



中国人民健康保险股份有限公司
PICC HEALTH INSURANCE COMPANY LIMITED

2023

可持续发展报告
Sustainability Report

环境 | 社会 | 治理

关于本报告

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），人保健康每年通过官网对外发布可持续发展报告，重点披露公司经济、环境和社会绩效。

报告范围

报告的时间范围：2023 年 1 月至 2023 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：年度

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，可在本公司官网 www.picchealth.com 查阅下载。

目录

开篇

01

公司领导致辞

02

公司介绍

服务健康中国战略

07

深度参与医保治理

07

助力应对人口老龄化

08

积极服务乡村振兴

08

保障服务特定人群

09

服务健康企业建设

10

落实税优惠民政策

10

积极探索模式创新

11

推进健康生态建设

环境篇

15

构建绿色金融体系

15

积极服务绿色企业

15

积极践行绿色投资

15

有序推进绿色运营

社会篇

19

保障员工权益

20

构建和谐劳动关系

20

促进员工发展

21

关爱员工生活

23

加强供应链管理

24

携手行业共进

24

优化客户服务

26

保护消费者权益

27

隐私保护及数据安全

27

投身公益事业

治理篇

31

坚持党建引领

31

提升治理能力

32

规范信息披露

32

强化合规建设

32

全面风险管理

33

利益相关方沟通

34

实质性议题确定

公司领导致辞

2023 年，人保健康认真学习贯彻党的二十大精神和中央金融工作会议精神，秉承“人民保险 服务人民”的初心使命，紧紧围绕“五篇大文章”推动落实集团卓越战略，积极践行“八项战略服务”，在服务健康中国和多层次社会保障体系建设中，持续增强人民保险的政治性、人民性。

这一年，我们深度参与国家医保治理，助力织密织牢民生健康保障网。以服务国家医疗保障体系建设为己任，深刻把握我国医疗卫生健康管理体制机制发展特点，聚焦民生医疗保障领域的痛点、难点，积极对接医保体系，承办大病保险、补充医疗保险、长期护理保险等政策性健康险业务，服务覆盖 25 个省，参保群众超过 2.4 亿人次。

这一年，我们深化供给侧结构性改革，着力服务增进民生福祉。聚焦主责主业，立足补充定位，面向健康人群、带病人群、老年人、新市民、儿童青少年等不同年龄、不同健康状况人群提供覆盖疾病保险、医疗保险、护理保险、失能保险在内的全生命周期健康保险服务。在行业内率先推出 10 款“新”税优健康险产品，针对老龄人群开发了长期意外险、防癌医疗险、护理险等 8 款产品，构建新市民健康促进计划。公司通过互联网服务客户超 7000 万人，服务各类法人客户 5.86 万家。

这一年，我们加快构建大健康生态，积极推进商业模式创新。整合线上、线下医疗服务资源，加快将健康保险与健康管理融合，构建“保险 + 健康服务 + 科技”专业化商业模式。探索形成了浙江“长埭共富”模式、安徽“六安护理”模式、青岛“伤养结合”模式、山西“蓝手环”模式等创新样板，通过积极发挥健康管理功能，实现风险减量管理，加快从“保健康人”向“保人的健康”转变。

征程万里风正劲，重任千钧再奋蹄。2024 年，我们将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚定不移走中国特色金融发展之路，胸怀“国之大者”，锚定高质量发展，更好地服务增进民生福祉，为建设健康中国和金融强国、服务中国式现代化做出更大贡献！

公司介绍

中国人民健康保险股份有限公司成立于 2005 年，是经国务院同意、国家金融监督管理总局（原中国保监会）批准设立的国内第一家专业健康保险公司。公司由世界 500 强中国人民保险集团股份有限公司联合欧洲健康保险巨头——德国健康保险公司（DKV）发起设立，是国内资本实力雄厚的专业健康保险公司。

业务范围

与国家医疗保障政策配套、受政府委托的健康保险业务；各种人民币和外币的健康保险业务、意外伤害保险业务；与健康保险有关的咨询服务业务及代理业务；与健康保险有关的再保险业务；国家法律、法规允许的资金运用业务；中国保监会批准的其他业务。

