

# 中国人民健康保险股份有限公司

## 2015 年企业社会责任报告

中国人民健康保险股份有限公司（简称人保健康或公司）成立于 2005 年 4 月，系国务院同意、中国保监会批准设立的国内第一家专业健康保险公司。人保健康由“世界 500 强”企业中国人民保险集团股份有限公司（PICC，简称中国人保集团），联合欧洲最大的健康保险公司——德国健康保险股份有限公司（DKV）以及国内知名企业发起设立，是中国人保集团发挥国有骨干金融企业作用，配合我国医疗保障体制改革成立的专业子公司。人保健康的经营范围是：与国家医疗保障政策配套、受政府委托的健康保险业务；各种人民币和外币的健康保险业务、意外伤害保险业务；与健康保险有关的咨询服务业务及代理业务；与健康保险有关的再保险业务；国家法律、法规允许的资金运用业务。

人保健康始终秉承“人民保险，服务人民”的光荣传统，遵循“以客户为中心，追求价值创造”经营理念，深度参与国家多层次医疗保障体系建设，积极履行企业社会责任，努力实现社会效益与经济效益的和谐统一，致力于建成政府信任、人民满意的中国健康保险第一品牌。

### **一、强化价值导向，改善经营成效，注重为股东创造价值**

#### **（一）完善新时期发展战略，明确发展方向**

认真贯彻落实国务院《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》、国务院办公厅《关于加快发展商业健康保险的若干意见》等政策精神，结合公司实际，进一步丰富完善了新时期发展战略：

## 1. 发展思路:

以“创新发展、加快转型”为指导思想，注重创新驱动，全面推动发展模式战略转型，实现业务提速、经营增效，将公司建设成为专业技术领先、盈利能力突出、治理结构完善、风险管控有力的专业健康保险公司。

## 2. 发展模式:

——开拓市场蓝海、拓宽业务范围领域，在转型创新中构建多元化的业务模式。坚持以市场为导向、以客户为中心，将政府委托业务作为基础性业务板块做优做大，将商业健康保险业务作为核心业务板块大力发展，将健康管理业务作为战略性业务板块加快落实，实现三大业务板块协同共进。

——拓宽利润来源、提高盈利能力，在转型创新中构建多元化的盈利模式。坚持有效益发展，加快建立以经办管理费收入、承保利润、健康管理业务收益、投资收益等组成的多元化盈利模式，实现由经营亏损期向全面盈利期的转变。

## 3. 发展路径:

2015-2020 年，公司将积极构建战略领先能力，分两个阶段推进战略实施，即分为“前三年”和“后三年”:

前三年（2015-2017 年），大力改革创新，坚持打基础、创特色、促发展，构建新型业务结构，实现扭亏为盈。

后三年（2018-2020 年），加快优化升级，坚持提质量、增效益、树品牌，内含价值、盈利能力显著提升，达到行业领先水平。

对标政策要求，遵循市场规律，公司进一步细化了业务发展、产品开发、运营管理、信息化建设、财务管理、机构管理、风险管理、企业文化、价值管理、人才发展等十大策略，保障新时期战略

目标的实现。

## **（二）扎实推进战略实施，经营效益明显提升**

2015 年，人保健康认真贯彻中国人保集团各项部署，坚持“加大改革创新力度、继续保持稳健增长、更加注重价值创造”的工作主基调，坚持“创新发展、加快转型”的指导思想，坚持“专业见特色、转型见成效、扭亏见成果”的经营主线，狠抓新时期发展战略的落地实施，取得了良好成效。

