

和谐健康保险 2022 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,经原中国银行保险监督管理委员会批复同意,福佳集团受让 51%股份成为和谐健康控股股东。截至 2022 年末,公司注册资本 139 亿元人民币,已在北京、上海、广东、深圳、黑龙江、辽宁、安徽、河北、湖北、陕西、山东、江苏、四川、浙江、福建设立 15 家省级分公司,下辖 37 家中心支公司及 5 家支公司,基本形成覆盖全国的服务网络。

（二）文化理念

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。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。

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！

使命：做一家令人尊敬的保险公司。

愿景：专注保险主业，价值持续增长，打造保障为本、突出特色、结构合理的一流保险公司。

核心价值观：诚信、服务、责任、发展。

企业精神：保障客户，服务领先。

（三）经营成效

公司通过调整产品和业务结构，压缩趸交规模，大力发展期交价值型产品，2022年实现新单规模保费748.18亿元，其中：趸交新单规模保费594.67亿元，期交新单规模保费153.51亿元，产品转型初见成效。

公司通过调整、优化资产组合，不断提升资产的盈利水平，加强资产负债管理，保持资产的稳定增长。截至2022年末资产总额为3916.99亿元，全年实现营业收入355.98亿元，其中原保费收入194.45亿元。

(四) 年度荣誉

媒体名称	奖项名称
中国银保传媒	2022 年度中国银行业保险业服务创新案例 年度影响力赔案
《中国银行保险报》	2022 中国保险业 IT 基础能力优秀案例
《中国信息化周报》	2022 年度行业数字化转型样板工程
《金融电子化》杂志	数字化转型突出贡献奖

二、恪守稳健经营 提升创造价值

(一) 发挥党建引领作用

2022 年党的二十大胜利召开，公司党委深入学习贯彻党的二十大精神 and 习近平总书记关于金融工作的重要指示精神，严格按照上级党工委和金融监管部门要求开展党建工作，牢固树立“党建抓实了就是生产力，抓好了就是凝聚力，抓细了就是竞争力”的工作理念，通过政治建设、组织建设、队伍建设、机制建设、作风建设五个方面持续发挥党建引领作用，把党的政治优势、组织优势和制度优势转化为公司发展的动能，以高质量党建引领高质量发展，实现“党建出生产力”。

坚持以政治建设“铸魂”，强化政治引领，把深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想作为首要政治任

务，通过经常性和集中学习相结合，持续宣传党的思想理论；坚持以组织建设“塑形”，筑牢党建工作根基，公司已建立了1个基层党委、15家分公司党支部，基本实现党的组织和党的工作全覆盖；坚持以队伍建设“聚力”，支部书记和支部联络人是做好支部工作的关键，注重从分公司班子成员中把党性强、贴近职工、会管理善经营的党员干部选配到党支部书记岗位，以及通过党务联络员队伍的建立，进一步打造专业化党建队伍力量；坚持以机制建设“凝心”，紧盯公司治理发现的问题，持续健全党建工作机制，先后制定主题党日制度、党委会议制度、组织生活制度、党费缴纳和组织关系转接制度，促进了党建制度化和规范化；坚持以作风建设“护航”，通过定期组织党员和领导干部观看廉政警示教育片，牢固树立廉洁底线，严格落实中央“八项规定”，将严的主基调贯穿企业发展全过程。

此外，为加强民主管理，维护职工权益，公司还建立职工代表大会定期召开机制、职代会管理制度、工会经费管理制度等，加强党对工会工作的全面领导，把党建引领贯穿始终。

（二）公司治理水平提升

2022年是公司治理结构建立后的完整经营年度，也是从治理体系完善，到规范运作的开端。在中国银保监会的悉心帮助下，在各股东单位的大力支持下，全体董事、监事积极建言献策，公司在三会一层运作、制度建设和数据治理、信息披露和关联交易管理等方面实现了较大的改善，全面开启

