PICC 中国人民保险

中国人民人寿保险股份有限公司

可持续发展报告（2023）

PICC Life Insurance Company Limited Sustainability Report

目录

前 言 3

第一篇 高质量发展的人保寿险 4

公司简介 4

发展战略 4

竞争优势 4

公司荣誉 6

第二篇 服务国家发展大局篇 13

加大帮扶力度 助力乡村振兴 13

聚焦主责主业 服务民生福祉提升 15

发挥保险优势 支持实体经济 17

第三篇 环境篇（E） 21

做好绿色保险服务 21

加大绿色投资力度 21

持续推动绿色运营 21

第四篇 社会篇（S） 23

提升客户服务水平 23

助力员工全面发展 35

促进多方互惠共赢 38

积极开展公益慈善 40

第五篇 治理篇（G）..... 42
强化党建引领发展..... 42
持续提升公司治理水平..... 43
牢牢守住风险底线..... 44

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（2023 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 2024 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）编制可持续发展报告，每年通过公司官网对外发布。

本报告网络版可在本公司网站查阅下载。

第一篇 高质量发展的人保寿险

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 20 日的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。

公司始终秉持人民保险的红色基因，以“人民保险 服务人民”为使命，以建设全球卓越保险集团为愿景，以守正、创新、专业、担当为核心价值观，坚持价值引领，聚焦做专做精，走出了一条具有人保寿险特色的发展之路，成为推动中国寿险市场发展的一支重要力量。截至 2023 年底，公司总资产超 6000 亿元，穆迪、惠誉分别给予公司 A2、A+的财务实力评级。

公司始终践行“以客户为中心”的服务理念，持续丰富保险产品供给，构建起保障全面、覆盖全生命周期的产品体系，全面满足客户在健康、医疗、养老等人身保险领域多样化的风险保障和财富管理需求。公司持续完善消费者权益保护体系，依托覆盖全国的服务网络，通过柜面、电话、微信、APP、互联网等多种方式为客户提供便捷、高效、暖心的服务体验。截至 2023 年底，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、1610 个县（市、区）设立分支机构和服务网点。2023 年，共提供理赔服务 380.15 万人次，赔付总金额 73.42 亿元，已累计为 3.5 亿保险消费者送去人民保险的温暖。

公司坚持以高质量发展为导向，不断提升服务国家大局的能力，聚焦服务乡村振兴、服务绿色发展、服务增进民生福祉、服务区域发展等重点领域，着力做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”，积极为中国式现代化贡献保险力量。

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、二十届二中全会、中央金融工作会议、中央经济工作会议精神和党中央决策部署，积极践行集团卓越战略，抢抓市场复苏机遇，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、行业与监管政策，坚持做专做精，作为集团发展的第二大主力，推进开展价值引领发展工程，做实队伍，做优产品，做精管理，打造具有人保特色的“保险+养老健康服务+科技”新商业模式，推进长期价值指标进入行业第二梯队前列。

竞争优势

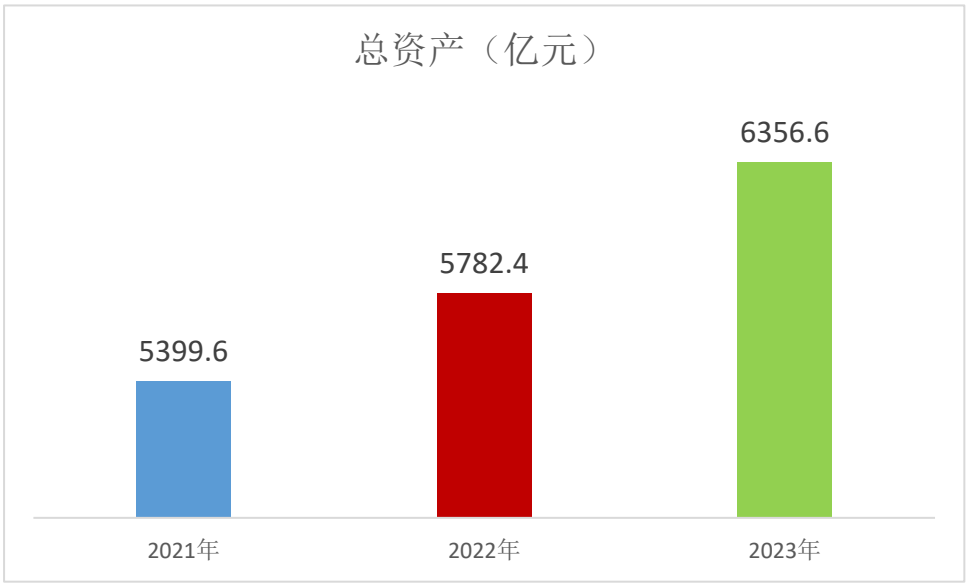
卓越的品牌优势。1949 年 10 月 20 日，中国人民保险公司成立，作为新中国保险事业的开拓者和奠基人，见证了新中国保险业从小到大、由弱变强的发展历程。

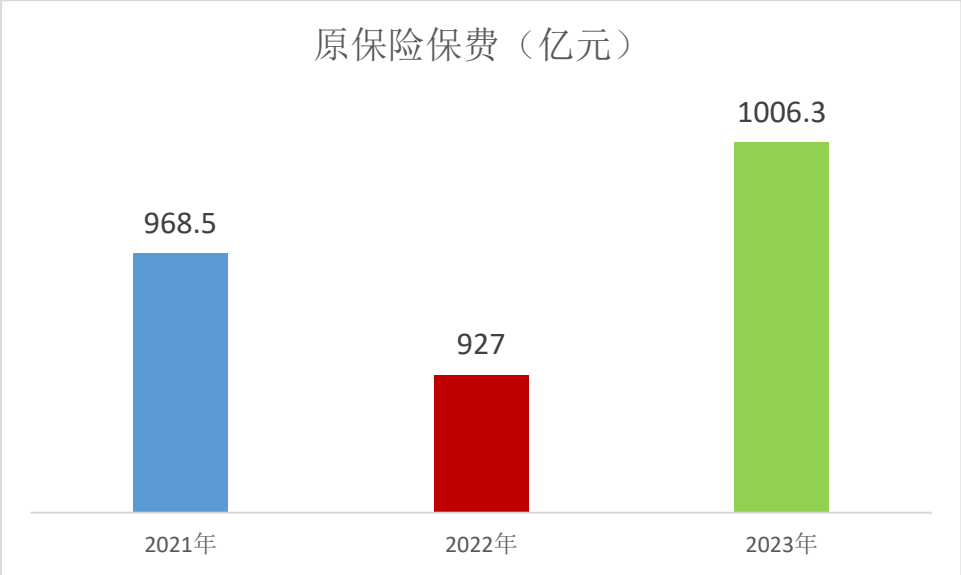
强大的股东背景。公司控股方为中国人民保险集团，持股比例达到 71.08%。2012 年 12 月 7 日，中国人民保险集团股份有限公司在香港 H 股成功上市，中国人民人寿股份有限公司是集团上市的亮点，也是机构投资者的主要关注点。2018 年 11 月 16 日，中国人保在上海证券交易所正式登陆 A 股市场，成为首家“A+H”整体上市的中管保险集团。中国人民保险集团连续十三年入围世界 500 强，2023 年列世界 500 强第 120 位。

