

2025 | SUSTAINABILITY
REPORT

可持续发展报告



CONTENTS

目录

开篇

报告编制说明	4
公司领导致辞	6
董事会声明	7
推进可持续发展管理	8
数说2025	12
贡献SDG目标	14
关于我们	18

附录

ESG数据表	118
第三方审验	123
索引	127
读者反馈表	134

E

环境篇

绿色金融与可持续发展管理体系	26
绿色保险	29
绿色投资	34
绿色运营	40
应对气候变化	45

S

社会篇

社会贡献	60
客户服务与权益保障	70
员工成长	80
合作交流	92
公益慈善	94
数据安全	96

G

治理篇

党建引领	106
公司治理	108
风险管理	111
合规与商业道德	112

报告编制说明

报告说明

本报告为中国人民财产保险股份有限公司的 2025 年度可持续发展报告，重点披露公司环境、社会和治理等方面的可持续发展相关信息。

报告范围

时间范围： 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日，与《中国人民财产保险股份有限公司 2025 年度报告》报告期保持一致。根据实际需要，部分内容超出上述范围。

组织范围： 中国人民财产保险股份有限公司及其分公司。

发布周期： 本报告为年度报告，公司 2024 年度可持续发展报告发布时间为 2025 年 4 月。公司 2025 年度可持续发展报告发布时间为 2026 年 4 月。

参考标准

本报告主要以香港联交所《环境、社会及管治报告守则》作为编制依据，并参照了全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准》、中华人民共和国财政部《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》《企业可持续披露准则第 1 号——气候（试行）》、中国保险行业协会《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》及联合国可持续发展目标（SDGs）的相关报告要求。

汇报原则

重要性： 报告参照香港联交所《环境、社会及管治报告守则》关于重要性议题的界定方式，识别重要的利益相关方，并通过利益相关方沟通、对标社会责任标准等多种方式收集、识别报告议题，并开展实质性分析，确定实质性议题及其边界。

量化： 报告详细披露环境及社会范畴指标的量化目标与绩效数据，所有指标均明确统计范围或计算方式，部分指标披露连续三年绩效数据，提升数据可比性。

平衡： 报告客观呈现公司表现，并避免采用影响读者决策或判断的披露方式。

一致性： 报告沿用上年度报告的披露统计方法，如有变化将在文中说明。

数据来源

本报告中的财务数据援引《中国人民财产保险股份有限公司 2025 年度报告》中按香港财务报告准则编制的财务报告（该报告已经由安永会计师事务所独立审计），其他数据由公司总部及分公司收集而来。本报告所披露的数据指标与公司可持续发展高度相关，并将随未来可持续发展工作的开展进一步调整和完善。

单位

如无特别说明，报告中涉及的货币类数据以人民币列示；数量、面积、能耗、排放等指标根据其属性分别采用相应的计量单位，并在对应章节中予以注明。

获取渠道

本报告以简体中文、繁体中文和英文三种语言编制。如不同语言版本发生分歧，以简体中文版为准。

本报告以印刷版和网络版两种方式发布。网络版可在香港联交所官方网站及本公司网站 <https://property.picc.com> 查阅下载。



扫描下载电子版报告

释义

“中国人保财险”或“人保财险”或“公司”或“我们”指“中国人民财产保险股份有限公司”。

“中国人民保险集团”或“中国人保集团”或“人保集团”或“中国人保”或“人保”或“集团”指“中国人民保险集团股份有限公司”。

“省”指“中国省级行政区（包括省、自治区、直辖市）”。

公司领导致辞

2025 年，人保财险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届四中全会精神，坚定不移推动高质量发展，充分发挥保险经济减震器和社会稳定器功能，不断提升保险服务的系统性、精准性和可持续性，坚定担当国家战略保险保障主力军，以实际行动服务中国式现代化和金融强国建设。全年承担保险责任金额 3,403 万亿元，处理赔案 2.01 亿件，同比增长 11.01%；日均支付赔款 10.70 亿元，同比增长 4.51%，为经济社会发展和人民群众美好生活筑牢坚实保险屏障。

聚焦实体经济，我们以专业保险力量保驾护航。紧扣国家重大战略实施和现代化产业体系建设主线，助力新质生产力培育。围绕科技自立自强战略，深度融入科技创新全链条，全年科技保险提供风险保障超 41 万亿元，完善全生命周期科技保险产品体系，累计开发专属产品 200 余款，其中当年新开发 52 款、落地 25 个首单，服务场景延伸至商业航天、低空经济、中试验证、知识产权海外布局等新领域。针对科技型中小企业，坚守“保早、保小、保长期、保硬科技”导向，推广“科惠保”便捷便利科技保险产品，全年提供保险保障超 7,300 亿元，服务企业超 1.1 万家。健全科技人才风险保障体系，专属产品提供风险保障 805 亿元。

坚守为民初心，我们以普惠保险守护万家福祉。坚持以人民为中心，持续拓展普惠保险覆盖广度和深度，助力构建公平可及的社会保障体系。积极参与城乡居民大病保险、长期护理保险、惠民保、职工补充医疗保险等项目，以经办服务延伸强化公共服务供给，与医保、人社部门共建联合办公网点 2,932 家，在 75 个地市系统推进“医保+人保”便民服务区，建成医保便民服务网点 1,106 个，有效惠及基层群众。服务粮食安全和乡村全面振兴，扎实推动农险扩面增品提标，做好完全成本保险和种植收入保险，首创农业种质资源保护保险，进一步夯实农业农村风险保障根基。围绕小微企业和新市民等重点群体，持续优化普惠型产品和服务模式，全年法人业务承保小微企业 232.6 万户。

践行绿色理念，我们以绿色保险赋能低碳转型。紧扣“双碳”目标和经济社会绿色转型要求，加快构建覆盖重点领域的绿色保险服务体系，全年绿色保险提供风险保障 257.50 万亿元，同比增长 37.65%，有力支撑能源结构调整和产业绿色升级。扩大新能源车保险覆盖，承保新能源车 1,857.25 万辆，同比增长 29.75%。丰富绿色保险产品供给，开发钢铁、水泥、铝冶炼行业碳超额排放费用损失保险、绿色节能项目能效不足损失保险、电动船舶保险等产品，牵头做实绿色船舶保险共同体，完善环境污染责任保险和巨灾保险体系，推动陕西、海南等地巨灾保险项目落地，助力地方治理体系和治理能力现代化。

深耕数字转型，我们以科技赋能提质增效。坚持以数字化转型赋能主责主业发展，统筹推进科技赋能、业务升级和风险管理能力建设，提升保险服务专业化、智能化水平。围绕重点产业链风险保障需求，在第三届中国国际供应链促进博览会上发布《2025 产业链风险研究白皮书》，推出九大产业链专属保险产品，升级算力产业链综合保险。深化网络安全保险布局，保障规模同比增长 9.25%，为重大国际会议和前沿产业活动提供专业风险保障，参与推进首个网络安全保险国家标准实施；依托相关政策法规，开发网络数据损害赔偿责任保险产品，为新业态稳健发展提供有力支撑。

回望 2025，耕耘不辍、硕果累累；展望 2026，初心如磐、使命在肩。感谢社会各界的信任与全体同仁的拼搏，新的一年，人保财险将坚持稳中求进总基调，深耕实体经济、民生福祉、绿色转型和数字化建设领域，持续提升专业能力与综合实力，以高质量金融保险服务，为中国式现代化建设提供坚实保障，为经济社会高质量发展作出更大贡献！

董事会声明

中国人保财险董事会承诺本公司严格遵守上市地交易所环境、社会及管治报告守则披露要求，持续推动公司完善 ESG 治理体系，加强本公司董事会在 ESG 事务中的监督与参与力度，积极主动将 ESG 融入公司发展战略、重大决策与发展经营。

公司董事会负责监管中国人保财险 ESG 关键议题的承诺和表现。董事会战略规划委员会 / 可持续发展委员会负责制订及修改公司在环境、社会和管治等企业社会责任方面的政策，审议相关事项，向董事会汇报和提出建议，为董事会提供决策支持。

公司董事会在制定公司中长期战略目标时，充分考虑各阶段的 ESG 相关风险及机遇，纳入战略决策过程，并定期审议 ESG 报告。公司通过多渠道多形式的沟通机制，收集整理各利益相关方的重点关切，结合对社会、经济和环境的影响程度，最终确定实质性议题，展开积极管理，通过定期或不定期工作会检讨监督目标执行情况，并在本报告内进行阐述。

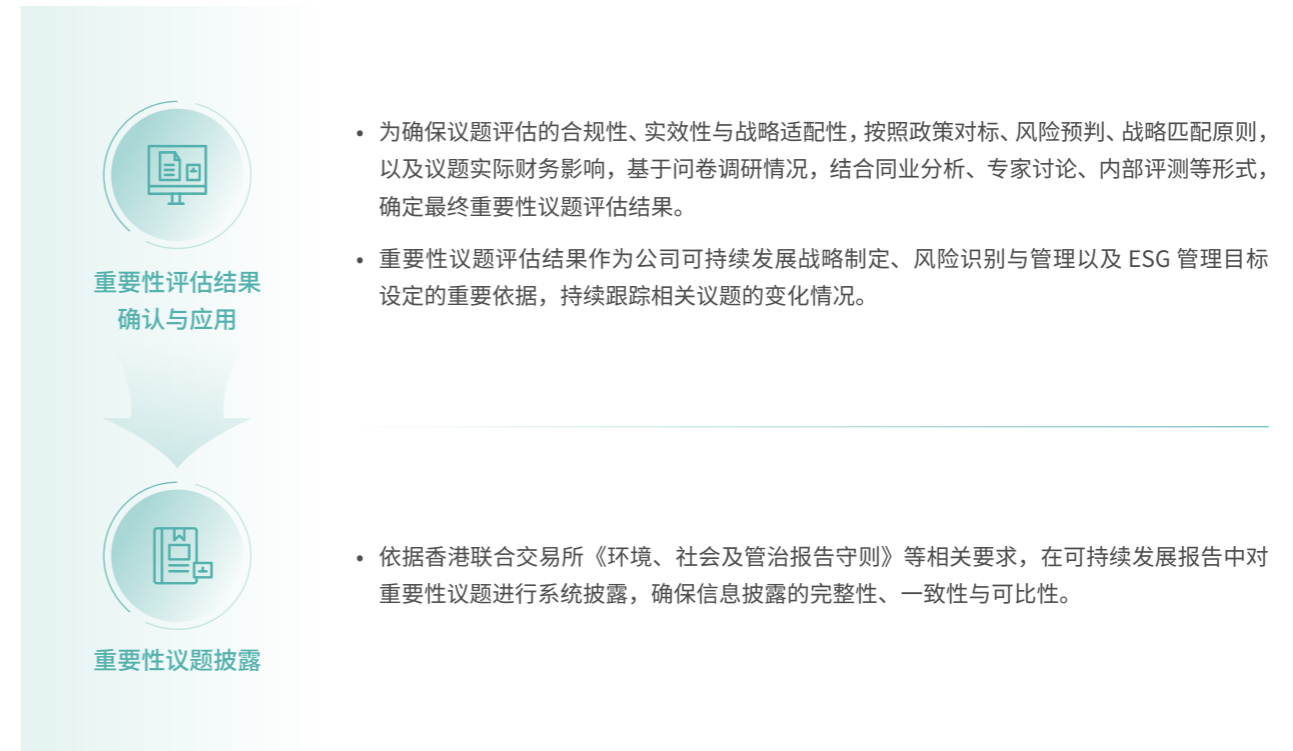
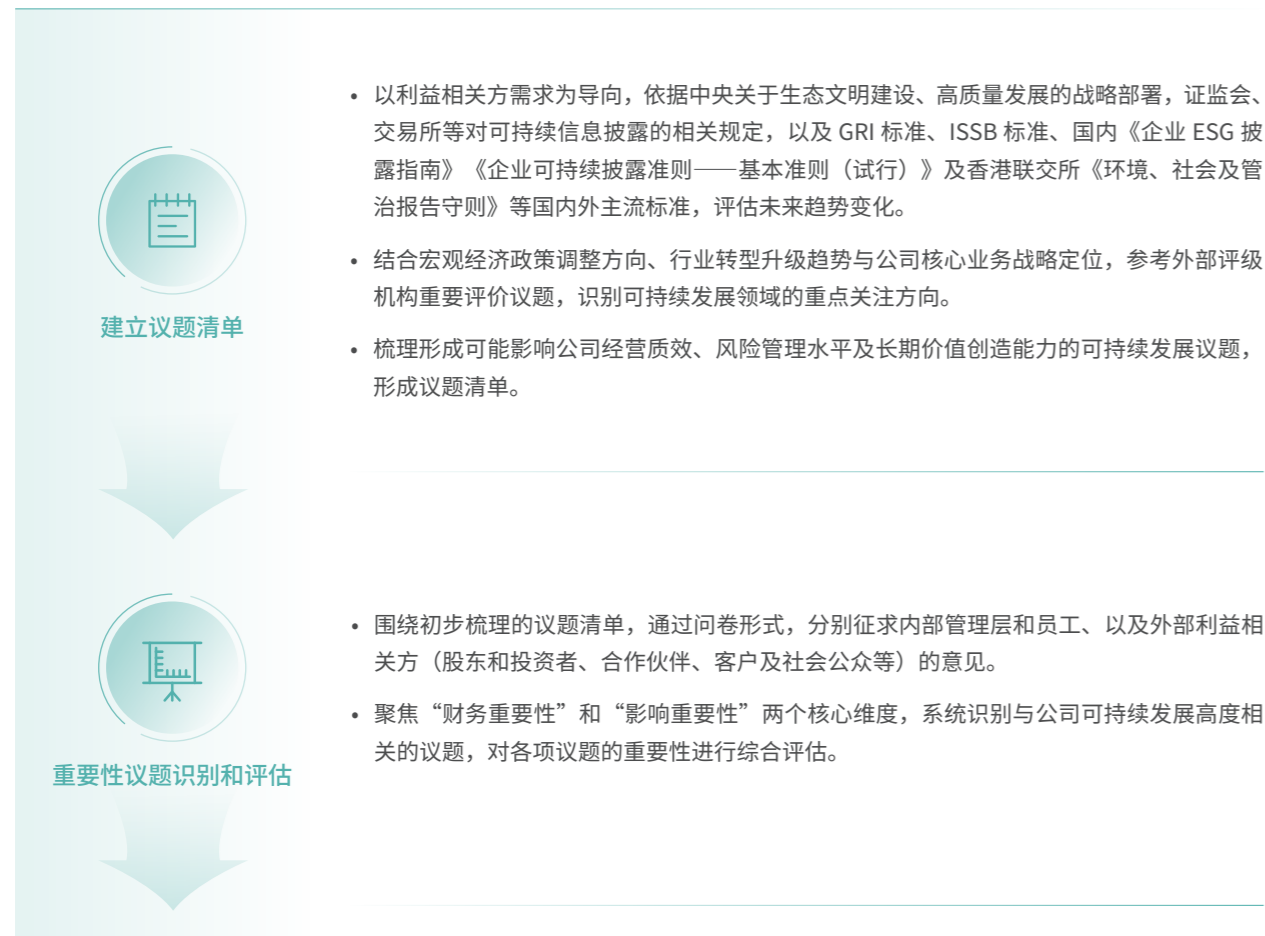
2026 年，中国人保财险董事会将持续加强 ESG 风险与机遇的评估、识别等，管理公司可持续发展目标进程，优化可持续发展行动策略，不断提升公司 ESG 治理水平。

推进可持续发展管理

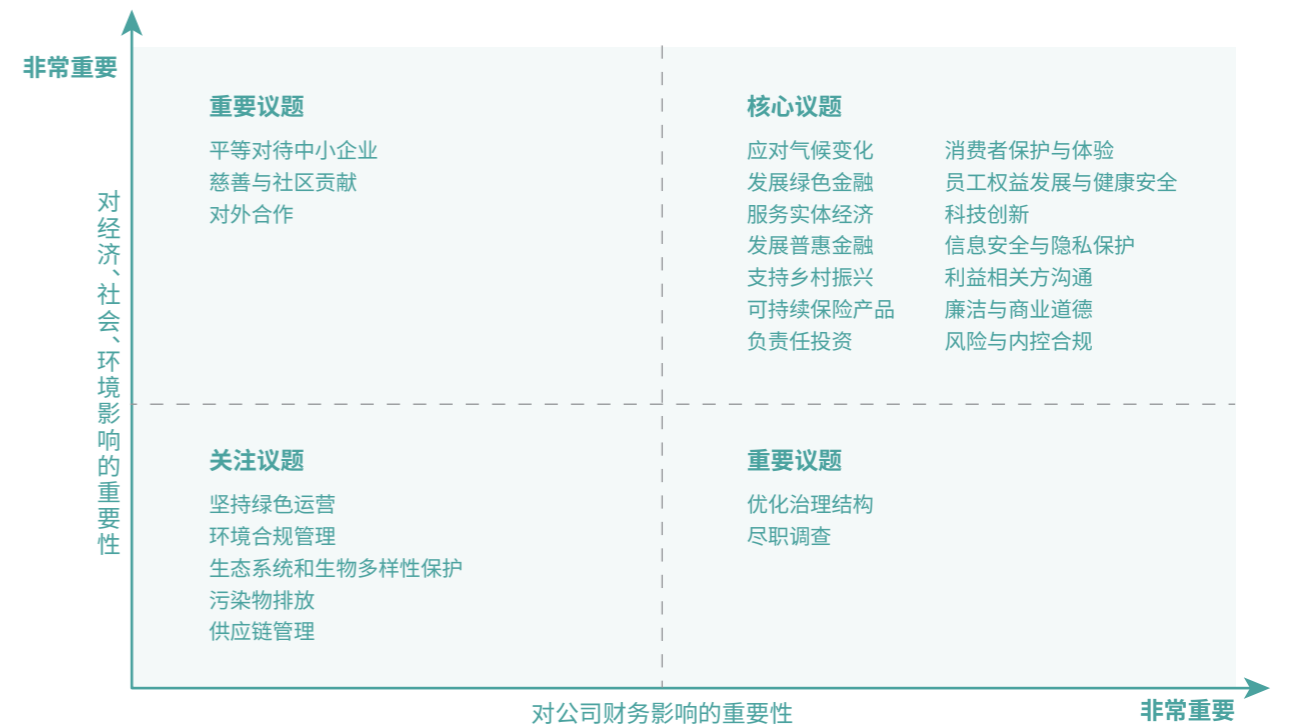
实质性议题识别

人保财险持续完善可持续发展（ESG）议题识别与重要性评估机制，紧密结合公司发展战略、业务布局及外部环境变化，系统识别与公司经营活动及价值创造密切相关的可持续发展议题。在此基础上，公司从“财务重要性”和“影响重要性”两个维度，对各项 ESG 议题可能对公司财务表现、财务状况及长期价值创造能力产生的影响，以及公司经营活动对经济、社会与环境带来的正面和潜在影响进行综合分析评估，形成结构化、可对比的 ESG 重要性议题评估矩阵。相关评估过程充分参考国际主流 ESG 评价体系和行业最佳实践，并结合监管政策导向、利益相关方关注重点及公司自身风险管理经验，确保评估结果的前瞻性、系统性和一致性。最终识别出的实质性议题，为公司明确 ESG 管理重点、优化可持续发展治理与管理举措、加强风险与机遇识别，以及持续提升信息披露的完整性、可比性和透明度提供了重要决策依据。

人保财险可持续发展(ESG)实质性议题评估流程










重要性议题评估矩阵



利益相关方沟通

人保财险注重维护良好的投资者关系。2025 年，我们进一步加强与投资者的沟通交流，通过定期业绩发布和路演、现场接待、线上沟通、参加投行会议、主动拜访等形式，及时了解其期望与要求并积极回应，将沟通成果融入可持续发展（ESG）管理与经营决策过程中，促进公司与利益相关方之间的发展。公司主要利益相关方包括政府与监管机构、股东与投资者、客户、员工、供应商、社会及环境。

利益相关方	期望与要求	沟通渠道	响应方式
政府与监管机构 	<ul style="list-style-type: none"> 合法合规经营 服务国家战略 共建良好营商环境 依法缴纳税款 	<ul style="list-style-type: none"> 监管信息报送 来访接待 日常工作汇报 定期 / 不定期信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 遵守法律法规 落实国家战略要求 做好沟通与汇报
股东与投资者 	<ul style="list-style-type: none"> 稳健的投资回报 高效的公司治理体系 全面的风险与合规管理体系 完善的信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 股东会 业绩发布会 投资者开放日 官网投资者关系 / 公开信息披露专栏 现场接待 线上沟通 主动拜访 	<ul style="list-style-type: none"> 保持良好的盈利能力 持续提升公司治理水平 扎实做好风险与合规管理 定期发布年报、中报、季报等信息 依法合规完成各项日常公告的信息披露
客户 	<ul style="list-style-type: none"> 优质的产品与服务 完善的个人信息与隐私保护 	<ul style="list-style-type: none"> 电话、公司官网、微信公众号 客户拜访 客户满意度调查 客户咨询 / 服务平台 各类消费者权益保护活动 	<ul style="list-style-type: none"> 95518 全国服务专线 完善产品与服务体系 建立健全消费者权益保护机制 做好信息安全与隐私保护工作

利益相关方	期望与要求	沟通渠道	响应方式
员工 	<ul style="list-style-type: none"> 完善的福利与薪酬体系 清晰的发展路径与培养体系 和谐包容的工作环境 完善的劳动权益保障体系 	<ul style="list-style-type: none"> 职工代表大会 员工申诉渠道 员工满意度调研 	<ul style="list-style-type: none"> 建立健全公平、公正、透明的薪酬管理体系并设置合理的激励机制 提供全方位、多维度的员工培训资源 打造和谐、包容的工作环境 做好员工权益保障与员工关怀
供应商 	<ul style="list-style-type: none"> 公平采购 可持续供应链管理 诚信合作 	<ul style="list-style-type: none"> 供应商会议 招标平台 走访交流 日常沟通 	<ul style="list-style-type: none"> 建立健全供应商管理体系 加强供应链廉洁管理 开展供应商培训
社会 	<ul style="list-style-type: none"> 促进民生福祉 良好的社会治理 乡村振兴 	<ul style="list-style-type: none"> 产品与服务体系 各类重点项目、规划 公益慈善项目 	<ul style="list-style-type: none"> 落实国家战略要求 积极参与社会治理 组织开展公益慈善活动
环境 	<ul style="list-style-type: none"> 减缓气候变化 绿色发展 	<ul style="list-style-type: none"> 绿色金融发展体系 能耗管理体系 环境管理体系 	<ul style="list-style-type: none"> 建立健全气候风险管理与绿色金融发展体系 做好环境合规管理 扎实推进低碳运营

数说2025



经济绩效¹

注册资本	总资产	总保险服务收入
222.42 亿元	8,604.98 亿元	5,115.94 亿元
机动车辆保险服务收入	意外伤害及健康保险服务收入	农险保险服务收入
3,053.35 亿元	617.88 亿元	545.61 亿元
责任保险服务收入	企业财产保险服务收入	其他险种保险服务收入
384.85 亿元	190.63 亿元	323.62 亿元



环境绩效

绿色保险提供风险保障	绿色投资规模	
257.50 万亿元	574.07 亿元	
承保新能源车	环境污染责任保险提供风险保障	
1,857.25 万辆	198 亿元	
森林保险提供风险保障	碳汇保险提供风险保障	排查环境风险隐患
9,100 亿元	3.16 亿元	1 万余条



社会绩效

知识产权保险提供风险保障逾	农险提供保障户次	农险提供风险保障
260 亿元	4,666.19 万户次	1.99 万亿元
科技保险提供风险保障超	服务新市民人群	志愿活动参与人数
41 万亿元	1,730 万人	19,880 人次
志愿活动服务时长	志愿活动主要服务对象与受益人数	慈善及其他捐款
34,676 小时	39.69 万人次	4,200 万元
捐赠保险提供保障	消费帮扶金额	大病保险覆盖人数
1,161.72 亿元	2,335 万元	4.30 亿人次

¹ 香港口径新准则数据。为便于投资者了解分部经营成果，公司将再保业务对应的保险服务收入分摊至各险种，模拟测算了各险种的保险服务收入。

贡献SDG目标

联合国《2030年可持续发展议程》提出的17项可持续发展目标（SDGs），呼吁世界各国政府、企业和民间组织行动起来，在促进经济繁荣的同时，共同推动全球可持续发展。我们以“人民保险 服务人民”为使命，结合自身业务布局和服务对象，将SDGs融入经营管理，结合利益相关方需求和自身实际，将相关工作聚焦于核心目标领域，通过具有针对性的实践，实现可持续发展目标。

1 无贫穷

- 2025年创新开发乡村振兴专属产品7款，已在2,438家区县支公司实现落地，提供1,045亿元社会风险保障，农业文化遗产保护保险、农业育种研发中断保险及“跨境隔离保”落地全国首单。
- 2025年系统各级工会共完成消费帮扶金额2,335万元，促进实现共同富裕。
- 2025年向五个定点帮扶县直接投入无偿帮扶资金1,500万元，引导帮扶资金用于推动当地产业发展、带动脱贫人口增收等重点项目。

2 零饥饿

- 持续加强农业保险产品与服务创新，全力保障国家粮食安全与重要农产品稳定供给。2025年，公司农险累计为4,666.19万户次农户提供风险保障1.99万亿元，其中三大主粮作物承保面积达4亿亩。
- 推动全国首单农业种质资源保护保险，作物制种保险赔款近4亿元。
- 升级发布“PICC中国养殖业风险巨灾模型”，提升养殖业风险量化评估与精准承保能力，为农业可持续发展提供更扎实的保险支撑。
- 深耕“海洋牧场”，为金鲳鱼、南美对虾、深海网箱等超9万户次水产养殖户支付赔款29亿元。

3 良好健康与福祉

- 大病保险业务覆盖范围进一步拓展，为4.30亿人次提供大病风险保障。
- 积极推动“医保+人保”便民服务网络建设，与医保、人社部门共建联合办公网点数量达到2,932家，有效拓宽医保服务半径。
- 推进长护险智慧监控服务，形成了贯穿前、中、后的全流程智慧风控体系，承保人数0.88亿人次。
- 建设和完善基础“基础意外医疗险+普惠健康险+中高端百万医疗”的多层次商业健康险保障体系。

4 优质教育

- 持续加大对欠发达地区的资源支持，鼓励员工积极参与捐资助学等公益活动，助力改善受帮扶地区的教育条件。
- 广泛开展金融知识普及活动，为当地社区创造更多接受教育、提升素养的机会。

5 性别平等

- 严格遵守国家相关法律法规，在招聘、培训、薪酬福利及职业发展等各个环节贯彻公平公正原则，切实保障员工合法权益。
- 全面落实女职工特殊保护政策，依法提供产假、产检假、哺乳假等假期，充分维护女性员工福利权益。

6 清洁饮水和卫生设施

- 持续优化用水管理与环境卫生建设，保障所有经营场所具备安全饮用水与洁净卫生设施，为员工与客户营造健康、舒适的环境。
- 通过完善节水管理制度、推广中水回用、提升用水效率、明确用水控制目标，落实水资源高效利用与可持续管理要求。
- 持续完善环境污染责任保险产品体系，承保环境污染责任保险保障金额超过198亿元，覆盖全国400余家地市级机构。

7 经济适用的清洁能源

- 持续丰富绿色保险产品体系，加大对于海上风电、光伏发电、新型储能、氢能等新能源领域的保险产品供给，为太阳能、风能、水力发电、核能等清洁能源产业客户提供保险风险保障18.12万亿元。
- 持续扩大新能源车保险覆盖范围，承保新能源车1,857.25万辆，同比增长29.75%。
- 积极支持新能源车企出海，推进新能源车险出海项目。

8 体面工作和经济增长

- 致力于构建包容多元的员工发展体系，通过拓宽职业通道、强化培训赋能、丰富人文关怀，持续提升员工获得感与幸福感。
- 始终坚持在人才选育用留全流程中贯彻公平公正原则，保障员工合法权益，为员工长期成长与价值实现提供坚实平台。

9 产业、创新和基础设施



- 成立全国首家科技成果与知识产权鉴证评估中心，更好地服务国家技术转移体系建设。
- 成功研发科技型企业综合保险（普惠型）产品，实现多平台销售。
- 研发专利密集型产品责任保险、生成式人工智能生成内容侵权责任保险、知识产权侵权责任保险（全球）、专利池运营责任保险、专利产业化综合保险等多款知识产权保险创新产品。

10 减少不平等



- 发展普惠型民生保险，服务社会治理现代化，助力乡村建设与城乡协调发展。
- 持续优化普惠金融供给，“助微保”等重点产品为超过 30 万客户提供保障，助力小微企业稳健成长，推动城乡协调发展与社会治理提升。

11 可持续城市和社区



- 围绕新市民在安居、乐业、安康等方面的关键需求，持续优化“场景+客群”专属保险产品体系，为包括进城务工人员、新业态从业者等在内的多元群体提供适配保障。
- 积极推动安全生产责任保险发展，强化事故风险辨识与隐患排查服务，助力城市安全治理与社区可持续发展。

12 负责任消费和生产



- 持续推进客户净推荐值（NPS）监测与投诉管理流程标准化，不断完善客户满意度调查与反馈响应机制，系统提升服务品质与客户体验。
- 保护客户信息与隐私安全，向客户明示信息收集、使用的目的、方式和范围，获得客户授权，并严格按照授权范围使用，有效保护客户隐私和权益。
- 常态化开展线上线下公益性金融知识普及活动，致力于提升消费者风险防范意识与依法维权能力。

13 气候行动



- 开展以极端天气事件为核心的气候物理风险压力测试，系统评估台风、暴雨洪涝等自然灾害在不同气候情景下对保险负债端的潜在影响，有效提升气候风险识别与量化评估能力。
- 定期对全国自然灾害与气候风险形势进行研究分析并做风险提示，形成风险研究简报月度发布机制，加速将绿色发展理念融入公司发展战略和日常运营管理，积极应对气候变化带来的风险和机遇。
- 持续深耕林业碳汇保险，探索湿地与耕地碳汇保险产品，为森林、草原、湿地、海洋及土壤等具备固碳功能的生态系统提供全面风险保障。

14 水下生物



- 公司成立全国首个“海洋保险产品创新试验区”，实现海洋保险风险保障 1.28 万亿元，增速 44.01%。
- 推动“保险+科技”融合，创新“金融保险+海洋数据+算力”服务模式。
- 首创“政策性+商业性”牡蛎风力指数保险，延伸产业链条，服务深远海养殖，支持海洋可持续发展。

15 陆地生物



- 持续拓展生态保护保险服务，落地实施林地生物多样性保险，为区域内的森林资源、野生动植物、水源涵养及生态系统稳定提供综合风险保障。
- 开办野生动物肇事保险，2025 年提供风险保障金额 204.5 亿元，通过保险机制将野生动物对农业生产“肇事”带来的损失转化为可管理的风险。

16 和平、正义与强大机构



- 持续完善内控合规管理体系，全面培育合规文化，引导员工自觉践行合规要求，保障公司稳健经营。
- 深入开展反腐败与廉政教育，推动清廉文化贯穿公司管理与发展全过程。

17 促进目标实现的伙伴关系



- 作为中国“一带一路”再保险共同体理事会主席单位，积极推动中国式保险现代化建设，服务“一带一路”高质量发展。
- 持续深化与政府部门、国有企业、金融机构及科研机构战略协作，跟踪全球保险业发展趋势，加强资源整合与优势互补，共同促进行业可持续进步。

关于我们

公司简介

中国人民财产保险股份有限公司（PICC P&C）前身是 1949 年 10 月成立的中国人民保险公司，总部设在北京，是中国人民保险集团股份有限公司（PICC Group）的核心成员和标志性主业，是国内历史悠久、业务规模大、综合实力强的大型国有财产保险公司，保费规模居全球财险市场前列。公司于 2003 年 11 月 6 日成功在香港联交所主板挂牌上市（股票代码 2328），成为中国内地第一家在海外上市的金融企业。

2026 年 2 月，金融监管总局发布年度资产负债管理能力监管评估结果，公司被评定为保险行业第 1 档。公司连续 7 年资产负债管理能力监管评估结果位于财险行业第一梯队。

2025 年公司合计保险服务收入

5,115.94 亿元

总资产

8,604.98 亿元

人保财险 MSCI ESG 评级为

AAA 级

公司业务

财产损失保险、责任保险、信用保险、意外伤害保险、短期健康保险、保证保险等人民币或外币保险业务；与上述业务相关的再保险业务；各类财产保险、意外伤害保险、短期健康保险及其再保险的服务与咨询业务；代理保险机构办理有关业务；国家法律法规允许的投资和资金运用业务；国家法律法规规定的或国家保险监管机构批准的其他业务。公司机构网点和国内业务基本遍布全国所有城乡地域。公司中国海外利益业务覆盖 149 个国家和地区。

公司境内机构网点分布

36 家省级分公司

1 家航运保险运营中心

1 家再保险运营中心

352 家中心支公司

3,079 家支公司

896 家营业部

7,677 家营销服务部



荣誉资质

* 若无分公司的特别注明，以下均为人保财险总公司所获奖项

民生福祉保障



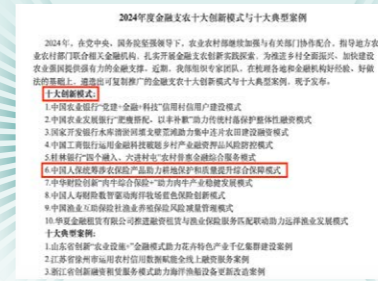
《CMG 乡村振兴观察报告（2023-2024）》
典型案例

2025 年 3 月，人保财险定点帮扶案例入选中央广播电视总台《CMG 乡村振兴观察报告（2023-2024）》典型案例。



2025 金融消保与服务创新
优秀案例

2025 年 3 月，人保财险 4 个案例入选《中国银行保险报》发布的金融业“2025 金融消保与服务创新案例”。



2024 年度金融支农十大创新模式

2025 年 6 月，“中国人保统筹涉农保险产品助力耕地保护和提升综合保障模式”入选农业农村部 2024 年度金融支农十大创新模式。



2025 年度十佳呼叫中心（1000 席以上）
“卓越客户体验奖”

2025 年 10 月，在中国电子商会主办的呼叫中心产业发展年会上，中国人保 95518 客服中心获得“2025 年度十佳呼叫中心（1000 席以上）卓越客户体验奖”。



2025 年全国数字乡村创新大赛优胜奖

2025 年 11 月，人保财险作品在 2025 年全国数字乡村创新大赛中获得优胜奖。



“2025 全国智慧医保大赛”
一等奖、三等奖

2025 年 12 月，人保财险两项创新平台项目在国家医保局主办的 2025 全国智慧医保大赛中，分别获得一等奖、三等奖。

数字金融引擎



“金松奖”
数字人民币示范应用奖

2025 年 3 月，人保财险案例荣获第十一届“金松奖”数字人民币示范应用奖。



第十六届数字保险峰会产品创新奖
中国保险科技与服务创新大赛揽月奖

2025 年 3 月及 6 月，人保财险自主研发模型及其产品先后荣获数字保险峰会产品创新奖、保险科技大赛揽月奖。



CMMI 中国 2025 年度十大优秀实践案例

2025 年 7 月，人保财险软件过程改进项目获评“CMMI 中国 2025 年度十大优秀实践案例”。



农业农村大数据应用软件系统

2025 年 7 月，人保财险数智化农业保险服务平台入选农业农村部“农业农村大数据应用软件系统”。



2025 年度优秀软件产品质量奖

2025 年 9 月，人保财险掌上服务驿站项目获得中国电子工业标准化技术协会等机构联合颁发的“2025 年度优秀软件产品质量奖”。



2025 AI Agent 超自动化开发者大赛
钻石奖、流程价值奖

2025 年 9 月，人保财险两平台分别获得由 RPA 中国、AIGC 开放社区联合主办的 2025 AI Agent 超自动化开发者大赛钻石奖和流程价值奖。



2025 保险业创新方舟奖

2025 年 11 月，人保财险平台在《证券时报》主办的“2025 中国保险业方舟奖”评选中获得“2025 保险业创新方舟奖”。



2 项目获得中国人民银行“2024 年度金融科技发展奖”
一等奖和二等奖

2025 年 11 月，“基于可信开放协作体系的航运贸易保险数字化平台”和“数智化防灾减灾保险体系建设工程”分别获得中国人民银行 2024 年度金融科技发展奖一等奖和二等奖。



