

# 2017 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三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：2017年1月至2017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2017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.....	16
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保险业务方面的优势，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，实现“三个最大”的愿景目标，即在 2020 年建成中国最大的健康险公司、2035 年建成亚洲最大的健康险公司、2050 年建成世界最大的健康险公司。

## 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： 430.96 亿元

雇员人数（包括在岗员工和劳务派遣人员）：8434 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保险公司，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保险公司——德国健康保险公司（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 2017 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
德国健康保险股份公司(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，积极拓展政府委托保险、商业健康保险、健康管理保险三大服务领域，致力于打造政府信任、人民满意的中国健康保险第一品牌。在政府委托保险业务领域创建了“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”等荣誉，树立了良好的专业品牌形象。

## 专业优势

作为中国专业健康保险的先行者，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 德国健康保险

公司近百年的成功经验，在保险业内第一个提出“健康保险+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，不断丰富健康保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 2017 年底，公司已设立 25 家省级分公司 158 家地市级机构、150 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，2017 年公司政府委托保险项目覆盖全国 23 个省（自治区、直辖市、计划单列市）的 110 个地市，服务客户 1.41 亿人。

### 政策优势

从党的十八届五中全会首次提出推进健康中国建设，到全国卫生与健康大会进行全面部署，再到党的十九大报告进一步强调“人民健康是民族昌盛和国家富强的重要标志”，提出“实施健康中国战略，完善国民健康政策，为人民群众提供全方位全周期健康服务”的重大任务，健康中国战略被赋予了更加深刻的内涵，给予了更高的定位和要求。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“年度最佳健康保险公司”

公司“贴心管家委托管理合同（人民健康一卡通）”荣获“年度健康保障产品大奖”

公司“长期护理保险业务管理系统”荣获“管理创新贡献奖”

公司“深度学习处理器研究”荣获“研究创新奖”

央视报道公司国内个人税收优惠型健康保险第一单的新闻荣获“2016年度（公司）保险好新闻”

在中国保险行业协会组织的2017年“7·8全国保险公众宣传日活动表彰大会”中，公司荣获「最佳活动奖」、「7·8公益扶贫贡献奖」、「微信投票人气奖」、「特别支持奖」



公司所获部分荣誉

### 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

---

管控有力的专业健康保险公司，实现“三个最大”的愿景目标，即在2020年建成中国最大的健康险公司、2035年建成亚洲最大的健康险公司、2050年建成世界最大的健康险公司。

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，构建政府委托保险、商业健康保险和健康管理保险三大业务板块；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。

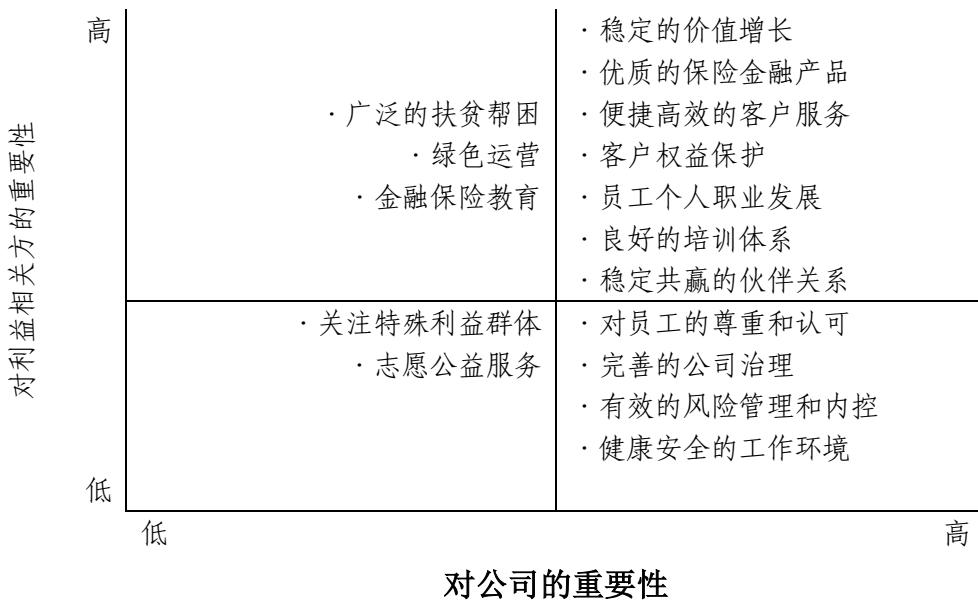
### 2. 评估：

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。2017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

