、能耗、排放等指標根據其屬性分別採用相應的計量單位，並在對應章節中予以註明。

獲取渠道

本報告以簡體中文、繁體中文和英文三種語言編制。如不同語言版本發生分歧，以簡體中文版為準。

本報告以印刷版和網絡版兩種方式發佈。網絡版可在香港聯交所官方網站及本公司網站 <https://property.picc.com> 查閱下載。



掃描下載電子版報告

釋義

“中國人保財險”或“人保財險”或“公司”或“我們”指“中國人民財產保險股份有限公司”。

“中國人民保險集團”或“中國人保集團”或“人保集團”或“中國人保”或“人保”或“集團”指“中國人民保險集團股份有限公司”。

“省”指“中國省級行政區（包括省、自治區、直轄市）”。

公司領導致辭

2025年，人保財險堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，全面貫徹落實黨的二十屆四中全會精神，堅定不移推動高質量發展，充分發揮保險經濟減震器和社會穩定器功能，不斷提升保險服務的系統性、精準性和可持續性，堅定擔當國家戰略保險保障主力軍，以實際行動服務中國式現代化和金融強國建設。全年承擔保險責任金額3,403萬億元，處理賠案2.01億件，同比增長11.01%；日均支付賠款10.70億元，同比增長4.51%，為經濟社會發展和人民群眾美好生活築牢堅實保險屏障。

聚焦實體經濟，我們以專業保險力量保駕護航。緊扣國家重大戰略實施和現代化產業體系建設主線，助力新質生產力培育。圍繞科技自立自強戰略，深度融入科技創新全鏈條，全年科技保險提供風險保障超41萬億元，完善全生命週期科技保險產品體系，累計開發專屬產品200餘款，其中當年新開發52款、落地25個首單，服務場景延伸至商業航天、低空經濟、中試驗證、知識產權海外佈局等新領域。針對科技型中小企業，堅守“保早、保小、保長期、保硬科技”導向，推廣“科惠保”便捷便利科技保險產品，全年提供保險保障超7,300億元，服務企業超1.1萬家。健全科技人才風險保障體系，專屬產品提供風險保障805億元。

堅守為民初心，我們以普惠保險守護萬家福祉。堅持以人民為中心，持續拓展普惠保險覆蓋廣度和深度，助力構建公平可及的社會保障體系。積極參與城鄉居民大病保險、長期護理保險、惠民保、職工補充醫療保險等項目，以經辦服務延伸強化公共服務供給，與醫保、人社部門共建聯合辦公網點2,932家，在75個地市系統推進“醫保+人保”便民服務圈，建成醫保便民服務網點1,106個，有效惠及基層群眾。服務糧食安全和鄉村全面振興，紮實推動農險擴面增品提標，做好完全成本保險和種植收入保險，首創農業種質資源保護保險，進一步夯實農業農村風險保障根基。圍繞小微企業和新市民等重點群體，持續優化普惠型產品和服務模式，全年法人業務承保小微企業232.6萬戶。

踐行綠色理念，我們以綠色保險賦能低碳轉型。緊扣「雙碳」目標和經濟社會綠色轉型要求，加快構建覆蓋重點領域的綠色保險服務體系，全年綠色保險提供風險保障257.50萬億元，同比增長37.65%，有力支撐能源結構調整和產業綠色升級。擴大新能源車保險覆蓋，承保新能源車1,857.25萬輛，同比增長29.75%。豐富綠色保險產品供給，開發鋼鐵、水泥、鋁冶煉行業碳超額排放費用損失保險、綠色節能項目能效不足損失保險、電動船舶保險等產品，牽頭做實綠色船舶保險共同體，完善環境污染責任保險和巨災保險體系，推動陝西、海南等地巨災保險項目落地，助力地方治理體系和治理能力現代化。

深耕數字轉型，我們以科技賦能提質增效。堅持以數字化轉型賦能主責主業發展，統籌推進科技賦能、業務升級和風險管理能力建設，提升保險服務專業化、智能化水平。圍繞重點產業鏈風險保障需求，在第三屆中國國際供應鏈促進博覽會上發佈《2025產業鏈風險研究白皮書》，推出九大產業鏈專屬保險產品，升級算力產業鏈綜合保險。深化網絡安全保險佈局，保障規模同比增長9.25%，為重大國際會議和前沿產業活動提供專業風險保障，參與推進首個網絡安全保險國家標準實施；依託相關政策法規，開發網絡數據損害賠償責任保險產品，為新業態穩健發展提供有力支撐。

回望2025，耕耘不輟、碩果累累；展望2026，初心如磐、使命在肩。感謝社會各界的信任與全體同仁的拼搏，新的一年，人保財險將堅持穩中求進總基調，深耕實體經濟、民生福祉、綠色轉型和數字化建設領域，持續提升專業能力與綜合實力，以高質量金融保險服務，為中國式現代化建設提供堅實保障，為經濟社會高質量發展作出更大貢獻！

董事會聲明

中國人保財險董事會承諾本公司嚴格遵守上市地交易所環境、社會及管治報告守則披露要求，持續推動公司完善ESG治理體系，加強本公司董事會在ESG事務中的監督與參與力度，積極主動將ESG融入公司發展戰略、重大決策與發展經營。

公司董事會負責監管中國人保財險ESG關鍵議題的承諾和表現。董事會戰略規劃委員會/可持續發展委員會負責制訂及修改公司在環境、社會和管治等企業社會責任方面的政策，審議相關事項，向董事會匯報和提出建議，為董事會提供決策支持。

公司董事會在制定公司中長期戰略目標時，充分考慮各階段的ESG相關風險及機遇，納入戰略決策過程，並定期審議ESG報告。公司通過多渠道多形式的溝通機制，收集整理各利益相關方的重點關切，結合對社會、經濟和環境的影響程度，最終確定實質性議題，展開積極管理，通過定期或不定期工作會檢討監督目標執行情況，並在本報告內進行闡述。

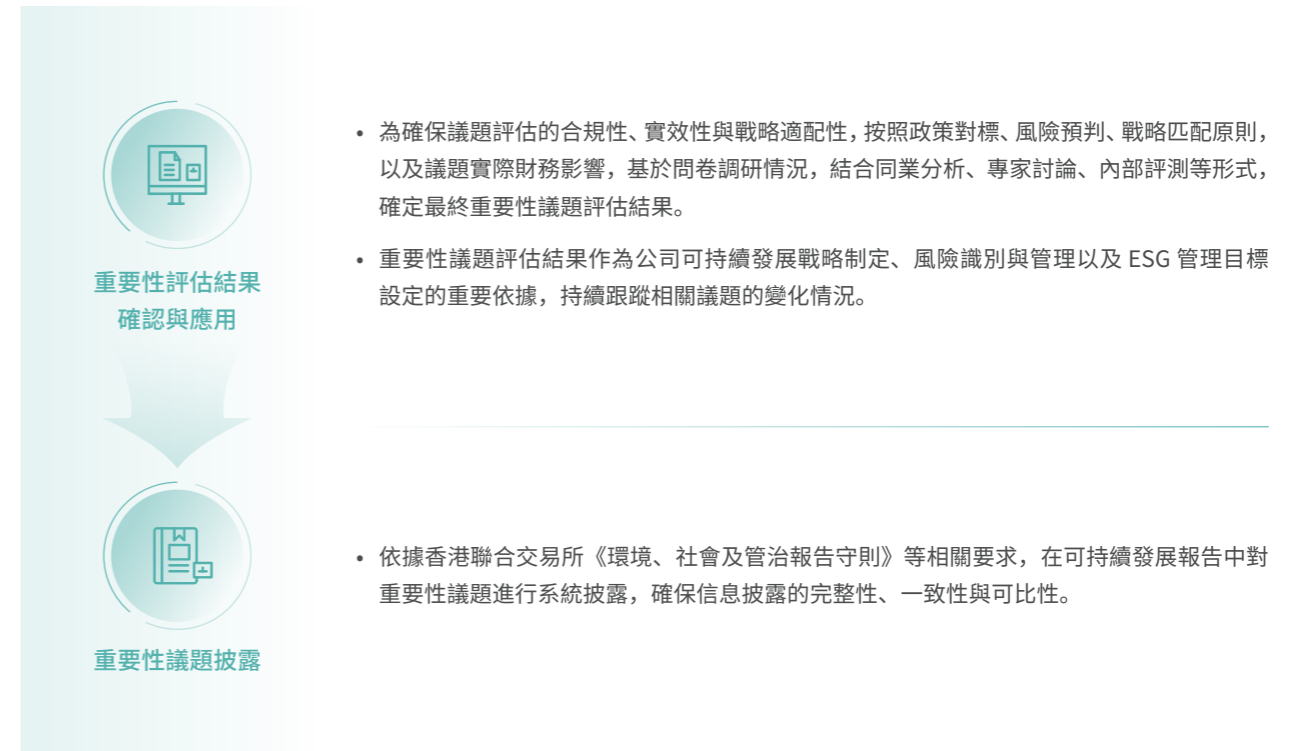
2026年，中國人保財險董事會將持續加強ESG風險與機遇的評估、識別等，管理公司可持續發展目標進程，優化可持續發展行動策略，不斷提升公司ESG治理水平。

推進可持續發展管理

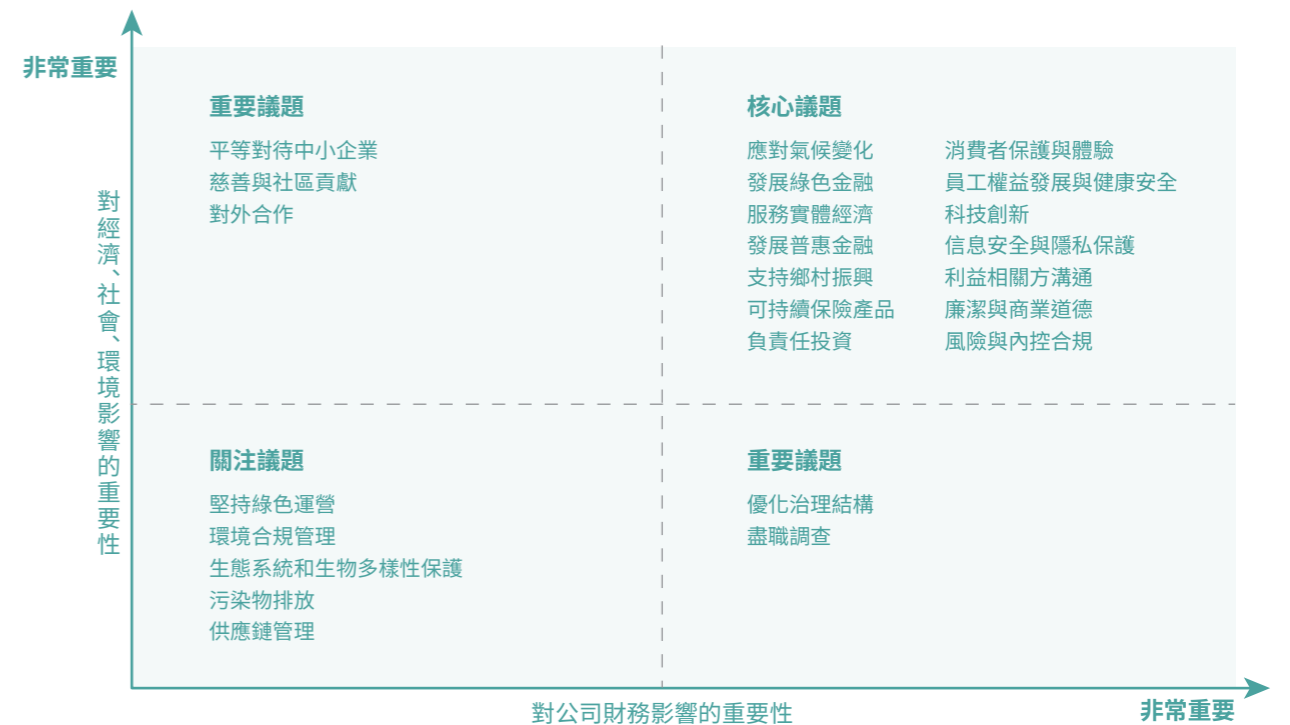
實質性議題識別

人保財險持續完善可持續發展（ESG）議題識別與重要性評估機制，緊密結合公司發展戰略、業務佈局及外部環境變化，系統識別與公司經營活動及價值創造密切相關的可持續發展議題。在此基礎上，公司從“財務重要性”和“影響重要性”兩個維度，對各項 ESG 議題可能對公司財務表現、財務狀況及長期價值創造能力產生的影響，以及公司經營活動對經濟、社會與環境帶來的正面和潛在影響進行綜合分析與評估，形成結構化、可對比的 ESG 重要性議題評估矩陣。相關評估過程充分參考國際主流 ESG 評價體系和行業最佳實踐，並結合監管政策導向、利益相關方關注重點及公司自身風險管理經驗，確保評估結果的前瞻性、系統性和一致性。最終識別出的實質性議題，為公司明確 ESG 管理重點、優化可持續發展治理與管理舉措、加強風險與機遇識別，以及持續提升信息披露的完整性、可比性和透明度提供了重要決策依據。

人保財險可持續發展（ESG）實質性議題評估流程










重要性議題評估矩陣



利益相關方溝通

人保財險注重維護良好的投資者關係。2025年，我們進一步加強與投資者的溝通交流，通過定期業績發佈和路演、現場接待、線上溝通、參加投行會議、主動拜訪等形式，及時瞭解其期望與要求並積極迴應，將溝通成果融入可持續發展（ESG）管理與經營決策過程中，促進公司與利益相關方之間的發展。公司主要利益相關方包括政府與監管機構、股東與投資者、客戶、員工、供應商、社會及環境。

利益相關方	期望與要求	溝通渠道	響應方式
 政府與監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 合法合規經營 服務國家戰略 共建良好營商環境 依法繳納稅款 	<ul style="list-style-type: none"> 監管信息報送 來訪接待 日常工作匯報 定期 / 不定期信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 遵守法律法規 落實國家戰略要求 做好溝通與匯報
 股東與投資者	<ul style="list-style-type: none"> 穩健的投資回報 高效的公司治理體系 全面的風險與合規管理體系 完善的信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 股東會 業績發佈會 投資者開放日 官網投資者關係 / 公開信息披露專欄 現場接待 線上溝通 主動拜訪 	<ul style="list-style-type: none"> 保持良好的盈利能力 持續提升公司治理水平 紮實做好風險與合規管理 定期發佈年報、中報、季報等信息 依法合規完成各項日常公告的信息披露
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> 優質的產品與服務 完善的個人信息與隱私保護 	<ul style="list-style-type: none"> 電話、公司官網、微信公眾號 客戶拜訪 客戶滿意度調查 客戶諮詢 / 服務平臺 各類消費者權益保護活動 	<ul style="list-style-type: none"> 95518 全國服務專線 完善產品與服務體系 建立健全消費者權益保護機制 做好信息安全與隱私保護工作

利益相關方	期望與要求	溝通渠道	響應方式
 員工	<ul style="list-style-type: none"> 完善的福利與薪酬體系 清晰的發展路徑與培養體系 和諧包容的工作環境 完善的勞動權益保障體系 	<ul style="list-style-type: none"> 職工代表大會 員工申訴渠道 員工滿意度調研 	<ul style="list-style-type: none"> 建立健全公平、公正、透明的薪酬管理體系並設置合理的激勵機制 提供全方位、多維度的員工培訓資源 打造和諧、包容的工作環境 做好員工權益保障與員工關懷
 供應商	<ul style="list-style-type: none"> 公平採購 可持續供應鏈管理 誠信合作 	<ul style="list-style-type: none"> 供應商會議 招標平臺 走訪交流 日常溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 建立健全供應商管理體系 加強供應鏈廉潔管理 開展供應商培訓
 社會	<ul style="list-style-type: none"> 促進民生福祉 良好的社會治理 鄉村振興 	<ul style="list-style-type: none"> 產品與服務體系 各類重點項目、規劃 公益慈善項目 	<ul style="list-style-type: none"> 落實國家戰略要求 積極參與社會治理 組織開展公益慈善活動
 環境	<ul style="list-style-type: none"> 減緩氣候變化 綠色發展 	<ul style="list-style-type: none"> 綠色金融發展體系 能耗管理體系 環境管理體系 	<ul style="list-style-type: none"> 建立健全氣候風險管理與綠色金融發展體系 做好環境合規管理 紮實推進低碳運營

數說2025



經濟績效¹

註冊資本	總資產	總保險服務收入
222.42 億元	8,604.98 億元	5,115.94 億元
機動車輛保險服務收入	意外傷害及健康保險服務收入	農險保險服務收入
3,053.35 億元	617.88 億元	545.61 億元
責任保險服務收入	企業財產保險服務收入	其他險種保險服務收入
384.85 億元	190.63 億元	323.62 億元



環境績效

綠色保險提供風險保障	綠色投資規模	
257.50 萬億元	574.07 億元	
承保新能源車	環境污染責任保險提供風險保障	
1,857.25 萬輛	198 億元	
森林保險提供風險保障	碳匯保險提供風險保障	排查環境風險隱患
9,100 億元	3.16 億元	1 萬餘條



社會績效

知識產權保險提供風險保障逾	農險提供保障戶次	農險提供風險保障
260 億元	4,666.19 萬戶次	1.99 萬億元
科技保險提供風險保障超	服務新市民人群	志願活動參與人數
41 萬億元	1,730 萬人	19,880 人次
志願活動服務時長	志願活動主要服務對象與受益人數	慈善及其他捐款
34,676 小時	39.69 萬人次	4,200 萬元
捐贈保險提供保障	消費幫扶金額	大病保險覆蓋人數
1,161.72 億元	2,335 萬元	4.30 億人次

¹ 香港口徑新準則數據。為便於投資者瞭解分部經營成果，公司將再保業務對應的保險服務收入分攤至各險種，模擬測算了各險種的保險服務收入。

貢獻SDG目標

聯合國《2030年可持續發展議程》提出的17項可持續發展目標(SDGs)，呼籲世界各國政府、企業和民間組織行動起來，在促進經濟繁榮的同時，共同推動全球可持續發展。我們以“人民保險 服務人民”為使命，結合自身業務佈局和服務對象，將SDGs融入經營管理，結合利益相關方需求和自身實際，將相關工作聚焦於核心目標領域，通過具有針對性的實踐，實現可持續發展目標。

1 無貧窮



- 2025年創新開發鄉村振興專屬產品7款，已在2,438家區縣支公司實現落地，提供1,045億元社會風險保障，農業文化遺產保護保險、農業育種研發中斷保險及“跨境隔離保”落地全國首單。
- 2025年系統各級工會共完成消費幫扶金額2,335萬元，促進實現共同富裕。
- 2025年向五個定點幫扶縣直接投入無償幫扶資金1,500萬元，引導幫扶資金用於推動當地產業發展、帶動脫貧人口增收等重點項目。

2 零飢餓



- 持續加強農業保險產品與服務創新，全力保障國家糧食安全與重要農產品穩定供給。2025年，公司農險累計為4,666.19萬戶次農戶提供風險保障1.99萬億元，其中三大主糧作物承保面積達4億畝。
- 推動全國首單農業種質資源保護保險，作物製種保險賠款近4億元。
- 升級發佈“PICC中國養殖業風險巨災模型”，提升養殖業風險量化評估與精準承保能力，為農業可持續發展提供更紮實的保險支撐。
- 深耕“海洋牧場”，為金昌魚、南美對蝦、深海網箱等超過9萬戶次水產養殖戶支付賠款29億元。

3 良好健康與福祉



- 大病保險業務覆蓋範圍進一步拓展，為4.30億人次提供大病風險保障。
- 積極推動“醫保+人保”便民服務網絡建設，與醫保、人社部門共建聯合辦公網點數量達到2,932家，有效拓寬醫保服務半徑。
- 推進長護險智慧監控服務，形成了貫穿前、中、後的全流程智慧風控體系，承保人數0.88億人次。
- 建設和完善“基礎意外醫療險+普惠健康險+中高端百萬醫療”的多層次商業健康險保障體系。

4 優質教育



- 持續加大對欠發達地區的資源支持，鼓勵員工積極參與捐資助學等公益活動，助力改善受幫扶地區的教育條件。
- 廣泛開展金融知識普及活動，為當地社區創造更多接受教育、提升素養的機會。

5 性別平等



- 嚴格遵守國家相關法律法規，在招聘、培訓、薪酬福利及職業發展等各個環節貫徹公平公正原則，切實保障員工合法權益。
- 全面落實女職工特殊保護政策，依法提供產假、產檢假、哺乳假等假期，充分維護女性員工福利權益。

6 清潔飲水和衛生設施



- 持續優化用水管理與衛生環境建設，保障所有經營場所具備安全飲用水與潔淨衛生設施，為員工與客戶營造健康、舒適的環境。
- 通過完善節水管理制度、推廣中水回用、提升用水效率、明確的水控制目標，落實水資源高效利用與可持續管理要求。
- 持續完善環境污染責任保險產品體系，承保環境污染責任保險保障金額超過198億元，覆蓋400餘家地市級機構。

7 經濟適用的清潔能源



- 持續豐富綠色保險產品體系，加大對於海上風電、光伏發電、新型儲能、氫能等新能源領域的保險產品供給，為太陽能、風能、水力發電、核能等清潔能源產業客戶提供保險風險保障18.12萬億元。
- 持續擴大新能源車保險覆蓋範圍，承保新能源車1,857.25萬輛，同比增長29.75%。
- 積極支持新能源車企出海，推進新能源車險海外拓展項目。

8 體面工作和經濟增長



- 致力於構建包容多元的員工發展體系，通過拓寬職業通道、強化培訓賦能、豐富人文關懷，持續提升員工獲得感與幸福感。
- 始終堅持在人才選育用留全流程中貫徹公平公正原則，保障員工合法權益，為員工長期成長與價值實現提供堅實平臺。

9 產業、創新和基礎設施



- 成立全國首家科技成果與知識產權鑒證評估中心，更好地服務國家技術轉移體系建設。
- 成功研發科技型企業綜合保險（普惠型）產品，實現多平臺銷售。
- 研發專利密集型產品責任保險、生成式人工智能生成內容侵權責任保險、知識產權侵權責任保險（全球）、專利池運營責任保險、專利產業化綜合保險等多款知識產權保險創新產品。

10 減少不平等



- 發展普惠型民生保險，服務社會治理現代化，助力鄉村建設與城鄉協調發展。
- 持續優化普惠金融供給，“助微保”等重點產品為超過 30 萬客戶提供保障，助力小微企業穩健成長，推動城鄉協調發展與社會治理提升。

11 可持續城市和社區



- 圍繞新市民在安居、樂業、安康等方面的關鍵需求，持續優化“場景+客群”專屬保險產品體系，為包括進城務工人員、新業態從業者等在內的多元群體提供適配保障。
- 積極推動安全生產責任保險發展，強化事故風險辨識與隱患排查服務，助力城市安全治理與社區可持續發展。

12 負責任消費和生產



- 持續推進客戶淨推薦值（NPS）監測與投訴管理流程標準化，不斷完善客戶滿意度調查與反饋響應機制，系統提升服務品質與客戶體驗。
- 保護客戶信息與隱私安全，向客戶明示信息收集、使用的目的、方式和範圍，獲得客戶授權，並嚴格按照授權範圍使用，有效保護客戶隱私和權益。
- 常態化開展線上線下公益性金融知識普及活動，致力於提升消費者風險防範意識與依法維權能力。

13 氣候行動



- 開展以極端天氣事件為核心的氣候物理風險壓力測試，系統評估颱風、暴雨洪澇等自然災害在不同氣候情景下對保險負債端的潛在影響，有效提升氣候風險識別與量化評估能力。
- 定期對全國自然災害與氣候風險形勢進行研究分析並做風險提示，形成風險研究簡報月度發佈機制，加速將綠色發展理念融入公司發展戰略和日常運營管理，積極應對氣候變化帶來的風險和機遇。
- 持續深耕林業碳匯保險，探索溼地與耕地碳匯保險產品，為森林、草原、溼地、海洋及土壤等具備固碳功能的生態系統提供全面風險保障。

14 水下生物



- 公司成立全國首個“海洋保險產品創新試驗區”，實現海洋保險風險保障 1.28 萬億元，增速高達 44.01%。
- 推動“保險+科技”融合，創新“金融保險+海洋數據+算力”服務模式。
- 首創“政策性+商業性”牡蠣風力指數保險，延伸產業鏈條，服務深遠海養殖，支持海洋可持續發展。

15 陸地生物



- 持續拓展生態保護保險服務，落地實施林地生物多樣性保險，為區域內的森林資源、野生動物植物、水源涵養及生態系統穩定提供綜合風險保障。
- 開辦野生動物肇事保險，2025 年提供風險保障金額 204.5 億元，通過保險機制將野生動物對農業生產“肇事”帶來的損失轉化為可管理的風險。

16 和平、正義與強大機構



- 持續完善內控合規管理體系，全面培育合規文化，引導員工自覺踐行合規要求，保障公司穩健經營。
- 深入開展反腐敗與廉政教育，推動清廉文化貫穿公司管理與發展全過程。

17 促進目標實現的夥伴關係



- 作為中國“一帶一路”再保險共同體理事會主席單位，積極推動中國式保險現代化建設，服務“一帶一路”高質量發展。
- 持續深化與政府部門、國有企業、金融機構及科研機構的戰略協作，跟蹤全球保險業發展趨勢，加強資源整合與優勢互補，共同促進行業可持續進步。

關於我們

公司簡介

中國人民財產保險股份有限公司（PICC P&C）前身是1949年10月成立的中國人民保險公司，總部設在北京，是中國人民保險集團股份有限公司（PICC Group）的核心成員和標誌性主業，是國內歷史悠久、業務規模大、綜合實力強的大型國有財產保險公司，保費規模居全球財險市場前列。公司於2003年11月6日成功在香港聯交所主板掛牌上市（股票代碼2328），成為中國內地第一家在海外上市的金融企業。

2026年2月，金融監管總局發佈年度資產負債管理能力監管評估結果，公司被評定為保險行業第1檔。公司連續7年資產負債管理能力監管評估結果位於財險行業第一梯隊。

2025年公司合計保險服務收入
5,115.94 億元

總資產
8,604.98 億元

人保財險 MSCI ESG 評級為

AAA 級

公司業務

財產損失保險、責任保險、信用保險、意外傷害保險、短期健康保險、保證保險等人民幣或外幣保險業務；與上述業務相關的再保險業務；各類財產保險、意外傷害保險、短期健康保險及其再保險的服務與諮詢業務；代理保險機構辦理有關業務；國家法律法規允許的投資和資金運用業務；國家法律法規規定的或國家保險監管機構批准的其他業務。公司機構網點和國內業務基本遍佈全國所有城鄉地域。公司中國海外利益業務覆蓋149個國家和地區。

公司境內機構網點分佈

36 家省級分公司

1 家航運保險運營中心

1 家再保險運營中心

352 家中心支公司

3,079 家支公司

896 家營業部

7,677 家營銷服務部



榮譽資質

* 若無分公司的特別註明，以下均為人保財險總公司所獲獎項

民生福祉保障



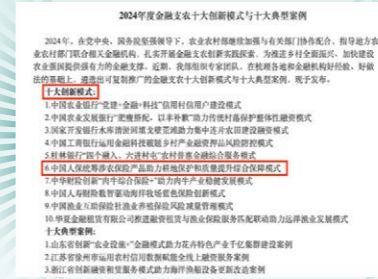
《CMG 鄉村振興觀察報告（2023-2024）》
典型案例

2025年3月，人保財險定點幫扶案例入選中央廣播電視總檯《CMG 鄉村振興觀察報告（2023-2024）》典型案例。



2025 金融消保與服務創新
優秀案例

2025年3月，人保財險4個案例入選《中國銀行保險報》發佈的金融業“2025 金融消保與服務創新案例”。



2024 年度金融支農十大創新模式

2025年6月，“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”入選農業農村部2024年度金融支農十大創新模式。



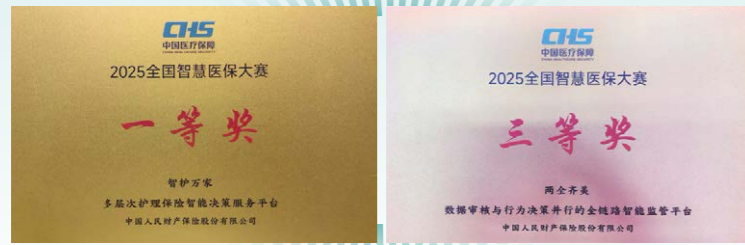
2025 年度十佳呼叫中心（1000 席以上）
“卓越客戶體驗獎”

2025年10月，在中國電子商會主辦的呼叫中心產業發展年會上，中國人保95518客服中心獲得“2025 年度十佳呼叫中心（100 席以上）卓越客戶體驗獎”。



2025 年全國數字鄉村創新大賽優勝獎

2025年11月，人保財險作品在2025年全國數字鄉村創新大賽中獲得優勝獎。



“2025全國智慧醫保大賽”
一等獎、三等獎

2025年12月，人保財險兩項創新平臺項目在國家醫保局主辦的2025全國智慧醫保大賽中，分別獲得一等獎、三等獎。

數字金融引擎



“金松獎”
數字人民幣示範應用獎

2025年3月，人保財險案例榮獲第十一屆“金松獎”數字人民幣示範應用獎。



第十六屆數字保險峰會產品創新獎
中國保險科技與服務創新大賽攬月獎

2025年3月及6月，人保財險自主研發模型及其產品先後榮獲數字保險峰會產品創新獎、保險科技大賽攬月獎。



CMMI 中國 2025 年度十大優秀實踐案例

2025年7月，人保財險軟件過程改進項目獲評“CMMI 中國 2025 年度十大優秀實踐案例”。



農業農村大數據應用軟件系統

2025年7月，人保財險數字化農業保險服務平臺入選農業農村部“農業農村大數據應用軟件系統”。



2025 年度優秀軟件產品質量獎

2025年9月，人保財險掌上服務驛站項目獲得中國電子工業標準化技術協會等機構聯合頒發的“2025年度優秀軟件產品質量獎”。



2025AI Agent 超自動化開發者大賽鑽石獎
流程價值獎

2025年9月，人保財險兩平臺分別獲得由RPA中國、AIGC開放社區聯合主辦的2025AI Agent超自動化開發者大賽鑽石獎和流程價值獎。



2025 保險業創新方舟獎

2025年11月，人保財險平臺在《證券時報》主辦的“2025中國保險業方舟獎”評選中獲得“2025保險業創新方舟獎”。



2 項目獲得中國人民銀行“2024 年度金融科技發展獎”一等獎和二等獎

2025年11月，“基於可信開放協作體系的航運貿易保險數字化平臺”和“數智化防災減災救災體系建設工程”分別獲得中國人民銀行2024年度金融科技發展獎一等獎和二等獎。



2025 年金融街論壇年會重要成果

2025年11月，人保財險“多方共建精準化巨災風險金融應對新模式”“科技活動全鏈條保險產品”入選“2025年金融街論壇年會重要成果”並正式發佈。

夯實發展根基



金融業數字化轉型技能大賽

2025年12月，人保財險獲得中國金融工會金融業數字化轉型技能大賽綜合團體二等獎等多項團體與個人獎項，總成績位居保險行業第一。



“防災減災社會責任擔當單位”榮譽獎項

2025年4月，在中國災害防禦協會主辦的2025防災減災大會上，人保財險獲得“防災減災社會責任擔當單位”榮譽獎項。



2025“金諾獎”金融品牌年度影響力案例

2025年7月，人保財險案例獲得中國金融傳媒頒發的“2025金諾·金融品牌年度影響力案例”獎項。



2025“金信通”金融科技創新應用典型案例

2025年，人保財險項目獲評中國信通院2025“金信通”金融科技創新應用典型案例。

北京金融科技產業聯盟			
第五屆聯誼會年度創新應用專委會優秀課題			
序號	課題名稱	課題負責人	課題單位
1	基於大模型的智能問答系統	張明	北京金融科技產業聯盟
2	基於大模型的智能投顧系統	李華	北京金融科技產業聯盟
3	基於大模型的智能風控系統	王強	北京金融科技產業聯盟
4	基於大模型的智能信評系統	趙剛	北京金融科技產業聯盟
5	基於大模型的智能反洗錢系統	孫偉	北京金融科技產業聯盟
6	基於大模型的智能保險核保系統	周敏	北京金融科技產業聯盟
7	基於大模型的智能保險理賠系統	吳昊	北京金融科技產業聯盟
8	基於大模型的智能保險定價系統	鄭凱	北京金融科技產業聯盟
9	基於大模型的智能保險營銷系統	陳宇	北京金融科技產業聯盟
10	基於大模型的智能保險服務系統	楊帆	北京金融科技產業聯盟

北京金融科技產業聯盟創新應用專委會優秀課題

2025年，人保財險課題獲評北京金融科技產業聯盟創新應用專委會年度研究攻關優秀課題。



2025 燕梳獎“卓越品牌形象獎”

2025年9月，人保財險在2025全球金融品牌大會暨“燕梳獎”年度評選中獲得“卓越品牌形象獎”。



2025 年度領航品牌機構

2025年11月，人保財險在南方財經全媒體集團主辦的第二十屆21世紀金融年會上獲評“2025年度領航品牌機構”。

序號	項目名稱	獲獎單位
1	中國銀行“智慧銀行”	中國銀行
2	交通銀行“智慧交通”	交通銀行
3	工商銀行“智慧工商”	工商銀行
4	農業銀行“智慧農業”	農業銀行
5	建設銀行“智慧建設”	建設銀行
6	郵政儲蓄銀行“智慧郵政”	郵政儲蓄銀行
7	華夏銀行“智慧華夏”	華夏銀行
8	民生銀行“智慧民生”	民生銀行
9	廣發銀行“智慧廣發”	廣發銀行
10	平安銀行“智慧平安”	平安銀行
11	廣東銀行“智慧廣東”	廣東銀行
12	浙江銀行“智慧浙江”	浙江銀行
13	上海銀行“智慧上海”	上海銀行
14	北京銀行“智慧北京”	北京銀行
15	天津銀行“智慧天津”	天津銀行
16	濟南銀行“智慧濟南”	濟南銀行
17	長沙銀行“智慧長沙”	長沙銀行
18	重慶銀行“智慧重慶”	重慶銀行
19	成都銀行“智慧成都”	成都銀行
20	西安銀行“智慧西安”	西安銀行
21	蘭州銀行“智慧蘭州”	蘭州銀行
22	西寧銀行“智慧西寧”	西寧銀行
23	昆明銀行“智慧昆明”	昆明銀行
24	貴陽銀行“智慧貴陽”	貴陽銀行
25	海口銀行“智慧海口”	海口銀行
26	南寧銀行“智慧南寧”	南寧銀行
27	貴州銀行“智慧貴州”	貴州銀行
28	雲南銀行“智慧雲南”	雲南銀行
29	陝西銀行“智慧陝西”	陝西銀行
30	甘肅銀行“智慧甘肅”	甘肅銀行
31	寧夏銀行“智慧寧夏”	寧夏銀行
32	青海銀行“智慧青海”	青海銀行
33	西藏銀行“智慧西藏”	西藏銀行
34	新疆銀行“智慧新疆”	新疆銀行
35	內蒙古銀行“智慧內蒙”	內蒙古銀行
36	廣西銀行“智慧廣西”	廣西銀行
37	海南銀行“智慧海南”	海南銀行
38	四川銀行“智慧四川”	四川銀行
39	湖南銀行“智慧湖南”	湖南銀行
40	湖北銀行“智慧湖北”	湖北銀行
41	安徽銀行“智慧安徽”	安徽銀行
42	江西銀行“智慧江西”	江西銀行
43	福建銀行“智慧福建”	福建銀行
44	廣東銀行“智慧廣東”	廣東銀行
45	廣西銀行“智慧廣西”	廣西銀行
46	雲南銀行“智慧雲南”	雲南銀行
47	貴州銀行“智慧貴州”	貴州銀行
48	陝西銀行“智慧陝西”	陝西銀行
49	甘肅銀行“智慧甘肅”	甘肅銀行
50	寧夏銀行“智慧寧夏”	寧夏銀行
51	青海銀行“智慧青海”	青海銀行
52	西藏銀行“智慧西藏”	西藏銀行
53	新疆銀行“智慧新疆”	新疆銀行
54	內蒙古銀行“智慧內蒙”	內蒙古銀行
55	廣西銀行“智慧廣西”	廣西銀行
56	海南銀行“智慧海南”	海南銀行
57	四川銀行“智慧四川”	四川銀行
58	湖南銀行“智慧湖南”	湖南銀行
59	湖北銀行“智慧湖北”	湖北銀行
60	安徽銀行“智慧安徽”	安徽銀行
61	江西銀行“智慧江西”	江西銀行
62	福建銀行“智慧福建”	福建銀行
63	廣東銀行“智慧廣東”	廣東銀行
64	廣西銀行“智慧廣西”	廣西銀行
65	雲南銀行“智慧雲南”	雲南銀行
66	貴州銀行“智慧貴州”	貴州銀行
67	陝西銀行“智慧陝西”	陝西銀行
68	甘肅銀行“智慧甘肅”	甘肅銀行
69	寧夏銀行“智慧寧夏”	寧夏銀行
70	青海銀行“智慧青海”	青海銀行
71	西藏銀行“智慧西藏”	西藏銀行
72	新疆銀行“智慧新疆”	新疆銀行
73	內蒙古銀行“智慧內蒙”	內蒙古銀行
74	廣西銀行“智慧廣西”	廣西銀行
75	海南銀行“智慧海南”	海南銀行

