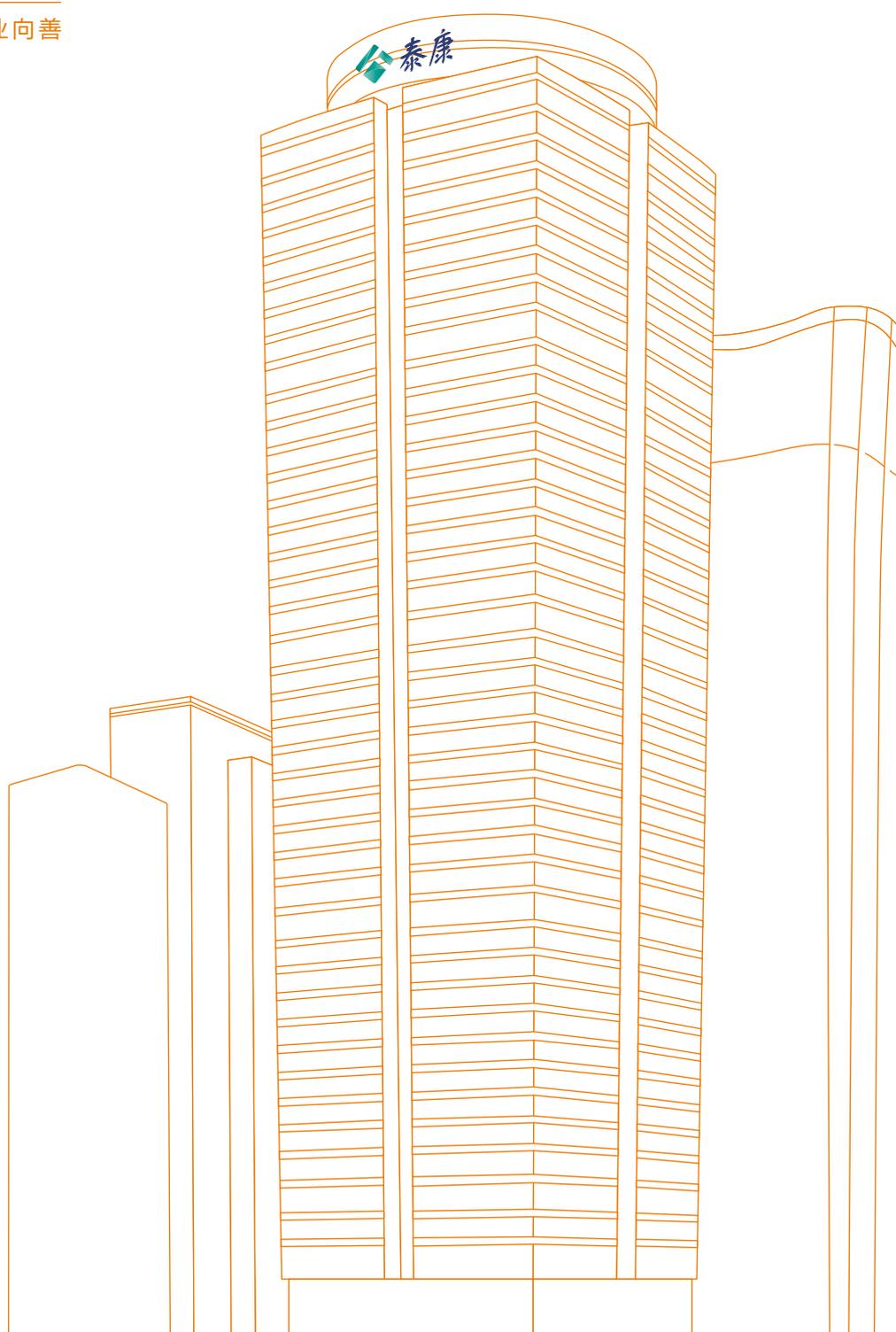


2020

企业社会责任报告

初心不改 创新永续 商业向善



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 2020 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：2020 年 1 月 1 日至 2020 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 2021 年 5 月 31 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《2020 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。

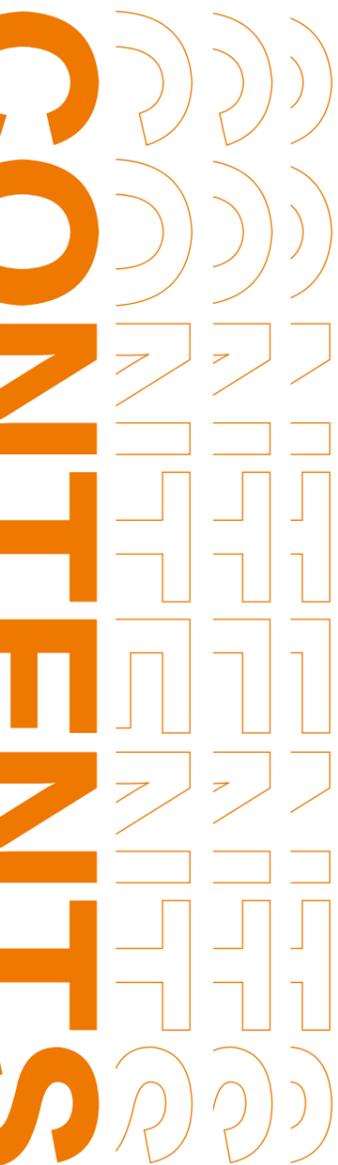
报告发布形式

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，可以通过邮件 suxue05@taikanglife.com，与我们联系。

初心不改

创新永续

商业向善



目录

01 董事长致辞

03 关于泰康保险集团

05 2020 年关键数据

07 2020 年可持续发展大事记

11 2020 年可持续发展奖项

13 可持续发展战略

15 公司治理与商业守则

18 党建引领促进发展

19 长寿时代，泰康方案

21 合规发展与可持续运营

23 诚信透明与合规发展

24 稳健经济与可持续绩效

25 风险管控与信息安全

27 推动绿色办公运营

29 负责任经营与创新永续

29 负责任的保险产品

33 深入参与医保基金监管

33 负责任的投资

33 促进大健康互动交流与法治建设

35 健康财富规划师（HWP）项目

36 创新知识产权发展

37 医养康宁助力健康中国

41 深耕高品质养老服务，持续推动养老革命

43 提供专业医疗保障，护航长辈生命安全

44 严守抗疫防线，为长辈构建安全堡垒

45 稳定发展推进价值医疗

46 终极关怀倡导生命价值观

47 商业向善与社会公益

49 同心抗疫，贡献泰康力量

50 设立公共卫生及流行病防治基金，长效应对公卫挑战

51 溢彩公益赋能养老行业发展，助养老变享老

53 泰康空间推动当代艺术发展

55 多措并举，助力脱贫攻坚与乡村振兴

57 负责任雇主与客户关怀

59 全球招聘，打造大健康雇主品牌

60 多元职业发展与人才培养体系

61 规范管理，维护各类社会群体利益

62 数字化人力资源

63 提升客户满意与金融知识普及

65 创新科技与数字化应用

67 产业互联网转型实践，促大健康战略落地

68 获互联网医院牌照，提供优质线上医疗服务

68 智慧养老和智慧医院建设，提升客户体验

68 打造大内容云平台，构建大健康内容生态圈

69 GRI 内容索引与 SDGs 对标索引

73 读者意见反馈



董事长致辞

2020 年是极不寻常的一年，新冠肺炎疫情给世界带来了前所未有的挑战。2020 年也是值得铭记的一年，全国人民万众一心，战疫取得了重大战略成果，我们一起见证人间大爱，用行动向生命致敬。

这一年，泰康持续布局的大健康产业生态体系全面发力，展现出强大的能量和韧性。我们以非凡的勇气和担当，倾集团之力参与战疫，守护人民健康。泰康捐款捐物捐保险超 1 亿元，设立“公共卫生及流行病防治基金”，泰康同济（武汉）医院在“战火”中诞生，联合解放军医疗队救治 2060 位患者，获得“全国抗击新冠肺炎疫情先进集体”的国家荣誉。我们也始终记挂着客户与员工，率先推出“爱心保”公益保障计划，慰藉医护人员和客户近 1700 万人；泰康之家长寿社区成为安全“堡垒”，实现居民与工作人员“零感染”。“危难当头、匹夫有责、敢于担当、勇往直前”，为泰康精神增添了英雄主义的底色。

这一年，我们发扬“零点精神”，迎难而上，化危为机。营业收入、净利润实现正增长，净资产突破千亿，泰康再次荣登《财富》世界五百强，排名大幅跃升，位列 424 名，展示了战略的胜利与公司的实力。我们把长寿时代的思想理论与泰康的商业模式结合，提出“长寿时代 泰康方案”，开启新三年战略。泰康方案整合虚拟保险支付和实体医养服务，把“从摇篮到天堂”的理想变成现实的商业模式，提供覆盖全生命周期的产品与服务，满足人们对长寿、健康、富足的需求。

作为一家秉持长期主义价值观的企业，泰康坚定地将医养事业进行到底，创新商业模式，构建大健康生态体系。通过在全国布局高品质的泰康之家长寿社区，让更多长辈从养老变享老，活出精彩人生。泰康还积极融入应对老龄化挑战、脱贫攻坚与乡村振兴、双碳战略与绿色发展等时代命题之中，在经济、社会、环境等方面勇担更多责任，创造更多价值。通过溢彩助老、公共卫生、文化艺术三大公益板块，增进民生福祉。溢彩千家养老机构资助项目，赋能养老机构发展，帮助近 4 万名老人享有更健康、更有尊严的生活。

人类社会发展的终极目标，就是社会和谐、家庭幸福和身体健康。泰康的事业与人的生命、健康、财富紧密相连。商业向善的本质就是以人为本，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。

初心不改，创新永续，商业向善。让我们坚定信心，勇毅前行，成为长寿时代大民生工程的核心骨干企业，共创美好的未来！

泰康保险集团创始人 董事长兼 CEO



关于泰康保险集团

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、互联网财险、资产管理、企业年金、职业年金、医疗养老、健康管理、商业不动产等多个领域。

截至 2020 年底，泰康保险集团管理资产规模超过 22,000 亿元，退休金管理规模超 5,200 亿元，累计服务个人客户 3.56 亿人，服务企业客户超 42 万家，在全国布局 22 家高品质泰康之家养老社区，5 大医学中心。泰康保险集团连

续三年荣登《财富》世界 500 强榜单，位列第 424 位，中国 500 强第 104 位。

泰康始终坚持“专业化、市场化、规范化”理念，初心不改，创新永续，商业向善，致力于成为全球领先、面向大健康产业的金融保险服务集团。在长寿时代，泰康保险集团将虚拟的保险和实体的医养相结合，从摇篮到天堂，打造覆盖全生命周期的产品和服务，构造产品加服务加实体的三维核心竞争力，满足人们对长寿、健康、富足的需求。

