

2018 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四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：2018 年 1 月至 2018 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：全球报告倡议组织（GRI）可持续发展报告标准（GRI Standards（2016））核心方案、上海证券交易所《上市公司环境信息披露指引》和香港联交所《环境、社会及管治报告指引》（HKEx ESG）。

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、向各分公司各部门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 2018 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 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	5
总裁致辞	5
关于我们	7
第二部分	16
一、对股东	16
二、对客户	19
三、对员工	23
四、对合作伙伴和行业	27
五、对社会	31
六、对环境	35
第三部分	38
经济绩效	38
环境绩效	38
社会绩效	39
读者反馈	41

第一部分

总裁致辞

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，为幸福中国构建稳健屏障。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。我们将进一步巩固和扩大在补充（大病）医疗保险等政策性业务方面的优势，积极参与承办大病保险；在医疗、疾病、失能、护理等商业健康保险业务和健康管理服务方面，能获得更大的突破；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：350.86 亿元

雇员人数（包括在岗员工和劳务派遣人员）：6782 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、中国银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 85.68 亿元。截止到 2018 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民保险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，坚持做专业化发展道路，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，积极拓展商业健康保险、健康管理保险、政府委托保险三大服务领域，致力于打造政府信任、人民满意的中国健康保险第一品牌，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，汲取德国健康保险公司（DKV）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，积极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“搭平台、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 2018 年底，公司已设立 25 家省级分公司 160 家地市级机构、153 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、电商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健身中，公司发挥着越来越重要的作用，2018 年公司政府委托保险项目覆盖全国 24 个省（自治区、直辖市、计划单列市）的 112 个地市，服务客户 1.7 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入的内涵，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，成为未来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新契机。面对新形势、新任务和新要求，公司深入落实中国人民保险集团“3411 工程”（推动 3 家保险公司转型，实施创新驱动发展战略、数字化战略、一体化战略和国际化战略等 4 大战略，打好一场中心城市攻坚战和县域市场保卫战，守住 1 条不发生系统性风险的底线），以“创新发展、加快转型”为指导思想，全面提升专业能力，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

荣誉奖励名称	颁发机构
“人民企业社会责任奖”类别“年度企业奖”	人民网
“年度竞争力专业险保险机构”	和讯网
“最具创新力保险产品”“最佳健康保险产品”“最具市场影响力保险产品”“最佳互联网保险产品”	保险文化杂志社
好医保品牌营销案例荣获“中国金融年度品牌”“品牌营销年度案例”	中国金融出版社、《中国金融》杂志
中国人保健康党委书记、总裁宋福兴荣获“2018 中国经济新闻人物”	中国经济传媒协会
“年度最佳健康险公司”	金融时报社
“保险行业公众宣传大比武优秀活动奖”“保险脱贫攻坚奖”	中国保险行业协会
中国人保健康党委书记、总裁宋福兴荣获“年度保险风云人物”	中国网，“今日保”

荣誉奖励名称	颁发机构
2018 年度“最具市场影响力保险产品”、“最佳互联网保险产品” “最具创新力保险产品” “最佳健康保险产品”	十一届中国保险文化与品牌创新论坛暨第十三届中国保险创新大奖颁奖盛典
“中国金融年度品牌大奖”、“品牌营销年度案件”	中国金融年度品牌案例大赛



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、拓宽业务领域，在转型创新中构建多元化的业务模式，构建商业健康保险、健康管理保险和政府委托保险三大业务模式；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。

公司董事会负责社会责任重大事项的审议与决策；公司相关职能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、相关事件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：