“十四五”金融科技創新成果及科普實踐成果領航案例和創新案例

2025年，人保財險三個項目分別入選“科創中國”金融科技服務團組織評選的“十四五”金融科技創新成果及科普實踐成果領航案例和創新案例。



“科技賦能大災理賠”相關項目屢獲榮譽

2025年以來，人保財險“科技賦能大災理賠”相關項目獲得中國人民銀行、中國金融工會等機構頒發的多項金融科技與數字化重要獎項。



“金鼎獎”年度卓越財產保險公司

2025年11月，人保財險在《每日經濟新聞》舉辦的第十六屆“金融金鼎獎”評選中，獲得“2025年度卓越財產保險公司”獎項。



2025 卓越競爭力品牌建設金融機構

2025年12月，人保財險在中國經營報社主辦的“2025中國企業競爭力年會”上獲評“2025卓越競爭力品牌建設金融機構”。

三

環境篇

- 26 綠色金融與可持續發展管理體系
- 29 綠色保險
- 34 綠色投資
- 40 綠色運營
- 45 應對氣候變化

人保財險始終以服務綠色發展、踐行「雙碳」戰略為導向，構建起自上而下、權責清晰、運行高效的可持續發展治理架構，持續完善綠色金融與可持續發展管理體系。充分發揮保險主業優勢，大力推進綠色保險產品和服務創新，優化綠色投資機制，有序推動綠色運營，積極應對氣候變化，促進經濟社會發展綠色轉型。

綠色金融與可持續發展管理體系

人保財險立足做好綠色金融大文章，系統構建綠色金融與可持續發展管理體系。持續完善組織架構、健全制度機制，制定綠色金融高質量發展工作方案，明確階段性工作目標，不斷提升綠色金融運行效能，為實體經濟綠色低碳高質量發展提供堅實保障支撐。



綠色金融與可持續發展組織架構

人保財險構建完整的“董事會 - 管理層 - 執行層”可持續治理組織架構，通過明確決策、管理與執行層面的職責邊界，為綠色金融與可持續發展工作提供良好的管理基礎和組織保障。董事會對綠色金融與可持續發展承擔主體責任，明確董事會戰略規劃委員會 / 可持續發展委員會統籌負責公司可持續發展、綠色金融及 ESG 相關的工作職責。



組織架構	主要職責
董事會	<ul style="list-style-type: none"> 綠色金融與可持續發展工作的最高決策機構，負責審議綠色金融與可持續發展相關報告、綠色金融與可持續發展戰略規劃、重大政策、制度等文件，評估戰略執行情況。
董事會下設戰略規劃委員會 / 可持續發展委員會	<ul style="list-style-type: none"> 制訂及修改公司在環境、社會和管治等企業社會責任方面的政策，審議公司環境、社會和管治管理體系的建設方案，包括管治方針及策略、評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜（包括業務風險）的過程等。 研究及評估對可能影響公司發展的環境、社會和管治相關因素。 檢討公司環境、社會和管治工作的規劃及落實情況，負責綠色金融工作，包括監督、評估公司綠色金融發展戰略執行情況等。 審議公司環境、社會和管治等企業社會責任披露資料等。
管理層設立綠色金融委員會	<ul style="list-style-type: none"> 綠色金融委員會由公司總裁擔任主任，其他公司領導班子成員、公司級高管擔任副主任，各部門主要負責人擔任委員。 負責審核公司綠色金融與 ESG 相關戰略目標和發展規劃，組織推進戰略實施。 審議公司綠色金融與 ESG 年度重點工作，評估綠色金融與 ESG 績效表現。組織專題研究，識別、評估、管理可能對公司發展產生重大影響的相關議題，審議綠色金融與 ESG 相關專題報告。 督導公司年度可持續發展報告編制及相關評級管理工作。 組織推進公司綠色金融與 ESG 管理體系建設，審議公司綠色金融與 ESG 重要管理制度等工作。
綠色金融委員會下設辦公室	<ul style="list-style-type: none"> 作為常設辦事機構，負責綠色金融委員會的各項日常工作，統籌推進綠色金融相關工作的組織實施與日常管理。
戰略部、公司總部各相關部門、各分公司、各單位	<ul style="list-style-type: none"> 落實綠色金融與可持續發展具體工作任務。按照公司年度綠色金融與可持續發展重點工作安排，在職責範圍內推進落實綠色金融與可持續發展重點工作，各分公司指定專人負責綠色金融與可持續發展工作。 明確 ESG 職能部門和崗位，在總公司戰略企劃部設立綠色金融工作處，統籌推動綠色金融與可持續發展相關工作。

綠色金融與可持續發展制度機制

人保財險建立健全綠色金融與可持續發展制度體系，制定《中國人保財險綠色金融管理辦法（試行）》《中國人保財險綠色金融發展規劃（2024-2027年）》《綠色金融委員會工作制度（試行）》等制度，規範工作流程，將綠色金融與可持續發展要求全面融入經營管理全過程，為相關工作有序開展提供製度支撐與行動指南。

2025年，人保財險持續深化制度機制建設，發佈《中國人保財險綠色金融高質量發展工作方案》《中國人保財險2025年綠色金融與ESG重點工作》《ESG評級管理工作方案》等文件，進一步推動可持續發展戰略落地實施，持續提升可持續發展管理能力與市場影響力。

人保財險綠色金融與可持續發展相關政策制度

綠色金融整體規劃

- 《中國人保財險綠色金融管理辦法（試行）》
- 《中國人保財險綠色金融發展規劃（2024-2027年）》
- 《綠色金融委員會工作制度（試行）》
- 《中國人保財險綠色金融高質量發展工作方案》
- 《人保財險服務碳達峰碳中和行動方案》

重點工作方案

- 《中國人保財險2025年綠色金融與ESG重點工作》
- 《ESG評級管理工作方案》
- 《中國人保財險2024年可持續發展（ESG）重點工作方案》

《中國人保財險綠色金融高質量發展工作方案》中的目標

未來5年，綠色金融專業服務能力顯著增強，碳核算、氣候風險管理和信息披露水平有效提升，國際合作交流深入推進，逐步形成多層次、廣覆蓋、多樣化、可持續的綠色金融服務體系，在優化產業結構、改善環境質量、推動能源轉型等方面發揮重要作用，有力支持重點領域、重點地區梯次有序推進碳達峰。

績效薪酬與可持續發展掛鉤機制

人保財險已建立可持續發展指標考核體系，將綠色金融與可持續發展要求全面納入績效管理，通過科學系統的指標設計與清晰規範的流程機制，強化監督考核，推動可持續發展工作有效落實。人保財險將高級管理層績效薪酬與可持續發展指標表現相掛鉤，在主要負責人及分管業務部門負責人業績合同中設置“服務大局”指標，將服務生態文明建設、綠色金融、普惠金融、鄉村振興等可持續發展要求納入考核評價範圍，貫穿業務經營全過程，通過完善激勵與約束機制，保障綠色金融與可持續發展工作持續推進並取得實效。自相關指標設定以來，人保財險不斷構建可持續發展績效與高管薪酬之間的緊密聯繫，較好地完成了可持續發展相關指標的目標任務，有效發揮了薪酬的激勵約束作用。

綠色保險

人保財險積極貫徹落實美麗中國建設部署，持續完善綠色保險產品和服務體系，推動降碳、減污、節能、擴綠等領域提質增效，全面強化綠色保險能力建設。2025年，公司綠色保險全年承擔風險保障金額257.50萬億元，增速37.65%，致力推動經濟社會全面綠色轉型。



綠色保險提供風險保障

257.50 萬億元

同比增長

37.65%

綠色保險政策體系

人保財險持續完善綠色保險政策體系，已制定覆蓋綠色保險業務發展、產品與客戶判定標準、ESG風險評估、費率調節機制、風險減量服務等的制度文件。

發展戰略與規劃

- 《中國人民財產保險股份有限公司促進綠色保險業務發展的推動方案（2023-2025）》
- 明確綠色保險三年發展目標、重點領域和工作舉措，進一步明確綠色保險業務發展方向和路徑。

業務標準與統計

- 《中國人民保險集團綠色保險產品判定標準》《中國人民保險集團綠色產業客戶判定標準》
- 規範人保財險綠色保險業務統計。

風險管理與評估

- 《法人客戶環境、社會和治理（ESG）風險評估體系建設工作方案（試行）》
- 全面開展企業客戶ESG風險評估與評分，加強ESG風險評級與承保決策聯動，引導高碳排放行業降低風險暴露，推動客戶低碳轉型與可持續發展。

產品定價與創新

- 《探索建立綠色保險費率調節機制的實施指引（試行）》
- 明確綠色保險費率調節原則與實施路徑，構建包含ESG評價係數在內的費率調整機制，推動在新開發企業財產保險產品中應用差異化費率工具，引導綠色保險業務規範發展。

風險減量服務

- 《綠色保險保中風險減量服務工作導引》
- 覆蓋環污、風電、光伏、儲能等領域，為分支機構實施自然災害風險分析、臨災預警、汛期及火災風險排查、企業環污風險識別與提醒、風機葉片專業隱患檢測、光伏板缺陷檢測等風險減量服務提供支撐和指引。

綠色保險能力建設

人保財險持續健全涵蓋綠色風險識別、評估和管理的全流程體系，將環境、社會和治理因素深度融入產品設計、承保管理和定價機制。通過制度建設、模型工具和信息化手段協同發力，穩步提升綠色風險量化分析和差異化承保能力，推動綠色保險由單一產品供給向體系化、專業化的綜合服務升級。

綠色保險產品體系

人保財險積極推進綠色保險產品和服務創新，持續豐富綠色保險產品體系，拓展綠色低碳服務場景。圍繞綠色產業保險、清潔能源與低碳轉型保險、環境污染責任保險、碳保險、巨災保險等領域，擴大產品供給和區域覆蓋，提升綠色轉型與自然災害風險保障能力。



案例 | 落地全國首單鋼鐵、水泥、鋁冶煉行業碳超排費用損失保險

2025年12月，人保財險在福建落地全國首單鋼鐵、水泥、鋁冶煉行業碳超排費用損失保險，為重點企業提供專項保障。該產品創新性地將“因設備損毀導致的碳超排費用損失”納入保險責任，有效對衝綠色技改不確定性風險，降低企業轉型成本。

案例 | 服務航運綠色轉型，為綠共體研發專屬條款

人保財險制定全球首款電動船舶綜合保險專屬條款，為國內綠色船舶產業的穩健發展築牢風險防線，極大地提升了保險行業對綠色航運領域的服務能力和支持力度，助力我國在綠色航運金融服務領域邁向新高度。

案例 | 優化產品供給，完善巨災保障體系

2025年人保財險新開發地方性巨災保險、陝西省綜合巨災保險、海南自貿港城鄉居民綜合巨災保險3款產品和6個條款，已形成涵蓋37款產品、80個條款的巨災保險產品體系，滿足不同區域與群體的多元化保障需求。

案例 | 創新光伏風險定價與產品落地

人保財險研發“PICC 光伏發電量損失風險定價模型”，2025年5月在第二十七屆北京國際科技產業博覽會上正式發佈，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，寧波市分公司成功落地全國首單分佈式光伏發電收入損失保險產品，為全國6省16地市、200座光伏電站（約143兆瓦）提供超5,000萬元發電收入損失保障，並於江蘇、深圳、安徽、北京等地推廣模型研發及落地經驗。

企業客戶 ESG 風險評估模型和平臺建設

紮實推進企業客戶 ESG 風險評估體系落地。人保財險完成環境污染責任保險、財產一切險（電廠項目）、船東保賠險的客戶 ESG 風險評估模型搭建，實現對企業客戶 ESG 風險的分類管理和動態評估。通過對客戶 ESG 風險進行評分，加強 ESG 風險評級與業務核保審核聯動，促使相關行業、企業客戶向低碳轉型，降低高碳排放行業的風險暴露，促進企業客戶低碳運營與可持續發展。

推進搭建客戶 ESG 風險評估平臺。人保財險在萬象雲平臺搭建企業客戶 ESG 風險評估模塊，將 ESG 風險評估模型計算公式嵌入平臺，實現 ESG 風險數據抓取、ESG 風險評級測算、核心業務系統推送、提供差異化承保政策等功能，探索實現 ESG 評級結果融入現有的承保流程。

綠色保險定價機制

持續完善綠色保險定價機制。人保財險將環境、社會和治理因素以及氣候風險影響納入保險定價體系，通過引入差異化費率調節和模型化分析手段，推動保險定價由經驗判斷向風險量化轉變，實現了客戶基於 ESG 風險的差異化承保定價，提升風險定價的科學性和精細化水平，增強綠色保險服務實體經濟的專業能力。

探索建立綠色保險費率調節機制。人保財險制定《探索建立綠色保險費率調節機制的實施指引（試行）》，確定 ESG 評價係數等綠色保險費率調整係數，要求新開發企業財產保險產品原則上增加相關費率調整係數，初步建立了綠色保險差異化費率調節機制。

加入國際綠色保險組織

中國人民保險集團已正式簽署聯合國環境規劃署金融倡議（UNEPFI）的可持續保險原則（PSI）。作為人保集團的核心主業子公司，人保財險持續加強與 UNEPFI 的溝通交流，深化雙方在綠色保險標準研究等領域的務實合作，促進可持續保險原則在更大範圍得到採納與落地實施。

綠色保險行業交流與專題研究

人保財險持續深化綠色保險行業交流與專題研究，聚焦綠色保險領域，推動新能源車險示範條款與費率研究。加強與氣象部門、學術機構及行業協會的協同合作，推動綠色保險業務創新與可持續發展實踐落地，共促行業高質量發展。

公司緊密銜接國家相關部委的風險研判機制，將宏觀風險信息轉化為微觀服務動作，做實氣候風險管理工作。依託國家減災委、應急管理部、氣象局的全國自然災害風險形勢研判成果，轉化為具體的客戶風險預警服務。通過定期發佈風險簡報和專業風險提示，將氣候風險管理政策落實到對法人客戶的日常服務中，為防災減損提供有力支撐。

更多交流與專題研究情況詳見“社會篇（S）——合作交流——行業交流與課題研究”板塊。

生物多樣性保護

人保財險將生物多樣性保護理念融入可持續發展戰略與綠色金融實踐，在業務發展與運營管理中貫徹生態環境保護要求，積極支持生態系統保護與自然資源的可持續利用。公司嚴格遵循審慎原則，避免承保對生態環境和生物多樣性具有顯著負面影響的項目。2025 年公司森林保險提供風險保障金額 9,100 億元，通過為生態公益林、商品林提供保險保障助力生物多樣性保護。

與此同時，公司持續探索將生物多樣性保護目標與保險產品服務創新相融合，引導保險資源投向生態保護及基於自然的解決方案領域，助力生態文明建設。通過發揮保險保障與風險分散功能，支持生態產業、綠色農業與自然資源保護，促進人與自然和諧共生，提升社會應對生態風險的能力。

面向未來，公司將進一步完善生物多樣性相關風險識別與管理機制，持續推動保險服務與生態保護協同發展，不斷提升在生物多樣性保護領域的服務能力與專業支持水平。

案例 | 開辦古樹名木保險，助力生態保護

人保財險開辦古樹名木保險助力古樹群防治與保護，2025 年提供風險保障金額 3.39 億元，建立起對古樹的長效保障，是森林保險與生態保護補償機制的有效整合、創新嘗試。

江西省吉安市分公司推出商業性古樹名木保險及商業性古樹名木救護保險，為吉州區 659 株古樹名木提供“防災+救護”雙重保障，風險保障金額 988.5 萬元。項目以保險機制轉移風險，減輕基層財政壓力，調動村鎮生態保護積極性，形成“小保險撬動大保護”的示範效應。



▲ 江西省吉安市分公司古樹名木保險簽約儀式

案例 | 推廣野生動物肇事保險，為生物多樣性保護提供金融支撐

人保財險開辦野生動物肇事保險，2025 年提供風險保障金額 204.5 億元，以保險機制管控野生動物導致的農業生產損失，為生物多樣性保護提供金融支撐。

新疆分公司立足新疆地域特色與實際民生需求，將保險機制引入野生動物保護與致害補償領域，全面推廣“野生動物致害保險”，2025 年野生動物致害保險為新疆 19 個縣市提供風險保障超過 1 億元。



▲ 新疆塔城分公司與塔城林草局召開野生動物致害保險工作推進會

案例 | 推出海水養殖保險，服務海洋經濟發展

人保財險服務海洋經濟發展，在廣東、青島、山東、江蘇、寧波、大連等地推出系列“海洋牧場保”等海水養殖保險，構建綜合保險產品體系，為現代化海洋牧場高質量發展提供堅實後盾。

2025 年 5 月，人保財險在青島設立全國首個“海洋保險產品創新試驗區”，並於 2025 年 12 月獲評“青島市引領型現代海洋城市建設突出貢獻集體”。同年，海洋保險提供風險保障 1.28 萬億元，增速 44.01%，為青島海洋經濟發展提供核心支撐。



▲ 青島市引領型現代海洋城市建設突出貢獻集體

綠色投資

綠色投資管理體系

人保財險積極貫徹黨中央、國務院關於推動綠色發展的決策部署，落實集團綠色投資工作指引，發揮保險資金長期投資優勢，推動 ESG 投資制度建設，將 ESG 非財務因素納入投資決策，建立健全綠色投資管理體系，明確綠色投資標的範圍，強化 ESG 盡責管理，重點支持低碳清潔、節能減污等領域發展。2025 年，公司綠色投資規模達到 574.07 億元，較上年末增長 183.45 億元。

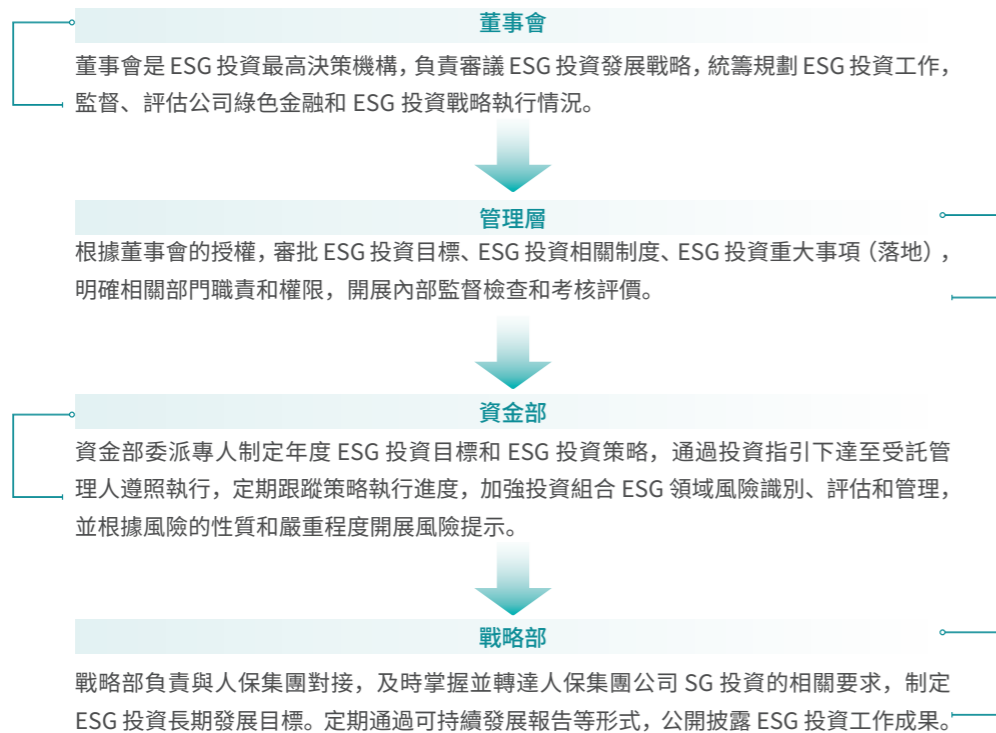


公司綠色投資規模達到
574.07 億元

較上年末增長
183.45 億元

綠色投資組織架構

人保財險的綠色投資組織架構依託於綠色金融與可持續發展管理架構，董事會是 ESG 投資的最高決策機構，統籌規劃、監督管理綠色投資工作；公司各層級明確綠色投資相關職責，協同推進綠色投資管理。



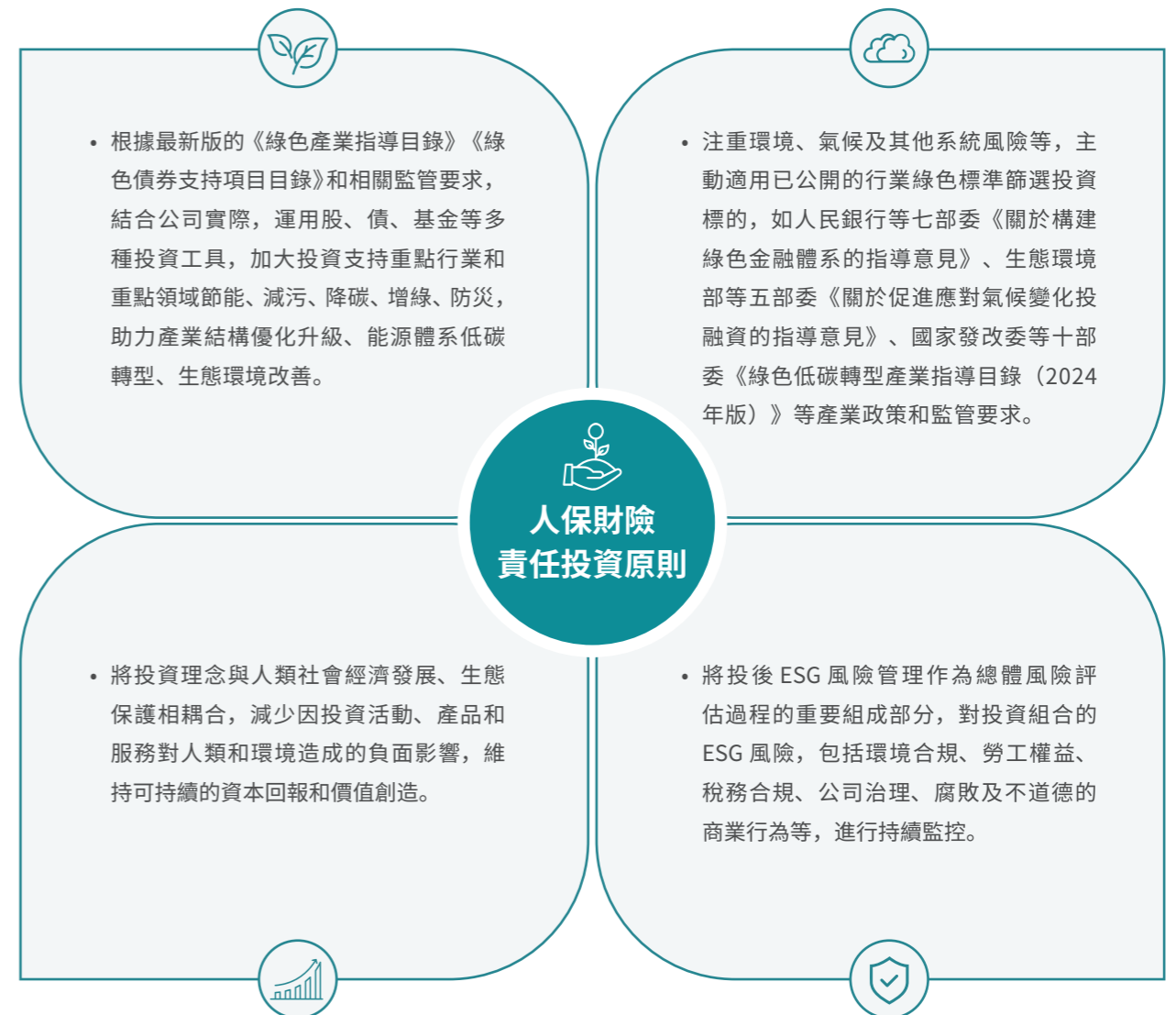
《人保財險負責任投資政策要點》已在官網披露，具體詳見：
https://mproperty.picc.com.cn/cx_gywm/shzr/fzccysj/202509/t20250924_626140918184955904.html

綠色投資制度機制

人保財險積極貫徹黨中央、國務院關於推動綠色發展的決策部署，發揮保險資金長期投資優勢，積極推動 ESG 投資制度建設，制定《中國人民財產保險股份有限公司 ESG 投資管理辦法》《中國人民財產保險股份有限公司委託資產投資業務指引》，將環境、社會和治理三個非財務因素納入投資決策過程中，建立健全綠色投資管理體系，明確綠色投資、負責任投資標的範圍，重點支持清潔低碳能源體系建設、重點行業和領域節能、減污、推廣應用，推動經濟社會發展全面向綠色化轉型。

配備 ESG 專崗人員，負責 ESG 投資問題。根據《中國人民財產保險股份有限公司 ESG 投資管理辦法》，公司在投資管理部門委派專人制定年度 ESG 投資目標和 ESG 投資策略，通過投資指引下達至受託管理人遵照執行，定期跟蹤策略執行進度，加強投資組合 ESG 領域風險識別、評估和管理，並根據風險的性質和嚴重程度開展風險提示。2025 年，公司邀請興業證券 ESG 分析師對綠色投資人員開展了上市公司治理培訓。

負責任投資原則



盡責管理

人保財險及受託管理人通過公司參與、投票權行使、公共政策參與及行業協作、升級措施政策等方式，在盡責管理中參與解決被投企業環境、社會和治理問題。

公司參與	<ul style="list-style-type: none"> 通過建立與被投公司之間的合作機制，採用實地走訪、電話會議及郵件交流等多種方式，深入交流探討公司戰略、資本結構、運營績效以及 ESG 等關鍵議題，提出切實可行的建議，助力被投公司優化決策，提升其長期價值創造能力。
投票權行使	<ul style="list-style-type: none"> 在股東會和債券持有人大會上，秉持專業、審慎的態度參與投票，投票決定與投資主題和盡責管理目標保持一致，過程涉及制定投票政策、研究、投票以及在年度股東會和債權持有人大會前後與被投公司溝通等。
公共政策參與及行業協作	<ul style="list-style-type: none"> 公司積極與監管機構、政府部門、行業協會及其他非營利機構開展合作，利用行業影響力推動 ESG 投資在中國市場的廣泛普及，同時就擬議中的監管改革方案提出建議或表達立場。
升級措施政策	<ul style="list-style-type: none"> 如存在對投資對象或發行人的參與不成功的情況，可以在必要升級情況下審慎使用逐步加強的升級措施，升級措施包括但不限於參與董事會或其他董事會成員聯合會面、與其他機構聯合干預、向監管部門提交異議、提交決議並在股東會上發言、要求召開股東會、草案提交股東表決或審查等。

明確專門負責 ESG 盡責管理的員工。在投後盡責管理架構方面，人保財險形成了以董事會、管理層、投資部門、投研團隊為核心的 ESG 盡責管理組織架構。通過公司參與、投票權行使、公共政策參與及行業協作、升級措施政策等方式，推動盡責管理及責任投資的有效實施，並由投研團隊負責分析及監控投後盡責管理情況。通過 ESG 溝通和盡責管理，發揮股東的積極影響力，積極推動被投公司在可持續發展領域的績效提升。

綠色投資管理流程

為積極推動 ESG 投資制度落地，強化綠色投資規範化管理，人保財險制定 ESG 投資管理辦法，明確要求受託管理人將重大環境、社會和治理（ESG）因素納入投資決策全流程，貫穿投資盡職調查、風險監控、投後管理等核心環節，形成事前、事中、事後全流程 ESG 投資風險管控體系，覆蓋所有資產類別、行業和市場的投資活動，確保綠色投資理念落地見效。

01 投資准入

人保財險要求受託管理人將重大環境、社會和治理（ESG）因素納入投資決策流程，覆蓋所有資產類別、行業和市場的投資活動，投資策略包括負面剔除、正面篩選等。

人保財險已按照人保集團統一的信用評級模型，將 ESG 評價融入信用評級的全流程，在盡調階段，收集與企業 ESG 風險相關的信息，結合公開數據和第三方 ESG 評價機構數據庫，對企業 ESG 情況進行評價。在信用評級報告中融入企業 ESG 評價及其對信用評級影響的相關內容。

02 盡職調查

人保財險在調研或盡職調查中，根據擬投標的（包括股票、債券、非標、REITs）所處行業、區域特點，明確環境、社會和治理風險盡職調查的內容要點，確保投前評估全面、深入、細緻。

環境包括但不限於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。社會包括但不限於擬投標的對當地社區、勞工權益和人權等的影響，評估擬投標的社會可持續性和社會風險，瞭解其社會接受度和利益相關方關係。治理包括但不限於評估擬投標的治理結構、公司治理實踐、內部控制和風險管理等。瞭解企業的道德和倫理標準，董事會獨立性等。

03 風險監控

在投中流程管理階段，人保財險將融資主體 ESG 風險的管理狀況納入項目審批決策、合同訂立等投資流程的各個環節。在投後流程管理階段，對已投項目的 ESG 風險，及時進行風險預警，通過動態監測、主動管理、風險處置等方式，制定並實行有針對性的管理措施。

04 風險報告

人保財險制定了各類風險管理制度，健全風險管理制度體系，定期識別評估公司整體與重點領域風險，加強對重點業務、重點領域的風險監測，定期開展風險評估與分析，並向董事會及公司高級管理層報告。

綠色投資業務管理

ESG 因素融入投資管理

除“股、債、基”等傳統投資品種外，人保財險持續拓展在非標、股權、REITs 等領域的投資，並呈現從基礎設施類項目高度集中向能源類、製造業等多元項目轉變的趨勢。

上市公司股權投資中考慮 ESG 因素	<ul style="list-style-type: none"> 股權投資重點圍繞清潔能源、基礎設施綠色升級、節能環保等綠色發展領域開展投資佈局，挖掘收益預期明確、具備良好退出渠道的優質資產投資機會。
股票及基金投資中考慮 ESG 因素	<ul style="list-style-type: none"> 儲備符合綠色投資標準的標的，包括但不限於商業模式穩定、分紅價值較高的水電、綠電、電網、國家環保要求的道路改造、重點城市軌道交通、污水治理等企業；同時加強研究，規避長期產能過剩的方向，跟蹤和做好技術升級趨勢研判；探索 ESG 整合、負面篩選、主題投資等 ESG 投資策略方法的運用，將 ESG 表現作為投資決策的重要參考依據
固定收益投資中考慮 ESG 因素	<ul style="list-style-type: none"> 以加快發展方式綠色轉型、深入推進環境污染治理、積極推進「雙碳」目標為導向，支持綠色、低碳、循環經濟等領域投資。 重點關注投向綠色領域的長期限地方政府專項債，以及電池、電機、電網設備、風電設備、光伏設備和綠色電力等企業債；探索通過 ESG 關鍵指標監測等方式為投資決策和信用風險管理提供有效補充。
私募股權、基礎設施和不動產等投資中考慮 ESG 因素	<ul style="list-style-type: none"> 以助力污染防治攻堅為導向，積極支持清潔低碳能源體系及低碳綠色生態的建設，重點加大與各大央企電力集團的合作，通過加大交易所類 REITs 等品種投資，提升風電、光伏等清潔能源非標投資規模；加強與央企和地方重點水利企業的合作，重點拓展投資水電建設、河道治理、重大水利工程、水污染防治等領域的非標項目。 圍繞清潔能源、基礎設施綠色升級等綠色發展領域開展股權投資佈局；探索通過 ESG 盡職調查的方式評估投資標的的 ESG 表現，動態監控重大 ESG 風險行業與公司，作為投資和退出的參考依據，並探索實施責任投資盡責管理。

2025 年，公司綠色投資規模達到 574.07 億元，較上年末增長 183.45 億元，其中債券持倉 374.04 億元，股票持倉 49.48 億元，存量非標產品 150.54 億元。

綠色投資業務品種	2023 (億元)	2024 (億元)	2025 (億元)
股權	6.19	15.79	49.48
債權	295.52	301.03	374.04
存量非標	85.24	73.34	150.54
股權投資基金	0.45	0.45	0.01
合計	387.41	390.62	574.07

案例 | 人保財險投資人保資本 - 國網新源股權投資計劃

2025 年 5 月，人保財險投資人保資本 - 國網新源股權投資計劃 30 億元。本次國網新源增資擴股，將有效增強我國抽蓄發展能力，助力能源轉型與國家「雙碳」目標實現，有利於深化電力體制改革、推動抽蓄市場化機制落地，通過長期穩定投資發揮基礎設施穩增長作用，促進經濟持續健康發展。

開展投資組合碳核算

人保財險將投資組合碳排放核算作為防範氣候風險的重要基礎，通過量化投資資產的碳足跡，識別高碳行業信用與政策風險，為綠色投資決策提供依據，漸進有序降低資產組合的碳強度，積極引導資金流向新能源等綠色低碳領域，加大對低碳資產的金融資源配置。

2025 年，公司依據港交所、央行相關標準，以 2024 末持倉為範圍完成投資端碳核算：A 股、港股、債券及 REITs 四類資產的範圍三金融絕對排放量總計為 585.26 萬噸 CO₂e，加權平均碳強度為 25.68 噸 CO₂e/ 百萬元管理資產。

人保財險投資組合碳足跡

	碳排總量 (噸 CO ₂ e)	強度 (噸 CO ₂ e/ 百萬元管理資產)
股票	1,155,017.86	21.38
債券	4,697,149.76	27.10

注：基於 2024 年 12 月 31 日淨價市值持倉數據進行核算

綠色運營

人保財險將綠色發展理念全面融入運營管理全過程，積極推進廢棄物分類處置、能源與水資源節約利用，持續打造綠色低碳辦公環境，強化員工環保意識與低碳宣教，切實降低運營環節的環境影響。公司主要從事保險業務及其他與金融服務相關的業務，不會對環境及自然資源造成重大影響。同時，公司統籌推進綠色網點、綠色建築、綠色出行、綠色服務、綠色辦公等多領域碳減排工作，強化統籌指導與監督管理，嚴格遵守各項國家及地方生態環保法律法規。2025 年度，公司未發生重大突發環境事件、重大環境行政處罰及環境刑事責任追究情形。



綠色網點

人保財險積極踐行綠色發展理念，率先在行業內開展碳中和試點，持續推進辦公場所環境友好型升級改造，積極推動碳中和網點建設。截至 2025 年末，人保財險共擁有碳中和網點 2 家。

案例 | 全國保險業首家「碳中和網點」——廈門市集美支公司

廈門市集美支公司通過實施節能改造、建設屋頂光伏發電系統及推行碳積分管理等措施，成功獲得“碳中和證書”，成為全國保險業首個“碳中和”營業網點。該網點安裝光伏發電板 399.73 平方米。2025 年支公司網點共發電 104,690 度電（千瓦時），減少二氧化碳排放量 73.6 噸，其中併網發電 56,356 度，收益 22,159 元，自用部分 48,334 度，自用部分減少用電成本約 37,941 元，年度節省電費 60,100 元。

