

2019

企业社会责任报告

拥抱长寿时代·共创美好明天



关于本报告

报告概述

本报告是泰康保险集团股份有限公司及其关联方对外发布的2019年可持续发展报告。泰康保险集团重视与利益相关方的沟通和交流。期望通过发布此报告，更好地促进各方对泰康保险集团的了解，推动合作，实现共赢。

报告范围

报告的组织范围：本报告以泰康保险集团股份有限公司为主体，涵盖泰康保险集团旗下的泰康人寿、泰康资产、泰康养老、泰康健投、泰康在线等子公司。

报告的时间范围：2019年1月1日至2019年12月31日，部分内容追溯往年发展历程，部分行动更新时间截至2020年6月15日。报告的发布周期：本报告为年度报告。

报告编制依据

本报告参照全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准》（2016）以及联合国可持续发展目标（SDGs）作为报告的参考和信息披露的指导。

报告数据说明

报告中的财务数据摘自泰康保险集团股份有限公司《2019年年报信息披露报告》，该财务报告经普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）独立审计。其他数据来自公司内部系统或人工整理。本报告中所涉及货币种类及金额，如无特殊说明，均以人民币为计量单位。

报告发布形式

报告以印刷版和网络版两种形式发布。网络版可在本公司网址：<http://www.taikang.com/> 查阅。

若您对本报告有任何疑问、评论或反馈，可以通过电话+86 010 64016281与我们联系。

拥抱长寿时代
共创美好明天



目录

02 董事长致辞

04 关于泰康

06 迎接长寿时代，共享泰康方案

10 抗击新冠疫情，贡献泰康力量

16 2019年关键数据

18 2019年可持续发展大事记

23 2019年可持续发展奖项

24 可持续发展战略

- 25 - 助力SDGs实现
- 26 - 利益相关方沟通与实质性议题分析
- 28 - 公司治理与商业守则
- 30 - 党建引领促进发展

31 合规发展与可持续运营

- 32 - 诚信透明与合规发展
- 34 - 稳健经济与可持续绩效
- 35 - 风险管控与信息安全
- 36 - 推动绿色办公运营

38 负责任经营与创新发展

- 39 - 深耕医养康宁助力健康中国
- 43 - 负责任的保险产品
- 46 - 负责任的投资
- 48 - 创新职业发展
- 50 - 创新知识产权发展

51 社会公益与促进民生事业

- 52 - 溢彩公益赋能养老行业发展
- 54 - 多措并举支持脱贫攻坚大业
- 55 - 教育公益
- 56 - 泰康空间推动当代艺术发展

58 负责任雇主与客户关怀

- 59 - 员工权益保障与职业发展
- 63 - 提升客户满意与金融知识普及
- 64 - 全面健康管理守护客户健康

67 数字赋能与科技应用

- 68 - 数字赋能与科技应用

70 GRI内容索引

74 读者意见反馈

董事长致辞



泰康保险集团成立于1996年，24年来，泰康坚守产业报国的初心，稳健经营，创新发展，涵盖保险、资管、医养三大核心业务板块，已成长为一家面向大健康产业的金融保险服务集团，自2018年起，连续三年上榜《财富》世界五百强。

截至2019年，泰康管理资产突破1.7万亿元，年度营业收入超过2,000亿元，累计服务个人客户3.05亿人，累计理赔金额589亿元，累计纳税总额569亿元。泰康将虚拟的保险金融服务延伸到实体的医养服务领域，泰康之家医养社区实现全国19城布局，东西南北中6地连锁运营，入住居民约3,400人。泰康还在全国布局5大医学中心，建设床位超过5,000张。

商业以人为本，商业让社会更美好。“尊重生命、关爱生命、礼赞生命”，这既是泰康的核心价值观，更是泰康描绘的未来社会生活图景。人类正在迈入长寿时代，泰康准确把握时代脉搏，打造长寿、健康、富足三个闭环，构建大健康产业生态体系，为长寿时代的解决方案贡献中国样本。

当今社会，商业向善已成趋势和共识。泰康认为，一家优秀的企业，既要为社会创造财富和就业，为国家创造税收，也要向善而行，永远做社会的正能量。泰康不仅追求商业成就，还积极服务国家战略，回应民生关切，在经济、社会和环境方面持续创造价值。

泰康自成立时起，就“立志全心全意报效社会”，我们把“分享成功，奉献社会”写入了司训，把每年的司庆日设为公益日。24年来，泰康在医养大健康、教育、文化、扶贫、救灾等领域，累计公益支出已超6亿元。发起设立了泰康溢彩基金会，赋能养老行业发展，倡导志愿文化，更高效地推动公益发展。泰康创办的非营利艺术机构“泰康空间”，已经成为当代艺术生态中不可或缺的力量。今年，面对严峻复杂的新冠疫情，泰康危难关头勇于担当，依托保险金融和大健康生态体系的双重优势，捐款捐物超1亿元，承诺捐赠1亿元设立公共卫生及流行病防治基金，并将投资近40亿元打造的泰康同济（武汉）医院提前开业投入战疫，救治患者2,060人，为打赢疫情防控战贡献积极力量。

让保险闪耀人性的光辉，让生命的旅程流光溢彩。我们的理想是用市场经济的方式和方法，全心全意满足人民群众对美好生活的向往。泰康将不忘初心，履责笃行，创造更大的商业价值和社会价值，坚定不移做民族复兴和社会进步的贡献者。期待与各位携手同行，一起创造可持续的美好未来！

泰康保险集团创始人、
董事长兼CEO 陈东升



关于泰康

泰康保险集团股份有限公司成立于1996年，总部位于北京，至今已发展成为一家涵盖保险、资管、医养三大核心业务的大型金融保险服务集团。泰康保险集团旗下拥有泰康人寿、泰康资产、泰康养老、泰康健投、泰康在线等子公司。业务范围全面涵盖人身保险、资产管理、企业年金、互联网财险、医疗养老、健康管理、商业不动产等多个领域。

截至2019年底，泰康管理资产超17,000亿元，营业收入超2,000亿元，营销队伍超70万人，累计服务个人客户超3.05亿人，累计服务企业客户42万家。2018年起连续三年荣登《财富》世界500强榜单，位列中国寿险十强第四位。

泰康始终坚持“专业化、市场化、规范化”理念，深耕寿险产业链，依托“活力养老、高端医疗、卓越理财、终极关怀”四位一体的商业模式，打造长寿、健康、富足三大闭环，通过“做大支付、布局服务、科技驱动、建设生态”的实施路径，构建大健康产业生态体系。致力于成为全球领先的金融保险服务集团，让保险更安心、更便捷、更实惠，让人们更长寿、更健康、更富足，让泰康成为人们幸福生活的一部分。

泰康积极践行健康中国战略，整合保险支付与医养服务，构建大健康产业生态体系。作为保险业首个投资养老社区试点企业，泰康创新医养融合模式，打造健康

财富规划师队伍，完成全国重点城市“泰康之家”养老社区及康复医院布局，实现全国布局，成为高品质连锁养老服务集团。泰康持续推进价值医疗创新，建设国际水平的现代医疗体系，在全国着力打造多个医教研一体化医学中心，构建口腔等专科医疗体系，实现“医养康宁”实体运营机构超250家，形成大健康服务网络。泰康还广泛投资于大健康产业链企业，探索健康产业生态布局。

泰康战略与企业文化

定位 为日益增长的中产人群及家庭提供全方位健康和财富的管理与服务。

使命 让保险更安心、更便捷、更实惠，让人们更长寿、更健康、更富足。

愿景 做全球领先的、面向大健康产业的金融保险服务集团，让泰康成为人们幸福生活的一部分。

战略 深耕寿险产业链，从摇篮到天堂，依托“活力养老、高端医疗、卓越理财、终极关怀”四位一体的商业模式，做大支付、布局服务、科技驱动、建设生态，打造长寿、健康、富足三个闭环构建的大健康产业生态体系。

价值观

尊重生命、关爱生命、礼赞生命，
让保险闪耀人性的光辉，让生命的旅程流光溢彩。



专题



迎接长寿时代，共享泰康方案

长寿时代引发长寿经济

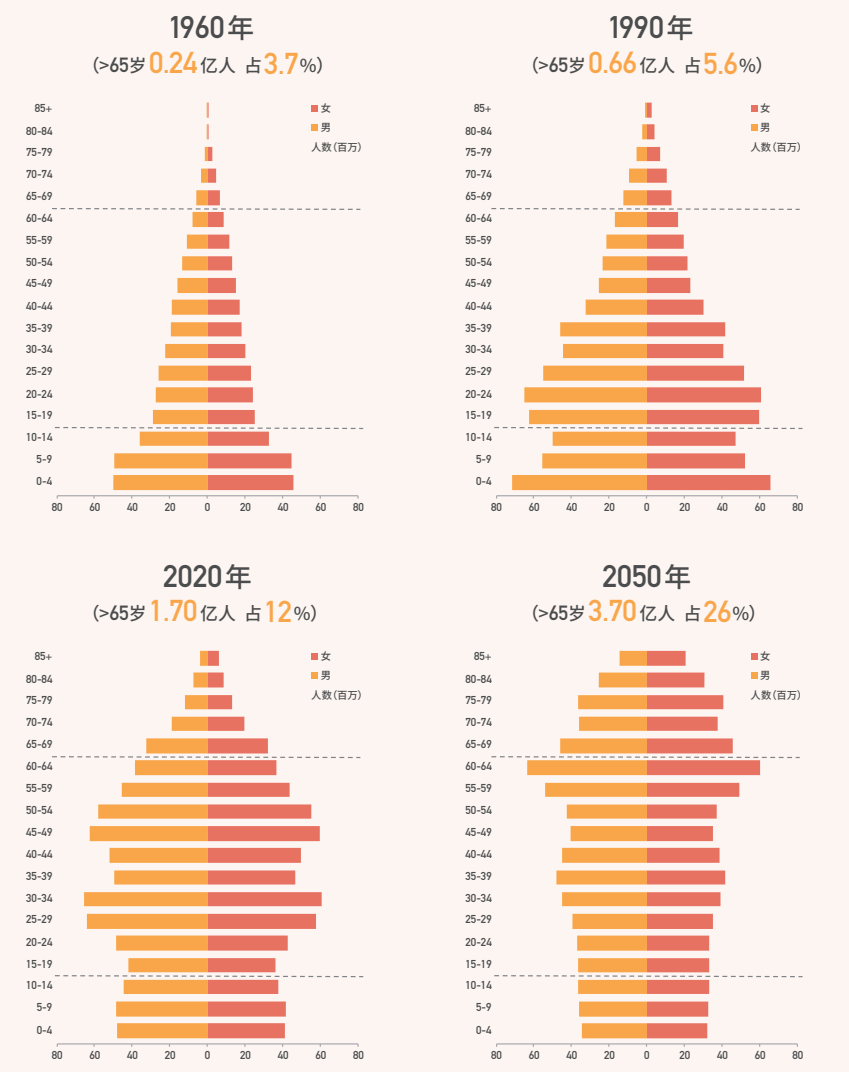
进入21世纪，我国老龄人口规模和比例迅速扩大。截至2019年底，全国60岁及以上老年人口已超2.5亿人，向总人口的五分之一逼近，老龄化程度持续加深。泰康保险集团创始人、董事长兼CEO陈东升认为，人类正在步入长寿时代。在世界范围内，未来很长一段时间，低出生率、低死亡率、预期寿命不断延长、人口年龄结构呈柱状等特征逐步显现，当前，中国老龄化增速已明显高于世界平均水平，且高龄老人增速更快的世界性趋势，在中国也同样出现。预计到2050年，中国65岁以上人口将接近3.7亿，占比达到26%。这意味着不到4个人中，就有一个65岁以上的老人。这种人口年龄结构的改变是根本性的，会给经济、政治、文化等领域带来巨大影响，这是整个人类面临的全球性大问题。

同时，人们对于健康和富足的需求，使得健康时代和财富时代也随之而来。随着人们的预期寿命获得延长，带病生存成为长寿时代的普遍现象。健康将成为个体关注的第一要素和宝贵财富，人们对于健康的需求将更加多样化和长期化，成为健康产业成长的强劲动力，健康时代随之来临。另外，“富足而退”的庞大老年人群将创造出巨大的市场需求，人们将更有动机增加财富总量和延长财富积累期限来储备养老资金，形成旺盛的财富管理需求，因此，与长寿时代相伴而生的是财富时代。“当我们把长寿时代视作一种社会形态，健康和财

富这两个核心要素相互作用，有望形成一种有别于当前的经济模式——长寿经济。这种经济模式将成为未来很长一段时间内，世界经济模式的主流。”

长寿时代理论，与传统银发经济强调老年人的消耗性消费不同，真正适应长寿时代社会经济结构的，是更具活力的长寿经济。我们正处在一个科技驱动的转型期，人们受教育年限延长，智力和经验随年龄增长和累积。人工智能与人类智力结合，老年人的价值将被重新认识、定位和发掘。在长寿时代，老年人继续承担着生产者和创新者的角色，他们可以通过更灵活的方式参与劳动力市场，传授知识技能和经验，进行社会服务，不断创造新的价值。

传统人生会经历三个阶段：学习、工作、退休。在长寿时代，个体不得不面对新的就业、健康和财务的挑战，以及随之而来的养老问题，需要重新规划安排全生命过程。与此同时，社会经济、政治、文化、就业等所有结构，也要做出相应调整。





泰康方案为打造中国样本探索新路

从2007年开始，泰康就突破传统寿险业务，尝试进入养老服务领域。2009年取得行业首个由原保监会批准的投资养老社区试点资格。2012年，泰康推出行业首个对接养老社区的保险计划“幸福有约”。截至目前，泰康之家养老社区已落地全国19城实现全国东西南北中运营，入住居民约3,400人。医疗和养老密不可分，泰康又进入医疗领域，在每家养老社区均配建康复医院的同时，通过自建、投资和合作等方式，打造多层次医疗服务网络。

通过这些探索与实践，泰康从传统的虚拟保险业务，延伸到实体的医养健康服务领域，实际上形成保险支付端和医养服务端两大体系。支付体系和服务体系无缝对接，形成“长寿、健康、富足”三个闭环，构建起大健康生态体系的商业模式。客户购买寿险和年金保障，在养老社区里安享晚年，形成长寿闭环；客户购买健康保险保障，在医疗体系收获健康，形成健康闭环；客户购买理财产品保值增值，保障自己的医疗和养老需求，形成富足闭环。泰康还通过投资和合作，丰富大健康生态体系的产品和服务范围。