利益相关方	相关方期望	沟通渠道
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
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

2017年，中国保险市场结构调整成效显现，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，2017年中国保险业原保险保费收入36581.01亿元，同比增长13.76%。其中，健康险业务原保险保费收入4389.46亿元，同比增长8.58%。截至2017年底，我国保险业总资产167489.37亿元，较年初增长10.80%。

当前，健康中国建设加快推进、医药卫生体制改革不断深化、多层次社会保障体系不断完善，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。2018年是党的十九大召开后国家开启发展新征程的第一年，是改革开放四十周年，也是公司新时期发展战略第二阶段的开局之年，是转型升级的关键之年。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。按照《“健康中国 2030”规划纲要》，到 2020 年，我国主要健康指标要居于中高收入国家前列；到 2030 年，主要健康指标要进入高收入国家行列；到 2050 年，建成与社会主义现代化强国相适应的健康国家。健康保险迎来了大有作为的战略机遇期，进入蓬勃发展的新时代。

从监管导向看，保险监管强力引导行业加快转型发展、回归保障本源，提高对实体经济的服务能力；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。银保监会正在抓紧推进《健康保险管理办法》的修订工作，将进一步提高市场准入门槛、明确健康管理服务的相关经营标准，加快推进健康保险行业的专业化发展，实现转型升级。

从市场环境看，大数据、“互联网+”、云计算、基因测序等新的信息技术和医疗技术日新月异，正在深刻改变着企业的运行方式和客户的消费行为，催生孕育着“大金融”、“大健康”等全新的商业生态。在政策与科技的多重推动下，包括健康保险在内的医疗健康相关产业正成为蓝海市场，吸引着越来越多的业内外经营主体积极开展跨界经营，沿着客户健康需求价值链构造场景、延伸服务，打造健康保险服务闭环。

## 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。完善基于“偿二代”的风险管理体系和内控管理体系，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（2017）	我们将努力（2018）
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，突出专业性，体现创新性，办出特色，不断提高发展的质量和效益
完善的公司治理	完善公司治理结构	
有效的风险管理	扎实开展信息披露工作	及时做好信息披露工作
廉洁的商业环境	完善以偿付能力为核心的全面风险管理制度、机制体系建设	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

#### 坚持效益第一，强化价值创造，公司经营业绩创历史新高

2017年，我们认真贯彻党中央和国务院的方针政策，深入落实集团公司的各项部署和要求，以“创新发展、加快转型”为指导思想，积极应对政策和市场变化，坚持效益第一，强化价值创造，保持了业务稳健发展、结构不断优化、盈利持续提升、特色不断彰显的良好态势，各项工作亮点纷呈，实现了公司新时期发展战略第一阶段圆满收官。

我们坚持发展第一要务，在主动收缩中短存续期业务的情况下，实现业务稳健发展。2017年实现规模保费257.02亿元，实现原保险保费192.50亿元。

我们持续加强盈利能力建设，盈利水平持续提升。公司在2016年扭亏为盈的基础上，2017年全年实现净利润0.07亿元，同比增长133.3%，进入了稳定盈利期。

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。2017年，在主动收缩中短存续期业务、可运用投资资产规模实际下降的情况下，实现投资收益20.08亿元，同比增长12.7%。