积极践行健康中国战略，泰康创新商业模式，整合保险支付与医养服务，“医养康宁”实体服务全国布局。泰康在东北、华北、华中、华东、西南、华南等区域布局养老社区及康复医院，实现北

京、上海、广州、成都、苏州、武汉、杭州等 7 地连锁运营。泰康推进价值医疗，在全国核心区域建设医、教、研一体化医学中心，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。泰康还构建口腔等专科医疗体系，打造高质量健康服务网络，并广泛投资健康产业链企业，探索大健康产业生态。

秉承“服务公众、回馈社会”的理念，泰康积极履行企业社会责任，构建起溢彩助老、公共卫生、当代艺术三大公益板块，增进民生福祉。2020 年，因在抗击新冠肺炎疫情的过程中全力投入，泰康旗下泰康同济（武汉）医院，获得“全国抗击新冠肺炎疫情先进集体”荣誉称号。

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

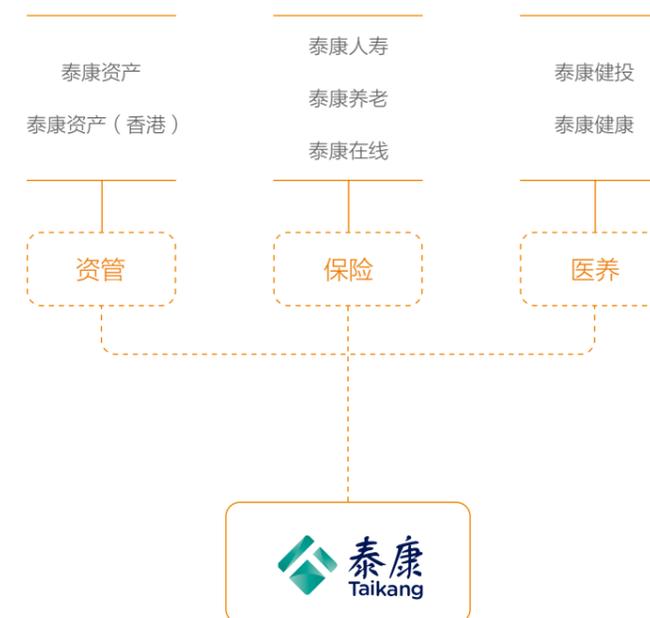
做全球领先的、面向大健康产业的金融保险服务集团，让泰康成为人们幸福生活的一部分。

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，打造长寿、健康、富足三个闭环，构建大健康产业生态体系。

价值观

专业化、市场化、规范化；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。



2020 年关键数据

2020 年泰康保险、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。

22,000 亿元
管理资产超

5,200 亿元
退休金管理规模超

2,400 亿元
营业收入超

3.56 亿人
累计服务个人客户

42 万家
服务企业客户超

769 亿元
累计支付理赔金

4.6 亿人次
政府医保业务累计服务

3,600 万人次
累计理赔客户超

659 亿元
累计纳税总额

在全国布局 22 家高品质泰康之家养老社区，5 大医学中心

4,500 人
泰康居民超

9 亿元
截至 2020 年底，公司及陈东升董事长累计公益支出

2020 年可持续发展大事记

01

泰康保险集团世界 500 强排名大幅跃升，位列第 424 名

2020 年 8 月 10 日，2020 年《财富》世界 500 强排行榜正式发布，泰康保险集团以 295.02 亿美元的营业收入大幅跃升至榜单第 424 名，排名大幅跃升 74 位，成为中国排名上升第三快的公司。24 年来，泰康发展出了“活力养老、高端医疗、卓越理财、终极关怀”四位一体的新商业模式。疫情之下，泰康的发展道路愈加清晰。泰康积极投入抗击疫情、复工复产，同时抓住长寿时代战略机遇，推进后疫情时代寿险业发展新模式，深化保险业与医养健康实体经济的融合发展，通过“支付+服务”，构建产业生态，打造长寿、健康、富足三大闭环，服务实体经济。

02

陈东升提出长寿时代理论，泰康方案为未来贡献中国样本

2020 年 1 月 8 日，陈东升董事长在其署名文章中首次提出了“长寿时代 泰康方案”，阐释长寿时代的概念及其影响，并详解泰康大健康产业生态体系解决方案。陈东升认为长寿时代将带来健康时代和财富时代，并强调长寿时代需要发展长寿经济，以应对随之而来的挑战。他所提出的长寿时代理论及泰康的实践探索充分响应了国家“十四五”规划以及“健康中国”国家战略等发展方向，对于引导长寿时代下的社会治理升级、经济转型与产业变革具有重大的参考意义。

03

泰康同济（武汉）医院荣获“全国抗击新冠肺炎疫情先进集体”，泰康战疫载入国家抗疫史册

2020 年 9 月 8 日，全国抗击新冠肺炎疫情表彰大会在人民大会堂隆重举行，泰康同济（武汉）医院、湖北省楚商联合会荣获“全国抗击新冠肺炎疫情先进集体”，泰康成为金融行业唯一获表彰集体，陈东升董事长受邀出席。疫情发生后，陈东升带领泰康保险集团、楚商联合会、武汉大学校友企业家联谊会、武汉大学北京校友会等队伍，快速反应，打响民间力量驰援武汉“第一枪”，倾全集团之力，累计捐款捐物超 1 亿元，承诺捐赠 1 亿元设立公共卫生及流行病防治基金。在抗击新冠肺炎的“国家战疫”中，泰康保险集团凭借大健康产业链的优势，以其独特的方式、全方位的捐助，参与主战场正面作战，成为“抗疫国家队”的重要成员。

04

高客总量突破 10 万，医养社区实现全国 22 城布局：泰康启动新三年规划，全面提升长寿闭环的竞争能力

2020 年 6 月 30 日，泰康启动新三年规划战略，陈东升董事长发表重要讲话，号召全体泰康人把握未来三至五年的机遇期，达成对新三年规划的强大共识，形成新时期的发展战略。2020 年，泰康做大绩优、做强高客，完善医养布局：集团高客总量突破 10 万人，全面实现既定五年战略目标；泰康之家养老社区覆盖全国 22 个核心城市，入住泰康居民超 4,500 人，全国化布局持续深化。过去十年，泰康打造医养社区，长寿闭环模式成效初显；未来十年，泰康将再磨一剑，全面提升长寿闭环的竞争能力，迎接更大发展。

05

泰康溢彩资助养老机构达百家，践行商业向善初心

为应对“十四五”期间即将迈入中度老龄化，十九届五中全会提出实施积极应对人口老龄化国家战略。泰康溢彩公益基金会实施的“溢彩千家养老机构资助项目”，以公益力量应对老龄化挑战。两年来，项目汇聚了泰康大健康生态体系的资源优势，带动了社会各方的爱心力量，实施成效显著。至今，项目已在全国资助养老机构超 100 家，捐助医疗康复设备超万件，开展养老从业人员培训 15,000 人次，支持机构信息化建设，赋能养老机构发展，使近 4 万名老人受益。泰康溢彩公共卫生及流行病防治专项基金，立足长远应对公共卫生挑战，资助武汉大学病毒学研究等医疗卫生相关研究，组织国际学术研讨会，提升流行病防治水平，促进公共卫生长效进步。



扫码观看《2020 泰康保险集团大事记》

06

泰康首次线上举办世纪盛典，打造拥抱科技、拥抱健康的云端盛宴

2020年7月26日，泰康保险集团第十九届世纪盛典颁奖大会举行。泰康首次线上举办世纪盛典，打造一场拥抱科技、拥抱大健康的云端盛宴，在后疫情时代，续写盛典辉煌。本次大会由位于北京的泰康商学院主会场和全国34个省市分会场组成，来自泰康人寿、泰康养老、泰康在线的858名绩优精英（除在京机构绩优外）线上参会。通过泰康自有APP及抖音、今日头条、《中国银行保险报》等外部媒体平台进行直播，泰康70余万内外勤伙伴和近百万客户相聚云端，共襄盛举，线上累计观看超过2,750万人次。

08

泰康资产成功推动泰康人寿和泰康养老对阳光城（000671.SZ）的战略投资，成为上市公司第二大股东

2020年9月9日，泰康资产成功推动了泰康人寿和泰康养老对阳光城（000671.SZ）的战略投资，共同受让阳光城13.53%的股份，成为上市公司第二大股东。此次战略入股不仅获得阳光城未来10年业绩承诺下的可观回报，同时加强了泰康保险集团与阳光城多领域的协同发展。泰康资产利用保险金“长钱”的天然优势，用丰富的产品线，为“长寿时代”客群提供了稳健的回报，获得了诸多客户的信赖。泰康资产管理资产总规模超过22,000亿元，退休金管理规模超过5,200亿元。

09

泰康养老包揽全国首届数智医保竞赛“双金奖”，成为基本医保经办头部企业

2020年9月21日，泰康养老参加了全国首个针对医保基金进行数字创新管理的大赛——“首届北京数智医保创新竞赛”，并包揽“医保基金监督管理”和“医保宏观政策支持”两项金奖，展现了泰康养老作为基本医保经办头部企业的科技创新实力。截至2020年11月，泰康养老累计为5个国家试点、11个自行试点地区提供信用体系平台建设服务，为17个省级、40余个市区级医保部门提供欺诈骗保检查服务，10余个地区提供医保智能审核服务。

07

推进客户线上化，泰生活 APP 累计注册量突破 700 万

2020年，泰生活APP实现累计注册用户超过700万。泰生活APP作为打通支付与服务、承载子公司线上客户服务的统一平台，以“一个客户、一个泰康”为目标，推进健康、长寿、富足三大闭环的落地，实现线上线下一体化，不断优化客户服务体验，提升运营效率。2020年10月30日，著名商业杂志《哈佛商业评论》与清华全球产业院联合组织的“2020 鼎格奖”评选公布，泰生活入围鼎革奖中国数字化转型先锋榜。

10

泰康在线 5 年来服务用户 1.26 亿人，累计赔款 60 亿，稳居互联网保险第一梯队

2020年11月25日，泰康在线召开“共筑保险新生态，守护美好生活”研讨会暨五周年庆典活动，并对外公布了五周年成绩单：服务个人用户1.26亿、服务家庭客户585万，平台客户量平均年增长率82%；五年累计承保保单56亿件，累计赔款60亿、累计赔付件数385万；连续三年购买泰康在线医疗险的客户超过5万余人，连续两年购买的客户60多万人，超过3万用户理赔后续保；合作渠道超500家，接入服务医院超2,700家，合作药房超5,000家，公益项目赔款超4,000万。基于亿万用户的认可，泰康在线行业竞争力稳步提升，目前已稳居互联网保险第一梯队，同时跻身财险市场第15位。

