

和谐健康保险股份有限公司

2021 年社会责任报告

一、公司介绍

（一）公司概况

和谐健康保险股份有限公司（以下简称“公司”）于 2006 年经原中国保险监督管理委员会批准正式开业，是全国性、专业性健康保险公司之一。

2020 年 3 月 19 日，经中国银行保险监督管理委员会批复同意，福佳集团受让 51% 股份成为控股股东。截至 2021 年末，公司注册资本 139 亿元，在全国设有 15 家省级分公司，41 家中支及支公司，基本形成覆盖全国的服务网络。

（二）企业文化

公司坚持“保险姓保”的发展方向，以“科学、开放、共享、协调、创新”为发展理念；以“合规经营，诚信发展，防控风险，严谨廉洁”为经营宗旨，大力发展保障型业务、期交业务，全面增强核心竞争力。

公司奉行“崇尚专业、敬畏行业”的文化理念，按照“精细化、高效化、专业化”的管理理念，立足广大消费者需求，

广泛整合各类医疗机构、健康保障、养老服务等社会资源，创新构建“保险+科技+服务”的生态系统，全力打造“健康保障+健康管理”的服务模式，为客户提供全方位大健康服务，满足人民群众多样化的养老保障需求。

公司秉承“视客户为亲人”的服务宗旨，珍惜每一份保单、服务每一位客户、抓住每一个细节、立足于每一次创新，致力于成为一家科技一流、服务一流、口碑一流、体验一流、值得信赖、受人尊敬的科技保险企业，为提高人民健康水平，实现“健康中国”的伟大战略目标贡献力量！

（三）公司荣誉

2021年12月，公司“大数据业务中台”项目荣获中国人民银行主管、中国金融电子化公司主办的《金融电子化》杂志社“2021金融业新技术应用创新突出贡献奖”。

2022年3月，公司助力警方查处涉黑“代理退保”机构，荣获《中国银行保险报》主办的“2021中国银行业保险业年度创新服务案例”评选活动“金融消费者权益保护典型案例”大奖。

二、党建引领 促进提升

（一）提高站位加强党建

在北京CBD党工委的正确领导下，公司党委认真学习党的创新理念，加快组织建设，有序推进了各项工作的开展。

1. 切实做到“两个维护”

公司党委通过开展重点学习党的十九届五中、六中全会精神及党史学习教育活动，不断强化党的思想引领。班子成员带头讲学习、讲政治、讲正气，党员干部以身作则，为全年各项指标和任务的完成提供强有力的保证。公司党委坚决维护以习近平同志为核心的党中央权威和集中统一领导，坚决维护习近平总书记党中央的核心、全党的核心地位，把忠诚体现在贯彻党中央决策部署的行动上、体现在履职尽责做好本职工作的实效上；建立健全党对重大工作的领导体制机制，努力增强党的政治领导力、思想引领力、群众组织力，坚决纠正党的领导弱化、党的建设缺失、全面从严治党不力问题。

2. 突出党委领导作用

为切实加强对党建工作的领导，充分发挥党委班子的龙头作用，公司党委建立了党建工作领导小组，对领导班子成员进行了分工，将党建工作目标层层下达；确保班子团结，充分调动班子成员的能动性和积极性，突出党委班子的集体领导地位，确保党建工作落到实处。

3. 建立健全工作机制

充分发挥党支部的战斗堡垒作用，坚持“三会一课”制度的落实，制定并完善党委议事规则、党委会议制度、党支

部组织生活制度等管理制度；落实民主集中制原则和重大事项集体决策原则，涉及重要工作和重大问题，严格按“集体领导、民主集中、个别酝酿、会议决定”的原则。不断完善议事规划和决策程序，建立健全党建工作机制，促进党建工作制度化和规范化。

4. 加强党员思想教育

鼓励干部职工在业余时间加强自学，提高党员干部思想道德素质；对班子成员和干部职工开展交心谈心活动和思想教育引导，把心思和精力放在工作上，爱岗敬业；把党性强、懂政策、有党务工作能力、熟悉群众工作、会管理、善经营、能吃苦的复合型人才选配到党组织书记岗位上来。

