

2019 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五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：2019 年 1 月至 2019 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》（HKEEx 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 2019 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.....	4
总裁致辞.....	4
关于我们.....	9
第二部分.....	18
一、对股东.....	18
二、对客户.....	22
三、对员工.....	26
四、对合作伙伴和行业.....	31
五、对社会.....	33
六、对环境.....	36
第三部分.....	39
经济绩效.....	39
环境绩效.....	39
社会绩效.....	40
读者反馈.....	42

第一部分

总裁致辞

2019 年是新中国成立 70 周年，也是中国人民保险成立 70 周年。人保健康聆听时代强音，勇担职责使命，认真落实人保集团“3411 工程”，聚焦“专业、高效、精干、扁平”八字方针，着力改革创新、奋斗实干，确立全面深化改革、向高质量发展转型的前行方向，在服务健康中国的征程中砥砺奋进。



潮平岸阔 服务健康中国

有一种力量，源于坚持不懈的奋斗与担当。人保健康始终以保障人民健康为己任，在服务国家医疗保障体系建设中成长壮大。

2019 年，我们认真贯彻健康中国战略的各项决策部署，落实“健康中国行动”，服务国家多层次医疗保障体系建设。服务国家脱贫攻坚战略，在全国 9 个省 23 个地市为 400 多万困难群众提供医疗救助、民政救助调查等健康扶贫服务。积极承办政策性社保业务，落实国务院大病保险增费政策，全年共承办大病保险、城镇职工大额补充医疗保险等社保项目 344 个，覆盖 23 个省 96 个地市的 1.52 亿参保群众。深度参与医保治理，配合政府

医保部门对 23 个省的定点医疗机构开展飞行检查、在 6 个省开展第三方医保基金监管、承担 16 个省的医保服务行风评议工作。大力发展普惠型保险，互联网保险服务客户达到 2800 万人。税优健康险业务规模 2.24 亿元、同比增长 79%，市场份额位居第一位。

深化改革 深耕健康保险

驰骋前路，有一种提速，激发于自我更新与变革。在深耕健康保险广袤热土的征程中，人保健康审时度势，谋定后动，致力为自身可持续发展锻造强大的力量之源。

我们在 2019 年完成面向新时代、开拓新领域、拥抱新科技的战略选择，积极构建“健康保险+健康管理+信息科技”的商业模式，做优健康保险、做实健康管理、做强信息科技，全面深化改革、优化资源配置，打造具有人保特色的健康险专业化经营体系。

我们将未来三年确定为公司向高质量发展转型的攻坚阶段，牢牢把握“专业是兴司之道、精干是发展之基、高效是活力之源、扁平是转型之要”的精髓要义。我们既要仰望星空，更要脚踏实地，步步为营、深耕细作，在“社保业务专业化、团体业务个人化、个人业务高端化、互联网业务普惠化、健康管理平台化、产品供给特色化”六个方面持续发力。我们要实现公司的体制机制更加适应市场，商业模式更加成熟定型，发展活力持续增强，市场影响进一步扩大，员工获得感幸福感明显提升的目标，让每个

人对健康保险的热爱之心、拼搏之志、担当之愿融入这滚滚时代潮流。

勠力同心 建设人民信赖的专业健康保险公司

有一种价值，深植于服务。人保健康秉承牢记“人民保险，服务人民”的企业使命，恪守“理念立司、专业兴司、创新强司、正气治司”的企业核心价值观，实现“做人民信赖的卓越品牌”的企业愿景，以专业优质服务满足人民群众多层次医疗保障需求，以实际行动回馈社会，做有情怀、有担当、有温度的企业。

我们尊重客户需求，奉行“以客户为中心”的理念。不断创新产品、创新服务，迭代升级了长期医疗险在内的多种普惠型爆款保险产品，有效满足各年龄阶段人群对医疗、重疾、健康管理等多层次的保障痛点需求。人民健康 APP 与 8000 余家医疗机构、60 多万名医生、18 万家药店建立合作关系，2019 年开展健康管理服务 8784 万人次。在这条以客户为中心的探索路程上，我们与合作伙伴一起，体验着共同的价值观、共同的情怀、共同的信念，在成就客户满足客户中，实现着自身价值。