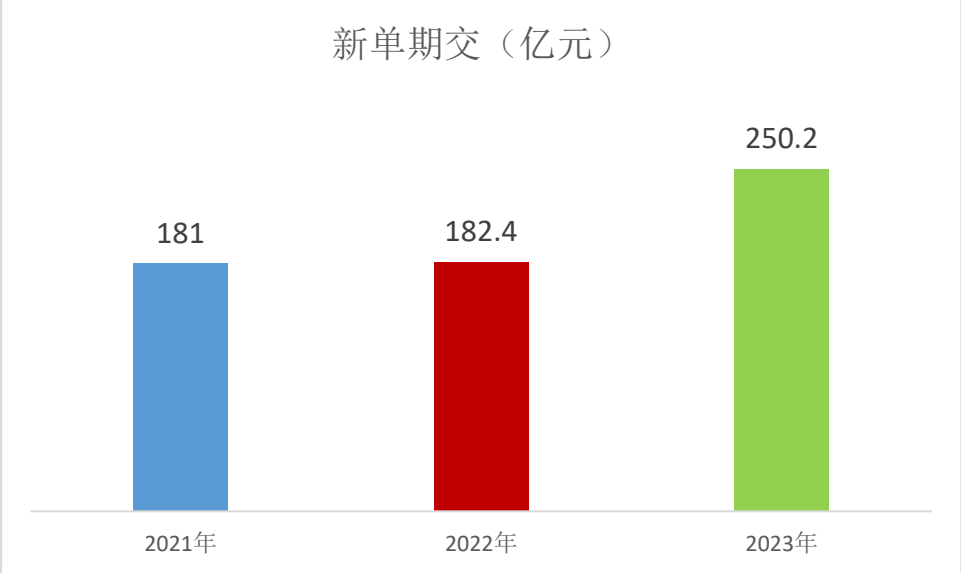
雄厚的资本实力。公司注册资本 257.61 亿元，集团强大的融资、注资能力保障了公司快速稳定的发展。截至 2023 年第 4 季度末，公司综合偿付能力充足率 196.36%，核心偿付能力充足率 112.11%，均满足监管要求，能有效保障被保险人、投保人的利益免受损害。

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、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，促进业务协同发展。



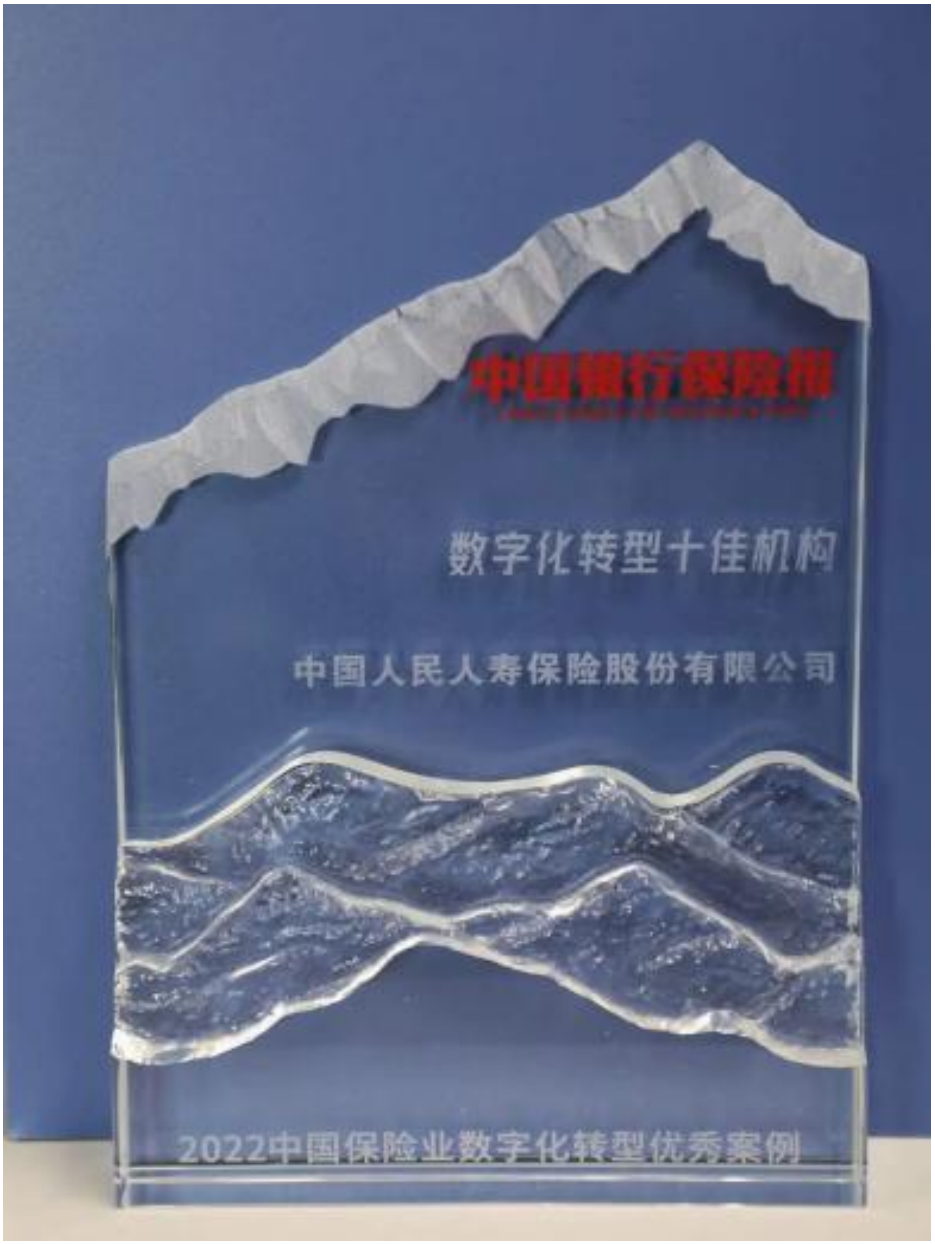




公司荣誉

1、2023 年 1 月 19 日，中国人保寿险在中国互联网新闻中心（简称中国网）主办的“中国网 2022 年度第五届中国鼎保险业优秀案例征集活动”中，凭借人保寿险 i 无忧重大疾病保险（互联网专属）产品入选“中国网 2022 年度第五届中国鼎保险业优秀互联网产品案例”。

2、2023 年 3 月 2 日，中国人保寿险在中国银保传媒主办的“第二届中国保险业数字化转型峰会”上，凭借“科技赋能经营管理，推进人保寿险数字化转型”案例获评“2022 年中国保险业数字化转型十佳机构”，同时入选《2022 中国保险业数字化转型案例精编》。



3、2023 年 3 月 14 日，中国人保寿险在中国银保传媒主办的 2023 中国银行业保险业服务创新峰会上，凭借“滴滴司机专属商业养老保险计划”“人保寿险适老版微信服务平台建设项目”荣获两项“2022 年度中国保险业服务创新优秀案例”奖项。

4、2023 年 3 月 29 日，中国人保寿险在金融信息化研究所指导举办的“CIFS 中国数智金融年会”上，凭借“科技赋能经营管理案例”荣获“2022 年度保险数字化转型优秀案例奖”；凭借“‘核保小助手’为客户提供前置核保咨询服务案例”荣获“2022 年度数字营销解决方案创新奖”。

5、2023 年 5 月，中国电子技术标准化研究院主办的 2022 年度金融领域企业标准“领跑者”榜单正式发布，中国人保寿险电子保单服务相关的《个人电子保单单证规范》《个人电子保单信息安全规范》两项企业标准同时获得“领跑者”证书。

证书编号：ESF2022-00000J6806018808

企业标准“领跑者”证书

ENTERPRISE STANDARD FORERUNNER

中国人民人寿保险股份有限公司：

贵公司企业标准 Q/PICCLIFE 001-2022《电子保单服务 单证规范》经评估荣获 2022 年企业标准“领跑者”。

评估机构：中国电子技术标准化研究院

发证日期：2023 年 04 月 03 日

证书编号：ESF2022-00000J6806018808

企业标准“领跑者”证书

ENTERPRISE STANDARD FORERUNNER

中国人民人寿保险股份有限公司：

贵公司企业标准 Q/PICCLIFE 001-2022《电子保单服务 单证规范》经评估荣获 2022 年企业标准“领跑者”。

评估机构：中国电子技术标准化研究院

发证日期：2023 年 04 月 03 日

6、2023 年 8 月 23 日，中国人保寿险在金融垂直类新媒体平台《金融界》发起主办的第一届全球保险品牌大会暨“燕梳奖”颁奖盛典中，凭借人保寿险“暖心岁悦”康养服务获得“卓越养老服务奖”殊荣。

