

# 2025 中国人民人寿保险股份有限公司 可持续发展报告

PICC Life Insurance Company Limited Sustainability Report





# 前言

本报告披露了中国人民人寿保险股份有限公司（中国人保寿险、人保寿险、公司、我们）在本报告期（2025年1月1日至12月31日）的经济、环境和社会绩效，部分内容涉及2026年。

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

本报告网络版可在本公司网站查阅下载。



# 总裁致辞



2025年，人保寿险坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大和二十届历次全会精神，坚持高质量党建引领高质量发展，积极践行金融工作的政治性、人民性，精耕细作金融“五篇大文章”，着力为经济、社会和环境的可持续发展贡献保险力量。

**公司坚持服务社会民生，金融“五篇大文章”成效显著。**科技金融持续发展，全年服务科技企业客户160余万人，为培育新质生产力提供支撑。普惠金融有序推进，全年普惠保险服务人次达6849.6万，提供风险保障11.3万亿元；完成消费帮扶1144.39万元，切实践行“金融为民”使命理念。养老金融全面提速，全年服务老年人569.3万人次，提供风险保障5195.5亿元，个人养老金服务客户数同比增长79.1%；加快布局养老产业，“暖心岁悦”机构养老服务累计合作50家养老机构，覆盖14个省份24个地市。数字金融稳步建设，以数字化项目为抓手全方位强化科技对渠道销售、运营管理等的支撑力度。服务实体经济纵深推进，全年服务实体经济规模超过6800亿元，较年初净增长超900亿元。

**公司坚持绿色发展，着力促进经济、社会、环境可持续发展。**全面落实党中央、国务院关于加快生态文明建设的决策部署，坚持节能低碳环保可持续发展等绿色发展原则，进一步完善绿色金融与ESG管理体系。加强重点领域绿色保险保障，全年为绿色企业客户提供风险保额约2.6万亿元；积极探索与客户环境、社会、治理等风险状况相挂钩的保险费率浮动机制，将企业客户的ESG风险评级结果融入公司产品承保流程中。强化保险资金绿色发展支持，累计投资金额648.36亿元。有序推进绿色职场低碳运营建设，积极构建绿色金融服务体系，全方位提升绿色金融经营服务能力。

**公司坚持以客户为中心，持续提升服务体验与响应效率。**始终以客户需求为导向，积极探索创新技术手段，推动投保与理赔环节的数字化、智慧化转型，切实提升客户服务水平。2025年，全年理赔案件总量达494.26万件，服务客户数超119.88万人，累计赔付金额75.25亿元。秉承“应赔尽赔、能赔快赔、合理预赔”原则，开通绿色理赔通道，全年共启动大灾应急响应64起。深入落实消费者权益保护主体责任，积极构建“大消保”工作格局。高度重视客户隐私与信息安全，持续健全信息安全管理体系统，全面加强数据、信息及网络的安全防护能力。

**公司坚持合作共赢，与各方共享发展成果。**与员工共成长，持续优化人才发展机制，完善职业培训体系，畅通管理、专业双通道职业发展路径，组织丰富多彩的文体活动，营造积极向上的工作氛围，共享高质量发展带来的成果。与营销伙伴并肩前行，强化线上线下一体化的教育培训支撑，建立荣誉激励体系，助力营销伙伴持续提升专业能力。与商业伙伴协同联动，积极拓展多领域、多层次的合作网络，围绕产品创新、服务延伸等方面开展深度合作，共同打造互利共赢、长期稳定的协作关系。

**公司坚持完善治理，夯实可持续发展基础。**以高质量党建为引领，推动公司高质量发展，持续完善公司治理结构，优化决策、执行与监督机制，积极培育合规经营的文化土壤。面向全体员工及营销伙伴，定期开展诚信与廉洁教育，增强全员合规意识，织密扎牢合规经营的安全防线。深入推进全面风险管理行动方案的落地实施，强化各类风险管理工具的实际应用，压实从风险识别到监测反馈的闭环管理责任。

2026年是“十五五”规划新征程开启的第一年，人保寿险将坚定信心、凝心聚力、接续奋斗，加快建设一流寿险公司，为服务中国式现代化和金融强国建设作出新的更大贡献！

肖建友

中国人民人寿保险股份有限公司  
党委书记、副董事长、总裁

# 目录

## 前言

## 总裁致辞

## 01 | 坚定不移走高质量发展之路

公司简介	3
发展战略	4
竞争优势	4
公司业绩	5
公司荣誉	6

## 02 | 深耕细作金融“五篇大文章”

科技金融持续发展	9
普惠金融有序推进	10
养老金融全面提速	15
数字金融稳步建设	17
服务实体经济纵深推进	18

## 03 | 环境篇（E）

完善绿色金融与ESG管理体系	21
加强重点领域绿色保险保障	21
强化保险资金绿色发展支持	23
有序推进绿色职场低碳运营建设	24

## 04 | 社会篇 (S)

健全产品体系，满足多元需求 .....	29
强化科技赋能，精进运营管理 .....	30
深耕客户需求，升级服务体验 .....	32
筑牢消保根基，健全长效防护 .....	35
聚力人文关怀，护航员工成长 .....	38
建强营销队伍，提升服务水平 .....	43
深化协同合作，实现价值共享 .....	46
弘扬公益精神，勇担企业使命 .....	47

## 05 | 治理篇 (G)

高质量党建引领高质量发展 .....	51
持续提高公司治理效能 .....	52
深化合规体系建设 .....	53
强化全面风险管理 .....	54
加强审计监督 .....	54



01

**坚定不移走  
高质量发展之路**



- 公司简介
- 发展战略
- 竞争优势

- 公司业绩
- 公司荣誉



# [ 第一篇 ]

## 坚定不移走高质量发展之路

### 公司简介

---

#### 公司名称

- ▶ 中文：中国人民人寿保险股份有限公司（简称“人保寿险”）。
- ▶ 英文：PICC Life Insurance Company Limited（英文缩写：PICC Life）。

#### 公司住所和营业场所

- ▶ 北京市朝阳区朝阳门北大街18号中国人保寿险大厦。

#### 成立时间

- ▶ 2005年11月10日。

#### 注册资本

- ▶ 257.61亿元。

#### 经营范围和经营区域

公司主要经营人寿保险、年金保险、健康保险、意外伤害保险等保险业务及上述业务的再保险业务，并在原中国银行保险监督管理委员会批准的范围内，代理中国人民财产保险股份有限公司和中国人民健康保险股份有限公司的保险业务。截至2025年底，公司在全国31个省、自治区、直辖市和5个计划单列市共设立36家省级分公司、在302个地市、1537个县（市、区）设立分支机构和服务网点，通过柜面、电话、微信、APP、互联网等多种方式为客户提供全面服务体验。



## 发展战略

公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大和二十届历次全会精神，落实中央经济工作会议、全国金融系统工作会议精神，做深做实金融“五篇大文章”，坚定稳妥推进创新变革和高质量发展转型。坚持完整、准确、全面贯彻新发展理念，聚焦服务国家战略和新发展格局，全面加强党的领导，全面落实国家与监管政策，提升寿险的家庭保障和财富传承作用，构建服务积极应对人口老龄化的寿险保障体系，建设价值成长、队伍精实、服务领先、资产积累能力强的一流寿险公司。

## 竞争优势

**卓越的品牌优势。**中国人民保险作为新中国保险事业的开拓者和奠基人，与共和国同生共长，是新中国历史最悠久、知名度最高的保险品牌之一。

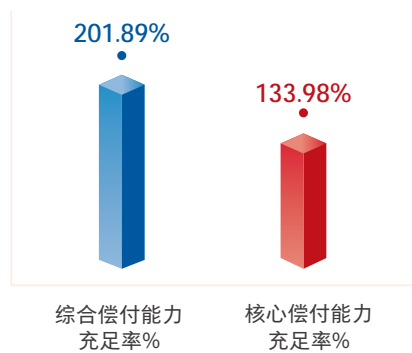
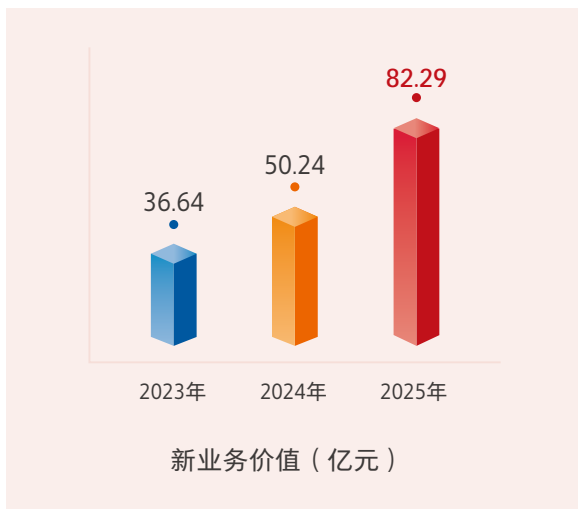
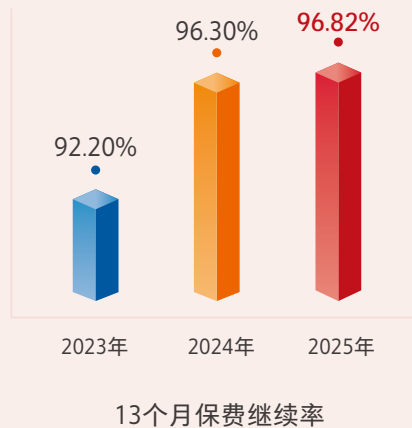
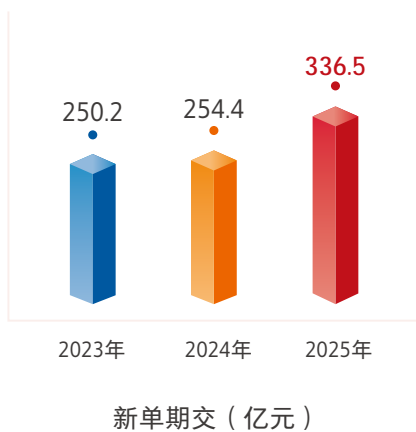
**强大的股东背景。**公司控股方为中国人民保险集团股份有限公司（以下简称人保集团），持股比例达到71.08%。作为综合性保险金融集团，人保集团从2010年以来蝉联《财富》世界500强。2012年12月7日，人保集团在香港H股成功上市，中国人民人寿保险股份有限公司是人保集团上市的亮点，也是机构投资者的主要关注点。2018年11月16日，人保集团在上海证券交易所正式登陆A股市场，成为首家“A+H”整体上市的中管保险集团。

