

# 2016 企业社会责任报告

中国人民健康保险股份有限公司

## 关于本报告

本报告是中国人民健康保险股份有限公司的第二份企业社会责任报告，重点披露公司经济、社会和环境可持续发展相关信息。

### 报告范围

报告的时间范围：2016年1月至2016年12月。

报告的组织范围：中国人民健康保险股份有限公司。

报告的发布周期：本报告为年度报告。

### 报告参考标准

重点参考的报告编制标准包括：香港联交所《环境、社会及管治汇报指引》（ESG）及全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南（G4.0）》。

### 报告内容及边界

遵循ESG要求的重要性、量化、平衡和一致性的汇报原则，以及G4.0报告编写所遵循的利益相关方参与、可持续发展背景、实质性和完整性原则，通过管理层建议、向各子公司收集和向外部利益相关方收集、对标社会责任标准等多种方式收集报告议题，并开展实质性分析，确定实质性议题及其边界。

### 报告数据说明

本报告中的财务数据来源于《中国人民健康保险股份有限公司 2016 年年度报告》，该报告经德勤华永会计师事务所（特殊普通合伙）北京分所独立审计。其他数据由公司收集而来。本报告所披露的数据指标与企业社会责任高度相关，并将随未来社会责任工作的开展进一步调整和完善。

### 货币

如无特别说明，本报告所示金额均以人民币列示。

### 报告获取方式及延伸阅读

本报告以网络版方式发布，可在本公司网站 [www.picchealth.com](http://www.picchealth.com) 查阅下载。

### 致谢

本报告采用了中国人民健康保险股份有限公司员工的摄影作品，谨向作者表示感谢！

## 目 录

第一部分.....	4
总裁致辞.....	4
关于我们.....	5
第二部分.....	13
一、 对股东.....	13
二、 对客户.....	15
三、 对员工.....	20
四、 对合作伙伴和行业 .....	22
五、 对社会.....	26
六、 对环境.....	30
第三部分.....	32
经济绩效.....	32
环境绩效.....	32
社会绩效.....	32
读者反馈.....	35

## 第一部分

### 总裁致辞



宋福兴  
中国人民健康保险股份有限公司  
党委书记、总裁

中国专业健康保险正在迎来它最好的发展时机。政府密集出台多项政策措施，明确提出“积极发展健康保险”、“发展多样化健康保险服务”，为健康保险的发展开启了历史机遇的大门。与此同时，广大民众对健康保险需求的热情持续高涨，激励着健康保险从业者不断转变思维，完善自我、创新服务，积极发挥健康保险的社会保障功能，为构建和谐社会贡献应有之力。

时代在变，对健康的需求永远不变。作为中国专业健康保险的先行者，我们秉承中国人保集团“人民保险、服务人民”的光荣使命，依托其世界 500 强金融保险集团的雄厚资本实力，汲取 DKV 德国健康保险公司近百年的成功经验，确立了“健康保险+健康管理”的经营理念，并伴随着健康保险的历史性发展机遇，昂首步入持续快速增长的通道。我们始终以保障民生健康为己任，戮力同心，志向不移，必将把千家万户的健康福利和疾病保障送到身边、落到实处。

春风万里，读人间寸草心意。我们一直致力于打造最好的健康保险服务体验，为健康中国构建稳健屏障。无论是城市还是乡村，无论是儿童还是老年，无论是体弱还是体壮，我们一直都期望，融入健康管理的健康保险处处生根、遍地开花。它栖息在寻常人家的屋檐下，陪伴人生的每时每刻：从出生到暮年，从垂髫到黄发，全程相随，润物无声，浸透在日常食谱、锻炼、工作中，提醒人们保持健康的生活方式，不生病亦或少生病，生小病而非生大病；并整

---

合社会医疗资源确保病有所医、老有所养，于细节处着手，择关键点发力，提升您的生活品质，提高幸福感。

云起潮汐，力量蕴藏于山川大地。我们一直致力于成长为中国健康保险第一品牌，为广大人民群众提供源源不断的产品服务。未来的三到五年，将是我们勇抓机遇、创新发展、乘势崛起的重要时期。我们将进一步巩固和扩大在补充（大病）医疗保险等政府委托业务方面的优势，积极参与承办大病保险；在医疗、重疾、失能、护理等商业健康保险业务和健康管理服务方面，获得更大的突破；尝试探索通过资本合作、协议合作等多种方式，与医疗、护理、体检、健康管理等机构深度合作，实现健康管理与保险业务的良性互动；我们还将不断提升对医疗风险的识别和控制能力，加强对疾病风险数据和医疗费用数据的积累和精算评估，实现对医疗风险的全流程、专业化管控，努力为广大人民群众提供多层次、多样化的健康保障和健康管理服务，推进商业健康保险发展，努力成为社会保障体系建设的重要支柱。

发展没有坦途，创新永无止境。从中国专业健康保险的先行者，到行业领导者和标准制定者，再到国内卓越、国际知名的专业健康保险公司，这是我们的成长轨迹，更是恒定的奋斗目标。站在新的历史起点上，我们将秉承来时路上开拓创新、深耕细作的精神，立足服务民生健康保障的本职，进一步激发蓬勃旺盛的创造力、发扬攻坚克难的能力，倾力奉献最优秀的业绩，潜心笃志，将人保健康打造成政府信任、人民满意的中国健康保险第一品牌。

## 关于我们

公司名称：中国人民健康保险股份有限公司

成立时间：2005年3月31日

总部地址：中国北京市西城区太平桥大街丰汇时代大厦

注册资本：85.68亿元

总资产：452.27亿元

雇员人数（包括在岗员工和劳务派遣人员）：7841人

## 公司概况

中国人民健康保险股份有限公司（以下简称“中国人保健康”、

“人保健康”或“公司”是中国人民保险集团公司旗下的专业健康险公司，是国务院同意、中国保监会批准设立的国内第一家专业健康险公司，由“世界500强”企业中国人民保险集团股份有限公司（PICC）联合欧洲最大的健康险公司——德国健康险公司（DKV）发起设立，总部位于北京，公司注册资本金85.68亿元。截止到2016年底，公司股权关系如下表：

