



与**人民**同行
与**健康**相伴



中国人民健康保险股份有限公司

2021

企业社会责任报告

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七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：2021 年 1 月至 2021 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 2021 年年度报告》，该报告经普华永道会计师事务所审计。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 落实集团卓越保险战略	4
公司概况	4
经营成效	4
第二部分 服务健康中国建设	6
深度参与医保治理	6
助力国家疫情防控	6
全力助推乡村振兴	7
积极服务健康老龄化	10
推动建设健康企业	11
大力发展普惠保险	11
持续升级健管服务	12
第三部分 履行企业社会责任	13
优化服务，温暖客户	13
完善治理，保障股东	17
关注成长，守护员工	21
实现共赢，助力伙伴	24
节能减排，保护环境	25
参与公益，回馈社会	28
第四部分 完善管理体系	29
利益相关方的沟通	29
实质性议题确定	30

第一部分 落实集团卓越保险战略

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 2021 年底，公司股权关系如下：

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
首都机场集团有限公司	200,000,000	2.33
德国健康保险股份公司（DKV）	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

经营成效

2021 年，人保健康认真贯彻集团卓越保险战略和“六大战略服务”要求，在国家多层次医疗保障体系建设中找准发展定位，提出并大力实施“四新”发展思路，即树牢新经营理念、构建新业务格局、释放新发展动力、展现新经营面貌，加快向高质量发展转型。2021 年，公司发展呈现出质量效益稳步提升、服务能力持续增强、管理基础不断夯实、风险防控持续加强的发展态势。

公司实现保费收入 358.2 亿元，同比增长 11%；净利润 2.56 亿元，同比增加 2.18 亿元；总资产 767.7 亿元，较年初增加 179.6 亿元；净资产 72.0 亿元，较年初增加 4.8 亿元。

2021 年经济绩效

	2021 年	2020 年	2019 年
保险业务收入 (亿元)	358.16	322.57	224.23
净利润 (亿元)	2.56	0.38	0.34
总资产 (亿元)	767.73	588.08	414.29
净资产 (亿元)	72.05	67.16	63.52
总投资资产 (亿元)	583.74	451.32	351.26
投资收益率 (年均) (%)	4.64	5.70	5.36
综合偿付能力充足率 (%)	190	205	201

第二部分 服务健康中国建设

2021 年，公司积极发挥专业优势，深度参与多层次医疗保障体系建设，全年承担健康风险保障总额 200.9 万亿元，累计赔付 1822 余万件，赔付支出 162.8 亿元，全年理赔客户超 400 万人。

深度参与医保治理

我们积极承办基本医保经办、大病保险、长期护理保险、门诊慢特病等社保业务，配合政府提高医保运行效率和服务质量。2021 年承办各类社保项目 359 个，覆盖 25 个省（自治区、直辖市和计划单列市）的 118 个地市，服务参保群众 1.85 亿人。公司连续三年中标国家举报投诉电话项目，连续四年中标国家医保局基金监管飞行检查项目，在 15 个省协助医保部门开展了飞行检查、基金监管、异地核查等项目 90 余个。

助力国家疫情防控

我们创新提供疫情防控风险保障，承保新冠疫苗预防接种异常反应保险补偿项目，参与构建全民免疫屏障。2021 年累计承保新冠疫苗近 15 亿剂次，占全国新冠疫苗接种总量的 55%，覆盖全国 31 个省（自治区、直辖市和计划单列市）

和新疆建设兵团。我们向医护人员、保险客户、销售人员赠送新冠肺炎保险，赠送保额 610.32 亿元。发挥公司关爱基金救助作用，在集团指导下配套拨付 23 万元，为江苏等 13 个省的 30 个中高风险地区的基层员工雪中送炭。

案例：新冠疫苗预防接种异常反应保险补偿项目

2021 年，北京分公司承保新冠疫苗预防接种异常反应保险补偿项目，专门成立项目工作组，积极主动为接种新冠疫苗出现异常反应的群众提供快捷、便利、有温度的理赔服务，赢得了群众口碑、合作方的信任和政府的认可。