案例 | 北方信息中心獲評首家保險業國家綠色算力設施

2025 年 2 月，人保財險北方信息中心榮獲 LEED 銀級認證，體現了公司在綠色建築與低碳運營方面的實踐成果。2025 年 12 月，北方信息中心通過國家綠色算力設施認證，成為保險行業首家依據《綠色數據中心評價》(GB/T 44989-2024) 國家標準要求，獲此認定的國家綠色算力設施。



綠色出行

人保財險持續推進綠色出行相關舉措，倡導採用節能低碳的交通方式，加強公務用車規範化管理，合理控制公務用車規模、減少配備數量，及時淘汰高耗能公務用車。同時，積極倡導綠色差旅與低碳出行理念，鼓勵員工優先選擇公共交通、城市軌道交通等綠色出行方式，總部辦公場所協調物業公司為員工設置自行車停放區域、配備新能源車輛充電設施，全方位營造綠色低碳出行的良好環境。

綠色服務

人保財險持續開發線上投保工具，加大電子保單推廣應用。改善線上投保流程與頁面設計，推動優化投保方案。基於 APP、微信、官網等多種互聯網載體，為用戶提供全流程線上自助承保服務，降低客戶、業務員出行頻次，減少碳足跡。車險（家自車）電子保單簽發率達到 92%。

車險（家自車）電子保單簽發率

92%

指標名稱	2023 年	2024 年	2025 年
電子保單數量（萬件）	63,742.96	92,418.17	120,082.40

注：2025 年電子保單下載量，包括涉及訴訟等需要批量下載歷史年度的電子保單，以及部分上一年度業務（在保險期限內）的電子保單補發。

搭建數字化服務平臺，推進線上運營

公司持續推進數字化服務體系建設，通過自營平臺與智能客服協同升級，構建綠色高效的線上服務模式。依託 APP、小程序等自營平臺，突破地域限制，為客戶提供 7×24 小時車險及非車險線上投保服務，並具備“關愛版”適老化功能。智能客服系統持續迭代升級，夯實線上服務能力，減少線下服務資源消耗，全面提升服務效能與用戶體驗。

推進“數智理賠”與低碳修復，降低理賠碳排放

理賠數字化 更快更便捷	理賠場景化 更準更智能	理賠簡約化 更好更輕鬆
<ul style="list-style-type: none"> 超 90% 案件實現線上理賠 全年車險自動調度、自動核損等理賠自動處理量超 1 億次 小額人傷智能理賠處理案件量超 30 萬件 “理賠數字員工” 24 小時響應，運行時長超 19 萬小時 養殖險賠案查勘中，“一拍知長、一拍知重” 智能技術應用超 700 萬次 	<ul style="list-style-type: none"> 推廣低碳修復技術，減少配件更換超 261 萬件，有效降低汽車配件生產帶來的溫室氣體排放 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 接入物聯網設備超 4 萬臺，覆蓋 26 個省 176 個地市，預警提示超 11 萬次 農險大面積查勘運用衛星遙感技術，服務超 1 億畝次 	<ul style="list-style-type: none"> “智慧人傷” 自動生成調解方案超 100 萬件 為超 27 萬名老年人提供定制化線上理賠服務

綠色辦公

人保財險積極倡導簡約適度的綠色辦公理念，着力提升員工節約、環保與生態意識。通過綠色低碳實踐活動，引導員工節約用水用電、綠色出行、踐行“光盤”行動，營造崇尚生態文明的良好氛圍。



日常辦公

人保財險全面推行高效節能照明，動態調節空調溫度，供冷採暖季關閉門窗提升能效；嚴格執行“人走燈滅”、設備及時斷電等要求，減少使用一次性辦公用品，優先採購可循環利用、可降解的辦公耗材，推動資源節約與環境友好。

公司總部嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，落實北京市朝陽區發改委制定的節能任務目標，有序開展設備節能改造，持續運行樓宇智能控制系統。



節約用紙

人保財險大力倡導無紙化辦公，依託 OA、郵件、移動互聯等平臺實現線上流轉與溝通，嚴格控制彩色打印，選擇低克重紙張，堅持雙面用紙，最大限度減少紙張消耗。



節約糧食

人保財險加強食堂節約管理，動態調整菜品供應頻率，開展食堂就餐“光盤行動”，減少一次性餐具使用，堅決杜絕餐飲浪費。

節能減排

廢棄物管理

人保財險嚴格遵守《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》及地方相關法規標準，設定總部廢氣及固體廢棄物增長率保持逐年下降目標。公司遵循垃圾分類處理原則，對生活垃圾、建築垃圾和餐廚廢棄物，在前端實行分類管理，配備專用垃圾收集設施，在後端由物業公司委託具有資質的第三方專業單位進行專業化處理，嚴格遵守國家及北京市相關環保標準。2025 年，未發生過廢棄物處置相關的重大環境事件和重大行政處罰事件。

指標名稱	2023 年	2024 年	2025 年
生活垃圾 (噸)	182.21	161.70	163.30
餐廚垃圾 (噸)	43.33	81.58	79.56

注：以上為人保財險總部大廈數據；2024 年員工餐廳就餐人數大幅增多，導致餐廚垃圾總量有所增加。

2025 年，公司總部持續開展生活垃圾、廚餘垃圾量化統計及餐廳油煙廢氣檢測等相關工作。自 2022 年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以來，每年開展油煙排放環保檢測，符合北京市餐飲業大氣污染油煙排放標準。根據 DB11/1488-2018 餐飲業大氣污染物排放標準，經檢測餐廳油煙淨化器顆粒物、油煙、非甲烷總烴濃度分別 1.5/0.2/1.87 (單位：mg/m³)，均較 2024 年下降，符合北京市餐飲業大氣污染油煙排放標準。

人保財險總部大樓產生的有害廢棄物主要來源於廢舊電池和廢舊燈管、辦公場所產生的電子設備廢棄物等。廢棄物由專業公司清運至專業廢棄物處理中心，不涉及突發環境風險。

指標名稱	2023 年	2024 年	2025 年
廢舊電池 (支)	315	295	280
廢舊燈管 (節)	4,951	831	1,876

注：以上為人保財險總部大廈數據。

能源管理

人保財險成立以總裁為組長的節能領導小組，負責能源管理及節能減排相關工作。貫徹落實《中華人民共和國節約能源法》《重點用能單位節能管理辦法》等相關規定，研究擬定公司能源管理、節能管理的相關制度。

公司制定 2023-2025 年能耗雙控目標，總部萬元產值 (收入) 能耗按每年較“十三五”時期基數降低 2.9% 推進，2025 年總量目標為 3,280 噸標準煤，實際消費量為 2,215 噸，低於目標總量 32%。公司總部持續開展節能改造工作，2025 年完成大功率設備節能改造，較 2024 年減少用電約 12 萬度、天然氣消費量減少 2,969 立方米、汽油消費量減少 2,847 升。2025 年較 2023 年幕牆結構膠改造前外購熱力減少約 3,000 吉焦。公司總部員工餐廳積極開展節電節氣活動，減少電力、天然氣消費及廢氣排放。

指標名稱	2023 年	2024 年	2025 年
用電量 (千瓦時)	445,259,042	454,879,327	447,929,547
用熱量 (外購熱力) (吉焦)	1,170,338	981,645	953,735
天然氣使用量 (立方米)	5,502,291	5,472,872	5,471,982
車用汽油 (升)	44,647,518	41,304,390	30,329,253
柴油 (升)	322,331	371,803	289,496
煤氣 (噸)	613	360	168
煤炭 (噸)	1,124	1,604	1,335

注：能源數據統計口徑包括人保財險本級及下屬所有分支機構。

水資源管理

人保財險總部嚴格遵守《中華人民共和國水污染防治法》及地方節水管理規定，全面推行節水工作。在辦公樓茶水間、清潔間、衛生間等公共區域設置節水標識，強化公司員工節水意識；優化供水設備壓力，合理控制出水量；衛生潔具全部採用中水沖洗，有效降低自來水消耗。公司對用水情況進行梳理和調研，明確 2025-2030 年公司總部自來水年使用量控制在 20,000 噸之內的目標。

公司日常辦公及生產經營用水主要來源於市政統一供水，廢水經建築配套污水處理系統處理達標後排入市政管網，不存在用水、排水及水資源風險問題。2025 年，公司總部生活污水排放量約為 15,940 噸，公司廢水排放符合行業廢水排放標準。

注：公司總部生活污水排放量根據國家生態環境部《生活污染源產排污係數手冊》，採用產污係數法進行估算。

指標名稱	2023 年	2024 年	2025 年
自來水用水量（噸）	18,076	18,732	19,925
中水用水量（噸）	18,619	19,523	18,599

注：以上為人保財險總部大廈數據。

資源循環利用

人保財險圍繞循環經濟理念，推進資源循環利用。對公司總部大廈辦公產生的非涉密文件、廢舊報紙、廢棄紙張及其它可回收物，按垃圾分類要求投放到指定地點，經專人檢查、規範分揀後統一運送至指定暫存點，交由具備資質的再生資源機構回收處置與再利用，實現資源高效循環。

傳遞綠色環保理念

人保財險將綠色發展理念融入日常經營，建立節能高效的運營管理體系，積極培養員工生態環保意識。通過綠色運營培訓、多元宣傳及線上學習課程，不斷提升全員綠色發展素養，積極營造綠色低碳的文化氛圍。公司依託內部人才培養規劃，設計並上線《服務綠色環保——綠色雙碳系列》《加快經濟社會發展全面綠色轉型，建設美麗中國》《推動綠色發展，促進人與自然和諧共生》等線上課程，系統解讀國家「雙碳」政策內涵與公司節能減排實施路徑，強化員工環保責任意識。

同時，公司積極鼓勵各級機構結合本地實際開展形式多樣的環保宣傳與實踐活動，向員工、客戶及社會公眾傳遞綠色理念，攜手各方共同推進綠色低碳轉型。

應對氣候變化

人保財險積極響應國家「雙碳」目標，服務美麗中國建設，嚴格遵循 TCFD 氣候相關財務信息披露工作組建議、港交所《環境、社會及管治報告守則》氣候相關披露要求、財政部《企業可持續披露準則第 1 號——氣候（試行）》等國內外氣候信息披露規則，從管治、策略、氣候風險管理、指標與目標四個維度出發，積極應對氣候變化帶來的挑戰和機遇，持續服務國家碳達峰、碳中和戰略目標實現。

管治

人保財險將氣候治理嵌入綠色金融與可持續發展治理體系，構建董事會主導、管理層執行、綠色金融委員會及其辦公室協同的多層級治理架構。公司明確綠色金融與可持續發展治理架構對應氣候變化議題進行監督和管理，審議 ESG 及氣候相關策略與報告，將應對氣候變化納入年度綠色金融和可持續發展重點工作，並融入管理制度、標準體系和實施流程。公司通過專項培訓、績效評價、薪酬激勵等保障董事及高管履職能力，形成閉環管理，確保應對氣候變化工作有效推進。

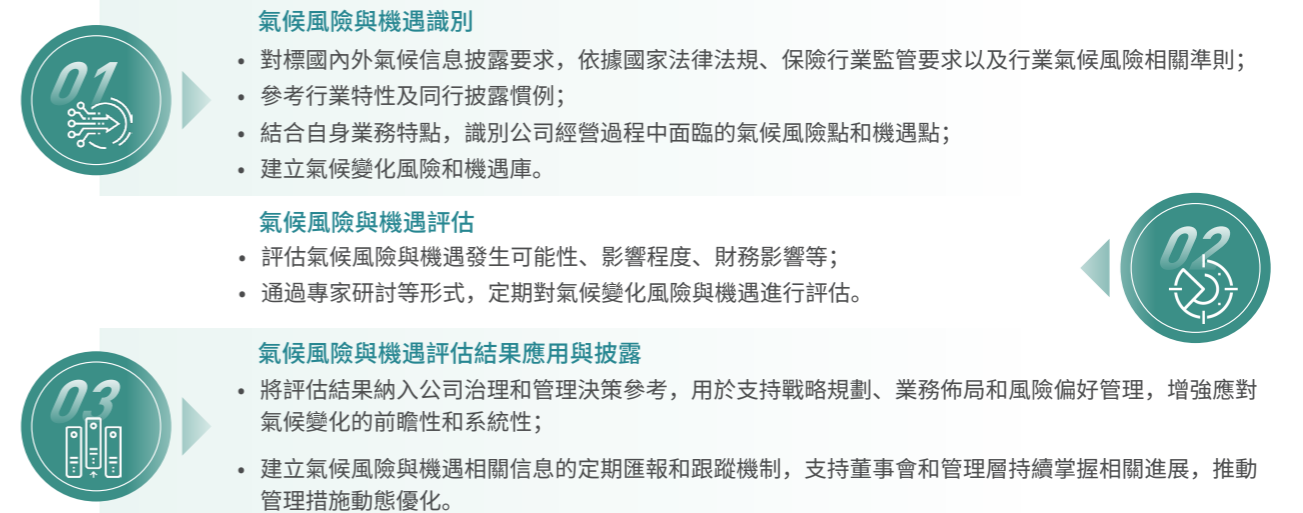
策略

人保財險積極參與氣候治理，持續強化氣候變化風險的識別、評估、監測與應對，系統研判氣候變化對公司財務與運營的潛在影響，開展氣候情景分析與壓力測試。同時，穩步推進氣候相關保險保障與服務創新，優化產品策略和投資策略，在低碳運營、支持清潔能源發展等方面落地專項管理舉措，全面提升氣候風險管理質效。

氣候風險與機遇的識別評估

人保財險結合自身業務特徵，從短期、中期和長期三個維度，系統開展氣候變化相關風險與機遇識別及評估工作。針對識別出的氣候風險與機遇，公司通過健全管理制度、明確監測流程、落實管理舉措等方式，構建全流程應對機制，紮實推進氣候變化風險治理與機遇把握。

氣候風險與機遇的識別與評估流程



氣候風險與機遇的識別與評估結果

氣候相關風險——物理風險

急性風險	對公司影響	應對舉措
<p>極端天氣事件的嚴重程度增加</p> <p>負債端：氣候變化加劇，極端天氣和自然災害事件發生的頻率明顯增加，保險機構的承保風險隨之上升，如在車險、非車險、農險等方面的財產損失增加。</p> <p>資產端：極端天氣事件可能使保險機構在基礎設施、不動產等領域的投資標的受到更顯著的災害影響，進而影響投資組合資產價值。</p> <p>運營端：極端天氣事件頻發可能對企業運營地點、運營設施的正常運行，以及員工的健康和安全產生更多威脅。</p>	<p>影響時間範圍：短中期</p> <p>影響程度：高</p> <p>潛在財務影響：營業收入減少、賠付支出增加、研發成本增加、資產減值、運營費用增加</p>	<p>負債端：依託巨災保險開發經驗，持續優化災害風險評估模型與監測工具，將氣候因素納入承保評估與定價機制；加強風險查勘與減量服務，通過災前識別與評估降低損失暴露；開展氣候情景分析與壓力測試、優化業務結構；完善極端天氣應急預案與風險預警應用，提高災後回應效率，緩釋賠付波動與業務中斷風險。</p> <p>資產端：定期評估物理風險對投資組合資產價值及現金流穩定性的影響，將相關因素納入資產配置與風險管理框架，動態調整投資策略，以提升投資組合抗衝擊能力與穩健性。</p> <p>運營端：持續提升基礎設施抗災能力，加強數據中心災備體系建設，強化業務連續性保障機制，降低極端天氣對信息系統安全與公司運營穩定性的影響；對於新增運營場所，充分考慮地理位置及可能受到的氣候風險。</p>

慢性風險	對公司影響	應對舉措
<p>降雨（水）模式變化和氣候模式的極端變化</p> <p>負債端：因氣候模式變化影響承保標的盈利能力，增加出險率，造成財產損失類保險賠付增加。</p> <p>資產端：因氣候模式變化影響投資標的盈利能力，違約率上升，給資產質量管理帶來挑戰，也會導致投資回報率下降。</p> <p>運營端：因氣候模式變化導致水資源短缺等問題，自身運營能力下降，也可能產生額外費用；同時可能影響出險員工作效率，造成額外人力資源成本或影響客戶滿意度。</p>	<p>影響時間範圍：中期</p> <p>影響程度：高</p> <p>潛在財務影響：營業收入減少、賠付支出增加、研發成本增加、資產減值、運營費用增加</p>	<p>負債端：在延續災害風險評估建模、承保定價嵌入氣候因素、情景分析與業務結構優化等舉措基礎上，公司結合物理風險壓力測試結果，將降水模式變化、海平面上升及氣溫變化等慢性氣候變數納入長期風險監測與限額管理，探索適應型產品與風險減量服務，通過再保險安排與資本緩衝管理提升應對長期賠付累積波動的韌性。</p> <p>資產端：將氣候情景因素逐步納入投資風險評估與配置決策，控制對高暴露行業的風險敞口，推動 ESG 理念融入投資研究流程，結合政策導向優化投資結構，提升綠色與低碳資產配置水準。</p> <p>運營端：在新運營佈局中考慮區域氣候暴露情況，提升遠端系統管理與業務連續性保障能力，以增強長期環境變化背景下的運營適應性。</p>
<p>海平面上升</p> <p>負債端：承保標的面臨水淹風險，造成財產損失類保險賠付增加。</p> <p>資產端：增加運營成本，進而影響保險機構的投資組合價值。</p> <p>運營端：部分運營點及自有資產面臨水淹風險。</p>	<p>影響時間範圍：長期</p> <p>影響程度：中</p> <p>潛在財務影響：營業收入減少、賠付支出增加、研發成本增加、資產減值、運營費用增加</p>	
<p>平均氣溫上升</p> <p>負債端：平均氣溫上升往往伴隨著更頻繁和更強烈的極端天氣事件，如熱浪、乾旱、野火、颶風等。這些事件會導致更多的財產損失，從而增加保險公司的理賠成本。</p> <p>資產端：平均氣溫上升及持續性的高溫可能增加投資標的的運營成本，進而影響保險機構的投資組合價值。</p> <p>運營端：平均氣溫上升或持續性的高溫可能會對辦公樓、資料中心、分支機構等基礎運營設施造成破壞，增加維護費用；可能影響員工的人身安全、出勤率與工作效率，造成額外人力資源成本。</p>		

氣候相關風險——轉型風險

政策與法律風險	對公司影響	應對舉措
<p>碳價格提高</p> <p>資產端：碳價上升將增加各行業（尤其是高碳排行業）運營成本，未積極轉型的企業將面臨高額碳稅或碳罰款，增加運營成本，進而影響保險機構的投資組合價值。</p> <p>運營端：若公司被納入碳排放市場，碳價上升將增加成本支出。同時為了減少碳排放，需要投入更多資源來管理、監測和報告碳排放情況，節能減碳相關的支出增加，導致運營成本上升。</p>	<p>影響時間範圍：中長期</p> <p>影響程度：中</p> <p>潛在財務影響：資產減值、運營費用增加</p>	<p>負債端：針對政策與法律環境變化帶來的影響，公司持續跟蹤綠色金融相關監管要求並落實合規安排，優化業務發展方向，推動綠色及氣候相關產品創新，同時完善精算、承保及理賠管理流程以提升適應能力。</p> <p>資產端：在投資管理方面，公司逐步健全綠色投資管理機制，擴大綠色資產配置，審慎控制高碳行業敞口，推動投資組合碳強度有序下降。</p> <p>運營端：公司推進綠色辦公與節能設施建設，將低碳理念融入日常運營管理，持續提升綠色運營表現。</p>
<p>經濟相關低碳轉型新政策</p> <p>負債端：氣候相關政策和法律要求不斷趨嚴，傳統行業面臨較為嚴峻的低碳轉型考驗，可能對保險機構的部分客戶造成影響，進而將相關風險傳導至保險機構。例如保險客戶在低碳轉型中可能產生新的隱患，造成賠付概率的增加。</p> <p>資產端：氣候相關政策和法律要求不斷趨嚴，可能對保險機構的投資標的造成影響。例如能源及碳排放相關管控政策等可能導致投資標的的相關能源成本及合規成本增加。</p>	<p>影響時間範圍：短中長期</p> <p>影響程度：高</p> <p>潛在財務影響：營業收入減少、資產減值</p>	
<p>訴訟風險</p> <p>運營端：我國最高人民法院已出臺司法服務保障碳達峰碳中和的相關意見，未來將依法審理節能減排、低碳技術、碳交易、綠色金融及企業環境信息披露等案件。若公司未依法履行相關產品、交易及信息披露等法定義務，可能面臨訴訟風險。</p>	<p>影響時間範圍：中期</p> <p>影響程度：低</p> <p>潛在財務影響：運營費用增加</p>	

技術與市場風險	對公司影響	應對舉措
<p>新興技術發展</p> <p>負債端：清潔能源技術的快速發展、用能標準的提高，以及市場對綠色產品服務的需求增加，加速淘汰傳統技術，對新技術承保準確定價可能存在調整。</p> <p>資產端：技術改進與業務結構調整可能影響到部分投資標的的運營成本和競爭力，甚至出現轉型失敗的情況，進而可能造成保險機構的資產減值風險。</p>	<p>影響時間範圍：中長期</p> <p>影響程度：中</p> <p>潛在財務影響：營業收入減少、資產減值</p>	<p>負債端：針對技術路徑不確定性及低碳轉型潛在影響，依託專業風控能力，加強與第三方機構合作，持續跟蹤新技術發展，將相關信息納入風險管理與產品定價決策。同時推進數位化轉型與線上服務，提升運營效率、降低資源消耗。</p> <p>資產端：通過盡職調查及股東參與等方式，引導被投主體加快技術升級，定期評估相關風險對投資組合的影響，適時優化配置結構。</p>
<p>消費者偏好轉變</p> <p>負債端：消費者傾向於氣候或綠色相關產品，若不能快速提供更符合需求的產品與服務，可能會面臨特定客戶流失風險。</p>	<p>影響時間範圍：中長期</p> <p>影響程度：中</p> <p>潛在財務影響：營業收入減少</p>	<p>負債端：持續跟蹤行業趨勢與客戶需求，動態優化業務佈局與產品結構，加強風險定價與承保管理，提升市場適應能力；密切關注資本市場與行業估值變化對投資組合的潛在影響，強化組合監測與結構優化，提升資產配置的穩定性與抗波動能力。</p>

聲譽風險	對公司影響	應對舉措
<p>負面輿論 / 投資者關注</p> <p>運營端：隨著社會可持續發展理念的提升，若公司的業務模式未能與低碳經濟保持一致，降低利益相關方的信任度，可能會損害公司的聲譽，進而對營收與市值產生負面影響。</p>	<p>影響時間範圍：中長期</p> <p>影響程度：低</p> <p>潛在財務影響：營業收入減少、運營費用增加</p>	<p>運營端：積極對接國家發展戰略、履行社會責任，持續提升 ESG 與氣候治理能力，推動實現經濟、社會與環境效益的共贏；加強品牌與信息溝通管理，及時披露 ESG 實踐進展，提升透明度與利益相關方信任度，穩步塑造負責任與可持續發展的企業形象。</p>

氣候相關機遇

機遇類型	主要機遇因素	對公司影響	應對舉措
推廣綠色建築	運營端： 通過高效能源管理和節能材料，綠色建築大幅減少能源消耗；優化設計和施工，進一步降低日常運營和維護費用。	<p>影響時間範圍：短期</p> <p>影響程度：中</p> <p>潛在財務影響：固定資產價值增加</p>	運營端： 從運營管理與資源使用優化層面推進低碳運營實踐，通過建設碳中和網點、完善節能降碳管理措施及加快數字化應用，推廣綠色辦公與低碳差旅，形成節約高效的運營模式。積極回應國家政策，參與氣候相關公益行動，持續提升社會影響力與品牌認可度，推動企業可持續發展能力提升。
資源效率	採用更低碳的交通運輸模式	<p>影響時間範圍：短期</p> <p>影響程度：低</p> <p>潛在財務影響：運營費用減少</p>	
能源來源	應用低排放能源及新技術	<p>影響時間範圍：中長期</p> <p>影響程度：中</p> <p>潛在財務影響：運營費用減少</p>	運營端： 從能源替代與技術應用層面推進低碳運營實踐，引入清潔能源與節能技術改造，降低傳統能源依賴。積極回應國家政策導向，推動綠色轉型實踐，促進企業運營向低碳化模式持續轉型。
產品、服務和市場機遇	創新產品與服務	<p>影響時間範圍：短中長期</p> <p>影響程度：高</p> <p>潛在財務影響：營業收入增加、投資收益增加</p>	<p>負債端：圍繞產品、服務與市場機遇，探索新市場，推進綠色保險創新，在低碳技術、碳市場、生態碳匯及巨災保障等領域拓展產品供給，推動“保險+服務+科技”模式應用，將保障功能與風險預警、防災減損服務結合，為綠色產業提供風險管理支援。加強與相關機構協作，豐富氣候保障服務，依託風險查勘能力為客戶提供專業風險管理建議。</p> <p>資產端：抓住低碳轉型的投資機遇，參與綠色項目建設，提升綠色資產配置比例。</p>

氣候情景分析與壓力測試

人保財險積極踐行可持續發展理念，研究氣候風險壓力測試方法，科學提升氣候風險管理專業能力。2025年，公司開展以極端天氣事件為核心的氣候物理風險壓力測試，綜合考量宏觀政策、監管需求、氣候風險特徵等因素，基於央行與監管機構綠色金融網絡（NGFS）相關情景，系統評估颱風、暴雨洪澇等自然災害在不同氣候情景下對保險負債端的潛在影響，有效提升氣候風險識別與量化評估能力，為完善氣候風險管理體系、支持監管披露和戰略決策提供重要支撐。

壓力測試對象

險種：根據公司業務開展情況，選擇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徵及公司理賠情況，選擇暴雨洪澇、颱風作為主要氣候風險因素。

氣候情景選擇

選定央行與監管機構綠色金融網絡（NGFS）情景開展氣候情景分析與壓力測試，情景包括 2050 淨零排放情景（Net Zero 2050）、低於 2°C 情景（Below 2°C）、延遲轉型情景（Delayed Transition）、國家自主貢獻情景（NDCs）及當前政策情景（Current Policies）。

氣候情景名稱	情景簡述
2050 淨零排放情景	低排放情景，假設通過嚴格的氣候政策和創新，在 2050 年左右實現全球二氧化碳淨零排放，有序實現全球變暖在本世紀末前控制在 1.5°C 以下的目標。
低於 2°C 情景	低排放情景，假設逐漸增加氣候政策的嚴格度，從而有 67% 的機會有序實現全球變暖在本世紀末前控制在 2°C 以下的目標。
延遲轉型情景	中排放情景，假設前期政策力度較為寬鬆，全球二氧化碳排放將在 2030 年達到峰值，在後期需要實施更加強有力的政策將升溫控制在 2°C 以內。
國家自主貢獻情景	中排放情景，基於巴黎協定中各國承諾的所有政策，包括已落實的政策及尚未實施的政策。該情景轉型風險較低但無法實現巴黎協定的全球變暖升溫控制目標，物理風險較高。
當前政策情景	高排放情景，假定只保留目前執行的政策。該情景轉型風險較低但無法實現巴黎協定的全球變暖升溫控制目標，物理風險最高。

氣候風險模型

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，構建自然災害與公司業務組合之間的傳導關係，為企財險、家財險、工程險、農險及車險構建不同的物理風險損失測算模型。通過模型測算，得到不同氣候情景下的指標測算結果。

時間範圍

考慮氣候變化的長期性和漸進性，根據我國「雙碳」戰略工作安排，同時結合監管和同業實踐經驗，時間節點以5年為間隔，覆蓋2030-2060年，覆蓋短期、中期、長期，開展氣候情景與壓力測試分析。

壓力測試結果

整體來看，暴雨洪澇、颱風造成的保險損失基本呈現隨時間變化逐步上升的趨勢，根據測算結果，承保業務平均損失金額年度增幅相對溫和，風險狀況在可控範圍內。在暴雨洪澇、颱風災害各自影響下，2030年各類險種年度平均損失總和增幅都較低，均不高於5%；2040年各險種年度平均損失總和略有提升，但都不高於10%；2050年各險種年度平均損失總和增幅均不高於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會超過20%，颱風年度平均損失總和增幅可能會超過10%。

暴雨洪澇年度平均損失金額變化表

情景	2030	2040	2050	2060
2050 淨零排放	≤ 5%	5%-10%	5%-10%	5%-10%
低於 2 度	≤ 5%	5%-10%	10%-20%	10%-20%
延遲轉型	≤ 5%	5%-10%	10%-20%	10%-20%
國家自主貢獻	≤ 5%	5%-10%	10%-20%	10%-20%
當前政策	≤ 5%	5%-10%	10%-20%	20%-30%

颱風年度平均損失金額變化表

情景	2030	2040	2050	2060
2050 淨零排放	≤ 5%	≤ 5%	5%-10%	5%-10%
低於 2 度	≤ 5%	5%-10%	5%-10%	5%-10%
延遲轉型	≤ 5%	5%-10%	5%-10%	5%-10%
國家自主貢獻	≤ 5%	5%-10%	5%-10%	5%-10%
當前政策	≤ 5%	5%-10%	10%-20%	10%-20%

探索投資端氣候風險管理創新實踐

人保財險積極探索投資端氣候風險管理創新實踐，系統構建“方法研究—能力建設—實踐驗證”三位一體的推進路徑。在方法研究層面，深入研析氣候情景分析、壓力測試等國際主流工具，結合保險資金運用特點，探索建立適配本土監管要求與行業特性的氣候風險評估方法論；在能力建設層面，分層分類組織專題培訓，面向投資決策、風險管理、資產配置等關鍵崗位人員，系統講授氣候風險識別、量化分析與組合管理技術，着力培育複合型專業隊伍；在實踐驗證層面，選取重點投資組合開展案例測試，模擬不同氣候情景下的資產價值波動與信用風險傳導，驗證方法工具的有效性與可操作性。通過上述舉措，人保財險逐步搭建起覆蓋“識別—評估—應對”全流程的投資端氣候風險管理框架，為保險資金穩健運行與綠色低碳轉型提供堅實保障。

氣候風險應對與實踐

氣候風險應對是氣候風險管理的關鍵落腳點，人保財險以評估結果為基礎，堅持分類施策與主動防控，從承保端、投資端、運營端等多維協同推進風險應對，兼顧風險控制與發展機遇，通過創新綠色保險產品服務、踐行綠色投資理念、推動綠色低碳運營，服務穩健經營與低碳轉型。

風險規避

針對氣候風險不確定性高、損失波動較大的業務領域，人保財險堅持審慎承保原則，通過優化承保條件和風險邊界設定，前置風險管理要求，引導客戶提升風險管理能力，從源頭降低風險暴露與道德風險。

強化氣候風險研究

人保財險建立氣候風險研究機制與氣候風險數據庫，不斷提升氣候風險預判能力，動態評估氣候風險對保險業務的影響。持續加大氣候變化及巨災風險研究與資源投入，積極引入先進巨災風險評估技術和工具。運用巨災模型研發成果與工具，研發巨災保險產品與方案，助力量化巨災風險、拓展巨災業務。

加強氣候風險監測

人保財險常態化開展全國自然災害及氣候風險形勢研究，發佈風險提示與月度研究簡報，為內部風險管理提供參考依據。持續跟蹤 NINO 綜合區海溫距平指數、南方濤動指數等關鍵氣候指標變化，結合氣候趨勢研判重大災害對公司經營的潛在影響。量化分析方面，公司研究 ENSO 等氣候指數與西北太平洋熱帶氣旋及颱風活動的關聯性，並基於災害及損失數據，評估測算各險種大災賠付率。

優化調整承保策略、條款

人保財險綜合運用承保定價、條款設計等方式強化風險管控。承保定價方面，依據氣候風險評估結果，對不同區域和行業設置分層定價機制，將氣候風險水平充分傳導至保費，以價格信號約束引導風險行為。保險條款方面，細化氣候相關責任約定，明確極端天氣情形下的責任範圍、賠償限制與理賠安排，增強合同在氣候風險方面的清晰度和可預期性。

將氣候風險納入精算評估模型

人保財險依託氣候情景分析方法，持續推進將氣候變化因素納入精算模型體系，定期對相關保險業務開展氣候物理風險情景分析，識別和評估不同氣候情景下的風險暴露及承受能力，有效挖掘潛在風險點。在此過程中，公司廣泛蒐集各類與氣候變化相關的自然災害因子，通過建立颱風、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定價、風險管理等多個方面，使得產品定價更精準、風險應對更加高效。相關分析結果進一步用於精算假設動態校準及精算模型參數優化，將災害頻率與強度變化等因素反映至定價測算之中，從而增強精算評估的前瞻性與穩健性。

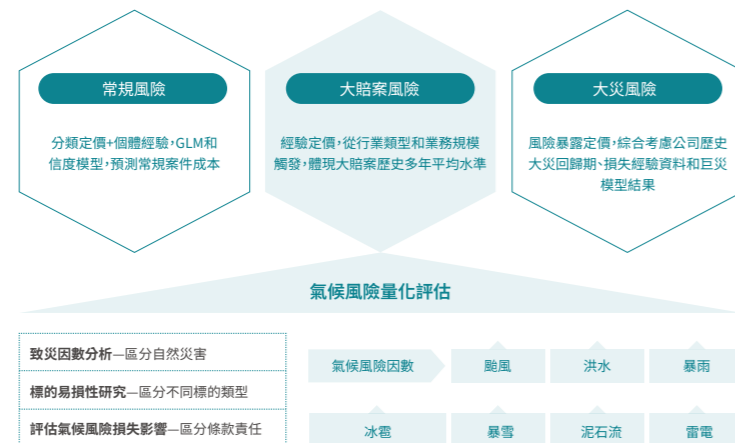
在準備金評估環節，人保財險充分考量氣候相關風險影響，結合大災賠付進展規律，不斷完善精算假設和精算模型，合理計量極端天氣對準備金的潛在影響，動態評估保險業務中的氣候風險暴露。

案例 | 引入氣候風險模型，迭代上線企財險定價模型

人保財險將氣候變化對保險風險影響研究運用於業務實踐，在企財險定價模型中引入氣候風險模型，完成定價模型的迭代上線，實現氣候風險對風險賠付成本影響的精確量化。該模型從三個維度完成氣候風險量化評估：一是針對不同自然災害，進行致災因子分析，建立不同災因的損失分佈；二是基於不同標的類型，開展標的對不同災因的易損性研究；三是考慮不同條款責任，將氣候風險模型嵌入精算定價模型，評估氣候風險對保險損失的影響，測算不同標的的颱風、洪水、暴雨、雪災、冰雹、雷電、泥石流等自然災害風險的損失影響因子。

模型升級後，公司在企財險原有常規、大案、大災分層風險計量基礎上，進一步實現基於細分標的地理位置的風險差異化定價，風險識別能力顯著提升。

後續，公司將持續跟蹤模型運行效果，密切監測氣候變化趨勢，深化氣候風險研究，加強氣候風險管理體系建設，持續優化與拓展氣候風險定價模型，不斷提升氣候風險精細化定價能力。



氣候風險減量服務

人保財險深耕風險減量服務，積極推進“保險+風險減量服務+科技”新商業模式，將災害風險管理從等量管理向減量服務升級，積極融入國家防災減災救災體系，切實發揮保險經濟“減震器”和社會“穩定器”功能，助力降低氣候風險損失水平。

開展全週期數智化風險減量服務

人保財險積極運用人工智能、大數據、物聯網、衛星遙感等前沿技術，全面搭建“萬象雲”風險減量服務平臺，以科技賦能為抓手，將風險減量服務深度嵌入保前、保中、臨災、災中、災後等保險經營全流程，聚焦農業、交通、建築等重點領域，提供風險評估、風險監測、風險預警、風險干預等專業化服務，有效降低氣候相關風險。