我们珍惜员工信任，将员工视为宝贵财富，大力弘扬“奋斗、担当、专业、开放、协同”的职业精神。关爱员工成长，形成员工素质长效培养机制；崇尚专业、崇尚实干、崇尚创新，以鲜明的评价机制引导干部员工发挥专长、创新实干；坚持以人为本，为广大员工拓宽价值提升的空间，提供梦想实现的舞台，创造可持续发展的路径；关心员工身心健康，保障员工权益，不断提升

员工获得感、幸福感和安全感。

我们恪守公司使命，以推动健康中国建设、促进社会和谐为己任。全力维护消费者权益，积极开展金融保险知识普及教育，组织分支机构开展健康“教育进社区”、“健步走”等丰富多彩的活动，让人民群众增强保险知识、掌握保险技能，为美好生活增加保险保障；引导和鼓励广大员工开展扶贫活动，为人民群众健康、幸福、社会和谐贡献力量。

党建引领 筑牢发展根基

2019 年，我们以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面落实新时代党的建设总要求，不断坚持和加强党的领导，以党的政治建设为统领，全面推进公司党的政治建设、思想建设、组织建设、作风建设、纪律建设，把制度建设贯穿其中，深入推进建设反腐败斗争，确保党的领导、党的建设在改革发展中得到充分体现和切实加强，以党的领导凝神聚力，保障公司向高质量发展转型不断取得新成效。

我们坚持把党的政治建设摆在首位，引导广大干部员工严守政治纪律和政治规矩，牢固树立“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，强化政治担当、提高政治能力。我们扎实开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，全系统干部员工坚定理想信念、感悟初心使命、凝聚奋进力量，思想政治受到了深刻洗礼，干事创业、担当作为的精气神得到有效提振，守初心、担使命的思想自觉和行动自觉更加增强，解决了一大批群众最急最忧最盼

的问题，进一步涵养了风清气正的政治生态，为公司向高质量发展转型提供了坚强政治保证。

2020 年是决胜脱贫攻坚、建成全面小康的收官之年，是公司深入推进商业模式变革、加快落实集团“3411 工程”的关键之年。我们将深入贯彻落实中央决策部署，深化保险供给侧结构性改革，聚焦打赢精准脱贫攻坚战，探索保险促脱贫、防返贫的长效机制；着力优化养老健康服务供给，开发多样化保险产品，加快推进长期护理保险、门诊慢病管理项目的扩面升级；注重服务国家治理现代化，创新经办服务模式，参与医保基金管理，提升服务能力和服务质量；服务 “健康中国” 战略，着力提升健康管理服务能力，建设以“医、养、药、护”为主体的健康服务生态。我们将紧紧围绕“重构”、“提升”、“激活”三个关键词，大力弘扬“奋斗、担当、专业、开放、协同”的职业精神，以奋斗成就事业、以担当彰显责任、以专业创造价值、以开放扩展格局，以协同凝聚力量，奋力开创公司改革发展的新局面，在新时代健康中国建设的伟大征程中建新功、成大业！

中国人民健康保险股份有限公司
副董事长、党委书记、总裁

徐山

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：414.29 亿元

雇员人数（包括在岗员工和劳务派遣人员）：6774 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 2019 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”的光荣传荣，践行“理念立司、专业兴司、创新强司、正气治司”的核心价值观，牢固树立以人民为中心的发展思想，积极服务健康中国战略和国家医疗保障体系建设，高质量保障人民健康，致力于建设成为人民信赖的专业健康险公司、打造成为人民信赖的卓越品牌。

专业优势

作为中国第一家专业健康保险公司，人保健康较早在大病保险、长期护理保险、税优健康险、互联网健康险等领域进行了探索，并积累了较为丰富的经验。公司在社保业务方面探索的一些创新实践的亮点和特色得到了政府和市场认可。公司率先提出“健康保险+健康管理”的经营理念，推进大健康产业布局，搭建了线上线下的健康管理服务平台，为客户提供便捷的健康管理服务。

