

中国平安 PINGAN

专业 · 价值

专业 让生活更简单

2022 年度

中国平安财产保险股份有限公司

企业社会责任报告





目录

1	● 报告说明
2	● 关于中国平安财产保险股份有限公司
	02 公司概况
	02 公司机构网点分布
	03 责任管理
	05 关键绩效
	06 荣誉与认可
3	● 服务国家战略
	08 服务乡村振兴
	13 服务实体经济
	19 共建“一带一路”
4	● 践行绿色发展
	22 发展绿色金融
	23 绿色保险创新
	26 倡导低碳运营
5	● 升级客户体验
	28 提升服务效率
	31 精准服务新市民
	32 维护消费者权益
	34 保障隐私信息安全

6	● 完善公司治理
	36 坚持党建引领
	38 完善企业治理
	39 依法合规运营
	42 全面风险管理
7	● 坚守公益初心
	44 关注儿童成长
	46 守护交通安全
	47 参与应急管理
8	● 心系员工发展
	50 员工权益保障
	50 全面多元培训
	51 关爱员工生活
9	● 报告附录
	53 指标索引
	54 意见反馈

报告说明

报告范围

报告的组织范围：本报告以中国平安财产保险股份有限公司为主体，涵盖平安产险旗下分公司、中心支公司、支公司、营销服务部及营业部。

报告的时间范围：2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日。

报告的发布周期：本报告为年度报告。

编制原则

本报告参考中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南 (CASS-CSR5.0)》编制。

称谓说明

为便于表达和阅读方便，在报告的表述中分别使用“中国平安财产保险股份有限公司”“平安产险”“公司”“我公司”等称谓。

数据说明

报告中的财务数据来自公司内部或人工整理。本报告中所涉及货币种类及金额，如无特殊说明，均以人民币为计量单位。

报告保证

本报告由平安产险社会责任工作管理团队组织编制，并报备公司董事会。平安产险保证报告内容不存在任何虚假、误导性陈述。

发布形式

报告为中文版，并将以 PDF 电子版方式发布。如需了解报告详情，欢迎登陆公司官方网站 <https://property.pingan.com> 查阅和下载。

联系方式

地址：广东省深圳市福田区福田街道益田路 5013 号平安财险大厦

邮编：518048

电话：95511

关于中国平安财产保险股份有限公司

公司概况

平安产险 1988 年诞生于深圳蛇口，是平安集团实现多元化发展的起点。2022 年，平安产险实现原保险保费收入 2,980.38 亿元，同比增长 10.4%。以原保险保费收入来衡量，平安产险是中国第二大财产保险公司。

成立 35 年来，平安产险坚持稳定、健康的发展战略，为个人、家庭、企业提供全方位的保险保障服务，在建设社会风险管理和保障体系，推动实体经济发展，新技术迭代发展、支持创新战略方面切实发挥“保险姓保”的职能，有效服务个人及政府、企业客户数超 8300 万，实现了公司的持续健康发展。截至目前，平安产险开发、经营的主险已超过 1,000 种，经营业务范围涵盖机动车辆保险、责任保险、意外伤害保险、健康险、企业财产保险、农业保险、家庭财产保险、工程保险、货物运输保险、特殊风险保险、船舶保险、信用保证保险等一切法定财产保险业务及国际再保险业务。

2022 年，平安产险坚守“人民金融”初心，服务国家战略发展，为 383 个“一带一路”项目提供风险保障超 3100 亿元；带动 43.3 万农户增收，为“三农”发展注入金融“活水”；创新推出古树名木保护救治险等绿色保险产品，助推经济绿色发展。在 2022 年中国企业家协会论坛上，平安产险荣获“2022 年企业 ESG 杰出社会责任实践案例”。

平安产险持续加强科技应用，实现数据驱动客户经营线上化，旗下平安好车主APP致力为用户提供“车保险、车服务、车生活”的一站式服务，让客户生活更简单；截至2022年12月31日，平安好车主APP注册用户数突破1.74亿，累计绑车车辆突破1亿，12月当月活跃用户数突破3,700万。平安产险在线理赔服务持续领先，打造极致用户体验，2022年通过推出“一键包办，省心、省时、又省钱”的服务矩阵，凭借在线理赔优势，打造全流程省时、省心、全程包办的在线理赔服务体验。凭借良好的客户服务，平安产险在中国银保信颁发的车险服务质量指数评价中保持前列。

公司机构网点分布

省级分公司	43 家	中心支公司	338 家	支公司	2061 家
营业部	21 家	营销服务部	424 家		

责任管理

1. 责任理念

平安产险将社会责任标准全面融入企业管理，结合业务实践，构建科学、专业的可持续发展管理体系。同时，平安产险致力于打造“有温度的金融”，积极践行“专业，让生活更简单”的品牌承诺，为股东、客户、员工、社区和环境、合作伙伴创造价值，不断寻求商业价值和社会价值双重提升，助力人民群众实现美好生活。

2. 责任组织

为有效推进社会责任工作，平安产险建立健全社会责任组织保障体系，将社会责任工作融入公司管理运营，确保公司社会责任工作有序进行。董事会领导公司社会责任工作，并对公司社会责任战略和行动计划进行审核、决策和指导。公司人力资源与行政服务团队作为社会责任工作归口管理部门，统筹负责全公司的社会责任相关工作。公司各职能部门和下属单位设立社会责任联络人，形成了统筹督导、上下联动和全面覆盖的社会责任治理机制。

3. 议题管理

平安产险注重责任议题管理，在深入分析国内外社会责任标准、国家宏观政策和公司战略发展规划的基础上，加强财险行业社会责任议题趋势对标分析，开展利益相关方调研，明确利益相关方高度关注、与公司经营管理工作最为重要的核心议题，为企业社会责任报告编制提供参考依据。

4. 责任沟通

政府与监管机构、股东、客户、员工、合作伙伴及社区和环境是平安产险重要的利益相关方。平安产险重视利益相关方的期望与诉求，通过建立多种渠道保持与利益相关方的定期沟通，并对利益相关方关注的议题做出回应。

利益相关者	期望与诉求	沟通渠道与方式
政府与监管机构	• 合规经营 • 依法纳税 • 促进经济发展	• 监管考核 • 主动纳税 • 专项会议
股东	• 防范经营风险 • 资产保值增值 • 积极开拓市场 • 稳健投资回报	• 年度信息披露报告 • 临时信息披露报告 • 专项会议 • 官方网站
员工	• 保障员工权益 • 员工培训与发展 • 职业健康安全 • 工作与生活平衡	• 职工代表大会 • 员工信访与投诉 • 员工培养 • 满意度调查
客户	• 提高产品质量 • 客户优质服务 • 畅通沟通渠道	• 官网、官微 • 满意度调查 • 座谈会 • 信访与投诉
合作伙伴	• 公平公正采购 • 诚实守信	• 合作伙伴大会 • 合作伙伴培训
社会公众	• 社区公益事业 • 提供就业机会	• 积极参与慈善捐赠 • 投身社会公益活动 • 提供就业岗位
环境	• 环境管理 • 节约能源资源 • 减排降污	• 提高资源使用效率 • 开展节能减排 • 绿色办公

关键绩效

经济绩效

注册资本
210 亿元

总资产
5131.64 亿元

营业收入
2920.16 亿元

营业利润
114.70 亿元

服务个人客户数
7833.5万

服务政府、企业和小微客户数
471万

社会绩效

员工年人均学习时长(线上+线下)
89.24 小时

捐赠保险保额
超1379 亿元

产业振兴帮扶资金
8.03 亿

志愿活动服务时长
52956 小时

环境绩效

绿色保险总保费收入
211 亿

绿色保险总保额
19.4 万亿

负责任投融资规模
46.6 亿

环境污染责任保险总保额
127 亿

船舶污染责任保险总保额
186 亿

碳保险总保额
3242 万

巨灾保险总保额
19.38 亿

安全生产责任保险总保额
2.38 万亿

绿色产业保险业务总保额
5.2 万亿

荣誉与认可

序号	主办单位	奖项名称	
1	中国人民银行	年度金融科技发展奖二等奖	
2	中国银保信	2022年保险公司服务质量指数排行榜(位居前列)	
3	深圳市地方金融监督管理局	深圳市金融创新奖-贡献奖项目三等奖	
4	中国企业改革与发展研究会 中国企业家博鳌论坛	2022企业ESG论坛杰出社会责任实践案例	
5	深圳广播电影电视集团 深圳市应急管理学会	先行示范第一响应单位	
6	中国“一带一路”再保险共同体	保险业服务“一带一路”建设最具影响力奖	
7	中华社会救助基金会	2022年度优秀公益合作伙伴	
8	中国乡村发展基金会	2022年冬季公益传播官社会实践活动爱心合作伙伴	
9	新华网、上海金融与发展实验室	入选《2022金融企业社会责任蓝皮书》优秀案例奖	
10	《亚洲保险新闻》杂志 (Insurance Asia News)	年度最佳企业社会责任倡议CSR Initiative of the Year	
11	中国银行保险报	年度保险业适老服务典型案例、年度保险业年度影响力赔案、年度客户服务典范案例	
12	上海证券报	“金理财”年度企业社会责任奖	
13	证券时报	2022年保险业服务乡村振兴方舟奖	
14	财联社	2022财联社绿水金山奖绿色金融先锋奖	
15	每日经济新闻	2022年度ESG金融先锋奖	
16	第一财经	2022年度最佳服务实体经济财产保险机构奖	
17	21世纪经济报道	2022年度优秀财产险公司	

