

PICC  中国人民保险



企业社会责任报告 2021

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

2022 年 4 月

目录

前 言	2
第一篇 积极转型求变的人保寿险	3
公司简介	3
发展战略	3
竞争优势	4
公司荣誉	5
第二篇 心怀国之大事的寿险公司	8
服务抗疫救灾 彰显央企本色	8
服务乡村振兴 巩固脱贫成果	10
服务国家战略 支持实体经济	11
第三篇 做负责任的企业公民	14
与客户共享	14
与股东共治	21
与员工共进	22
与伙伴共赢	23
与环境共生	24

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（2021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2022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 积极转型求变的人保寿险

公司简介

中国人民人寿保险股份有限公司（以下简称“公司”）是成立于 1949 年 10 月 1 日的中国人民保险集团旗下的重要成员，注册资本金 257.61 亿元，总部设在北京，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。

公司自成立以来，始终秉持人民保险的红色基因，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 3.4 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 2021 年末，公司总资产 5400 亿元，职工 2 万人。2021 年，公司实现净利润 41.45 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、直辖市和 5 个计划单列市设立 36 个省级分公司，在 298 个地市、1610 个县（市、区）设立分支机构和服务网点，目前可为客户提供“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。2021 年，公司共向 154.87 万客户提供 336.39 万次理赔服务，共计支付赔款总额 74.21 亿元，整体获赔率超过 97%。

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建设。在行业内第一家启动专属商业养老保险试点工作，签发第一张专属商业养老保险单，落地第一笔新业态灵活就业人员专属商业养老团体项目，积极服务多层次、多支柱养老保险体系建设。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。

近几年来，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”“2020-2021 年度中国保险影响力赔案”等诸多奖项，受到社会各界广泛赞誉。

发展战略

公司深入贯彻落实党中央决策部署，坚持以集团“卓越保险战略”为引领，立足“十四五”规划开局之年发展目标，积极应对寿险行业发展困局，坚定稳妥推进创新变革和高质量发展转型。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1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十年入围世界500强，2021年列世界500强第90位。

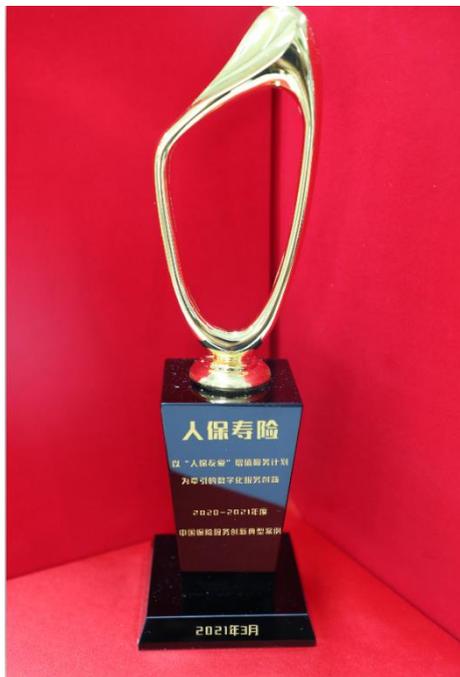
雄厚的资本实力。公司注册资本257.61亿元，集团强大的融资、注资能力保障了公司快速稳定的发展。截至2021年第4季度末，公司综合偿付能力充足率248.6%，核心偿付能力充足率220.5%，均满足监管要求，能有效保障被保险人、投保人的利益免受损害。

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、医疗意外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、2021年3月，在《中国银行保险报》主办的“2021中国保险业服务创新峰会”上，公司的“以‘人保友爱’增值服务计划为牵引的数字化服务创新”案例脱颖而出，成功入选“2020-2021年度中国保险服务创新经典案例”；“全国首例医务人员赠险理赔服务”入选“2020-2021年度中国保险影响力赔案”。



2、2021年3月，由中国人民银行、中国银行保险监督管理委员会、中国证券监督管理委员会共同组织的2020年度金融领域企业标准“领跑者”评选活动中，公司凭借《个人电子保单单证规范》和《个人电子保单信息安全规范》两项企业标准获得“领跑者”证书，是唯一入选两项标准的企业。



3、2021年9月，在《经济观察报》主办的2020-2021年度资产管理高峰论坛暨值得托付金融机构盛典上，公司获得“值得托付保险机构”奖项。



4、2021年10月，在上海泽为资讯集团主办的“第六届中国健康保险业创新国际峰会暨“健康保险创新者大奖”颁奖典礼”上，公司凭借人保寿险无忧人生系列产品、粤港澳大湾区粤享无忧重大疾病保险、活力人生重大疾病保险系列荣获“最具创新力健康保险产品与卓越服务奖”。



5、2021年11月,在《金融时报》主办的2021年“中国金融机构金牌榜·金龙奖”重磅揭晓,公司凭借行业第一款专属商业养老保险产品—“人保寿险福寿年年专属商业养老保险”,被授予“年度最具创新力寿险公司”称号。