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。随着健康中国战略加快实施，《中共中央国务院关于深化医疗保障制度改革的意见》、《健康中国行动（2019—2030 年）》、《促进健康产业高质量发展行动纲要（2019—2022）》、新修订的《健康保险管理办法》等政策相继出台，政策环境不断优化。

报告期内所获荣誉

2019 年度最优互联网保险产品

2019 年度值得关注保险服务品牌

2019 年度最佳健康险公司

2019 年度最受欢迎健康保险

杰出健康险产品奖



公司所获部分荣誉

公司发展战略

（一）发展思路

牢固树立以人民为中心的发展思想，服务健康中国战略，以党的建设为统领，落实集团“3411 工程”，遵循“专业、高效、精干、扁平”八字方针，全面深化改革、优化资源配置、强化价值创造，做优健康保险、做实健康管理、做强信息科技，构建“健康保险+健康管理+信息科技”的商业模式，打造具有人保特色的健康险专业化经营体系，高质量保障人民健康，建设人民信赖的专业健康险公司。

1. 遵循“专业、高效、精干、扁平”八字方针

专业是兴司之道。把做精专业放在首位，聚焦国家医疗健康体系建设，体现时代化要求，强化数字化建设，走出一条与传统寿险公司不同的差异化发展路径。**高效是活力之源。**着力强化 IT 基础建设，实施运营流程再造，加快推进作业标准化、管理信息化、运营智能化，实现运营管理高效、业务流程高效、资本使用高效。**精干是发展之基。**打造正金字塔型的组织架构，通过选人用人和激励约束机制改革，打造精干的专业人才队伍。**扁平是转型之要。**坚持科学规范与灵活应变相统一，推进组织体系扁平化改革，减少管理层级，优化管理模式，缩短管理链条，提高决策效率，构建开放、贯通、协作的组织架构。

2. 构建“健康保险+健康管理+信息科技”的商业模式

构建以健康保险为核心主业、以健康管理为特色服务、以信

息科技为关键支撑的商业模式，是落实人保集团“保险+科技+服务”商业模式的具体实践。业务模式即坚持“六化”发展方向，持续推进社保业务专业化、团体业务个人化、个人业务高端化、互联网业务普惠化、健康管理平台化、产品供给特色化。盈利模式即在短期内着力构建保险业务的承保盈利能力；长期看逐步培育健康管理平台和健康医疗数据平台，通过服务产品化、付费客户转化，以及科技能力输出，实现更多盈利来源。

（二）发展路径

我们将未来三年（2020—2022年）作为公司高质量发展转型的攻坚阶段。其中，2020年作为深化改革年，优化商业模式，理顺经营逻辑，搭建与公司战略导向相匹配的经营管理架构，实现业务稳健发展，进一步夯实盈利基础；2021年作为提质增效年，业务结构更加优化，业务质量明显改善，经营效益显著提升，专业化、可持续发展能力进一步增强；2022年作为巩固提升年，体制机制更加适应市场，商业模式基本成熟定型，发展活力持续增强，市场影响进一步扩大，员工获得感幸福感进一步提升。

