

PICC 中国人民人寿保险股份有限公司
PICC LIFE INSURANCE COMPANY LIMITED



企业社会责任报告 2020

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

2021年4月

目录

前 言.....	2
第一篇 追求卓越的人保寿险.....	3
公司简介.....	3
发展战略.....	3
竞争优势.....	4
公司荣誉.....	4
第二篇 做有温度的寿险公司.....	7
人民战疫稳民生.....	7
减贫帮扶惠三农.....	9
创新服务利国家.....	11
温暖工程暖人心.....	14
第三篇 做负责任的企业公民.....	16
为客户提供温暖服务.....	16
为股东完善公司治理.....	20
为员工打造成长平台.....	22
为伙伴创造共赢关系.....	24
为环境贡献绿色低碳.....	25

前言

本报告披露了中国人民人寿保险股份有限公司（中国人保寿险、人保寿险、公司、我们）在本报告期（2020年1月1日至12月31日）的经济、环境和社会绩效，部分内容涉及2021年。

人保寿险依据《中国保监会关于保险业履行社会责任的指导意见》（保监发〔2015〕123号）编制社会责任报告，每年通过公司官网对外发布。

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，确保所有信息的真实性。

本报告网络版可在本公司网站查阅下载。

第一篇 追求卓越的人保寿险

公司简介

中国人民人寿保险股份有限公司(以下简称“中国人保寿险”或“公司”)是中国人民保险集团旗下的重要成员,总部设在北京,注册资本金 257.61 亿元,主要经营人寿保险、年金保险、健康保险、意外伤害保险等保险业务及上述业务的再保险业务。

公司与人民冷暖相守,朝夕相伴,走出了一条具有人保寿险特色的发展之路。累计为 3.3 亿保险消费者送去人民保险的温暖,成为推动中国寿险市场发展的一支重要力量。截至 2020 年末,公司总资产达到近 5000 亿元,公司职工数 2 万人,营销人员数 43 万人。2020 年,公司本年累计新增保险金额为 15 万亿元,实现净利润 45 亿元。穆迪、惠誉分别给予公司 A2、A+ 的财务实力评级。公司在全国 31 个省、自治区、直辖市及 5 个计划单列市设立 36 个省级分公司,在 294 个地市、1599 个县(市、区)设立分支机构和服务网点,为客户提供“无忧”系列、“百万守护”系列、人保福产品组合等 200 多款保险产品,通过柜面、电话、微信、APP、互联网等多种方式为客户提供全面服务体验。

公司秉承“人民保险 服务人民”企业使命,不忘初心,牢记使命,砥砺前行,积极参与国家健康养老产业、基础设施和民生工程。公司主动承担社会责任,全力以赴打好新冠肺炎疫情防控阻击战,助力脱贫攻坚,开展抗灾救灾、爱心捐助和捐建“希望工程图书室”等活动,为决胜全面建成小康社会、决战脱贫攻坚做出了重要贡献。

公司先后荣获“2016 中国经济转型发展领军企业”、“2017 年度卓越价值成长保险公司”、“2017 年度保障品牌大奖”、“2018 年度中国保险行业信息化杰出项目奖”、“2018 年度中国十佳客户体验奖”、“2019 中国保险企业竞争力排行榜 10 强”、“2019 卓越竞争力寿险公司”“2019-2020 年度值得托付人寿保险机构”、“2020 价值成长保险公司方舟奖”等诸多奖项,受到社会各界广泛赞誉。

发展战略

在我国即将迈入全面建设社会主义现代化国家新发展阶段,开启第二个百年奋斗目标新征程之际,面对百年未有之大变局,也是百年未有之发展机遇,集团公司新一届党委以党的十九届五中全会精神为指引,立足当前、放眼国际、面向未来,以对现实的深刻洞察、宏大的全局视野和长远的战略眼光,确立“卓越保险战略”,擘画“1+7”战略框架,旗帜鲜明地提出“建设成为具有卓越风险管理能力的全球一流金融保险集团”的战略愿景,明确人保寿险的战略定位。公司以集团“卓越保险战略”为指导,抓住高质量发展转型重要战略机遇期,坚定不移贯彻新发展理念,聚焦服务国家战略和新发展格局,全面加强党的领导,全面落实国家、行业、集团“十四五”规划,对标同业先进,完善公司治理体系,优化经营模式,强化能力建设,夯实发展根基,构建发展新业态,努力将公司打造成为人民满意、服务一流、队伍强大、科技领先、管理先进、开拓

创新的国际一流、国内领先的寿险公司。

竞争优势

卓越的品牌优势。1949年10月20日，中国人民保险公司伴随着新中国的诞生而成立，与共和国同生共长，是新中国历史最悠久、知名度最高的保险品牌之一。

强大的股东背景。公司控股方为中国人民保险集团，持股比例达到80%。2012年12月7日，中国人民保险集团股份有限公司在香港H股成功上市，中国人民人寿股份有限公司是集团上市的亮点，也是机构投资者的主要关注点。2018年11月16日，中国人保在上海证券交易所正式登陆A股市场，成为首家“A+H”整体上市的中管保险集团。中国人民保险集团连续九年入围世界500强，2020年列世界500强第112位。

雄厚的资本实力。公司注册资本257.61亿元，集团强大的融资、注资能力保障了公司快速稳定的发展。截至2020年第4季度末，公司综合偿付能力充足率261%，核心偿付能力充足率233%，均满足监管要求，能有效保障被保险人、投保人的利益免受损害。

完善的产品体系。公司主要经营人寿保险、健康保险、意外伤害保险等保险业务及上述业务的再保险业务，产品涵盖终身寿险、定期寿险、两全保险、年金保险、养老年金保险、疾病保险、医疗保险、护理保险、失能收入损失保险以及意外伤害保险等各业务领域的人身保险产品，产品线齐全，种类丰富、体系完善。同时积极探索互联网保险产品新形态，开发保险业与养老、医疗和健康服务业相融合的保险产品。

多元的销售渠道。公司拥有个险、团险、银邮、电话、网络等多元化的销售渠道，为客户提供包括柜面、电话、互联网、移动APP及客户端等多种保险服务体验。公司依托人保集团，积极推进集团一体化进程，加强内部资源整合和互补，促进寿代产、产代寿业务的发展。