7、2023 年 9 月 22 日，由行业知名媒体今日保主办的“2023 今日保·年度保险与康养服务榜”揭晓，中国人保寿险“暖心岁悦”康养服务品牌、关爱 e 生长期医疗保险产品分别荣获“年度养老模式创新”和“年度商业健康推荐产品（医疗）”两个奖项。

8、2023 年 9 月 25 日，在新华网联合中国企业改革与发展研究会共同发起的“2023 企业 ESG 发展论坛”上，中国人保寿险践行普惠金融及在可持续发展方面的探索实践入选“2023 企业 ESG 普惠金融优秀案例”。

9、2023 年 11 月 17 日，中国人保寿险的“AI 智能陪练”项目、“寿险核心系统现代化改造”案例分别获评中国信息通信研究院主办的 2023 年（第六届）金融科技产业大会“金融科技创新应用优秀案例”、“现代化应用示范标杆”。

10、2023 年 11 月 23 日，由广东时代传媒集团《时代周报》主办的“第八届时代金融金桔奖”榜单揭晓，中国人保寿险乡村振兴案例荣膺“社会责任金融机构奖”。

第二篇 服务国家发展大局篇

2023 年，公司深入贯彻落实党中央决策部署，强化金融工作的政治性和人民性，胸怀国之大者，围绕金融“五篇大文章”，积极落实集团八项战略服务，更好发挥经济减震器和社会稳定器功能，不断满足人民群众对美好生活保障需要，当好服务实体经济的主力军和维护金融稳定的压舱石，为中国式现代化建设贡献人保寿险力量。

加大帮扶力度 助力乡村振兴

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，认真组织学习国家关于助推乡村振兴的有关文件精神，落实集团 2023 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地执行。

持续巩固帮扶成果

完成定点帮扶、结对帮扶项目，通过消费帮扶、物资及现金捐赠向黑龙江省桦川县、江西省吉安县和乐安县、陕西省留坝县 4 县支援 1340 万元，在察右后旗完成消费帮扶 110 万元。选优配强扶贫干部，进一步做好“乡村振兴培训班”系列培训，强化对各个层级乡村振兴专岗人员、挂职干部培训，储备培养下得去、留得住的乡镇村保险专业人才。2023 年 11 月 8 日，公司组织驻村第一书记作为全国金融系统第一书记代表，在《中国银行保险报》与《中国农村金融》杂志社举办的兴村振兴远程教育培训班分享驻村帮扶经验；组织驻村第一书记分别参加吉安市全市驻村干部业务培训班和中国人保乡村振兴驻村干部业务培训会。

持续抓好基层党支部建设，发挥基层党组织堡垒作用。推动驻村第一书记和工作队充分发挥作用，细化驻村帮扶任务。持续推进南街村农房和村庄建设现代化省级试点改造工作，对余家自然村开展整村推进式改造。针对脱贫户和监测户开展帮扶工作，在南街村“爱心超市”发放大米、食用油等帮扶物资。与江西省人大定点帮扶村，登龙乡庙前村开展支部共建活动，推进组织联建、资源联用、产业联促等。

加强经验萃取

赴吉安县、察右后旗开展专题调研，持续开展典型经验萃取宣传，围绕乡村振兴、公益帮扶等主题开展文章、视频宣传 13 次，“带你游吉安南街村”直播接力获得新华网转发，浏览量超 75 万人次。荣获时代金融金桔奖“社会责任金融机构奖”等奖项。

优化保险服务

充分运用保险主业优势助推乡村振兴业务发展，制定《中国人民人寿保险股份有限公司乡村振兴业务推动实施方案》，明确保障范围、服务内容，组建服务领导小组确保各项工作推动有力；持续丰富“服务乡村振兴”多层次、普惠性产品体系，2023 年研发上市两款乡村振兴专属团体定期寿险、意外住院津贴医疗险产

品。2023 年，乡村振兴业务保障覆盖达 346.15 万人次，累计保额 8751.76 亿元。

案例：开展女性安康险助力乡村振兴

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。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 636 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 5990 名不幸患病的妇女给付 8244 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。2023 年 2 月，人保寿险湖北省分公司荣获湖北财经风云榜授予的“2022 年最佳金融服务机构”荣誉称号。

加大投资支持力度

2023 年，投资“重庆信托·伊兴奶业集合资金信托计划”，该项目核心交易对手伊利集团为乳业龙头企业，资金用于旗下伊兴奶业及其子公司补充营运资金及置换债务。项目落地将有力推动乳制品行业高质量发展，提升农村的就业状况，带动当地种植业、饲料加工、乳品加工和物流、包装等产业的发展，对于服务“乡村振兴”有着积极正面的作用。

聚焦主责主业 服务民生福祉提升

积极推动个人养老金业务发展

截至 2023 年末，公司个人养老金业务保单件数 5 万件、服务客户数 4.5 万人，位列全行业第三位。共 34 家省分公司个人养老金保费、件数在当地市场排名行业前三位。《新华网》《中国网》《中国银行保险报》等多家权威媒体报道宣传我司个人养老金工作，产生积极社会影响。

加大新市民服务力度

推动新市民保险服务提质扩面，2023 年度人保寿险为建筑施工人员，大学生等 56 万新市民提供 5501 亿元风险保障，公司将围绕“人群+场景”为新市民人群设计更丰富、有针对性的保险产品，覆盖更多的新市民和灵活就业群体。持续推进专属商业养老保险并保持市场领先地位，有效填补灵活就业群体养老市场空白。截至 2023 年底，人保寿险专属养老累计保单 25 万件，我司位列行业第一。其中“滴滴司机专属商业养老保险计划”覆盖 7.6 万人。

案例：为网约车司机提供专属养老保障

自 2021 年 10 月，人保寿险开始与国内某大型网约车企业启动网约车司机项目的合作，成为行业第一家为新业态灵活就业人员提供专属养老保障的公司。试点开展中，人保寿险与网约车平台联合，在试点城市网约车门店组织多场线下宣传推广活动，同时，在网络平台 APP 的司机端、司机部落开屏、首页弹窗、车主服务等资源位进行项目的线上推广，取得了良好落地效果。截至目前，网约车司机养老计划已从杭州、宁波、重庆 3 个试点地区扩展至全国 60 余个城市。截至 2024 年 2 月底，“司机专属商业养老保险计划”累计保单件数 7.8 万件。

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。

养老服务生态圈建设初见成效

2023年，紧紧围绕集团大健康大养老生态建设部署及公司“价值引领发展工程”要求，构建“保险+养老健康服务+科技”新的商业模式。“暖心岁悦”（暖心伴）机构养老服务正式落地赋能，为机构、销售人员客户经营提供23家养老机构资源，覆盖10个省份15个地市，并将持续拓面；服务适配产品41款，囊括公司多类型主打产品，满足客户多元化保障需求；服务所适配产品覆盖客户20万人。“暖心岁悦”（暖心居）居家养老服务试点突破赋能，设计、供应HoRA居家安全评估及SoMA睡眠管理健康检测服务，为30万客户提供服务。

暖心岁悦
人 民 暖 心　岁 悦 静 好

暖心·伴　暖心·居　暖心·游
暖心·护　暖心·医

积极开发针对特定群体的创新公益保险产品

人保寿险关注特定群体保障需求，创新开发服务老幼群体的保险产品，包括支持中老年客户免体检承保的“重阳嘉护”防癌险，提供轻重度恶性肿瘤及原位癌保障，搭配重疾绿通和多学科会诊等健康增值服务，有效解决中老年群体投保困难的问题；针对少儿客群高频低损类风险，研发上市提供少儿门诊保障的“小医仙”医疗险与“关爱e生”少儿版医疗险组合，减轻个人医疗费用支出压力。