了合规治理的新局面。总公司和各分支机构在与监管部门的工作汇报沟通中，公司治理的改善和进步多次得到各级监管机构的肯定。

2022 年公司先后向中国银保监会报送了董、监事及高级管理人员的任职资格申请。目前董、监事会层面必要岗位和人员全部到位，经营层高管也已全部完成任职资格核准。

2022 年公司共召开 14 次董事会，5 次监事会，5 次临时股东大会及 2021 年度股东大会，并从 9 月开始规范专业委员会运行，五个专委会召开了 19 次会议，从监管规定、项目决策、董监事履职等方面确保了治理的行之有效。上述会议共涉及议案 216 项次，其中包括规范治理类 37 项、战略与投资类 32 项、资产负债与风险管理类 30 项、财务与审计类 30 项，初步形成了以公司治理为抓手，通过落实股东大会和董事会决策，统筹引导公司各项工作开展的良好局面。

（三）风控管理不断增强

2022 年，公司风险管理水平持续提升，修订 18 项风险管理相关制度并经董事会审议通过，其中包括 3 项基本政策制度、7 项大类风险制度以及 8 项专项工作制度，形成较为完善的风险管理制度管理体系。

公司定期开展风险管理能力 (SARMRA) 评估工作、各职能部门全面自查工作，查找风险管理中存在的问题和需要改进的地方，督导相关部门落实整改，以提升公司整体风险管理水平。

公司通过建立与经营管理相适应的风险管理信息系统，

把内部控制流程与信息系统有机结合起来，实现业务过程、管理过程和信息过程的统一，从而提高内控制度的执行力。

（四）筑牢守住合规防线

2022年，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、合规经营意识。

通过合规评审、合规检查、反洗钱管理等合规管控举措，进一步完善公司合规管理工作体系，较大幅度地提升业务品质，各级员工合规意识得到不断增强，风险得到有效防范和化解，促进公司持续、健康发展。

公司坚持完善重大风险防控工作组织保障体系，积极开展多次风险排查、乱象整治等工作，推动公司合规管理工作的良性运转。通过落实新产品、新制度、新流程、新业务的合规评审，主动开展合规内部检查工作，及时发现风险、化解风险，筑牢守住合规防线。

（五）厚植清廉文化底色

公司积极贯彻落实金融监管部门党建工作要求，按照公司党委关于廉洁工作的整体部署，秉承合规经营、诚信发展、防控风险、严谨廉洁的管理理念，围绕中心、服务大局，在全公司积极开展各项以廉洁为主题的活动，推动落实党风廉政建设工作，探索员工参与公司廉洁金融文化建设的创新途径，全力打造风清、气正、心齐的廉洁发展新局面。

公司秉持全覆盖、零容忍的态度，严查贪腐行为，坚持

有案必查，有腐必惩，侧重制度建设和监督管理，扎紧制度笼子，让腐败者在严格监督中无机可乘。

2022年，总分支机构按照总公司机关党委的廉洁工作要求，因地制宜、自上而下地开展参观红色教育基地、主题学习、线上答题竞赛等形式多样的特色活动，让清廉文化建设活动进入到基层每个员工身边，不断提升员工思想修为，切实走出了一条独具和谐特色的清廉文化建设之路。

三、服务国家战略 保障民生安康

（一）服务健康中国战略

为践行“健康中国”战略，公司于2022年初组建成立健康保险事业部，秉承“健康产品引领、健康服务增值”的理念，将保险产品与健康管理及养老产业紧密结合相互赋能，形成健康险与健康医疗体系，养老险与社区养老服务体系两大营销闭环。通过融合健康体检、医疗咨询、疾病预防、慢病管理、就医问诊、康复护理等健康管理服务，制定满足客户不同需求、适合不同场景下的特色化健康产品。