（异常反应补偿理赔热情服务获客户肯定）

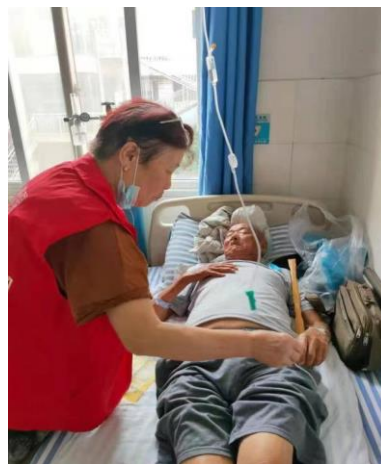
全力助推乡村振兴

提供特惠保障。我们积极做好与脱贫攻坚的有效衔接，针对脱贫人口开展各类补充保险、重大疾病医疗保险、医疗救助和大病补充医疗保险等项目，涉及河南、江西、山西、辽宁 4 个省 11 个地市，为 364.30 万脱贫群众提供“特惠”健康险保障。我们积极对接民政部门的实际需求，开展入户调查、社会救助、针对特困人员的护理服务等项目共 39 个，涉及江西、山西、陕西等 6 个省的 17 个地市，服务 99.12 万

脱贫群众。依托互联网为疾病住院无力支付医疗费用的困难群众垫付医疗费用近 7200 件，为超过 3500 名参保农民提供资金垫付，累计金额近 7800 万元。

案例：特困人员护理保险项目

安徽分公司承保了五河县特困供养人员护理保险项目，为全县 3900 余名特困供养人员提供住院护理保障。该项目通过采用“护理服务为主+住院补贴为辅”的理赔方式，有效解决了特困人员在生病住院期间无人照护的实际困难。2021 年，共为 401 人提供了 4799 天次的护理服务。



（护理人员为参保群众提供服务）

案例：参与政府经办服务——陕西省民政项目



（铜川市社会救助调查服务项目）

陕西分公司与民政部门形成了“两类对象，三级合作，七大服务”的合作模式。截至 2021 年累计开展入户调查超过 6 万户、18.3 万人次，在入户调查、年度复审、主动发现、分类施保等方面节约资金共计 1032 万元。

（注：两类对象指城乡低保对象及特困供养人员；三级合作指的是与市民政局、区县民政局及镇街民政办开展三级工作对接与合作。）

提供便民服务。我们发挥健康管理服务优势，为困难群众提供便民就诊服务。公司依托健康管理中心和远程会诊中心，为偏远地区乡村居民提供远程会诊、转诊就医等特色医疗就诊服务。

案例：新余商业保险融入家庭医生签约服务试点

新余中心支公司借助公司全国医疗就医网络资源，为签约居民提供远程会诊、全国预约挂号、异地就医陪诊、市内双向转诊等服务。居民对家庭医生服务获得感和满意度显著提升。



（新余市人民医院远程会诊中心）

参与地方定点帮扶。向黑龙江省桦川县投入帮扶资金 350 万元，专项支持新疆“访惠聚”驻村工作资金 130 万元，购买定点帮扶地区（黑龙江省桦川县、陕西省留坝县、江西省吉安县、乐安县）农产品超过 350 万元，帮助销售超过 80 万元。

案例：莎车县驻村帮扶工作

新疆分公司冯立强同志在莎车县阿热勒乡喀拉扎克村任村第一书记，为实现精准帮扶，为村中“三类户”购买多胎羊，助力村民稳步增收。



（冯立强同志为“三类户”购买多胎羊）

积极服务健康老龄化

我们积极服务人口老龄化战略，助力健康老龄化，推广社保门诊慢特病业务，升级慢病管理服务平台，开拓门诊慢特病项目 5 个，服务参保群众 52 万人。我们积极参与国家长期护理保险试点，承保长期护理保险项目 29 个，覆盖 13 个省的 19 个地市，服务群众超过 800 万人。