发挥保险优势 支持实体经济

2023 年，人保寿险积极落实国家重大战略部署，践行责任投资、绿色投资理念，积极服务实体经济，支持国家重点项目，尤其是在“一带一路”、长三角、京津冀、粤港澳等重点区域，在科技创新、高端制造、先进制造、绿色金融、健康养老、乡村振兴等重点领域，在高科技、保障性租赁住房等重点方向提供有力支持，促进保险资金运用与主业协同发展，截至 2023 年末，直接服务实体经济投资规模超 4600 亿元，推动实现经济效益与社会效益协调发展。积极推进产品服务创新，为小微企业、新市民提供更丰富保障服务。

服务现代化产业体系。党的二十大报告指出，建设现代化产业体系，要加快发展物联网，建设高效顺畅的流通体系，降低物流成本。截至 2023 年末，人保寿险在服务现代化产业体系建设方面，投资规模超 1200 亿元。其中，投资“普洛斯[1]中国收益基金VI”，资金支持上海、青岛、武汉、重庆等城市 13 处已稳定运营的大中型仓储物流园区运营发展，服务于电商、物流及零售行业头部企业，为保障各地仓储供应、强化供应链韧性、提升城市生活便利性做出了贡献，有助于促进物流业的降本增效与高质量发展，带动实体经济的扩张与维护产业链供应链的安全稳定。

服务科技自立自强。截至 2023 年末，投资规模超 190 亿元，其中投资支持福瑞泰克研发创新技术，为出行者营造更安全的交通环境，打造更优质的驾乘体验，有助于推动中国智能驾驶技术的发展，提升中国汽车工业整体制造的水平，共建美好智能新时代。

[1]普洛斯是全球领先的专注于物流仓储等基础设施的另类资产管理机构，在中国仓储物流市场保持规模第一位。

服务增进民生福祉。截至 2023 年末，投资规模超 1500 亿元，其中投资“人保资本-山西交控（二期）基础设施债权投资计划”，资金支持晋城至侯马高速公路阳城至翼城（关门）段，该路段是横贯山西省南部的一条黄金通道、是晋城市各县对外互联互通和晋煤外运的重要通道，本次投资将引入“金融活水”保障智慧交通基础设施建设运营，为扩内需、稳增长、保民生提供了有力支撑，助力山西省“十四五”现代综合交通运输体系发展和交通强省建设，对促进沿线经济和社会发展具有重要意义。

服务安全发展。截至 2023 年末，投资规模超 660 亿元，其中投资“人保资本开发中国广核集团基础设施债权投资计划（一三四期）”，确保能源安全得到有效保障。投放资金用于支持我国首个生态核电示范项目——广东太平岭核电厂一期工程，以及浙江省首个采用“华龙一号”自主产权技术的核电项目——浙江三澳核电厂一期工程项目建设，将有力缓解广东省用电紧张局面，为粤港澳大湾区经济可持续发展提供清洁能源，推进长三角一体化高质量发展，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。

服务区域协调发展。截至 2023 年末，投资规模超 3000 亿元，其中投资“中海汇誉 2023-2 华发综合发展流动资金贷款集合资金信托计划”，核心交易对手为珠海市最大的综合型国有企业集团、横琴开发国家战略实施的核心平台——珠海华发集团。本次投资将支持珠海华发集团将横琴十字门中央商务区打造成为现代金融产业基地、总部经济基地，有助于推动合作区进一步完善基础设施建设，深入推进制度创新，迈入全面开放与融合的新发展阶段。

服务“一带一路”建设。截至 2023 年末，投资规模超 1400 亿元，其中投资“重庆信托·两江鱼复集合资金信托计划”，通过与重庆两江新区开发投资集团有限公司紧密合作，向鱼复工业开发区建设平台投放保险资金，助力鱼复工业园培育壮大支柱优势产业，打造为成渝地区双城经济圈产业示范园区，为重庆建设国家重要先进制造业中心贡献金融力量。

升级专属产品 服务小微企业。充分利用主业优势，助力科技型小微企业营造良好发展环境。2023 年，制定印发《关于积极推进“人保寿险高新技术企业团体意外伤害保险”等八款产品销售的指导意见》，制定针对高新技术、专精特新、小巨人等中小微科技型企业的专属员工福利保障方案，提升高新技术人才的吸引力、留存率，加强科技型企业核心竞争力，助推高新技术企业快速发展。升级优化针对小微企业的专属服务套餐“企业人人保”，完善出单服务平台功能，提高小微企业服务品质。2023 年，服务小微企业 37407 户（含个体户），覆盖小微企业员工 158 万人。

第三篇 环境篇（E）

做好绿色保险服务

为贯彻落实绿色发展理念，推动公司实现可持续发展， 公司研究制定了《公司促进绿色保险业务发展的实施方案》，对进一步做好绿色保险业务进行部署。2023 年全年，人保寿险绿色保险保单件数 4979 件，累计保额 2978 亿元，赔付 18741 件次、累计赔付 4388 万元。

加大绿色投资力度

积极推动绿色发展，助力美丽中国建设，截至 2023 年末，投资规模超 570 亿元；紧密联系受托人从战略高度推进绿色金融，加大对绿色、低碳、循环经济的支持，防范环境、社会和治理风险，提升自身的环境、社会和治理表现，助力经济社会发展绿色转型。围绕“双碳”目标，统筹推进服务实体经济、深化金融改革、防范金融风险，助力国家绿色转型发展，制定《落实 ESG 及绿色金融委托投资指引》指导受托管理人做好绿色投资。

案例：支持水利项目建设，服务绿色发展

党的二十大再次定调双碳目标，人保寿险投资“人保资产－信阳市四水同治及城市供水工程绿色债权投资计划”，支持河南省级重点引调水工程——信阳市四水同治及城市供水工程 PPP 项目。该笔投资将引淮入城，有助于解决信阳市中心城区水资源不足、水生态退化、水环境污染、水灾害多发等一系列问题，满足城市用水需求，持续改善生态环境，切实助力提升防洪排涝能力、提高防灾减灾能力，对于提升经济社会可持续发展的供水保障能力具有重大意义。

持续推动绿色运营

2023年人保寿险继续响应国家“碳达峰、碳中和”目标要求，倡导节能减排，推行节能降耗管理，降低职场运营成本和水、电等资源的消耗，全力为绿色低碳的高质量发展贡献力量。

积极推动绿色办公

深入开展2023年降本增效专项活动，组织全系统开展“倡导绿色低碳、节能环保”活动，深入贯彻落实习

近平生态文明思想，积极响应“节能降碳，你我同行”2023年全国节能宣传活动，在职场节能用电、节约用水、节约办公用品、节约粮食、加强会议室管理、做低碳生活践行者等六个方面，向干部员工提出倡议要求。开展“节能降耗”竞赛活动，号召广大干部员工践行绿色低碳的办公和生活方式，牢固树立“节约就是效益”的意识，对在2023年度“节能降耗”竞赛活动中效果显著、举措得当的职场授予“节能降耗先进职场”称号，对活动中组织得力、整体效果优秀的省级机构授予“节能降耗优秀组织奖”。

截至2024年2月底，全系统全面统计、分析了自2019年疫情发生前以来各职场水、电、油、气、暖等使用情况，各机构积极采取有效措施，压降不合理费用支出。要求大家从自身做起，合理开展工程维修、改造项目，及时处理冒泡滴漏损。持续提升节能降碳意识和能力。总部职场通过采取节能改造、加强巡视等措施，2023年全年用电量比疫情发生前的2019年降低2.61%。