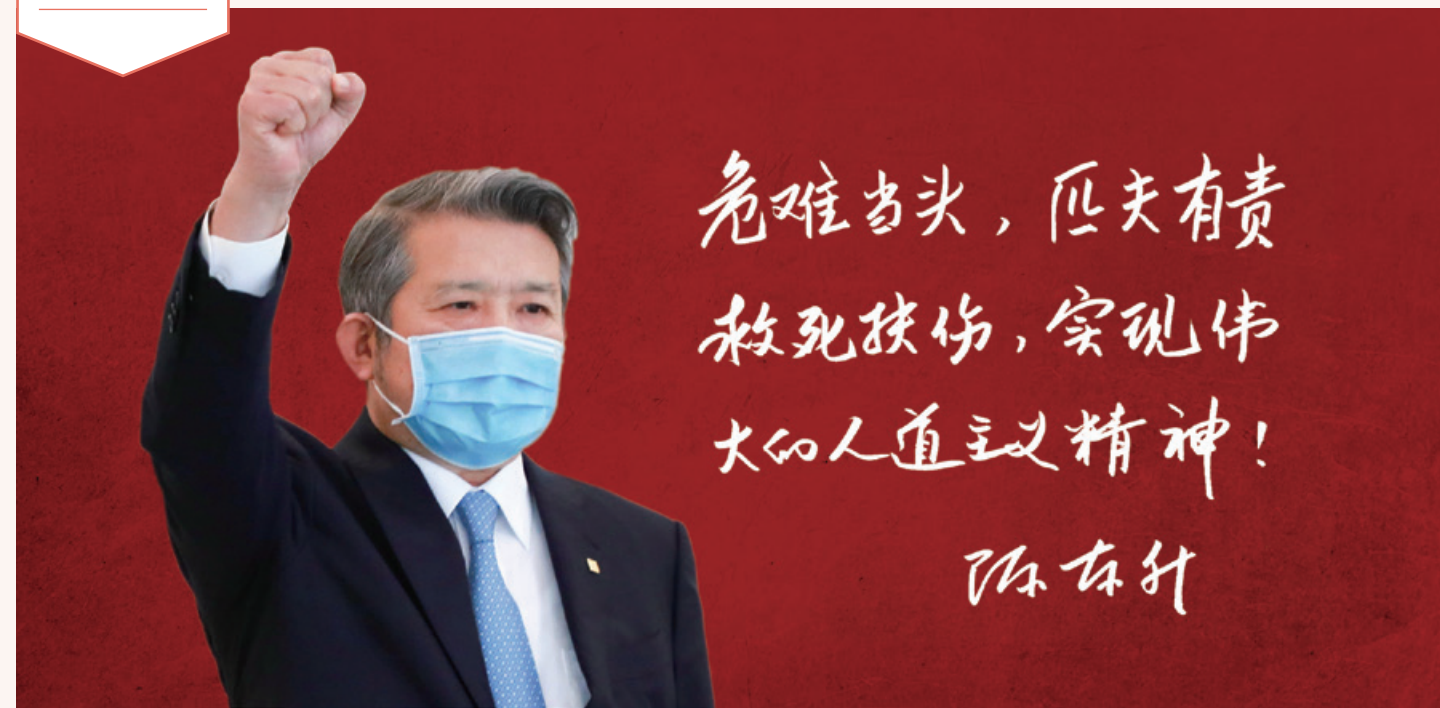


扫码了解
《长寿时代的理论与对策》

长寿时代、健康时代、财富时代是人类社会未来的发展方向。泰康的商业模式是长寿、健康、富足，是“从摇篮到天堂”，服务人的全生命过程，满足“活力养老、高端医疗、卓越理财、终极关怀”四位一体的市场需求，创新构建面向人类未来发展的商业模式。经过十余年的探索、落地和完善，泰康建设大健康生态体系的战略路径已经清晰明确。未来，泰康将继续积极拥抱长寿时代，用市场经济的方式方法，全心全意为人民服务，让保险闪耀人性的光辉，让生命的旅程流光溢彩。



专题



抗击新冠疫情，贡献泰康力量

2020年，面对新冠疫情，泰康汇聚旗下各子公司、医疗机构、泰康溢彩基金会、生态企业以及全体泰康人的资源力量，累计捐赠超2亿元，其中捐款捐物捐保险超1亿元；承诺捐赠1亿元设立泰康公共卫生及流行病防治基金；投入泰康同济（武汉）医院。兼顾短线救援、中线保障和长线推动，用行动诠释了“国泰民康，同舟共济”的责任担当。



捐款捐物捐保险，守护生命健康

1月21日，泰康第一时间联系武汉市委市政府表达向医护人员捐赠保险和捐款1,000万元支持抗疫的意愿，之后随疫情发展不断追加捐赠。捐赠物资驰援雷神山医院等湖北15个地市州，为一线医护人员筑起防护屏障；向全国千余家养老院捐赠防疫用品，守护老人安全健康；向全国8,000余家医院近450余万医护人员、抗新冠新药研发团队、一线记者、志愿者等赠送专项保险，收到来自医院和各部门的感谢信超400封，赠险的理赔金额540万元。



3月初，全球疫情防控形势严峻，本着人类命运共同体的理念和国际人道主义精神，泰康联合多家企业启动“全球援助计划”，通过泰康溢彩基金会向韩国、伊朗、意大利、德国等国家、地区捐赠防疫物资价值超700万元。



泰康同济（武汉）医院火线揭牌，成为战疫前线主力军

2月，泰康向武汉抗疫指挥部火线请战，投资近40亿元建设3年的泰康同济（武汉）医院提前开业，成为新冠肺炎确诊病例治疗点。2月13日，中央军委增派军队医疗队进驻支援，医院在战地中揭牌，提供1,060张床位，规模相当于再造一个火神山。4月5日，军地民三方携手完成救治使命，累计收治新冠肺炎患者2,060人，收治量仅次于火神山与金银潭医院，在武汉市新冠肺炎定点医院中位列第三。央视新闻联播先后9次报道。



《用生命书写的希波克拉底誓言》巨幅壁画亮相泰康同济（武汉）医院。壁画由参加抗疫的1,900名医护人员与艺术家们共同完成，已经成为这座在火线中诞生、在战火中开业、在战火中成长的医院宝贵精神财富的重要载体，吸引了大量市民前往参观，媒体前往采访报道。



设立公共卫生及流行病防治基金，长效推动公卫进步

1月30日，泰康宣布设立一亿元公共卫生及流行病防治基金，以提高长寿时代对流行病的防治水平，推动公共卫生进步。

该专项基金已捐赠1,000万元资助武汉大学病毒学国家重点实验室开展新冠病毒病原学及防治研究。向社会发布资助项目申报指南，面向疾病防控与健康管理、流行病学及健康大数据应用、公共卫生系统与政策、健康公平与消除贫困、长寿时代的机遇挑战等五个领域接受项目申报。携手国内外知名医疗和学术机构，组织了近30场高级别线上交流及经验分享会，就疫情防治经验、药品疫苗研发、公卫机制建设、国际防控合作等进行交流。



各展所长，聚爱成海，传递温暖正能量

陈东升董事长发出“危难当头，匹夫有责，救死扶伤，实现伟大的人道主义精神”动员令，超过24万名泰康人捐款超2,000万元；泰康员工为战疫前线提供物资运送等多种志愿服务，用行动传递温暖正能量。泰康联合楚商和武汉大学校友启动“抗疫白衣战士”子女专项招聘计划，为驰援湖北的全国医护人员亲属提供就业及实习岗位，解决一线医护人员后顾之忧。



扫码观看
“礼赞英雄”泰康抗疫短片

实施公益专项，关爱支持不同人群

泰康溢彩基金会捐资支持东润基金会“抗击疫情医护保障及子女教育专项基金”，惠及652名感染新冠肺炎的医护人员和416位医护人员子女。资助“溢彩心晴——武汉养老机构疫后心理支持项目”，促进老人和养老从业者的身心健康。



泰康溢彩基金会联合湖北省楚商联合会、湖北省信义兄弟农民工帮扶基金会，捐资开展免费公益专车服务，助力湖北农民工返岗复工。



发挥保险保障优势，推出抗疫公益保险计划

泰康积极丰富保险产品供给，扩展保险产品责任，推出抗疫公益保险计划“爱心保”，累计投保达2,487万件（含赠险），覆盖企业8,146家，并承诺将承保盈余捐赠给泰康公共卫生及流行病防治基金。泰康人寿升级“爱家之约”等保险产品，提升健康保障，向社会赠送“防护疫”保险产品，提供保额6,586亿元。泰康在线推出“上班无忧”复工保和企业复工保两款产品。

稳金融、稳投资，助力复工复产，保障经济发展

积极参与“全国工商联携手知名企业助力疫后重振脱贫攻坚湖北行”，陈东升董事长组织亚布力企业家赴天津、重庆、湖北等省市加大产业投资，带动楚商及中小微企业发展。

发挥保险资金优势，为地方复工复产提供资金支持。上半年，泰康资产投资银行存款792亿元，间接支持了商业银行对企业的信贷融资需求，参与各省及地方政府一般债券和专项债券投资共150亿元，参与国有企业和民营企业债券投资共1,084亿元，募集“泰康长江经济带债券型证券投资基金”，新增投资债权投资计划、信托计划等金融产品333亿元，重点投向基础设施、交通建设、医疗卫生等行业，覆盖湖北、江苏、广东、北京等重点经济区域。目前泰康在湖北累计投资近600亿元。

2019年
关键数据

2019年的泰康，保险、资管、医养三大业务板块协同发展，以优异的数据和成绩践行着大健康产业生态。



3.05 亿人
累计服务个人客户

8 万人
高客数量突破

2.1 亿人次
政府医保业务服务民众超

42 万家
累计服务企业客户

70 万人
营销队伍超

1.7 万亿元
管理资产超

5 大
全国布局医学中心



19 城
养康全国化，布局全国



2,000 亿元
营业收入超

589 亿元
累计支付理赔金

569 亿元
累计纳税总额

3,800 亿元
退休金管理规模超

5,200 亿元
企业年金管理服务规模超

90 亿元
一带一路投资逾



6.1 亿元
截至2019年底，公司及陈东升董事长累计公益支出

抗击新冠疫情

1 亿元
捐款捐物捐保险超

1 亿元
承诺捐赠设立泰康公共卫生及流行病防治基金

1 家
投入泰康同济（武汉）医院

2019年 可持续发展 大事记

No.1



泰康保险集团新领导班子亮相，开启新征程

12月23日，公司董事会任命刘挺军博士为集团总裁兼首席运营官。泰康坚持专业化的核心团队建设，锻炼和培养了一批以70后为主的年轻核心干部，并逐步充实到管理层。集团将坚定推进干部队伍年轻化、知识化、专业化、国际化、市场化，让有市场意识、有竞争能力、懂专业、会管理的年轻干部走向前台，担当新时期发展重任。

No.2



陈东升董事长获评全国非公经济人士优秀建设者

8月29日，由中央统战部、工信部、人社部、市场监管总局和全国工商联等五部委联合开展的“第五届全国非公有制经济人士优秀中国特色社会主义事业建设者”评选表彰活动在京举行，泰康保险集团创始人、董事长兼CEO陈东升等100名非公有制经济人士获得表彰，这是继陈东升获评改革开放40年百名杰出民营企业家后又一殊荣。陈东升还连续九年登上《财富》（中文版）发布的“2019年中国最具影响力的50位商界领袖排行榜”。12月20日第四届楚商大会上，陈东升与马云共同被荣聘为湖北省政府经济顾问。

No.3



泰康助力武汉健博会，200亿“武汉大健康产业基金”落地

4月，以“科技引领、健康未来”为主题的世界大健康博览会在武汉国际博览中心举行。泰康负责国际医养馆的全面组织，并协办了相关论坛，邀请海内外行业领袖共探大健康未来。泰康与武汉市政府共同发起的200亿规模“武汉大健康产业基金”宣告落地，与武汉市江夏区人民政府签署了泰康大健康产业园项目战略合作框架协议。

No.4



泰康之家养老社区实现全国东西南北中运营，医养康宁实体业务稳步发展，高质量打造大健康服务网络

11月至12月间，泰康之家·吴园、楚园、鹏园、渝园、苏园等项目接连落地，泰康之家养老社区全国核心城市布局拓展至18城。泰康医疗成都诊所、泰康前海国际医院接连正式运营。泰康拜博口腔与泰康在线、泰康养老联合推出的齿科保险产品正式上市，泰康还获得其首张互联网医院牌照，打造“支付+服务”闭环运营。12月28日，泰康仙林鼓楼国际医学中心（筹）开工，将建设国际水平肿瘤中心。泰康同济（武汉）医院（筹）稳步建设，将建成华中高品质医疗旗舰。



“泰十条”发布，倡导风清气正合规文化，形成诚信经营长效机制

8月21日，《泰康保险集团员工行为准则》（简称“泰十条”）发布。泰十条将支持公司的精细化管理要求，完善公司管理制度建设，引导员工做到行为贴战略、行为有态度、行为合底线。2019年，泰康继续深化推进诚信体验管理，坚持“一个泰康人，一个诚信档案”的原则，推进建设信用体系管理系统，打造风清气正的企业文化。2019年的客户体验节以泰生活App为主，聚焦幸福和科技，实现App装机量和客户体验双丰收。



泰康保险集团开启“四位一体”大健康品牌体系建设

2019年，为贯彻落实公司“四位一体”战略、强化“泰康”品牌体系建设，全面启动“四位一体”整合营销市场调研工作，实现战略、业务、地域、人群等多维度全覆盖，为公司业务发展提供了重要参考。6月28日，泰康启动“泰康之家城市名片计划”，项目首期聚焦长三角、珠三角、中部核心城市，以传播强化泰康之家品牌优势，助力一线销售。



泰康保险集团高客总数突破80,000人，健康财富规划师（HWP）获国家认证

8月27日，泰康高端客户总量突破80,000人。泰康健康财富规划师项目全新起航，以“招募、培训、经营、荣誉”四大全流程建设为核心，全力打造完善的健康财富规划师培养和经营管理体系，健康财富中心先后在北京、深圳等13家试点机构开业，近两千名优秀人才加盟泰康。2019年认证健康财富规划师达1,678人。



服务长寿时代医养大民生，政府医保业务超百城，30地职业年金受托全部入围

2019年，泰康大病保险、长期护理保险、医保支付方式改革、个账活化等政府医保业务累计192项，覆盖28省107城市，累计服务2亿人次。泰康全面参与长护险试点工作，先后经办8个国家级试点城市和14个自行试点城市，覆盖超过1,190万人。全国职业年金完成30地受托人招标比选，泰康养老全部入围。泰康职业年金受托资产管理平台，成为目前市场上唯一获得政府有关部门认可并投入实际运营管理的职业年金资产管理平台。泰康年金受托管理资产规模突破1,000亿元。



