PICC 中国人民保险

中国人民人寿保险股份有限公司

2022 企业社会责任报告

PICC Life Insurance Company Limited Corporate Social Responsibility Report

2023 年 4 月

目录

前 言 2
第一篇 推进高质量转型发展 3
公司简介 3
发展战略 3
竞争优势 4
公司荣誉 5
第二篇 融入国家发展大局 10
服务抗疫救灾 彰显央企本色 10
服务乡村振兴 夯实帮扶成果 13
服务国家战略 支持实体经济 14
第三篇 履行企业社会责任 16
与客户共享 16
与股东共治 25
与员工共进 27
与伙伴共赢 29
与环境共生 30

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（2022 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 2023 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 推进高质量转型发展

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 2022 年末，公司总资产 5782.5 亿元，职工 1.9 万人。2022 年，公司实现净利润 27.2 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 301 个地市、1608 个县（市、区）设立分支机构和服务网点。从客户需求出发构建了保障全面、覆盖全生命周期的产品体系，聚焦健康保障需求推出交互式重疾险“活力人生”、百万医疗险“关爱”系列等；聚焦养老保障需求推出专属商业养老保险“福寿年年”、月交月领养老年金“鑫享寿”等；聚焦财富管理及传承需求，推出中长期年金、“臻”系列与“福”系列终身寿险等。2022 年，公司共向 130.56 万客户提供 316.01 万次理赔服务，共计支付赔款总额 69 亿元，个人客户理赔案件获赔率超过 98%。

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。积极服务多层次、多支柱养老保险体系建设，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，获得第一批个人养老金试点资格。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，助力乡村振兴，开展抗灾救灾等活动，为全面建设社会主义现代化国家做出了重要贡献。

近年来，公司先后荣获“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

公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，深入贯彻党的二十大精神和党中央决策部署，坚持以集团战略为引领，立足“十四五”规划发展目标，积极应对寿险行业深度转型，坚定稳妥推进创新变革和高质量发展转型。坚持完整、准确、全面贯彻新发展理念，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国内一流、服务领先的寿险公司。

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，2022 年列世界 500 强第 110 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 2022 年第 4 季度末，公司综合偿付能力充足率 203.65%，核心偿付能力充足率 117.81%，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。

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。

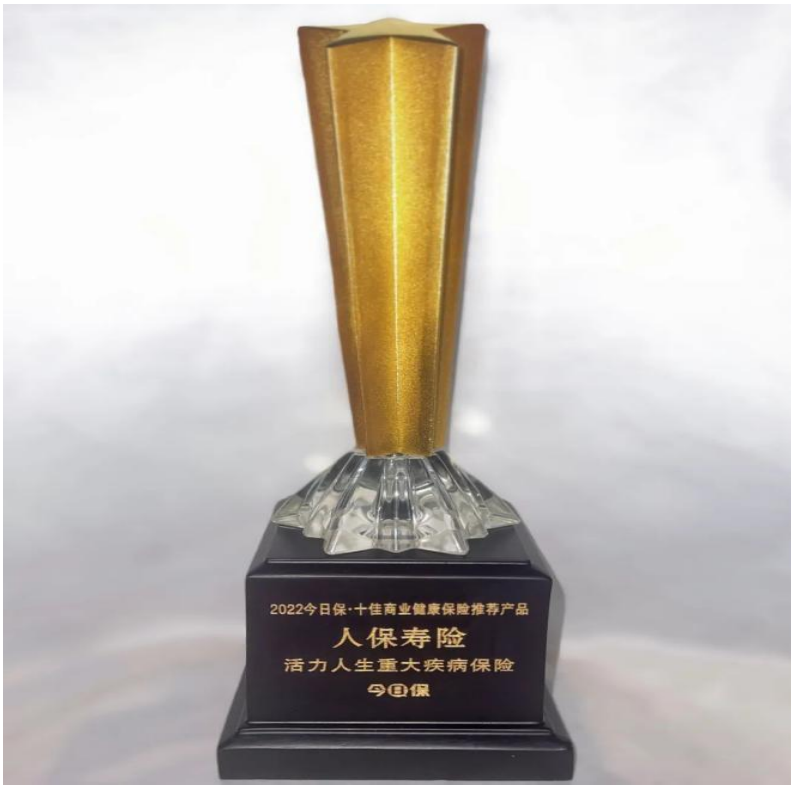
公司荣誉

1、2022 年 5 月 10 日，在《中国银行保险报》主办的“2022 金诺·第六届中国金融品牌影响力传播典范”活动中，人保寿险旗下的“福寿年年专属商业养老保险”产品传播案例，荣获“金诺·中国金融产品传播典范”殊荣。

2、2022 年 11 月 26 日，在新华网与中国企业改革与发展研究会、首都经贸大学中国 ESG 研究院联合举办的 2022 年中国企业家博鳌论坛分论坛－-“2022 企业 ESG 发展论坛”上，人保寿险旗下的“福寿年年专属商业养老保险”产品，成功入选“2022 企业 ESG 杰出创新案例”。

3、2022 年 11 月 28 日，在由思维财经&投资者网主办、中制智库联合主办的 2022 年度思维财经投资者年会上，人保寿险荣获 2022“年度杰出社会责任企业”。

4、2022 年 12 月 7 日，在《今日保》发起的“2022 今日保·年度保险与康养服务评选”的活动中，人保寿险旗下的“活力人生重大疾病保险”产品，荣获 2022 今日保“十佳商业健康保险推荐产品”。



5、2022 年 12 月 22 日，在由《投资时报》携手标点财经研究院举办的“见未来•2022 第五届资本市场高峰论坛暨金禧奖年度颁奖盛典”上，人保寿险荣获“2022ESG 绿色公司之星”。

6、2022 年 12 月 24 日，在由人民日报社指导、人民网主办的“奋进新征程 谱写新篇章——2022 人民企业社会责任高峰论坛”暨第十七届人民企业社会责任奖颁奖典礼中，人保寿险荣获“乡村振兴奖”。

7、2022 年 12 月 28 日，在由《经济观察报》、经观传媒发起并主办的“金融发展新时代，2022 年度金融发展论坛暨第十一届卓越金融企业盛典”中，人保寿险荣膺 2021-2022 年度卓越金融企业“年度卓越创新保险公司”荣誉。

8、2023 年 1 月，今日保主办的“第三届今日保·中国保险白象榜”奖项揭幕，人保寿险旗下尊享嘉倍重大疾病保险产品凭借创新的心脑特疾额外赔付以及良好的市场口碑斩获“年度健康险保险推荐产品”奖项。

