

2020 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六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：2020 年 1 月至 2020 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 2020 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 落实卓越保险战略，加快高质量发展	4
关于我们	4
公司概况	4
公司发展战略	5
第二部分 服务健康中国，高质量守护人民健康	6
统筹开展疫情防控与复工复产	6
助力国家决战决胜脱贫攻坚	9
服务多层次医疗保障体系	10
打造全生命周期的健康管理服务	12
第三部分 优化客户体验，做有温度的人民保险	13
开展温暖工程	13
强化科技赋能	14
打造线上综合服务平台	15
维护客户权益	15
第四部分 强化公司治理，着力提升股东价值	17
规范信息披露	17
完善全面风险管理体系	17
坚持党建引领	18
第五部分 注重协同发展，努力实现共赢	19
与价值链合作伙伴共同提升发展能力	19
促进行业交流	19
与供应商建立良好规范的合作关系	19
第六部分 打造和谐企业，与员工共同成长	20
注重文化建设	20
关注员工健康	21
加强员工保障和关爱	22
注重人才培养	22
第七部分 坚持绿色运营，减少资源消耗	23
建设绿色职场	23
减少废弃物排放	24
第八部分 完善管理体系，实现可持续发展	25
利益相关方的沟通	26
实质性议题确定	27

第一部分 落实卓越保险战略，加快高质量发展

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：588.08 亿元

雇员人数（包括在岗员工和劳务派遣人员）：6058 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（原中国保监会）批准设立的国内第一家专业健康保险公司。公司总部位于北京，公司注册资本 85.68 亿元。截止到 2020 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
德国健康保险股份有限公司（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

公司发展战略

公司贯彻落实集团“卓越保险战略”，积极服务健康中国建设，立足新时代确立了公司发展战略。

指导思想：以集团“卓越保险战略”为指引，以党的建设为统领，贯彻新发展理念，融入健康中国时代主旋律，坚守为人民健康服务的发展方向，深化转型升级，推动“健康保险+健康管理+科技赋能”的商业模式落地见效，加快高质量发展。

战略定位：深刻把握中国医疗卫生健康管理体制机制发展特点，找到在当前体制下互惠互利共赢的机制和战略支点，成为医疗、医药、医保和医管资源的运用者；高质量保障人民健康，成为集团战略性增长点和价值创造重要来源。

商业模式：“健康保险+健康管理+科技赋能”。即以健康保险为核心主业，以健康管理为专业特色，以科技赋能为创新动力，通过突出两大功能，构建两大支柱，打造三大核心竞争力，构建可持续的发展能力和专业化竞争优势。通过做优健康保险、做实健康管理突出“保障和服务”两大功能。通过科技赋能建立“数据和支付”两大支柱。通过健康保险、健康管理和信息科技相融相长、耦合共生，打造“产品、科技和平台”三大核心竞争力。

2020 年经济绩效

	2020 年	2019 年	2018 年
保险业务收入（亿元）	322.57	224.23	147.98
净利润（亿元）	0.38	0.34	0.21
总资产（亿元）	588.08	414.29	350.86
净资产（亿元）	67.16	63.52	55.58
总投资资产（亿元）	455.59	351.26	308.35
投资收益率（年均）（%）	5.74	5.36	4.31
综合偿付能力充足率（%）	205	201	282

第二部分 服务健康中国，高质量守护人民健康

统筹开展疫情防控与复工复产

面对突如其来的新冠肺炎疫情，公司迅速启动全系统疫情防控工作。始终把员工生命安全和身体健康放在第一位，全力做好员工防护保障，有序推进公司复工复产，加强人员管理、办公场所及就餐服务管理，做到员工健康防护全覆盖。



各级机构有序推进复工复产

在全民抗击新冠肺炎的特殊时期，公司快速响应客户需求，第一时间推出了 24 小时报案受理及理赔咨询服务、开通理赔绿色通道、取消定点医院限制等服务举措。在部分产品中扩展新冠肺炎保险责任，向投保客户免费赠送抗击新冠肺炎特别保障，为客户添一份安心，为社会献一份爱心。辽宁、广东、河南、江西、浙江、山西、四川等省级分公司向当地赴湖北支援的医护人员或本地抗疫一线医务人员、公安干警、乡村、居委会一线工作人员赠送了新冠肺炎保险。2020 年，公司共向抗疫一线工作人员、公司客户捐赠新冠肺炎相关保险 699 万人次，捐赠保险保障金额 7116.51 亿元。



“好医保·长期医疗保险”向投保客户免费赠送抗击新冠肺炎特别保障，确诊为新冠肺炎危重症患者可获得 10 万元保险关爱金，同时对理赔服务提供多项升级举措

辽宁沈阳中心支公司为医护人员免费提供专项保险



充分发挥专业优势，开展防疫健康知识线上宣传，上线“营销工作中的防疫之道”直播课程，凝聚系统上下同心抗疫、复工复产信心。在“人民健康”APP 上线疫情服务平台，推出线上健