5. 强化党风廉政建设

严格执行中央“八项规定”，全面加强党的纪律建设，把党风廉政建设作为支部和党建工作的重点，自觉遵守中央和各级有关领导干部廉洁自律的规定秉公办事。

（二）完善公司治理

公司建立了由股东大会、董事会、监事会和管理层组成的分工明确、相互制衡、运作规范的治理结构。董事会下设专业委员会，并制定明确的议事规则，真正做到结构合理、机制灵活、管理规范，为公司可持续发展和核心竞争力培育提供制度保障。

董事会由 11 名董事组成，包括 5 名股权董事及 6 名独立董事，董事均为来自金融、财务、法律、审计等多领域的专家、学者，具备丰富的实操经验和专业的决策能力。监事会由 3 名监事组成，股东监事、职工监事和外部监事各 1 名。董事、监事任职资格均已获得中国银保监会批复。董事会下设战略与投资决策委员会、审计委员会、风险管理委员会、提名与薪酬委员会、关联交易控制委员会等 5 个专业委员会，专委会已为董事会决策和公司经营发挥重要作用。高级管理层共 7 人，分别为总经理 1 人、副总经理 1 人、董事会秘书、合规负责人、总精算师、财务负责人、审计责任人各 1 名，任职资格均已获得中国银保监会批复。

（三）筑牢守稳合规防线

公司恪守“坚守合规、遵从规律、服务立司、专业立身”的总体思路，不断完善三道防线的合规管理体系，建立健全了合规管理制度，明确合规管理责任，增强全员合规操作、合规管理、合规经营的意识。通过合规评审、合规检查、反洗钱管理等合规管控措施，公司的合规管理工作得到进一步改善，业务品质得到较大的提升，各级员工合规意识不断增强，风险得到有效防范和化解，促进了公司持续、健康发展。

1. 坚持“合规从公司高层做起”的合规理念

“合规从公司高层做起”是有效的合规管理体制得以建立的基础。管理层始终将合规建设作为公司管理及发展的基

础与核心，以战略目标为导向，围绕防风险、调结构、促转型的主线，在做好业务合规、稳定发展基础上，引导业务结构合理转型。公司组织开展了多次风险排查、乱象整治等工作，在各类重大风险的防控工作，给予充分的组织保障，推动合规管理工作的良性运转。

2. 开展合规评审及合规检查，进行合规风险的有效识别

2021 年度，公司坚持“与时俱进”，持续进行新产品、新制度、新流程、新业务的合规评审，参与前台、中台、后台重大项目的决策；持续履行内部管理职能，评估内部各项流程、业务的适当性，实时跟进，进行合规风险的有效识别，对业务部门的新产品、新业务、新模式的合规性进行判断、识别、管理和评估，并从合规角度提出合规意见和建议，保证公司效益最大化；主动开展合规内部检查工作，针对监管热点问题以及内部风险评估情况，完成合规检查与合规风险评估识别工作，及时发现风险，要求整改，化解风险。

（四）质量审计效能提升

2021 年，公司合理调配审计资源，以“依法合规、服务管理、服务发展”为工作方针，围绕监管要求及公司战略开展审计项目，充分发挥内部审计的监督和咨询职能，及时揭示经营管理中存在的问题，并按照审计建议开展后续整改，防范和化解各种经营风险，促进管理水平和经营效益的提高。

2021年，公司开展各类审计项目，包括经营情况审计、经济责任审计、专项审计等，将审计发现的问题整改完成率纳入日常考核，针对问题提出审计建议，并通过建立审计发现整改的追踪机制，对后续整改形成滚动追踪、逐层督导、多维推动，对整改效果给予评价。

公司还通过风险评估、信用评估、内部审计等方式，持续对经营风险进行评估，并结合监管要求和经营需要，不断完善内控制度，形成内部审计、评估与管理制度的正向互动提升，确保制度的健全性和有效性，为公司合规经营、防范风险、实现战略目标提供制度保障。