公司荣誉

1、2020年6月，我公司荣获《经济观察报》颁发的“2019-2020年度值得托付人寿保险机构”奖项。



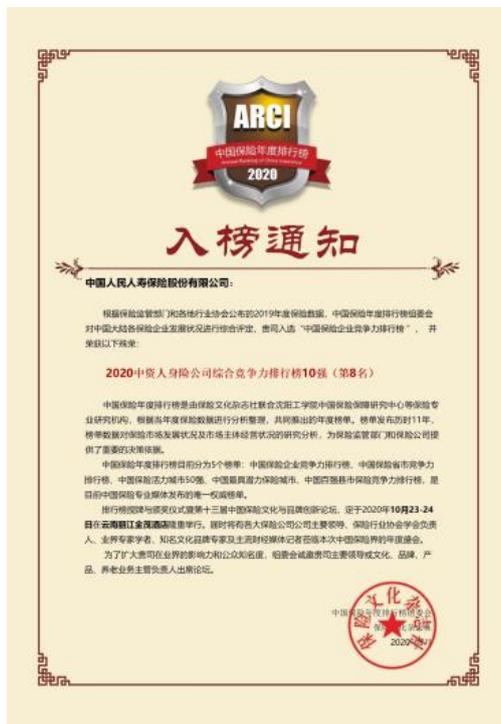
2、2020年8月，我公司荣获《证券时报》颁发的“2020 价值成长保险公司方舟奖”。（无奖状）



3、2020年8月，我公司获得“2020 年度社会责任优秀传播案例”与“2020 年度抗击新冠肺炎疫情优秀传播案例”两大奖项。



4、2020年10月，我公司荣获“2020中资人身险公司综合竞争力排行榜”10强称号。



5、2020年12月，我公司荣获《中国网》颁发的“精准扶贫先锋机构”。



第二篇 做有温度的寿险公司

人民战疫稳民生

新冠肺炎疫情发生以来，人保寿险认真贯彻落实习近平总书记重要讲话精神，按照党中央国务院、银保监会和集团公司要求，坚持“两手抓”“两不误”，统筹推进疫情防控和公司转型。

坚持“全国一盘棋”，强化组织领导和系统上下统一行动。一是深入学习贯彻习近平总书记重要讲话和重要指示精神，切实把思想和行动统一到党中央、国务院的决策部署上来；突出党的领导和党建引领，强化组织领导，建立应急工作体制。二是成立疫情防控工作领导小组，先后三次修订《总部疫情防控工作实施方案》。坚持落实各方责任，确保疫情防控措施落地实施。逐级签订防控责任书，强化办公楼宇防疫管理。

坚持把员工、销售人员生命安全和身体健康放在第一位，全力做好疫情防护和风险保障。一是印发《人保寿险销售人员“新型冠状病毒肺炎”风险保障方案》和《关于为人保寿险内勤员工增加“新型冠状病毒肺炎”风险保障的通知》。二是积极采购防疫物资，累计为总部、北京电话中心、郑州电话中心并支援湖北省分公司共计 1,200 余只 N95 口罩及 6.4 万余只一次性医用口罩、2000 余斤 84 消毒液、1000 余斤医用酒精、100 余把额温枪等防疫物资。在总部大厦 1 层和 B2 层分别配备了红外热感测温设备。同时积极配合湖北省分公司购买了 100,000 只一次性口罩，有效保障了总公司和疫情较重地区分公司复工后的物资需求。

积极开展赠险活动。截至 2020 年底，为抗击新冠肺炎疫情，公司向医护及一线人员累计赠险保障金额 1729.30 亿元。一是对因履职确诊新冠肺炎而导致身故或全残的湖北省医护人员及全国赶赴湖北省支援的医疗组成员，每人赠送 30 万元保额的保险保障。二是向一线其他抗疫人员赠送保险保障。各分支机构结合实际，为当地一线抗疫工作人员赠送个性化保障方案。三是全国范围赠送“人保寿险康乐家保险产品计划”。在人保寿险管家、人保微店、人保寿险在线同时开展“爱一个人，护一个家”新冠肺炎赠险活动，分三个阶段向全国 0-65 岁的大众赠送 1000 万份保险保障。

坚持促进复工复产，为经济社会发展提供风险保障。一是扩展人保寿险“服务消费”、“康乐家”、“意安保”等产品方案的保险责任，将新型冠状病毒感染的肺炎纳入保险保障，解除复工后顾之忧。二是开发团体保障方案，助力企业复工复产。三是支持客户复工复产，延长保单犹豫期和续期交费宽限期。

坚持客户至上，积极做好新冠肺炎理赔服务工作。一是第一时间开通理赔绿色通道。2020 年 1 月 20 日，在武汉、北京、广东、浙江分别通报新冠肺炎病例情况后，公司迅速启动应急处置方案，实行 24 小时应急响应，实时关注疫情变化。二是开通人保寿险 E 服务、中国人保 APP、人保寿险管家 APP 等线上理赔平台，为客户提供 7*24 小时不间断理赔服务。



湖北省孝感中支程磊疫情期间坚守岗位，第一时间完成新冠肺炎第一单 50 万元的赔付。

坚持传播正能量，讲好人保寿险防疫和发展好故事。一是制作专题视频《人民战“疫” 人民保险》，为湖北一线加油打气。二是利用新华网、人民网等权威媒体平台，积极开展疫情防控和业务发展宣传。三是把抗击疫情典型引领融入新媒体宣传，深入挖掘疫情防控工作中全系统的典型事迹。



公司员工居家办公期间用 3 个工作日制作完成《人民战“疫” 人民保险》微视频，在新华网客户端发布后短时间内获得 100 多万受众的关注。

积极组织和参与献爱心活动。一是公司党委下拨专项党费 129 万元，系统工会下拨 300 万疫情防控专项资金，支持保障基层一线疫情防控和慰问职工及其家属。二是广泛组织捐款。自 2020 年 2 月 29 日-4 月 26 日，全系统 6259 名共产党员积极参与捐款，累计自愿捐款 632844.07 元。发起“驰援湖北 共克时艰”捐款活动，共计 4.3 万余人累计捐款 283 万余元，专项划拨至湖北省分公司。

减贫帮扶惠三农

2020 年公司以黑龙江省桦川县、陕西省留坝县、江西省吉安县和乐安县等集团定点扶贫县和公司结对帮扶乡为支持重点，用实际行动体现责任担当。全系统直接用于扶贫帮扶、改善民生、爱心助学等方面捐赠捐款近 1097 万元，围绕“两不愁三保障”推进集团定点扶贫、结对帮扶、产业扶贫、保险扶贫、教育扶贫等工作。

高效完成定点扶贫

2020 年 3 月，公司向黑龙江省桦川县、陕西省留坝县、江西省吉安县和乐安县等集团定点扶贫县捐赠 350 万元帮扶资金，完成集团定点扶贫捐赠任务。4 月，公司从上述地区预购 800 万元农产品，完成直接采购集团定点扶贫县农产品的采购任务。全系统干部员工自发通过中国农业银行 APP 扶贫商城在线购买集团定点扶贫县农产品超过 160 万元，较集团下达帮助销售任务指标（100 万元）超出 60%。“五一”期间，公司积极响应集团号召，以实际行动贯彻落实习近平总书记“搭把手，拉一把”的重要指示精神，推动落实中国人民银行金融定点扶贫单位领导小组办公室《关于充分发挥消费扶贫作用助力湖北省解决特色农产品滞销问题的函》相关要求，仅用 1 周时间就组织全系统干部员工完成购买湖北十堰地区 25301 桶橄榄油农产品（金额 369 万元），有力促进当地复工复产。