康咨询、视频医生、心理咨询热线、第二诊疗意见等疫情专属服务。在疫情最为严重的一季度，共提供疫情专属健康管理服务4290人次。



“人民健康”APP 上线疫情专属服务



投入专项资金，支援全系统特别是湖北的防疫抗疫工作。向全系统发出抗击疫情倡议，发挥党组织战斗堡垒作用。组织划拨专项党费 79 万元，支持基层党组织防疫工作。发挥党员先锋模范作用，组织党员自愿捐款支持防疫工作，共 1782 人捐款 19.3 万元。

河南南阳中心支公司向防疫一线捐款捐物





各级机构员工广泛参与防控一线工作，用行动践行使命，守护人民健康

助力国家决战决胜脱贫攻坚

公司积极开展健康扶贫，抵御因病致贫风险。在山西、辽宁、江西等 10 个省的 27 个地市，为 310 万困难群众和建档立卡贫困人口提供医疗救助、大病补充等健康保障；在陕西、山西、湖北等 6 个省配合当地民政部门开展民政救助入户调查服务。公司积极开展定点扶贫，为桦川县、吉安县、乐安县、留坝县等定点帮扶地区投入帮扶资金 350 万元，专项支持新疆驻村工作扶贫资金 100 万元，直接购买贫困地区农产品超过 450 万元，帮助销售超过 60 万元。

2020 年 10 月，中国银行业协会、保险行业协会联合发布《中国银行业保险业助力脱贫攻坚实践成果》，通报银行业和保险业助力脱贫攻坚典型案例。河南分公司焦作困难群众大病补充医疗保险项目、云南分公司昭通民政医疗救助项目，成功入选“创新实践”典型案例；新疆分公司驻喀拉扎克村第一书记焦黎刚的先进事迹入选“贡献奉献”典型案例；公司脱贫攻坚整体工作入选“优秀组织”典型案例。



湖北荆州中心支公司配合地方政府，开展社会救助入户核查

服务多层次医疗保障体系

积极服务国家多层次医疗保障体系建设，持续提升健康保障能力。全年承担健康风险保障总额 155.6 万亿元、同比增长 36.7%，赔付支出 135.85 亿元、同比增长 8.31 %。**深度参与医保治理**，新开拓政策性社保项目 29 项，全年共承办 311 项，覆盖 24 个省（自治区、直辖市和计划单列市）的 112 个地市，服务参保群众 1.9 亿人次；连续三年中标国家医保局医保基金监管项目，在 12 个省协助医保部门开展了飞行检查、行风评价等工作。**开展慢病管理服务**，在陕西、河南、辽宁等 7 个省开展服务，

覆盖参保群众 287 万人。助力家庭医生签约服务再升级，江西分公司成功签约新余市家庭医生服务项目，成为全国首家深度参与家庭医生签约服务管理的商业保险机构。通过建立并不断扩大“远程会诊中心”覆盖面，为广大签约居民提供方便快捷的“点单式”远程会诊方案，全年开展远程会诊 205 例。积极参与长期护理保险试点，全力保障失能人员基本生活权益。公司成立长期护理保险业务专项领导小组和技术支持小组，统筹推进公司长期护理保险业务发展和专业化能力提升，在政策设计、标准制定、失能评定、系统建设、护理机构管理等方面发挥重要作用。2020 年，共承办长期护理保险项目 20 个，覆盖 12 个地市 563.77 万人。大力发展普惠型保险，在业内率先推出终身保证续保的防癌医疗险等新产品，互联网保险服务客户达 4129 万，同比增加 1522 万。



青岛分公司长护险评估团队
为失能老人提供上门服务



江西新余中心支公司为客户提供远
程会诊服务，收到客户赠送锦旗

打造全生命周期的健康管理服务

构建专业化健康管理服务体系，合作医院 1 万余家，合作药店 16.6 万家，签约家庭医生 2000 余名以及医学专家 650 余名，合作的线上问诊服务医生 10 万余名。公司建设线下服务载体，搭建线上服务平台，提供就医绿通、健康咨询、健康体检、齿科服务、心理咨询、慢病管理等健康服务，精准对接人民群众多样化的健康需求。2020 年，健康管理服务中心提供线下服务 15.8 万人次，公司线上线下平台全年共计服务 437 万人次，开展各类主题活动共 615 场次。