**雄厚的资本实力。**公司注册资本257.61亿元，人保集团强大的融资、注资能力保障了公司快速稳定的发展。截至2025年第4季度末，公司综合偿付能力充足率201.89%，核心偿付能力充足率133.98%，均满足监管要求，能有效保障被保险人、投保人的利益免受损害。

**完善的产品体系。**公司主要经营人寿保险、年金保险、健康保险、意外伤害保险等保险业务及上述业务的再保险业务，产品涵盖终身寿险、定期寿险、两全保险、年金保险、养老年金保险、疾病保险、医疗保险、护理保险、失能收入损失保险、医疗意外保险以及意外伤害保险等各业务领域的人身保险产品，产品线齐全，种类丰富、体系完善。

**多元的销售渠道。**公司拥有个险、团险、银邮、网络等多元化的销售渠道，为客户提供包括柜面、电话、互联网、移动APP及客户端等多种保险服务体验。公司依托人保集团，加强内部资源整合和互补，促进业务协同发展。

## 公司业绩



▶ 注：连续三年新业务价值数据为不同精算假设结果，故不可直接计算同比增速。

## 公司荣誉

2025年1月10日，人保寿险“IWP保险财富规划师”项目荣获“今日保·中国保险白象榜-年度保险·领新职业”。

2025年3月15日，人保寿险入选中国金融传媒“2025金融消保与服务创新优秀案例”，并分别荣获“金融消费者教育宣传优秀案例”和“保险业年度影响力赔案”。

2025年3月20日，中国人保寿险帮扶案例《一粒种子的力量》作为仅有的三家金融企业乡村振兴案例之一入选中央广播电视总台主办的《乡村振兴年度盛会》。

2025年3月，人保寿险法律合规团队荣获“新华财经资产管理·合规管理团队金谏奖”。

2025年6月6日，人保寿险《创新服务升级，推动普惠金融高质量发展案例》荣膺“保险业年度普惠金融典型案例”。

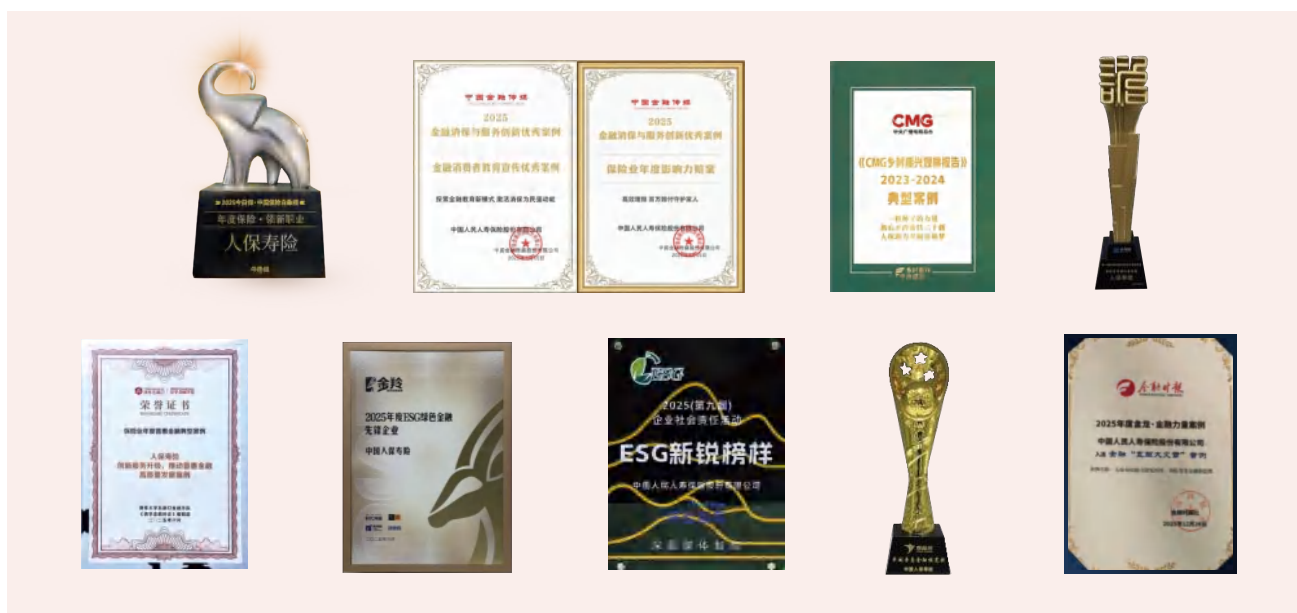
2025年6月13日，人保寿险荣获“金羚奖-2025年度ESG绿色金融先锋企业”。

2025年7月19日，人保寿险荣获“金圆桌奖·年度高质量发展先锋奖”。

2025年9月13日，人保寿险荣获“燕梳奖-卓越普惠金融模范奖”。

2025年12月9日，人保寿险荣获“2025可持续远望论坛-ESG新锐榜样”。

2025年12月26日，《人保寿险助力银发经济，共绘养老金融新蓝图》案例荣获“2025年度金龙·金融力量案例 金融‘五篇大文章’案例”。





02

## 深耕细作金融 "五篇大文章"



- 科技金融持续发展
- 普惠金融有序推进
- 养老金融全面提速
- 数字金融稳步建设
- 服务实体经济纵深推进

# [ 第二篇 ] 深耕细作金融 “五篇大文章”

2025年，公司深入贯彻落实党中央决策部署，系统上下深刻践行金融工作的政治性、人民性，深耕金融“五篇大文章”。公司立足保险本源，积极发挥经济减震器与社会稳定器功能，着力服务实体经济，助力维护金融稳定，奋力投身中国式现代化的伟大实践，为服务中国式现代化贡献保险力量。

## 科技金融持续发展

公司深入贯彻党中央关于做好科技金融部署，制定印发科技金融高质量发展工作方案，强化科技型企业全生命周期金融服务，充分发挥保险在科技创新中的重要作用。2025年，服务科技企业接近6000家，服务客户160余万人，累计赔付支出超5亿元。



服务科技企业接近  
**6000**家  
服务客户  
**160**余万人  
累计赔付支出超  
**5**亿元

### 案例一

为更好适配国家科技人才引进项目，提供保险保障服务，人保寿险创新推出筑巢引凤团体医疗保险。

#### 人保寿险筑巢引凤团体医疗保险

为客户提供个性化的健康管理服务与保险解决方案

WE PROVIDE PERSONALIZED HEALTH MANAGEMENT SERVICES AND INSURANCE SOLUTIONS FOR CUSTOMERS

- 国内首家行医医网结合的体系
- 创新用户体验
- 理赔报告分析和健康干预建议
- 高性价比定制化的福利方案
- 一人一团队个性化专属服务团队
- 覆盖国内行医专家网络及创新医疗资源
- 全方位健康服务平台

#### 特色服务

CHARACTERISTIC SERVICES

全方位拓展增值服务

- 基础保障
- 福利计划
- 医疗网络
- 就医绿色通道
- 重疾保障
- 全球第二诊疗意见
- 多学科会诊
- 远程会诊
- 就医上门
- 重疾绿色通道
- 重疾二次赔付
- 重疾康复
- 重疾心理支持
- 重疾营养支持
- 重疾法律支持
- 重疾税务支持
- 重疾财务支持
- 重疾教育支持
- 重疾养老支持
- 重疾临终关怀

#### 专属服务团队

- 提供个性化的健康评估
- 提供个性化的福利方案
- 提供个性化的理赔服务
- 提供个性化的健康管理
- 提供个性化的就医安排
- 提供个性化的重疾管理
- 提供个性化的重疾赔付
- 提供个性化的重疾康复
- 提供个性化的重疾心理支持
- 提供个性化的重疾营养支持
- 提供个性化的重疾法律支持
- 提供个性化的重疾税务支持
- 提供个性化的重疾财务支持
- 提供个性化的重疾教育支持
- 提供个性化的重疾养老支持
- 提供个性化的重疾临终关怀