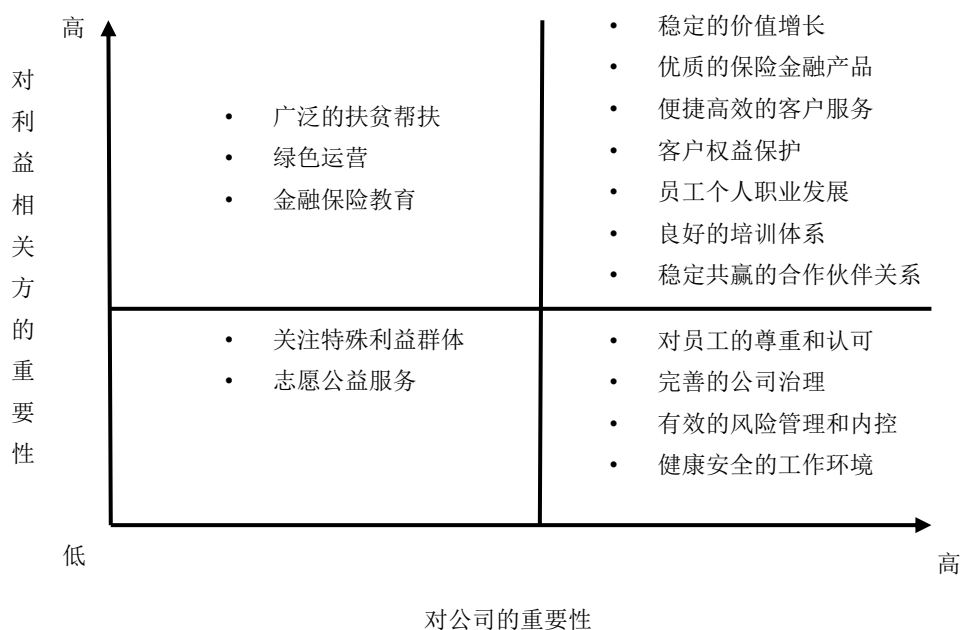
立足保险服务国家治理体系和治理能力现代化大格局，通过开展宏观经济、金融市场及行业发展环境研究，结合公司新时期发展战略、根据对公司发展生产影响的程度和性质来识别和整理关键社会责任议题清单。

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。



利益相关方的沟通

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。2018 年公司持续保持与股东、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	稳定的机制增长 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 座谈与回访 满意度调查 微博微信等新媒体 热线服务电话 公司官网及网上商城
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

根据中国保监会公布的数据，2018 年中国保险业原保险保费收入 38016.62 亿元，同比增长 3.92%。其中，健康险业务原

保险保费收入 5448.13 亿元，同比增长 24.12%。截至 2018 年底，我国保险业总资产 183308.92 亿元，较年初增长 9.45%。

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，2018 年保监会和银监会正式合并，组建成为新的监管机构——中国银行保险监督管理委员会。新组建的银保监会将进一步强化监管，推动监管力量向县域延伸，改善基层监管缺位状况，促进市场规范运行。

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，持续改善内在的发展品质，与股东共创可持续价值。

坚持效益第一，强化价值创造，公司经营业绩创历史新高

2018 年，我们认真贯彻党中央和国务院的方针政策，深入贯彻落实集团“3411 工程”，牢牢坚持“创新发展、加快转型”的指导思想，统筹推进稳增长、促改革、调结构、创价值、防风险各项工作，公司呈现出业务稳健发展、盈利水平持续提升、专业能力明显增强、发展基础不断夯实的良好态势。

我们坚持发展第一要务，加快结构调整，停售中短存续期业务，大力发展保障型业务，实现业务稳健发展。2018 年实现规模保费 153.34 亿元，实现原保险保费 147.98 亿元。

我们加强盈利能力建设，盈利水平持续提升。公司在 2016 年一举实现扭亏的基础上，近两年利润大幅增长，2018 年实现净利润 2115 亿元，同比增长 210.2%，进入了稳定盈利期。

我们坚定推进效益发展，价值创造能力显著提升。2018 年底，公司总资产 350.86 亿元，净资产 55.58 亿元，一年新业务价值 5.07 亿元，综合偿付能力充足率 282%。

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，坚持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》，明确信息披露充分及时、真实公平。

