



**中国人民健康保险股份有限公司**

# 2022 企业社会责任报告

## 关于本报告

人保健康依据《中国保监会关于保险业履行社会责任的指导意见》（保监发〔2015〕123 号）编制社会责任报告，每年通过公司官网对外发布。本报告是中国人民健康保险股份有限公司的第八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：2022 年 1 月至 2022 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 2022 年年度信息披露报告》，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。

## 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。

# 目录

第一部分 关于我们.....	3
公司介绍.....	3
经营成效.....	4
获奖情况.....	5
第二部分 服务健康中国战略.....	6
深度参与医保治理.....	6
推动健康企业建设.....	7
全力助推乡村振兴.....	8
丰富普惠保险供给.....	9
积极应对人口老龄化.....	9
关爱儿童青少年成长.....	10
创新带病人群保障.....	11
探索保险服务新市民.....	11
助力新冠疫情防控.....	12
融入健康产业发展.....	12
第三部分 履行企业公民责任.....	14
优化客户体验.....	14
保障股东权益.....	16
助力员工成长.....	18
共建产业未来.....	21
推动绿色发展.....	22
投身公益事业.....	25
第四部分 完善责任管理体系.....	26
利益相关方沟通.....	26
实质性议题确定.....	27

# 第一部分 关于我们

## 公司介绍

中国人民健康保险股份有限公司成立于 2005 年，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。自成立以来，人保健康始终坚持服务健康中国战略和多层次医疗保障体系建设，在做好政府委托健康保险业务的同时，锚定“补充”的功能定位，积极探索与医保相衔接的商业健康保险发展道路。截至 2022 年末，公司有省级机构 25 家、地市级机构 161 家、区县级机构 109 家。

人保健康秉承人民保险、服务人民的初心使命，落实集团要

求，深刻把握人民保险的政治性、人民性和专业性，牢固树立“服务大局、创新变革、科技引领、客户至上、价值为先、专业为本”的新经营理念。公司以“健康工程”启动商业模式变革，推动健康保险高质量发展转型，在深度参与医保治理、服务积极应对人口老龄化国家战略、供给普惠型健康保险、服务带病人群、新市民、青少年健康保障、助力新冠疫情防控等方面取得了积极成效。未来，公司将持续以服务健康中国战略为己任，更好地服务民生福祉，在新时代健康中国建设中展现新作为。

## 经营成效

### 2022 年经济绩效

	2022 年	2021 年	2020 年
保险业务收入（亿元）	410.22	358.16	322.57
净利润（亿元）	4.42	2.56	0.38
总资产（亿元）	941.35	767.73	588.08
净资产（亿元）	68.83	72.05	67.16
总投资资产（亿元）	720.03	583.74	451.32
投资收益率（年均）（%）	2.27	4.64	5.70
综合偿付能力充足率（%）	189	190	205

### 2022 年 ESG 绩效

#### 服务健康中国战略

承担健康风险保障总额 **189.2 万亿元**  
赔付支出 **187.55 亿元**  
社保项目服务参保群众 **2.46 亿人**  
服务法人客户 **5.57 万家**  
为 **8400 多万**城乡居民提供大病保障  
为 **100 多万**低保困难群众、返贫监测对象提供大病补充保障  
互联网产品服务客户超过 **6300 万**  
惠民保项目服务城乡居民 **1400 万**  
服务慢特病患者 **79 万人**  
长护试点服务参保群众超 **1100 万人**  
签约医院 **1271 家**，签约医师 **2668 名**  
合作药店 **18.87 万家**

#### 优化客户体验

一站式支付结算医院 **2018 家**  
互联网业务线上理赔率 **98%**  
2 日快赔结案率 **85.69%**  
服务管家累计提供服务超 **13 万人次**  
举办各类活动 **1210 余场**，参与人数近 **13.67 万人**

#### 助力员工成长

平均接受培训时长 **108 小时**  
受训者比例 **100%**

#### 推动绿色发展

预估节约用纸 **4790.69 吨**

#### 投身公益事业

参与志愿服务时长合计 **2250 余小时**

## 获奖情况

授奖机构	奖项名称
上海报业集团   界面新闻	2022 年第二届 “年度非凡保险公司 TOP30”
人民网	第十七届人民企业社会责任奖
《金融电子化》杂志社	数字化转型突出贡献奖
中国银行保险报	年度 “金口碑” 医疗险 Top30 榜单
中国银行保险报	“2022 中国保险业数字化运营优秀案例” 奖
今日保	中国保险白象榜 “年度创新领航保险公司”
中兴通讯	2022 年最佳服务支持奖
中国财经	中国网 2022 年度第五届中国鼎优秀客户服务保险公司案例