社会责任管理

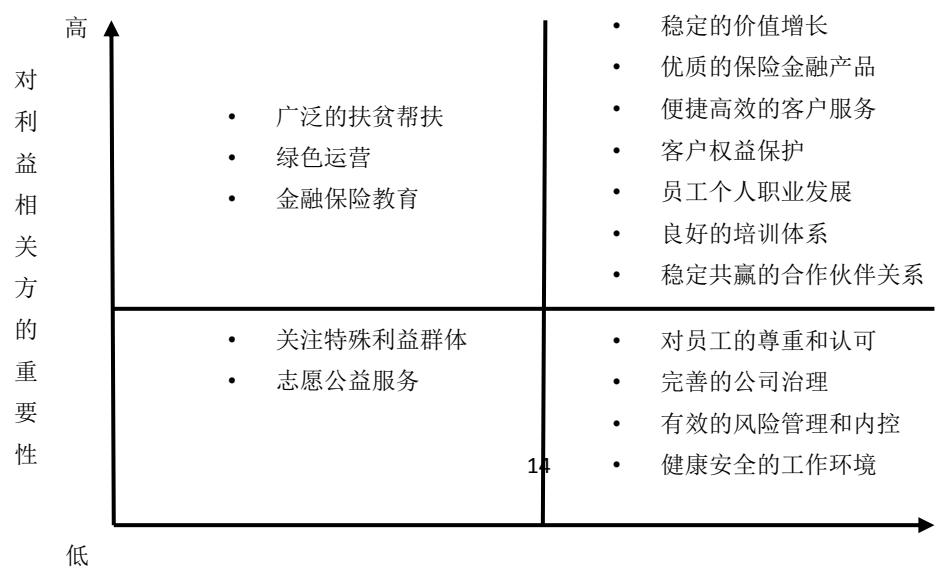
我们专注于价值创造，将社会责任理念贯穿于经营管理始终。通过战略宣导，以社会责任理念引导和推动业务发展，强化价值创造，在服务经济社会发展中创新业务发展模式。通过有效的健康保障、全面的健康管理，支持和保障国家和行业建设、助力社会管理、完善民生保障体系、促进经济提质增效。

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经典案例，并组织开展各类具体活动。

实质性议题确定

我们从“对利益相关方评价和决策影响的重要性”和“对经济、社会、环境影响的重要性”两个维度综合分析，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。

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。2019 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 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 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

根据中国银保监会公布的数据，2019 年中国保险业原保险保费收入 42645 亿元，同比增长 12.2%。其中，健康险业务原保险保费收入 7066 亿元，同比增长 29.7%。截至 2019 年底，我国保险业总资产 205645 亿元，较年初增长 12.2%。

从政策环境看，健康中国政策红利逐步释放，为健康保险发展带来了新机遇。健康中国战略全面实施，卫生健康事业加快从“以治病为中心”向“以人民健康为中心”转变，相关支持政策密集出台。在国家立法层面，《基本医疗卫生与健康促进法》正式颁布，这是我国卫生与健康领域的第一部基础性、综合性法律，首次从国家治理和法律层面，明确了商业健康保险在多层次医疗保障体系中的地位，是我国卫生健康事业发展史上的重要里程碑。在政府支持层面，多部委联合印发《关于促进社会服务领域商业保险发展的意见》，提出要完善健康保险产品和服务，研究扩大税优健康保险产品范围，支持商业保险机构参与医保服务和医保控费，探索健康险与国家医保信息平台对接，加快发展商业长期护理保险，建立寿险赔付责任与护理支付责任转换机制，推动健康保险与健康管理融合发展，力争到 2025 年健康险市场规模超过 2 万亿元。

从监管环境看，中国银保监会出台《关于推动银行业和保险业高质量发展的指导意见》，推动优化金融结构，形成有效满足市场需求的金融产品体系。新修订的《健康保险管理办法》拓宽

了业务领域和销售场景，首次明确了健康管理的开展方式，引导健康保险从单纯的事后补偿向全过程的健康管理转变，为行业发展提供了更广阔的空间。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，需求红利和创新红利加快释放，构建行业发展新格局。当前，我国城镇化和人口老龄化进程加速，中产阶级快速崛起，慢病人群不断扩大，医疗保健消费支出快速增长，在上述因素驱动下，健康保障正成为人民群众的刚性需求并快速释放。互联网时代客户消费习惯改变，百万医疗险等热销险种带动了健康险保费快速增长。

从科技环境看，随着产业融合和科技赋能加速，保险公司与互联网机构、健康管理机构、大数据公司、TPA 等健康产业链上下游企业融合发展的趋势更加明显。科技加速赋能产品开发、营销、核保核赔、健康管理等各个经营环节，推动了健康保险创新发展。

第二部分

一、对股东

我们坚持新发展理念，坚持立足保险本源，在集团“3411工程”统领下，遵循“专业、高效、精干、扁平”八字方针，以构建“健康保险+健康管理+信息科技”商业模式为牵引，以深化保险供给侧结构性改革为主线，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。