构建全面风险管理体系，健全内控合规机制

2018 年，公司根据“偿二代”监管要求和内部管理需要，持续完善风险管理工具。加强风险管理系统建设，开展风险管理信息系统二期建设项目，提升改造风险系统功能，强化数据资源整合，健全风险评估体系，优化关键风险指标库，进一步强化风险监测、识别、评估、预警和应对管理等功能应用。

我们深入贯彻落实全国金融工作会议精神和银保监会风险防范要求，坚守风险底线，全年未发生重大风险事件，监管风险

综合评级连续四个季度保持 A 类。提前调整资产配置，圆满应对了产品停售导致的大规模现金流出，防范化解了现金流风险。认真开展“治乱打非”、乱象自查整治工作，检查覆盖率达到 100%，完善制度流程 46 个，责任追究 147 人。落实大病保险监管发现问题的专项整改，开展电商、健康管理等重点业务风险排查整改，提升了规范化管理水平。

我们坚持“合规创造价值”的理念，不断加强合规管理。加强基层内控体系建设对标，对标自评均达到 C 级以上，达到 A、B 级的机构占比 52.4%，同比提升 32 个百分点。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。

我们贯彻落实监管要求，进一步深入开展反洗钱工作。修订公司《反洗钱工作管理办法》和《可疑交易识别和报告工作规定》，印发《2018 年度反洗钱工作要点》，组织开展洗钱风险自评估和分支机构反洗钱自查整改工作，推进公司新大额可疑交易报送系统建设。

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、产品信息知晓权、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“以客户为中心”的大健康生态圈。

加强产品创新，满足客户多样化的健康保障需求

我们完成产品专项核查整改，加大产品创新力度。全年开发新产品 25 款，很多产品创造了良好的销售业绩，赢得了市场认可。在行业评选中，好医保长期医疗险、美好生活长期护理险等产品，荣获“最佳互联网保险产品”、“最具创新力保险产品”等荣誉。推出的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，凸显健康险专业特色。

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 2018 年底，共有 25 家省级分公司，160 家地市级机构，153 家县区级机构。同时，我们认真落实集团一体化战略，大力推进

业务协同，在确保依法合规的前提下，全年新建互动部 52 家，向人保财险和人保寿险四级以上机构派驻互动专员，满足客户服务需求。

持续推进“建平台、搭生态圈”，健康管理服务能力不断增强

我们坚持模块化运营的原则和“优选”策略，与产业链各环节的优质服务提供商合作，构建线上线下相结合的服务体系。截至 2018 年底，已与 6415 家医疗机构、44 万名医生（其中副主任级以上医生 26 万名）、15 万家药店建立了合作关系；建设健康管理中心 37 家，在知名医院建成 VIP 诊疗室（商保室）107 家。依托线下合作网络，构建“人民健康”APP“一站多能”的服务场景，初步形成了集健康医疗、健康保障、生活服务为一体的大健康生态圈。搭建了健康医疗服务平台，提供专家门诊预约、全程陪诊、在线问诊、药品配送、健康评估、远程会诊、健康档案等服务，推进优质健康医疗资源下沉。搭建了保险服务平台，为个人客户提供在线投保、保全等服务；为企业客户提供“企业员工健康管理综合保障计划”标准化服务；通过“人民健康掌上医保”APP，为参保群众提供社保缴费、账户查询、智能审核、快速赔付等线上服务和健康管理增值服务。搭建了医学科普平台，在“人民健康”APP 和“人民健康网”开展在线专题健康讲座，根据客户需求推送权威健康资讯和科普知识。搭建了健康商城优选平台，满足多元化健康需求。