2025 年金融街论坛年会重要成果

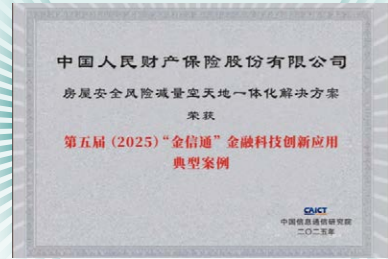
2025 年 11 月，人保财险“多方共建精准化巨灾风险金融应对新模式”“科技活动全链条保险产品”入选“2025 年金融街论坛年会重要成果”并正式发布。

夯实发展根基



金融业数字化转型技能大赛

2025 年 12 月，人保财险获得中国金融工会金融业数字化转型技能大赛综合团体二等奖等多项团体与个人奖项，总成绩位居保险行业第一。



2025 “金信通”金融科技创新应用典型案例

2025 年，人保财险项目获评中国信通院 2025 “金信通”金融科技创新应用典型案例。

北京金融科技产业联盟

金融科技产业联盟创新应用专委会

序号	单位名称	项目名称	获奖等级
1	中国人民财产保险股份有限公司	基于大模型的智能理赔系统	一等奖
2	中国人民财产保险股份有限公司	基于区块链的供应链金融平台	二等奖
3	中国人民财产保险股份有限公司	基于人工智能的客户服务系统	三等奖
4	中国人民财产保险股份有限公司	基于大数据的风险定价模型	优秀奖
5	中国人民财产保险股份有限公司	基于云计算的灾备系统	优秀奖
6	中国人民财产保险股份有限公司	基于物联网的资产管理平台	优秀奖
7	中国人民财产保险股份有限公司	基于区块链的溯源系统	优秀奖
8	中国人民财产保险股份有限公司	基于人工智能的欺诈检测系统	优秀奖
9	中国人民财产保险股份有限公司	基于大数据的精准营销系统	优秀奖
10	中国人民财产保险股份有限公司	基于区块链的跨境支付系统	优秀奖

北京金融科技产业联盟创新应用专委会优秀课题

2025 年，人保财险课题获评北京金融科技产业联盟创新应用专委会年度研究攻关优秀课题。

“十四五”金融科技创新成果及科普实践成果领航案例和创新案例

序号	单位名称	项目名称	获奖等级
1	中国人民财产保险股份有限公司	基于人工智能的智能理赔系统	一等奖
2	中国人民财产保险股份有限公司	基于区块链的供应链金融平台	二等奖
3	中国人民财产保险股份有限公司	基于大数据的精准营销系统	三等奖
4	中国人民财产保险股份有限公司	基于云计算的灾备系统	优秀奖
5	中国人民财产保险股份有限公司	基于物联网的资产管理平台	优秀奖
6	中国人民财产保险股份有限公司	基于区块链的溯源系统	优秀奖
7	中国人民财产保险股份有限公司	基于人工智能的欺诈检测系统	优秀奖
8	中国人民财产保险股份有限公司	基于大数据的精准营销系统	优秀奖
9	中国人民财产保险股份有限公司	基于区块链的跨境支付系统	优秀奖
10	中国人民财产保险股份有限公司	基于云计算的灾备系统	优秀奖
11	中国人民财产保险股份有限公司	基于物联网的资产管理平台	优秀奖
12	中国人民财产保险股份有限公司	基于区块链的溯源系统	优秀奖
13	中国人民财产保险股份有限公司	基于人工智能的欺诈检测系统	优秀奖
14	中国人民财产保险股份有限公司	基于大数据的精准营销系统	优秀奖
15	中国人民财产保险股份有限公司	基于区块链的跨境支付系统	优秀奖
16	中国人民财产保险股份有限公司	基于云计算的灾备系统	优秀奖
17	中国人民财产保险股份有限公司	基于物联网的资产管理平台	优秀奖
18	中国人民财产保险股份有限公司	基于区块链的溯源系统	优秀奖
19	中国人民财产保险股份有限公司	基于人工智能的欺诈检测系统	优秀奖
20	中国人民财产保险股份有限公司	基于大数据的精准营销系统	优秀奖
21	中国人民财产保险股份有限公司	基于区块链的跨境支付系统	优秀奖
22	中国人民财产保险股份有限公司	基于云计算的灾备系统	优秀奖
23	中国人民财产保险股份有限公司	基于物联网的资产管理平台	优秀奖
24	中国人民财产保险股份有限公司	基于区块链的溯源系统	优秀奖
25	中国人民财产保险股份有限公司	基于人工智能的欺诈检测系统	优秀奖
26	中国人民财产保险股份有限公司	基于大数据的精准营销系统	优秀奖
27	中国人民财产保险股份有限公司	基于区块链的跨境支付系统	优秀奖
28	中国人民财产保险股份有限公司	基于云计算的灾备系统	优秀奖
29	中国人民财产保险股份有限公司	基于物联网的资产管理平台	优秀奖
30	中国人民财产保险股份有限公司	基于区块链的溯源系统	优秀奖

“十四五”金融科技创新成果及科普实践成果领航案例和创新案例

2025 年，人保财险三个项目分别入选“科创中国”金融科技服务团组织评选的“十四五”金融科技创新成果及科普实践成果领航案例和创新案例。



“科技赋能大灾理赔”相关项目屡获荣誉

2025 年以来，人保财险“科技赋能大灾理赔”相关项目获得中国人民银行、中国金融工会等机构颁发的多项金融科技与数字化重要奖项。



“防灾减灾社会责任担当单位”荣誉奖项

2025 年 4 月，在中国灾害防御协会主办的 2025 防灾减灾大会上，人保财险获得“防灾减灾社会责任担当单位”荣誉奖项。



2025 “金诺奖”金融品牌年度影响力案例

2025 年 7 月，人保财险案例获得中国金融传媒颁发的“2025 金诺·金融品牌年度影响力案例”奖项。



2025 燕梳奖“卓越品牌形象奖”

2025 年 9 月，人保财险在 2025 全球金融品牌大会暨“燕梳奖”年度评选中获得“卓越品牌形象奖”。



2025 年度领航品牌机构

2025 年 11 月，人保财险在南方财经全媒体集团主办的第二十届 21 世纪金融年会上获评“2025 年度领航品牌机构”。



“金鼎奖”年度卓越财产保险公司

2025 年 11 月，人保财险在《每日经济新闻》举办的第十六届“金融金鼎奖”评选中，获得“2025 年度卓越财产保险公司”奖项。



2025 卓越竞争力品牌建设金融机构

2025 年 12 月，人保财险在中国经营报社主办的“2025 中国企业竞争力年会”上获评“2025 卓越竞争力品牌建设金融机构”。

三

环境篇

- 26 绿色金融与可持续发展管理体系
- 29 绿色保险
- 34 绿色投资
- 40 绿色运营
- 45 应对气候变化

人保财险始终以服务绿色发展、践行“双碳”战略为导向，构建起自上而下、权责清晰、运行高效的可持续发展治理架构，持续完善绿色金融与可持续发展管理体系。充分发挥保险主业优势，大力推进绿色保险产品和服务创新，优化绿色投资机制，有序推动绿色运营，积极应对气候变化，促进经济社会发展绿色转型。

绿色金融与可持续发展管理体系

人保财险立足做好绿色金融大文章，系统构建绿色金融与可持续发展管理体系。持续完善组织架构、健全制度机制，制定绿色金融高质量发展工作方案，明确阶段性工作目标，不断提升绿色金融运行效能，为实体经济绿色低碳高质量发展提供坚实保障支撑。



绿色金融与可持续发展组织架构

人保财险构建完整的“董事会 - 管理层 - 执行层”可持续治理组织架构，通过明确决策、管理与执行层面的职责边界，为绿色金融与可持续发展工作提供良好的管理基础和组织保障。董事会对绿色金融与可持续发展承担主体责任，明确董事会战略规划委员会 / 可持续发展委员会统筹负责公司可持续发展、绿色金融及 ESG 相关的工作职责。



组织架构	主要职责
董事会	<ul style="list-style-type: none"> 绿色金融与可持续发展工作的最高决策机构，负责审议绿色金融与可持续发展相关报告、绿色金融与可持续发展战略规划、重大政策、制度等文件，评估战略执行情况。
董事会下设战略规划委员会 / 可持续发展委员会	<ul style="list-style-type: none"> 制订及修改公司在环境、社会和管治等企业社会责任方面的政策，审议公司环境、社会和管治管理体系的建设方案，包括管治方针及策略、评估、优先排列及管理重要的环境、社会及管治相关事宜（包括业务风险）的过程等。 研究及评估对可能影响公司发展的环境、社会和管治相关因素。 检讨公司环境、社会和管治工作的规划及落实情况，负责绿色金融工作，包括监督、评估公司绿色金融发展战略执行情况等。 审议公司环境、社会和管治等企业社会责任披露资料等。
管理层设立绿色金融委员会	<ul style="list-style-type: none"> 绿色金融委员会由公司总裁担任主任，其他公司领导班子成员、公司级高管担任副主任，各部门主要负责人担任委员。 负责审核公司绿色金融与 ESG 相关战略目标和发展规划，组织推进战略实施。 审议公司绿色金融与 ESG 年度重点工作，评估绿色金融与 ESG 绩效表现。组织专题研究，识别、评估、管理可能对公司发展产生重大影响的相关议题，审议绿色金融与 ESG 相关专题报告。 督导公司年度可持续发展报告编制及相关评级管理工作。 组织推进公司绿色金融与 ESG 管理体系建设，审议公司绿色金融与 ESG 重要管理制度等工作。
绿色金融委员会下设办公室	<ul style="list-style-type: none"> 作为常设办事机构，负责绿色金融委员会的各项日常工作，统筹推进绿色金融相关工作的组织实施与日常管理。
战略部、公司总部各相关部门、各分公司、各单位	<ul style="list-style-type: none"> 落实绿色金融与可持续发展具体工作任务。按照公司年度绿色金融与可持续发展重点工作安排，在职责范围内推进落实绿色金融与可持续发展重点工作，各分公司指定专人负责绿色金融与可持续发展工作。 明确 ESG 职能部门和岗位，在总公司战略企划部设立绿色金融工作处，统筹推动绿色金融与可持续发展相关工作。

绿色金融与可持续发展制度机制

人保财险建立健全绿色金融与可持续发展制度体系，制定《中国人保财险绿色金融管理办法（试行）》《中国人保财险绿色金融发展规划（2024-2027 年）》《绿色金融委员会工作制度（试行）》等制度，规范工作流程，将绿色金融与可持续发展要求全面融入经营管理全过程，为相关工作有序开展提供制度支撑与行动指南。

2025 年，人保财险持续深化制度机制建设，发布《中国人保财险绿色金融高质量发展工作方案》《中国人保财险 2025 年绿色金融与 ESG 重点工作》《ESG 评级管理工作方案》等文件，进一步推动可持续发展战略落地实施，持续提升可持续发展管理能力与市场影响力。

人保财险绿色金融与可持续发展相关政策制度

绿色金融整体规划

- | | |
|-------------------------------|-----------------------|
| 《中国人保财险绿色金融管理办法（试行）》 | 《绿色金融委员会工作制度（试行）》 |
| 《中国人保财险绿色金融发展规划（2024-2027 年）》 | 《中国人保财险绿色金融高质量发展工作方案》 |
| | 《人保财险服务碳达峰碳中和行动方案》 |

重点工作方案

- 《中国人保财险 2025 年绿色金融与 ESG 重点工作》
- 《ESG 评级管理工作方案》
- 《中国人保财险 2024 年可持续发展（ESG）重点工作方案》

《中国人保财险绿色金融高质量发展工作方案》中的目标

未来 5 年，绿色金融专业服务能力显著增强，碳核算、气候风险管理和信息披露水平有效提升，国际合作交流深入推进，逐步形成多层次、广覆盖、多样化、可持续的绿色金融服务体系，在优化产业结构、改善环境质量、推动能源转型等方面发挥重要作用，有力支持重点领域、重点地区梯次有序推进碳达峰。

绩效薪酬与可持续发展挂钩机制

人保财险已建立可持续发展指标考核体系，将绿色金融与可持续发展要求全面纳入绩效管理，通过科学系统的指标设计与清晰规范的流程机制，强化监督考核，推动可持续发展工作有效落实。人保财险将高级管理层绩效薪酬与可持续发展指标表现相挂钩，在主要负责人及分管业务部门负责人业绩合同中设置“服务大局”指标，将服务生态文明建设、绿色金融、普惠金融、乡村振兴等可持续发展要求纳入考核评价范围，贯穿业务经营全过程，通过完善激励与约束机制，保障绿色金融与可持续发展工作持续推进并取得实效。自相关指标设定以来，人保财险不断构建可持续发展绩效与高管薪酬之间的紧密联系，较好地完成了可持续发展相关指标的目标任务，有效发挥了薪酬的激励约束作用。

绿色保险

人保财险积极贯彻落实美丽中国建设部署，持续完善绿色保险产品和服务体系，推动降碳、减污、节能、扩绿等领域提质增效，全面强化绿色保险能力建设。2025 年，公司绿色保险全年承担风险保障金额 257.50 万亿元，增速 37.65%，致力推动经济社会全面绿色转型。



绿色保险提供风险保障

257.50 万亿元

同比增长

37.65%

绿色保险政策体系

人保财险持续完善绿色保险政策体系，已制定覆盖绿色保险业务发展、产品与客户判定标准、ESG 风险评估、费率调节机制、风险减量服务等制度的文件。

发展战略与规划

- 《中国人民财产保险股份有限公司促进绿色保险业务发展的推动方案（2023-2025）》
- 明确绿色保险三年发展目标、重点领域和工作举措，进一步明确绿色保险业务发展方向和路径。

业务标准与统计

- 《中国人民保险集团绿色保险产品判定标准》《中国人民保险集团绿色产业客户判定标准》
- 规范人保财险绿色保险业务统计。

风险管理与评估

- 《法人客户环境、社会和治理（ESG）风险评估体系建设工作方案（试行）》
- 全面开展企业客户 ESG 风险评估与评分，加强 ESG 风险评级与承保决策联动，引导高碳排放行业降低风险暴露，推动客户低碳转型与可持续发展。

产品定价与创新

- 《探索建立绿色保险费率调节机制的实施指引（试行）》
- 明确绿色保险费率调节原则与实施路径，构建包含 ESG 评价系数在内的费率调整机制，推动在新开发企业财产保险产品中应用差异化费率工具，引导绿色保险业务规范发展。

风险减量服务

- 《绿色保险保中风险减量服务工作导引》
- 覆盖环污、风电、光伏、储能等领域，为分支机构实施自然灾害风险分析、临灾预警、汛期及火灾风险排查、企业环污风险识别与提醒、风机叶片专业隐患检测、光伏板缺陷检测等风险减量服务提供支撑和指引。

绿色保险能力建设

人保财险持续健全涵盖绿色风险识别、评估和管理的全流程体系，将环境、社会和治理因素深度融入产品设计、承保管理和定价机制。通过制度建设、模型工具和信息化手段协同发力，稳步提升绿色风险量化分析和差异化承保能力，推动绿色保险由单一产品供给向体系化、专业化的综合服务升级。

绿色保险产品体系

人保财险积极推进绿色保险产品和服务创新，持续丰富绿色保险产品体系，拓展绿色低碳服务场景。围绕绿色产业保险、清洁能源与低碳转型保险、环境污染责任保险、碳保险、巨灾保险等领域，扩大产品供给和区域覆盖，提升绿色转型与自然灾害风险保障能力。



支持绿色产业保险发展

为生态环境、清洁能源、基础设施绿色升级、节能环保、清洁生产、绿色服务等产业提供风险保障服务，促进绿色经济发展。



推进气象指数保险应用

探索发展气象指数保险产品，为农业及相关产业应对气候波动风险提供支持。



促进绿色交通发展

加大新能源车保险产品和服务供给，助力绿色交通体系建设。



参与环境风险治理

持续拓展环境污染责任保险服务能力，探索保险服务城市环境污染风险治理新模式，化解环境损害风险。



支持气候风险管理

积极落实国家巨灾保险制度，推动地方层面巨灾保险试点，推广巨灾风险解决方案。



探索碳汇保险创新服务

围绕林业碳汇及生态修复项目开展保险创新，助力生态价值转化与“双碳”目标实现。



服务低碳建筑

为绿色建筑在新建、改建、运营过程中各类风险点提供保险保障，助推绿色城市建设。



助推低碳农业

鼓励创新生态绿色保险产品，促进农业农村减排固碳。

案例 | 落地全国首单钢铁、水泥、铝冶炼行业碳超排费用损失保险

2025 年 12 月，人保财险在福建落地全国首单钢铁、水泥、铝冶炼行业碳超排费用损失保险，为重点企业提供专项保障。该产品创新性地将“因设备损毁导致的碳超排费用损失”纳入保险责任，有效对冲绿色技改不确定性风险，降低企业转型成本。

案例 | 服务航运绿色转型，为绿共体研发专属条款

人保财险制定全球首款电动船舶综合保险专属条款，为国内绿色船舶产业的稳健发展筑牢风险防线，极大地提升了保险行业对绿色航运领域的服务能力和支持力度，助力我国在绿色航运金融服务领域迈向新高度。

案例 | 优化产品供给，完善巨灾保障体系

2025 年人保财险新开发地方性巨灾保险、陕西省综合巨灾保险、海南自贸港城乡居民综合巨灾保险 3 款产品和 6 个条款，已形成涵盖 37 款产品、80 个条款的巨灾保险产品体系，满足不同区域与群体的多元化保障需求。

案例 | 创新光伏风险定价与产品落地

人保财险研发“PICC 光伏发电量损失风险定价模型”，2025 年 5 月在第二十七届北京国际科技产业博览会上正式发布，提升公司在光伏发电领域的风险评估与风险定价能力。基于该模型，宁波市分公司成功落地全国首单分布式光伏发电收入损失保险产品，为全国 6 省 16 地市、200 座光伏电站（约 143 兆瓦）提供超 5,000 万元发电收入损失保障，并与江苏、深圳、安徽、北京等地推广模型研发及落地经验。

企业客户 ESG 风险评估模型和平台建设

扎实推进企业客户 ESG 风险评估体系落地。人保财险完成环境污染责任保险、财产一切险（电厂项目）、船东保赔险的客户 ESG 风险评估模型搭建，实现对企业客户 ESG 风险的分层管理和动态评估。通过对客户 ESG 风险进行评分，加强 ESG 风险评级与业务核保审核联动，促使相关行业、企业客户向低碳转型，降低高碳排放行业的风险暴露，促进企业客户低碳运营与可持续发展。

推进搭建客户 ESG 风险评估平台。人保财险在万象云平台搭建企业客户 ESG 风险评估模块，将 ESG 风险评估模型计算公式嵌入平台，实现 ESG 风险数据抓取、ESG 风险评级测算、核心业务系统推送、提供差异化承保政策等功能，探索实现 ESG 评级结果融入现有的承保流程。

绿色保险定价机制

持续完善绿色保险定价机制。人保财险将环境、社会和治理因素以及气候风险影响纳入保险定价体系，通过引入差异化费率调节和模型化分析手段，推动保险定价由经验判断向风险量化转变，实现了客户基于 ESG 风险的差异化承保定价，提升风险定价的科学性和精细化水平，增强绿色保险服务实体经济的专业能力。

探索建立绿色保险费率调节机制。人保财险制定《探索建立绿色保险费率调节机制的实施指引（试行）》，确定 ESG 评价系数等绿色保险费率调整系数，要求新开发企业财产保险产品原则上增加相关费率调整系数，初步建立了绿色保险差异化费率调节机制。

加入国际绿色保险组织

中国人民保险集团已正式签署联合国环境规划署金融倡议（UNEP FI）的可持续保险原则（PSI）。作为人保集团的核心主业子公司，人保财险持续加强与 UNEP FI 的沟通交流，深化双方在绿色保险标准研究等领域的务实合作，促进可持续保险原则在更大范围得到采纳与落地实施。

绿色保险行业交流与专题研究

人保财险持续深化绿色保险行业交流与专题研究，聚焦绿色保险领域，推动新能源车险示范条款与费率研究。加强与气象部门、学术机构及行业协会的协同合作，推动绿色保险业务创新与可持续发展实践落地，共促行业高质量发展。

公司紧密衔接国家相关部委的风险研判机制，将宏观风险信息转化为微观服务动作，做实气候风险管理工作。依托国家减灾委、应急管理部、气象局的全国自然灾害风险形势研判成果，转化为具体的客户风险预警服务。通过定期发布风险简报和专业风险提示，将气候风险管理政策落实到对法人客户的日常服务中，为防灾减灾提供有力支撑。

更多交流与专题研究情况详见“社会篇（S）——合作交流——行业交流与课题研究”板块。

生物多样性保护

人保财险将生物多样性保护理念融入可持续发展战略与绿色金融实践，在业务发展与运营管理中贯彻生态环境保护要求，积极支持生态系统保护与自然资源的可持续利用。公司严格遵循审慎原则，避免承保对生态环境和生物多样性具有显著负面影响的项目。2025 年公司森林保险提供风险保障金额 9,100 亿元，通过为生态公益林、商品林提供保险保障助力生物多样性保护。

与此同时，公司持续探索将生物多样性保护目标与保险产品服务创新相融合，引导保险资源投向生态保护及基于自然的解决方案领域，助力生态文明建设。通过发挥保险保障与风险分散功能，支持生态产业、绿色农业与自然资源保护，促进人与自然和谐共生，提升社会应对生态风险的能力。

面向未来，公司将进一步完善生物多样性相关风险识别与管理机制，持续推动保险服务与生态保护协同发展，不断提升在生物多样性保护领域的服务能力与专业支持水平。

案例 | 开办古树名木保险，助力生态保护

人保财险开办古树名木保险助力古树群防治与保护，2025 年提供风险保障金额 3.39 亿元，建立起对古树的长效保障，是森林保险与生态保护补偿机制的有效整合、创新尝试。

江西省吉安市分公司推出商业性古树名木保险及商业性古树名木救护保险，为吉州区 659 株古树名木提供“防灾+救护”双重保障，风险保障金额 988.5 万元。项目以保险机制转移风险，减轻基层财政压力，调动村镇生态保护积极性，形成“小保险撬动大保护”的示范效应。



▲ 江西省吉安市分公司古树名木保险签约仪式

案例 | 推广野生动物肇事保险，为生物多样性保护提供金融支撑

人保财险开办野生动物肇事保险，2025 年提供风险保障金额 204.5 亿元，以保险机制管控野生动物导致的农业生产损失，为生物多样性保护提供金融支撑。

新疆分公司立足新疆地域特色与实际民生需求，将保险机制引入野生动物保护与致害补偿领域，全面推广“野生动物致害保险”，2025 年野生动物致害保险为新疆 19 个县市提供风险保障超过 1 亿元。



▲ 新疆塔城分公司与塔城林草局召开野生动物致害保险工作推进会

案例 | 推出海水养殖保险，服务海洋经济发展

人保财险服务海洋经济发展，在广东、青岛、山东、江苏、宁波、大连等地推出系列“海洋牧场保”等海水养殖保险，构建综合保险产品体系，为现代化海洋牧场高质量发展提供坚实后盾。

2025 年 5 月，人保财险在青岛设立全国首个“海洋保险产品创新试验区”，并于 2025 年 12 月获评“青岛市引领型现代海洋城市建设突出贡献集体”。同年，海洋保险提供风险保障 1.28 万亿元，增速 44.01%，为青岛海洋经济发展提供核心支撑。



▲ 青岛市引领型现代海洋城市建设突出贡献集体

绿色投资

绿色投资管理体系

人保财险积极贯彻党中央、国务院关于推动绿色发展的决策部署，落实集团绿色投资工作指引，发挥保险资金长期投资优势，推动 ESG 投资制度建设，将 ESG 非财务因素纳入投资决策，建立健全绿色投资管理体系，明确绿色投资标的范围，强化 ESG 尽责管理，重点支持低碳清洁、节能减污等领域发展。2025 年，公司绿色投资规模达到 574.07 亿元，较上年末增长 183.45 亿元。

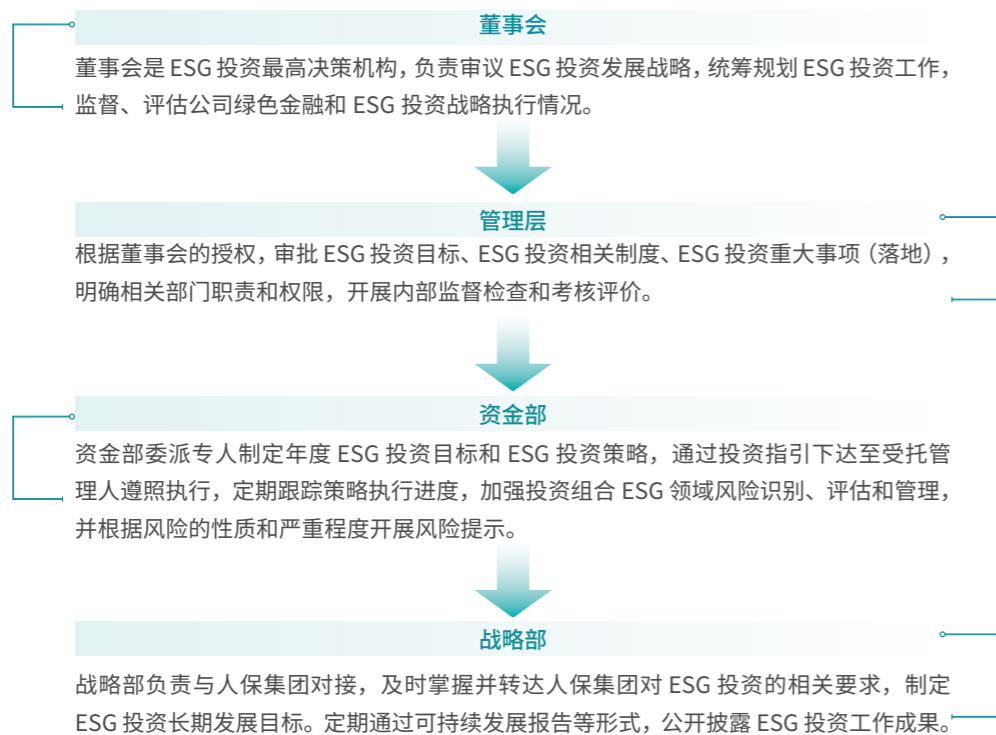


公司绿色投资规模达到
574.07 亿元

较上年末增长
183.45 亿元

绿色投资组织架构

人保财险的绿色投资组织架构依托于绿色金融与可持续发展管理架构，董事会是 ESG 投资的最高决策机构，统筹规划、监督管理绿色投资工作；公司各层级明确绿色投资相关职责，协同推进绿色投资管理。



《人保财险负责任投资政策要点》已在官网披露，具体详见：
https://mproperty.picc.com.cn/cx_gywm/shzr/fzccysj/202509/t20250924_626140918184955904.html

绿色投资制度机制

人保财险积极贯彻党中央、国务院关于推动绿色发展的决策部署，发挥保险资金长期投资优势，积极推动 ESG 投资制度建设，制定《中国人民财产保险股份有限公司 ESG 投资管理办法》《中国人民财产保险股份有限公司委托资产投资业务指引》，将环境、社会和治理三个非财务因素纳入投资决策过程中，建立健全绿色投资管理体系，明确绿色投资、负责任投资标的范围，重点支持清洁低碳能源体系建设、重点行业和领域节能、减污、推广应用，推动经济社会发展全面向绿色化转型。

配备 ESG 专岗人员，负责 ESG 投资问题。根据《中国人民财产保险股份有限公司 ESG 投资管理办法》，公司在投资管理部门委派专人制定年度 ESG 投资目标和 ESG 投资策略，通过投资指引下达至受托管理人遵照执行，定期跟踪策略执行进度，加强投资组合 ESG 领域风险识别、评估和管理，并根据风险的性质和严重程度开展风险提示。2025 年，公司邀请兴业证券 ESG 分析师对绿色投资人员开展了上市公司治理培训。

负责任投资原则



尽责管理

人保财险及受托管理人通过公司参与、投票权行使、公共政策参与及行业协作、升级措施政策等方式，在尽责管理中参与解决被投企业环境、社会和治理问题。

公司参与	<ul style="list-style-type: none"> 通过建立与被投资公司之间的合作机制，采用实地走访、电话会议及邮件交流等多种方式，深入交流探讨公司战略、资本结构、运营绩效以及 ESG 等关键议题，提出切实可行的建议，助力被投资公司优化决策，提升其长期价值创造能力。
投票权行使	<ul style="list-style-type: none"> 在股东会和债券持有人大会上，秉持专业、审慎的态度参与投票，投票决定与投资主题和尽责管理目标保持一致，过程涉及制定投票政策、研究、投票以及在年度股东会和债券持有人大会前后与被投资公司沟通等。
公共政策参与及行业协作	<ul style="list-style-type: none"> 公司积极与监管机构、政府部门、行业协会及其他非营利机构开展合作，利用行业影响力推动 ESG 投资在中国市场的广泛普及，同时就拟议中的监管改革方案提出建议或表达立场。
升级措施政策	<ul style="list-style-type: none"> 如存在对投资对象或发行人的参与不成功的情况，可以在必要升级情况下审慎使用逐步加强的升级措施，升级措施包括但不限于参与董事会或其他董事会成员联合会面、与其他机构联合干预、向监管部门提交异议、提交决议并在股东大会上发言、要求召开股东会、草案提交股东表决或审查等。

明确专门负责 ESG 尽责管理的员工。在投后尽责管理架构方面，人保财险形成了以董事会、管理层、投资部门、投研团队为核心的 ESG 尽责管理组织架构。通过公司参与、投票权行使、公共政策参与及行业协作、升级措施政策等方式，推动尽责管理及责任投资的有效实施，并由投研团队负责分析及监控投后尽责管理情况。通过 ESG 沟通和尽责管理，发挥股东的积极影响力，积极推动被投公司在可持续发展领域的绩效提升。

绿色投资管理流程

为积极推动 ESG 投资制度落地，强化绿色投资规范化管理，人保财险制定 ESG 投资管理办法，明确要求受托管理人将重大环境、社会和治理（ESG）因素纳入投资决策全流程，贯穿投资尽职调查、风险监控、投后管理等核心环节，形成事前、事中、事后全流程 ESG 投资风险管控体系，覆盖所有资产类别、行业和市场的投资活动，确保绿色投资理念落地见效。

01 投资准入

人保财险要求受托管理人将重大环境、社会和治理（ESG）因素纳入投资决策流程，覆盖所有资产类别、行业和市场的投资活动，投资策略包括负面剔除、正面筛选等。

人保财险已按照人保集团统一的信用评级模型，将 ESG 评价融入信用评级的全流程，在尽调阶段，收集与企业 ESG 风险相关的信息，结合公开数据和第三方 ESG 评价机构数据库，对企业 ESG 情况进行评价。在信用评级报告中融入企业 ESG 评价及其对信用评级影响的相关内容。

02 尽职调查

人保财险在调研或尽职调查中，根据拟投标的（包括股票、债券、非标、REITs）所处行业、区域特点，明确环境、社会和治理风险尽职调查的内容要点，确保投前评估全面、深入、细致。

环境包括但不限于拟投标的环境管理体系、环保合规性、环境影响评价以及生产排放达标等。社会包括但不限于拟投标的对当地社区、劳工权益和人权等的影响，评估拟投标的社会可持续性和社会风险，了解其社会接受度和利益相关方关系。治理包括但不限于评估拟投标的治理结构、公司治理实践、内部控制和风险管理等。了解企业的道德和伦理标准，董事会独立性等。

03 风险监控

在投中流程管理阶段，人保财险将融资主体 ESG 风险的管理状况纳入项目审批决策、合同订立等投资流程的各个环节。在投后流程管理阶段，对已投项目的 ESG 风险，及时进行风险预警，通过动态监测、主动管理、风险处置等方式，制定并实行有针对性的管理措施。

04 风险报告

人保财险制定了各类风险管理制度，健全风险管理制度体系，定期识别评估公司整体与重点领域风险，加强对重点业务、重点领域的风险监测，定期开展风险评估与分析，并向董事会及公司高级管理层报告。

绿色投资业务管理

ESG 因素融入投资管理

除“股、债、基”等传统投资品种外，人保财险持续拓展在非标、股权、REITs 等领域的投资，并呈现从基础设施类项目高度集中向能源类、制造业等多元项目转变的趋势。

上市公司股权投资中考虑 ESG 因素	<ul style="list-style-type: none"> 股权投资重点围绕清洁能源、基础设施绿色升级、节能环保等绿色发展领域开展投资布局，挖掘收益预期明确、具备良好退出渠道的优质资产投资机会。
股票及基金投资中考虑 ESG 因素	<ul style="list-style-type: none"> 储备符合绿色投资标准的标的，包括但不限于商业模式稳定、分红价值较高的水电、绿电、电网、国家环保要求的道路改造、重点城市轨道交通、污水治理等企业；同时加强研究，规避长期产能过剩的方向，跟踪和做好技术升级趋势研判；探索 ESG 整合、负面筛选、主题投资等 ESG 投资策略方法的运用，将 ESG 表现作为投资决策的重要参考依据。
固定收益投资中考虑 ESG 因素	<ul style="list-style-type: none"> 以加快发展方式绿色转型、深入推进环境污染治理、积极推进“双碳”目标为导向，支持绿色、低碳、循环经济等领域投资。 重点关注投向绿色领域的长期限地方政府专项债，以及电池、电机、电网设备、风电设备、光伏设备和绿色电力等企业债；探索通过 ESG 关键指标监测等方式为投资决策和信用风险管理提供有效补充。
私募股权、基础设施和不动产等投资中考虑 ESG 因素	<ul style="list-style-type: none"> 以助力污染防治攻坚为导向，积极支持清洁低碳能源体系及低碳绿色生态的建设，重点加大与各大央企电力集团的合作，通过加大交易所类 REITs 等品种投资，提升风电、光伏等清洁能源非标投资规模；加强与央企和地方重点水利企业的合作，重点拓展投资水电建设、河道治理、重大水利工程、水污染防治等领域的非标项目。 围绕清洁能源、基础设施绿色升级等绿色发展领域开展股权投资布局；探索通过 ESG 尽职调查的方式评估投资标的的 ESG 表现，动态监控重大 ESG 风险行业与公司，作为投资和退出的参考依据，并探索实施责任投资尽责管理。

2025 年，公司绿色投资规模达到 574.07 亿元，较上年末增长 183.45 亿元，其中债券持仓 374.04 亿元，股票持仓 49.48 亿元，存量非标产品 150.54 亿元。

绿色投资业务品种	2023 (亿元)	2024 (亿元)	2025 (亿元)
股权	6.19	15.79	49.48
债权	295.52	301.03	374.04
存量非标	85.24	73.34	150.54
股权投资基金	0.45	0.45	0.01
合计	387.41	390.62	574.07

案例 | 人保财险投资人保资本 - 国网新源股权投资计划

2025 年 5 月，人保财险投资人保资本 - 国网新源股权投资计划 30 亿元。本次国网新源增资扩股，将有效增强我国抽蓄发展能力，助力能源转型与国家“双碳”目标实现，有利于深化电力体制改革、推动抽蓄市场化机制落地，通过长期稳定投资发挥基础设施稳增长作用，促进经济持续健康发展。

开展投资组合碳核算

人保财险将投资组合碳排放核算作为防范气候风险的重要基础，通过量化投资资产的碳足迹，识别高碳行业信用与政策风险，为绿色投资决策提供依据，渐进有序降低资产组合的碳强度，积极引导资金流向新能源等绿色低碳领域，加大对低碳资产的金融资源配置。