目前已针对6类人群制定共29个服务包，包含少儿成长发育、运动健康、心脑血管家、居家监测、体检早筛、居家养老等6个主题，囊括家庭医生、重疾绿通、居家早筛、院内体检、口腔护理等54个服务项目，公司通过线上、线下融合的创新方式为客户提供触手可及的健康服务，持续助推健康中国战略目标实现。

（二）促进区域协调发展

促进区域协调发展，是贯彻新发展理念的重要内容，也

是实现经济高质量发展的必然要求，公司把党中央决策部署落实落细，全力以赴推动京津冀协同发展、成渝地区双城经济圈建设。2022年7月，和谐健康四川分公司东兴支公司获批筹建，12月取得工商营业执照正式营业，东兴支公司将为推动内江市经济发展持续发力，为成渝共建西部金融中心贡献力量。

（三）助建现代产业体系

现代产业体系是现代化经济体系的产业支撑，是构成国民经济体系的核心支柱和关键枢纽，助建现代化产业体系，保险行业肩负重要使命。2022年，公司参与合肥长鑫股权投资，为推动自主存储芯片产业的发展贡献力量。公司发挥保险资金优势，还先后股权投资安徽长飞、华大半导体，助力集成电路现代产业体系建设。

四、践行双碳战略 推动绿色发展

（一）践行绿色金融

2022年，公司严格落实《银行业保险业绿色金融指引》及相关文件要求，积极推动绿色保险综合服务。在负债端，截止2022年底共完成涉及绿色保险类的保险金额2.92亿元，涵盖生态环境产业、基础设施绿色升级、节能环保产业等多个领域。在投资端，公司从顶层设计、投资决策、风险管控、科技赋能等多个方面入手，积极推动公司绿色投资的能力建设和实践探索，以更好地服务环保节能、清洁生产、清洁能源、生态环境、基础设施绿色升级、绿色服务等重点领域，推动绿色发展。

未来，公司将继续贯彻绿色发展的理念，加大绿色保险的营销，对绿色保险类的产品进行开发，加大绿色投资力度，以绿色金融之力助力绿色产业的发展，促进经济社会发展向绿色转型，有序推进碳达峰、碳中和工作。

（二）坚定责任投资

公司积极响应国家政策，聚焦海绵城市建设、生态环境综合治理、光伏发电等项目加大绿色金融支持，全面助力国家绿色发展战略。公司通过投资“22 富源绿色债 01”，支持四川遂宁市海绵城市建设；通过投资“22 景城投绿色债 01”，支持江西景德镇西河下游沿线生态环境综合治理；通过投资“21 晋能电力 GN001(碳中和债)”，助力山西天镇县光伏发电项目建设，加速当地清洁能源开发利用。

截至 2022 年末，公司共投资 36 只绿色债券，合计 26.66 亿元人民币，资金投向聚焦可持续建筑、绿色交通、污染防治、清洁能源、资源综合利用等领域，未来公司将坚定责任投资，持续加大对绿色金融的支持力度。

（三）绿色低碳运营

公司持续深化绿色低碳运营，积极推动绿色采购，明确要求办公耗材选择能耗低、环保、质优、价廉的产品，不采购国家明令禁止使用的高能耗设备，将环境保护和社会责任标准贯穿于供应商准入、评选、履约管理等全流程。

公司同时将环保节能要求纳入分支机构网点选址、建设、维护的各个环节，在满足租赁需求前提下，优先选择具备节能减排绿色环保设计的办公地点，着力推进节能高效、健康

舒适的低碳工程。

公司大力提倡节省资源，要求员工在工作生活中做到“四个一”，节约一度电，节约一滴水，节约一张纸，节约一粒米，减少一次性办公用品的使用。2022年公司持续推进无纸化投保，全年保单中电子保单占90.46%，大幅减少纸张使用。