股东名称	持股数（股）	持股比例（%）
中国人民保险集团股份有限公司	5,939,955,391	69.32
中国人民财产保险股份有限公司	2,118,644,067	24.73
首都机场集团公司	200,000,000	2.33
德国健康险股份公司(DKV Deutsche Krankenversicherung AG)	190,000,000	2.22
人保投资控股有限公司	119,815,279	1.4
合计	8,568,414,737	100

## 品牌优势

中国人保是新中国保险业的缔造者和开拓者，是保险业的金字招牌和第一联想，在国内外享有广泛影响和显著声誉。中国人保健康作为中国人保集团旗下重要的专业子公司，秉承中国人保“人民保险，服务人民”的光荣传统，以“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”为使命，坚持走专业化发展道路，积极服务国家医疗保障体系建设，全面培育公司的核心竞争力，通过坚持不懈地探索和创新实践，积极拓展政府委托、商业健康险、健康管理三大服务领域，致力于打造政府信任、人民满意的中国健康险第一品牌。在社保业务领域创建了“湛江模式”“太仓模式”“平谷模式”等典型经验做法，得到了党中央、国务院和社会各界的充分肯定，多次荣获“最佳健康险品牌”“最佳专业险公司”“杰出专业险公司”“最具竞争力保险公司”“服务创新奖”等荣誉，树立了良好的专业品牌形象。

## 专业优势

作为中国专业健康险的先行者，公司依托中国人民保险集团世界500强金融保险集团的雄厚资本实力，汲取DKV德国健康险公司近百年的成功经验，在保险业内第一个提出“健康险+健康管理”的经营理念，积极服务国家多层次医疗保障体系建设，紧紧围绕中国家庭的医疗健康消费场景，不断丰富健康险产品和健康

管理服务。建立了涵盖医疗保险、疾病保险、护理保险、失能收入损失保险等健康保险全部领域的专业化产品体系，加快推进“做平台、建生态圈”，构建行业领先的健康管理服务能力，为客户提供家庭医生式服务，倾力打造全产业链、全生命周期的大健康生态圈。建立了“病前健康管理、病中诊疗监控、病后赔付核查”的“三位一体”的全流程医疗风险管控机制，打造了运行稳定、便捷高效的专业化运营管理平台，公司专业技术能力快速提升，在专业健康保险市场中处于领先地位。

## 网络优势

截至 2016 年底，公司已设立 25 家省级分公司 152 家地市级机构、134 家县区级机构。依托集团公司遍布全国的分支机构和服务网点，分销服务网络可覆盖全国。公司坚持传统和新型销售渠道并举，通过社保、团险、个险、银保、互动、网销等销售渠道为客户提供多层次、多样化的健康保险和健康管理服务。在关系国计民生的医疗保障体系建设中，公司发挥着越来越重要的作用，项目覆盖全国 24 个省（区、市）的 109 个地市，累计服务客户超过 3.5 亿人次。

## 政策优势

十八届五中全会将建设“健康中国”正式上升至国家战略，中共中央、国务院印发的《“健康中国 2030”规划纲要》，提出把健康摆在优先发展的战略地位，成为今后 15 年推进健康中国建设的行动纲领，大健康产业迎来蓬勃发展的黄金时代，为商业健康保险带来了新的契机。面对新形势、新任务和新要求，公司坚定推进新时期的发展战略，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，力争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，成为政府信任、人民满意的中国健康保险第一品牌。

## 报告期内所获荣誉

公司荣获“年度最佳健康险公司”

公司荣获“2016 年度竞争力专业险公司”

公司荣获“2016 中国健康产业十大创新企业”

公司荣获“2015-2016年全国金融系统企业文化建设先进单位”

公司荣获“中国保险风云榜业务创新奖”

公司荣获“最佳传播奖”

公司荣获“首都无烟环境建设特别贡献奖”

宋福兴总裁当选“2016中国健康产业十大创新人物”

宋福兴总裁当选“2015中国保险年度人物”



## 公司发展战略

**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、风险管理有力的专业健康保险公司。

**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，构建政府委托、商业健康保险和健康管理三大业务板块；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。

**发展路径：**前三年（2015-2017年），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，步入稳定盈利期。

## 社会责任管理

我们专注于价值创造，将社会责任理念贯穿于经营管理始终。通过战略宣导，以社会责任理念引导和推动业务发展，强化价值创造，在服务经济社会发展中创新业务发展模式。通过有效的健康保障、全面的健康管理，支持和保障国家和行业建设、助力社会管理、完善民生保障体系、促进经济提质增效升级。

公司董事会负责社会责任重大事项的审议与决策；公司相关部门负责推进社会责任管理日常工作，开展社会责任宣导，定期收集关键社会责任绩效指标数据、相关实践素材和基层典型案例，编制企业社会责任报告；公司其他职能部门及各分支机构负责定期报送企业社会责任各项绩效指标及典型案例，并组织开展各类具体活动。

## 实质性议题确定

### 1. 识别：

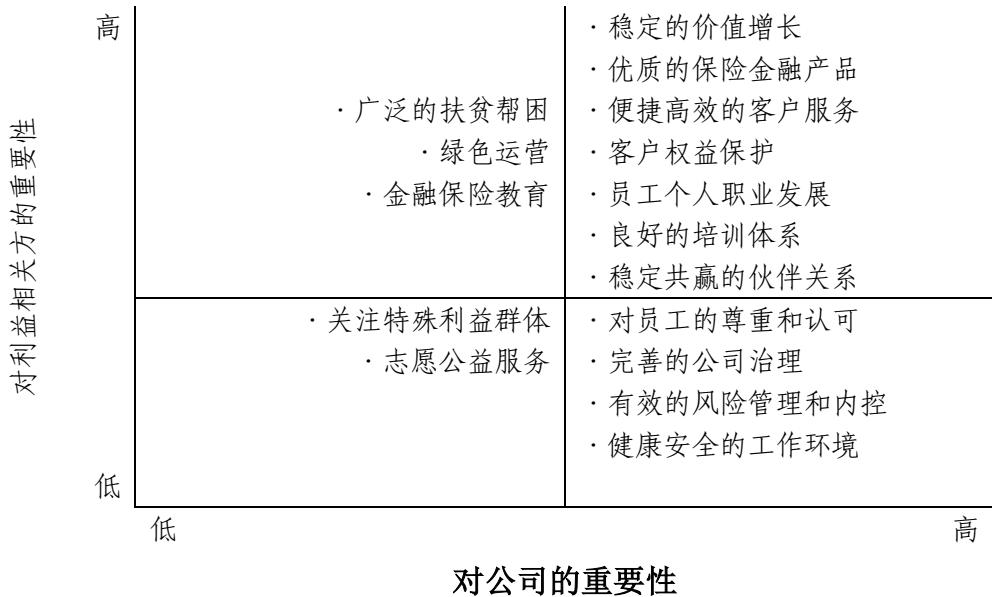
立足保险服务国家治理体系和治理能力现代化大格局，通过开展宏观经济、金融市场及行业发展环境研究，结合公司新时期发展战略、根据对公司发展产生影响的程度和性质来识别和整理关键社会责任议题清单。