服务国家战略

服务乡村振兴
服务实体经济
共建“一带一路”

服务国家战略

党的二十大报告指出“高质量发展是全面建设社会主义现代化国家的首要任务”。站在新起点，面对新要求，平安产险坚持以党的二十大精神为指引，将服务国计民生放在首要位置，积极参与“一带一路”“中国制造”等国家重大战略项目，为实体经济的高质量发展贡献平安力量。

服务乡村振兴

1. 助力产业振兴

平安紧密围绕国家全面推进乡村振兴的重大战略部署，不断探索创新金融支持乡村振兴有效方式。平安产险以党建为引领，开展“乡风文明100行动”强化基层党组织建设；打造“平安模式”开展“振兴保”产业帮扶项目，助力农村全产业链发展，全面推进“保险下乡”工作。

截至目前，“乡风文明100行动”已覆盖全国31个省市自治区，191个地市，268个县，442个乡村，其中国家重点乡村振兴县29个，国家乡村振兴示范县33个；开展深入乡村调研**2065次**，开展党建座谈交流**623场**，提供民生保障**6.2亿元**，因地制宜开发“一县一品”等特色农险产品**176个**，提供风险保障**21.5亿元**，服务惠及村民**75.8万名**；“振兴保”已在全国19个省，62个地市围绕地方核心优势产业，落地**84个**项目，撬动产业发展资金**16.7亿元**，带动**43.3万**农户年均增收**12221元**。

乡风文明 100行动

深入乡村调研 **2065 次**
开展党建座谈交流 **623 场**
提供民生保障 **6.2 亿元**
开发“一县一品”等特色农险产品 **176 个**
提供风险保障 **21.5 亿元**
服务惠及村民 **75.8 万名**

振兴保

落地 **84 个** 项目
撬动产业发展资金 **16.7 亿元**
带动 **43.3 万** 农户
年均增收 **12221 元**

案例

平安“三下乡”项目——为韶关乳源瑶族自治县发展注入“金融”活水

2022 年中央一号文件首次将“强化乡村振兴金融服务”单列为一次重要内容，为响应党中央全面推进乡村振兴的号召，经过平安“三下乡”工作组 15 次实地调研、100 余次访谈沟通，2022 年 2 月 28 日，中国平安保险、金融、医疗健康“三下乡”项目首站落地广东省韶关市乳源县，探索以党建共建点为引领，发挥中国平安“综合金融 + 医疗健康”的双重优势，以“保险下乡、金融下乡、医疗健康下乡”为抓手，聚焦发展优势农业产业、建设和谐美丽乡村两条主线，实现农业稳产增产、农民稳步增收、农村稳定安宁。

截至目前，平安产险在乳源**已为当地 8 家农业企业无偿贴息 67 万元，撬动贷款资金 3460 万元**，并通过它们带动**超 300 名农户，每户因此年增收超 3 万元**；在农产品销售环节，平安产险利用“平安好车主”App 帮助农户农产品销售，推动农产品走出去，助力农民增收。2022 年，平安**为乳源当地企业销售茶叶 560 余件，销售花生油 580 多瓶，销售金额超过 20 万元**；针对当地时令水果黄桃开展直播带货，**协销近 300 箱，金额超 2 万元**。

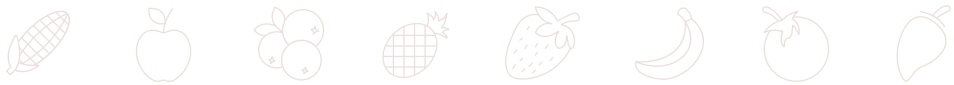
2022 年 6 月，在韶关市农业农村局、市财政局、市银保监分局、市金融工作局、人民银行韶关市中心支行和曲江区农业农村局及区财政局等有关部门的指导和支持下，平安产险韶关中心支公司成功落地**韶关首单特色食用菌气象指数保险，为当地食用菌提供风险保障 360 万元**。2022 年 10 月，在广东省林业局、韶关市林业局、韶关银保监分局、乳源瑶族自治县人民政府的指导和支持下，平安产险韶关中心支公司在韶关**乳源县落地全省首单政策性油茶种植保险，为大桥镇 1500 亩油茶提供 495 万元风险保障**。



当地村民在修剪油茶树

2. 建设数字乡村

为解决在农业生产过程中可能面对的风险，平安产险通过“保险 + 科技”模式，积极研发多款地方特色农业保险，促进特色农业保险保障的普及，充分发挥保险作为经济发展“稳定器”的作用，为“先行先试”的农户解决后顾之忧，助力特色农业产业发展；同时通过区块链溯源技术，行业首创区块链“溯源平台 + 溯源保险”模式，为地方特色农产品提供“系统追溯 + 保险防伪”双重背书，通过“一物一码一保险”，为消费者展示从“田间到餐桌”的全流程信息，有效提升农产品品牌效益及风险应对能力，支持农业企业数字化经营管理水平和品牌营销能力升级。截至 2022 年 12 月，平安产险已**为荔枝、苹果、枸杞等超 30 种农产品**提供溯源保险保障服务，帮助当地特色农产品树立品牌，带动产业发展农民增收，用实际行动助推现代农业产业发展。



在资源配置方面，平安产险通过不断加大农业保险队伍、服务网络等方面资源投入，在县域配置农险专岗支持承保及理赔服务管理，在乡镇和农村设置 **22809 个**三农服务网点，提升农险服务时效；并配置了 **67086 名**农网代理人，覆盖了全国 **10770 个**乡镇和 **46877 个**行政村，提供多元化农村综合金融服务。

在助力农产品走出去方面，平安产险还依托自身平台优势，通过建立好车主精品农产品省份专区，引入一方企业接入平台商城，以点带面推动线上销售扩容，先后引入企业入驻 **219 家**，在售商品超 **900 款**，线上、线下协销农产品总金额超 **1 亿元**。



三农服务网点
22809 个



农网代理人
67086 名



协销农产品总额
超 1 亿元

案例

助力数字乡村,为河南宁陵酥梨膏提供“一物一码”溯源保障

宁陵酥梨即产自河南省宁陵县的金顶谢花酥梨,又称宁陵梨,是中国国家地理标志产品,也是当地优势特色农产品。秉承“科技兴农”的理念,平安产险为宁陵酥梨膏量身定制了“梨膏溯源”保险。梨膏产品从种植开始即形成 7X24 小时“身份”档案,通过物联网实时监督各个关键生产环节,并于终端通过溯源二维码向客户呈现产地、批次、生产过程等信息,真正做到产品有出处,随时可查询。同时,针对梨膏产品不同的生长时期与种植要求,平安溯源系统可为厂商提供生产管理可视化操作平台,提供实时灾害预警,并对生产进行防灾指导等服务,实时质量监控,提升产品品质。切实做到帮助当地梨膏产业高质量发展,提升当地梨膏产品的竞争力。

3. 加强产研融合

2022 年 6 月,由农业农村部农村经济研究中心、清华大学金融科技研究院、清华大学五道口金融学院中国保险与养老金研究中心联合平安产险共同编制的《科技助力农险高质量发展白皮书(2022)》正式发布。《白皮书》聚焦科技促进农险高质量发展的机制与实现路径,结合国内行业与平安产险的实践探索以及国际经验,提出促进农险科技创新应用的建议。

当前,全球主要经济体都在探索农险与科技的融合路径。我国农险科技自 2017 年起呈现爆发态势,越来越多保险企业开始将前沿技术应用于农险中。对此,《白皮书》以“平安产险科技驱动的农险解决方案”为实践案例进行了分析。近 10 年来,平安集团科技投入累计超 1000 亿元,先后建立了 8 大研究院、57 个实验室,储备了超 11 万科技人员,4500 名科学家;平安产险借助平安集团科技优势,集合多种农业科技工具,成立农险科技、智慧农业生态项目等专项团队,创新研发了各类农险科技产品,为政府、新型农业主体和广大农民群众等相关利益主体提供多样化、多层次的农险服务,为我国农险高质量发展提供平安“科技农险”解决方案。



4. 开展专项宣传

2022 年 9 月 23 日是我国第五个中国农民丰收节,作为新时代重农兴农惠农的生动象征,办好中国农民丰收节具有特殊重要意义。

为展现乡村振兴新面貌,彰显时代农民新风采,平安产险在中国农民丰收节期间开展了“又是一年丰收时”主题活动,通过人民日报新媒体、快手客户端等平台,向老乡们发起“唱响一年丰收时”视频征集;根据平安产险参与乡村振兴事业中涌现的“特色乡村样本”,创作“乡村观察员”系列报道,并从全国各地征集到了“100 张老乡的笑脸”,持续探索保险赋能乡村振兴新路径,助力实现产业兴、农民富、乡村美。