总部办公大楼能源结构及使用量

	2021年	2022年	2023年
用电量（千瓦时）	1885068	1813183	1672434
天然气（立方米）	37118	29294	39007
人均用电量（千瓦时/人）	2166.47	2575.54	2229.91
人均天然气使用量（立方米/人）	42.66	41.61	50.68

说明：“---”表示没有获得相关数据。

总部办公室大楼水资源消耗量

	2021年	2022年	2023年
自来水用水量（吨）	10859	6837	7304
饮用水用水量（吨）	23	25	18
中水用水量（吨）	11151	9134	12164
人均用水量（吨/人）	12.51	9.75	9.76

强化节约意识养成

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。

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，张贴节约用纸标识。

公司加强安全管理，组织专人例行对各级机构职场情况进行巡视，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。

第四篇 社会篇（S）

2023 年，公司秉承“人民保险 服务人民”的宗旨，围绕集团卓越战略，深入落实“价值引领发展工程”，把保护金融消费者合法权益作为工作的出发点和落脚点，用心用力用情解决消费者急难愁盼问题，不断提升推动高质量发展本领，努力为客户提供有温度、有速度的理赔服务，优化产品服务供给、满足客户多样化保障需求，助力员工全面发展，实现与合作伙伴共赢，以实际行动践行人民保险的政治性、人民性。

提升客户服务水平

以客户为中心 提升理赔服务水平。2023 年，公司坚持追求卓越，办好群众可知可感的“关键小事”，努力提升消费者对于保险服务的获得感和和满意度。理赔服务做到应赔尽赔、赔好赔快。全年服务人次 380.15 万次，赔付总金额 73.42 亿元。案均索赔周期 1.3 天，同比加快 0.09 天，案件获赔率达 99%。

科技赋能 便捷服务。公司加快推动数字化转型，用科技赋能理赔服务。其中，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。医疗险案件引入 OCR 识别技术，运用 NLP 技术将医疗单证处理成标准化数据，通过规则引擎完成智能医审：有 145 款产品实现秒赔，审核实效在 10 秒左右。

践行责任 忠于使命。每一次重大自然灾害和意外事故发生时，人保寿险总是在第一时间到达现场、抢险救灾，为客户撑起风险保障之伞，以担当共克时艰。2023 年针对突发重大灾害事故，公司启动甘肃临夏州积石山县 6.2 级地震灾害事故、宁夏银川烧烤店燃气爆炸事故、西藏林芝隧道口雪崩事故、阿拉善左旗煤矿坍塌事故、山西吕梁永聚煤矿重大火灾事故等 82 次应急服务，第一时间启动应急预案，开通理赔绿色通道，为出险客户提供 669.19 万元应急赔款，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”。

公司 2023 年十大赔付案例

（每个赔案均是服务承诺的兑现）

2023年度
十大赔付案例
59岁G先生
出险原因：慢性肾功能不全身故
赔付金额
1324万元
投保险种
鑫鼎年金保险（D款）
68岁F先生
出险原因：高坠溺水身故
赔付金额
840万元
投保险种
品质金账户终身寿险
（万能型）（尊享版）
59岁W女士
出险原因：肝癌身故
赔付金额
391万元
投保险种
鑫安两全保险
（分红型）（C款）

67岁L先生
出险原因：肺部感染身故
赔付金额
376 万元
投保险种
幸福保年金保险
64岁W女士
出险原因：急性心梗身故
赔付金额
360 万元
投保险种
鑫安两全保险
（分红型）（C款）
37岁D先生
出险原因：自驾车意外身故
赔付金额
332 万元
投保险种
百万身价两全保险（B款）
59岁L女士
出险原因：脑梗身故
赔付金额
330 万元
投保险种
如意保两全保险（分红型）

优化产品服务供给 满足客户保障需求

人保寿险聚焦国家战略，以满足人民群众多样化保险保障需求、更好服务民生保障和社会经济发展为目标，坚持回归保险保障本源，把握保险消费升级新趋势，聚焦科技赋能和服务延伸，加强产品研发创新，持续优化多层次、广覆盖的保险产品服务体系。截至 2023 年 12 月末，人保寿险在售产品数量 219 款，有效满足客户多元化、个性化、差异化、全方位的保险保障需求。

在普惠产品供给方面，人保寿险不断完善乡村振兴专属产品供给体系、契合新市民等群体保障需求开发普惠产品“优选嘉护”、关注特定保障需求探索开发面向心智障碍家庭的“关爱星星”年金险、探索开发满足互联网客群特征及消费习惯的“民医保•长期医疗/金医保百万医疗险”。

在养老产品供给方面，人保寿险聚焦不同客户差异化、多层次养老需求，持续丰富开发适配中老年人养老年金、护理、医疗、疾病、意外等保险保障及储蓄需求的保险产品，陆续将多款产品纳入个人养老金产品体系，立体化赋能个人养老金业务开拓。

在满足特定客群需求方面，人保寿险开发上市支持次标体客群投保的防癌险、简易核保重疾险等产品，解决次标体客群“无险可保”的痛点；推出支持中老年客户投保的医疗险等产品，提升老年群体风险保障水平；推出出生即可投保并创新提供甲流、肺炎等特定疾病门急诊医疗费用保障的少儿医疗险组合，进一步丰富少儿客群保障型产品供给。

在探索产品服务创新融合方面，人保寿险开发针对车主客户的驾乘意外类产品“百万身价两全保险”（尊享版），通过搭配腰椎健康管理服务实现“保障+服务”的联动，提升意外保障及服务水平。另外，公司借力政策机遇推动产品服务升级，积极参与人寿保险与长期护理保险责任转换业务试点，结合自身实际制定业务方案、完成产品变更备案并启动试点工作。

案例：助力健康中国建设

人保寿险设计了将同心医疗的 CH-VAD 纳入保障的百万医疗险——人保寿险关爱百万（特需版）医疗保险，该保险已于 2023 年 12 月 19 日正式上市发布，是国内首个商业保险公司开发的包含人工心脏保障的百万医疗险。

持续完善消费者权益保护体系

2023 年公司积极践行“以人民为中心”发展思想，落实消费者权益保护主体责任，大力加强消费者权益保护体制机制建设，积极构建大消保格局，深入推行全员消保文化理念，将消费者权益保护深度融入到公司治理各环节和经营管理全过程，持续完备消费者权益保护制度体系和组织架构，健全全链条消费者权益保护工作管理机制，强化横向协调、纵向传导、执行监督检查，保障消保工作机制有效运行，面向广大消

费者和重点人群积极优化产品和服务供给，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，深入整治投诉问题，大力创新宣传教育，努力提升消费者对于保险服务的获得感和满意度。公司 2022 年消保监管评价结果为二级 C。

董监高带头引领强化体制建设，构建大消保格局。公司董事、监事、高级管理人员积极履职，通过董事会、董事会消保委、监事会、消保工作委员会对公司消保工作战略、工作计划、政策制度等进行规划指导，完备消保工作管理体系。深入基层实地走访，开展专题调研，推动解决消保工作重点难点问题。持续优化消保条线组织架构，强化消保职能，加强基层机构消保人员配备。推动公司全员牢固树立消费者权益保护理念，大力加强各部门横向协同和纵向传导，有效增强消保工作合力，积极构建大消保格局。

加强协同配合，有效运行全链条消保工作机制。2023 年公司及时修订更新消保相关制度文件，进一步完善覆盖全流程的消保制度机制体系，内容涉及：消保审查、信息披露、营销行为管理、合作机构管理、客户信息保护、投诉处理等。加大事前消保审查力度，不断提升审查专业性，从开发设计环节提升产品和服务规范性。完善产品和服务信息披露机制运行，规范开展售前、售中、售后全流程信息披露。规范个人信息保护机制运行，更新公司隐私政策，开展客户信息保护专项排查，进一步保障消费者信息安全权。全面加强消保内部培训，覆盖董监高、总省市、各业务条线，培训覆盖率和参与率大幅提升，有效提升全员消保工作能力。加强对各项消保工作机制的过程追踪督导和日常监测检查等，推动各项机制有效运行，对工作运行中发现的不足持续改进提升。