9、2023 年 1 月 19 日，在中国互联网新闻中心举办的“中国网 2022 年度第五届中国鼎保险业优秀案例征集活动”中，“人保寿险‘i 无忧’服务人民爱无忧”案例中涉及的人保寿险 i 无忧重大疾病保险（互联网专属）产品荣获中国网 2022 年度第五届中国鼎保险业优秀互联网产品案例。

第二篇 融入国家发展大局

服务抗疫救灾 彰显央企本色

2022 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，坚持疫情要防住、经济要稳住、发展要安全原则，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，各级机构坚决从严从快落实上级党委的决策部署和工作要求，结合属地疫情发展特点和规律，高效统筹疫情防控与业务发展工作，以有效的疫情防控营造稳定安全的业务发展环境，减少疫情对业务运营的影响，推进业务恢复性增长。

统筹抓好疫情防控和业务发展工作。一方面，各机构落实主体责任，严格执行防疫政策，确保把防控要求和措施传导落实到每一级机构、每一位员工。另一方面，通过远程化办公、线上化服务等方式，全力保障业务运行稳定运行，做到居家不离岗、工作不掉线、业务不停歇。同时做好感染员工、被隔离员工和困难员工的心理健康疏导和关爱帮扶等工作。

强化要素保障，夯实责任。一是各级机构防疫办坚持日报告、零报告，始终保持 24 小时应急状态，持续提升疫情应急反应处置能力。对于发现的感染者、可能引发疫情的高风险人员，做到第一时间报送上一级防疫办，明确管控要求、管控时间，确保管控落位。二是明确责任，全面落实属地、部门、单位、个人的四方责任，把全员动员起来，建立共同防控体系。落实一把手和各级管理人员责任。对疫情防控因思想麻痹大意、责任意识不强、防控措施不力等造成严重后果的，严肃问责。三是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》《人保寿险大厦新冠肺炎疫情防控工作指引及举措》《中国人保寿险大厦出现涉疫人员应急处置预案》等制度方案均已更新，并联合物业进行反复推演和实战演练。四是践行个人责任，严格遵守疫情防控各项规定，主动做好家庭卫生清洁，保持良好卫生习惯和生活方式。接收到风险提示短信或发现健康码类型调整的，立即向社区、单位双报备，严格按要求配合落实各项防疫举措。

多措并举，有序推进复工复产。在优化疫情防控二十条以及进一步优化疫情防控新十条等措施办法出台后，公司根据疫情防控新形势，在严格落实基础上，按照公司属地街道以及集团公司要求，在加强疫情防控的同时，克服时艰，多措并举，全面有序推进复工复产。一是落实主体责任，加强对员工的健康监测。要求包括第三方人员在内的所有人员及其共同居住人加强自我健康监测，如有发热、咳嗽、乏力等新冠症状，第一时间进行居家观察并进行抗原检测。二是倡导每个人是自己健康第一责任人。要求员工在大厦内除处于单人办公环境下，均需佩戴 N95 口罩，做好个人防护。倡导员工和共同居住人坚持简化生活轨迹，“两点一线”，尽量减少社会面接触；坚持无接触拿取外卖；坚持将快递消杀拆包后再拿进大厦或家中；坚持正确佩戴口罩、勤洗手、勤通风，科学防疫。三是及时调整隔离方式。按照国家政策调整，对于核酸检测

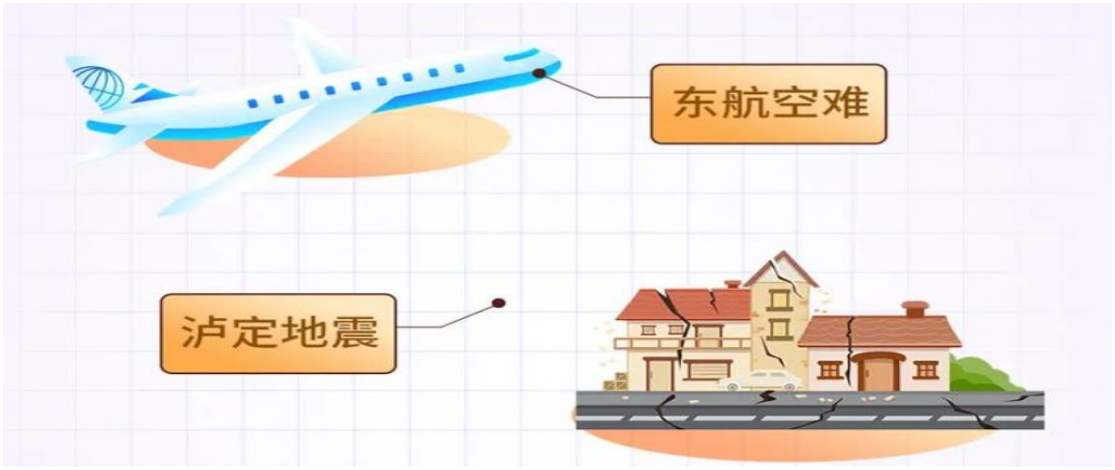
或抗原检测呈阳性的员工，严格按照居住地社区要求落实居家隔离自愈。四是根据国家政策要求，及时取消查验核酸检测。倡导员工非必要不去做核酸、不自测抗原。对入楼测温、查验健康宝等措施进行了适时调整。取消人保寿险大厦访客防疫报备，恢复正常访客登记入楼接待。五是全力保障员工生命安全和身体健康。在复工复产期间，公司为员工采购了 N95 口罩、抗原检测试剂、布洛芬等急需难买药品以及消毒酒精、血氧仪等防疫物资，在有序推进全面复工复产的同时，最大限度保证员工安全与健康。

同时，公司为投保“人保寿险无忧人生重大疾病保险（卓越版）”等 52 款保险产品的客户扩展新冠肺炎责任至 2022 年底，助力复工复产。

抢险救灾献爱心

严格落实应急信息报送工作。一是根据《关于银行业保险业突发事件信息报告办法的通知》以及《中国人民人寿保险股份有限公司应对突发事件金融服务管理办法》等相关要求，强化重大突发事件的预警监测（人保重大灾害监测工作群），落实应急信息报送工作。二是开展应对突发事件应急演练，明确触发条件，设置三级演练情景，守住不发生系统性风险的底线。

应急先锋勇担当。充分发挥保险的社会稳定器作用，始终把防灾减灾作为深度参与社会治理的重要工作，积极提供快捷温暖的应急服务。2022 年，公司妥善应对东航空难、长沙自建房倒塌、伊宁金矿井下坍塌等突发事件及四川北川山洪、四川泸定地震、“梅花”台风、南方强降雨等重大自然灾害，第一时间按照灾害等级迅速启动应急预案，开通理赔绿色通道，快速完成大灾赔付，发挥好社会稳定器作用，以实际行动践行“人民保险 服务人民”。累计启动 74 次应急服务，为出险客户提供 565.49 万元应急赔款。