## 案例二

人保寿险投资布局摩尔线程、沐曦股份，为国产CPU产业发展注入强劲动力，积极赋能科技自立自强。



## 案例三

人保寿险投资国产手术机器人领域领军者精锋医疗科技股份有限公司，赋能精准医疗、服务健康中国发展。



## 普惠金融有序推进

公司深入贯彻落实中央金融工作会议关于做好普惠金融的决策部署，制定印发普惠金融高质量发展实施方案，加强顶层设计，明确责任分工，强化横向协同、纵向贯通，助力提升公司普惠金融整体成效。



消费帮扶采购

1144.39万元

### 持续助推乡村振兴

公司高度重视巩固脱贫攻坚成果和助推乡村振兴工作，制定印发定点帮扶和助推乡村振兴工作方案，做好服务乡村产业发展、乡村建设和乡村治理等重点工作。2025年，公司完成消费帮扶采购1144.39万元。

## 案例一

人保寿险完成内蒙古锡勒乡区域养老服务中心升级改造，助力缓解当地“养老难”问题。



## 案例二

人保寿险福建分公司举办“消费帮扶携手聚合力·人保对口挂钩助振兴”活动。



## 案例三

人保寿险重庆分公司制定政企联动专项方案，充分发挥区域协同效用，通过资金、技术、管理等综合优势推动乡村产业升级。



## 案例四

人保寿险江西省分公司举办“橙心守护 爱心助农”活动，帮助信丰县安西镇销售6万斤脐橙。



## 织牢“三农”保险保障网

公司持续推广涉农人群的普惠保险产品，陆续开发上市适配农村一老一小群体保障需求的人身险产品，包括“全家护乡村振兴家庭保障计划”、“消夏福”等产品组合、少儿重疾产品组合以及互联网问诊险等，覆盖涉农群体高发的意外及健康风险，并借助互联网问诊服务延伸服务内容及边界，满足人民群众多样化保障需求。2025年，公司为约1037.5万人次客户提供6819.1亿元风险保障。



服务客户

1037.5万人次

提供风险保障

6819.1亿元

## 案例

人保寿险广州市分公司联合当地居民委员会，推进村民险项目。





服务小微企业  
及个体工商户

1.3万家

提供风险保障

1845.3亿元

## ▶ 加大小微企业与个体工商户扶持力度

公司精准聚焦小微企业与个体工商户经营难点与从业人员保障需求，加大产品服务研发力度。针对不同行业特性，推出小微企业专属保障计划“小微保”、针对快递公司的“驿路保”等产品，并持续优化“企业人人保”产品组合。通过多元化、定制化的供给体系，有效提升对小微企业的服务效率，大幅改善客户使用体验。2025年，公司服务小微企业及个体工商户1.3万家，为100万余人次小微企业及个体工商户的在职员工和相关人员提供1845.3亿元风险保障。



服务低收入群体

937.8万人次

提供风险保额

8552.7亿元

## ▶ 完善特定群体金融保障体系

**服务低收入群体：**公司加强与各地民政、卫健、公益慈善组织等对接，大力发展政保业务，政企协同为低收入群体等困难弱势群体提供保障。2025年，公司服务低收入群体937.8万人次，累计提供风险保额8552.7亿元。

### 案例

人保寿险青岛分公司针对计生家庭特点设计意外伤害保险方案，切实帮助农村百姓有效面对风险，避免因病因灾而返贫致贫。



服务新市民

630万人次

提供风险保额

6.2万亿元

**服务新市民：**公司聚焦新市民群体的创业、就业、教育、医疗、养老等场景，持续丰富新市民专属产品。2025年，公司服务新市民630万人次，累计提供风险保额6.2万亿元。

### 案例

人保寿险北京市分公司首次实现寿险公司对复杂零工场景的全流程解决方案落地，成功填补了寿险公司在该领域的合作空白。





**服务残疾人：**公司聚焦提升残疾人群体的保险保障水平，持续强化服务残疾人群体的保险保障产品和服务供给。开发上市“关爱星星年金保险”等专属产品，自项目推出以来，已为3000多个心智障碍群体家庭进行计划书设计，累计服务心智障碍群体客户700余人，提供4.8亿元的综合意外风险保障。

服务心智障碍  
群体客户

**700**余人

提供综合意外  
风险保障

**4.8**亿元

### 案例

人保寿险广东分公司开展助残宣讲活动。



**服务老年人：**公司围绕候鸟旅居、老年文旅等银发经济场景，进一步丰富意外伤害保险，开发上市“守护相伴”等9款意外伤害保险产品，提升高龄群体的保障覆盖；开发上市“金裕年华2025即期养老年金保险”等多款产品，提升老龄群体可保性。2025年，公司服务老年人569.3万人次，提供风险保障5195.5亿元。

服务老年人

**569.3**万人次

提供风险保障

**5195.5**亿元

### 案例

人保寿险江苏分公司推出“牵手夕阳”和“全流程关爱陪诊”项目，为低收入老年群体构筑普惠性的风险保障与就医服务网络。



**服务学生儿童：**公司不断丰富学生儿童的产品种类，针对少儿群体重疾需求，升级上线“无敌宝宝2.0少儿重大疾病保险（互联网专属）”等产品，为少儿群体提供针对性的中长期高杠杆重疾保障；针对少儿频发的医疗需求，推出“金医保3号少儿中高端医疗险（0免赔）”等产品；上市互联网问诊保险产品，提供在线问诊及开药直赔服务，价格低廉，覆盖有孩家庭日常问诊及用药需求。2025年，公司服务学生儿童3611万人次，提供风险保障7.1万亿元。

服务学生儿童

**3611**万人次

提供风险保障

**7.1**万亿元



服务特殊职业群体

693万人次

提供风险保障

4.7万亿元

**服务特殊职业群体：**公司联合中国退役军人关爱基金会与圆心惠保科技有限公司三方共同发起“退役军人及家庭专属养老金项目”，打造保险行业首个为退役军人群体服务的养老保险项目。2025年，公司累计服务退役军人、警察、消防员、应急救援员、医护人员等特殊职业群体693万人次，提供风险保障4.7万亿元。

### 案例

人保寿险发起“退役军人及家庭专属养老金项目”。



累计参与“惠民保”项目

10个

服务覆盖

143万人次

### ▶ 深度参与惠民保业务

公司深度参与多层次社会保障体系建设，积极参与各地“惠民保”类项目。2025年，累计参与10个“惠民保”项目，服务覆盖143万人次，着力为广大群众提供多层次的医疗保障支持。

### 案例

人保寿险北京市分公司积极探索，与市区各镇政府、区计生协会等合作，开展惠民政策保险项目，保险保障包括安康、男女四癌及特扶人员保险项目，帮助社区、山区居民抵御风险。



## 养老金融全面提速

公司深入贯彻落实党中央、国务院关于积极应对人口老龄化战略和发展银发经济增进老年人福祉的决策部署，持续提升金融服务的质效，以养老金融高质量发展助推经济社会可持续发展。

### ► 健全多层次养老保障体系

公司积极响应国家政策号召，全力推动第三支柱养老保险发展，助力构建多层次、多支柱的养老保障体系。2025年开发上市52款商保年金产品，29款个人养老金产品，立体化赋能商保年金及个人养老金业务开拓。公司2025年商业养老保险服务客户数同比增长44%，个人养老金服务客户数同比增长79.1%。

商业养老  
保险服务客户数  
同比增长

44%

个人养老金服务  
客户数同比增长

79.1%

### 案例

人保寿险创新推出针对网约车司机的专属商业养老保险计划，帮助灵活就业群体以更充足的养老储备迎接人口老龄化的到来。





合作养老机构

50家

服务适配产品  
累计至

105款

覆盖客户

90余万人

## ▶ 构建融合式养老服务体系

公司积极推进融合式养老服务体系构建。截至2025年末，“暖心岁悦”机构养老服务共计合作50家养老机构，覆盖14个省份24个地市，服务适配产品累计至105款，覆盖客户90余万人。持续探索人保特色的居家养老、旅居养老服务解决方案，为多层次、多场景的融合式养老服务体系发展奠定基础。



## ▶ 整合医疗健康服务资源

公司聚焦疾病预防、健康促进等关键环节，加快发展长期护理保险和失能收入损失保险，把握税优政策机遇，推出“民享福”等长期护理保险，开发上市“补充工伤”等失能收入损失保险，助力抵御失能收入中断风险；持续以“产品+服务”方式为客户提供健康管理服务，推动健康管理保险产品的深度融合。截至2025年末，累计为190余款重疾险、医疗险产品配套提供院外药械直付、在线问诊、特药服务、居家护理、互联网购药等健康管理服务。



## ▶ 深化保险金信托服务模式

公司持续打造保险金信托服务品牌“时光诚诺”，以“保险+信托”的深度融合模式，充分整合保险的杠杆优势与信托的制度优势，通过保险产品撬动高额保障、降低财富传承服务的准入门槛，让更多家庭享受到专业的财富管理服务，又依托信托的特性实现财富的跨代定向传承，同时可根据客户家庭结构与人生规划，定制化设计资金分配方案，精准匹配子女教育、婚嫁创业、父母养老等不同阶段的需求。