1. 业务规模稳步增长。2015 年公司加快推进政府委托、商业健康保险和健康管理三大业务板块发展，实现规模保费 187.19 亿元，同比增长 4.12%。

2. 盈利状况明显改善。2015 年实现净利润-1.35 亿元，在 2014 年减亏 51%的基础上，减亏力度进一步加大，减亏幅度达到 65%。

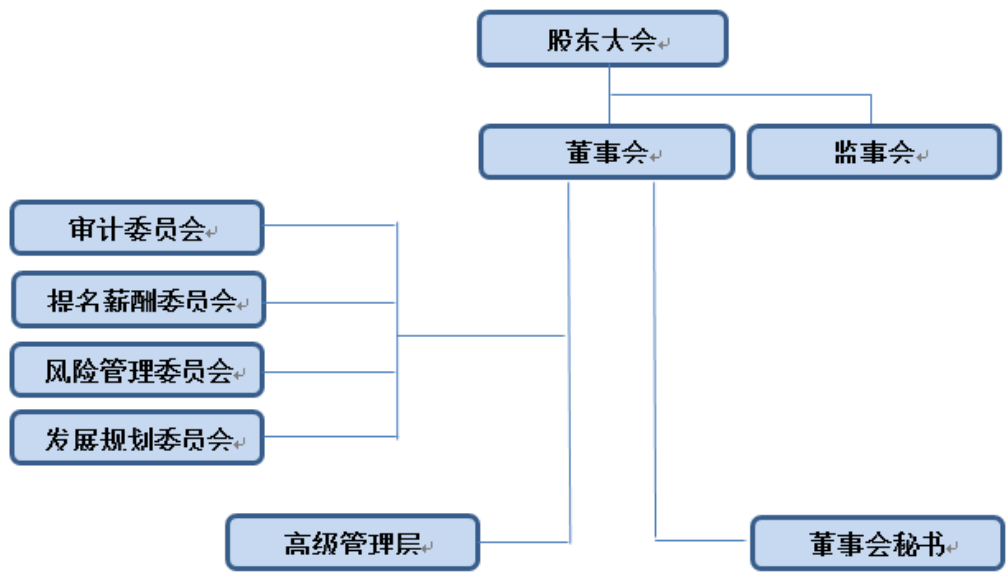
3. 价值创造能力持续提升。2015 年新业务价值 2.83 亿元，同比增长 17.92%；内含价值 44.73 亿元，同比增长 3.71%。

4. 专业健康险的经济补偿和社会管理功能有效发挥。2015 年结案赔款 75.51 亿元，同比增长 8.88%；理赔受益客户 567 万人次，同比增长 26.56%；处理政府委托业务案件 473 万件，同比增长 19.12%。

## **（三）持续提升公司治理水平，加强信息披露管理**

公司严格遵守《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国保险法》等相关法律，忠实执行《公司章程》及相关制度要求，不断提升企业治理水平，确保公司稳健发展并努力提升股东价值。公司不断完善公司治理结构，股东大会、董事会、监事会及高级管理层按照《公司章程》规定独立履行各自的权利义务。目前董事会成员由 6 名董事组成，其中独立董事 2 名；下设审计委员会、提名薪酬

委员会、风险管理委员会、发展规划委员会等四个专业委员会；监事会由 3 名监事组成，其中职工监事 1 名，组成及人员符合监管要求。公司高级管理层由董事会聘任，负责日常经营管理。2015 年度，公司共召开股东大会 2 次、董事会 8 次和监事会 2 次，审议重大经营事项，按照规定披露治理情况和关联交易情况。



人保健康治理结构图

公司扎实开展信息披露工作，建立健全信息披露内控制度。不断理顺信息披露的流程和机制，按照监管要求，顺利完成年度信息披露和临时信息披露工作，确保股东准确、实时掌握公司经营动态。按照监管规定，制定并严格执行公司《信息披露暂行办法》，明确信息披露的主要内容、各方职责、披露流程、纪律要求等事项，确保信息披露充分及时、真实公平。积极参加监管机构及行业组织的信息披露培训，跟进最新监管动态、提高专业技能。

**（四）加强风险管控，健全内控合规机制**

公司按照监管制度要求，积极推进风险管理体系建设。加快推进“偿二代”对标工作，制定实施过渡期工作方案，健全相关制度

和流程，风险管理的基础建设得到明显加强。推进专项风险管理制度和机制建设，加强对整体风险和重点风险的动态监控与评估，完善风险管理模型和信息系统，提升风险管理的能力和水平。强化公司经营活动事前、事中、事后的风险管控，做好风险防范。

公司坚持“合规创造价值”的理念，加强合规管理制度机制建设，努力提升全员合规意识，化解合规风险，实现依法合规经营。针对经营管理中的薄弱环节和外部检查关注的重点领域，持续加强整改和问责。结合公司发展情况，修订完善《权责规范手册》，理顺了总公司内部、总分公司之间、分公司及以下机构的管理职责和权限。