2022 年 6 月 1 日 17 时，雅安市芦山县发生 6.1 级地震，灾情牵动着全国人民的心。地震发生后，公司联合当地省、市两级机构快速反应，第一时间启动重大灾害应急响应，开通理赔绿色通道，启动多项应急服务举措，在参与抢险救灾的同时为受灾群众提供快速、便捷的保险服务。公司雅安中支第一时间组建应急小组，2 小时内紧急采购抗震救灾物资，先后到达芦山、灵关、宝兴灾区，现场为近千名受灾群众免费分发方便面、饮用水、牛奶等物资，以实际行动为抗震救灾贡献人保力量。

2022 年 9 月 5 日 12 时 52 分，四川省甘孜州泸定县磨西镇附近发生 6.8 级地震，震源深度 16 千米。地震发生后，公司第一时间启动重大灾害事故应急响应，成立总、省、市三级应急处理小组，推出快速理赔绿色通道、取消定点医院限制、取消自费项目报销限制、取消伤残鉴定等待期、提供无保单理赔服务、线上免原件服务等多项应急服务举措。全力配合当地政府和行业的救援工作部署。

图为公司雅安中支第一时间落实公司应急预案要求，设立现场服务点，为受灾群众讲解绿色理赔通道、免理赔申请、无保单理赔等理赔措施。

2022 年 7 月，江西全省较历年同期降水明显偏少，其中赣州市持续晴热高温少雨，全市旱情严峻，其中田头镇琵琶村属于旱情最为严重的地区之一。江西赣州中心支公司主动支持当地抗旱自救，帮助解决抗旱中遇到的实际困难，捐赠资金 1 万元用于打井，惠及 1600 人。2022 年 12 月，公司积极响应北京市朝阳区慈善捐赠倡议，捐赠资金 1.5 万元以支持孤寡老人、残疾人、孤儿和因病致贫、因灾致贫、家庭条件比较困难的群众。

服务乡村振兴 夯实帮扶成果

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 2022 年巩固脱贫成果和助推乡村振兴工作会议精神。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的落实。

积极落实定点帮扶工作

向中国人民保险集团定点帮扶的陕西省留坝县、黑龙江保险行业协会号召支持的黑龙江省海伦市捐赠帮扶资金 355 万元。组织 36 家省级分公司直接购买帮扶县农牧产品近 1000 万元，组织全系统各级员工帮助销售帮扶县农牧产品 120 万余元。

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，2022 年上半年发动全系统干部员工积极通过草原精品汇小程序采取定单认购或长期采购等方式购买了 25 万元察右中旗农牧产品。下半年，公司通过“中国人保消费帮扶平台”采购察右后旗农牧产品约 85 万元，帮助当地农牧民增收，带动当地养殖业产业发展，助推巩固察右后旗、锡勒乡振兴成果。

提升乡村保险服务水平

推出乡村振兴专属产品。为推动构建与“乡村振兴”发展相配套的多层次、普惠性保险产品体系，发挥保险保障作用、提升保险服务水平，2022 年，公司相继推出满足农村客户两全、意外、医疗和重疾保障需求的四款专属保险产品。同时，以专属产品为抓手加强各机构与当地乡村振兴局的拜访及沟通，重庆市分公司正在推动与当地乡村振兴局服务协议的签署工作。

持续推广普惠产品。2022 年全年，农村小额人身保险产品及“特惠保”扶贫专属产品共为 125.05 万人次提供了人身保险保障，累计保额 248.03 亿元，服务范围覆盖全国 19 个省（自治区、直辖市），保费收入 1588.25 万元，理赔服务客户 6953 人，给付保险金 1159.69 万元。

助力女性安康。人保寿险湖北省分公司自 2014 年起，以人保寿险团体女性特定疾病保险为依托，携手湖北省妇女联合会在全省辖区内启动了惠民性的“女性安康保险项目”试点。湖北省分公司“女性安康保险项目”的推出和实施，为政府通过女性商业健康保险在城乡妇女基本医疗保险、大病医疗保险和专项救助的基础上进行确诊即赔付的服务模式，提高了农村贫困家庭的综合保障水平，解决了部分贫困家庭因病致贫、因病返贫的突出问题，让更多“两癌”患者“病有所医，医有所资”，在湖北地区探索出一条保险助力精准扶贫及乡村振兴的新路径。迄今湖北分公司已与全省 12 个市级妇联签订合作协议，累计为全省 543 万人次女性

同胞提供了 600 亿元的女性特定疾病风险保障，其中，贫困适龄妇女共有 230 万人参保；累计为 4861 名不幸患病的妇女给付 6462 万元理赔金。同时依托女性安康保险项目，联合湖北省妇女联合会为全省范围内贫困妇女儿童、特困母亲家庭捐赠物资，走访看望患病妇女，开展健康知识讲座，惠及人群达 30 余万人。

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。

发挥资金优势 助力经济“稳大盘”

资金运用方面，公司通过多举措加大了对国家重大项目和工程建设的支持和参与：一是提高政治认识、加强目标引导、强化企业责任担当。通过投资策略、投资方向等引导对国家重大项目和工程建设的支持，明确将落实中央重大决策部署、服务实体经济等作为重点投资目标，要求“保险资金运用要能与主业协同发展，努力实现社会效益与经济效益双丰收”。二是加强投资研究。围绕支持和服务国家政策的投资目标，加强对“一带一路”、公路交通、科技创新、高端制造、改善民生等相关行业及公司的研究，加快对国家战略引导下的产业价值发掘和布局。三是多形式加大相关领域的投资。公司通过战略性股权投资、私募股权基金、债权投资计划、股票和债券等形式加大了对实体经济的投资。截至 2022 年末，资金运用投资实体经济特定领域资产规模超过 4265 亿元。公司充分发挥了央企“稳定器”，“压舱石”作用，带动更多金融资源投入实体经济，为区域经济发展提供有效资金支持。

加大资金支持 服务科技创新

公司投资端进一步加强了对技创企业、小微企业的支持力度，助力社会转型发展。一是在配置计划和委托投资指引明确鼓励保险资金运用要加大支持科技创新、高端制造、先进制造等重点领域，要重点向小微企业、高科技等方向提供有力支持，推动实现经济效益与社会效益协调发展。二是加强相关研究，制定专项工作方案，明确具体落实举措，分析相关重点领域投资数据，梳理典型投资案例。其中包括，投资了中诚信托-国新控股集合资金信托计划、人保资本-山东能源盛鲁电厂项目债权投资计划、人保资本-中国广核集团基础设施债权投资计划等项目，资金主要投向金融服务、高科技创新、高端装备制造、节能环保、支持传统行业转型升级等领域。