机构人员

截至 2023 年末，公司设立 25 家省级分公司、162 家地市级机构、109 家县区级机构。全系统正式合同制员工 5016 人。

在售产品

公司在售产品 150 多款，包括医疗险、疾病险、护理险、失能险、意外险、两全寿险等类别产品。健康管理服务产品近 90 款。

2023 年 ESG 成效

服务健康中国战略	- 承担健康风险保障总额 187 万亿元 - 赔付支出 218.41 亿元 - 社保项目服务参保群众 2.4 亿人 - 服务小微企业 4.86 万家 - 为 7700 万 城乡居民提供大病保障 - 互联网产品服务客户超过 7000 万 - 惠民保项目服务城乡居民 1896 万 - 服务慢特病患者 108 万人 - 服务长护、门慢政策性业务参保群众 1553 万人 - 签约医院 1200+ 家，签约医师 2685 名 - 提供健管服务 678.7 万人次
环境 E	- 服务绿色产业企业客户 224 家 - 绿色投资项目约 7.35 亿元 - 节约用纸 1171.44 吨
社会 S	- 平均接受培训时长 104.26 小时 - 受训者比例 100% - 慰问困难员工 48 人次 - 一站式理赔结案金额 3.7 亿元 - 商保平均理赔时效 1.77 天 - 开展客户节活动 1230+ 场 - 志愿者服务时长 129+ 小时
治理 G	设立发展规划与绿色金融委员会 召开股东大会 4 次 召开董事会会议 12 次 建立健全信息披露内控制度

主要获奖情况

授奖机构	奖项名称
中国人民银行	年度金融科技发展奖
央视财经	金融赋能高质量发展年度榜样
金融时报	2023 中国金融机构金牌榜·金龙奖 - 年度最佳专业健康保险公司
证券时报	2023 成长优势保险公司方舟奖
中国银保传媒	“金诺·中国金融品牌影响力典范” 大奖 “金口碑” 年度重疾险产品 “金口碑” 年度适老保险产品
中国银行保险报	2023 中国保险业 “数字化运营” 优秀案例 2023 年度金融消费者权益保护优秀案例 2023 年度金融适老化服务优秀案例 2023 年度线上金融服务创新案例
中国网	中国网普惠金融十周年优秀案例
金融界	燕梳奖 - 全球保险科技案例奖



服务健康中国战略 STRATEGIC SERVICES

- 深度参与医保治理
- 助力应对人口老龄化
- 积极服务乡村振兴
- 保障服务特定人群
- 服务健康企业建设
- 落实税优惠民政策
- 积极探索模式创新
- 推进健康生态建设

深度参与医保治理

公司承办各地大病保险等社保业务覆盖 25 个省，参保群众超过 2.4 亿人次。先后在 19 个省参与基金监管各类经办业务，连续 6 年承办国家医疗保障局医保基金飞行检查项目，连续 5 年承办打击欺诈骗保投诉举报项目，协助政府管好人民群众的“看病钱、救命钱”。

助力应对人口老龄化

公司积极参与政策性长护险、门诊慢特病业务，服务群众 1553 万人。围绕老年人群健康保障需求，积极推进产品创新，开发了长期意外险、防癌医疗险、护理险等 8 款产品。探索健康养老生态布局，签约护理机构 188 家。

案例 助力长期护理保险制度建设

建立长期护理保险制度，是党中央、国务院为应对人口老龄化、健全社会保障体系作出的一项重要部署。公司自 2012 年开始参与探索长护险制度建设，2015 年在青岛率先承保了国内第一个政策性长护险项目。自 2016 年国家长护险试点启动以来，公司积极参与试点经办工作，目前已在山东、江苏、河南、云南等 15 个省 29 个地市协助政府经办长期护理保险项目 38 个，并探索形成了“政府主导、社商合作”的长护险经办服务模式，获得了政府、参保群众、社会各界的认可和好评。



案例 国内慢特病管理的行业先行者

自 2012 年公司在宝鸡经办慢特病业务以来，形成了“四个并行”模式，实现了“申请不出户、购药不出村”，在全省率先达到了“两病”门诊慢特病人群筛查和用药保障“全覆盖”（两病：指不符合门诊慢性病条件，但需在门诊采取药物干预治疗的糖尿病、高血压的城乡居民参保患者），极大方便了慢特病人群的用药，提升了人民群众获得感、幸福感和满足感，得到了政府和群众的一致好评。目前公司已在陕西、安徽、河北、云南、山西 5 省 10 地市开展该类业务，服务百万慢特病人群。