扎实推进结对帮扶

2020 年 2 月，公司与锡勒乡人民政府对接启动 2020 年奶牛捐赠项目，及时将 270 万元帮扶资金全额拨付到位，继续帮助锡勒乡贫困户购买 180 头奶牛，壮大当地奶牛养殖业，在疫情防控的关键时刻，助推察右后旗锡勒乡巩固脱贫成果。目前公司捐赠的 180 头新西兰进口育成青年奶牛的认领和托养协议签约已全部完成。为抵御养殖风险，公司继续为 2020 年向锡勒乡贫困户捐赠的 180 头奶牛增加投保养殖商业保险（融资商业补充专用），切实防止贫困户因灾因意外返贫。



助力“三区三州”深度扶贫

截至 2020 年 12 月末，在“三区三州”深度贫困地区为 22851 户建档立卡贫困人口提供保障额度超过 13 亿元，2020 年以来支付赔款超过 16 万元，赔付农户 54 户；向中国青少年发展基金会捐赠 198 万元，用于在“三区三州”贫困地区捐建“希望工程智慧教室”和“希望工程快乐体育园地”。聚焦“三区三州”深度贫困地区教育事业，携手客户以“一起学习 希望同行”为公益主题，在新疆、西藏、甘肃、四川、青海、云南 6 个省部分贫困县（区）的学校捐建 10 间“希望工程智慧教室”和 50 个“希望工程快乐体育园地”。同时为 10 所学校的近 14000 名学生捐赠学生平安保险，捐赠保额达 18 亿元。



新疆分公司帮助销售莎车县阿迪力果品加工厂 42 万元农产品，通过以购代捐的形式为贫困户提供 17 个就业岗位。9 月，响应人保集团关于开展助力“三区三州”消费扶贫月活动的号召，公司制定“三区三州”消费扶贫采购方案，组织各级机构，动员全系统干部职工及其身边亲友直接购买和帮助销售超过 250 万元“三区三州”特色优质农产品。帮助贫困群众克服农产品滞销不利影响，在冲刺决战决胜脱贫攻坚之际，让贫困地区群众感受到人民保险的温度，为“三区三州”稳定脱贫注入持久动能。11 月，通过北京市慈善基金会“扶贫同康”专项基金向新疆维吾尔自治区和田地区墨玉县捐赠资金 40 万元，帮助当地贫困群众与全国人民一道奔小康。

统筹开展保险扶贫

不断扩大农村小额保险业务覆盖范围，推进“特惠保”扶贫专属保险业务。鼓励各级机构立足于解决建档立卡贫困户因病、因意外致贫返贫问题。持续推进农村小额保险业务。2020 年全系统为农村人口提供的小额人身保险保障，累计风险保额超过 2591 亿元，覆盖全国 21 个省自治区直辖市，保障人数近 188 万人（其中通过“特惠保”扶贫专属保险为 12 个省区的 32.4 万人提供保险保障）；赔付 16,187 人次，赔款支出近 3,908 万元（其中通过“特惠保”扶贫专属保险赔付 5873 人次，赔款 682.5 万元）。

探索建立保险扶贫长效机制

组织全系统 30 位扶贫业务骨干参加中国干部网络学院举办的决战决胜脱贫攻坚网上专题班，围绕产业扶贫、消费扶贫、教育扶贫、易地搬迁扶贫等培训课题，帮助扶贫干部进一步掌握决战决胜脱贫攻坚的政策措施，积极应对新冠肺炎疫情影响，增强精准扶贫、精准脱贫和巩固脱贫成果的能力。在对弱体机构深入研究的基础上，公司形成弱体四级机构脱弱工作实施方案和工作任务表，从政策扶持、考核约束、荣誉激励等方面着手，促进机构实现全面脱弱，更有效推进贫困地区机构开展帮扶工作。

创新服务利国家

公司高度重视服务实体经济发展、支持国家重点项目建设工作，在满足保险资金运用要求和风险管控规则的前提下，公司积极落实中央重大决策部署，践行责任投资理念，在支持国家战略、服务实体经济发展、助力复工复产等方面提供有力支持。

支持科技创新 服务经济转型

2020 年 1 月，公司配置重庆信托-湖北科投贷款集合资金信托计划 10 亿元，该计划向湖北省科技投资集团（以下简称“湖北科投”）有限公司发放流动性贷款，用于日常经营和偿还有息贷款。湖北科投成立以来先后完成了东湖新技术开发区各骨干路网建设以及国家生物产业基地、未来科技城、综合保税区等众多园区项目及配套设施建设；完成了武汉新芯、武汉天马、武汉艾格等重大产业项目投资；以多种形式，孵化及服务中小企业六百多家；为光谷软件园、汽车电子产业园，光谷金融港、留学生创业园、新能源产业基地等园区提供了优质的运行管理服务。2020 年 1 月，公司配置人保投控-乌镇互联网展馆不动产债权投资计划 3 亿元，该项目资金用于浙江省桐乡市“互联网之光”博览会展馆扩建项目，该展馆是落实国家“互联网+”战略、支持互联网发展的重要名片工程，是践行习近平总书记“建设好乌镇、发展好桐乡”讲话精神的具体举措，是助力乌镇从单一的水乡旅游目的地向集水乡旅游、会务会展、休闲度假、文化创意、智慧应用于一体的互联网小镇转变的有益探索。

2020 年 9 月，公司认缴人保股权发起设立的人保上海科创基金 10 亿元，基金投资将以上海为中心，重点辐射江苏、浙江、安徽等长三角区域，重点投资于生物医药、新一代信息技术、集成电路、高端装备、新材料、新能源、节能环保等科技创新领域。该基金的设立积极响应了党中央国务院关于长三角区域一体化发展和科创建设的战略号召，全力推进国家“新基建”政策方针和上海市“五个中心”、“四个品牌”建设目标的重要举措，是中国人民保险集团与上海市政府在 2019 年 12 月达成全面战略合作后的首个重大项目。在后续基金项目落地的过程中，人保上海科创基金将继续为长三角区域科创企业提供更加优质、高效的金融服务，为长三角产业集群的技术升级、产品迭代、基础设施建设等做出贡献。2020 年 9 月，公司认购人保资本-国家战略性新兴产业母基金股权投资计划 10 亿元，用于投资建信领航战略性新兴产业发展基金，该基金投向为新一代信息技术、高端装备、新材料、生物、新能源汽车、新能源、节能环保和数字创意等八大战略性新兴产业，助力国家供给侧结构性改革和现代化经济体系建设。