2020 年可持续发展奖项

集团方面

- 《财富》，世界 500 强第 424 位
- 全国工商联，中国民营企业 500 强第 20 位
- 中国企业联合会、中国企业家协会，中国企业 500 强第 104 位
- Asiabrand，亚洲品牌价值 500 强第 128 位（品牌价值 920.12 亿）
- 《哈佛商业评论》，拉姆查兰管理实践大奖、鼎革奖中国数字化转型先锋
- 财联社，中国企业 ESG 最佳社会案例
- 泰康同济（武汉）医院——全国抗击新冠肺炎疫情表彰大会，抗击新冠肺炎疫情先进集体
- 泰康溢彩公益基金会——京津冀社会组织助力脱贫攻坚行动突出贡献单位

保险方面

- 泰康人寿——《证券时报》，高质量发展保险公司
- 泰康人寿——和讯网，年度影响力保险公司
- 幸福有约——《上海证券报》，年度保险保障品牌 TOP 大奖
- 泰康养老——《金融时报》，年度最具影响力养老险公司
- 泰康养老——首届北京数智医保创新竞赛，医保基金监督管理金奖
- 泰康养老——《中国银行保险报》，年度服务创新优秀案例
- 泰康在线——《每日经济新闻》，年度优秀互联网保险公司
- 泰康在线——《互联网周刊》，2020 互联网保险创新 TOP25 第一名
- 泰康在线——中国健康保险发展论坛，最具价值互联网产品创新奖

资管方面

- 《上海证券报》，年度资产管理卓越奖
- 《证券时报》，创新保险资管产品、金牌保险投资团队、高质量发展保险资管公司、金牌养老金融产品
- 《21 世纪经济报道》，最佳保险资产管理公司
- 新浪财经，最受青睐股票基金经理
- 《财资》，The Asset 中国区年度资产管理人（年金）奖 泰康资产

医养方面

- 泰康之家·燕园——文化部一级协会中华老人文化交流促进会，文化康养示范基地
- 泰康之家·粤园——羊城金牌养老机构评选，最佳养老机构
- 泰康拜博口腔——医生与基础医疗创新奇璞奖
- 泰康仙林鼓楼医院——中国民营医疗机构 50 强
- 泰康之家·楚园、仙鹤湖湿地园·鹤鸣居、嘉德艺术中心、亚布力中国企业家论坛永久会址——德国标志性建筑设计奖

陈东升董事长 个人荣誉

- 全国抗击疫情民营经济先进个人
- 武汉大学终身校董，武汉大学校友抗疫杰出贡献奖
- 《中国企业家》，抗击疫情特别贡献奖
- Asiabrand，亚洲品牌十大商业领袖



可持续发展战略

公司治理与商业守则

可持续发展管理架构

泰康自成立以来，遵守各项法律法规的要求，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。

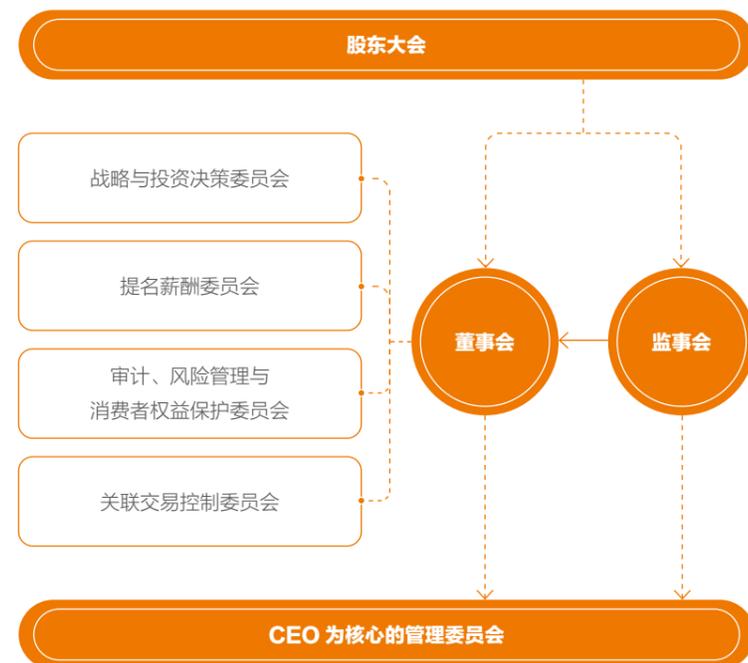
泰康形成了大股东领衔、重要股东和中小股东共同参与的稳定股权结构，公司董事会、管理层公平对待所有股东，股东大会依法行使公司最高决策权。公司对所有股东保持经营透明度，并为股东创造了长期稳健的价值回报。

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。公司董事会由 9 名董事组成，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，他们具有丰富的专业经历，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。2020 年，公司监事会全体成员、部分董事开展了以集团及子公司新三年规划为主题的调研活动，进一步全面了解公司一线机构经营情况。

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，通过提升管理层的年轻化、专业化和国际化，优化公司治理结构，形成合理的人才梯队结构。

2020 年，泰康切实落实董事会对消费者权益保护的职责，调整董事会下设专业委员会职责，增加监事会对董事会、管理层消费者权益保护工作的监督职责，进一步夯实公司对消费者权益保护的治理层结构保障。



商业运营守则

商业以人为本，商业让社会更美好。泰康保险集团坚守“尊重生命、关爱生命、礼赞生命”的价值观，专注主业，深耕寿险产业链，用市场经济的方式方法为人民服务。

风清气正：反贪腐、合规建设是公司基本的思想、制度、道德、操守的建设，是一项长期的工作。泰康把“风清气正”的精神融入到所有的管理制度里，融入到日常的工作和行为里。

诚信誓词：“诚信守法，合规经营，杜绝误导，客户至上，尊重市场，关爱生命，铸长青基业，创百年品牌”，这是泰康对消费者的庄严承诺，也是泰康不断发展的动力。

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。

泰康司训

求实创新，稳健进取
专业规范，亲和诚信
铸造团队，成就自我
分享成功，奉献社会

市场化

从筹划申办之初，泰康便涂上了浓厚的市场化底色，市场化就是要尊重市场规律，坚持在市场中学习，在市场中成长，做市场的好学生，不断打造市场竞争力。

专业化

专业化是三化的核心，是泰康永续发展的基石。专业化发展目标：掌握专业知识、提供专业服务、塑造专业品牌。

规范化

规范化为泰康的稳健迈进提供坚实保证，体现在：拥有规范的管理，规范的流程，规范的服务。速度是发展问题，规范是生存问题。

发扬三大精神 奋进全新时代





党建引领促进发展

“我是拉萨的藏族人，开始上到海拔 4550 米也会有高原反应，夜里几乎无法睡觉。我们的住所就是查嘎村老村委会，房顶漏雨，窗户和门都透风。”想起刚入村的条件，洛桑旦增笑笑说，不穷不困难让我们党员来做什么。

一家金融保险公司怎么会将党旗插在了高原上？查嘎村是西藏贫困程度最深、扶贫成本最高、脱贫难度最大的区域之一，5 年来，泰康相继向日喀则市达那普乡查嘎村输送 6 名驻村党员，洛桑旦增作为泰康保险集团人壽西藏分公司的一名党员，已经不是第一次从事驻村工作了。通过驻村扶贫队的实地帮扶，坚持智志双扶，为查嘎村脱贫摘帽贡献了积极的力量。

2020 年面对新冠疫情，集团党委书记陈东升带领全体 4800 名党员捐款 640 万元，在党员带动下，超过 24 万泰康员工捐款超 2,000 万元。泰康保险集团共有党员 5306 人，党委 40 个，党总支 6 个，党支部 280 个，全年新发展及转入党员累计 600 人，因为在抗疫中的英勇表现，3 名战斗在一线的泰康人被北京市批准进入火线发展党员之列。

集团党委将党建工作根植于基层，扎根于大民生工程。为了让养老社区的居民党员找到“组织”，集团党委主动与北京、上海、广州、成都等地的 7 家养老社区所在街道党工委对接，积极配合建立居民党支部，在园区设立党建活动室、党建图书角。让党员居民始终保有共产党员的先进性，让居民党支部成为居民的思想“根据地”，让平均年龄 80 岁的党支部成为社区管理的“纽带”。

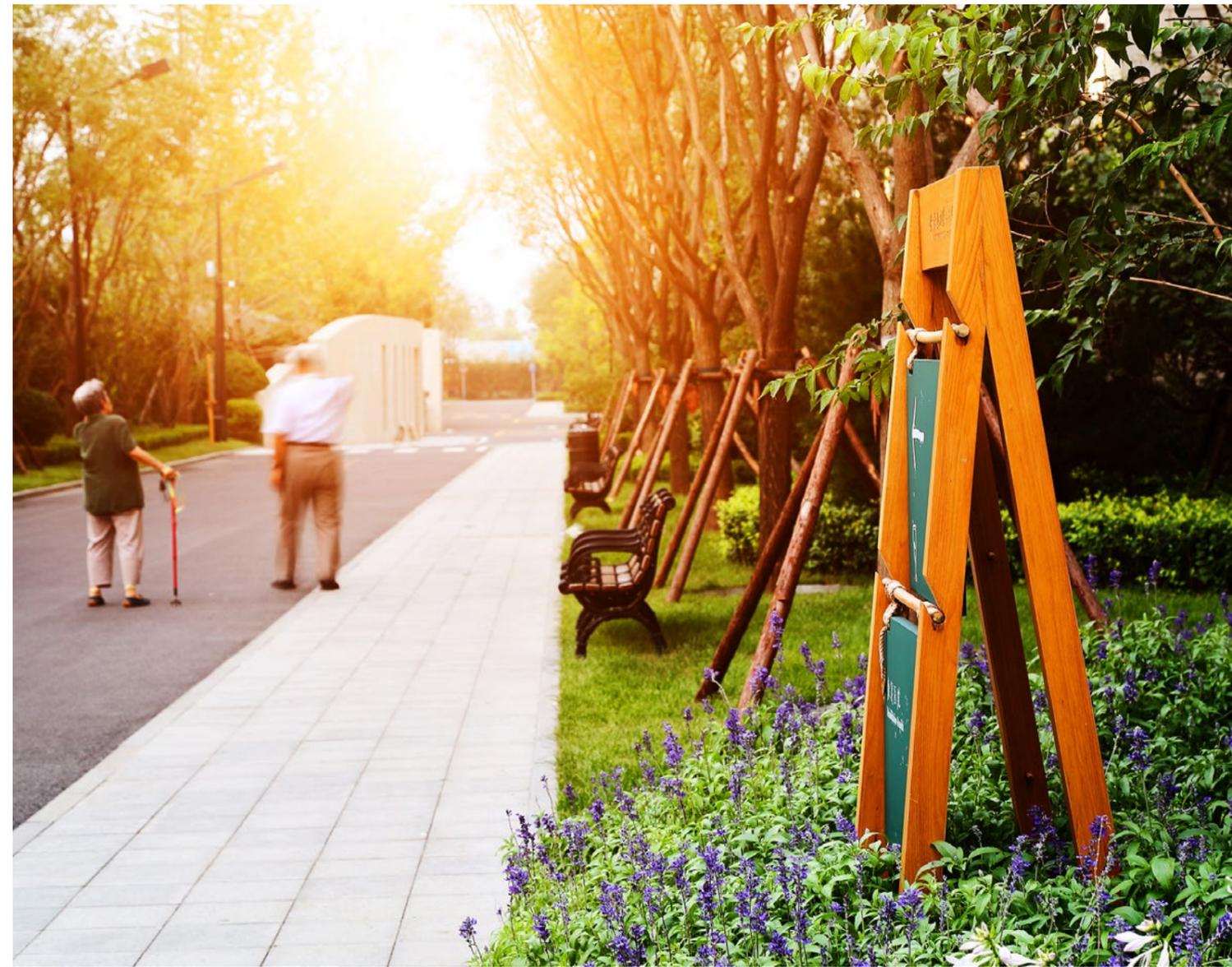
在泰康，有在西藏帮助藏民背冰的党员，有在养老社区照看老人起居的党员，有在贫困山区送温暖的党员，有在一线服务客户的党员，他们以实际行动在岗位上发挥着党员的先锋模范作用。