关注特定人群，持续提升服务质量。公司各级柜面已全部完成适老化服务改造，优化爱心座椅，保障老花镜、急救药箱等服务设施使用，设立老年客户绿色通道，为老年客户、残障人士等特定群体提供上门服务。制定《终端柜面标准建设手册》，在柜面设立“特殊人群服务区”，统一规范特定人群服务区域功能、服务设施标准等。优化人工服务热线，电话 95518“尊长专线”受理老年客户咨询量同比增长。

加大消费者教育普及力度，提升消费者金融素养和获得感。2023 年公司不断强化常态化教育宣传机制建设，大力加强常态化宣传教育，建立线上线下“金融消保宣传专区”，配备丰富宣传资源。加强对内、对外宣传，推出“消保知识百日贴”、“24 节气消保海报”、“金融保险知识问答赛”等活动，持续推送以案说险、风险提示等金融知识普及文章。同时，高质量开展各项集中教育宣传活动，联合主流媒体，创新活动形式，推出“我是金融宣传员”、“消费陷阱模拟闯关游戏”、“点亮一盏灯，温暖一群人”、“高管话金融”、“友氧鲜气跑”、“金融微课堂系列短视频”等活动，活动触及金融消费者人次创历史新高，有效提升宣传效果和影响力。2024 年 3 月 15 日，集团正式发布中国人保消费者权益保护文化，包括文化标语（守信重诺 人保同行）、宣传片、主视觉、形象等。

提升投诉处理质效和纠纷化解能力，着力解决消费者急难愁盼问题。公司在官方网站、移动客户端、客户服务中心等醒目位置公布本单位投诉渠道和处理流程，在产品或服务合约中，提供投诉电话或其他投诉渠道信息，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。2023 年公司亿元保费投诉量同比下降 37.7%，万张保单投诉量同比下降 30.4%。2023 年公司受理消费投诉 11297 件，其中监管转送投诉 1534 件[2]，自收投诉 9763 件。从业务类别来看，销售环节 4204 件，续期环节 1987 件，理赔环节 1784 件，退保环节 1640 件，其他环节 1682 件。从投诉涉及险种类型来看，寿险 5097 件，健康险 5050 件，意外伤害险 925 件，其他 225 件。从投诉地区分布来看，主要集中在河南、吉林、河北、四川、山东等地区，具体情况如下表：

序号	分公司	占比	序号	分公司	占比
1	河南	9.81%	19	重庆	1.96%
2	吉林	8.11%	20	天津	1.83%
3	河北	7.90%	21	甘肃	1.81%
4	四川	5.76%	22	安徽	1.80%
5	山东	5.36%	23	上海	1.46%
6	黑龙江	5.31%	24	新疆	1.40%
7	山西	4.82%	25	深圳	1.21%
8	湖北	4.58%	26	云南	1.00%
9	浙江	4.56%	27	青岛	0.99%
10	江苏	4.23%	28	贵州	0.73%
11	福建	3.43%	29	广西	0.65%
12	北京	3.43%	30	宁夏	0.62%
13	湖南	3.42%	31	厦门	0.34%
14	广东	3.13%	32	海南	0.31%

[2] 此处引用国家金融监督管理总局《关于 2023 年保险业消费投诉情况的通报》数据。

15	陕西	3.08%	33	青海	0.24%
16	内蒙古	2.23%	34	宁波	0.21%
17	江西	2.20%	35	大连	0.09%
18	辽宁	1.98%	36	西藏	0.01%

持续加强客户信息保护。2023 年公司持续加强客户信息保护管理。在网络和信息系统开发、建设、运维全流程严格落实《网络安全法》、《数据安全法》、《个人信息保护法》相关规定。明确各信息系统安全等级，按照等级保护要求进行规划建设、定级备案。聘请具有等级保护测评资质的测评机构每年进行安全测评、渗透测试和安全加固，有效降低网络安全风险。根据业务需要的最小化原则展现信息并添加水印。对外部接口根据需要对个人信息做了脱敏。通过从系统建设到运营维护的全生命周期的安全管理，切实将客户信息的安全防护工作落到实处，确保不发生客户信息安全事件。

着力提升客户服务体验

增值服务更多样。公司聚焦客户运动及健康需求，围绕“人保·友氧”运动服务生态、“人保·友爱”健康服务生态持续升级服务项目，为客户提供线上专属运动课程、运动直播以及家庭医生、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 2023 年 12 月底，服务覆盖客户数达 297.3 万人。持续建设增值服务，通过“产品+服务”模式累计为活力相伴团体重疾、全心保重疾、关爱 e 生长期医疗、优享嘉倍重疾等 30 余款新产品配套提供重疾绿通、住院垫付、特药服务等十余项健康管理服务，改版 VIP 服务方案，支持黑钻客户细分级别，新增贵宾服务、运动课程等 VIP 服务。

人保寿险 VIP 客户服务体系

序号	类别	服务项目	白银	黄金	铂金	钻石	黑钻一星	黑钻二星	黑钻三星	黑钻四星
1	保单服务	免费补发保单	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2		免息复效	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3		生日礼遇			✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	运动健康	Keep 运动课程	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	就医支持	家庭医生-在线问诊	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6		家庭医生-电话医生	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7		家庭医生-视频医生	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8		就医绿通-专家门诊	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9		就医绿通-住院手术（含探视）	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10		专家二次诊疗			✓	✓	✓	✓	✓	✓
11		海外医疗		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

序号	类别	服务项目	白银	黄金	铂金	钻石	黑钻一星	黑钻二星	黑钻三星	黑钻四星
12	暖心咨询	心理咨询	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13		法律咨询	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14		留学咨询	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15	贵宾出行	高铁、机场休息室			✓	✓	✓	✓	✓	✓
16		机场要客通							✓	✓
17	健康照护	疫苗预约			✓	✓	✓	✓	✓	✓
18		基因检测或洁牙服务（二选一）			✓	✓	✓	✓	✓	✓
19		健康体检-专项体检			✓					
20		健康体检-全面体检				✓				
21		健康体检-高端体检					✓	✓	✓	✓

线上服务更便利。始终以客户需求为导向，不断创新服务模式，提升服务质量。通过加强线上移动服务平台建设，成功打造客户咨询、投保、保单管理、增值服务及理赔等保险服务全生命周期闭环，为广大客户提供更加便捷、高效的保险服务，实现对客户需求的全面覆盖，确保客户在保险服务的各个环节都能得到及时、专业的支持。截至 2023 年 12 月底，人保寿险官方微信服务平台“人保寿险 E 服务”已累计实现服务功能 158 项，服务覆盖客户数达 1233 万人。同时我们发挥线上渠道优势，通过公司自营平台及近 20 家合作平台向客户提供全天候线上保险服务，极大方便了客户便捷投保需求。采用智能核保功能，契合非标体客户需求,为主要互联网产品开通了智能核保功能，支持非标体客户根据自身具体体况有条件投保，有效满足非标体客户通过互联网投保时的特殊需求，以提升客户体验、保障客户权益。未来，我们将继续秉持客户至上的服务理念，提升线上化服务基础能力，为广大客户提供更加优质、高效的保险服务。