加大产品创新 服务健康养老

积极推动专属商业养老保险试点，为新业态人群提供风险保障。公司作为首批专属商业养老保险试点机构，深入贯彻国家发展第三支柱养老保险战略，积极探索服务新业态、新市民多层次养老保障需求。以网约车司机为代表的灵活就业新市民，其职业的短期性、不确定性、高流动性与养老保险“缴费期长、领取期远、长期养老关系稳定”的属性存在天然错配。为满足该类人群养老需求，公司积极对接新业态龙头企业平台，创新性推出了“新业态企业+灵活就业人员共同交费、司机关怀+专属养老长期服务、互联网+团体汇缴便捷投保”模式。实现了司机、平台、保险公司、政府多方共赢的良好局面，填补了市场和行业空白，为新市民建立专属养老保障树立了标杆。2021年10月项目开展至2022年末，“司机养老计划”已从杭州、宁波、重庆3家试点扩展至全国60个城市，保费规模5130万元，件数5.3万件。“司机养老计划”是全行业第一个新业

态从业者的专属养老保障项目，得到了监管机构的高度关注和认可。

图为人保寿险北京市分公司员工向网约车司机讲解个人养老金产品。

打造养老服务生态圈。将保险与康养结合，推出“暖心岁悦”康养服务体系，服务国家战略，助力应对老龄化社会。通过精选优质养老机构，优选大型央企或国有企业、中心模式（中心城市/城市中心）、专业化运营的合作伙伴/项目，构建康养服务生态圈，提供专业服务。“暖心岁悦”以机构养老为专业支撑，以社区养老为业务延伸，以居家养老为服务终端，打造线上线下场景相融合，布局全国。该康养服务体系还深入契合中国“齐家”文化，以家庭为单位，一人投保，可覆盖全家三代人养老服务的多样化、个性化需求。

积极参与构建多层次社会保障体系建设。一是积极服务健康中国战略，聚焦客户个性化、多样化、多层次健康保障需求，进一步完善健康险产品体系，打造涵盖重疾、医疗等保障的运动交互、三高交互、健康促进交互的交互式产品优势，持续丰富与特色服务深度融合的“保险+”新模式。二是积极服务三支柱养老保险体系建设，细分需求丰富适老产品供给，通过保险新逻辑和新服务的运用，创新发展定价科学、投保便利、收益稳健、服务多元的各类商业养老保险产品，积极参与专属商业养老保险试点及个人养老金业务试点。

第三篇 履行企业社会责任

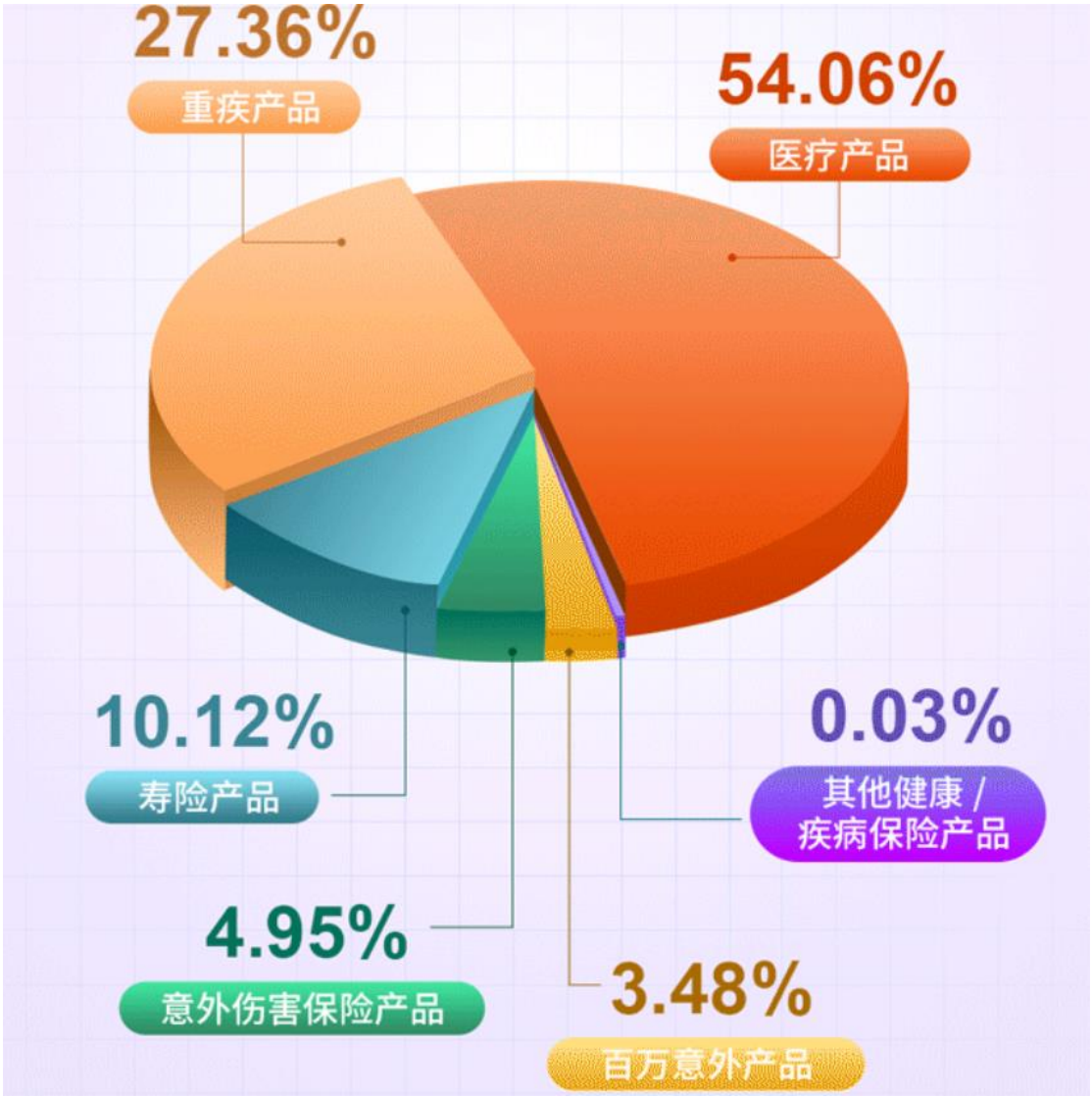
与客户共享

2022 年，公司忠实履行“人民保险 服务人民”的职责使命，坚持以人民为中心，积极践行金融央企的政治性、人民性，发挥专业性。建立健全制度体系，完善消费者权益保护机制，持续推进数字化服务能力提升，强化“人保•友爱”服务品牌建设推广，着力提升服务质量，升级服务举措，优化客户服务体验，努力实现客户满意。踔厉奋发，勇毅前行，全力为客户提供优质、高效、温暖的理赔服务。