No.9 泰康资产企业年金管理规模领先市场，各投资条线全面丰收

2019年，全国各地职业年金集中启动，泰康资产稳健启航，开局良好。10月，人力资源社会保障部评审通过泰康资产企业年金基金管理机构资格延续的申请。2019年，公司资产管理规模突破15,000亿元，退休金管理规模超3,800亿元，新增规模超1,000亿元，各业务条线取得全面丰收。



No.10 泰康在线连续四年保持高增长，年度财险规模跨越50亿

2019年，泰康在线财险保费跨越50亿元，同比增长72%，四年复合增长率超过90%，财险行业排名27名，比去年提升5名。泰康在线创新融入互联网生态，广泛服务互联网用户。健康险核心客户数650万，付费客户数突破2,000万。

2019年可持续发展奖项

集团方面	●《财富》，“世界500强”第498位 ●全国工商联，“中国民营企业500强”第26位 ●中国企业联合会、中国企业家协会，“中国企业500强”第121位 ●Asiabrand，“亚洲品牌价值500强”第136位（品牌价值810.19亿元） ●“第十三届中国品牌节”，新中国成立70周年“70中国品牌”称号 ●中国互联网新闻中心，“优秀扶贫先锋机构”称号 ●南方财经全媒体集团，“年度优秀公益创新企业”称号	资管方面	●《上海证券报》，第十届“金理财”年度资产管理卓越奖 ●《21世纪经济报道》，“中国资产管理金贝奖最佳保险资产管理公司”称号 ●THE ASSET（《财资》），“中国区年度资产管理人（年金）奖” ●《中国基金报》，“中国保险资管英华奖——中国最佳保险资产管理公司”称号 ●《证券时报》，第14届“中国基金业明星基金奖——年度十大明星基金公司”称号 ●《证券时报》，“2019金牌保险资产管理公司方舟奖”
	保险方面	医养方面	●泰康人寿——《21世纪经济报道》，“亚洲寿险十强”第八名、“中国寿险十强”第四名 ●泰康人寿——中国银行保险信息技术管理有限公司，“保险公司服务评价”A级 ●健康财富规划师（HWP）——胡润研究院，“健康财富职业新秀奖” ●泰康养老——《第一财经》，“最佳企业医养福利供应商”称号 ●泰康养老——《金融时报》，“年度最具影响力养老险公司”称号 ●泰康养老——《一点资讯》，“最具温度金融服务”称号 ●泰康在线——《互联网周刊》，“中国保险科技50强”第三名 ●泰康在线——中国银行保险信息技术管理有限公司，“财险公司十大服务创新奖” ●泰康在线——《金融时报》，“年度最具创新力保险公司”称号





助力SDGs实现

联合国可持续发展目标
Sustainable Development Goals



2015年9月，193个国家在联合国可持续发展峰会通过了《2030可持续发展议程》，议程罗列了17项可持续发展目标（简称SDGs），以及与其相关的169项具体目标。SDGs于2016年生效，并成为指导2015至2030年的全球决策指南。17项SDGs是整体而不可分割的，并兼顾了可持续发展的三个方面：经济、社会和环境。泰康将运营与发展的关键领域与SDGs进行了融合，为实现SDGs贡献企业力量，平衡商业价值与社会价值，实现共赢。

SDGs	对应章节
1 无贫穷	● 负责任经营与创新发展（负责任的保险产品） ● 社会公益与促进民生事业（溢彩公益赋能养老行业发展） ● 社会公益与促进民生事业（多措并举支持脱贫攻坚大业） ● 抗击疫情，贡献泰康力量
2 零饥饿	● 社会公益与促进民生事业（多措并举支持脱贫攻坚大业）
3 良好健康与福祉	● 负责任经营与创新发展（负责任的保险产品） ● 负责任雇主与客户关怀（员工权益保障与职业发展）
4 优质教育	● 负责任雇主与客户关怀（员工权益保障与职业发展）
8 体面工作和经济增长	● 合规发展与可持续运营（稳健经济与可持续绩效） ● 负责任经营与创新发展（创新职业发展） ● 负责任经营与创新发展（创新知识产权发展） ● 负责任经营与创新发展（负责任的保险产品） ● 负责任雇主与客户关怀（员工权益保障与职业发展）
9 产业、创新和基础设施	● 负责任经营与创新发展（负责任的投资）
10 减少不平等	● 负责任经营与创新发展（负责任的保险产品） ● 社会公益与促进民生事业（溢彩公益赋能养老行业发展） ● 社会公益与促进民生事业（多措并举支持脱贫攻坚大业） ● 抗击疫情，贡献泰康力量
11 可持续城市和社区	● 合规发展与可持续运营（推动绿色办公运营） ● 助力民生发展与社会公益（深耕医养康宁助力健康中国） ● 社会公益与促进民生事业（泰康空间推动当代艺术发展）
12 负责任消费和生产	● 合规发展与可持续运营（推动绿色办公运营） ● 数字赋能与科技应用
13 气候行动	● 合规发展与可持续运营（推动绿色办公运营） ● 负责任经营与创新发展（负责任的投资）
16 和平、正义与强大机构	● 可持续发展战略（公司治理与商业守则） ● 合规发展与可持续运营（诚信透明与合规发展） ● 合规发展与可持续运营（风险管控与信息安全） ● 负责任雇主与客户关怀（员工权益保障与职业发展） ● 负责任雇主与客户关怀（提升客户满意与金融知识普及）
17 促进目标实现的伙伴关系	● 社会公益与促进民生事业 ● 负责任经营与创新发展（深耕医养康宁助力健康中国）

利益相关方沟通与实质性议题分析

利益相关方沟通

为利益相关方创造价值是我们不懈的追求，泰康通过不同方式，保持与利益相关方沟通渠道的畅通，主动了解其期望，积极回应其需求，形成了良好的互动关系。

利益相关方类型、沟通渠道与关注议题

利益相关方类型	沟通渠道与方式	关注议题
客户	● 客户满意度调查、95522热线、客户回访与投诉机制等 ● 泰生活APP	● 促进可持续与负责的保险解决方案 ● 科技创新与信息安全 ● 客户体验及服务与客户满意度 ● 产品和服务可持续创新 ● 金融知识普及与传播
员工/保险代理人	● 员工代表大会、培训体系、企业文化与福利活动、公开信箱等沟通平台、内部办公系统	● 员工权益保障与职业发展 ● 员工薪酬福利发展机会 ● 代理人队伍成长 ● 健康和谐的工作环境 ● 职业健康与安全 ● 多元化与平等机会
股东/投资者	● 年度股东大会、股东来函来访 ● 年度报告与可持续发展报告等	● 公司治理 ● 合规议题管理 ● 加强道德管理实施反腐败行动 ● 诚信透明 ● 责任投资 ● 稳健可持续的经济绩效 ● 风险管理 ● 应对气候危机
政府	● 参与政府项目、专题调研、相关论坛交流、政府来函来访、工作上报等	● 履行社会责任的宗旨 ● 自然灾害/紧急事务应对 ● 自然资源保护和管理 ● 合规管理
社会公众	● 公益项目、泰康空间、员工志愿者活动、媒体互动等	● 医养大健康服务 ● 社会公益与志愿行动 ● 当地社区与社会促进教育或行动
合作伙伴	● 参与理论或课题研究、研究行业发展趋势、标准制定、项目开发合作运营等	● 数字化/电子化能力建设 ● 行业合作与发展 ● 有恢复力的城市 ● 提高能源效率
供应商	● 供应商大会、招投标会议、培训与审核、交流与工作上报等沟通机制	● 供应链管理 ● 建立绿色办公体系

1 《变革我们的世界：2030年可持续发展议程》
https://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/70/1&referer=http://www.un.org/sustainabledevelopment/development-agenda/&Lang=C

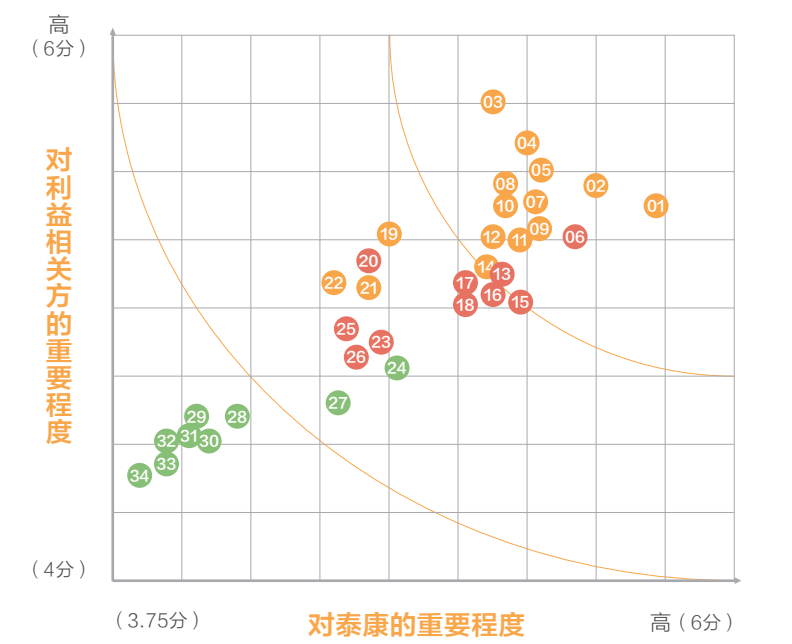
实质性议题分析

为了更好地回应利益相关方的诉求与期待，泰康针对此次报告开展了实质性议题识别、评估与筛选工作，确定实质性议题，并在报告中重点披露与回应。

实质性议题甄别流程

特征分析	政策、行业标准、研究报告	专家判断
● 分析泰康管理理念与战略 ● 分析泰康过往发布的可持续发展报告 ● 分析保险行业特点，对标同类企业（国际、国内）	● 分析国内政策与行业标准 ● 分析国内经济发展趋势与动态 ● 分析国内社会活动变迁与关注热点 ● 分析技术发展趋势与潮流	● 根据特征分析与政策、经济、社会与技术分析，以代表性、相关性、重要性三原则筛选出实质性议题。

实质性议题问卷的发放，内部覆盖了管理层与员工，外部覆盖了媒体、供应商、合作伙伴与第三方机构、客户、高校、公益组织等利益相关方。这些利益相关方代表就问卷中所涉及的议题进行了积极反馈并提供建议。



公司治理与商业守则

可持续发展治理结构

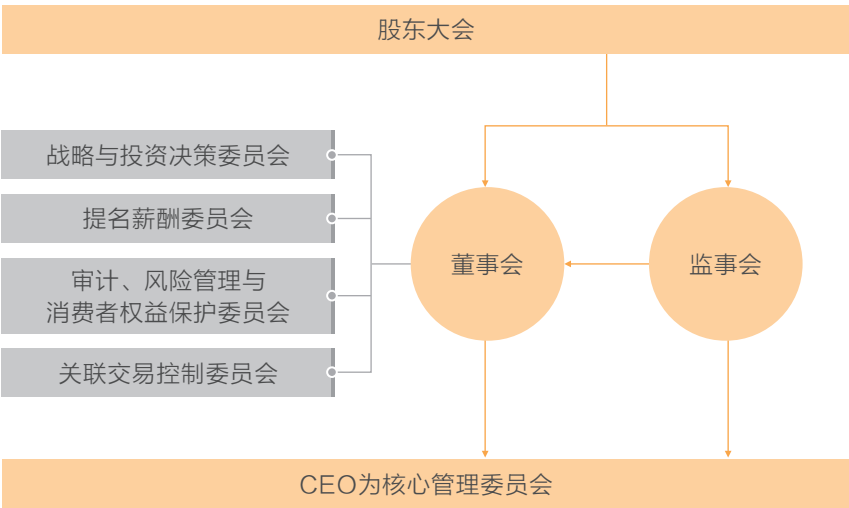
泰康成立以来，不断学习先进公司治理经验，创新实践，形成了优良的公司治理结构和有效的公司治理运作机制。

泰康形成了大股东领衔、重要股东和小股东共同参与的稳定股权结构，公司董事会、管理层公平对待所有股东，股东大会依法行使公司最高决策权。公司对所有股东保持经营透明度，并为股东创造了长期稳健的价值回报。

董事会为公司治理运作机制的核心。泰康在董事会建设方面坚持自己的理想，致力于建设专业化、多元化和国际化视野的董事会。截至2019年底，公司董事会由9名具有丰富工作经验与专业经历的董事组成，其中有1名执行董事、5名非执行董事和3名独立非执行董事，形成了搭配合理的专业结构。董事会着眼于公司长期持续稳健发展，准确把握公司发展战略方向，制定与公司长期战略相一致的发展策略和激励机制，推动公司持续打造诚信经营的合规文化。监事会充分发挥检查监督职能，在职权范围内对公司经营、相关人员履职等方面实施了有效监督。

泰康通过自主培养和市场化引进相结合的方式，不断加强核心管理团队建设，形成了合理的人才梯队结构。2019年，公司顺利完成了部分核心成员的新老交替，通过管理层的年轻化、专业化和国际化，进一步优化了公司治理结构，为公司大健康生态战略的推进注入了新的活力。

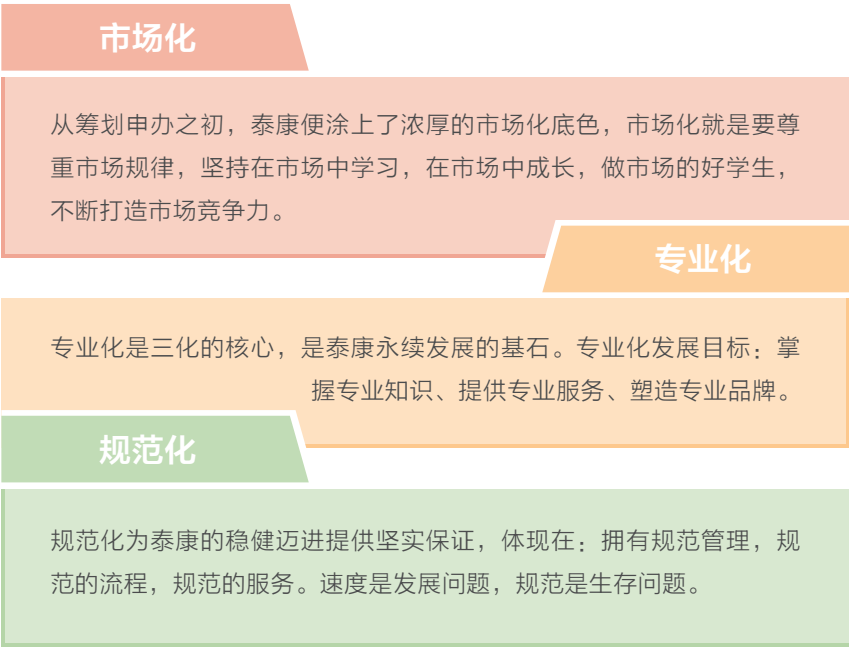
2019年，泰康强化对关联交易的管理，在董事会下设关联交易控制委员会，并成立关联交易管理办公室，进一步完善并加强集团范围内的关联交易管理，防范潜在风险的发生。