积极服务乡村振兴

公司参与地方城乡居民大病保险、医疗救助等业务，为包括农村居民在内的城乡居民提供健康保障。在全国 14 个省、50 个地市为超过 7700 万城乡居民提供了大病保障和相应健管服务。积极参与民政护理项目，覆盖特困供养人群超过 7.4 万人，着力解决困难群体“医无所护”难题。

保障服务特定人群

公司依托互联网渠道为客户提供普惠型健康险产品，服务互联网客户超过 7000 万人，其中 73% 以上的客户来自三线及以下城市；创新性推出零免赔长期医疗险产品，进一步提升客户小额住院理赔的获得感。积极服务新市民，在上海为快递小哥定制健康促进计划；在江苏、北京开展新业态职业伤害保障经办服务；在安徽、青岛、内蒙古将新市民纳入补充工伤、补充医疗保障范围。开展惠民保业务，累计覆盖 89 个城市 1896 万人。创新开发可保既往症的税优医疗险、乳腺癌复发险、手术医疗意外险等产品，提升带病人群保障的普惠性、可及性。

案例 为快递小哥的健康保驾护航



在上海，公司从健康管理服务介入，不断延伸至人身保障、医疗保障、就医服务、用药减负及重病护理，服务圆通 1 万多个网点，覆盖 30 万小哥群体，孵化出“身价保”“健康保”“防暑保”“大病保”等多个新市民特定人群产品，持续构建新市民群体的商业“第二社保”模式，加强了快递行业灵活就业人员劳动安全保障、提高风险抵御能力。

服务健康企业建设

公司开展一站式职场医疗健康解决方案，为企业客户定制员工福利计划，服务各类法人客户 5.86 万家，其中小微企业 4.86 万家，服务人群超 3100 万；累计建设联合医务室 35 家，提供各类健管服务，覆盖人群近 30 万人。

案例 为困境中的人点燃希望的灯

2023 年 1 月，青岛在国内率先启动试行“补充工伤保险”与“伤养服务”相结合的新型工伤保障制度，公司独家承办了该项目。目前公司已为青岛近千家企业、7 万余名劳动者提供了新型工伤保障服务，并在全国复制推广，覆盖了 3 万余家企业，参保人群 570 余万人。



落实税优惠民政政策

公司在行业内率先推出 10 款“新”税优健康险产品，覆盖了税优健康险扩面后的全险种类型、全被保障人群，成功签出行业首张保单，保费市场占有率排名首位。

积极探索模式创新

公司在保险保障中注入健康元素，形成一系列创新模式。如，在浙江杭州，公司与长埭村联合推出“健康乡村共建示范基地”，通过与长埭村委共建“健康小屋”，为村民提供全生命周期的健康综合服务，形成浙江“长埭共富”模式；在安徽六安，为特困供养人员住院期间提供专业的护理服务，满足特困供养人员“医有所护”的需求，形成安徽“六安护理”模式；在山东青岛，通过把伤养服务与“补充工伤保险”相结合，形成青岛“伤养结合”模式，有效提高了工伤失能人员的生活质量，减轻了家庭的沉重照护和经济负担；在山西太原，通过对全市特困人员医疗救助服务实行精准化、网格化管理，形成山西“蓝手环”模式。

案例 打造“千万工程”示范村的健康样板

在杭州，公司与长埭村联合推出“健康乡村共建示范基地”，为“千万工程”示范村探索打造健康样板。公司通过“保险+健康服务+科技”的模式，加快对带病体保险产品开发，为村民提供全生命周期的健康综合服务。除了未设门槛的健康险产品保障外，公司采用“全人群健康管理模式”，与长埭村委共建“健康小屋”，为村民提供嵌入式健康管理服务。通过医疗资源下沉到乡村等服务方式，解决村民看病远难题。这一探索被新华社、中国银行保险报、金融时报等主流媒体誉为“长埭模式”，为未来乡村精准治理和较富裕乡村的健康发展路径，提供了思路和样板。



推进健康生态建设

公司持续加快推进生态建设,全国直接签约医院1200余家,其中三甲医院400余家,签约体检机构 1800 余家,签约齿科机构 2400 余家,签约医师 2685 名。与复旦大学附属中山医院联合成立创新研究中心,探索医险合作模式。与仁济医院共建 PICC “云端诊所”,服务覆盖超 30 万人。打造健康养老服务生态体系,签约康养护理服务机构 188 家,上线“线上+线下”护理服务产品,服务网络覆盖全国 400 个以上城市。推进儿童青少年健康管理服务体系建设,签约首都儿科研究所等儿童健康管理服务机构和儿童心理健康服务机构。助力健康中国人才队伍建设,与复旦大学联合培养公共卫生硕士 45 名。全年提供各类健管服务 678.7 万人次。