此外，公司积极融入国家重大战略，优先考虑在国家战略性机遇区域投资不动产、购建营业职场拉动经济发展支持改善民生。

支持区域发展，服务“一带一路”

2020年3月，公司配置江苏信托-信保盛192号（成都兴城）集合资金信托计划4.2亿元，用于支持成都兴城投资集团有限公司（以下简称“成都兴城”）日常经营和调整债务结构。成都是我国西部地区重要的中心城市，在“一带一路”倡议中被列为重点打造的内陆开放型经济高地，致力于打造成为国际门户枢纽城市。成都兴城作为成都市城市基础设施建设的重要主体，承担着以成都南部及东部新区为主的土地整理开发、重大项目建设、房地产开发、国有资产经营与管理等职能。

2020年9月，公司配置人保资产-四川成宜高速公路债权投资计划2.5亿元，该项目主要投向成都至宜宾高速公路。成宜高速公路是四川省高速公路网重要组成部分，是成都通往云南的最重要直连通道，为四川省全面建设西部经济发展高地提供支撑，对支持和加快川南经济区的经济发展起到积极作用。

发展普惠金融 服务小微企业

公司积极构建“政府+银行+保险”的三位一体模式，重点为缺乏抵押和担保的新型农业经营主体、小微企业、急需资金的小型创业公司提供低成本融资，有效缓解此类企业“融资难、融资贵”的问题。在全国24个省、自治区和直辖市内开展贷款借款人保险业务，保费收入5741万元，充分发挥了商业保险支持实体经济发展的“放大器”作用。

公司通过投资认购人保健康养老产业投资基金，在养老、医疗、健康领域挖掘优质项目，为民营经济和小微企业持续提供资金支持，助力科技创新赋能医疗产业发展。2020年6月、8月，该基金累计投资“双燕-树兰医疗集团股权项目”1.09亿元。9月，该基金投资晶泰科技（AI药物研发）、百奥赛图（基因生物技术）、健世生物（心脏瓣膜微创介入治疗）等多个医疗健康医药领域前沿项目，合计实缴金额约5.05亿元，为民营经济和小微企业提供资金支持。

提供多重保障 服务健康中国

积极参与社会保障体系建设。公司在全国28个省、自治区和直辖市范围内开展企业职工和城乡居民社保补充医疗业务，为1211家企业提供长期补充医疗服务，业务规模收入29.8亿元，助力企业提高员工福利待遇，在发挥商业保险改善民生保障的支撑作用、完善社保体系的补充作用、转变政府职能的衔接作用方面取得了积极成效。

积极发展商业养老保险产品，构建健康养老生态圈。截至2020年末，公司在上海、福建（含厦门市）、苏州工业园区3个试点地区开展个人税收递延型商业养老保险业务，住房反向抵押养老保险业务试点城市达到29个。在大连市建成运营颐园养老养生社区，着力构建“保险+医养游”健康养老生态圈。公司在做好新冠肺炎疫情防控的同时，切实服务社会大众。颐园养老社区在大连三次受到疫情影响的情况下，累计接待旅居养老客户3789人天，签约长居客户22人（入住12人）；同时公司携手健康养老战略合作伙伴，以健康养老和“保险+服务”为核心，将和园打造成医养融合的高端旅居型城市综合体社区，提供颐养、乐养、尊养、医养、智养的一揽子整体长寿解决方案，形成“五养一体”服务体系，借助近500项服务为广大长者提供全周期、全家庭的产品组合，满足客群的不同需求，为追求品质生活的长者提供祥和、健康、温暖的优质晚年。公司充分发挥保险保障功能，打造了“人保寿险温暖一生终身养老计划”，截至12月31日，已累计客户近700人。

2020年公司切实响应党和国家号召，积极应对人口老龄化，立足我国国情和人民的实际需要，积极推进健康养老战略联盟建设，经前期充分论证考察，公司与皇家澳洲颐养集团开展健康养老战略合作，5月18日正式签约。同期陆续接洽阳光健康（上海）、华录健康养老（山东）等知名养老企业，已形成初步意向，未来将推动健康养老业务科学发展。

积极参与长期护理保险试点，全力保障失能人员基本生活权益。“截至2021年2月，北京海淀长期护理保险试点个人参保511人，保费规模147万元；政府全额补助对象（低保对象、计生特殊家庭人员等）7378人，保费规模3099万元。已有15人申请享受服务，1人康复，2人身故，且有5人因申请现金给付及家属为精神病人无法服务等情况暂停服务。总服务金额已达14万余元（其中包括评估、规划、照护服务、健康管理等费用）。



普及保险常识，传播健康理念

公司积极组织参与“7·8全国保险公众宣传日”活动，全系统共有3.99万人次登录“7.8保险扶贫健康操”微信小程序，踊跃捐步。在各社交网络平台发布短视频作品582部，点赞总数超过4.7万次；总公司、重庆分公司、广西分公司还先后在第3、6、8轮“一起增强免疫力动7来8”视频达人榜登上优秀创造者榜单，有效促进了保险文化和健康生活理念的传播。全系统共有240家分支机构与学校、工厂、村镇、社区等进行合作。通过公司人保寿险管家等线上触面，一方面开展行业宣传，普及金融保险知识，加强互动交流；一方面提升线上服务能力，为客户带来更加便捷高效有温度的服务体验。全系统现场接待客户咨询超过5000人次；通过自有媒体推送“7.8保险公众宣传日”相关内容共2369次，对外发布新闻报道共77条，其中包含中央级媒体3条，省级媒体49条，地市级媒体13条。

温暖工程暖人心

2020年，公司积极贯彻落实集团“温暖工程”，以“让客户感知人民保险温度提升”为出发点和落脚点，聚焦客户服务领域，全面查摆消费者接触保险过程中的痛点和难点问题，在流程上优化一点、在服务上多做一点、在语言上亲切一点，着力提升服务品质、本领、水平和效率，努力以看得见的变化回应消费者期盼。

着眼细节 服务更贴心

公司通过积极推进线上化理赔、提升客户中心柜面服务环境和服务水平、开发满足不同客户群体需求的保险产品、宣导诚信销售理念等举措，有效改善客户服务体验，提升服务温度。“温暖工程”首期活动中，公司9400名内勤员工，17.5万名业务员参与活动，聚焦2815个问题立行立改，通过各项活动举措触达客户44.5万人次，涉及保单量约26万件。下一步，公司将持续深入开展“温暖工程”系列活动，在经营管理工作推动“查问题、择重点、办实事”三项关键举措常态化，为客户提供更贴心、更温暖的服务。