第二篇 心怀国之大者的寿险公司

服务抗疫救灾 彰显央企本色

2021年人保寿险坚决贯彻落实党中央关于疫情防控的重要部署，统筹疫情防控和企业经营发展，同时积极参与抢险救灾，履行央企责任。

疫情防控守底线

人保寿险按照党中央国务院、银保监会和集团公司要求，始终坚持生命至上，针对新冠疫情形势变化，公司及时调整防控策略，健全常态化防控机制，守住了不发生系统性感染这个底线。

提高政治站位，层层压实各级机构防疫主体责任。自2020年疫情初发以来，公司各级机构、各部门、系统全体员工的政治意识、大局意识、责任意识都在抗疫行动中得到了进一步淬炼。系统上下充分认识到做好疫情防控是当前最大的政治，自觉将经营管理模式、业务发展模式朝着适应常态化疫情防控工作的方向转变，充分展现了人保人的责任与担当，体现了人民保险的温度。一是始终强调四方责任。全系统各级机构严格落实主体责任，积极配合各地银保监局和属地政府做好疫情防控相关工作，主动沟通属地社区对不好把握的问题进行咨询，协调属地卫生力量给予指导支持，同时加强对广大员工的教育引导，强化员工责任意识和防护意识，使员工自主管控常态化。二是严格落实“一把手”负责制。全系统各级“一把手”均按照集团公司疫情防控工作要求，充分认识理解“一把手”是疫情防控第一责任人的责任：在总公司层面，除按照集团公司及属地社区要求开展的常规排查、信息统计报送工作外，公司领导对总公司员工疫苗接种等工作亲自过问督促；在分公司层面，各级“一把手”也都是既挂帅又出征，对疫情防控工作亲自部署、亲自协调、亲自督导，杜绝“指一指，摆一摆”的形式主义现象，以履职尽责、勇于担当的实际行动确保系统疫情防控工作各项要求落实落地。三是强化各级纪委监督职能。全系统各级纪委高度重视疫情防控监督工作，公司纪委于8月31日印发了《关于落实上级决策部署毫不松懈抓好新冠肺炎疫情防控监督工作的通知》（人保寿险党纪〔2021〕25号），系统各级纪委也按照通知要求督促本单位把疫情防控作为做好各项工作的首要前提，落实落细疫情防控各项举措，防止在疫情防控工作中发生渎职、失职行为。

不断完善各项应急预案和专项处置方案，紧抓要害环节做好精准防控。作为落实落细疫情防控举措的重要抓手，《中国人民人寿保险股份有限公司新冠肺炎疫情应急防控预案》和《人保寿险大厦新冠肺炎疫情防控工作指引及举措》均已更新至第二版，并制定《中国人保寿险大厦出现涉疫人员应急处置预案》等疫情防控重点环节预案。

持续做好常态化防控。一是加强重点人员常态化排查。公司按照属地要求及时、认真、从严开展内勤员工、外包人员、租户的排查工作。二是落实公共场所常态化防控措施。在公司大堂、餐厅、楼道等公共场所，严格做好工作人员健康监测、环境清洁、消毒通风、人员防护、流量控制等工作。合理规划进入大厦通道，落实“测温+健康宝绿码”核验措施的同时提高通行效率，减少人员滞留和聚集；员工餐厅加强餐具的清洁消毒，坚持采取单人单座、同向就餐的形式，要求员工进入餐厅除用餐外须全程佩戴口罩，与他人保持一定

距离，在用餐期间不交谈、不滞留。三是做好防疫物资常态化储备。一方面，公司在办公用品平台上架一次性医用外科口罩、消毒湿巾、手凝胶、酒精等日常防疫物资，总部员工可以部门为单位在本人办公用品额度内根据实际需要随时采购。另一方面，为确保发生涉疫情况时总部大厦防控效果，公司总部组织采购了7500只KN95级别口罩，并要求人保物业同步落实消毒工具、消毒药剂等物资的常态化储备要求。四是看好门、管好人，牵住疫情防控工作的牛鼻子。总部大厦严格验码、测温 and 访客预约登记管理；全面强化对租户和外包人员的管理工作，协同人保物业加强与系统驻大厦各单位、大厦各租户的沟通，严格履行业主管理主体责任和楼宇监管责任。加强对各类外包及借调人员的管理，明确管理职责，完善管理措施。加强对保安、保洁、餐饮等后勤服务人员的管理，加强对IT外包人员的管理，杜绝出现“局外人”现象。五是从严从紧做好出京审批工作。继续坚持非必要不出境、非必要不出京的政策，确需离京的严格履行相关审核程序。六是加快推进新冠疫苗接种工作。公司按照应接尽接、应接快接的原则，通过专家讲座等形式宣传动员广大员工接种新冠疫苗，筑牢免疫屏障。

此外，公司上市销售新产品“人保寿险疫苗卫士医疗意外保险”，组织开展赠险活动，服务广大客户群体。截至2021年末，公司累计为141名感染新冠人员赔付1266.04万元，其中医护赠险赔付690万元。