我们坚定推进有效益发展，价值创造能力显著提升。2017年底，公司总资产430.96亿元，净资产56.32亿元；一年新业务价值4.68

亿元，同比增长 44%。把握时间窗口，成功发行 35 亿元的资本补充债券，中介机构给予 AAA 信用评级，公司的投资价值获得了市场的高度认可。

### 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，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

我们认真落实“偿二代”监管要求，深入推进以偿付能力为核心的全面风险管理体系建设。认真开展 2016 年度 SARMRA 评估整改，在 2017 年度 SARMRA 评估工作中，公司评估得分 79.52 分，高于人身险公司平均得分，风险管理能力进一步提升。

我们全面贯彻落实全国金融工作会议精神及保监会“1+4”系列文件精神，扎实开展全面风险防控工作。围绕公司治理、资金运用、大病保险业务费用管理、流动性管理等九大风险，开展了全面自查整改，全系统共制定自查整改方案 42 份；开展学习培训 196 次；自查覆盖率达到 100%，保证了风险防控工作不留死角，完善了风险防控的长效机制。

我们坚持“合规创造价值”的理念，不断加强合规管理。深入

---

推进基层机构内控体系建设工作，重点完善地市级机构内控管理制度和流程，筑牢管理基础，提升风险防控能力。层层组织签署《依法合规和风险管理责任状》，加强依法合规经营绩效考核，强化各级机构的合规意识，促进责任落实。公司整体合规状况良好。

我们贯彻落实《金融机构大额交易和可疑交易管理办法》，开展反洗钱工作。加强反洗钱专项制度建设，升级改造大额交易和可疑交易专项报送系统、黑名单监控系统，组织开展法人机构反洗钱分类评级工作，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（2017）	我们将努力（2018）
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	升级优化产品服务体系，开发更加符合客户需求的产品 持续优化健康管理服务体系 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

### 加强产品创新，满足客户多样化的健康保障需求

我们主动适应监管环境变化，积极调整产品策略。加强对政策和市场研判，在做好产品停售的基础上，积极推进产品升级和创新，全年新开发产品 37 款。适应移动互联时代的消费需求变化，开发了 9 款电商产品，拓宽了销售范围，促进了业务发展；推出了海外医疗系列产品，对接国外优质医疗资源，为客户出国看病提供顶级专家二次诊疗意见、全程就医安排等服务；落实国家“一带一路”战略，开发了“一带一路”专属产品，为企业境外员工提供全面的意外保障和救援服务，减轻企业“走出去”的后顾之忧；推出了企业员工健康管理综合保障计划，提供体检、健康评估、就医服务、家庭医生等一揽子服务，凸显了健康险专业特色。公司“贴心管家委托管理合同”（人民健康一卡通）在《国际金融报》主办的 2017 年度保险保障先锋评选中荣获“年度健康保障产品大奖”。

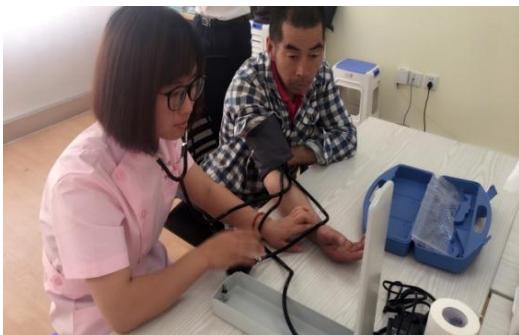
### 加强销售渠道和分支机构建设，完善销售服务网络

我们创新推进社保、团险、税优、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 2017 年底，共有 25 家省级分公司，158 家地市级机构，150 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，全年新建互动部 113 家，累计建设互动部 424 家，累计孵化支公司 41 家，低成本开拓市场、服务客户。

### 持续推进“建平台、搭生态圈”，健康管理服务能力显著增强

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，在线下，与近 3000 家医疗机构、7 万余家药店建立了合作关系；自建健康管理中心 30 家，在 56 个城市的 92 家三甲医院设立了 VIP 诊疗室（商保室）；在线上，持续推进“人民健康” APP 迭代升级，客户体验和市场影响力显著提升，注册用户实现了快速增长。大健康产业链战略布局取得重要进展，与人民网开展战略合作，融合双方优势资源，共同设立的全媒体服务平台“人民健康网”成功开业运营。服务产品化取得可喜成效，推出了“厉害了我的国”人民健康一卡通特别纪念版，可为客户提供就医服务、家庭医生、远程医疗、基因检测、慢病管理等共计 85 项服务，引起了良好的市场反响。依托线上线下搭建的服务网络，积极为客户提供多样化的健康管理服务，服务人次达到 3217 万，同比增长 118%。