有温度的服务，是一份带有承诺的安心保障，是一份关心至细节、体贴至微处的温暖，每一次服务，即是一个故事，一份守护客户美好生活的精神内涵。



牙克石市支公司的一位客户因意外摔伤无法到公司办理理赔业务，理赔服务人员不畏严寒到客户家里悉心指导客户填写理赔单，耐心解答客户的每个疑问，临走时，客户激动地握紧服务人员的手，说道“真是太感谢你们了，解了我的燃眉之急！”

深入调研 产品更随心

公司始终以“人民保险、服务人民”为企业使命，秉持“以客户需求为中心”的价值理念，深入基层调研，挖掘客户需求，充分发挥长期稳健风险管理和保障功能，为人民的美好生活提供更高质量更有效率的保险产品与服务。公司通过细分维度、深挖客户需求，为客户提供了“无忧”系列、“人保福”组合、“百万守护”系列等涵盖健康、意外、养老、终身寿险等种类丰富、层次清晰的保险保障，同时搭配相对完备的附加险产品体系，为客户额外提供恶性肿瘤、投/被保险人豁免、医疗等多种保障。公司致力于不断丰富保险产品体系，为客户提供更加全面、覆盖客户全生命周期的风险保障，进一步提升客户体验。

科技赋能 体验更舒心

2020年，公司开发优化各类销售支持平台和系统，全面加强科技赋能。针对客户层面，大力推广人保寿险管家APP，通过帮助业务员挖掘与客户的联动场景，包括产品咨询预约、智测保、自助理赔、保单保全等，提高业务员的客户服务意识，优化客户体验；通过面向客户打造以人身保险服务为核心，以健康、医疗、生活增值服务为外延的全方位服务生态圈，满足客户便捷、多元、全面的健康保障需求。

通过信息化手段改善客户服务，提升数字化客户服务能力。在客户服务系统建设方面，持续优化人保寿险管家APP、微信线上服务平台、微信人保寿险在线商城、电销系统等。在智能化客户服务能力提升方面，对智能OCR识别、人脸识别等技术进行了探索研究。在疫情防控期间的应急保障方面，一是加强险种建设，实现了精准赠送赠险，为客户提供了有效保障。二是丰富线上化服务。在疫情期间为客户送温暖，促进了客户与公司之间的黏性。在运营支持能力提升方面，全面梳理个险保单及团险保单在核心业务系统的新契约、保全、续期、理赔等模块的业务流程，并对核心系统功能及流程进行相应的改造与优化，提升运营支持能力。在夯实IT基础方面，从重要时点保障、信息化安全管理、项目过程管理能力提升等方面开展IT基础夯实工作，提升客户服务能力。

第三篇 做负责任的企业公民

为客户提供温暖服务

我们始终坚持以“人民保险服务人民”为宗旨，以客户为中心，充分满足客户的需求，不断优化服务手段，提升客户体验。

快速理赔 客户服务更暖心

2020 年注定是不平凡的一年，新冠疫情对人民生活造成极大影响，在“做有温度人民保险”这一新时代使命和内涵指导下，公司持续聚焦客户需求，践行社会责任。积极开展服务创新，坚持以服务客户为中心，理赔综合服务能力稳步提升。2020 年理赔案件超过 334.66 万件，赔款总额达到 69.83 亿元，公司为数以百万的个人客户和企业客户送去暖心的理赔服务，积极承担企业责任，回馈客户，回报社会。随着公司转型工作推进，个人期缴客户逐渐增加，风险保障型产品占比逐年增高，个人客户理赔服务能力和效率也逐年提高，2020 年个人客户赔款金额同比增加 21.94%，个人客户理赔申请支付时效降幅达 27.65%。



进一步加快寿险 E 化进程，简化管理服务流程，提升客户自助理赔体验，公司打造全新的线上化理赔功能，拓宽服务平台，利用“人保寿险 E 服务”微信公众号、“中国人保”APP、“人保寿险管家”APP 等平台，为个人

客户提供多渠道、全险种、便捷、高效的线上化理赔服务。同时，进一步放宽线上服务平台免收实物理赔资料的限制，将个人医疗险案件免收资料的索赔金额由 3000 元以下扩展至 5000 元以下，让理赔服务更有温度。为满足团体客户线上理赔的需求，在“人保寿险 E 服务”微信公众号和“人保寿险管家”APP 开通四款主要团险产品的线上理赔功能。



实施“重大疾病理赔温暖方案”，客户因所持有使用《重大疾病保险的疾病定义使用规范》（2007 版）定义的重大疾病保险有效保单中某种疾病申请理赔时，符合原保险产品条款中对应疾病的医学诊断标准，或符合《重大疾病保险的疾病定义使用规范（2020 年修订版）》中相同疾病的医学诊断标准两者中其一，择优按照最有利于客户原则，即可获赔相应保险金。

面对新冠肺炎疫情，第一时间做出反应，及时发布应急预案，推出六项理赔服务承诺，实行 24 小时应急响应，及时、有序、高效的开展疫情应对工作。2020 年新冠肺炎理赔案件合计结案 118 例，累计赔付 1205.28 万元，其中医护赠险案件 23 例，累计赔付 690 万元。

2020 年大额赔付案例

客户沈先生，投保**盛世富贵、鑫鼎年金、百万身价**等险种，因突发疾病猝死，家属获赔身故保险金 **708 万元**。

客户陈女士，投保**团体定期寿险**，因宫颈癌不幸身故，获赔身故保险金 **500 万元**。

客户钟先生，投保**鑫享至尊、品质生活**等险种，因疾病身故，家属获赔身故保险金 **440.6 万元**。

客户郑先生，投保**百万守护、无忧一生、无忧人生**等险种，因交通事故身故，获赔身故保险金 **328 万元**。

客户李先生，投保**鑫鼎年金**保险，因疾病身故，家属获赔身故保险金 **318.6 万元**。

全面升级 权益保护更完善

2020年，公司积极构建完善消费者权益保护体制机制，切实保障金融消费者长远和根本利益。将消费者权益保护有效融入公司治理，设立董事会消费者权益保护委员会，由董事会对消费者权益保护工作进行总体规划及指导。将消保工作理念和工作要求纳入公司治理、战略规划、企业文化、风险合规等全流程、全环节，保障消费者权益保护产品和服务审查、信息披露、营销宣传等机制运行。修订投诉管理制度，畅通投诉维权渠道，强化投诉溯源管理，全面提升服务质量。开展常态化和集中性消费者教育宣传活动，定期发布保险知识普惠教育、以案说险、风险提示等内容，提升消费者金融知识素养和风险防范能力。根据监管部门通报，公司2020年第二季度、第三季度、第四季度累计投诉数量1234件。其中，销售纠纷投诉362件，理赔纠纷投诉278件。投诉数量居前三位的地区为吉林、湖北和浙江。