活动 MV《丰收赞歌》拍摄地选在有着“中国桃乡”之称的北京平谷大桃产区,借助老乡的歌声唱出了乡村振兴战略下新时代的“农村美”;并展示公司“溯源保险 + 平台协销”帮扶举措以及脱贫攻坚到乡村振兴阶段帮扶的特色农产品,传递平安产险在新时代美丽乡村建设中继续贡献平安力量的坚定态度;向老乡们发起的“唱响一年丰收时”短视频征集活动共征集到主流媒体以及快手幸福乡村带头人、新农人原创短视频 1077 条,展示了各地田野美丽丰收画卷。



“老乡的 100 张笑脸”系列海报

服务实体经济

1. 创新保险供给

金融是实体经济的血脉，服务实体经济发展是金融的天职与宗旨。平安产险始终坚持“保险为民”的本色、“保险姓保”的本源，把发展着力点放在服务实体经济上，创新保险产品供给，提升服务实体经济覆盖面，通过保险转嫁风险功能，提供风险兜底。同时，平安产险还依托科技创新做好事前风险预防，为实体产业转型升级保驾护航。其中，平安产险推出的首台（套）重大技术装备保险，已累计为超 **1800 个** 国家和地方型项目提供超 **3000 亿元** 保障，包括“蓝鲸一号”等众多“高、精、尖”技术创新项目，切实服务实体经济。



累计为超 **1800 个** 国家和地方型项目提供超 **3000 亿元** 保障

案例1

落地全国首单工艺品类地理标志保险

宜兴紫砂，以其悠久的历史、独特的制作工艺、高雅的文化品位和公认的实用价值，在国内外享有较高的知名度。2007 年 6 月，经原国家工商总局核准，“宜兴紫砂”被认定为国家地理标志证明商标。随着紫砂市场逐步升温，假冒产品也频频出现，严重损害了“宜兴紫砂”的美誉度。在宜兴市陶瓷行业协会推动下，当地通过制定行业地方标准，加强行业监管，并成立法律服务联盟，为紫砂知识产权保护提供全面指导。为更好地促进当地紫砂产业健康、有序发展，2022 年 7 月，平安产险在宜兴落地了全国首单工艺品类地理标志保险，为地理标志证明商标“宜兴紫砂”提供累计 60 万元的相关风险保障。

案例2

广东首创“保险+科技”园区保险服务，保安全稳发展

在广东东莞，平安产险首创分租式厂房“保险 + 服务 + 科技”新模式，并打造“一园一策”火灾保险综合治理方案。该方案以打造分租式厂房“人防 + 物防 + 技防”三维一体的风险管理服务新模式，结合大数据对各类消防安全风险进行分析及预警，助力企业完善消防安全管理工作；同时，联合专业的消防安全服务方及物联网科技公司，为中小企业量身定制开发符合需求的保障方案，保障火灾爆炸导致企业自身的财产损失、第三者人身伤亡及第三者的财产损失，有效转嫁企业消防安全风险的同时，推动生产经营单位的消防安全管理能力提升，打通消防工作“最后一公里”。

案例3

上海市政府牵头首创“保险+服务”普惠版网络安全保险产品

在上海市经信委、上海市银保监局的牵头下，平安产险上海分公司作为牵头单位之一和其它几家主要保险公司及网络安全服务企业以“保险 + 服务”的模式，推出了面向上海市中小企业的定制化网络安全普惠版保险产品，在为上海市中小企业提供网络安全保险保障的同时，提供网站漏洞扫描等服务。普惠版网安产品有助于弥补市场网络安全风险保障的空缺，有利于提高企业网络安全风险管控意识，帮助企业尽快恢复正常运行。

2. 护航大国重器

在国家与政府对航天保险的支持下，自 2015 年国内商业航天兴起以来，**平安产险首席或独家承保了国内市场主要商业遥感卫星发射险项目**，覆盖资源、气象、海洋、高景、四维、吉林、吉利等系列卫星，并首创设计了探测卫星损失定义，卫星星座损失定义和发射服务费用保障保险条款，目前遥感卫星承保技术在市场领先。



首席或独家承保

18 颗

遥感卫星发射及在轨项目



累计为

近 200 个

卫星和运载火箭发射项目提供保险保障

2015 年至今，平安产险首席或独家承保 18 颗遥感卫星发射及在轨项目，其中 2021 年首席承保“星网集团首颗试验卫星”发射项目。2022 年 9 月份，肩负中国“天眼”使命的北京三号 B 卫星顺利升空入轨，这是平安产险承保的又一颗重要卫星，其首席承保了北京三号 B 卫星的发射险、在轨寿命险以及发射第三者责任保险。截至目前，平安产险累计为近 200 个卫星和运载火箭发射项目提供发射前、发射及卫星在轨运行保险保障，为中国航天事业发展保驾护航。

案例

平安护航!一箭22星, 长征八号遥二运载火箭成功发射

2022 年 2 月 27 日上午 11 时 06 分,在海南文昌航天发射中心,长征八号遥二运载火箭顺利发射升空,并成功将 22 颗卫星送入高度约 500 公里的预定轨道,圆满完成发射任务。据悉,本次发射任务为不带助推器的新构型首飞,同时也是一次多用户共享发射,共发射 22 颗卫星,创造了我国一箭多星的最高纪录。这背后,除了众多航天研发人员的付出,还有国内保险业的支持。平安产险成为首席承保长征八号遥二运载火箭发射险、第三者责任保险的保险机构。



长征八号遥二运载火箭成功发射

卫星保险险种主要是以卫星全生命周期为基础,依据不同风险特征进行险种拆分,包括卫星 / 火箭发射前保险、卫星发射保险、卫星在轨寿命保险、卫星发射第三方责任保险。此次,平安产险作为首席保险人承保了卫星发射保险和卫星发射第三者责任保险。其中,卫星发射保险针对火箭飞行段风险,承保由于运载火箭原因使卫星或火箭在飞行段(意向点火至星箭分离)发生的损失。此外,卫星发射第三者责任保险主要承保卫星在发射过程中,从火箭或卫星上掉落的物体造成地面第三者的人身伤亡或财产损失,以及卫星发射后在轨运行期间对其他空间物体造成损失的责任风险。

截至 2022 年平安产险参与承保的部分国家重点工程项目一览



3. 助力小微发展

平安产险发挥保险机构作为社会“稳定器”作用，积极助力小微企业发展，为广大小微企业提供普惠金融支持，为社会可持续发展筑牢安全屏障。平安产险一直高度重视小微企业服务，从 2012 年开始持续投入团队专营，从客户研究、产品研发、定价风控、线上化服务等方向进行了全方面的探索，打造了“小微企业保”“乐企 E 生”“店家宝”等一系列小微企业客户专属的保险产品，加大扶持小微企业力度，缓解小微企业压力。2022 年，平安产险小微企业保险保费收入 **122 亿元**，为超 **180 万家** 小微企业提供超 **45 万亿元** 风险保障，助力小微企业稳定经营。



聚焦小微企业的保障需求及服务体验，平安产险创新推出“雇主安心保”，为小微企业提供个性化、线上化的一站式保障方案。“雇主安心保”以雇主责任险为主险，提供雇员在日常工作中常见的公出、社会活动、外出就餐、传染病等多种附加保障，并支持不同行业的小微企业主根据自身需求灵活定制保障方案。小微企业主仅需通过手机、电脑端，皆可根据自身需要自定义选择保额、附加险，量身定制差异化方案，实现全流程线上投保。此外“雇主安心保”还为客户提供线上快易免理赔服务，大幅简化纸质资料，优化理赔流程，如资料齐全可实现 24 小时内支付，同时提供主动预赔服务，缓解小微企业资金压力，切实助力小微企业复工复产。截至 2022 年 12 月，“雇主安心保”为超 **13 万家** 企业的员工提供累计 **8137 亿元** 风险保障。



快速响应小微企业赔案, 缓解企业经营压力

案例1

2022 年 6 月，客户向平安产险报案称该地某科技公司厂区内的一套水泥生产线被淹，设备损失严重。平安产险第一时间响应，引导客户抢险施救，派出人员现场查勘，联络设备售后上门检修设备，与该企业一起督促维修方提供维修方案。同时，平安产险还为企业减免部分材料单证，并在该企业无财力支付维修费的情况下，采取实物赔付的方式，将维修费赔款直接支付维修方，解决小微企业切实困难，最终合计支付赔款 14 万元。



平安商业综合责任险促进小微跨境电商企业“走出去”

案例2



自 2021 年 9 月起，平安产险为支持小微外贸企业发展，突破性地向其提供免人工核保、免查勘的平安商业综合责任保险，覆盖如产品及完工责任、法律诉讼、施救费用等支持跨境电商客户稳定经营，一站式解决常见经营风险难题，同时，上线企业宝“海外贸易通”版块，向小微企业提供海外咨询服务，内容涵盖出口贸易测评、外贸知识培训、出口信息预警、海外知识产权等，2022 年为近 4 万家中国小微跨境电商企业“走出去”保驾护航。



共建“一带一路”