健康管理服务合作签约仪式

加强管理和服务平台建设，提升服务水平

我们积极落实集团数字化战略，持续推进各类系统升级改造和新技术应用。上线社保业务系统，开发长护险系统和“人民健康长护通”APP，形成了专业化的经办服务平台；完善商保业务系统群，上线新一代电商业务系统，快速响应客户需求；完成集团统一健康管理系统平台一期建设，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。制定健康医疗大数据规划，探索大数据创新应用。推进与政府社保系统和医院系统互联互通，在110个社保项目和277家医院实现了对接。

我们积极建设大集中的运营服务模式。推进运营大集中，整合各板块承保、保全、理赔等职能，建立了省级集中的“纺锤形”运营架构；加快数字化运营转型，运营效能持续提升。推进财务大集中，在省级分公司实现了会计核算、费用、资金的集中管理。上线财务费控系统，实现了预算的全流程管控。推进客户服务大

集中，构建总部呼叫中心集中管理、四地协作中心共同支持的客服体系，电话服务接通率达到 99.1%，同比提升 39.3 个百分点，新契约回访率 99.9%，同比提升 0.3 个百分点。完善投诉管理机制，客户满意度持续增强。上线智能机器人回访系统，人工坐席替代率达到 50%左右。

我们本着“服务让销售更简单”的原则，开展了 2018 年客户节活动，突出“数字化转型”、“健康服务”和“互联网生活”等元素。客户节期间，累计举办各类活动 857 余场，直接参与人数超 3.2 万，达成意向保费收入 1632 万元，推广“PICC 人民健康”APP 新增注册用户 30 万人。

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。制定《公司客户信息隐私政策》，通过公司官网、APP 等途径向社会公布。

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。

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，为员工缴纳基本养老保险及住房公积金，消除员工后顾之忧。

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。2018 年，为 67 名困难员工和 74 名退休员工送温暖，为 13 名员工发放关爱基金。在员工生日或者婚丧嫁娶时，及时送上贺礼或慰问金，提升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。科学定制员工职业发展规划，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，创新培训方法，全方位提升员工业务能力和综合素质。根据干部培训、业务培训、专业培训的划分，有针对性地优化培训内容和培训安排，切实提升了公司教育培训工作的效率和产出。组织、协助、服务公司干部员工各类内部培训班及外部培训项目合计 69 次，现场、视频及在线培训各级干部、员工合计近 4.3 万人次，有效提升了干部员工的专业能力。



丰富的干部员工培训班

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做贡献。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中国人保健康先进个人荣誉称号，表现卓越的分支机构获得全国文明单位、中国人保健康先进集体等荣誉称号。



2018年9月26日，中国人民保险集团2018年在北京总部职工运动会



2018年12月31日，公司成功举办“专业立司 拥抱未来”零点行动大会

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。

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、服务购买的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相关制度规定，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、培训支持的方式，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。不断完善合作医疗机构的管理制度，共建共联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。