公司制定《洗钱风险自评估工作管理办法（试行）》、《涉及恐怖活动资产冻结工作管理办法》等制度，健全反洗钱管理的制度体系；加强反洗钱组织体系建设，规范客户风险评估分类管理；落实监管要求，全面开展洗钱风险自评估工作；加强客户身份识别、客户身份资料及交易记录保存工作，强化大额交易和可疑交易分析识别机制；深入开展反洗钱培训与宣传，加强反洗钱监督检查工作，并按时上报反洗钱非现场监管信息。

公司全力支持和配合中央专项巡视、审计署审计和保监会“两加强、两遏制”专项检查，开展了全面自查自纠。对检查发现的问题立行立改、即知即改，并进一步健全规章制度，强化立规执纪，坚决扎紧制度笼子。加大问责力度，对相关责任人员进行了行政处理和经济处罚，体现了公司党委进一步严明党的纪律、严格监督管理的决心，系统上下知敬畏、明底线的纪律意识明显提升。

## **二、加快以客户为中心转型，努力提升服务品质，注重为客户创造价值**

## （一）强化产品创新，满足客户多样化的健康保障需求

坚持贴近客户、贴近市场，强化总分联动，加强需求调研，全年共开发 33 款新产品，提升产品的专业特色和市场适应性。开发了“北肿防癌”升级版系列产品，在原有保障计划基础上，增加了造血干细胞移植等保障内容；将医疗网络扩大至 11 个省的 18 家知名医疗机构。以“筛查+保障+服务”为特色，推出了健康守望升级产品。借鉴国外先进经验，开发了现金给付和服务给付相结合的长期护理保险产品。按照保监会税优健康险示范条款，结合健康管理特色，增加健康档案、健康评估、预约挂号和二次诊疗意见等服务责任，形成了具有公司特色的爱健康系列产品。

### 人保健康 2015 年产品获奖情况

活动名称	产品奖项	获奖产品
中国保险报年度保险产品评选	年度健康保险产品奖	北肿防癌管家个人疾病保障计划
	年度创新保险产品奖	健康守望补充医疗保险（A 款）
	年度综合保障计划	百万安行个人综合保障计划
第十二届中国财经风云榜评选	年度最具竞争力保险产品奖	北肿防癌管家个人疾病保障计划

## （二）加强销售渠道和分支机构建设，完善销售服务网络

公司积极推进社保、团险、个险、银保、互动、电商等多元化销售渠道建设，不断提升业务拓展能力，为客户提供更便捷的产品和服务。在销售环节加强产品的包装组合，运用基因检测、海外医疗、高端医疗等手段，强化专业特色，推出了唐氏综合症、女性宫颈癌等创新型保障计划，更好地满足客户需求。公司稳步推进分支机构建设，截至 2015 年底，共有 25 家省级分公司，136 家地市级机构，107 家县区级机构。同时，积极推进互动部建设，通过与人

保财险合作，以互动部的方式开拓市场、服务客户。

### （三）加强健康管理体系建设，增强专业服务能力，助力健康中国建设

公司积极搭建“人民医院+N个定点医院”为依托的服务网络，全系统共签约知名三甲医院 535 家，签约副主任（含）以上专家医师 2084 名，设立了 18 家 VIP 诊疗室（商保室）。探索搭建海外高端医疗服务网络，与欧乐集团、贝勒盛威医疗集团、波士顿儿童医院等机构接洽合作，为客户提供全球救援和境外就医服务通道。积极推进健康档案建设，通过个人健康问卷、健康体检、电子病历等途径，为 455 万余名客户建立了健康档案，覆盖面进一步扩大。依托医疗资源，开展预约挂号、绿色通道等就医服务 1.4 万余人次，为客户提供体检筛查、健康评估等服务 309 万人次，在改善客户健康、控制医疗风险方面发挥了积极作用。