持续为股东创造价值，着力提升盈利能力

我们认真落实集团“3411 工程”，统筹推进各项工作，推进供给侧结构性改革，加快向高质量发展转型。2019 年，公司实现保险业务收入 224.23 亿元，同比增长 51.53%。净利润 3429 万元，同比增长 62.13%。一年新业务价值 6.03 亿元，同比增长 18.93%。总资产 414.29 亿元、较年初增加 63.43 亿元，净资产 63.52 亿元、较年初增加 7.94 亿元。综合偿付能力充足率 201%。

持续提升公司治理水平，规范信息披露

我们严格遵守《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国保险法》，依照《关于规范保险公司治理结构的指导意见（试行）》等银保监会相关监管规定和本公司章程等要求，结合公司实际情

况，建立健全治理架构，不断完善治理机制以持续提升公司治理水平，确保公司稳健发展并努力提升股东价值。

开展信息披露工作，建立健全信息披露内控制度。按照监管要求，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《信息披露管理办法》，信息披露充分及时、真实公平。

完善全面风险管理体系，抓好重点业务领域风险防控

2019年，公司贯彻落实中央及银保监会防控金融风险有关要求，履行主体责任，制定风险管理基本政策，完善风险管理工具，强化重点风险识别和分析，着力抓好对中介渠道、互联网保险、社会保险、基层机构内控管理等重点领域业务的风险防控工作。

我们根据监管要求，全面组织开展中介渠道业务专项对标和检查，成立6个督导检查组，对13家省级分公司及下辖20多家机构开展专项检查督导，整治中介业务乱象，进一步提升了公司中介渠道业务的规范化、科学化管理水平。

我们落实“偿二代”监管要求，制定2019年公司风险偏好基本政策、风险偏好陈述书，明确资本、盈利、战略等六大维度偏好陈述与容忍度。通过制定完善《2019年风险限额分解方案》，将风险偏好落实至退保率、短期险综合赔付率等80项限额指标；同时，加快完善风险管理工具，通过数字化手段，进一步提升风险管理工作效率和质量。此外，我们不断健全风险管理基础体系，

完善督办整改和风险绩效考核机制，强化重点风险识别和分析，加强对乱象问题、风险防控责任的考核问责。

我们不断夯实公司内控管理，关注重点业务领域风险，深入推进基层机构内控体系建设工作，筑牢机构管理基础。针对互联网保险产品销售管理、业务管理、基础管理3大板块9个方面、93项内容的内控进行专项排查和整改，确保互联网保险业务规范健康发展。深入推进基层机构内控体系建设工作，完善配套制度，利用信息技术手段，固化基层内控标准化流程和指引，提升基层内控管理水平，2019年基层内控体系管理覆盖率达到100%。

党建引领，坚守初心使命

我们坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，积极贯彻党的十九大精神和十九届二中、三中、四中全会精神，全面落实新时代党的建设总要求和组织路线，为落实集团“3411工程”、加快公司向高质量发展转型提供坚强的政治、思想、组织保证。紧抓党的建设不放松，不断厚植党建工作根基，坚持把党的政治建设摆在首位，引领各级党组织和党员干部树牢“四个意识”，坚定“四个自信”，坚决做到“两个维护”。2019年，围绕习近平总书记重要讲话、指示批示和中央重大决策部署，公司党委全年共组织12次中心组学习，25家省级分公司党委和155家地市级机构党委全年共组织中心组学习1430余次。

我们注重不断提高政治站位，把主题教育作为一项重大政治任务精心组织、扎实推进。2019 年，按照集团党委统一部署，公司党委分两批次在全系统深入开展“不忘初心、牢记使命”主题教育。紧扣主题主线，落实“守初心、担使命，找差距、抓落实”总要求，积极动员部署，推动全系统主题教育有序开展。组织总公司、25 家省级分公司和 161 家地市级机构、151 家区县级机构，共 446 个党组织、2344 名党员开展第一、二批主题教育，以处以上党员干部为重点、覆盖全体党员，统筹推进学习教育、调查研究、检视问题、整改落实四项重点举措。各级党组织和党员干部坚持在学习教育、检视问题中悟初心，在整改落实、解决问题中勇作为，公司党的领导和党的建设得到持续强化。