## 第二部分 服务健康中国战略

2022 年，公司深入落实集团要求，坚持回归本源，发挥保险保障功能，积极服务健康中国战略，积极参与医保治理，服务经济社会发展和民生福祉，人民保险的政治性、人民性、专业性不断彰显。2022 年共承担健康风险保障总额 189.2 万亿元；赔付支出 187.55 亿元，同比增长 15.18%。

### 深度参与医保治理

公司积极承办基本医保经办、城乡居民大病保险等社保业务，配合政府提高医保运行效率和服务质量。2022 年承办的各类社保项目覆盖全国 25 个省（自治区、直辖市和计划单列市）的 122 个地市，服务参保群众 2.46 亿人。公司深入参与基金监管业务，在全国 17 个省配合医保部门开展医保基金监管、飞行检查等业务。



健康风险保障总额

189.2 万亿元

赔付支出

187.55 亿元



服务参保群众

2.46 亿人

#### 推动我国大病保险“太仓模式”优化升级

公司承办太仓市大病保险以来，太仓大病保险参保人员保障水平逐步提高。参保人员保障水平平均提高 10%，医疗费用 10 万元以上的患者实际补偿比普遍超过 80%，个人自负医疗费用比例普遍在 30% 以下。截至 2022 年末，太仓市大病保险已赔付 73825 名参保群众，赔付金额 38147.73 万元。



公司连续 5 年独家承担国家医保局打击欺诈骗保举报投诉电话接听、统计和处理工作；连续 5 年参与国家医保局组织的全国飞行检查，以专业技术服务得到各级医保部门广泛赞誉，是行业内与国家医保局合作基金监管类项目次数最多的商业保险机构。



## 推动健康企业建设

公司积极落实国家健康企业建设相关部署，推动职业健康促进工作开展，为合作企业开展职工健康管理，提高劳动者健康素养和健康水平。2022 年，公司服务法人客户 5.57 万家，其中小微企业 4.39 万家，占比 79%。公司探索在职场建设联合医务室，为员工提供一站式、“线上+线下”相结合的职场健康医疗服务方案。截至 2022 年末，公司联合医务室面向职场人群累计提供健康咨询、慢病管理、就医服务、中医理疗等各类健康服务 82.8 万人次，服务覆盖人群 29.85 万人。



服务法人客户

5.57

万家



提供健康服务

82.8

万人次

覆盖人群

29.85

万人

## 粤港澳大湾区智慧医疗中心

公司建设的粤港澳大湾区智慧医疗中心具备“医保+医疗”双资质，承担便捷就诊服务、智慧转诊服务、远程医疗等 6 大服务职能，为多家企业大客户提供“线上+线下”的医疗及健康管理服务，促进业务协同发展。辐射覆盖客户 16 万余人。





## 全力助推乡村振兴

公司积极参与地方各类补充保险、重大疾病医疗保险、医疗救助和大病补充医疗保险等项目，在全国 14 个省、44 个地市为 8400 多万城乡居民提供了大病保障。

公司为 100 多万低保困难群众、返贫监测对象提供大病补充保障；协助政府开展社会救助群体入户调查和资格申报认定，服务覆盖 20 多万困难群众；为 6 万多民政特殊供养人群（“三无人员”）提供意外伤害保障和住院护理服务。



### 大病保障

8400 万人



### 困难群众大病保障

100 万人

### 社会救助调查认定

20 万人

#### 南阳市政康保



南阳市农村困难群众政康保工程为全市 52 万余困难群众提供门诊慢性病、门诊重特大疾病和住院治疗费用的补充医疗保障。自 2020 年 1 月启动以来累计救助超 464.46 万人次，累计给付金额 3.04 亿元。

#### 入户调查业务



在入户调查过程中，调查人员主动进户了解群众的致贫原因，讲解国家救助政策、E 救助网上申报操作等。2022 年，公司在陕西铜川社会救助入户调查服务项目中，累计开展入户调查 8340 户、19544 人次；在渭南韩城市城乡低保家庭家计入户调查项目中，累计开展入户调查 5423 户次，13015 人次。