以客户为中心 提升理赔服务水平

2022 年，公司坚持以服务为本，做有温度的人民保险。坚守保险本源，增强人民幸福感。把“温暖工程”践行到温暖客户的具体行动上，将客户至上贯彻到每一份赔案。全年服务客户 130.56 万人，理赔案件量 316.01 万件，赔款总金额 69 亿元。

公司持续优化产品结构，深入挖掘客户需求。从赔款金额来看，医疗险赔款仍居首位，占整体半数以上。重疾险赔款逐年递增，接近 30%。



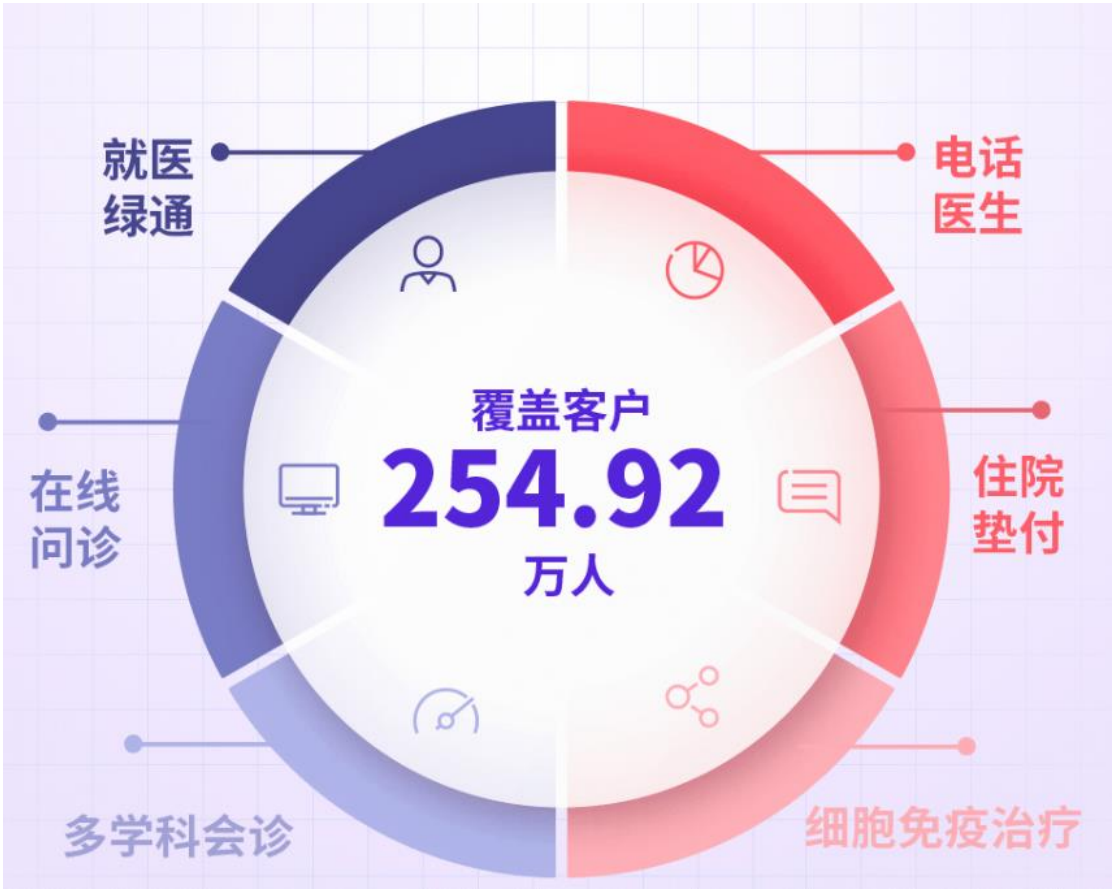
多元化理赔服务

理赔实效更快速。公司坚持走高质量发展之路，大力推进智慧运营，加大适老化改造，推进绿色服务，理赔实效再次提升，位于行业领先水平。全系统案均出险支付周期 50 天，同比缩短 2 天；案均索赔支付周期 1.4 天，同比缩短 0.1 天；理赔线上化率 96.55%，同比提高了 5.69 个百分点。

自动理赔更智能。公司加快推进数字化转型，用科技赋能理赔服务，针对两全险案件实现系统自动识别、校验，10 万元以内资料齐全无风险案件实现闪赔。全面升级医疗险自动化理赔，为客户提供更为便捷的医疗险理赔服务。

理赔申请更便捷，随着国家“互联网+”战略的深入推进，公司以解决客户核心需求为本，秉持“客户为本，创新为魂”理念，为客户提供多平台线上理赔服务。客户可以通过人保寿险 E 服务微信小程序、人保寿险管家 APP 完成线上报案和理赔申请，5000 元以下的医疗险案件免收实物原件，服务更便捷。

增值服务更贴心。公司聚焦客户健康管理及就医协助需求，不断升级健康管理服务项目，为客户提供在线问诊、电话医生、就医绿通、多学科会诊、住院垫付、细胞免疫治疗等多项服务。截至 2022 年 12 月底，健康管理服务覆盖客户数达 254.92 万人。



疫情服务暖人心。公司在抗击疫情过程中积极履行国有保险企业责任。自 2020 年以来，已向感染新冠客户支付赔款 1620.49 万元。

公司 2022 年十大赔付案件

（每个赔案均是服务承诺的兑现）

优化产品服务供给 满足客户保障需求

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，2022 年开发上市新产品 71 款，修订下发产品 54 款。聚焦客户健康保障需求，推出“尊享嘉倍”重疾险、通过智能核保系统支持次标体投保的“i 无忧尊享”重疾险、提供多项齿科保障以及便捷就医服务的齿科医疗险，以及提供 CAR-T 治疗费用报销及就医服务的细胞免疫疗法医疗险等产品；聚焦客户养老保障需求，积极推动公司专属商业养老保险“福寿年年”纳入首批个人养老金产品范围、搭配护理服务的“乐寿”长期护理险组合，支持中老年投保的长期意外返本组合“守望者”、防癌险“尊享重阳”以及即期养老年金保险“卓越鑫生”等；聚焦客户财富管理及传承需求，推出美满系列、卓越系列及多款增额终身寿险。截至 2022 年底，公司在售产品数量 284 款，种类丰富、层次清晰，为客户提供健康、医疗、养老、意外、寿险、财富管理等各类保障。