災前發佈預警信息近 3,683 萬條，轉移涉災車輛 2 萬臺次，開展非車險臨災排查 11.74 萬家次，轉移非車險涉災財產或提出風險整改建議 3.82 萬次，搶收農險作物 37.8 萬畝；災中值守高危風險點位 6,500 餘個，實施車輛救援與勸返超 5.6 萬臺次，有效降低災害造成的社會面損失；災後加快查勘、定損和理賠速度，幫助廣大客戶儘快恢復正常生產和生活秩序，對出現的大災大案實施逐案總結，為客戶提供災後風險治理建議。

案例 | 打造萬象雲風險減量服務平臺

人保財險基於多年保險業務風險管理經驗，運用物聯網、大數據、人工智能等數字風控技術，自主打造萬象雲風險減量服務平臺，致力於服務企業安全生產、民生保障、城市治理和氣象環境等領域的風險減量服務，實現技術創新、服務創新、商業模式等多維度創新。萬象雲平臺通過統一納管各類風險數據、風控模型和社會風控服務資源，搭建數據資源平臺、風險模型平臺、服務運營平臺和生態合作平臺 4 個基礎平臺，建設 9 類萬象系列服務工具、85 款產品，匯聚 10 大類外部風險數據超過 2.2 億條，構建直達客戶的服務渠道，支持多場景、全流程風險減量服務開展，為客戶提供更加專業化、個性化、创新型、智慧型的保險解決方案。



案例 | 湖南省分公司實現房屋隱患全流程跟蹤管理

湖南省分公司結合實際需求持續提出房屋管家系統優化建議，打造房屋閉環流程圖，實現房屋隱患全流程跟蹤展示。



案例 | 四川省分公司積極推動巨災保險服務關口前移，提升巨災災害應對能力

2025年11月，四川省分公司在遂寧射洪市太乙鎮開展防災減損現場服務，結合當地主要自然災害風險，依託“房掃掃”智能監測技術對重點房屋進行安全篩查，識別結構隱患並形成風險提示報告，建立動態監測機制，以科技手段提升風險早發現、早預警能力，將風險減量服務精準延伸至基層一線。

案例 | 新疆分公司助力農業風險治理能力提升

新疆分公司以“保險+風險減量+科技”模式推進災害風險前移，自2023年起在政府支持下主導阿克蘇防雹網試點建設，採用“保險出資+農戶共擔”機制，累計建成防雹網1,523畝，形成保險引導、農戶參與的防災減損良性機制。

案例 | 福建省分公司深化“保險+風險減量服務+科技”新商業模式

2025年，福建省分公司依託“萬象雲”數智化平臺為近9,000家企業提供風控服務超1.8萬次，排查風險隱患5,400餘項，客戶服務覆蓋率超過92%；為全省近2萬家企業提供安全生產責任險風險保障。

案例 | 寧波市分公司多方協同精準化巨災風險應對模式

寧波市分公司聚焦颱風、暴雨等災害風險，聯合应急管理、氣象等七方力量，構建多方協同的精準化巨災風險應對模式。通過整合歷史災害數據，建立暴雨洪澇模擬系統，實現淹沒風險動態評估與預警，支撐完成超1,000筆企財險涉水風險評估與承保，並提升查勘定損效率。相關成果入選“2025年金融街論壇年會重要成果”。

加強與氣象部門合作

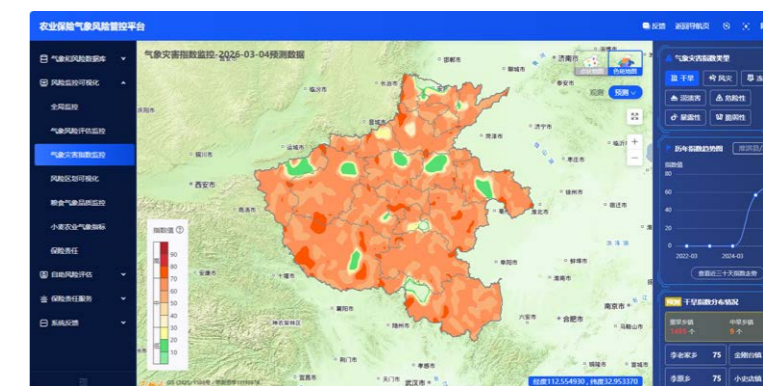
人保財險建設“四預”專業氣象服務體系，打造預報、預判、預警、預防四類核心服務能力。加強與中國氣象局的合作，建設“氣象信息+專業服務+專家諮詢”服務模式，開展10類氣象風險數據常態化對接，夯實氣象服務數據基礎；在常規氣象服務領域，為社會公眾提供天氣監測預警、出行提示等面向大眾的普適氣象服務；在專業氣象服務領域，面向公司客戶、風險減量服務人員等提供農險、車險、法人等領域的專屬氣象預警服務。2025年累計為客戶發送氣象預警4,172萬次。

案例 | 人保財險與北京市氣象局合作共建氣候保險北京服務中心

2025年，公司完成氣候保險北京服務中心平臺一期建設，整合北京市氣象局多維度氣象數據、最新氣象研究成果及專業氣象服務能力，與公司承保理賠高效融合，實現從保前風險識別、保中減量服務、臨災預警報警、災中應急處置到災後理賠服務的業務全流程氣象保險風險減量服務。

案例 | 人保財險聯合河南省氣象局打造“農業保險氣象風險管控平臺”

2025年，公司實現對暴雨、乾旱等災害的實時監測與預警，提前向農戶推送信息並指導防災。面對夏季嚴重乾旱，公司啟動“抗旱保苗”行動，籌集資金捐贈灌溉設備300餘臺（套）；秋季連陰雨災害後，統籌省、市、縣三級力量，運用無人機和遙感開展精準查勘定損，協調調度收割機和烘乾設備支援搶收減損。全年累計支付旱澇災害賠款3.5億元，有力支持災後恢復生產。



風險轉移

人保財險持續強化再保險管理能力，通過設計巨災超賠合約、完善專項合約和分入機制，提升綠色保險重點領域承保能力與風險分散水平，為新能源等綠色產業提供穩定、可持續的再保險支持，分散承保風險。積極探索保險連接證券等创新型金融工具，通過新型風險轉移方式拓寬風險分散渠道，將氣候風險轉移到資本市場。

氣候風險管理

人保財險將氣候變化風險作為重要的可持續發展風險，納入公司全面風險管理體系，持續完善管理流程與治理機制。通過情景分析與壓力測試不斷優化風險建模方法，科學評估氣候因素對經營活動及資產組合的潛在影響。在保險業務全流程管理中，公司持續強化涵蓋風險識別、承保定價與災後處置等環節的氣候風險管控機制，將氣候風險因素轉化為可量化、可監測、可管理的具體實踐，進一步提升風險管理體系的韌性與有效性，支持公司實現穩健與可持續發展。

人保財險在風險限額監控指標體系中，納入氣候風險相關要素，重點關注颱風、洪水等巨災風險所帶來的風險累積水平、風險自留額度、風險敞口規模、資本佔用等，設定風險閾值，通過定期監測，重點關注自然災害對業務的潛在影響，防範因自然災害引起的重大賠付和償付能力下降風險。

應對氣候風險變化培訓

2025年，公司針對總部各部門、各分公司風險管理崗開展ESG風險管理培訓，面向全系統分公司戰略企劃條線開展綠色金融、可持續發展政策與實踐的專題培訓。

指標與目標

溫室氣體排放情況

人保財險持續完善碳排放管理體系，規範碳盤查工作流程，統一全系統碳排放核算標準。2025年，公司全面啓動全系統範圍的運營層面碳盤查工作，將碳盤查核算邊界由總部辦公場所擴展至全系統所有分支機構，主動披露溫室氣體排放數據，為科學制定減排策略、穩步實現降碳目標提供紮實的數據支撐。

公司碳盤查數據

指標名稱	2023年	2024年	2025年
直接 GHG 排放總量 (範圍一)			
天然氣燃燒溫室氣體排放量 (tCO ₂ e)	11,896.67	11,833.06	11,831.14
汽油消耗排放量 (tCO ₂ e)	99,163.25	91,738.08	67,362.03
柴油消耗排放量 (tCO ₂ e)	871.23	1,004.94	782.48
煤氣消耗排放量 (tCO ₂ e)	1,792.91	1,051.09	491.06
煤炭消耗排放量 (tCO ₂ e)	2,014.32	2,874.53	2,392.45
間接 GHG 排放總量 (範圍二)			
電力溫室氣體排放量 (tCO ₂ e)	230,227.21	235,565.56	231,612.54
外購熱力溫室氣體排放量 (tCO ₂ e)	128,737.17	107,980.95	104,910.83
其他間接 GHG 排放總量 (範圍三)			
員工差旅 (航空及火車) 排放量 (tCO ₂ e)	5,065.87	5,260.51	5,813.97
溫室氣體排放總量			
溫室氣體排放總量 (tCO ₂ e)	479,768.63	457,308.72	425,196.50
人均溫室氣體排放強度 (tCO ₂ e/人)	3.19	3.06	2.79

說明：

- 數據統計口徑為人保財險本級及下屬所有分支機構。
- 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台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係數庫》中提供的溫室氣體排放因子。

碳達峰碳中和行動目標



2025 為助力實現碳達峰 奠定比較堅實的基礎

- 綠色保險產品和服務體系建設取得明顯進展
- 保險資金綠色運用力度逐漸加大
- 自身運營的能源利用效率逐步提升
- 服務經濟社會綠色低碳發展的能力基本建立

2030 引領保險行業助力 實現碳達峰目標

- 綠色保險產品和服務體系比較健全
- 保險資金綠色運用力度進一步加大
- 自身運營實現碳達峰，能源利用效率較高，綠色能源使用比重較大
- 服務經濟社會綠色低碳發展的能力進一步增強



2060 引領保險行業助力 實現碳中和目標

- 可持續發展理念深度融入到公司經營管理的各方面、各環節、全過程
- 綠色保險產品服務體系完備
- 保險資金綠色運用全面開展
- 自身運營實現碳中和，綠色能源在公司運營中得到全面應用
- 服務經濟社會綠色低碳發展的能力強



人保財險積極響應國家「雙碳」戰略，發揮保險的專業功能，構建與戰略規劃相匹配的實施跟蹤與評估機制，統籌推動階段性目標落實。同時，公司將相關要求全面融入經營管理與資源配置全過程，圍繞保險端、投資端及運營端，系統實施多維舉措，促進綠色低碳目標協同落地。通過持續提升服務經濟社會綠色轉型與自身運營降碳減排的綜合水平，公司致力於減緩與適應氣候變化影響，不斷增強可持續發展能力。有關具體舉措詳見“環境篇 (E) —— 應對氣候變化 —— 策略”板塊。



社會篇

- 60 社會貢獻
- 70 客戶服務與權益保障
- 80 員工成長
- 92 合作交流
- 94 公益慈善
- 96 數據安全

人保財險始終堅守保險保障本源，聚焦主責主業，持續為人民群眾提供專業、高效、暖心的保險服務體驗，切實助力服務國家戰略、護航經濟發展、守護社會穩定、增進民生福祉。

社會貢獻

人保財險堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指引，深入貫徹中央金融工作會議精神，秉持金融工作的政治性與人民性，聚焦做好金融“五篇大文章”，通過提供高水平的金融產品和服務，全力服務中國式現代化建設。



服務實體經濟

人保財險立足服務國家發展大局，積極響應國家戰略與產業發展部署，聚焦國家重大裝備與核心項目、海外中資企業與重大工程風險保障，以及國內企業安全生產與運營穩定需求，系統推進保險產品服務與實際生產場景深度融合，為實體經濟關鍵領域和重要環節提供紮實可靠的風險管理支持。

保駕“國之重器”

人保財險不斷強化在航空、航天、航海等特殊保險領域的專業研究，提升承保能力與服務水平，為“國之重器”提供充足且高效的保險服務。

<p>航空</p>	<p>2025 年是人保財險為中國民航聯合保險機隊提供風險保障的第五十一年。公司以 76% 的首席承保份額領銜護航，全力支持中國民航運輸業高質量發展；獨家或首席承保國航、東航、南航飛行員喪失執照保險，完善飛行員群體福利保障，維護航空業穩定運行；為國產大飛機提供全流程精細化服務保障，有效聚合國內承保能力，以更大力度的金融創新支持國產商用飛機走向國際市場；護航低空經濟發展，承保大疆消費級、工業級及農業級無人機全機型年度保險業務。</p>
<p>航天</p>	<p>人保財險保持航天險引領地位，中標政府採購的全部空基航天保險項目。2025 年，公司首席中標風雲四號 03 星、風雲三號 08 星、自然資源部 2.1 米遙感衛星、自然資源部海洋 2E/F 衛星及生態環境部大氣二號衛星。</p>
<p>航海</p>	<p>2025 年，人保財險承保伊斯坦布爾橋號，全面保障中歐北極快航線路通航；承保全球首艘 8 萬噸級大型遠洋遊弋式通海型養殖工船“浙岱漁養 60001”號。</p>
<p>核能</p>	<p>2025 年，人保財險首席承保我國三代核電技術名片“華龍一號”新裝料機組 3 臺，“國和一號”新裝料機組 1 臺。</p>

護航海外中資企業和重大工程項目

人保財險推進中國海外利益業務經營，編制《中國海外利益業務承保政策》《中國海外利益保險業務承保作業實務》等制度性文件，規範承保政策及流程。2025 年，公司中國海外利益業務覆蓋 6 大洲、超過 149 個國家及地區，服務中資企業 817 家，承保工程項目 186 個；公司為「一帶一路」沿線「走出去」的中資企業支付賠款超 5 億元。

2025 年，人保財險積極承保“一帶一路”項目，為中阿地鐵藍線工程險項目提供 25 億元風險保障；為中遠海運集團祕魯錢凱港碼頭運營期保險項目提供 35 億元風險保障。

公司中國海外利益業務覆蓋國家及地區超過

149 個

承保工程項目

186 個

服務支持安全生產

人保財險深入貫徹落實《關於擴大城鄉居民住宅巨災保險保障範圍 進一步完善巨災保險制度的通知》要求，持續推動巨災保險共同體的功能升級與覆蓋拓展，加快構建政策支持與市場運作相結合、全國統一部署與地方特色實踐協調並進的保障體系，有效提升整體保障水平。2025 年，巨災保險共同體累計為全國 7,489 萬戶居民提供巨災風險保障 33.71 萬億元；地方性巨災保險保障覆蓋 23 個省的 157 個地市和省直轄縣，保障人口 4.78 億人。

巨災保險共同體累計保障居民

7,489 萬戶

案例 | 人保財險創新研發“PICC 中國地震人身傷亡巨災模型”

在 2025 年中國國際服務貿易交易會，人保財險正式發佈“PICC 中國地震人身傷亡巨災模型”。依託該模型成果及專業工具應用，協助 124 個省、市、地區分公司設計巨災保險產品方案，其中陝西、湖南、海南等 31 個巨災保險項目已落地。

在安全生產責任保險領域，人保財險落實新《安全生產責任保險實施辦法》要求，制定《安全生產責任保險事故預防服務管理辦法（2025 版）》及實施細則，優化完善“全流程覆蓋、多模式遞進”的事故預防服務模式。公司着力強化責任保險在參與社會治理中的積極作用，圍繞安全生產、食品藥品安全、道路交通安全、醫療糾紛、建築工程質量、社區治理及校園安全等重點領域，持續提供包括醫療責任險、公衆責任險、校方責任險、電梯責任險等在內的多樣化責任保險產品與服務。2025 年，人保財險累計服務安責險客戶 28.46 萬家，完成服務 75.13 萬次，協助客戶排查風險隱患 51.59 萬條，整體服務覆蓋率提升至 92.42%。

服務鄉村振興

人保財險以服務農業強國建設為己任，積極創新農業農村保險產品與服務模式，持續健全鄉村振興綜合服務體系，有力促進農業提質增效、鄉村和美宜居、農民增收致富。2025年，公司農險為4,666.19萬戶次農戶提供1.99萬億元農業風險保障。

服務保障國家糧食安全

人保財險全力保障糧食產能提升，穩步擴大關係國計民生和國家糧食安全的農產品保險覆蓋面。2025年，公司承保三大主糧作物4億畝，其中完全成本保險和種植收入保險承保面積達3.51億畝。持續服務種植業振興行動，圍繞種質資源保護、育種制種和種源關鍵核心技術攻關，不斷加大保險供給與創新，助力我國糧食安全與農業現代化發展。養殖險方面，承保育肥豬2.04億頭、能繁母豬1,052.14萬頭，承保奶牛486.73萬頭、肉牛219.68萬頭。同時，公司積極發展地方特色優勢農業保險，2025年為地方特色農險業務提供風險保障3,135.96億元。

案例 | 人保財險推出農業育種項目研發中斷保險

人保財險創新研發農業育種項目研發中斷保險產品，直擊農業育種領域痛點，精準覆蓋科研過程中可能因育種材料損毀、關鍵設備故障、科研資料丟失等因素導致研發工作中斷所造成的研發投入損失，有效分散育種企業在科研過程中的特有風險。截至2025年底，產品已在福建、海南等地落地。

拓展農業保險服務領域

人保財險加快推動農業保險向“保價格、保收入、保品牌”轉型升級，重點擴大完全成本保險和收入保險覆蓋範圍，推廣三大主糧全生命週期保險，如黑龍江省中央財政補貼性大豆完全成本保險、西藏自治區地方財政補貼性青稞完全成本保險、山西省朔州市平魯區地方財政補貼性馬鈴薯收入保險等。同時，人保財險積極響應國家戰略，在廣東、青島、山東、江蘇、寧波、大連等地開發系列“海洋牧場保”海水養殖保險產品，為現代化海洋牧場高質量發展提供堅實後盾；推出全國首批農業文化遺產保護保險，為農業全產業鏈與關鍵領域提供全面風險保障。

案例 | “跨境隔離保”助力完善跨境農業產業鏈風險防護網

人保財險在海南設立跨境保險產品研究中心，服務海南自貿港封關運作。該中心研發的全國首款保險產品“跨境隔離保”（跨境隔離試種損害賠償責任保險）於2025年4月正式落地，為海南某企業從老撾引進的近百株優質榴蓮種苗在月亮島隔離試種檢疫提供風險保障。



創新農業保險服務模式

人保財險建設風險減量服務體系，深化“農險+氣象”“農險+遙感”服務能力，圍繞種、養、林重點業務領域，推動建設農險風險減量服務中心和服務示範園，開展標準化作業服務實施，截至2025年底，已累計建設服務中心40家、示範園52個，推動實施風險預警、設施加固、搶收烘乾等標準化作業13種。

同時，人保財險利用氣象數據、氣候模型和預測工具識別氣候變化對農作物產生的影響，加強與氣象局等部門協同聯動，獲取最新氣候變化研究成果，提升氣候風險識別準確性。根據不同地區、作物類型和氣候風險水平，創新開發氣象指數保險等適配產品，通過多元化產品供給和差異化保險定價，有效分散各類氣候風險。此外，面向農業經營主體開展氣候風險培訓，支持推廣安裝“防雹網”等前置減損舉措，從源頭降低災害損失。

案例 | “農業保險氣象工作站+風險減量服務”產品落地模式

人保財險積極探索向“災前預警、災中干預、災後賠付”相結合的“保防減救賠”全鏈條風險管理模式轉型，聯合浙江省氣候中心，創新性地實施“農業保險氣象工作站+風險減量服務”產品落地模式。該模式以實體化運作的“農業保險氣象工作站”為樞紐，實現氣象災害風險的精準研判，並前置化組織專家指導農戶開展搶收、加固設施、疏通溝渠等防災減災措施，利用遙感、無人機等技術輔助承保風險識別和災後快速定損。目前，該模式已覆蓋水稻、茶葉、楊梅、枇杷、山核桃、杭白菊等17類主要農產品，有效實現了農業風險減量。

服務科技自立自強

人保財險緊密圍繞國家戰略需求與產業發展前沿，持續完善科技保險全生命週期保險體系，重點聚焦知識產權風險保障、科技企業成長支持與關鍵核心技術攻堅保障，系統強化對科技創新各環節、企業發展各階段以及各類科技人才的風險覆蓋，為加快實現高水平科技自立自強提供堅實的保險支撐。2025年，公司科技保險提供風險保障超41萬億元。

服務知識產權風險保障

人保財險積極拓展知識產權保險服務深度與廣度，研發專利密集型產品責任保險、生成式人工智能生成內容侵權責任保險、知識產權侵權責任保險（全球）、專利池運營責任保險、專利產業化綜合保險等多款創新產品，並推動上述創新產品在青島、廣州、無錫、蘇州、北京、海南等地落地全國首單（批）。2025年，人保財險知識產權保險為超過4,600家企業的5,200餘件專利、商標、地理標誌、植物新品種和集成電路布圖設計等提供逾260億元風險保障，覆蓋知識產權創造、保護、運用全過程。同時，人保財險加強科技風險量化與評估能力建設，創新研發網絡安全風險量化模型，牽頭建立全國性科技成果與知識產權鑑證評估服務平臺，為創新主體提供保險保障、風險評估與轉化支持的一體化服務。

案例 | 人保財險建設全國首家科技成果與知識產權鑑證評估中心

2025年，人保財險建設全國首家科技成果與知識產權鑑證評估中心。該中心立足浙江、輻射全國，致力於解決科技成果轉化中的“風險大”“需求冷”“轉化難”等問題。截至2025年底，該中心已對接政府、高校、企業、金融機構等各類主體近150家次，業務覆蓋生物醫藥、新能源、新材料、科學儀器、無人機、智能機器人等多個領域。

服務中小科技企業

人保財險助力科技企業培育，創新推出高新技術企業申請費用損失保險，為企業申請高新技術企業認定提供風險保障，已在北京、天津、河北、遼寧、江蘇、廣東等地實現該創新產品落地。其中，人保財險於 2025 年 8 月中標廣東省惠州市仲愷高新區 2025 年高新技術企業申請費用損失保險統保項目，一次性承保 400 餘家申請認定企業，通過保險工具為科技企業創新“兜底”，精準消除企業“想申報、怕損失”的後顧之憂。

面向科技中小企業，人保財險開發並推廣便捷便利的科技保險產品“科惠保”，推進主險標準化+附加險多樣化的產品搭配結構，堅持“保早、保小、保長期、保硬科技”，優先保障研發轉化費用、成果轉化、知識產權等新興風險，同時提供傳統風險保障，提升中小科技企業的保險保障水平。

案例 | 全國首個“科惠保”園區級統保項目在江蘇蘇州落地

2025 年 3 月，人保財險創新承保的全國首個“科惠保”園區級統保項目在江蘇蘇州落地，蘇州高新區經發委為首批 35 家科技企業投保，並提供 100% 保費補貼，助力蘇州高新區開展國家網絡安全產業園區（江蘇）創建工作。

服務關鍵領域技術攻堅

人保財險創新推出具身智能機器人綜合保險，為機器人本體及第三者責任提供全面風險保障，助力人形機器人加快商業化應用落地；聚焦科技成果轉化關鍵環節，推出“概念驗證-小試-中試”階段性專屬保險，構建三層風險防護體系，支持前沿技術從實驗室走向生產線；圍繞低空經濟發展需要，研發低空航空器機載檢測設備損失補償保險，覆蓋墜機、飛丟等多種風險，保障檢測作業安全運行。

案例 | 人保財險推出具身智能機器人本體損失及第三者責任保險

人保財險針對機器人應用環節推出具身智能“本體損失+第三者責任”的綜合保險產品，並在第四屆全球數字貿易博覽會舉行產品發佈和首單簽約儀式，助力人形機器人商業化應用，相關成果入選“2025 央視財經金融強國年度案例”。截至 2025 年底，產品已在浙江、江蘇、廣東、湖北等地落地。



案例 | 人保財險推出“概念驗證-小試-中試”保險

人保財險推出“概念驗證-小試-中試”專屬保險產品，填補科技創新早期風險防護空白，並在 2025 年金融街論壇上發佈，為來自重點實驗室、中試平臺和科技型企業的多個前沿項目打造“基礎風險+外部風險+技術風險”三層保障體系，助力科技成果實現從“實驗室方案”到“生產線產品”的跨越。截至 2025 年底，產品已在江蘇、安徽、湖北、大連、雄安等地落地。



案例 | 人保財險推出低空航空器機載檢測設備損失補償保險

人保財險創新研發低空航空器機載檢測設備損失補償保險產品，並在重慶、雄安落地全國首單，該產品綜合考慮設備技術參數、使用環境、維護狀況等專業要素，全面覆蓋自然災害、送檢航空器缺陷、通訊鏈路異常、空中碰撞引發的墜機或飛丟等風險，為國家機器人質量檢測中心（重慶）的檢測設備築起“安全屏障”。

服務增進民生福祉

人保財險主動參與多層次醫療保障體系構建，拓展普惠保險服務覆蓋面，持續加強對老年人、殘疾人、婦女、兒童等重点群體的保險保障力度，為人民健康提供全方位、全週期保障。

服務建設多層次醫療保障體系

參與多層次醫療保障體系建設	
大病保險	<ul style="list-style-type: none"> 2025 年，人保財險大病保險覆蓋 24 個省、203 個地市，承保 4.30 億人次。
長期護理保險	<ul style="list-style-type: none"> 2025 年，人保財險長期護理保險覆蓋 18 個省、53 個地市，承保人數 0.88 億人次，為 556.18 萬人次提供護理保障。
普惠型醫療保險	<ul style="list-style-type: none"> 2025 年，人保財險承保政府主導型惠民保項目 17 個，覆蓋 9 個省、30 個地市，承保人數 3,800 萬人次，理賠人次超 801 萬，賠付 7.09 億元。 2025 年，人保財險商業性惠民保項目覆蓋 30 個省、294 個地市，承保人次 4,474.14 萬人，賠付 34.81 億元。
商業性健康保險	<ul style="list-style-type: none"> 圍繞個人客戶健康場景需求，密切銜接基本醫保政策和國家醫療改革政策，持續升級分人群、分病種、分場景的健康險產品矩陣，建設和完善“基礎意外醫療險+普惠健康險+中高端百萬醫療”的多層次商業健康險保障體系，重點升級意外醫療產品、人保線下自營安康系列百萬醫療產品、互聯網平臺合作百萬醫療產品，提升人民群眾健康醫療保障水平。

人保財險充分利用公司自有機構網點價值，有效發揮外部機構作用，加快推進“醫保+人保便民服務網絡建設”，印發《人保財險醫保便民服務圈建設指導意見》，以深入推進醫保公共服務治理創新為建設目標，打造一批具有規模影響力、服務競爭力、數智驅動力的醫保便民服務網站（點），形成具有人保特色的優質便捷、運行高效、規範統一的醫保便民服務圈。2025 年，人保財險與醫保、人社部門共建聯合辦公網點數量達到 2,932 家；共有 16 家分公司依託公司網點建設“醫保+人保”便民服務圈，覆蓋 75 個地市，各類“醫保+人保”便民服務網點合計 1,106 個，可開展政策宣傳、業務諮詢、業務受理、信訪接待等醫保基礎服務，有效拓寬醫保服務半徑。

案例 | 人保財險打造“多層次護理保險智慧決策服務平臺”

2025年，人保財險“多層次護理保險智慧決策服務平臺”榮獲2025全國智慧醫保大賽一等獎，並已在江蘇、浙江、廣東、海南等8省21地市長護險經辦服務中落地應用，其中通過AI質檢累計審核護理任務4.77萬次，解析護理項目超110萬個，縮短人工審核時效3倍以上，實現居家護理監管100%覆蓋。

擴大普惠保險保障服務範圍

人保財險持續完善普惠保險管理機制，加快推進普惠保險高質量發展，制定並印發《推進普惠保險高質量發展工作方案》及《普惠保險發展委員會工作制度（試行）》，明確以政治引領、內涵發展、統籌協調和風險可控為基本原則，圍繞普惠保險重點服務群體與關鍵領域，系統部署涵蓋九個方面的23項重點任務。公司成立普惠保險發展委員會，並由黨委書記擔任委員會主任。

同時，人保財險發佈《新市民保險專項推動工作方案（2024-2026年）》，將新市民保險服務確立為“服務民生福祉”的核心領域與戰略突破口，納入公司整體經營規劃與考核體系。2025年，公司服務新市民人群1,730萬人，圍繞“樂業、安康、安居”三大主題，新開發新市民專屬產品23款，新開發新業態人員專屬產品5款，全年為超過900萬外賣騎手、超過160萬網約車司機、超過50萬到家服務人員提供保障，實現新業態騎手、網約車司機頭部平臺的全覆蓋。

公司持續發揮普惠保險保障民生作用，加大對低收入人群、新市民、殘疾人、老年人、婦女、學生兒童、特殊職業等特定群體的保險保障力度，着力滿足人民群眾對美好生活的嚮往。2025年，為特定群體提供風險保障853.4萬億元，保障覆蓋1.09億人次。

同時，公司持續強化對偏遠地區居民、低收入人群等服務不足人群的金融可及性提升，具體詳見“社會篇(S)——客戶服務與權益保障——客戶服務體驗——提升金融服務可及性”板塊。

公司服務新市民人群

1,730 萬人

新開發新市民專屬產品

23 款

服務綠色發展

人保財險積極踐行綠色發展理念，圍繞清潔能源體系構建、經濟社會全面綠色轉型、生態碳匯能力提升、綠色產業健康發展及自然生態系統保護等重點方向，持續拓展綠色保險服務邊界，為綠色低碳循環發展提供多層次、全週期的風險保障支持。

保障清潔能源發展

人保財險持續完善綠色保險產品矩陣，積極擴大對海上風電、光伏發電、新型儲能、氫能等新能源領域的保險覆蓋，推出包括儲能產業鏈綜合保險、新能源汽車產業鏈綜合保險等專項產品，為我國能源結構轉型與新能源產業鏈健康發展提供堅實保障。2025年，人保財險為太陽能、風能、水力發電、核能等清潔能源產業客戶提供風險保障18.12萬億元。

為清潔能源產業客戶提供風險保障

18.12 萬億元

人保財險積極對接綠色低碳交通建設項目，重點支持鐵路、軌道交通等現代交通運輸體系領域項目。2025年，公司承保宜昌至涪陵高速鐵路等重點客戶綠色軌道交通線路98個施工標段，累計提供風險保障2,671億元。

為重點客戶綠色軌道交通線路施工標段提供風險保障

2,671 億元

助力減污降碳

人保財險持續完善環境污染責任保險產品體系，加強地方性環境風險保障產品創新，構建環境污染責任保險綜合風險地圖，積極探索建立環境風險動態監控與預警機制。人保財險構築環境污染責任保險「保險+風險減量+科技」新模式，在無錫、衢州、湖州、嘉興等地開展試點，承保環境污染責任保險保障金額超過198億元，覆蓋全國400餘家地級市機構。

案例 | 人保財險建立江蘇無錫環境污染責任保險生態環境損害直賠修復中心

2025年3月，人保財險攜手江蘇省無錫市生態環境局、錫東生態園共同為環境污染責任保險生態環境損害直賠修復中心揭牌。直賠修復中心可為參保環境污染責任保險的企業在造成生態環境損害時提供“一站式”直賠服務，無須企業墊付生態修復費用，流程更加簡化，理賠時間至少節省3至6個月，大幅減輕企業負擔。

服務綠色低碳出行

人保財險落實金監總局工作要求，牽頭開發行業示範產品，成立電動自行車行業示範保險項目領導小組和工作小組，摸底電動自行車地方政策、保有量及保險業務模式。2025年，上海“滬騎保”、廣西“南寧騎行保”等普惠型電動自行車保險項目已上線。

2025年，人保財險承保新能源車1,857.25萬輛，同比增長29.75%。公司持續發揮在渠道、成本、數據、理賠等方面的優勢，不斷提高風險識別能力，持續提升客戶經營能力，積極服務國家新能源戰略，推進新能源車險向高質量發展轉型。公司積極支持新能源車企出海，推進新能源車險出海項目。

積極探索固碳增匯

2025年，人保財險印發《關於加快農業綠色保險產品開發的通知》，編制林木碳匯保險、竹林碳匯保險、碳匯指數保險、植被綜合碳匯價值保險、藻類養殖碳匯價值保險等主要碳匯保險產品的條款框架。

2025年，公司碳匯保險累計提供風險保障3.16億元，致力於為森林、濕地、海洋等具有固碳功能的生態系統提供全面的保險保障，覆蓋區域拓展至山東、廣東、江蘇、貴州、湖南、內蒙古、重慶、福建、遼寧等9個省。同時在現有森林保險條款中，增加碳匯保險責任，提升碳匯保險覆蓋面。廣西、北京轄內4個區域常規政策性森林保險責任中增加自然災害等導致森林碳匯損失責任，碳匯保險責任覆蓋面積5,215萬畝。

碳匯保險責任覆蓋面積

5,215 萬畝

護航綠色產業發展

人保財險持續推進綠色裝備、材料以及軟件等相關科技保險創新，為技術研發、設備製造、使用運維等各環節提供風險保障；圍繞綠色低碳科技領域，加快推進研發費用損失類、知識產權類、低碳零碳負碳技術裝備類等科技保險發展。2025年5月，人保財險在浙江湖州落地全國首單節能降碳費用損失保險，助力企業應對在節能技改中普遍面臨的設備調試減產、減排效果不達預期、碳履約成本超支等現實風險。2025年10月，人保財險為雄安某酒店節能項目落地全系統首單“綠色節能項目能效不足損失保險”，兜底節能目標未達的風險，成為雄安新區綠色金融賦能城市高質量發展的生動註腳。

助力生態保護

人保財險持續聚焦重點區域生態保護需求，以優質的服務，為重大水利工程、生態治理等提供全方位保障，助力構建生態美、產業興、百姓富的高質量發展新格局。

案例 | 人保財險服務黃河流域生態保護和高質量發展

2025年4月，公司以35%的份額首席承保黃河古賢水利樞紐工程險及第三者責任險，為項目在建設期間可能遭遇的自然災害及意外事故導致的財產損失、可能造成的第三方人身傷害和財產損失提供風險保障，保額額度達280億元；同時為黃河古賢水利樞紐有限公司員工提供僱主責任險保障，守護僱員在開展具體工作時的人身安全。保險保障有力築牢國家重大戰略工程風險防線，為黃河中下游安瀾貢獻保險力量。

服務區域發展

人保財險全面構建服務國家區域戰略的工作體系，圍繞持續提高服務區域經濟社會發展的保險服務能力，不斷提升公司服務國家區域戰略的廣度與深度，促進區域協調發展，以保險功能作用助力推進中國式現代化。

服務京津冀協同發展

為京津冀產業轉移與產業協作提供保險支持，服務京津冀公共服務共建共享，完善京津冀交通事故處理和保險業務一體化處理機制。

服務高標準高質量建設雄安新區

加強雄安新區分公司建設，為服務雄安新區經濟社會發展、服務疏解北京非首都功能、承接京津冀產業轉移提供有力支撐。

服務長三角區域一體化

強化科保中心建設，為科技保險發展提供技術支持；強化航保中心建設，支持我國航運保險自主可控；強化再保中心建設，加快再保險創新發展。

服務粵港澳大灣區建設

加強產業創新聯動，構建重點行業保險與風險解決方案，促進民營經濟發展；強化新能源車領域產品服務創新，探索推動綠色低碳能源領域保險保障產品；服務“一帶一路”建設，保障“走出去”企業，同時支持香港“三個中心、一個高地”建設。

服務黃河流域生態保護和高質量發展

服務黃河流域經濟發展方式綠色全面轉型，保障三江源“中華水塔”生態安全，支持“三北”工程，持續加大對黃河水利樞紐重大工程建設的保險保障力度。

服務長江經濟帶高質量發展

重點圍繞生態優先、綠色發展、保護和修復長江生態環境等領域，探索建立環境風險監控和預警機制，服務長江經濟帶生態保護。

服務海南自由貿易港建設

積極開發服務海南旅遊產業、現代農業、海洋產業等重點產業的保險與風險解決方案；推動海南跨境保險產品研究中心建設，打造跨境保險產品體系，全力支持海南自貿港封關運作。

服務成渝地區雙城經濟圈建設

圍繞成渝區域協調發展與西部陸海新通道建設，發展科技保險、綠色保險、產業保險、貿易類保險，服務成渝科技創新中心建設、生態環境治理、現代化產業體系建設和內陸改革開放高地建設。