五、坚持客户至上 提升服务体验

（一）加大产品创新 满足多元需求

2022年，公司持续加大产品创新，全年共开发43款产品。在少儿重疾方面，研发“和谐福家宝贝A款/B款少儿重大疾病保险”，全方位满足少儿重疾市场的需求；为发挥团体渠道客户优势，开发“和谐家佑满堂团体重大疾病保险”；在护理险方面，开发“和谐财富一生终身护理保险”、“和谐发富传家终身护理保险”，在涵盖疾病身故和护理保险责任的基础上，满足客户资产增值、各阶段财务规划以及资产隔离的需求；在医疗险方面，开发“和谐福满亿家医疗保险”，为客户可能面临的医疗支出情形提供多方面保障。

此外，公司还开发“和谐阿波罗2号重大疾病保险（互联网专属）”、“和谐寿富金生终身重大疾病保险”，通过不断丰富产品形态，满足客户多样化需求。公司在产品开发过程中，致力践行全民健康这一重要国家战略，不断创新产品形态，充分发挥保险风险保障功能，为满足国民日益增长的健康支出需求、维持社会稳定贡献力量。

（二）科技持续赋能 提升客户体验

公司不断推进信息化建设，通过技术创新赋能业务发展，借助科技力量改善客户体验。2022年，为了强化销售支持，丰富外勤队伍展业工具，“福家E站”银保、个险、直销、中介、健康险渠道APP相继上线，在运营过程中通过简化投保流程，各渠道APP出单时间缩短至原来的1/3，客户服务能力大幅提升。

在客户体验方面，公司全力打造便捷、贴心的服务生态，不断提升线上化自助业务能力，通过完善身份识别技术，让客户更加便捷的获得服务。在提供营业网点现场服务的基础上，通过“福家享受”APP实现在线投保、实时承保、线上回销回执、电子保单下载等服务，为客户提供从投保到承保的全流程线上服务。

老年人服务体验方面，公司全面推行“适老化”服务工作，保留传统服务模式，设置老年人“绿色通道”。为帮助老年人跨越数字鸿沟，解决老年人使用智能技术困难，在“福家享受”上线“长辈模式”，页面简单明了，功能明确，并开发简易版APP使用手册，向办理业务的老年人指导教学，方便老年人“足不出户”办业务。

（三）保障客户权益 理赔服务升级

2022年，公司累计处理人工核保件数逾8.7万余件，在保持核保质量的前提下，不断提升核保速度，将平均人工核保时效从1个工作日降为6个小时内，方便客户及时获得保险保障，发生理赔后能保证第一时间获知结论。公司全年为保险客户提供理赔服务9075次，给付保险理赔金共计4.39

亿元，理赔金覆盖保险保障险类全面，其中长期护理险赔付 28695.81 万元、重疾险 6483.95 万元、医疗险 8053.49 万元、意外险 675.97 万元。

理赔作为保险服务的核心内容之一，也是客户非常关注的环节，公司持续加大科技创新投入，提升数智化理赔服务效率，结合实际业务场景，从客户需求出发，提升客户体验。一是构建多维理赔触点，全面实现电话、网点、移动端多维度理赔服务方式，让服务触手可及，为客户省时、省心、省力；二是总分数据联动，聚力提升理赔服务时效，不断提高秒赔、快赔理赔特色服务覆盖范围，不断优化提升理赔服务指标。对符合条件的 1000 元以下医疗险赔案，已实现自动化理赔处理，自申请至理赔款到账最快仅需 20 秒；对符合条件的 3000 元以下医疗险赔案，4 小时内实现从客户申请确认至理赔款到账。

（四）坚持客户至上 维护消保权益

公司始终秉承以人民为中心的发展思想，围绕“完善体制、健全机制、教育宣传”全面开展消费者权益保护工作。2022 年，公司制定《和谐健康保险股份有限公司消费者权益保护工作管理制度》，明确消费者权益保护工作的组织体系、职责分工及相关管理规范。