2025 年，公司依据港交所、央行相关标准，以 2024 年末持仓为范围完成投资端碳核算：A 股、港股、债券及 REITs 四类资产的范围三金融绝对排放量总计为 585.26 万吨 CO₂e，加权平均碳强度为 25.68 吨 CO₂e/ 百万元管理资产。

人保财险投资组合碳足迹

	碳排总量 (吨 CO ₂ e)	强度 (吨 CO ₂ e/ 百万元管理资产)
股票	1,155,017.86	21.38
债券	4,697,149.76	27.10

注：基于 2024 年 12 月 31 日净市值持仓数据进行核算

绿色运营

人保财险将绿色发展理念全面融入运营管理全过程，积极推进废弃物分类处置、能源与水资源节约利用，持续打造绿色低碳办公环境，强化员工环保意识与低碳宣教，切实降低运营环节的环境影响。公司主要从事保险业务及其他与金融服务相关的业务，不会对环境及自然资源造成重大影响。同时，公司统筹推进绿色网点、绿色建筑、绿色出行、绿色服务、绿色办公等多领域碳减排工作，强化统筹指导与监督管理，严格遵守各项国家及地方生态环保法律法规。2025 年度，公司未发生重大突发环境事件、重大环境行政处罚及环境刑事责任追究情形。



绿色网点

人保财险积极践行绿色发展理念，率先在行业内开展碳中和试点，持续推进办公场所环境友好型升级改造，积极推动碳中和网点建设。截至 2025 年末，人保财险共拥有碳中和网点 2 家。

案例 | 全国保险业首家“碳中和网点”——厦门市集美支公司

厦门市集美支公司通过实施节能改造、建设屋顶光伏发电系统及推行碳积分管理等措施，成功获得“碳中和证书”，成为全国保险业首个“碳中和”营业网点。该网点安装光伏发电板 399.73 平方米。2025 年支公司网点共发电 104,690 度电（千瓦时），减少二氧化碳排放量 73.6 吨，其中并网发电 56,356 度，收益 22,159 元，自用部分 48,334 度，自用部分减少用电成本约 37,941 元，年度节省电费 60,100 元。

案例 | 北方信息中心获评首家保险业国家绿色算力设施

2025 年 2 月，人保财险北方信息中心荣获 LEED 银级认证，体现了公司在绿色建筑与低碳运营方面的实践成果。2025 年 12 月，北方信息中心通过国家绿色算力设施认证，成为保险行业首家依据《绿色数据中心评价》(GB/T 44989-2024) 国家标准要求，获此认定的国家绿色算力设施。



绿色出行

人保财险持续推进绿色出行相关举措，倡导采用节能低碳的交通方式，加强公务用车规范化管理，合理控制公务用车规模，减少配备数量，及时淘汰高耗能公务用车。同时，积极倡导绿色差旅与低碳出行理念，鼓励员工优先选择公共交通、城市轨道交通等绿色出行方式，总部办公场所协调物业公司为员工设置自行车停放区域、配备新能源车辆充电设施，全方位营造绿色低碳出行的良好环境。

绿色服务

人保财险持续开发线上投保工具，加大电子保单推广应用。改善线上投保流程与页面设计，推动优化投保方案。基于 APP、微信、官网等多种互联网载体，为用户提供全流程线上自助承保服务，降低客户、业务员出行频次，减少碳足迹。车险（家自车）电子保单签发率达到 92%。

车险（家自车）电子保单签发率

92%

指标名称	2023 年	2024 年	2025 年
电子保单数量（万件）	63,742.96	92,418.17	120,082.40

注：2025 年电子保单下载量，包括涉及诉讼等需要批量下载历史年度的电子保单，以及部分上一年度业务（在保险期限内）的电子保单补发。

搭建数字化服务平台，推进线上运营

公司持续推进数字化服务体系构建，通过自营平台与智能客服协同升级，构建绿色高效的线上服务模式。依托 APP、小程序等自营平台，突破地域限制，为客户提供 7×24 小时车险及非车险线上投保服务，并具备“关爱版”适老化功能。智能客服系统持续迭代升级，夯实线上服务能力，减少线下服务资源消耗，全面提升服务效能与用户体验。

推进“数智理赔”与低碳修复，降低理赔碳排放

理赔数字化 更快更便捷	理赔场景化 更准更智能	理赔简约化 更好更轻松
<ul style="list-style-type: none"> 超 90% 案件实现线上理赔 全年车险自动调度、自动核损等理赔自动处理量超 1 亿次 小额人伤智能理赔处理案件量超 30 万件 “理赔数字员工” 24 小时响应，运行时长超 19 万小时 养殖险赔案查勘中，“一拍知长、一拍知重”智能技术应用超 700 万次 	<ul style="list-style-type: none"> 推广低碳修复技术，减少配件更换超 261 万件，有效降低汽车配件生产带来的温室气体排放 水浸、电气、烟感等 13 类物联网技术广泛应用到自动理赔预警提示 接入物联网设备超 4 万台，覆盖 26 个省 176 个地市，预警提示超 11 万次 农险大面积查勘运用卫星遥感技术，服务超 1 亿亩次 	<ul style="list-style-type: none"> “智慧人伤”自动生成调解方案超 100 万件 为超 27 万名老年人提供定制化线上理赔服务

绿色办公

人保财险积极倡导简约适度的绿色办公理念，着力提升员工节约、环保与生态意识。通过绿色低碳实践活动，引导员工节约用水用电、绿色出行、践行“光盘”行动，营造崇尚生态文明的良好氛围。



日常办公

人保财险全面推行高效节能照明，动态调节空调温度，供冷采暖季关闭门窗提升能效；严格执行“人走灯灭”、设备及时断电等要求，减少使用一次性办公用品，优先采购可循环利用、可降解的办公耗材，推动资源节约与环境友好。

公司总部严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》等法律法规，落实北京市朝阳区发改委制定的节能任务目标，有序开展设备节能改造，持续运行楼宇智能控制系统。



节约用纸

人保财险大力倡导无纸化办公，依托 OA、邮件、移动互联等平台实现线上流转与沟通，严格控制彩色打印，选择低克重纸张，坚持双面用纸，最大限度减少纸张消耗。



节约粮食

人保财险加强食堂节约管理，动态调整菜品供应频率，开展食堂就餐“光盘行动”，减少一次性餐具使用，坚决杜绝餐饮浪费。

节能减排

废弃物管理

人保财险严格遵守《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》及地方相关法规标准，设定总部废气及固体废弃物增长率保持逐年下降目标。公司遵循垃圾分类处理原则，对生活垃圾、建筑垃圾和餐厨废弃物，在前端实行分类管理，配备专用垃圾收集设施，在后端由物业公司委托具有资质的第三方专业单位进行专业化处理，严格遵守国家及北京市相关环保标准。2025 年，未发生过废弃物处置相关的重大环境事件和重大行政处罚事件。

指标名称	2023 年	2024 年	2025 年
生活垃圾 (吨)	182.21	161.70	163.30
餐厨垃圾 (吨)	43.33	81.58	79.56

注：以上为人保财险总部大厦数据；2024 年员工餐厅就餐人数大幅增多，导致餐厨垃圾总量有所增加。

2025 年，公司总部持续开展生活垃圾、厨余垃圾量化统计及餐厅油烟废气检测等相关工作。自 2022 年对公司总部餐厅厨房排烟环保设备油烟净化器进行维修改造以来，每年开展油烟排放环保检测，符合北京市餐饮业大气污染油烟排放标准。根据 DB11/1488-2018 餐饮业大气污染物排放标准，经检测餐厅油烟净化器颗粒物、油烟、非甲烷总烃浓度分别 1.5/0.2/1.87 (单位：mg/m³)，均较 2024 年下降，符合北京市餐饮业大气污染油烟排放标准。

人保财险总部大楼产生的有害废弃物主要来源于废旧电池和废旧灯管、办公场所产生的电子设备废弃物等。废弃物由专业公司清运至专业废弃物处理中心，不涉及突发环境风险。

指标名称	2023 年	2024 年	2025 年
废旧电池 (支)	315	295	280
废旧灯管 (节)	4,951	831	1,876

注：以上为人保财险总部大厦数据。

能源管理

人保财险成立以总裁为组长的节能领导小组，负责能源管理及节能减排相关工作。贯彻落实《中华人民共和国节约能源法》《重点用能单位节能管理办法》等相关规定，研究拟定公司能源管理、节能管理的相关制度。

公司制定 2023-2025 年能耗双控目标，总部万元产值（收入）能耗按每年较“十三五”时期基数降低 2.9% 推进，2025 年总量目标为 3,280 吨标准煤，实际消费量为 2,215 吨，低于目标总量 32%。公司总部持续开展节能改造工作，2025 年完成大功率设备节能改造，较 2024 年减少用电约 12 万度、天然气消费量减少 2,969 立方米、汽油消费量减少 2,847 升。2025 年较 2023 年幕墙结构胶改造前外购热力减少约 3,000 吉焦。公司总部员工餐厅积极开展节电节气活动，减少电力、天然气消费及废气排放。

指标名称	2023 年	2024 年	2025 年
用电量 (千瓦时)	445,259,042	454,879,327	447,929,547
用热量 (外购热力) (吉焦)	1,170,338	981,645	953,735
天然气使用量 (立方米)	5,502,291	5,472,872	5,471,982
车用汽油 (升)	44,647,518	41,304,390	30,329,253
柴油 (升)	322,331	371,803	289,496
煤气 (吨)	613	360	168
煤炭 (吨)	1,124	1,604	1,335

注：能源数据统计口径包括人保财险本级及下属所有分支机构。

水资源管理

人保财险总部严格遵守《中华人民共和国水污染防治法》及地方节水管理规定，全面推行节水工作。在办公楼茶水间、清洁间、卫生间等公共区域设置节水标识，强化公司员工节水意识；优化供水设备压力，合理控制出水量；卫生洁具全部采用中水冲洗，有效降低自来水消耗。公司对用水情况进行梳理和调研，明确 2025-2030 年公司总部自来水年使用量控制在 20,000 吨之内的目标。

公司日常办公及生产经营用水主要来源于市政统一供水，废水经建筑配套污水处理系统处理达标后排入市政管网，不存在用水、排水及水资源风险问题。2025 年，公司总部生活污水排放量约为 15,940 吨，公司废水排放符合行业废水排放标准。

注：公司总部生活污水排放量根据国家生态环境部《生活污染源产排污系数手册》，采用产污系数法进行估算。

指标名称	2023 年	2024 年	2025 年
自来水用水量（吨）	18,076	18,732	19,925
中水用水量（吨）	18,619	19,523	18,599

注：以上为人保财险总部大厦数据。

资源循环利用

人保财险围绕循环经济理念，推进资源循环利用。对公司总部大厦办公产生的非涉密文件、废旧报纸、废弃纸张及其它可回收物，按垃圾分类要求投放到指定地点，经专人检查、规范分拣后统一运送至指定暂存点，交由具备资质的再生资源机构回收处置与再利用，实现资源高效循环。

传递绿色环保理念

人保财险将绿色发展理念融入日常经营，建立节能高效的运营管理体系，积极培养员工生态环保意识。通过绿色运营培训、多元宣传及线上学习课程，不断提升全员绿色发展素养，积极营造绿色低碳的文化氛围。公司依托内部人才培养规划，设计并上线《服务绿色环保——绿色双碳系列》《加快经济社会发展全面绿色转型，建设美丽中国》《推动绿色发展，促进人与自然和谐共生》等线上课程，系统解读国家“双碳”政策内涵与公司节能减排实施路径，强化员工环保责任意识。

同时，公司积极鼓励各级机构结合本地实际开展形式多样的环保宣传与实践活动，向员工、客户及社会公众传递绿色理念，携手各方共同推进绿色低碳转型。

应对气候变化

人保财险积极响应国家“双碳”目标，服务美丽中国建设，严格遵循 TCFD 气候相关财务信息披露工作组建议、港交所《环境、社会及管治报告守则》气候相关披露要求、财政部《企业可持续披露准则第 1 号——气候（试行）》等国内外气候信息披露规则，从管治、策略、气候风险管理、指标与目标四个维度出发，积极应对气候变化带来的挑战和机遇，持续服务国家碳达峰、碳中和战略目标实现。

管治

人保财险将气候治理嵌入绿色金融与可持续发展治理体系，构建董事会主导、管理层执行、绿色金融委员会及其办公室协同的多层级治理架构。公司明确绿色金融与可持续发展治理架构对应对气候变化议题进行监督和管理，审议 ESG 及气候相关策略与报告，将应对气候变化纳入年度绿色金融和可持续发展重点工作，并融入管理制度、标准体系和实施流程。公司通过专项培训、绩效评价、薪酬激励等保障董事及高管履职能力，形成闭环管理，确保应对气候变化工作有效推进。

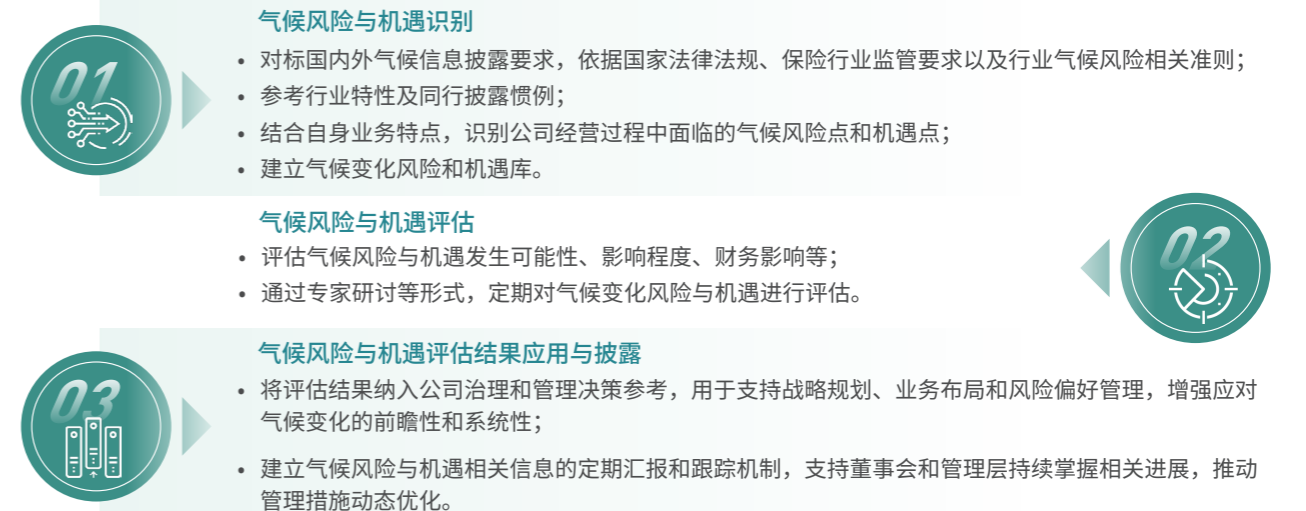
策略

人保财险积极参与气候治理，持续强化气候变化风险的识别、评估、监测与应对，系统研判气候变化对公司财务与运营的潜在影响，开展气候情景分析与压力测试。同时，稳步推进气候相关保险保障与服务创新，优化产品策略和投资策略，在低碳运营、支持清洁能源发展等方面落地专项管理举措，全面提升气候风险管理质效。

气候风险与机遇的识别评估

人保财险结合自身业务特征，从短期、中期和长期三个维度，系统开展气候变化相关风险与机遇识别及评估工作。针对识别出的气候风险与机遇，公司通过健全管理制度、明确监测流程、落实管理举措等方式，构建全流程应对机制，扎实推进气候变化风险治理与机遇把握。

气候风险与机遇的识别与评估流程



气候风险与机遇的识别与评估结果

气候相关风险—物理风险

急性风险	对公司影响	应对举措
<p>极端天气事件的严重程度增加</p> <p>负债端：气候变化加剧，极端天气和自然灾害事件发生的频率明显增加，保险机构的承保风险随之上升，如在车险、非车险、农险等方面的财产损失增加。</p> <p>资产端：极端天气事件可能使保险机构在基础设施、不动产等领域的投资标的受到更显著的灾害影响，进而影响投资组合资产价值。</p> <p>运营端：极端天气事件频发可能对企业运营地点、运营设施的正常运行，以及员工的健康和安全产生更多威胁。</p>	<p>影响时间范围：短中期</p> <p>影响程度：高</p> <p>潜在财务影响：营业收入减少、赔付支出增加、研发成本增加、资产减值、运营费用增加</p>	<p>负债端：依托巨灾保险开发经验，持续优化灾害风险评估模型与监测工具，将气候因素纳入承保评估与定价机制；加强风险查勘与减量服务，通过灾前识别与评估降低损失暴露；开展气候情景分析与压力测试、优化业务结构；完善极端天气应急预案与风险预警应用，提高灾后响应效率，缓释赔付波动与业务中断风险。</p> <p>资产端：定期评估物理风险对投资组合资产价值及现金流稳定性的影响，将相关因素纳入资产配置与风险管理框架，动态调整投资策略，以提升投资组合抗冲击能力与稳健性。</p> <p>运营端：持续提升基础设施抗灾能力，加强数据中心灾备体系建设，强化业务连续性保障机制，降低极端天气对信息系统安全与公司运营稳定性的影响；对于新增运营场所，充分考虑地理位置及可能受到的气候风险。</p>

慢性风险	对公司影响	应对举措
<p>降雨（水）模式变化和气候模式的极端变化</p> <p>负债端：因气候模式变化影响承保标的的盈利能力，增加出险率，造成财产损失类保险赔付增加。</p> <p>资产端：因气候模式变化影响投资标的的盈利能力，违约率上升，给资产质量管理带来挑战，也会导致投资回报率下降。</p> <p>运营端：因气候模式变化导致水资源短缺等问题，自身运营能力下降，也可能产生额外费用；同时可能影响出险员工作效率，造成额外人力资源成本或影响客户满意度。</p>	<p>影响时间范围：中期</p> <p>影响程度：高</p> <p>潜在财务影响：营业收入减少、赔付支出增加、研发成本增加、资产减值、运营费用增加</p>	<p>负债端：在延续灾害风险评估建模、承保定价嵌入气候因素、情景分析与业务结构优化等举措基础上，公司结合物理风险压力测试结果，将降水模式变化、海平面上升及气温变化等慢性气候变量纳入长期风险监测与限额管理，探索适应型产品与风险减量服务，并通过再保险安排与资本缓冲管理提升应对长期赔付累积波动的韧性。</p> <p>资产端：将气候情景因素逐步纳入投资风险评估与配置决策，控制对高暴露行业的风险敞口，并推动 ESG 理念融入投资研究流程，结合政策导向优化投资结构，提升绿色与低碳资产配置水平。</p> <p>运营端：在新运营布局中考虑区域气候暴露情况，并提升远程管理与业务连续性保障能力，以增强长期环境变化背景下的运营适应性。</p>
<p>海平面上升</p> <p>负债端：承保标的面临水淹风险，造成财产损失类保险赔付增加。</p> <p>资产端：增加运营成本，进而影响保险机构的投资组合价值。</p> <p>运营端：部分运营点及自有资产面临水淹风险。</p>	<p>影响时间范围：长期</p> <p>影响程度：中</p> <p>潜在财务影响：营业收入减少、赔付支出增加、研发成本增加、资产减值、运营费用增加</p>	
<p>平均气温上升</p> <p>负债端：平均气温上升往往伴随着更频繁和更强烈的极端天气事件，如热浪、干旱、野火、飓风等。这些事件会导致更多的财产损失，从而增加保险公司的理赔成本。</p> <p>资产端：平均气温上升及持续性的高温可能增加投资标的的运营成本，进而影响保险机构的投资组合价值。</p> <p>运营端：平均气温上升或持续性的高温可能会对办公楼、数据中心、分支机构等基础运营设施造成破坏，增加维护费用；可能影响员工的人身安全、出勤率与工作效率，造成额外人力资源成本。</p>		

气候相关风险—转型风险

政策与法律风险	对公司影响	应对举措
<p>碳价格提高</p> <p>资产端：碳价上升将增加各行业（尤其是高碳排行业）运营成本，未积极转型的企业将面临高额碳税或碳罚款，增加运营成本，进而影响保险机构的投资组合价值。</p> <p>运营端：若公司被纳入碳排放市场，碳价上升则将增加成本支出。同时为了减少碳排放，需要投入更多资源来管理、监测和报告碳排放情况，节能减碳相关的支出增加，导致运营成本上升。</p>	<p>影响时间范围：中长期</p> <p>影响程度：中</p> <p>潜在财务影响：资产减值、运营费用增加</p>	<p>负债端：针对政策与法律环境变化带来的影响，公司持续跟踪绿色金融相关监管要求并落实合规安排，优化业务发展方向，推动绿色及气候相关产品创新，同时完善精算、承保及理赔管理流程以提升适应能力。</p>
<p>经济相关低碳转型新政策</p> <p>负债端：气候相关政策和法律要求不断趋严，传统行业面临较为严峻的低碳转型考验，可能对保险机构的部分客户造成影响，进而将相关风险传导至保险机构。例如保险客户在低碳转型中可能产生新的隐患，造成赔付概率的增加。</p> <p>资产端：气候相关政策和法律要求不断趋严，可能对保险机构的投资标的造成影响。例如能源及碳排放相关管控政策等可能导致投资标的的相关能源成本及合规成本增加。</p>	<p>影响时间范围：短中长期</p> <p>影响程度：高</p> <p>潜在财务影响：营业收入减少、资产减值</p>	<p>资产端：在投资管理方面，公司逐步健全绿色投资管理机制，扩大绿色资产配置，审慎控制高碳行业敞口，推动投资组合碳强度有序下降。</p> <p>运营端：公司推进绿色办公与节能设施建设，将低碳理念融入日常运营管理，持续提升绿色运营表现。</p>
<p>诉讼风险</p> <p>运营端：我国最高人民法院已出台司法服务保障碳达峰碳中和的相关意见，未来将依法审理节能减排、低碳技术、碳交易、绿色金融及企业环境信息披露等案件。若公司未依法履行相关产品、交易及信息披露等法定义务，可能面临诉讼风险。</p>	<p>影响时间范围：中期</p> <p>影响程度：低</p> <p>潜在财务影响：运营费用增加</p>	

技术与市场风险	对公司影响	应对举措
<p>新兴技术发展</p> <p>负债端：清洁能源技术的快速发展、用能标准的提高，以及市场对绿色产品服务的需求增加，加速淘汰传统技术，对新技术承保准确定价可能存在调整</p> <p>资产端：技术改进与业务结构调整可能影响到部分投资标的的运营成本和竞争力，甚至出现转型失败的情况，进而可能造成保险机构的资产减值风险。</p>	<p>影响时间范围：中长期</p> <p>影响程度：中</p> <p>潜在财务影响：营业收入减少、资产减值</p>	<p>负债端：针对技术路径不确定性及低碳转型潜在影响，依托专业风控能力，加强与第三方机构合作，持续跟踪新技术发展，将相关信息纳入风险管理与产品定价决策。同时推进数字化转型与线上服务，提升运营效率、降低资源消耗。</p> <p>资产端：通过尽职调查及股东参与等方式，引导被投主体加快技术升级，定期评估相关风险对资产组合的影响，适时优化配置结构。</p>
<p>消费者偏好转变</p> <p>负债端：消费者倾向于气候或绿色相关产品，若不能快速提供更符合需求的产品与服务，可能会面临特定客户流失风险。</p>	<p>影响时间范围：中长期</p> <p>影响程度：中</p> <p>潜在财务影响：营业收入减少</p>	<p>负债端：持续跟踪行业趋势与客户需求，动态优化业务布局与产品结构，加强风险定价与承保管理，提升市场适应能力；密切关注资本市场与行业估值变化对投资组合的潜在影响，强化组合监测与结构优化，提升资产配置的稳定性与抗波动能力。</p>

声誉风险	对公司影响	应对举措
<p>负面舆论 / 投资者关注</p> <p>运营端：随着社会可持续发展理念的提升，若公司的业务模式未能与低碳经济保持一致，降低利益相关方的信任度，可能会损害公司的声誉，进而对营收与市值产生负面影响。</p>	<p>影响时间范围：中长期</p> <p>影响程度：低</p> <p>潜在财务影响：营业收入减少、运营费用增加</p>	<p>运营端：积极对接国家发展战略、履行社会责任，持续提升 ESG 与气候治理能力，推动实现经济、社会与环境效益的共赢；加强品牌与信息沟通管理，及时披露 ESG 实践进展，提升透明度与利益相关方信任度，稳步塑造负责任与可持续发展的企业形象。</p>

气候相关机遇

机遇类型	主要机遇因素	对公司影响	应对举措
资源效率	<p>推广绿色建筑</p> <p>运营端：通过高效能源管理和节能材料，绿色建筑大幅减少能源消耗；优化设计和施工，进一步降低日常运营和维护费用。</p>	<p>影响时间范围：短期</p> <p>影响程度：中</p> <p>潜在财务影响：固定资产价值增加</p>	<p>运营端：从运营管理与资源使用优化层面推进低碳运营实践，通过建设碳中和网点、完善节能降碳管理措施及加快数字化应用，推广绿色办公与低碳差旅，形成节约高效的运营模式。积极响应国家政策，参与气候相关公益行动，持续提升社会影响力与品牌认可度，推动企业可持续发展能力提升。</p>
资源效率	<p>采用更低碳的交通运输模式</p> <p>运营端：鼓励员工通勤或差旅采用更低碳的交通工具，将帮助减少碳排放量。推广业务流程无纸化、电子化，将帮助减少运输费用，降低运营成本。</p>	<p>影响时间范围：短期</p> <p>影响程度：低</p> <p>潜在财务影响：运营费用减少</p>	<p>运营端：从能源替代与技术应用层面推进低碳运营实践，引入清洁能源与节能技术改造，降低传统能源依赖。积极响应国家政策导向，推动绿色转型实践，促进企业运营向低碳化模式持续转型。</p>
能源来源	<p>应用低排放能源及新技术</p> <p>运营端：可再生能源等技术的发展，提升资源使用效率、加强清洁能源利用是重要的温室气体减排举措，能源结构不断优化，通过应用清洁能源或新技术，有助于企业减少中长期运营成本。</p>	<p>影响时间范围：中长期</p> <p>影响程度：中</p> <p>潜在财务影响：运营费用减少</p>	<p>运营端：从能源替代与技术应用层面推进低碳运营实践，引入清洁能源与节能技术改造，降低传统能源依赖。积极响应国家政策导向，推动绿色转型实践，促进企业运营向低碳化模式持续转型。</p>
产品和服务和市场机遇	<p>创新产品与服务</p> <p>负债端：社会低碳转型发展衍生出一系列的绿色保险和服务需求，保险机构能够发挥风险管理专业能力，协助投保企业开展气候风险评估、监测预警等工作，提供气候风险减量服务。</p> <p>资产端：“双碳”目标提出以来，中国绿色金融市场进入加速发展的快车道，绿色融资需求持续增加，保险机构绿色投资规模增长空间巨大。</p>	<p>影响时间范围：短中长期</p> <p>影响程度：高</p> <p>潜在财务影响：营业收入增加、投资收益增加</p>	<p>负债端：围绕产品、服务与市场机遇，探索新市场，推进绿色保险创新，在低碳技术、碳市场、生态碳汇及巨灾保障等领域拓展产品供给，并推动“保险+服务+科技”模式应用，将保障功能与风险预警、防灾减损服务结合，为绿色产业提供风险管理支持。加强与相关机构协作，丰富气候保障服务，并依托风险查勘能力为客户提供专业风险管理建议。</p> <p>资产端：抓住低碳转型的投资机遇，参与绿色项目建设，提升绿色资产配置比例。</p>

气候情景分析与压力测试

人保财险积极践行可持续发展理念，研究气候风险压力测试方法，科学提升气候风险管理专业能力。2025 年，公司开展以极端天气事件为核心的气候物理风险压力测试，综合考量宏观政策、监管需求、气候风险特征等因素，基于央行与监管机构绿色金融网络（NGFS）相关情景，系统评估台风、暴雨洪涝等自然灾害在不同气候情景下对保险负债端的潜在影响，有效提升气候风险识别与量化评估能力，为完善气候风险管理体系、支持监管披露和战略决策提供重要支撑。

压力测试对象

险种：根据公司业务开展情况，选择受气候风险影响程度较大的企财险、家财险、工程险、车损险、农险（种植险）作为压力测试的险种。

灾因：结合我国区域自然灾害特征及公司理赔情况，选择暴雨洪涝、台风作为主要气候风险因素。

气候情景选择

选定央行与监管机构绿色金融网络（NGFS）情景开展气候情景分析与压力测试，情景包括 2050 净零排放情景（Net Zero 2050）、低于 2°C 情景（Below 2°C）、延迟转型情景（Delayed Transition）、国家自主贡献情景（NDCs）及当前政策情景（Current Policies）。

气候情景名称	情景简述
2050 净零排放情景	低排放情景，假设通过严格的气候政策和创新，在 2050 年左右实现全球二氧化碳净零排放，有序实现全球变暖在本世纪末前控制在 1.5°C 以下的目标。
低于 2°C 情景	低排放情景，假设逐渐增加气候政策的严格度，从而有 67% 的机会有序实现全球变暖在本世纪末前控制在 2°C 以下的目标。
延迟转型情景	中排放情景，假设前期政策力度较为宽松，全球二氧化碳排在 2030 年达到峰值，在后期需要实施更加强有力的政策将升温控制在 2°C 以内。
国家自主贡献情景	中排放情景，基于巴黎协定中各国承诺的所有政策，包括已落实的政策及尚未实施的政策。该情景转型风险较低但无法实现巴黎协定的全球变暖升温控制目标，物理风险较高。
当前政策情景	高排放情景，假定只保留目前执行的政策。该情景转型风险较低但无法实现巴黎协定的全球变暖升温控制目标，物理风险最高。

气候风险模型

采用蒙特卡洛模拟，结合学术文献及内外部数据，通过选定不同气候情景，构建自然灾害与公司业务组合之间的传导关系，为企财险、家财险、工程险、农险及车险构建不同的物理风险损失测算模型。通过模型测算，得到不同气候情景下的指标测算结果。

时间范围

考虑气候变化的长期性和渐进性,根据我国“双碳”战略工作安排,同时结合监管和同业实践经验,时间节点以5年为间隔,覆盖 2030-2060 年,覆盖短期、中期、长期,开展气候情景与压力测试分析。

压力测试结果

整体来看,暴雨洪涝、台风造成的保险损失基本呈现随时间变化逐步上升的趋势,根据测算结果,承保业务平均损失金额年度增幅相对温和,风险状况在可控范围内。在暴雨洪涝、台风灾害各自影响下,2030 年各类险种年度平均损失总和增幅都较低,均不高于 5%;2040 年各险种年度平均损失总和略有提升,但都不高于 10%;2050 年各险种年度平均损失总和增幅均不高于 20%;2050 年后各险种年度平均损失总和进一步增加;预计到 2060 年,在当前政策情景下,暴雨洪涝年度平均损失总和增幅可能会超过 20%,台风年度平均损失总和增幅可能会超过 10%。

暴雨洪涝年度平均损失金额变化表

情景	2030	2040	2050	2060
2050 净零排放	≤ 5%	5%-10%	5%-10%	5%-10%
低于 2 度	≤ 5%	5%-10%	10%-20%	10%-20%
延迟转型	≤ 5%	5%-10%	10%-20%	10%-20%
国家自主贡献	≤ 5%	5%-10%	10%-20%	10%-20%
当前政策	≤ 5%	5%-10%	10%-20%	20%-30%

台风年度平均损失金额变化表

情景	2030	2040	2050	2060
2050 净零排放	≤ 5%	≤ 5%	5%-10%	5%-10%
低于 2 度	≤ 5%	5%-10%	5%-10%	5%-10%
延迟转型	≤ 5%	5%-10%	5%-10%	5%-10%
国家自主贡献	≤ 5%	5%-10%	5%-10%	5%-10%
当前政策	≤ 5%	5%-10%	10%-20%	10%-20%

探索投资端气候风险管理创新实践

人保财险积极探索投资端气候风险管理创新实践,系统构建“方法研究—能力建设—实践验证”三位一体的推进路径。在方法研究层面,深入研析气候情景分析、压力测试等国际主流工具,结合保险资金运用特点,探索建立适配本土监管要求与行业特性的气候风险评估方法论;在能力建设层面,分层分类组织专题培训,面向投资决策、风险管理、资产配置等关键岗位人员,系统讲授气候风险识别、量化分析与组合管理技术,着力培育复合型专业队伍;在实践验证层面,选取重点投资组合开展案例测试,模拟不同气候情景下的资产价值波动与信用风险传导,验证方法工具的有效性与可操作性。通过上述举措,人保财险逐步搭建起覆盖“识别—评估—应对”全流程的投资端气候风险管理框架,为保险资金稳健运行与绿色低碳转型提供坚实保障。

气候风险应对与实践

气候风险应对是气候风险管理的关键落脚点,人保财险以评估结果为基础,坚持分类施策与主动防控,从承保端、投资端、运营端等多维协同推进风险应对,兼顾风险控制与发展机遇,通过创新绿色保险产品服务、践行绿色投资理念、推动绿色低碳运营,服务稳健经营与低碳转型。

风险规避

针对气候风险不确定性高、损失波动较大的业务领域,人保财险坚持审慎承保原则,通过优化承保条件和风险边界设定,前置风险管理要求,引导客户提升风险管理能力,从源头降低风险暴露与道德风险。

强化气候风险研究

人保财险建立气候风险研究机制与气候风险数据库,不断提升气候风险预判能力,动态评估气候风险对保险业务的影响。持续加大气候变化及巨灾风险研究与资源投入,积极引入先进巨灾风险评估技术和工具。运用巨灾模型研发成果与工具,研发巨灾保险产品与方案,助力量化巨灾风险、拓展巨灾业务。

加强气候风险监测

人保财险常态化开展全国自然灾害及气候风险形势研究,发布风险提示与月度研究简报,为内部风险管理提供参考依据。持续跟踪 NINO 综合区海温距平指数、南方涛动指数等关键气候指标变化,结合气候趋势研判重大灾害对公司经营的潜在影响。量化分析方面,公司研究 ENSO 等气候指数与西北太平洋热带气旋及台风活动的关联性,并基于灾害及损失数据,评估测算各险种大灾赔付率。

优化调整承保策略、条款

人保财险综合运用承保定价、条款设计等方式强化风险管控。承保定价方面,依据气候风险评估结果,对不同区域和行业设置分层定价机制,将气候风险水平充分传导至保费,以价格信号约束引导风险行为。保险条款方面,细化气候相关责任约定,明确极端天气情形下的责任范围、赔偿限制与理赔安排,增强合同在气候风险方面的清晰度和可预期性。

将气候风险纳入精算评估模型

人保财险依托气候情景分析方法，持续推进将气候变化因素纳入精算模型体系，定期对相关保险业务开展气候物理风险情景分析，识别和评估不同气候情景下的风险暴露及承受能力，有效挖掘潜在风险点。在此过程中，公司广泛搜集各类与气候变化相关的自然灾害因子，通过建立台风、暴雨等灾害的概率模型，将气候风险相关的环境数据运用到保险定价、风险管理等多个方面，使得产品定价更精准、风险应对更加高效。相关分析结果进一步用于精算假设动态校准及精算模型参数优化，将灾害频率与强度变化等因素反映至定价测算之中，从而增强精算评估的前瞻性与稳健性。

在准备金评估环节，人保财险充分考量气候相关风险影响，结合大灾赔付进展规律，不断完善精算假设和精算模型，合理计量极端天气对准备金的潜在影响，动态评估保险业务中的气候风险暴露。

案例 | 引入气候风险模型，迭代上线企财险定价模型

人保财险将气候变化对保险风险影响研究运用于业务实践，在企财险定价模型中引入气候风险模型，完成定价模型的迭代上线，实现气候风险对风险赔付成本影响的精准量化。该模型从三个维度完成气候风险量化评估：一是针对不同自然灾害，进行致灾因子分析，建立不同灾因的损失分布；二是基于不同标的类型，开展标的对不同灾因的易损性研究；三是考虑不同条款责任，将气候风险模型嵌入精算定价模型，评估气候风险对保险损失的影响，测算不同标的的台风、洪水、暴雨、雪灾、冰雹、雷电、泥石流等自然灾害风险的损失影响因子。