客戶服務與權益保障



人保財險堅持以客戶為中心，圍繞服務體驗、保險理賠與權益保護，系統優化客戶服務架構與流程；通過深化產品適當性管理、優化適老化服務、提升服務可及性，持續改善客戶滿意度。同時，積極開展保險知識普及，健全投訴處理與消費者權益保護機制，為客戶提供專業、高效、可靠的服務保障。

客戶服務體驗

人保財險着力打造客戶體驗直觀、服務觸手可及的優質服務，切實履行央企責任擔當，全力護航人民群眾的美好生活。

客戶服務管理體系

人保財險已建立由管理層統籌、相關職能部門協同推進的客戶管理組織架構，總、分公司均設立消費者權益保護部 / 客戶服務部，負責統籌落實公司消費者權益保護和客戶服務運營管理工作，明確總部與分支機構在客戶服務、投訴處理和消費者權益保護等工作中的職責分工。

人保財險制定並實施消費者權益保護、投訴管理、服務標準和服務質量管理、客戶滿意度管理、服務資源管理、95518 運營、出單管理等配套制度，形成完善、規範的客戶管理體系。

產品適當性管理

人保財險全面貫徹落實國家金融監督管理總局《金融機構產品適當性管理辦法》要求，制定印發《中國人民財產保險股份有限公司產品適當性管理辦法》，圍繞瞭解產品、瞭解客戶、適當性匹配、合規推介銷售等方面，明確落實產品適當性的管理框架、職責分工、適當性管理規範、客戶評估和適當性匹配等管理要求。

公司建立健全產品適當性管理機制，實現公司業務經營環節和流程嵌入適當性管理要求，包括制定產品適當性、產品分類分級、銷售資質分級等制度，根據產品特徵在投保環節增加需求及財務支付水平評估流程並明確適當性匹配意見；完善產品開發與分類管理機制，區分銷售資質實行差別授權。公司加強銷售人員合規培訓與執業管理，規範銷售行為，確保所屬銷售人員具備相應的產品銷售資質；依託信息系統對產品適當性管理全流程進行事前校驗和事中控制；通過持續監測、投訴管理與內部檢查，強化銷售環節產品適當性的監督與問責。

按照公司有關要求，人保財險在出單營業網點向消費者展示公司官方網站產品基本信息頁面二維碼，公示披露公司產品基本信息及產品停售相關信息，公示公告保單查詢、投訴、理賠等相關信息。

優化適老化服務

人保財險持續豐富適老保險產品，圍繞老年人羣的各類風險保障需求，覆蓋健康、意外、醫療、文旅、長護險等五大場景，積極構建“產品 + 服務”的多層次保障方案。

人保財險持續提升適老服務水平。出臺公司首部《適老服務標準》並開展系統分公司培訓，明確公司服務老年客戶的基本原則、服務渠道、產品服務、理賠服務、增值服務、消費者權益保護以及社會責任等方面基本要求。

人保財險持續加強線上適老服務智能應用。95518 客服組建專屬團隊，“一鍵接入”服務老年客戶超過 211 萬人次；APP 和微信公眾號打造 15 項適老功能，服務近 30 萬人次。

人保財險積極推動線下網點適老改造。出單網點適老服務升級 100% 全覆蓋。3,000 餘家出單網點建設適老通道，落實適老規定動作，完善愛心座椅，提供放大鏡老花鏡和醫藥箱等設施，升級無障礙通道或坡道改造，創新提供輪椅服務，切實提高無障礙服務水平。

在完善適老助殘服務基礎上，聯合人保集團 / 公司工會共建 69 家工會“愛心驛站”，2,700 家出單網點自建“愛心驛站”，面向新市民、環衛工人、出租車網約車司機、快遞員外賣員等戶外勞動者，提供免費飲水、微波爐加熱、手機充電、休息納涼等服務，為進一步構建和諧穩定勞動關係貢獻力量。

人保財險加強適老服務內外宣傳。打造線下營業網點老年消費者金融知識宣教陣地，積極開展適老服務對外宣傳，主流媒體外宣 527 篇，央級媒體 7 篇，其中新華網單篇閱讀量超 88 萬；官微內網等發佈 19 篇，閱讀量超 20 萬，構建起公司“陣地化 + 常態化”的多元宣教矩陣。

“一鍵接入”服務老年客戶超過

211 萬人次

APP 和微信公眾號打造適老功能

15 項

案例 | 青島市分公司打造適老化服務示範網點

青島市分公司旗艦店聚焦老年羣體“急難愁盼”問題，通過打造“保險 + 服務 + 科技”三位一體的適老型金融服務體系，在健康風險管理、智能技術適老化改造等領域持續發力，傾力打造適老化服務示範網點。通過設立綠色通道、開發適老化智能終端、簡化業務办理流程、配置健康檢測體檢儀，為老年羣體提供更加貼心、便捷、舒適的金融服務體驗。自開設以來，共向老年人群體開展現場活動約 92 期，觸及老年人群體約 1800 人次。

提升金融服務可及性

提升金融服務的線下覆蓋面

人保財險不斷擴展三農網點覆蓋面，提升風險保障水平。截至 2025 年底，公司共有三農營銷服務部 6,699 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%。

人保財險拓展其他多元特色便民服務，截至 2025 年底，聯合政府等在出單網點創新開展醫保服務、警保聯動、反欺詐合作站、消費者糾紛調解等合作，進一步豐富營業廳服務內涵。同時，開放網點在高考季開展“護航高考”專項活動、在敬老月開展“重陽守護”志願者上門活動，全年累計服務 10 萬人次，進一步提升不同群體服務獲得感和幸福感。

提升數字化服務渠道的便捷性、適配性

人保財險積極推廣“線上營業廳”，2025 年線上批改量超 300 萬件，覆蓋 90% 以上地市，讓客戶“免排隊少跑腿”，享受更多便利便捷服務。

人保財險持續加強自營平臺建設，APP、小程序等自營平臺為客戶提供 7*24 小時的車險、非車險線上投保服務，具備“關愛版”適老化功能。2025 年，人保財險自營平臺累計為 438 萬人次客戶提供保險服務。

人保財險線上客服通過“司南智能客服系統”構建“多模態消息”推送與“一庫多渠道”統一知識管理體系，顯著提升線上客戶服務效能。

- 系統平均響應時間縮短至四分之一。
- 後臺維護效率提升 300%，自營平臺智能客服應答準確率攀升至 92% 以上。
- 交互體驗全面升級，支持圖片、圖文等多模態消息推送，給予用戶創新服務體驗。

服務支持小微企業

2025 年，人保財險持續加大對小微企業與個體工商戶的產品服務供給，全年提供 56.2 萬億風險保障。其中，法人業務承保個體工商戶 40.7 萬戶，承保小微企業 232.6 萬戶。

提升保險服務價格可負擔性

人保財險的部分農險產品針對偏遠地區居民、低收入人群提供費率優惠。例如，公司在貴州省，針對中央財政補貼性油菜種植保險根據優惠地區、被保險人性質等設置費率優惠調整係數。

提升金融知識普及覆蓋面

人保財險對標金融消費者八大權益保護要求，主動延展“消保縣域行”活動範圍，針對學生、老年人、新市民、少數民族、農民等金融知識較為薄弱的群體和“殘障人士”“外籍來華人員”等特定群體開展差異化教育宣傳活動。2025 年“金融教育宣傳週”活動期間，公司組織開展的“人保縣域行·風險提示送上門”主題活動，深入 6 類區域、數千個縣域基層開展特定群體知識普及活動達 2,500 次。

提升客戶滿意度

人保財險持續完善客戶滿意度管理工作機制，印發公司《客戶滿意度管理工作方案》，規範服務問題的跟進與處理流程，逐步建立“覆蓋客戶全旅程、與消保緊密銜接、精準洞察服務問題、廣納客戶心聲”的人保特色客戶滿意度管理體系。

2025 年，人保財險重構客戶滿意度（NPS）調查系統功能，主動傾聽客戶反饋，高效跟進客戶意見與建議，打造全流程閉環管理系統工具。人保財險全年投放交易型關鍵觸點 NPS 問卷 1.04 億份，充分發揮問題探針作用，為服務改進做出明確指引；加強對不滿意客戶的回訪管理，及時響應並妥善處理客戶關切，將主動發現的客戶不滿參照潛在投訴處理，延伸投訴管理鏈條，前置糾紛化解關口，持續提升服務質效與客戶體驗。

人保財險持續優化內部服務標準化體系建設，保障並不斷提升客戶服務質量。2025 年，人保財險修訂印發《服務標準系列文件》，圍繞消費者教育宣傳、營業廳多元化服務、投訴處理規範、理賠風險管理等重點領域，更新各服務界面和業務流程的規範要求，顯著提升制度體系的完備性與可操作性。公司加大服務標準化培訓宣導力度，持續拓展培訓師隊伍，2025 年開展服務標準化培訓 2,233 場次，全系統 21.24 萬人次參訓。人保財險還持續開展服務標準執行情況檢查，完善效果評估、質量監督及整改優化機制，強化以查促改、以改促優的閉環管理，推動服務標準有效落地與持續優化。

開展服務標準化培訓

2,233 場次

全系統參訓

21.24 萬人次

投放交易型關鍵觸點 NPS 問卷

1.04 億份

消費者權益保護

人保財險持續深化“大消保”工作體系建設，紮實做好消費者權益保護各項工作，聚焦完善體制機制、拓展金融教育深度、優化投訴治理等重點領域，不斷提升專業服務水平，構建具有人保特色的高質量服務生態體系，切實築牢消費者權益保護屏障。

消費者權益保護政策體系

2025年，公司持續夯實消費者權益保護工作管理體系，構建董事會統籌、高管層推動、消保委協同、全員參與的工作機制，將消費者權益保護全面融入經營發展戰略、企業文化建設與公司治理評價，推動公司業務經營與消費者權益保護工作融合發展。

構建全方位消保管理制度體系。人保財險搭建規劃完整、架構清晰、機制健全、系統完備的消保管理制度體系，實現消保工作全領域、全流程覆蓋。以《消費者權益保護工作管理辦法》為總括性制度，在消保專項制度完備的基礎上推進建立覆蓋第三方合作、互聯網保險、營銷宣傳等領域的“大消保”制度體系。

將消保工作納入發展戰略並強化客戶導向。人保財險將消費者權益保護明確列入《人保財險戰略規劃綱要（2023—2027年）》及《消費者權益保護工作規劃（2023—2025年）》，作為經營發展戰略重點。

建立並完善消保審查管控機制。人保財險建立各職能部門、消保審查部門、法律合規部門「三位一體」的消保審查工作机制，築牢事前、事中、事後的消保審查三道防線，持續改善服務設計開發、定價管理、協議制定、營銷宣傳等環節的消保審查質效。

建立全覆蓋的消保考核體系。人保財險以提升消保工作實效、壓降消費投訴為核心目標，建立並實施覆蓋各部門差異化評價、各分支機構等級評定、主要負責人與分管領導專項考評的“全員、全流程、全方位”穿透式的考核體系。考核指標全面覆蓋適當性管理、營銷宣傳、信息披露、銷售行為、合作機構管理、培訓考核、個人信息保護、金融教育等消費者權益保護重點業務和關鍵環節。

建立健全消費者個人信息保護機制。公司高度重視消費者個人信息保護工作，嚴格客戶個人信息訪問控制與技術防護，堅持「最小必要」原則規範客戶信息管理，明確消費者信息控制權，規範數據用途，全方位保障消費者信息安全。具體保護政策和措施詳見「社會篇（S）——數據安全——數據安全管理措施——客戶個人信息保護」版塊。

客戶投訴處理

人保財險印發《2025年公司消費者權益保護工作方案》《中國人民財產保險股份有限公司消費者權益保護工作考核評價辦法（2025年版）》，系統規劃年度消保目標，健全“機制建設、分類處置、糾紛化解、渠道暢通”四位一體的投訴治理體系。人保財險通過完善頂層治理架構、實施分類分級閉環管理、推動糾紛源頭化解、強化制度與渠道保障，實現全流程閉環管控與數字化賦能，持續壓降投訴總量並優化結構。

<p>完善頂層設計與治理架構</p>	<ul style="list-style-type: none"> 人保財險成立消費投訴治理工作組，並在各省分公司設立整改工作組。 確立涵蓋三大工作思路、六類 22 項重點舉措、九個專項治理行動和四項保障機制的全面治理框架。 實施投訴預算管理，上線自動化追蹤與可視化系統，建立重點示範分公司機制。
<p>健全分類分級與閉環處理機制</p>	<ul style="list-style-type: none"> 建立潛在、簡單、一般、複雜及風險投訴的分類分級處理體系，設定差異化流程與時限，複雜及風險投訴由領導直辦。 推進 95518 首站化解試點，實施“投訴 1 小時快速響應”。 推廣“亮名片”工程，設立 4008195518 消保服務外呼專號，建立案件自動調度與高頻投訴提級督辦機制。
<p>推動糾紛多元化與源頭治理</p>	<ul style="list-style-type: none"> 制定《保險消費糾紛調解化解制度（2025 年版）》，實施“分層示範、重心下沉、流程提效、跟蹤評估、宣導賦能”五大舉措。 培育標杆調解團隊與示範機構。 運用 NPS 體系前移管理關口，完善調查選項，上線“客戶留言板”，建設數字化分析平臺。 開展新能源車承保、營銷擾民、個人信息保護等專項治理。
<p>暢通渠道與強化制度保障</p>	<ul style="list-style-type: none"> 在官網及移動客戶端等渠道公示投訴方式並設置便捷入口。 制定互聯網保險業務及融資性信保業務的消費者權益保護工作指引，進一步規範相關業務條線的消保工作。

人保財險深化消費者權益保護投訴治理工作，優化投訴督導和溯源治理機制，強化“事前預防、事中管控、事後溯源”的全流程閉環管理和有針對性的集中整治。公司加強制度和隊伍建設，印發《自收投訴實務操作規範（2025 版）》，組織開展實務操作培訓，規範錄單操作和服務流程，優化投訴處理流程。

人保財險優化投訴糾紛化解機制，通過向客戶推送服務監督電話，暢通雙向聯繫通道等方式，推動將矛盾化解在基層。

同時，公司積極推進投訴管理數字化，大力推動構建消費投訴全面治理體系，將系統升級為覆蓋全渠道、全流程的消保投訴管理系統，嵌入移動辦公與自動化調度功能，並增強數據分析和風險識別能力。運用多元糾紛化解手段，總結提煉可複製、可推廣的多元解紛新機制，促進機構互學互鑑，加速實踐成果轉化。

2025 年，公司共受理投訴 441,403 件，其中車險投訴佔比 83.87%，非車險 16.13%；理賠糾紛 66.60%，銷售糾紛 13.32%，承保糾紛 9.85%，保險合同變更糾紛 4.95%，其他 5.28%。

消費者權益保護培訓

人保財險制定《2025年消費者權益保護內部培訓工作方案》，做好全年消保培訓組織部署，以“守信重諾 人保同行”消費者權益保護文化為先導，採用典型案例警示、“消保講堂”“人保學堂”、桌面屏保、線上有獎問答等方式開展覆蓋總、省、地和縣區各層級機構的全員培訓教育，引導全體員工將保護個人信息內化於心、外化於行，促進全員知規、懂規、守規。人保財險持續深化“強消保 優培訓”培訓品牌，逐步完善覆蓋“四大人羣”“六類課程”的公司消保培訓課程體系，全年消保培訓累計覆蓋120萬餘人次。

保險理賠服務

人保財險堅決貫徹中央決策部署，全力加速保險理賠服務進程，持續優化重大災害理賠體系，建立健全應急響應機制與標準化操作流程，構建具有人保特色的大災快速理賠制度體系，提升保險理賠服務水平。2025年，理賠總案量超2億件，同比增長超10%；賠款金額超3,900億元，同比增長超4%。

健全大災理賠制度與組織體系

2025年共組織應對重大災害事故244起，並對39起重大災害事故啟動公司級應急響應，高效支付大災賠款超131億元。

強化黨建引領與組織保障。累計派出25個總部現場工作組，統籌全系統9,580餘名黨員，組建800餘支大災黨員突擊隊，扛起救災理賠的政治責任。

完善制度與運營體系。印發《大災理賠操作指引總綱》《大災理賠早賠快賠實施方案》等關鍵文件，組織開展超400場次實戰演練。

提升應急響應與科技服務能力

統籌全國力量高效響應。全國調度559名理賠骨幹進行跨省支援，省內調派力量超5,100人次，總計投入理賠人力超11萬人次、車輛2.87萬餘臺次、工具超30萬件次。

深化政企協同與行業引領。主動融入國家“大應急”格局，組建6,700餘人的專業救援力量；牽頭成立中國災害防禦協會災害保險與風險減量分會，參與起草國家標準，協助舉辦國家級防災減災論壇，彰顯專業能力。

案例 | 人保財險迅速應對“1·7”日喀則地震

2025年，“1·7”日喀則地震發生後，人保財險迅速響應，一線機構和人員與時間賽跑、與高寒缺氧餘震抗爭，高效開展理賠救援。公司震後第一時間啟動應急預案，開展快賠預賠，最快一筆賠款僅用時30分鐘；快速調集共1.8萬件救災物資運往災區，包括棉大衣、帳篷、睡袋等受災群眾急需物資，幫助群眾溫暖過冬。



▲ 深入海拔4500米高原震中，全力開展抗震理賠服務工作

最快一筆賠款僅用時

30 分鐘

快速調集救災物資共

1.8 萬件

案例 | 人保財險迅速應對貴州榕江從江特大洪水災害

2025年6月，貴州省黔东南苗族侗族自治州榕江、從江等地區遭遇特大洪水災害，致使道路塌方、農田被淹、房屋進水、多人遇難。災害發生後，人保財險第一時間啟動應急響應，全力組織抗洪救災理賠，實現災後6天賠付進度超80%，農房、農險等民生類險種賠付進度100%。



災後6天賠付進度超

80%

民生類險種賠付進度

100%

保險知識普及

人保財險持續拓展金融教育宣傳的覆蓋面與縱深度，系統構建消費者權益保護宣傳教育長效機制，穩步推進常態化、多樣化的金融知識普及活動。2025年，人保財險制定並實施年度消費者權益保護教育宣傳工作方案，進一步建立健全因地制宜、協同聯動的宣傳教育工作體系。

案例 | 人保財險開展“3·15”金融消費者權益保護教育宣傳活動

2025年3月，人保財險舉辦“3·15”金融消費者權益保護教育宣傳活動。活動期間，聚焦保障消費者八項基本權益，創新金融知識教育宣傳工作模式，圍繞“權益守護”“以案說險”“反詐防非”“知識普及”“智慧消保”等5大類，公司累計開展線上線下活動7,909次，活動觸及消費者達1.9億人次。其中，在縣域基層共開展線下活動3,474次，官方自有線上渠道發佈信息數量1115次，點擊數量達1,635.49萬次，活動不斷取得實效。



▲ 人保財險開展“3·15”金融消費者權益保護宣傳活動

案例 | 人保財險開展客戶節系列活動

2025年，人保財險在“5·18”客戶節、國慶節、春節等節日時點開展系列主題活動，圍繞“大消保”“好服務”“趣互動”“惠產品”和“優保障”五大板塊，積極響應國家擴大文旅消費、推進健康中國戰略號召，組織開展“錦繡華夏人保同遊”“健康體重人保健行”等線上互動活動13次。客戶節期間，人保財險全系統累計開展各類活動超2,000場。



案例 | 人保財險開展“金融教育宣傳週”活動

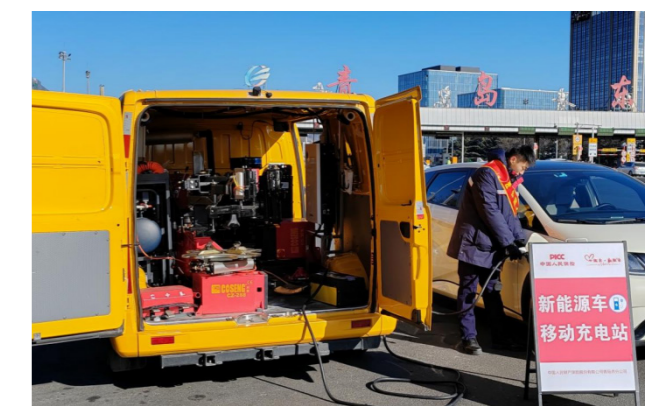
2025年9月，人保財險舉辦“金融教育宣傳週”活動。活動期間，公司開展“高管面對面·為民直通車”專項活動，各省級分公司主要負責人/消保委主任委員深入一線，通過多種方式現場接待客戶，活動參與率達100%，客戶訴求覆蓋業務場景共146個，實現客戶訴求100%高效響應；打造“人保縣域行·風險提示送門”主題活動，特別製作《縣域居民金融健康測評問卷》及金融知識摺頁，深入6類區域、數千個縣域基層開展活動達2,500次；開展“智慧消保”之“拼解適當性金融防風險”等主題線上活動，參與人次超過16.56萬；舉辦“調解開放日”“消費者講堂”等主題公益活動，通過真實案例解析和專家現場講解，向公眾普及金融糾紛多元化解機制，展示人保特色的糾紛調解模式。



▲ 新疆烏魯木齊市分公司聯合公安交警開展“開學第一課”教育宣傳活動

案例 | 人保財險用心用情服務，護航節日需求

2025年春節、五一、國慶節期間，人保財險持續開展“心服務 新服務”假期系列服務活動，活動覆蓋全國300多個城市和地區，累計投入理賠服務人員近1萬人次，搭建溫暖驛站1,500餘座，服務人民群眾超24萬人次，假期主題線上活動累計參與人次超105萬次，95518專線7×24小時不間斷服務客戶，為廣大假期出行客戶提供及時、便捷、優質、暖心的線上線下服務保障。



▲ 提供移動充電設備，為旅行途中的新能源車主提供充電服務

員工成長

人保財險高度重視高質量人才隊伍建設，積極做好人才儲備工作，依託市場化、專業化的人才發展佈局與多樣化的能力提升渠道，打造優質人才團隊；通過完善績效薪酬激勵、落實多元福利關懷、暢通上下溝通反饋渠道，不斷強化企業競爭實力，持續提升員工滿意度。



人才梯隊發展戰略

人才梯隊發展機制體制

構建多方向職業發展通道

人保財險建立統一的職務職級體系，根據工作職責特點、價值貢獻方式和管理需要，將所有職位劃分為管理、專業和技能三大職系；針對不同發展需要，構建多元化職業發展路徑，打通不同職系間壁壘，暢通技術類、操作類崗位人員晉升通道，持續拓展青年員工職業發展的深度和廣度。

建立新員工基層鍛鍊機制

人保財險建立新招錄應屆畢業生基層鍛鍊機制，對新招錄的總省地本部高素質校招人員，入職一年後安排到全國基層一線參加基層鍛鍊，以一線員工身份全流程參與銷售、理賠、客戶服務等工作，深化對保險市場和保險客戶認識，提升政治能力和業務能力，鍛鍊過硬本領和作風。

強化幹部人才供給力度

人保財險通過完善體系機制、明確選任標準、規範工作程序等，引導幹部樹立正確的政績觀，推動能者上、優者獎、庸者下、劣者汰，持續提升選人用人工作質量，確保幹部人才供給與公司高質量發展需求相適應。

人才梯隊發展培養舉措

暢通職業晉升路徑

人保財險始終致力於完善員工職業發展體系，持續拓寬員工成長空間，構建覆蓋全面、層級清晰、渠道多元的職業發展平臺，促進員工在機構、條線與部門間合理流動。公司推行分類別、分序列崗位管理，建立與之匹配的績效考核與激勵機制。不斷健全內部人才市場機制，關鍵崗位全面實行公開競聘，嚴格規範選拔任用流程，強化全過程公示與監督，切實保障人才選拔工作規範透明、公平公正。

公司高度重視幹部梯隊建設，大膽發現培養使用年輕幹部，分級分層進行優選，注重在實踐中教育培養，推動成長成才。常態化推進總部和各級機構幹部上下交流，選派總部優秀幹部到基層區縣機構鍛鍊、赴艱苦邊遠地區機構開展援助，優選基層員工到總部學習交流，有序組織重點人群和關鍵崗位輪崗交流，拓寬幹部員工實踐鍛鍊範圍和職業發展路徑。2025年，人保財險總部赴基層鍛鍊（含支持工作）31人；新青藏甘技術援助21人。

人保財險總部赴基層鍛鍊

31人

以考促學提升專業水平

人保財險對於新入司員工，按時按點、保質保量完成入職崗前培訓，參加新入司員工上崗資格考試，提升綜合素質和知識水平。對於核保、理賠等重點領域專業人才，定期組織開展專業序列任職資格考試，以考促學，不斷提升專業人員能力水平。

持續加強培訓賦能

人保財險重點針對符合條件的系統內處級青年幹部，以堅定理想信念、豐富理論教育、加強專業素養、提升綜合能力、拓寬管理視野為重點，由總公司與著名高等院校開展合作辦學和專題研修。省級分公司按照幹部管理權限，結合幹部梯隊建設，選派年輕幹部參加高等院校、行業協會及具有培訓資質的社會機構舉辦的專業短訓項目。

公平招聘

平等僱傭

人保財險堅持平等僱傭原則，嚴格恪守國家相關法律法規及《中國人民保險集團招聘管理辦法》等招聘管理辦法，秉持“公平、平等、競爭、擇優”原則，為全體求職者及員工提供無差別就業與發展機會，杜絕種族、信仰、性別、年齡、婚姻狀況等各類歧視因素影響錄用、晉升及職業發展；建立全流程招聘審核機制，從源頭杜絕強迫勞動、童工使用等違規行為，員工隊伍長期穩定。2025年，公司內未發生僱傭童工及強制勞工糾紛情況，過去三年間未發生員工停工、集體罷工事件。

拒絕歧視與騷擾

人保財險對任何形式的歧視和職場性騷擾實現零容忍，針對歧視及騷擾事件設置明確的舉報途徑，有力保護舉報人正當權益，一旦發現上述行為將嚴格採取糾正或懲戒措施。

推進校園招聘 提質增效

人保財險持續加強校園招聘工作力度，堅持把校園招聘作為人才隊伍補充、提高員工隊伍素質的主要渠道，進一步優化公司員工學歷年齡結構，提升公司僱主品牌影響力。

加大專業人才 吸納力度

2025年，人保財險共補充4,622名金融科技、產品精算、承保理賠、風控等重點領域專業人才，進一步夯實人才隊伍建設。

新員工培養機制

常態化開展校園招聘新員工基層鍛鍊工作

人保財險統一實施新員工培訓計劃，每年對新入司員工開展培訓；安排新員工在基層一線多崗位歷練，進一步增強新員工對公司概況、基層一線保險業務的感性認知與深入理解，有效促進新員工將所學專業結合基層實踐累積經驗，在基層一線學以致用，有效匹配未來實際工作。

鼓勵新員工導師制

鼓勵系統內單位為新員工配備導師，通過導師指導、傳幫帶等方式做好專業技能和工作經驗傳承，幫助新員工積極融入公司，建立文化認同，熟悉工作環境和業務流程，獨立完成本職工作，助力新員工快速完成從出校門到進司門的轉變。其中，對於省地本部赴縣域機構鍛鍊的應屆畢業生配置專項編制和補貼，配套各項保障措施，激發員工內生動力。

組織新員工培訓

為有效提升新員工崗位勝任能力和專業素養水平，人保財險採用線上+線下並行模式，開展公司 2025 年新員工培訓，系統內共 5,731 名新員工參訓。

新員工參訓

5,731人

畢業生實習 / 學徒計劃

人保財險持續加強與國內知名高校的合作，已與多所高校簽訂合作協議，建立近百家大學生實習基地，為優秀大學生提供前置、精準的就業平臺。

案例 | 江蘇省南京市分公司實踐教學基地

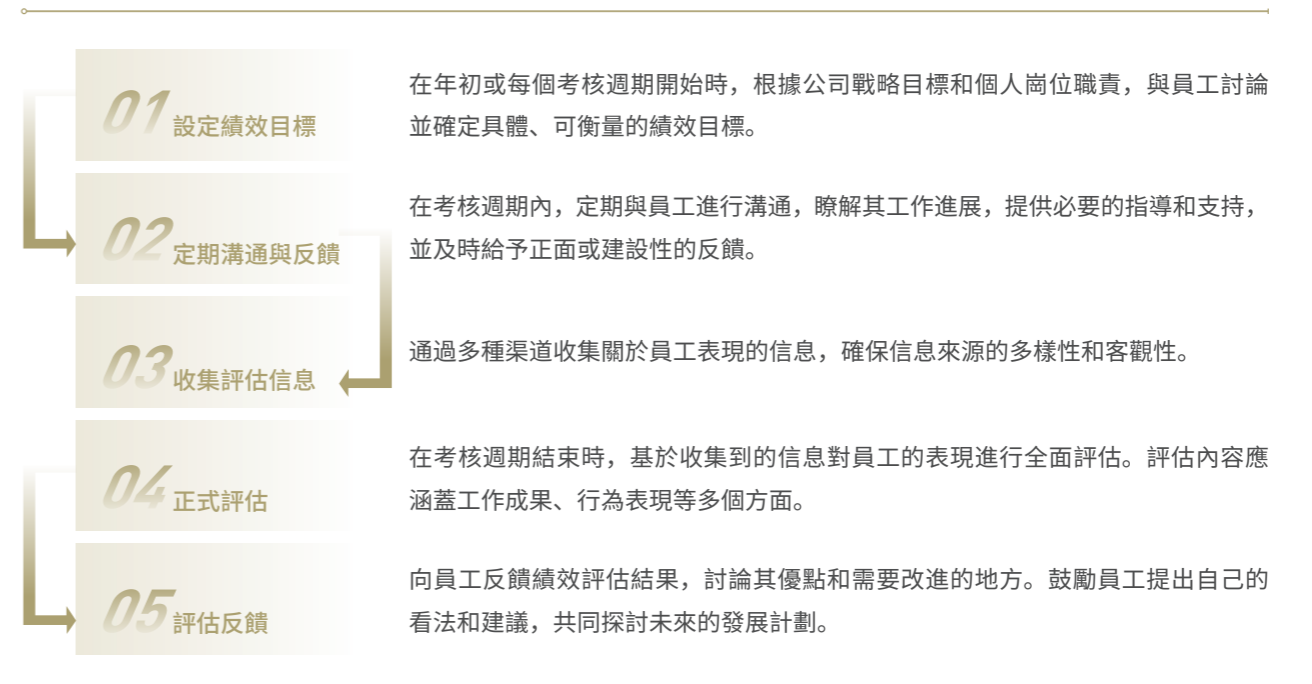
2025年7月，江蘇省南京市分公司與南京醫科大學康達學院在南京醫科大學五臺校區舉行實踐教學基地簽約授牌儀式。南京市分公司正式成為南京醫科大學康達學院醫療保險及相關專業的實踐教學基地。

員工培訓和成長

定期績效評估和反饋流程

人保財險持續完善績效評估反饋機制，制定《中國人民財產保險股份有限公司總部績效管理實施細則》，強化員工績效薪酬激勵管理，持續健全人才評價體系，確保員工價值精準衡量並得到合理回報。員工績效考核內容包括重點工作指標和綜合評價指標兩個維度，績效考核結果分為“優秀”“良好”“稱職”“基本稱職”和“不稱職”五個等次。績效考核結果以適當形式向部門和人員進行反饋。績效考核結果反饋後，被考核人對考核結果如有異議，可進行申訴與複議。績效考核結果作為選拔任用、培養教育、管理監督、激勵約束、問責追責等的重要依據。

績效考核流程



針對專業條線的發展培訓計劃

為加強專業賦能，人保財險設計並組織實施專項培訓支持計劃，通過培訓需求調研與分析，形成結構清晰、內容實用的課程清單，並積極協調總部各相關部門優質師資資源，定期開展“送培訓下基層”活動，培訓聚焦分公司業務發展與能力建設的關鍵領域，重點圍繞產品開發、核保核賠、風險減量管理等方面強化專業賦能，同時兼顧與情應對、財務管理、合規內控等綜合管理能力的提升。通過面對面 / 線上授課、案例研討與互動交流相結合的方式，有效助力分公司提升業務專業水平與管理效能。

同時，人保財險定期舉辦各類專業技能培訓、專業水平認定考試及專業技能大賽等，通過“訓考賽”等機制磨礪專業人才技能提升，營造“比學趕幫超”的專業氛圍，助力員工成長成才。

案例 | 廣東省分公司舉辦全省科技條線技能培訓班

廣東省分公司強化員工專業賦能，提升隊伍履職能力，舉辦全省科技條線技能培訓班，通過系統化培訓提升員工專業素養；組織開展“青春共赴啟航 25”新員工入司培訓，通過全景式教學、素質拓展與課程學習，助力新人快速融入職場。



案例 | 山東省分公司推進學習型組織建設

山東省分公司圍繞員工專業素養與履職能力提升，構建以政治素質培訓、崗位學習、專項技能培訓、職業資格考試為內容的常態化專業化培訓培養體系。2025 年度提供各類培訓服務累積覆蓋 21.1 萬人次。



山東省分公司 2025 年新員工凝聚力拓展訓練營

領導力技能與知識發展培訓

人保財險制定並印發《人保財險 2024-2027 年教育培訓規劃》和《公司 2025 年教育培訓工作要點》，聚焦領導力賦能與全員能力提升，增強教育培訓的政治性、戰略性、系統性、有效性，高質量教育培訓幹部和員工。

為全面提升幹部員工的綜合素質與履職效能，在網訓平臺開設有“五大學院”“大咖講堂”“職場工具”等專區，聚焦領導力提升與職場通用能力培養，安排領導力技能、管理實務、高效工作方法及職場必備技能等內容。專區面向系統內全體幹部員工開放，旨在通過常態化的線上學習，助力廣大幹部員工持續提升領導力，強化職場素養，提高工作效率。

分層分類培訓，強化領導力核心

對各層級幹部，以上級和總公司組織的調訓、輪訓、選拔、示範班次為主，以省分公司負責的輪訓班次為輔助，融合線下與線上培訓，實現幹部教育培訓的全覆蓋，強化幹部的政治三力，提高幹部攻堅克難、解決現實問題的綜合領導力。具體培訓項目包括領導幹部班、年輕幹部班、地市級機構負責人班、基層支公司負責人班、新任職領導幹部班等。對新員工、專業人才、系統員工分別開展新入司員工培訓、專業類培訓、全員知識類培訓等，夯實能力底座，為團隊協作與領導力落地提供支撐。

針對中高層幹部：舉辦 8 期中高層幹部培訓，切實提高系統中高層幹部黨性理論水平、政治能力、業務能力和發展思維，鍛造忠誠乾淨擔當的高素質專業化金融幹部隊伍。舉辦 1 期新任職地市分公司主要負責人綜合能力提升班、3 期地市分公司主要負責人輪訓班、1 期地市機構負責人示範培訓班，實現主要負責人全覆蓋，持續強化系統區域市場競爭力優勢，助力公司高質量發展。

針對基層幹部：舉辦 1 期基層幹部示範培訓，提高基層幹部政治能力、組織領導能力、經營管理能力、市場競爭能力、

合規經營能力。舉辦 1 期“年輕幹部（後備幹部）綜合能力提升班”，提高年輕幹部能幹事、幹成事的能力本領。舉辦 1 期區縣支公司經理綜合能力提升示範班，賦能區縣支公司經理政治素養與履職能力提升。

針對員工：以全面提升員工政治素養與職場通用能力，助力員工成長與發展為目標，依託運營財險 e 學平臺、培訓管理系統兩大網訓平臺，通過公司可視化課程體系，重點安排專項技能培訓、結構化表達、公文寫作、AI 工具使用、情緒管理、職場禮儀等課程，幫助員工夯實思想根基，提升職場綜合素養和工作效率。

搭建課程體系，融入領導力培養

人保財險開展崗位學習地圖繪製工作，針對不同崗位幹部員工、各類培訓項目，研究制定適用於公司的專業課程體系。重點開發助力公司戰略落地和解決幹部員工實際工作問題的相關課程，在提升幹部員工專業精神與實踐能力的同時，讓領導力培養貫穿學習全過程。