抢险救灾献爱心

2021年7月中下旬，河南多地遭受强烈暴雨的冲击，人民的生命财产安全受到严重威胁。暴雨导致的洪水险情发生后，公司立即启动了应急工作预案，简化管理手续，开通绿色通道。暴雨灾害中，共理赔案件3起，赔付金额6.1万，协赔案件5起，赔付金额41万。郑州所辖的分支机构，共组织90名员工与当地救灾队伍共同奋战，开展城市救援活动，当义工，做伙食，赠物资，搞求援，最大能力的保护受灾群众。同时开展慰问活动，累计慰问困难党员、困难群众和一线奋战救灾人员60余人，慰问金额1.26万元。

2021年10月下旬，山西连续多日遭遇强降雨侵袭，多地出现河流决堤，山体滑坡，车辆被埋，房屋受损，人员伤亡的情况。公司组织当地工作人员成立“人保爱心服务队”，为重灾区的群众准备爱心午餐，切实解决受灾群众生活难处，充分体现人民保险服务人民的初心使命。同时组织开展“为家乡山西送温暖”爱心捐款活动，发动全省共计921人向山西红十字会和山西慈善总会捐款5.5万元。2021年度，公司累计启动大灾应急理赔服务100余次，为45名出险客户提供应急赔付152.26万元。



图为 2021 年 10 月 9 日,人保寿险山西省分公司组织各应急功能组人员 20 余人自发成立人保爱心服务队,前往新绛县老二中安置点,为受灾群众及工作人员送去爱心午餐。

服务乡村振兴 巩固脱贫成果

公司高度重视巩固脱贫攻坚成果和助推乡村振兴工作,自觉把巩固脱贫攻坚成果和助推乡村振兴作为一项政治任务来抓。系统上下深入学习贯彻习近平总书记关于实施乡村振兴战略的重要论述,认真组织学习银保监会关于助推乡村振兴的有关文件精神,认真组织传达集团 2021 年巩固脱贫成果和助推乡村振兴工作会议精神。公司成立领导小组,明确主要职责,抓实抓好抓细集团定点帮扶和助推乡村振兴各项工作任务落实。

积极落实定点帮扶工作

根据集团公司部署,公司向留坝县捐赠帮扶资金 350 万元,组织 36 家省级分公司直接购买集团定点帮扶县农产品 806 万元,组织全系统各级员工帮助销售集团定点帮扶县农产品 131 万元。

巩固结对帮扶脱贫成果

公司积极响应银保监会、中保协号召,通过察右后旗当地肉食品加工龙头企业采购锡勒乡农牧民养殖的肉牛开展牛肉制品采购工作,投入 89 万元直接帮助当地农牧民增收,带动当地养殖业产业发展,巩固锡勒乡脱贫攻坚成果。

提升乡村保险服务水平

针对困难地区与困难群众不同需求,继续以农村小额人身险为抓手,充分发挥县域及农村地区广泛建立的服务网点优势。通过推介各类小额人身保险产品、“特惠保”扶贫专属产品,配合地方政府落实对脱贫不稳定人口,失独老年人、残疾人、重病患者等群体和边缘易致贫人口,以及困难地区外出务工人员的保险服务。

截止 2021 年底，小额人身保险产品及“特惠保”扶贫专属产品共为 164.3 万人次提供了人身保险保障，累计保额 542.99 亿元，服务范围覆盖全国 20 个省（自治区、直辖市），保费收入 2336.02 万元，理赔服务客户 12591 人，给付保险金 2445.79 万元。

服务国家战略 支持实体经济

公司高度重视服务实体经济发展、支持国家重点项目建设的的工作，在满足保险资金运用要求和风险管控规则前提下，公司积极践行责任投资理念，以积极落实中央重大决策部署为原则，在支持国家战略发展等方面提供有力资金支持，积极参与在智慧交通、科技创新、绿色环保等领域的投资，助力实体经济蓬勃发展。

践行“双碳”战略 服务绿色发展

人保寿险始终践行绿色发展和责任投资理念，积极服务国家“碳达峰、碳中和”战略目标。2021 年，公司投向绿色环保领域共 77.84 亿元。其中，债券投资方面，公司投向绿色环保领域债券共 97 只，总面值达 38.73 亿元，涉及地区包含天津、重庆、浙江、甘肃、新疆、福建、海南、陕西等地区，助力多地生态环保、绿色低碳产业项目建设与实施；股票投资方面，公司参与绿色投资资金约 14.51 亿元，投向光伏、风电等可持续清洁能源上市公司，促进光伏、风电等行业可再生能源高质量发展，助力国家如期实现碳达峰、碳中和；金融产品方面，公司投资绿色环保领域金融产品 24.6 亿元，包括首单创新型绿色金融产品“碳中和绿色债资产管理产品”，主要投向“碳中和”主题相关的绿色债券。

服务科技创新 加大资金支持

针对 2020 年中央经济工作会议提出“实施好关键核心技术攻关工程，尽快解决一批‘卡脖子’问题”，公司响应总书记和国家政策号召，着重关注对航天、电子和制药等关系重大的技术攻关和产业升级的项目。截至 2021 年末，公司投向科技创新领域共 54.74 亿元。