三、践行公益 勇担责任

（一）抗击疫情勇担使命

公司发挥保险所长，传递保险温度，贡献保险力量，用星星微火筑牢疫情防控的坚实防线，以高度的责任感和使命感凝聚起共同抗疫的强大合力，体现特殊时期的责任与担当。

1. 畅通金融服务

面对疫情，公司主动担当，全力兑现疫期“服务不停，温度不减”的承诺。一是客服热线不断档，打通“职场+居家”工作模式，全力以赴保障线路畅通，调整956076客服中心封闭期间分工排班，快速落实话务溢出，加班加点解决设备问题，确保“民有所呼，我有所应”；二是理赔服务不

打烊，理赔中心迅速制定疫情防控应急预案，全员 24 小时待命，优化线上理赔操作流程，开放在线调解平台，最大程度便利客户、保证时效、确保安全；三是线下部分理赔中心员工不惧疫情，前往风险地区查勘，只为最快速度抵达现场，解决客户烦忧。

2. 创新保障方式

面对疫情的“倒春寒”，公司在疫情背景下积极创新，对接防疫服务需求，丰富服务方式，满足企业与民生需要。第一时间扩展新冠肺炎保险保障责任，推出免息复效政策以及赠险业务；发挥科技优势使服务再升级，帮助客户避免面对面接触，线上指引客户拍摄现场照片及证件，迅速主动为符合条件的客户免证明处理，高效完成“零接触理赔”服务。

3. 投身志愿队伍

在抗击疫情的第一线，广大员工主动担当，加入志愿者队伍，践行社会责任，贡献抗疫力量。公司组织员工参与志愿者工作，疫情期间上门排摸，帮助年长老人完成核酸检测工作；在核酸采样点帮助不会使用智能手机的年长居民预约登记、协助医护人员采样；在快递集中点转运物品、整理货架。从凌晨到深夜轮番上岗，与白衣天使并肩作战，用自己的身躯守护着家园，充分展现保险机构从业人员的良好形象。

（二）低碳办公绿色运营

公司围绕“低碳办公、绿色运营”主题，各部门、分支机构积极开展节能宣传活动，普及绿色办公、垃圾分类等节能行为知识；进一步倡导绿色办公、绿色出行、绿色消费、节约能源、低碳环保的理念，重点突出节能降耗的重要性和紧迫性，提升员工低碳意识；充分发挥公众机构在社会绿色低碳发展中的示范引领作用，让低碳办公、绿色运营成为公司新名片。

1. 从自身开始，争做绿色办公、低碳生活的引领者

公司鼓励员工在有良好光线条件办公时将房间的灯关掉；使用完电脑后、手机充满电后及时拔下电源；在使用水龙头时避免水资源浪费；在用餐时，不超量点餐，不浪费粮食；出差自带洗漱用具及水杯，减少使用一次性制品。同时还培养员工在生活中的低碳意识，少买不必要的衣服，少买瓶装水，购买无磷洗衣粉；买菜、逛超市尽量使用布袋或环保袋，引导全体员工养成绿色低碳生活方式。

2. 从小事开始，争做绿色办公、低碳生活的践行者

鼓励员工在生活 and 工作中，应从小事做起，减少生活和办公资源消耗，不铺张、不浪费，做勤俭节约、绿色办公、低碳生活的标兵。坚持夏季空调设定不低于 25℃，冬季空调设定不高于 20℃，无人时关闭空调；提倡纸张双面使用，尽量通过线上传递资料，减少重复打印、复印，以减少办公用纸浪费；提倡使用钢笔或更换笔芯循环利用办公。积极践行

“135”出行：鼓励员工1公里内步行，3公里内骑自行车，5公里乘坐公共交通工具的低碳出行方式。用自己的模范行为带动身边的人，形成人人有责、人人参与、人人受益的良好氛围。