## 数字金融稳步建设

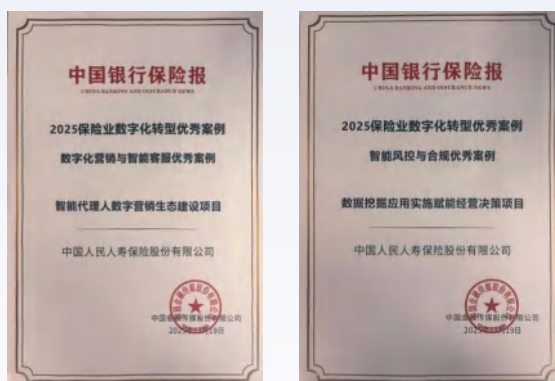
公司深化数字化改革，以数字化项目为抓手全方位强化科技对渠道销售、运营管理、风险防控的支持力度。围绕客户经营、销售赋能、服务提效三大核心目标，建立4类核心产品SOP及内容素材库、40个系统标签等，初步建成以企微为核心触点的数字化客户经营体系，积累私域客户超7万人。在互联网保险领域，创新开发互联网年金险、税优护理险、失能险、保证续保医疗险、少儿专属医疗险等，为养老需求和普惠人群提供保险保障。



积累私域客户超  
7万人



2025年人保寿险“AI保宝”大模型平台创新应用项目，荣获赛迪研究所(工信部直属国家级研究机构)“金融行业数字化转型最佳创新应用项目”奖项。



2025年12月17日，人保寿险“智能代理人数字营销生态建设项目”荣获“中国银行保险报·数字化营销与智能客服优秀案例”、“数据挖掘应用实施赋能经营决策项目”项目荣获“中国保险报·智能风控与合规优秀案例”。



服务实体经济  
规模超过

**6800**亿元

较年初净增长超

**900**亿元

## 服务实体经济纵深推进

公司积极落实国家战略部署，充分发挥“耐心资本”优势，支持实体经济发展。截至2025年末，公司服务实体经济规模超过6800亿元，较年初净增长超900亿元。

### 案例一

人保寿险充分发挥保险长期资金优势，投资“重庆信托-山东黄金永续集合资金信托计划”，支持优质黄金企业提质增效，助力筑牢实体经济发展与金融安全基石。



### 案例二

人保寿险投资“河钢基础设施债权投资计划”，助力河钢集团产业升级、资源整合、布局优化。



### 案例三

人保寿险投资“唐曹铁路绿色债权投资计划”，助力唐山港口实业集团在节能减排、环境保护等方面取得更大进展，提升港口的运营效率和服务能力，更好服务京津冀协同发展。





03

环境 (E)



- 完善绿色金融与ESG管理体系
- 加强重点领域绿色保险保障
- 强化保险资金绿色发展支持
- 有序推进绿色职场低碳运营建设



## [ 第三篇 ]

# 环境篇（E）

2025年，公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党中央、国务院关于加快生态文明建设的决策部署，落实集团绿色金融高质量发展工作方案的要求，坚持节能低碳环保可持续发展等绿色发展原则，构建绿色金融服务体系，积极稳妥推进绿色保险、绿色投资、绿色运营，全方位提升绿色金融经营服务能力，有力支持绿色、低碳、循环经济，促进经济社会高质量发展。

## 完善绿色金融与ESG管理体系

公司制定印发绿色金融高质量发展工作方案、2025年绿色金融与ESG重点工作举措，扎实推进公司绿色金融业务高质量发展。强化绿色金融数据治理，明确绿色金融统计体系，进一步提升数据管理能力。



## 加强重点领域绿色保险保障

### ▶ 创新推出产品组合方案

公司围绕绿色企业用工特点、特定领域风险暴露等情况，针对性推出保险期间灵活可调、保障责任灵活的产品组合方案。全年为208.8万人提供约2.6万亿元风险保障。

### ▶ 积极为绿色客户提供保障服务

公司组建专业服务团队深入企业一线，开展面对面驻场服务，通过专题讲解、案例分析等形式，助力绿色企业高效处理理赔事务。



服务客户  
**208.8**万人  
提供风险保障  
**2.6**万亿元

## 案例一

人保寿险山东分公司为交通物流行业提供涵盖意外伤害、重大疾病、门诊、住院医疗、综合交通等保障的定制化、全方位的保险解决方案。



## 案例二

人保寿险福建分公司充分挖掘核电行业风险特点和金融保障需求，创新开发契合核电行业特性的人身保险保障体系。



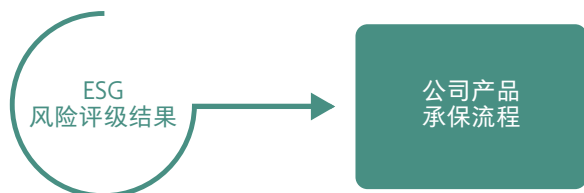
## 案例三

人保寿险云南分公司推出乡村振兴全产业链服务，为昭通市竹笋产业从种植、加工到销售产业链上的企业量身定制专属保险服务方案。



## ▶ 积极探索与客户环境、社会、治理等风险状况相挂钩的保险费率浮动机制

公司探索将企业客户的ESG风险评级结果融入公司产品承保流程中，并初步实现基于评级结果的费率折扣建议功能，以更好发挥差异化保险费率调节机制作用，更精准服务企业绿色发展。



## 🌍 强化保险资金绿色发展支持

公司积极推动绿色发展，服务美丽中国建设。制定2025年度绿色投资工作指引、优化迭代绿色投资正负面清单、从“正向引领”与“负面禁止”两维度双向发力，促进绿色投资“质”与“量”协同提升。截至2025年末，人保寿险绿色投资总规模达到648.36亿元。



绿色投资总规模  
**648.36**亿元

### 📁 案例一

人保寿险投资国家电投-广西电力第2期清洁能源绿色碳中和资产支持专项计划，积极支持位于革命老区的绿色能源建设，该项目不仅有助于提升区域环境质量，切实惠及当地居民生活，也为革命老区绿色转型与可持续发展注入了新动能。



### 📁 案例二

人保寿险认购国网新源股权投资计划，助力抽水蓄能建设，以清洁能源推动绿色低碳发展，为全球气候变化贡献稳定力量。



### 案例三

人保寿险投资合肥轨道基础设施债权投资计划，以金融活水精准滴灌城市绿色基建，带动市民出行方式变革，有效降低城市交通碳排放，为生态文明建设贡献“加速度”。



### 案例四

人保寿险投资国家电投-中电福建清洁能源基础设施碳中和绿色资产支持专项计划，为福建南平沙溪口水电站、福建漳平华口水电站以及重庆渡口坝水电站三座水力发电站供可靠、稳定的现金流，助力清洁能源发展。



## 有序推进绿色职场低碳运营建设

### 开展碳盘查工作

公司组织全系统开展碳盘查工作，引导各级机构了解自身及下辖机构碳排放情况，挖掘节能减排潜力。



## ▶ 持续推进绿色低碳运营

公司在全系统开展“节能降耗”活动，努力降低职场运营成本和水、电等资源的消耗，全力为绿色低碳的高质量发展贡献力量。

电力、天然气用量	
	2025年
用电量（千瓦时）	84,850,350
天然气（立方米）	404,155
人均用电量（千瓦时）	4,933.73
人均天然气用量（立方米）	23.50

## ▶ 深入推进绿色办公

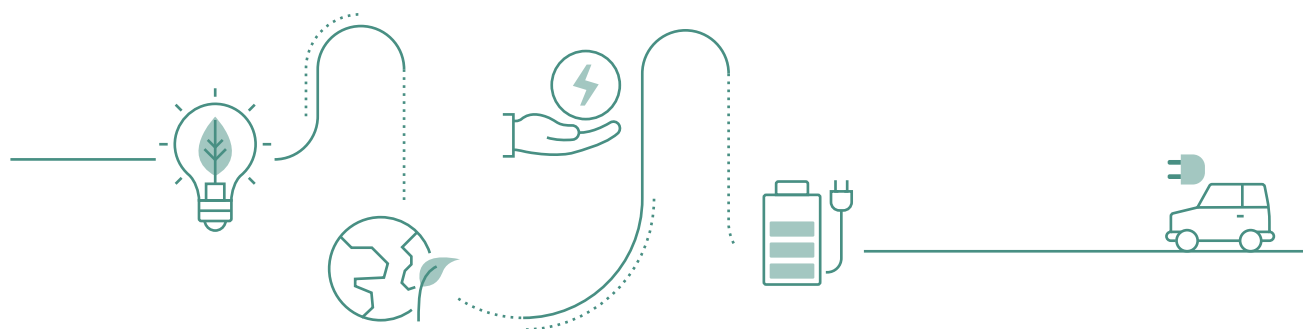
公司2025年全系统饮用水量降低12%，公务车汽油量降低3%，复印纸费用降低4%，其他办公用品费降低16%，整体费用比上年同期降低近8%。2025年，公司签发电子保单约765万件。

外购热力、公务车汽油使用量	
	2025年
外购热力（吉焦）	137,809
汽油消耗量（公升）	2,911,276



签发电子保单约

**765**万件



公司高度重视水资源保护与节约利用，严格遵循《中华人民共和国水污染防治法》及相关节水管理规定的各项要求，全面开展节水工作。

水资源用量	
	2025年
用水量（吨）	713,734
人均用水量（吨）	41.50

公司多措并举减少废弃物排放。强化保洁人员培训，广泛宣传垃圾分类知识，并组织定时定点收集和分拣垃圾。通过严格分类、规范存放与清运、强化管理监督以及推进资源循环利用等环保措施，共同打造整洁、舒适、绿色的办公环境。