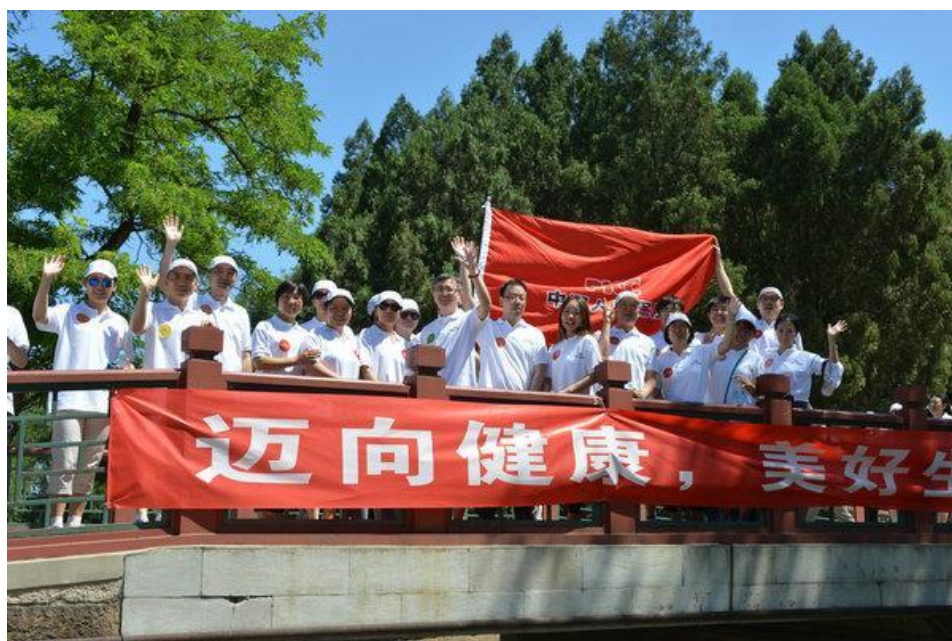
人保健康部分签约医院

### （四）加强客户服务管理，提升服务水平

认真落实保监会《保险公司服务评价管理办法》，完善服务流



程，加强考核管理，基本服务效能同比提升 25%。加强投诉管理，2015 年亿元保费投诉量 0.47 件，同比降低 28.5%。建立了“集中管理、分级服务、外包支持”的电话服务协作机制，有效提升了回访效率。认真实施《客户信息真实性管理暂行办法》，注重客户信息安全和隐私权维护工作。加强运营平台和信息系统建设，推进流程再造，提升运行效能。在天津静海区实施与医院联网结算，打造“客户-医院-保险公司”一体化的就诊结算平台和医疗审核平台，提高了理赔时效，实现了客户就诊信息共享。按照中国人保集团的部署要求，积极推动客户节活动，组织实施了“客户寄语”、“六一儿童健康讲座”、“健康送大礼”、“迈向健康 美好生活”健走等各类活动 545 场次，参与客户超过 7 万人次。



“迈向健康 美好生活”客户节健走活动

### 三、以先进的文化理念为引领，积极推进和谐企业建设，注重为员工创造价值

#### （一）丰富文化建设，营造和谐奋进的工作氛围



公司深入开展价值观大讨论，提炼形成并大力弘扬具有自身特色的价值理念体系，营造敢于担当、勇于创新、崇尚实干、和谐奋进的良好氛围。公司价值理念体系的主要内容：新时期的战略目标是“把公司建成专业技术领先、盈利能力突出、治理结构完善、风险管控有力的一流专业健康险公司”，新时期的指导思想是“创新发展、加快转型”，使命是“让每一位中国人的健康更有保障、生活更加美好、生命更有尊严”，愿景是“成为政府信任、人民满意的中国健康保险第一品牌”，经营理念是“以客户为中心，追求价值创造”，企业精神是“心系人民、健康中国”，核心价值观是“创新、实干、诚信、责任”。

公司以先进的文化为指引，积极开展各类劳动竞赛和岗位练兵活动，激励广大员工为公司发展作贡献。组织参加了 2015 年中国人保运营创新主题活动，天津静海县医疗保险医院联网实时结算项目获综合奖二等奖，生命科学助力健康保险发展项目获综合奖三等奖，沈阳医保个人账户购买商业健康保险运营模式项目获最具社会价值奖。组织开展抗战胜利 70 周年歌咏比赛等员工喜闻乐见、健康有益的文娱、体育、参观、学习及交流活动，丰富员工业余文化生活，激发了员工的工作热情。在企业文化的感召下，广大员工积极投身公司建设，绽放活力、展现风采，系统内部分优秀员工获得全国保险系统劳动模范、中国人保销售竞赛标兵等荣誉称号，部分表现卓越的分支机构获得中国人保模范职工之家等荣誉称号。



人保健康纪念抗战胜利 70 周年暨庆祝建国 66 周年歌咏比赛



人保健康团委组织的 2015 年“人保健康青年杯”羽毛球友谊赛

## **（二）保障员工权益，关爱员工健康**

公司推进以职工代表大会为基本形式的企业民主管理，依法保障职工的知情权、参与权、表达权和监督权。认真贯彻执行国家有关劳动时间、年休假、劳动保护、计划生育等方面的法律法规，保障员工享有国家法定休息休假权益。