模型升级后，公司在企财险原有常规、大案、大灾分层风险计量基础上，进一步实现基于细分标的地理位置的风险差异化定价，风险识别能力显著提升。

后续，公司将持续跟踪模型运行效果，密切监测气候变化趋势，深化气候风险研究，加强气候风险管理体系建设，持续优化与拓展气候风险定价模型，不断提升气候风险精细化定价能力。



气候风险减量服务

人保财险深耕风险减量服务，积极推进“保险+风险减量服务+科技”新商业模式，将灾害风险管理从等量管理向减量服务升级，积极融入国家防灾减灾救灾体系，切实发挥保险经济“减震器”和社会“稳定器”功能，助力降低气候风险损失水平。

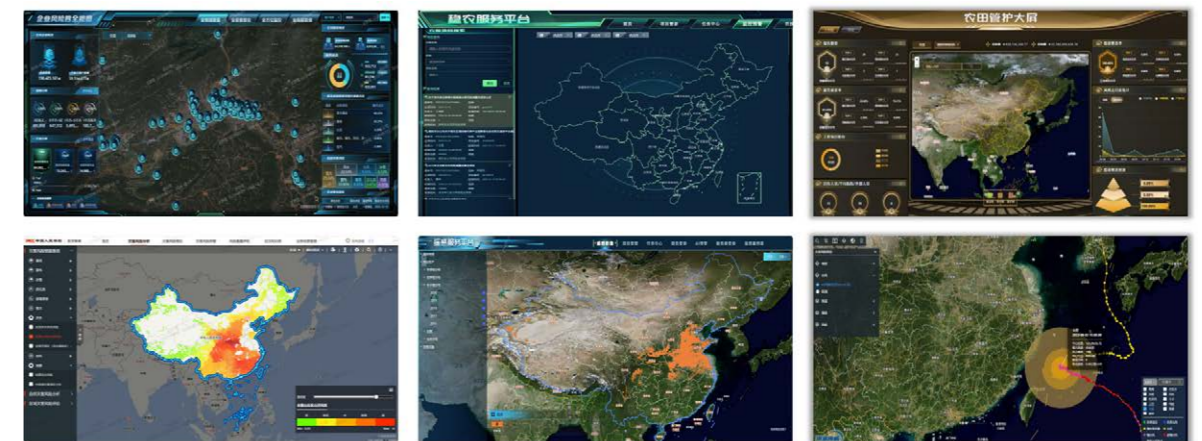
开展全周期数智化风险减量服务

人保财险积极运用人工智能、大数据、物联网、卫星遥感等前沿技术，全面搭建“万象云”风险减量服务平台，以科技赋能为抓手，将风险减量服务深度嵌入保前、保中、临灾、灾中、灾后等保险经营全流程，聚焦农业、交通、建筑等重点领域，提供风险评估、风险监测、风险预警、风险干预等专业化服务，有效降低气候相关风险。

灾前发布预警信息近 3,683 万条，转移涉灾车辆 2 万台次，开展非车险临灾排查 11.74 万家次，转移非车险涉灾财产或提出风险整改建议 3.82 万次，抢收农险作物 37.8 万亩；灾中值守高危风险点位 6,500 余个，实施车辆救援与劝返超 5.6 万台次，有效降低灾害造成的社会面损失；灾后加快查勘、定损和理赔速度，帮助广大客户尽快恢复正常生产和生活秩序，对出现的大灾大案实施逐案总结，为客户提供灾后风险治理建议。

案例 | 打造万象云风险减量服务平台

人保财险基于多年保险业务风险管理经验，运用物联网、大数据、人工智能等数字风控技术，自主打造万象云风险减量服务平台，致力于服务企业安全生产、民生保障、城市治理和气象环境等领域的风险减量服务，实现技术创新、服务创新、商业模式等多维度创新。万象云平台通过统一纳管各类风险数据、风控模型和社会风控服务资源，搭建数据资源平台、风险模型平台、服务运营平台和生态合作平台 4 个基础平台，建设 9 类万象系列服务工具、85 款产品，汇聚 10 大类外部风险数据超过 2.2 亿条，构建直达客户的服务渠道，支持多场景、全流程风险减量服务开展，为客户提供更加专业化、个性化、创新型、智慧型的保险解决方案。



案例 | 湖南省分公司实现房屋隐患全流程跟踪管理

湖南省分公司结合实际需求持续提出房屋管家系统优化建议，打造房屋闭环流程图，实现房屋隐患全流程跟踪展示。



案例 | 四川省分公司积极推动巨灾保险服务关口前移，提升巨灾灾害应对能力

2025 年 11 月，四川省分公司在遂宁射洪市太乙镇开展防灾减损现场服务，结合当地主要自然灾害风险，依托“房扫扫”智能监测技术对重点房屋进行安全筛查，识别结构隐患并形成风险提示报告，建立动态监测机制，以科技手段提升风险早发现、早预警能力，将风险减量服务精准延伸至基层一线。

案例 | 新疆分公司助力农业风险治理能力提升

新疆分公司以“保险 + 风险减量 + 科技”模式推进灾害风险前移，自 2023 年起在政府支持下主导阿克苏防雹网试点建设，采用“保险出资 + 农户共担”机制，累计建成防雹网 1,523 亩，形成保险引导、农户参与的防灾减损良性机制。

案例 | 福建省分公司深化“保险 + 风险减量服务 + 科技”新商业模式

2025 年，福建省分公司依托“万象云”数智化平台为近 9,000 家企业提供风控服务超 1.8 万次，排查风险隐患 5,400 余项，客户服务覆盖率超过 92%；为全省近 2 万家企业提供安全生产责任险风险保障。

案例 | 宁波市分公司多方协同精准化巨灾风险应对模式

宁波市分公司聚焦台风、暴雨等灾害风险，联合应急管理、气象等七方力量，构建多方协同的精准化巨灾风险应对模式。通过整合历史灾害数据，建立暴雨洪涝模拟系统，实现淹没风险动态评估与预警，支撑完成超 1,000 笔企财险涉水风险评估与承保，并提升查勘定损效率。相关成果入选“2025 年金融街论坛年会重要成果”。

加强与气象部门合作

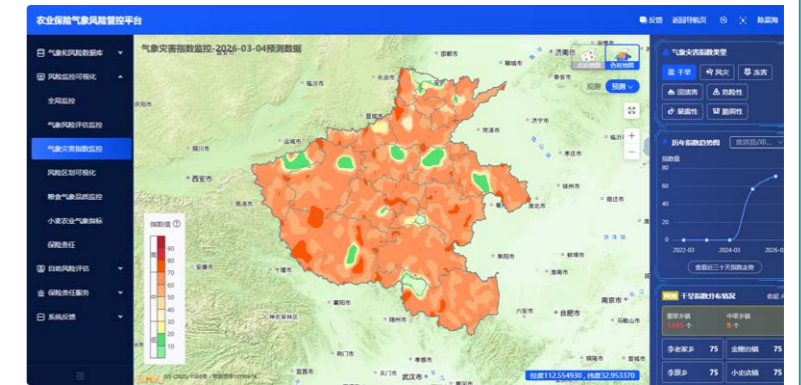
人保财险建设“四预”专业气象服务体系，打造预报、预判、预警、预防四类核心服务能力。加强与中国气象局的合作，建设“气象信息 + 专业服务 + 专家咨询”服务模式，开展 10 类气象风险数据常态化对接，夯实气象服务数据基础；在常规气象服务领域，为社会公众提供天气监测预警、出行提示等面向大众的普适气象服务；在专业气象服务领域，面向公司客户、风险减量服务人员等提供农险、车险、法人等领域的专属气象预警服务。2025 年累计为客户发送气象预警 4,172 万次。

案例 | 人保财险与北京市气象局合作共建气候保险北京服务中心

2025 年，公司完成气候保险北京服务中心平台一期建设，整合北京市气象局多维度气象数据、最新气象研究成果及专业气象服务能力，与公司承保理赔高效融合，实现从保前风险识别、保中减量服务、临灾预警报警、灾中应急处置到灾后理赔服务的业务全流程气象保险风险减量服务。

案例 | 人保财险联合河南省气象局打造“农业保险气象风险管控平台”

2025 年，公司实现对暴雨、干旱等灾害的实时监测与预警，提前向农户推送信息并指导防灾。面对夏季严重干旱，公司启动“抗旱保苗”行动，筹集资金捐赠灌溉设备 300 余台（套）；秋季连阴雨灾害后，统筹省、市、县三级力量，运用无人机和遥感开展精准查勘定损，协调调度收割机和烘干设备支援抢收减损。全年累计支付旱涝灾害赔款 3.5 亿元，有力支持灾后恢复生产。



风险转移

人保财险持续强化再保险管理能力，通过设计巨灾超赔合约、完善专项合约和分入机制，提升绿色保险重点领域承保能力与风险分散水平，为新能源等绿色产业提供稳定、可持续的再保险支持，分散承保风险。积极探索保险连接证券等创新型金融工具，通过新型风险转移方式拓宽风险分散渠道，将气候风险转移到资本市场。

气候风险管理

人保财险将气候变化风险作为重要的可持续发展风险，纳入公司全面风险管理体系，持续完善管理流程与治理机制。通过情景分析与压力测试不断优化风险建模方法，科学评估气候因素对经营活动及资产组合的潜在影响。在保险业务全流程管理中，公司持续强化涵盖风险识别、承保定价与灾后处置等环节的气候风险管控机制，将气候风险因素转化为可量化、可监测、可管理的具体实践，进一步提升风险管理体系的韧性与有效性，支持公司实现稳健与可持续发展。

人保财险在风险限额监控指标体系中，纳入气候风险相关要素，重点关注台风、洪水等巨灾风险所带来的风险累积水平、风险自留额度、风险敞口规模、资本占用等，设定风险阈值，通过定期监测，重点关注自然灾害对业务的潜在影响，防范因自然灾害引起的重大赔付和偿付能力下降风险。

应对气候风险变化培训

2025 年，公司针对总部各部门、各分公司风险管理岗开展 ESG 风险管理培训，面向全系统分公司战略企划条线开展绿色金融、可持续发展政策与实践的专题培训。

指标与目标

温室气体排放情况

人保财险持续完善碳排放管理体系，规范碳盘查工作流程，统一全系统碳排放核算标准。2025 年，公司全面启动全系统范围的运营层面碳盘查工作，将碳盘查核算边界由总部办公场所扩展至全系统所有分支机构，主动披露温室气体排放数据，为科学制定减排策略、稳步实现降碳目标提供扎实的数据支撑。

公司碳盘查数据

指标名称	2023 年	2024 年	2025 年
直接 GHG 排放总量 (范围一)			
天然气燃烧温室气体排放量 (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
煤气消耗排放量 (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
间接 GHG 排放总量 (范围二)			
电力温室气体排放量 (tCO ₂ e)	230,227.21	235,565.56	231,612.54
外购热力温室气体排放量 (tCO ₂ e)	128,737.17	107,980.95	104,910.83
其他间接 GHG 排放总量 (范围三)			
员工差旅 (航空及火车) 排放量 (tCO ₂ e)	5,065.87	5,260.51	5,813.97
温室气体排放总量			
温室气体排放总量 (tCO ₂ e)	479,768.63	457,308.72	425,196.50
人均温室气体排放强度 (tCO ₂ e/人)	3.19	3.06	2.79

说明：

1. 数据统计口径为人保财险本级及下属所有分支机构。
2. 温室气体排放运营边界包括直接排放（范围一）和间接排放（范围二、范围三中的员工差旅），核算的温室气体仅为二氧化碳。
3. 天然气、汽油、柴油、煤气、煤炭、热力的温室气体核算参考《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法与报告指南（试行）》中提供的排放因子。
4. 电力排放因子使用最新的省级电力平均二氧化碳排放因子。
5. 员工差旅（火车及航空）的统计口径为公司统一差旅平台中的国内火车与飞机，温室气体核算参考《中国产品全生命周期温室气体排放系数库》中提供的温室气体排放因子。

碳达峰碳中和行动目标



2025 为助力实现碳达峰 奠定比较坚实的基础

- 绿色保险产品和服务体系建设取得明显进展
- 保险资金绿色运用力度逐渐加大
- 自身运营的能源利用效率逐步提升
- 服务经济社会绿色低碳发展的能力基本建立

2030 引领保险行业助力 实现碳达峰目标

- 绿色保险产品和服务体系比较健全
- 保险资金绿色运用力度进一步加大
- 自身运营实现碳达峰，能源利用效率较高，绿色能源使用比重较大
- 服务经济社会绿色低碳发展的能力进一步增强



2060 引领保险行业助力 实现碳中和目标

- 可持续发展理念深度融入到公司经营管理的各方面、各环节、全过程
- 绿色保险产品服务体系完备
- 保险资金绿色运用全面开展
- 自身运营实现碳中和，绿色能源在公司运营中得到全面应用
- 服务经济社会绿色低碳发展的能力强



人保财险积极响应国家“双碳”战略，发挥保险的专业功能，构建与战略规划相匹配的实施跟踪与评估机制，统筹推进阶段性目标落实。同时，公司将相关要求全面融入经营管理与资源配置全过程，围绕保险端、投资端及运营端，系统实施多维举措，促进绿色低碳目标协同落地。通过持续提升服务经济社会绿色转型与自身运营降碳减排的综合水平，公司致力于减缓与适应气候变化影响，不断增强可持续发展能力。有关具体举措详见“环境篇 (E) —— 应对气候变化 —— 策略”板块。



社会篇

- 60 社会贡献
- 70 客户服务与权益保障
- 80 员工成长
- 92 合作交流
- 94 公益慈善
- 96 数据安全

人保财险始终坚守保险保障本源，聚焦主责主业，持续为人民群众提供专业、高效、暖心的保险服务体验，切实助力服务国家战略、护航经济发展、守护社会稳定、增进民生福祉。

社会贡献

人保财险坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，深入贯彻中央金融工作会议精神，秉持金融工作的政治性与人民性，聚焦做好金融“五篇大文章”，通过提供高水平的金融产品和服务，全力服务中国式现代化建设。



服务实体经济

人保财险立足服务国家发展大局，积极响应国家战略与产业发展部署，聚焦国家重大装备与核心项目、海外中资企业与重大工程风险保障，以及国内企业安全生产与运营稳定需求，系统推进保险产品服务与实际生产场景深度融合，为实体经济关键领域和重要环节提供扎实可靠的风险管理支持。

保驾“国之重器”

人保财险不断强化在航空、航天、航海等特殊保险领域的专业研究，提升承保能力与服务水平，为“国之重器”提供充足且高效的保险服务。

<p>航空</p>	<p>2025 年是人保财险为中国民航联合保险机队提供风险保障的第五十一年。公司以 76% 的首席承保份额领衔护航，全力支持中国民航运输业高质量发展；独家或首席承保国航、东航、南航飞行员丧失执照保险，完善飞行员群体福利保障，维护航空业稳定运行；为国产大飞机提供全流程精细化服务保障，有效聚合国内承保能力，以更大力度的金融创新支持国产商用飞机走向国际市场；护航低空经济发展，承保大疆消费级、工业级及农业级无人机全机型年度保险业务。</p>
<p>航天</p>	<p>人保财险保持航天险引领地位，中标政府采购的全部空基航天保险项目。2025 年，公司首席中标风云四号 03 星、风云三号 08 星、自然资源部 2.1 米遥感卫星、自然资源部海洋 2E/F 卫星及生态环境部大气二号卫星。</p>
<p>航海</p>	<p>2025 年，人保财险承保伊斯坦布尔桥号，全面保障中欧北极快航线路通航；承保全球首艘 8 万吨级大型远洋游弋式通海型养殖工船“浙岱渔养 60001”号。</p>
<p>核能</p>	<p>2025 年，人保财险首席承保我国三代核电技术名片“华龙一号”新装料机组 3 台，“国和一号”新装料机组 1 台。</p>

护航海外中资企业和重大项目

人保财险推进中国海外利益业务经营，编制《中国海外利益业务承保政策》《中国海外利益保险业务承保作业实务》等制度性文件，规范承保政策及流程。2025 年，公司中国海外利益业务覆盖 6 大洲、超过 149 个国家及地区，服务中资企业 817 家，承保工程项目 186 个；公司为“一带一路”沿线“走出去”的中资企业支付赔款超 5 亿元。

2025 年，人保财险积极承保“一带一路”项目，为中阿地铁蓝线工程险项目提供 25 亿元风险保障；为中远海运集团秘鲁钱凯港码头运营期保险项目提供 35 亿元风险保障。

公司中国海外利益业务覆盖国家及地区超过

149^个

承保工程项目

186^个

服务支持安全生产

人保财险深入贯彻落实《关于扩大城乡居民住宅巨灾保险保障范围 进一步完善巨灾保险制度的通知》要求，持续推动巨灾保险共同体的功能升级与覆盖拓展，加快构建政策支持与市场运作相结合、全国统一部署与地方特色实践协调并进的保障体系，有效提升整体保障水平。2025 年，巨灾保险共同体累计为全国 7,489 万户居民提供巨灾风险保障 33.71 万亿元；地方性巨灾保险保障覆盖 23 个省的 157 个地市和省直辖区，保障人口 4.78 亿人。

巨灾保险共同体累计保障居民

7,489^{万户}

案例 | 人保财险创新研发“PICC 中国地震人身伤亡巨灾模型”

在 2025 年中国国际服务贸易交易会，人保财险正式发布“PICC 中国地震人身伤亡巨灾模型”。依托该模型成果及专业工具应用，协助 124 个省、市、地区分公司设计巨灾保险产品方案，其中陕西、湖南、海南等 31 个巨灾保险项目已落地。

在安全生产责任保险领域，人保财险落实新《安全生产责任保险实施办法》要求，制定《安全生产责任保险事故预防服务管理办法（2025 版）》及实施细则，优化完善“全流程覆盖、多模式递进”的事故预防服务模式。公司着力强化责任保险在参与社会治理中的积极作用，围绕安全生产、食品药品安全、道路交通安全、医疗纠纷、建筑工程质量、社区治理及校园安全等重点领域，持续提供包括医疗责任险、公众责任险、校方责任险、电梯责任险等在内的多样化责任保险产品与服务。2025 年，人保财险累计服务安责险客户 28.46 万家，完成服务 75.13 万次，协助客户排查风险隐患 51.59 万条，整体服务覆盖率提升至 92.42%。

服务乡村振兴

人保财险以服务农业强国建设为己任，积极创新农业农村保险产品与服务模式，持续健全乡村振兴综合服务体系，有力促进农业提质增效、乡村和美宜居、农民增收致富。2025 年，公司农险为 4,666.19 万户次农户提供 1.99 万亿元农业风险保障。

服务保障国家粮食安全

人保财险全力保障粮食产能提升，稳步扩大关系国计民生和国家粮食安全的农产品保险覆盖面。2025 年，公司承保三大主粮作物 4 亿亩，其中完全成本保险和种植收入保险承保面积达 3.51 亿亩。持续服务种植业振兴行动，围绕种质资源保护、育种制种和种源关键核心技术攻关，不断加大保险供给与创新，助力我国粮食安全与农业现代化发展。养殖险方面，承保育肥猪 2.04 亿头、能繁母猪 1,052.14 万头，承保奶牛 486.73 万头、肉牛 219.68 万头。同时，公司积极发展地方特色优势农业保险，2025 年为地方特色农险业务提供风险保障 3,135.96 亿元。

案例 | 人保财险推出农业育种项目研发中断保险

人保财险创新研发农业育种项目研发中断保险产品，直击农业育种领域痛点，精准覆盖科研过程中可能因育种材料损毁、关键设备故障、科研资料丢失等因素导致研发工作中断所造成的研发投入损失，有效分散育种企业在科研过程中的特有风险。截至 2025 年底，产品已在福建、海南等地落地。

拓展农业保险服务领域

人保财险加快推动农业保险向“保价格、保收入、保品牌”转型升级，重点扩大完全成本保险和收入保险覆盖范围，推广三大主粮全生命周期保险，如黑龙江省中央财政补贴性大豆完全成本保险、西藏自治区地方财政补贴性青稞完全成本保险、山西省朔州市平鲁区地方财政补贴性马铃薯收入保险等。同时，人保财险积极响应国家战略，在广东、青岛、山东、江苏、宁波、大连等地开发系列“海洋牧场保”海水养殖保险产品，为现代化海洋牧场高质量发展提供坚实后盾；推出全国首批农业文化遗产保护保险，为农业全产业链与关键领域提供全面风险保障。

案例 | “跨境隔离保”助力完善跨境农业产业链风险防护网

人保财险在海南设立跨境保险产品研究中心，服务海南自贸港封关运作。该中心研发的全国首款保险产品“跨境隔离保”（跨境隔离试种损害赔偿保险）于 2025 年 4 月正式落地，为海南某企业从老挝引进的近百株优质榴莲种苗在月亮岛隔离试种检疫提供风险保障。



创新农业保险服务模式

人保财险建设风险减量服务体系，深化“农险+气象”“农险+遥感”服务能力，围绕种、养、林重点业务领域，推动建设农险风险减量服务中心和服务示范园，开展标准化作业服务实施，截至 2025 年底，已累计建设服务中心 40 家、示范园 52 个，推动实施风险预警、设施加固、抢收烘干等标准化作业 13 种。

同时，人保财险利用气象数据、气候模型和预测工具识别气候变化对农作物产生的影响，加强与气象局等部门协同联动，获取最新气候变化研究成果，提升气候风险识别准确性。根据不同地区、作物类型和气候风险水平，创新开发气象指数保险等适配产品，通过多元化产品供给和差异化保险定价，有效分散各类气候风险。此外，面向农业经营主体开展气候风险培训，支持推广安装“防雷网”等前置减损举措，从源头降低灾害损失。

案例 | “农业保险气象工作站+风险减量服务”产品落地模式

人保财险积极探索向“灾前预警、灾中干预、灾后赔付”相结合的“保防减救赔”全链条风险管理模式转型，联合浙江省气候中心，创新性地实施“农业保险气象工作站+风险减量服务”产品落地模式。该模式以实体化运作的“农业保险气象工作站”为枢纽，实现气象灾害风险的精准研判，并前置化组织专家指导农户开展抢收、加固设施、疏通沟渠等防灾减灾措施，利用遥感、无人机等技术辅助承保风险识别和灾后快速定损。目前，该模式已覆盖水稻、茶叶、杨梅、枇杷、山核桃、杭白菊等 17 类主要农产品，有效实现了农业风险减量。

服务科技自立自强

人保财险紧密围绕国家战略需求与产业发展前沿，持续完善科技保险全生命周期保险体系，重点聚焦知识产权风险保障、科技企业成长支持与关键核心技术攻坚保障，系统强化对科技创新各环节、企业发展各阶段以及各类科技人才的风险覆盖，为加快实现高水平科技自立自强提供坚实的保险支撑。2025 年，公司科技保险提供风险保障超 41 万亿元。

服务知识产权风险保障

人保财险积极拓展知识产权保险服务深度与广度，研发专利密集型产品责任保险、生成式人工智能生成内容侵权责任保险、知识产权侵权责任保险（全球）、专利池运营责任保险、专利产业化综合保险等多款创新产品，并推动上述创新产品在青岛、广州、无锡、苏州、北京、海南等地落地全国首单（批）。2025 年，人保财险知识产权保险为超过 4,600 家企业的 5,200 余件专利、商标、地理标志、植物新品种和集成电路布图设计等提供逾 260 亿元风险保障，覆盖知识产权创造、保护、运用全过程。同时，人保财险加强科技风险量化与评估能力建设，创新研发网络安全风险量化模型，牵头建立全国性科技成果与知识产权鉴证评估服务平台，为创新主体提供保险保障、风险评估与转化支持的一体化服务。

案例 | 人保财险建设全国首家科技成果与知识产权鉴证评估中心

2025 年，人保财险建设全国首家科技成果与知识产权鉴证评估中心。该中心立足浙江、辐射全国，致力于解决科技成果转化中的“风险大”“需求冷”“转化难”等问题。截至 2025 年底，该中心已对接政府、高校、企业、金融机构等各类主体近 150 家次，业务覆盖生物医药、新能源、新材料、科学仪器、无人机、智能机器人等多个领域。

服务中小科技企业

人保财险助力科技企业培育，创新推出高新技术企业申请费用损失保险，为企业申请高新技术企业认定提供风险保障，已在北京、天津、河北、辽宁、江苏、广东等地实现该创新产品落地。其中，人保财险于 2025 年 8 月中标广东省惠州市仲恺高新区 2025 年高新技术企业申请费用损失保险统保项目，一次性承保 400 余家申请认定企业，通过保险工具为科技企业创新“兜底”，精准消除企业“想申报、怕损失”的后顾之忧。

面向科技中小企业，人保财险开发并推广便捷便利的科技保险产品“科惠保”，推进主险标准化+附加险多样化的产品搭配结构，坚持“保早、保小、保长期、保硬科技”，优先保障研发转化费用、成果转化、知识产权等新兴风险，同时提供传统风险保障，提升中小科技企业的保险保障水平。

案例 | 全国首个“科惠保”园区级统保项目在江苏苏州落地

2025 年 3 月，人保财险创新承保的全国首个“科惠保”园区级统保项目在江苏苏州落地，苏州高新区经发委为首批 35 家科技企业投保，并提供 100% 保费补贴，助力苏州高新区开展国家网络安全产业园区（江苏）创建工作。

服务关键领域技术攻坚

人保财险创新推出具身智能机器人综合保险，为机器人本体及第三者责任提供全面风险保障，助力人形机器人加快商业化应用落地；聚焦科技成果转化关键环节，推出“概念验证-小试-中试”阶段性专属保险，构建三层风险防护体系，支持前沿技术从实验室走向生产线；围绕低空经济发展需要，研发低空航空器机载检测设备损失补偿保险，覆盖坠机、飞丢等多种风险，保障检测作业安全运行。

案例 | 人保财险推出具身智能机器人本体损失及第三者责任保险

人保财险针对机器人应用环节推出具身智能“本体损失+第三者责任”的综合保险产品，并在第四届全球数字贸易博览会举行产品发布和首单签约仪式，助力人形机器人商业化应用，相关成果入选“2025 央视财经金融强国年度案例”。截至 2025 年底，产品已在浙江、江苏、广东、湖北等地落地。



案例 | 人保财险推出“概念验证-小试-中试”保险

人保财险推出“概念验证-小试-中试”专属保险产品，填补科技创新早期风险防护空白，并在 2025 年金融街论坛上发布，为来自重点实验室、中试平台和科技型企业的多个前沿项目打造“基础风险+外部风险+技术风险”三层保障体系，助力科技成果实现从“实验室方案”到“生产线产品”的跨越。截至 2025 年底，产品已在江苏、安徽、湖北、大连、雄安等地落地。



案例 | 人保财险推出低空航空器机载检测设备损失补偿保险

人保财险创新研发低空航空器机载检测设备损失补偿保险产品，并在重庆、雄安落地全国首单，该产品综合考虑设备技术参数、使用环境、维护状况等专业要素，全面覆盖自然灾害、送检航空器缺陷、通讯链路异常、空中碰撞引发的坠机或飞丢等风险，为国家机器人质量检测中心（重庆）的检测设备筑起“安全屏障”。

服务增进民生福祉

人保财险主动参与多层次医疗保障体系构建，拓展普惠保险服务覆盖面，持续加强对老年人、残疾人、妇女、儿童等重点群体的保险保障力度，为人民健康提供全方位、全周期保障。

服务建设多层次医疗保障体系

参与多层次医疗保障体系建设	
大病保险	<ul style="list-style-type: none"> 2025 年，人保财险大病保险覆盖 24 个省、203 个地市，承保 4.30 亿人次。
长期护理保险	<ul style="list-style-type: none"> 2025 年，人保财险长期护理保险覆盖 18 个省、53 个地市，承保人数 0.88 亿人次，为 556.18 万人次提供护理保障。
普惠型医疗保险	<ul style="list-style-type: none"> 2025 年，人保财险承保政府主导型惠民保项目 17 个，覆盖 9 个省、30 个地市，承保人数 3,800 万人次，理赔人次超 801 万，赔付 7.09 亿元。 2025 年，人保财险商业性惠民保项目覆盖 30 个省、294 个地市，承保人次 4,474.14 万人，赔付 34.81 亿元。
商业性健康保险	<ul style="list-style-type: none"> 围绕个人客户健康场景需求，密切衔接基本医保政策和国家医疗改革政策，持续升级分人群、分病种、分场景的健康保险产品矩阵，建设和完善“基础意外医疗险+普惠健康险+中高端百万医疗”的多层次商业健康险保障体系，重点升级意外医疗产品、人保线下自营安康系列百万医疗产品、互联网平台合作百万医疗产品，提升人民群众健康医疗保障水平。

人保财险充分利用公司自有机构网点价值，有效发挥外部机构作用，加快推进“医保+人保便民服务网络建设”，印发《人保财险医保便民服务圈建设指导意见》，以深入推进医保公共服务治理创新为建设目标，打造一批具有规模影响力、服务竞争力、数智驱动力的医保便民服务站（点），形成具有人保特色的优质便捷、运行高效、规范统一的医保便民服务区。2025 年，人保财险与医保、人社部门共建联合办公网点数量达到 2,932 家；共有 16 家分公司依托公司网点建设“医保+人保”便民服务区，覆盖 75 个地市，各类“医保+人保”便民服务区合计 1,106 个，可开展政策宣传、业务咨询、业务受理、信访接待等医保基础服务，有效拓宽医保服务半径。

案例 | 人保财险打造“多层次护理保险智慧决策服务平台”

2025 年，人保财险“多层次护理保险智慧决策服务平台”荣获 2025 全国智慧医保大赛一等奖，并已在江苏、浙江、广东、海南等 8 省 21 地市长护险经办服务中落地应用，其中通过 AI 质检累计审核护理任务 4.77 万次，解析护理项目超 110 万个，缩短人工审核时效 3 倍以上，实现居家护理监管 100% 覆盖。

扩大普惠保险保障服务范围

人保财险持续完善普惠保险管理机制，加快推进普惠保险高质量发展，制定并印发《推进普惠保险高质量发展工作方案》及《普惠保险发展委员会工作制度（试行）》，明确以政治引领、内涵发展、统筹协调和风险可控为基本原则，围绕普惠保险重点服务群体与关键领域，系统部署涵盖九个方面的 23 项重点任务。公司成立普惠保险发展委员会，并由党委书记担任委员会主任。

同时，人保财险发布《新市民保险专项推动工作方案（2024-2026 年）》，将新市民保险服务确立为“服务民生福祉”的核心领域与战略突破口，纳入公司整体经营规划与考核体系。2025 年，公司服务新市民人群 1,730 万人，围绕“乐业、安康、安居”三大主题，新开发新市民专属产品 23 款，新开发新业态人员专属产品 5 款，全年为超过 900 万外卖骑手、超过 160 万网约车司机、超过 50 万到家服务人员提供保障，实现新业态骑手、网约车司机头部平台的全覆盖。

公司持续发挥普惠保险保障民生作用，加大对低收入人群、新市民、残疾人、老年人、妇女、学生儿童、特殊职业等特定群体的保险保障力度，着力满足人民群众对美好生活的向往。2025 年，为特定群体提供风险保障 853.4 万亿元，保障覆盖 1.09 亿人次。

同时，公司持续强化对偏远地区居民、低收入人群等服务不足人群的金融可及性提升，具体详见“社会篇(S)——客户服务与权益保障——客户服务体验——提升金融服务可及性”板块。

公司服务新市民人群

1,730 万人

新开发新市民专属产品

23 款

服务绿色发展

人保财险积极践行绿色发展理念，围绕清洁能源体系构建、经济社会全面绿色转型、生态碳汇能力提升、绿色产业健康发展及自然生态系统保护等重点方向，持续拓展绿色保险服务边界，为绿色低碳循环发展提供多层次、全周期的风险保障支持。

保障清洁能源发展

人保财险持续完善绿色保险产品矩阵，积极扩大对海上风电、光伏发电、新型储能、氢能等新能源领域的保险覆盖，推出包括储能产业链综合保险、新能源汽车产业链综合保险等专项产品，为我国能源结构转型与新能源产业链健康发展提供坚实保障。2025 年，人保财险为太阳能、风能、水力发电、核能等清洁能源产业客户提供风险保障 18.12 万亿元。

为清洁能源产业客户提供风险保障

18.12 万亿元

人保财险积极对接绿色低碳交通建设项目，重点支持铁路、轨道交通等现代交通运输体系领域项目。2025 年，公司承保宜昌至涪陵高速铁路等重点客户绿色轨道交通线路 98 个施工标段，累计提供风险保障 2,671 亿元。

为重点客户绿色轨道交通线路施工标段提供风险保障

2,671 亿元

助力减污降碳

人保财险持续完善环境污染责任保险产品体系，加强地方性环境风险保障产品创新，构建环境污染责任保险综合风险地图，积极探索建立环境风险动态监控与预警机制。人保财险构筑环境污染责任保险“保险+风险减量+科技”新模式，在无锡、衢州、湖州、嘉兴等地开展试点，承保环境污染责任保险保障金额超过 198 亿元，覆盖全国 400 余家地市级机构。

案例 | 人保财险建立江苏无锡环境污染责任保险生态环境损害直赔修复中心

2025 年 3 月，人保财险携手江苏省无锡市生态环境局、锡东生态园共同为环境污染责任保险生态环境损害直赔修复中心揭牌。直赔修复中心可为参保环境污染责任保险的企业在造成生态环境损害时提供“一站式”直赔服务，无须企业垫付生态修复费用，流程更加简化，理赔时间至少节省 3 至 6 个月，大幅减轻企业负担。

服务绿色低碳出行

人保财险落实金监总局工作要求，牵头开发行业示范产品，成立电动自行车行业示范保险项目领导小组和工作小组，摸底电动自行车地方政策、保有量及保险业务模式。2025 年，上海“沪骑保”、广西“南宁骑行保”等普惠型电动自行车保险项目已上线。

2025 年，人保财险承保新能源车 1,857.25 万辆，同比增长 29.75%。公司持续发挥在渠道、成本、数据、理赔等方面的优势，不断提高风险识别能力，持续提升客户经营能力，积极服务国家新能源战略，推进新能源车险向高质量发展转型。公司积极支持新能源车企出海，推进新能源车险出海项目。

积极探索固碳增汇

2025 年，人保财险印发《关于加快农业绿色保险产品开发的的通知》，编制林木碳汇保险、竹林碳汇保险、碳汇指数保险、植被综合碳汇价值保险、藻类养殖碳汇价值保险等主要碳汇保险产品的条款框架。

2025 年，公司碳汇保险累计提供风险保障 3.16 亿元，致力于为森林、湿地、海洋等具有固碳功能的生态系统提供全面的保险保障，覆盖区域拓展至山东、广东、江苏、贵州、湖南、内蒙古、重庆、福建、辽宁等 9 个省。同时在现有森林保险条款中，增加碳汇保险责任，提升碳汇保险覆盖面。广西、北京辖内 4 个区域常规政策性森林保险责任中增加自然灾害等导致森林碳汇损失责任，碳汇保险责任覆盖面积 5,215 万亩。

碳汇保险责任覆盖面积

5,215 万亩

护航绿色产业发展

人保财险持续推进绿色装备、材料以及软件等相关科技保险创新，为技术研发、设备制造、使用运维各环节提供风险保障；围绕绿色低碳科技领域，加快推进研发费用损失类、知识产权类、低碳零碳负碳技术装备类等科技保险发展。2025 年 5 月，人保财险在浙江湖州落地全国首单节能降碳费用损失保险，助力企业应对在节能技改中普遍面临的设备调试减产、减排效果不达预期、碳履约成本超支等现实风险。2025 年 10 月，人保财险为雄安某酒店节能项目落地全系统首单“绿色节能项目能效不足损失保险”，兜底节能目标未达的风险，成为雄安新区绿色金融赋能城市高质量发展的生动注脚。