案例 成立“中山-人保创新研究中心”

2023 年 5 月,公司与复旦大学附属中山医院联合成立“中山-人保创新研究中心”,并成功举办“蓝海启航——高品质医疗与商业保险高质量发展论坛”。研究中心将以医险融合形式开展创新课题研究,促进高质量医疗与商业健康保险的产学研成果转化,进一步推动保险、医疗领域的多方交流与跨界融合。



环境篇

ENVIRONMENT

- 构建绿色金融体系
- 积极服务绿色企业
- 积极践行绿色投资
- 有序推进绿色运营

构建绿色金融体系

公司贯彻落实《银行业保险业绿色金融指引》，结合公司发展实际，研究制定了《中国人民健康保险股份有限公司关于落实〈银行业保险业绿色金融指引〉的工作方案》，将绿色发展理念融入公司治理、经营管理、产品服务、保险投资和风险管理等各领域，推动公司实现更加全面系统完整的绿色发展。成立董事会发展规划与绿色金融委员会，设立绿色金融工作领导小组，下设 ESG 管理办公室，统筹推进绿色金融相关工作。

积极服务绿色企业

公司聚焦绿色产业企业，充分发挥企业补充医疗保险保障功能及专业健康特色，为员工及家属提供包含补充医疗保险、意外保险、重疾险、税优保险、健康咨询、预防保健、就医绿通服务等综合性员工健康服务。2023 年，公司服务绿色企业 224 家。

积极践行绿色投资

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。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。2023 年新增绿色债权投资计划 5.35 亿元，绿色投资项目余额累计达 7.35 亿元。

有序推进绿色运营

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。积极推行节能降耗管理，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口，以减少冷、热量的损失；采用节能和节水型设备，以减少水资源消耗。公司有效控制厨余垃圾的产生量，建立废旧办公设备分级循环处置体系，对办公产生的垃圾进行分类处理；将日常运营过程中产生的生活废水排入公共污水管网。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。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。

2023 年办公场所能源结构与使用量

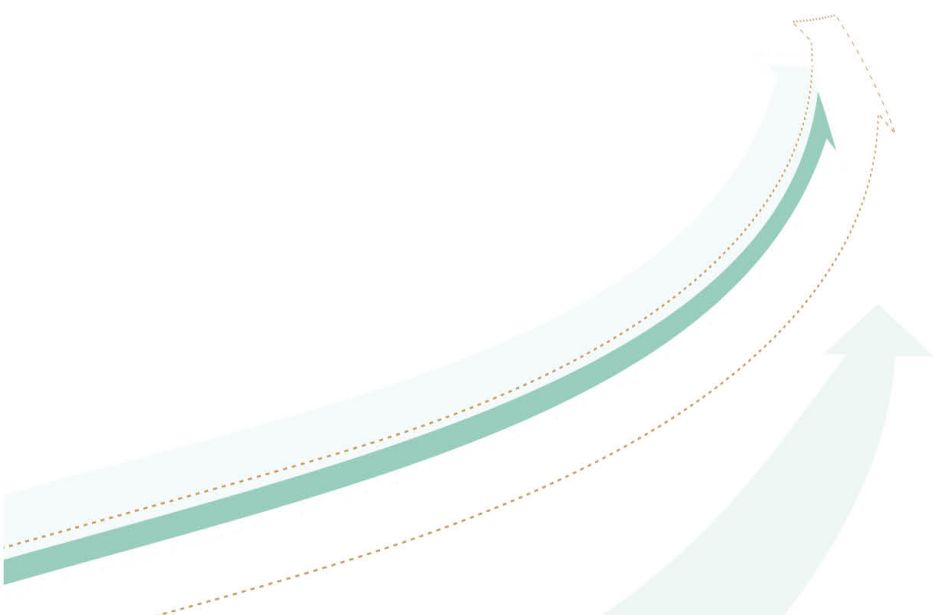
	2023 年
用电量（千瓦时）	877297
天然气（立方米）	24010
人均用电量（千瓦时 / 人）	2193.24
人均天然气使用量（立方米 / 人）	60.03
汽油消耗量（吨）	9.8
用水量（吨）	8222
人均用水量（吨 / 人）	20.55