作为中国“一带一路”再保险共同体的发起单位、首批成员单位之一，平安产险依托自身丰富的产品供给体系和创新的生态服务优势，多措并举为“一带一路”基础设施建设和沿线国家贸易畅通等贡献保险力量。**2013 年至今，平安产险已累计为包括巴基斯坦卡洛特水电站、巴沙大坝、中老铁路、安哥拉凯凯水电站、NEOM 沙特新城、几内亚矿区铁路在内的多个“一带一路”重点项目提供风险保障服务，涵盖工程险、企财险、企业并购险、境外人员意外伤害保险等一揽子保险产品。**截至 2022 年，平安产险累计为 415 个“一带一路”项目提供风险保障服务，承保保额超 3401 亿元。凭借持续创新产品服务、充分发挥保险保障功能护航“一带一路”建设等方面的突出贡献，平安产险于 2022 年 4 月荣获由中国“一带一路”再保险共同体颁发的“保险业服务‘一带一路’建设最具影响力奖”。

为“一带一路”项目承保保额超

3401亿元



保险业服务“一带一路”建设

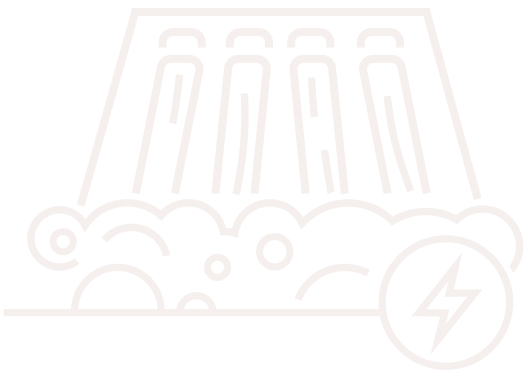
最具影响力奖

为支持“一带一路”倡议，基于“走出去”企业对于境外人员风险管理的诉求，平安产险深入剖析相关意外伤害、疾病健康、安全突发事件等风险敞口，并联合国内外知名的医疗救援机构，共同打造了“整合式”境外人员风险解决方案——“平安境外团体人员高端意外伤害保险”（简称“平安 24”）。该产品打破传统意外伤害保险的时间和地域局限，打造了“保险保障 + 风险防控服务 + 事故救援服务”的新模式，开创了保险服务的新生态。

案例1

巴基斯坦卡洛特水电站全面投入商业运营

2022 年 7 月，由中国三峡集团投资开发的中巴经济走廊首个水电投资项目—巴基斯坦卡洛特水电站全面投入商业运营。该项目是“中巴经济走廊”能源合作优先实施项目和“一带一路”首个大型水电投资建设项目，也是首个被写入中巴两国政府联合声明的水电投资项目。在该项目中，平安产险依托“保险+服务”优势，为卡洛特水电站提供涵盖财产一切险及项下营业中断险、机器损坏险、公众责任险等一揽子保险服务，并在项目建设期间派驻专业服务团队，提供驻点风险监理、安全生产培训、法律咨询等服务，为整体项目正常运行保驾护航。



案例2

落地青岛首单知识产权海外侵权责任保险

在青岛，平安产险落地了该地区首单知识产权海外侵权责任保险，通过“保险+维权+服务”模式，为客户提供知识产权的事前风险评估、事中风险管控、事后风险应对全流程服务。在“风险兜底+服务加码”的“双保险”护航模式下，客户能够更加高效应对和化解产品“出海”风险，同时也借助保险增信，提高出口产品竞争优势、带动出口销量提升，为企业“出海”发展保驾护航。

践行绿色发展

发展绿色金融
绿色保险创新
倡导低碳运营

践行绿色发展

党的二十大报告对于“推动绿色发展，促进人与自然和谐共生”作出战略部署，提出“必须牢固树立和践行绿水青山就是金山银山的理念，站在人与自然和谐共生的高度谋划发展”。2022年，平安产险从战略高度推进绿色金融，不仅积极推进绿色保险产品创新和业务推广并取得优异成绩，同时按照监管指引加速推进绿色金融组织体系和管理制度完善，加强绿色投资管理，有力地支持了符合绿色发展要求的相关企业和项目的建设发展，助力“碳中和”目标实现。凭借在绿色保险领域的持续突破创新，平安产险“创新绿色保险供给”项目入选《2022 金融企业社会责任蓝皮书》优秀案例奖，并获得“2022 财联社绿水青山奖绿色金融先锋奖”。

发展绿色金融

1. 完善组织架构

2022年，平安产险将原绿色保险办公室升级为绿色金融委员会，审核并发布《平安产险绿色金融发展管理制度》，规范自身的环境、社会和治理工作开展方式，下属绿色企业工作组、农业工作组、新能源车工作组、绿色生活保险工作组、政府工作组，联动公司各产品部门，开展绿色金融产品和服务创新，并通过定期向委员会报告进展，促进绿色金融创新；同时，平安产险进一步明确各分支公司绿金管理组织，各分支公司遵照银保监绿色金融的相关指引，指定机构领导牵头负责绿色金融工作，根据需要建立跨部门的绿色金融工作领导和协调机制，统筹推进相关工作。

2. 构建绿色投资标准

平安产险已将环境保护与绿色产业发展作为投资决策的核心考量因素之一，并根据国家及监管部门的指引和政策，形成了绿色投资相关资产组合，包括不限于上市公司股票、债券、公募基金、债权计划等形式，投资节能环保、清洁能源、清洁生产相关领域，精准支持绿色低碳经济发展。

3. ESG风险管理

平安产险建立并持续完善环境和社会风险管理的政策、制度和流程。制度上，公司制定了偿付能力风险管理制度及其实施细则，将环境、社会、治理要求纳入全面风险管理体系，明确了制定环境、社会、治理风险评估标准，对重点关注客户监测和管控等工作要求；针对直投类业务，公司制定了投资审批制度，明确严格限制对在环境、社会 and 治理方面存在严重违法违规和重大风险的保险资金实体投资项目的融资方进行投资的管理要求；制定了突发应急管理规定，对涉及环境、社会、治理的重大突发事件进行分级负责、分类管理。政策上，公司在核保政策方面重点识别、监测、防控整体 ESG 风险，规定了差异化费率、核保分级授权等方面的内容。流程上，公司定期监控评估 ESG 风险产品和客户整体保费、赔付、风险敞口等情况；同时，制定了核保政策及分级授权审核指引等承保政策方针，将风险评估结果作为承保管理的重要依据。

绿色保险创新

1. 支持绿色企业发展

平安产险聚焦光伏、水电、风电等新能源产业的保障需求，积极开发碳捕集损失、光照损失等保险产品，助力碳中和行业高速发展，先后为国电投、华润、华电、广核、粤电、大唐、三峡等提供了海风、陆风、光伏、海光等项目保障产品，并参与了三峡集团多元化清洁能源的转型。截止目前，平安产险参与承保三峡集团绿色能源项目已累计超过 **416 个**，保障金额超 **4333 亿元**。在环境保护方面，2022 年 7 月，平安产险成功中标湖南省环境污染强制责任保险项目湘北主承保资格，保费规模 **3000 万**、保额超 **30 亿元**。同时，平安产险积极部署其他绿色保险领域，与多家光伏组件生产头部企业如隆基、晶澳、无锡尚德等企业合作，年均保费 **5000 万**、保额超 **50 亿元**。



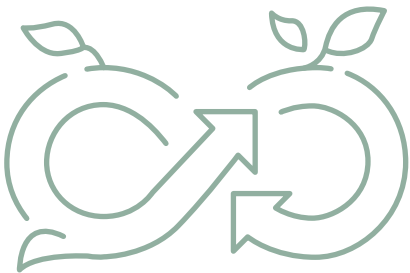
参与承保三峡集团绿色能源项目已累计超过 **416 个**，保障金额超 **4333 亿元**

2. 丰富绿色保险供给

多年来，平安产险始终围绕绿色经济发展，积极探索产品创新，丰富绿色保险产品供给，为环境保护和绿色产业发展提供更全面的保障。基于创新产品和服务，平安产险发挥自身“科技 + 服务”优势，为生态环境保护注入保险力量，并持续提升绿色保险产品服务的深度及广度，提供前期预警、中期定损、后期快赔的全流程风险管理服务，守护绿色产业发展。

3. 走好乡村绿色发展之路

为推动农业产业向集约型绿色发展转变，促进生态农业、智慧农业、低碳农业发展，支持农村环境有效治理，平安产险积极发展森林保险、林业碳汇保险、与无害化处理联动的养殖保险、环境污染责任保险等绿色保险业务。借助卫星遥感技术，平安产险在传统林险的基础上，用碳汇指数保险为森林经济提供更全面的保障，助力灾后林业碳汇资源救助和碳源清除、森林资源培育、加强生态保护修复。截至目前，**平安产险森林碳汇遥感指数保险已在河北、广西、湖南、安徽、广东、贵州 16 省（区）相继落地**，首次实现森林、草原、湿地、海洋四大领域全覆盖，落实国家“双碳”目标。