助力生态保护

人保财险持续聚焦重点区域生态保护需求，以优质的服务，为重大水利工程、生态治理等提供全方位保障，助力构建生态美、产业兴、百姓富的高质量发展新格局。

案例 | 人保财险服务黄河流域生态保护和高质量发展

2025 年 4 月，公司以 35% 的份额首席承保黄河古贤水利枢纽工程险及第三者责任险，为项目在建设期间可能遭遇的自然灾害及意外事故导致的财产损失、可能造成的第三方人身伤害和财产损失提供风险保障，保额额度达 280 亿元；同时为黄河古贤水利枢纽有限公司员工提供雇主责任险保障，守护雇员在开展具体工作时的人身安全。保险保障有力筑牢国家重大战略工程风险防线，为黄河中下游安澜贡献保险力量。

服务区域发展

人保财险全面构建服务国家区域战略的工作体系，围绕持续提高服务区域经济社会发展的保险服务能力，不断提升公司服务国家区域战略的广度与深度，促进区域协调发展，以保险功能作用助力推进中国式现代化。

服务京津冀协同发展

为京津冀产业转移与产业协作提供保险支持，服务京津冀公共服务共建共享，完善京津冀交通事故处理和保险业务一体化处理机制。

服务高标准高质量建设雄安新区

加强雄安新区分公司建设，为服务雄安新区经济社会发展、服务疏解北京非首都功能、承接京津冀产业转移提供有力支撑。

服务长三角区域一体化

强化科保中心建设，为科技保险发展提供技术支持；强化航保中心建设，支持我国航运保险自主可控；强化再保中心建设，加快再保险创新发展。

服务粤港澳大湾区建设

加强产业创新联动，构建重点行业保险与风险解决方案，促进民营经济发展；强化新能源车领域产品服务创新，探索推动绿色低碳能源领域保险保障产品；服务“一带一路”建设，保障“走出去”企业，同时支持香港“三个中心、一个高地”建设。

服务黄河流域生态保护和高质量发展

服务黄河流域经济发展方式绿色全面转型，保障三江源“中华水塔”生态安全，支持“三北”工程，持续加大对黄河水利枢纽重大工程建设的保险保障力度。

服务长江经济带高质量发展

重点围绕生态优先、绿色发展、保护和修复长江生态环境等领域，探索建立环境风险监控和预警机制，服务长江经济带生态保护。

服务海南自由贸易港建设

积极开发服务海南旅游产业、现代农业、海洋产业等重点产业的保险与风险解决方案；推动海南跨境保险产品研究中心建设，打造跨境保险产品体系，全力支持海南自贸港封关运作。

服务成渝地区双城经济圈建设

围绕成渝区域协调发展与西部陆海新通道建设，发展科技保险、绿色保险、产业保险、贸易类保险，服务成渝科技创新中心建设、生态环境治理、现代化产业体系建设和内陆改革开放高地建设。

客户服务与权益保障



人保财险坚持以客户为中心，围绕服务体验、保险理赔与权益保护，系统优化客户服务架构与流程；通过深化产品适当性管理、优化适老化服务、提升服务可及性，持续改善客户满意度。同时，积极开展保险知识普及，健全投诉处理与消费者权益保护机制，为客户提供专业、高效、可靠的服务保障。

客户服务体验

人保财险着力打造客户体验直观、服务触手可及的优质服务，切实履行央企责任担当，全力护航人民群众的美好生活。

客户服务管理体系

人保财险已建立由管理层统筹、相关职能部门协同推进的客户管理组织架构，总、分公司均设立消费者权益保护部 / 客户服务部，负责统筹落实公司消费者权益保护和客户服务运营管理工作，明确总部与分支机构在客户服务、投诉处理和消费者权益保护等工作中的职责分工。

人保财险制定并实施消费者权益保护、投诉管理、服务标准和服务质量管理、客户满意度管理、服务资源管理、95518 运营、出单管理等配套制度，形成完善、规范的客户管理体系。

产品适当性管理

人保财险全面贯彻落实国家金融监督管理总局《金融机构产品适当性管理办法》要求，制定印发《中国人民财产保险股份有限公司产品适当性管理办法》，围绕了解产品、了解客户、适当性匹配、合规推介销售等方面，明确落实产品适当性的管理框架、职责分工、适当性管理规范、客户评估和适当性匹配等管理要求。

公司建立健全产品适当性管理机制，实现公司业务经营环节和流程嵌入适当性管理要求，包括制定产品适当性、产品分类分级、销售资质分级等制度，根据产品特征在投保环节增加需求及财务支付水平评估流程并明确适当性匹配意见；完善产品开发与分类管理机制，区分销售资质实行差别授权。公司加强销售人员合规培训与执业管理，规范销售行为，确保所属销售人员具备相应的产品销售资质；依托信息系统对产品适当性管理全流程进行事前校验和事中控制；通过持续监测、投诉管理与内部检查，强化销售环节产品适当性的监督与问责。

按照公司有关要求，人保财险在出单营业网点向消费者展示公司官方网站产品基本信息页面二维码，公示披露公司产品基本信息及产品停售相关信息，公示公告保单查询、投诉、理赔等相关信息。

优化适老化服务

人保财险持续丰富适老保险产品，围绕老年人群的各类风险保障需求，覆盖健康、意外、医疗、文旅、长护险等五大场景，积极构建“产品 + 服务”的多层次保障方案。

人保财险持续提升适老服务水平。出台公司首部《适老服务标准》并开展系统分公司培训，明确公司服务老年客户的基本原则、服务渠道、产品服务、理赔服务、增值服务、消费者权益保护以及社会责任等方面基本要求。

人保财险持续加强线上适老服务智能应用。95518 客服组建专属团队，“一键接入”服务老年客户超过 211 万人次；APP 和微信公众号打造 15 项适老功能，服务近 30 万人次。

人保财险积极推动线下网点适老改造。出单网点适老服务升级 100% 全覆盖。3,000 余家出单网点建设适老通道，落实适老规定动作，完善爱心座椅，提供放大镜老花镜和医药箱等设施，升级无障碍通道或坡道改造，创新提供轮椅服务，切实提高无障碍服务水平。

在完善适老助残服务基础上，联合人保集团 / 公司工会共建 69 家工会“爱心驿站”，2,700 家出单网点自建“爱心驿站”，面向新市民、环卫工人、出租车网约车司机、快递员外卖员等户外劳动者，提供免费饮水、微波炉加热、手机充电、休息纳凉等服务，为进一步构建和谐稳定劳动关系贡献力量。

人保财险加强适老服务内外宣传。打造线下营业网点老年消费者金融知识宣教阵地，积极开展适老服务对外宣传，主流媒体外宣 527 篇，央级媒体 7 篇，其中新华网单篇阅读量超 88 万；官微内网等发布 19 篇，阅读量超 20 万，构建起公司“阵地化 + 常态化”的多元宣教矩阵。

“一键接入”服务老年客户超过

211 万人次

APP 和微信公众号打造适老功能

15 项

案例 | 青岛市分公司打造适老化服务示范网点

青岛市分公司旗舰店聚焦老年群体“急难愁盼”问题，通过打造“保险 + 服务 + 科技”三位一体的适老型金融服务体系，在健康风险管理、智能技术适老化改造等领域持续发力，倾力打造适老化服务示范网点。通过设立绿色通道、开发适老化智能终端、简化业务办理流程、配置健康检测体检仪，为老年群体提供更加贴心、便捷、舒适的金融服务体验。自开设以来，共向老年人群体开展现场活动约 92 期，触及老年人群体约 1800 人次。

提升金融服务可及性

提升金融服务的线下覆盖面

人保财险不断扩展三农网点覆盖面，提升风险保障水平。截至 2025 年底，公司共有三农营销服务部 6,699 个，三农保险服务站 2.8 万个，三农保险服务点 13 万个，乡镇网点覆盖率 84.7%，村级网点覆盖率 28.8%。

人保财险拓展其他多元特色便民服务，截至 2025 年底，联合政府等在出单网点创新开展医保服务、警保联动、反欺诈合作站、消费者纠纷调解等合作，进一步丰富营业厅服务内涵。同时，开放网点在高考季开展“护航高考”专项活动、在敬老月开展“重阳守护”志愿者上门活动，全年累计服务 10 万人次，进一步提升不同群体服务获得感和幸福感。

提升数字化服务渠道的便捷性、适配性

人保财险积极推广“线上营业厅”，2025 年线上批改量超 300 万件，覆盖 90% 以上地市，让客户“免排队少跑腿”，享受更多便利便捷服务。

人保财险持续加强自营平台建设，APP、小程序等自营平台为客户提供 7*24 小时的车险、非车险线上投保服务，具备“关爱版”适老化功能。2025 年，人保财险自营平台累计为 438 万人次客户提供保险服务。

人保财险线上客服通过“司南智能客服系统”构建“多模态消息”推送与“一库多渠道”统一知识管理体系，显著提升线上客户服务效能。

- 系统平均响应时间缩短至四分之一。
- 后台维护效率提升 300%，自营平台智能客服应答准确率攀升至 92% 以上。
- 交互体验全面升级，支持图片、图文等多模态消息推送，给予用户创新服务体验。

服务支持小微企业

2025 年，人保财险持续加大对小微企业与个体工商户的产品服务供给，全年提供 56.2 万亿风险保障。其中，法人业务承保个体工商户 40.7 万户，承保小微企业 232.6 万户。

提升保险服务价格可负担性

人保财险的部分农险产品针对偏远地区居民、低收入人群提供费率优惠。例如，公司在贵州省，针对中央财政补贴性油菜种植保险根据优惠地区、被保险人性质等设置费率优惠调整系数。

提升金融知识普及覆盖面

人保财险对标金融消费者八大权益保护要求，主动延展“消保县域行”活动范围，针对学生、老年人、新市民、少数民族、农民等金融知识较为薄弱的群体和“残障人士”“外籍来华人员”等特定群体开展差异化教育宣传活动。2025 年“金融教育宣传周”活动期间，公司组织开展的“人保县域行·风险提示送上门”主题活动，深入 6 类区域、数千个县域基层开展特定群体知识普及活动达 2,500 次。

提升客户满意度

人保财险持续完善客户满意度管理工作机制，印发公司《客户满意度管理工作方案》，规范服务问题的跟进与处理流程，逐步建立“覆盖客户全旅程、与消保紧密衔接、精准洞察服务问题、广纳客户心声”的人保特色客户满意度管理体系。

2025 年，人保财险重构客户满意度（NPS）调查系统功能，主动倾听客户反馈，高效跟进客户意见与建议，打造全流程闭环管理系统工具。人保财险全年投放交易型关键触点 NPS 问卷 1.04 亿份，充分发挥问题探针作用，为服务改进做出明确指引；加强对不满意客户的回访管理，及时响应并妥善处理客户关切，将主动发现的客户不满参照潜在投诉处理，延伸投诉管理链条，前置纠纷化解关口，持续提升服务质效与客户体验。

人保财险持续优化内部服务标准化体系建设，保障并不断提升客户服务质量。2025 年，人保财险修订印发《服务标准系列文件》，围绕消费者教育宣传、营业厅多元化服务、投诉处理规范、理赔风险管理等重点领域，更新各服务界面和业务流程的规范要求，显著提升制度体系的完备性与可操作性。公司加大服务标准化培训宣导力度，持续拓展培训师队伍，2025 年开展服务标准化培训 2,233 场次，全系统 21.24 万人次参训。人保财险还持续开展服务标准执行情况检查，完善效果评估、质量监督及整改优化机制，强化以查促改、以改促优的闭环管理，推动服务标准有效落地与持续优化。

开展服务标准化培训

2,233 场次

全系统参训

21.24 万人次

投放交易型关键触点 NPS 问卷

1.04 亿份

消费者权益保护

人保财险持续深化“大消保”工作体系建设，扎实做好消费者权益保护各项工作，聚焦完善体制机制、拓展金融教育深度、优化投诉治理等重点领域，不断提升专业服务水平，构建具有人保特色的高质量服务生态体系，切实筑牢消费者权益保护屏障。

消费者权益保护政策体系

2025 年，公司持续夯实消费者权益保护工作管理体系，构建董事会统筹、高管层推动、消保委协同、全员参与的工作机制，将消费者权益保护全面融入经营发展战略、企业文化建设与公司治理评价，推动公司业务经营与消费者权益保护工作融合发展。

构建全方位消保管理制度体系。人保财险搭建规划完整、架构清晰、机制健全、系统完备的消保管理制度体系，实现消保工作全领域、全流程覆盖。以《消费者权益保护工作管理办法》为总括性制度，在消保专项制度完备的基础上推进建立覆盖第三方合作、互联网保险、营销宣传等领域的“大消保”制度体系。

将消保工作纳入发展战略并强化客户导向。人保财险将消费者权益保护明确列入《人保财险战略规划纲要（2023—2027 年）》及《消费者权益保护工作规划（2023—2025 年）》，作为经营发展战略重点。

建立并完善消保审查管控机制。人保财险建立各职能部门、消保审查部门、法律合规部门“三位一体”的消保审查工作机制，筑牢事前、事中、事后的消保审查三道防线，持续改善服务设计开发、定价管理、协议制定、营销宣传等环节的消保审查质效。

建立全覆盖的消保考核体系。人保财险以提升消保工作实效、压降消费投诉为核心目标，建立并实施覆盖各部门差异化评价、各分支机构等级评定、主要负责人与分管领导专项考评的“全员、全流程、全方位”穿透式的考核体系。考核指标全面覆盖适当性管理、营销宣传、信息披露、销售行为、合作机构管理、培训考核、个人信息保护、金融教育等消费者权益保护重点业务和关键环节。

建立健全消费者个人信息保护机制。公司高度重视消费者个人信息保护工作，严格客户个人信息访问控制与技术防护，坚持“最小必要”原则规范客户信息管理，明确消费者信息控制权，规范数据用途，全方位保障消费者信息安全。具体保护政策和举措详见“社会篇（S）——数据安全——数据安全举措——客户个人信息保护”板块。

客户投诉处理

人保财险印发《2025 年公司消费者权益保护工作方案》《中国人民财产保险股份有限公司消费者权益保护工作考核评价办法（2025 年版）》，系统规划年度消保目标，健全“机制建设、分类处置、纠纷化解、渠道畅通”四位一体的投诉治理体系。人保财险通过完善顶层治理架构、实施分类分级闭环管理、推动纠纷源头化解、强化制度与渠道保障，实现全流程闭环管控与数字化赋能，持续压降投诉总量并优化结构。

<p>完善顶层设计 与治理架构</p>	<ul style="list-style-type: none"> 人保财险成立消费投诉治理工作组，并在各省分公司设立整改工作组。 确立涵盖三大工作思路、六类 22 项重点举措、九个专项治理行动和四项保障机制的全面治理框架。 实施投诉预算管理，上线自动化追踪与可视化系统，建立重点示范分公司机制。
<p>健全分类分级 与闭环处理机制</p>	<ul style="list-style-type: none"> 建立潜在、简单、一般、复杂及风险投诉的分类分级处理体系，设定差异化流程与时限，复杂及风险投诉由领导直办。 推进 95518 首站化解试点，实施“投诉 1 小时快速响应”。 推广“亮名片”工程，设立 4008195518 消保服务外呼专号，建立案件自动调度与高频投诉提级督办机制。
<p>推动纠纷多元化 与源头治理</p>	<ul style="list-style-type: none"> 制定《保险消费纠纷调解化解制度（2025 年版）》，实施“分层示范、重心下沉、流程提效、跟踪评估、宣导赋能”五大举措。 培育标杆调解团队与示范机构。 运用 NPS 体系前移管理关口，完善调查选项，上线“客户留言板”，建设数字化分析平台。 开展新能源车承保、营销扰民、个人信息保护等专项治理。
<p>畅通渠道 与强化制度保障</p>	<ul style="list-style-type: none"> 在官网及移动客户端等渠道公示投诉方式并设置便捷入口。 制定互联网保险业务及融资性信保业务的消费者权益保护工作指引，进一步规范相关业务条线的消保工作。

人保财险深化消费者权益保护投诉治理工作，优化投诉督导和溯源治理机制，强化“事前预防、事中管控、事后溯源”的全流程闭环管理和有针对性的集中整治。公司加强制度和队伍建设，印发《自收投诉实务操作规范（2025 版）》，组织开展实务操作培训，规范录单操作和服务流程，优化投诉处理流程。

人保财险优化投诉纠纷化解机制，通过向客户推送服务监督电话，畅通双向联系通道等方式，推动将矛盾化解在基层。

同时，公司积极推进投诉管理数字化，大力推动构建消费投诉全面治理体系，将系统升级为覆盖全渠道、全流程的消保投诉管理系统，嵌入移动办公与自动化调度功能，并增强数据分析和风险识别能力。运用多元纠纷化解手段，总结提炼可复制、可推广的多元解纷新机制，促进机构互学互鉴，加速实践成果转化。

2025 年，公司共受理投诉 441,403 件，其中车险投诉占比 83.87%，非车险 16.13%；理赔纠纷 66.60%，销售纠纷 13.32%，承保纠纷 9.85%，保险合同变更纠纷 4.95%，其他 5.28%。

消费者权益保护培训

人保财险制定《2025 年消费者权益保护内部培训工作方案》，做好全年消保培训组织部署，以“守信重诺 人保同行”消费者权益保护文化为先导，采用典型案例警示、“消保讲堂”“人保学堂”、桌面屏保、线上有奖问答等方式开展覆盖总、省、地和县区各层级机构的全员培训教育，引导全体员工将保护个人信息内化于心、外化于行，促进全员知规、懂规、守规。人保财险持续深化“强消保 优培训”培训品牌，逐步完善覆盖“四大人群”“六类课程”的公司消保培训课程体系，全年消保培训累计覆盖 120 万余人次。

保险理赔服务

人保财险坚决贯彻中央决策部署，全力加速保险理赔服务进程，持续优化重大灾害理赔体系，建立健全应急响应机制与标准化操作流程，构建具有人保特色的大灾快速理赔制度体系，提升保险理赔服务水平。2025 年，理赔总案量超 2 亿件，同比增长超 10%；赔款金额超 3,900 亿元，同比增长超 4%。

<p>健全大灾理赔制度与组织体系</p>	<p>2025 年共组织应对重大灾害事故 244 起，并对 39 起重大灾害事故启动公司级应急响应，高效支付大灾赔款超 131 亿元。</p> <p>强化党建引领与组织保障。累计派出 25 个总部现场工作组，统筹全系统 9,580 余名党员，组建 800 余支大灾党员突击队，扛起救灾理赔的政治责任。</p> <p>完善制度与运营体系。印发《大灾理赔操作指引总纲》《大灾理赔早赔快赔实施方案》等关键文件，组织开展超 400 场次实战演练。</p>
<p>提升应急响应与科技服务能力</p>	<p>统筹全国力量高效响应。全国调度 559 名理赔骨干进行跨省支援，省内调派力量超 5,100 人次，总计投入理赔人力超 11 万人次、车辆 2.87 万余台次、工具超 30 万件次。</p> <p>深化政企协同与行业引领。主动融入国家“大应急”格局，组建 6,700 余人的专业救援力量；牵头成立中国灾害防御协会灾害保险与风险减量分会，参与起草国家标准，协助举办国家级防灾减灾论坛，彰显专业能力。</p>

案例 | 人保财险迅速应对“1·7”日喀则地震

2025 年，“1·7”日喀则地震发生后，人保财险迅速响应，一线机构和人员与时间赛跑、与高寒缺氧余震抗争，高效开展理赔救援。公司震后第一时间启动应急预案，开展快赔预赔，最快一笔赔款仅用时 30 分钟；快速调集共 1.8 万件救灾物资运往灾区，包括棉大衣、帐篷、睡袋等受灾群众急需物资，帮助群众温暖过冬。



▲ 深入海拔 4500 米高原震中，全面开展抗震理赔服务工作

最快一笔赔款仅用时

30 分钟

快速调集救灾物资共

1.8 万件

案例 | 人保财险迅速应对贵州榕江从江特大洪水灾害

2025 年 6 月，贵州省黔东南苗族侗族自治州榕江、从江等地区遭遇特大洪水灾害，致使道路塌方、农田被淹、房屋进水、多人遇难。灾害发生后，人保财险第一时间启动应急响应，全力组织抗洪救灾理赔，实现灾后 6 天赔付进度超 80%，农房、农险等民生类险种赔付进度 100%。



灾后 6 天赔付进度超

80%

民生类险种赔付进度

100%

保险知识普及

人保财险持续拓展金融教育宣传的覆盖面与纵深度，系统构建消费者权益保护宣传教育长效机制，稳步推进常态化、多样化的金融知识普及活动。2025 年，人保财险制定并实施年度消费者权益保护宣传教育工作方案，进一步建立健全因地制宜、协同联动的宣传教育工作体系。

案例 | 人保财险开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动

2025 年 3 月，人保财险举办“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动。活动期间，聚焦保障消费者八项基本权益，创新金融知识教育宣传工作模式，围绕“权益守护”“以案说险”“反诈防非”“知识普及”“智慧消保”等 5 大类，公司累计开展线上线下活动 7,909 次，活动触及消费者达 1.9 亿人次。其中，在县域基层共开展线下活动 3,474 次，官方自有线上渠道发布信息数量 1,115 次，点击数量达 1,635.49 万次，活动不断取得实效。



▲ 人保财险开展“3·15”金融消费者权益保护宣传活动

案例 | 人保财险开展客户节系列活动

2025 年，人保财险在“5·18”客户节、国庆节、春节等节日时点开展系列主题活动，围绕“大消保”“好服务”“趣互动”“惠产品”和“优保障”五大板块，积极响应国家扩大文旅消费、推进健康中国战略号召，组织开展“锦绣华夏人保同游”“健康体重人保健行”等线上互动活动 13 次。客户节期间，人保财险全系统累计开展各类活动超 2,000 场。



案例 | 人保财险开展“金融教育宣传周”活动

2025 年 9 月，人保财险举办“金融教育宣传周”活动。活动期间，公司开展“高管面对面·为民直通车”专项活动，各省级分公司主要负责人 / 消保委主任委员深入一线，通过多种方式现场接待客户，活动参与率达 100%，客户诉求覆盖业务场景共 146 个，实现客户诉求 100% 高效响应；打造“人保县域行·风险提示送上门”主题活动，特别制作《县域居民金融健康测评问卷》及金融知识折页，深入 6 类区域、数千个县域基层开展活动达 2,500 次；开展“智慧消保”之“拼解适当性 金融防风险”等主题线上活动，参与人次超过 16.56 万；举办“调解开放日”“消费者讲堂”等主题公益活动，通过真实案例解析和专家现场讲解，向公众普及金融纠纷多元化解机制，展示人保特色的纠纷调解模式。



▲ 新疆乌鲁木齐市分公司联合公安交警开展“开学第一课”教育宣传活动

案例 | 人保财险用心用情服务，护航节日需求

2025 年春节、五一、国庆节期间，人保财险持续开展“心服务 新服务”假期系列服务活动，活动覆盖全国 300 多个城市和地区，累计投入理赔服务人员近 1 万人次，搭建温暖驿站 1,500 余座，服务人民群众超 24 万人次，假期主题线上活动累计参与人次超 105 万次，95518 专线 7×24 小时不间断服务客户，为广大假期出行客户提供及时、便捷、优质、暖心的线上线下服务保障。



▲ 提供移动充电设备，为旅行途中的新能源车车主提供充电服务

员工成长

人保财险高度重视高质量人才队伍建设，积极做好人才储备工作，依托市场化、专业化的人才发展布局与多样化的能力提升渠道，打造优质人才团队；通过完善绩效薪酬激励、落实多元福利关怀、畅通上下沟通反馈渠道，不断强化企业竞争实力，持续提升员工满意度。



人才梯队发展战略

人才梯队发展机制体制

构建多方向职业发展通道

人保财险建立统一的职务职级体系，根据工作职责特点、价值贡献方式和管理需要，将所有职位划分为管理、专业和技能三大职系；针对不同发展需要，构建多元化职业发展路径，打通不同职系间壁垒，畅通技术类、操作类岗位人员晋升通道，持续拓展青年员工职业发展的深度和广度。

建立新员工基层锻炼机制

人保财险建立新招录应届毕业生基层锻炼机制，对新招录的总省地本部高素质校招人员，入职一年后安排到全国基层一线参加基层锻炼，以一线员工身份全流程参与销售、理赔、客户服务等工作，深化对保险市场和保险客户认识，提升政治能力和业务能力，锻炼过硬本领和作风。

强化干部人才供给力度

人保财险通过完善体系机制、明确选任标准、规范工作程序等，引导干部树立正确的政绩观，推动能者上、优者奖、庸者下、劣者汰，持续提升选人用人工作质量，确保干部人才供给与公司高质量发展需求相适配。

人才梯队发展培养举措

畅通职业晋升路径

人保财险始终致力于完善员工职业发展体系，持续拓宽员工成长空间，构建覆盖全面、层级清晰、渠道多元的职业发展平台，促进员工在机构、条线与部门间合理流动。公司推行分类别、分序列岗位管理，建立与之匹配的绩效考核与激励机制。不断健全内部人才市场机制，关键岗位全面实行公开竞聘，严格规范选拔任用流程，强化全过程公示与监督，切实保障人才选拔工作规范透明、公平公正。

公司高度重视干部梯队建设，大胆发现培养使用年轻干部，分级分层进行优选，注重在实践中教育培养，推动成长成才。常态化推进总部和各级机构干部上下交流，选派总部优秀干部到基层区县机构锻炼、赴艰苦边远地区机构开展援助，优选基层员工到总部学习交流，有序组织重点人群和关键岗位轮岗交流，拓宽干部员工实践锻炼范围和职业发展路径。2025 年，人保财险总部赴基层锻炼（含支持工作）31 人；新青藏甘技术援助 21 人。

人保财险总部赴基层锻炼

31 人

以考促学提升专业水平

人保财险对于新入司员工，按时按点、保质保量完成入职岗前培训，参加新入司员工上岗资格考试，提升综合素质和知识水平。对于核保、理赔等重点领域专业人才，定期组织开展专业序列任职资格考试，以考促学，不断提升专业人员能力水平。

持续加强培训赋能

人保财险重点针对符合条件的系统内处级青年干部，以坚定理想信念、丰富理论教育、加强专业素养、提升综合能力、拓宽管理视野为重点，由总公司与著名高等院校开展合作办学和专题研修。省级分公司按照干部管理权限，结合干部梯队建设，选派年轻干部参加高等院校、行业协会及具有培训资质的社会机构举办的专业短训项目。

公平招聘

平等雇佣

人保财险坚持平等雇佣原则，严格恪守国家相关法律法规及《中国人民保险集团招聘管理办法》等招聘管理办法，秉持“公平、平等、竞争、择优”原则，为全体求职者及员工提供无差别就业与发展机会，杜绝种族、信仰、性别、年龄、婚姻状况等各类歧视因素影响录用、晋升及职业发展；建立全流程招聘审核机制，从源头杜绝强迫劳动、童工使用等违规行为，员工队伍长期稳定。2025 年，公司内未发生雇佣童工及强制劳工纠纷情况，过去三年间未发生员工停工、集体罢工事件。

拒绝歧视与骚扰

人保财险对任何形式的歧视和职场性骚扰实现零容忍，针对歧视及骚扰事件设置明确的举报途径，有力保护举报人正当权益，一旦发现上述行为将严格采取纠正或惩戒措施。

推进校园招聘 提质增效

人保财险持续加强校园招聘工作力度，坚持把校园招聘作为人才队伍补充、提高员工队伍素质的主要渠道，进一步优化公司员工学历年龄结构，提升公司雇主品牌影响力。

加大专业人才 吸纳力度

2025 年，人保财险共补充 4,622 名金融科技、产品精算、承保理赔、风控等重点领域专业人才，进一步夯实人才队伍建设。

新员工培养机制

常态化开展校园招聘新员工基层锻炼工作

人保财险统一实施新员工培训计划，每年对新入司员工开展培训；安排新员工在基层一线多岗位历练，进一步增强新员工对公司概况、基层一线保险业务的感性认知与深入理解，有效促进新员工将所学专业结合基层实践累积经验，在基层一线学以致用，有效匹配未来实际工作。

鼓励新员工导师制

鼓励系统内单位为新员工配备导师，通过导师指导、传帮带等方式做好专业技能和工作经验传承，帮助新员工积极融入公司，建立文化认同，熟悉工作环境和业务流程，独立完成本职工作，助力新员工快速完成从出校门到进司门的转变。其中，对于省地本部赴县域机构锻炼的应届毕业生配置专项编制和补贴，配套各项保障措施，激发员工内生动力。

组织新员工培训

为有效提升新员工岗位胜任能力和专业素养水平，人保财险采用线上+线下并行模式，开展公司 2025 年新员工培训，系统内共 5,731 名新员工参训。

新员工参训

5,731 人

毕业生实习 / 学徒计划

人保财险持续加强与国内知名高校的合作，已与多所高校签订合作协议，建立近百家大学生实习基地，为优秀大学生提供前置、精准的就业平台。

案例 | 江苏省南京市分公司实践教学基地

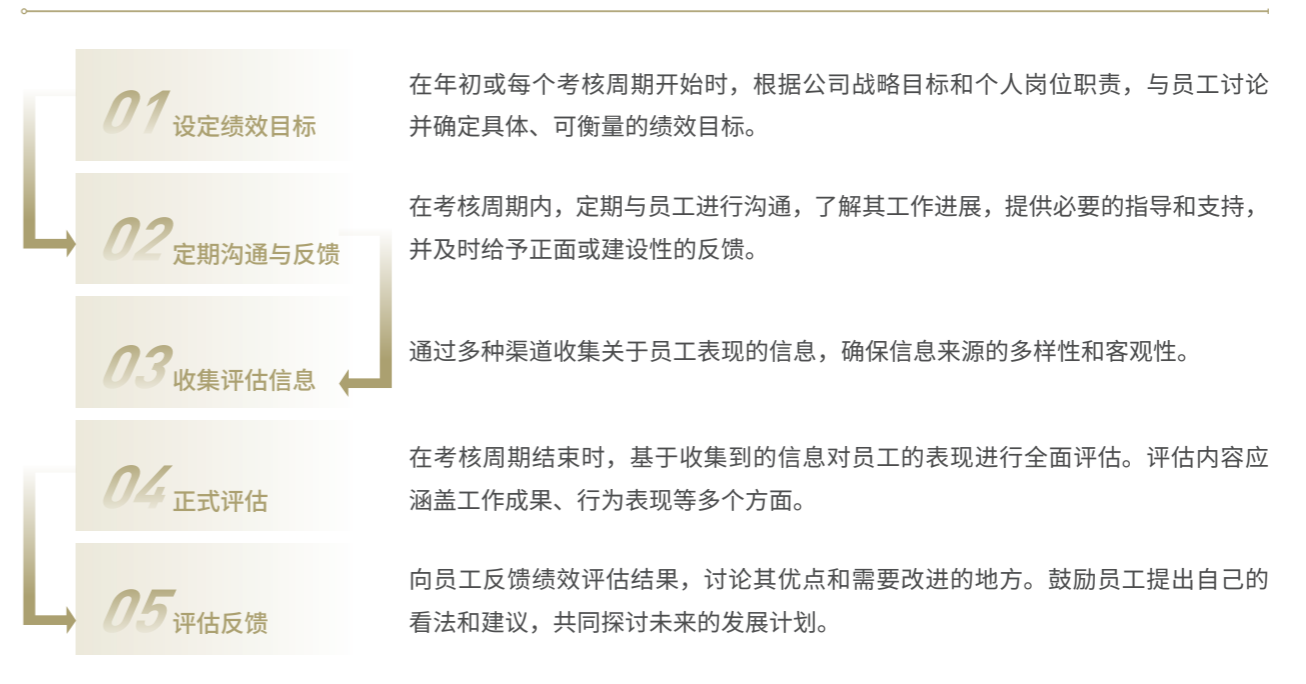
2025 年 7 月，江苏省南京市分公司与南京医科大学康达学院在南京医科大学五台校区举行实践教学基地签约授牌仪式。南京市分公司正式成为南京医科大学康达学院医疗保险及相关专业的实践教学基地。

员工培训和成长

定期绩效评估和反馈流程

人保财险持续完善绩效评估反馈机制，制定《中国人民财产保险股份有限公司总部绩效管理实施细则》，强化员工绩效薪酬激励管理，持续健全人才评价体系，确保员工价值精准衡量并得到合理回报。员工绩效考核内容包括重点工作指标和综合评价指标两个维度，绩效考核结果分为“优秀”“良好”“称职”“基本称职”和“不称职”五个等次。绩效考核结果以适当形式向部门和人员进行反馈。绩效考核结果反馈后，被考核人对考核结果如有异议，可进行申诉与复议。绩效考核结果作为选拔任用、培养教育、管理监督、激励约束、问责追责等的重要依据。

绩效考核流程



针对专业条线的发展培训计划

为加强专业赋能，人保财险设计并组织实施专项培训支持计划，通过培训需求调研与分析，形成结构清晰、内容实用的课程清单，并积极协调总部各相关部门优质师资资源，定期开展“送培训下基层”活动，培训聚焦分公司业务发展与能力建设的关键领域，重点围绕产品开发、核保核赔、风险减量管理等方面强化专业赋能，同时兼顾舆情应对、财务管理、合规内控等综合管理能力的提升。通过面对面 / 线上授课、案例研讨与互动交流相结合的方式，有效助力分公司提升业务专业水平与管理效能。

同时，人保财险定期举办各类专业技能培训、专业水平认定考试及专业技能大赛等，通过“训考赛”等机制磨砺专业人才技能提升，营造“比学赶帮超”的专业氛围，助力员工成长成才。

案例 | 广东省分公司举办全省科技条线技能培训班

广东省分公司强化员工专业赋能，提升队伍履职能力，举办全省科技条线技能培训班，通过系统化培训提升员工专业素养；组织开展“青春共赴启航 25”新员工入司培训，通过全景式教学、素质拓展与课程学习，助力新人快速融入职场。



案例 | 山东省分公司推进学习型组织建设

山东省分公司围绕员工专业素养与履职能力提升，构建以政治素质培训、岗位学习、专项技能培训、职业资格考试为内容的常态化专业化培训培养体系。2025 年度提供各类培训服务累积覆盖 21.1 万人次。



山东省分公司 2025 年新员工凝聚力拓展训练营

领导力技能与知识发展培训

人保财险制定并印发《人保财险 2024-2027 年教育培训规划》和《公司 2025 年教育培训工作要点》，聚焦领导力赋能与全员能力提升，增强教育培训的政治性、战略性、系统性、有效性，高质量教育培训干部和员工。

为全面提升干部员工的综合素质与履职效能，在网训平台开设有“五大学院”“大咖讲堂”“职场工具”等专区，聚焦领导力提升与职场通用能力培养，安排领导力技能、管理实务、高效工作方法及职场必备技能等内容。专区面向系统内全体干部员工开放，旨在通过常态化的线上学习，助力广大干部员工持续提升领导力，强化职场素养，提高工作效率。

分层分类培训，强化领导力核心

对各层级干部，以上级和总公司组织的调训、轮训、选拔、示范班次为主，以省分公司负责的轮训班次为辅助，融合线下与线上培训，实现干部教育培训的全覆盖，强化干部的政治三力，提高干部攻坚克难、解决现实问题的综合领导力。具体培训项目包括领导干部班、年轻干部班、地市级机构负责人班、基层支公司负责人班、新任职领导干部班等。对新员工、专业人才、系统员工分别开展新入司员工培训、专业类培训、全员知识类培训等，夯实能力底座，为团队协作与领导力落地提供支撑。

针对中高层干部：举办 8 期中高层干部培训，切实提高系统中高层干部党性理论水平、政治能力、业务能力和发展思维，锻造忠诚干净担当的高素质专业化金融干部队伍。举办 1 期新任职地市分公司主要负责人综合能力提升班、3 期地市分公司主要负责人轮训班、1 期地市机构负责人示范培训班，实现主要负责人全覆盖，持续强化系统区域市场竞争力优势，助力公司高质量发展。

针对基层干部：举办 1 期基层干部示范培训，提高基层干部政治能力、组织领导能力、经营管理能力、市场竞争能力、

合规经营能力。举办 1 期“年轻干部（后备干部）综合能力提升班”，提高年轻干部能干事、干成事的能力本领。举办 1 期区县支公司经理综合能力提升示范班，赋能区县支公司经理政治素养与履职能力提升。