关注员工身体健康，每年定期组织员工进行健康体检，并根据检查情况，提供针对性的健康指导。开展了模范员工休养、女员工疾病筛查、省级分公司班子体检等关爱活动；在员工生日或婚丧嫁娶时，及时送上贺仪或慰问金；为因病或直系亲属患重病造成家庭生活困难的职工发放关爱救助金，提升了员工的幸福感。按照国家及地方相关规定，为员工缴纳基本养老保险及住房公积金，解除员工后顾之忧。为员工提供商业补充医疗保险计划、团体意外及重大疾病保险等计划，提高员工的健康保障水平。

## **（三）培养和激励员工成长，为员工职业发展搭建广阔平台**

公司不断优化激励约束机制，激发各级组织和员工的创造活力。科学制定员工激励机制及职业发展规划，实现员工个人成长与公司发展的同步提升。强化市场导向的绩效管理，将员工的利益与业务发展和效益紧密挂钩，凝聚成推动发展的命运共同体，增强经营活力。畅通员工成长通道，完善各序列员工的职位晋升通道，为各类人才快速成长创造条件。

公司综合运用各类优质培训资源，创新培训方式方法，全方位提升员工业务能力和综合素质。大力推进学习型组织建设，举办了“团队学习实验室”、地市级机构一把手培训班、中高级管理人员培训班、“专业能力培育系列讲座”等丰富多样的培训，干部员工的综合素质和工作技能明显提升。





丰富多彩的各类培训活动

## 四、强化外部合作与研究交流，持续跟踪行业发展，注重为合作伙伴和行业创造价值

### （一）与供应商建立良好规范的合作关系

公司严格遵守国家政策法规，在信息技术、物资采购、服务购买等领域制定了采购管理办法、合同管理办法等制度，加强对供应商的规范管理。与行业内知名的服务、产品供应商建立稳定良好的合作关系。坚持依法合规，对大宗物品采购及服务均通过招标或竞争性谈判方式选定供应商，严格审查资质。在项目建设环节，实施全过程追踪评估和精细化管理，确保项目按计划保质推进。

### （二）与价值链合作伙伴共同提升发展能力

公司与专业保险中介机构、银行、医疗健康服务机构等开展多种形式的合作，共同提升发展能力。进一步扩大与专业保险中介机

构、银行总对总业务合作平台，共同开拓市场。修订中介业务管理办法，完善中介业务管理制度和内控体系。注重维护与银行的业务合作关系，通过高层互访、培训支持，加强双方在客户、产品、品牌、渠道等方面的全方位、深层次合作，实现互利共赢。完善合作医疗健康机构管理制度，共建共享医疗健康信息，共同为客户提供更加优质的医疗服务和健康管理服务。与多家健康服务机构建立战略合作关系，共同整合扩展产业资源、推动产品服务创新。



人保健康与香江集团战略合作签约仪式



人保健康与中源协和细胞基因工程股份有限公司战略合作签约仪式



### （三）与同业密切交流，促进行业可持续健康发展

以健康保险税收优惠政策出台、“偿二代”实施为契机，积极参与行业热点问题的研究与交流，为政府相关政策落地建言献策。发挥专业健康保险公司作用，配合中国保险行业协会成功举办健康险专业委员会成立大会，建立国内第一个健康险行业发展平台，公司党委书记、总裁宋福兴担任健康险专业委员会第一届主任委员。积极开展健康保险领域理论和实务研究工作，为政策制定和行业发展提供借鉴和参考。积极参加国内外同业交流活动，加强与国际先进同业的互访和交流，及时追踪全球健康保险、医疗健康产业发展动态，吸收和借鉴优秀经验，提高专业化经营水平。