公司推进业务运营线上化，实现个人业务、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。2023 年，预估节约用纸 1171.44 吨。

公司业务运营线上化节约用纸总重量

	电子保单 (万件)	线上保全 (万件)	线上理赔 (万件)	估算节约用纸总重量 (吨)
数量	1112	11.6	735	1171.44

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。



S 社会篇

SOCIAL

- 保障员工权益
- 构建和谐劳动关系
- 促进员工发展
- 关爱员工生活
- 加强供应链管理
- 携手行业共进
- 优化客户服务
- 保护消费者权益
- 隐私保护及数据安全
- 投身公益事业



保障员工权益

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《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，广泛招纳多元化人才，不断优化完善人才发展、教育培训、职业发展、薪酬管理、干部监督等相关制度，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，携手员工共同发展。过去三年间，公司未发生员工停工、集体罢工、员工歧视事件。

员工数量（单位：人）

类型	2023 年
在岗员工	5016
派遣员工	273
营销员	6712

说明：“在岗员工”指与集团及各子公司直接签订劳动合同的正式员工。

在岗员工性别构成（单位：人）

性别	2023 年
男	1996
女	3020

在岗员工年龄构成（单位：人）

年龄	2023 年
< 31 岁	969
31-50 岁	3510
> 50 岁	537

在岗员工学历构成（单位：人）

学历	2023 年
硕士及以上	470
本科	3190
大专	1171
其他	185

构建和谐劳动关系

公司秉承公开、平等、竞争、择优的原则，确保员工录用和职业发展不受种族、信仰、性别、宗教、国籍、民族、年龄、婚姻状况、社会地位等任何因素的影响，对任何形式的歧视以及侵害员工权益行为采取零容忍的态度。按时为员工缴纳“五险一金”，办理商业补充医疗保险，实施企业年金计划，定期为员工开展健康体检。公司为个人代理人提供包括团体商业保险保障、生育慰问金、养老基金等在内的福利待遇。

促进员工发展

公司举办“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，2023 年共举办 6 期。举办高级管理培训班，与清华大学合作开展为期 12 天培训，着力提升高级管理人员服务健康中国和国家多层次医疗保障体系建设的专业能力。举办公司 2023 年度新入司员工培训班，全系统约 250 人参训，帮助新员工更快更好地开启职业旅程。举办学习贯彻党的二十大精神暨政治能力提升专题培训班，面向总公司、各省级分公司处级及以上干部近 900 人，深入学习领悟党的二十大精神新思想新论断、作出的新部署新要求。开展公司 2023 年度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，全系统近 1400 人参与学习。

2023 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	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）	104.26	104.26	245	173.62	153	55.14
受训者占比（%）	100	100	100	100	100	100

案例 | 举办“人保健康大讲堂”品牌活动

公司邀请国家卫生健康委、中国疾病预防控制中心、清华大学、中国科学院大学、瑞士再保险、腾讯云等专家学者开展专题授课，进一步拓宽全系统干部员工的视野，优化员工知识结构，推动提升专业技能和综合素质。

案例 举办“十四五规划下商业健康保险发展战略和模式创新”高级管理培训班

与清华大学合作开展为期 12 天培训，优化公司高级管理人员知识结构，提升服务健康中国和国家多层次医疗保障体系建设的专业能力。



关爱员工生活

守护员工健康。开设健康管理中心，全年为总部员工提供健康咨询、健康体检、体检报告解读、健康讲座、就医绿通及陪诊、康复理疗等健康管理服务 1 万余人次。针对重点服务对象，建立重点关照和服务模式，开展上门巡诊等服务，对亚健康、慢病人群进行连续性管理。根据运动、膳食、平衡原则向目标对象提供个体化的运动和营养方案，有效降低危险因素。开展常态化健康知识普及，建立健康管理微信群及一对一家庭微信群，为员工提供疾病预防，自我保健及伤害预防的指导，减少健康危险因素，有效预防和控制慢病。

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、端午活动、中秋活动、健步走活动、登山活动等，进一步提升员工归属感和凝聚力。