长寿时代，泰康方案

当前，人类社会面临着长寿时代的终极挑战。百岁人生时代来临，人人带病长期生存，健康时代和财富时代随之而来。泰康秉持长期主义价值观，通过产品、服务、科技乃至商业模式的创新，解决长寿时代的突出矛盾，满足人们对美好生活的向往。

2020 年，陈东升董事长提出“长寿时代，泰康方案”：



泰康将虚拟保险支付与实体医养服务相结合，打造健康、长寿、富足三个闭环构建的大健康产业生态体系，满足人们在长寿社会的需求，探索出了一个应对长寿时代的企业方案，成为长寿经济的样本。

2020 年 4 月，陈东升在权威杂志《管理世界》发表学术论文《长寿时代理论与对策》，系统总结和阐述了长寿时代的特征和形成。

8 月 18 日，泰康举办“长寿时代高峰论坛暨泰康方案发布会”，发布四大解决方案，为客户提供全生命周期健康和财富管理服务。全国老龄办副主任吴玉韶，北京大学著名教授钱理群，著名经济学家曹远征等嘉宾出席，思想激荡共话长寿时代。



合规发展与 可持续运营

诚信透明与合规发展

“风清气正，诚信合规”护航发展

自 2017 年以来，泰康将“诚信经营与客户体验”列为公司“一号工程”，打造诚信经营体系，将诚信合规融入泰康日常经营的各个环节。2020 年，泰康进一步深化诚信合规文化建设，强化“风清气正，诚信合规”培训与宣传教育，取得了良好成果。为适应疫情新形势，搭建线上合规培训体系，聚焦诚信合规、反舞弊和信息安全三大领域，辅以合规风险、案件警示、公司制度宣传教育。推出了合规卡通代言人 - 泰规宝，制作了系列动画短视频，在集团每周晨会合规专栏播出，讲解法律合规知识要点，宣导诚信合规文化。2020 年泰规宝合规专栏播放 41 期，覆盖全体员工和销售伙伴，累计观看 100 万人次。集团还采用“泰规宝微课堂 + 线上考试”的形式，开展 3 次全员合规培训，参与率达 98%。

在全集团开展防范非法集资宣传月活动，开展全员合规培训。2020 年，泰康在遵循“一个泰康人，一个诚信档案”和“集团公司及各子公司统一架构、统一行为、统一扣分标准”的基础上，将信用体系升级为员工诚信合规档案管理体系，落实集团及子公司内勤员工诚信合规档案的规范化和系统化管理，试点搭建财务报销子体系、信息安全子体系，形成多维度的诚信合规评价机制。泰康持续推动反舞弊工作深入开展，搭建系统实现线上合规风控，科技驱动助力反舞弊防控创新。

2020 年 11 月，泰康“‘风清气正’反舞弊合规防控体系”荣获第二届“中国廉洁创新奖”特色创新项目奖。



合规财务发展

泰康加深合规型财会管理制度体系建设，对集团财务制度、流程及风险管控进一步梳理和加强，通过建立财务工作质量评价考核体系、加强子公司财务基础及风险检查、追踪各类稽核问题整改、建立财务质量管理体系等，加强财务合规管理。进一步提升账务自动化程度，助力财报提速和财务组织转型，账务自动化率由 2019 年的 91% 提升至 2020 年的 94%。

泰康保险集团于 2020 年启动支付 2.0 项目，全面对接全集团应接未接的收付场景，特别是泰康健投和泰康在线，提升支付平台使用率，以加强对非保险业务的收付支持。2020 年底，支付 2.0 正式在泰康健投上线，未来计划向其他子公司推广，实现全集团上线使用。



稳健经济与可持续绩效

2020 年泰康继续高质量发展，再创经营佳绩。营业收入、净利润实现正增长，净资产突破千亿，高客站上 10 万人平台。泰康再次荣登《财富》世界 500 强，位列第 424 位。

五家子公司定位明确，高效协同，泰康人寿聚焦价值，幸福有约再创新高；泰康养老积极布局企业健康险，企业年金、职业年金受托双上千亿；泰康在线财险保费规模排名进入全国 15 强；泰康资产投资业绩比肩历史最好水平；泰康之家长寿社区新增 5 城布局，全国 22 家连锁，7 城开园运营，五大医疗中心完成布局。

2020 年，健康财富规划职业正式获批国家职业资格。泰康人寿健康财富规划师（HWP）队伍稳健发展，认证 HWP 突破 4000 人。

2020 年，科技驱动融入一线，生态投资贴近业务，协同高效机制初步落地，精细管理推动组织变革，干部市场化、专业化、年轻化全面落地，风清气正蔚然成风、诚信合规守护永续经营，社会责任深入人心。

风险管控与信息安全

行业领先的风险与内控管理体系

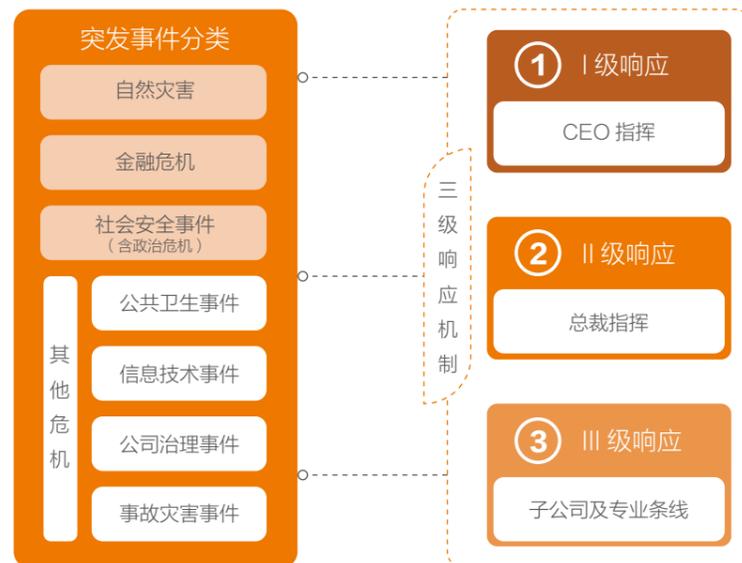
泰康始终坚持“流动性、安全性和收益性”的原则，努力管好、用活资金，并以偿付能力充足为前提，建立了覆盖保险、资管、医养的全面风险管理体系；同时借助科技手段，建立数据化、自动化、常态化的大数据风控长效机制。泰康还遵循“风险管理人人有责”的原则，充分调动全员参与风险管理的积极性，通过三道防线的通力配合，将风险的识别、评估、应对、监控和报告贯穿于集团和子公司的日常经营管理中，实现公司风险控制与业务发展的平衡，助力公司战略持续、稳健发展。泰康的风险管理体系符合“偿二代”监管要求，风险管理能力行业领先。

建立突发事件应急管理体系

2020 年的疫情将突发事件应急管理提到了新高度，公司建立了突发事件应急管理体系，明确了对自然灾害、金融危机、社会安全、公共卫生、信息技术、事故灾害等突发事件的管理原则、职责分工、分级标准及应对措施。公司应急体系包括一项总体应急预案及五大类专项应急预案，专项预案包括业务及经营类应急预案、运营管理类专项预案、信息科技类应急预案、后援保障类应急预案和资金运用类应急预案。

2020 年全集团、子公司组织合计 268 次应急演练，全方位提升面对突发事件时的统筹调度能力。

泰康人寿不断完善公司对于重大突发事件的管理制度和处理机制，形成了“舆情监测、统一部署、快速处置、新闻宣传”的闭环管理模式。2020 年泰康人寿共处置突发事件 53 起，其中 I 级 2 起，II 级 10 起，III 级 41 起，共赔付 1643 万元。泰康人寿在重大突发事件应对处置工作中，实行统一领导，分级管理的机制，明确总分公司的工作职责，建立重大突发事件专项应急服务举措，如主动排查客户出险信息、出险区域短信慰问及报案提醒、开设理赔绿色通道、出险客户康乃馨探视、上门理赔服务等，实现突发事件快速介入、快速处置，保证客户理赔服务有效落地。



保护客户隐私安全

泰康持续关注客户隐私保护工作。2020 年 11 月 3 日，泰康保险集团总部和泰康养老 ISO27701 隐私安全认证授证仪式在昌平创新中心举行。ISO27701 是国际标准化组织制定的全球领先的、权威的隐私安全管理标准。经过集团信息安全团队和泰康养老健康险系统研发团队的通力合作，泰康率先在行业内获得该认证，标志着泰康在客户信息隐私安全保护方面迈上更高台阶与要求。



推动绿色办公运营

绿色办公倡导与运营

泰康保险集团发布了《关于加强集团总部厉行节约的管理规定》，从制度上规定节电、节水、节约纸张、会议培训、差旅、交通、办公用品、电子设备和办公资产等降本控费要求，倡导绿色办公。规定要求，上班期间，对于自然光条件较好的工作日，视室内情况关闭照明（或部分关闭）；午休期间关闭照明；下班人走关灯，杜绝长明灯现象。倡导节约办公用水、环保出行、无纸化办公以及各职场节能环保改造。

绿色建筑及能源管理

泰康健投加强在绿色建筑标准申请、可再生能源利用、能源梯级利用、数据平台化管理等方面的管理。2020 年在建的泰康集团大厦、泰康滨江金融中心均已申请美国 LEED 金级认证，在建的泰康西南医学中心（筹）申请绿色建筑二星认证，泰康深圳前海国际医院（筹）已申请绿色建筑三星认证。在建的泰康之家·徽园、赣园、豫园、鹏园等均已申请绿色建筑二星认证。同时，在养老、医疗、商办三大板块持续建设能源管理平台，用数字化平台进行能源数据管理，设定能源目标，管理能源消耗。