针对员工：以全面提升员工政治素养与职场通用能力，助力员工成长与发展为目标，依托运营财险 e 学平台、培训管理系统两大网训平台，通过公司可视化课程体系，重点安排专项技能培训、结构化表达、公文写作、AI 工具使用、情绪管理、职场礼仪等课程，帮助员工夯实思想根基，提升职场综合素养和工作效率。

搭建课程体系，融入领导力培养

人保财险开展岗位学习地图绘制工作，针对不同岗位干部员工、各类培训项目，研究制定适用于公司的专业课程体系。重点开发助力公司战略落地和解决干部员工实际工作问题的相关课程，在提升干部员工专业精神与实践能力的同时，让领导力培养贯穿学习全过程。

人保财险构建“基地、平台、师资、课程”四位一体的培训资源体系，助力打造一体化资源平台，促进资源共建共享。

<p>强化研修院运营建设</p>	<ul style="list-style-type: none"> 推动人保财险研修院做优教学保障，加强教务运营，强化联络和资源整合。截至报告期末，共承办各类培训 81 期，培训量约 40,084 人天。
<p>建好两大网训平台</p>	<ul style="list-style-type: none"> 统筹运营财险 e 学平台、培训管理系统，优化内容配置，为各部门、各条线开展网络培训提供支持。截至报告期末，全年线上学习总人次达 4,388 万人次。
<p>加强师资队伍建设</p>	<ul style="list-style-type: none"> 公司全面梳理总、省、地三级培训师资源，开展 2025 年总公司级兼职教师聘期考核，经过自核、初审、复查、聘任等系列工作流程，最终续聘 262 名总公司级兼职教师；深度参与人保集团首届师课大赛工作，赛后共有 142 人通过“直通车”形式聘任为总公司级兼职教师；举办 1 期总公司级兼职教师培训。
<p>推动可视化课程体系建设</p>	<ul style="list-style-type: none"> 通过“学习地图顾问赋能工作坊”，绘制 44 个岗位的学习发展图谱，初步形成公司可视化课程体系建设成果，为干部员工成长、轮岗、晋升提供支持。
<p>丰富课程资源</p>	<ul style="list-style-type: none"> 2025 年，公司共完成内部课程审核上线 503 门。截至报告期末，完成 20 余期优质直播课程资源推送，线上学习平台现有全系统常规在线课程 7,000 余门。

学位课程和证书的支持实践

人保财险已构建形成覆盖全体员工的学位课程及专业资格证书支持体系，同时面向兼职员工及合作供应商提供培训课程支持，保障不同用工及合作主体在专业能力提升方面的平等参与机会，助力构建多元化、专业化人才发展体系。

学位课程支持

人保财险持续推进课程体系建设，开放面向系统内全体员工的网训平台，依托网训平台建立面向系统内全体员工的个人学习档案。按照《中国人民财产保险股份有限公司干部教育培训管理暂行办法（修订）》，干部员工参加各类学习培训情况经履行审核程序后可相应登记并积分，其中学历继续教育根据获得学位或教育等级相应积分。同时，人保财险定期实施课程研发和更新迭代，根据不同用户需求及日常管理实际需要，持续完善平台功能需求开发；通过以考促学的方式，激发员工自主学习热情，并辅以必要的培训资源支持，助力打造一支高素质、专业化的员工队伍，不断增强公司人才竞争力。截至 2025 年末，网训平台基本上实现全员参训，培训覆盖率接近 100%，人均学习时长 70 小时。

网训平台培训覆盖率接近

100%

人均学习时长

70 小时

资格证书支持

人保财险为正式员工参加相关专业资格考试并取得外部权威资质认证（包括 CFA、FRM、精算师职业资格等）提供制度保障和资源支持。对于通过相关资格考试并取得资格证书的员工，公司将按标准报销一定比例（60%）的考试费用，切实减轻员工备考经济负担。

人保财险始终将职称评审工作作为加强公司人才队伍专业化建设的重要举措。深入贯彻落实国家及上级单位关于深化职称制度改革的意见及要求，严格按照专业技术职务任职资格规定程序做好高级职称参评人员的申报、评审材料审核、论文答辩及考核推荐等相关工作；同时根据工作安排不定期组织中、初级职称的认定工作。

搭建专业人才认证体系

人保财险积极搭建专业人才认证体系，提升员工专业能力，打造世界一流的非寿险专业团队。设置核保、理赔、精算、科技序列等多方向专业发展通道，开展不同领域多种层级的资格考试，员工可在公司内部培养机制下得到充分学习成长，磨练技能，其中优秀人才可被公司聘任为高级专业技术职务。

2025 年，人保财险共组织举办 2 次全系统新员工上岗资格考试，总部和系统分公司共 8,567 名考生参考；开展新一期青年干部研修班选拔考试工作，共 304 人参考。

联合培训计划

人保财险持续加强与教育培训机构合作，采取跨界办学研修等方式，提供更加多样的培训及交流机会，不断提升员工的专业知识技能。

案例 | 青年干部研修班（北大班）

“青年干部研修班”（又称“北大班”）是人保财险与北京大学继续教育学院合作的精品培训项目，自 2000 年起，至今已连续举办 26 期，为加强公司优秀中青年干部教育培养提供了有力人才保障。

2025 年，人保财险与北京大学合作组织举办 2 期“北大班”，基础教育班（42 天）、高端研修班（14 天）各 1 期，参训学员 156 人。“北大班”通过组织开展管理者座谈、拓展训练、分组研讨、实践分享、毕业设计等，匹配工作场景，激发学习热情，形成实际研修成果。



▲ 人保财险获得“北京大学继续教育学院 2025 年度优秀合作单位”称号

案例 | 甘肃省分公司与兰州大学甘青宁“兰大班”

2025 年，甘肃省分公司牵头与兰州大学合作开展 3 期甘青宁“兰大班”，参训学员每期 100 余人，共完成 21 天集中培训（每期 7 天）。“兰大班”根据西北地区保险市场发展阶段差异和管理者岗位特点，系统构建了“雏鹰-飞鹰-精鹰-雄鹰”干部梯队模型，采取“大学教授理论授课+公司专家政策解读+案例研讨+行动学习”的多元教学模式，为区域保险事业高质量发展注入持续人才动力。



▲ 2025 年第一期“兰大班”授课现场

案例 | 江苏省分公司与南京大学“优才”研修班项目

2025 年，江苏省分公司与南京大学合作开展 2 期针对管理干部的“优才”研修班项目，每期 66 名学员，共完成 54 天集中培训。课程分设政治素养提升、工商管理、专业知识、综合素养提升等四大模块，灵活采用讲课、讲座、研讨、行动学习、精英交流等形式，拓宽管理干部格局视野，强化团队领导与风险决策等核心能力，助力管理干部从“经验型管理者”向“专业型领导者”蜕变。



▲ 江苏省分公司与南京大学“优才”研修班项目第一期结业暨第三期开班典礼

员工权益和保障

薪酬管理

以岗定薪，同工同酬：薪酬与业绩挂钩，效率优先、兼顾公平，实现有效激励和内部公平的有机统一，并确保薪酬水平有一定竞争力。人保财险印发《关于进一步加强工资总额、津补贴及福利管理的通知》，进一步规范收入分配秩序。公司员工薪酬结构由固定部分和浮动部分构成，其中浮动部分与业绩挂钩，实现有效激励和内部公平的有机统一。各级分支机构严格落实当地最低工资有关政策。

建立绩效薪酬追索扣回机制：公司严格落实监管要求，对高级管理人员和对经营风险有直接或重要影响岗位的关键岗位人员设置薪酬延期支付及追索扣回制度，确保绩效薪酬支付期限与相应业务的风险持续期限相匹配。按照《中国人民财产保险股份有限公司绩效薪酬追索扣回管理暂行办法》相关要求，充分发挥绩效薪酬激励约束导向作用，防范激进经营行为和违法违规行为，促进公司稳健经营和可持续发展。

非薪酬权益与保障

员工福利保障

人保财险严格依照相关法律法规，为员工足额缴纳五险一金与企业年金，制定并严格执行《中国人民财产保险股份有限公司总部假期管理办法》，全面保障员工休息休假权益，覆盖年休假、事假、病假、工伤假、探亲假、婚假、丧假、产假、产检假、陪产假、哺乳假、育儿假、独生子女护理假、调休假等各类假期。

公司按照国家政策统一建立健全非薪酬福利体系，为全体正式员工、兼职员工等各类用工人员提供基本社会保险、住房公积金、补充医疗保险、雇主责任险等多元福利保障，实现非薪酬福利覆盖率 100%，构建多层次、全方位的员工健康与安全保障体系。

实现非薪酬福利覆盖率

100%

落实女职工关爱

人保财险充分保障女性员工福利，遵守《妇女权益保障法》《女职工劳动保护特别规定》等法律法规，给予女员工产假、产检假、哺乳假等假期。2025 年，人保财险积极组织并参加各类活动，包括“玫瑰书香悦读畅享”读书、“情系女职工法在你身边”普法、“三八”节主题活动。同时，人保财险扎实推进女职工关爱室、“哺乳室”“妈咪小屋”建设，大力开展共建“女职工关爱室”活动，河北、山东、陕西、吉林、上海、贵州、新疆、青海、青岛 9 家分公司基层单位和人保集团工会共建女职工关爱室。



▲ 重庆市分公司工会举行“她力量 绽芳华”女职工登山徒步活动

深化普惠服务

人保财险健全总部服务体系，落实关爱慰问，开展结婚生育、退休离岗、员工及直系亲属去世、生病住院等各类慰问 212 人次，发放慰问金 37.54 万元，落实工会会员节日慰问等集体福利，增进员工幸福感。强化服务举措，首次创新开展总部会员子女暑期托管服务，74 名儿童参加，被新华网、全国总工会宣传推广。



▲ 人保财险总部工会会员子女暑期托管班

开展精准帮扶

人保财险深入开展 2025 年“两节”送温暖活动，系统共慰问走访一线网点 1,084 家，慰问困难员工、走访困难家庭、节日期间坚守一线岗位员工、派驻挂职干部 9,377 人次，累计发放慰问金 729.47 万元。组织开展工会送清凉活动，系统共慰问 44,242 人次，发放送清凉款物 377.95 万元。组织开展 2025 年“PICC 员工爱心日”捐款活动，系统 16.4 万名员工共捐款 252.21 万元，为公司 155 名员工申请关爱基金 256 万元。

共慰问走访一线网点

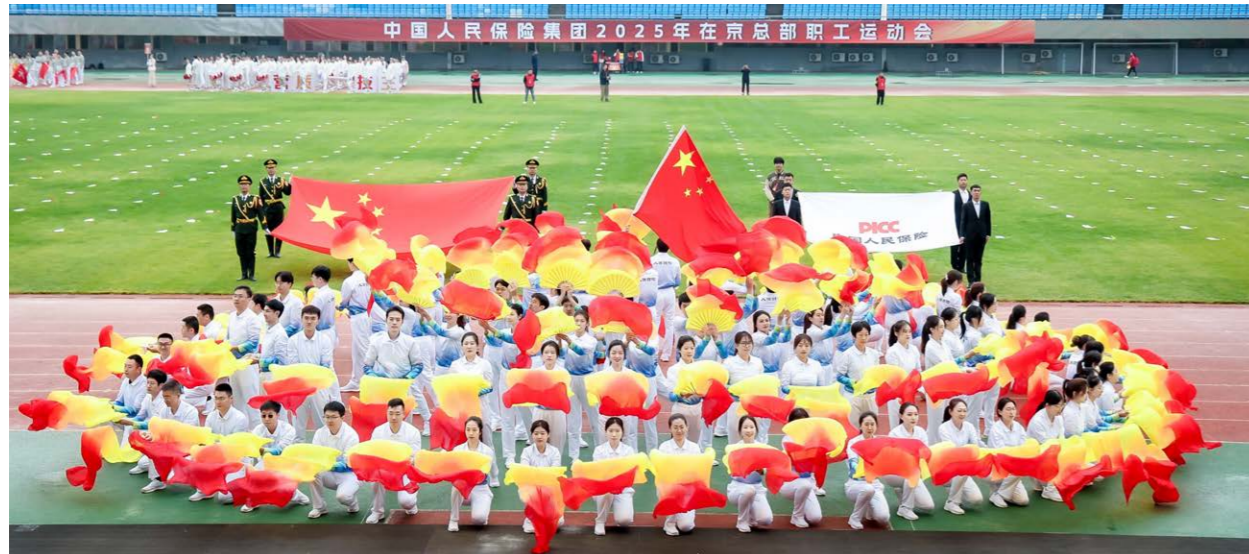
1,084 家

累计发放慰问金

729.47 万元

建设幸福职工之家

人保财险丰富活动载体，组织开展新春联欢、线上健步走、总部乒乓球赛等各类文体活动，组织总部“六一”儿童节亲子农耕活动，吸引在京总部各部门 971 名员工及子女参加。组织参加人保集团 2025 年在京总部职工运动会，蝉联运动会团体总分冠军。



▲ 人保集团 2025 年在京总部职工运动会人保财险方阵

关怀员工健康

职业健康管理：人保财险设立健康管理中心，安排医疗专家每周出诊，协助员工办理就医挂号，切实满足日常诊疗需求。每年组织全员健康体检，与优质医疗单位合作提供多样化体检套餐，帮助员工及时发现和预防健康隐患。

急救能力建设：人保财险连续两年开展自动体外除颤仪（AED）专项急救培训，并通过 OA 医疗健康园地、餐厅及电梯视频等渠道广泛宣传急救知识，累计组织 AED 实操培训 91 场。办公区域配备急救药箱及应急设备，提升全员应急自救互救能力。

累计组织 AED 实操培训

91 场

员工沟通和参与

深化民主管理

人保财险健全制度机制，保障职工合法权益，组织召开第四届职工代表大会第一次会议、第二次会议，审议通过《关于公司职工监事退任的议案》，以及《公司员工离职管理实施细则》《公司员工弹性退休管理实施细则》等涉及职工切身利益的制度规定，选举产生公司职工董事；组织召开公司总部第七届职工代表大会第一次会议，审议通过《公司总部员工职业装管理办法（2025 年修订版）》，选举产生公司职工代表大会总部选区职工代表。



▲ 人保财险第四届职工代表大会第一次会议



▲ 人保财险总部第七届职工代表大会第一次会议

构建和谐劳动关系

通过广泛开展集体协商，人保财险各省级分公司认真落实集体合同制度，及时做好集体合同到期续签工作，36 家省级分公司均完成全辖集体合同签订。2025 年，签订集体协商协议的员工数量 148,180 人；签订集体协商协议的女员工数量 69,474 人；签订女职工保护协议的人数 69,474 人。

员工申诉管理

人保财险积极倾听员工心声，为所有层级员工意见表达提供多元化沟通渠道，包括职工代表大会、设立接收反馈专用邮箱、办公平台内信访专用流程、上级沟通、人力资源部门及工会沟通等，并通过宣贯、培训等方式确保员工知悉相关渠道，持续保持沟通反馈渠道畅通。针对收集到的员工申诉或举报具体问题线索积极开展调查核实，经履行相关审批程序形成核查结果，推动员工意见建议得到有效落实和回应。同时，人保财险对员工的申诉或举报处理采取严格的保密措施，防止泄露个人隐私，维护员工切身利益的同时切实保障员工个人信息安全。

员工满意度调查

在人力资源管理方面，人保财险定期面向总部劳动合同员工开展员工满意度调查与领导干部作风测评，以数据化评估为依据，精准识别工作短板，动态改善人力资源管理成效。

在工会服务方面，人保财险通过定期开展工会会员满意度调查，精准对接员工多元化需求，持续优化服务供给。其中，2025 年针对总部工会会员子女暑期托管工作的专项调查显示，家长参与率达 85.14%，平均满意度高达 96.88 分，服务质量获得员工高度认可。

人保财险高度重视员工体验，每年面向员工开展多维度调研，持续优化人力资源管理与工会服务工作。

合作交流

人保财险系统推进供应链精细化管理，促进合作伙伴合规，保障合作质量；积极开展行业内外交流，聚焦科技赋能、绿色金融等前沿议题深化合作实践；牵头并参与多项监管与行业重点课题研究，共同探索保险业高质量发展路径。



供应链管理

人保财险持续加强供应链全周期管理，重点围绕供应商准入、行为规范与数据安全保护三大方面，构建系统化、标准化的管理体系。人保财险通过完善供应商管理政策与考核机制，明确供应商在商业道德、反腐败及信息保护等方面的责任义务，并与供应商共同签署行为准则与廉洁诚信承诺书，推动供应链合规运营与可持续发展。

供应链管理政策

人保财险严格遵循《中华人民共和国招标投标法》《国有金融企业集中采购管理暂行规定》等国家法律法规，在采购工作中全面落实《集中采购管理办法》《分散采购管理办法》《供应商管理办法》《网上商城采购管理办法（试行）》中关于供应商遴选、管理与考核的相关规定，恪守供应商监督管理要求；持续完善《招标代理机构工作规范》等标准化流程，健全供应商管理体系；制定并推动供应商签订《供应商行为准则承诺书》《供应商廉洁诚信承诺书》及《廉洁诚信协议》，有效防范采购过程中的违规风险。其中，《供应商行为准则承诺书》明确要求供应商遵循公平竞争原则，遵守所在地环境保护相关法律法规，履行人权保护等方面责任，并规定所有参与采购项目的供应商必须签署该承诺书。

人保财险积极推行绿色采购，全面应用中国人保集团 e 采管理平台与 e 采商城系统，2025 年已实现分散采购项目全流程线上审批管理，e 采商城全面支持供应商线上报价，显著提升采购效率、信息安全与节能减排水平。人保财险协同供应商共同履行企业社会责任，将可持续发展要求纳入《供应商行为准则承诺书》，并将其作为供应商参与采购项目的重要准入条件。

供应商反腐败政策

人保财险在采购实施环节，对于纳入采购管理范围的供应商，向供应商充分传达反腐倡廉政策，要求参与采购活动的供应商签署《供应商行为准则承诺书》。承诺书规定，供应商应有道德地从事商业活动，坚持公平竞争原则，遵守其经营所在地及国家所有适用的反腐败法律、法规，不得有贿赂、腐败、恶意串通、恶意欺诈或其他损害公司利益的不良行为。

行业交流与课题研究

人保财险积极响应政府号召，贯彻落实各项政策部署，与政府部门、行业协会、相关企业、高校等保持密切协同，积极搭建交流合作机制，推动资源共享、业务联动，围绕 ESG、气候风险及绿色保险等开展课题研究，形成体系化成果，助力行业绿色转型与可持续发展。

2025 年公司参与部分课题研究情况

课题研究板块	课题研究内容
标准规范制定	<ul style="list-style-type: none"> 参与起草全国应急管理与减灾救灾标准化技术委员会制定的《灾区农村居民住房倒塌或损坏数量抽样核查方法》国家标准。 参与制定并审议中国保险行业协会《农业保险遥感技术应用规范》。 深度参与新能源车型分级制度建设及基准费率挂钩方案测算，支持新能源车险可持续、精准化发展。 牵头完成《基于合成孔径雷达干涉测量（InSAR）技术的建筑物保险风险减量应用规范》《城市内涝监测预警信息保险应用规范》2 个行业标准研究，为风险减量服务实践提供支撑与指导。
气候风险研究	<ul style="list-style-type: none"> 参与中国科学院牵头的《人工智能与气候金融》课题研究，完成《基于人工智能的保险气候风险管理》研究报告，探索前沿技术赋能风险管理。 参与推进国家应急管理部“灾害评估与灾害保险联合实验室”项目建设，提交重点实验室年度战略研究及技术预测报告，参加相关学术研讨会与验收工作会。 参与《广东省台风强降雨巨灾指数保险标准化方案》技术交流及测算，支持区域巨灾风险防御体系建设。 参加金融气象服务培训班授课，持续探索气象数据与保险业务的深度融合。
课题研究	<ul style="list-style-type: none"> 参与国家科技部“十四五”重点研发计划《台风、洪涝巨灾链主要承灾体保险关键技术与标准研究及应用示范》，围绕台风、洪涝巨灾造成财产结构破坏与大宗农作物损失的保险补偿机制，集成台风、洪涝巨灾灾害链保险与再保险损失与风险评估业务平台，在东部沿海区开展模型平台的应用示范。 承担中国金融学会课题《保险业应用 InSAR 技术助力一带一路倡议的路径研究与实践》，结合 InSAR 技术应用案例，探讨其在保险承保、理赔及风险减量环节的实践路径。 承担中国保险学会课题《风险减量服务下的财产保险公司业务模式研究》，分析企财、工程、巨灾险等多领域典型案例，探索财险公司风险减量服务下的业务模式及实现路径。
项目合作	<ul style="list-style-type: none"> 与中国农业大学合作开展畜禽全基因组选择模型项目，支持种猪风险评估、保险产品创新与理赔减损，助力乡村振兴。

公益慈善

人保财险将服务社会民生、提升民众福祉作为自觉担当，持续开展形式多样的定点帮扶、公益慈善及志愿服务等活动，积极履行企业社会责任，与社会共享高质量发展成果。2025 年，公司作出慈善及其他捐款 4,200 万元，其中公益性捐款 3,900 万元；捐赠保险提供风险保障 1,161.72 亿元。



帮扶行动

人保财险高度重视乡村振兴与定点帮扶工作，于 2025 年初系统部署全年任务，制定《2025 年定点帮扶工作方案》《2025 年结对帮扶工作计划》等文件，并配套考核办法与任务清单，确保工作有序推进。2025 年公司共组织 28 个调研指导组、111 人次深入定点帮扶县开展实地调研，确保帮扶措施精准有效，全年向五个定点帮扶县直接投入无偿帮扶资金 1,500 万元，重点支持帮扶地区产业发展与农民增收。中国人保定点帮扶工作连续七年获得中央单位定点帮扶考核最高等次“好”的评级。同时，积极推动消费帮扶，引导全系统各级工会完成消费帮扶 2,335 万元。

案例 | 向乌兰察布察右中旗捐赠 296.22 万元助力特色产业发展

人保财险向内蒙古自治区乌兰察布市察右中旗捐赠资金及保险共计 296.22 万元，实施防冰雹减灾、农业监测体系建设、节水灌溉及杂粮炒货等多个助农项目，有效助力当地特色产业发展。

案例 | 江西省分公司开展“爱心助学，筑梦未来”公益行动

江西省分公司延续二十余年定点帮扶传统，组织员工赴乐安县公溪镇中心小学开展“爱心助学，筑梦未来”公益行动，为 30 名困境学子送去助学金及学习用品，累计投入帮扶资金超 1 万元。

志愿服务

人保财险积极开展志愿服务活动，持续打造志愿服务品牌，以青年志愿服务队为主体，面向新市民子女、困境学子、特殊教育机构、养老机构等开展金融保险知识宣教、爱心书桌捐赠、红色课堂、爱心理发等丰富多彩的志愿服务活动，积极参与保障十五运会等重要赛事活动。

员工志愿服务类别	2023 年	2024 年	2025 年
志愿服务时长 (小时)	78,348.2	36,778.5	34,676.0
志愿服务参与人数 (人)	19,052	20,452	19,880
主要服务对象与受益人数数量 (人)	723,234	443,287	396,873

案例 | 人保财险关爱新市民群体子女

2025 年，人保财险组织青年员工代表再次走进大兴区爱心希望学校，开展“爱心书桌 点亮梦想”主题团日活动，通过捐赠爱心书桌及文体用品、深入班级开展红色公益课堂，深化爱国主义教育，持续传递公益温暖。



案例 | 人保财险助力服务国家重大赛事

广东省分公司组织青年志愿者参加十五运会及残特奥会现场展示志愿服务，每天值班时间超过 12 小时，为现场观众和赛事参与者提供保险咨询和保障服务，覆盖人数达 7 万人。



▲ 广东省分公司团组织青年员工助力十五运会火炬传递

数据安全



人保财险始终将信息安全、数据安全和隐私保护工作放在首位，将数据安全风险融入公司全面风险管理框架。公司持续优化安全管理体系与制度规范，定期开展数据防泄漏排查，强化敏感数据邮件外发随机抽查管控，不断提升数据安全保障能力与安全治理水平。

管理架构和制度

信息安全组织架构

人保财险构建统一规范、权责清晰的网络与数据安全治理体系。公司党委、董事会对公司数据安全工作负主体责任。公司主要负责人为数据安全第一责任人，分管数据安全的领导为直接责任人。公司网络和数据安全领导小组是公司网络安全工作最高领导机构，各省级分公司设立本级网络和数据安全领导小组，确保公司管理要求贯通至各职能部门与各级分支机构。

信息安全组织架构	
层级	职责
公司党委、董事会	<ul style="list-style-type: none"> 数据安全管理工作责任主体。
网络和数据安全领导小组	<ul style="list-style-type: none"> 负责贯彻落实相关法律法规和监管要求，建立网络和数据安全风险“三道防线”机制，审议网络和数据安全战略规划，确保其与公司的业务战略规划相一致，审批重大网络和数据安全工作事项。

信息安全与隐私保护政策

人保财险严格遵循《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规要求，已制定适用各机构层级，覆盖所有业务线的数据保护政策体系。

板块	数据安全和客户信息保护政策
数据信息保护政策	<ul style="list-style-type: none"> 按照“谁管业务、谁管业务数据、谁管数据安全”的原则，制定《数据安全管理办法》《客户信息管理办法》等管理制度，将数据安全和客户信息保护工作要求贯穿于数据处理全生命周期，适用于各机构层级，覆盖所有业务线。
数据信息管理规范	<ul style="list-style-type: none"> 制定《数据分类分级规范》《数据生命周期安全规范》《数据安全事件应急预案》《客户个人信息保护影响评估实施细则》《客户个人信息安全事件应急预案》《个人信息收集管理规范》《服务资源供应商管理规范》等制度规范。通过系列制度明确各业务端口保护个人信息责任，建立侵害个人信息权益处罚机制。根据对个人信息权益的影响程度对处理个人信息的行为和类别等进行分类管理，按照风险程度建立事前评估、事中控制、事后监督的闭环管理机制。





人保财险统筹规定了与第三方数据合作、数据出境等场景数据安全保护要求，规范了数据收集、传输、存储、访问、导出、展示、开发测试、汇聚融合、委托处理、共享、共同处理、删除和销毁全生命周期分类分级保护策略。

数据安全管理工作

数据安全防护措施

人保财险采取主被动相结合的数据安全防护措施，通过构建网络和数据安全保护技术体系，提升数据安全保护能力，主动开展数据安全防护，并建立健全网络和数据安全风险监测、事件处置等运营机制，持续提升风险预警和安全事件处置能力。

在主动防护方面，公司通过周期性漏洞扫描与渗透测试、数据库脱敏、办公网与互联网及数据中心网络隔离等技术手段，从源头加强数据泄露风险防范；完善灾备制度，分级建设灾备环境，通过数据备份、恢复验证及关键硬件双机热备 / 集群部署，保障业务连续性。

 漏洞扫描与测试	<ul style="list-style-type: none"> 周期性开展漏洞扫描、渗透测试，及时发现并修复网络和信息系统漏洞。
 数据脱敏	<ul style="list-style-type: none"> 部署数据库脱敏平台，落实测试环境数据脱敏和数据库访问动态脱敏策略。
 办公网络隔离	<ul style="list-style-type: none"> 推进实施办公网和互联网隔离，部分关键岗位终端进一步实施办公网和数据中心网络隔离，防范潜在的数据泄露风险。
 数据与系统灾备恢复	<ul style="list-style-type: none"> 完善备份与灾备管理制度，分级分类建设关键信息系统灾备环境，开展重要数据备份并定期验证恢复有效性；关键硬件采用双机热备 / 集群部署，并建立核心设备配件备份机制，确保业务连续性。

在被动防护方面，公司已建立完善的数据泄露预防与应急响应体系，制定了《数据安全事件应急预案》《网络安全事件应急管理规范》等制度文件，构建了覆盖预警监测、应急响应和事后处置的全流程管理机制。公司通过标准化操作程序，建立预警监测与响应机制，明确应急流程、压实各方责任、保障处置高效。聚焦客户个人信息安全，制定《客户个人信息安全事件应急预案》，针对个人信息被篡改、泄露、破坏、非法获取、非法利用等对个人或组织合法权益造成负面影响的安全事件，明确具体处置程序并定期开展应急演练。

 网络攻击防护	<ul style="list-style-type: none"> 采用防火墙、入侵检测系统、恶意代码防护系统等措施加强网络攻击防护。
 网络安全监控	<ul style="list-style-type: none"> 构建网络安全监控体系，实现 7×24 小时常态化网络安全监控运营。
 风险监测工具	<ul style="list-style-type: none"> 针对敏感邮件外发、应用接口数据交互、数据库访问行为等开展风险监测。
 数据安全应急预案	<ul style="list-style-type: none"> 制定数据安全事件应急预案，明确事件处置机制和流程，组织开展应急演练，确保事件发生后快速、有序处置。
 客户个人信息安全应急预案	<ul style="list-style-type: none"> 制定客户个人信息安全事件应急预案，明确事件处置程序，组织开展应急演练，确保事件发生后快速、有序处置。

持续推进数据防护演练

人保财险定期开展实战攻防演练，同时常态化开展多场景的应急演练。2025 年度，人保财险共完成四轮攻防演练、五次钓鱼邮件防范演练、一次勒索病毒攻击演练，旨在全面检验并持续提升公司在不同威胁情境下的防御与应急响应能力。

部分应急演练场景	
场景	目的
从互联网发起攻击	<ul style="list-style-type: none"> 从互联网侧模拟真实黑客的入侵行为，对目标系统开展攻防对抗实战演练，检验网络安全防御体系的整体强度与有效性。
从内网发起攻击	<ul style="list-style-type: none"> 从内网侧模拟潜在威胁者的渗透行为，对目标系统开展针对性的攻防对抗演练，检测内网隔离策略与内部监控体系的可靠性。
钓鱼邮件攻击	<ul style="list-style-type: none"> 模拟真实攻击的邮件内容与发送场景，测试并提升全员对钓鱼邮件的识别、报告及防范能力，不断巩固公司整体网络安全意识防线，筑牢“人防”这一关键安全环节。
勒索病毒攻击	<ul style="list-style-type: none"> 模拟遭受勒索病毒攻击，检验防勒索病毒防范措施与数据备份机制的有效性，验证事件处置流程规范性，提升公司整体勒索病毒防御能力。

客户个人信息保护

人保财险建立严格的客户个人及敏感数据访问控制与技术防护体系，按“最小必要”原则规范客户信息全生命周期管理，明确消费者信息控制权并搭建多渠道行使路径，严格规范数据用途及第三方共享流程，全方位保障消费者信息安全与合法权益。

客户个人 / 敏感数据的访问控制和保护措施

人保财险实施严格的数据访问控制，落地有效的保护方案，重点针对客户个人信息强化管理。将数据安全要求纳入软件开发安全管理规范，在应用系统中嵌入数据安全防护能力，包括数据访问权限管控、敏感信息屏蔽显示等。对于敏感个人信息管理，公司在《客户个人信息隐私保护政策》中明确敏感个人信息（含 14 岁以下未成年人）处理规则，告知处理敏感个人信息的必要性，以及对信息所有者可能产生的影响。

公司制定发布账号管理制度，明确账号权限管理要求、使用要求、技术要求，覆盖内部人员、个人代理、合作机构等各类型用户。建立集中的账号权限管理平台，规范账号权限申请、审批、配置流程，严格按照“实名制”“人号岗权对应”“权限最小”“默认拒绝”原则开展账号权限管理。定期组织开展账号权限排查清理，对岗位变动、离职、长期不活跃系统用户进行集中清理。加强信息系统刚性管控，对重要系统实现双因素登录认证，限定同一账号同一时间不得在多个终端登录使用。

在技术防护领域，公司采取各类技术实施数据访问控制。

密码技术	<ul style="list-style-type: none"> 采用密码技术保护敏感个人信息存储的机密性与完整性。
去标识化技术	<ul style="list-style-type: none"> 运用去标识化技术，降低个人信息在存储、传输及日志记录中的泄露风险。
HTTPS 及消息验证码技术	<ul style="list-style-type: none"> 通过 HTTPS 及消息验证码技术，保障个人信息传输过程的机密与完整。
脱敏规范及配套技术	<ul style="list-style-type: none"> 制定脱敏规范及配套技术组件，在全系统范围内对敏感信息进行脱敏展示。

客户信息的收集、使用和保留

人保财险在《客户个人信息隐私保护政策》中作出公开承诺，坚决杜绝从第三方非法获取个人信息，严格遵循“最小必要”原则，不过度收集与业务办理无关的个人信息。

公司针对不同业务类型、产品种类，对客户信息的收集、使用、保留实施全生命周期闭环管理，仅收集与保险服务直接相关的个人信息，在信息采集前，将明确告知客户信息使用目的、范围及保存期限，充分保障客户的知情权与同意权。公司明确保留消费者个人信息的持续时间的标准，即在达成《客户个人信息隐私保护政策》所述目的所需的期限内保留消费者的个人信息，除非需要延长保留期或受到法律的允许。

向客户提供个人信息控制权利

人保财险在《客户个人信息隐私保护政策》中明确了消费者对本人信息行使访问、修改和删除的权利。公司在官方微信公众号中向消费者提供查阅《客户个人信息隐私保护政策》原文、个人基本信息、保险产品与服务等功能。除非保险法、反洗钱法、电子商务法等法律法规要求公司继续保留个人信息，消费者注销账户即完成个人信息的删除。

公司在官方网站、移动设备客户端 APP、微信公众号、微信小程序、抖音小程序等网络运营平台公开个人信息处理规则，为消费者提供了方便、快捷的行使权力的渠道。消费者也可通过在线客服、拨打 95518 服务电话等多种方式，向公司提出个人信息控制权行使需求，公司将及时响应、妥善处理。

将消费者数据用于其他用途的同意政策

人保财险已制定统一适用的个人信息处理规则，覆盖所有接受公司保险产品和服务的消费者，相关规则以《客户个人信息隐私保护政策》为载体，在公司官网、中国人保 APP、官微等渠道公开。

除获得必要且充分授权，或因法律法规规定情形外，人保财险不向任何公司、组织和个人出租、出售、提供、共享或转让个人信息。对已获得授权或委托处理的个人信息，公司在与合作方签订的合作协议中明确双方的个人信息保护义务，严格遵循“最小权限”原则使用个人信息，严禁未经客户本人同意使用个人信息办理各类业务，严禁利用个人信息进行不当营销、不当催收等行为，并建立合作方个人信息保护履约监督机制。

针对向第三方提供个人信息的事项，公司严格依据《中华人民共和国个人信息保护法》要求，事前开展个人信息处理的合法性、正当性、必要性和安全性影响评估，确保全流程依法合规、风险可控。对需客户单独同意的事项，公司制定专用的告知与授权文本，在客户自主授权同意后，方可向第三方提供相关个人信息，充分保障客户的知情权、同意权与选择权。

供应商数据安全

供应商和业务合作伙伴数据保护政策

人保财险开展数据防泄漏排查，定期抽查敏感数据邮件外发事件，要求问题责任方在规定限期内整改。梳理公司第三方机构数据合作现状和安全风险，制定第三方合作数据安全治理方案，加强数据安全保障能力。

供应商信息安全管理措施

人保财险明确要求供应商必须遵守信息安全和隐私保护的法律法规，并进行检查以验证其合规性。由公司提供的信息，或与公司的业务往来期间所获取的所有信息，应被视为商业秘密、敏感及专有信息。供应商只有经授权或按照法律规定方可披露公司的信息，且不得向未经授权的第三方或公众披露公司的信息。未经公司的事先书面同意，供应商不得聘请或授权任何第三方服务的供应商处理公司的信息。涉及国家秘密的，需严格遵守国家和公司相关规定。

开展个人信息保护影响评估、数据安全评估，加强对合作机构系统安全性的评估审核，最小化数据传输范围。



针对具有数据交互场景的供应商采购和业务合作，在合同或协议中添加数据安全条款，明确双方数据安全保护责任和义务。



要求参与采购活动的供应商签署《供应商行为准则承诺书》，进行信息隐私保护相关承诺，承诺书明确了供应商在信息安全方面必须遵守的规定，并作为供应商入库准入和参加公司采购项目的必要条件。