案例 举办三八妇女节蛋糕 DIY 活动

为庆祝国际劳动妇女节，总部机关工会面向全体女职工举办“幸福花开，甜蜜共享”节日蛋糕 DIY 活动，为广大女职工送上节日祝贺和美好祝福。



案例 举办“拥抱健康”职工健步走登山活动



总公司机关工会组织第三届“拥抱健康”职工健步走登山活动。

开展关怀慰问。开展元旦春节期间困难职工关爱慰问活动，全系统共开展慰问困难员工 48 人次，发放物款 11 万元；为全系统 33 名困难员工申报和发放关爱基金 65.2

万元。关心女职工，与金融工会、集团工会共建5个女职工关爱室。在春节、端午、中秋、重阳等传统节日前，组织开展老干部慰问工作，让退休老同志感受到了温暖。

加强供应链管理

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、公正以及先准入后管理的原则，依据评价结果实施动态评级管理。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，更好的服务和支撑公司业务发展。

通过“直接签约+第三方合作”，全面推进医疗健康服务资源整合，持续完善健康管理服务资源库，对供应商实施签约准入、订单派发、服务实施、费用结算、质量评价等全流程系统化管理，严格执行退出机制，加强客户个人信息保护和消费者权益保护工作，不断提升对供应商履约的监督管理能力。

依法合规开展各类供应商采购工作，从资格审查阶段就严格把控，在签订合同时明确双方责任，并阶段性考核供应商履约能力，以考核结果为依据支付相关费用。

携手行业共进

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。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，追踪健康保险发展动态与政策趋势，积极参与行业研究及标准制定工作。

公司与专业保险中介机构、银行、医疗健康服务机构等价值链合作伙伴开展多种形式合作，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。

优化客户服务

公司不断提升客户体验，推广极速理赔，一站式支付结算理赔案件561万件，结案金额3.7亿元，同比增长64.26%。建成“智能理赔工场”一期平台，实现京津冀区域团体医疗险理赔录入的集中化、智能化作业。公司“智能理赔平台体系建设”入选了“2023中国保险业数字化运营优秀案例”。

公司不断优化迭代微信服务号“人保健康生活”的适老化功能，解决老年客户日益增长的数字化服务需求，为老年客户提供更加便捷、友好的服务体验。针对老年客户的视觉特点，将“关怀模式”下的功能图标改为大图标，并采用鲜明的文字对比，让老年客户更加方便地使用各项服务；建立用户注册信息的自动识别机制，通过算法识别老年客户，并自动开启“关怀模式”，帮助老年客户减少操作难度，享受更加便捷的服务。

案例 “互联网保险智能理赔”项目

公司“互联网保险智能理赔”项目基于满足日益增长的互联网业务理赔服务需求，打造包含理赔作业、理赔运营管理、理赔风控、在线调查、在线先行垫付等在内的智能理赔运营服务体系，目前该体系已为超7000万互联网客户提供服务，荣获了“燕梳奖”全球保险科技案例奖。

组织开展客户节活动，累计举办各类活动1230余场，直接参与人数超过20万人。召开客户联谊会212场，参与人数约6000人，发放宣传资料23416份；举办各类就医健康讲座、就医服务、健康体检等活动187场，服务客户超6700人，发放健康类宣传资料超5300份；开展保险宣传活动约401场，公益捐赠活动122场，老年群体消费者权益保护活动79场，其他形式的活动237场。

案例 陕西分公司为老年人举办生日会

陕西渭南分公司为展现尊老、爱老、敬老、助老的良好社会风气，让老年人感受到社会大家庭的温暖与关爱，为富平县流曲镇流曲村为70周岁以上的老年人举办集体生日会。



案例 广东分公司“携手相伴，与爱童行”

广东佛山中支联合工商银行龙江支行一起举办了“携手相伴，与爱童行”亲子活动。活动内容包括宣传儿童金融小知识、亲子烘焙手工等一系列学习和体验环节。



案例 福建分公司服务“新市民”



福建分公司南平中支的工作人员深入七贤路“新市民”群体较为集中的区域，向环卫工人、快递工作人员宣传、解读当地金融服务政策和产品，对新市民产品和相关金融服务进行介绍。

保护消费者权益

公司加强顶层设计，将消费者权益保护纳入经营发展战略、企业文化建设和公司治理评价中，推动实现公司业务经营和消费者权益保护协同发展。

公司持续加强消保制度体系建设，制定和修订消保工作管理办法、合作机构管理办法等一系列消保工作制度和规范性文件，保障消保工作机制有效运行。

公司积极开展消费者教育宣传，整体规划日常消费者教育工作，在公司官网、微信服务号和营业网点建设消费者教育专区，定时发布保险知识、服务指南、风险提示等内容。同时，深入开展集中宣传教育工作，组织开展“3.15”消费者权益保护教育宣传周和“金融消费者教育宣传月”专题活动，通过多形式、多载体宣传金融保险知识，共开展线上线下活动累计 2667 次，原创文案发布 700 余篇（同比上年度提升 130%），触及消费者超过 4.2 亿人次，积极提升消费者金融知识素养。