人保財險構建“基地、平臺、師資、課程”四位一體的培訓資源體系，助力打造一體化資源平臺，促進資源共建共享。

強化研修院運營建設	<ul style="list-style-type: none"> 推動人保財險研修院做優教學保障，加強教務運營，強化聯絡和資源整合。截至報告期末，共承辦各類培訓 81 期，培訓量約 40,084 人天。
建好兩大網訓平臺	<ul style="list-style-type: none"> 統籌運營財險 e 學平臺、培訓管理系統，優化內容配置，為各部門、各條線開展網絡培訓提供支持。截至報告期末，全年線上學習總人次達 4,388 萬人次。
加強師資隊伍建設	<ul style="list-style-type: none"> 公司全面梳理總、省、地三級培訓師資源，開展 2025 年總公司級兼職教師聘期考核，經過自核、初審、複查、聘任等系列工作流程，最終續聘 262 名總公司級兼職教師；深度參與人保集團首屆師課大賽工作，賽後共有 142 人通過“直通車”形式聘任為總公司級兼職教師；舉辦 1 期總公司級兼職教師培訓。
推動可視化課程體系建設	<ul style="list-style-type: none"> 通過“學習地圖顧問賦能工作坊”，繪製 44 個崗位的學習發展圖譜，初步形成公司可視化課程體系建設成果，為幹部員工成長、輪崗、晉升提供支持。
豐富課程資源	<ul style="list-style-type: none"> 2025 年，公司共完成內部課程審核上線 503 門。截至報告期末，完成 20 餘期優質直播課程資源推送，線上學習平臺現有全系統常規在線課程 7,000 餘門。

學位課程和證書的支持實踐

人保財險已構建形成覆蓋全體員工的學位課程及專業資格證書支持體系，同時面向兼職員工及合作供應商提供培訓課程支持，保障不同用工及合作主體在專業能力提升方面的平等參與機會，助力構建多元化、專業化人才發展體系。

學位課程支持

人保財險持續推進課程體系建設，開放面向系統內全體員工的網訓平臺，依託網訓平臺建立面向系統內全體員工的個人學習檔案。按照《中國人民財產保險股份有限公司幹部教育培訓管理暫行辦法（修訂）》，幹部員工參加各類學習培訓情況經履行審核程序後可相應在員工學習檔案中登記並積分，其中學歷繼續教育培訓根據獲得學位或教育等級相應積分。同時，人保財險定期實施課程研發和更新迭代，根據不同用戶需求及日常管理實際需要，持續完善平臺功能需求開發；通過以考促學的方式，激發員工自主學習熱情，並輔以必要的培訓資源支持，助力打造一支高素質、專業化的員工隊伍，不斷增強公司人才競爭力。截至 2025 年末，網訓平臺基本上實現全員參訓，培訓覆蓋率接近 100%，人均學習時長 70 小時。

網訓平臺培訓覆蓋率接近

100%

人均學習時長

70 小時

資格證書支持

人保財險為正式員工參加相關專業資格考試並取得外部權威資質認證（包括 CFA、FRM、精算師職業資格等）提供製度保障和資源支持。對於通過相關資格考試並取得資格證書的員工，公司將按標準報銷一定比例（60%）的考試費用，切實減輕員工備考經濟負擔。

人保財險始終將職稱評審工作作為加強公司人才隊伍專業化建設的重要舉措。深入貫徹落實國家及上級單位關於深化職稱制度改革意見及要求，嚴格按照專業技術職務任職資格規定程序做好高級職稱參評人員的申報、評審材料審核、論文答辯及考核推薦等相關工作；同時根據工作安排不定期組織中、初級職稱的認定工作。

搭建專業人才認證體系

人保財險積極搭建專業人才認證體系，提升員工專業能力，打造世界一流的壽險專業團隊。設置核保、理賠、精算、科技序列等多方向專業發展通道，開展不同領域多種層級的資格考試，員工可在公司內部培養機制下得到充分學習成長，磨練技能，其中優秀人才可被公司聘任為高級專業技術職務。

2025 年，人保財險共組織舉辦 2 次全系統新員工上崗資格考試，總部和系統分公司共 8,567 名考生參考；開展新一期青年幹部研修班選拔考試工作，共 304 人參考。

聯合培訓計劃

人保財險持續加強與教育培訓機構合作，採取跨界辦學研修等方式，提供更加多樣的培訓及交流機會，不斷提升員工的專業知識技能。

案例 | 青年幹部研修班（北大班）

“青年幹部研修班”（又稱“北大班”）是人保財險與北京大學繼續教育學院合作的精品培訓項目，自 2000 年起，至今已連續舉辦 26 期，為加強公司優秀中青年幹部教育培養提供了有力人才保障。

2025 年，人保財險與北京大學合作組織舉辦 2 期“北大班”，基礎教育班（42 天）、高端研修班（14 天）各 1 期，參訓學員 156 人。“北大班”通過組織開展管理者座談、拓展訓練、分組研討、實踐分享、畢業設計等，匹配工作場景，激發學習熱情，形成實際研修成果。



▲ 人保財險獲得“北京大學繼續教育學院 2025 年度優秀合作單位”稱號

案例 | 甘肅省分公司與蘭州大學甘青寧“蘭大班”

2025 年，甘肅省分公司牽頭與蘭州大學合作開展 3 期甘青寧“蘭大班”，參訓學員每期 100 餘人，共完成 21 天集中培訓（每期 7 天）。“蘭大班”根據西北地區保險市場發展階段差異和管理者崗位特點，系統構建了“雛鷹-飛鷹-精鷹-雄鷹”幹部梯隊模型，採取“大學教授理論授課+公司專家政策解讀+案例研討+行動學習”的多元教學模式，為區域保險事業高質量發展注入持續人才動力。



▲ 2025 年第一期“蘭大班”授課現場

案例 | 江蘇省分公司與南京大學“優才”研修班項目

2025 年，江蘇省分公司與南京大學合作開展 2 期針對管理幹部的“優才”研修班項目，每期 66 名學員，共完成 54 天集中培訓。課程分設政治素養提升、工商管理、專業知識、綜合素養提升等四大模塊，靈活採用講課、講座、研討、行動學習、精英交流等形式，拓寬管理幹部格局視野，強化團隊領導與風險決策等核心能力，助力管理幹部從“經驗型管理者”向“專業型領導者”蛻變。



▲ 江蘇省分公司與南京大學“優才”研修班專案第一期結業暨第三期開班典禮

員工權益和保障

薪酬管理

以崗定薪，同工同酬：薪酬與業績掛鉤，效率優先、兼顧公平，實現有效激勵和內部公平的有機統一，並確保薪酬水平有一定競爭力。人保財險印發《關於進一步加強工資總額、津補貼及福利管理的通知》，進一步規範收入分配秩序。公司員工薪酬結構由固定部分和浮動部分構成，其中浮動部分與業績掛鉤，實現有效激勵和內部公平的有機統一。各級分支機構嚴格落實當地最低工資有關政策。

建立績效薪酬追索扣回機制：公司嚴格落實監管要求，對高級管理人員和對經營風險有直接或重要影響崗位的關鍵崗位人員設置薪酬延期支付及追索扣回制度，確保績效薪酬支付期限與相應業務的風險持續期限相匹配。按照《中國人民財產保險股份有限公司績效薪酬追索扣回管理暫行辦法》相關要求，充分發揮績效薪酬激勵約束導向作用，防範激進經營行為和違法違規行為，促進公司穩健經營和可持續發展。

非薪酬權益與保障

員工福利保障

人保財險嚴格依照相關法律法規，為員工足額繳納五險一金與企業年金，制定並嚴格執行《中國人民財產保險股份有限公司總部假期管理辦法》，全面保障員工休息休假權益，覆蓋年休假、事假、病假、工傷假、探親假、婚假、喪假、產假、產檢假、陪产假、哺乳假、育兒假、獨生子女護理假、調休假等各類假期。

公司按照國家政策統一建立健全非薪酬福利體系，為全體正式員工、兼職員工等各類用工人員提供基本社會保險、住房公積金、補充醫療保險、僱主責任險等多元福利保障，實現非薪酬福利覆蓋率 100%，構建多層次、全方位的員工健康與安全保障體系。

實現非薪酬福利覆蓋率

100%

落實女職工關愛

人保財險充分保障女性員工福利，遵守《婦女權益保障法》《女職工勞動保護特別規定》等法律法規，給予女員工產假、產檢假、哺乳假等假期。2025年，人保財險積極組織並參加各類活動，包括“玫瑰書香 悅讀暢享”讀書、“情繫女職工 法在你身邊”普法、“三八”節主題活動。同時，人保財險紮實推進女職工關愛室、“哺乳室”“媽咪小屋”建設，大力開展共建“女職工關愛室”活動，河北、山東、陝西、吉林、上海、貴州、新疆、青海、青島 9 家分公司基層單位和人保集團工會共建女職工關愛室。



▲ 重慶市分公司工會舉行“她力量 綻芳華”女職工登山徒步活動

深化普惠服務

人保財險健全總部服務體系，落實關愛慰問，開展結婚生育、退休離崗、員工及直系親屬去世、生病住院等各類慰問 212 人次，發放慰問金 37.54 萬元，落實工會會員節日慰問等集體福利，增進員工幸福感。強化服務舉措，首次創新開展總部會員子女暑期託管服務，74 名兒童參加，被新華網、全國總工會宣傳推廣。



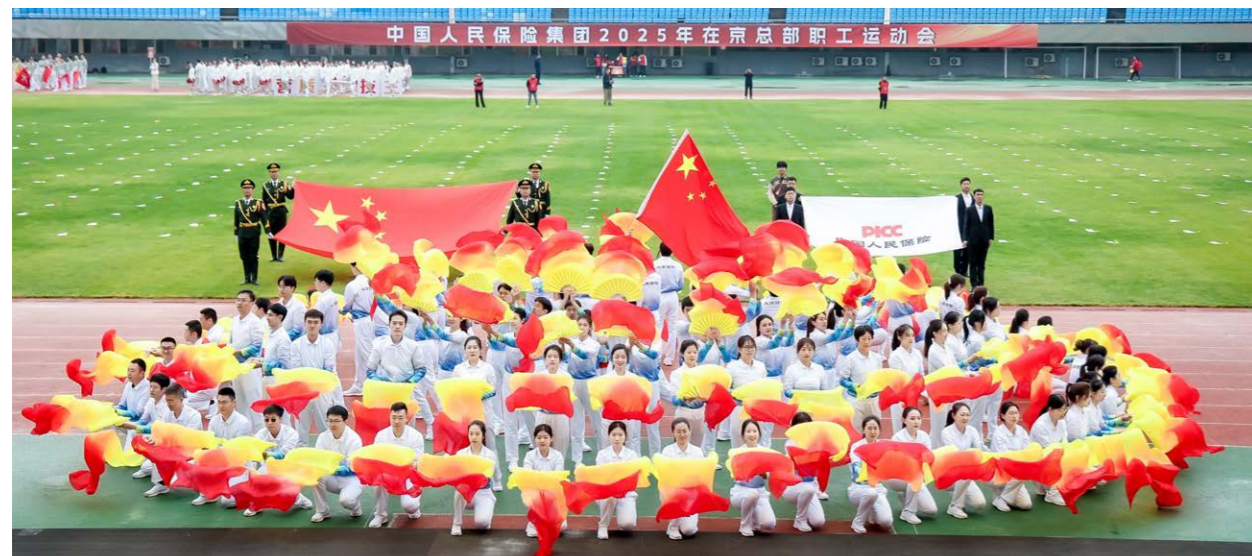
▲ 人保財險總部工會會員子女暑期託管班

開展精準幫扶

人保財險深入開展 2025 年“兩節”送溫暖活動，系統共慰問走訪一線網點 1,084 家，慰問困難員工、走訪困難家庭、節日期間堅守一線崗位員工、派駐掛職幹部 9,377 人次，累計發放慰問金 729.47 萬元。組織開展工會送清涼活動，系統共慰問 44,242 人次，發派送清涼款物 377.95 萬元。組織開展 2025 年“PICC 員工愛心日”捐款活動，系統 16.4 萬名員工共捐款 252.21 萬元，為公司 155 名員工申請關愛基金 256 萬元。

建設幸福職工之家

人保財險豐富活動載體，組織開展新春聯歡、線上健步走、總部乒乓球賽等各類文體活動，組織總部“六一”兒童節親子農耕活動，吸引在京總部各部門 971 名員工及子女參加。組織參加人保集團 2025 年在京總部職工運動會，蟬聯運動會團體總分冠軍。



▲ 人保集團 2025 年在京總部職工運動會人保財險方陣

關懷員工健康

職業健康管理：人保財險設立健康管理中心，安排醫療專家每週出診，協助員工辦理就醫掛號，切實滿足日常診療需求。每年組織全員健康體檢，與優質醫療單位合作提供多樣化體檢套餐，幫助員工及時發現和預防健康隱患。

急救能力建設：人保財險連續兩年開展自動體外除顫儀（AED）專項急救培訓，並通過 OA 醫療健康園地、餐廳及電梯視頻等渠道廣泛宣傳急救知識，累計組織 AED 實操培訓 91 場。辦公區域配備急救藥箱及應急設備，提升全員應急自救互救能力。

共慰問走訪一線網點

1,084 家

累計發放慰問金

729.47 萬元

累計組織 AED 實操培訓

91 場

員工溝通和參與

深化民主管理

人保財險健全制度機制，保障職工合法權益，組織召開第四屆職工代表大會第一次會議、第二次會議，審議通過《關於公司職工監事退任的議案》，以及《公司員工離職管理實施細則》《公司員工彈性退休管理實施細則》等涉及職工切身利益的制度規定，選舉產生公司職工董事；組織召開公司總部第七屆職工代表大會第一次會議，審議通過《公司總部員工職業裝管理辦法（2025 年修訂版）》，選舉產生公司職工代表大會總部選區職工代表。



▲ 人保財險第四屆職工代表大會第一次會議



▲ 人保財險總部第七屆職工代表大會第一次會議

構建和諧勞動關係

通過廣泛開展集體協商，人保財險各省級分公司認真落實集體合同制度，及時做好集體合同到期續簽工作，36 家省級分公司均完成全轄集體合同簽訂。2025 年，簽訂集體協商協議的員工數量 148,180 人；簽訂集體協商協議的女員工數量 69,474 人；簽訂女職工保護協議的人數 69,474 人。

員工申訴管理

人保財險積極傾聽員工心聲，為所有層級員工意見表達提供多元化溝通渠道，包括職工代表大會、設立接收反饋專用郵箱、辦公平臺內置信訪專用流程、上級溝通、人力資源部門及工會溝通等，並通過宣貫、培訓等方式確保員工知悉相關渠道，持續保持溝通反饋渠道暢通。針對收集到的員工申訴或舉報具體問題線索積極開展調查核實，經履行相關審批程序形成核查結果，推動員工意見建議得到有效落實和迴應。同時，人保財險對員工的申訴或舉報處理採取嚴格的保密措施，防止泄露個人隱私，維護員工切身利益的同時切實保障員工個人信息安全。

員工滿意度調查

在人力資源管理方面，人保財險定期面向總部勞動合同員工開展員工滿意度調查與領導幹部作風測評，以數據化評估為依據，精準識別工作短板，動態改善人力資源管理成效。

在工會服務方面，人保財險通過定期開展工會會員滿意度調查，精準對接員工多元化需求，持續優化服務供給。其中，2025 年針對總部工會會員子女暑期託管工作的專項調查顯示，家長參與率達 85.14%，平均滿意度高達 96.88 分，服務質量獲得員工高度認可。

人保財險高度重視員工體驗，每年面向員工開展多維度調研，持續優化人力資源管理和工會服務工作。

合作交流

人保財險系統推進供應鏈精細化管理，促進合作伙伴合規，保障合作質量；積極開展行業內外交流，聚焦科技賦能、綠色金融等前沿議題深化合作實踐；牽頭並參與多項監管與行業重點課題研究，共同探索保險業高質量發展路徑。



供應鏈管理

人保財險持續加強供應鏈全週期管理，重點圍繞供應商准入、行為規範與數據安全保護三大方面，構建系統化、標準化的管理體系。人保財險通過完善供應商管理政策與考核機制，明確供應商在商業道德、反腐敗及信息保護等方面的責任義務，並與供應商共同簽署行為準則與廉潔誠信承諾書，推動供應鏈合規運營與可持續發展。

供應鏈管理政策

人保財險嚴格遵循《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》等國家法律法規，在採購工作中全面落實《集中採購管理辦法》《分散採購管理辦法》《供應商管理辦法》《網上商城採購管理辦法（試行）》中關於供應商遴選、管理與考核的相關規定，恪守供應商監督管理要求；持續完善《招標代理機構工作規範》等標準化流程，健全供應商管理體系；制定並推動供應商簽訂《供應商行為準則承諾書》《供應商廉潔誠信承諾書》及《廉潔誠信協議》，有效防範採購過程中的違規風險。其中，《供應商行為準則承諾書》明確要求供應商遵循公平競爭原則，遵守所在地環境保護相關法律法規，履行人權保護等方面責任，並規定所有參與採購項目的供應商必須簽署該承諾書。

人保財險積極推行綠色採購，全面應用中國人保集團 e 採管理平臺與 e 採商城系統，2025 年已實現分散採購項目全流程線上審批管理，e 採商城全面支持供應商線上報價，顯著提升採購效率、信息安全與節能減排水平。人保財險協同供應商共同履行企業社會責任，將可持續發展要求納入《供應商行為準則承諾書》，並將其作為供應商參與採購項目的重要准入條件。

供應商反腐敗政策

人保財險在採購實施環節，對於納入採購管理範圍的供應商，向供應商充分傳達反腐倡廉政策，要求參與採購活動的供應商簽署《供應商行為準則承諾書》。承諾書規定，供應商應有道德地從事商業活動，堅持公平競爭原則，遵守其經營所在地及國家所有適用的反腐敗法律、法規，不得有賄賂、腐敗、惡意串通、惡意欺詐或其他損害公司利益的不良行為。

行業交流與課題研究

人保財險積極響應政府號召，貫徹落實各項政策部署，與政府部門、行業協會、相關企業、高校等保持密切協同，積極搭建交流合作機制，推動資源共享、業務聯動，圍繞 ESG、氣候風險及綠色保險等開展課題研究，形成體系化成果，助力行業綠色轉型與可持續發展。

2025 年公司參與部分課題研究情況

課題研究板塊	課題研究內容
標準規範制定	<ul style="list-style-type: none"> 參與起草全國應急管理與減災救災標準化技術委員會制定的《災區農村居民住房倒塌或損壞數量抽樣核查方法》國家標準。 參與制定並審議中國保險行業協會《農業保險遙感技術應用規範》。 深度參與新能源車型分級制度建設及基準費率掛鉤方案測算，支持新能源車險可持續、精準化發展。 牽頭完成《基於合成孔徑雷達干涉測量（InSAR）技術的建築物保險風險減量應用規範》《城市內澇監測預警信息保險應用規範》2 個行業標準研究，為風險減量服務實踐提供支撐與指導。
氣候風險研究	<ul style="list-style-type: none"> 參與中國科學院牽頭的《人工智能與氣候金融》課題研究，完成《基於人工智能的保險氣候風險管理》研究報告，探索前沿技術賦能風險管理。 參與推進國家應急管理部“災害評估與災害保險聯合實驗室”項目建設，提交重點實驗室年度戰略研究及技術預測報告，參加相關學術研討會與驗收工作會。 參與《廣東省颱風強降雨巨災指數保險標準化方案》技術交流及測算，支持區域巨災風險防禦體系建設。 參加金融氣象服務培訓班授課，持續探索氣象數據與保險業務的深度融合。
課題研究	<ul style="list-style-type: none"> 參與國家科技部“十四五”重點研發計劃《颱風、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》，圍繞颱風、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，集成颱風、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。 承擔中國金融學會課題《保險業應用 InSAR 技術助力一帶一路倡議的路徑研究與實踐》，結合 InSAR 技術應用案例，探討其在保險承保、理賠及風險減量環節的實踐路徑。 承擔中國保險學會課題《風險減量服務下的財產保險公司業務模式研究》，分析企財、工程、巨災險等多領域典型案例，探索財險公司風險減量服務下的業務模式及實現路徑。
項目合作	<ul style="list-style-type: none"> 與中國農業大學合作開展畜禽全基因組選擇模型項目，支持種豬風險評估、保險產品創新與理賠減損，助力鄉村振興。

公益慈善

人保財險將服務社會民生、提升民衆福祉作為自覺擔當，持續開展形式多樣的定點幫扶、公益慈善及志願服務等活動，積極履行企業社會責任，與社會共享高質量發展成果。2025年，公司作出慈善及其他捐款 4,200 萬元，其中公益性捐款 3,900 萬元；捐贈保險提供風險保障 1,161.72 億元。



幫扶行動

人保財險高度重視鄉村振興與定點幫扶工作，於 2025 年初系統部署全年任務，制定《2025 年定點幫扶工作方案》《2025 年結對幫扶工作計劃》等文件，並配套考核辦法與任務清單，確保工作有序推進。2025 年公司共組織 28 個調研指導組、111 人次深入定點幫扶縣開展實地調研，確保幫扶措施精準有效，全年向五個定點幫扶縣直接投入無償幫扶資金 1,500 萬元，重點支持幫扶地區產業發展與農民增收。中國人保定點幫扶工作連續七年獲得中央單位定點幫扶考核最高等次“好”的評級。同時，積極推動消費幫扶，引導全系統各級工會完成消費幫扶 2,335 萬元。

案例 | 向烏蘭察布察右中旗捐贈 296.22 萬元助力特色產業發展

人保財險向內蒙古自治區烏蘭察布市察右中旗捐贈資金及保險共計 296.22 萬元，實施防冰雹減災、農業監測體系建設、節水灌溉及雜糧炒貨等多個助農項目，有效助力當地特色產業發展。

案例 | 江西省分公司開展“愛心助學，築夢未來”公益行動

江西省分公司延續二十餘年定點幫扶傳統，組織員工赴樂安縣公溪鎮中心小學開展“愛心助學，築夢未來”公益行動，為 30 名困境學子送去助學金及學習用品，累計投入幫扶資金超 1 萬元。

志願服務

人保財險積極組織開展志願服務活動，持續打造志願服務品牌，以青年志願服務隊為主體，面向新市民子女、困境學子、特殊教育機構、養老機構等開展金融保險知識宣教、愛心書桌捐贈、紅色課堂、愛心理髮等豐富多彩的志願服務活動，積極參與保障十五運會等重要賽事活動。

員工志願服務類別	2023 年	2024 年	2025 年
志願服務時長（小時）	78,348.2	36,778.5	34,676.0
志願服務參與人數（人）	19,052	20,452	19,880
主要服務對象與受益人數數量（人）	723,234	443,287	396,873

案例 | 人保財險關愛新市民群體子女

2025 年，人保財險組織青年員工代表再次走進大興區愛心希望學校，開展“愛心書桌 點亮夢想”主題團日活動，通過捐贈愛心書桌及文體用品、深入班級開展紅色公益課堂，深化愛國主義教育，持續傳遞公益溫暖。



案例 | 人保財險助力服務國家重大賽事

廣東省分公司組織青年志願者參加十五運會及殘特奧會現場展示志願服務，每天值班時間超過 12 小時，為現場觀眾和賽事參與者提供保險諮詢和保障服務，覆蓋人數達 7 萬人。



▲ 廣東省分公司團委組織青年員工助力十五運會火炬傳遞

數據安全



人保財險始終將信息安全、數據安全和隱私保護工作放在首位，將數據安全風險融入公司全面風險管理框架。公司持續優化安全管理體系與制度規範，定期開展數據防洩漏排查，強化敏感數據郵件外發隨機抽查管控，不斷提升數據安全保障能力與安全治理水平。

管理架構和制度

信息安全組織架構

人保財險構建統一規範、權責清晰的網絡與數據安全治理體系。公司黨委、董事會對公司數據安全工作負主體責任。公司主要負責人為數據安全第一責任人，分管數據安全的領導為直接責任人。公司網絡和數據安全領導小組是公司網絡安全工作最高領導機構，各省級分公司設立本級網絡和數據安全領導小組，確保公司管理要求貫通至各職能部門與各級分支機構。

信息安全組織架構	
層級	職責
公司黨委、董事會	<ul style="list-style-type: none"> 數據安全管理工作責任主體。
網絡和數據安全領導小組	<ul style="list-style-type: none"> 負責貫徹落實相關法律法規和監管要求，建立網絡和數據安全風險“三道防線”機制，審議網絡和數據安全戰略規劃，確保其與公司的業務戰略規劃相一致，審批重大網絡和數據安全工作事項。

信息安全與隱私保護政策

人保財險嚴格遵循《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》等法律法規要求，已制定適用各機構層級，覆蓋所有業務線的數據保護政策體系。

板塊	數據安全和客戶信息保護政策
數據信息保護政策	<ul style="list-style-type: none"> 按照“誰管業務、誰管業務數據、誰管數據安全”的原則，制定《數據安全管理辦法》《客戶信息管理辦法》等管理制度，將數據安全和客戶信息保護工作要求貫穿於數據處理全生命週期，適用於各機構層級，覆蓋所有業務線。
數據信息管理規範	<ul style="list-style-type: none"> 制定《數據分類分級規範》《數據生命週期安全規範》《數據安全事件應急預案》《客戶個人信息保護影響評估實施細則》《客戶個人信息安全事件應急預案》《個人信息收集管理規範》《服務資源供應商管理規範》等制度規範。通過系列制度明確各業務端口保護個人信息責任，建立侵害個人信息權益處罰機制。根據對個人信息權益的影響程度對處理個人信息的行為和類別等進行分類管理，按照風險程度建立事前評估、事中控制、事後監督的閉環管理機制。





人保財險統籌規定了與第三方數據合作、數據出境等場景數據安全保護要求，規範了數據收集、傳輸、存儲、訪問、導出、展示、開發測試、匯聚融合、委託處理、共享、共同處理、刪除和銷燬全生命週期分類分級保護策略。

數據安全管理舉措

數據安全防護措施

人保財險採取主被動相結合的數據安全防護措施，通過構建網絡和數據安全保護技術體系，提升數據安全保護能力，主動開展數據安全防護，並建立健全網絡和數據安全風險監測、事件處置等運營機制，持續提升風險預警和安全事件處置能力。

在主動防護方面，公司通過週期性漏洞掃描與滲透測試、數據庫脫敏、辦公網與互聯網及數據中心網絡隔離等技術手段，從源頭加強數據泄露風險防範；完善災備制度，分級建設災備環境，通過數據備份、恢復驗證及關鍵硬件雙機熱備 / 集群部署，保障業務連續性。

 漏洞掃描與測試	<ul style="list-style-type: none"> 週期性開展漏洞掃描、滲透測試，及時發現並修復網絡和信息系統漏洞。
 數據脫敏	<ul style="list-style-type: none"> 部署數據庫脫敏平臺，落實測試環境數據脫敏和數據庫訪問動態脫敏策略。
 辦公網絡隔離	<ul style="list-style-type: none"> 推進實施辦公網和互聯網隔離，部分關鍵崗位終端進一步實施辦公網和數據中心網絡隔離，防範潛在的數據泄露風險。
 數據與系統災備恢復	<ul style="list-style-type: none"> 完善備份與災備管理制度，分級分類建設關鍵信息系統災備環境，開展重要數據備份並定期驗證恢復有效性；關鍵硬件採用雙機熱備 / 集群部署，並建立核心設備配件備份機制，確保業務連續性。

在**被動防護**方面，公司已建立完善的數據泄露預防與應急響應體系，制定了《數據安全事件應急預案》《網絡安全事件應急管理規定》等制度文件，構建了覆蓋預警監測、應急響應和事後處置的全流程管理機制。公司通過標準化操作程序，建立預警監測與響應機制，明確應急流程、壓實各方責任、保障處置高效。聚焦客戶個人信息安全，制定《客戶個人信息安全事件應急預案》，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，明確具體處置程序並定期開展應急演練。

 網絡攻擊防護	<ul style="list-style-type: none"> • 採用防火牆、入侵檢測系統、惡意代碼防護系統等措施加強網絡攻擊防護。
 網絡安全監控	<ul style="list-style-type: none"> • 構建網絡安全監控體系，實現 7×24 小時常態化網絡安全監控運營。
 風險監測工具	<ul style="list-style-type: none"> • 針對敏感郵件外發、應用接口數據交互、數據庫訪問行為等開展風險監測。
 數據安全應急預案	<ul style="list-style-type: none"> • 制定數據安全事件應急預案，明確事件處置機制和流程，組織開展應急演練，確保事件發生後快速、有序處置。
 客戶個人信息安全應急預案	<ul style="list-style-type: none"> • 制定客戶個人信息安全事件應急預案，明確事件處置程序，組織開展應急演練，確保事件發生後快速、有序處置。

持續推進數據防護演練

人保財險定期開展實戰攻防演練，同時常態化開展多場景的應急演練。2025 年度，人保財險共完成四輪攻防演練、五次釣魚郵件防範演練、一次勒索病毒攻擊演練，旨在全面檢驗並持續提升公司在不同威脅情境下的防禦與應急響應能力。

部分應急演練場景	
場景	目的
從互聯網發起攻擊	<ul style="list-style-type: none"> • 從互聯網側模擬真實黑客的入侵行為，對目標系統開展攻防對抗實戰演練，檢驗網絡安全防禦體系的整體強度與有效性。
從內網發起攻擊	<ul style="list-style-type: none"> • 從內網側模擬潛在威脅者的滲透行為，對目標系統開展針對性的攻防對抗演練，檢測內網隔離策略與內部監控體系的可靠性。
釣魚郵件攻擊	<ul style="list-style-type: none"> • 模擬真實攻擊的郵件內容與發送場景，測試並提升全員對釣魚郵件的識別、報告及防範能力，不斷鞏固公司整體網絡安全意識防線，築牢“人防”這一關鍵安全環節。
勒索病毒攻擊	<ul style="list-style-type: none"> • 模擬遭受勒索病毒攻擊，檢驗防勒索病毒防範措施與數據備份機制的有效性，驗證事件處置流程規範性，提升公司整體勒索病毒防禦能力。

客戶個人信息保護

人保財險建立嚴格的客戶個人及敏感數據訪問控制與技術防護體系，按“最小必要”原則規範客戶信息全生命週期管理，明確消費者信息控制權並搭建多渠道行使路徑，嚴格規範數據用途及第三方共享流程，全方位保障消費者信息安全與合法權益。

客戶個人 / 敏感數據的訪問控制和保護措施

人保財險實施嚴格的數據訪問控制，落地有效的保護方案，重點針對客戶個人信息強化管理。將數據安全要求納入軟件開發安全管理規範，在應用系統中嵌入數據安全防護能力，包括數據訪問權限管控、敏感信息屏蔽顯示等。對於敏感個人信息管理，公司在《客戶個人信息隱私保護政策》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，以及對信息所有者可能產生的影響。

公司制定發佈賬號管理制度，明確賬號權限管理要求、使用要求、技術要求，覆蓋內部人員、個人代理、合作機構等各類型用戶。建立集中的賬號權限管理平臺，規範賬號權限申請、審批、配置流程，嚴格按照“實名制”“人號崗權對應”“權限最小”“默認拒絕”原則開展賬號權限管理。定期組織開展賬號權限排查清理，對崗位變動、離職、長期不活躍系統用戶進行集中清理。加強信息系統剛性管控，對重要系統實現雙因素登錄認證，限定同一賬號同一時間不得在多個終端登錄使用。

在技術防護領域，公司採取各類技術實施數據訪問控制。

密碼技術	<ul style="list-style-type: none"> • 採用密碼技術保護敏感個人信息存儲的機密性與完整性。
去標識化技術	<ul style="list-style-type: none"> • 運用去標識化技術，降低個人信息在存儲、傳輸及日誌記錄中的泄露風險。
HTTPS 及消息驗證碼技術	<ul style="list-style-type: none"> • 通過 HTTPS 及消息驗證碼技術，保障個人信息傳輸過程的機密與完整。
脫敏規範及配套技術	<ul style="list-style-type: none"> • 制定脫敏規範及配套技術組件，在全系統範圍內對敏感信息進行脫敏展示。

客戶信息的收集、使用和保留

人保財險在《客戶個人信息隱私保護政策》中作出公開承諾，堅決杜絕從第三方非法獲取個人信息，嚴格遵循“最小必要”原則，不過度收集與業務辦理無關的個人信息。

公司針對不同業務類型、產品種類，對客戶信息的收集、使用、保留實施全生命週期閉環管理，僅收集與保險服務直接相關的個人信息，在信息採集前，將明確告知客戶信息使用目的、範圍及保存期限，充分保障客戶的知情權與同意權。公司明確保留消費者個人信息的持續時間的標準，即在達成《客戶個人信息隱私保護政策》所述目的所需的期限內保留消費者的個人信息，除非需要延長保留期或受到法律的允許。

向客戶提供個人信息控制權利

人保財險在《客戶個人信息隱私保護政策》中明確了消費者對本人信息行使訪問、修改和刪除的權利。公司在官方微信公眾號中向消費者提供查閱《客戶個人信息隱私保護政策》原文、個人基本信息、保險產品與服務等功能。除非保險法、反洗錢法、電子商務法等法律法規要求公司繼續保留個人信息，消費者註銷賬戶即完成個人信息的刪除。

公司在官方網站、移動設備客戶端 APP、微信公眾號、微信小程序、抖音小程序等網絡運營平臺公開個人信息處理規則，為消費者提供了方便、快捷的行使權力的渠道。消費者也可通過在線客服、撥打 95518 服務電話等多種方式，向公司提出個人信息控制權行使需求，公司將及時響應、妥善處理。

將消費者數據用於其他用途的同意政策

人保財險已制定統一適用的個人信息處理規則，覆蓋所有接受公司保險產品和服務的消費者，相關規則以《客戶個人信息隱私保護政策》為載體，在公司官網、中國人保 APP、官微等渠道公開。

除獲得必要且充分授權，或因法律法規規定情形外，人保財險不向任何公司、組織和個人出租、出售、提供、共享或轉讓個人信息。對已獲得授權或委託處理的個人信息，公司在與合作方簽訂的合作協議中明確雙方的個人信息保護義務，嚴格遵循“最小權限”原則使用個人信息，嚴禁未經客戶本人同意使用個人信息辦理各類業務，嚴禁利用個人信息進行不當營銷、不當催收等行為，並建立合作方個人信息保護履約監督機制。

針對向第三方提供個人信息的事項，公司嚴格依據《中華人民共和國個人信息保護法》要求，事前開展個人信息處理的合法性、正當性、必要性和安全性影響評估，確保全流程依法合規、風險可控。對需客戶單獨同意的事項，公司制定專用的告知與授權文本，在客戶自主授權同意後，方可向第三方提供相關個人信息，充分保障客戶的知情權、同意權與選擇權。

供應商數據安全管理

供應商和業務合作伙伴數據保護政策

人保財險開展數據防洩漏排查，定期抽查敏感數據郵件外發事件，要求問題責任方在規定期限內整改。梳理公司第三方機構數據合作現狀和安全風險，制定第三方合作數據安全治理方案，加強數據安全保障能力。

供應商信息安全管理措施

人保財險明確要求供應商必須遵守信息安全和隱私保護的法律及法規，並進行檢查以驗證其合規性。由公司提供的所有信息，或與公司的業務往來期間所獲取的所有信息，應被視為商業祕密、敏感及專有信息。供應商只有經授權或按照法律規定方可披露公司的信息，且不得向未經授權的第三方或公眾披露公司的信息。未經公司的事先書面同意，供應商不得聘請或授權任何第三方服務的供應商處理公司的信息。涉及國家祕密的，需嚴格遵守國家和公司相關規定。

開展個人信息保護影響評估、數據安全評估，加強對合作機構系統安全性的評估審核，最小化數據傳輸範圍。



針對具有數據交互場景的供應商採購和業務合作，在合同或協議中添加數據安全條款，明確雙方數據安全保護責任和義務。

要求參與採購活動的供應商簽署《供應商行為準則承諾書》，進行信息隱私保護相關承諾，承諾書明確了供應商在信息安全方面必須遵守的規定，並作為供應商入庫准入和參加公司採購項目的必要條件。