2021 年，公司认缴出资“人保资产-先进制造产业基金股权投资计划”4.08 亿元，为生命科学、智能制造、智能及新能源汽车、信息和通讯，以及制造业的信息化、绿色化、服务化等先进制造产业提供有力资金支持。2021 年，公司认购“人保资本-睿力集成股权投资计划”10 亿元，该计划投资标的为致力于 DRAM 存储芯片及内存模组研发、设计和制造的企业，其所属的集成电路产业是信息产业的核心之一，是引领新一轮科技革命和产业变革的关键力量，该计划为“卡脖子”工程提供有力资金支持。

截至 2021 年末，公司实缴投资“人保科创股权投资基金（上海）中心”有限合伙份额 4.04 亿元，该基金于 2021 年度投资了多家新能源、生物医药、集成电路等科技创新企业；公司于 2021 年向“人保资本-国家战略性新兴产业母基金股权投资计划”新增缴款 3 亿元，向新一代信息技术、高端装备、新材料、生物制造、新能源、新材料、节能环保和数字创意等新兴产业提供资金支持，积极服务科技创新蓬勃发展。

除了加大对科技创新领域的资金支持，公司还提供针对高新技术企业的专属保险产品，为自主创新提供意外、交通意外、定期寿险、医疗、重疾等一揽子风险保障。

支持重点工程 服务智慧交通

人保寿险积极探索交通基础设施智慧改造、智慧交通工具、智慧交通公共服务、智慧交通政务等投资机会。截至 2021 年 12 月末，公司支持智慧交通领域重点工程建设投资金额达 259.45 亿元。

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 33 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 6018 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。

加大产品创新 服务健康养老

积极发展推动专属商业养老保险试点，为新业态人群提供保障。公司不断加大养老保险产品供给，启动专属商业养老保险试点工作，开发行业首款专属商业养老保险产品“福寿年年”，为第三支柱商业养老保险的探索贡献力量。截至2022年3月1日，已承保专属商业养老保险保单40017件。依托“福寿年年”专属商业养老保险，开发行业内首个“网约车司机专属商业养老保险计划”，截至目前，累计为超12000名网约车司机提供养老保险保障服务。此外，公司还聚焦长寿时代下客户日益增长的、多样化、多层次的养老保障需求，推出投保简便、交费领取灵活、收益稳健的鑫享寿养老年金产品及针对邮储老年客户的“金晖颐养”即期养老年金产品，并结合老年客群意外保障及护理保障的痛点需求，推出中老年意外险及团体护理保险。



图为2021年7月12日，人保寿险在重庆市签发行业第一张专属商业养老保险保单，购买者是快递从业人员刘先生，他也成为全国专属商业养老保险的首位客户。

养老社区与保险产品对接, 提供客户多样化养老服务。为落实集团及公司要求, 服务保险主业, 公司于2021年首季红期间制定了关于印发《2021年“首季红”期间大连和园养老社区与保险产品对接方案》的通知(人保寿险办发〔2020〕352号), 推出人保康养·大连和园养老社区与保险产品对接服务, 对接产品共计20余款, 涵盖年金、两全、终身寿险及健康险多种类别, 实现了从单一产品对接到综合产品对接的突破, 推进了公司健康养老产业链的建设, 助力了公司首季红业务发展, 为更多客户提供了多样化的产品、养老等方面的服务。

积极参与构建多层次社会保障体系建设。公司在全国31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3000余家企业提供补充医疗服务, 业务规模收入10.48亿元, 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。健康医疗方面, 依托自建线上服务平台, 并与第三方健康管理机构合作, 为客户提供新版特药险产品提供购药服务; 不断丰富完善无忧系列重疾附加险体系, 推出附加ICU、附加轻无忧等特色产品; 顺应客户需求, 创新推出长期费率可调关爱百万及关爱百万孝心版医疗险, 配套健康咨询、住院垫付、重疾绿通、二次诊疗等服务, 提供长期、高额的医疗保障; 借助重疾新规范及大湾区重疾发生率表创新推出粤享无忧重疾险, 增加大湾区特定重疾额外保障, 并将认可医院扩至香港澳门地区。

第三篇 做负责任的企业公民

与客户共享

人保寿险全面贯彻落实人保集团新时期“卓越保险战略”，融合“保险+科技+服务”，持续推进服务数字化、标准化、多元化建设，不断创新客户服务模式，积极落实“六大战略服务”，以改革创新的精神，以“马上就办、真抓实干”的作风，努力提供新内涵、高质量、有温度的保险服务。

以客户为中心 提升理赔服务水平

2021年，人身险行业面临前所未有的变局，人保寿险也处于转型突围的关键时刻。公司继续牢固树立“以客户为中心”的经营理念，切实把客户服务放在首位，并把这一理念贯穿到理赔服务全过程，为更多客户“遮风挡雨”。全年服务客户154.87万户，理赔案件336.39万，赔款总金额74.21亿元，理赔获赔率97.25%。