公司严格执行公务车配置标准，加强公务车司机的专业化培训，优化车辆调度管理，提高公务车使用效率，降低运行成本，切实做到规范管理、高效使用、节能降耗。

公司重视安全管理，组织专人对各级机构职场进行巡视，严格管控违章电器，确保办公场所不存在安全隐患；通过消防讲座、应急模拟演练等方式，开展安全培训教育宣传活动，打造安全、舒心、无隐患的办公环境。





04

社会 (S)



- 健全产品体系，满足多元需求
- 强化科技赋能，精进运营管理
- 深耕客户需求，升级服务体验
- 筑牢消保根基，健全长效防护

- 聚力人文关怀，护航员工成长
- 建强营销队伍，提升服务水平
- 深化协同合作，实现价值共享
- 弘扬公益精神，勇担企业使命

## [ 第四篇 ]

# 社会篇 ( S )

2025年，公司坚守“人民保险 服务人民”的初心使命，秉持“以客户为中心”的服务理念，将维护客户合法权益贯穿工作始终。公司致力于打造“有温度、有速度”的金融服务，同时通过赋能员工全方位成长、携手合作伙伴互利共赢，以实际行动诠释人民保险的使命和担当。

## 健全产品体系，满足多元需求

公司积极落实国家政策部署，以满足人民群众差异化的保险保障需求、更好服务民生保障和社会经济发展为目标，聚焦主责主业，加强产品研发创新。2025年公司共研发上市新产品134款，其中人寿保险43款、健康保险42款、年金保险40款、意外伤害保险9款，产品体系进一步健全。

2025年6月16日，人保寿险两款产品——“中国人保金医保2号百万医疗险”和“人保寿险i无忧3.0重大疾病保险(互联网专属)”分别荣获《中国银行保险报》“2024-2025金口碑年度医疗保险产品”和“2024-2025金口碑年度重疾保险产品”奖项。

研发上市新产品

134款

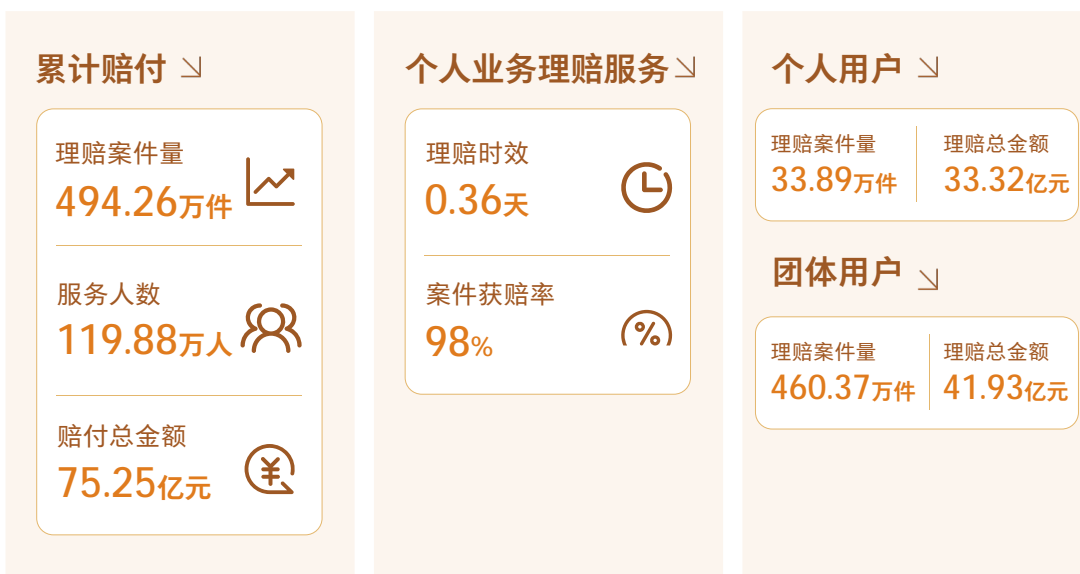


## 强化科技赋能，精进运营管理

公司精进运营管理，升级服务响应机制，持续推动服务效能的全面提升。

### ► 提升理赔服务水平

公司深入践行以人民为中心的发展理念，深入推进“保险+科技+服务”商业模式，持续优化人保寿险“暖心赔”理赔服务体系。2025年个险理赔线上化率97.35%，个险保全线上化率99.48%，同比提升0.97个百分点。



### ► 以科技创新驱动服务升级

公司深入探索科技赋能业务发展新路径，着力构建高效协同的全流程运营支撑体系。通过建设企业级全量产品库，大幅缩短常规产品开发周期；创新团短险产品配置模式，实现分钟级自助配置；搭建直快赔业务流程，部分业务实现快速、极简理赔，赔付最快可达秒级；积极参与多层次医疗保障体系建设，实现全国医保、商保数据互联互通；积极运用前沿技术强化风险防控能力，率先在行业内将大模型技术应用于反洗钱可疑交易案例筛查；加强线上移动服务平台建设，实现咨询、投保、理赔以及增值服务等全周期保险服务的“一站式”线上闭环，助力客户在每一个服务环节都能获得及时、专业的支持。



▲ 人保寿险理赔案例入选中国金融传媒“2025金融消保与服务创新优秀案例-保险业年度影响力赔案”

## ► 积极承担社会责任

面对重大灾害事故，公司主动作为，用专业力量与责任担当，兑现每份保障承诺。2025年公司针对突发重大灾害事故共启动理赔应急64起，妥善应对西藏日喀则6.8级地震、四川筠连山体滑坡、辽宁饭店火灾等重大灾害事件。

## 2025年度十大赔付案件

### A先生

出险原因：重症肺炎身故

赔付金额

**867**万

投保险种

人保寿险乐享生活  
年金保险等

### D女士

出险原因：主动脉夹层破裂身故

赔付金额

**846**万

投保险种

人保寿险鑫安两全  
保险(分红型)(C款)等

### M先生

出险原因：突发晕倒猝死身故

赔付金额

**582**万

投保险种

人保寿险尊赢人生  
年金保险(分红型)等

### S女士

出险原因：疾病身故

赔付金额

**561**万

投保险种

人保寿险悦享生活  
年金保险等

### M先生

出险原因：肺炎身故

赔付金额

**480**万

投保险种

人保寿险金裕满堂两  
全保险(基本部分)等

<b>D女士</b>	出险原因：肺栓塞身故
赔付金额 <b>471万</b>	投保险种 <b>人保寿险荣耀鑫生 两全保险</b>
<b>C女士</b>	出险原因：癌症身故
赔付金额 <b>440万</b>	投保险种 <b>人保寿险臻盈一生 终身寿险</b>
<b>X先生</b>	出险原因：猝死身故
赔付金额 <b>412万</b>	投保险种 <b>人保寿险臻鑫一生 终身寿险等</b>
<b>B先生</b>	出险原因：肾恶性肿瘤身故
赔付金额 <b>408万</b>	投保险种 <b>人保寿险福瑞世家 终身寿险等</b>
<b>Z先生</b>	出险原因：急性心梗身故
赔付金额 <b>380万</b>	投保险种 <b>人保寿险兴福人生 年金保险（分红型）等</b>

## 深耕客户需求，升级服务体验

公司聚焦客户多元化需求，以创新服务模式与优化服务流程为抓手，全面提升客户体验。通过数字化赋能与精细化运营，打造便捷、高效、温暖的服务触点；强化专业团队建设 with 快速响应机制，精准破解客户痛点；依托服务质量评价体系的持续完善与客户反馈的深度倾听，深化服务场景应用，驱动服务价值跃升。公司坚持以客户关系长效发展机制为基石，在提升服务温度中传递品牌价值，实现客户满意度持续提升。

## ► 聚焦特定客户服务

**护老助老：**公司持续优化柜面适老设施与服务，并打造了一批适老设施完善、业务办理高效、服务温暖贴心的“适老化服务标杆网点”；“人保寿险E服务”微信公众号适老简爱版不仅完成字体放大、语音朗诵等适老功能优化，还增加了八段锦、太极拳等健康视听课程，增设客服语音沟通功能，全面解决老年群体阅读难、打字难等问题；95518服务热线“尊长专线”，60周岁以上客户可一键直达人工客服，减少老年消费者等待时间，让金融服务更贴心。



**便民暖“新”：**公司聚焦网约车司机群体养老保障需求，创新推出专属商业养老保险计划，建立弹性交费机制，构建“平台补贴+政策激励”多方共担模式，开发“保证+浮动”收益的专属商业养老保险产品，切实提升该群体养老保障水平。截至目前，该服务已经覆盖了全国一百多个城市，为接近10万名司机提供保障。