案例1

古树名木保护救助保险

在广东，榕树不仅是特殊的生态树种，也是当地居民文化精神的象征，但由于气候变化、大规模伐木以及管理养护不到位，部分古树正面临着濒危、损毁的风险。2022 年 9 月，平安产险依托保险保障优势，创新推出古树名木保护救助保险，为阳江市那龙镇历屯村委会 2 棵超百年的榕树提供 10 万元的风险保障，并为古木受灾受损后的修复提供了必要的施救保护资金。截至 2022 年 12 月底，平安产险已为安徽、山西、广东、江苏等地 2272 棵超百年的古树名木提供专项救治修复保障金额，总保额达 7577 万元，助力增强生态系统的固碳能力。

案例1

太阳能光伏产业保险

近年来，太阳能光伏产业迅猛发展。张家口市张北县紧紧抓住新能源发展机遇，充分利用资源优势，安装光伏电站并网发电，促进当地乡镇的经济发展。光伏电站常年处于野外，时常面临火灾等意外事故及暴风暴雨、冰雹等自然灾害风险。2020 年起，平安产险河北分公司结合当地的地形地貌和主要灾害类型特点，发挥公司在风险管理和防灾防损方面的经验积累和专业优势，形成了一套保障范围广，针对性强的保险服务方案，连续三年为当地总价值 3.4 亿元的 174 个光伏电站提供保险保障，一定程度上降低了自然灾害和意外事故给电站带来的损失，提高了电站资产和收益保障的抗风险性。

案例2

落地首单海洋碳汇指数保险

2022 年 12 月，平安产险首单海洋碳汇指数保险在大连市长海县落地，为当地 13.3 亩海带、贝藻类上了保险，总保额达 40 万元。此次在大连市长海县落地的海洋碳汇指数保险，是当地推动绿色发展的创新之举，也是平安产险在海洋碳汇领域的首单尝试。至此，平安产险碳汇保险保障范围已涵盖森林、红树林、草原及海洋等陆海生态系统。



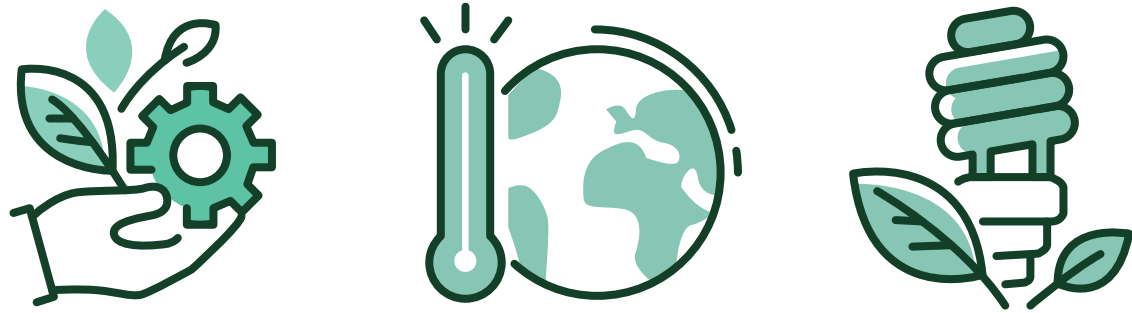
联合搜狐新闻“追光计划”发起“守护蓝色星球”项目

倡导低碳运营

1. 推动绿色办公

平安产险持续推进绿色办公行动，自 2020 年起，平安产险在职场装修及改造过程中，积极引入智能化节能系统，通过系统管控办公设备、会议设备、灯光照明、空调等系统，实现智能调节，达到节能目标。在用水方面，平安产险通过职场标语、职场电视等多种渠道加大节约用水宣传力度，提升宣传效果。

为了降低运营过程中资源消耗对环境的影响，同时提升运营效率、优化用户体验，平安产险持续推进实现单证及投保资料电子化，通过一线队伍，积极引导客户线上自助投保、批改、续保及查保单；同时，通过搭建和推广平安好车主 App、平安保险好生活 App、平安企业宝 App，鼓励客户采用线上自主投保，提升线上业务占比，节约资源，提高能效。



2. 强化绿色采购

为打造负责任的供应链，平安产险贯彻落实平安集团的可持续供应链管理要求，将绿色环保的相关要求针对性地融入供应商入选审核、合作通过、过程管理、追踪反馈等各环节。在供应商筛选环节，平安产险贯彻平安集团的《平安集团可持续供应链政策声明》《采购业务供应商管理细则》等制度，着重考察供应商在环境保护方面的表现。

升级客户体验

提升服务效率
精准服务新市民
维护消费者权益
保障隐私信息安全

升级客户体验

“为人民服务”是金融工作的价值坐标。平安产险充分发挥保险作为社会“稳定器”和经济“减震器”的重要作用，切实做到“应赔尽赔、应赔快赔”，用实际行动为国计民生保驾护航。

提升服务效率

1. 升级“三省”服务体验

平安产险通过科技创新，搭建科技应用平台，提供一站式“科技 + 服务 + 保险”解决方案，实现事前提前预警、事中过程减损、事后提升效率，提高防灾防损能力，全力守护客户平安。



省心



省时



省钱

平安产险保持“2022年保险服务质量指数”财产险行业前列	
“省心”	2022年，平安产险升级推出“一键包办”服务，为客户匹配一对一的“理赔专属经理”为客户提供一站式理赔服务，让车主无需耗费时间处理繁杂的理赔事项，全程都省心，客户好评率达到 96% 。
“省时”	依托平安好车主App，平安为超 6000万 车主提供便捷线上服务。线上理赔365天不停歇， 93% 车险赔案赔付时效在1小时以内完成，最快一笔车险理赔从报案到赔款到账耗时仅 4分钟 。此外，依托一站式车服务平台“平安好车主App”，车主可以通过“进展实时查询”在线查询理赔进度，案件处理流程进度、维修流程进度等，无须耗时等待。
“省钱”	平安产险陆续推出“爱车无痕”“先赔后治”等尖刀服务，为客户带来更省钱的保险服务体验。2022年，“爱车无痕”服务为 3万 台车免费修复剐蹭，如果车主爱车发生轻微外观损伤，平安产险将为车主提供零等待的免费抛光，解决客户车辆出险后的后顾之忧；如客户需自费维修，还可线上选取相关“维修折扣”店，享受更加实惠、可靠的高品质维修服务。“先赔后治”服务针对住院伤者，在其治疗过程中就提前精准赔付，提供极速理赔体验，减轻患者费用负担，2022年“先赔后治”服务在 8.8万 客户治疗前，就先行赔付。

2. 坚守保险为民本色

2022 年，平安产险全年理赔金额超 **1300 亿元**，赔付件数超 **1.9 亿件**，平均每天赔付金额 **3.7 亿元**。随着理赔金额与服务人次的不断增长，平安产险着力提升专业服务能力，真正为客户打造“省心、省时、又省钱”的服务体验，让客户生活更简单。

2022年度理赔服务数据	
应赔尽赔	全年赔付金额1300亿+元，赔付件数1.9亿+件，平均获赔率99.7%，最高一笔赔付8000万+元，最快一笔赔付4分钟，平均每天赔付金额3.7亿元；
保通保畅	为6000万+车主提供保障，赔付金额1100亿+元，赔付件数1600万+件，为500万+货运车辆提供保障，赔付金额150亿+元，赔付件数140万+件；
守护平安	守护4000万+客户的身心健康，赔付金额60亿元，赔付件数600万+，为600万+个家庭提供财产保障，赔付金额超6亿+元，赔付件数300万+件；

在保障家庭财产和客户健康方面，2022 年，平安产险为超 600 万个家庭提供财产保障，累计赔付案件超 300 万件，赔付金额超 6 亿元，帮助因自然灾害、突发事件等导致财产受损的家庭渡过难关；为超 600 万客户提供意外健康保障，全年支付理赔金额超 60 亿元，暖心守护大众健康。在保障小微企业方面，2022 年，平安产险为超 180 万家小微企业提供风险保障 45 万亿元，全年理赔超 80 万笔，累计赔付金额超 50 亿元，助力小微企业稳定经营。在服务“三农”发展方面，报告显示，2022 年，平安产险支付农业保险赔款累计超 30 亿元，惠及农户超 40 万户，切实撬动金融活水精准浇灌“三农”沃土，助力乡村振兴。

为超 600 万 个家庭提供财产保障 赔付金额超 6 亿元	为超 600 万 客户提供意外健康保障 全年支付理赔金额超 60 亿元
 为超 180 万 家小微企业提供风险保障 45 万亿元	 为超 40 万户 农户支付农业保险赔款累计超 30 亿元

面对自然灾害事件，平安产险第一时间响应，推出应急服务举措、组织志愿者应急救援队，**参与了四川省甘孜州泸定县 6.8 级地震；全力应对梅花台风，提前为客户提供防灾预警服务，并积极协助客户应对灾害，全力保障客户生命财产安全。**报告显示，**2022 年平安产险累计快速响应重大灾害 28 起，派出理赔专家 2.07 万人次，出动救援车 5002 台次，协助转移受灾民众和受困车辆，帮助重建灾区生产生活秩序。**

同时，平安产险在各类灾情中充分发挥保险损失补偿作用，赔付总额超 **26.5 亿元**，其中针对受灾群众和企业开通绿色通道，落实急事急办、特事特办，全年为 5606 笔特案提供预赔金额超 **24.2 亿元**，提供高效快捷的保障服务。