多元化理赔服务

理赔更迅速。人保寿险始终把服务客户作为发展业务的逻辑基础，做到与客户“真需求”有效契合，实现从资源驱动向服务驱动的转型，将智能、创新、实用贯穿理赔全流程，针对性改善客户体验，以科技赋能加速响应时效、提升客户满意度。理赔时效持续提升，其中小额服务时效提升 49.41%，出险服务时效提升 21.33%。



线上化服务更便捷。全流程 E 服务。客户可以在人保寿险管家、中国人保 APP 和人保寿险 E 服务公众号上进行理赔报案、申请等全流程线上操作。**范围全覆盖。**支持个人客户全险种、全责任线上理赔，支持企业客户全部医疗险线上理赔。**过程全透明。**支持关键理赔节点以及赔款支付进度的主动推送和自主查询，实现理赔全流程可视、可查。

线上化服务



全流程E服务

支持在人保寿险管家、中国人保 APP 和微信小程序以及公众号上进行理赔报案、申请等全流程线上操作



范围全覆盖

支持个人客户全险种、全责任线上理赔
支持企业客户全部医疗险线上理赔



过程全透明

支持关键理赔节点以及赔款支付进度的主动推送和自主查询，实现理赔全流程可视、可查

更多便捷服务。赔款垫付方面，为全国范围内投保医疗险的客户提供赔款垫付服务，2021 年共为 22 位客户提供 68.4 万的赔款垫付。理赔直付方面，让客户少跑腿，让数据多跑路。2021 年为 2.47 万企业客户提供 4195.15 万元理赔直付服务。



2021 年大额赔付案例

- 客户 M 先生，因肝癌身故，获赔身故保险金 559 万元。
- 客户 Y 女士，因感染性休克身故，获赔身故保险金 533.3 万元。
- 客户 L 先生，因交通事故身故，获赔自驾车身故保险金 400 万元。
- 客户 P 先生，因急性心梗身故，获赔身故保险金 379.2 万元。
- 客户 M 先生，因交通事故身故，获赔自驾车身故保险金 360 万元。
- 客户 Z 先生，因交通事故身故，获赔自驾车身故保险金 300 万元。
- 客户 W 女士，因疾病身故，获赔身故保险金 293.3 万元。
- 客户 L 先生，因交通事故身故，获赔自驾车身故保险金 246 万元。
- 客户 F 先生，因交通事故全残，获赔自驾车全残保险金 201.9 万元。
- 客户 G 女士，因肺癌住院治疗，获赔重疾保险金 200 万元。

创新产品服务 满足客户需求

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，充分发挥长期稳健风险管理 and 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。公司着眼客户真实需求，研究并持续丰富产品供给，为客户提供了“无忧”系列、“人保福”组合、“百万守护”系列、福寿年年、鑫享寿

等涵盖健康、意外、养老等种类丰富、层次清晰的保险保障，同时搭配种类丰富、灵活搭配的补充保障产品，为客户提供恶性肿瘤、投/被保险人豁免、长期医疗、保证续保的医疗保险、中老年专属医疗险、次标体可投保防癌疾病险组合等多种保障。围绕客户资产增值和财富传承需要，公司提供种类丰富的储蓄型和寿险产品。针对高净值客群对于财富传承以及资产保值增值的需要，提供臻传一生、金生相伴等增额终身寿险，以及平准保额终身寿险卓越世家；区分客群生命周期，推出针对少儿群体的锦绣前程少儿教育年金组合，满足客户对于子女教育的资金规划需求。

同时，公司加强分层分类经营，根据各类客群年龄、性别、收入的不同，以及各层级客户的差异化需求，制定相应的产品策略、客户服务和经营策略，对销售人员根据司龄、销售技能、客户资源、既往业绩等维度进行分级，以差异化的培训方式进行管理。

建立健全客户服务体系，完善客服机制

消费者权益保护体制机制持续强化。公司在董事会领导下，坚持以消费者为中心，全面加强消费者权益保护体制机制建设，将消费者权益保护融入公司治理评价、发展战略和企业文化建设中，建立贯穿事前、事中、事后全流程的消费者权益保护工作体系。2021 年公司从消费者权益保护视角对新增产品和服务开展内部评估审查，对营销宣传行为和合作机构强化管理，持续提升保单全流程服务质量，在收集、储存、使用等环节保护个人信息安全。对重大信息、投诉信息、产品和服务信息公开披露，在销售和服务过程中对产品和服务关键信息说明告知。建立常态化宣传机制，面向消费者发布消费提示，普及金融知识，提升消费者抵御风险能力。将老年人视为消费者权益保护重点人群，设置“95518 尊长专线”，提升老年消费者电话咨询便捷性，设置“柜面尊长设施”，为老年消费者提供暖心服务，改造线上平台，着力解决老年消费者运用智能技术困难。根据监管部门通报，2021 年第一至四季度累计投诉数量 3935 件。其中，销售纠纷投诉 1353 件，理赔纠纷投诉 700 件。投诉数量具前三的是吉林、湖北、黑龙江。