举办客户节活动 提升服务体验。2023 年，公司举办“智慧健康生活，用心守护美好”客户节主题活动。开展感恩回馈客户活动，组织进行客户大拜访，积极向客户宣传公司产品与服务，对投保公司特定产品的客户提供就医绿通门诊服务，为客户提供贴心的保障延伸服务。同时，积极开展免息复效活动，保障客户权益。客户节期间聚焦运动健康，举办线上个人运动赛、团队运动赛活动，线下组织邀约客户积极进行体育运动，在四川、浙江、江西等 13 个省市累计举办 49 场次活动，倡导健康生活，用心守护美好。开展“人保体验官”活动，积极向使用公司线上化服务及增值服务的客户发送满意度调查问卷，收集客户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。

案例：为客户提供全面的健康运动服务

2023 年，人保寿险组织开展以“友诚”“友爱”“友氧”三大场景为主线的客户节活动，在 36 个中心城市接

力举办“友氧鲜气跑”线下跑团活动。并持续改进运动健康平台的服务，关注客户的健康运动需求，为客户提供全面的健康运动服务，满足客户对健康运动、品质生活的美好追求。

助力员工全面发展

2023 年，公司坚持与员工分享企业发展经营成果，推动员工个人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	2021 年	2022 年	2023 年
新进	2329	815	930
离职	1655	1391	1256
解雇	113	47	23
退休	212	181	153

员工雇佣率和流失率

	2021 年	2022 年	2023 年
员工雇佣率	12.54%	4.50%	5.25%
员工流失率	8.91%	7.68%	7.08%

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，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。先后举办学习贯彻党的二十大精神专题培训班、总公司部门和省级机构负责人培训班、2023 年区县机构及地市机构负责人示范培训班等，切实提升管理人员政治能力、战略执行能力、经营管理能力、专业能力和创新变革能力。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。

2023 年总公司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	公司级领导	部门级管理人员	处级管理人员	基础职务序列人员
101	108	114	113	111	101

2023 年总公司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
100	100	100	100	100	100	100

案例：总公司举办 2023 年星级柜员运营技能大比武全国总决赛

为大力弘扬劳模工匠精神，全面提升系统柜面人员的运营专业技能与服务水平，公司于 8 月 24 日至 8 月 25 日在浙江杭州成功举办“学习二十大 奋进新时代”2023 年星级柜员运营技能大比武全国总决赛。来自全国 36 家省分公司的 100 名优秀柜员代表在决赛现场展开激烈比拼。本次竞赛涵盖法律法规、公司制度、产品条款，契约、核保、保全、理赔规则等多方面内容，同时注重与各项实务工作相融合，充分发挥了"以赛带训"、"以赛促学"的作用。

案例：公司举办“建功新时代”营销创新大赛全国总决赛

2023 年 12 月 6 日，公司在陕西省延安市举办人保寿险“建功新时代”营销创新大赛全国总决赛。本次

大赛面向 36 家省级分公司个人业务事业群部门、三、四级机构及全体销售伙伴。大赛历时四个月，历经层层选拔，22 个机构参赛方案、10 个个人参赛方案脱颖而出，入围决赛。其中，四川省分公司锦江区支公司饶志明参赛作品获得个人赛道特等奖，四川省分公司个险业务发展部参赛作品获得机构赛道特等奖，其参赛项目负责人王祺被授予中国人民保险集团“五一劳动奖章”。

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。

公司系统员工育儿假使用情况

	2023 年
有权享受育儿假的员工数	133
休育儿假的员工总数	133
育儿假结束后在报告期内返岗的员工总数	133
育儿假结束后在报告期内应返岗的员工总数	133
2023 年育儿假返岗满 12 个月应在职员工总数	133
2023 年育儿假返岗满 12 个月仍在职的员工总数	133
休育儿假的员工的返岗率 %	100%
休育儿假的员工的留任率 %	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，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，按时足额为员工缴纳社会保险、住房公积金、企业年金。为员工投保补充医疗保险、补充意外保险、重疾险、定期寿险等。严格遵守北京市最低工资规定，连续病假 3 个月及以上的员工，按总公司员工最低工资的 80%计发。公司健管中心为员工提供健康管理咨询服务，共包含健康讲座、中医理疗第 6 大类 14 项服务。

在工会组织建设和企业民主管理方面，2023 年，公司继续加强工会组织建设，按照《全国金融系统企业民主管理实施办法（试行）》《职工代表大会操作指引》等制度规定要求，认真做好企业民主管理参与工作，全年借助二级机构工会组织建设工作，继续推动公司各级职工代表大会建设，发挥职代会民主管理作用。各级单位组织职工代表大会 20 余次，提案内容涉及员工日常行为管理办法、商业保险方案、公司经营

管理基本情况、集体合同文本、评优评先推荐等内容，在依法合规前提下，稳步探索推进与企业管控模式、管理层级相匹配的多层级职代会，推进系统内各级职代会的规范化运行。

图为“新征程 新使命”2023 年秋季健步走活动。

促进多方互惠共赢

公司持续加强与政府部门、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，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
中国保险行业协会	常务理事单位
中国保险学会	理事单位
中国保险资产管理业协会	理事单位
中国精算师协会	会　　员
上海保险交易所	首批会员
中俄友好、和平与发展委员会实业家理事会	会　　员
中国健康保险联盟（中保协组织）	成　　员

深化银保合作。依托银行网点的优质服务和银行优质的客户资源，银行保险业务已经快速发展成为保险行业的重要组成部分。公司2023年已与70家银行建立业务合作关系，包括中国邮政储蓄银行、中国农业银行、中国工商银行、中国银行、中国建设银行、交通银行等国有银行，招商银行、光大银行、兴业银行、民生银行、华夏银行、浦发银行、中信银行等股份制银行，以及50余家地方性银行，合作持续深化，有效推动了行方与我司向健康、长期、可持续发展。

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，2023年，人保寿险同205家保险专业代理机构合作开展业务，合作的保险经纪机构141家，在与头部互联网平台保持良好战略合作基础上，与行业主流平台建立良好合作关系，服务广度显著提

升。及时应对市场新需求，合作推出“金医保”、“全心保”等即满足社会需求又实现双方互利共赢的优质产品。

为营销伙伴创造良好的发展环境。截至2023年末，公司拥有超过10万名营销伙伴，我们坚持共赢发展理念，通过加大教育培训，逐步提升营销伙伴展业技能，助力专业能力提升，提升对客户的服务水平。

案例：公司组织养老规划认证培训班

11 月 21 日-24 日、27 日-30 日，公司于安徽合肥、湖南长沙举办三期养老专业认证培训。三期培训有来自个险、服务营销以及新军共计 495 名学员顺利结训，培训内容涵盖养老规划环境与趋势、养老规划解决方案及配置工具、实务操作及案例演示等模块，并进行了严格认证考试，帮助绩优队伍获得系统的养老领域知识、实用的养老规划技能及认证背书，开拓视野格局，促进队伍思维模式转变，提高服务中高端客户的能力。

案例：公司举办 IWP 新军绩优专业提升培训班

稳步提升保险财富规划师（IWP）新军队伍服务中高端客户专业能力，构建新军“系统、特色、长期、实用”培训体系，3 月 13 日至 3 月 17 日，公司在浙江杭州成功组织召开首次线下“IWP 新军绩优专业提升培训班”。35 家省级分公司共计 144 名内、外勤参训。

积极开展公益慈善

全系统各单位团委积极参与志愿服务活动，包括爱心义卖、无偿献血、公益捐助、参加学雷峰志愿服务及捐书等。组建青年突击队，发挥其在业务攻坚中冲锋在前的作用。2023 年志愿服务总时长 1089 小时，同比增长 11%；主要服务对象与受益人数达 7206 人，同比增长 80%。

积极捐赠抗疫物资和党建图书，并在四川内江、山西、北京等地开展公益捐赠活动，向江西吉安、四川内江、山西晋中、新疆维吾尔自治区博州青得里镇塔木根赞格村、甘肃临夏州积石山县捐赠 363.9 万元。