### 2. 评估：

通过利益相关方调查、高层管理者访谈、行业背景分析、同业对标研究等方式，对于初选的议题清单进行定性分析、定量评估和讨论，筛选出能够充分反映公司经营管理绩效对经济、环境和社会产生重大影响、或者对利益相关方评价和决策有实质影响的议题。

### 3. 筛选：

对于议题的实质性使用排序矩阵进行分析，筛选出具有较强实质性影响的议题，根据编制参考标准的要求形成报告进行披露。



## 利益相关方沟通

我们高度重视利益相关者的期望，不断完善沟通方式和对话机制，期望通过我们积极的努力和回应，不断提高公司治理水平，并实现利益相关方的合作共赢。2016年，公司继续保持与股东、客户、员工、合作伙伴、社会与环境等利益相关方的密切沟通，并积极使用新媒体平台，提升沟通的便捷性和及时性。

利益相关方	相关方期望	沟通渠道
股东	稳定的价值增长 完善的公司治理 有效的风险管理 廉洁的商业环境	股东大会 企业年报和公告 业绩发布会 投资者交流
客户	丰富的保险产品 便捷优质的服务 客户权益保护	客户节 座谈和回访 满意度调查 微博微信等新媒体 热线电话 公司网站及网上商城
员工	民主参与的权利 职业健康安全 良好的职业发展平台 和谐的工作氛围	职代会和工会 员工座谈会 绩效管理 面授及网络培训 互助关爱活动

利益相关方	相关方期望	沟通渠道
合作伙伴 和行业	合作共赢的伙伴关系 促进行业发展和交流	战略合作协议 规范和评估 参加行业协会、学会 重大课题研讨、政策建议
社会	改善民生 促进社会管理 慈善公益	与政府、企业合作 志愿者活动 慈善捐助
环境	绿色金融保险产品 绿色运营 绿色公益活动	产品创新 节能减排

## 未来环境展望

2016 年,中国保险市场保持强劲增长势头,结构调整成效显现,助实体惠民生能力明显提升,行业实力不断壮大。根据中国保监会公布的数据,2016 年中国保险业原保险保费收入 30959.10 亿元,同比增长 27.50%。其中,健康险业务原保险保费收入 4042.50 亿元,同比增长 67.71%,增长速度远高于同期的产险业务 (9.12%) 和寿险业务 (31.72%)。截至 2016 年底,我国保险业总资产 151169.16 亿元,较年初增长 22.31%。

当前,健康中国建设加快推进,健康保障需求快速释放,我国健康保险面临着历史性发展机遇。2017 年是推进公司“十三五”规划实施的关键一年,公司面临的发展环境正在发生深刻变化,机遇与挑战并存,机遇大于挑战。

从政策导向看,近年来,党和国家对健康保险越来越重视,从国家治理体系和治理能力现代化的高度,提出了许多新期待、新要求。《“健康中国 2030”规划纲要》颁布实施,明确要求积极发展商业健康保险,落实税收优惠政策,鼓励企业、个人参加商业健康保险以及多种形式的补充保险;到 2030 年,现代商业健康保险服务业进一步发展,商业健康保险赔付支出占卫生总费用比重将显著提高。在健康中国建设总体框架下,《“十三五”卫生与健康规划》、《“十三五”深化医药卫生体制改革规划》相继出台,明确提出了“大力发展战略型健康保险”、“鼓励开发与健康管理服务相关的健康保险产品”等支持措施。

从监管导向看,保险监管的市场化改革加快推进,“保险业姓保、保监会姓监”全面落实,将推动行业加快转型。保监会密集出

---

台了《保险公司合规管理办法》、《关于进一步加强人身保险监管有关事项的通知》等监管政策，积极引导人身险公司坚守保险主业、服务民生保障、守住风险底线。

从市场环境看，利率处于历史低位区间，并可能在较长时间内低位徘徊，保险公司优化业务结构、降低负债成本的压力增加；大健康成为各路企业争相布局的热点，市场竞争日趋激烈，诸多保险公司通过收购医院、建立健康管理公司、投资养老护理机构等方式，积极抢占市场先机；医疗健康上下游相关企业也在积极寻找切入健康险的机会，通过筹建专业健康保险公司等方式，以期在健康管理、风险保障、投融资等方面，支撑主业发展，打造服务闭环。

## 第二部分

### 一、对股东

我们坚持以价值创造为导向，持续推进创新发展、加快转型，提升公司治理水平。搭建基于“偿二代”的风险管理体系，健全完善内控管理体系，持续改善内在发展品质，与股东共创可持续价值。

相关方期望	我们的行动（2016）	我们将努力（2017）
稳健的价值增长	构建以客户为中心的价值创造体系	以“创新发展、加快转型”为指导思想，坚持“效益第一”，强化价值创造，加快结构调整，提升经营效益，推动公司专业见特色、转型见成效、创利见成果。
完善的公司治理	完善公司治理结构	
有效的风险管理	推进信息披露工作的标准化	
廉洁的商业环境	对标“偿二代”要求，初步完成以偿付能力为核心的全面风险管理制度、机制体系建设 开展“两学一做”学习教育	及时做好信息披露工作 健全合规风险防范机制，进一步促进依法合规经营 进一步完善内控管理体系建设