商业运营守则

商业以人为本，商业让社会更美好。泰康成立24年来，坚守“尊重生命、关爱生命、礼赞生命”的价值观，坚持主业，深耕寿险产业链，用市场经济的方式方法为人民服务。

泰康始终坚持“市场化、专业化、规范化”和“不偷、不抢、不争”的“三化三不”价值观、坚持战略的胜利，是对“商业理想主义”的坚守和不动摇。



“企业家要坚持商业理想主义，做农夫、不做猎人，像农民一样勤勤恳恳，在自己的一亩三分地精耕细作，不断积累、不断思考、不断创新。做企业就是跑马拉松，目标纯正，心无旁骛，做正确的事，时间就是答案。”

——泰康保险集团董事长兼CEO 陈东升



党建引领 促进发展

泰康坚持和加强党的全面领导，规范党群组织设置，提升党群工作的“领航”功能。以集团党代会、职代会为原点，建立党委领导班子，规范管理层级，强化组织建设。同时，按照“应换尽换”管理原则，完善各级党组织设置，形成了总部和各子分公司“党委、党总支、党支部”的三级组织架构。目前，泰康保险集团共有党委46个、党总支6个、党支部267个，党员4,300名，其中，2019年新发展党员150名。建立健全集团总部工会委员会、经审委员会、女职工委员会组织，指导并监督各子分公司49家分公司完成新建及换届工作。

建立党群工作机制，夯实党群工作的“续航”功能。以下发《党建工作责任书》管理办法为核心，赋能基层党建工作“硬核”，实现党建工作有据可查。以建立集团“两会”、“两学”工作机制为助力，推进党建工作精细化、精准化、精确化，实现党建工作有秩可依。以完善党群工作制度为根本，强化党群工作管理职能，实现党群工作有规可循。

深化两个“一以贯之”，大力推动党的领导与公司治理有机统一。坚决落实“双向进入、交叉任职”的领导体制，集团党委书记、董事长由一人担任，集团党委成员分别进入董事会、监事会和经委会，董事会、监事会、经委会中的党员依照有关规定进入党委会。同时对各子分公司主要负责人，明确要求担任党组织负责人，实现基层党组织“党政一肩挑”达成率95%。落实党组织在公司治理结构中的法定地位，坚决执行党委会讨论决定“三重一大”事项决策机制，通过党委会充分实现集团党委在重大决策中的决定权、把关权、监督权。



合规发展
与可持续运营

诚信透明
与合规发展

“诚信一号工程” 保驾护航

自2017年以来，泰康将“诚信经营与客户体验”列为公司的“一号工程”，打造风清气正的企业文化和诚信经营体系。泰康于2018年历时近5个月收集了近2,000条建议，精炼出新版诚信誓词并制定《诚信誓词解析手册》，将诚信融入公司的核心文化。此后，在全集团发起诚信誓词线上宣誓活动，包括董事长在内的共计超过20万名内外勤进行了线上宣誓。泰康将誓词诵读纳入各类会议常规流程。公司还录制诚信宣导视频，开展诚信演讲大赛，将合规培训列入入职晋升必修课，通过各种形式不断强化员工诚信合规意识，在全公司范围内建立以诚信服务为荣、以误导消费者为耻的企业文化氛围。



扫码了解《泰康诚信誓词》

2019年，通过全面应用内勤信用系统，泰康开启了全集团信用体系建设，不断完善员工诚信评价机制。泰康始终坚持“一个泰康人一个诚信档案”的原则，统一各子公司评分标准，以信用体系为守信激励和失信惩戒机制提供依据，并积极探索将信用评分应用在更多场景中。泰康的每一位保险业务员、每一位员工都有自己的诚信记录，并与自己的考核和晋升直接挂钩。

通过搭建诚信合规培训管理体系和培训系统，将培训全面覆盖一线员工直至高管。2019年泰康开展了200余场合规培训，共计2,375,825人次参加。培训内容包括诚信合规宣传月专项培训、信息安全、反舞弊、防范非法集资、反洗钱等。泰康坚持“内外诚信”，坚决查处销售误导、舞弊等违规不诚信行为，并加强对子公司及员工的考核和问责力度，实现从“不敢不诚信、不能不诚信”到“不想不诚信”。

泰康进一步强化内外部反舞弊管理，对供应商及员工行为提出明确的管理要求，在公司对外签署的合同中添加《诚信合规条款》。携手阳光诚信联盟、企业反舞弊联盟等行业平台，履行企业反舞弊职责。承办2019年度企业反舞弊联盟年会，并荣获企业反舞弊十佳单位。



消费者权益保护

泰康保险集团在董事会下设“审计、风险管理与消费者权益保护委员会”，确保各项消费者权益保护工作有效实施，实现消费者权益保护目标。

2019年集团及旗下子公司共收到中国银保监会及其派出机构转办保险消费投诉4,633件，同比基本持平，其中，销售纠纷投诉1,415件，同比下降7%，理赔纠纷投诉1,498件，同比下降2%，所有投诉均已在规定时间内办结回复。

泰康持续优化工作流程，提升客户服务感受。2019年，泰康各子公司均实现投诉“零增长”目标。泰康人寿与泰康在线参评2018年度监管服务评价，分别获评A级和B级。泰康养老虽未参加监管服务评价，但对相关服务指标进行持续管理和监测，指标均有改善。



稳健经济与
可持续绩效

2019年是泰康承前启后的一年，公司完成了主要高管新老交替，完善了公司治理结构，深化了干部的年轻化、知识化、专业化、市场化和国际化。大健康战略深入丰富，进一步明确了做大支付、布局服务、科技驱动、建设生态的落实路径，提出了高效协同、精细管理、科技驱动的工作要求。

这一年，泰康再次荣登《财富》世界500强。在集团大健康战略落地的关键时期，公司各项业务、财务和效率指标保持良好增长态势。2019年集团营业收入2,038.15亿元，比2018年提升了23.59%，集团净利润218.02亿元，比2018年提升了88.00%。

泰康旗下子公司也稳健发展。在保险支付端，泰康人寿聚焦价值经营向高质量转型，幸福有约、健康财富规划师（HWP）无缝对接泰康之家养老社区，HWP战略项目落地，高客经营体系化推进。泰康养老持续深化GBC战略，医养三支柱业务全面丰收，政府医保落地百城，职业年金受托全中，大健康产业旗舰初现雏形。泰康在线坚定做手机上的财险、健康险公司，保费突破50亿元，三年复合增长率超过90%。

泰康资产投资业绩全面丰收，资产管理总规模超1.7万亿元，退休金管理规模超3,800亿元，企业年金投资管理规模保持市场第一。在医养康宁实体服务端，泰康健投医养布局稳步推进，完成全国18城布局；泰康之家·吴园、楚园接连开业，东西南北中六地连锁运营，全国入住居民约3,400人。



扫码查阅泰康2019年报

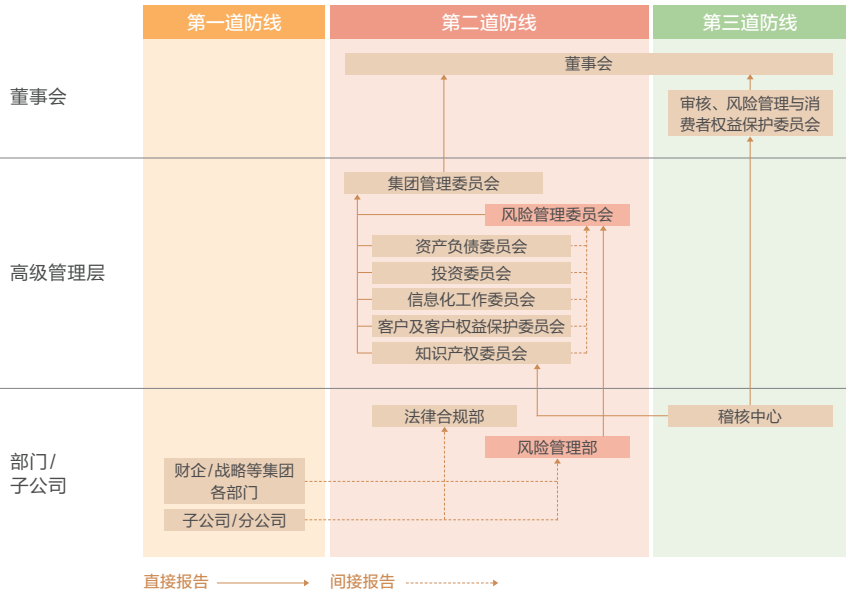


风险管控
与信息安全

全员参与的风险管控体系

自成立以来，泰康始终坚持“流动性、安全性和收益性”的原则，努力管好、用活资金，同时以偿付能力充足为前提，按规定足额提取准备金，确保充足的偿付能力。泰康还遵循“风险管理人人有责”的原则，充分调动全员参与风险管理的积极性，建立全面风险管理体系，通过三道防线的通力配合，将风险的识别、评估、应对、监控和报告贯穿于集团和子公司的日常经营管理中，实现公司风险控制与业务发展的平衡。泰康的风险管理体系符合“偿二代”监管要求，风险管理能力行业领先。

在“偿二代”体系下，2019年集团各保险子公司偿付能力充足、风险综合评级均为A类。截至2019年底，泰康集团综合偿付能力充足率为275%，泰康人寿综合偿付能力充足率为257%，泰康养老综合偿付能力充足率为224%，泰康在线综合偿付能力充足率为412%。集团整体较高的风险管理水平可以持续提升公司偿付能力充足率，同时节约资本。



保护客户信息安全

泰康高度重视客户信息安全，先后取得了ISO27001信息安全管理体系国际认证、CSA STAR云安全管理体系国际认证，保险行业首家Uptime M&O国际认证等。2019年成立了由集团首席执行官担任的顶层安全治理组织，进一步完善信息安全治理结构，制定并优化各类信息安全和客户信息保护制度。

开展了以“安心托付，全力守护”为主题的第三届客户信息安全月活动，举办了以“畅谈安全，同创共建”为主题的首届信息安全高峰论坛，提升全员信息安全意识，创建信息安全文化。





推动绿色办公运营

绿色运营倡导与执行

2019年，集团发布了《关于在全系统倡议践行节能减排、绿色办公相关工作的通知》，倡导节水节电、无纸化办公、控制职场空调温度等节能环保的工作方式，做低碳生活的践行者和引领者。2019年，北京复兴门职场通过节能灯改造等项目，全年节约电费约87万元。集团总部通过OA系统实现审批流程线上办理，2019年OA系统审批事项过万件，无纸化运营节约了740万元打印成本。

泰康大力推进线上化、无纸化服务。2019年泰康人寿对于留有准确邮箱客户共推送99.5万件电子保单，累计节省2,786万张纸，电子保单使用越来越普及，泰康人寿官微还上线了微保单功能，让服务更便捷。泰康在线已实现主营业务全流程线上化、自动化，并逐步迈向智能化，电子保单签发率达到100%，助力用户体验提升和企业降本增效。

泰康之家养老社区的设计、建造及运营等方面充分贯彻绿色理念，主动引入且系统性地实施美国LEED建筑标准。泰康之家·粤园荣获LEED认证HC绿色医疗建筑金级，成为中国首家获此类认证的养老机构，也是中国大陆第二家获此类认证的医疗机构。

数字化供应链管理

集团统筹建设BBC电商平台，促进全集团向数字化供应链的转型升级。BBC电商平台将传统的采购供应链业务电商化，促进了采购物资和服务的标准化进程，通过可视化界面提升用户体验，通过数字化驱动全业务流程的无纸化。依托大数据技术实现每年上百万用户的几十万次实时履约评价，持续优化供应链管理体系。

2019年泰康共有供应商5,033家，其中接受环境评估的供应商49家、接受社会评估的供应商239家，集团及下属企业开展供应商检查及稽核超580次。集团开展了数字化供应链的管理，依托供应商招采管理平台及电商化BBC平台，从采购计划、需求申请、招采、订购、物流、入库、分配领用、履约评价、供应商管理等11个环节，对供应链进行无纸化绿色改造，通过将数字化互联网电商与传统ERP有机结合，保证了系统的高可用性、多场景适用性及快速迭代能力。信息流、物流和资金流无缝连接，高效运转，无纸化运营、节能环保。

召开供应商年度大会

2019年8月，主题为“协同、合作、共赢”的泰康保险集团2019年供应商大会召开，向供应商群体介绍了泰康大健康产业生态体系、科技驱动战略、供应商管理体系等核心内容，强调了泰康诚信经营、风清气正的企业文化，宣导了泰康采购人十项禁令和舞弊举报方式，倡导共同维护公平交易、风清气正的营商环境。华为、德勤、吉贝克等优秀供应商分享经验，围绕5G网络、智能交互、物联网、超越营销、大数据等技术理念并与金融保险业务需求相结合进行了深入探讨。

大会对优秀供应商进行了表彰，增强了供应商与公司长期合作的信心，营造了公平交易、风清气正的营商环境，共同探讨了如何协同合作，提升效率和品质，形成共赢，更好地为泰康大健康产业生态体系服务。