二、对客户

我们坚持“以市场为导向，以客户为中心”，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，为客户提供健康保险和健康管理“一揽子”综合解决方案。

加强产品创新，满足客户多样化的健康保障需求

2019年，我们坚持以客户为中心，全年共计开发和升级32款产品，涵盖医疗保险、疾病保险、护理保险等健康保险产品和意外伤害保险产品，以满足客户多样化的健康保障需求。升级好医保·长期医疗产品，新增抗癌特药服务、重疾津贴保障，提升质子重离子医疗报销比例，使客户的重疾医疗权益“保得更好”。同时，优化智能核保、健康告知等投保流程，通过不断提升医疗服务体验，持续守护客户健康。截至2019年末，“好医保”长期医疗险客户数达到2600万。“好医保”长期医疗、健康福重疾险等产品荣获“杰出健康险产品奖”、“年度最优互联网保险产品”等荣誉，获得了行业内外的一致好评。同时，公司积极参与“三支柱”养老保险体系建设，深入贯彻国家关于基本养老制度改革的相关部署，开发了针对老年人需求的防癌医疗保险产品及覆盖轻度护理状态的长期护理保险，进一步扩大商业化老龄产品供给。

持续推进健康生态布局，健康管理服务能力不断增强

不断贴近客户需求，与产业链各环节的优质服务提供商合作，布局大健康产业，提升线上线下相结合的服务能力。截至2019年底，已与8000家医疗机构、60万名医生（其中副主任级以上医生30万名）、18万家药店建立了合作关系。依托线下合作网络，公司打造集诊前健康管理、诊中就医服务及诊后健康关爱为一体的综合性健康服务平台——人民健康APP，其功能模块涵盖了医疗服务、健康服务、健康保险、健康教育、健康商城等领域。2019年共为客户提供各类健康管理服务8786万人次。

推进数字化转型，提升服务水平

我们积极落实集团数字化战略，落实集团信息化关键任务，完成综合电商门户、95518智能客服平台、“中国人保”APP、集团客户共享平台等重点项目的阶段性任务目标。

我们推进数字化运营转型，优化升级社保业务系统、统一健康管理平台、电商业务平台、长期护理保险业务系统等应用系统建设；以客户服务为中心，以客户触点为主线，推进线上投保、保全和理赔功能完善、优化及推广应用，提升服务支持能力。

我们努力提升客户服务智能化水平，加快推进呼叫中心智慧客服升级，实现智能语音导航、智能质检、在线客服机器人、智能回访、智能查询五大项目落地；优化智能回访系统，实现了新契约应访尽访，累计机器人回访超过80万件，人工替代率超过

30%；实施电话服务扩容增效，公司 2019 年电话服务接通率 99.31%，同比提升 34.8 个百分点；电话服务满意度为 98.89%，同比上升 11.29 个百分点。

我们以“携手同行七十载·感恩回馈再出发”为主题，精心组织“携手同行七十载·感恩回馈再出发”客户节活动，回馈广大客户。活动期间，举办各类活动 860 余场，直接参与人数超 4.13 万，推广“人民健康”APP 新用户 21.9 万人，推广“中国人保”APP 新用户超过 1 万人。





人保健康客户节活动组图

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《中国人民健康保险股份有限公司隐私政策》，通过公司官网、APP等途径向社会公布。

三、对员工

我们尊重、关爱员工，大力弘扬“奋斗、担当、专业、开放、协同”的职业精神，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

我们为员工提供完善的福利保障待遇，按时缴纳“五险一金”，办理商业补充医疗保险，实施企业年金计划，制定符合国家规定的考勤和休假制度。

我们关注员工健康，为员工提供健康安全的工作环境，公司运营过程中无职业健康危害岗位。我们积极开展健康教育、宣传和各类健康讲座，开设健康管理中心，为员工提供中医理疗和职场常见疾病健康咨询服务等。