参与定点帮扶，向桦川县投入帮扶资金 350 万元。积极落实消费帮扶，公司直接购买

定点四县脱贫地区农产品金额为 368.63 万元，  
帮助销售金额 66.93 万元。

### 丰富普惠保险供给

公司依托互联网平台为客户推出件均保费较低，符合更多民众需求的“长期+短期、健康体+慢病体、保险+服务、综合保障+单病种”多元化产品，服务客户超过 6300 万；为客户提供快赔、垫付等服务，全年赔付金额近 60 亿元。积极参与惠民保项目，为近 1400 万城乡居民提供普惠性医疗补充保险保障。



#### 互联网产品服务

6300 万人

#### 惠民保服务

1400 万人

#### 互联网普惠产品

公司先后推出“好医保·长期医疗（6 年保证续保）”“好医保·终身防癌医疗”以及“好医保·长期医疗（20 年保证续保）”系列医疗险产品。产品具有“保额高、覆盖广、费用低、负担轻、保障稳”的特点，是百万医疗险中的标杆。2022 年，好医保系列产品荣获中国银行保险报年度“金口碑”医疗险 Top30 榜单、人民网“第十七届人民企业社会责任奖”。



### 积极应对人口老龄化

公司推进门诊慢特病业务模式升级，不断扩大服务对象、延展服务界面、优化结算支付、建设生态闭环，探索形成门诊慢特病业务管理服务的综合解决方案。2022 年，在陕西、河北等 4 个省、8 个地市开展社保门诊慢特

病业务，服务慢特病患者 79 万人。把握长护险试点政策机遇，在山东、江苏等 14 个省（自治区、直辖市）、22 个地市参与国家长期护理保险制度试点，服务参保群众超 1100 万人。面向中老年人推出“美好一生”“卓越今生”等商业护理险产品，首次实现院内照护和居家护理相结合，短期护理和长期护理相结合，现金给付和服务给付相结合。



门诊慢特病业务

公司在延安创新管理模式，设立联合办公窗口，配备经办服务队伍，提升慢病管理服务水平；创新技术手段，做到“让信息多跑路，让患者少跑腿”提高服务效率；创新监管方式，实现慢病申报报销的事前、事中、事后全流程监管，维护基金安全，助推延安市医保慢特病管理工作迈上“快车道”。



特困供养人员住院护理服务项目

公司在安徽蚌埠创新开展了特困供养人员住院护理项目，为特困供养人员提供住院护理保险服务。同时，组建护理队伍，设置扶贫及下岗再就业专岗，聘请专业护理人员传授护理知识、护理方法、急救常识等实用性技能，为贫困人口提供就业机会。



关爱儿童青少年成长

公司聚焦儿童青少年健康保险保障需求，与首都儿科研究所合作推出“好儿保”系列健康管理服务包，在儿童健康服务领域进行了重要探索。通过健康管理服务赋能学平险业务，服务覆盖 50 万在校师生。

### “好儿保”系列儿童专属健康管理服务产品



公司与首都儿科研究所在儿童健康保障领域合作研发“好儿保”系列儿童专属健康管理服务产品，聚焦儿童生长发育、近视防治、心理健康、家庭养育照护四个方案，专注解决儿童健康成长问题。

### 学平险业务

公司在新疆组织专家教授通过线上线下相结合的方式，为在校师生开展心理教育和医疗咨询服务，着力提高学生的心理健康意识、情绪管理和自我调节能力，实现青少年心理健康管理服务与学平险业务融合发展。



## 创新带病人群保障

公司着力提升带病人群健康保险产品供给能力，升级开发了 5 款带病体健康管理型产品。针对肺结节患者，打造“4+1”管理服务团队，提供病程管理服务，实现从“保健康人”到“保人的健康”的转变。

### 肺结节人群专属医疗险



公司为肺结节患者定制了可保可赔的百万医疗险产品，产品提供 CT 报告解读、全病程疾病咨询等健康管理服务，从单纯的理赔转变为“支付+服务”。

## 探索保险服务新市民

公司积极提供新市民健康保障服务，聚焦新市民集中度高的职业，加大健康保险和

健康管理服务供给。联合中标江苏省新业态人员职业伤害保险项目，取得评标总分第一的好成绩。

快递人员一揽子健康综合保障方案



公司为“快递小哥”制定了包含猝死、疾病、医疗责任的保险保障方案，并提供日常看病、重病绿通、意外康复管理等医疗健康服务，服务覆盖全国 1 万网点的超过 30 万小哥群体，全年已提供相关服务超过 350 万人次。