根据国家金融监督管理总局保险消费投诉情况通报，公司 2023 年年度投诉量 1524 件，同比下降 0.39%。亿元保费投诉量 3.37 件 / 亿元，同比下降 9.64%。公司 2023 年万张保单投诉量和万人次指标值分别为 0.23、0.05，持续位于行业优秀水平。

2023 年投诉量及地区分布	
累计投诉量 1524 件	投诉数量居前三位的地区为 深圳、上海、陕西
其中：理赔纠纷 1060 件	
保全纠纷 273 件	
续期纠纷 74 件	
销售纠纷 46 件	
其他 71 件	

案例 创新服务形式，保护消费者合法权益

在天津，制作“金融消费权益多，八条口诀要牢记”宣传小视频，通过八位客服员工在不同工作场景，以顺口溜形式向广大客户普及金融消费者八大基本权利；在新疆，开展“直播巴州”活动，超 1.2 万人抖音在线观看，为消费者解答保险相关知识、办理途径及保险保障等问题，让消费者能找得到、问的清、办得成，增强消费者对金融行业的信任感和满意度。

隐私保护及数据安全

公司严格遵循国家及行业的相关法律法规，在数据的收集、存储、处理、传输直至销毁的每一个环节都关注数据安全。同时，遵循“影响最小、范围最小”数据收集原则，仅收集与业务密切相关的客户信息，避免收集过多、不必要的信息，最大限度地保护客户的隐私权。此外，公司还加强了数据访问权限管理，对员工的访问权限进行管控，确保每一份客户数据都得到妥善保管，严防数据泄露和滥用。

投身公益事业

公司各级团委积极参与当地志愿服务工作，以举办健康知识讲座、健管服务、投保咨询为特色，开展健康保险进校园、社区、企业、乡村活动。全年共 103 人参与志愿服务，服务时长合计 129 余小时，服务受益人数 1074 余人。公司履行央企责任，向定点帮扶县提供消费帮扶 419.6 万元，捐赠资金 350 万元。

案例

新疆分公司爱心捐款

新疆分公司党委和团委联合发出倡议，号召全体员工为“访惠聚”对口帮扶村进行爱心捐款，履行驻疆金融央企的社会责任，以实际行动践行“人民保险，服务人民”使命。

案例

为老年人提供认知能力筛查服务

青岛分公司长护险独立评估团队积极组织青年突击队进社区，组织 60 岁以上老年人开展手指操、益智健脑游戏、健身运动、唱歌等形式多样的赋能训练活动，助力失能失智早发现、早干预。同时，青年员工积极宣传讲解包括长期护理保险在内的医保政策、金融风险防范知识等，将党的惠民政策传递给人民群众。





治理篇

GOVERNANCE

- 坚持党建引领
- 提升治理能力
- 规范信息披露
- 强化合规建设
- 全面风险管理
- 利益相关方沟通
- 实质性议题确定

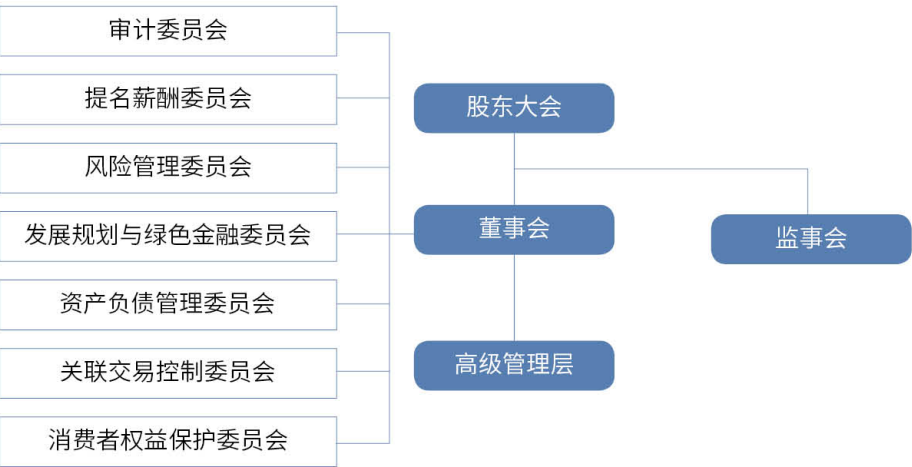
坚持党建引领

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，坚定拥护“两个确立”、坚决做到“两个维护”，认真贯彻落实中央及集团党委决策部署，扎实开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，抓紧抓实中央巡视“回头看”整改，纵深推进全面从严治党工作，党建与业务发展融合互促取得新成效。