服务司机接近

10万名



**关爱少数民族：**公司在青海、云南、新疆等地的网点柜面开设“少数民族服务窗口”，解决少数民族消费者在日常业务办理中存在的沟通障碍、文化理解差异等问题，助力更加便捷享受金融服务。



## ► 完善增值服务体系

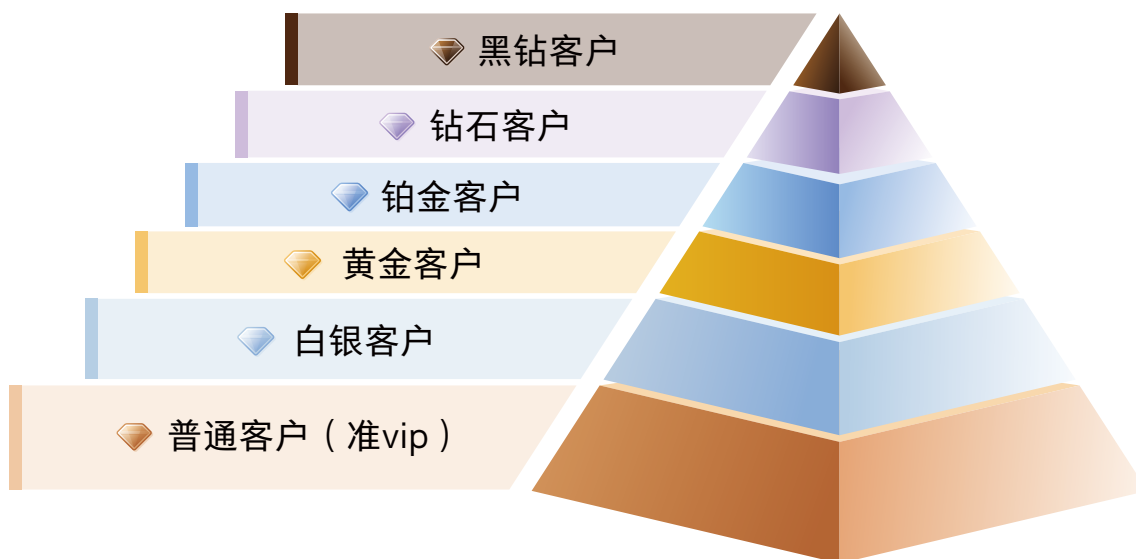


服务覆盖客户数

**395.5**万人

公司聚焦客户全生命周期服务需求，以健康管理为核心、多元服务为延伸，构建差异化增值服务体系。一方面，持续深化“人保·友爱”健康服务生态建设，升级增值服务计划，聚焦各类型客群，围绕运动、健康、医疗、教育、法律、出行等多个领域引入30余项服务项目，全场景护航客户健康和生活的。另一方面，推动健康管理 with 保险产品的深度融合，不断拓展产品保障功能外延，为公司主销保险产品提供重疾绿通、特药服务、电话医生、多学科会诊、居家护理、院内照护等健康管理服务。截至2025年末，服务覆盖客户数达395.5万人。

### "人保·友爱" 增值服务



## ▶ 持续开展客户节活动

公司举办第十七届客户节活动，以“倾听您的心声，服务您的需求”为主题，聚焦多样化运动场景，推出大型客户服务活动，通过线上线下融合模式，为客户提供趣味与创新并存的运动服务体验。

### 案例

人保寿险山西省分公司客户节期间举办“友氧鲜气运动季”活动。



## 筑牢消保根基，健全长效防护

公司践行“人民保险，服务人民”的企业使命，将消费者权益保护有机融入公司治理体系，大力加强消费者权益保护体制机制建设，深入推行全员消保文化理念，将消费者权益保护融入到公司治理各环节和经营管理全过程，保障消保工作机制有效运行，努力提升消费者对于保险服务的获得感和满意度。

## ▶ 夯实体制根基，持续构建“大消保”工作格局

公司董事、高管层全面认真履职，将消保工作纳入董事会、消委会等会议日程，持续提升消保决策、监督质效，将消保融入发展战略和经营管理全过程。积极践行中国人保“守信重诺 人保同行”消保文化，推动各层级树立消保理念，压实消保职责，从源头加强消保，持续推进公司消保工作质效和水平提升。

## ▶ 加强制度建设，保障消保工作机制有效运行

公司已建立覆盖全流程的消保制度体系，规范各项消保工作机制落地执行。完善消保审查，充分纳入公司风险及内控管理体系，并建立消保审查系统。规范信息披露，丰富信息披露渠道和内容，开展售前、售中、售后信息披露和重大信息披露。加强营销宣传和销售行为可回溯管理，开展营销日常监测和专项检查，规范合作机构准入、退出管理。扎实落实消保培训，面向中高级管理人员、消保岗位人员、基层业务人员和新入职人员组织开展各类消保培训，有效提升全员消保工作能力。提升消保考核力度，加强考核保障。完成消保审计全覆盖，2025年，对7家省级分公司开展消费者权益保护专项审计，强化监督提质增效。



2025年，人保寿险通过ISO9001质量管理体系认证，实现总公司及全部分公司在运营管理、消费者权益保护、客户服务等领域全流程认证覆盖，实现与国际标准接轨。

### ▶ 严格落实产品适当性管理，充分保障消费者合法权益

公司高度重视产品适当性管理工作，对所销售的产品承担产品适当性管理主体责任。2025年公司更新完善产品适当性管理、产品分类分级、销售资质分级等各项制度，并完成系统功能改造，确保在产品开发及销售业务流程中落实产品适当性管理要求，将适当的产品通过适当的渠道销售给适合的客户。

### ▶ 强化金融教育，提升消费者金融素养和风险防范能力

公司采用“常态化+集中”金融教育模式，创新开展“消保主题日”系列教育活动，持续丰富活动主题，向消费者普及金融知识、提示消费风险。公司利用客户节、中国网球公开赛等契机，主动开展公益性金融教育活动，持续强化日常金融教育工作。建立线上线下“金融消保宣传专区”，配备丰富宣传资源。开展“3·15”“5·15”“金融教育宣传周”等集中宣传活动，聚焦重点人群，运用消费者喜闻乐见的传播形式，创新开展“金融消保暖春行”“消保能量补给站”“消保国潮游园会”等活动。

#### 案例

人保寿险开展“金融教育宣传周”系列活动



## ► 提升投诉处理质效和纠纷化解能力

公司在官方网站、移动客户端、客户服务中心等渠道醒目公示投诉渠道和处理流程，畅通诉求表达通道，确保清晰聆听每一位金融消费者的声音。组织开展专题培训，提升队伍投诉处理专业能力。积极践行新时代“枫桥经验”，大力推动纠纷调解工作，在分支机构设立第三方调解组织正式授权的“调解服务专区”，促进投诉纠纷快速有效化解。

2025年公司全渠道受理投诉21410件。从投诉业务类别来看，集中在退保环节（6535件，占比30.5%）、销售环节（4353件，占比20.3%）、理赔环节（3750件，占比17.5%）、续保和续费环节（1746件，占比8.2%）、保险合同变更及保全环节（1270件，占比5.9%），其他环节（3756件，占比17.5%）。从投诉涉及险种类型来看，寿险（9702件，占比45.3%）、健康险（9216件，占比43%）、意外伤害险（1724件，占比8.1%）、其他（768件，占比3.9%）。从投诉地区分布来看，主要集中在浙江、北京、四川、吉林、河南等地区，具体情况如下表。

### 投诉区域分布表

序号	分公司	占比	序号	分公司	占比
1	浙江	8.9%	19	福建	1.9%
2	北京	7.6%	20	重庆	1.6%
3	四川	7.0%	21	新疆	1.6%
4	吉林	6.8%	22	天津	1.6%
5	河南	5.7%	23	深圳	1.4%
6	黑龙江	5.6%	24	辽宁	1.4%
7	河北	5.4%	25	上海	1.2%
8	湖北	4.8%	26	云南	1.2%
9	江苏	4.6%	27	广西	1.1%
10	山东	4.5%	28	青岛	0.9%
11	湖南	3.5%	29	贵州	0.8%
12	陕西	2.7%	30	大连	0.7%
13	广东	2.7%	31	宁夏	0.4%
14	江西	2.7%	32	厦门	0.3%
15	山西	2.7%	33	青海	0.3%
16	内蒙古	2.6%	34	宁波	0.2%
17	安徽	2.5%	35	海南	0.2%
18	甘肃	2.0%	36	西藏	0.0%

[全渠道：包括公司通过自身电话、网络、信件、现场等渠道接收的投诉及其他单位转办的投诉。]

## ► 加强客户隐私信息保护

公司制定《客户信息授权管理办法》，更新《隐私政策》《个人信息共享授权条款示范文本》《敏感个人信息授权书》《未满十四周岁未成年人个人信息授权书》《投保人、被保险人声明和授权》等范本，保障个人客户信息在收集环节的知情自愿，确保严格按照授权内容使用客户信息。扩展客户信息保护影响评估范围，推动在客户敏感个人信息提取、委托处理和对外提供等场景做到事前评估同意后再使用。定期组织开展客户信息保护排查整改工作，确保客户信息保护的体制机制落实到位。通过从制度建设到运营维护的全生命周期安全管理，切实将客户信息安全防护工作落到实处，避免客户信息安全风险事件。

## 聚力人文关怀，护航员工成长

公司坚持“以人为本”，在筑牢员工身心健康防线、构建和谐劳动关系的基础上，通过完善职业发展通道、搭建多维沟通平台、落地暖心关怀举措，全方位助力员工实现自我价值。持续营造积极向上的组织氛围，推动员工成长轨迹与企业发展战略同向聚合，共同书写互利共赢的新篇章。