我们为困难员工及其家庭提供关爱与帮助，建立了互助性质的员工关爱基金，对大病特困、因公死亡（或全残）人员及新疆驻村干部、退休人员等特殊群体的关爱做到了全覆盖。2019年，为系统75名困难员工拨付发放慰问金19.2万元。为9名困难员工申报发放了集团和公司两级员工关爱基金9万元。同时，还将在2020年春节前为16名严重困难发放员工关爱基金救助，对33名其

他困难员工进行慰问。

我们关爱员工健康，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。



公司团委组织青年员工参加集团公司特别主题团日活动



人保健康 2019 年第一届总部机关秋季气排球比赛

各级工会还把青年员工的婚恋挂在心上，通过多种形式开展青年联谊活动，联合相关单位开展了“人保健康红五月青年联谊活动”，拓展了青年员工的生活和婚恋空间，激发了广大青年员工的工作热情。



人保健康青年联谊活动

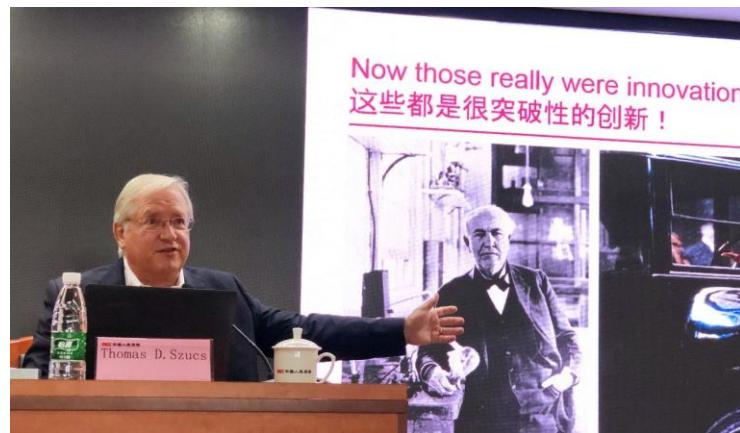
培养和激励员工成长，为员工职业发展搭建广阔平台

我们坚持党管干部原则，按照新时期好干部标准，严把政治关、品行关、能力关、作风关、廉洁关，选拔任用信念坚定、为民服务、勤政务实、敢于担当、清正廉洁的优秀干部。我们注重培育多层次的干部人才队伍，积极做好年轻干部的培育选拔，干部人才队伍不断发展壮大。

我们坚持激活选人用人和激励约束机制，着力激发各级组织和员工的创造活力。完善人力资源管理制度体系，积极畅通员工“管理+专业”职业发展双通道。坚持市场化导向，紧贴公司转型发展和专业化建设需要，加大市场化人才引进和培养力度，为公司发展提供坚实的人才储备。

我们紧跟行业发展潮流，根据员工成长和职业发展的多样化需要，将先进的教育理论和科学培训手段积极融入到员工成长过程中的各个环节，帮助员工系统提升与个人职业阶段及发展方向

相匹配的理论知识和专业技能。2019 年度，组织开展各类培训活动 59 场次，培训各级干部员工近 1.5 万人次，为公司干部员工的成长进步提供坚实保障。



国际健康保险协会执行委员会委员 Thomas D. Szucs 教授来司进行专题讲座



公司举办“新中国保险发展”主题讲座

丰富文化建设，营造和谐奋进的工作氛围

我们认真贯彻党的全心全意依靠工人阶级方针，坚定不移践行新发展理念，大力推进“3411 工程”，推动公司向高质量发展转型。公司各级工会主动聚焦公司中心工作，服务业务发展大局，持续开展综合讲师技能、运营服务技能和改革创新成果展示等系

列职工职业技能竞赛活动。2019年12月19日，在集团公司隆重举办了“2019年‘当好主人翁、建功新时代’职工职业技能竞赛总决赛”，公司2名优胜选手被授予全国金融工会五一劳动奖章，3名优胜选手被授予中国人保五一劳动奖章。



人保健康“健康中国服务民生”创新改革成果大赛获奖选手合影



北京分公司干部员工演唱《当那一天来临》)