数字化供应商管理

2020 年，泰康保险集团持续开展数字化供应链的管理，依托供应商招采管理平台，对采购计划、需求申请、招采、订购、物流、入库、分配领用、履约评价、供应商协同管理等所有环节进行全链条管理，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，高效协同运转，无纸化运营、节能环保。

泰康保险集团持续优化供应链管理体系，通过统筹电商平台建设，促进全集团向数字化供应链的转型升级。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万用户的几十万次实时履约评价。





负责任经营与 创新永续

负责任的保险产品

泰康持续打造丰富完善的保险产品体系，不断满足客户在意外风险防范、健康、医疗、养老、子女教育、家庭理财等方面的需求，为生命的每个阶段提供悉心呵护。

泰康人寿“幸福有约”形成涵盖青少版、青年版、标准版的全面产品体系，在“活力养老、高端医疗、卓越理财、终极关怀”四位一体框架下，满足客户医养、健康、财富管理等综合需求。“2020 爱家之约”延续了“一张保单保全家”的服务宗旨，为客户提供更加完善的健康、财富保障计划。推出“百岁人生”养老年金保险，满足人们对老年时期资金安全性、长期性的需求，提升老年幸福指数。1月30日，率先推出“泰康爱心保保险产品计划”，专门扩展了因感染新型冠状病毒引起的身故及伤残责任，帮助更多人抵御新冠带来的风险。“泰康爱心保”产品承保盈余将全部捐赠于“泰康溢彩公共卫生及流行病防治基金”。

泰康养老业务全面对接政府、企业、个人，为国家多层次社会保障体系建设贡献力量。泰康养老致力于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、团体及个人养老保险、个人税优健康保险、个人税延养老保险等一揽子福利医养解决方案，截至2020年，泰康养老累计理赔金额达312亿元，累计赔付2,188万人次。

泰康养老充分发挥商业保险功能，截至2020年底，在全国29个省125个地市协助政府开展按病种付费、DRG、慢病管理、大病保险、长期护理保险试点经办工作等医养业务累计269项，累计服务民众超3.2亿人次，累计保费规模104亿元。

泰康养老全面对接各地普惠补充医保项目，推出城市定制化普惠型补充医保产品，促进商业健康保险与基本医疗保险的有效衔接。2020年，累计参与普惠医保城市5城，服务成都、长沙、宁波、深圳、丽水等，各项目整体保障人数超过210万。其中，“宁波工惠保”于2020年9月落地，责任范围涵盖目录内、目录外住院治疗费用以及癌症处方外配药费用三重保障，作为保险创新和惠民实事项目列入宁波国家保险创新综合试验区建设2020年重点工作内容。

泰康在线积极建设保险新生态，守护人们的美好生活。产品已覆盖从线上到线下、从住院到门诊，从健康人群到已病和专病人群。通过整合医疗、药品机构等上下游资源，形成了“保险+医疗”、“保险+药品”、“保险+公共卫生”、“保险+健康管理”等多个模式。购买保险后，不仅能获得出险后的理赔款，还能得到健康管理、医疗、药品等服务，让更多用户获得实惠和便利。发布了国内保险业首个以管理人群疾病风险为目标的疾病管理体系，支持肺癌、乳腺癌、冠心病等多项疾病管理计划，上线了睡眠健康初筛计划，已管理上万病人。2020年11月发布了“烟台惠民保”产品，作为一款商保承办、城市定制、衔接医保的普惠型补充医疗保险，缓解市民医疗费用负担，助力烟台市多层次医疗保障体系建设。



医养三支柱服务体系



助力国家医养保障建设

- 健康：医保精准扶贫、大病保险、长期护理保险、慢病管理、医保信用体系建设、医保基金监管、支付方式改革
- 养老：职业年金



提升企业医养福利水平

- 保障：意外身故/残疾保障、交通意外保障、疾病身故保障
- 健康：补充医疗、重疾补充医疗、重大疾病给付、齿科保险、百万医疗
- 养老：企业年金、企业补充养老



延伸员工医养保障服务

- 健康：普惠型城市补充医保、税优健康保险、员工补充医疗和重疾保险
- 养老：个人税延养老保险、员工补充养老保险、员工养老保障管理产品
- 教育：子女教育金计划



案例：泰康养老长护险，惠民服务暖人心



泰康养老四川分公司作为成都市长期照护保险的经办商保公司之一，深入基层宣传长照险政策，为参保人员提供从待遇申请、失能评定到待遇支付的全流程经办服务。与片区内10家医养机构、培训机构合作开展了规范化培训。1936名居家照护者通过培训取得了合格证书，他们中年龄最大的92岁，最小的23岁。胡阿姨是一名有7年照顾经验的居家照护者，老伴2014年因脑梗瘫痪在床后，她就成了一名全职保姆，几乎寸步不离床边，生活没了盼头。2017年7月，成都市长期照护保险试点工作启动后，老伴通过评估开始享受重度2级照护待遇，每月可享受1,437元的居家照护待遇和每月4次的机构上门服务，帮助她处理照顾难度大、专业要求高的服务项目。泰康工作人员帮助她安装使用培训APP，完成线上课程的学习，胡阿姨不仅学到了专业的护理知识，还结识了一群共患难的病友家属，照护压力和心理负担大大减轻。她送来一面锦旗，感谢泰康温暖贴心的服务。

深入参与医保基金监管

泰康养老充分发挥“科技+保险+服务”的综合优势，积极参与到基本医保基金监管服务中，积累了丰富的实践经验。2019年以来累计服务的医保基金监管服务项目达173个，协助各地市医保局在定点医疗机构和定点药店骗取医疗保障基金问题查处方面取得积极进展，配合各级政府守好人民群众的“救命钱”。

泰康养老承接了国家医疗保障局的“2020年度打击欺诈骗保飞行检查项目”并累计开展19家省级飞检项目，积累了超过1,000条可根据各地市个性化需求快速提供属地化规则配置的审核规则与经验参考。泰康养老充分发挥第三方机构优势，协助各地医保局持续提升医保信用基金监管能力。截止2020年底，协助五个国家级信用体系试点城市和十一个地市提供信用体系平台建设、政策咨询、指标体系建设、指标权重测算及评级结果输出等相关服务。

泰康养老自主研发了医保飞行检查专用设备-泰康医保智能E体机，能自动完成医保飞行检查的数据分析流程，具有便携性、易用性、高性能且功能全面的特点，2020年累计在国家医保局13批次、地市级医保75批次检查中使用，效果明显。



负责任的投资

2020年，泰康资产积极参与二级市场投资，大力提高直接融资比例，充分发挥了保险资金参与投资定价、提升资本市场效率的作用，切实成为多层次资本市场的“压舱石”。

泰康资产充分发挥保险资金长期、稳健的优势，通过股权投资服务实体经济、支持产业升级和经济转型发展。重点投向大健康、物流供应链、金融和不动产等领域。

在中国承诺2030年前碳达峰、2060年前碳中和的大背景下，泰康保险集团致力于将PRI倡导的ESG投资理念贯彻至集团所属投资机构，运用定量及定性分析方法，建立固定收益及权益ESG投研体系和负责任投资管理机制，努力打造中国金融行业负责任投资的样板。

促进大健康互动交流与法治建设

聚焦大健康相关议题，推动专业研究与论坛交流

2020年9月，泰康保险集团主办、泰康养老承办的“长寿时代—第三届中国医养保险高峰论坛”召开，3000位来自医养保障领域的专家学者和企事业单位参会。作为我国医养保障领域最具前瞻性和权威性的专业论坛之一，为完善我国多层次社会保障体系建设贡献创新视角和专业力量。论坛重磅发布了由中国社会保障学会、中国工业经济联合会、中国社科院健康产业发展研究中心指导，泰康委托尼尔森（中国）调研完成的《中国企事业单位员工医疗保障白皮书》，基于我国多个地区的大中型企业及员工的调研数据，就企事业单位员工福利保障规划提出专业意见，是我国首份对企事业单位员工医疗、养老保障现状进行深刻洞察的权威报告。

泰康与中国工程院合作“我国老年康养事业的应急战略研究”深入研究老年康养服务主体面临的风险、应急管理现状及存在问题，并从应急管理的法制、机制、体制和应急预案等方面提出建设性意见，对于国家实施老年康养事业应急管理规划，提升老年群体的风险和突发事件应急能力具有重要指导意义。



资助大健康法治研究，促进国家大健康法治建设

2020年10月24日，泰康与中国政法大学共同设立的中国政法大学大健康法治政策创新中心揭牌成立。该中心面向全国公开进行课题招标，并设立大健康法治政策著作出版基金以资助具有较高学术水平和应用价值的大健康法治政策理论著作的出版，最终确定资助科研委托项目2项、一般科研项目7项、资助著作出版4部。

2020年11月，由泰康与武汉大学共同设立的武汉大学大健康法制研究中心编纂的我国第一部健康法治蓝皮书《中国健康法治发展报告（2020）》，由社会科学文献出版社出版。该书聚焦于推进国民健康法律治理过程中的既有成果、创新思想和发展趋势，梳理总结该领域基本发展状况，并做具体指数评估，旨在全面反映以民为本的健康法治事业的发展状况，是观察健康中国行动实施情况的法治视角，是“全面推进依法治国”战略布局在健康法治领域的创新体现。该中心另有5部研究成果陆续付梓，对域外先进健康法治经验、国内大健康领域前沿法律问题开展了深入研究。



健康财富规划师（HWP）项目

2019 年泰康启动了健康财富规划师（HWP）项目，为保险行业开辟了具有人文关怀与广阔发展空间的职业发展新路径，将传统保险产品的销售者，转变为健康和财富管理的规划者。2020 年，健康财富规划职业正式获批国家职业资格。健康财富规划师队伍稳健发展，认证 HWP 突破 4,000 人，幸福有约开单人力突破 1 万人。

案例故事

曾娟在偶然的的机会，了解到泰康的健康财富规划师（HWP）事业平台。泰康对生命价值的尊重和对大健康产业的深耕打动了她，她选择成为了泰康人寿深圳分公司的首批健康财富规划师。荣获了全球寿险业的奥斯卡奖—MDRT 顶尖会员（TOT），通过武汉大学健康财富规划师（HWP）认证、全国财富传承管理师（AWIP），并获得了清华大学五道口金融学院的高端定制奖励式培训。

曾娟为客户提供健康、养老和财富的规划，以专业与真诚赢得客户的信任。同时，她和丈夫热心公益事业，先后支持了儿童营养、儿童助学、贫困母亲关怀等项目，抗击疫情时，还向泰康溢彩公益基金会慷慨捐款。她希望通过自身的行动，为身边更多人带来美好的改变。

“在泰康的平台上，我得到了全新的成长，从事 HWP 和投身公益，二者都是向善而行，能够帮助更多的人将美好生活的梦想变成现实，特别有价值！”