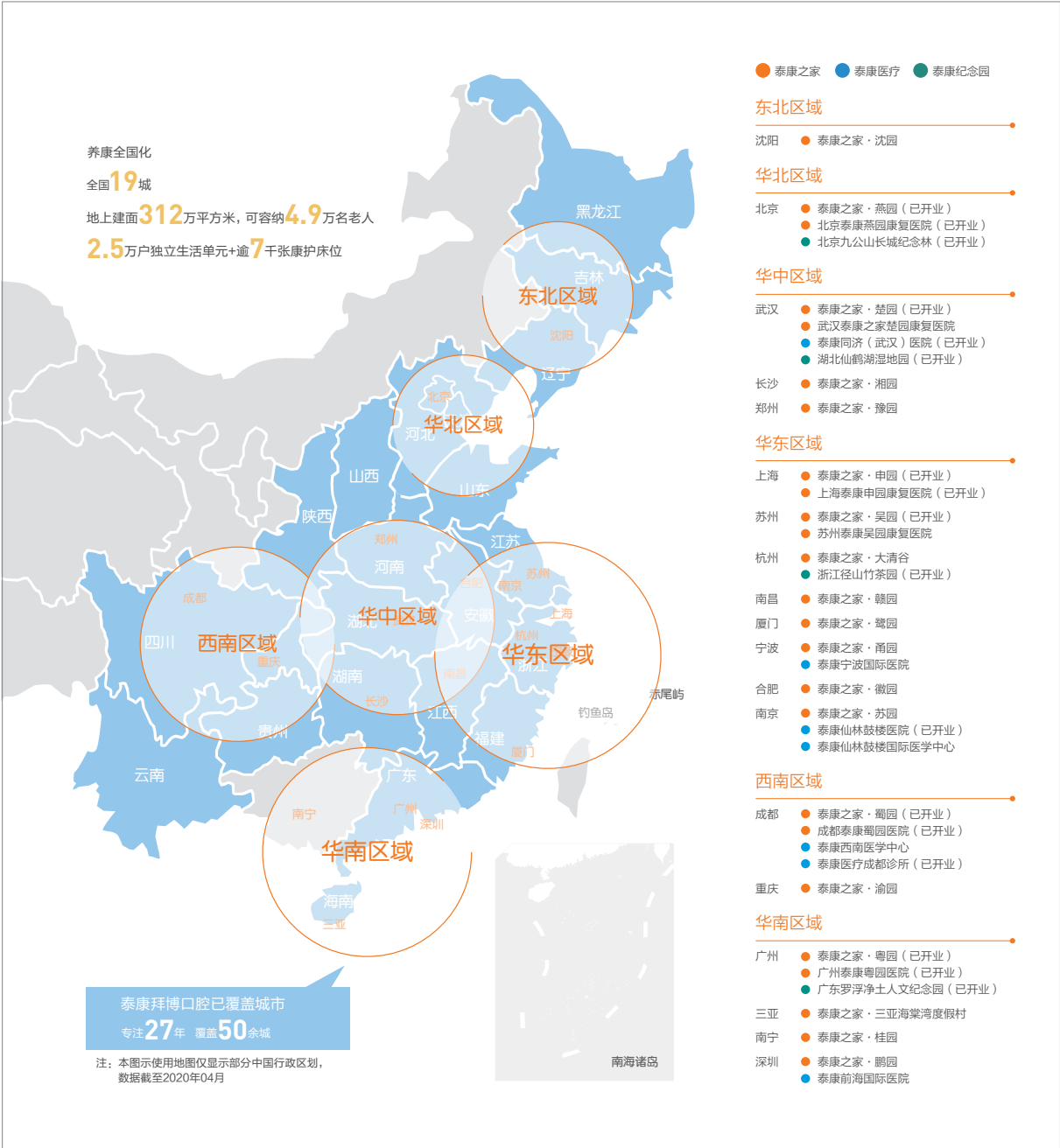




负责任经营
与创新发展

深耕医养康宁 助力健康中国

泰康顺应时代发展和民生需求，构建大健康产业生态体系，开创“活力养老、高端医疗、卓越理财、终极关怀”四位一体的商业模式。泰康健投聚焦“医养康宁”服务体系建设，旗下拥有泰康之家、泰康医疗、泰康纪念园、泰康健康产业基金等多个专业医养品牌，打造服务全国的生态化医养实体服务网络。泰康健投专注健康产业运营管理，组建专业化经管团队，整合国内外优质产业资源，助力大健康产业发展，服务大民生、大幸福工程。





扫码了解泰康大健康生态产业体系

泰康之家，深化养老革命

泰康之家养老社区以保险资金投资、开发和自持运营，单体项目总建筑面积10万平方米以上，可建设至少1,000户房间、容纳1,500人以上入住。社区引入美国CCRC持续照护模式，为居民提供独立生活、协助生活、专业护理、记忆照护四种生活服务区域，满足不同身体状况长者的照护需求，实现一站式退休生活解决方案。

2019年，泰康加速医养体系的全国化、网络化布局，已完成全国19个重点城市布局，地上建面312万平方米，可容纳4.9万名老人，规划2.5万户独立生活单元与逾7,000张康护床位。其中，北京、上海、广州、成都、苏州、武汉六地的高品质养老社区已正式运营，总运营床位数近6,000张，为约3,400名老年人提供专业化养老服务，倡导新型养老生活方式。

泰康之家独创“五位一体”生活方式——温馨的家、高品质医疗保健中心、优雅的活力中心、实现未尽梦想的开放的大学、长者心灵和精神的家园。2019年1月至11月间，泰康之家开展文化艺术、生命纪念、功能疗愈、特色节庆、外出交流各类活动478场、服务长者41,651人次，开展乐泰学院课程190门、支持长者设立运营兴趣俱乐部73个，提供运动健康专业服务81,440人次。

泰康坚持“一个社区，一家医院”的模式，全力打造泰康国际标准康复体系、泰康国际标准长期照护体系，推动医保资质落地，为社区长辈构建起“急救—慢病管理—康复”的三重防线，提供全方位、持续性的医疗健康服务。创新发展“1+N”照护模式，为居民提供全人全程管理，实现医养融合闭环。以泰康之家·燕园为例，入住居民1,500余位，平均年龄高达80.4岁，其中95岁以上的高龄老人24位，最年长者102岁，可谓是真正的“长寿社区”。



泰康之家鼓励居民自治，居民理事会对社区管理进行民主表决、提供意见。设立“时间银行”，鼓励居民参与俱乐部活动和义工服务。开发“银发智力”项目，与社区长者合作进行大数据研究、老年大学课程开发、课题研究等项目，鼓励居民“退而不休”，继续参与社会服务、发挥价值。

泰康之家社区医院既服务社区居民，也对保险客户、周边居民提供医疗服务。2019年，燕申粤蜀四地社区医院累计提供体检8.3万人次，门诊3.2万人次，住院2,400人次，成为区域公共医疗卫生资源的有效补充。

泰康之家高品质养老社区成为供给侧改革的样本产品，社会知名人士纷纷入驻，受到《华尔街日报》、日本NHK、法新社等媒体的关注与认可。

案例故事

老有所为，老有所乐，活出自己的精彩

刘葆锴叔叔与夫人孟繁敏阿姨是入住泰康之家·燕园的首户居民，他们在这里参与社区活动，享受活力生活。曾任高级工程师的刘叔叔总说自己搞了一辈子石油，是个不折不扣的艺术门外汉，但是入住燕园的第三年，他就举办了以“学乐”为主题的油画作品展。孟阿姨在燕园开设了布艺堆绣的手工兴趣班，担任义工讲师分享技艺，100多个社区老人一起学习，做出布艺堆绣画150多幅，既锻炼了手脑，也提高了审美情趣。孟阿姨还和伙伴们捐出作品支持溢彩公益，将义卖款以购买乐龄游戏的方式捐给了北京石景山区的一家养老院，把健康快乐的老龄观传递给更多老人。



泰康医疗，助力健康中国梦

目前，泰康医疗在全国核心区域建设五大医学中心，规划五千余张医疗床位，覆盖长三角、华中、大西南和粤港澳大湾区。泰康拜博口腔每年为百万中国人提供专业的口腔诊疗服务，坚定落地“支付+服务”的齿科闭环。2019年泰康成功获取首张互联网医院牌照，泰康互联网医疗业务进入加速期。

2019年9月，泰康医疗成都诊所正式对外亮相，标志泰康医疗在西南区域立体化布局进一步深化。12月，泰康成功竞得深圳市前海医疗卫生用地，将打造国际标准的高品质综合医院——泰康前海国际医院。



泰康纪念园，礼赞生命之美

泰康纪念园用传统文化塑造生命之美，创新“旅游+纪念园”的商业模式，打造集情感连接、社会教育、传统文化传承于一体，融艺术化、公园化、现代化于一身的乐土。目前泰康纪念园拥有北京九公山长城纪念林、广东罗浮净土人文纪念园、湖北仙鹤湖湿地园、浙江径山竹茶园四家墓园，并通过殡葬服务平台“爱佑汇”，发行《生前契约-礼赞人生》及提供生命礼仪服务。

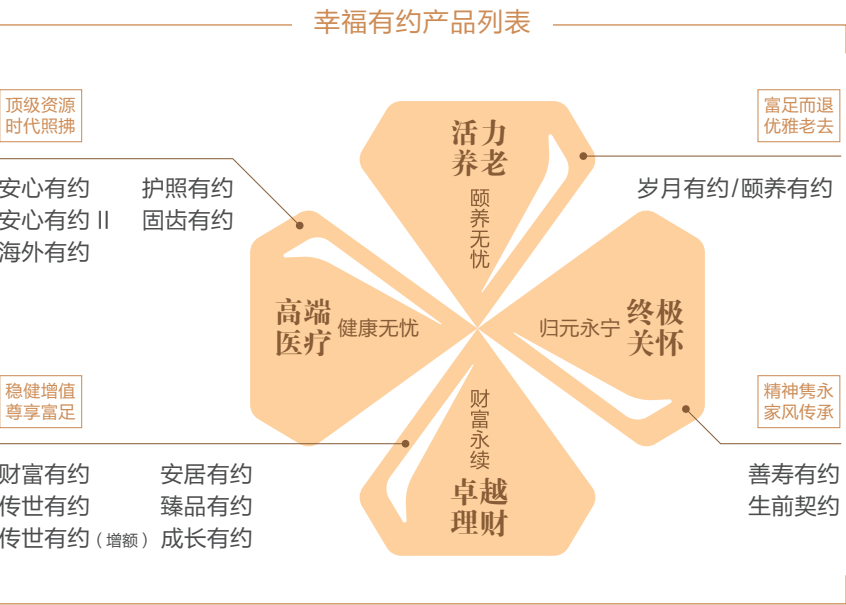
未来，泰康将进一步加快全国省会城市的布局及核心城市网络化的推进，中期规划约5万户养老单元，长期规划将达到20万户。



负责任的保险产品

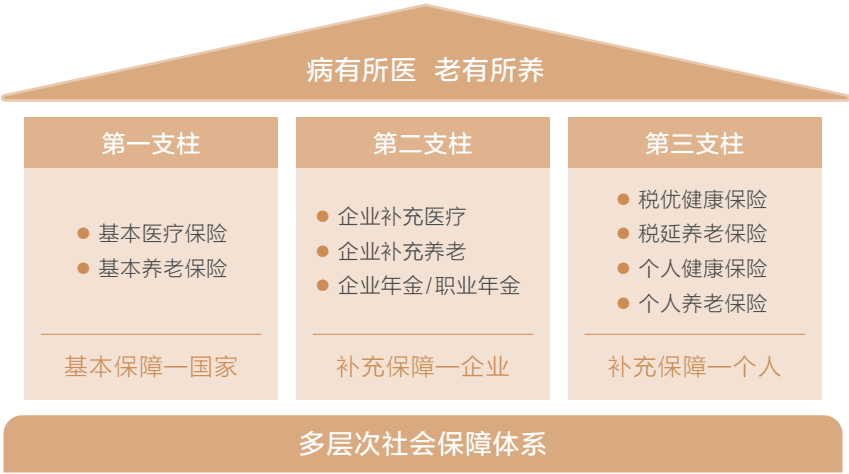
泰康建立了丰富完善的保险产品体系，充分满足客户对于意外风险防范、健康、医疗、养老、子女教育、家庭理财等方面的需求，为生命的每一个阶段提供悉心的呵护。

面对长寿时代的挑战与机遇，泰康人寿将虚拟保险与实体医养相结合，通过“幸福有约”保险计划，附加泰康之家养老社区保证入住函的方式，既为客户未来的长寿生活提供足够的资金积累，又提前锁定优质养老社区资源，实现了保险支付与养老服务的无缝对接。在该商业模式下，泰康打造了健康财富规划师（HWP）这一全新职业。“幸福有约”系列产品、泰康之家养老社区和健康财富规划师，三位一体满足长寿时代人们对美好生活的向往。





泰康养老产品线全面对接国家医养保障三支柱，同时服务政府、企业、个人，致力成为政府民生工程的最佳合作伙伴，企业员工医养福利保障的最佳供应商，为人民的美好生活保驾护航。



2019年，泰康大病保险、长期护理保险、医保支付方式改革、个账活化等政府医保项目累计192个，覆盖28省107城市，累计服务2亿人次。其中，长期护理保险服务上饶、成都等9个国家级试点城市和18个自行试点城市，累计支付护理待遇1.93亿元，为失能人员撑起保障伞，推动护理服务业发展。

泰康养老为广大雇主和雇员提供企业/职业年金、团体寿险、团体意外险、团体及个人健康保险及养老保险、税优健康保险、税延养老保险等一揽子福利医养解决方案。为30省市提供职业年金受托管理服务，为42万家企业的3,400万名员工提供医养保障服务，助力员工老有所养，病有所医，为企业引才留才提供保障。截至2019年底，泰康养老为全社会提供风险保障超30万亿。

案例故事

“长护为民”解决客户的后顾之忧

2019年9月10日，参保人的家属刘大爷走进泰康荆门长护项目负责人办公室，称赞泰康长护保险民生工程，并亲笔题写“长护为民”赠与泰康，表达感激之情。刘大爷的母亲因意外受伤长期瘫痪在床，刘大爷将母亲接到身边照料，但照护工作十分费力且护理无法做到位。工作人员向刘大爷详细介绍了长期护理保险产品及其办理流程。为了让刘大爷免于异地奔波，工作人员立即将其母亲的资料编档入库，通过泰康自主研发的长护系统，由沙阳县一网速达至荆门市，申报后所有的参保手续都可转至泰康荆门市长护服务管理中心办理，解决了刘大爷的后顾之忧。



泰康在线以“保险+科技”、“保险+服务”为主要商业模式，专注于互联网保险业务的创新开拓。产品涵盖互联网财产险、车险、健康险、意外险、货运险、责任险、信用保证保险等，同时可开展与互联网保险相关的技术服务与咨询服务。泰康在线加强大数据、云计算、人工智能等科技的应用，通过保险与医疗健康生态深度结合创新产品和服务，并与头部互联网企业全面开展合作，打造国际领先的科技型、服务型互联网保险公司。目前，泰康在线不仅在百万医疗险等险种上推出多款爆款产品，还在齿科保险、药品保险、慢病保险等领域形成多项创新成果。



针对农村家庭“因病致贫、因病返贫”问题，泰康在线自2017年起承保中国扶贫基金会发起的“顶梁柱”健康扶贫公益保险项目，至2019年底已承保贵州、云南、湖北等地17个贫困县，为超过100万现行贫困标准下18至60周岁的建档立卡贫困户提供健康保障，风险保额高达882.73亿元，阶段性赔付金额已达千万级，为贫困家庭带来了保障和希望，并荣获中国扶贫基金会顶梁柱健康扶贫公益保险项目“优秀合作企业”称号。

案例故事

“顶梁柱”健康扶贫公益保险，保障一个人，撑起一个家

祁成勇是贵州省习水县一名普通的农民。家里有几亩田可耕，还养了几头牛，生活充满了盼头。2012年，45岁的他被确诊为肺癌，家庭陷入困境。8次住院的花费就超过170,927元。全家在巨大经济压力的笼罩下艰难地维继生活。此时，泰康在线“顶梁柱”健康扶贫公益保险项目落地习水县。经过线上报案申请，仅3个工作日，第一笔理赔款就打到其银行卡上，帮助他们在重负之下得以喘息。保险为这样的家庭带来的不止是金钱，更是对未来的希望。