“人保·友爱”增值服务计划持续升级。2021 年公司聚焦客户需求，持续丰富服务资源，引入法律咨询、居家护理、住院垫付、多学科会诊、解结服务等新项目，不断丰富“人保·友爱”增值服务内涵。以解决客户健康就医的一系列痛点为出发点，为客户提供心理咨询、基因检测、就医绿通、健康测评、在线问诊、电话医生、洁牙、体检、住院垫付、特药服务等 20 余项服务项目。持续升级 2022 年度 VIP 服务方案，为公司近 70 款保险产品附加增值服务方案，服务客群超 150 万人。全部增值服务均已实现线上化申请和服务过程监控，为客户提供便捷、舒心的服务体验。

着力保障客户个人信息安全

2021 年公司持续提升客户信息保护水平。一是健全客户信息安全保护体制机制。完善制度和流程加强和规范客户信息的调阅、系统权限管理、加密技术等确保客户信息合理、安全使用。二是通过组织培训宣导，提升各级工作人员客户个人信息安全保护合规意识。三是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。四是公司坚持依照国家法律法规制定客户隐私政策，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，2021 年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。



加强创新驱动，提升服务线上化、智能化水平

根据集团及公司十四五发展规划，公司聚焦“体验重塑”“用户运营”“价值创造”，开展“客户服务数字化能力建设规划咨询项目”，完成《客户服务数字化能力建设规划报告》，并据此推进重点项目落地实施。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）打造面向客户提供服务的移动服务平台，为客户提供7*24小时不间断服务。构建线上保豆积分活动体系，推出跨年点灯送祝福、趣味大富翁、全民竞答等线上活动，增强客户粘性。配合活力人生产品上市，通过运动增强用户粘性，上线“人保友氧”小程序。联合金服开发智能回访模型，上线应用智能续期催缴回访功能，电子化回访成功率提升，被中国电子商会评为“2021年度呼叫中心卓越客户体验奖”。

2021年，在新冠疫情大背景下，人保寿险着眼于提升客户服务能力与客户满意度，持续优化了各类销售支持平台，全面加强科技赋能。针对客户层面，持续优化客户触面人保寿险管家APP及人民人寿E服务微信公众号等，实现自助上传影像资料、远程双录等功能，提升客户体验。同时，人保寿险在客户服务系统建设、智能化客户服务能力提升、运营支持能力提升、疫情防控期间的应急保障、夯实IT基础等多个方面开展建设，持续提升数字化客户服务能力。

在客户服务系统建设方面。人保寿险管家 APP 新增预约投保、远程双录、客户影像自助上传等功能，“人民人寿 E 服务”新增了 10 个保全项目、新增在线续缴、支持客户操作理赔报案、上线住院垫付服务等功能，便捷了客户自助操作，提升了客户满意度。在智能化客户服务能力提升方面。人保寿险深化了智能 OCR 平台的卡证智能识别、各系统对接的相关建设工作。通过运用大数据、人工智能等信息技术，推进人保寿险科技图谱与保险业务场景的深度融合；建设了营销员展业数字化赋能π计划，通过对客户需求进行预测，甄别优选客户，助力销售人员提升展业效率，驱动精准化营销，满足客户需求。在运营支持能力提升方面。人保寿险持续优化核心系统功能和服务流程，提升业务流程线上化比例，完成了风险排查模块建设和理赔不实告知二核流程改造。在保全不实告知二核流程优化、短期健康险的投保和续期流程改造等工作取得了阶段性成果。在疫情防控期间的应急保障方面。应对疫情，一是支持远程办公，通过移动办公平台使用双因素认证，人保 e 家支持远程内部管理，保障了公司员工的远程办公；二是丰富线上服务，“人保微+”年内上线了“携手抗疫”大个险获客功能，微信销售平台新增邀约续保、订单管理等功能、上线了中小企业员工投保疫苗赠险的新型出单流程，提高了疫情期间的出单及服务保障。在夯实 IT 基础方面。人保寿险通过提升终端设备和办公系统性能，扩大服务范围，支持远程办公和信创系统建设，增强了客户服务能力，提高了客户服务效率。

举办客户节活动 提升服务体验

2021 年，在集团卓越保险战略指引下，围绕“以客户为中心”发展理念，2021 年客户节以“时刻真情守护，温暖伴您同行”为主题，共推出四大主题活动。一是在“人保寿险 E 服务”微信平台推出“518 集暖挑战赛—全民跑酷享健康”活动，利用互动游戏玩法吸引用户持续活跃，增加用户粘性。二是在“中国人保”APP 平台推出“集‘卡’有好礼，聚‘福’有惊喜”活动，通过集卡游戏形式，助力业务发展，促进平台用户向寿险客户转化。三是开展“升级享好礼，温暖 1+1”活动，升级 VIP 客户增值服务规格，促进普通客户向 VIP 客户转化、VIP 客户等级提升。四是开展“人保体验官，暖心服务等你来”活动，收集有价值的服务改进方案，优化完善服务流程，提升服务满意度。客户节期间，各项活动有序开展，广大客户积极参与，有效促进了客户转化、服务赋能，进一步提升了客户服务体验，增强了客户粘性。