與合作機構系統對接時，採用接口鑑權、HTTPS 安全傳輸協議、IP 地址白名單、數據傳輸日誌記錄等措施加強對接過程數據安全保護。

2025 年，公司分別完成集中採購項目中期供應商評價和分散採購項目前三季度供應商考核評價，涉及 14,796 家集採供應商，目前正積極推進 2025 年全年供應商考核評價。

2025 年前三季度供應商考核評價結果

等級	集中採購評價供應商數量	分散採購評價供應商數量
優秀	201	8,113
良好	310	4,434
合格	123	1,472
不合格	11	132
合計	645	14,151

信息安全管理審計及認證

信息安全管理系統認證

人保財險積極落實國家網絡安全等級保護要求，每年邀請權威測評機構開展等保三級系統等級保護測評，有效識別信息系統安全風險並加強整改，持續提升信息系統安全防護水平。人保財險秉持體系化管理理念，不斷優化提升信息安全管理、IT服務標準化、業務持續運行保障和個人信息保護能力。2025年，人保財險順利通過ISO27001信息安全管理體系、ISO20000信息技術服務管理體系、ISO22301業務連續性管理體系及個人金融信息保護能力（II級）的年度監督審核，不斷加強信息安全管理標準化程度。



▲ ISO22301 業務連續性管理體系
 ▲ ISO27001 信息安全管理體系
 ▲ ISO20000 信息技術服務管理體系
 ▲ 個人金融信息保護能力 (II級)

信息安全系統審計

根據《保險公司信息系統安全管理指引（試行）》《保險業信息系統災難恢復管理指引》《國家金融監督管理總局辦公廳關於加強銀行業保險業移動互聯網應用程序管理的通知》《銀行保險機構信息科技外包風險監管辦法》《保險公司信息工作管理指引（試行）》等制度要求，公司每兩年對信息科技風險開展一次系統性審計，並形成相應審計報告。

內部審計：2025年9月，人保集團審計部/審計中心派出審計組，開展人保財險2025年度信息科技審計，審計期間為2023年5月至2025年8月。

外部審計：2025年，人保集團、人保財險聘請安永審計公司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。

人保財險每年制定審計計劃時，明確信息科技專項審計計劃。2026年擬開展移動應用業務合規審計、數據安全及數據治理審計、自建應用審計等，防範公司信息安全風險。

信息安全管理培訓

人保財險高度重視網絡和數據安全操作實踐、安全意識宣導教育培訓，制定網絡安全培訓計劃並有序推動實施。每年全員參加網絡安全培訓、自查整改，簽署“網絡安全自查整改承諾書”，切實提高全員網絡安全意識。2025年，人保財險開展網絡和數據安全培訓及安全教育宣導30餘次，聚焦數據安全、個人信息保護、攻防技術、AI安全、開發安全、釣魚郵件等多個常見安全風險場景，全員網絡安全意識水平持續向好。公司舉辦2025網絡安全宣傳週活動，宣傳網絡安全知識，提升公司整體安全防護水平。

公司發佈部門保密管理制度，持續強化涉密人員安全管理，組織全員參加保密教育培訓活動，加強涉密文件管理，開展部門保密自查自評工作，消除失泄密隱患。

網絡和數據安全操作實踐培訓

培訓對象	培訓要求
全體員工	<ul style="list-style-type: none"> 新員工須參加入職培訓，包含網絡和數據安全內容。 每年參加全員網絡安全自查整改，簽署“網絡安全自查整改承諾書”。
第三方駐場人員	<ul style="list-style-type: none"> 將安全意識宣導左移至入場環節，要求駐場人員閱讀簽署“網絡安全保密承諾書”後，方可辦理考勤等工作事宜。 每年參加全員網絡安全自查整改，簽署“網絡安全自查整改承諾書”。
第三方合作廠商	<ul style="list-style-type: none"> 在合同簽署環節，要求合作廠商同步簽署“網絡安全承諾書”，加強對合作人員的安全管理。 每年參加公司供應鏈安全自查，並簽署反饋“供應商網絡安全責任承諾書”。

安全意識宣傳教育和培訓

培訓對象	培訓內容
科技條線領導層	<ul style="list-style-type: none"> 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。
網絡安全、研發、運維等科技專業崗位	<ul style="list-style-type: none"> 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。
全系統員工	<ul style="list-style-type: none"> 舉辦網絡安全宣傳週和客戶個人信息保護培訓活動，通過桌面屏保、人保學堂、線下有獎問答等方式宣貫網絡安全、數據安全、個人信息保護知識，組織全員開展網絡安全自查和整改，簽署網絡安全承諾書，提升公司整體安全防護水平。

《人保財險客戶個人信息隱私保護政策要點》已在官網披露，具體詳見
https://property.picc.com.cn/cx_gywm/shzr/fzycsj/202511/t20251120_646869073749110784.html
 《人保財險數據安全管理政策要點》已在官網披露，具體詳見
https://property.picc.com.cn/cx_gywm/shzr/fzycsj/202510/t20251020_635537487028047872.html

G 治理篇

- 106 黨建引領
- 108 公司治理
- 111 風險管理
- 112 合規與商業道德

人保財險始終堅持和加強黨的全面領導，以深學細悟築牢思想根基，以實幹篤行踐行責任擔當。聚焦規範、透明、高效的現代企業治理目標，公司持續完善治理機制，深耕董事會多元化建設，持續提升可持續治理能力；強化信息披露質量，維繫與投資者的常態化良性溝通；嚴守風險底線，強化合規管理與商業道德建設，加強知識產權保護與創新驅動，以堅實治理體系護航企業高質量、可持續發展。

黨建引領

2025年，人保財險黨委堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，全面貫徹落實黨的二十大及二十屆歷次全會精神，堅定落實人保集團黨委部署要求，堅持用改革精神和嚴的標準管黨治黨，以高質量黨建引領高質量發展，切實把黨建優勢轉化為治理效能與發展動能。



推動理論學習走深走實

人保財險深化落實“第一議題”制度，制定印發《公司黨委理論學習中心組2025年專題學習重點內容安排》，高質量保障公司黨委理論中心組學習8次，研討交流24人次，帶動省市兩級黨委開展中心組學習3,700餘次，參加研討交流10,100餘人次，以黨的創新理論武裝頭腦、指導實踐。

開展中心組學習

3,700 餘次

參加研討交流

10,100 餘人次

健全全面從嚴治黨體系

人保財險持續深化“大黨建”工作格局，落實加強金融系統黨的建設工作的意見及集團黨建工作要點，體系化梳理完善公司黨的建設制度機制237項。緊扣年度中心工作和全面從嚴治黨目標任務，研究制定《公司2025年度黨建工作要點》《2025年黨風廉政建設工作要點》《公司黨務公開實施方案》《公司黨委推進健全全面從嚴治黨體系實施辦法》等系列制度文件，開發全面從嚴治黨工作任務落實管理系統，以科技賦能為基層減負提效。

體系化梳理完善公司黨的建設制度機制

237 項

召開專題警示教育會

382 次

公司推動巡視整改常態長效，紮實落實中央巡視“回頭看”、二十屆中央第三輪巡視反饋問題整改，對新制定或修訂的9項制度開展自評估，全面檢視制度建設貫徹落實質效；開展“五個一”警示教育，公司系統各級召開專題警示教育會382次，各級黨委書記講授警示教育廉政黨課359堂，持續築牢廉潔防線，鞏固警示教育成效。

深入推進黨建業務融合

人保財險堅持黨建引領基層治理，深入踐行“四下基層”，嚴格落實基層黨建聯繫點制度，總省地三級機構黨委班子建立2,859個黨建聯繫點，緊盯發展所需、改革所急、基層所盼上下聯動，推動同頻共振、同向發力、同題共答，切實為基層辦實事解難題，以點帶面促進基層黨建提檔升級。積極推廣“四步學習法”“書記攻堅項目”，建設“四強黨支部”，廣泛開展聯學共建7,600餘次，系統組建黨員突擊隊2,583支，積極應對西藏日喀則地震、貴州黔西沉船事故、北京冰雹災害等自然災害和突發事故，充分發揮戰鬥堡壘作用和先鋒模範作用，以實際行動彰顯人民保險的使命擔當。

總省地三級機構黨委班子建立黨建聯繫點

2,859 個

廣泛開展聯學共建

7,600 餘次

系統組建黨員突擊隊

2,583 支

完善基層黨建治理

人保財險聚焦基層黨建提質增效，從組織建設、指導服務、考核評價三方面紮實推進工作。一是強化基層基礎建設。落實基層黨組織建設質量提升三年行動方案，優化系統黨建組織架構與人員配備，省地兩級新增編制202個，實現36家省級機構獨立設置黨群工作部門；推動區縣支公司經理、黨組織書記“一肩挑”動態佔比達到100%，設立中介板塊子公司黨委，實現黨的組織與工作有效覆蓋。二是強化幫帶指導服務。完善基層黨建聯繫點機制，強化對基層黨建工作的指導與支持。全年發展黨員1,773名，青年黨員佔比82%；開展“我為群眾解一難”活動，構建黨務實操工具箱，發佈4套81個文書模板，採購25門黨務課程，切實為基層黨務工作減負增效。三是強化考評評價創新。首次印發黨群條線重點工作評價標準、編制總部“四強”黨支部評價指標，建立定期檢查通報機制，構建可視化考評體系，開展專項檢查，激發黨建條線活力。

推動區縣支公司經理、黨組織書記“一肩挑”動態佔比達到

100%

全年發展黨員

1,773 名

公司治理

人保財險聚焦科學高效的治理框架，持續推進治理機制優化，強化內控合規與決策監督，以專業治理能力夯實經營根基，保障治理體系規範高效運轉。更多有關公司治理內容詳見人保財險 2025 年年報“企業管治報告”部分。

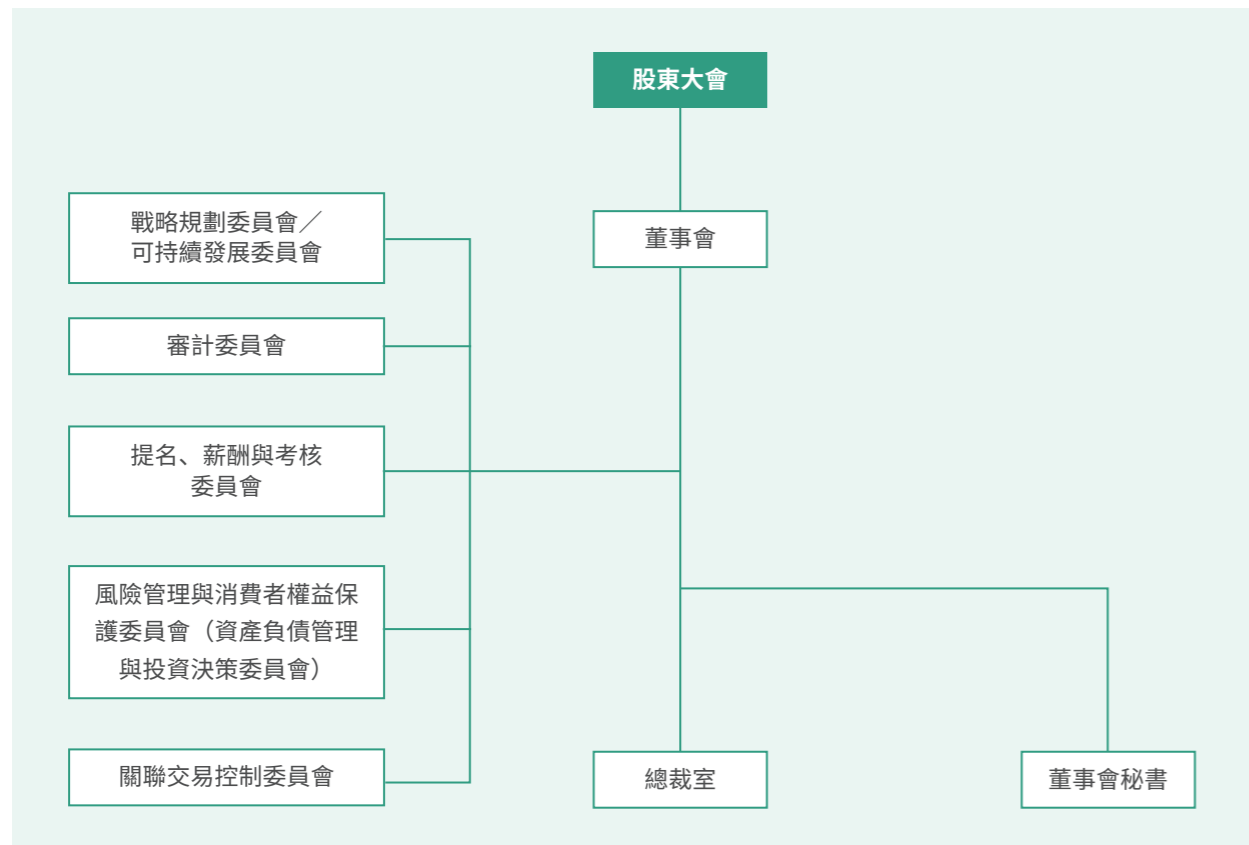


治理架構

人保財險嚴格遵守《中華人民共和國保險法》《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》等相關法律法規要求，全面遵循香港聯交所《上市規則》附錄十四《企業管治守則》相關要求，規範開展公司治理。公司制定並出臺《中國人民財產保險股份有限公司關聯交易管理辦法》《中國人民財產保險股份有限公司董事會關聯交易控制委員會工作規則》等專項規章制度，持續完善公司治理體系。

2025 年，人保財險對《公司章程》進行了修訂，不再設立監事會，原監事會監督職能由審計委員會承擔。新修訂的《公司章程》明確了股東會、董事會及其專業委員會（包括審計委員會）的職責權限、議事規則和工作程序，形成權力制衡與高效決策的平衡機制。

公司治理架構



董事會獨立性及多元性

人保財險重視董事會獨立性與多元化建設，以確保決策客觀全面。截至報告發布時，公司共有董事 10 名，包括 3 名執行董事、2 名非執行董事和 5 名獨立董事，確保獨立董事客觀參與公司決策、監督制衡有力、權責匹配、職能優化，深度參與公司高質量發展。為確保董事會成員構成及觀點表達的多樣性，公司從性別、年齡、地區、文化及教育背景、專業經驗及技能等多方面衡量董事會多元化構成情況，以保證決策全面。截至報告發布時，公司董事會共有女性董事 3 名，佔比 30%。

董事會成員均在經濟、金融、保險、會計、法律等領域擁有豐富經驗。2025 年，公司共召開股東會 3 次、董事會會議 11 次、董事會專門委員會會議 35 次、監事會會議 5 次。

2025 年，公司持續強化董事履職能力建設，常態化組織開展專業化、體系化培訓，涉及企業管治與上市規則、反洗錢及反恐怖融資、可持續發展與信息披露、中國特色現代企業制度、關聯交易合規管理等內容。

時間	培訓內容
2025 年 1 月	<ul style="list-style-type: none"> 組織董事參加香港聯交所對《上市規則》附錄 C1《企業管治守則》最新修訂的培訓。
2025 年 8 月	<ul style="list-style-type: none"> 組織董事參加反洗錢及反恐怖融資知識培訓。 舉辦首期獨立董事講堂，組織董事參加《可持續行動與信息披露》專題培訓。
2025 年 10 月	<ul style="list-style-type: none"> 舉辦第二期獨立董事講堂，組織董事參加《構建中國特色現代企業制度》專題培訓。
2025 年 12 月	<ul style="list-style-type: none"> 組織獨立董事參加中國人民銀行反洗錢局的反洗錢及反恐怖融資培訓。 組織獨立董事參加公司舉辦的香港聯交所關聯交易信息披露培訓。

投資者權益維護、薪酬管理與關聯交易

為切實保障投資者合法權益，人保財險搭建高效規範的投資者關係管理機制，嚴格按照制度規範與程序要求，全方位維護全體股東尤其是中小股東權益。公司利潤分配決策程序規範、運行機制健全，分紅標準及比例清晰明確，嚴格遵循《公司章程》及相關審議流程執行。自 2024 年以來，公司每年均實施年度及中期兩次現金分紅。

人保財險建立健全的董事及高級管理層薪酬管理制度，由提名、薪酬與考核委員定期評價董事會架構與人員組成，制訂董事及高級管理層的薪酬政策及架構，構建包含財務指標、非財務指標、戰略目標達成情況、公司治理合規性等多維度的考核體系，並開展年度考核，向董事會提出薪酬待遇的合理建議。公司將履職評價結果作為董事及高管薪酬與激勵的重要依據，其中獨立董事除固定袍金外，浮動袍金與年度履職評價結果掛鉤。

人保財險嚴格遵循市場公平交易原則，依照《中國人民財產保險股份有限公司關聯交易管理辦法》，確保關聯交易定價公允、程序合規、信息披露及時，不存在通過關聯交易損害股東利益的行為。公司設置關聯交易控制委員會，負責審查關聯交易管理制度及執行情況，統籌關聯方識別、審核與維護，負責關聯交易的審查、備案、風險管控及專項整治等工作，持續提升關聯交易規範化管理水平。

投資者溝通與信息披露

人保財險始終嚴格遵循證券上市地監管規則及國家金融監管總局相關信息披露要求，確保監管規定落地執行。公司制定《中國人民財產保險股份有限公司信息披露管理規定》，持續完善信息披露工作機制、規範業務流程，常態化開展專項培訓，全力保障定期報告與臨時報告編制、披露工作的及時性、真實性、準確性與完整性。在此基礎上，公司從多維度優化信息披露工作，向投資者及利益相關方全面展現經營發展成效與社會責任履行情況，不斷夯實信息披露工作質量，持續提升整體披露水平。

<p>強化披露管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> 積極對接監管機構標準和政策要求，密切跟進可持續發展披露準則推動情況，把握可持續發展趨勢，及時宣導披露公司可持續發展情況。
<p>拓展信息渠道</p>	<ul style="list-style-type: none"> 緊扣國內外可持續發展主流趨勢和關注熱點，依託公司官網、官方公眾號、主流媒體等信息披露渠道，強化可持續發展相關信息宣傳，及時發佈相關政策與實踐、聲明、報告、成果亮點等信息，多方位展示公司可持續發展工作成果，提升公司可持續發展信息的外部觸達水平。
<p>豐富信息可讀性</p>	<ul style="list-style-type: none"> 兼顧不同利益相關方的信息需求，通過公眾號發佈《人保財險發佈 2025 年中期業績》《中國人保財險 2025 年理賠服務報告》等，以圖文並茂的方式增強定期報告可讀性，可視化關鍵信息迴應利益相關方關切。

人保財險高度重視投資者關係管理，堅持依法合規、公開透明原則，及時向投資者及社會公眾披露公司發展戰略、財務狀況、經營業績、重大事項及投資者訴求處理等關鍵信息。所有應披露信息均通過公司官網、香港聯交所網站及保險行業協會網站等監管規定的平臺統一發布，切實保障信息披露的透明度。

人保財險持續暢通多元化投資者溝通渠道，積極主動、高效專業地服務國內外機構及個人投資者，不斷增進互信與理解。2025 年，公司通過定期業績發佈和路演、現場接待、線上溝通、投行會議、主動拜訪等形式，累計與投資者開展溝通超 500 人次。

累計與投資者開展溝通超

500 人次

案例 | “非車險高質量發展的實踐和展望”主題投資者開放日

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，向資本市場宣導公司在非車險高質量發展方面的目標、體系和優勢。

風險管理



風險管理架構

人保財險建立由董事會負最終責任，董事會下設的風險管理相關專業委員會受權管理，董事會下設的審計委員會負責監督，高級管理層直接領導，高級管理層下設的風險合規委員會統籌協調，各部門及各級機構各司其職的風險管理組織體系。

公司單獨設立風險管理部，負責牽頭全面風險管理體系建設，指導、監督各部門和各級機構開展全面風險管理工作，同時牽頭保險風險、操作風險、信用風險管理；綜合部、戰略部、資金部分別牽頭聲譽風險、戰略風險、市場風險和流動性風險管理。省級分支機構設立風險管理部，承擔風險管理職能，並配有風險管理崗位人員。

公司審計部門對公司風險管理政策、風險管理體系運行情況和運行效果進行監督，按照監管要求和公司有關規定開展審計，並向董事會審計委員會報告。

風險管理體系

人保財險深入貫徹黨中央防範化解重大金融風險相關要求，堅持“經營合規、資產安全、資本充足、價值創造”的風險管理總體目標，堅持風險底線思維和預防為主理念，突出全面風險管理和重點領域風險防控，強化“重點防控、源頭防控、科技防控、系統防控”，持續提升公司風險管理能力和風險防控效果。

公司持續健全風險管理組織架構，完善風險管理制度。優化風險偏好體系，促進風險偏好與經營管理有機融合。增強資本管理前瞻性，深化資本管理在公司經營管理中的實踐和應用。升級風險管理相關信息系統功能，以科技賦能促進風險管理工作提質增效。加大重點領域風險識別評估、預警提示、自查排查的力度，助力業務持續健康發展。加強風險管理意識及理念培育，推動全系統樹立正確的經營觀、業績觀、風險觀。

2025 年，公司償付能力保持穩定和充足，風險綜合評級、償付能力風險管理能力評估得分處於良好水平，未發生影響正常經營的系統性風險事件，總體風險可控。

人保財險建立完備的風險管理培訓體系。2025 年，公司圍繞償付能力風險管理、風險偏好、ESG 風險管理、操作風險損失數據等相關主題，開展風險管理系列培訓合計 3 次，組織系統各分公司參加集團年度風險合規培訓 1 次。

人保財險建立健全 ESG 管理機制，將相關工作納入全面風險管理體系，保持長期可持續發展，維持 ESG 評級處在良好水平，重點關注氣候風險、ESG 投資相關風險等。更多氣候風險管理內容詳見本報告“環境篇 (S) —— 應對氣候變化 —— 氣候風險管理”板塊。

合規與商業道德

人保財險始終堅守合規經營理念，持續健全合規管理制度與運行機制，厚植合規文化，嚴守風險防控底線，堅決防範系統性風險。公司將合規要求全面覆蓋各層級、各條線、各崗位，聚焦監管重點與突出風險開展排查，層層壓實合規管理與風險防控責任，構建嚴密高效的風險防控體系。



合規內控

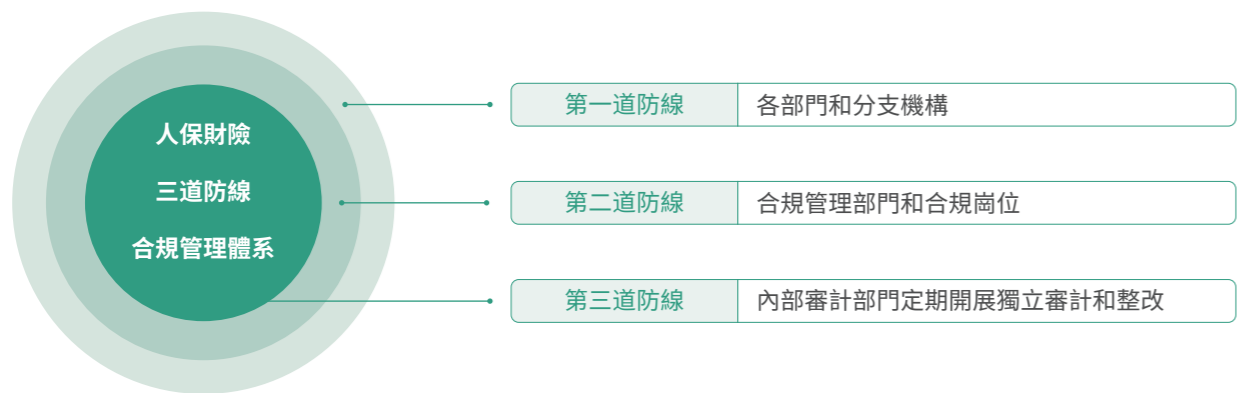
合規管理機制

人保財險董事會及下設專業委員會積極履行合規管理職責，着力夯實董事會合規管控主體責任，審議年度內控評估報告、風險評估報告等關聯議案，以及關於公司合規管理的其他重要議案，涉及財務核算、內部審計、關聯交易、反洗錢機制、信息披露等關鍵板塊。

公司持續健全內控合規制度體系，2025年根據最新法律法規、監管規定及上級制度，制定印發《合規管理辦法》，完善合規管理架構。在省級分支機構設立合規官，嚴格保障其參會權、調查權，充分發揮核心作用，強化合規人員履職保障。

公司建立各司其職、協同高效的合規管理“三道防線”：各業務部門和分支機構為第一道防線，對其職責範圍內的合規管理負有首要責任；合規管理部門和合規崗位為第二道防線，履行專業監督與指導職責；內部審計部門為第三道防線，定期對公司合規管理情況進行獨立審計，確保合規體系有效運行。

公司以《金融機構合規管理辦法》施行為契機，全面優化合規考核體系，將“處罰下降率”作為第一道防線核心考核指標，提高第一道防線合規考核權重，推動樹立“管業務必須管合規、管發展必須管風險”的經營理念。



合規文化建設

人保財險持續加強合規宣導。2025年針對15個重點業務領域搭建並動態更新合規培訓宣導素材庫，在季度全系統經營分析會、季度風險合規委員會例會中嵌入合規培訓內容，加強對各級主要負責人、新提拔幹部、年輕幹部、關鍵崗位人員的合規宣導培訓，提升全員合規意識。同時，結合現行監管規定和公司業務管理實際，修訂印發《合規經營紅線手冊》，推動全員在經營中明底線知紅線。

2025年，公司全系統合規培訓覆蓋率100%。

合規行為管理

人保財險堅決維護金融安全穩定，持續健全合規管理機制，紮實推進反洗錢、反壟斷、反貪腐等合規管理工作，合規與商業道德培訓覆蓋全體員工（包括兼職和供應商）。常態化開展常規審計、專項審計及風險排查，強化員工合規行為監督，不斷提升風險管理與合規經營水平，為促進公司穩健經營提供有力保障。

反洗錢、反恐怖融資合規管理

人保財險嚴格遵守反洗錢、反恐怖融資與制裁合規相關的法律法規，對標監管要求、結合業務實際，明確董事會依照法律法規和公司章程規定，承擔洗錢風險管理的最終責任。2025年，根據新《反洗錢法》及人民銀行相關規章制度，修訂印發《洗錢及恐怖融資風險管理辦法（2025年修訂版）》等13個反洗錢專項制度，確保公司內部規定與監管要求保持一致，明確產品線部門、渠道部門、理賠部門、客服部門反洗錢工作職責，進一步完善涉及大額交易和可疑交易報告、客戶身份識別、客戶身份資料與交易記錄保存、信息安全保護、自評估、反洗錢工作獎懲等全面的反洗錢制度體系。

公司及各省級分公司均組建了反洗錢及反恐怖融資工作領導小組，由機構主要負責人擔任組長，指定法律合規部門牽頭反洗錢管理工作，有效落實反洗錢各項義務。2025年，隨着反洗錢監管環境動態變化及公司自身風險管控責任的不斷深化，公司全面梳理、明確細化、調整完備了反洗錢及反恐怖融資工作領導小組成員部門及相關部門職責分工，切實強化反洗錢及反恐怖融資工作的組織領導與統籌協調。

公司常態化對不同條線、崗位、層級的員工開展針對性反洗錢培訓。2025年，邀請外部專家開展反洗錢培訓，重點覆蓋董監高人員，強化其合規履職能力。同時，開展覆蓋新員工、法規條線員工、區縣支公司經理的反洗錢培訓，參與培訓職工累計達9,200人，聚焦反洗錢監管最新形勢和履職要求，持續提升員工反洗錢知識的覆蓋面和運用能力。

報告期內，公司未發生任何與反洗錢相關的訴訟或行政處罰事項。

公司全系統合規培訓覆蓋率達

100%

參與反洗錢培訓

9,200人



▲ 2025年人保財險邀請人民銀行外部專家給全系統開展反洗錢培訓



▲ 2025年人保財險新員工法律合規及反洗錢工作宣導

反壟斷、反不正當競爭與公平交易

人保財險健全反壟斷、反不正當競爭與公平交易合規管理體系，制定發佈《合規經營紅線手冊》等專項管理制度，常態化對管理人員開展相關合規培訓，積極引導員工保持良好的商業行為，維護行業正當競爭秩序。公司制定印發《供應商行為準則承諾書》，向所有納入採購管理範圍的供應商充分傳達堅持公平競爭原則，遵守其經營所在地及國家所有適用的反壟斷法律、法規，不得有賄賂、腐敗、惡意串通、惡意欺詐或其他損害公司利益的不良行為。公司落實人保集團反壟斷工作部署，針對各分公司共保協議的法規審核提出具體要求，從公平競爭、誠信互惠角度對合同進行合規性審核，確保相關業務均接受合規評估並按法律要求進行申報。

2025年，公司開展“區縣支公司經理綜合能力提升示範班”以及“地市分公司主要負責人綜合能力輪訓班”等培訓班，加強對《反不正當競爭法》《反壟斷法》的宣導培訓。

2025年，公司未發生涉及虛假宣傳、實施壟斷行為、侵犯商業祕密的行政處罰及訴訟。

知識產權保護

人保財險嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國著作權法》等法律法規，印發《中國人民財產保險股份有限公司專利及軟件著作權管理辦法（2024版）》等專項制度，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，並建立起由總公司統籌推動，各級分支機構負責監督管理的知識產權保護工作體系。

公司構建並不斷提升知識產權保護力度，設置專門機構或配備專業崗位人員，專職負責專利及軟件著作權的管理、保護、轉化運用等工作。設定嚴格的審核程序，以規範專利生命週期各階段工作機制和流程，加強專利保護管理、軟件著作權登記管理、商標註冊管理。同時，公司通過專利的創造、運用和保護，鼓勵發明創造，保護創新投入和成果，從而提升自主創新能力，促進技術進步，加強技術創新和研發成果保護，提高知識產權創造和運用能力。

截至2025年末，公司累計申請專利1,130項，其中申請發明專利760項；累計授權專利333項，其中授權發明專利113項；累計登記軟件著作權1,291項。2025年，公司新申請專利206項，其中申請發明專利163項；授權專利92項，其中授權發明專利45項；新登記軟件著作權172項。組織開展2次知識產權保護相關培訓，切實提升公司員工知識產權保護意識和能力。（注：累計專利申請、登記軟件著作權包含2024年末計入的部分。）

稅務政策

人保財險嚴格遵守國家稅務法律法規及相關政策要求，全面落實稅務管理各項工作，依法披露稅務信息，按時足額完成各項稅費繳納工作，嚴禁非法偷稅、漏稅行為。同時，常態化開展稅務自查自糾，排查潛在風險點，確保稅務工作全流程合規有序。

公平與權益保護

人保財險始終堅守平等、公正、包容的發展理念，將公平競爭與權益保護深度融入公司治理與商業行為全流程，切實保障員工、供應鏈合作伙伴、客戶及利益相關方合法權益，維護公平透明、規範有序的市場生態。

在員工權益保障方面，嚴格遵守勞動用工法律法規，堅持機會均等、公平就業，堅決杜絕性別、年齡、種族、宗教、民族、殘疾、地域等各類歧視。建立科學合理的薪酬福利與晉升體系，保障員工平等發展機會，暢通訴求表達渠道，維護員工各項合法權益。同時，積極踐行多元包容理念，尊重個體差異，搭建多元人才發展平臺，助力不同群體實現價值提升。

在供應鏈管理與商務合作中，遵循公開、公正、公平、誠信守約原則，構建供應商准入、招標採購、合作評審、合規監督等全流程管控機制，強化廉潔風險與不正當競爭風險防控，杜絕不公平交易、商業賄賂及侵權行為，保障各類市場主體平等參與、公平競爭、互利共贏。

公司持續完善權益保護與合規管理長效機制，常態化開展合規培訓、監督核查與風險隱患排查整改，將公平公正、尊重權益、誠信盡責的商業倫理嵌入業務運營各環節。以負責任的商業行為推動構建和諧穩定、共建共享的可持續發展生態，切實履行金融央企社會責任與ESG治理承諾。

反貪腐

完善反腐倡廉管理制度。公司嚴格落實《紀檢監察機關處理檢舉控告工作規則》相關規定，推進內部信訪與舉報工作規範化建設，制定《中國人民財產保險股份有限公司紀檢監察信訪舉報工作管理暫行規定》《中國人民財產保險股份有限公司鼓勵實名信訪舉報的辦法（試行）》《中國人民財產保險股份有限公司信訪工作辦法》《總公司信訪工作實施細則》《總公司信訪應急工作預案》《涉嫌職務犯罪問題線索處置工作規範（試行）》《以案促改促治工作規範》等專項制度，規範指導信訪舉報流程、應急處置機制和舉報人合法權益保護。積極開通多元舉報渠道，通過信箱、電子郵箱、黨建雲設立監督舉報信箱。

嚴格舉報人保護。落實信訪和舉報管理保密要求，《中國人民財產保險股份有限公司鼓勵實名信訪舉報的辦法（試行）》提出建立實名舉報人保護機制，明確舉報人專項保護重點工作，對於違反舉報者保護政策的情況制定相應追責規定，防止舉報人遭受打擊報復。

健全商業行為管控流程。聚焦腐敗重點問題開展專項部署和集中整治，強化節假日檢查、督導，持續強化關鍵人員、關鍵系統權限風險排查，紮實推進員工與供應商清廉建設工作。同時，面向合作供應商傳導公司反腐倡廉工作要求，築牢商業道德風險防控防線。對於涉嫌違反商業行為準則的合作供應商，推動系統從上而下與其終止合作，完善供應商反貪腐工作機制。

常態化廉潔合規培訓。聚焦廉潔從業全流程管理，精準開展分層分類教育工作。針對新員工，第一時間啟動廉潔從業教育，紮實上好入職廉潔“第一課”，夯實合規從業基礎。秉持自律與他律並行、正向引領與警示教育互補的原則，引導員工樹立正確的財富觀與價值觀。面向全體董事會成員、所有員工、外包人員及保險代理人等常態化開展商業道德相關政策宣導與培訓，將廉潔要求融入日常教育、管理與監督各環節，培訓涵蓋政策法規解讀、企業文化宣貫、廉潔理念傳遞、合規風控實操等內容，全方位提升員工職業素養與廉潔從業水平。2025年公司商業道德相關培訓覆蓋率為100%。

公司商業道德相關培訓覆蓋率

100%

案例 | 安徽省分公司開展清廉合規文化宣導月活動

安徽省分公司緊扣清廉金融文化建設要求，結合中央八項規定精神學習教育，2025年4月啟動清廉合規文化宣導月活動，構建“單位+家庭+社會”三方協同宣教體系。活動開展支部黨課超160場次，實現市分公司新員工廉潔談話全覆蓋；走訪合作單位超1,300家，對900餘名幹部員工開展家訪並簽訂助廉倡議書，主動對接監管部門。通過“線上+線下”宣傳矩陣，組織3,000餘名員工參與紀法測試，超4,400名員工參與活動，簽訂廉潔承諾書2,700餘份。



2025年4月，安徽省銅陵市分公司製作並向轄內4S店、合作修理廠等合作單位發放廉潔監督卡115份。

案例 | 北京市分公司創新開展警示教育

2025年，北京市分公司持續深入開展警示教育，紮實推進反腐敗和黨風廉政教育常態化、制度化。組織分公司黨委班子成員、各級負責人前往北京市第一中級人民法院旁聽職務犯罪案件開庭審理，接受警示教育；赴北京市第二監獄開展警示教育，引導黨員幹部進一步強化紀律意識、加強自我約束。印發北京市分公司警示案例匯編，汲取身邊人違紀違法案件的深刻教訓。全年組織召開3次集中警示教育大會，重要節日發送廉潔提醒3.3萬人次。