负责任的投资

支持国家重大基础设施与民生工程建设

泰康积极服务国家“一带一路”战略，通过股权、基金等方式为“一带一路”沿线重大项目提供长期资金支持，投资期限均在5年以上。泰康充分发挥保险资产投资长期性和稳定性的优势，积极参与支持国家重大基础设施与民生工程建设，集团投资的医养大健康投资项目包括医疗服务、养老社区、医疗科技及大健康产业基金等领域。

泰康与全国二十余省区市政府开展战略合作，助力地方民生建设和产业转型升级。2015年起，泰康在保险业务、职业年金、企业年金、社会保障体系建设、医疗养老及基础设施建设等方面与有关部门开展深层交流与深度合作，实现互利共赢。

 健康

- 领投国科恒泰，成为重要机构投资人
- 投资迈瑞医疗
- 投资无锡药明康德，全球领先的新药研发服务机构
- 领投天士力大健康产业基金
- 战略投资入股三博脑科

 生活

- 入股中国社区生鲜领军品牌“钱大妈”
- 山东国控泰康一期产业发展基金，投资20亿元
- 参与保利地产定向增发，成为第二大股东
- 参与中信水务股权和夹层投资

 能源

- 英国欣克利角C核电项目（HPC），泰康投资逾10亿英镑
- 中石油管道联合有限公司，领投360亿元
- 泰康-保利能源项目债权投资计划，投资30亿元

 基础设施

- 泰康和成都市共同合作设立和投资成都发展基金（一期），总投资300亿元
- 泰康-山东高速城镇化基金基础设施股权投资计划，投资120亿元
- 参与招商局华建公路改组，成为招商公路公司第二大股东
- 泰康开泰-铁路债权计划，投资100亿元
- 泰康-广东高速公路债权投资计划，投资40亿元
- 京沪高铁股权投资计划，投资30亿元
- 首次主导完成境内不动产夹层投资一万科物流基金，投资规模13.9亿元



助力世界大健康博览会召开，发起大健康产业基金

2019年4月，以“科技引领、健康未来”为主题的世界大健康博览会在武汉举行。泰康负责国际医养馆的组织与论坛协办，邀请海内外行业领袖共探大健康未来。与武汉市政府共同发起的200亿规模“武汉大健康产业基金”宣告落地，与武汉市江夏区政府就泰康大健康产业园项目签署战略合作框架协议，助力武汉打造世界大健康之都，拉动中部地区的大健康产业发展。



探索ESG管理与实践

泰康资产综合投资收益率表现优异，凭借长期、稳定、卓越的投资能力，受到客户广泛认可，截至2019年底，泰康资产管理总规模已超过1.7万亿元，退休金管理规模超过3,800亿元。泰康资产依托专业化团队，深化和完善多平台、多工具、多策略的投研体系建设，建立了全面、高效的风险管理体系，将风险识别、风险评估和风险策略贯穿于公司管理的全过程。

2018年1月，泰康资产正式加入香港金融管理局基建融资促进办公室（IFFO），成为首家加入IFFO的中资保险资产管理公司。2019年4月，泰康香港通过ISAE3402第二类鉴证，这标志着泰康香港的内部治理能力已达国际标准，同年7月，泰康香港加入了国际公司治理网络（International Corporate Governance Network），并在2020年1月获得亚洲家族办公室协会颁发的“成就大奖——在管治方面有良好表现的负责人机构”，这标志着泰康香港在ESG方面迈出了重要的一步。

创新职业发展

新时代呼唤新职业，泰康践行大健康战略，必然需要匹配一支高素质队伍。2019年，泰康健康财富规划师（HWP）项目全新起航，为保险行业开创了一个具有人文关怀又发展空间广阔的新职业。健康财富规划师从传统保险产品的销售者，转变为健康和财富管理的规划者。

2019年泰康认证健康财富规划师达1,678人，他们将为客户提供全生命周期和全财富周期的专业规划与一站式解决方案。2020年1月，泰康健康财富规划职业技能正式获得教育部国家职业资质的认可。



案例故事

健康财富规划师（HWP）



“当我退休时，我会因为对客户的专业和真心感到无愧于心。”
——泰康健康财富规划师
党玮娅

在英国完成本硕学业的党玮娅，学成回国后曾就职外资银行、自主创业，2018年4月加盟泰康。在参加了泰康与武汉大学联合推出的健康财富规划师（HWP）的培训之后，她愈加笃定自己的选择，“我们的讲师都是中国老龄化问题、精算、经济、公共卫生各领域政策的顶层设计师。他们帮我们进一步解析中国社会，特别是高净值人群的健康、医疗、养老需求，甚至是终极关怀的需求，启迪为客户服务的思路。我们学习健康管理、财富管理、养老规划、法律税务、家族传承等课程，以专业性解决高净值人群的需求。最重要的是，在泰康做保险让我有认同感，觉得自己在做一件正确而有责任感的事情。”

创新知识产权 发展



专利发展促知识产权保护

自2014年起，泰康建立知识产权管理机制，宣传培育知识产权保护意识，挖掘自主创新知识产权成果，颁布专利激励制度奖励职务发明，打造知识产权荣誉体系，表彰优秀创新事迹，推行知识产权KPI管理保障战略目标达成。

截至2019年底，泰康已申请专利1,454件、专利授权数量132件、商标申请数量5,610件、商标核准注册数量3,223件，为公司的科技驱动提供全面支持，并荣获2019至2021年度北京市知识产权示范单位。

基于保险行业科技研发特点，泰康建设了一整套知识产权服务产品体系，其中专利情报服务覆盖集团IT、医疗、纪念园、不动产等领域，为研发人员提供专利地图分析、专利技术解读等服务，提供研发策略参考，保障研发效率，降低研发成本，赋能科技研发人员。商标与著作权服务将知识产权审核与建议职能前置于设计及商务洽谈环节中，保障了泰康的合法权益。

举办创新大赛，激发创新活力

泰康建立了创新评价与孵化体系，以战略为方向，以价值为导向，构建泰康创新文化，发掘创新孵化项目。从2016年每年举办创新大赛评选活动，针对商业模式、产品技术、服务管理等方面，评选出具有较高战略价值、创新价值、经济价值、市场价值的创新项目，不仅在全集团内引导创新发展方向，也能切实结合泰康战略来重点培育优质项目。2016年以来，收到各类创新项目、创新产品及创新点子10,281项，并通过创新大赛表彰会的形式打造泰康创新、共聚、共享、共荣的大舞台，宣讲集团的创新政策，奖励优秀创新成果，分享国内外先进创新。



社会公益与
促进民生事业

溢彩公益赋能
养老行业发展

赋能养老行业发展，提升老人生活质量

泰康秉承“分享成功、奉献社会”的企业文化，在精准扶贫、医养大健康领域，不断提升履责的专业性与可持续性，构建集团、各子公司、生态企业、员工志愿者协同参与的“责任共同体”。

2017年泰康21周年司庆日，陈东升董事长宣布启动“溢彩公益计划”，提出在全国资助养老机构，用公益的力量推动养老行业发展，让更多的老人安享幸福晚年。2018年，发起设立泰康溢彩公益基金会，泰康公益步入新时代。

“溢彩千家”养老院资助计划，通过捐助医疗康复设备、培训养老从业人员、支持信息化建设等方式，提升养老机构的服务水平和硬件条件，改善老人生活质量，构建尊老、敬老的社会风尚。截至目前，累计捐助养老机构88家，覆盖26个省市及自治区，惠及老人超2.8万人。



泰康溢彩基金会与民政部社会福利中心合作“扶贫聚力、扶智成才——养老服务人才百县千人培训计划”，在三区三州等贫困地区开展养老服务培训，覆盖9省1,354名养老从业人员，推动贫困地区养老行业发展。



扫码观看
“溢彩这一年”公益短片



案例故事

溢彩公益是我们养老人的加油站

71岁的郭安海是江西上饶市福海老年公寓的院长，他管理的这家养老机构创办于2008年，是一家有500张床位的大型养老机构，也是溢彩千家养老院公益项目资助支持的机构之一。2019年8月，郭院长来到北京泰康商学院，参加了由泰康溢彩基金会组织的“养老机构管理者培训”。郭院长说：“两天的课程收获满满，学习了国家最新的养老政策和养老院运营管理知识，和40多名院长一起抱团充电，交流碰撞，对长寿时代的挑战和机遇也有了更多的思考。养老服务任重道远，回到上饶后要带领自己的养老院，为让更多的老人享受优质服务而继续努力！”



倡导人人公益，推动志愿服务

泰康将每年8月22日司庆日定为公益日，倡导公益文化与志愿精神。在司庆公益日，通过“溢彩这一年”公益短片回顾项目成果，溢彩先锋志愿者的队伍不断壮大，越来越多的泰康人贡献出时间、爱心、技能，参与助老、扶贫、助医等活动。他们走进养老院探望老人、走进社区举办健康宣教和防骗讲座、走进乡村扶贫义诊，用行动关爱生命，传递温暖正能量。



泰康武汉同济医院2019年共派出医疗服务团队共计360余人次。为社区居民、暑期儿童、企业员工、社会福利院长辈等群体提供各类免费健康服务约5,700人次。泰康拜博口腔持续开展“爱牙，在行动”公益项目，“爱牙车”流动科普义诊走进社区、企业，边远地区，传播口腔保健意识。泰康仙林鼓楼医院在世界慢阻肺日、世界肾脏日等主题日，深入社区举办义诊、健康宣教等活动。泰康西南医学中心和泰康成都诊所为先心病患儿及脑瘫患儿提供援助和支持。

多措并举支持脱贫攻坚大业

多形式支持脱贫攻坚

泰康通过一企帮一地、产业扶贫、健康扶贫、助学帮扶、助老公益、捐资捐物等多种形式参与扶贫攻坚，累计投入金额超5,000万元。

集团扶贫工作领导小组多次到察右后旗当郎忽洞苏木和察右中旗乌兰哈贡苏木调研，开展结对帮扶、定点扶贫工作。2019年，采购“两旗”的燕麦、藜麦、牛肉干及奶制品等农牧产品约600万元，帮助销售农牧产品，提高农牧户收入。“泰康溢彩公益计划”向察右中旗中心敬老院、察右后旗当郎忽洞苏木幸福院捐赠医疗康复及健身设备，改善养老机构硬件设施，提升老人的生活质量。

泰康人寿新疆分公司投身自治区“访惠聚”工作队，四年来，累计选派17名干部员工参与“访惠聚”工作队，支持贫困户、资助大学生、捐资捐建村委会等，共计投入资金约420万元。



捐建窑洞帮扶延安贫困留守老人，探索农村互助养老新模式

延安麻洞川乡赵台村，这里的留守老人普遍缺乏经济来源，缺乏亲人照料，而且患有各种慢性疾病。泰康溢彩基金会为村里的幸福院修建了10孔窑洞和配套设施，2019年1月28日农历小年这一天，老人们喜迁新居，开启了养老新生活。



“井冈山做法”开拓健康扶贫模式

泰康养老将健康扶贫作为精准扶贫的切入点和着力点，截至2019年底，泰康养老在全国开展精准扶贫项目15个，累计覆盖14省24市，累计赔付超过50万人次，赔付金额近2.8亿元，为广大贫困群众筑起了一道牢固的风险防范墙。

泰康养老参与井冈山贫困人口医疗附加险项目，将2万余名贫困服务对象纳入保障，每人最高赔付金额从6万元提至25万元。截至目前，该项目共赔付近万人，赔付支出超2,000万元，有效缓解了“因病致贫、因病返贫”。

案例故事

“井冈山做法”减轻贫困户的医疗费用负担

73岁的黄某某，井冈山市黄坳乡石角村墩背组村民，红卡户贫困人员，2019年3月因右股骨头缺血性坏死、多发性腔隙性脑梗死等疾病住院治疗，医疗费用约11万元，因为参保了医疗附加险，个人仅负担1万余元，大大减轻了其医疗费负担。她出院后，泰康扶贫项目工作人员多次关心其身体情况，还和吉安市青原区人民医院康复科的医生一起上门回访问。



教育公益

从1999年捐建希望小学开始，泰康持续支持教育公益事业。发起并赞助东润丘成桐中学科学奖、中国经济理论创新奖等项目，形成了完整的教育公益体系。泰康捐资支持武汉大学“人才引进基金”，助力人才强校战略。泰康还捐资支持中国政法大学，积极探索“校企合作、产学研融合、协同发展”的新机制，推进在大健康领域的法制研究、学术探索和理论实践。

泰康空间推动当代艺术发展

自2003年至2019年

3,700 万元
总投入公益资金

800 余位
帮助艺术家和学者

120 余场
无偿策划展览

100 余场
免费讲座

45.1 万名
累计覆盖观众

泰康于2003年创办非营利艺术机构“泰康空间”，持续赞助和推动中国当代艺术发展，并参与艺术生态的建设工作。泰康将艺术作品视作反映中国社会与历史变迁的文化瑰宝，珍视作品的保存与保护，深耕作品的学术研究。以展览、讲座、出版物等方式，为社会公众提供理解艺术及其背后社会和历史的新可能。



以收藏守护时代文化

2019年3月22日，由泰康主办的“中国风景：2019泰康收藏精品展”在北京798艺术区举办，展出了中国1940年代以来的70余件重要作品和丰富的文献。泰康致力于中国20世纪以来艺术的研究和收藏已十余年，已初步建立拥有相当规模的艺术收藏体系。不仅通过多种方式与社会公众共享这些人类精神财富，其稳定的收藏行为也为本土当代艺术市场的健康发展提供了正面力量。



实验性艺术的跨领域合作与走进社区

2019年10月18日，由泰康空间策展的年轻艺术家群展“度日”及“十年之后”在位于秦皇岛阿那亚社区的艺术中心和单向街书店分别举办，展出了包括影像、装置、摄影、行为等形式的艺术作品。这是泰康首次尝试与文学机构和商业旅游综合体社区跨界合作，年轻艺术家的实验性创作与文学主题系列活动相联结，向社区公众呈现文化艺术对社会的反思与创造性表达。



探索打破学科边界的交流模式

2019年，泰康空间共举办4场常规展览，涉及当代艺术历史性研究和年轻艺术家实验性创作方面的多种议题。此外还开展了30场工作坊、讲座、表演等形式的公众活动，为来自艺术、哲学、科技等领域的专家以及公众搭建了新的交流对话平台。全年约3.6万名观众走进和参与了泰康空间举办的展览及活动。

泰康试图建立跨领域、跨学科的交流与碰撞，以更宽广的研究视野促进对本土当代艺术的研究。同时面向广大公众，联系不同背景的人群，促进多维度的经验传递，持续探索公众对艺术的需求。