优化客户满意和投诉机制，改善服务体验

公司不断践行“以客户为中心”服务理念，深入开展“温暖工程”二期活动，制定工作方案，向全系统广泛收集系统需求建议，推动功能优化。开展“人保体验官”活动，累计招募体验官超 4.8 万人，通过定量定性方法收集客户和业务员在承保、理赔、增值服务、线上触点四个环节的服务体验和意见建议，协同服务流程优化和问题解决。开展柜面神秘人检查，完成集团 NPS 监测管理系统试点上线，倾听客户心声，提升服务温度。

公司畅通投诉渠道，在官方网站、移动客户端、客户服务中心醒目位置公布投诉电话、通讯地址等投诉渠道信息和投诉处理流程。接到投诉后，投诉管理部门对投诉案件进行受理并记录，联系客户核实情况后，开展调查、协查，最终形成处理意见并及时答复客户。在妥善处理投诉的同时，公司定期开展投诉情况分析，及时查找引发投诉事项的原因，健全完善溯源整改机制，加强保单销售和服务的管理，切实注重消费者消费体验，提升服务水平。

与股东共治

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。

持续提升公司治理

公司严格遵守《中华人民共和国公司法》等法律法规、监管规定，按照《公司章程》规定建立健全公司治理架构，加强治理制度建设。股东大会、董事会、监事会及高级管理层按照《公司章程》规定独立履行各自的权利义务，依法决策和合规运作。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、投资决策和资产负债管理委员会、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。各专业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专业委员会会议事规则明确规定。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，每年度至少召开四次定期会议，根据需要召开临时会议。监事会下设履职尽责监督工作委员会、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责情况及公司财务、内控和重大风险进行监督。

公司严格按照法律法规、监管规定和《公司章程》等有关规定，推动公司治理各项工作依法合规高效运转，保障公司重大事项顺利决策。2021年，公司组织召开5次股东大会，审议及审阅议案25项；组织召开11次董事会会议，审议及审阅议案104项；组织召开32次董事会专业委员会会议，审议及审阅议案72项；组织召开8次监事会会议，审议及审阅议案36项；组织召开11次监事会专业委员会会议，审议及审阅议案34项。

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》，持续加强信息披露工作管理，不断提高信息披露工作质量，依法合规向股东单位和社会公众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，定期向公司股东单位提供公司财务、业务和公司治理等经营管理信息，保持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

2021年初，公司制定印发《2021年度法律合规工作要点》，引导公司开展法律合规工作，深入学习贯彻习近平法治思想，按照集团公司及总公司党委统一部署，落实“标本之策”、合规风控“磐石计划”等工作方案，

积极稳妥处置公司重大法律案件，持续完善合规管理体系，强化违规问责，认真做好重点项目、领域的法律合规支持，守牢法律合规风险底线，为集团“十四五”高质量起步和“卓越保险战略”落地实施，提供有温度的法律合规服务和保障，服务公司实现高质量发展转型。2021 年公司各项合规工作紧紧围绕上述要求有序开展，公司整体合规状况良好。

公司持续贯彻落实党中央防范化解重大风险相关精神，积极对标偿二代二期风险管理监管要求，在集团风险管理一体化框架下，全力夯实风险管理基础，不断提升风险管理能力，牢牢守住风险底线，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，上线智能化风险管理系统，推动风险监测、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。

强化党建引领

扎实开展党史学习教育。系统各级加强组织领导，细化六个方面 20 项具体工作抓推动落实；党委班子示范引领，带动全系统围绕 5 个主题同步开展专题学习研讨；统筹推进“我为群众办实事”实践活动和“温暖工程”，推动落实为群众办实事具体举措 186 项。

提升基层党建水平。推进基层党组织规范化建设，新增基层党组织 173 个，发展党员 808 名，全系统党员人数突破 9000 名。探索完善党建与业务融合机制，建立完善业务督导联系点、党建联系点工作机制。

开展庆祝建党 100 周年系列活动。举办公司七一表彰大会，向老党员代表颁发“光荣在党 50 年”纪念章。组织推动全系统千余名党组织书记讲党课，教育引导党员领导干部学习百年党史，提高政治“三力”，凝聚践行“卓越保险战略”的奋进伟力。走访慰问老党员、生活困难党员、因公殉职党员干部家属等，传递党组织的关心关爱。

与员工共进

2021 年公司坚持与员工分享企业发展经营成果，推动员工价值和发展的融合，保障员工职业健康和安安全，实现多元化、无歧视、公平性的人力资本发展模式。

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，绩效薪酬与员工工作业绩和实际贡献紧密挂钩，重点向基层一线、关键岗位和紧缺急需高层次、高技能人才倾斜，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。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，按照忠诚、干净、担当的标准选拔干部，不断充实省级分公司和总部部门的管理力量；积极贯彻落实培养锻炼年轻干部要求，加大优秀年轻干部选拔任用力度；加强总部和基层干部交流。进一步加大和规范人才招聘引进力度，将各级机构管理干部人才引进与普通岗位招聘区分开来。积极践行“温暖工程”，做好干部员工服务保障，组织开展员工自然晋升、职称评审、薪酬福利、劳动合同、京外调干等工作。