精准服务新市民

随着我国工业化、城镇化深入推进，许多农村人口进入城镇，成为新市民。数据显示，“十三五”期间，全国有 1 亿农业转移人口和其他常住人口在城镇落户。“十四五”期间，农业转移人口市民化加快，常住人口城镇化率将提高到 65%。

为支持新市民创业就业，平安产险针对流动性强、就业灵活的新市民群体需求，特别设计“心安·务工意外险”系列产品。该产品结合不同职业的工作特性，涵盖外卖骑手、网约车司机、家政人员的意外保障，满足务工风险防范需求。针对有创业需求的新市民群体，平安产险还推出店家保、装修保、乐享系列等组合产品，对责任险、意外险、企财险、工程险等多险种进行优化组合，适应具体场景的实际需要，为新市民创业过程中的财产风险、雇员工伤风险、第三方责任风险等提供全面风险保障，为新市民创业发展注入更多信心和底气。



为新市民提供专属保险保障

案例1

保障工人权益，农民工工资管理系统上线！

当前大湾区正迎来新的建设高潮，作为新市民群体的代表，大批涌入的建筑工人为城市发展带来了生机，与此同时外来务工人员的欠薪问题也一直是政府监管的痛点问题。在佛山市人社局的支持下，平安产险牵头辖区内其它金融机构共同搭建了农民工工资管理系统。从工人实名考勤、工资确认和支付指令三个关键环节实现对企业工资支付行为的全程监管、实时存证，同时打造全线上的金融保险服务新模式，实现快捷、安全、稳健的保证金线上办理及线上理赔。2022 年 11 月 1 日，佛山农民工工资管理系统上线启动，将有效提高政府整治欠薪效能，保障工人权益。

案例2

产品保障定制化，提升新市民生活幸福感

2022 年上海抗疫期间，平安产险上海分公司向上海地区饿了么平台“蓝骑士”免费提供疫情专项健康福利包、针对货运行业推出“无害化处理附加险”、对中小微企业定制“小微套餐产品”并业内首创“小微快易免”理赔服务，充分展现保险业对新市民群体的支持力量。

维护消费者权益

平安产险坚持以客户为中心的服务理念，积极落实各项消费者权益保护工作要求，在应对客户投诉、客户隐私安全保护等方面采取多元化的方式维护客户合法权益，先后被评为“3·15 消费者权益保护教育宣传周”“金融知识普及月宣教活动”优秀组织单位。

1. 保障消费者权益重大信息

2022 年，平安产险进一步健全消费者权益保护机制体制建设，一是健全组织架构，完善制度体系，将消保工作纳入公司经营发展战略、文化建设和治理要求，并修订 11 项管理制度，细化管理要求，明确职能分工，保障消保工作落实；二是提升服务质量，升级打造“省心、省时、又省钱”的服务体验，让客户生活更简单；同时，关怀老年人、少数民族等群体，提供专属产品、并改造自营 APP 平台、门店等客户触点，为特殊人群提供便利；三是持续开展投诉治理工作，通过事前源头治理、事中预警拦截、事后快速处理，提升处理质效。2022

年第四季度，公司亿元保费投诉量达成 **0.83 件 / 亿元**，优于行业中位数；四是开展形式多样的宣传活动，并通过线下门店布置、走访等多种方式开展宣传，在“3·15 宣传周”“金融知识普及月”等活动期间，累计开展宣传超 **4000 次**，触达消费者超 **3 亿人次**，两次获得中国银保监会消保局颁发的“优秀组织单位”奖项。



2. 开展保险知识普及

平安产险发挥自身优势，为推动金融消费者能力建设做了许多有益尝试和贡献，在提供专业服务的同时，联合政府、社会群体、媒体等各方力量积极开展丰富多彩的活动，线上线下齐发力，普及金融保险知识，开展专项案例讲解宣传保险功能，倡导保险理念，助力金融消费者素养的提升，切实提升公众金融风险防范意识和能力。

2022 年“3·15”消费者权益保护日之际，平安产险在全国多地积极开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动，持续推进消费者权益保护教育和金融知识普及工作，积极组织全国各地分公司围绕“共促消费公平，共享数字金融”开展教育宣传周活动，全方位、多形式、立体化地向公众普及消费者关注的各项热点内容，助力提升消费者风险防范意识和风险识别能力，以实际行动践行有温度的金融。2022 年，平安产险“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动在全国多个城市开展，共计 **2062 次**活动，触及消费者近 **5000 万人次**。



平安产险深圳分公司 3·15消费者权益保护进行时

平安产险深圳分公司启动 3·15 消费者权益保护教育宣传活动，并结合自身业务特点，充分规划了形式多样的宣传活动。线上方面，通过推送“以案说险”线上知识小课堂，提示消费者在选购保险产品、办理理赔时重点关注。同时，聚焦特殊群体，针对老年人、残障人士等特殊人群在金融领域运用智能技术方面的困难，推动解决“数字鸿沟”，推进金融服务数字化转型的宣传教育。充分利用公司平台资源，通过公司官方公众号、知鸟 APP 和好车主 APP 等平台全面启动金融消费者教育活动。此外，还于 3 月 15 日当天举办“总经理空中直播间”活动，畅通投诉通道，近距离收集消费者声音，提升公司服务水平。

线下方面，平安产险深圳分公司在公司网点、海报屏滚动播放 3·15 活动主题海报，并在各网点设置宣传教育专区，配备专员为客户普及金融知识。此外，平安产险深圳分公司还邀请公司高管参与消保代言，进一步提升消保服务保障，履行企业金融消保权益保护的义务。

3. 及时回应客户诉求

平安产险高度重视客户投诉反馈，通过公示消费者维权热线、设立“总经理接待日”、在重要节日设立线下投诉窗口、设置专门理赔举报通道等方式倾听消费者声音，处理客户投诉问题，将投诉处理作为客户服务的基础工作对待，并积极优化消费者投诉处理机制。

2022 年，平安产险监管亿元保费投诉量达成 0.97 件 / 亿元；万张保单投诉量达成 0.005 件 / 万张。从投诉险种分布看，机动车辆保险投诉占比 55.30%，信用保证保险投诉占比 24.58%，其它险种占比 20.12%。从投诉事项分布看，理赔纠纷投诉占比 54.78%，销售纠纷投诉占比 23.55%，其它纠纷投诉占比 21.67%。从投诉地区分布看，投诉绝对量前五的分公司为：上海、北京、广东、江苏、福建。

保障隐私信息安全

保护客户隐私信息安全，是金融企业义不容辞的责任。平安产险始终将客户隐私保护作为对客户服务的重中之重。作为中国第一家获得国际权威认证 ISO/IEC27701：2019 隐私信息管理体系认证资质的保险公司，平安产险在隐私保护的安全管理上达到国际高标准。

公司严格依据《中华人民共和国个人信息保护法》修订完善公司《客户信息管理制度》，强化技术管控对客户个人信息的全生命周期形成了完善的保障体系；在获取客户信息方面，通过 APP 隐私政策、客户协议等明示收集个人信息的目的、范围和方式，充分告知并获得客户授权；在客户信息存储及使用方面，严格遵守国家法律、监管规定对于个人信息安全的保护要求，采取个人信息去标识化处理、数据加密和系统访问权限控制等技术和措施，保护客户隐私信息不被泄露和滥用，并确保客户隐私信息合法合规使用。公司始终以客户为中心，为客户提供全面、优质、精细服务的同时，确保客户隐私安全，让客户无后顾之忧，安享服务。

完善公司治理

坚持党建引领
完善企业治理
依法合规运营
全面风险管理

完善公司治理

作为伴随改革开放成长起来的企业，平安产险创立初期，就把坚持党的领导、加强党的建设作为“根”和“魂”，在赋能业务发展的同时，积极践行社会责任，持续推动企业高质量前行。进入新时代，平安产险更加坚定不移听党话、跟党走，在新时代扛起新担当、展现新作为。

坚持党建引领

2022 年是党的二十大召开之年，也是实施“十四五”规划的关键之年，平安产险党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，深入学习贯彻党的二十大精神，自觉提高政治站位，全面落实管党治党主体责任；立足职责使命，持续加强基层党组织建设，夯实党建工作基础；不断提升党员干部队伍素养，扎实推进党风廉政建设，努力开创公司高质量发展新局面。

1. 学习贯彻党的二十大精神

平安产险党委自觉将学习宣传贯彻党的二十大精神作为当前和今后首要政治任务，以“大学习”“大宣传”“大交流”“大实践”为活动载体，全面动员部署各项学习宣传贯彻工作。面向全系统核心高级干部，组织开展党的二十大精神专题宣讲会暨基层党组织书记培训会，全国著名党建工作专家、中央党校马克思主义学院院长张占斌教授应邀宣讲，全系统党员干部对以中国式现代化推进中华民族伟大复兴的理解更加深入透彻。全系统围绕党的二十大精神等组织开展“四个一”结对共建、双书记讲堂等党建活动，广大党员职工、党员领导干部的政治判断力、政治领悟力、政治执行力不断进步。



“大学习”