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。公司将党建工作要求纳入公司章程，落实了“双向进入、交叉任职”相关要求，公司部分董事由党委班子成员兼任。公司建立了党委讨论和决定重大事项的权责清单，明确了公司党委前置研究的重大问题范围，重大问题经党委会研究讨论后，提交高管层或董事会决策，实现党的领导和公司治理有效结合。

提升治理能力

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》等相关法律，依照国家金融监督管理总局相关监管规定和本公司章程等，持续完善公司治理。



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，“三会”按照章程规定和职责定位，依法组织召开会议，认真履行职责，发挥决策、执行、监督职能，确保公司治理机制依法合规、科学高效运行。为全面落实原中国银保监会《银行业保险业绿色金融指引》，公司董事会设立发展规划与绿色金融委员会，新增对绿色金融发展工作监督评估职能。

2023 年，公司召开 4 次股东大会，审议及审阅议案 14 项；召开 12 次董事会会议，审议及审阅议案 83 项；召开 39 次董事会专业委员会会议，审议及审阅议案 87 项；召开 4 次监事会会议，审议及审阅议案 31 项。

规范信息披露

公司严格遵守国家金融监督管理总局各项信息披露监管规定，在指定网站、公司官网及《中国银行保险报》等媒介平台规范开展信息披露工作，建立健全信息披露内控制度，明晰信息披露职责，梳理形成内外部信息披露及发布流程，持续提升信息披露标准化、规划化水平。

强化合规建设

公司着力完善法律合规制度机制，持续夯实内控合规管理基础，风险合规委员会有效运行，进一步强化风险合规考核与违规处罚工作，压实各级机构风险合规主体责任，持续规范规章制度立改废等工作程序，加强规章制度全生命周期管理，全面排查非法集资风险，有效化解存量案件风险，加大合规文化宣导力度，厚植合规文化。公司不断加强反洗钱内控制度建设，积极开展反洗钱工作，持续提升反洗钱工作有效性。

坚持惩治、整改、治理相结合，监督、办案、警示相贯通，把查处违规违纪问题与堵塞漏洞、深化改革、强化监督、培育文化结合起来。在春节、中秋、国庆等重要时间节点，向机关党员干部发送党风廉政提醒短信，加强节假日监督。

全面风险管理

修订公司《市场风险管理办法》、《流动性风险管理办法》、《操作风险管理办法》等 8 个风险管理基本制度，进一步完善风险管理职责分工、工作流程，推动责任落实和有效遵循，提升公司全面风险管理能力。优化基层内控框架模型，组织开展基层机构内控体系建设对标和内控评价机制试点运行工作，持续健全内控管理体系。

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，提高公司治理水平，实现与利益相关方的合作共赢。2023 年公司保持与股东、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
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	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	开展战略合作 开展课题研讨
社会	改善和服务民生 提升民众健康水平 促进社会管理 开展慈善公益	与政府、企业合作 健康管理服务 志愿者活动 慈善捐助和定点帮扶
环境	绿色运营 环境保护	节能减排 服务绿色企业 绿色投资

实质性议题确定

为使报告内容聚焦于公司和利益相关方关注的重要内容，提升报告的针对性，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

- 稳定的价值增长
- 有效的风险管理和内控
- 完善的公司治理
- 优质的保险与健康服务产品

- 便捷高效的客户服务
- 客户权益保护
- 稳定共赢的合作伙伴关系
- 员工健康与安全



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

- 服务健康中国建设
- 客户投诉处理
- 对员工的尊重和认可
- 健康安全的工作环境

- 关注特殊群体
- 志愿公益服务
- 社会帮扶



与人民同行 与健康相伴

联系方式

地址:北京市西城区西长安街88号6层

总机:+86-10-58332833 传真:+86-10-58332500

邮编:100032

客服热线:95518