在人才培养方面，紧密围绕公司转型发展任务目标，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实《2018-2022年全国干部教育培训规划》《中国人民保险集团培训体系建设方案》，加强培训基础设施建设，完善培训体系、拓宽培训渠道、丰富培训资源，全面推进线上线下相结合的培训模式，加大对各层级领导干部、优秀年轻干部、专业干部、新任职干部及新入司员工等的培训力度，分步构建分层分类、协同有序的培训机制。为贯彻落实集团“卓越保险战略”，助力专业经营体系落地，提升“大个险”管理干部专业经营能力、综合管理水平，培训部联合“大个险”渠道部门、人力资源部于2021年9月举办完成“大个险”二、三级机构管理干部培训，覆盖“大个险”渠道管理干部1千余人。培训围绕提高自主经营能力主线展开，从专业技能提升、经营理念树立、优秀案例分享、管理技能培养及党建党史学习维度进行授课分享，帮助管理人员树立高质量稳步发展的信心，提升各级机构渠道管理干部专业经营能力。

在工会组织建设和企业民主管理方面，2021年以来，公司工会深入学习领会习近平新时代中国特色社会主义思想，认真开展党史学习教育，持续增强基层工会政治性、先进性、群众性，重点在理论武装、思想建设、推动“卓越保险战略”落地、落实“温暖工程”、加强工会系统建设和工会财务管理、大力开展创先争优等方面开展工作，推进基层工会民主化、规范化。一是积极按照上级工会要求及制度规定，做好总公司职代会组织以及基层单位职代会、会代会管理，增强职工民主管理意识，推动并持续改善各单位民主管理规范化工作。二是在全系统持续开展困难职工帮扶和送温暖活动，向发生新冠肺炎疫情的机构配套提供防疫专项资金，向员工传递人保大家庭的温暖。积极响应集团号召，组织全系统开展“PICC员工爱心日”捐款活动。

与伙伴共赢

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。2021年，围绕“人民保险 服务人民”的使命，立足国有金融企业，强强联合，与工行、建行、农行、中行四大国有银行联合开展多次总对总营销活动，既满足了客户对保险产品的需求，也加深了与国有银行深层次、全方位的合作。2021年，为进一步创新合作模式，与兴业银行、兴业信托签署保险金信托业务合作协议，将人保寿险产品嵌入到兴业银行客户财富配置中，更好地满足客户在财富传承、资产保值等方面的需求，推动合作模式创新，增加保险产品的竞争力。

拓展与保险中介、平台公司合作范围。持续加强与头部互联网保险平台的合作力度，秉持对消费者利益更友好，消费体验更优化的原则，为消费者提供优质的产品保障，在互联网保险市场充分彰显“人民保险，服务人民”的企业担当。

与环境共生

2021年公司继续实施职场节能降耗管理，加大在广大员工中的宣导力度，深入开展“开源节流”活动。总部办公大楼持续进行绿色照明改造，以更节能的LED灯具替换原有射灯、灯管等；提倡无纸化办公、双面打印。2021年，总部机关用电量较上年降低7.40%，自来水消耗较上年降低9.02%。

节能环保 爱护环境

总部公司严格执行公务车配置标准，杜绝超排量标准配备公务车。总部行政部门加强总部公务车统筹管理，有效整合各部门用车需求，对不携带重要资料（印鉴）、非集体出行的公务安排，鼓励广大员工利用公共交通工具自行前往；在不影响公务活动安排的前提下，对用车时间相近、目的地相近的公务活动尽量合并为一次出车，最大限度降低出车次数。同时做好总部公务车驾驶员的教育培训工作，使其养成良好驾驶习惯，如长时间等候及时熄火、开车保持经济时速等。2021年总部公务车汽油量比2020年降低31.98%。

加强安全管理，系统各级机构切实落实节前和节日期间的安全检查，做好节日期间安全值守和广大员工的交通安全教育，认真开展以防火、防盗、防泄密等为主要内容的安全检查。各级机构组织专人对办公大楼情况进行例行巡视，严格管控违章电器，确保各处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。

促进上下游产业链实现绿色发展

根据目前公司的采购项目情况，涉及环保技术或供应链绿色发展事项的主要为产品类采购，为了实现相关绿色环保导向目标，公司在日常产品类项目采购过程中，根据产品和项目特点，主要对供应商的环境资质及产品环保、节能性能进行考核。如根据项目特点，适当的将ISO14000环境管理体系认证标准等资质作为应答供应商打分项；在IT硬件设备和空调等家电类采购项目中，将应答产品的耗电量或能效等级作为评审打分项，进行考察；对于办公家具类产品，则对供应商环保生产工艺及产品使用的原材料环保标准进行评审，保证采购的相关产品符合绿色环保要求，树立绿色导向。