健康管理



人民健康启动仪式现场

### 加强管理和服务平台建设，提升服务水平

我们坚持 IT 引领，持续推进各类系统升级改造和新技术应用。社保业务系统已在江西新余等地的 64 个项目成功上线；完成长期护理保险业务管理系统一期建设，为护理险业务开拓创造了有利条件。完成商业团险在线报价系统一期建设，已在 9 家省级分公司实现上线应用。完成了集团统一健康管理平台建设，构建了业务、服务、健康档案、健管中心、一卡通等五大管理平台，打造了行业领先的健康管理应用系统群，实现了全流程、系统化管理。积极推进契约 E 化改造，实现全程无纸化出单，PAD 出单量超过个人标准业务出单量的 45%。按照国务院和国家卫计委关于促进和规范健康医疗大数据应用发展的相关要求，积极规划大数据建设蓝图和实施路径。

我们顺应行业发展趋势，积极推动客户服务创新。完善统一客户视图，提高客户信息真实性，多维度开展客户分级，提升精准服务能力。创新开展“健康创造美好生活”为主题的客户节，宣传推广“人民健康” APP，增强与客户的互动，全系统客户节期间累计举办各类活动 960 余场，实际直接参与人数超 4.23 万。



丰富多彩的客户节活动

### 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。

### 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（2017）	我们将努力（2018）
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
职业技能提升	完善员工关爱与保障体系	完善知识管理平台和网络培训平台建设
公平通畅的职业发展路径	加强员工教育培训	加强员工关爱保障工作，构建和谐劳动关系
对个人的尊重与认可	搭建多元化的职位晋升通道	
民主参与的权利	丰富员工文化建设	
和谐向上的工作氛围		

#### 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。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。



公司召开第一届职工代表大会第三次会议

我们关注员工身体健康，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。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。

我们实施员工关爱工程，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。2017年，为9名员工发放关爱基金，为51名困难员工发放慰问金，对全系统76名退休的老党员、老同志和4名新疆驻村干部进行走访慰问，干部员工的获得感和幸福感不断增强。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和归属感。

### 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。坚定推进价值导向的绩效管理，紧紧抓住绩效考核这个指挥棒，有效调动了基层和个人两个积极性。坚持正确的选人用人导向，大力选拔任用业绩突出、经验丰富、群众认可的优秀干部，积极推进干部交流任职，进一步充实了管理力量。加大人才引进和培养力度，为公司发展提供了坚实的人才储备。

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。实施公司培训体系建设三年规划，完善教育培训体系，开展全国性集中培训十余次，现场培训2000余人，有效提升了干部员工的专业能力。





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，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，系统内优秀员工获得全国金融五一劳动奖章、中国人保健康先进个人等荣誉称号，表现卓越的分支机构获得全国文明单位、全国金融系统劳动竞赛示范单位、中国人保健康先进集体等荣誉称号。



2017年12月31日，公司成功举办“新时代、新使命、新征程”开门红活动

## 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（2017）	我们将努力（2018）
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 开展《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等方式选定供应商，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。深化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、培训支持等方式，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。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、金融保险等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。

## 与同业密切合作促进行业可持续健康发展

我们联合高校和行业知名专家，探索构建中国特色的健康保险理论体系，《健康保险系列丛书》第一辑共 5 本已经面世，填补了国内理论空白。作为中国保险行业协会健康险专委会主任委员单位，牵头组织 10 多家同业公司，发布《中国健康保险发展年报》，全面反映我国健康险市场全貌和未来趋势。积极开展国际交流，公司成功加入国际健康险协会，成为该协会第一家中国会员。