持续完善消费者权益体系

公司积极践行“以人民为中心”发展思想，大力加强消费者权益保护体制机制建设和执行监督，将消费者权益保护理念与要求加深融入到公司治理各环节和业务管理全过程，持续提升经营管理和产品服务的消费者权益保护水平，积极畅通沟通渠道，常态化提示消费风险，努力提升消费者对于保险服务的获得感和满意度。董事会是公司消保工作的最高决策机构，在董事会及其下设的消费者权益保护委员会监督指导下，高级管理层积极履行消保职责，构建消保工作管理体系和制度体系。在总、省、市设立三级消费者事务工作委员会，负责统筹规划、研究部署消保工作。在总、省公司均设立消费者权益保护部并配备专职岗位人员，负责消保工作的具体开展和组织推动。在总、省公司各相关部门增加消保工作职责，发挥横向协调与纵向传导作用，保证各项消保工作有效落地实施。公司建立消保审查、信息披露、个人信息保护、内部培训、内部考核、内部审计、销售行为管理、合作机构管理、服务质量管理、投诉管理与纠纷多元化解等全过程消保工作机制，并通过制定年度计划、过程追踪督导、日常监测检查等强化推动各项机制有效运行，对于工作运行中发现的不足持续改进提升。根据银保监会通报，公司 2021 年度消保监管评价结果为二级 C。

关注特定人群，提升保险供给和服务体验

积极投入老年友好型社会建设，帮助老年群体跨越数字鸿沟，推出专为长辈打造的“简爱版”微信服务平台，功能更聚焦，页面更清晰，常用服务一目了然，多种功能一触即达，智能语音朗读由“看”变“听”使老年消费者获取资讯信息更便捷。设立“尊长专线”电话服务热线，根据预留电话自动识别老年消费者来电直接转至人工服务。在客服中心柜面配备适老化设施，优化服务流程，为老年消费者提供暖心服务。针对老年人常见风险，创新推出含重症监护病房（ICU）康复责任的“乐寿”长期护理险组合，并配套健康咨询、院内照护和居家护理等服务，以“保险+服务”的形式为客户一站式解决护理需求。面向快递员（送餐员）、家政服务人员以及网约车司机推出 3 款灵活就业人员专属产品，从意外伤害身故伤残、猝死、意外医疗、疾病住院医疗以及重疾等方面提供专属保障。

广泛开展公众宣传，普及金融消保知识

公司不断强化常态化教育宣传机制建设，建立线上、线下宣传专区，通过官方订阅号、视频号、媒体

合作等多元化渠道开展消费者权益保护日常教育宣传工作，关注老年人、年轻人、新市民等重点人群,开展知识普及和消费风险提示活动，主动创新宣传活动形式和内容。积极开展各项集中宣传活动，3·15 期间推出“人保友诚”消费者权益保护计划，客户节期间开展“友诚文化”走出去消保主题宣传活动，金融知识宣传月期间开展“高管话金融”等特色活动，有效提升了宣传效果和影响力。

畅通意见沟通渠道，积极处理消费投诉

在官方网站、线上服务平台、客户服务中心柜面醒目位置公布投诉渠道信息和投诉处理流程，认真聆听客户提出的意见建议，及时响应并积极解决客户的合理诉求。在妥善处理投诉的同时，公司定期开展投诉情况分析，查找引发客户不满意的原因，推动问题溯源整改，提升服务质量水平，保护消费者合法权益。2022 年公司受理消费投诉 19024 件，其中监管转送投诉 2266 件，自收投诉 16758 件。从业务类别来看，销售环节 6572 件，续期环节 3565 件，退保环节 2888 件，理赔环节 2489 件，其他环节 3510 件。从投诉涉及险种类型来看，健康险 8801 件，寿险 8257 件，意外伤害险 1327 件，其他 639 件。从投诉地区分布来看，主要集中在河南、河北、吉林、湖北、四川等地区，具体情况如下表:

序号	分公司	占比	序号	分公司	占比
1	河南	8.12%	19	辽宁	2.14%
2	河北	7.90%	20	安徽	2.10%
3	吉林	7.53%	21	甘肃	1.72%
4	湖北	5.89%	22	天津	1.68%
5	四川	5.82%	23	上海	1.46%
6	江苏	5.28%	24	青岛	1.31%
7	黑龙江	5.01%	25	云南	1.24%
8	山西	4.84%	26	新疆	1.05%
9	浙江	4.31%	27	广西	0.94%
10	山东	4.20%	28	深圳	0.91%
11	广东	3.94%	29	贵州	0.73%
12	湖南	3.63%	30	宁夏	0.45%
13	重庆	3.27%	31	大连	0.40%
14	北京	2.98%	32	海南	0.35%
15	陕西	2.95%	33	厦门	0.29%
16	福建	2.63%	34	青海	0.17%
17	内蒙古	2.43%	35	宁波	0.14%
18	江西	2.14%	36	西藏	0.02%

着力保障客户个人信息安全

2022 年公司持续加强客户信息保护管理。一是完善客户信息保护体制机制。修订公司客户信息保护制度，更新隐私政策，进一步满足客户信息授权及保护要求，在相关的业务环节向客户提供隐私政策、信息授权等相关协议，在客户允许的情况下，遵循合法、正当、必要原则进行客户信息的收集及使用。二是组织开展客户信息保护培训，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、7X24 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。四是公司在与

中介机构、第三方机构服务合作协议等环节中加入了信息安全保护条款，明确规定其对保护客户个人信息的职责和保密义务等内容，确保在授权范围内依法合规收集、存储和使用客户信息。

举办客户节活动 提升服务体验

2022 年，公司举办“人保温暖相随，守护美好生活”客户节主题活动。一是开展“友诚文化走出去”活动，广泛动员全系统内外勤员工，通过线上线下多种形式开展金融消保知识宣传教育，传递友诚之声，增强消费者获得感、幸福感、安全感。二是开展客户服务活动，对投保公司特定产品的客户提供就医绿通-门诊服务，通过赋予服务权益的形式提升保险产品价值，深度结合客户就医服务场景，为客户提供就医协助服务。同时，利用移动客户端平台，开展多项趣味主题活动，宣传线上服务功能，为客户提供便捷服务。三是开展“人保体验官”活动，邀请部分客户和销售人员成为“人保体验官”，体验生日礼遇、洁牙、就医绿通-门诊、电话医生、基因检测等服务，收集客户和销售人员在线上触面、增值服务、消保等环节的服务评价及意见建议，推进服务改善，持续为客户提供“贴心温暖、高效专业”的服务。

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》规定和职责定位依法组织召开会议，认真履行职责，实现决策、执行、监督协调运转、有效制衡。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。

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。2022 年，公司组织召开 **5** 次股东大会，审议及审阅议案 **23** 项；组织召开 **10** 次董事会会议，审议及审阅议案 **115** 项；组织召开 **35** 次董事会专业委员会会议，审议及审阅议案 **72** 项；组织召开 **6** 次监事会会议，审议及审阅议案 **38** 项；组织召开 **11** 次监事会专业委员会会议，审议及审阅议案 **38** 项。