### 经营状况明显改善，公司改革发展实现了突破性进展

2016年，我们认真贯彻落实中央、保监会、集团公司的各项要求，牢牢坚持“创新发展、加快转型”的指导思想，强化价值导向，提早谋篇布局，打基础、创特色、促发展，公司改革发展实现了突破性进展，取得了优异的经营业绩。

我们坚持发展第一要务，全力以赴开拓市场，跑出了发展加速度，业务规模快速增长。2016年实现规模保费280.55亿元，同比增长49.87%；实现原保险保费230.20亿元，同比增长43.60%。

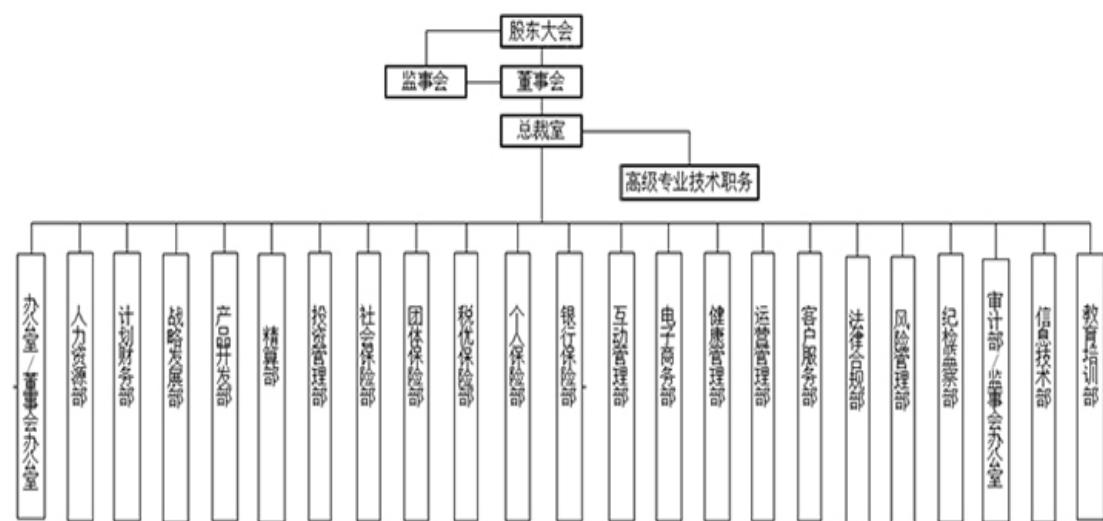
我们全力推进减亏增效，实现扭亏为盈。2014-2016年，公司分别减亏4.09亿元、2.51亿元、1.38亿元，2016年实现盈利275万元，一举扭转了长期亏损局面，对公司乃至健康保险业具有十分重大的意义，是公司发展史上具有里程碑意义的重大突破。

我们坚定实施稳健的投资策略，在严控投资风险的同时，较好把握了资本市场走势。2016年，在股市、债市双双走弱的格局下，实现投资收益率5.34%，投资收益17.79亿元。

我们坚定推进有效益发展,价值创造能力显著提升。2016年底,公司总资产452.27亿元,同比增长37.76%;净资产56.79亿元,同比增长66.53%;公司内含价值71.18亿元,同比增长73.74%;新业务价值3.25亿元,同比增长18.61%。

持续提升公司管治水平，完善信息披露与投资者沟通

我们奉行完善的公司治理，相信良好的企业管治符合公司、股东和相关者的利益。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，忠实履行《关于规范保险公司治理结构的指导意见（试行）》、本公司章程等规章制度要求，坚守良好的企业管治原则，不断提升企业管治水平，确保公司稳健发展并努力提升股东价值。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》规定履行各自的权利义务。



## 公司治理结构图

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。

公司与人保集团及人保集团旗下相关子公司一起，在香港举行了两次业绩发布会，并于业绩发布会后赴美国、新加坡、中国香港

---

等投资者聚集的国家和地区进行非交易路演，与未能参加公司业绩发布会的投资者面对面交流，使投资者更加深入了解公司的业绩。

### 构建全面风险管理体系，健全内控合规机制

我们按照监管制度要求，积极推进风险管理体系建设。对标“偿二代”监管要求，初步完成以偿付能力为核心的全面风险管理、机制体系建设，得到保监会评估组的认可。确立公司风险管理基本策略，完成了风险偏好体系建设，把风险偏好分解到产品、渠道和机构，并逐步纳入绩效考核体系。

我们坚持“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。开展基层机构内控体系建设，39家试点机构有34家自评达标C级以上。推进“两个加强，两个遏制”回头看自查整改和关键岗位风险排查，问题整改完成率达到95%以上，有效化解了一些风险隐患。加大内部监督审计力度，全年完成审计项目135个。公司全年未发生重大违规和诉讼案件，整体合规状况良好。

我们制定《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；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。

## 二、对客户

我们坚持创新驱动，遵循“以客户为中心，追求价值创造”的经营理念，持续完善客户服务及产品体系，改善流程，优化布局，满足客户在优质产品、便捷服务、产品信息知情权、个人信息安全等方面的诉求，致力于为客户提供覆盖全生命周期的健康保险和健康管理解决方案，打造“以客户健康为中心”的大健康生态圈。

相关方期望	我们的行动（2016）	我们将努力（2017）
优质的保险金融产品 高效的理赔服务 便捷的销售保障体系 知晓完整真实的产品服务信息 保障客户隐私安全	积极应对行业变革，升级优化产品服务体系，开发更加符合客户需求的产品 完善销售服务网络，为客户提供更便捷的产品和服务 开展客户节活动 不断提升销售服务质量和理赔响应速度 完善客户信息管理	创新优化保险产品服务供给 进一步提升销售服务和理赔能力 加快构建大健康生态圈 进一步强化现有服务网络共建共享，培育线上线下融合服务能力 升级客户服务体系

### 加强产品和业务创新，满足客户多样化的健康保障需求

我们坚持贴近客户、贴近市场，建立产品开发小组制，全年共开发了 28 款具有专业特色的新产品，提升了产品的专业特色和市场适应性。新开发的康乐尊享重大疾病保险涵盖上百种疾病，增强了市场竞争力。根据监管政策，建立产品停售预警机制，及时做好产品的更新换代。将原有的部分产品改造升级为管理式医疗产品，向 11.2 万名客户提供了健康管理服务，提高了客户留存率和满意度。完善创新机制，开展创新评比活动，涌现出一批优秀的创新经验。其中，天津分公司利用互联网技术，为客户提供“一个健康账户、多种产品服务、多个直付渠道”的一揽子服务，极大地便利了客户。