《健康保险系列丛书》第一辑

我们通过人民日报、新华社、中央人民广播电台、中央电视台等全国顶级媒体，交流、传播中国人保健康的专业声音。与中央电视台合作推出了“厉害了我的国”人民健康一卡通，并举办了上市新闻发布会。通过“人民系”品牌传播的优质资源和人民健康网全媒体服务平台，加强宣传推广，双方合作举办了第十届健康中国（2017）年度论坛、“健康中国人”系列圆桌论坛、首届中国长期护理保险论坛、“一带一路”出境人员健康保障论坛等，关注并参与活动的网民人数超过 1 亿人次。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、总裁宋福兴受邀出席首届中国健康保险峰会并发表主题演讲



公司党委书记、总裁宋福兴受邀出席第二届中国寿险发展论坛并发表主题演讲



公司成功举办“厉害了我的国”人民健康一卡通上市首发仪式

## 五、对社会

我们持续关注人口老龄化、医疗保障体系建设、低保人群医疗等热点问题，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（2017）	我们将努力（2018）
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、健康扶贫保险、护理保险等业务	进一步发挥协同效应，服务健康中国建设
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	积极打造和推广“人保模式”	
保障特定群体利益	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
广泛的扶贫帮困及公益行动		

### 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、健康扶贫保险、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”，2017年共承保政府委托保险业务项目348个，覆盖23个省（自治区、直辖市、计划单列市）的110个地市，服务人群1.41亿人。其中，在护理保险领域，再次中标青岛城镇职工长期护理保险项目，深度介入试点地区长护险制度设计、费率测算、系统开发和配套政策制定等工作，实现了保障内容从“医疗护理”向“医疗+生活”全面护理、经办模式从部分参与向独立经办的双向升级。开发并推广应用具有自主知识产权的长期护理险业务管理系统、移动APP系统和精算软件系统，制定了失能等级评定标准，形成了长期护理险核心竞争力，提升了管理服务的能力和水平。

## 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。2017年共承办覆盖建档立卡贫困人口的大病保险、健康保险、意外伤害保险及其他保险项目合计94项，覆盖全国11个省（自治区、直辖市）、67个地市州、415个县市区，累计承保人次2447.80万人次。在云南昭通，公司引入保险机制经办民政医疗救助，提供统一、规范和“一站式”救助服务，显著放大保障效应，取得明显成效，形成了“昭通经验”，得到了国务院副总理，国务院扶贫开发领导小组组长汪洋同志的充分肯定。在云南大理，公司协助政府建立的建档立卡贫困人口补充医疗保险制度，有效化解了贫困人口因贫看不起病、因病加剧贫困的问题，得到政府部门的高度肯定。云南省卫计委、民政厅、人社厅、扶贫办4厅局联合发文要求“大力推广大理州建档立卡贫困人口购买商业大病保险的经验”。河南焦作困难群众大病补充医疗保险项目作为“探索大病补充保险的焦作样本”入选全国2016年度推进医改服务百姓健康十大新举措，并于2017年在全省范围全面推广，成为国内首个省级层面全面实施的困难群众补充医疗保障制度，开创了商业保险助推健康扶贫的新局面。

## 服务特定利益群体，发展普惠金融

我们积极服务老龄群体，向保监会变更备案《倾情守护意外伤害保险条款》，被保人年龄拓宽为“出生满28天至85周岁”，保险责任及责任免除不变，在广东江门邮政渠道开展健安意外老人意外险业务。

我们为少儿量身定制，以两全型护理保障+额外重疾保障+特色健管服务为卖点，为青少年健康成长保驾护航，精准匹配少儿险市场的客户需求，开发《金色朝阳少儿护理保险》和《附加金色朝阳少儿疾病保险》等两款少儿健康保险产品。

我们2017年分别承保中国人民解放军66356部队、山西省军、河北省军区远离军队保障体系单位商业医疗保险，以及中国人民解放军南部战区空军后勤部卫生处团体医疗保险项目，保障责任包含门诊费用、住院费用、重大疾病、意外医疗等。