人保健康党委书记、总裁宋福兴在中国保险行业协会健康保险专业委员会成立大会暨第一次工作会议上发言





人保健康党委书记、总裁宋福兴应邀出席人民财经年会



人保健康与美国贝勒盛威医疗集团、慕再健康全球再保险、百慕大博纳再保险、法国再保险等机构会谈

## 五、积极服务民生，热心公益活动，注重为社会创造价值

### （一）深入参与国家多层次医疗保障体系建设，提高参保群众医疗保障水平

公司以服务国家医疗保障体系建设为己任，按照“委托经办、保险保障”相结合的方式，丰富业务形态、创新发展模式、规范经营管理，强化医保经办管理者和医疗服务付费方的角色定位，不断扩大保障覆盖面和市场影响力，在城乡居民大病保险、基本医保经办、护理保险、基本公共卫生服务等方面，致力于为政府和民众提供“保障水平更高、风险管控更强、运营成本更低、服务质量更优”的医保管理解决方案。公司在安徽获得基本医疗保险经办资格，深度参与国家深化医改综合试点。在北京积极介入基本公共卫生服务，中标北京市预防接种异常反应保险项目。在青岛中标医疗护理险项目，该项目荣获年度中国政府创新最高奖——“最佳实践奖”。2015年共承保政府委托业务项目315个，覆盖24个省（自治区、直辖市、计划单列市）的130个地市，服务人群1.44亿人次。



青岛市医疗护理险项目，荣获年度中国政府创新最高奖

## **（二）关注低收入群体保障，降低医疗费用负担**

公司高度关注低收入人群的医疗保障问题，与多地政府合作，在不增加政府和居民支出的情况下，运用商业健康保险机制，提高医疗救助水平，扩展保障范围。2015 年公司承保特困人群、低保医疗救助项目 15 个，覆盖 4 个省（自治区、直辖市、计划单列市）的 5 个地市。其中，公司与云南昭通当地政府合作，民政医疗救助基金出资，为城乡低保、农村五保、重点优抚对象购买商业团体补充医疗保险，建立起“基本医疗保险+民政救助补充医疗保险+民政二次救助”三层保障的民政医疗救助体系。2012 年至 2015 年累计救助超过 30 万人次，累计赔付超过 1.2 亿元，有效保障了特困群众看得起病、住得起院，增强了特困群众、弱势群体治疗疾病和抵御意外风险的能力。

## **（三）热心公益活动，积极奉献爱心**

公司开展形式多样的公益活动，积极回馈社会，传递公益力量。例如，公司积极参与中国人保慈善基金会开展的公益项目；公司联合中国儿童保险专项基金，以“孤儿保障大行动”公益项目为依托，为孤儿或贫困儿童提供重大疾病公益保险，通过公益化的保险手段为少年儿童提供更加全面的健康保障，该项目获得中国公益慈善领域的最高奖项——“中华慈善奖”；公司在辽宁开展“助力公益、为爱心动”公益活动，在江苏连续三年参加由南京博爱之家发起的爱心义卖活动，在南京组织开展义务献血活动等，积极承担应有的社会责任；在江苏泰州，启动“壹元爱心慈善计划”，为严重烫伤儿童献上爱心。





“孤儿保障大行动”公益项目宣传图片

公司广泛开展健康保险和健康知识宣传活动，提升群众的健康意识，普及推广疾病预防知识，倡导健康生活。例如，在新疆乌鲁木齐，连续七年联合当地知名公立医院，举办“关爱健康、走进农牧区”大型义诊宣传活动，结合农牧区特点，向农民宣传新农合补充医疗保险政策和疾病预防、治疗知识；在江苏吴江，联合当地健康教育所、疾病预防控制中心、红十字会等单位，共同举办了“结核病日”广场宣传活动，普及结核病防治知识，帮助市民养成健康的生活方式；在陕西渭南，参加了陕西省妇联等多家单位联合举办的“关注女性健康、关爱贫困母亲”2015“母亲节”健康服务进韩城活动，开展了现场健康检测、健康咨询、健康知识宣传等活动。





人保健康在多地开展健康保险和健康知识宣传、义诊活动

## 六、公司 2015 年获得的主要荣誉

（一）在由金融时报社主办的 2015 金融时报年会上，公布了第八届中国金融机构金牌榜·金龙奖榜单，公司凭借突出的专业优势，荣获“年度最佳专业保险公司”奖项，成为该奖项设立以来，第三次获得此项殊荣的保险企业。

（二）在由中国证券市场研究中心（SEEC）与和讯网联合主办的第十三届中国财经风云榜——“保险业冲浪互联网+”峰会上，公司在参评同业机构中脱颖而出，获评“2015 年度值得信赖专业险公司”奖项。



人保健康荣获的“年度最佳专业保险公司”和“2015 年度值得信赖专业险公司”奖项