负责任雇主 与客户关怀

员工权益保障 与职业发展

以人为本的数字化人力资源

泰康秉承“以人才发展为核心”的理念，致力于吸引、培养、保留、激励一支市场化、专业化、年轻化、国际化的人才队伍，加速储备大健康、科技等领域多元化人才。目前泰康全体内外勤伙伴70余万人，合同制员工55,923人，通过打造具有泰康特色的人才培养体系，为员工发展提供土壤与机遇。通过科技创新，助力人力资源管理升级。



泰康保险集团荣获
怡安翰威特2018年中国最佳雇主

全球招聘，树立大健康雇主品牌

泰康始终秉持“以人才发展为核心”的理念，致力于吸引、培养、保留、激励一支市场化、专业化、知识化、年轻化、国际化的人才队伍。为打造大健康产业生态体系，吸引认同泰康价值观、具有全球经验视野、专业过硬的优秀人才加入泰康，集团招聘连续六年走向香港、北美、英国，走进西雅图、硅谷顶尖企业以及哈佛大学、哥伦比亚大学等顶尖高校，更打造了哈佛论坛招聘、哥大校园宣讲会等一系列全球招聘旗舰活动，树立起泰康大健康雇主品牌形象，为泰康国际化人才建设打下坚实基础。

规范管理，维护员工利益

泰康严格贯彻执行《劳动法》和《劳动合同法》的相关要求，与员工在平等自愿的基础上签订劳动合同。坚持全员签订劳动合同的原则，严格按照劳动合同保障员工权利。集团还建立了多维度表彰荣誉体系打通内外勤。其中司庆授勋作为公司员工最高荣誉，三届累计表彰220人次。

泰康按照国家法律法规为每位员工缴纳各类社会保险及住房公积金。此外，公司建立企业年金计划，并逐年扩大员工覆盖范围；为员工提供一系列内部专项产品和服务，如商业保险、医疗健康保险、员工配偶、子女保障等多项福利，同时为员工提供法定带薪年假，让员工更好地平衡工作与生活。

多元职业发展与培养体系

泰康关注每一个泰康人的职业生涯发展，针对应届生、青年干部、高潜干部、高管、社会专业人才、内部人才设立了不同的职业发展计划。通过鼓励人才胜任挑战性岗位、承担挑战性项目，持续促进每一位干部、员工全面快速成长。

2010年泰康启动“千人计划”，每年吸纳千余名优秀应届毕业生，由公司提供全方位的培养与锻炼。“千人计划”涵盖所有子公司的应届毕业生，它包含了校园招聘、人才培养、薪酬设计、绩效管理等方面，是支持公司未来发展的大型人才项目。截至2019年，先后有九期“千人计划”学员进入训练营学习并顺利结训。

泰康为广大员工提供多元化成长与发展机会，全集团所有岗位归属管理、专业双通道以及七条专业主序列，鼓励并支持全体员工专业深耕、勇担责任、纵向晋升、横向拓展。同时针对各类员工的需求和特点，推出了十余项培养项目，形成了层次清晰的干部、员工培养体系。

泰康持续关注员工安全健康及沟通渠道的顺畅。2019年，泰康举办的安全培训共计有23,621人次参加，还举办了2次员工满意度调查及1次职工代表大会，打通了员工与管理层的沟通渠道。



打造员工喜欢的办公环境



2013年，泰康中关村创新中心落成，为泰康伙伴营造了一个绿色的休憩场所。2016年，集培训和会议为一体的现代化培训基地——泰康商学院正式落成，采用国际化设计理念和一流硬件设施，打造国内领先的产、学、研一体化平台，成为全体泰康伙伴的精神家园。2019年，泰康图书馆正式落成，面积近1,800平方米，集图书咖啡、沙龙活动、艺术鉴赏为一体，为泰康伙伴提供了高品质的学习、休闲、交流平台。

泰康总部集团大厦位于北京CBD核心区Z12地块，总建筑面积近19万平方米，地上45层216米，以中国古代礼地的玉器“琮”为造型，塑造出泰康优雅稳健的企业形象。大厦功能齐全，充分满足不同层级、不同类型的办公、会议、接待和生活需求。采用全智能机电系统，为全体员工打造绿色、高效的办公体验。泰康总部集团大厦将成为泰康的新窗口、新名片、新坐标，传递泰康的企业形象和文化。



人文关怀与尊重各类社会群体

泰康招聘时注重为残疾人提供公平就业机会，保险代理人队伍中不乏身残志坚，开朗乐观的残疾人员工，他们凭借自身的努力获得尊重，在公司关怀下经营自己的事业。集团也关注女性员工的身心健康，每年为女性员工提供个性化体检，提供特色保险产品保障女性健康，为生育期女员工提供带薪产假及产检假等。

丰富多彩的文娱生活，助员工“在泰康，更健康”

泰康持续开展形式多样的文体活动，丰富员工业余生活。2019年举办了健步走、体重管理大赛、趣味运动会等丰富的健康管理活动，倡导积极向上的健康文化。开展健康大讲堂、慢病管理、私人医生精准干预等活动，让员工“在泰康，更健康”。2019年，共有27人开通员工专享重大疾病绿色通道服务，服务公司十年员工境外出游人数1,500人，特增加约30人二十年员工境外游，举办七届新春庙会，满足员工多元文娱需求。



数字化人力资源，科技驱动人才发展

泰康构建全新的数字化人力资源管理平台，在理顺业务流程、整合公司资源、提升管理效率、提升员工体验等方面贡献价值。依托数字化平台打造的内部核心应用“泰家园”App，已经成为泰康员工的沟通互动平台，并作为统一入口承载办公、服务等移动端功能，成为泰康宣导公司文化的核心渠道。

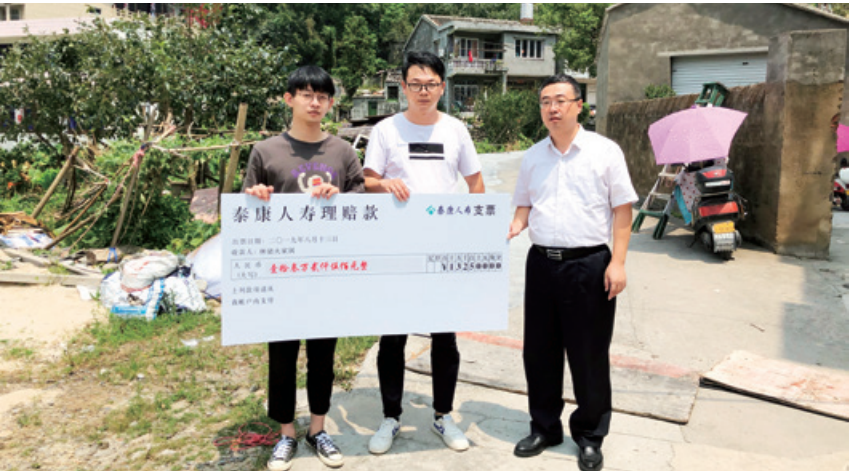


提升客户
满意与金融
知识普及

买保险就是尊重生命，是泰康对保险终极价值的深刻诠释。从快捷高效的理赔，到体贴入微的电话回访；从四位一体的服务窗口——泰康新生活广场，到创新的微服务，泰康把服务看作企业的生命。

贴心服务，客户至上

每一次重大灾害时，泰康通过开设理赔绿色通道、出险区域短信慰问及报案提醒、出险客户探视、上门理赔服务等，实现快速处置，保证客户服务的有效落地。2019年，泰康共处置突发事件96起，快速赔付“金海翔号”货轮二氧化碳泄漏事故，多举措处置台风“利奇马”灾害。



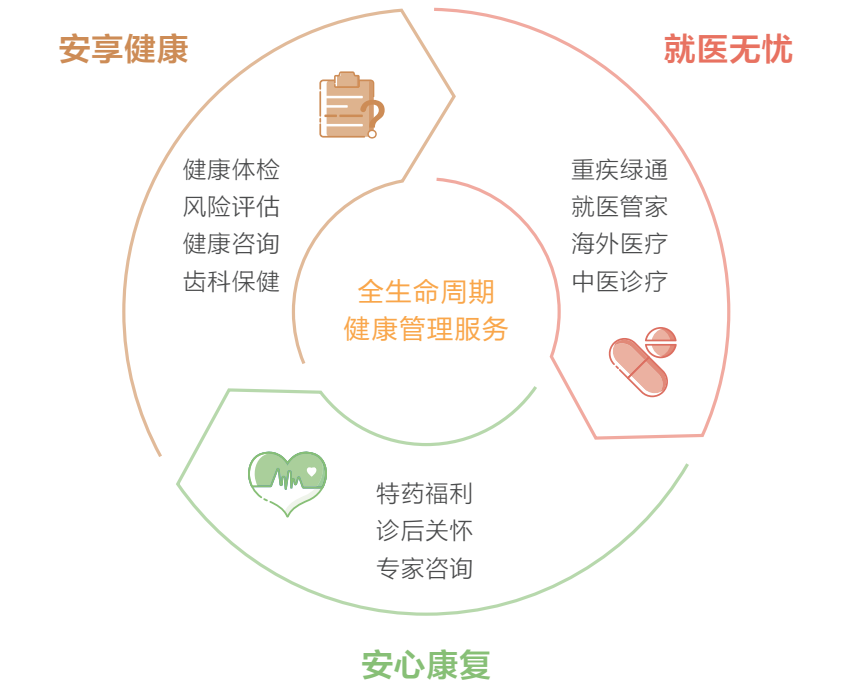
健保通是泰康人寿与国内优选医疗机构建立的医险合作网络，通过系统联网对接实现必要信息共享，为客户提供一站式结算服务，搭建商业健康险与医疗机构深度合作桥梁。截至2019年底，覆盖290余个城市，网络内医院2,000余家。



全面健康管理
守护客户健康

2019年，泰康提出“客户在线”的线上化服务理念，推出泰生活App，以大健康战略为指引，为客户提供保险、健康、养老、财富等全方位服务内容。

2019年7月，泰康人寿首届大健康服务季首场发布会举行，以“享健康、护全程”为主题，向客户发布重疾就医绿色通道服务以及就医管家服务体系等大健康服务内容。



泰康立足于健康保障、健康服务、医疗网络及医疗控费的专业平台，以客户实际的医疗健康需求为出发点，充分发挥保险与医疗的纽带作用，积极探索健康保险产品与健康管理服务的深度结合模式。

就医协助服务为符合标准的客户提供国内知名医院的专家门诊、检查、住院等预约安排。同时倾力打造就医管家服务，在一个完整的就诊周期中持续守护客户。就医流程线上可见，减少焦虑，提升就医体验，帮助客户解决就医难题。

泰康人寿体检网点遍布全国，让客户无需走远即可就近体检。甄选国内知名权威体检机构，保证体检结果的权威性、专业性。自建“体检云”平台，实现体检数据结构化对接，历年健康趋势一目了然。截至2019年，全国体检网点突破650个，体检业务覆盖160个城市。

新生活体验中心

泰康新生活体验中心是为广大客户打造的线下极致体验空间。以“互联网+大健康”为主题，从泰康全景介绍到大健康战略解读，通过多互动体验，配合泰康解说员的专业讲解，让客户身临其境体验到泰康“新生活”。

普及金融知识，增强投资风险防范意识

近年，金融投资安全风险正在侵蚀中国老人的健康养老生活，泰康资产在泰康之家各养老社区设立理财服务站，定期举办投资私享会，提供理财诊断、投资风险教育，帮助社区长辈树立风险防范意识，抵御外部高息诱惑。泰康资产的志愿者还走进社区，开展老年人金融防诈骗讲座，普及金融知识。

泰康人寿利用线上渠道，定期发布“十大承保案例”。制作通俗易懂的视频，普及保险基础知识，至今在泰行销App已上线20门课程。泰康人寿还组建了由两核专家组成的“康乃馨大健康兼职讲师团”，向客户宣讲理赔案例、特色服务等。同时创办康乃馨大健康讲堂，统一开发面向客户的标准化课件，对理赔案例、理赔数据、特色理赔服务进行统一、标准化的宣导。



“3·15” 教育宣传活动

泰康认真落实银行业和保险业监督管理工作会议决策部署，按照《关于开展2019年“3·15”银行业和保险业消费者权益保护教育宣传周活动的通知》要求，积极开展保险业消费者权益保护教育宣传周活动，提升金融服务品质，普及金融消费安全知识，持续推动消费者权益保护工作。



集团在“3·15”教育宣传周期间，共计1,898位各级机构负责人参加消费者权益保护宣教活动，累计发放40万余份宣传资料，吸引396万人次参与。借助电视、广播、报刊渠道报道383次，微信推送937条，实现57万次的阅读量；同时组织开展知识竞赛活动162次，吸引56.3万人次参与；发布消费风险提示或消费警示信息9,377次，召开163次消费者座谈会，超4万次消费者咨询解答，化解1,030件消费者纠纷，为消费者挽回直接经济损失414万元。



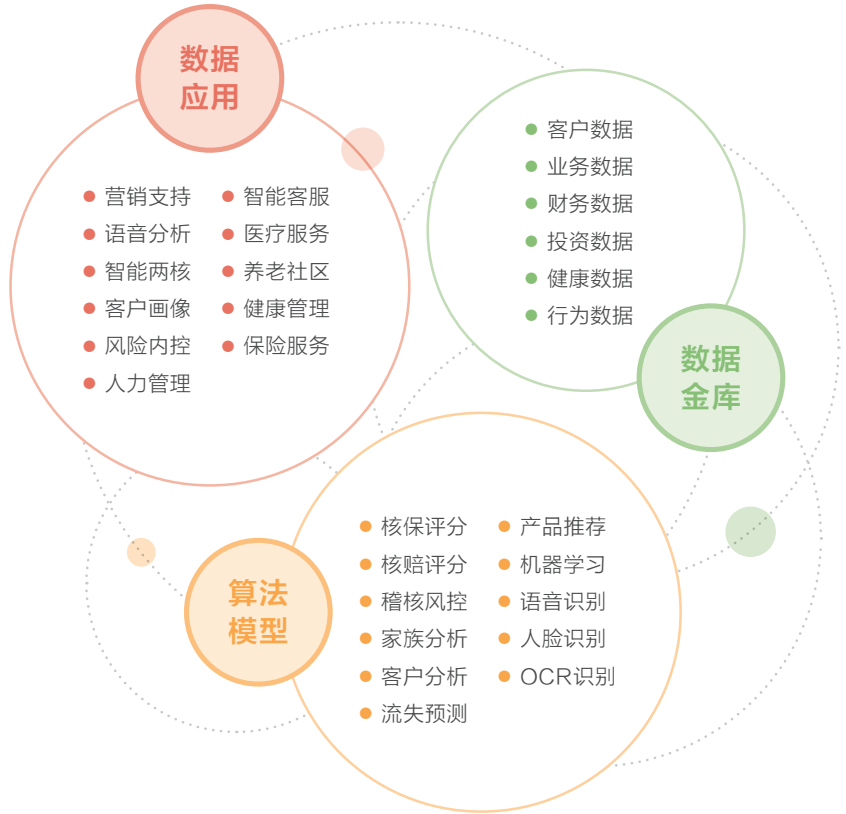
数字赋能
与科技应用

数字赋能与科技应用

泰康坚定拥抱互联网时代，高度重视科技能力建设，重点打造移动互联、大数据、人工智能、云计算、区块链五大核心能力，对内赋能业务，打造智慧保险和智慧健康，实现销售在线、客户在线、管理在线；对外建设行业共享开放平台，赋能中小保险、健康、医疗、体检等机构。