创新知识产权发展

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 2020 年底，泰康已申请专利 1,848 件、专利授权数量 272 件、商标申请数量 6,345 件、商标核准注册数量 4,277 件，持续为公司的科技驱动提供全面支持。

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体系，助力科技紧密围绕战略培育明星项目，通过知识产权情报服务、合规风控服务、知产商务服务全面辅助泰康科技创新、品牌创新、内容创新，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置于设计及商务洽谈环节中，保障了泰康的合法权益。



医养康宁 助力健康中国

泰康大健康产业生态体系医养康宁实体布局

● 泰康之家 ● 泰康医疗 ● 泰康纪念园

东北区域

沈阳 ● 泰康之家·沈园

华北区域

北京 ● 泰康之家·燕园 (已开业)
● 北京泰康燕园康复医院 (已开业)
● 北京九公山长城纪念林 (已开业)

华中区域

武汉 ● 泰康之家·楚园 (已开业)
● 武汉泰康之家楚园康复医院 (已开业)
● 泰康同济(武汉)医院 (已开业)
● 湖北仙鹤湖湿地园 (已开业)

长沙 ● 泰康之家·湘园

郑州 ● 泰康之家·豫园

华东区域

上海 ● 泰康之家·申园 (已开业)
● 泰康之家·锦绣府 (已开业)
● 上海泰康申园康复医院 (已开业)

苏州 ● 泰康之家·吴园 (已开业)
● 苏州泰康吴园康复医院 (已开业)

杭州 ● 泰康之家·大清谷 (已开业)
● 杭州泰康医院
● 浙江径山竹茶园 (已开业)

南昌 ● 泰康之家·赣园

厦门 ● 泰康之家·鹭园

宁波 ● 泰康之家·甬园
● 泰康宁波国际医院 (筹)

合肥 ● 泰康之家·徽园

南京 ● 泰康之家·苏园
● 泰康仙林鼓楼医院 (已开业)

青岛 ● 泰康之家·琴园

福州 ● 泰康之家·福园

温州 ● 泰康之家·瓯园

西南区域

成都 ● 泰康之家·蜀园 (已开业)
● 成都泰康蜀园医院 (已开业)
● 泰康西南医学中心 (筹)
● 泰康医疗成都诊所 (已开业)

重庆 ● 泰康之家·渝园

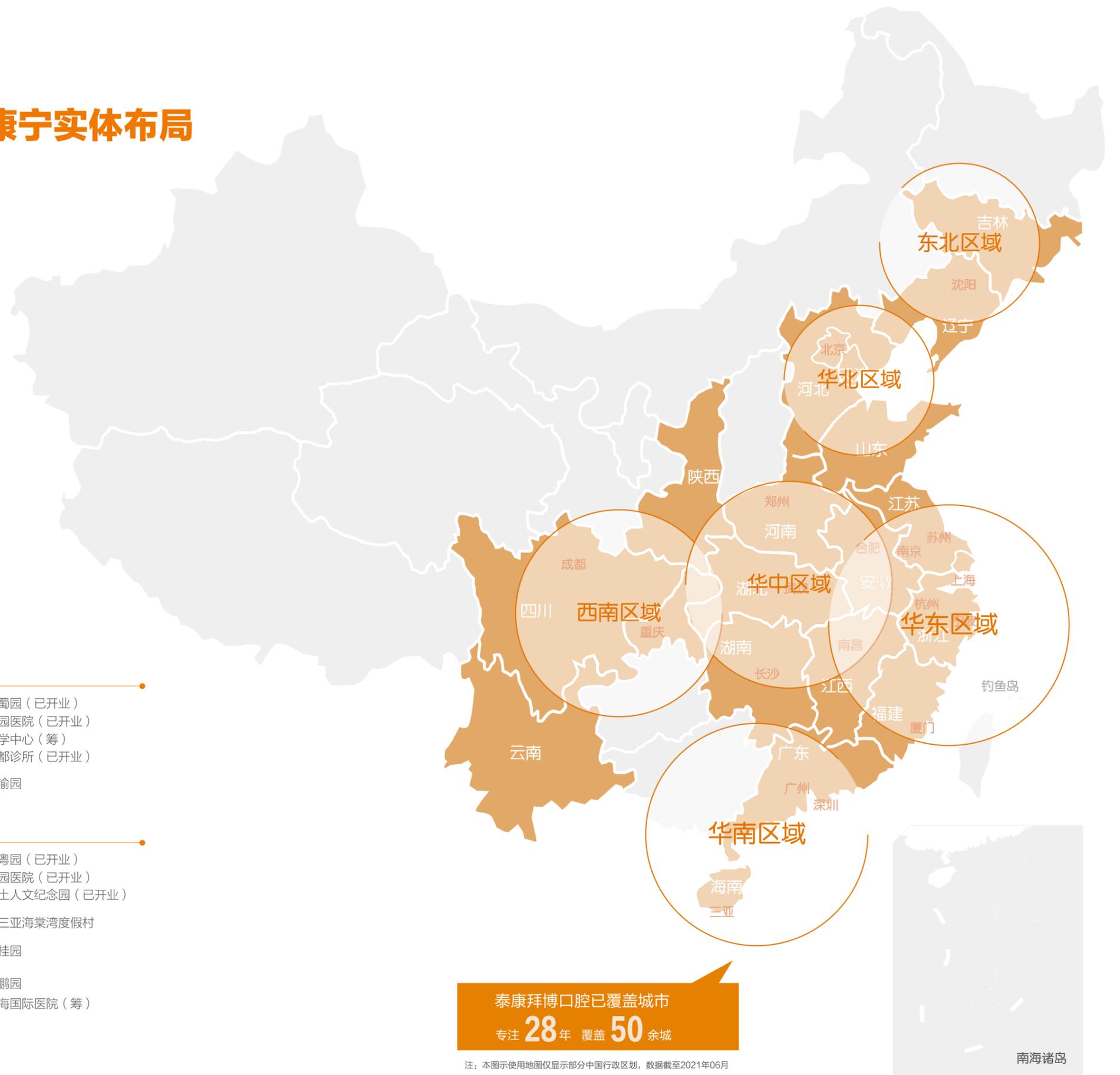
华南区域

广州 ● 泰康之家·粤园 (已开业)
● 广州泰康粤园医院 (已开业)
● 广东罗浮净土人文纪念园 (已开业)

三亚 ● 泰康之家·三亚海棠湾度假村

南宁 ● 泰康之家·桂园

深圳 ● 泰康之家·鹏园
● 泰康深圳前海国际医院 (筹)



泰康拜博口腔已覆盖城市
 专注 28 年 覆盖 50 余城

注：本图示使用地图仅显示部分中国行政区划，数据截至2021年06月



深耕高品质养老服务，持续推动养老革命

作为保监会批准的第一个保险资金投资养老社区的试点，泰康之家历经十年发展，截至 2020 年 12 月 31 日，泰康之家高品质养老社区已布局全国 22 个核心重点城市，可容纳约 5.5 万名老人，全国东西南北中 7 大社区投入运营，包括北京燕园、上海申园、广州粤园、成都蜀园、苏州吴园、武汉楚园、杭州大清谷，入住居民超过 4,600 人。泰康之家已成为全国养老与康复行业的领跑品牌，也成为了养老供给侧结构性改革的标杆。

五位一体生活方式，让长辈活出自己的精彩

泰康之家养老社区引入美国 CCRC 持续照护模式，对接中国特色医养结合模式，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，满足不同身体状况的长辈的照护需求，实现一站式退休生活解决方案。泰康之家独创五位一体生活方式，为长辈们提供“温馨的家、开放的大学、优雅的活力中心、高品质的医疗保健中心和精神家园”，满足长辈“社交、运动、美食、文化、健康、财务管理和心灵的归属”七大核心需求。

2020 年 10 月，泰康居民节正式启动。泰康居民体系倡导以居民为中心，塑造“创梦想家园·享百岁人生”的长寿文化。通过“追梦计划”、乐智游戏设计大赛”、长寿时代大家说沙龙等主题活动将养老社区打造为长者的健康基地、长寿家园和创新中心。倡导居民自治，泰康居民与社区共生共建，既是居民也是主人，形成富有生命力的养老社区文化。

2020 年，泰康之家养老社区（全国）为全业态居民整体规划 130 余门乐泰学院课程，提供乐泰学院教学 6,000 余课时，支持长辈运营俱乐部近 200 个，开展文化艺术、功能疗愈、特色节庆活动近 6,000 场。



泰康居民故事：泰康之家打造创新中心、激励长者价值再创造

“在燕园的这五年，我完成了 3 部学术著作、2 部随笔和 1 本摄影集，写了上千万字，不仅数量上前所未有，质量上也达到了最高水平，是我真正的成熟之作。我要特别感谢燕园的创作环境，让我能沉下心来‘思如泉涌，手不停笔’。”北大中文系教授、泰康居民钱理群讲述了入住泰康之家的感受。他在长寿时代高峰论坛暨泰康方案发布会上说：“老年人不再是一个社会资源的消耗者，老年人的需求不再是维持生存，而是实现自己的愿景。重新发掘和发挥长者的价值，是长寿时代必须面临和解决的历史新课题。”

泰康居民故事 | 陈文惠：舞出精彩人生

陈文惠阿姨，曾任中国电力科学研究院电力高级工程师。退休之后，因为老伴去世，害怕孤独的陈阿姨开始在网上寻觅适合自己的养老机构。反复比较之后，来到燕园社区。阿姨的颈椎腰椎都不太好，也有高血压和冠心病的困扰，但是在燕园，康复医院就在身边，不再有看病难的后顾之忧。阿姨的斜杠人生也正式开启，参加乐泰学院、乐泰俱乐部，模特队、合唱组、钢琴班、游泳、摄影班，每天的生活丰富多彩，排得满满的。她还从零开始学习芭蕾，实现小时候的梦想。“燕园最吸引我的就是活力养老、文化养老，我自己精神上也有很大的变化和改善，没想到自己可以这么年轻这么美。”



提供专业医疗保障，护航长辈生命安全

泰康之家养老社区以医养融合为特色，通过“一个社区，一家医院”的模式和“1+N”多学科照护模式，为长者提供科学合理且多样的照护解决方案。目前已开业社区的配套医院编制医疗床位 517 张，已投入运营医疗床位 350 张，除武汉泰康楚园康复医院为 2020 年底新投入运营外，其余已运营医院均已获得医保资质。2020 年，已运营的配套医院合计门诊接诊超 10 万人次，住院患者 2300 余人次，为社区老人实施心肺复苏等抢救近 50 人次，提供紧急救助 494 例，响应社区需求派出医生完成紧急医疗处置 1,743 例，有效承担起了分级诊疗中慢病中心的功能，分担大型综合医院的诊疗服务压力。