助力新冠疫情防控

公司与全球龙头新冠疫苗企业合作，为超过 17 亿剂次受种者提供保障服务。疫情期间各级机构快速响应客户需求，及时提供核酸检测等相关服务 80 多万人次。

融入健康产业发展

积极推进“三医”资源整合。2022 年度，公司通过第三方平台合作医院 8000 余家，直接签约医院 1271 家，签约体检机构 1645 家、齿科机构 1074 家；就医服务网络覆盖全国 31 个省市自治区和直辖市的三甲医院。直接签约医师 2668 名，通过第三方合作线上咨询医师 20 万余名，合作药店 18.87 万家，为客户提供健康咨询、健康体检、在线问诊、就医绿通、齿科服务、慢病管理、药品配送等优质便



签约医院

1271 家

签约医师

2668 名

合作药店

18.87 万家



捷的健康管理服务。

**扩大健康管理覆盖面。**加强集团统一健康管理平台建设，搭建集健康管理服务产品开发、服务系统建设和服务运营于一体的健康管理业务综合发展平台，全年服务量528万人次，同比增长14.8%。

**强化健康管理人才培养。**与复旦大学合作建设“复旦大学-中国人保健康管理研究院”，加快推进“产学研用”深度融合。

### 第三部分 履行企业公民责任

#### 优化客户体验

##### 推进科技赋能

公司扩展电子核保专家系统医务核保疾病库，全面提升公司健康险核保专业化水平，个单承保时效得到大幅改善。推进一站式支付结算，结算医院 2018 家。建设调查远程视频平台，实现突发事件快速远程查勘、偏远地区事故及时调查取证，提高工作效率，提升客户满意度。优化微信服务号服务功能，为客户提供稳定、优质、便捷的掌上服务。优化理赔服务流程，强化科技应用，实现自动化理赔。公司互联网线上理赔率达到 98%，2 日快赔结案率 85.69%，最快结案时效 27 分钟。

##### 增强客户感知

客户节期间，公司累计举办各类活动 1210 余场，参与人数近 13.67 万人，举办各类就医健康讲座、就医服务、健康体检等活动 229 场，公益捐赠活动 93 场，老年群体消费者权益保护活动 110 场。上线服务管家项目，提供产品、理赔、保全等各类问题咨询服务，发布健康小知识、温暖故事等，累计提供服务超 13 万人次，服务客户超 2 万人。



##### 一站式结算医院

2018 家

##### 2 日快赔结案率

85.69 %



##### 客户节参与

13.67 万人

##### 服务管家服务

13 万人次



六一儿童节，江苏南通中心支公司邀请客户开展亲子教育主题活动。活动邀请检察院工作人员为儿童和家长们普及《未成年人保护法》和《家庭教育法》。通过互动游戏，让父母和孩子学习科学育儿、平等沟通的方法和技巧，共同营造健康和谐的家庭氛围。

## 保护消费者权益

公司畅通投诉渠道，及时披露消保信息、投诉信息、产品和服务信息，切实保障消费者权益。对产品和服务进行消保审查，开展侵害消费者权益风险排查，从源头保护消费者权益。积极开展消费者教育，组织“3·15”消费者权益保护教育宣传周、金融知识普及月等教育宣传活动，通过线上线下相结合的方式开展保险知识普及，发布消费风险提示和“以案说险”，提升消费者金融知识素养。根据中国银保监会保险消费投诉情况季度通报，公司 2022 年第 1-4 季度累计投诉量 1530 件；第四季度万张保单投诉量 0.04 件。

### 2022 年

#### 累计投诉量 1530 件

其中，理赔纠纷 995 件

保全纠纷 309 件

续期纠纷 100 件

销售纠纷 121 件

投诉数量居前三位的地区为

深圳、河南、江西

#### 公司万张保单投诉量（单位：件/万张）

年度	2022	2021	2020
人保健康	0.04	0.08	0.11
人身险中位数	0.20	0.26	0.20



## 保障股东权益

### 坚持党建引领

2022 年，公司党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习宣传贯彻党的二十大精神，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，将“两个维护”落到实处。以抓好中央巡视整改为牵引，加强政治、思想、组织、作风、纪律、制度等建设，引领全系统积极贯彻集团战略和公司“四新”发展思路，大力实施“健康工程”，实现保费规模首次突破 400 亿元，全面从严治党和经营发展取得新成效。