商業道德審計

人保財險嚴格恪守監管部門要求及公司內部治理準則，以風險防控為核心導向，持續完善審計監督體系，常態化組織開展常規審計、專項審計等各類排查工作，不斷強化全體員工行為管控與商業道德管理，審計範圍涵蓋反貪腐與反商業賄賂制度體系構建及落地執行、稅務扣繳流程規範、員工職業操守管控、反洗錢管理在內的各個風險領域。公司常規審計每3年一次100%覆蓋所有分公司及業務條線，全力保障公司合規、穩健、有序運營。

類別	審計內容
常規審計	<ul style="list-style-type: none"> 重點聚焦財務收支合規性、經營活動規範性、內部控制有效性等核心維度。
專項審計	<ul style="list-style-type: none"> 重點監督核查各級機構在重點業務領域對法律法規、監管要求的執行落實情況。 聚焦承保理賠、資金管控、招標採購等風險高發頻發領域，深入拆解業務流程、梳理風險節點、構建風險識別標籤，開展多層次、多維度的員工異常風險行為排查與識別工作，明確整改時限、壓實整改責任，推動問題閉環整改。

深入推進“不敢腐、不能腐、不想腐”一體化廉潔治理體系建設，構建“考評促自律、機制強約束”的長效管理機制，着力增強員工廉潔從業的思想自覺和行動自覺。公司制定《員工違規行為處罰實施細則》，嚴格違規行為處罰管理，將員工職業操守表現、違規違紀處理結果全面納入績效考核體系，明確其作為員工年終績效評定、評優評先、獎金核算、職務晉升及崗位調動的核心依據。

人保財險按照《保險公司董事及高級管理人員審計管理辦法》要求，針對公司高管人員，嚴格按照監管規定建立週期性經濟責任審計機制，至少3年開展一次全面審計，高管審計覆蓋率100%。在省級分公司班子成員和地市級機構主要負責人離任或任職滿三年時，對其開展經濟責任審計。經濟責任審計方案涵蓋了履職待遇、業務支出、利益輸送等廉潔自律情況，並對審計中發現的相關問題及時督促被審計單位立行立改，持續推動分支機構建立風清氣正的經營環境。2025年，人保財險開展經濟責任審計270項，其中：對17家省級分公司主要負責人開展了經濟責任審計，佔省級機構的45.95%；對144家地市級分公司主要負責人開展了經濟責任審計，佔地市機構的41.86%；對31家區縣機構主要負責人開展了經濟責任審計。

高管審計覆蓋率

100%

開展經濟責任審計

270項

ESG數據表

經濟績效			
指標名稱	2025	2024	2023
總資產 (億元)	8,604.98	7,782.44	7,036.23
總保險服務收入 (億元)	5,115.94	4,852.23	4,572.03
淨利潤 (億元)	403.77	321.61	245.66
環境績效			
指標名稱	2025	2024	2023
直接 GHG 排放總量 (範圍一)			
天然氣燃燒溫室氣體排放量 (tCO ₂ e)	11,831.14	11,833.06	11,896.67
汽油消耗排放量 (tCO ₂ e)	67,362.03	91,738.08	99,163.25
柴油消耗排放量 (tCO ₂ e)	782.48	1,004.94	871.23
煤氣消耗排放量 (tCO ₂ e)	491.06	1,051.09	1,792.91
煤炭消耗排放量 (tCO ₂ e)	2,392.45	2,874.53	2,014.32
間接 GHG 排放總量 (範圍二)			
電力溫室氣體排放量 (tCO ₂ e)	231,612.54	235,565.56	230,227.21
外購熱力溫室氣體排放量 (tCO ₂ e)	104,910.83	107,980.95	128,737.17
其他間接 GHG 排放總量 (範圍三)			
員工差旅 (航空及火車) 排放量 (tCO ₂ e)	5,813.97	5,260.51	5,065.87
溫室氣體排放總量			
溫室氣體排放總量 (tCO ₂ e)	425,196.50	457,308.72	479,768.63
人均溫室氣體排放強度 (tCO ₂ e/人)	2.79	3.06	3.19
直接能源使用			
天然氣用量 (立方米)	5,471,982	5,472,872	5,502,291
人均天然氣使用量 (立方米/人)	35.91	36.68	36.59
車用汽油 (升)	30,329,253	41,304,390	44,647,518
人均汽油使用量 (升/人)	199.03	276.81	296.88
柴油 (升)	289,496	371,803	322,331
人均柴油使用量 (升/人)	1.90	2.49	2.14
煤氣 (噸)	168	360	613
人均煤氣使用量 (千克/人)	1.10	2.41	4.08
煤炭 (噸)	1,335	1,604	1,124
人均煤炭使用量 (千克/人)	8.76	10.75	7.47
間接能源使用			
用電量 (千瓦時)	447,929,547	454,879,327	445,259,042
人均用電量 (千瓦時/人)	2,939.52	3,048.42	2,960.68
外購熱力 (吉焦)	953,735	981,645	1,170,338
人均外購熱力使用量 (吉焦/人)	6.26	6.58	7.78
水資源使用			
自來水總用水量 (噸)	6,280,258	6,639,737	6,847,192
人均自來水用水量 (噸/人)	41.21	44.50	45.53
無害廢棄物排放			

環境績效			
指標名稱	2025	2024	2023
生活垃圾排放總量 (噸)	81.65	162.00	182.00
人均生活垃圾排放 (噸/人)	0.02	0.04	0.07
餐廚垃圾 (噸)	79.56	81.58	43.33
有害廢棄物排放			
燈具消耗量 (支)	1,876	831	4,951
人均燈具消耗量 (支/人)	0.46	0.34	3.37
電池消耗量 (節)	280	295	315
人均電池消耗量 (節/人)	0.07	0.12	0.21

社會績效			
指標名稱	2025	2024	2023
員工僱傭情況			
在崗員工人數 (人)	152,382	149,218	150,391
勞務派遣人數 (人)	13,155	13,422	14,072
男性員工人數 (人)	80,464	78,824	79,433
女性員工人數 (人)	71,918	70,394	70,958
<31 歲員工人數 (人)	20,627	20,275	22,034
31 歲 -50 歲員工人數 (人)	112,096	109,724	109,070
>50 歲員工人數 (人)	19,659	19,219	19,287
華北員工總數 (人)	26,389	25,964	26,288
東北員工總數 (人)	10,872	10,820	11,026
華東員工總數 (人)	37,813	36,530	36,540
華中員工總數 (人)	23,171	22,838	23,118
華南員工總數 (人)	20,510	20,201	20,474
西南員工總數 (人)	19,104	18,656	18,621
西北員工總數 (人)	14,523	14,209	14,324
博士學歷員工人數 (人)	119	113	109
碩士學歷員工人數 (人)	9,726	8,117	7,279
學士學歷員工人數 (人)	106,645	101,373	100,379
大專學歷員工人數 (人)	31,457	33,397	36,822
其他學歷員工人數 (人)	4,435	6,218	5,802
員工流動性			
新進員工人數 (人)	8,923	5,558	5,680
男性新進員工人數 (人)	4,809	3,013	2,660
女性新進員工人數 (人)	4,114	2,545	3,020
<31 歲新進員工人數 (人)	5,936	4,903	3,690
31 歲 -50 歲新進員工人數 (人)	2,976	615	1,985
>50 歲新進員工人數 (人)	11	40	5
華北新進員工人數 (人)	1,193	775	754
東北新進員工人數 (人)	359	205	221
華東新進員工人數 (人)	2,763	1,550	1,127
華中新進員工人數 (人)	1,331	687	1,138
華南新進員工人數 (人)	1,238	925	1,045

社会绩效			
指標名稱	2025	2024	2023
西南新進員工人數 (人)	1,205	849	727
西北新進員工人數 (人)	834	567	668
員工僱傭率 (%)	5.86	3.72	3.78
男性員工僱傭率 (%)	5.98	3.82	3.35
女性員工僱傭率 (%)	5.72	3.62	4.26
<31 歲員工僱傭率 (%)	28.78	24.18	16.75
31 歲 -50 歲員工僱傭率 (%)	2.65	0.56	1.82
>50 歲員工僱傭率 (%)	0.06	0.21	0.03
華北員工僱傭率 (%)	4.52	2.98	2.87
東北員工僱傭率 (%)	3.30	1.89	2.00
華東員工僱傭率 (%)	7.31	4.24	3.08
華中員工僱傭率 (%)	5.74	3.01	4.92
華南員工僱傭率 (%)	6.04	4.58	5.10
西南員工僱傭率 (%)	6.31	4.55	3.90
西北員工僱傭率 (%)	5.74	3.99	4.66
流動員工人數 (人)	5,759	6,690	7,839
男性流動員工人數 (人)	3,168	3,741	4,419
女性流動員工人數 (人)	2,591	2,949	3,420
<31 歲流動員工人數 (人)	1,350	1,231	870
31 歲 -50 歲流動員工人數 (人)	2,074	2,555	3,470
>50 歲流動員工人數 (人)	2,335	2,904	3,499
華北流動員工人數 (人)	729	939	1,586
東北流動員工人數 (人)	313	398	543
華東流動員工人數 (人)	1,486	1,588	1,778
華中流動員工人數 (人)	914	973	1,184
華南流動員工人數 (人)	939	1,232	1,206
西南流動員工人數 (人)	818	867	880
西北流動員工人數 (人)	560	693	761
員工流動率 (%)	3.78	4.48	5.21
男性員工流動率 (%)	3.94	4.75	5.56
女性員工流動率 (%)	3.60	4.19	4.82
<31 歲員工流動率 (%)	6.54	6.07	3.95
31 歲 -50 歲流動率 (%)	1.85	2.33	3.18
>50 歲員工流動率 (%)	11.88	15.11	18.14
華北員工流動率 (%)	2.76	3.62	6.03
東北員工流動率 (%)	2.88	3.68	4.92
華東員工流動率 (%)	3.93	4.35	4.87
華中員工流動率 (%)	3.94	4.26	5.12
華南員工流動率 (%)	4.58	6.10	5.89
西南員工流動率 (%)	4.28	4.65	4.73
西北員工流動率 (%)	3.86	4.88	5.31
健康與安全			
工傷死亡數量 (人)	3	3	7

社会绩效			
指標名稱	2025	2024	2023
因工傷造成的死亡率 (%)	0.00	0.00	0.00
工傷 (不含死亡) 數量 (人)	334	278	242
因工傷 (不含死亡) 損失工作日數 (日)	13,327	9,723	8,393
員工發展及培訓			
女性員工參加培訓比例 (%)	97.01	96.30	87.30
男性員工參加培訓比例 (%)	96.14	96.50	85.58
公司級領導參加培訓比例 (%)	100.00	100.00	92.31
部門級管理人員 (含專業序列) 參加培訓比例 (%)	98.55	98.11	77.57
處級管理人員 (含專業序列) 參加培訓比例 (%)	97.84	97.07	89.19
基礎職務序列人員參加培訓比例 (%)	96.50	96.34	86.32
女性員工平均參加培訓時間 (小時)	221.43	212.34	156.49
男性員工平均參加培訓時間 (小時)	219.16	218.12	151.03
公司級領導 (包括公司領導和公司級高管) 平均參加培訓時間 (小時)	288.45	182.28	180.77
部門級管理人員 (含專業序列) 平均參加培訓時間 (小時)	178.32	134.07	110.98
處級管理人員 (含專業序列) 平均參加培訓時間 (小時)	212.78	187.07	160.03
基礎職務序列人員平均參加培訓時間 (小時)	220.59	216.66	153.48
員工多樣化			
漢族員工人數 (人)	139,533	136,753	138,041
少數民族員工人數 (人)	12,849	12,465	12,350
反腐敗			
董事接受反貪污培訓人數 (人)	10	10	4
董事接受反貪污培訓比例 (%)	100	100	100
員工接受反貪污培訓比例 (%)	100	100	100
按地區劃分供應商數量 (家)			
安徽	302	346	279
北京	2,532	2,982	2,514
福建	1,186	604	387
甘肅	223	212	203
廣東	3,339	1,448	757
廣西	477	190	152
貴州	809	142	119
海南	111	80	58
河北	1,221	608	314
河南	867	280	212
黑龍江	363	63	51
湖北	2,132	466	327
湖南	1,063	453	365
吉林	394	149	122
江蘇	2,286	428	269
江西	933	231	211
遼寧	804	360	235

社会绩效			
指標名稱	2025	2024	2023
內蒙古	424	222	177
寧夏	33	243	217
青海	188	53	52
山東	1,626	942	633
山西	1,242	240	105
陝西	533	491	335
上海	1,130	846	578
四川	2,100	543	420
天津	249	234	198
西藏	5	49	16
新疆	397	192	151
雲南	213	141	128
浙江	1,800	557	321
重慶	814	304	285
香港	1	-	1
澳門	-	-	-
臺灣	-	-	-
海外	9	13	3

註：

環境績效指標說明：

1. 溫室氣體排放、能源使用和水資源使用

- 溫室氣體排放、能源消耗、水資源消耗情況的統計範圍包括財險本級及下屬所有分支機構。
- 公司溫室氣體排放運營邊界包括直接排放（範圍一），間接排放（範圍二、範圍三中的員工差旅排放），核算的溫室氣體為二氧化碳，其他的間接排放不包括在本次報告的溫室氣體披露範圍內。
- 排放因子和計算方法：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台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係數庫》中提供的溫室氣體排放因子。
- 人均溫室氣體排放強度（tCO₂e/人）、人均能源使用量、人均自來水用水量的人員統計口徑為公司在崗員工總數。
- 由於上述統計範圍和統計口徑的調整，對2023年及2024年數據進行了重述，已反映在表格中。


2. 無害廢棄物排放、有害廢棄物排放

- 廢棄物排放數據的統計口徑為公司總部大樓。
- 人均生活垃圾排放 = 生活垃圾排放總量 / (公司總部員工數 + 物業公司員工數 + 租區員工數量)。
- 人均燈具消耗量 = 燈具消耗量 / (公司總部員工數 + 物業公司員工數)。
- 人均電池消耗量 = 電池消耗量 / (公司總部員工數 + 物業公司員工數)。

社會績效指標說明：

- 整個報告期的員工數量使用當年12月31日時點的數據。
- 公司級領導 = 公司領導 + 公司級高管。
- 流動人員 = 主動離職人員 + 解僱人員 + 退休人員 + 其他因故解除勞動合同的人員。
- 員工流動率 = 流動人員 / 在崗員工人數。
- 僱傭率 = 新進員工數量 / 在崗員工人數。
- 董事接受反貪污培訓人數中董事統計口徑包括全體董事。

第三方審驗


審驗聲明：人保財險 2025 年度可持續發展報告

對中國人民財產保險股份有限公司 2025 年度可持續發展報告的獨立審驗聲明

致中國人民財產保險股份有限公司的管理層及利益相關方：

北京商道融綠諮詢有限公司（以下簡稱“商道融綠”）受中國人民財產保險股份有限公司（以下簡稱“人保財險”）的委託，對其《中國人民財產保險股份有限公司 2025 年度可持續發展報告》（以下簡稱“《可持續發展報告》”）披露的有關信息進行獨立的第三方審驗。商道融綠的審驗情況如下。

審驗範圍

- 時間範圍**
本次審驗時間範圍限於《可持續發展報告》披露的 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間的信息，報告期之外的任何相關信息均不在本次審驗範圍之內。
- 信息範圍**
本次審驗的範圍限於《可持續發展報告》涵蓋的人保財險的信息，不包括人保財險的供應商等其他第三方的信息。對於《可持續發展報告》中披露的已經通過獨立第三方機構審計或審驗的信息和數據，本次不再重複審驗。
- 審驗範圍**
本次審驗範圍包括兩方面：一為評估《可持續發展報告》是否有不符合 AA1000AP (2018) 中包容性、實質性、回應性和影響性原則的情況；二為評估選定《可持續發展報告》中的特定績效信息的可靠性和質量，特定績效信息包括：
 - 農險服務農戶數量以及提供風險保障金額
 - 知識產權保險服務客戶數量和風險保障金額
 - 承保新能源車數量
 - 承保碳匯保險金額
 - 森林保險保障金額
 - 巨災保險保障人數及金額
 - 員工流動率
 - 女性員工數量
 - 女性員工參加培訓比例
 - 男性員工參加培訓比例

責任

人保財險的管理層對《可持續發展報告》的編制和內容負全部責任，並保證《可持續發展報告》的內容以及提供給商道融綠的資料信息的完整性和真實性，不存在重大錯誤陳述。商道融綠的責任是根據人保財險提供的資料信息，依據 AA1000 審驗標準 v3 (AA1000AS v3) 出具獨立的審驗聲明。

標準

商道融綠使用 AA1000AS v3 作為審驗服務參照的標準。AA1000AS v3 是指由 AccountAbility 創建的審驗標準。本次審驗類型和深度為“類型二、中度審驗”。商道融綠依據《商道融綠非財務報告審驗方法》編制本審驗聲明。商道融綠同時參考的標準、原則及倡議還包括：全球報告倡議組織 (GRI)《可持續發展報告標準》/香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》/滬深北三大交易所《上市公司可持續發展報告指引》/氣候相關財務信息披露工作組 (TCFD) 框架/國際可持續標準理事會 (ISSB)《國際財務報告可持續披露標準則第 1 號——可持續相關財務信息披露一般要求》/《國際財務報告可持續披露標準則第 2 號——氣候相關披露》/歐盟《企業可持續發展報告指令》(CSRD) /溫室氣體核算體系 (GHG Protocol) 等。



審驗聲明：人保財險 2025 年度可持續發展報告

審驗方法

1. 制定審驗計畫

商道融綠在審驗計畫中記錄關鍵的資源需求、需收集的證據、任務、活動、可交付成果和時間表，形成審驗計畫書。

2. 收集信息

商道融綠依據明確性、平衡性、完整性、時效性的原則，評估所收集信息的質量。

3. 進行審驗

- 開展訪談，訪談人員包括綜合部、戰略部、人力部、車險部、商團部、農險部、消保部、風研中心等部門中負責可持續發展相關工作的人員。
- 審驗人保財險所提供的相關文件資料。
- 審驗《可持續發展報告》的信息是否符合 AA1000AP (2018) 中包容性、實質性、回應性及影響性原則。
- 審驗選定《可持續發展報告》中的特定績效信息的可靠性和質量。
- 審驗《可持續發展報告》是否參照全球報告倡議組織 (GRI)《可持續發展報告標準》和香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》編制。

4. 商道融綠認為其他必要的工作

獨立性和能力

1. 獨立性

商道融綠聲明，與人保財險為完全相互獨立的公司，對該公司不存在偏見和利益衝突。

2. 能力

商道融綠專注於為客戶提供環境、社會和公司治理 (ESG) 評級、綠色金融戰略規劃、環境和社會風險管理 (ESRM)、綠色金融產品創新、綠色金融與責任投資研究、綠色債券評估認證、綠色信貸和責任投資能力建設等可持續金融方面的專業諮詢、研究和培訓等服務。

商道融綠已獲得使用 AA1000AS v3 的許可。該許可授權商道融綠使用和遵守 AccountAbility 的 AA1000AS v3，以及使用與此類可持續性審驗服務相關的 AA1000AS v3 標誌。

商道融綠審驗團隊人員擁有 AA1000 認證可持續發展審驗師 (CSAP) 證書、ISO14001 內審員資質、CFA-ESG 證書、EFFAS-CESGA 證書、GRI 培訓證書、碳資產管理師等可持續發展領域的資質，團隊由擁有豐富可持續發展領域經驗的專業人士構成，其對 AA1000AS v3 標準有全面的理解。

局限性

商道融綠在本次《可持續發展報告》審驗中，所需的信息和數據完全依賴人保財險提供的相關信息和數據，未從其他外部渠道搜集信息，亦未對外部利益相關方進行訪談。

審驗內容

1. AA1000AP (2018) 原則審驗

包容性：人保財險識別了主要利益相關方，通過不同的方式持續與主要利益相關方溝通，並對外展示溝通情況。人保財險為利益相關方參與提供了必要的能力建設。

實質性：人保財險收集了主要利益相關方的意見，確立了實質性議題的分析流程，識別出了與公司高度相關的 ESG 議題，並於其《可持續發展報告》中展示了實質性議題的評估結果。



審驗聲明：人保財險 2025 年度可持續發展報告

回應性：人保財險對其主要利益相關方關注的實質性議題做出了回應，並監督目標執行情況，且在能力建設和資源投入方面有所行動。

影響性：人保財險建立了衡量、評估和管理公司的可持續影響的流程，並將部分影響納入了公司的實質性議題管理和戰略目標規劃中。

2. 特定可持續發展績效信息審驗

核證《可持續發展報告》中的特定績效信息的質量和可靠程度。

結論

- 商道融綠未發現《中國人民財產保險股份有限公司 2025 年度可持續發展報告》有不符合 AA1000AP (2018) 中包容性、實質性、回應性和影響性原則的情況。
- 商道融綠未發現任何事項影響《中國人民財產保險股份有限公司 2025 年度可持續發展報告》中選定的特定可持續發展績效信息的可靠性及質量。該特定績效信息可供利益相關方使用。
- 商道融綠未發現《中國人民財產保險股份有限公司 2025 年度可持續發展報告》有不參照全球報告倡議組織 (GRI)《可持續發展報告標準》或香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》編制內容的情況。



審驗機構：北京商道融綠諮詢有限公司
審驗負責人：吳豔靜



2026 年 3 月 30 日 中國，北京

索引表

香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》索引

溫室氣體排放及能源資源數據第三方聲明

本報告以
中國人民財產保險股份有限公司
北京市朝陽區建國門外大街2號院2號樓，100022
為主體，涵蓋中國人民財產保險股份有限公司在中國內地的各運營機構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)	44,647,518	41,304,390	30,329,253
柴油消耗量 (L)	322,331	371,803	289,496
煤氣消耗量 (t)	613	360	168
煤炭消耗量 (t)	1,124	1,604	1,335
天然氣消耗量 (Nm³)	5,502,291	5,472,872	5,471,982
電力消耗量 (kWh)	445,259,042	454,879,327	447,929,547
熱力消耗量 (GJ)	1,170,338	981,645	953,735
溫室氣體排放	2023年	2024年	2025年
範圍一和範圍二溫室氣體排放總量 (tCO ₂ e)	474,702.75	452,048.21	419,382.52
其中			
範圍一溫室氣體排放量 (tCO ₂ e)	115,738.38	108,501.70	82,859.16
範圍二溫室氣體排放量 (tCO ₂ e)	358,964.38	343,546.51	336,523.36
範圍三溫室氣體排放量-員工差旅 (tCO ₂ e)	5,065.87	5,260.51	5,813.97
其他環境足跡	2023年	2024年	2025年
水消耗量 (t)	6,847,192	6,639,737	6,280,258

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。

中節能標準科技服務(北京)有限公司
負責人簽章

强鹿印道



北京市海澱區西直門北大街42號
聲明日期：2026年3月18日

範疇	層面	一般披露及關鍵績效指標	披露位置
環 境	A1排放物	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：(1)政策；(2)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	節能減排
		A1.1排放物種類及相關排放數據。	節能減排
		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)。	ESG數據表
		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)。	節能減排、ESG數據表
		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。	節能減排
	A2資源使用	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。	節能減排
		一般披露：有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	節能減排
		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)。	節能減排、ESG數據表
		A2.2總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	節能減排
		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。	節能減排
A3環境及天然資源	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。	節能減排	
	A2.5製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	本公司主要產品為機動車輛保險、企業財產保險等各類保險，並大力推行電子保單，因此不適用該指標。	
	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。	節能減排	
	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。	節能減排	

範疇	層面	一般披露及關鍵績效指標	披露位置
社會	B1僱傭	一般披露:有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時間、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的:(1)政策;及(2)遵守對發行人有重大影響的相關法律、及規例的資料。	人才梯隊發展戰略、員工培訓和成長、員工權益和保障
		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。	ESG數據表
		B1.2按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	ESG數據表
	B2健康與安全	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:(1)政策;及(2)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	員工權益和保障
		B2.1過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	ESG數據表
		B2.2因工傷損失工作日數。	ESG數據表
		B2.3描述所採取的職業健康與安全措施,以及相關執行及監察方法。	員工權益和保障
	B3發展與培訓	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。	人才梯隊發展戰略、員工培訓和成長
		B3.1按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓僱員百分比。	人才梯隊發展戰略、員工培訓和成長、ESG數據表
		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。	人才梯隊發展戰略、員工培訓和成長、ESG數據表
	B4勞工準則	一般披露:有關防止童工及強制勞工的:(1)政策;(2)遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規例的資料。	人才梯隊發展戰略
		B4.1描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	人才梯隊發展戰略
		B4.2描述在所發現違規情況下消除有關情況所採取的步驟。	人才梯隊發展戰略
	B5供應鏈管理	一般披露:管理供應鏈的環境及社會風險政策。	供應鏈管理
		B5.1按地區劃分的供應商數目。	ESG數據表
B5.2描述有關聘用供應商的慣例,向其執行有關慣例的供應商數目,以及相關執行及監察方法。		供應鏈管理	
B5.3描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例,以及相關執行及監察方法。		供應鏈管理	
B5.4描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例,以及相關執行及監察方法。		供應鏈管理	

範疇	層面	一般披露及關鍵績效指標	披露位置	
社會	B6產品責任	一般披露:有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的:(1)政策;及(2)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	消費者權益保護、數據安全	
		B6.1已售或已運送產品數量中因安全與健康理由而須回收的百分比。	本公司提供的產品不會對消費者造成人身傷害和蔣康損害,因此不適用該指標	
		B6.2接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	消費者權益保護-客戶投訴處理	
		B6.3描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	服務知識產權風險保障	
		B6.4描述質量檢定過程及產品回收程序。	本公司主要產品為機動車輛保險、企業財產保險等各類保險,不存在因產品質量原因回收問題,因此不適用該指標	
	B6.5描述消費者資料保障及私隱政策,以及相關執行及監察方法。	消費者權益保護、客戶個人信息保護		
	B7反貪污	一般披露:有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的:(1)政策;及(2)遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規例的資料。	合規內控、合規行為管理	
		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。	反貪腐	
		B7.2描述防範措施及舉報程序,以及相關執行及監察方法。	反貪腐	
	B7.3描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	反貪腐		
	B8社區投資	一般披露:有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	公益慈善	
		B8.1專注貢獻範圍(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	服務鄉村振興、公益慈善	
		B8.2在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	服務鄉村振興、公益慈善	
	D部分 氣候相關披露	管治	負責監督氣候相關風險和機遇的治理機構(可包括董事會、委員會或其他同等治理機構)或個人的資訊。	應對氣候變化-管治
			管理層在用以監察、管理及監督氣候相關風險和機遇的管治流程、監控措施及程序中的角色。	應對氣候變化-管治
策略		氣候相關風險和機遇。	應對氣候變化-策略	
		業務模式和價值鏈。	應對氣候變化-策略	
		策略和決策。	應對氣候變化-策略	

範疇	層面	一般披露及關鍵績效指標	披露位置
D 部分 氣候 相關 披露	策略	財務狀況、財務表現和現金流量(包括當前財務影響及預期財務影響)。	應對氣候變化-策略
		氣候韌性。	應對氣候變化-策略
	風險管理	用於識別、評估氣候相關風險,以及釐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-策略
		用於識別、評估氣候相關機遇,以及釐定當中輕重緩急並保持監察的流程	應對氣候變化-策略
		將氣候相關風險和機遇的識別、評估、優次排列和監察流程融入公司整體風險管理流程的方式方法及程度。	應對氣候變化-氣候風險管理
	指標和目標	溫室氣體排放: 溫室氣體絕對總排放量(以公噸二氧化碳當量表示)及用於計量溫室氣體排放的方法。	應對氣候變化-指標與目標
		氣候相關轉型風險: 易受氣候相關轉型風險影響的資產或業務活動的金額及百分比。	公司計劃未來開展基於資產和業務的轉型風險影響分析
		氣候相關物理風險: 易受氣候相關物理風險影響的資產或業務活動的金額及百分比。	應對氣候變化-策略
		氣候相關機遇: 涉及氣候相關機遇的資產或業務活動的金額及百分比。	公司計劃未來開展基於資產和業務的轉型風險影響分析
		資本運用: 用於氣候相關風險和機遇的資本開支、融資或投資金額。	公司暫未披露
		內部碳定價: 在決策中應用碳定價的方式方法及用於評估溫室氣體排放成本的每公噸溫室氣體排放量定價。	公司暫未應用碳定價
		薪酬: 氣候相關考慮因素及其納入薪酬政策的方式方法。	綠色金融與可持續發展管理體系
		行業指標: 與業務模式和活動有關的行業指標。	應對氣候變化-指標與目標
氣候相關目標: 為監察實現其策略目標的進展而設定的與氣候相關的定性及量化目標;法律或法規所要求達到的任何目標(包括溫室氣體排放目標)。		應對氣候變化-指標與目標	

全球報告倡議組織 GRI 《可持續發展報告標準》索引

GRI標準	披露項	披露位置
GRI 2: 一般披露 2021	2-1組織詳細情況	關於我們
	2-2納入組織可持續發展報告的實體	報告編制說明
	2-3報告期、報告頻率和聯繫人	報告編制說明
	2-4信息重述	不適用
	2-5外部鑑證	第三方審驗
	2-6活動、價值鏈和其他業務關係	關於我們、合作交流
	2-7員工	員工成長
	2-8員工之外的工作者	員工成長
	2-9管治架構和組成	治理架構、董事會獨立性及多元性
	2-10最高管治機構的提名和遴選	治理架構、董事會獨立性及多元性
	2-12在管理影響方面,最高管治機構的監督作用	董事會聲明、治理架構、董事會獨立性及多元性
	2-13為管理影響的責任授權	綠色金融與可持續發展組織架構、治理架構、董事會獨立性及多元性
	2-14最高管治機構在可持續發展報告中的作用	董事會聲明、綠色金融與可持續發展組織架構、綠色投資組織架構、治理架構、董事會獨立性及多元性
	2-16重要關切問題的溝通	綠色金融與可持續發展組織架構、綠色投資組織架構、董事會獨立性及多元性
	2-19薪酬政策	薪酬管理
	2-20確定薪酬的程序	薪酬管理
	2-22關於可持續發展戰略的聲明	公司領導致辭
	2-23政策承諾	合規內控、人才梯隊發展戰略、員工權益和保障
	GRI 3: 實質性議題 2021	2-24融合政策承諾
2-27遵守法律法規		合規行為管理
2-28協會的成員資格		合作交流
GRI 201: 經濟績效 2016	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	構建和諧勞動關係
	3-1確定實質性議題的過程	推進可持續發展管理-實質性議題識別
	3-2實質性議題清單	推進可持續發展管理-實質性議題識別
	3-3實質性議題的管理	推進可持續發展管理-實質性議題識別
	201-1直接產生和分配的經濟價值	數說2025、ESG數據表
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-策略	
201-3固定福利計劃義務和其他退休計劃	員工權益和保障	

GRI 标准	披露项	披露位置
GRI 203: 間接經濟影響 2016	203-1基礎設施投資和支持性服務	綠色投資社會貢獻
	203-2重大間接經濟影響	綠色投資、社會貢獻、公益慈善
GRI 205: 反腐敗 2016	205-2反腐敗政策和程序的傳達及培訓	供應鏈管理、反貪腐
	205-3經確認的腐敗事件和採取的行動	供應鏈管理、反貪腐
GRI 207: 稅務 2019	207-1稅務方針	稅務政策
	207-2稅務治理、控制及風險管理	稅務政策
	207-3與稅務關切相關的利益相關方參與及管理	利益相關方溝通
	207-4國別報告	不適用
GRI 301: 物料 2016	301-1所用物料的重量或體積	不適用
	301-2所用循環利用的進料	不適用
	301-3再生產品及其包裝材料	不適用
GRI 302: 能源 2016	302-1組織內部的能源消耗量	綠色運營、ESG數據表
	302-3能源強度	綠色運營、ESG數據表
	302-4減少能源消耗	綠色運營、ESG數據表
	302-5產品和服務的能源需求下降	綠色運營
GRI 303: 水資源和污水 2018	303-2管理與排水相關的影響	節能減排
	303-3取水	節能減排、ESG數據表
	303-4排水	節能減排、ESG數據表
	303-5耗水	節能減排、ESG數據表
GRI 304: 生物多樣 2016	304-2活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	綠色保險-生物多樣性保護
GRI 305: 排放 2016	305-1直接(範圍1)溫室氣體排放	ESG數據表
	305-2能源間接(範圍2)溫室氣體排放	ESG數據表
	305-3其他間接(範圍3)溫室氣體排放	ESG數據表
	305-4溫室氣體排放強度	ESG數據表
	305-5溫室氣體減排量	ESG數據表
GRI 306: 廢棄物 2020	306-1廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	節能減排
	306-2廢棄物相關重大影響的管理	節能減排
	306-3產生的廢棄物	節能減排
GRI 401: 僱傭 2016	401-1新進員工僱傭率和員工流動率	ESG數據表
	401-2提供給全職員工(不包括臨時或兼職員工)的福利	非薪酬權益與保障
	401-3育兒假	非薪酬權益與保障

GRI 標準	披露項	披露位置
GRI 403: 職業健康與安全 2018	403-3職業健康服務	非薪酬權益與保障
	403-5工作者職業健康安全培訓	非薪酬權益與保障
	403-6促進工作者健康	非薪酬權益與保障
	403-7預防和減緩與業務關係直接相關的職業健康安全影響	非薪酬權益與保障
	403-9工傷	非薪酬權益與保障
GRI 404: 培訓與教育 2016	404-1每名員工每年接受培訓的平均小時數	員工培訓和成長、ESG數據表
	404-2員工技能提升方案和過渡援助方案	員工培訓和成長
GRI 405: 多元化與平等機會 2016	405-1管治機構與員工的多元化	董事會獨立性及多元性、ESG數據表
GRI 406: 反歧視 2016	406-1歧視事件及採取的糾正行動	公平招聘
GRI 407: 結社自由與集體談判 2016	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	構建和諧勞動關係
GRI 408: 童工 2016	408-1具有重大童工事件風險的運營點和供應商	公平招聘、供應鏈管理
GRI 409: 強迫或強制勞動 2016	409-1具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	公平招聘、供應鏈管理
GRI 413: 當地社區 2016	413-1有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	服務鄉村振興、服務增進民生福祉、公益慈善
GRI 416: 客戶健康與安全 2016	416-1評估產品和服務類別的健康與安全影響	消費者權益保護
GRI 418: 客戶隱私 2016	418-1涉及侵犯客戶隱私和丟失客戶資料的經證實的投訴	消費者權益保護、客戶投訴處理、客戶個人信息保護

讀者反饋表

尊敬的讀者您好！

感謝您閱讀《中國人民財產保險股份有限公司2025年度可持續發展報告》。我們非常重視並期望聆聽您對我們環境、社會和治理工作及此份報告的反饋意見。您的意見和建議，是我們持續提高可持續發展信息披露水平、推進ESG管理和實踐的重要依據。您可以填寫下表，通過郵遞、電子郵件或傳真反饋給我們，我們熱誠歡迎並由衷感謝您提出寶貴意見！

姓名：_____ 單位：_____ 聯繫電話：_____ 電子信箱：_____

1. 您對人保財險履行可持續發展的總體評價是：

非常好 好 一般 差

2. 您對本報告的總體評價是：

非常好 好 一般 差

3. 您認為人保財險在利益相關方溝通方面做得如何？

非常好 好 一般 差

4. 您認為人保財險在履行經濟責任方面做得如何？

非常好 好 一般 差

5. 您認為人保財險在履行環境責任方面做得如何？

非常好 好 一般 差

6. 您認為人保財險在履行社會責任方面做得如何？

非常好 好 一般 差

7. 您認為本報告的內容安排和版式設計是否方便閱讀？

是 否

8. 您對《中國人民財產保險股份有限公司 2025年度可持續發展報告》的建議：_____

9. 您對人保財險履行可持續發展的建議：_____

請填寫後可郵遞至：中國北京市朝陽區建國門外大街2號院2號樓27層

或電子郵件至：esg-pc@picc.com.cn 或傳真至：010-85176028

PICC
中國人民保險
人民保險 服務人民

投保熱線：4001234567

客服熱線：95518

官方網站：<https://property.picc.com>

總部地址：中國北京市朝陽區建國門外大街2號院2號樓



中國人保App



人保財險服務號



人保財險訂閱號