公司持续强化产品宣传、销售行为、合作机构、服务质量等方面管理，常态化开展消费者教育宣传工作，畅通客户咨询及投诉渠道，建立多元纠纷化解机制，力争将矛盾纠纷化解在萌芽状态。2022 年未发生侵害消费者权益的违法违规

事件。

根据中国银保监会保险消费投诉情况的通报，2022 年公司共收到投诉 379 件，其中银保监会及其派出机构转办投诉 62 件，自收投诉 317 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；从投诉地区分布看，主要集中在北京、广东及四川。2023 年，公司将秉承“视客户为亲人”的服务宗旨，从源头管控妥善化解各类消费投诉纠纷，切实保护消费者合法权益。

六、履行社会责任 传递企业关爱

公司秉持“诚信、服务、责任、发展”的核心价值观，致力于将公益落到实处，坚持传递企业公益精神，总分支机构创新组织管理，大力开展志愿者服务，履行企业社会责任，传递和谐健康关爱。

（一）助力公益慈善 传递企业关爱

2022 年，广东分公司发动员工奉献爱心积极捐款，向广东省扶贫基金会定向捐赠扶贫款，“一对一”帮扶湛江市麻章区太平镇有关项目，助力巩固脱贫攻坚成果与乡村振兴有效衔接，全面推进强镇兴村建设。黑龙江分公司积极响应国家乡村振兴战略，积极参与保险业助力乡村振兴帮扶项目建设工作，向海伦市慈善总会捐赠资金，定向帮扶海伦市扎音河乡朝阳村开展生产机耕路、生活水泥路等基础设施建设工作，进一步改善当地居民生产生活环境，推动农业经济发展，促进美丽乡村建设。

（二）聚焦新市民 保障新生活

为深入贯彻落实新市民金融服务工作要求，公司重点聚焦重点区域和行业，进一步扩大新市民保障覆盖面。针对新市民较为集中的建筑行业，公司先后推出“和谐建筑施工人员意外伤害团体医疗保险”、“和谐附加建筑施工人员意外伤害团体医疗保险”，2022年累计提供风险保障额度17.6亿元，点亮新市民美好生活。

七、关爱员工成长

（一）助力员工成长

2022年，公司通过线上线下培训相融合的方式，在整体提高员工培训持续性以及灵活性的同时提升员工自主学习意识。内勤人才培养，通过制定详实的年度、季度、月度培训规划，建立制度文化学习、内勤新员工培训、一岗一培培训等多个培训板块，累计授课5000多学时，助力员工成长超16万人次。外勤人才培养，根据各条线发展阶段的差异化需求，制式课程进一步升级至46个培训板块，397门课程，助力业务团队开拓中高端客户市场、提升团队管理者经营能力。公司将继续完善培训体系，适时开展赋能专项培训，助力员工成长。

（二）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。从制度上、机制上杜绝歧视

性条约、违反合同、违反规定的情况发生，人力部门还定期跟踪，加强日常关怀，提升员工企业归属感，激发员工工作积极性和职业价值感，切实维护好员工权益。

（三）提升员工福利

在员工福利与激励方面，公司不断完善薪酬福利体系和激励制度，增强员工的归属感和荣誉感，有效提升了员工对企业的忠诚度和员工的工作积极性。一方面，在福利制度的设定上，确保职工福利实现正常化、规范化、程序化，公司始终坚持“员工利益无小事”，疫情期间多次发放疫情慰问补助，强化人文关怀，为员工提供更公平友好的职场环境；另一方面，在员工激励上，公司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，鼓励员工在为公司创造更多贡献的同时实现自身价值。

八、未来展望

2023年是和谐健康保险转型发展的重要一年，公司在实现持续稳健高质量发展的同时，将进一步发挥党建引领作用，完善公司管理体系建设，充分发挥渠道优势，着力提升客户服务体验，切实履行保险法人机构的企业社会责任，向社会和客户交出满意的答卷。