#### 党建活动



公司开展“喜迎党的二十大 建功健康工程”主题活动，强化党建引领，评选出在投身公司“健康工程”工作中政治素质好、专业能力强、勇于担当作为、工作业绩突出、事迹感人的 14 名党员先锋与 6 个模范党支部，号召大家向身边先锋模范学习，进一步激发干部员工干事创业的精气神。

### 加强公司治理

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》等相关监管规定和公司章程等要求，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。

### 规范信息披露

公司规范开展信息披露工作，建立健全信息披露内控制度，对信息披露制度作出规定，确定信息披露职责部门，并梳理形成重大信息内部报告管理流程、定期报告和临时报告信息披露流程等内外部信息披露相关流程，促进信息披露工作的标准化不断上升。公司积极参加信息披露相关培训，跟进最新监管动态，信息披露工作符合监管要求，确保信息披露及时、公平、真实、准确、完整。

### 全面风险管控

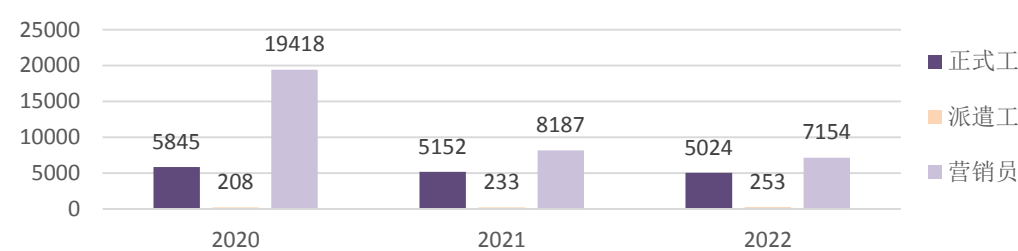
公司持续推动风险管理体系建设，严格落实各项法律法规和监管规定，聚焦“重点业务、重点领域、重点环节”，优化风险管理机制与流程，强化风险动态监测和预警；深入开展各类风险的排查与核查，妥善化解风险隐

患；建立授权管理跟踪、通报、考核机制，构筑“合理制约、有效监督”的授权管理体系；落实中国银保监会关于开展“2022 年防范非法集资宣传月”等相关活动要求，围绕反洗钱、关联交易等主题开展风险合规培训，营造合规文化良好氛围。

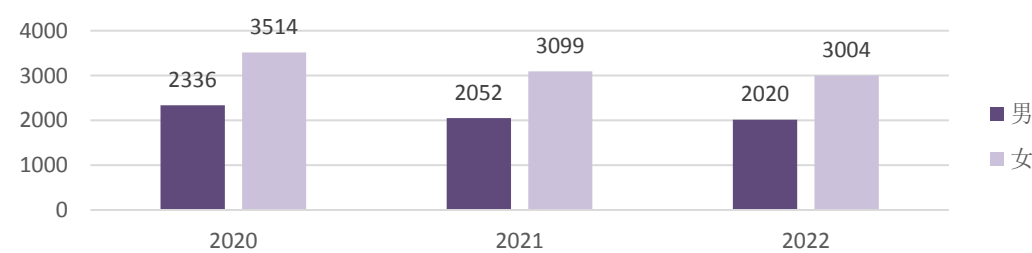
### 助力员工成长

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、薪资福利等在内的人力资源管理制度体系，努力为员工创造平等发展、健康安全的工作环境。