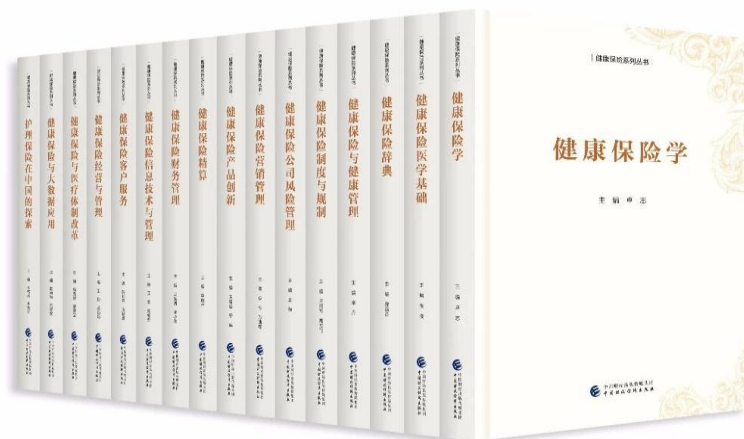
报告期内公司签署的战略合作协议

序号	战略合作协议名称
1	中国人民健康保险股份有限公司与科健（北京）健康管理有限公司战略合作协议
2	中国人民健康保险股份有限公司与国家中医药管理局传统医药国际交流中心战略合作协议
3	中国人民健康保险股份有限公司与爱尔医疗投资集团有限公司战略合作协议
4	中国人民健康保险股份有限公司与清檬养老服务有限公司战略合作协议
5	中国人民健康保险股份有限公司 泰国康民国际医院 人民健康网络有限公司 战略合作协议
6	上海保险交易所股份有限公司与中国人民健康保险股份有限公司战略合作协议
7	中国人民健康保险股份有限公司 中国社会科学院人口与劳动经济研究所 中国劳动经济学会 战略合作协议
8	中国人民健康保险股份有限公司与翼健（上海）信息科技有限公司战略合作协议
9	中国人民健康保险股份有限公司与杭州沧浪健康管理有限公司战略合作协议
10	中国人民健康保险股份有限公司与国新健康保障服务集团股份有限公司战略合作协议

与同业密切合作促进行业可持续健康发展

我们推动政策研究，由中国人民健康保险公司组织编著的《健康保险系列丛书》成功入选《“十三五”国家重点图书、音像、电子出版物出版规划》。《健康保险系列丛书》是人保健康顺应健康保险行业理论与实践发展实际需要，组织国内 40 多位保险领军人物和专家学者，历时 3 年编著完成，成为中国健康保险

业内首套完整的系列丛书，初步构建起了具有中国特色的健康保险理论体系，填补了国内健康保险理论空白。



健康保险系列丛书

顶级媒体高频关注公司服务健康中国建设的新作为、新亮点，全年新闻媒体发稿量超过2万篇次。开展“好医保”产品上市等新闻发布活动，积极参与长期护理保险论坛、“健康中国人”系列圆桌论坛、北大赛瑟论坛等行业权威交流平台，品牌影响力持续提升。



公司党委书记、总裁宋福兴应邀参加第二届中国长期护理保险发展论坛



公司党委书记、总裁宋福兴应邀参加人民网·人民健康举办的“健康中国人”系列圆桌论坛



公司党委书记、总裁宋福兴应邀参加 2018 北大赛瑟论坛并发表主题演讲

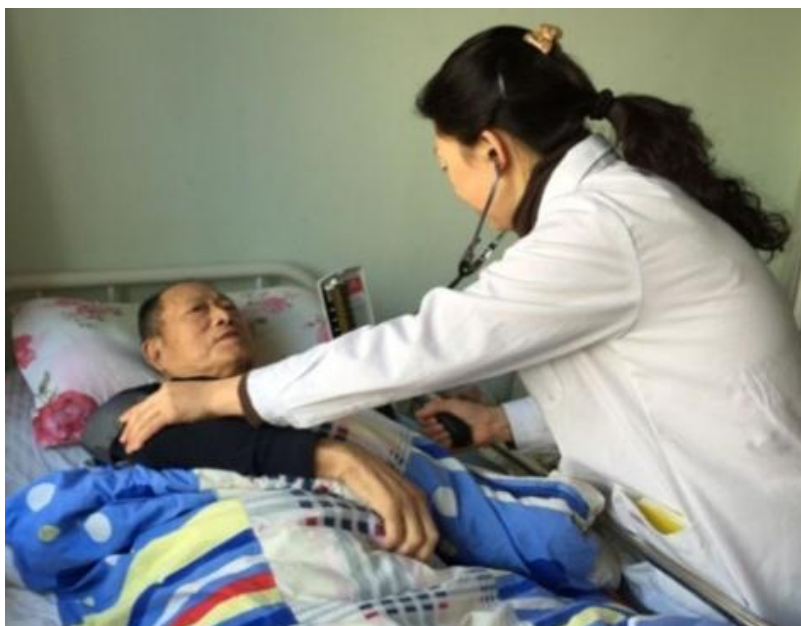
五、对社会

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。

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。积极推广“人保模式”，2018年共承保政府委托保险业务项目387个，覆盖24个省（自治区、直辖市、计划单列市）的112个地市，服务人群1.7亿人。积极参与国家长期护理保障制度试点，制定了失能等级评定标准等58项服务规范，完善服务体系，业务规模位居市场第4位。探索业务发展新模式，在沈阳、上海等地推动网销医保个账业务，在江西新余、河南焦