各级机构积极开展健康管理活动，受到客户欢迎

第三部分 优化客户体验，做有温度的人民保险

开展温暖工程

公司全面贯彻人保集团“温暖工程”首期活动部署，全系统共查找并解决客户痛点与难点问题 704 个。河北分公司利用双节假期，开展温暖进社区活动，对社区居民的体重、血压进行测量，并对社区居民及工作人员进行健康宣传；青岛分公司优化长护险评估流程，评估时间由 20 个工作日缩减为 15 个工作日；陕西分



云南分公司为客户提供鹰演检测等送温暖服务



江西分公司柜面人员“手把手”引导老年客户使用线上功能

强化科技赋能

升级改造 IT 新架构。全面升级商保、社保、健康管理业务系统，系统访问速度和响应时间提升了 70%以上。**完善应用系统建设。**持续优化新一代电商平台，实现了理赔全流程线上作业等新功能；在支付宝生活号上线健管专区、在线视频课程专区；优化智能审核系统和长护险系统功能并推广使用，智能审核系统在 20 个地市上线，长护险系统在 4 个地市上线。**推进运营流程智能化。**上线空中签名、智能双录、交费频次变更等功能；上线多媒体客服系统，开展智能机器人回访、智能质检，升级改版微信回访，进一步优化服务体验。公司多媒体客服系统日均呼入量 6500 件、日均呼出量 4000 件；平均通话时长由 380 秒/通降至 345 秒/通，工单处理时长减少超 20%，客户满意度由 98%提升至 99.35%；销售人员移动出单率 99.6%、同比提升 14.6 个百分点；保全时效 1 天、同比缩短 0.13 天；理赔申请支付时效 3.72 天、同比缩短 1.42 天。

“云计算、分布式 IT 技术架构助力互联网保险业务发展”获评 2020 年中国国际服务贸易交易会“科技创新示范案例”



打造线上综合服务平台

不断丰富“人民健康 APP”服务内容，形成了涵盖线上问诊、就医服务、快速购药、保单服务、理赔申请、健康商城等多元化服务功能的线上综合服务平台，累计注册用户 852 万，月均活跃用户 25 万。



“人民健康 APP”服务内容日益丰富

维护客户权益

我们注重消费者权益保护，认真贯彻落实中国银保监会和集团公司各项工作部署，以消费者权益保护工作机制建设为重点，把消费者权益保护工作内容纳入公司治理各环节。公司积极构建消费者权益保护运行管理机制，深化开展销售误导治理、消保信息披露、产品和服务审查、消费纠纷化解、消费者教育宣传、消保内部考核与审计等一系列工作，推动公司在产品设计、销售服务、理赔服务、投诉处理等方

面更加注重保障消费者合法权益，不断提升整体服务能力，切实维护消费者合法权益。



辽宁盘锦中心支公司开展“7.8
全国保险公众宣传日”活动



湖南邵阳中心支公司开展保险
知识宣传

我们注重妥善处理每一位客户的投诉，不断强化制度建设，完善投诉处理工作机制，对客户在保险消费活动中的投诉处理方式、处理期限和处理结果等进行了规范，同时完善相关系统和流程，以确保妥善处理客户投诉。

保险消费投诉量

	2020 年	2019 年	2018 年
万张保单投诉量（单位：件/万张）	0.11	0.31	0.73
万人次投诉量（单位：件/人次）	0.03	0.06	0.07

说明：

1. 2018 年和 2019 年数据为年度数据，来源于《中国银保监会办公厅关于 2018 年度保险消费投诉情况的通报》（银保监办发【2019】42 号）、《中国银保监会消费者权益保护局关于 2019

年保险消费投诉情况的通报》（银保监消保发【2020】2号）。

2. 2020年数据为第四季度数据，数据来源于《中国银保监会消费者权益保护局关于2020年第四季度保险消费投诉情况的通报》（银保监消保发【2021】6号）。

第四部分 强化公司治理，着力提升股东价值

规范信息披露

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》，依照《关于规范保险公司治理结构的指导意见（试行）》等中国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，规范股东大会和董事会运作，持续提升公司治理水平。

公司规范开展信息披露工作，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

扎实履行风险防控主体责任，公司风险综合评级连续四个季度保持A类，全年未发生重大风险事件。积极发挥巡视巡察和审计监督功能，深入开展多种形式的巡视巡察和审计检查。强化风险管控和合规督导，加强重点领域风险整治。深入开展合规经营、反洗钱等专项培训宣传活动，提升全系统依法合规经营意识。

坚持党建引领

公司压紧压实管党治党责任，坚定不移把全面从严治党引向深入。坚持把政治建设摆在首位，强化思想理论武装。公司深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，组织落实党委理论学习中心组、党支部“三会一课”、民主生活会和组织生活会等工作，开展党组织书记读好书、写体会活动，进一步把增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”落到行动上。坚持问题导向，强化组织建设。成立公司党的建设工作领导小组，全面加强党建工作的谋划部署和统筹推动。加强基层党组织规范化建设和党支部标准化建设。认真抓好党员发展工作，全年发展党员 229 名，其中地市、区县机构占比 75.6%，基层一线的党员力量进一步充实。加强党风廉政建设。深入贯彻中央八项规定及其实施细则精神，修订完善公司相关制度规定并加大落实力度。