“大宣传”



“大交流”



“大实践”



2. 夯实党建工作基础

一直以来，平安产险党委高度重视基层党组织建设。公司党委牢固树立大抓基层的鲜明导向，按照“两个覆盖”总要求，推进“党建下沉”，在现有党员数量情况下，实现党组织和党的工作全覆盖；把“支部建在连上”，充分发挥基层党组织的战斗堡垒和党员先锋模范作用，切实营造干事创业的浓厚氛围，助推业务发展。截至 2022 年 12 月，平安产险全系统已设立基层党支部 462 个。

基层党支部 462 个

培训累计 680 余次

覆盖人数 15 万+

3. 提升党员思想与行为自觉

平安产险党委自觉以政治建设为统领，持续加强党员教育管理工作。公司党委依托“三会一课”、主题活动、专题党课等“线上+线下”形式，大力开展会桌上、云端上、指尖上的学习培训累计 680 余次，覆盖 15 万+，党员思想自觉和行为自觉进一步提升；组织开展“亮身份、当先锋、做表率”活动，强化党员身份意识，激发责任担当动力，发挥党员先锋模范作用。

完善企业治理

平安产险严格按照《公司法》《保险法》《银行保险机构公司治理准则》等法律法规及监管要求，持续完善公司治理架构及机制，强化治理水平，促进公司稳健经营发展。公司建立完善现代企业制度，严格按照各项章程及制度履行治理程序。

2022年			
公司董事会共有董事 6名	其中执行董事 2名	非执行董事 4名	
公司监事会共有监事 4名	其中股东代表监事 2名	职工代表监事 2名	
董事会召集股东大会 3次	董事会会议 9次	监事会会议 5次	董事会专门委员会会议 25次

依法合规运营

平安产险关注商业道德对利益相关方的影响，严格按照商业道德的高标准和严要求落实反洗钱、反腐败、举报投诉等各项合规管理工作。

1. 持续强化反洗钱管理

内部管理机制方面，平安产险持续以健全制度流程、完善系统控制为抓手，以强化客户身份识别和大额 / 可疑交易分析为工作重点，充分运用内部检查和审计手段，稳步提升反洗钱管理水平。宣导培训方面，我公司持续创新反洗钱宣传形式，推动基层参与，将反洗钱作为宣传重点，通过走进社区专项宣传和新媒体宣传活动提升社会公众和公司全员的反洗钱知识水平；通过各类内部平台对全员进行宣传加深反洗钱工作认识；通过专项考试检验反洗钱工作的培训效果，2022 年度全系统共开展反洗钱宣传 **863 家次**。公司各级机构全年共开展反洗钱培训 **908 次**，内容覆盖反洗钱新规解读、客户身份识别、洗钱风险评估、大额交易和可疑交易、反洗钱基础知识等知识点，参训人数超 **17 万人次**。



2. 筑牢廉洁防线

平安产险高度重视反腐败工作，通过建立健全运行通畅的廉洁组织、持续构建完备有效的廉洁制度、持续推进“正风反腐”廉洁自律教育等，筑起反腐败的“防火墙”，全面营造风清气正的职场氛围，助力公司持续稳健发展。

健全
廉洁组织

突出党的领导，强化部门协作，建立运行通畅的廉洁组织。公司党委加强组织建设，设置党委工作部、纪检监察室，分公司党委、党总支对标完善党委部门设置，人事行政部、战略发展部、法律合规部、稽核监察部承接具体廉政建设工作，形成党委统一领导、职能部门协作、上下机构联动的运行通畅的组织机制。

构建
廉洁制度

聚焦重点风险，狠抓人员管理，建设完备有效的廉洁制度。完善稽核巡察制度，完善常规巡察与专项巡察相结合的监察机制；完善公司制度体系，2022 年，修订了《党纪政纪联动处罚管理制度（2022 版）》《员工违规行为处理执行标准（2022 版）》，确保廉政有规可依。

开展
廉洁活动

深化宣传教育，厚植文化根基，开展丰富多彩的廉洁活动。公司通过召开公司班子专题民主生活会、典型案例警示，增设“清正廉洁”QA 专栏，答疑解惑等，不断提高全体干部员工对清廉金融文化的认识，树牢遵规守纪意识，守牢依法合规底线。

3. 举报投诉管理

平安产险按照《信访工作管理制度》开展信访调查工作，同时，平安集团纪检监察室作为全集团信访举报统一受理部门，负责涉及平安产险的信访投诉事项的受理、指导、督办等相关工作。公司员工、客户、合作伙伴、政府及监管单位等内外部利益相关方可通过廉政信访举报电话（0755-22625145）和邮箱（lxxfjb@pingan.com.cn）开展信访投诉，切实维护自身的合法权益。

4. 强化合规宣导

2022 年，公司进一步加强合规文化建设，引导公司全体干部、员工将依法合规经营作为公司持续发展的生命线。借助法律合规宣导平台，通过六大版块栏目，公司定期向公司全员提供热点法律合规资讯及法律法规深度解读，累计推送宣导材料 **4500 余篇**，浏览量超 **300 万次**。同时，法律合规部以周报形式向公司管理层推送最新监管政策、法规，累计推送 46 篇周报，183 篇行业资讯，将合规资讯及时触达管理层。公司始终践行新文化价值理念，传递正确的合规策略及价值观，强化风险意识，致力提高全员合规意识，引导全员践行合规理念，促进合规助力经营一线，把“不能违规、不敢违规、不想违规”融入到日常工作中。

2022 年，公司面向全员开展信息安全培训 21 次，内容覆盖网络安全法律法规、数据安全、违规案例宣导、办公安全等热点安全议题；11-12 月期间，组织开展全员“信息安全强化月”宣导活动，以知识竞赛、知识学习、安全宣言、直播、知识讲座等形式，全面开展线上、线下安全意识宣导，员工学习覆盖率、测评参与率均达 **100%**。

借助法律合规宣导平台

累计推送宣导材料**4500 余篇** 浏览量超**300 万次**

全面风险管理

平安产险不断健全风险管理体系，建立了“三位一体”和三道防线的内控制度体系，对风险的事前、事中、事后进行专业分工，明确内控合规管理、风险管理、稽核监察的职责定位和分工协作，有效落实内控责任。

1. 完善组织架构

公司高度重视“三会一层”的风险管理履职，建立了由董事会负最终责任、审计与风险管理委员会监督决策、风险管理执行委员会直接负责，和前端业务部门、风险管理职能部门和稽核监察部组成三道防线的风险管理组织架构，有效推动风险管理理念、制度和工具的贯彻落实。

2. 健全制度建设

公司制定了以《偿付能力风险管理制度》为核心的风险管理制度体系，明确了风险管理战略、风险偏好、风险管理组织架构、风险管理机制等事项，以及对保险风险、市场风险、信用风险、操作风险、战略风险、声誉风险和流动性风险的管理要求，并至少每年对偿付能力风险管理制度进行审阅和必要的更新，为公司风险管理提供有效制度支撑。

3. 优化流程管理

公司持续推进风险识别、计量、监控和控制的全闭环管理流程，通过风险偏好体系传导、风险指标监测、压力测试、情景分析等方式开展风险管理工作，建立自然灾害、战争恐袭、传染病等集中度风险监控体系和机构风险指标扫描机制，并持续完善风险管理信息系统，对公司固有风险及控制风险实施全面管理；同时，在风险识别、计量和监控的基础上，还建立了内部的风险管理报告机制，至少每季度向高级管理层报告一次风险管理状况，并提出相应管理建议，跟踪与督促业务部门的整改，以促进风险管理与风险动态相适配，推动机制有效落实。

坚守公益初心

关注儿童成长
守护交通安全
参与应急管理

坚守公益初心

平安产险始终坚持以人民为中心的发展思想，在应急救援、交通安全、儿童教育等方面积极向社会传递爱与温暖，努力实现企业商业价值与社会价值的有机融合，切实履行社会责任，以实际行动诠释“回馈社会，建设国家”的企业使命。

关注儿童成长

平安产险围绕乡村儿童心理健康，纵深推进与下一代基金会合作的“寸草安心”乡村儿童公益项目，通过援建心理教室、培养心理讲师等方式，共建乡村儿童心理教育体系，切实呵护乡村儿童身心健康。同时，为更好地支持平安希望小学儿童教育，平安产险还进一步探索构建“师资力量培训+标准课程+教学设施+志愿服务”的乡村儿童关爱模式，全方位守护乡村儿童成长。

2022 年，平安产险已参与平安希望小学支教行动十三年，深耕首个关注乡村儿童心理健康的教育公益项目“寸草安心”六年，持续探索打造以心理健康教育为核心，以系列素质教育课程为支撑的“1+N”素质教育公益新模式，让乡村儿童成长为自信、自强的“快乐少年”。

截至 2022 年底，平安产险已在全国建成心理健康课室 85 间（含规划中），累计培训乡村教师及支教志愿者超 3000 人，编制并印刷《乡村儿童心理健康指导手册》1 万册，组织的专家直播课观看人次超 650 万，覆盖学校超 1000 所，惠及乡村儿童近 40 万。