## 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；在浙江、安徽等地开展多种形式的“中国人民保险国学希望教室”公益捐赠活动，通过筹集善款、捐赠国学书籍、体育用品、运动服装等助学用品奉献爱心；在天津、四川、江西、福建等地，积极组织开展“PICC 员工爱心日”捐助关爱活动，并与当地社区自闭症孩子们进行游戏互动，帮助自闭症儿童和家庭树立信心、缓解压力，共同营造和谐温暖的社会环境；在安徽等地开展了“人保有爱，血脉相连”爱心献血活动，大力传播志愿服务理念，不断扩大人保青年志愿服务工作的影响力；在青岛、安徽等地，积极参与举办“扶贫公益跑”活动，向公众展示中国人保积极、健康的企业形象，宣传“保险，让生活更美好”的理念；在江西、江苏、大连等地，针对定点贫困村进行走访慰问，为当地村民筹集扶贫捐款、送去生活慰问品及医疗用品；在新疆等地开展了“迎六一 献爱心”节日礼物捐赠活动，向南疆少数民族地区幼儿园小朋友捐助文化用品，增进民族感情。



在江西省萍乡市莲花县开展扶贫工作和义诊活动



在新疆开展“迎六一 献爱心”节日礼物捐赠活动

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。在北京、安徽、青岛等地深入开展“7·8 全国保险公众宣传日”宣传和人保客户节主题活动，让更多人在忙碌的工作之余关注健康，看到保险带给人们的正能量，提高了“7·8 全国保险公众宣传日”的影响力；在陕西、江苏、江西等地，积极组织开展健康扶贫体检等健康管理服务活动，将骨密度分析仪等大型体检设备运至活动现场，为当地村民提供了基础体检服务及健康咨询，并通过“人民健康 APP”建立了健康档案，为持续开展健康扶贫项目奠定了良好基础，展现了公司的专业化经营特色和服务理念。



在青岛开展“扶贫公益跑”活动

## 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（2017）	我们将努力（2018）
绿色金融保险服务	全员倡导绿色环保理念	开展绿色保险产品服务
绿色运营	加快推行电子化平台建设	协助客户开展风险评估教育
绿色公益活动	日常经营厉行节约、减少碳排放	加强对绿色环保型项目及基础设施的投资引导

### 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，在把握采购产品性价比最优的前提下，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。

## 第三部分

### 经济绩效

公司各项财务数据

	2015 年	2016 年	2017 年
规模保费（亿元）	187.19	280.55	257.02
净利润（亿元）	-1.35	0.03	0.07
总资产（亿元）	328.31	452.27	430.96
净资产（亿元）	34.10	56.79	56.32
总投资资产（亿元）	284.16	410.05	385.04
投资收益率（%）	7.27	5.34	4.94
偿付能力充足率（%）	175	215	396

注：2016 年、2017 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。2017 年公司总部召开远程会议视频会议数量（统计口径：总部 2016 年 8 月-2017 年 8 月）215 场。2017 年公司总部利用综合信息网处理公文 93793 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，2017 年总部用电 320122 千瓦时，人均用电量 756.78 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）

	2015 年	2016 年	2017 年
在岗员工	4932	5693	6260
营销人员	19370	27389	35427
劳务派遣人员	2562	2148	2174

在岗员工文化结构（单位：人）

	2015 年	2016 年	2017 年
博士	19	22	20
硕士	306	328	354
学士	2262	2914	3267
大专	1982	2080	2308
其他	363	349	311

在岗员工年龄构成（单位：人）

	2015 年	2016 年	2017 年
≤ 30 岁	1461	1810	1949
31-50 岁	3171	3539	3894
> 50 岁	300	344	417

在岗员工性别构成（单位：人）

	2015 年	2016 年	2017 年
男	2093	2285	2571
女	2839	3408	3689

**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。

**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](mailto:csr@picchealth.com)



人保健康客服热线：95591 或 40066-95518

官方网站：[www.picchealth.com](http://www.picchealth.com)