案例：打造国家长护险试点“青岛模式”

青岛分公司连续经营青岛市长期护理保险项目，推动试点覆盖人群从“城镇职工”向“城乡一体”、保障范围从“重度失能”向“失能失智”、服务内容从“医疗护理”向“医疗护理+生活照护”的三重



升级，年均保障 310 万人，累计为 44.4 万人次提供长护待遇保障。曾多次获新华社、人民日报、中央电视台等媒体报道，项目服务团队获“全国工人先锋号”“全国金融先锋号”等荣誉。

案例：宝鸡门诊慢特病项目不断升级完善

2021 年，宝鸡分公司承办门诊慢特病项目过程中，不断扩大服务对象、优化结算支付，做到了慢病患者资格认定“申请不出户”、居民两病患者“购药不出村”，实现了慢病和“两病”患者管理全覆盖。



（宝鸡慢病人群接受宝鸡电台满意度采访）

推动建设健康企业

2021 年,公司服务法人客户 5.4 万家,其中小微企业 3.7 万家,占比 68.2%。我们推进“团险+医疗”模式创新,在对企业员工提供健康保障的基础上,通过建设企业联合医务室,为企业员工及家属提供一站式职场健康医疗服务方案,满足多样化健康保障和服务需求。

案例：山西某大型集团联合医务室落地见效

公司与山西某大型集团合作设立联合医务室,为该集团员工及家属提供健康咨询、健康监测、中医理疗、专家坐诊等服务,解决员工的日常健康维护和就医需求。目前,服务员工及家属 1 万余人,被企业员工誉为“身边的健康守门人。”



(企业联合医务室)

大力发展普惠保险

我们先后参与深圳、上海、汕尾、青岛等地“惠民保”,为约 1300 万城乡居民提供普惠性医疗补充保险保障。同时,我们依托互联网渠道为客户提供“长期+短期、健康体+慢病体、保险+服务、综合保障+单病种”的多元化产品体系和服务,服务客户超过 5000 万。



(上海志愿者服务老年人参保沪惠保)

案例：上海“沪惠保”项目惠民利民

2021 年，上海分公司参与“沪惠保”项目的整体承保运营，把服务对象范围从城镇职工和城镇居民拓展至医疗互助帮困计划人员，服务覆盖 739 万人。

持续升级健管服务

搭建医疗健康服务网络。我们持续推进“三医”资源整合，截至 2021 年末，与全国 7000 余家医院、966 家体检机构、848 家齿科机构建立合作关系，就医服务网络覆盖全国 31 个省、市的三甲医院。通过第三方合作，公司线上咨询医师达到 10 万余名，合作药店 12.9 万家。公司自建健康管理中心 45 家，组建了专业健康管家队伍，超过 90%以上人员具有医学背景。

提供全生命周期的健康管理服务。我们依托医疗健康资源构建了专业化的健康管理服务体系，院前提供在线健康咨询、健康体检预约、健康档案评估、权威健康资讯，改善健康状况、预防疾病发生；院中提供实时挂号、专家预约、全程陪诊、远程会诊、二次诊疗、心理咨询，便捷客户就医、获得最佳诊疗；院后提供药品服务、康复护理、中医理疗、养生保健等服务项目。2021 年，累计服务近 460 万人次。

第三部分 履行企业社会责任

优化服务，温暖客户

真情服务客户

我们围绕“时刻真情守护，温暖伴您同行”主题，开展客户节活动，拉近与客户的距离。公司召开各类客户联谊会 215 场，参与人数 5700 余人；举办各类就医健康讲座、就医服务、健康体检等活动 390 场，服务客户约 1.2 万人；开展保险宣传活动约 387 场，公益捐赠活动 101 场，老年群体消费者权益保护活动 79 场。