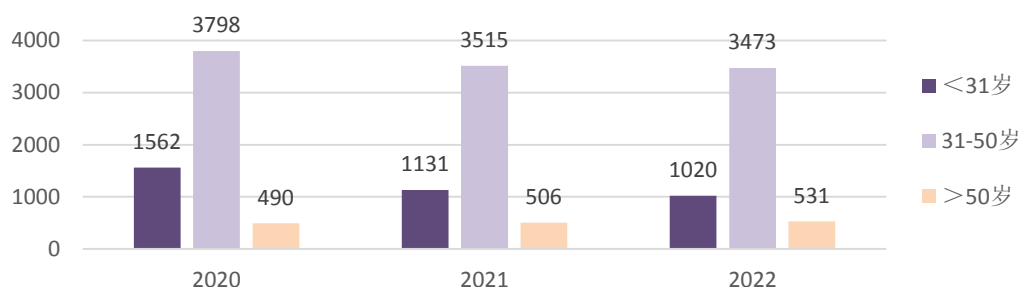
员工数量（人）



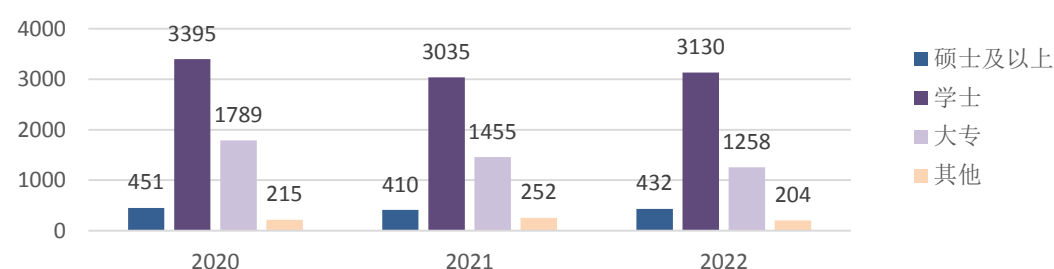
正式员工性别构成（人）



正式员工年龄构成（人）



正式员工学历构成（人）



**保障员工权益。**完善劳动合同管理、干部员工离职管理相关规章制度建设，进一步规范工作流程。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，保障员工合法权益。

**培育职业素养。**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，开拓干部员工视野。打造精品培训项目，优化教育培训网络平台。举办公司 2022 年度新入司员工培训班，助力全系统新员工更快更好地开启职业旅程。开展 2022 年度公司干部员工综合能力提升专题线上学习活动，提升干部员工专业素养。推进与清华等高校在人才培养方面的合作。

## 2022 年员工接受培训情况

	按性别划分		按雇员类别划分				
	男	女	公司领导	公司级高管	部门级管理人员	处级管理人员	基础职务序列人员
平均时数（时）	108	108	109	167	197	123	96
受训者占比（%）	100	100	100	100	100	100	100

### 员工培训



公司举办新入司员工培训班，提升新员工们的专业知识和业务技能，增强新员工对公司的认知和文化认同，更快更好开启职业旅程。

**关爱员工生活。**开展职工关爱慰问活动，共计慰问 167 人，为全系统 17 名困难职工发放公司关爱基金，为 10 名困难职工申报了集团关爱基金。先后为天津、上海等 16 家省级分公司坚守在新冠疫情防控一线的干部职工拨付抗疫资金。与集团工会、金融工会共建 5 个女职工关爱室。

**守护员工健康。**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，第一时间做好防疫物资保障，为员工提供必要的防疫措施。

**丰富文体活动。**公司组织丰富多彩的职工文体活动，开展机关工会迎新年活动、庆祝三八节活动、中秋活动、健步走活动等，进一步提升员工归属感和凝聚力。



### 慰问职工

167

人



慰问退休人员。关心关爱退休人员，元旦春节、重阳节等传统节日期间组织慰问退休人员，疫情期间向退休人员发放防疫用品和药品，向退休人员送去关怀和温暖。

## 共建产业未来

### 促进行业交流

公司积极开展行业交流，拓宽合作范围，建立良好的合作伙伴关系。公司加强与行业协会、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。公司参加多个行业组织，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发展

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。

## 与供应商建立良好合作关系

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。

## 推动绿色发展

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

公司运营过程以办公活动为主，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。

## 坚持低碳运行

公司积极推行节能降耗管理。在用电方面，积极开展节能改造，总部职场照明全部更换为 LED 光源，用电功率大幅降低。在供冷季及采暖季内关闭窗户，以减少冷、热量的损失。在水资源利用方面，采用节能和节水型设备，以减少水资源消耗。



### 办公场所能源结构与使用量

	2022 年	2021 年	2020 年
用电量（千瓦时）	759741	785970	707781
天然气（立方米）	23000	28864	15293
人均用电量（千瓦时 / 人）	1830.70	1935.89	1601.31
人均天然气使用量（立方米 / 人）	55.42	71.09	34.60

### 公司总部公务车辆汽油消耗量（单位：升）

	2022 年	2021 年	2020 年
汽油消耗量	14664	19630	15973

### 办公场所水资源消耗量

	2022 年	2021 年	2020 年
用水量（吨）	6781	7930	6634
人均用水量（吨 / 人）	16.34	19.53	15.01

## 减少碳排放

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。

公司提倡“厉行节约，反对浪费”的良好风气。有效控制厨余垃圾的产生量。对于办公产生的垃圾进行分类处理。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交由指定机构进行销毁处理。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