底线思维 信息安全有保障

公司客户信息相关系统本着最小化原则进行权限设置，针对不同权限用户，提供相匹配的客户信息及脱敏方案，系统完整记录客户信息安全相关用户（账户）使用痕迹，确保客户信息合理、安全使用。在基础网络中部署系列安全措施，通过开展安全设备运维及管理、7×24小时互联网安全监测、信息系统渗透测试、定期安全评估和扫描、安全配置核查及安全事件应急响应等工作，全面加强数据安全保障措施。持续开展网络安全等级保护工作，基于安全基线部署重点业务系统，并进行系统漏洞扫描，确保系统信息安全。2020年，公司坚持依照国家法律法规制定公司保护客户隐私政策，完善系统管控能力，确保在授权范围内依法合规收集、存储和使用客户信息，未发生客户隐私信息泄露事件。我们坚持底线思维，强化管理制度建设，严格落实信息安全相关法律法规和监管要求，公司于2018年取得并持续持有ISO27001国际认证。



增值服务 品牌价值更稳固

2020年，公司整合健康服务资源，特别推出“人保·友爱”增值服务计划，围绕客户诊前、诊中、诊后提供一站式、全方位、高品质的健康服务。通过“VIP+服务”和“产品+服务”两种服务模式为客户提供健康资讯、健康测评、洁牙服务、国内体检、基因检测、心理咨询、在线问诊、电话医生、重疾绿通、实时挂号、特药服务等22项健康服务项目，以“友医”“友护”“友援”“友礼”突出暖心服务品牌。目前已实现健康服务对接产品40款，VIP客户对接服务20项。同时，依托大数据平台、移动服务平台、客户关系管理系统，初步实现增值服务资源引入、服务上线、服务实施、效果评估的标准化业务流程。

科技赋能 全天服务不间断

公司依托“1个微信平台+2个APP平台”（人保寿险E服务、中国人保APP、人保寿险管家APP）打造全方位、立体化的移动服务平台，为客户提供7*24小时不间断服务。实现产品购买、承保、回访、保全、理赔等保单基础服务及增值服务的线上服务闭环，构建了以保单服务为核心，以健康咨询、就医、礼遇等增值服务为外延的全方位服务生态圈。目前平台已上线近43款产品，35项保单服务功能，27项增值服务功能，推出8项热点活动。积极推广应用95518智能客服平台，支持咨询、投诉、报案、建议、预约投保等多项业务办理，7*24小时提供自助查询、语音播报、报案留言服务。持续开展服务柜面升级改造，完成人保寿险重庆柜面旗舰店建设和试运行，规范柜面服务标准。

感恩客户 回馈活动更丰富

2020年，公司以“做服务最好的寿险公司”为愿景目标，聚焦“风雨过后是彩虹 智慧人保在身边”主题，通过业务与公益联动、产品与服务联动、线上与线下联动等多种方式，精心策划客户节主题活动。延续爱心保单活动，在“三区三州”深度贫困地区学校捐建10间“希望工程智慧教室”和50个“希望工程快乐体育园地”。同时，为10所学校的近14000名学生捐赠学生平安保险，捐赠保额达18亿元。活动期间，全国共485190名客户通过购买“爱心保单”参与捐赠活动。开展“新朋老友”服务赋能活动，推出视频医生、基因检测、就医绿通、电话医生、二次诊疗等5项健管服务，邀请客户线上体验。推出“赢保豆 兑好礼”线上活动，形式新颖，吸引广大客户参与。上线9期“名医大讲堂”健康讲座，邀请三甲医院医学专家进行健康防护知识分享，涵盖颈椎病等亚健康、女性特定疾病、重大疾病等内容。

为股东完善公司治理

持续强化公司治理，提升治理水平，依法合规做好经营与信息披露工作，坚守不发生系统性风险底线，确保公司健康发展并为股东创造更大价值。

强化公司治理

公司严格遵守《中华人民共和国公司法》和《中华人民共和国保险法》，依照银保监会相关监管规定及公司章程等，结合公司实际情况，建立健全治理架构，不断完善治理机制。股东大会、董事会、监事会及高级管理层按照本公司章程规定独立履行各自的权利义务，依法决策和合规运作。股东大会作为公司的最高权力机构行使股东权利、履行股东义务，每年召开一次年度股东大会，并根据需要召开临时会议。董事会作为公司的决策机构对股东大会负责，执行股东大会决议，依据《公司章程》每年至少召开四次定期会议，并根据需要召开临时会议。董事会下设战略管理委员会、投资决策委员会、提名薪酬委员会、审计委员会、风险管理委员会、关联交易控制委员会和消费者权益保护委员会。各委员会就各自职责范围内的事宜向董事会提出意见和建议，专业委员会职责和运作程序均由各委员会工作规则明确规定。监事会作为公司的监督机构对股东大会负责，根据公司章程对董事、高级管理人员履行公司职务的行为进行监督，每 6 个月至少召开一次定期会议，根据需要召开临时会议。监事会下设履职尽职监督工作委员会、财务与内控监督工作委员会，对董事、高级管理人员的履职尽职情况及公司财务、内控和重大风险进行监督。



2020 年第二次临时股东大会

规范信息披露

严格遵守银保监会《保险公司信息披露管理办法》等信息披露相关制度和《公司信息披露事务管理办法》《公司偿付能力信息披露管理办法》，加强信息披露工作管理，提高信息披露工作时效和质量，依法合规地发布定期信息披露报告和临时信息披露报告，保证信息披露的真实、准确、完整、及时和有效。

加强投资者关系

持续完善与股东单位的沟通交流机制，增进股东单位对公司的了解，提升公司治理水平。定期向公司股东单位提供公司财务、投资和公司治理等经营管理信息，并保证客观、真实和准确，实现公司与股东单位之

间的双向沟通，形成良性互动。

坚守风险底线

2020年初，公司制定年度法律合规工作计划，引导公司开展法律合规工作，积极落实集团公司和公司关于非法集资类司法案件防控各项工作部署，结合公司机构改革和“三定”工作，进一步夯实全系统法律合规工作基础，构建公司合规管理体系，切实提升全系统依法治理水平，强化反洗钱各项基础性工作，坚决守住不发生系统性风险的底线。公司各项合规工作紧紧围绕上述要求有序开展，整体合规状况良好。

公司持续贯彻落实党中央防范化解重大风险相关精神，积极对标偿二代风险管理监管要求，在集团风险管理一体化框架下，全面夯实风险管理基础，不断提升风险管理能力，密切关注新冠肺炎疫情影响，时刻警惕“次生灾害”，守牢风险底线，助力公司发展。我们以强化风险管控能力建设为基础，持续加强风险管理组织体系建设。健全风险管理制度和机制，细化自上而下、分类指导的偿二代全面风险管理制度体系，确保三个层次全覆盖。持续完善总、省两级机构风险合规委员会的运行机制，统筹协调并有序推动风险管理各项工作开展。