案例：江西宜春客户节期间开展保险宣传

2021 年，江西宜春中心支公司在袁山公园南门广场为客户进行保险咨询，疑难解答等各项工作，进一步加深了公众对公司及保险业务的理解，让客户对公司保单服务流程及空



（“时刻真情守护，温暖伴您同行”活动）

中柜面服务的便捷性有了更为直观的感受，提高了广大群众对保险的认知度。

案例：四川宜宾客户节期间开展公益活动

2021 年，四川宜宾中心支公司与金坪镇青桥社区联合开展“践行初心使命，政企联建送温暖”活动。为青桥社区全村 62 位留守儿童送去爱心书包、糖果等，表达了对少年儿童的美好祝福并



（“践行初心使命，政企联建送温暖”活动）

传达了中国人保 “为党工作、为国经营、为民保险、为人成就” 的政治责任和使命担当。

优化客户体验

我们深入实施“温暖工程”，实现了 54 项系统升级改造，优化了 24 个客户服务环节，提升客户服务效率。我们加强承保、保全、理赔线上化功能建设，在微信公众号增加电子保单查询下载、热销产品展示等功能；上线智能语音导航、智能查询功能，导航正确率达到 90%，客户反映良好。我们开发了二维码回访功能，将客户回访用时由 15 分钟减至 2 分钟；我们在互联网保险理赔界面，增加了“支付宝转账”理赔款领取方式，提升了理赔款领取便捷度，客户满意度从 87% 提升至 94%。公司选取五家分公司作为试点，上线“空中柜面智·惠服务平台”，将实体柜面服务延伸至远程柜面服务，

以视频方式与客户实现远程“面对面”交流，客户可足不出户随时随地办理保全业务，解决客户临柜难等服务痛点，切实提升客户体验。

强化科技赋能

我们持续推进承保、保全、理赔的全国集中，提高运营作业效率。我们推进运营流程智能化改造，推广使用商团业务理赔自动理算系统，上线 OCR 识别医疗票据功能，支持微信线上理赔申请，识别效率和准确率得到明显提升；开发上线理赔作业监测统计平台，实现理赔案件全流程监控、案件统计等功能；推广使用在线客服机器人，自主应答率达 70% 以上，大幅提升客户服务效率。我们推进“一站式结算”，实现“无感理赔”。2021 年，通过医疗机构刷卡结算，服务 364 万人次，赔付金额超 1 亿元。

案例：天津打造医疗保险全流程数字化运营模式



（打通医院信息通道，实现诊后直赔）

天津分公司依托信息化再造医疗支付流程，打造综合业务运营数字化平台，为客户提供就医服务“一站式结算”，实现了“无纸理赔”及“无感理赔”。

维护客户权益

我们始终把保护消费者合法权益作为客户服务工作的出发点和落脚点，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体制机制建设为重点，把消费者权益保护工作内容融入公司治理各环节，积极构建消费者权益保护工作体系，深化开展产品和服务审查、消保信息披露、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。

做好投诉管理

我们不断加强投诉管理制度建设，完善投诉处理工作机制，畅通投诉维权渠道，妥善处理每一位客户投诉。同时，强化投诉溯源分析和反馈，从投诉源头推动整改落实，全面提升服务质量。根据中国银保监会保险消费投诉情况季度通报，公司 2021 年第 1-4 季度累计投诉量 2364 件；第四季度万张保单投诉量 0.08 件。

2021 年

累计投诉量 2364 件
其中，销售纠纷 185 件
理赔纠纷 1716 件

投诉数量居前三位的地区为深圳、河南、山西

2021 年公司万张保单投诉量 (单位: 件/ 万张)

年度	2021	2020	2019
人保健康	0.08	0.11	0.31
人身险中位数	0.26	0.2	0.62

说明:

1.2021 年数据来源于《中国银保监会消费者权益保护局关于 2021 年第四季度保险消费投诉情况的通报》(银保监消保发〔2022〕4 号)。

2.此处对《2020 企业社会责任报告》中 2020 年数据进行了修订, 更新为第四季度数据, 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)。