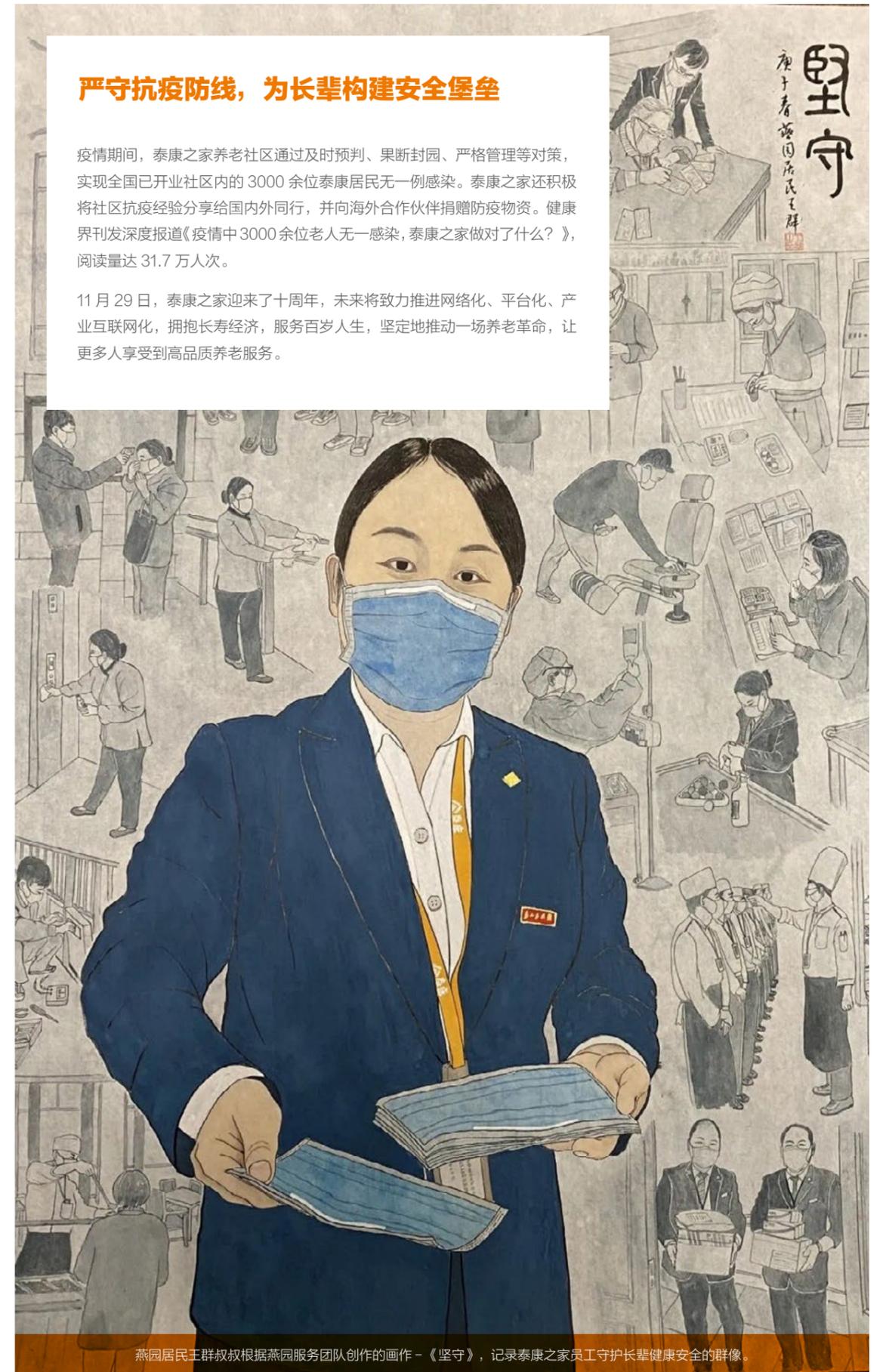
通过“养老社区 + 康复医院”创新医养结合模式，为居民筑起“急救 - 慢病管理 - 康复”三重防线。泰康国际标准长期照护体系（TK-LTC）、泰康国际标准康复体系（TKR）提供覆盖老年人全生命周期的一站式健康服务。以泰康之家·燕园为例，2020 年 7 月，泰康燕园康复医院启动居民慢病管理探索，针对老年人群患病率最高的两种疾病——高血压、糖尿病，成立糖尿病诊疗中心及心血管诊疗中心，提供慢病管理服务，对居民健康指标持续追踪。



严守抗疫防线，为长辈构建安全堡垒

疫情期间，泰康之家养老社区通过及时预判、果断封园、严格管理等对策，实现全国已开业社区内的 3000 余位泰康居民无一例感染。泰康之家还积极将社区抗疫经验分享给国内外同行，并向海外合作伙伴捐赠防疫物资。健康界刊发深度报道《疫情中 3000 余位老人无一感染，泰康之家做对了什么？》，阅读量达 31.7 万人次。

11 月 29 日，泰康之家迎来了十周年，未来将致力推进网络化、平台化、产业互联网化，拥抱长寿经济，服务百岁人生，坚定地推动一场养老革命，让更多人享受到高品质养老服务。



燕园居民王群叔叔根据燕园服务团队创作的画作 - 《坚守》，记录泰康之家员工守护长辈健康安全的群像。

稳定发展推进价值医疗

泰康医疗专注于现代医疗服务体系构建和发展，在核心区域建设五大泰康医院。泰康仙林鼓楼医院已稳定运营；泰康同济（武汉）医院在抗击疫情中火线开业；泰康宁波医院（筹）、泰康深圳前海国际医院（筹）均在 2020 年开工建设，标志着泰康医学中心实现全国核心区域布局，覆盖长三角、华中、大西南、大湾区。2020 年，泰康医疗继续与国际知名医疗机构建立深度合作，引入国际先进理念，共同打造国际标准的高品质医院。

2020 年初，泰康健康服务中心成立，践行健康中国“以治病为中心”转变为“以人民健康为中心”、“立足全人群和全生命周期两个着力点”，自建高品质健康服务团队，以全科为特色，提供健康体检、家庭医生、就医服务、药师服务。2020 年中心为 3 万名客户及其家庭，提供 7 万余次医疗健康服务，客户满意度 98.8%。

泰康拜博口腔在全国 50 城拥有近 200 家口腔医疗机构，运营牙椅约 2,600 把，创新“保险+医疗”服务模式，提供高品质齿科服务。坚持医教研一体化，“技术、学术、服务”三位一体，促进民众口腔健康，推动口腔医疗技术的进步和发展。



终极关怀倡导生命价值观

泰康终极关怀以传统文化塑造生命之美，通过创新“旅游+纪念园”商业模式，将安宁疗护、高端生命礼仪服务及生前契约相结合，开创临终与善终新时代。旗下拥有北京九公山长城纪念林、广东罗浮净土人文纪念园、湖北咸宁仙鹤湖湿地园和杭州径山竹茶园四大特色主题纪念园，同时在北京、上海、广州、深圳、杭州、南京、武汉、成都八地提供生命礼仪、生前契约及安宁疗护等服务。

新冠疫情来袭，泰康纪念园驻汉 10 位殡仪策划师，危难关头，逆行而上，主动请战支援汉口殡仪馆。

2020 年，泰康终极关怀安宁疗护业务启动。安宁疗护是以治愈为目的的医疗措施已无法控制病情的恶化时，由医生、护士、社工、心理师、志愿者等组成的多学科团队支持患者及家属减轻痛苦、改善生活品质的模式。泰康终极关怀安宁疗护的创新在于为每一位患者提供个性化服务。病房如家，舒适优雅，全人、全队，全程、全家，全方位照护，全心全意守护患者尊严。





商业向善与 社会公益

同心抗疫，贡献泰康力量

面对新冠肺炎疫情，陈东升董事长发出动员令“危难当头，匹夫有责，救死扶伤，实现伟大的人道主义精神”，泰康依托保险金融服务和大健康生态体系的双重优势，汇聚各子公司、生态企业以及全体泰康人的资源力量，打出“战疫组合拳”，累计捐赠超 2 亿元，其中捐款捐物捐保险超 1 亿元，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，为助力打赢疫情防控的人民战争贡献力量。

捐赠物资驰援雷神山医院等湖北 15 个地市州，为一线筑起防护屏障；向全国千余家养老院捐赠防疫用品，守护老人安全；参与“民企网上湖北行”活动，捐赠爱心礼包帮扶贫困人口，助力湖北疫后扶贫攻坚。捐资实施多项公益计划，惠及医护人员、老年群体、社区工作者、记者、志愿者、农民工、海外学子等不同人群。



泰康同济（武汉）医院获评“全国抗击新冠肺炎疫情先进集体”，陈东升董事长获得“全国抗击新冠肺炎疫情民营经济先进个人”。

危难当头，匹夫有责
救死扶伤，实现伟大的人道主义精神！
陈东升

泰康同济（武汉）医院火线开业，成为抗疫战场主力军

泰康同济（武汉）医院火线请战，提前开业投入使用，成为新冠肺炎确诊病例治疗点。2月14日军队医疗队入驻支援，承担起了中重症患者救治任务。经过拆家式改造，医院共提供 1060 张床位，累计收治新冠患者 2,060 人，收治量仅次于火神山医院与金银潭医院，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，由参加抗疫的 1,900 名医护人员与艺术家们共同完成，这件纪念碑式的艺术作品，为医院留下了宝贵的精神财富。疫情防控常态化之后，经过严格消杀与修复，医院恢复运营，继续为患者提供高品质的医疗服务。

1月30日，泰康率先推出“泰康爱心保险产品计划”，扩展因感染新冠病毒引起的身故及伤残责任，帮助更多人抵御疫情风险。“爱心保”产品承保盈余将全部捐赠于“泰康公共卫生及流行病防治基金”。泰康医生 APP 集结 500 余位呼吸科、感染科医生，免费为客户提供 40 万人次问诊服务。

稳金融、稳投资，助力复工复产，保障经济发展。4月27日至29日武汉解封后，陈东升董事长携亚布力企业家一行赴天津、重庆、湖北等省市，共商疫后重振发展，加大在湖北和武汉的产业投资布局，全力助推湖北复工复产复市。



设立公共卫生及流行病防治基金，长效应对公卫挑战

面对新冠疫情，泰康保险集团发起设立“泰康溢彩公共卫生及流行病防治基金”，聚焦长寿时代的公共卫生领域，立足能够应对未来挑战的长期解决方案，为增进人类福祉做长远谋划。

该基金已资助两个国家级科研项目，由华中科技大学同济医学院附属同济医院牵头筹办的国家重大公共卫生事件医学中心，武汉大学病毒学国家重点实验室。同时，支持高校、科研院所、医疗卫生等学术机构的科研工作，助力构筑强大的公共卫生研究体系，完善疾病预防控制体系，建设平战结合的重大疫情防控救治体系。2020 年完成 12 个项目资助。