我们以提升风险管理水平为依托，不断增强一道防线风险管理意识。深化专业风险管理工具运用，提高风险监测、分析和预警能力，及时进行风险报告，妥善应对和处置风险事件。有效提升风险管理信息化水平，构建智能化风险管理系统，推动一期风险管理系统上线运行，使风险监测、评估、报告、控制、跟踪延伸服务全系统。我们以推进内部控制体系建设为目标，逐步完善内部控制工作机制。公司聚焦“重点区域、重点业务、重要节点、重点人员”，深入推进内控体系建设，夯实公司尤其分支机构内部控制管理基础，促进内部控制融入经营、落到实处。经过系统上下不断努力，公司整体风险管理及内控管理水平均进一步提升。

加强党建引领

深入开展党员教育培训学习。系统各级加强领导，各级党组织通过专题培训班、系列报告会、辅导讲座、党委理论中心组学习、三会一课等多种方式组织了集中学习，通过下发学习材料、指定学习书目、推送电子阅读材料等方式开展个人自学，通过开展党的十九届五中全会知识问答等活动督促学习和检验学习成果，确保人人学懂弄通。

持续推进“两学一做”学习教育常态化制度化工作。坚持以党章为管党治党的根本遵循，以党规为党员思想和行为的具体守则，持续巩固和拓展“两学一做”学习教育取得的思想成果、制度成果和实践成果，通过集中宣讲、辅导报告、研讨交流等形式，把深层次的思想理论问题讲清楚，更好地发挥党员的先锋模范作用，宣传引领服务广大干部员工，把中央的要求和各级党委的部署落到实处。

认真学习领会并贯彻落实十九届五中全会精神。突出用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑，突出坚定维护以习近平同志为核心的党中央权威和集中统一领导，着力解决信念不坚定、宗旨不牢固、初心缺失、使命感不强、担当不力等突出问题。认真组织学习《习近平谈治国理政》，不断提升机关干部员工自觉运用马克思主义的观点、立场、方法思考谋划工作，不断提升自觉运用习近平新时代中国特色社会主义思想指导工作。积极组织参加集团党校组织专题培训班。聚焦党员教育总体要求和根本任务，结合公司转型发展实际，精心研究谋划，深入扎实推进，取得明显成效。

真抓实干做好党风廉政建设，狠抓“四风”问题。对违反中央八项规定精神问题和“四风”问题，保持高压态势，坚持从严从重从快处理违规违纪行为，坚持把办理群众来信来访和查办案件放在纪检监察工作的突出位置，

妥善解决群众反映强烈的突出问题。认真处理信访举报，做好问题线索五类处置方式的归类。此外，围绕方针政策、结合保险工作特点，抓住当前社会热点，学习中央、上级监管部门和集团重要批示、指示和讲话精神，教育引导党员干部加强政治历练，夯实意识形态工作基础。

为员工打造成长平台

2020 年公司坚定响应“稳就业”号召，充分发挥国企担当，积极开展人才引进工作。坚持“德才兼备、以德为先，业绩突出、群众公认，忠诚、干净、担当”的用人标准，充分利用内外部平台，广泛吸纳高素质专业化人才，持续提升干部员工队伍素质，推动公司向高质量发展转型。公司内部严格规范劳动用工，倡导公开、公平、公正的“竞争择优”机制。

在薪酬分配方面，向奋斗者倾斜，向创造效益多的基层单位和关键岗位倾斜。除基本薪酬与当地市场水平及生活成本紧密关联外，绩效薪酬主要与经营单位的业绩表现、员工的工作表现挂钩，通过业绩导向型分配机制来吸引和留住人才。

在员工福利保障方面，除法定福利外，另提供企业年金、补充商业保险。2020 年在全国抗击新冠肺炎疫情的情况下，公司为全系统员工投保了新冠肺炎保险保障，同时设置了员工见义勇为保险，鼓励员工见义勇为。

在职业发展方面，推动实施公司管理序列和专业序列双职业通道发展，在总部和分支机构持续稳步推进干部员工调整配备，促进人岗相适、人事相宜，满足干部员工多样化的职业发展需求，促进干部员工与公司共同成长发展。严格按照中央、集团和公司关于干部选用工作的政策精神及制度要求，严把干部选任标准、条件和程序，在干部考察使用中坚持重实干、重实际、凭业绩选拔使用人才。制定后备干部选拔培养管理办法，建立健全优秀年轻干部常态化发现、培养、选拔、任用工作机制，大力加强后备干部队伍建设和推动干部挂职锻炼和交流任职，不断提升干部综合素质，2020 年再次选派 2 名年轻干部到扶贫定点单位挂职锻炼，为干部成长锻炼提供平台。

在人才培养方面，公司贯彻落实干部教育培训规划，进一步加强人才培养开发力度，切实加强思想政治教育，提高党员干部的整体素质，针对各级干部特点，组织特色化系列干部培训。受新冠疫情影响，公司全面推进线上线下相融合的培训模式，积极实施“领英工程”、“朝阳工程”、“菁英工程”、“雏鹰工程”人才培养“四大工程”，加大对管理干部、优秀年轻干部、专业人才及新入司员工的培训培养力度。在传统现场培训的基础上，着力建设“人保 E 学”和“人保集团干部网络学院寿险分院”两个线上平台进行培训赋能，支持 PC 端、移动端同步学习，实现培训班管理、学习管理、课程管理、讲师管理、考试管理等培训工作的全流程线上管理。同步推出中国人保寿险“管理云学堂”、“中国人保寿险大讲堂”、“中国人保寿险学堂”、“朝阳书院”、“乘风破浪，菁英夺标”等培训载体，综合运用线下集中、线上自学、直播辅导、读书分享等方式，形成多载体、多渠道、多工具、多方式、广覆盖的立体化培训体系，累计培训干部员工 4.2 万余人次。

员工数量（单位：人）

类型	2018 年	2019 年	2020 年
在岗员工	21240	20551	19950
派遣人员	1651	1643	1565

说明：在岗员工是与总公司及各分支机构签订劳动合同的正式员工

在岗员工性别构成 (单位: 人)

性别	2018 年	2019 年	2020 年
男	8117	8014	8409
女	13123	12537	11541

在岗员工年龄构成 (单位: 人)

年龄	2018 年	2019 年	2020 年
< 31 岁	4080	4974	4783
31-50 岁	17087	14155	13634
> 50 岁	73	1422	1533

在岗员工学历构成 (单位: 人)

学历	2018 年	2019 年	2020 年
硕士及以上	831	920	979
本科	11077	8393	8946
大专	7353	3742	7511
其他	1979	7496	2514

在岗员工人数变动情况 (单位: 人)