完善治理，保障股东

坚持党建引领

深入开展党史学习教育。突出党委中心组“领学”、领导小组指导“督学”、党支部结合特色“深学”、党员线上线下“自学”的联动机制，深入开展党史学习教育，在学党史、悟思想、办实事、开新局上求实效。2021 年，开展了 15 次专题学习，带动基层党组织和党员压茬跟进。建立《工作简报》编发机制，及时传达中央和集团精神，进行工作部署、开展信息交流，向全系统发送简报 41 期，形成及时了解信息、互通有无、沟通情况的良好机制和氛围。

强化各级党组织理论武装。各党支部制定学习计划，采取“三会一课”和主题党日等形式，结合实际开展了主题突出、特色鲜明、形式多样的学习活动。系统广大党员积极参与革命遗址、革命博物馆、纪念馆等，充分发挥爱国主义

教育基地作用，通过实地实物、鲜活讲解、互动体验等方式开展现场教学。

加强基层党组织建设。强化各级党委主体责任、书记第一责任人责任和班子成员“一岗双责”；制定落实全面从严治党主体责任清单、党建工作任务清单，编制基层党委工作、党支部工作应知应会等文件，举办基层党支部书记培训示范班，全面提升基层党支部书记的能力本领。创新开展总、分公司党组织“一对一”结对，上下联动，携手解决发展中的难题。开展庆祝建党 100 周年系列活动，弘扬伟大建党精神，对 29 个先进基层党组织、40 名优秀共产党员、19 名优秀党务工作者进行表彰，发挥先锋模范引领作用。

加强公司治理

作为国有控股上市保险公司人保集团的重要子公司，人保健康按照现代企业制度要求，依据法律法规和监管规则，规范建立股东大会、董事会、监事会、管理层（“三会一层”）治理结构，制定完善公司章程、三会议事规则、专业委员会工作规则等制度文件，确保公司治理机制依法合规、科学高效运行。同时，公司贯彻落实中央关于国有企业坚持党的领导、加强党的建设相关要求，充分发挥公司党委的政治核心和领导核心作用，实现党的领导和公司治理有效结合。

公司的股东大会是公司的权力机构，选举产生董事会、

监事会成员。董事会为公司的经营决策机构，向股东大会负责并对公司全面风险管理体系的完整性和有效性承担最终责任。同时，董事会决策公司重大问题时，需事先听取公司党委的意见。

董事会下设审计委员会、提名薪酬委员会、风险管理委员会、发展规划委员会、资产负债管理委员会、关联交易控制委员会和消费者权益保护委员会等专业委员会。各专业委员会成员全部由董事组成，并由董事会选举产生。董事会专业委员会成员具备与其职责相适应的财务、法律、金融风险管理等方面的专业知识。各专业委员会对董事会负责，按照董事会通过的专业委员会工作规则履行职责。

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《银行保险机构公司治理准则》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。

全面风险管控

构建全面风险管理体系。公司建立由董事会负最终责任、总裁室直接领导，以风险管理委员会为依托，以分支机构和总公司各部门为直接责任主体，相关职能部门具体承担风险管理职责，覆盖各级机构、所有职能领域的偿付能力全面风险管理体系。董事会下设风险管理委员会、审计委员会，在董事会授权下履行偿付能力风险管理职责及监督偿付能力全面风险管理体系运行的有效性。