### 加强销售渠道和分支机构建设，完善销售服务网络

我们创新推进社保、团险、个险、银保、互动、电商、健康管理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，强化专业特色，更好地满足客户需求。稳步推进分支机构建设，截至 2016 年底，共有 25 家省级分公司，152 家地市级机构，134 家县区级机构。同时，强化互动业务“渠道+平台”的定位，积极推进互动部建设，与人保财险合作，新建互动部 103 家，累计达到 295 家，累计孵化机构 20 家，低成本开拓市场、服务客户。

### 围绕“建平台、搭生态圈”持续发力，健康管理服务能力明显增强

我们积极整合优质的医疗健康资源，创新打造线上线下相结合的服务平台。与 1818 家医院（直接签约 575 家）、5 万余名医学专

家（直接签约 2405 名）、3 万多家药店建立了合作关系，在 53 家知名医院设立了 VIP 诊疗室/商保室，在中心城市建设了 20 家健康管理中心，初步构建起覆盖全国的优质服务网络，为客户开展健康咨询、健康评估、预约挂号、就医服务、慢病管理等服务。PICC 人民健康 APP、统一健康管理平台、人民健康网全媒体服务平台全面上线，初步构建了覆盖前台和后台、PC 端和移动端的线上服务体系。健康档案系统与 APP、微信、官网等实现对接，为客户建立健康档案 750 多万份。共开展各类服务近 1500 万人次，同比增长 86.8%；其中就医服务 4.1 万人次，同比增长 178.3%，99% 的受访客户高度满意，服务数量和质量居行业领先水平。开发了“人民健康一卡通”，为客户提供差异化的普惠式和高端服务，已发卡 20 多万张。通过系统上下的不断探索，健康管理作为战略性业务板块，已经开始真正落地，正在彰显公司专业价值。



健康管理  
中心



公司与人民网共同打造的人民健康全媒体服务平台上线



“人民健康一卡通”主要服务功能

### 加强管理和服务平台建设，提升服务水平

我们坚持 IT 引领，持续推进各类管理和业务系统升级改造，社保系统、统一健康管理平台、统一客户视图等重点项目均已建设完成。上线电子核保专家和赔付率分析系统，推进全程无纸化出单，运营流程和效能得到了大幅优化。推广天津静海医院联网实时结算项目，全系统已实现联网医院 200 余家。加强投诉管理，2016 年亿元保费投诉量 0.4 件，较上年 0.47 件大幅下降；投诉 10 个工作日答复率 90.48%，同比上升 5.33 个百分点。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。公司创新开展客户节，组织实施了随手拍、投保有奖等各类活动 586 场次，享受到公司客户节各类服务的客户超过 70 万人次。



丰富多彩的客户节活动

公司亿元保费投诉量与行业均值对比 (单位: 件/亿元)

年份	人保健康	人身险行业均值
2014	0.65	1.19
2015	0.47	0.97
2016	0.40	0.43

数据来源: 保监会网站

### 加强信息安全保障，尊重、保护客户隐私

我们高度重视加强信息安全保障，尊重、保护客户隐私，始终将客户信息安全作为公司信息安全的重点，切实维护保险消费者合法权益。根据《保险法》、《消费者权益保护法》等法律法规要求，公司制定了《客户信息真实性管理暂行办法》，对客户信息安全性作出了明确规定。一是建立健全客户信息安全管理规章制度和内部操作流程，严格限定接触、使用客户信息的岗位和人员范围，加强信息系统权限管理，并严格限定客户信息使用，对客户信息的传输、处理、使用、存储等方面提出明确要求，采取有效措施确保保存客户信息的各类系统和资料的安全性，防止客户信息泄露。二是加强对公司相关工作人员的管理，严禁诱导客户提供不真实的客户信息，严禁伪造、篡改客户信息，严禁违反限定范围接触、使用客户信息，严禁泄露和倒卖客户信息。三是对违反信息安全规定的人员及组织依法进行责任追究。

### 三、对员工

我们秉持“以人为本、和谐奋进”的理念和“创新、实干、诚信、责任”的核心价值观，尊重、关爱员工，推进提升员工幸福感工程，保障员工切身利益。开展丰富多样的活动，繁荣员工文化生活。加强多层次的教育培训体系建设，帮助员工提高职业技能，搭建职业发展平台，使员工共享公司发展成果。

相关方期望	我们的行动（2016）	我们将努力（2017）
职业健康安全	完善以职代会为基础的企业民主管理制度建设	进一步健全考核评价体系
职业技能提升	保护女职工权益	进一步加强员工的职业教育和培训，为各层级员工提供针对性的职业技能教育
公平通畅的职业发展路径	为员工谋划养老退休安排	完善知识管理平台和网络培训平台建设
对个人的尊重与认可	完善员工关爱与保障体系	加强员工关爱保障工作，构建和谐劳动关系
民主参与的权利	加强员工教育培训	持续完善劳务派遣用工规范
和谐向上的工作氛围	搭建多元化的职位晋升通道 丰富员工文化建设	

#### 保障员工权益，关爱员工健康

我们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。

我们实施员工关爱工程，组织劳动模范疗养，宣传先进事迹。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，提供针对性的健康咨询、就医指导等健康管理服务方案。对哺乳期的女员工和身体欠佳的生病员工实行弹性工作安排，协助员工兼顾家庭和工作双重责任。设立中国人保健康员工关爱基金，弘扬“以人为本、和谐奋进”的企业文化，倡导助人为乐、扶危济困的中华传统美德，帮扶慰问特困员工。在员工生日或婚丧嫁娶时，及时送上贺仪或慰问金，提升了员工的幸福感。按照国家及地方相关规定，为员工缴纳基本社会保险及住房公积金，解除员工后顾之忧。为员工提供商业补充医疗保险、团体意外及重大疾病保险等健康福利计划，提高员工的健康保障水平。