类型	2018 年	2019 年	2020 年
新进	6235	2046	2545
离职	2883	3170	2881
解雇	21	0	51
退休	143	158	128

员工雇佣率和流失率

	2018 年	2019 年	2020 年
员工雇佣率	29.35%	10%	11.77%
员工流失率	13.57%	15.43%	10.91%

说明:

1. 员工雇佣率=新进员工数量÷当年12月31日的正式员工人数。
2. 员工流失率=离职员工数量÷当年12月31日的正式员工人数, 其中,离职员工数量=主动离职数+解雇数+退休数。

为伙伴创造共赢关系

公司继续加强与政府部门、各类机构及商业伙伴的互动交流和资源整合，开展全方位、全领域的深度合作，积极探索创新合作模式，继续强化战略合作关系。

加入的协会、俱乐部、外部倡议等	公司在其中的身份、地位
中国健康保险联盟（中保协组织）	成员
中国精算师协会	单位会员
上海保险交易所	首批会员
中国保险资产管理业协会	理事单位
中俄友好、和平与发展委员会实业家理事会	会 员
中国保险业协会	会 员
中国保险学会	会 员

深入银保合作，创新渠道多元化转型发展。2020年，在强化两邮和四大行合作基础上，公司加大开拓兴业、华夏、光大、招商、民生等渠道，通过创新联合营销模式和项目制运作，形成了以两邮和四大国有银行为主、股份制商业银行快速发展、地方性银行广泛合作的渠道布局，合作银行超过百家，范围遍布全国36个省市。我司与工行、农行、中行、建行、邮储（含邮政）等国有银行建立了长期良好的战略合作伙伴关系。是两邮、农行、工行核心合作保险公司，中行的重要合作公司，在建行机构评级为A。

拓展与保险中介、平台公司合作范围。在与保险中介共同履行社会责任的同时共同提升业务拓展能力。合作渠道不断拓宽，与585家中介机构开展业务合作，其中专业代理公司415家，经纪公司170家。与腾讯公司就互联网保险业务的开展和推广进行了密切沟通合作，已在腾讯旗下腾讯微保平台上架一款少儿重疾及两款终身重疾产品，累计服务18万余名线上用户，极大方便了互联网时代下用户线上投保，为社会带来更加便捷的保险保障体验，促进互联网保险行业的健康发展。

为销售伙伴加保障，增强归属感。疫情期间，充分利用“微信平台自助入司”功能，指导机构做好线上增员，吸引更多劳动力加入公司，在疫情期间提供更多就业机会，给予确诊新冠肺炎及因新冠肺炎身故的营销员关爱慰问金，增强疫情期间营销员归属感。

加强与政府机构、企事业单位合作。2020年在全国范围共服务4.4万家企业客户，市场范围覆盖金融、通信、能源、制造等行业，与2758个政府机关、事业单位合作开展老年人意外、女性安康、“扶贫特惠保”等民生项目。

为环境贡献绿色低碳

2020年，公司大力实施职场节能降耗管理，深入开展“开源节流”活动，持续加强员工节能教育。通过保险资金优化配置，支持国家绿色金融体系建立。

节能环保 爱护环境

节约用电。为加强用能管理降低能源消耗，履行节能义务实施绿色照明，2020年度对总部办公职场灯管进行节能改造。总部职场共有长度1200mm灯管2402只，长度600mm灯管207只，全部更换为LED面板灯，每年节电效益为79,790wh，节电率为41.8%，每年节约96,490.05元，同时直接享受财政补贴153,064.00元。中国人保寿险总部大楼寿险区域2019年用电量为1717196千瓦时，2020年用电量为1585461千瓦时。2020年比2019年降低7.67%（含受疫情影响因素）。

节约用气。中国人保寿险总部大楼寿险区域2019年餐厅天然气用量为33425立方米，2020年餐厅天然气用量为22316立方米。2020年比2018年降低33.24%（含受疫情影响因素）。

部分办公场所能源结构及使用量

	2018年	2019年	2020年
用电量 (千万时)	1765696	1717196	1585641
天然气 (立方米)	26708	33425	22316
人均用电量 (千万时/人)	2838.74	2442.67	2067.09
人均天然气使用量 (立方米/人)	42.94	47.55	29.09

说明：“--”表示没有获得相关数据。

节约用水。加强每日例行检查用水管路设施，严禁跑、漏、滴现象发生。张贴节能用水标识，做好宣传发动。中国人保寿险总部大楼寿险2019年饮用桶装用量为83.46吨，2020年饮用桶装用量为45.76吨。2020年比2019年降低45.17%（含受疫情影响因素）。

节约用油。严格执行公务车配置标准，五座轿车排量不超过2.0升。认真填写出车记录，加油卡专卡专用，严防公车私用，严防用公卡为私车加油情况。2019年公务车汽油量为20011升，2020年公务车汽油量为15193升，2020年比2019年降低24.08%（含受疫情影响因素）。

公司总部公务车辆汽油消耗量（单位：升）

2018年	2019年	2020年
20168	20011	15193

废弃物管理。2020年5月1日，北京市正式启动垃圾分类政策，委托物业通过通知、张贴海报等形式进行垃圾分类知识的宣传，根据疫情期餐厅无法开堂食的情况，在楼层内设置了多处临时厨余垃圾箱。要求物业对保洁人员进行垃圾分类知识培训，组织每日定时定点收集分拣厨余垃圾和其他垃圾，定期宣传垃圾分类的要求、调整垃圾箱的设置，保障了垃圾分类工作的正常开展。提倡无纸化办公、双面打印，发生单面打印时再次打印非重要文件时另一面重复使用。打印机旁张贴节约用纸标识。在集中打印机旁边设置废旧纸张回收箱。

公司加强安全管理，组织专人例行对大楼情况进行巡视，严格管控违章电器，确保办公场所不存在安全隐患；开展安全培训教育宣传活动，通过消防讲座、应急模拟演练等方式，使每一位员工时刻把安全牢记心中，打造安全、舒心、无隐患的办公环境。

大力发展绿色金融

2020年,公司通过人保资产投向绿色环保领域债券共 51 只,总面值达近 78 亿元,涉及地区包含浙江、吉林、青海、四川、宁波、宁夏、山东、山西、广西、陕西、安徽、甘肃、湖南、新疆维吾尔自治区(新疆生产建设兵团)等地区,助力多地垃圾治理、污水处理、生态环保等项目建设与实施。

2020年1月,公司配置人保资本-青岛城投绿色能源债权投资计划(二期)2亿元,用于支持乌兰察布、青岛等地4个光伏电站项目的建设。光伏电站项目属于太阳能发电行业,在能源领域具有重要的战略地位,是国家鼓励力度最大的绿色电力开发能源,高度契合国家发展新能源产业、发展循环经济以及倡导绿色金融投资的战略部署。