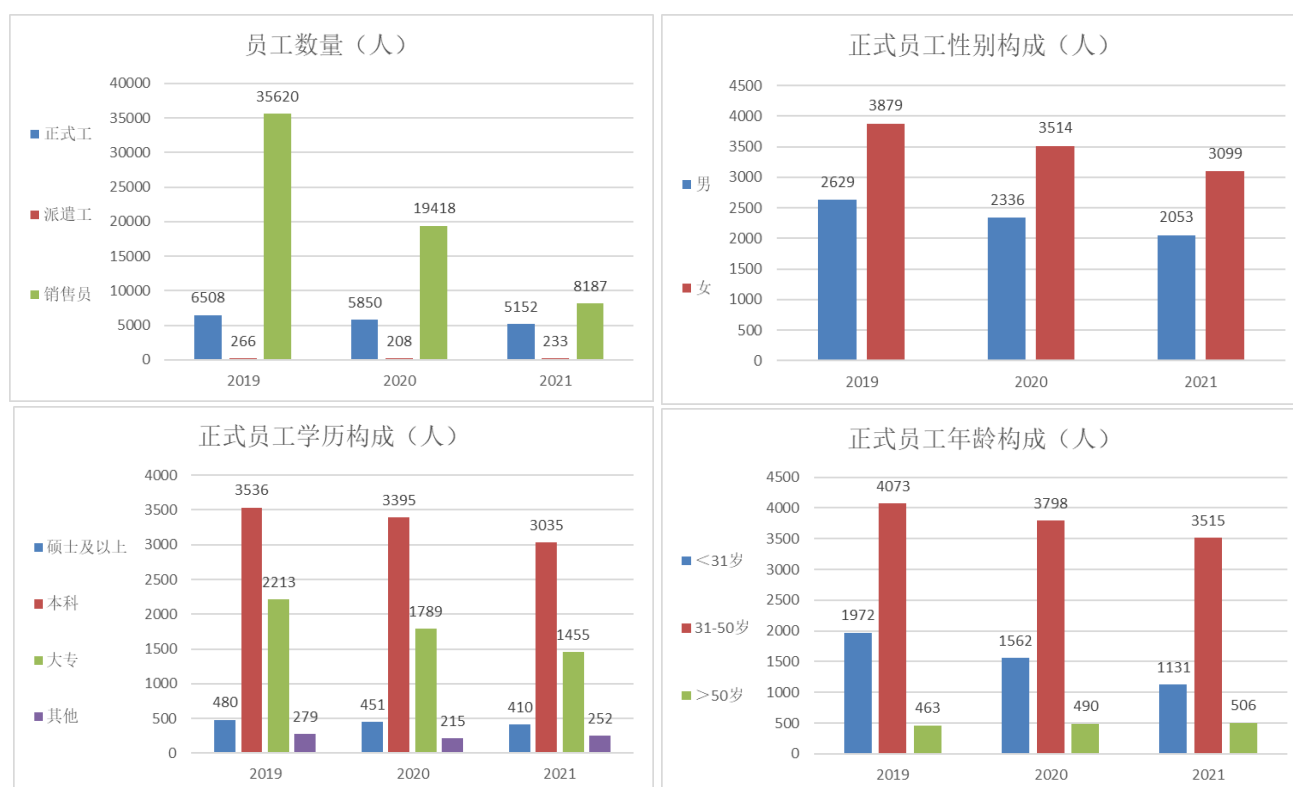
夯实全面风险管理基础。公司聚焦“重点业务、重点领域、重点环节”，强化风险监测机制，积极推动对相关风险的改善和处置，进一步提升防范化解风险能力。落实中国银保监会关于开展银行业保险业“内控合规管理建设年”活动相关要求，进一步加强制度和机制建设，优化风险指标体系和报告处置机制，完善授权管理机制，组织专项治理排查，挖掘内控合规缺陷，围绕反洗钱、关联交易等主题开展风险合规培训，培育合规文化理念。

落实全面风险管控责任。公司健全“绩效考核+责任追究”双重机制，抓住领导干部“关键少数”，在总公司层面根据部门职能差异化设置权重，在省级分公司领导班子层面提升考核权重，建立了以风险为导向的风险绩效考核体系；建立

健全员工违规行为处罚机制，强化员工依法依规履职尽责意识，有效发挥约束警示与合规促进作用。

关注成长，守护员工

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，努力为员工创造平等发展、健康安全、和谐幸福的工作环境。



保障员工权益。印发《中国人民健康保险股份有限公司劳动合同管理规定（2021 年修订）》、《中国人民健康保险股份有限公司干部员工离职管理规定》，总部人员劳动合同管理、离职管理均严格按照制度规定执行，进一步规范工作流程，保障员工合法权益。