与合作机构系统对接时，采用接口鉴权、HTTPS 安全传输协议、IP 地址白名单、数据传输日志记录等措施加强对接过程数据安全保护。

2025 年，公司分别完成集中采购项目中期供应商评价和分散采购项目前三季度供应商考核评价，涉及 14,796 家集采供应商，目前正积极推进 2025 年全年供应商考核评价。

2025 年前三季度供应商考核评价结果

等级	集中采购评价供应商数量	分散采购评价供应商数量
优秀	201	8,113
良好	310	4,434
合格	123	1,472
不合格	11	132
合计	645	14,151

信息安全管理审计及认证

信息安全管理系统认证

人保财险积极落实国家网络安全等级保护要求，每年邀请权威测评机构开展等保三级系统等级保护测评，有效识别信息系统安全风险并加强整改，持续提升信息系统安全防护水平。人保财险秉持体系化管理理念，不断优化提升信息安全管理、IT 服务标准化、业务持续运行保障和个人信息保护能力。2025 年，人保财险顺利通过 ISO27001 信息安全管理体系、ISO20000 信息技术服务管理体系、ISO22301 业务连续性管理体系及个人金融信息保护能力（II 级）的年度监督审核，不断加强信息安全管理标准化程度。



▲ ISO22301 业务连续性管理体系
▲ ISO27001 信息安全管理体系
▲ ISO20000 信息技术服务管理体系
▲ 个人金融信息保护能力 (II 级)

信息安全系统审计

根据《保险公司信息系统安全管理指引（试行）》《保险业信息系统灾难恢复管理指引》《国家金融监督管理总局办公厅关于加强银行业保险业移动互联网应用程序管理的通知》《银行保险机构信息科技外包风险监管办法》《保险公司信息化工作管理指引（试行）》等制度要求，公司每两年对信息科技风险开展一次系统性审计，并形成相应审计报告。

内部审计：2025 年 9 月，人保集团审计部 / 审计中心派出审计组，开展人保财险 2025 年度信息科技审计，审计期间为 2023 年 5 月至 2025 年 8 月。

外部审计：2025 年，人保集团、人保财险聘请安永审计公司开展财务及内控审计，其中包含信息技术一般控制、信息安全、应用控制等审查内容。

人保财险每年制定审计计划时，明确信息科技专项审计计划。2026 年拟开展移动应用业务合规审计、数据安全及数据治理审计、自建应用审计等，防范公司信息安全风险。

信息安全管理培训

人保财险高度重视网络和数据安全操作实践、安全意识宣导教育培训，制定网络安全培训计划并有序推动实施。每年全员参加网络安全培训、自查整改，签署“网络安全自查整改承诺书”，切实提高全员网络安全意识。2025 年，人保财险开展网络和数据安全培训及安全教育宣导 30 余次，聚焦数据安全、个人信息保护、攻防技术、AI 安全、开发安全、钓鱼邮件等多个常见安全风险场景，全员网络安全意识水平持续向好。公司举办 2025 网络安全宣传周活动，宣传网络安全知识，提升公司整体安全防护水平。

公司发布部门保密管理制度，持续强化涉密人员安全管理，组织全员参加保密教育培训活动，加强涉密文件管理，开展部门保密自查自评工作，消除失泄密隐患。

网络和数据安全操作实践培训

培训对象	培训要求
全体员工	<ul style="list-style-type: none"> 新员工须参加入职培训，包含网络和数据安全内容。 每年参加全员网络安全自查整改，签署“网络安全自查整改承诺书”。
第三方驻场人员	<ul style="list-style-type: none"> 将安全意识宣导左移至入场环节，要求驻场人员阅读签署“网络安全保密承诺书”后，方可办理考勤等工作事宜。 每年参加全员网络安全自查整改，签署“网络安全自查整改承诺书”。
第三方合作厂商	<ul style="list-style-type: none"> 在合同签署环节，要求合作厂商同步签署“网络安全承诺书”，加强对合作人员的安全管理。 每年参加公司供应链安全自查，并签署反馈“供应商网络安全责任承诺书”。

安全意识宣传教育和培训

培训对象	培训内容
科技条线领导层	<ul style="list-style-type: none"> 开展科技安全合规专题培训，宣导政策形势与公司治理层面安全内容，加强科技安全合规管理。
网络安全、研发、运维等科技专业岗位	<ul style="list-style-type: none"> 组织开发安全、个人信息保护等专项培训，强化系统建设、维护过程中的客户信息和数据安全保护技术能力。
全系统员工	<ul style="list-style-type: none"> 举办网络安全宣传周和客户个人信息保护培训活动，通过桌面屏保、人保学堂、线下有奖问答等方式宣贯网络安全、数据安全、个人信息保护知识，组织全员开展网络安全自查和整改，签署网络安全承诺书，提升公司整体安全防护水平。

《人保财险客户个人信息隐私保护政策要点》已在官网披露，具体详见：
https://property.picc.com.cn/cx_gywm/shzr/fzccysj/202511/t20251120_646869073749110784.html

《人保财险数据安全政策要点》已在官网披露，具体详见：
https://property.picc.com.cn/cx_gywm/shzr/fzccysj/202510/t20251020_635537487028047872.html

G 治理篇

- 106 党建引领
- 108 公司治理
- 111 风险管理
- 112 合规与商业道德

人保财险始终坚持和加强党的全面领导，以深学细悟筑牢思想根基，以实干笃行践行责任担当。聚焦规范、透明、高效的现代企业治理目标，公司持续完善治理机制，深耕董事会多元化建设，持续提升可持续治理能力；强化信息披露质量，维系与投资者的常态化良性沟通；严守风险底线，强化合规管理与商业道德建设，加强知识产权保护与创新驱动，以坚实治理体系护航企业高质量、可持续发展。

党建引领

2025 年，人保财险党委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及二十届历次全会精神，坚定落实人保集团党委部署要求，坚持用改革精神和严的标准管党治党，以高质量党建引领高质量发展，切实把党建优势转化为治理效能与发展动能。



推动理论学习走深走实

人保财险深化落实“第一议题”制度，制定印发《公司党委理论学习中心组 2025 年专题学习重点内容安排》，高质量保障公司党委理论中心组学习 8 次，研讨交流 24 人次，带动省市两级党委开展中心组学习 3,700 余次，参加研讨交流 10,100 余人次，以党的创新理论武装头脑、指导实践。

开展中心组学习

3,700 余次

参加研讨交流

10,100 余人次

健全全面从严治党体系

人保财险持续深化“大党建”工作格局，落实加强金融系统党的建设工作的意见及集团党建工作要点，体系化梳理完善公司党的建设制度机制 237 项。紧扣年度中心工作和全面从严治党目标任务，研究制定《公司 2025 年度党建工作要点》《2025 年党风廉政建设重点工作要点》《公司党务公开实施方案》《公司党委推进健全全面从严治党体系实施办法》等系列制度文件，开发全面从严治党工作任务落实管理系统，以科技赋能为基层减负提效。

体系化梳理完善公司党的建设制度机制

237 项

召开专题警示教育会

382 次

公司推动巡视整改常态长效，扎实落实中央巡视“回头看”、二十届中央第三轮巡视反馈问题整改，对新制定或修订的 9 项制度开展自评估，全面检视制度建设贯彻落实质效；开展“五个一”警示教育，公司系统各级召开专题警示教育会 382 次，各级党委书记讲授警示教育廉政党课 359 堂，持续筑牢廉洁防线，巩固警示教育成效。

深入推进党建业务融合

人保财险坚持党建引领基层治理，深入践行“四下基层”，严格落实基层党建联系点制度，总省地三级机构党委班子建立 2,859 个党建联系点，紧盯发展所需、改革所急、基层所盼上下联动，推动同频共振、同向发力、问题共答，切实为基层办实事解难题，以点带面促进基层党建提档升级。积极推广“四步学习法”“书记攻坚项目”，建设“四强党支部”，广泛开展联学共建 7,600 余次，系统组建党员突击队 2,583 支，积极应对西藏日喀则地震、贵州黔西沉船事故、北京冰雹灾害等自然灾害和突发事件，充分发挥战斗堡垒作用和先锋模范作用，以实际行动彰显人民保险的使命担当。

总省地三级机构党委班子建立党建联系点

2,859 个

广泛开展联学共建

7,600 余次

系统组建党员突击队

2,583 支

完善基层党建治理

人保财险聚焦基层党建提质增效，从组织建设、指导服务、考核评价三方面扎实推进工作。一是强化基层基础建设。落实基层党组织建设质量提升三年行动方案，优化系统党建组织架构与人员配备，省地两级新增编制 202 个，实现 36 家省级机构独立设置党群工作部门；推动区县支公司经理、党组织书记“一肩挑”动态占比达到 100%，设立中介板块子公司党委，实现党的组织与工作有效覆盖。二是强化帮带指导服务。完善基层党建联系点机制，强化对基层党建工作的指导与支持。全年发展党员 1,773 名，青年党员占比 82%；开展“我为群众解一难”活动，构建党务实操工具箱，发布 4 套 81 个文书模板，采购 25 门党务课程，切实为基层党务工作减负增效。三是强化考评评价创新。首次印发党群条线重点工作评价标准、编制总部“四强”党支部评价指标，建立定期检查通报机制，构建可视化考评体系，开展专项检查，激发党建条线活力。

推动区县支公司经理、党组织书记“一肩挑”动态占比达到

100%

全年发展党员

1,773 名

公司治理

人保财险聚焦科学高效的治理框架，持续推进治理机制优化，强化内控合规与决策监督，以专业治理能力夯实经营根基，保障治理体系规范高效运转。更多关于公司治理内容详见人保财险 2025 年年报“企业管治报告”部分。

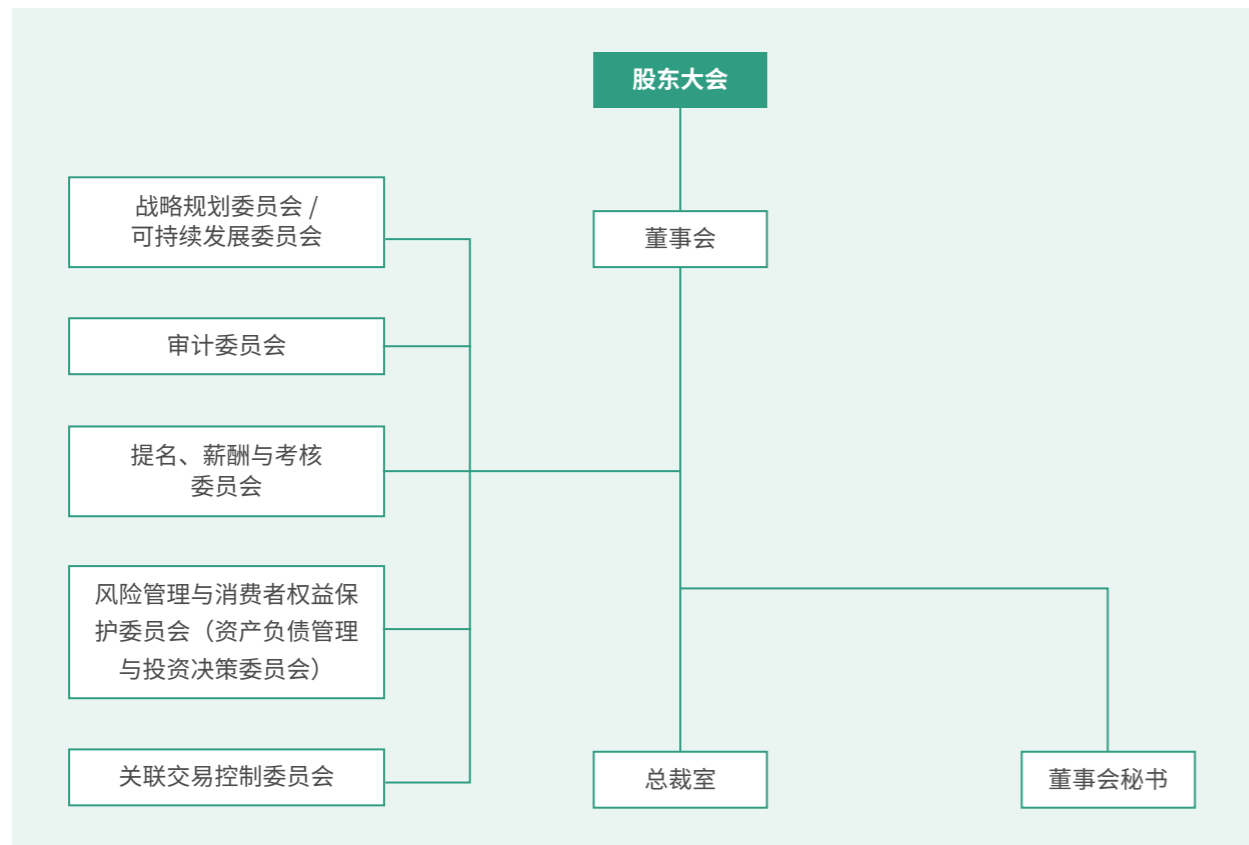


治理架构

人保财险严格遵守《中华人民共和国保险法》《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》等相关法律法规要求，全面遵循香港联交所《上市规则》附录十四《企业管治守则》相关要求，规范开展公司治理。公司制定并出台《中国人民财产保险股份有限公司关联交易管理办法》《中国人民财产保险股份有限公司董事会关联交易控制委员会工作规则》等专项规章制度，持续完善公司治理体系。

2025 年，人保财险对《公司章程》进行了修订，不再设立监事会，原监事会监督职能由审计委员会承担。新修订的《公司章程》明确了股东会、董事会及其专业委员会（包括审计委员会）的职责权限、议事规则和工作程序，形成权力制衡与高效决策的平衡机制。

公司治理架构



董事会独立性及多元性

人保财险重视董事会独立性与多元化建设，以确保决策客观全面。截至报告发布时，公司共有董事 10 名，包括 3 名执行董事、2 名非执行董事和 5 名独立董事，确保独立董事客观参与公司决策、监督制衡有力、权责匹配、职能优化，深度参与公司高质量发展。为确保董事会成员构成及观点表达的多样性，公司从性别、年龄、地区、文化及教育背景、专业经验及技能等多方面衡量董事会多元化构成情况，以保证决策全面。截至报告发布时，公司董事会共有女性董事 3 名，占比 30%。

董事会成员均在经济、金融、保险、会计、法律等领域拥有丰富经验。2025 年，公司共召开股东会 3 次、董事会会议 11 次、董事会专门委员会会议 35 次、监事会会议 5 次。

2025 年，公司持续强化董事履职能力建设，常态化组织开展专业化、体系化培训，涉及企业管治与上市规则、反洗钱及反恐怖融资、可持续发展与信息披露、中国特色现代企业制度、关联交易合规管理等内容。

时间	培训内容
2025 年 1 月	<ul style="list-style-type: none"> 组织董事参加香港联交所对《上市规则》附录 C1《企业管治守则》最新修订的培训。
2025 年 8 月	<ul style="list-style-type: none"> 组织董事参加反洗钱及反恐怖融资知识培训。 举办首期独立董事讲堂，组织董事参加《可持续行动与信息披露》专题培训。
2025 年 10 月	<ul style="list-style-type: none"> 举办第二期独立董事讲堂，组织董事参加《构建中国特色现代企业制度》专题培训。
2025 年 12 月	<ul style="list-style-type: none"> 组织独立董事参加中国人民银行反洗钱局的反洗钱及反恐怖融资培训。 组织独立董事参加公司举办的香港联交所关联交易信息披露培训。

投资者权益维护、薪酬管理与关联交易

为切实保障投资者合法权益，人保财险搭建高效规范的投资者关系管理机制，严格按照制度规范与程序要求，全方位维护全体股东尤其是中小股东权益。公司利润分配决策程序规范、运行机制健全，分红标准及比例清晰明确，严格遵循《公司章程》及相关审议流程执行。自 2024 年以来，公司每年均实施年度及中期两次现金分红。

人保财险建立健全的董事及高级管理层薪酬管理制度，由提名、薪酬与考核委员定期评价董事会架构与人员组成，制订董事及高级管理层的薪酬政策及架构，构建包含财务指标、非财务指标、战略目标达成情况、公司治理合规性等多维度的考核体系，并开展年度考核，向董事会提出薪酬待遇的合理建议。公司将履职评价结果作为董事及高管薪酬与激励的重要依据，其中独立董事除固定袍金外，浮动袍金与年度履职评价结果挂钩。

人保财险严格遵循市场公平交易原则，依照《中国人民财产保险股份有限公司关联交易管理办法》，确保关联交易定价公允、程序合规、信息披露及时，不存在通过关联交易损害股东利益的行为。公司设置关联交易控制委员会，负责审查关联交易管理制度及执行情况，统筹关联方识别、审核与维护，负责关联交易的审查、备案、风险管控及专项整治等工作，持续提升关联交易规范化管理水平。

投资者沟通与信息披露

人保财险始终严格遵循证券上市地监管规则及国家金融监管总局相关信息披露要求，确保监管规定落地执行。公司制定《中国人民财产保险股份有限公司信息披露管理规定》，持续完善信息披露工作机制、规范业务流程，常态化开展专项培训，全力保障定期报告与临时报告编制、披露工作的及时性、真实性、准确性与完整性。在此基础上，公司从多维度优化信息披露工作，向投资者及利益相关方全面展现经营发展成效与社会责任履行情况，不断夯实信息披露工作质量，持续提升整体披露水平。

<p>强化披露管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> 积极对接监管机构标准和政策要求，密切跟进可持续发展披露准则推动情况，把握可持续发展趋势，及时宣导披露公司可持续发展情况。
<p>拓展信息渠道</p>	<ul style="list-style-type: none"> 紧扣国内外可持续发展主流趋势和关注热点，依托公司官网、官方公众号、主流媒体等信息披露渠道，强化可持续发展相关信息宣传，及时发布相关政策与实践、声明、报告、成果亮点等信息，多方位展示公司可持续发展工作成果，提升公司可持续发展信息的外部触达水平。
<p>丰富信息可读性</p>	<ul style="list-style-type: none"> 兼顾不同利益相关方的信息需求，通过公众号发布《人保财险发布 2025 年中期业绩》《中国人保财险 2025 年理赔服务报告》等，以图文并茂的方式增强定期报告可读性，可视化关键信息回应利益相关方关切。

人保财险高度重视投资者关系管理，坚持依法合规、公开透明原则，及时向投资者及社会公众披露公司发展战略、财务状况、经营业绩、重大事项及投资者诉求处理等关键信息。所有应披露信息均通过公司官网、香港联交所网站及保险行业协会网站等监管规定的平台统一发布，切实保障信息披露的透明度。

人保财险持续畅通多元化投资者沟通渠道，积极主动、高效专业地服务国内外机构及个人投资者，不断增进互信与理解。2025 年，公司通过定期业绩发布和路演、现场接待、线上沟通、投行会议、主动拜访等形式，累计与投资者开展沟通超 500 人次。

累计与投资者开展沟通超

500 人次

案例 | “非车险高质量发展的实践和展望”主题投资者开放日

2025 年 11 月，人保集团和人保财险在深圳联合举行以“非车险高质量发展的实践和展望”为主题的投资者开放日，向资本市场宣导公司在非车险高质量发展方面的目标、体系和优势。

风险管理



风险管理架构

人保财险建立由董事会负最终责任，董事会下设的风险管理专业委员会受权管理，董事会下设的审计委员会负责监督，高级管理层直接领导，高级管理层下设的风险合规委员会统筹协调，各部门及各级机构各司其职的风险管理组织体系。

公司单独设立风险管理部，负责牵头全面风险管理体系建设，指导、监督各部门和各级机构开展全面风险管理工作，同时牵头保险风险、操作风险、信用风险管理；综合部、战略部、资金部分别牵头声誉风险、战略风险、市场风险和流动性风险管理。省级分支机构设立风险管理部，承担风险管理职能，并配有风险管理岗位人员。

公司审计部门对公司风险管理政策、风险管理体系运行情况和运行效果进行监督，按照监管要求和公司有关规定开展审计，并向董事会审计委员会报告。

风险管理体系

人保财险深入贯彻党中央防范化解重大金融风险相关要求，坚持“经营合规、资产安全、资本充足、价值创造”的风险管理总体目标，坚持风险底线思维和预防为主理念，突出全面风险管理和重点领域风险防控，强化“重点防控、源头防控、科技防控、系统防控”，持续提升公司风险管理能力和风险防控效果。

公司持续健全风险管理组织架构，完善风险管理制度。优化风险偏好体系，促进风险偏好与经营管理有机融合。增强资本管理前瞻性，深化资本管理在公司经营管理中的实践和应用。升级风险管理相关信息系统功能，以科技赋能促进风险管理工作提质增效。加大重点领域风险识别评估、预警提示、自查排查的力度，助力业务持续健康发展。加强风险管理意识及理念培育，推动全系统树立正确的经营观、业绩观、风险观。

2025 年，公司偿付能力保持稳定和充足，风险综合评级、偿付能力风险管理能力评估得分处于良好水平，未发生影响正常经营的系统性风险事件，总体风险可控。

人保财险建立完备的风险管理培训体系。2025 年，公司围绕偿付能力风险管理、风险偏好、ESG 风险管理、操作风险损失数据等相关主题，开展风险管理系列培训合计 3 次，组织系统各分公司参加集团年度风险合规培训 1 次。

人保财险建立健全 ESG 管理机制，将相关工作纳入全面风险管理体系，保持长期可持续发展，维持 ESG 评级处在良好水平，重点关注气候风险、ESG 投资相关风险等。更多气候风险管理内容详见本报告“环境篇 (S) ——应对气候变化——气候风险管理”板块。

合规与商业道德

人保财险始终坚守合规经营理念，持续健全合规管理制度与运行机制，厚植合规文化，严守风险防控底线，坚决防范系统性风险。公司将合规要求全面覆盖各层级、各条线、各岗位，聚焦监管重点与突出风险开展排查，层层压实合规管理与风险防控责任，构建严密高效的风险防控体系。



合规内控

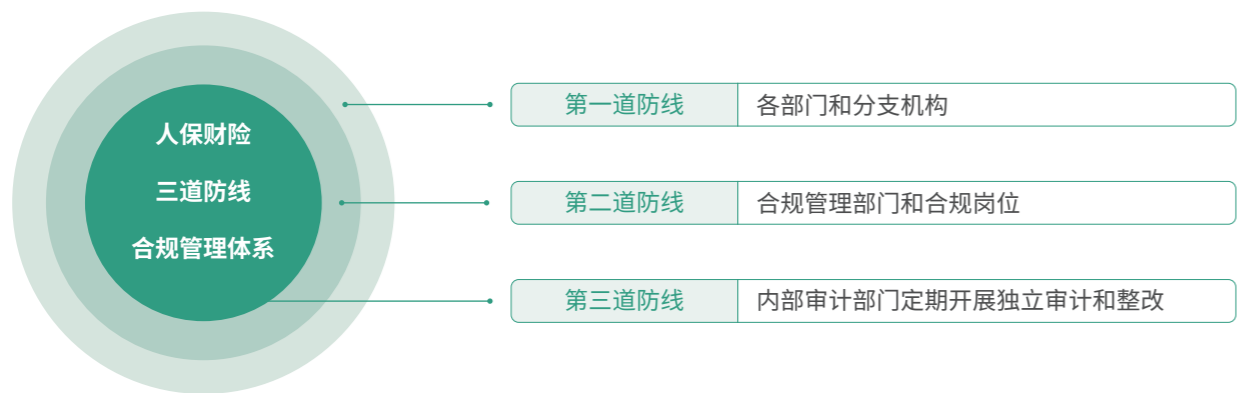
合规管理机制

人保财险董事会及下设专业委员会积极履行合规管理职责，着力夯实董事会合规管控主体责任，审议年度内控评估报告、风险评估报告等关联议案，以及关于公司合规管理的其他重要议案，涉及财务核算、内部审计、关联交易、反洗钱机制、信息披露等关键板块。

公司持续健全内控合规制度体系，2025 年根据最新法律法规、监管规定及上级制度，制定印发《合规管理办法》，完善合规管理架构。在省级分支机构设立合规官，严格保障其参会权、调查权，充分发挥核心作用，强化合规人员履职保障。

公司建立各司其职、协同高效的合规管理“三道防线”：各业务部门和分支机构为第一道防线，对其职责范围内的合规管理负有首要责任；合规管理部门和合规岗位为第二道防线，履行专业监督与指导职责；内部审计部门为第三道防线，定期对公司合规管理情况进行独立审计，确保合规体系有效运行。

公司以《金融机构合规管理办法》施行为契机，全面优化合规考核体系，将“处罚下降率”作为第一道防线核心考核指标，提高第一道防线合规考核权重，推动树立“管业务必须管合规、管发展必须管风险”的经营理念。



合规文化建设

人保财险持续加强合规宣导。2025 年针对 15 个重点业务领域搭建并动态更新合规培训宣导素材库，在季度全系统经营分析会、季度风险合规委员会例会中嵌入合规培训内容，加强对各级主要负责人、新提拔干部、年轻干部、关键岗位人员的合规宣导培训，提升全员合规意识。同时，结合现行监管规定和公司业务管理实际，修订印发《合规经营红线手册》，推动全员在经营中明底线知红线。

2025 年，公司全系统合规培训覆盖率 100%。

合规行为管理

人保财险坚决维护金融安全稳定，持续健全合规管理机制，扎实推进反洗钱、反垄断、反贪腐等合规管理工作，合规与商业道德培训覆盖全体员工（包括兼职和供应商）。常态化开展常规审计、专项审计及风险排查，强化员工合规行为监督，不断提升风险管理与合规经营水平，为促进公司稳健经营提供有力保障。

反洗钱、反恐怖融资合规管理

人保财险严格遵守反洗钱、反恐怖融资与制裁合规相关的法律法规，对标监管要求、结合业务实际，明确董事会依照法律法规和公司章程规定，承担洗钱风险管理的最终责任。2025 年，根据新《反洗钱法》及人民银行相关规章制度，修订印发《洗钱及恐怖融资风险管理办法（2025 年修订版）》等 13 个反洗钱专项制度，确保公司内部规定与监管要求保持一致，明确产品线部门、渠道部门、理赔部门、客服部门反洗钱工作职责，进一步完善涉及大额交易和可疑交易报告、客户身份识别、客户身份资料与交易记录保存、信息安全保护、自评估、反洗钱工作奖惩等全面的反洗钱制度体系。

公司及各省级分公司均组建了反洗钱及反恐怖融资工作领导小组，由机构主要负责人担任组长，指定法律合规部门牵头反洗钱管理工作，有效落实反洗钱各项义务。2025 年，随着反洗钱监管环境动态变化及公司自身风险管控责任的不断深化，公司全面梳理、明确细化、调整完备了反洗钱及反恐怖融资工作领导小组成员单位及相关部门职责分工，切实强化反洗钱及反恐怖融资工作的组织领导与统筹协调。

公司常态化对不同条线、岗位、层级的员工开展针对性反洗钱培训。2025 年，邀请外部专家开展反洗钱培训，重点覆盖董监高人员，强化其合规履职能力。同时，开展覆盖新员工、法规条线员工、区县支公司经理的反洗钱培训，参与培训职工累计达 9,200 人，聚焦反洗钱监管最新形势和履职要求，持续提升员工反洗钱知识的覆盖面和运用能力。

报告期内，公司未发生任何与反洗钱相关的诉讼或行政处罚事项。

公司全系统合规培训覆盖率达

100%

参与反洗钱培训

9,200 人



▲ 2025 年人保财险邀请人民银行外部专家给全系统开展反洗钱培训



▲ 2025 年人保财险新员工法律合规及反洗钱工作宣导

反垄断、反不正当竞争与公平交易

人保财险健全反垄断、反不正当竞争与公平交易合规管理体系，制定发布《合规经营红线手册》等专项管理制度，常态化对管理人员开展相关合规培训，积极引导员工保持良好的商业行为，维护行业正当竞争秩序。公司制定印发《供应商行为准则承诺书》，向所有纳入采购管理范围的供应商充分传达坚持公平竞争原则，遵守其经营所在地及国家所有适用的反腐败法律、法规，不得有贿赂、腐败、恶意串通、恶意欺诈或其他损害公司利益的不良行为。公司落实人保集团反垄断工作部署，针对各分公司共保协议的法规审核提出具体要求，从公平竞争、诚信互惠角度对合同进行合规性审核，确保相关业务均接受合规评估并按法律要求进行申报。

2025 年，公司开展“区县支公司经理综合能力提升示范班”以及“地市分公司主要负责人综合能力轮训班”等培训班，加强对《反不正当竞争法》《反垄断法》的宣导培训。

2025 年，公司未发生涉及虚假宣传、实施垄断行为、侵犯商业秘密的行政处罚及诉讼。

知识产权保护

人保财险严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国著作权法》等法律法规，印发《中国人民财产保险股份有限公司专利及软件著作权管理办法（2024 版）》等专项制度，加强对专利及软件著作权的创造、运用、保护、管理和服务，筑牢公司知识产权保护的制度基础，并建立起由总公司统筹推动，各级分支机构负责监督管理的知识产权保护工作体系。

公司构建并不断提升知识产权保护力度，设置专门机构或配备专业岗位人员，专职负责专利及软件著作权的管理、保护、转化运用等工作。设定严格的审核程序，以规范专利生命周期各阶段工作机制和流程，加强专利保护管理、软件著作权登记管理、商标注册管理。同时，公司通过专利的创造、运用和保护，鼓励发明创造，保护创新投入和成果，从而提升自主创新能力，促进技术进步，加强技术创新和研发成果保护，提高知识产权创造和运用能力。

截至 2025 年末，公司累计申请专利 1,130 项，其中申请发明专利 760 项；累计授权专利 333 项，其中授权发明专利 113 项；累计登记软件著作权 1,291 项。2025 年，公司新申请专利 206 项，其中申请发明专利 163 项；授权专利 92 项，其中授权发明专利 45 项；新登记软件著作权 172 项。组织开展 2 次知识产权保护相关培训，切实提升公司员工知识产权保护意识和能力。（注：累计专利申请、登记软件著作权包含 2024 年末计入的部分。）

税务政策

人保财险严格遵守国家税务法律法规及相关政策要求，全面落实税务管理各项工作，依法披露税务信息，按时足额完成各项税费缴纳工作，严禁非法偷税、漏税行为。同时，常态化开展税务自查自纠，排查潜在风险点，确保税务工作全流程合规有序。

公平与权益保护

人保财险始终坚守平等、公正、包容的发展理念，将公平竞争与权益保护深度融入公司治理与商业行为全流程，切实保障员工、供应链合作伙伴、客户及利益相关方合法权益，维护公平透明、规范有序的市场生态。

在员工权益保障方面，严格遵守劳动用工法律法规，坚持机会均等、公平就业，坚决杜绝性别、年龄、种族、宗教、民族、残疾、地域等各类歧视。建立科学合理的薪酬福利与晋升体系，保障员工平等发展机会，畅通诉求表达渠道，维护员工各项合法权益。同时，积极践行多元包容理念，尊重个体差异，搭建多元人才发展平台，助力不同群体实现价值提升。

在供应链管理与商务合作中，遵循公开、公正、公平、诚信守约原则，构建供应商准入、招标采购、合作评审、合规监督等全流程管控机制，强化廉洁风险与不正当竞争风险防控，杜绝不公平交易、商业贿赂及侵权行为，保障各类市场主体平等参与、公平竞争、互利共赢。

公司持续完善权益保护与合规管理长效机制，常态化开展合规培训、监督核查与风险隐患排查整改，将公平公正、尊重权益、诚信尽责的商业伦理嵌入业务运营各环节。以负责的商业行为推动构建和谐稳定、共建共享的可持续发展生态，切实履行金融央企社会责任与 ESG 治理承诺。

反贪腐

完善反腐倡廉管理制度。公司严格落实《纪检监察机关处理检举控告工作规则》相关规定，推进内部信访与举报工作规范化建设，制定《中国人民财产保险股份有限公司纪检监察信访举报工作管理暂行规定》《中国人民财产保险股份有限公司鼓励实名信访举报的办法（试行）》《中国人民财产保险股份有限公司信访工作办法》《总公司信访工作实施细则》《总公司信访应急工作预案》《涉嫌职务犯罪问题线索处置工作规范（试行）》《以案促改促治工作规范》等专项制度，规范指导信访举报流程、应急处置机制和举报人合法权益保护。积极开通多元举报渠道，通过信箱、电子邮箱、党建云设立监督举报信箱。

严格举报人保护。落实信访和举报管理保密要求，《中国人民财产保险股份有限公司鼓励实名信访举报的办法（试行）》提出建立实名举报人保护机制，明确举报人专项保护重点工作，对于违反举报者保护政策的情况制定相应追责规定，防止举报人遭受打击报复。

健全商业行为管控流程。聚焦腐败重点问题开展专项部署和集中整治，强化节假日检查、督导，持续强化关键人员、关键系统权限风险排查，扎实推进员工与供应商清廉建设工作。同时，面向合作供应商传导公司反腐倡廉工作要求，筑牢商业道德风险防控防线。对于涉嫌违反商业行为准则的合作供应商，推动系统从上而下与其终止合作，完善供应商反贪腐工作机制。

常态化廉洁合规培训。聚焦廉洁从业全流程管理，精准开展分层分类教育工作。针对新员工，第一时间启动廉洁从业教育，扎实上好入职廉洁“第一课”，夯实合规从业基础。秉持自律与他律并行、正向引领与警示教育互补的原则，引导员工树立正确的财富观与价值观。面向全体董事会成员、所有员工、外包人员及保险代理人等常态化开展商业道德相关政策宣导与培训，将廉洁要求融入日常教育、管理与监督各环节，培训涵盖政策法规解读、企业文化宣贯、廉洁理念传递、合规风控实操等内容，全方位提升员工职业素养与廉洁从业水平。2025 年公司商业道德相关培训覆盖率为 100%。

公司商业道德相关培训覆盖率

100%

案例 | 安徽省分公司开展清廉合规文化宣导月活动

安徽省分公司紧扣清廉金融文化建设要求，结合中央八项规定精神学习教育，2025 年 4 月启动清廉合规文化宣导月活动，构建“单位+家庭+社会”三方协同宣教体系。活动开展支部党课超 160 场次，实现市分公司新员工廉洁谈话全覆盖；走访合作单位超 1,300 家，对 900 余名干部员工开展家访并签订助廉倡议书，主动对接监管部门。通过“线上+线下”宣传矩阵，组织 3,000 余名员工参与纪法测试，超 4,400 名员工参与活动，签订廉洁承诺书 2,700 余份。



2025 年 4 月，安徽省铜陵市分公司制作并向辖内 4S 店、合作修理厂等合作单位发放廉洁监督卡 115 份。

案例 | 北京市分公司创新开展警示教育

2025 年，北京市分公司持续深入开展警示教育，扎实推进反腐败和党风廉政教育常态化、制度化。组织分公司党委班子成员、各级负责人前往北京市第一中级人民法院旁听职务犯罪案件开庭审理，接受警示教育；赴北京市第二监狱开展警示教育，引导党员干部进一步强化纪律意识、加强自我约束。印发北京市分公司警示案例汇编，汲取身边人违纪违法案件的深刻教训。全年组织召开 3 次集中警示教育大会，重要节日发送廉洁提醒 3.3 万人次。

商业道德审计

人保财险严格恪守监管部门要求及公司内部治理准则，以风险防控为核心导向，持续完善审计监督体系，常态化组织开展常规审计、专项审计等各类排查工作，不断强化全体员工行为管控与商业道德管理，审计范围涵盖反贪腐与反商业贿赂制度体系构建及落地执行、税务扣缴流程规范、员工职业操守管控、反洗钱管理在内的各个风险领域。公司常规审计每 3 年一次 100% 覆盖所有分公司及业务条线，全力保障公司合规、稳健、有序运营。