3. 从身边开始，争做绿色办公、低碳生活的传播者

公司鼓励广大员工学习节能减排法律法规、政策和垃圾分类、减少污染排放等方面知识，了解、接受、践行绿色健康的生态文明理念，树立良好的生态价值观，提升节约能源、保护和改善环境的意识。在日常生活中，主动向身边的家人、邻居、朋友宣传保护生态环境政策，宣讲节约能源法规要求，普及节能知识和方法，分享绿色办公、低碳生活经验，引导更多人主动参与到保护生态环境中来，让绿色、低碳生活走进千家万户，形成全社会共同参与的强大合力。

四、客户至上 服务为本

（一）保护消费者权益

2021年公司共提供理赔服务4489次，为客户提供理赔金3.72亿元。所有理赔金均出自保障类险种，其中长期护理险赔付26471万元、重疾险7615万元、医疗险1898万元、意外险1216万元。

1. 消费者权益保护工作体制机制建设

2021年，公司高度重视保险消费者权益保护，围绕“完善制度、健全机制、教育宣传”全面开展消费者权益保护工作，将消费者权益保护纳入公司经营发展战略、企业文化及公司治理评价中，切实保障消费者合法权益，促进公司稳健经营。

一是完善消保工作制度体系。为规范消费者权益保护工作，夯实制度基石，公司在修订完善《公司保险股份有限公司消费者权益保护工作管理制度》总括性制度的基础上，对消保审查、内部考核、消保宣传教育、信息披露、个人信息保护、销售行为可回溯管理、合作机构管控、投诉管理及纠纷化解等26个方面的制度规定进行了制定及优化。

二是确保消保工作机制有效运行。完善审查要点，优化消保审查机制；完善消费者权益保护内部考核机制，考核内容覆盖各重点业务及关键环节，并在“福家享受APP”开通投诉专线，一键直达咨诉专家坐席，快速响应，及时解决客户问题。

三是加强消保文化理念的教育宣传。面向全体内、外勤开展消保培训课程，内容覆盖消保政策、制度及要求，提高员工消费者权益保护意识；利用自有宣传阵地和媒体传播优势，广泛触达客户群体，打造常态化、网点化公益金融教育宣传；在“3·15”消费者权益保护教育宣传周期间，根据疫情防控政策要求，公司在全国52家分支机构聚焦“一老一

少”开展线上线下特色教育宣传活动 100 余次，发布线上线下各类宣传资料 10 万余份，活动触及消费者 52 万余人次，在客户和社会层面引起广泛关注。

2. 投诉处理情况

根据中国银保监会保险消费投诉情况的通报，2021 年公司共收到各级监管机构转办投诉 87 件，已全部按照相关要求处理完毕，未发生群访群诉等重大投诉事件。从投诉业务类别看，主要集中在银行代理业务（26 件）、网销代理业务（22 件）及团险业务（17 件）；从投诉地区分布看，主要集中在北京（13 件）、四川（13 件）及辽宁（9 件）。

（二）加大产品创新

2021 年，公司共开发了 33 款产品，其中包括疾病保险 21 款、护理保险 2 款、医疗保险 7 款和意外伤害保险 3 款。在疾病保险方面，公司针对不同客群研发了不同的疾病保险产品：在少儿重疾方面，研发了和谐慧馨安少儿定期重大疾病保险（甄选版）和和谐慧馨安少儿终身重大疾病保险（甄选版），其中包括重大疾病、少儿特定疾病、中症、轻症、身故及豁免保费等多项责任，全方位满足了少儿重疾市场的需求；在特定疾病方面，研发了和谐健康延年防癌疾病保险、和谐福泰金生恶性肿瘤疾病保险等，充分发挥疾病保险作用，从而抵御大病风险，给客户带来强有力的保障；为发挥团体渠道客户优势，开发了和谐福运团体重大疾病保险和和谐福