重视员工成长。积极开展各类培训，提升专业能力，推出“人保健康大讲堂”品牌活动，定期邀请行业内外专家授课，对内开拓干部员工视野，对外力求与公司发展关联紧密的部门机构建立工作联系，拓展对外交流平台。

案例：推出“人保健康大讲堂”品牌活动



（人保健康大讲堂）

2021 年共举办 3 期“人保健康大讲堂”，讲座内容涵盖“多层次医疗保障发展与趋势”、“健康险的问题和发展趋势”、“健康保险创新的理论与实践”等热点专题。

每名员工每年接受培训的平均小时数

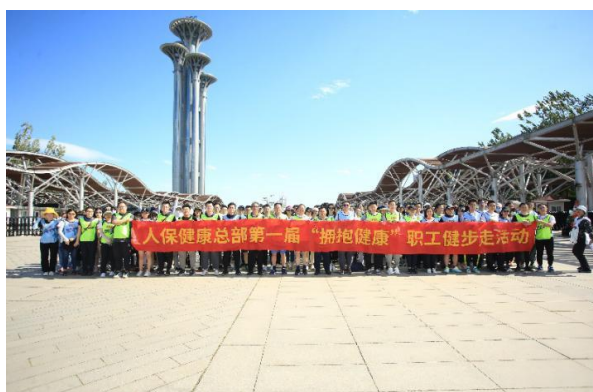
时间	公司领导	公司级高管	部门级管理人员 (含专业序列)	处级管理人员 (含专业序列)	基础职务 序列人员
2020	85.5	75	85	85	85
2021	106	-	82	97	66

受训者占比					
时间	公司领导	公司级高管	部门级管理人员 (含专业序列)	处级管理人员 (含专业序列)	基础职务 序列人员
2020	100%	100%	100%	100%	100%
2021	100%	-	100%	100%	100%

加强员工关爱。我们组织慰问劳模 7 人次，慰问困难职工 124 人次、慰问发生洪涝灾害的河南分公司以及新冠疫情中高风险地区一线职工 677 人，共发放员工关爱金 103.50 万元，元旦春节送温暖慰问金 23 万元。全年持续开展职工婚丧嫁娶及生病住院等日常慰问，2021 年共慰问 331 人次，发放慰问金 24.41 万元。公司组织开展员工生日慰问、夏送清凉以及法定节假日慰问；推动建设女职工关爱室，让职工感受到公司关怀和大家庭的温暖。

守护员工健康。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等服务。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。

关注员工精神生活。我们组织丰富多彩的职工文体活动，开展“拥抱健康”职工健步走活动、秋游活动、职工观影、各类主题读书活动、迎新年活动等。我们以“三八节”为契机，为女员工举办形式多样的主题活动，提升职工精神文化生活。



(总部第一届“拥抱健康”职工健步走活动)



(总部机关三八节花艺活动)

慰问退休人员。2021 年公司组织慰问新增退休离岗人员共计 76 人，发放慰问金 10.67 万元；组织开展重阳节、元旦、春节走访慰问退休人员共计 286 人次，发放慰问金、慰问品共 69.30 万元。

实现共赢，助力伙伴

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。我们加强与行业协会、学会、科研院所、高校深入合作，通过联合创新促进公司高质量发展。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、银行的总对总业务合作，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。

案例：健康管理服务赋能银保合作

2021 年，天津分公司结合银行客户特点，制定有针对性的服务策略，为合作银行及客户提供健康讲座、养生沙龙等，推进服务与业务发展相融相促。



（天津分公司在某银行开展健康讲座）

与供应商建立良好规范的合作关系

公司严格遵守国家政策法规及集团统一制订的采购相关管理办法，坚持依法合规，遵循公开、公平、公正以及先评估后管理的供应商管理原则，依评估结果实现动态的供应商评级管理，对通过准入审核的供应商实行入库管理，建立稳定良好的合作关系，提高供应商履约质量，更好的服务和支撑集团业务发展。