加强节能净化管理，清洁厨房油烟排放。全面使用服务器虚拟化技术，节省电力和设备冷却成本，减少温室气体排放。公司将日常运营过程中产生的生活废水排入公共污水管网。

### 推进线上化运营

公司推进业务运营线上化，实现个人业务承保全流程、商团业务承保及保全业务全流程电子化，大力推进线上保全与理赔，有效减少纸质资料的使用。2022 年，预估节约用纸 4790.69 吨。



#### 公司业务运营线上化节约用纸总重量

	电子保单 (份)	线上保全 (件)	线上理赔 (件)	估算节约用纸总重量 (吨)
数量	46765849	105398	1323723	4790.69

注：按每份电子保单节约 20 张 A4 纸和 1 张 A3 铜版纸，每件线上保全节约 3 张 A4 纸，每件线上理赔节约 1 张 A4 纸估算。1 张 A4 纸按 4.3659 克计算，1 张 A3 铜版纸按 14.9688 克计算。

### 开展绿色投资

公司主要通过配置债权投资计划、信托计划、股权投资计划及股权基金等非标金融产品形式开展相关绿色投资。

公司在投资指引中要求受托管理人积极落实国家重大战略部署，践行责任投资理念，在污染防治、低碳环保等方面提供有力支持，并设置了大类资产配置负面清单，明确要求禁止投资基础资产不符合监管要求或国家宏观政策和产业政策的金融产品，严格控制环境风险。

2022 年，公司新增底层资产为光伏发电、清洁能源等的绿色投资相关产品合计 3.33 亿元，目前相关项目均运行良好。

## 助力绿色产业

公司积极为电力企业、新能源企业提供员工综合健康解决方案，转嫁企业风险，提升企业员工保障水平，间接促进该类企业高质量发展。

## 投身公益事业

2022 年，公司团委动员各级团组织结合实际参与当地志愿服务工作，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、乡村活动。全年，共 239 人参与志愿服务，服务时长合计 2250 余小时。



志愿服务

2250

小时

### 参与环境保护



五四青年节期间，河南开封中支团支部组织开展了“保护生态母亲河 人保青年志愿行”活动，在黄河湿地保护区清扫出一片整洁的绿地，同时宣传呼吁保护环境、文明旅游。

### 助力护老工作

青岛分公司团委发挥专业优势，联动长护险团队优秀团员青年组建青年突击队，独立开展失能等级和护理需求等级评估，主动为辖区内长期卧床的失能、失智老人提供长护险待遇评估服务。



## 第四部分 完善责任管理体系

公司专注于价值创造，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“健康保险+健康管理”，服务健康中国战略，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典型案例，并组织开展各类具体活动。

### 利益相关方沟通

公司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，不断提高公司治理水平，实现利益相关方的合作共赢。2022 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	参与及沟通方式
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	座谈、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 客户节

<b>员工</b>	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	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
<b>合作伙伴和行业</b>	合作共赢的伙伴关系 促进行业发展和交流	开展战略合作 开展课题研究
<b>社会</b>	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 志愿者活动 慈善捐助和定点帮扶
<b>环境</b>	绿色运营 环境保护	节能减排 绿色投资

## 实质性议题确定

为使报告内容聚焦于公司和社会影响的重要性”两个维度利益相关方关注的重要内容，提升报告的针对性和回应性，公司从“对利益相关方评价和决策影响的重要性”和“对经济、环境和社会影响的重要性”两个维度筛选出具有较强实质性的关键议题，在报告中予以重点披露，更好地回应利益相关方，为实现企业可持续发展提供依据。



经济

- 客户权益保护
- 稳定共赢的合作伙伴关系
- 完善的公司治理
- 有效的风险管理和内控
- 稳定的价值增长
- 优质的保险与健康服务产品
- 保险教育
- 便捷高效的客户服务



环境

- 绿色运营
- 能源
- 水资源
- 污水和废弃物排放
- 废气排放



社会

- 对员工的尊重和认可
- 健康安全的工作环境
- 良好的培训体系
- 员工个人职业发展
- 关注特殊群体
- 志愿公益服务
- 社会帮扶

## 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