运团体终身重大疾病保险，为公司向价值型业务转化做出准备。此外，2021 年公司还开发了和谐超能保重大疾病保险、和谐福惠保重大疾病保险等多款重疾险产品，不断丰富产品形态从而满足客户的多样化需求。在护理险方面，开发了和谐倍护金生终身护理保险及和谐福运连连团体护理保险，在涵盖护理和疾病身故保险责任的基础上，满足客户资产增值、各阶段财务规划及资产隔离的需求。在医疗险方面，开发了和谐尊崇百万医疗保险、和谐质子重离子个人医疗保险等，致力于多维度为客户可能面临的医疗支出情形提供保障。

为践行全民健康这一项重要的国家战略，公司在产品开发过程中，不断创新产品形态，突出保障属性，充分发挥风险防范和风险保障功能，为满足国民日益增长的健康支出需求提供经济缓冲，为维持社会稳定贡献力量。

（三）提升客户体验

公司通过科技创新和系统升级，结合实际业务场景，满足客户的服务需求，借助科技的力量真实有效的提升服务效率，改善客户体验。

1. 理赔服务，全面 E 化

公司主动寻求服务创新，加大科技应用，为客户提供更高效、更便捷的理赔服务。“福家享受”APP 端可受理全类型理赔案件的申请，客户可直接在 APP 端做理赔报案、理赔

申请，且可实时查询理赔进度，获取产品理赔标准与注意事项，可随时与“在线小助手”咨询互动，简化了客户理赔申请流程，实现理赔足不出户。

为贯彻落实《国务院办公厅印发关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》（国办发〔2020〕45号）精神，进一步解决老年人在银行保险服务领域运用智能技术方面遇到的困难，让老年人更好共享金融业信息化发展成果，公司积极推动保险适老化服务：一方面，保障传统服务方式，在客服中心规范老花镜、医药箱配置，增设老年人绿色通道及爱心等待区，同时提供上门等特色服务；另一方面，推动智能科技适老化，开发福家享受APP“长辈模式”，提升老年人使用体验。

2. 升级理赔服务：秒赔快赔，高效便捷

公司始终秉承“视客户为亲人”的服务宗旨，贯彻落实“一切以客户为中心”的思想，为提升理赔服务，特别推出秒赔、快赔服务。

2021年3月15日上线“秒赔”功能，结合APP线上受理、OCR影像识别等多项科技应用，对符合条件的1000元以下医疗险理赔案件，做全自动化处理。客户可直接通过APP报案申请，实现理赔“审核免人工，票据免原件”，自客户申请确认至理赔款到账最快仅需20秒。

2021年7月15日上线“快赔”功能，对3000元以下医疗险理赔案件，适用“快赔”机制。客户亦可直接通过APP报案申请，通过“简化管理申请单证，减少审批流程，实时支付赔款”，4小时内实现客户申请确认至理赔款到账。

五、以人为本 关爱员工

（一）维护保障员工权益

公司建立公正、有序的人力资源管理体系，制定合理的规章制度，结合企业自身实际情况、依法依规、人性化管理，通过合法合规的用工条例和规章制度，严格规范劳资双方的各项权益、公平规范各项条款，杜绝歧视性条约、违反合同、违反规定的情况，切实维护好员工权益。

（二）激励员工学习提升

公司高度重视员工培训和人才开发工作，将培训成果作为绩效考核或晋升的参考标准之一，增强员工参训动力。在实施层面，以战略为导向，结合人力资源规划系统，制定详实的年度、季度、月度培训规划；搭建内部线上课程培训管理平台，鼓励优秀员工积极分享，促进员工之间互相学习、交流经验；对培训全过程进行跟踪评估，记录培训中存在的问题以及参训人员的反馈，努力改进培训质量。在内容层面，设立一岗一培、内勤培训、外勤产品培训等众多课程，涵盖有技能、制度、产品、思想道德等诸多方面。

（三）健全员工福利体系

公司不断完善员工福利制度，有效提升了员工对企业的忠诚度。一方面，确保职工福利正常化、规范化、程序化，建立公平合理的考评体系，畅通晋升通道，为每一位人才提供充分施展才能的舞台；另一方面，积极组织员工参与各项集体活动，加强部门沟通交流及协作，努力构建公司型社区，增强员工的归属感。