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，对符合集中采购标准的商品及服务均按照集中采购相关管理办法选定供应商，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。

五、对社会

我们以服务健康中国建设为己任，认真贯彻健康中国战略的各项决策部署，落实“健康中国行动”，服务国家多层次医疗保障体系建设。2019年，公司共承保城乡居民大病保险等政府委托保险业务项目344个，覆盖23个省（自治区、直辖市、计划单列市）的96个地市，服务覆盖人群1.52亿人。

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，积极服务国家脱贫攻坚战略，与多地政府合作，运用商业健康保险机制，在全国9个省23个地市为400多万困难群众提供医疗救助、民政救助调查等健康扶贫服务。为解决困难人群医疗资源稀缺问题，公司与新余市人民医院合作建设远程会诊中心，针对疑难病例的重症贫困患者，提供北上广知名医院专家远程会诊服务，帮助贫困患者制定经济合理的治疗方案；同时，为新余困难群众和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预约挂号、慢病管理等增值服务，优化群众就医理赔体验。



人保健康在江西新余市人民医院设立远程会诊中心

积极服务老龄化社会，提供便捷服务

我们心系老年人照护问题，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，业务规模位居市场前列。探索健康服务新模式，在江西新余探索试点家庭医生签约服务保险，在陕西宝鸡探索开展门诊慢病管理服务，推动公司政策性业务与商业性业务、健康管理深度融合。

积极奉献爱心，传递公益精神

我们广泛开展形式多样的公益活动，积极回馈社会，传递公益力量。组织企业职工开展“织温暖筑同心一人保亲情一线牵”为主题的爱心编织活动，为新疆、西藏分支机构长期驻村、支持扶贫的村干部手工编织围巾，献上温暖和关爱。联合中国保险书画艺术研究会在深圳分公司开展了“书法家送万福进万家”公益活动。公司创建“中国人保健康爱心书屋”，为部分分公司所在地的革命老区、老工业基地筹建图书馆。活动期间，公司团委会

同团中央相关部门为辽宁铁岭及阜新，河北张家口、江西萍乡等地的 6 所中、小学校和 4 个红领巾营地捐赠了 13430 册图书，总价值近 50 万元。



人保健康爱心书屋公益活动组图

六、对环境

我们致力于推动绿色金融服务建设，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，鼓励员工在日常工作生活中践行绿色低碳理念。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，加快互联网保险业务发展，着力打造电子化全流程的保险产品销售服务模式，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。公司努力加强节能管理，节约能源消耗，提高能效。根据国家相关规定，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。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，节省电力和设备冷却成本，减少温室气体排放。

第三部分

经济绩效

公司各项财务数据

	2017 年	2018 年	2019 年
规模保费（亿元）	257.02	153.34	232.06
净利润（亿元）	0.07	0.21	0.34
总资产（亿元）	430.96	350.86	414.29
净资产（亿元）	56.32	55.58	63.52
总投资资产（亿元）	385.04	308.35	351.26
投资收益率（年均）（%）	4.94	3.76	5.36
综合偿付能力充足率（%）	396	282	201

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。

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，2019 年用电 577921 千瓦时，人均用电量 1275.76 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)

	2017 年	2018 年	2019 年
在岗人员	6260	6506	6508
营销人员	35427	28786	35620
劳务派遣人员	2174	276	266

在岗员工文化结构 (单位: 人)

	2017 年	2018 年	2019 年
博士	20	20	25
硕士	354	399	455
学士	3267	3431	3536
大专	2308	2331	2213
其他	311	325	279

在岗员工年龄构成 (单位: 人)

	2017 年	2018 年	2019 年
≤30 岁	1949	2149	1972
31-50 岁	3894	3972	4073
>50 岁	417	385	463

在岗员工性别构成 (单位: 人)

	2017 年	2018 年	2019 年
男	2571	2614	2629
女	3689	3892	3879

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：我们认真执行法律法规和各项监管规定，培育合规文化，加强内控合规建设，坚持依法合规经营。

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：csrc@picchealth.com



人保健康客服热线：95591或40066-95518

官方网站：www.picchealth.com