湖北分公司党员防汛突击队奔赴抗洪一线



第五部分 注重协同发展，努力实现共赢

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；推进大健康产业链建设，构建线上线下健康管理服务平台，推动合作伙伴共同发展。

促进行业交流

积极开展行业交流，拓宽合作范围，建立良好的合作伙伴关系。我们加强与行业学会、科研院所深入合作，通过联合创新促进多元化渠道转型发展。我们参加国内外多个行业组织，追踪全球健康保险发展动态与政策趋势，积极投身行业研究及标准制定。

与供应商建立良好规范的合作关系

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。

第六部分 打造和谐企业，与员工共同成长

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国未成年人保护法》《中华人民共和国妇女权益保障法》等相关法律法规，建立了包括员工招聘入职、教育培训、绩效考核、薪资福利等在内的完善的人力资源管理制度体系，坚决杜绝任何因种族、地区、性别、残疾、国籍等引发的歧视行为，禁止使用童工及一切形式的强迫劳动，努力为员工创造待遇优厚、平等发展、健康安全、和谐幸福的工作环境。

注重文化建设

大力弘扬人民保险新时代使命，积极践行“奋斗、担当、专业、开放、协同”的职业精神，营造信任包容、勤勉务实、蓬勃向上的职场新生态。提供平台，搭建舞台，开展公司成立 15 周年司庆、“当好主人翁、建功新时代”劳动技能竞赛、年度评先评优、五四主题团日等活动，激励员工为公司发展建功立业。公司涌现出一批获得“全国金融系统劳模和工匠创新工作室”“中国人民保险集团五一劳动奖章”等荣誉的优秀干部职工。



公司举办“凝聚青春力量，展现青春担当”五四主题团日活动

关注员工健康

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。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。疫情防控期间，我们第一时间做好防疫物资保障，为员工提供必要的防疫措施。



疫情防控期间，健康管理中心及时为员工调拨抗疫物资

加强员工保障和关爱

深入推进以职工代表大会为基本形式的企业民主管理，保障员工合法权益。健全多维度、多层次的员工关爱和保障体系。我们为员工提供完善的福利保障，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。组织开展退休老干部重阳、元旦、春节慰问。公司关爱基金对大病特困、困难劳模、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全覆盖，共救助了236名困难职工。积极推动职工之家建设，累计向28家机构拨付84万补助经费，帮扶基层配备基础硬件设施。

注重人才培养

我们积极开展各类培训，提升专业能力。公司举办“人保健康大讲堂”系列讲座，传递宏观政策变动趋势、先进理念与市场实践、高新技术应用和人文素养；组织分公司主要负责人参加历时2个月的“党史、新中国史”和“推进国有企业高质量发展”专题培训课程；开办“学习宣传贯彻党的十九届四中全会精神”专题培训班。开展差异化的绩效考核，重构以战略为导向、以价值为基础的绩效管理体系，为员工搭建个人与企业共同成长的发展平台。



公司举办“人保健康大讲堂”讲座

第七部分 坚持绿色运营，减少资源消耗

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。

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。在供冷季及采暖季内倡导员工关闭窗户，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。降低资源消耗，提高办公自动化水平，实行无纸化办公。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。

办公场所能源结构与使用量

	2020 年	2019 年	2018 年
用电量（千瓦时）	707781	577921	471803
天然气（立方米）	15293	0	0
人均用电量（千瓦时 / 人）	1601.31	1275.76	1084.61
人均天然气使用量（立方米 / 人）	34.60	0	0

公司总部公务车辆汽油消耗量（单位：升）

	2020 年	2019 年	2018 年
汽油消耗量	15973	27562	32392

办公场所水资源消耗量

	2020 年	2019 年	2018 年
用水量（吨）	6634	3660	908
人均用水量（吨 / 人）	15.01	8.08	2.09

减少废弃物排放

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。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。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。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。

公司电子保单下载量（单位：万件）

	2020 年	2019 年	2018 年
电子保单下载量	3478	2417	1157

第八部分 完善管理体系，实现可持续发展

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。

公司加强社会责任工作统筹规划，学习先进企业的社会责任管理与实践经验，明确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经典案例，并组织开展各类具体活动。

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。2020 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	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	改善和服务民生 提升民众健康水平 促进社会管理 慈善公益	与政府、企业合作 开展健康管理服务 慈善捐助
环境	绿色运营 绿色公益活动	绿色职场 节能减排

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。



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