## ► 员工基本情况

员工数量（单位：人）			
	2023年	2024年	2025年
员工总数	17,719	17,611	17,036

在岗员工性别构成（单位：人）			
	2023年	2024年	2025年
男	7,529	7,565	7,292
女	10,190	10,046	9,744

### 在岗员工人数变动情况（单位：人）

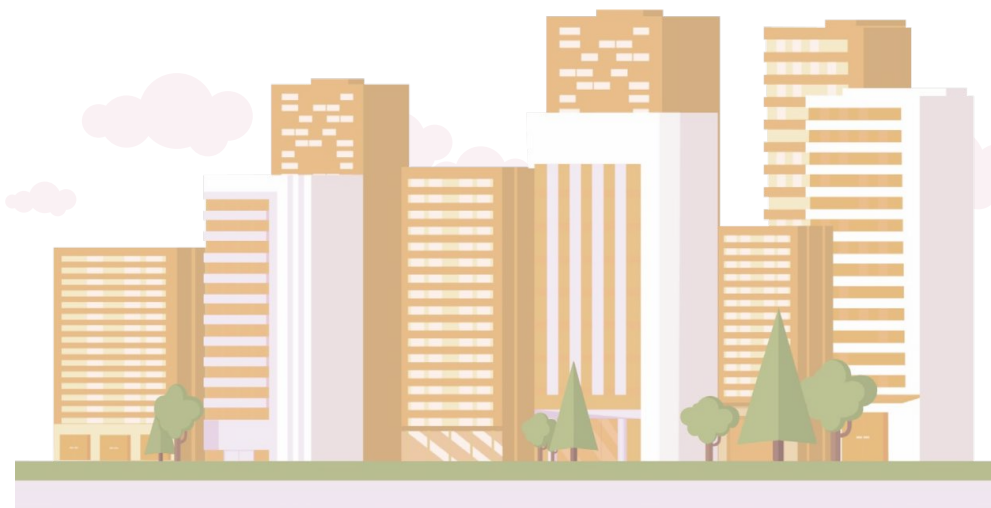
	2023年	2024年	2025年
新进	930	839	391
离职	1,256	991	586
解雇	23	82	36
退休	153	249	247

### 员工雇佣率和流失率（单位：百分比）

	2023年	2024年	2025年
员工雇佣率	5.25	4.76	2.30
员工流失率	7.08	5.63	5.10

说明:

1. 员工雇佣率=新进员工数量 ÷ 当年12月31日的正式员工人数;
2. 员工流失率=离职员工数量 ÷ 当年12月31日的正式员工人数, 其中, 离职员工数量=主动离职数+解雇数+退休数;
3. 涉及到2025年的员工数据包含人保寿险子公司员工数(下同)。



## ► 员工权益保障

**员工招聘：**公司秉承公开、平等、竞争、择优的招聘原则，确保员工录用和职业发展不受种族、信仰、性别、宗教、国籍、民族、年龄、婚姻状况、社会地位等因素的影响，对任何形式的歧视以及侵害员工权益行为采取零容忍的态度。

### 2025年新进员工性别构成（单位:人）

性别	2025年
男	165
女	226

### 2025年新进员工年龄构成（单位:人）

年龄	2025年
<30岁	227
30-50岁	112
>50岁	2

**薪酬管理：**公司不断完善综合考核评价管理，深入推进市场化薪酬分配机制。基本薪酬与当地市场水平及生活成本紧密关联，绩效薪酬与员工工作业绩、绩效表现和实际贡献紧密挂钩。每年对全体员工绩效进行评价，加强激励约束，促进员工与公司共同发展成长。薪酬资源重点向基层一线、关键岗位和紧缺急需高层次、高技能人才倾斜，通过业绩导向型分配机制来吸引和留住人才。

**考勤休假：**公司实行每周工作5天的标准工时制度，工作日工作时间为8小时，公休日、法定节假日正常休息。同时，员工还享有年休假、事假、病假、婚假、丧假、产假、产检假、陪产假、哺乳假、育儿假等假期。

**沟通表达：**公司积极发挥企业民主管理和工会群团组织的桥梁纽带作用，2025年组织召开3次公司职工代表大会和工会一届三次会员代表大会，构建和谐稳定的劳动关系，增强员工凝聚力和向心力。



▲ 人保寿险工会召开第一届三次会员代表大会

## ▶ 员工发展体系

**丰富员工培训：**公司认真贯彻落实干部教育培训工作条例、干部教育培训规划，稳步落实公司干部教育培训工作部署，全系统大力开展管理干部政治能力培训和纪检巡查、消保合规、组织人事等履职能力培训。

### 2025年员工培训情况

	按性别划分		按员工类型划分			
	男	女	公司级领导	部门级管理人员	处级管理人员	基础职务序列人员
员工接受培训的平均时数(小时)	301.59	289.61	213.57	326.11	346.01	283.18
员工接受培训的占比(%)	100	100	100	100	100	100
员工参训人数(人)	7,292	9,744	7	254	2,969	13,806

**畅通职业晋升：**公司制定“纵向可晋升、横向可转换”的双通道发展路径，推动员工跨机构、跨条线、跨部门流动，坚持以能力为导向，以业绩为标尺，为优秀员工提供广阔的晋升空间和发展平台。

**崇尚劳动光荣：**公司开展劳动竞赛、组织“争做新时代主人翁”主题活动，展现员工个人风采。2025年，授予浙江省分公司银行保险部等38家集体“五一劳动奖状”，授予钱菊萍等69名同志“五一劳动奖章”，5家集体获集团级“五一劳动奖状”、8名个人获集团级“五一劳动奖章”。

## ▶ 员工生活福祉

**全方位福利关怀：**公司按时足额为员工缴纳社会保险、住房公积金、企业年金。关心关注员工身体健康，提供体检、健康讲座、中医理疗等健康管理咨询服务，开展春节、3·8妇女节、端午节等节假日慰问活动，共庆美好佳节。



人保寿险沈阳中心支公司开展3·8妇女节健康宣讲活动



人保寿险陕西省分公司3月8日开展“汉裳耀长安 雅韵女神节”活动

**丰富业余生活：**公司积极开展多元化的文体活动，设立多样化兴趣协会，鼓励员工在工作之余培养发展个人兴趣爱好。组织运动会、健步走、春秋游等活动，丰富员工业余生活，传递组织温暖，不断提升员工的归属感与幸福感。



人保寿险员工在集团“2025年在北京总部职工运动会”中展现风采

## 建强营销队伍，提升服务水平

### ► 健全营销员成长体系

公司坚持以“基本法”经营为核心，搭建“增、育、管、升”成长系统，持续推动保险营销员队伍高质量发展。

公司加快打造高标准、高素质、高绩效的城区专业化个险营销队伍，系统推进职域经营团队建设。

### ► 提升专项培训质量

截至2025年末，公司拥有9万余名营销伙伴，秉承共赢发展理念，进一步提升培训质量，强化营销伙伴展业技能，提高客户服务水平。



营销伙伴超

9万名

#### 案例一

人保寿险开展名校研学活动，组织全系统新秀伙伴约209人次，赴浙江大学、南开大学、湖南大学开展专项研学，以拓宽新人视野、凝聚成长共识。



## 案例二

人保寿险构建IWP新军专业认证体系，联合中国健康管理协会、保险职业学院开展“健康管理能力认证培训”，深化队伍专业能力建设。



## 案例三

2025年5月，人保寿险四川达州支公司确定以“达州银保项目模式”为基础，挖掘综合金融特色组织发展模式，提升引进营销伙伴的效率和整体服务水平。



## 深化协同合作，实现价值共享

公司积极携手各类机构与商业伙伴，深化战略对接，创新合作模式，持续织密合作网络。通过推动资源共享与优势互补，构建起全方位、深层次的合作关系。在价值共创中，公司致力于打造互利共赢的生态圈，共同开创开放协同、共生共荣的新局面。

### ▶ 公司参加的协会、发起倡议的情况

加入的协会、俱乐部、外部倡议等情况	公司在其中的身份、地位
中国保险行业协会	常务理事单位
中国保险学会	理事单位
中国保险资产管理业协会	理事单位
中国精算师协会	会员
上海保险交易所	首批会员

### ▶ 持续强化与银行的合作

公司已与近90家银行建立业务合作关系，包括国有银行、股份制银行以及70余家地方性银行。2025年，人保寿险持续深化与银行合作，有效推动行方与我司的合作向健康、长期、可持续方向发展。



合作银行近  
**90**家

### ▶ 深化与保险中介、平台公司合作深度

公司持续深化与保险中介、平台公司合作，2025年同252家保险专业代理机构合作开展业务，合作保险经纪机构253家。在与头部互联网平台保持良好战略合作基础上，建成了广泛多元的互联网合作体系。



合作保险专业  
代理机构  
**252**家  
合作保险经纪  
机构  
**253**家

## 弘扬公益精神，勇担企业使命

公司厚植公益情怀，深度参与慈善事业。精准对接社会需求，深耕教育助学、灾害救助等特色项目，切实解决群众“急难愁盼”问题。强化公益品牌建设，广泛动员员工参与，凝聚向上向善的力量，以实际行动诠释“人民至上”的价值理念，在传递社会温暖中助力共同富裕。

### 公益捐赠

2025年，公司累计协调落实乡村振兴及公益捐赠项目资金484.8万元。聚焦户外劳动者群体“吃饭难、喝水难、休息难、如厕难”等实际需求，依托公司营业网点、党建活动阵地等资源，建立77家工会共建爱心驿站，切实把党的温暖与企业关怀送到群众身边。