类别	审计内容
常规审计	<ul style="list-style-type: none"> 重点聚焦财务收支合规性、经营活动规范性、内部控制有效性等核心维度。
专项审计	<ul style="list-style-type: none"> 重点监督核查各级机构在重点业务领域对法律法规、监管要求的执行落实情况。 聚焦承保理赔、资金管控、招标采购等风险高发频发领域，深入拆解业务流程、梳理风险节点、构建风险识别标签，开展多层次、多维度的员工异常风险行为排查与识别工作，明确整改时限、压实整改责任，推动问题闭环整改。

深入推进“不敢腐、不能腐、不想腐”一体化廉洁治理体系建设，构建“考评促自律、机制强约束”的长效管理机制，着力增强员工廉洁从业的思想自觉和行动自觉。公司制定《员工违规行为处罚实施细则》，严格违规行为处罚管理，将员工职业操守表现、违规违纪处理结果全面纳入绩效考核体系，明确其作为员工年终绩效评定、评优评先、奖金核算、职务晋升及岗位调动的核心依据。

高管审计覆盖率

100%

人保财险按照《保险公司董事及高级管理人员审计管理办法》要求，针对公司高管人员，严格按照监管规定建立周期性经济责任审计机制，至少 3 年开展一次全面审计，高管审计覆盖率 100%。在省级分公司班子成员和地市级机构主要负责人离任或任职满三年时，对其开展经济责任审计。经济责任审计方案涵盖了履职待遇、业务支出、利益输送等廉洁自律情况，并对审计中发现的相关问题及时督促被审计单位立行立改，持续推动分支机构建立风清气正的经营环境。2025 年，人保财险开展经济责任审计 270 项，其中：对 17 家省级分公司主要负责人开展了经济责任审计，占省级机构的 45.95%；对 144 家地市级分公司主要负责人开展了经济责任审计，占地市机构的 41.86%；对 31 家区县机构主要负责人开展了经济责任审计。

开展经济责任审计

270 项

ESG数据表

经济绩效			
指标名称	2025	2024	2023
总资产 (亿元)	8,604.98	7,782.44	7,036.23
总保险服务收入 (亿元)	5,115.94	4,852.23	4,572.03
净利润 (亿元)	403.77	321.61	245.66
环境绩效			
指标名称	2025	2024	2023
直接 GHG 排放总量 (范围一)			
天然气燃烧温室气体排放量 (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
煤气消耗排放量 (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
间接 GHG 排放总量 (范围二)			
电力温室气体排放量 (tCO ₂ e)	231,612.54	235,565.56	230,227.21
外购热力温室气体排放量 (tCO ₂ e)	104,910.83	107,980.95	128,737.17
其他间接 GHG 排放总量 (范围三)			
员工差旅 (航空及火车) 排放量 (tCO ₂ e)	5,813.97	5,260.51	5,065.87
温室气体排放总量			
温室气体排放总量 (tCO ₂ e)	425,196.50	457,308.72	479,768.63
人均温室气体排放强度 (tCO ₂ e/人)	2.79	3.06	3.19
直接能源使用			
天然气用量 (立方米)	5,471,982	5,472,872	5,502,291
人均天然气使用量 (立方米/人)	35.91	36.68	36.59
车用汽油 (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
煤气 (吨)	168	360	613
人均煤气使用量 (千克/人)	1.10	2.41	4.08
煤炭 (吨)	1,335	1,604	1,124
人均煤炭使用量 (千克/人)	8.76	10.75	7.47
间接能源使用			
用电量 (千瓦时)	447,929,547	454,879,327	445,259,042
人均用电量 (千瓦时/人)	2,939.52	3,048.42	2,960.68
外购热力 (吉焦)	953,735	981,645	1,170,338
人均外购热力使用量 (吉焦/人)	6.26	6.58	7.78
水资源使用			
自来水总用水量 (吨)	6,280,258	6,639,737	6,847,192
人均自来水用水量 (吨/人)	41.21	44.50	45.53
无害废弃物排放			

环境绩效			
指标名称	2025	2024	2023
生活垃圾排放总量 (吨)	81.65	162.00	182.00
人均生活垃圾排放 (吨/人)	0.02	0.04	0.07
餐厨垃圾 (吨)	79.56	81.58	43.33
有害废弃物排放			
灯具消耗量 (支)	1,876	831	4,951
人均灯具消耗量 (支/人)	0.46	0.34	3.37
电池消耗量 (节)	280	295	315
人均电池消耗量 (节/人)	0.07	0.12	0.21

社会绩效			
指标名称	2025	2024	2023
员工雇佣情况			
在岗员工人数 (人)	152,382	149,218	150,391
劳务派遣人数 (人)	13,155	13,422	14,072
男性员工人数 (人)	80,464	78,824	79,433
女性员工人数 (人)	71,918	70,394	70,958
<31 岁员工人数 (人)	20,627	20,275	22,034
31 岁 -50 岁员工人数 (人)	112,096	109,724	109,070
>50 岁员工人数 (人)	19,659	19,219	19,287
华北员工总数 (人)	26,389	25,964	26,288
东北员工总数 (人)	10,872	10,820	11,026
华东员工总数 (人)	37,813	36,530	36,540
华中员工总数 (人)	23,171	22,838	23,118
华南员工总数 (人)	20,510	20,201	20,474
西南员工总数 (人)	19,104	18,656	18,621
西北员工总数 (人)	14,523	14,209	14,324
博士学历员工人数 (人)	119	113	109
硕士学历员工人数 (人)	9,726	8,117	7,279
学士学历员工人数 (人)	106,645	101,373	100,379
大专学历员工人数 (人)	31,457	33,397	36,822
其他学历员工人数 (人)	4,435	6,218	5,802
员工流动性			
新进员工人数 (人)	8,923	5,558	5,680
男性新进员工人数 (人)	4,809	3,013	2,660
女性新进员工人数 (人)	4,114	2,545	3,020
<31 岁新进员工人数 (人)	5,936	4,903	3,690
31 岁 -50 岁新进员工人数 (人)	2,976	615	1,985
>50 岁新进员工人数 (人)	11	40	5
华北新进员工人数 (人)	1,193	775	754
东北新进员工人数 (人)	359	205	221
华东新进员工人数 (人)	2,763	1,550	1,127
华中新进员工人数 (人)	1,331	687	1,138
华南新进员工人数 (人)	1,238	925	1,045

社会绩效			
指标名称	2025	2024	2023
西南新进员工人数 (人)	1,205	849	727
西北新进员工人数 (人)	834	567	668
员工雇佣率 (%)	5.86	3.72	3.78
男性员工雇佣率 (%)	5.98	3.82	3.35
女性员工雇佣率 (%)	5.72	3.62	4.26
<31 岁员工雇佣率 (%)	28.78	24.18	16.75
31 岁 -50 岁员工雇佣率 (%)	2.65	0.56	1.82
>50 岁员工雇佣率 (%)	0.06	0.21	0.03
华北员工雇佣率 (%)	4.52	2.98	2.87
东北员工雇佣率 (%)	3.30	1.89	2.00
华东员工雇佣率 (%)	7.31	4.24	3.08
华中员工雇佣率 (%)	5.74	3.01	4.92
华南员工雇佣率 (%)	6.04	4.58	5.10
西南员工雇佣率 (%)	6.31	4.55	3.90
西北员工雇佣率 (%)	5.74	3.99	4.66
流动员工人数 (人)	5,759	6,690	7,839
男性流动员工人数 (人)	3,168	3,741	4,419
女性流动员工人数 (人)	2,591	2,949	3,420
<31 岁流动员工人数 (人)	1,350	1,231	870
31 岁 -50 岁流动员工人数 (人)	2,074	2,555	3,470
>50 岁流动员工人数 (人)	2,335	2,904	3,499
华北流动员工人数 (人)	729	939	1,586
东北流动员工人数 (人)	313	398	543
华东流动员工人数 (人)	1,486	1,588	1,778
华中流动员工人数 (人)	914	973	1,184
华南流动员工人数 (人)	939	1,232	1,206
西南流动员工人数 (人)	818	867	880
西北流动员工人数 (人)	560	693	761
员工流动率 (%)	3.78	4.48	5.21
男性员工流动率 (%)	3.94	4.75	5.56
女性员工流动率 (%)	3.60	4.19	4.82
<31 岁员工流动率 (%)	6.54	6.07	3.95
31 岁 -50 岁员工流动率 (%)	1.85	2.33	3.18
>50 岁员工流动率 (%)	11.88	15.11	18.14
华北员工流动率 (%)	2.76	3.62	6.03
东北员工流动率 (%)	2.88	3.68	4.92
华东员工流动率 (%)	3.93	4.35	4.87
华中员工流动率 (%)	3.94	4.26	5.12
华南员工流动率 (%)	4.58	6.10	5.89
西南员工流动率 (%)	4.28	4.65	4.73
西北员工流动率 (%)	3.86	4.88	5.31
健康与安全			
工伤死亡数量 (人)	3	3	7

社会绩效			
指标名称	2025	2024	2023
因工伤造成的死亡率 (%)	0.00	0.00	0.00
工伤 (不含死亡) 数量 (人)	334	278	242
因工伤 (不含死亡) 损失工作日数 (日)	13,327	9,723	8,393
员工发展及培训			
女性员工参加培训比例 (%)	97.01	96.30	87.30
男性员工参加培训比例 (%)	96.14	96.50	85.58
公司级领导参加培训比例 (%)	100.00	100.00	92.31
部门级管理人员 (含专业序列) 参加培训比例 (%)	98.55	98.11	77.57
处级管理人员 (含专业序列) 参加培训比例 (%)	97.84	97.07	89.19
基础职务序列人员参加培训比例 (%)	96.50	96.34	86.32
女性员工平均参加培训时间 (小时)	221.43	212.34	156.49
男性员工平均参加培训时间 (小时)	219.16	218.12	151.03
公司级领导 (包括公司领导和公司级高管) 平均参加培训时间 (小时)	288.45	182.28	180.77
部门级管理人员 (含专业序列) 平均参加培训时间 (小时)	178.32	134.07	110.98
处级管理人员 (含专业序列) 平均参加培训时间 (小时)	212.78	187.07	160.03
基础职务序列人员平均参加培训时间 (小时)	220.59	216.66	153.48
员工多样化			
汉族员工人数 (人)	139,533	136,753	138,041
少数民族员工人数 (人)	12,849	12,465	12,350
反腐败			
董事接受反贪污培训人数 (人)	10	10	4
董事接受反贪污培训比例 (%)	100	100	100
员工接受反贪污培训比例 (%)	100	100	100
按地区划分供应商数量 (家)			
安徽	302	346	279
北京	2,532	2,982	2,514
福建	1,186	604	387
甘肃	223	212	203
广东	3,339	1,448	757
广西	477	190	152
贵州	809	142	119
海南	111	80	58
河北	1,221	608	314
河南	867	280	212
黑龙江	363	63	51
湖北	2,132	466	327
湖南	1,063	453	365
吉林	394	149	122
江苏	2,286	428	269
江西	933	231	211
辽宁	804	360	235

社会绩效			
指标名称	2025	2024	2023
内蒙古	424	222	177
宁夏	33	243	217
青海	188	53	52
山东	1,626	942	633
山西	1,242	240	105
陕西	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
云南	213	141	128
浙江	1,800	557	321
重庆	814	304	285
香港	1	-	1
澳门	-	-	-
台湾	-	-	-
海外	9	13	3

注：

环境绩效指标说明：

1. 温室气体排放、能源使用和水资源使用

- (1) 温室气体排放、能源消耗、水资源消耗情况的统计范围包括财险本级及下属所有分支机构。
- (2) 公司温室气体排放运营边界包括直接排放（范围一），间接排放（范围二、范围三中的员工差旅排放），核算的温室气体为二氧化碳，其他的间接排放不包括在本次报告的温室气体披露范围内。
- (3) 排放因子和计算方法：天然气、汽油、柴油、煤气、煤炭、热力的温室气体核算参考《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法与报告指南（试行）》中提供的排放因子；电力排放因子使用最新的省级电力平均二氧化碳排放因子。
- (4) 员工差旅（火车及航空）的统计口径为公司统一差旅平台中的国内火车与飞机，温室气体核算参考《中国产品全生命周期温室气体排放系数数据库》中提供的温室气体排放因子。
- (5) 人均温室气体排放强度（tCO₂e/人）、人均能源使用量、人均自来水用水量的人员统计口径为公司在岗员工总数。
- (6) 由于上述统计范围和统计口径的调整，对 2023 年及 2024 年数据进行了重述，已反映在表格中。

2. 无害废弃物排放、有害废弃物排放

- (1) 废弃物排放数据的统计口径为公司总部大楼。
- (2) 人均生活垃圾排放 = 生活垃圾排放总量 / (公司总部员工数 + 物业公司员工数 + 租区员工数量)。
- (3) 人均灯具消耗量 = 灯具消耗量 / (公司总部员工数 + 物业公司员工数)。
- (4) 人均电池消耗量 = 电池消耗量 / (公司总部员工数 + 物业公司员工数)。

社会绩效指标说明：

- 1. 整个报告期的员工数量使用当年 12 月 31 日时点的数据。
- 2. 公司级领导 = 公司领导 + 公司级高管。
- 3. 流动人员 = 主动离职人员 + 解雇人员 + 退休人员 + 其他因故解除劳动合同的人员。
- 4. 员工流动率 = 流动人员 / 在岗员工人数。
- 5. 雇佣率 = 新进员工数量 / 在岗员工人数。
- 6. 董事接受反贪污培训人数中董事统计口径包括全体董事。

第三方审验


审验声明：人保财险 2025 年度可持续发展报告

对中国人民财产保险股份有限公司 2025 年度可持续发展报告的独立审验声明

致中国人民财产保险股份有限公司的管理层及利益相关方：

北京商道融绿咨询有限公司（以下简称“商道融绿”）受中国人民财产保险股份有限公司（以下简称“人保财险”）的委托，对其《中国人民财产保险股份有限公司 2025 年度可持续发展报告》（以下简称“《可持续发展报告》”）披露的有关信息进行独立的第三方审验。商道融绿的审验情况如下。

审验范围

1. 时间范围
本次审验时间范围限于《可持续发展报告》披露的 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间的信息，报告期之外的任何相关信息均不在本次审验范围之内。

2. 信息范围
本次审验的范围限于《可持续发展报告》涵盖的人保财险的信息，不包括人保财险的供应商等其他第三方的信息。对于《可持续发展报告》中披露的已经通过独立第三方机构审计或审验的信息和数据，本次不再重复审验。

3. 审验范围
本次审验范围包括两方面：一为评估《可持续发展报告》是否有不符合 AA1000AP (2018) 中包容性、实质性、回应性和影响力原则的情况；二为评估选定《可持续发展报告》中的特定绩效信息的可靠性和质量，特定绩效信息包括：

- 农险服务农户数量以及提供风险保障金额
- 巨灾保险保障人数及金额
- 知识产权保险服务客户数量和风险保障金额
- 员工流动率
- 承保新能源车数量
- 女性员工数量
- 承保碳汇保险金额
- 女性员工参加培训比例
- 森林保险保障金额
- 男性员工参加培训比例

责任

人保财险的管理层对《可持续发展报告》的编制和内容负全部责任，并保证《可持续发展报告》的内容以及提供给商道融绿的资料信息的完整性和真实性，不存在重大错误陈述。

商道融绿的责任是根据人保财险提供的资料信息，依据 AA1000 审验标准 v3 (AA1000AS v3) 出具独立的审验声明。

标准

商道融绿使用 AA1000AS v3 作为审验服务参照的标准。AA1000AS v3 是指由 AccountAbility 创建的审验标准。本次审验类型和深度为“类型二、中度审验”。

商道融绿依据《商道融绿非财务报告审验方法》编制本审验声明。

商道融绿同时参考的标准、原则及倡议还包括：全球报告倡议组织 (GRI)《可持续发展报告标准》/香港联交所《环境、社会及管治报告守则》/沪深北三大交易所《上市公司可持续发展报告指引》/气候相关财务信息披露工作组 (TCFD) 框架/国际可持续准则理事会 (ISSB)《国际财务报告可持续披露准则第 1 号——可持续相关财务信息披露一般要求》《国际财务报告可持续披露准则第 2 号——气候相关披露》/欧盟《企业可持续发展报告指令》(CSRD) /温室气体核算体系 (GHG Protocol) 等。



审验声明：人保财险 2025 年度可持续发展报告

审验方法

1. 制定审验计划

商道融绿在审验计划中记录关键的需求、需收集的证据、任务、活动、可交付成果和时间表，形成审验计划书。

2. 收集信息

商道融绿依据准确性、平衡性、完整性、时效性的原则，评估所收集信息的质量。

3. 进行审验

- 开展访谈，访谈人员包括综合部、战略部、人力部、车险部、商团部、农险部、消保部、风研中心等各部门中负责可持续发展相关工作的人员。
- 审验人保财险所提供的相关文件资料。
- 审验《可持续发展报告》的信息是否符合 AA1000AP (2018) 中包容性、实质性、回应性及影响性原则。
- 审验选定《可持续发展报告》中的特定绩效信息的可靠性和质量。
- 审验《可持续发展报告》是否参照全球报告倡议组织 (GRI)《可持续发展报告标准》和香港联合交易所《环境、社会及管治报告守则》编制。

4. 商道融绿认为其他必要的工作

独立性和能力

1. 独立性

商道融绿声明，与人保财险为完全相互独立的机构，对该公司不存在偏见和利益冲突。

2. 能力

商道融绿专注于为客户提供环境、社会和公司治理 (ESG) 评级、绿色金融战略规划、环境和社会风险管理 (ESRM)、绿色金融产品创新、绿色金融与责任投资研究、绿色债券评估认证、绿色信贷和责任投资能力建设等可持续金融方面的专业咨询、研究和培训等服务。

商道融绿已获得使用 AA1000AS v3 的许可。该许可授权商道融绿使用和遵守 AccountAbility 的 AA1000AS v3，以及使用与此类可持续性审验服务相关的 AA1000AS v3 标志。

商道融绿审验团队人员拥有 AA1000 认证可持续发展审验师 (CSAP) 证书、ISO14001 内审员资质、CFA-ESG 证书、EFFAS-CESGA 证书、GRI 培训证书、碳资产管理师等可持续发展领域的资质，团队由拥有丰富可持续发展领域经验的专业人士构成，其对 AA1000AS v3 标准有全面的理解。

局限性

商道融绿在本次《可持续发展报告》审验中，所需的信息和数据完全依赖人保财险提供的相关信息和数据，未从其他外部渠道搜集信息，亦未对外部利益相关方进行访谈。

审验内容

1. AA1000AP (2018) 原则审验

包容性：人保财险识别了主要利益相关方，通过不同的方式持续与主要利益相关方沟通，并对外展示沟通情况。人保财险为利益相关方参与提供了必要的能力建设。

实质性：人保财险收集了主要利益相关方的意见，确立了实质性议题的分析流程，识别出了与公司高度相关的 ESG 议题，并于其《可持续发展报告》中展示了实质性议题的评估结果。



审验声明：人保财险 2025 年度可持续发展报告

回应性：人保财险对其主要利益相关方关注的实质性议题做出了回应，并监督目标执行情况，且在能力建设和资源投入方面有所行动。

影响性：人保财险建立了衡量、评估和管理公司的可持续影响的流程，并将部分影响纳入了公司的实质性议题管理和战略目标规划中。

2. 特定可持续发展绩效信息审验

核证《可持续发展报告》中的特定绩效信息的质量和可靠程度。

结论

- 商道融绿未发现《中国人民财产保险股份有限公司 2025 年度可持续发展报告》有不符合 AA1000AP (2018) 中包容性、实质性、回应性和影响性原则的情况。
- 商道融绿未发现任何事项影响《中国人民财产保险股份有限公司 2025 年度可持续发展报告》中选定的特定可持续发展绩效信息的可靠性及质量。该特定绩效信息可供利益相关方使用。
- 商道融绿未发现《中国人民财产保险股份有限公司 2025 年度可持续发展报告》有不参照全球报告倡议组织 (GRI)《可持续发展报告标准》或香港联合交易所《环境、社会及管治报告守则》编制内容的情况。



AA1000
 Licensed Report
 000-543/V3-H6XDK

审验机构：北京商道融绿咨询有限公司

审验负责人：吴艳静

2026 年 3 月 30 日 中国，北京

索引表

香港联合交易所《环境、社会及管治报告守则》索引

温室气体排放及能源资源数据第三方声明

本报告以
中国人民财产保险股份有限公司
北京市朝阳区建国门外大街 2 号院 2 号楼, 100022
 为主体, 涵盖中国人民财产保险股份有限公司在中国内地的各运营机构 2023 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日温室气体排放及主要能源资源数据。

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
煤气消耗量 (t)	613	360	168
煤炭消耗量 (t)	1,124	1,604	1,335
天然气消耗量 (Nm ³)	5,502,291	5,472,872	5,471,982
电力消耗量 (kWh)	445,259,042	454,879,327	447,929,547
热力消耗量 (GJ)	1,170,338	981,645	953,735
温室气体排放	2023 年	2024 年	2025 年
范围一和范围二温室气体排放总量 (tCO ₂ e)	474,702.75	452,048.21	419,382.52
其中			
范围一温室气体排放量 (tCO ₂ e)	115,738.38	108,501.70	82,859.16
范围二温室气体排放量 (tCO ₂ e)	358,964.38	343,546.51	336,523.36
范围三温室气体排放量-员工差旅 (tCO ₂ e)	5,065.87	5,260.51	5,813.97
其他环境足迹	2023 年	2024 年	2025 年
水消耗量 (t)	6,847,192	6,639,737	6,280,258

温室气体及能源消耗的核算, 根据《温室气体核算体系: 企业核算与报告标准》(2004)、《温室气体核算体系: 企业价值链(范围三)核算与报告标准》(2011)中提出的核算范围, 使用《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法与报告指南(试行)》《中国产品全生命周期温室气体排放系数库》中提供的排放因子、最新省级电力平均二氧化碳排放因子进行核算。

中节能衡准科技服务(北京)有限公司
 负责人签章



北京市海淀区西直门北大街 42 号
 声明日期: 2026 年 3 月 18 日

范畴	层面	一般披露及关键绩效指标	披露位置
环境	A1 排放物	一般披露: 有关废气排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的: (1) 政策; (2) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	节能减排
		A1.1 排放物种类及相关排放数据。	节能减排
		A1.3 所产生有害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	ESG 数据表
		A1.4 所产生无害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	节能减排、ESG 数据表
		A1.5 描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。	节能减排
		A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法, 及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。	节能减排
	A2 资源使用	一般披露: 有效使用资源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	节能减排
		A2.1 按类型划分的直接及/或间接能源(如电、气或油)总耗量(以千个千瓦时计算)及密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	节能减排、ESG 数据表
		A2.2 总耗水量及密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	节能减排
		A2.3 描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	节能减排
A3 环境及天然资源	A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题, 以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	节能减排	
	A2.5 制成品所用包装材料的总量(以吨计算)及(如适用)每生产单位占量。	本公司主要产品为机动车辆保险、企业财产保险等各类保险, 并大力推行电子保单, 因此不适用该指标。	
A3 环境及天然资源	一般披露: 减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	节能减排	
	A3.1 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	节能减排	

范畴	层面	一般披露及关键绩效指标	披露位置
社会	B1雇佣	一般披露:有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时间、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的:(1)政策;及(2)遵守对发行人有重大影响的相关法律、及规例的资料。	人才梯队发展战略、员工培训和成长、员工权益和保障
		B1.1按性别、雇佣类型(如全职或兼职)、年龄组别及地区划分的雇员总数。	ESG数据表
		B1.2按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	ESG数据表
	B2健康与安全	一般披露:有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的:(1)政策;及(2)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	员工权益和保障
		B2.1过去三年(包括汇报年度)每年因工亡故的人数及比率。	ESG数据表
		B2.2因工伤损失工作日数。	ESG数据表
		B2.3描述所采取的职业健康与安全措施,以及相关执行及监察方法。	员工权益和保障
	B3发展与培训	一般披露:有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。	人才梯队发展战略、员工培训和成长
		B3.1按性别及雇员类别(如高级管理层、中级管理层)划分的受训雇员百分比。	人才梯队发展战略、员工培训和成长、ESG数据表
		B3.2按性别及雇员类别划分,每名雇员完成受训的平均时数。	人才梯队发展战略、员工培训和成长、ESG数据表
	B4劳工准则	一般披露:有关防止童工及强制劳工的:(1)政策;(2)遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规例的资料。	人才梯队发展战略
		B4.1描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	人才梯队发展战略
		B4.2描述在所发现违规情况下消除有关情况所采取的步骤。	人才梯队发展战略
	B5供应链管理	一般披露:管理供应链的环境及社会风险政策。	供应链管理
		B5.1按地区划分的供应商数目。	ESG数据表
B5.2描述有关聘用供应商的惯例,向其执行有关惯例的供应商数目,以及相关执行及监察方法。		供应链管理	
B5.3描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例,以及相关执行及监察方法。		供应链管理	
B5.4描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例,以及相关执行及监察方法。		供应链管理	

范畴	层面	一般披露及关键绩效指标	披露位置	
社会	B6产品责任	一般披露:有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的:(1)政策;及(2)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	消费者权益保护、数据安全	
		B6.1已售或已运送产品数量中因安全与健康理由而须回收的百分比。	本公司提供的产品不会对消费者造成人身伤害和蒋康损害,因此不适用该指标	
		B6.2接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	消费者权益保护-客户投诉处理	
		B6.3描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	服务知识产权风险保障	
		B6.4描述质量检定过程及产品回收程序。	本公司主要产品为机动车辆保险、企业财产保险等各类保险,不存在因产品质量原因回收问题,因此不适用该指标	
	B7反贪污	B6.5描述消费者资料保障及私隐政策,以及相关执行及监察方法。	消费者权益保护、客户个人信息保护	
		一般披露:有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的:(1)政策;及(2)遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规例的资料。	合规内控、合规行为管理	
		B7.1于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	反贪污	
	B8社区投资	B7.2描述防范措施及举报程序,以及相关执行及监察方法。	反贪污	
		B7.3描述向董事及员工提供的反贪污培训。	反贪污	
		一般披露:有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	公益慈善	
		B8.1专注贡献范围(如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育)。	服务乡村振兴、公益慈善	
	D部分 气候相关披露	管治	B8.2在专注范畴所动用资源(如金钱或时间)。	服务乡村振兴、公益慈善
			负责监督气候相关风险和机遇的治理机构(可包括董事会、委员会或其他同等治理机构)或个人的资讯。	应对气候变化-管治
		策略	管理层在用以监察、管理及监督气候相关风险和机遇的管治流程、监控措施及程序中的角色。	应对气候变化-管治
气候相关风险和机遇。			应对气候变化-策略	
业务模式和价值链。			应对气候变化-策略	
策略和决策。	应对气候变化-策略			

范畴	层面	一般披露及关键绩效指标	披露位置
D 部分 气候相关披露	策略	财务状况、财务表现和现金流量(包括当前财务影响及预期财务影响)。	应对气候变化-策略
		气候韧性。	应对气候变化-策略
	风险管理	用于识别、评估气候相关风险,以及厘定当中轻重缓急并保持监察的流程及相关政策。	应对气候变化-策略
		用于识别、评估气候相关机遇,以及厘定当中轻重缓急并保持监察的流程。	应对气候变化-策略
		将气候相关风险和机遇的识别、评估、优次排列和监察流程融入公司整体风险管理流程的方式方法及程度。	应对气候变化-气候风险管理
	指标和目标	温室气体排放: 温室气体绝对总排放量(以公吨二氧化碳当量表示)及用于计量温室气体排放的方法。	应对气候变化-指标与目标
		气候相关转型风险: 易受气候相关转型风险影响的资产或业务活动的金额及百分比。	公司计划未来开展基于资产和业务的转型风险影响分析
		气候相关物理风险: 易受气候相关物理风险影响的资产或业务活动的金额及百分比。	应对气候变化-策略
		气候相关机遇: 涉及气候相关机遇的资产或业务活动的金额及百分比。	公司计划未来开展基于资产和业务的转型风险影响分析
		资本运用: 用于气候相关风险和机遇的资本开支、融资或投资金额。	公司暂未披露
		内部碳定价: 在决策中应用碳定价的方式方法及用于评估温室气体排放成本的每公吨温室气体排放量定价。	公司暂未应用碳定价
		薪酬: 气候相关考虑因素及其纳入薪酬政策的方式方法。	绿色金融与可持续发展管理体系
		行业指标: 与业务模式和活动有关的行业指标。	应对气候变化-指标与目标
		气候相关目标: 为监察实现其策略目标的进展而设定的与气候相关的定性及量化目标;法律或法规所要求达到的任何目标(包括温室气体排放目标)。	应对气候变化-指标与目标

全球报告倡议组织 GRI 《可持续发展报告标准》索引

GRI 标准	披露项	披露位置
GRI 2: 一般披露 2021	2-1组织详细情况	关于我们
	2-2纳入组织可持续发展报告的实体	报告编制说明
	2-3报告期、报告频率和联系人	报告编制说明
	2-4信息重述	不适用
	2-5外部鉴证	第三方审验
	2-6活动、价值链和其他业务关系	关于我们、合作交流
	2-7员工	员工成长
	2-8员工之外的工作者	员工成长
	2-9管治架构和组成	治理架构、董事会独立性及多元性
	2-10最高管治机构的提名和遴选	治理架构、董事会独立性及多元性
	2-12在管理影响方面,最高管治机构的监督作用	董事会声明、治理架构、董事会独立性及多元性
	2-13为管理影响的责任授权	绿色金融与可持续发展组织架构、治理架构、董事会独立性及多元性
	2-14最高管治机构在可持续发展报告中的作用	董事会声明、绿色金融与可持续发展组织架构、绿色投资组织架构、治理架构、董事会独立性及多元性
	2-16重要关切问题的沟通	绿色金融与可持续发展组织架构、绿色投资组织架构、董事会独立性及多元性
	2-19薪酬政策	薪酬管理
	2-20确定薪酬的程序	薪酬管理
	2-22关于可持续发展战略的声明	公司领导致辞
	2-23政策承诺	合规内控、人才梯队发展战略、员工权益和保障
	2-24融合政策承诺	绿色金融与可持续发展组织架构、绿色投资组织架构、治理架构、合规与商业道德、员工成长
	2-27遵守法律法规	合规行为管理
2-28协会的成员资格	合作交流	
2-29利益相关方参与的方法	利益相关方沟通	
2-30集体谈判协议	构建和谐劳动关系	
GRI 3: 实质性议题 2021	3-1确定实质性议题的过程	推进可持续发展管理-实质性议题识别
	3-2实质性议题清单	推进可持续发展管理-实质性议题识别
	3-3实质性议题的管理	推进可持续发展管理-实质性议题识别
GRI 201: 经济绩效 2016	201-1直接产生和分配的经济价值	数说2025、ESG数据表
	201-2气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	应对气候变化-策略
	201-3固定福利计划义务和其他退休计划	员工权益和保障

GRI 标准	披露项	披露位置
GRI 203: 间接经济影响 2016	203-1基础设施投资和支持性服务	绿色投资社会贡献
	203-2重大间接经济影响	绿色投资、社会贡献、公益慈善
GRI 205: 反腐败 2016	205-2反腐败政策和程序的传达及培训	供应链管理、反贪腐
	205-3经确认的腐败事件和采取的行动	供应链管理、反贪腐
GRI 207 税务 2019	207-1税务方针	税务政策
	207-2税务治理、控制及风险管理	税务政策
	207-3与税务密切相关的利益相关方参与及管理	利益相关方沟通
	207-4国别报告	不适用
GRI 301: 物料 2016	301-1所用物料的重量或体积	不适用
	301-2所用循环利用的进料	不适用
	301-3再生产品及其包装材料	不适用
GRI 302: 能源 2016	302-1组织内部的能源消耗量	绿色运营、ESG数据表
	302-3能源强度	绿色运营、ESG数据表
	302-4减少能源消耗	绿色运营、ESG数据表
	302-5产品和服务的能源需求下降	绿色运营
GRI 303: 水资源和污水 2018	303-2管理与排水相关的影响	节能减排
	303-3取水	节能减排、ESG数据表
	303-4排水	节能减排、ESG数据表
	303-5耗水	节能减排、ESG数据表
GRI 304: 生物多样性 2016	304-2活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	绿色保险-生物多样性保护
GRI 305: 排放 2016	305-1直接(范围1)温室气体排放	ESG数据表
	305-2能源间接(范围2)温室气体排放	ESG数据表
	305-3其他间接(范围3)温室气体排放	ESG数据表
	305-4温室气体排放强度	ESG数据表
	305-5温室气体减排量	ESG数据表
GRI 306: 废弃物 2020	306-1废弃物的产生及废弃物相关重大影响	节能减排
	306-2废弃物相关重大影响的管理	节能减排
	306-3产生的废弃物	节能减排
GRI 401: 雇佣 2016	401-1新进员工雇佣率和员工流动率	ESG数据表
	401-2提供给全职员工(不包括临时或兼职员工)的福利	非薪酬权益与保障
	401-3育儿假	非薪酬权益与保障

GRI 标准	披露项	披露位置
GRI 403: 职业健康与安全 2018	403-3职业健康服务	非薪酬权益与保障
	403-5工作者职业健康安全培训	非薪酬权益与保障
	403-6促进工作者健康	非薪酬权益与保障
	403-7预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	非薪酬权益与保障
	403-9工伤	非薪酬权益与保障
GRI 404: 培训与教育 2016	404-1每名员工每年接受培训的平均小时数	员工培训和成长、ESG数据表
	404-2员工技能提升方案和过渡援助方案	员工培训和成长
GRI 405: 多元化与平等机会 2016	405-1管治机构与员工的多元化	董事会独立性及多元性、ESG数据表
GRI 406: 反歧视 2016	406-1歧视事件及采取的纠正行动	公平招聘
GRI 407: 结社自由与集体谈判 2016	407-1结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	构建和谐劳动关系
GRI 408: 童工 2016	408-1具有重大童工事件风险的运营点和供应商	公平招聘、供应链管理
GRI 409: 强迫或强制劳动 2016	409-1具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	公平招聘、供应链管理
GRI 413: 当地社区 2016	413-1有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	服务乡村振兴、服务增进民生福祉、公益慈善
GRI 416: 客户健康与安全 2016	416-1评估产品和服务类别的健康与安全影响	消费者权益保护
GRI 418: 客户隐私 2016	418-1涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	消费者权益保护、客户投诉处理、客户个人信息保护

读者反馈表

尊敬的读者您好!

感谢您阅读《中国人民财产保险股份有限公司 2025 年度可持续发展报告》。我们非常重视并期望聆听您对我们环境、社会和治理工作及此份报告的反馈意见。您的意见和建议,是我们持续提高可持续发展信息披露水平、推进 ESG 管理和实践的重要依据。您可以填写下表,通过邮递、电子邮件或传真反馈给我们,我们热诚欢迎并由衷感谢您提出宝贵意见!

姓名: _____ 单位: _____ 联系电话: _____ 电子信箱: _____

1. 您对人保财险履行可持续发展的总体评价是:

非常好 好 一般 差

2. 您对本报告的总体评价是:

非常好 好 一般 差

3. 您认为人保财险在利益相关方沟通方面做得如何?

非常好 好 一般 差

4. 您认为人保财险在履行经济责任方面做得如何?

非常好 好 一般 差

5. 您认为人保财险在履行环境责任方面做得如何?

非常好 好 一般 差

6. 您认为人保财险在履行社会责任方面做得如何?

非常好 好 一般 差

7. 您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读?

是 否

8. 您对《中国人民财产保险股份有限公司 2025年度可持续发展报告》的建议: _____

9. 您对人保财险履行可持续发展的建议:

请填写后可邮递至: 中国北京市朝阳区建国门外大街 2 号院 2 号楼 27 层

或电子邮件至: esg-pc@picc.com.cn 或传真至: 010-85176028



本报告采用环保纸印刷

PICC
中国人民保险
人民保险 服务人民

投保热线：4001234567

客服热线：95518

官方网站：<https://property.picc.com>

总部地址：中国北京市朝阳区建国门外大街2号院2号楼



中国人保App



人保财险服务号



人保财险订阅号