规范信息披露

2022 年，公司严格遵守银保监会《保险公司信息披露管理办法》和公司《信息披露工作管理办法》等各项信息披露规定，在公司官网及指定网站依法合规开展信息披露工作，保证信息披露的真实、准确、完整、及时和有效；修订完善《信息披露工作管理办法》《偿付能力信息披露管理办法》等信息披露相关制度，持续加强信息披露工作管理，不断提高信息披露工作水平。

加强投资者关系

2022 年，公司通过组织召开股东大会等方式做好与股东的沟通交流，定期向股东单位提供公司财务、投资和公司治理等经营信息；配合集团公司做好年度、中期路演和业绩发布，以及季度投资者沟通会相关工作，向投资者介绍公司业务发展情况并回答投资者关注的问题，让投资者能够深入了解公司投资价值。

坚守风险底线

2022 年，公司以党中央防范化解重大风险相关精神为纲领，深入贯彻落实监管各项规定要求，在集团战略和公司高质量发展转型工作部署下，全力夯实合规风控管理基础，不断提升风险抵御能力，牢牢守住风险底线，服务公司实现高质量发展转型。

我们以坚守合规底线为目标，积极发挥合规内控管理对公司业务发展的保障和促进作用。强化基层治理，夯实合规管理基础，持续推进内控体系建设。加大稽查问责力度，用好考核指挥棒。认真做好重点项目、领域的法律合规支持，加强法律合规基础建设，完善授权体系，提升反洗钱工作水平。

我们以强化合规风控能力建设为基础，不断完善合规风控体系建设。开展全面风险管理行动，健全合规风控管理制度和机制，细化自上而下、分类指导的合规风控制度体系，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，紧扣当前主要风险，统筹解决风险防控重点问题。

我们以提升合规风控信息化水平为依托，持续深化专业管理工具运用，加强合规风控信息系统建设，进一步提高风险监测、分析和预警能力，推动风险监测、评估、报告、控制、跟踪延伸服务全系统。经过系统上下不断努力，公司各项合规风控工作有序开展，整体合规风控管理状况良好，风险防范能力进一步提升。

强化党建引领

公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，深入贯彻党的二十大精神和党中央决策部署。始终把握正确政治方向，教育引导全系统党员干部坚决捍卫“两个确立”，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，提升“政治三力”。落实中央金融工作要求，学习贯彻总书记关于金融工作重要论述，立足“稳大盘、战疫情、做贡献”，有效应对“三重挑战”。始终在党的领导下做好保险工作，为国家经济社会发展提供保险保障，为国家创造价值和利润；坚持以人民为中心，为客户守护美好生活。推进中央巡视整改，推动全面从严治党向纵深发展。

与员工共进

2022 年公司坚持与员工分享企业发展经营成果，推动员工价值和企业发展的融合，保障员工职业健康和安全，实现多元化、无歧视、公平性的人力资本发展模式。

在员工招聘方面，坚持公开、平等、竞争、择优，坚持德才兼备、以德为先，五湖四海、任人唯贤，坚持事业为上、公道正派、人岗相适、人事相宜。

在岗员工人数变动情况（单位：人）

类型	2020 年	2021 年	2022 年
新进	2348	2329	815
离职	2177	1655	1391
解雇	128	113	47
退休	188	212	181

员工雇佣率和流失率

	2020 年	2021 年	2022 年
员工雇佣率	11.77%	12.54%	4.50%
员工流失率	10.91%	8.91%	7.68%

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。

在教育培训方面，贯彻落实“新人保·新航程”培训项目体系，根据员工所在岗位及不同成长阶段，开展专业培训、基础培训、管理培训等各类培训项目，构建全覆盖、多形式、重实效的培训体系，切实提升培训的针对性和有效性。鼓励员工参加专业资格考试，对通过相关资格考试并取得资格证书的员工，采取全额报销考试费的方式予以鼓励。

2022 年员工接受培训的平均时数（小时）

按性别划分		按雇员类别划分				
男	女	公司领导	公司级高管	部门级管理人员	处级管理人员	基础职务序列人员
108.9	107.9	79.5	79.5	123.5	120.8	120.9

、

2022 年接受培训员工的占比（%）

按性别划分		按雇员类别划分				
男	女	公司领导	公司级高管	部门级管理人员	处级管理人员	基础职务序列人员
92.8	96.9	100	100	100	100	92.2

在考勤休假方面，实行每周工作 5 天的标准工时制度。工作日工作时间为 8 小时，保障员工休息权。除按国家规定安排员工在法定节假日休假外，员工享有年休假、事假、病假、婚假、丧假、产假、产检假、陪产假、哺乳假、育儿假等。

员工育儿假使用情况

	2021 年	2022 年
有权享受育儿假的员工数	119	125
休育儿假的员工总数	119	125
育儿假结束后在报告期内返岗的员工总数	119	125
育儿假结束后在报告期内应返岗的员工总数	119	125
2022 年育儿假返岗满 12 个月应在职员工总数	119	125
2022 年育儿假返岗满 12 个月仍在职的员工总数	119	125
休育儿假的员工的返岗率 %	100%	100%
休育儿假的员工的留任率 %	100%	100%

在薪酬分配方面，建立向奋斗者倾斜的市场化薪酬分配机制。基本薪酬与当地市场水平及生活成本紧密关联，保障员工基本生活；绩效薪酬与员工工作业绩、绩效表现和实际贡献紧密挂钩。薪酬资源重点向基层一线、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，按时缴纳“五险一金”，办理商业补充医疗保险，实施企业年金计划，制定符合国家规定的考勤和休假制度。2022 年，公司还为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。

在工会组织建设和企业民主管理方面，2022 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思想，积极参与喜迎党的二十大活动，组织广大职工投身学习党的二十大精神热潮，持续增强基层工会组织的政治性、先进性、群众性。全年重点在理论武装、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《全国金融系统企业民主管理实施办法（试行）》《全国金融系统职工代表大会操作规程》〉《职工代表大会操作指引》等制度要求，做好全系统职工代表大会管理工作，持续推动落实各级机构职工代表大会制度。增强职工民主管理意识，推动并持续改善各级单位民主管理规范化工作。2022 年共召开职工代表大会一次，审议了并通过了《中国人民人寿保险股份有限公司因私出国（境）管理办法（试行）》、《中国人民人寿保险股份有限公司干部员工培训管理暂行办法》、《中国人民人寿保险股份有限

公司领导人员日常监督管理办法（试行）》、《中国人民人寿保险股份有限公司员工日常管理办法（试行）》等制度内容，并向全体职工代报告《职工监事 2021 年度履职情况报告》。 同时积极做好下级工会职代会的督导和批复工作，有力支持了公司的民主管理工作。