#### 培养和激励员工成长，为员工职业发展搭建广阔平台

我们不断优化激励约束机制，激发各级组织和员工的创造活

力。科学制定员工职业发展规划，实现员工个人成长与公司发展的同步提升。坚定推进利润导向的绩效管理，紧紧抓住绩效考核这个指挥棒，通过设置超额利润奖等政策，有效调动了基层和个人两个积极性。将干部考察与综合调研相结合，对三百多名优秀干部进行了考察，大部分走向了领导岗位，还有一部分将择优任用，打造推动发展的强力引擎。

我们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。制定实施公司培训体系建设三年规划，启动了主推产品精品课程研发及培训工作，举办了“公司党员领导干部延安党建专题培训班”、“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

## 丰富文化建设，营造和谐奋进的工作氛围

我们深化“心系人民、健康中国”的大格局、大情怀，开展“五个一”工程，发布了企业文化歌曲，成功举办了“零点行动”，企业文化建设取得新进展。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。组织了公司“创新发展，加快转型”创新项目评比、“创新中国，创意有我”创新创意评比、第一届岗位技能大赛等活动，系统上下踊跃参加，涌现出一批优秀的团队和个人。组织开展各类员工喜闻乐见、

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，系统内多位优秀员工获得全国金融五一劳动奖章、中国人保劳动模范等荣誉称号，表现卓越的分支机构获得中国人保先进集体等荣誉称号。



2016年12月31日，公司成功举办“沸腾零点、荣耀新年”开门红活动



2016年总部机关羽毛球比赛

#### 四、对合作伙伴和行业

我们注重同各方机构保持稳定友好、平等互利的战略合作关系，不断提升合作价值，共同探索创新产品、渠道、服务等领域的合作模式，致力于为社会公众提供全面、优质的健康保险和健康管理服务。持续追踪研究行业前沿趋势，与监管部门和同业机构共同致力于推进健康保险市场专业化发展。

相关方期望	我们的行动（2016）	我们将努力（2017）
长期稳定、公平互利的战略合作关系 合作资源共享共建 持续提升合作价值 可持续健康发展的行业环境	完善集中招标采购流程制度 扩大与合作伙伴的总对总业务合作平台 与合作伙伴在客户、产品、品牌、渠道等方面加强合作 积极参与政府、行业协会的相关项目和研究 启动《健康保险系列丛书》编写工作，完善国内健康保险理论体系	进一步拓展新的合作伙伴 进一步资源共享，共同拓展合作新领域 加强行业研究和交流，为行业可持续健康发展建言献策

## 与供应商建立良好规范的合作关系

我们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。

## 与价值链合作伙伴共同提升发展能力

我们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，共同开拓市场。认真落实中介业务管理办法，不断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、渠道等方面全方位、深层次合作，实现互利共赢。不断完善合作医疗健康机构的管理制度，共建共享医疗健康服务资源，共同为客户提供更加优质的医疗服务和健康管理服务。与相关医疗健康服务、金融保险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。



公司与微医集团签署战略合作协议



公司与史带战略控股集团签署深入合作备忘录

## 与同业密切合作促进行业可持续健康发展

我们承接国务院医改办商业保险经办基本医保可行性研究课题，相关建议被主管部门采纳。依托保险行业协会健康保险专业委员会，牵头编写《中国健康保险发展报告》，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。启动《健康保险系列丛书》编写工作，开展管理式医疗、护理保险、健康管理等专项研究，填补国内健康保险理论体系的空白。受邀参加央视对话、

博鳌论坛等活动，通过中央电视台、人民日报、人民网等中央顶级媒体，交流、传播中国人保健康的专业声音。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。



公司党委书记、总裁宋福兴（右三）受邀出席 2016 央视财经论坛  
暨中国上市公司峰会



公司与美国联合健康、瑞士再保险、慕尼黑再保险和慕尼黑健康、  
波士顿儿童医院等机构会谈交流

## 五、对社会

我们持续关注人口老龄化、社会医疗保障等热点问题，积极参与构建多层次医疗保障体系；认真落实国家脱贫攻坚战略，积极开展健康扶贫工程，关注特殊利益群体，传递公益精神。

相关方期望	我们的行动（2016）	我们将努力（2017）
推动健康中国建设	扎实诚信开展城乡居民大病保险、基本医保经办、护理保险等业务	进一步发挥协同效应，服务国家治理体系与供给侧改革
参与多层次医疗保障体系建设		进一步提升参与国家多层次医疗保障体系的专业能力和参与程度
迅速的重大灾害响应机制	推出健康险税优产品，提供健康管理综合服务	
保障特定群体利益	积极参与国家精准扶贫	继续积极参与国家精准扶贫工作
广泛的扶贫帮困及公益行动	打造和推广“人保模式” 开展形式多样的公益活动，积极回馈社会	进一步提升健康管理专业水平

### 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

我们以服务健康中国建设为己任，深入参与国家医疗保障体系建设，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、护理保险等政府委托保险业务方面，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。积极打造和推广“人保模式”，云南昭通民政救助保险、青岛长期护理保险、北京预防接种异常反应补偿保险等项目的成功开拓，得到了政府和社会各界的高度关注。2016年共承保政府委托保险业务项目325个，覆盖24个省（自治区、直辖市、计划单列市）的109个地市，服务人群1.7亿人次。

### 认真落实国家脱贫攻坚战略，积极开展健康扶贫工程

我们高度关注低收入人群的健康保障问题，积极参与国家精准扶贫战略建设，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，为困难群众提供普惠、便捷、优质、规范的健康保障服务，抵御因病致贫风险。其中，在云南昭通，公司引入保险机制经办民政医疗救助，为全市82万余人贫困对象提供专业的健康咨询、医疗巡查、理赔报销、“一站式”结算等服

务，彻底改变原有按人头平均发放、撒胡椒面式的救助模式，提高了救助“精准度”，放大了医疗救助保障效应，提升了服务效率和水平。5 年多来，公司累计提供救助服务近 42 万人次，完成赔付 1.6 亿元左右，平均缩短救助结算周期 30 天以上，平均降低救助对象个人医疗费用负担比例 9.66 个百分点，切实减轻了城乡低保、农村“五保”和重点优抚对象等贫困人群的医疗负担，为当地政府的脱贫攻坚提供了有力支持，形成了商业保险助力精准扶贫的“昭通经验”，得到了中共中央政治局委员、国务院副总理，国务院扶贫开发领导小组组长汪洋同志的专门批示。在河南焦作，公司参与建立和承办焦作困难群众大病补充医疗保险，探索保险精准扶贫新路径，服务全市 150 万困难群众，全年完成理赔案件 3059 件，保险赔款 1084 人次，使困难群众大病合规费用报销比例平均提高 10-30 个百分点，得到了中央深改办、国务院医改办、民政部等中央部门和地方政府部门的高度关注和充分肯定。