节能减排，保护环境

公司积极响应国家“碳达峰、碳中和”目标要求，倡导节能减排，最大限度减少污染，降低经营活动对环境的影响，投身环保实践，以自身行动传递环保理念。

公司运营过程以办公活动为主，资源消耗主要来自于办公场所使用的水、电、天然气，业务开展过程中车辆使用的

汽油；主要排放为温室气体排放和废气排放、办公生活废水排放和固体废弃物排放，对自然资源和环境不产生重大影响。

强化绿色运营

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，积极开展节能改造，努力减少能源消耗，实现绿色运营目标。总部职场照明全部更换LED光源，用电功率大幅降低，倡导员工离开时随手关闭照明灯。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。

办公场所能源结构与使用量

	2021 年	2020 年	2019 年
用电量 (千瓦时)	785970	707781	577921
天然气 (立方米)	28864	15293	0
人均用电量 (千瓦时 / 人)	1935.89	1601.31	1275.76
人均天然气使用量 (立方米 / 人)	71.09	34.60	0

公司总部公务车辆汽油消耗量 (单位: 升)

	2021 年	2020 年	2019 年
汽油消耗量	19630	15973	27562

办公场所水资源消耗量

	2021 年	2020 年	2019 年
用水量 (吨)	7930	6634	3660
人均用水量 (吨 / 人)	19.53	15.01	8.08

减少废弃物排放

公司按照国家相关规定，提高运营效率，降低能源消耗，最大限度减少废弃物产生量和排放量。

我们提倡“厉行节约，反对浪费”良好风气，有效控制厨余垃圾的产生量。对于食堂产生的厨余垃圾交由专业的厨余垃圾公司处理，以期严格遵守国家相关环保标准。对于一般废弃物，生活垃圾、建筑垃圾，遵循垃圾分类处理原则，分别交由物业公司和建筑垃圾清运公司进行分类处理。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物资质的部门处理。公司合理控制纸质用品采购量，减少使用纸杯，提倡电子版文件审阅。公司推进保全业务线上化，减少纸质资料打印。

公司电子保单下载量（单位：万件）

	2021 年	2020 年	2019 年
电子保单下载量	3499	3478	2373

公司主要温室气体排放包括电力消费、汽油消费、餐厨油烟等产生的排放。公司努力加强节能管理，节约能源消耗，提高能效。按照相关要求安装食堂厨房油烟净化装置，清洁厨房油烟排放。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。我们将日常运营过程中产生的生活废水排入公共污水管网。

参与公益，回馈社会

公司团委组织各级团组织推进青年志愿者行动，履行社会责任。各级团组织以健康咨询、健康服务为特色，开展金融保险知识进校园、社区、企业、



(河南开封中支开展“情系重阳节温暖老人心”志愿服务)

乡村活动；根据当地政府安排和群众需要，积极参与疫情防控、保护环境、养老助残、解难帮困等志愿服务，展示员工风采，体现公司社会责任，提升公司品牌形象。全年，共 199 人参与志愿服务，服务时长合计约 19400 余小时，服务受益人数 5600 余人。

第四部分 完善管理体系

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、全流程健康管理，服务健康中国建设，参与医保治理，助力构建多层次医疗保障体系。

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。2021 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 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 客户隐私保护 弱势群体服务	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	培训和职业发展机会 民主参与的权利 职业健康安全 和谐健康的工作环境 良好的福利待遇	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 保护环境	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。



人民保险 服务人民

PEOPLE'S INSURANCE FOR THE PEOPLE

公司总部联系方式



地址：
北京市西城区太平桥大街丰汇园11号楼丰汇时代大厦



总机：
+ 86 - 10 - 58332833



传真：
+ 86 - 10 - 58332500



电子邮件：
service@picchealth.com



邮政编码：
100032



中国人民保险客服热线：
95518



人民保险官微



人民健康app



人保健康订阅号



人保健康服务号