案例：春节慰问送关怀，岁寒情深暖人心

2023 年春节，人保寿险总公司特别发起了“情暖冬日 爱暖朝阳”环卫主题公益活动。本次活动通过“人保寿险管家”APP 集聚了来自全国各地人保寿险用户的爱心助力，由北京市分公司优秀精英代表作为爱心使者，前往北京市市容环境卫生协会，为可敬可爱的环卫工人送去爱心物资，感恩他们长久以来为这座城市付出的辛勤劳动与贡献。与此同时，人保寿险各级机构广泛开展了新春慰问走访活动，北京、四川、湖南、大连等地分公司还为基层防疫工作人员、困难职工和群众、离退休老同志等送去人保的温暖与陪伴。

案例： “植”此青绿，共生美好

人保寿险积极组织全系统开展义务植树、环保公益活动，紧扣“众生的地球”（Earth for All）主题，为生态增添一抹绿色和希望，用实际行动贯彻“绿色发展、循环发展、低碳发展”的生态理念。

案例：开展“温暖守护，向光同行”公益活动，情系福利院儿童、老人、环卫工等群体

2023 年 4 月，中国人保寿险公益使者分别走进广东省和广西壮族自治区，开展“止于至善，关爱未来”福利院儿童主题的线下公益行动。人保寿险爱心使者走进福利院，与孩子们一起阅读绘画，一起欢唱嬉戏。本次公益活动覆盖广东省和广西壮族自治区的七所福利院机构，受捐儿童达 1270 名，人保寿险将浓浓爱意播撒在两广大地。

案例：开展“点燃星星梦想 有你不童凡响”公益活动

2023 年 5 月 18 日，在“人保客户节”启动的第一天，人保寿险北京市分公司开展了“点燃星星梦想 有你不童凡响”关爱孤独症公益活动。10 余名爱心使者代表来到北京市彩虹村庄康复中心，看望了这里的孤独症孩子及他们的照护者，提前为孩子们送去了六一儿童节礼物、捐款，364 件绘本、35 套教具，还与彩虹村庄康复中心党支部、教职工开展座谈交流，深入探讨，希望能共担守护孤独症孩子终身的社会责任，以实际行动传递温暖、传递关爱。

第五篇 治理篇（G）

公司坚持高质量党建引领高质量发展，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。

强化党建引领发展

公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，深入贯彻习近平总书记关于党的建设的重要思想和新时代党的建设总要求，坚决落实全面从严治党主体责任，旗帜鲜明坚持党的全面领导，贯彻落实中央金融工作会议等重要会议精神，扎实开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育和中央巡视“回头看”整改工作，以高质量党建引领和保障公司高质量发展取得新的成效。

扎实开展两批次主题教育。围绕“学思想、强党性、重实践、建新功”总要求，高站位、高标准、严要求一体推进主题教育理论学习、调查研究、推动发展、检视整改、建章立制等各项重点措施落地落实，系统上下在以学铸魂、以学增智、以学正风、以学促干方面取得良好成效。通过挂靠党支部的方式，积极推动营销员党员参加主题教育，持续强化营销员党员队伍的理论学习和思想武装。**积极推进基层党组织建设，**制定落实《公司标准化党支部操作规范》，全面推进党支部标准化、规范化建设。不断优化基层党组织设置和运行，推动独立党支部应设尽设，联合党支部运作更加规范。积极开展党员突击队、党员群众结对共进、党员责任区与党员先锋岗、党建共建活动，充分发挥支部战斗堡垒和党员先锋模范作用。

浙江丽水中支党委在主题教育期间积极践行新时代“枫桥经验”，弘扬“四下基层”优良作风，将矛盾纠纷化解在前端和基层，不断提高客户满意度，截至 2022 年底，该中支实现监督“零投诉”，经验做法在全系统推广。

抓实中央巡视“回头看”整改。发挥好党委示范带头作用，制定整改台账，细化整改举措 196 条，建立“一个问题、一个领导、一个主责部门、一抓到底”的工作机制，逐条逐项“地毯式”推进整改落实，坚持系统

思维，树立“一盘棋”思想，横向联动，上下一体，统筹协调抓整改，确保整改成效持续提升。

坚定不移推进全面从严治党向纵深发展。各级党组织坚决扛起管党治党政治责任，紧盯“关键少数”，认真落实对“一把手”和领导班子监督各项举措，强化“一把手”和领导班子监督。针对重点领域，认真研究分析存在问题和廉洁风险点，精准开展专项监督。建立监督贯通融合委员会，积极构建立体化监督体系，强化责任落实，推广云南和红河加强基层监督的经验做法，深入推进各类监督贯通融合、同向发力。不断深化落实中央八项规定精神，弛而不息纠“四风”树新风，下发公司落实中央八项规定精神相关制度汇编、人保寿险正风肃纪常规化治理的实施意见等制度文件。移风易俗规范会议活动，明确提出“9 个不得”，坚决防范和纠治“企业特殊论”。持续深化廉洁文化建设，不断加大正风肃纪反腐力度，坚决查处违规违纪违法问题，强化以案促改、以案促治，加强警示教育和制度宣导，将党风廉政教育纳入干部培训和渠道业务会议，推动“嵌入式”警示教育常态化，持续营造风清气正的良好政治生态，为推动公司高质量发展奠定坚实基础。

案例：开展廉洁文化培育试点，深化新时代廉洁文化建设

2023 年公司积极探索研究廉洁文化建设的长效做法，选取云南、四川、河南、安徽 4 个省分公司开展 2023 年廉洁文化培育试点，积累了一批可推广可复制的基层廉洁文化建设先进经验。四川省分公司深化廉洁文化体系建设，从“四个阵地”着手，打造特色廉洁文化品牌，云南省分公司强化“一规划、一试点、一联动”举措，营造良好廉洁文化氛围，均受到当地监管部门和行业协会高度肯定。

持续提升公司治理水平

公司严格遵守法律法规、落实监管要求，按照中央金融工作会议关于“健全法人治理”的精神，注重发挥党委在公司治理中的领导作用，持续规范“三会一层”运作，公司治理能力进一步加强，为实现高质量发展提供公司治理支持。

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。2023 年，公司共组织召开 3 次股东大会、11 次董事会会议及 52 次董事会专业委员会会议、4 次监事会会议及 8 次监事会专业委员会会议。

图为第四届董事会第二十二次会议现场

规范信息披露。2023 年，公司严格遵守监管和公司各项信息披露规定，在公司网站及监管指定渠道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、制定《信息披露工作管理办法》《消费者权益保护信息披露管理办法》和《产品信息披露管理办法》等相关制度，进一步加强信息披露制度体系建设，持续规范信息披露工作管理。

加强投资者关系。2023 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，与投资者沟通公司业务发展情况并回应投资者关注的问题，帮助投资者加深对公司的了解。

牢牢守住风险底线

2023 年，人保寿险持续健全公司治理架构与合规管理体系，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，发挥“三道防线”合规管理合力，不断优化合规运行机制，强化合规遵循，持续提升合规管理效能。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。

我们积极对标偿二代二期风险管理监管要求，全面风险管理行动要求，加大基层治理力度，标本兼治加强风险管理建设，提高风险管控能力，助力公司发展。推进全面风险管理行动方案落实，进一步夯实风险管理基础。加大监管偿二代二期风险管理要求对标力度，优化风险管理制度机制，推动风险管理精细化发展。优化风险治理架构，完善风险管理组织架构和人员配置，强化考核、培训，推进风险管理责任落实。

同时，公司持续深化风险管理工具的应用，优化风险偏好模型和机制，通过科技赋能，推动风险管理信息化建设，强化公司风险监测预警能力，进一步推动风险防控前置化。经过系统上下不断努力，风险管理体系有效，组织架构合理，风险管理制度健全性和执行有效性不断提高。未来，公司将继续对各类风险进行有效管理，持续监测自身风险管理体系的运行机制及其有效性。