### 服务特定利益群体，发展普惠金融

我们在北京亦庄开发区建筑工程劳务工资管理中引入保险管理机制，为农民工工资保障金的安全性提供保障，开发《农民工团体护理保险》，保障责任主要包括护理保险金、疾病身故保险金和健康管理服务，有效解决了农民工欠薪问题。

我们针对上海城镇职工基本医疗保险个人医保账户有结余的参保人，开发了《上海医保账户住院自费医疗保险》和《上海医保账户重大疾病保险》等两款专属产品，提供个人住院自费费用补偿和个人重大疾病保障，满足参保人最为迫切的、基础性的保障需求。

我们针对大连城镇职工基本医疗保险个人医保账户有结余的参保人，开发了《关爱一生特定癌症个人疾病保险》，针对十余种高发癌症提供保障，客户在投保时可选择投保其中的一种或多种癌症，每种癌症可以单独约定保险金额，保费低廉，提高了疾病保障的杠杆和精准度。

我们开发《预防接种异常反应团体疾病保险》，在北京、内蒙古等地为新生儿提供相应保障。

我们积极参与支农支小的普惠金融服务，共参与 5 个支农支小项目，支持“三农”和小微企业发展，截至 2016 年 12 月 31 日合计投资 10.30 亿元。

## 热心公益活动，积极奉献爱心

我们开展形式多样的公益活动，积极回馈社会，传递公益力量。积极参与中国人保公益慈善基金会开展的公益项目，捐款 200 万元，为基金会持续健康运转贡献专业健康险公司的一份力量；向中国儿童少年基金会“民族孤儿救助专项基金”捐款 30 万元，支持云南丽江民族孤儿学校办学，传播“心系人民、健康中国”的企业精神；公司团委发起“人保健康 2016 年新青年志愿者活动”，联合北京市志愿服务指导中心、广安门医院心肺康复中心，为志愿者代表提供为期 3 个月的健康管理服务；在福建、青岛等地开展“中国人民保险国学希望教室”公益捐赠活动，通过捐赠国学书籍、体育用品、运动服装等奉献爱心；在江苏积极响应江苏金融工会号召，参与“心计划 鑫行动 新启航”捐赠活动，为西藏昌都第一儿童福利院奉献爱心；与江苏省美德基金会合作，为江苏省内获得“中国好人”、“全国劳动模范”和“省级劳动模范”等称号的先进典型人物提供重疾医疗费用补充保险保障，积极参与社会精神文明建设；在安徽与省儿基会发起建立了关爱白血病患儿的专项救助基金，搭建爱心平台，汇集社会力量，为特困家庭少年儿童提供白血病重大疾病保障；在江西，积极响应省保险行业协会举办的“7.8 全国保险公众宣传日”系列活动之“江西保险爱心助力”慈善公益活动号召，开展捐赠活动，为社区残障家庭、敬老院、贫困学生献爱心；在辽宁，组织全省青年员工开展了“学雷锋精神、走雷锋道路、做雷锋传人”志愿者活动，捐助自闭症训练中心和农村贫困户。



公司团委与北京市志愿服务指导中心、中国中医科学院广安门医院的  
“人保健康 2016 年新青年志愿者活动”签约仪式



公司在青岛平度市云山镇丈岭小学举行的“中国人民保险国学希望教室”公益活动捐赠仪式

我们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，倡导健康生活方式。在山西，联合人保财险当地机构，举办 2016 中国人保客户答谢会活动，普及健康保险和健康管理知识，开展 VIP 健康管理服务体验；在辽宁，利用健康管理中心平台，开展特色义诊服务 20 余次，为参与人群量身定制健康管理服务方案，展现了公司的专业化经营特色和服务理念。

## 六、对环境

我们致力于推动绿色金融服务建设，为低碳环保产业发展、传统企业节能改造和环境污染治理等提供保险金融支持和风险管理评估，将绿色环保理念融入公司日常经营管理，从自身做起，促进社会的可持续发展。

相关方期望	我们的行动（2016）	我们将努力（2017）
绿色金融保险服务	推行电子化平台建设	开展绿色保险产品服务
绿色运营	日常经营倡导绿色环保理念，厉行节约、减少碳排放	协助客户开展风险评估教育
绿色公益活动	开展绿色公益捐赠	加强对绿色环保型项目及基础设施的投资引导 全员倡导绿色环保理念

### 实行绿色办公

我们倡导绿色环保理念，鼓励员工在日常工作生活中践行绿色低碳理念。建设绿色职场，积极推行职场节能降耗管理，降低物业运营成本和水、电等资源的消耗。建立废旧办公设备分级循环处置体系，涉密类文件集中清收销毁，对于不能自行修理的项目委托具有专业资质的厂商修理，尽量做到环保节能，减少资源消耗。倡导绿色办公，积极推进各级分支机构提高办公自动化水平，建设 OA 系统、核心业务系统、运维管理平台等电子化平台，实行无纸化办公，在提高办公效率的同时减少办公用纸的消耗。鼓励召开视频或电话工作会议，减少因公务出差行为造成的碳排放和能耗。探索以电子节能方式组织会议、提供会议材料等新途径，减少纸质消耗。树立绿色采购理念，设置功耗要求，优先选择低能耗设备型号，在把握采购产品价比最优的前提下，重点关注环境友好产品。倡导员工绿色、环保出行。

我们持续推进电子化支持平台，着力打造电商电子化全流程的保险产品销售服务模式，有效提升保险技术服务水平，深入践行低碳环保金融理念。

### 建设绿色职场

我们积极推行节能降耗管理，降低物业运营成本和水、电等资源的消耗。在公司总部职场，对于办公区空调系统，在供冷季及采暖季内严禁开启物业外立面窗户，以减少冷、热量的损失。在水资