二是积极推进公司工会建设，2022 年公司通过民主选举正式成立第一届工会委员会、工会经费审查委员会和女职工委员会，并指导推动 8 家分公司完成工会选举，进一步建立健全了工会工作体系，夯实了职工维权基础，并为更好发挥桥梁纽带作用提供了条件。

三是持续做好困难职工帮扶和送温暖活动，2022 年全系统共帮扶困难职工 58 人，慰问新疆驻村干部 11 人。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，全系统共有 18357 名员工参加。疫情期间积极配合组织做好抗疫工作。为员工购买防疫用品，并向部分困难地区捐赠了口罩、酒精等防疫物品和少量药品。

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。2022年，在国有行方面，银保渠道继续深化与工行、农行、中行、建行等国有银行的银保代理业务合作，提升业务质量，在四大行新单期交、价值期交均保持同比大幅正增长。通过举办各类线上培训活动、总对总营销活动，增进了行司合作互信，促进了分对分业务交流与业务发展。我司新产品成功嵌入工行、农行私人银行部，联动保险金信托等综合金融服务，提升了与四大行的合作层次与合作深度，全方位服务客户的需求。股份行方面，在兴业银行、光大银行启动中国人保寿险首款个人养老金产品“人保寿险福寿年年专属商业养老保险”销售工作，将人保寿险专属养老产品嵌入到兴业银行、光大银行客户财富配置中，有利于帮助客户在基本养老、企业年金的基础上再增加一份保障，更好地规划未来多样化养老需求，使得老年生活更有品质和保障，并且可以享受国家税优政策，更好地满足客户多样化养老需求，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。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，2022年，人保寿险同309家专业保险中介开展人身险业务合作，包括198家专业代理机构、111家经纪机构。在与头部互联网平台保持良好战略合作基础上，新增15家互联网保险业务合作伙伴，合作方数量同比提升400%以上，与行业主流平台建立良好合作关系，业务广度显著提升。建立起频繁沟通

联系，及时应对市场新需求，合作推出“i无忧”、“安行天下”等即满足社会需求又实现双方互利共赢的优质产品。与长期合作战略伙伴共同搭建“人保寿险官方营业厅”，增进互联网保险行业的可持续健康发展。

同时加大企业客户服务力度，2022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。

与环境共生

为贯彻落实中共中央、国务院《关于完整准确全面贯彻新发展理念 做好碳达峰碳中和工作的意见》、《关于深入打好污染防治攻坚战的意见》重大决策及集团《关于做好碳达峰碳中和工作的工作方案》相关重点任务，发挥集中管理能源、示范带动引领作用，全力为绿色低碳的高质量发展贡献力量，2022年寿险继续深入实施职场节能降耗管理。

深入开展“开源节流”活动，一是在大厦部分区域进行绿色照明改造，以亮度更高、更节能的LED灯替换原有射灯、灯管、灯带，2022年重点实施区域为走廊照明；二是节假日和疫情居家期间关停冗余电梯，仅保留一部客梯及货梯正常运行，关闭办公区内的饮水机。三是继续强化节能巡查机制，每天下班后对各楼层办公区前置集中三次密集巡查，及时关闭无用照明。四是严查职场使用大功率电器，发现能源数据重大波动及时查找成因。五是减少开会次数、缩减开会规模，日常开会领用瓶装水做好登记。六是原有6KW开水器更换为3.2KW智能净水机，降低设备的用电功率，优化烧开水模式。七是第一次试行将后厨共用电与租户一起分摊，取得租户认可。 2022年总部职场用电量为1813183千瓦时，比2021年降低3.81%；天然气消耗量为29294立方米，比2021年降低21.08%；自来水消耗6837吨，比2021年降低37.04%；中水消耗9134吨，比2021年降低18.09%。

部分办公场所能源结构及使用量

		2020年	2021年	2022年
用电量	（千万时）	1585641	1885068	1813183
天然气	（立方米）	22316	37118	29294
人均用电量	（千万时/人）	2067.09	2166.47	2575.54
人均天然气使用量	（立方米/人）	29.09	42.66	41.61

说明：“---”表示没有获得相关数据。

部分办公场所水资源消耗量

		2020年	2021年	2022年
用水量	（吨）	7483	10882	6862
中水用水量	（吨）	7362	11151	9134
人均用水量	（吨/人）	9.75	12.51	9.75

节能环保 爱护环境

严格执行公务车配置标准，五座轿车排量不超过2.0升。通过加强培训使公务车司机养成良好驾驶习惯，如长时间等候及时熄火、开车保持经济时速等。认真填写出车记录，严防公车私用；为所有公务车配备一对一专属加油卡，杜绝用公务车加油卡为私车加油；对使用车辆经常检查，以防零部件出现松动，导致漏油发生。2022年公务车汽油量为4874升，比2021年降低52.84%。

公司总部公务车辆汽油消耗量（单位：升）

	2020年	2021年	2022年
	15193	10334	4847

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。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生活垃圾和其他垃圾。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。2022年可回收一般废弃物 为7993公斤，比2021年增加104.27%；电池回收0.5公斤，比2021年增加11.11%。

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。

促进上下游产业链实现绿色发展

公司目前继续推进优先采购绿色商品的导向。在采购评审的考核打分项中，基于环保、增效、节能等角度来对装饰装修材料、建筑材料、IT、电子、机械产品适当增加并制定了绿色导向的采购标准，如引入环境管理系列认证标准作为供应商应答加分项；电子类设备增加节能与能效等级作为评审打分项；对家具产品生产工艺与原材料环保标准进行符合性打分等。在未来采购工作中，公司将致力于寻求建设更为精细的供应商绿色产品的评估体系：供应商采购的原材料是否安全环保;生产过程是否清洁，技术工艺流程是否存在能耗大、污染严重;是否进行绿色包装；终端产品是否获得环境标志的认证等。公司对供应商的选择还需要考虑质量、价格、设计等多方面的指标，最终的评估形式采用对不同指标进行加权计分，使绿色供应链管理可以与公司的经济利益相一致，树立公司绿色、健康社会形象。

持续做好绿色投资服务

在绿色投资方面，为助力“碳达峰、碳中和”战略目标的达成，认真学习并研究了《中国银保监会关于印发银行业保险业绿色金融指引的通知》的相关要求，制定了具体工作举措，加强了对绿色低碳循环相关行业及公司的深度研究，加快对低碳转型战略引导下的产业价值发掘和布局，将绿色投资作为重要考量因素。今年以来公司投资了人保资本-上饶投控光伏发电项目基础设施债权投资计划、人保资本-山东能源盛鲁电厂项目债权投资计划、中诚信托浦江 6 号集合资金信托计划等项目，有效地支持传统能源行业转型升级，推动产业结构优化，发展清洁能源节能减碳以及具备生态环境综合效益，对提升区域综合竞争力和促进经济快速发展具有重要作用。