作探索试点家庭医生签约服务保险，推动社保与商保、健管深度融合。



青岛长护险工作人员照护患者



公司参加商业保险参与家庭医生签约服务模式与机制项目试点启动会
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。2018 年在全

国 24 个省（自治区、直辖市、计划单列市）、110 个地市为包括困难群众在内的 1.38 亿参保居民提供普惠、便捷、优质、规范的基本医疗和大病保险服务，同时严格落实大病保险向贫困人口予以倾斜政策，不断提高困难群众的医疗保障水平，抵御因病致贫风险。在“特惠制”层面，主动对接城乡贫困人口医疗保障需求，将河南、江西新余、云南昭通和大理等地成功经验，推广到山西、陕西、内蒙古、广东等 8 个省（区、市）的 21 个地市，针对性地为困难群众提供大病补充医疗保险、医疗救助等保险保障服务。

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。组织企业员工以集体和个人形开展消费扶贫，购买定点扶贫地区扶贫产品 260 万元。在陕西开展“人保有爱 传递温暖”福利院献爱心暖冬行动，前往陕西省回归儿童救助中心献爱心。在浙江持续深化浙江人保系统“百个支部资助百名学生”捐资助学活动，为结对帮扶的贫困学子送去温暖和希望。在青岛开展“情暖夕阳”主题慰问活动，与公寓内的老人们进行了亲切交流。



人保健康开展丰富公益活动

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。精心组织了全国系统 7.8 全国保险公众宣传日活动等，在河南、山西等地组织健步走活动 68 次，4100 多人次参与，活动关联“7.8 保险扶贫健步走”小程序，带动社会公众累计捐赠步数 8000 万步；在内蒙古、山西等地，组织员工积极拍摄“我为 7.8 点个赞”手指舞，上传抖音、微视等社交平台，展现了公司的专业化经营特色和服务理念。



7.8 全国保险公众宣传日活动

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。

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。公司互联网保险爆发式增长，精准对接客户需求，推出“好医保长期医疗险”产品，全年保费增速达到11倍；上线“人民好保险”平台，初步搭建了面向未来的自有网销平台。公司电子合同签发率99.2%、同比提高14个百分点。

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

	2016 年	2017 年	2018 年
规模保费（亿元）	280.55	257.02	153.34
净利润（亿元）	0.03	0.07	0.21
总资产（亿元）	452.27	430.96	350.86
净资产（亿元）	56.79	56.32	55.58
总投资资产（亿元）	410.05	385.04	308.35
投资收益率（年均）（%）	5.34	4.94	3.76
综合偿付能力充足率（%）	215	396	282

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。

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，2018 年用电 471803.4 千瓦时，人均用电量 1067.43 千瓦时。

环境及天然资源：我们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）

	2016 年	2017 年	2018 年
在岗人员	5693	6260	6506
营销人员	27389	35427	28786
劳务派遣人员	2148	2174	276

在岗员工文化结构（单位：人）

	2016 年	2017 年	2018 年
博士	22	30	20
硕士	328	354	399
学士	2914	3267	3431
大专	2080	2308	2331
其他	349	311	325

在岗员工年龄构成（单位：人）

	2016 年	2017 年	2018 年
≤ 30 岁	1810	1949	2149
31-50 岁	3539	3894	3972
> 50 岁	344	417	385

在岗员工性别构成（单位：人）

	2016 年	2017 年	2018 年
男	2285	2571	2614
女	3408	3689	3892

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，以及对我们的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