---

源利用方面，采用节能型卫生洁具，在确保正常使用的前提下调整冲洗水量，以减少水资源消耗。在用电方面，倡导员工离开时随手关闭照明灯；对于电梯实施节能控制，客梯灯具使用 LED 节能照明。

我们办公过程的主要排放物为生活废水、一般废弃物和温室气体。对于日常运营过程中产生的生活废水排入公共污水管网。对于一般废弃物，交由物业公司根据法规要求处置。遵循分类处理原则，对生活垃圾、建筑垃圾在前端实行分类管理，在后端由具有资质的厂家进行专业化处理，以期严格遵守国家相关环保标准。对于废弃的信息技术设备和桌面办公电脑设备，经技术人员鉴定确实不能使用的，经公司内部流程审批通过后交由指定机构进行销毁处理；对设备维修中产生的危险废弃物按要求交由环保部门指定的具有处理危险废弃物资质的部门处理。

我们关注温室气体排放。公司主要温室气体排放主要包括电力消费、汽油消费等产生的排放，因此减排管理的重点在于节约能源消耗、提高能效，通过节能管理实现温室气体减排。根据国家环保部《关于进一步规范排放检验加强机动车环境监督管理工作的通知》等相关规定，我们对公务用车定期开展机动车排放检验，严格执行国家机动车排放标准及其他相关现行有效的法律法规，推广使用清洁燃料，对于老旧车按规定进行报废淘汰。通过全面使用服务器虚拟化技术，有效减少服务器数量，提高服务器使用能效，节省大量电力和设备冷却成本，由此减少温室气体排放。

### 开展绿色公益活动

我们积极推广和宣传绿色环保理念，参与绿色公益活动，支持绿色公益事业。2016 年，我们在北京，以“远离烟草，健康生活”为主题，与北京市控烟协会合作开展控制吸烟条例颁布实施一周年系列纪念活动，激发、创建和维护无烟环境的爱心和责任。

## 第三部分

### 经济绩效

公司各项财务数据

	2014 年	2015 年	2016 年
规模保费 (亿元)	179.78	187.19	280.55
净利润 (亿元)	-3.87	-1.35	0.03
总资产 (亿元)	336.05	328.31	452.27
净资产 (亿元)	33.38	34.10	56.79
总投资资产 (亿元)	312.96	284.16	410.05
总投资收益率 (%)	5.79	7.27	5.34
偿付能力充足率 (%)	187	175	215

注：2016 年偿付能力充足率数据为偿二代下的综合偿付能力充足率。

### 环境绩效

**排放物：**我们通过召开远程会议，有效减少因公务出差行为造成的碳排放和能耗，推行无纸化办公和电子保单。在采购电脑、打印和复印设备时，优先选择能耗低的设备型号，降低碳排放量。针对日常运营产生的废纸、废旧电子设备，涉密类集中管理、统一销毁。针对非涉密文件办公用纸，回收循环利用。废旧的笔记本电脑设备数据根据利旧原则，通过专业数据擦除软件进行硬盘数据擦除后，捐献给相关对口援建单位；保留部分退还设备，作为短期借用设备使用；调拨部分退还设备到基层公司，用于培训基地建设。2016 年公司总部召开远程会议 146 场次。2016 年公司总部利用综合信息网处理公文 10242 件。

**资源使用：**我们践行环境友好、绿色节能的运营管理，减少资源消耗，2016 年用电 278763 千瓦时，人均用电量 767.9 千瓦时。

**环境及天然资源：**本公司开展的业务活动对环境及天然资源不造成重大影响。

### 社会绩效

**雇佣：**我们坚持同工同酬，为员工提供平等的职业发展平台。认真贯彻执行国家有关劳动法律法规，为员工提供完善的福利待遇保障。

员工数量（按雇佣类型列示）（单位：人）

	2014 年	2015 年	2016 年
在岗员工	4576	4932	5693
营销人员	12516	19370	27389
劳务派遣人员	2399	2562	2148

在岗员工文化结构（单位：人）

	2014 年	2015 年	2016 年
博士	19	19	22
硕士	267	306	328
学士	1947	2262	2914
大专	1909	1982	2080
其他	434	363	349

在岗员工年龄构成（单位：人）

	2014 年	2015 年	2016 年
≤ 30 岁	1333	1461	1810
31-50 岁	3000	3171	3539
> 50 岁	243	300	344

在岗员工性别构成（单位：人）

	2014 年	2015 年	2016 年
男	1895	2093	2285
女	2681	2839	3408

**健康与安全：**我们关注员工身心健康，组织安全教育活动，为员工提供健康安全的工作环境，每年定期组织员工进行健康体检。2016 年工伤数量为 0 件。

**发展与培训：**我们不断完善员工培训教育体系，帮助员工持续提升职业技能水平。

**劳工准则：**我们严格遵守国家劳动法律法规，无童工及强制劳工现象。

**供应链管理：**我们持续完善供应链管理，关注供应商对当地社区、环境的外溢性影响，注重对环境友好型等供应商的包容性选择。

**产品责任：**我们严格遵循保险产品信息披露制度，持续推进保险条款通俗化、简单化和标准化；积极治理销售误导，不断优化理

---

赔流程，提升服务响应速度与客户满意度；出台系列管理措施，保障知识产权，维护客户隐私。

**合规经营：**我们严守合规，坚决杜绝贿赂、勒索及欺诈现象，将反洗钱、反垄断培训及专项合规检查制度化。积极配合上级机构开展自查，对问题立行立改、即知即改，加大违法违纪违规行为查处力度。

**社区投资：**我们关注运营行为对社区产生的外溢性影响，积极投身社区建设，开展系列公益活动和志愿者活动，在社区教育、环境、健康、文化、体育诸多方面发挥正能量。

## 读者反馈

尊敬的读者：您好！

感谢您阅读本报告，以及对我们社会责任建设的支持。我们诚挚地希望您在百忙之中提供宝贵的意见和建议，以帮助我们持续改进。

您可以选择以下方式提供您的反馈意见：

电话：010-58332833

电子邮箱：csr@picchealth.com



人保健康客服热线：95591 或 40066-95518

官方网站：www.picchealth.com