公益捐赠项目资金

484.8万元

建立工会共建  
爱心驿站

77家



人保寿险持续助力安徽阜阳“太阳花妈妈”项目，关爱当地留守儿童。



人保寿险支持湖南怀化农机和配套附属设施项目，为当地农民拓宽增收渠道。



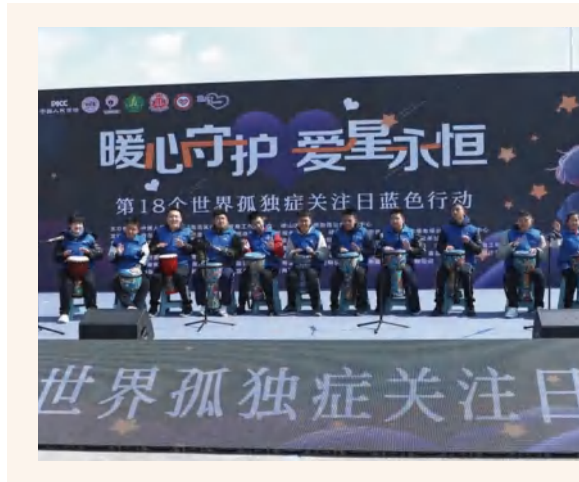
人保寿险支持内蒙古锡勒乡红旗庙民俗村亮化工程，完工后改善了农牧民夜间出行条件，促进了当地农旅融合发展。



人保寿险新疆分公司向喀什地区莎车县桑霍依拉（15）村捐赠帮扶资金10万元，助力美丽宜居村建设及民生改善工作，切实提升村民的获得感与幸福感。

## ▶ 志愿活动

2025年，公司累计参与志愿服务264人次，志愿服务总时长17461小时，惠及群众9794人次，展现出公司青年员工昂扬的奉献精神 and 扎实的服务成效。



人保寿险青岛分公司创建的助残公益服务站联合青岛蓝丝带公益组织举办“世界孤独症日”公益活动。



人保寿险重庆市分公司团委联合组织开展“‘河’我一起·保护母亲河”志愿服务活动的。



人保寿险深圳市分公司团委组织无偿献血公益活动的。



05

治理 (G)



- 高质量党建引领高质量发展
- 持续提高公司治理效能
- 深化合规体系建设
- 强化全面风险管理
- 加强审计监督

## [ 第五篇 ]

# 治理篇（G）

2025年，公司坚持以高质量党建为引领，将党的政治优势转化为发展动能，不断健全治理机制，提升治理现代化水平。在依法合规经营的前提下，牢牢守住风险底线，切实保障股东合法权益，着力构建透明规范的治理格局，为公司高质量可持续发展提供坚实保障。

## 高质量党建引领高质量发展

### ▶ 党建引领走深走实

公司始终坚持党的领导，加强党的建设，不断强化政治引领，提高政治站位，系统上下深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”。

### ▶ 善始善终抓好学习教育

公司开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育，一体推进学习研讨、问题查摆、集中整治、开门教育等重点工作并取得积极成效，系统上下纪律规矩意识进一步树牢，加强作风建设的自觉性和主动性不断增强。

### ▶ 夯实基层党建基础

公司坚持把基层党建融入经营管理全过程，认真落实党中央关于加强金融系统党的建设要求，健全完善基层党组织体系，全面加强党员队伍建设，持续落实营销员党员参与挂靠支部组织生活“全覆盖”，强化党建重点工作监督检查，推动以查促改，不断提升基层党建规范化水平。

### ▶ 促进党建业务双融合

公司坚持党建业务双融互促，培育推广党员突击队、党员群众结对共进、党员责任区与党员先锋岗、党建共建等四项党建创新平台。充分发挥典型示范引领作用，积极挖掘推广系统内抓党建促发展经验做法，有效发挥先进典型的示范引领作用。

人保寿险围绕做好普惠金融、养老金融大文章，组织拍摄《心同此愿》《人生期颐》2部党员教育电视片。其中《心同此愿》被选送参加中组部观摩交流活动，党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用持续彰显。



《心同此愿》讲述了基层党组织和广大党员始终坚持以人民为中心的发展思想，心系群众“上心事”办好群众“上心事”，深入城市、牧区，积极为特殊儿童、零工群体、网约车司机、牧民等送去专属保障与温暖关怀的真实故事。



《人生期颐》讲述了五位深入基层、服务一线，扎实做好养老金融大文章的员工的动人故事，他们用专业知识与暖心服务守护百姓养老需求，以实际行动诠释担当使命，彰显了人保寿险广大党员攻坚克难、无私奉献的精神风貌。

## 持续提高公司治理效能

公司始终恪守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国保险法》等法律法规，严格落实监管要求，持续深化公司治理改革，稳步推动公司治理体系和治理能力现代化建设。2025年9月，经国家金融监督管理总局核准，新版《公司章程》正式生效，治理架构相应优化调整，不再设监事会、监事，由董事会审计委员会行使《公司法》和监管制度规定的监事会职权。公司股东会、董事会严格按照章程赋予的权责规范履职，依法依规高效组织召开各类会议，确保治理主体规范运作、决策科学。2025年，公司共组织召开3次股东会会议、9次董事会会议及41次董事会专业委员会会议；在新版章程生效前，依规组织召开3次监事会会议、6次监事会专业委员会会议。

持续规范信息披露。2025年，公司严格遵守监管和公司有关各项信息披露规定，在公司官网及监管指定渠道依法合规开展信息披露工作，保证信息披露的真实、准确、完整、及时和有效；修订《信息披露工作管理办法》《偿付能力信息披露管理办法》等相关制度，进一步加强信息披露制度体系建设，持续规范信息披露工作管理。

加强投资者关系管理。2025年，公司通过组织召开股东会等方式做好与股东的沟通交流，定期向股东单位提供公司财务、投资和公司治理等经营信息；配合集团公司做好年度、中期路演和业绩发布，以及季度投资者沟通会相关工作，与投资者沟通公司业务发展情况并回应投资者关注的问题，帮助投资者加深对公司的了解。

## 深化合规体系建设

公司持续完善合规管理体系，全力夯实合规风控管理基础，守牢风险底线，服务公司高质量发展转型。

### ▶ 推进制度“立改废”

公司组织开展2025年规章制度制修订计划及废止清理，及时对制度进行修订完善，重点关注老旧制度修订及废止情况，避免出现“僵尸制度”，抓好制度出台后的贯彻执行。

### ▶ 规范商业行为

**反腐败：**公司始终保持惩治腐败高压态势，紧盯重点领域、重点环节和“关键少数”，精准运用监督执纪“四种形态”，严肃查处违规违纪违法问题。坚持标本兼治，深化以案促改促治，持续加强制度建设，加强权力运行的制约和监督。开展虚列费用问题专项整治，从源头上铲除腐败滋生的土壤和条件。扎实推进廉洁文化建设，常态化开展警示教育，教育引导全员坚决破除“行业特殊论”等错误观念，树牢廉洁从业意识，营造风清气正的良好氛围。

**反洗钱：**公司全面加强洗钱风险管控，扎实开展客户尽职调查和客户身份资料及交易记录保存、客户洗钱风险等级划分、大额和可疑交易识别报送等工作，积极履行反洗钱义务；组织开展反洗钱“提质增效”专项行动、数据治理专项行动、反洗钱履职自查、反洗钱年度自查自评及穿透式检查等专项工作，有序推进制度体系优化、数据质量提升、系统性能优化、监测模型升级等重点工作，全面提升全系统反洗钱工作质效。

**反欺诈：**公司持续健全反保险欺诈风险管理机制，不断增强风险管理前瞻性和实效性；加强智能化技术应用，科技赋能反保险欺诈效果稳步提升；强化队伍与专业能力建设，积极开展反保险欺诈宣传。

**信访与举报人保护：**公司完善信访应急处置机制，开展全系统信访工作处置培训，提升各级机构信访矛盾纠纷化解能力。2025年，公司未发生一起重大群体性事件、重大监管投诉、重大舆情风险信访事件。公司持续加强举报人保护，严格保密信访举报人信息，保障信访举报人合法权益。





## 强化全面风险管理

公司深入贯彻落实党中央有效防范化解重点领域风险、牢牢守住不发生系统性风险底线的要求，积极对标偿二代二期风险管理监管要求，全面落实集团全面风险管理工作部署，以高标准、严要求推进风控体系建设，持续提升风控管理质效，风险管理基础得到进一步夯实，助力公司高质量发展。

建立由董事会负最终责任，总裁室直接领导，风险管理部和相关职能部门具体承担风险管理职责，覆盖各级机构、所有职能领域的全面风险管理组织体系。

对标偿二代风险综合评级、SARMRA评估、操作风险新规等要求，制定落实专项对标方案，优化相关风险制度机制，强化跟踪督导，破解难点问题，将对标事项纳入考核压实责任，建立跨部门协作机制保障高效推进，截至2025年3季度，公司风险综合评级累计4个季度评为A级。

不断完善公司内控制度，深入推进内部控制体系建设，持续更新操作规程，深化内控评价及“下评一级”机制，促进公司各级机构规范审慎经营，实现公司整体内部控制目标。



## 加强审计监督

公司积极贯彻落实集团对审计工作的部署要求，紧紧围绕公司战略决策部署和中心任务，聚焦主责主业，认真落实国家审计整改工作，加强公司内控机制建设，促进公司经营依法合规、健康发展。



人民保险 服务人民

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

地址：北京市朝阳区朝阳门北大街18号中国人保寿险大厦

邮编：100031

电话：4008895518

官网：[www.picclife.com](http://www.picclife.com)



扫描二维码获取电子版报告