心理健康课室

85 间

（含规划中）

培训乡村教师及
支教志愿者超

3000 人



覆盖学校超

1000 所

惠及乡村儿童近

40 万

乡村儿童关爱模式

师资力量培训

标准课程

教学设施

志愿服务



“快乐少年”公益支教,为乡村儿童传递爱与知识

平安产险广东分公司聚焦乡村教育公益积极开展平安希望小学支教、助学金捐助等公益活动。以茂名化州东方红平安希望小学为例,平安产险通过支教、金融知识教育基地共建、物资捐助等,持续开展多样化的教育帮扶。2022年,平安产险广东分公司再次来到广东化州东方红平安希望小学,为学校捐赠了足球等一批教学物资,与学校共建“四个一”(“一个金融知识宣传栏”“一个金融知识图书角”“一支金融知识宣传队”以及“一系列金融知识课堂”)金融知识教育基地,并组织来自全国各地的9位志愿者开展为期2周的“快乐少年”中国平安2022年公益支教行动,为全校500多名学生完成82节涵盖绘本阅读、趣味手工、灾害自救等主题的特色课程,持续传递爱与知识。



守护交通安全

平安产险依托平安好车主 APP,开展交通安全知识普及,在全面打造有温度的车主关怀服务外,开展更多的公益行动;深化警保联动,在联动巡查、信息共享等方面发挥各自优势,为客户提供公益护航和救援服务,全力保障车主出行安全;此外,平安产险依托“益行关爱”线上平台号召车主领取安全驾驶等任务,将公益融入车主用车生活的日常点滴,践行人人公益理念。



平安产险深圳分公司开展2022慰问交警活动

平安产险深圳分公司自2009年开始持续开展“警保联动,夏日送清凉”活动。2022年是活动开展的第13年,平安产险深分理赔运营中心开展了为期一周的2022“警保联动,夏日送清凉”慰问交警活动,分公司总经理等人到访13个深圳交警大队,为不畏高温奋战在一线的交通送上清凉水共134,400瓶。



参与应急管理

为进一步筑牢防灾减灾人民防线，平安产险 2022 年升级“平安守护者行动”，推出“1+N”政企协作模式，组建一支平安志愿者应急救援队，并提供风险排查、应急演练、风险教育、保险保障等 N 项服务，助力提升城市应急救援能力水平。目前，平安产险已整合全国范围内核保、风控、理赔等专业技术人员，储备 308 名国家认证的应急救援员，确保在他人需要时，能够快速响应，提供应急救援服务。

案例

平安产险加入深圳“应急第一响应人”公益行动

8 月 18 日，在深圳建设中国特色社会主义先行示范区三周年之际，由深圳市相关单位指导，深圳广播电影电视集团主办，深圳市应急管理学会、中国平安特别支持，平安产险等联合出品的“先行示范 · 第一响应”2022 深圳“应急第一响应人”公益行动在深圳举办。该行动旨在提高大众防灾减灾救灾能力，提升城市安全韧性水平，通过积极号召、鼓励、培养深圳市民尤其是年轻市民成为深圳“应急第一响应人”，使其在日常工作生活场景中遇到突发意外时既能保障自身安全，也能挺身而出“敢救、会救”。

在“平安守护者行动”统一指挥下，平安产险作为“第一响应”单位成员，已有 20 名员工完成深圳“应急第一响应人”培训并顺利获得结业证书，经过多项理论学习和实操培训，第一批成员已初步掌握灾害紧急应对、异物卡喉处置、止血包扎、常见意外伤害处置等专业技能，同时还学习了专业心肺复苏与 AED 的使用技能，全方位提升对于突发事件的快速组织、指挥协调、专业处置能力，更好地应对未来潜在的突发灾害，尽力减少人员伤亡和经济损失。



心系员工发展

员工权益保障
全面多元培训
关爱员工生活

心系员工发展

平安产险坚持以人为本，注重员工权益，通过开展员工关爱活动、发放节假日福利、组织俱乐部活动、提供防疫关怀等各类举措保障员工身心健康、增强员工企业认同感及归属感，打造凝聚力、活力兼备的人才队伍，携手共创企业未来。

员工权益保障

平安产险严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国未成年人保护法》《中华人民共和国妇女权益保障法》等相关法律法规要求，制定完善的招聘机制及员工管理政策，禁止使用童工及一切形式的强迫劳动，确保员工在招聘流程中及在职期间得到公平公正对待，在招聘、培训、薪酬、职业成长、晋升和离职等环节坚持平等和多元化，坚决抵制歧视，保障员工基本权益。

平安产险坚持以人为本，持续完善员工福利计划，保证员工享有养老保险、基本医疗保险、生育保险、失业保险、工伤保险、住房公积金等各项国家规定的基本福利，并提供补充保险、企业年金、员工定期体检等补充福利，充分保障广大员工的切身利益。

全面多元培训

平安产险积极开展智能化人才培养，鼓励员工自主选择职业发展目标，围绕员工的生涯规划、能力测评、岗位能力画像等多个维度，针对性为各级各类员工定制化推送不同类型的课程和轮岗建议，持续为员工发展及成长提供培训资源支持；2022 年累计向员工推送 **439.63 万门次** 课程，年人均学习时 **89.24 小时**，提升员工的通用能力及专业能力，促进员工持续成长。



累计向员工推送课程 **439.63 万门次**



年人均学习时 **89.24 小时**

关爱员工生活

为丰富员工工作生活，公司组织开展多项休闲娱乐活动，提升员工归属感与幸福感。公司积极开展员工关爱活动、发放节假日福利、组织俱乐部活动、提供防疫关怀等各类举措保障员工身心健康、增强员工企业认同感及归属感，打造凝聚力、活力兼备的人才队伍，携手共创企业未来。公司用心关怀每一位员工的工作和生活，在国家重要法定节日期间为员工发放节日福利和慰问礼品，传递公司对全体员工的关爱，并针对员工生子、结婚、住院等发放慰问金。



广西分公司举办 2022 年度“迈向新时代”综合运动会



福建分公司举办“悦心情·享健康”主题的福道大圈越健步行活动



天津分公司开展线上协销“津农精品”农产品活动



重庆分公司举办“共创价值相伴成长”主题活动



江苏分公司举办 2022 年员工生日会



总部开展工会篮球比赛

报告附录

指标索引

目录		CASS-CSR5.0
报告说明		P1.1-P1.2
关于中国平安财产保险股份有限公司	公司概况	P4.1-P4.3
	公司机构网点分布	P4.3
	责任管理	P3.1, G3.6
	关键绩效	A2
	荣誉与认可	P3.1, G3.11
服务国家战略	服务乡村振兴	V1.2-V1.4
	服务实体经济	V1.2-V1.4
	共建“一带一路”	V1.2-V1.4
践行绿色发展	发展绿色金融	E1.1
	绿色保险创新	V4.3-V4.5
	倡导低碳运营	E2.14, S5.1
升级客户体验	提升服务效率	S4.1
	精准服务新市民	V1.2
	维护消费者权益	S4.5
	保障隐私信息安全	S4.6
完善公司治理	坚持党建引领	V1.2-V1.4
	完善企业治理	G1.3
	依法合规运营	G1.3-G1.4, G1.7-G1.8
	全面风险管理	G1.3
坚守公益初心	关注儿童成长	V3.4-V3.5
	守护交通安全	V3.4-V3.5
	参与应急管理	V3.4-V3.5
心系员工发展	员工权益保障	S1.1-S1.2
	全面多元培训	S2.4
	关爱员工生活	S3.1
报告附录	指标索引	A4
	意见反馈	A5

意见反馈

感谢您阅读《平安产险 2022 年企业社会责任报告》。为改进平安产险在经济、社会与环境等方面的工作，进一步提升公司可持续发展的能力和水平，加强与社会各界的沟通交流，我们衷心地希望您能够在百忙之中对我们的工作和报告提出宝贵的意见和建议。

您的信息

姓名：

单位：

联系电话：

电子邮箱：

选择题（请在相应位置打√）

1. 您对平安产险 2022 年企业社会责任报告的总体评价：

☐ 好 ☐ 一般 ☐ 待提高 ☐ 不了解

2. 您认为平安产险在客户服务方面做得如何？

☐ 好 ☐ 一般 ☐ 待提高 ☐ 不了解

3. 您认为平安产险在科技创新方面做得如何？

☐ 好 ☐ 一般 ☐ 待提高 ☐ 不了解

4. 您认为平安产险在行业发展方面做得如何？

☐ 好 ☐ 一般 ☐ 待提高 ☐ 不了解

5. 您认为平安产险在员工队伍建设方面做得如何？

☐ 好 ☐ 一般 ☐ 待提高 ☐ 不了解

6. 您认为平安产险在志愿公益方面做得如何？

☐ 好 ☐ 一般 ☐ 待提高 ☐ 不了解

7. 您认为平安产险在环境保护方面做得如何？

☐ 好 ☐ 一般 ☐ 待提高 ☐ 不了解

8. 您对平安产险在履行企业社会责任工作方面的其他意见？



中国平安财产保险股份有限公司

广东省深圳市福田区福田街道益田路5013号平安财险大厦
邮编：518048
电话：95511