科技创新

科技驱动是公司的战略和核心工作，泰康建立科技创新产品孵化机制，聚焦人工智能、互联网医疗、智慧养老等方向推动科技创新。现已打造人脸识别平台、语音分析平台、OCR（文字识别）平台等多个智能平台，在数百个线上、线下业务场景中应用，极大提升运营效能和客户体验。



打造大内容云平台，构建大健康内容生态圈

泰康引入融媒“中央厨房”模式，打造大内容云平台，实现大健康内容一体策划、一次采集、多次生成、融媒传播，以科技赋能宣传内容生产和传播。目前，大内容云平台已实现公司官网和泰行销一键签发。未来，大内容云平台将作为泰康大健康内容的总蓄水池，对接泰生活App和泰家园App，融入销售在线、客户在线、管理在线，赋能泰康大健康生态体系。

销售在线

销售在线的本质是通过数字化转型驱动业务效率的蜕变，泰康积极运用科技手段武装传统保险，通过渠道、产品和服务等创新提升销售效率，强化大数据及智能应用降低运营成本，让保险更安心、更便捷、更实惠。

客户在线

客户在线旨在提升服务效率与客户体验，泰康打造泰生活App作为客户服务统一入口，一方面整合全集团服务，结合智能应用提供一站式服务；另一方面实现客户服务线上化，沉淀客户数据，完善客户画像，助力销售。

管理在线

管理在线旨在推进科技驱动的管理效率改革，泰康打造泰家园App作为泰康人的线上办公平台，生产和聚合大量的员工数据，融DHR、OA、财务在线等管理系统数据，精益化人力管理。



科技增效，降本减损

泰康统筹数字化控费基础，持续推进健康险健康医疗的信息数字化进程。利用OCR技术自动识别体检报告、理赔医疗单证健康医疗信息，体检报告240项指标全量识别准确率达88%，在七个地区上线理赔医疗单证识别，结构化准确率达50%。通过引入中银保信全行业保单数据及13省市医保数据用于反欺诈，累计减损超过8,500万元。通过整合打通内部数据，形成四类数字化控费应用产品（黑名单/灰名单、疾病自动筛选模型、健康风险分级、累计风险保额）赋能子公司风控，共减损约1.72亿元。

通过优化流程、数智增效等操作，累计节约共享成本超3,000万元。机器人客服服务量三年复合增长率41%，2019年达35%，节省成本2,264万元。智能两核模型和数字化调查节省544万元人力成本。

6大
人工智能平台50种能力

270%
智能核保提效

100+
万次
日均服务

100+
件
申请专利

250+
个
智能应用场景

1,000+
服务器
两地四中心

GRI内容索引

GRI标准编号	披露项编号	披露项名称	是否披露	对应章节
GRI 102	102-1	组织名称	已披露	关于泰康
GRI 102	102-2	活动、品牌、产品和服务	已披露	关于泰康
GRI 102	102-3	总部位置	已披露	关于泰康
GRI 102	102-4	经营位置	已披露	关于泰康
GRI 102	102-5	所有权与法律形式	已披露	关于泰康
GRI 102	102-6	服务的市场	已披露	关于泰康
GRI 102	102-7	组织规模	已披露	关于泰康
GRI 102	102-8	关于员工和其他工作者的信息	已披露	关于泰康
GRI 102	102-9	供应链	已披露	合规发展与可持续运营（推动绿色办公运营）
GRI 102	102-10	组织及其供应链的重大变化	已披露	合规发展与可持续运营（推动绿色办公运营）
GRI 102	102-11	预警原则或方针	已披露	合规发展与可持续运营（风险管控与信息安全）
GRI 102	102-12	外部倡议	已披露	合规发展与可持续运营（诚信透明与合规发展） 负责任经营与创新发展（负责任的投资）
GRI 102	102-13	协会成员资格	已披露	合规发展与可持续运营（诚信透明与合规发展） 负责任经营与创新发展（负责任的投资）
GRI 102	102-14	高级决策者的声明	已披露	董事长致辞
GRI 102	102-15	关键影响、风险和机遇	已披露	迎接长寿时代，共享泰康方案
GRI 102	102-16	价值观、原则、标准和行为规范	已披露	可持续发展战略（公司治理与商业守则）
GRI 102	102-17	关于道德的建议和关切问题的机制	已披露	合规发展与可持续运营（诚信透明与合规发展）
GRI 102	102-18	管治架构	已披露	可持续发展战略（公司治理与商业守则）
GRI 102	102-19	授权	已披露	可持续发展战略（公司治理与商业守则）
GRI 102	102-20	行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	已披露	可持续发展战略（公司治理与商业守则）
GRI 102	102-21	就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	已披露	可持续发展战略（利益相关方沟通与实质性议题分析）
GRI 102	102-22	最高管治机构及其委员会的组成	已披露	可持续发展战略（公司治理与商业守则）
GRI 102	102-23	最高管治机构主席	已披露	2019年可持续发展大事记 可持续发展战略（公司治理与商业守则）
GRI 102	102-24	最高管治机构的提名和甄选	已披露	2019年可持续发展大事记 可持续发展战略（公司治理与商业守则）
GRI 102	102-25	利益冲突	已披露	合规发展与可持续运营（诚信透明与合规发展）

GRI标准编号	披露项编号	披露项名称	是否披露	对应章节
GRI 102	102-26	最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	已披露	可持续发展战略（公司治理与商业守则）
GRI 102	102-27	最高管治机构的集体认识	已披露	董事长致辞
GRI 102	102-28	最高管治机构的绩效评估	未披露	—
GRI 102	102-29	经济、环境和社会影响的识别和管理	已披露	可持续发展战略（公司治理与商业守则）
GRI 102	102-30	风险管理流程的效果	已披露	合规发展与可持续运营（风险管控与信息安全）
GRI 102	102-31	经济、环境和社会议题的评审	已披露	可持续发展战略（利益相关方沟通与实质性议题分析）
GRI 102	102-32	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	已披露	可持续发展战略（公司治理与商业守则）
GRI 102	102-33	重要关切问题的沟通	已披露	可持续发展战略（利益相关方沟通与实质性议题分析）
GRI 102	102-34	重要关切问题的性质和总数	已披露	可持续发展战略（利益相关方沟通与实质性议题分析）
GRI 102	102-35	报酬政策	未披露	—
GRI 102	102-36	决定报酬的过程	未披露	—
GRI 102	102-37	利益相关方对报酬决定过程的参与	未披露	—
GRI 102	102-38	年度总薪酬比率	未披露	—
GRI 102	102-39	年度总薪酬增幅比率	未披露	—
GRI 102	102-40	利益相关方群体列表	已披露	可持续发展战略（利益相关方沟通与实质性议题分析）
GRI 102	102-41	集体谈判协议	未披露	—
GRI 102	102-42	识别和遴选利益相关方	已披露	可持续发展战略（利益相关方沟通与实质性议题分析）
GRI 102	102-43	利益相关方参与方针	已披露	可持续发展战略（利益相关方沟通与实质性议题分析）
GRI 102	102-44	提出的重要议题和关切问题	已披露	可持续发展战略（利益相关方沟通与实质性议题分析）
GRI 102	102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	已披露	关于本报告
GRI 102	102-46	界定报告内容和议题边界	已披露	关于本报告
GRI 102	102-47	实质性议题列表	已披露	可持续发展战略（利益相关方沟通与实质性议题分析）
GRI 102	102-48	信息重述	已披露	关于本报告
GRI 102	102-49	报告变化	已披露	关于本报告
GRI 102	102-50	报告期	已披露	关于本报告
GRI 102	102-51	最近报告的日期	已披露	关于本报告
GRI 102	102-52	报告周期	已披露	关于本报告

GRI标准编号	披露项编号	披露项名称	是否披露	对应章节
GRI 102	102-53	可回答报告相关的问题的联系人信息	已披露	关于本报告
GRI 102	102-54	符合GRI标准进行报告的声明	未披露	—
GRI 102	102-55	GRI内容索引	已披露	GRI内容索引
GRI 102	102-56	外部鉴证	未披露	—
GRI 103	103-1	对实质性议题及其边界的说明	已披露	可持续发展战略（利益相关方沟通与实质性议题分析）
GRI 103	103-2	管理方法及其组成部分	已披露	可持续发展战略（助力SDGs实现） 可持续发展战略（公司治理与商业守则）
GRI 103	103-3	管理方法的评估	已披露	可持续发展战略（公司治理与商业守则）
GRI 201	201-1	直接产生和分配的经济价值	已披露	2019年关键数据 合规发展与可持续运营（稳健经济与可持续绩效） 抗击疫情，贡献泰康力量
GRI 201	201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	未披露	—
GRI 201	201-3	义务性固定福利计划和其他退休计划	已披露	负责任经营与创新发展（创新职业发展） 负责任雇主与客户关怀（员工权益保障与职业发展）
GRI 201	201-4	从政府获得的经济支持	未披露	—
GRI 202	202-1	按性别的标准起薪水平工资与当地最低工资之比	未披露	—
GRI 202	202-2	从当地社区雇佣高管的比例	未披露	—
GRI 203	203-1	基础设施投资和支持性服务	已披露	负责任经营与创新发展（负责任的投资）
GRI 203	203-2	重大间接经济影响	已披露	迎接长寿时代，共享泰康方案 负责任经营与创新发展（创新知识产权发展） 负责任经营与创新发展（负责任的保险产品） 负责任经营与创新发展（深耕医养康宁助力健康中国） 社会公益与促进民生事业（溢彩公益赋能养老行业发展） 社会公益与促进民生事业（多措并举支持脱贫攻坚大业） 社会公益与促进民生事业（泰康空间推动当代艺术发展） 数字赋能与科技应用 负责任雇主与客户关怀（提升客户满意与金融知识普及）
GRI 205	205-1	已进行腐败风险评估的运营点	已披露	合规发展与可持续运营（诚信透明与合规发展）
GRI 205	205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	已披露	合规发展与可持续运营（诚信透明与合规发展）
GRI 205	205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	未披露	—
GRI 302	302-1	组织内部的能源消耗量	已披露	合规发展与可持续运营（推动绿色办公运营）
GRI 302	302-2	组织外部的能源消耗量	未披露	—
GRI 302	302-3	能源强度	未披露	—
GRI 302	302-4	减少能源消耗量	未披露	—

GRI标准编号	披露项编号	披露项名称	是否披露	对应章节
GRI 302	302-5	降低产品和服务的能源需求	已披露	合规发展与可持续运营（推动绿色办公运营）
GRI 305	305-1	直接（范畴1）温室气体排放	未披露	—
GRI 305	305-2	能源间接（范畴2）温室气体排放	未披露	—
GRI 305	305-3	其他间接（范畴3）温室气体排放	未披露	—
GRI 305	305-4	温室气体排放强度	未披露	—
GRI 305	305-5	温室气体减排量	未披露	—
GRI 305	305-6	臭氧消耗物质（ODS）的排放	不适用	—
GRI 305	305-7	氮氧化物（NOX），硫氧化物（SOX），和其他重大气体排放	不适用	—
GRI 306	306-1	按水质及排放目的地分类的排水总量	未披露	—
GRI 306	306-2	按类别及处理方法分类的废弃物总量	未披露	—
GRI 307	307-1	违反环境法律法规	未披露	—
GRI 308	308-1	使用环境标准筛选的新供应商	已披露	合规发展与可持续运营（推动绿色办公运营）
GRI 308	308-2	供应链对环境的负面影响以及采取的行动	已披露	合规发展与可持续运营（推动绿色办公运营）
GRI 401	401-1	新进员工和员工流动率	未披露	—
GRI 401	401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职工员工）的福利	已披露	负责任雇主与客户关怀（员工权益保障与职业发展）
GRI 401	401-3	育儿假	已披露	负责任雇主与客户关怀（员工权益保障与职业发展）
GRI 402	402-1	有关运营变更的最短通知期	未披露	—
GRI 404	404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	未披露	—
GRI 404	404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	已披露	负责任雇主与客户关怀（员工权益保障与职业发展）
GRI 404	404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	已披露	负责任雇主与客户关怀（员工权益保障与职业发展）
GRI 405	405-1	管治机构与员工的多元化	已披露	可持续发展战略（公司治理与商业守则） 负责任雇主与客户关怀（员工权益保障与职业发展）
GRI 405	405-2	男女基本工资和报酬的比例	未披露	—
GRI 414	414-1	使用社会标准筛选的新供应商	已披露	合规发展与可持续运营（推动绿色办公运营）
GRI 414	414-2	供应链对社会的负面影响以及采取的行动	未披露	—

读者意见反馈

感谢您对我司可持续发展工作的支持与鼓励，我们诚挚地邀请您提供反馈建议与意见，我们期待您的反馈，并欢迎您的来信与来电。

- 电话：+86 010 61046281
- 电子邮件：suxue05@taikanglife.com
- 邮寄地址：北京市西城区复兴门内大街156号泰康人寿大厦
- 邮编：100031

为了向与您一样的利益相关方提供更专业、更有价值的可持续发展信息，持续提升我们的可持续发展报告质量，请您协助完成意见反馈表中的相关问题，并以如下方式反馈给我们：

- 邮寄：请在信封上注明《可持续发展报告读者意见反馈表》
- 电邮：请使用邮件标题“可持续发展报告读者意见反馈表”
- 电话：

1. 您对本报告是否满意？	很好	较好	一般	较差	很差
2. 您认为我们履行可持续发展的情况是否得到了完整的信息披露？	很好	较好	一般	较差	很差
3. 您希望了解的信息在本报告中是否被完整披露？ 具体有哪些？	请填写：				
4. 您认为本报告的篇幅是否合适？	很好	较好	一般	较差	很差
5. 您认为本报告的内容结构、文字表述是否合理？	很好	较好	一般	较差	很差
6. 您对本报告的设计风格是否满意？	很好	较好	一般	较差	很差
7. 您对我们可持续发展的信息披露工作还有哪些建议？	请填写：				

您的信息：

姓名：_____ 职务：_____ 工作单位：_____

联系电话：_____ 电子邮件：_____

泰康保险集团股份有限公司



客服电话 **95522**
www.taikang.com