该基金携手哈佛大学、武汉大学等知名学府和国际学者共同举办了“后疫情时代的中国与世界”全球大学领袖论坛、“中美医疗系统应对新冠病毒疫情”学术研讨会、“新冠肺炎中国顶尖专家临床经验分享会”、“全球新冠康复论坛——全球专家研讨会”、“中美日防疫模式与疫情影响分析”等 30 余场学术活动，为疫情发展与防治、中国防疫经验、药品疫苗研发、公卫体系建设、国际防控合作搭建了学术界全球交流平台。



溢彩公益赋能养老行业发展，助养老变享老

“十四五”期间我国将步入“中度老龄化”时期，积极应对人口老龄化将上升为国家战略。泰康溢彩基金会用公益力量应对老龄化挑战，推动养老服务提质增效，帮助更多老人由养老变享老。

“溢彩千家养老机构资助项目”通过捐赠医疗康复设备、培训养老从业者、支持信息化建设，多维赋能养老机构发展，提升老人的生活质量。2020 年在全国资助养老机构累计超 100 家，帮助近 4 万名老人享有更健康、更幸福的晚年。项目捐赠医疗康复、护理、助行等设备近万件，改善养老机构的设施条件。出版《养老服务机构管理者培训》《养老服务机构护理骨干培训》教材，建立了管理者、护理骨干、护理员三级培训体系，开展《〈养老机构等级划分与评定〉国家标准理解与应用》高级研修班，联合中国老年护理联盟、北京养老行业协会、泰康之家举办“长寿时代认知症照护论坛暨专题培训”，疫情期间还推出“溢彩云学堂”直播课，累计培训养老从业人员及居家照护人员等超 15,000 人次。



支持“星能冠军助学项目”，助力青少年体育教育

泰康在线、泰康溢彩基金会联合北京星能基金会，向吴起县少年体校的学生捐赠健身包、训练服装，并向贫困运动员、优秀运动员捐赠助学金。泰康在线把车险电子保单与环保、公益相结合，带动超 5.3 万名爱心客户参与公益，鼓励青少年成为“自己的冠军”。



倡导人人公益，推动专业志愿

泰康将每年 8 月 22 日的司庆日定为公益日，倡导公益文化，溢彩先锋志愿者队伍不断发展壮大，泰康员工志愿者参与助老、扶贫、助医等活动，走进养老院为老人带去高质量的陪伴，走进社区传播健康知识。开展志愿服务系列培训，培育志愿者骨干队伍，推动专业志愿服务。发起成立“认知症照护—溢彩公益讲师团”，号召以专业力量关爱帮扶认知症群体。

2020 年泰康同济（武汉）医院举办义诊 55 场，专家讲座 29 场，为万余名居民和患者送去了福音。携手汉阳区政府举办“致敬汉阳人—关爱社区工作者”健康慰问活动，为约 1,500 位社区工作者提供免费健康检查。泰康仙林鼓楼医院积极打造志愿服务体系，开展面向职工、患者及社会的健康教育活动。通过公益义诊、健康讲座、医师沙龙、健康日活动、线上咨询等各种形式的活动，丰富居民健康知识，提高健康素养。泰康拜博口腔为公众提供免费口腔宣教、义诊活动，全年共举办公益义诊活动 2,885 场，覆盖 11.6 万人次。泰康西南医学中心和泰康成都诊所与多家公益组织合作，为先心病患儿及脑瘫患儿提供援助和支持。



关爱从心开始，溢彩心晴守护长者身心健康

疫情期间，养老院长期封闭，老人紧张焦虑，心理脆弱。泰康溢彩基金会资助“溢彩心晴—武汉市养老机构疫后心理支持服务项目”，由武汉博雅社会工作服务中心实施，面向 22 家养老机构 2084 名在院老人和员工开展心理关爱服务。专业社工通过开展手指操、老人生日会、健康养生、趣味桌游、手工兴趣小组等活动，使老人得到高质量的陪伴，促进身心健康。汉阳区社会福利院的王爷爷在社工的帮助下，学会了用手机和家人聊天。社工们还挖掘记录了 21 位老人的生命故事，展现老人们的生命历程。该项目荣获“武汉市 2020 年度优秀社会工作服务项目”。





泰康空间推动当代艺术发展

泰康 2003 年创办非营利艺术机构泰康空间，积极参与中国艺术生态的建设，持续赞助和推动中国当代艺术发展。泰康将艺术视作反映中国社会与历史变迁的文化瑰宝，秉持“追溯与激励”的理念，注重将收藏、展览、研究和出版相结合，力求以开放多元的视角，为解读和书写中国艺术的历史拓展更多的可能性。

自 2003 年至 2020 年

4,000 万元

总投入公益资金

800 余位

支持艺术家和学者

200 余场

举办公益展览和活动

50 余本

发布艺术出版物

45 万余人次

累计覆盖观众



以文献展为主体，回看艺术公益的“问题与方法”

泰康空间将 2020 年的关键词确立为以历史研究激励当代人创新的“文献年”。通过三次文献展“自然观：十七年时期的艺术与水利工程”“孤军与坦克”“文献集：七个线索”，集中探讨了如何基于空间十余年的经验，激活固有的档案，并采取线上直播、电台分享、定制网页等创新手法，使泰康的艺术公益服务于疫情期间的市民文化生活，为中国的艺术生态注入新的活力。

泰康空间案例入选北京大学管理案例库

2020 年 6 月，由北京大学管理案例研究中心和北大光华艺术与管理研究中心共同完成的《泰康空间：泰康保险集团企业收藏的演进》作为非营利组织、美术馆运营方向的第二个案例正式收录进北京大学管理案例库。案例聚焦国内最早开展艺术收藏并将其体系化的企业 - 泰康保险集团，探究泰康空间作为其艺术领域运营实体，在企业艺术事业运营、艺术学术研究与藏品体系建立等方面，形成的通过支持我国文化艺术发展履行企业社会责任的模式及实践经验。





多措并举，助力脱贫攻坚与乡村振兴

2020 年是脱贫攻坚决胜之年，泰康溢彩基金会在脱贫攻坚主战场加大慈善帮扶力度，在三区三州养老人才培养、捐助农村养老院、助农增收等方面开展多个公益项目。

捐资支持民政部社会福利中心开展三区三州“扶贫聚力扶智成才养老服务人才培训”，授人以渔提升当地养老服务能力。培训涵盖养老服务政策、医养结合、智慧养老、康复护理、营养膳食等多个方面，累计为新疆、西藏、甘肃、青海等 10 省区 6640 名学员开展培训，助力贫困地区养老服务水平提升。

向河北大名县政府捐资开展“农村扶贫综合体”建设，实现居住、就餐、娱乐、医疗服务等“一院多能”，养老、幼教、看病、助残、就业“五位一体”，项目使当地约 6,000 名村民、160 名集中供养老人获益，提升了村民的生活质量。

泰康溢彩基金会资助四川凉山州布托县的农民工活动之家，为农民工提供职业技能培训、就业服务、创业服务、维权服务、司法救助、社会保障等服务。

在北京市门头沟区雁翅镇下马岭村发起“溢彩助农行动”，动员泰康生态企业的爱心力量，累计采购超 3 万斤价值 20 余万元的苹果，助力该村脱贫增收。

10 月 29 日，泰康溢彩公益基金会在“京津冀社会组织跟党走—助力脱贫攻坚行动”成果展示会上获得“突出贡献单位”表彰。

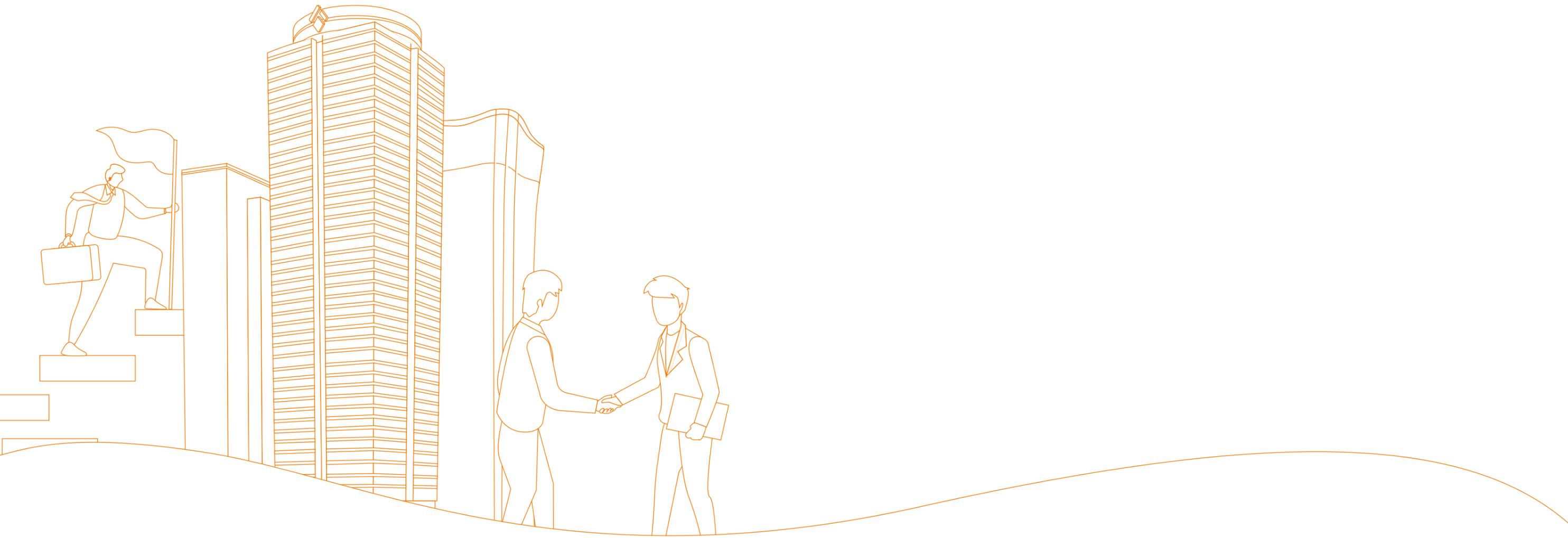
基地



泰康京山生态基地，书写宜农、宜居、宜游的乡村振兴画卷

双墩村是湖北省京山市杨集镇的一个村庄，2018 年泰康与京山市政府签订了总投资 10 亿元的泰康京山生态基地项目，投资兴建集文旅休闲、会议培训、现代农业为一体的综合项目，促进当地产业结构升级，并为村民赠送养老保险。项目开展以来，为当地带来了巨大的变化，绿化道路、畅通水电、改善村庄环境、带领村民增收致富，村民的生活质量得到极大改善。从项目地搬迁出来的 17 户村民入住万林新村，“以前民居篱笆墙，现住二层小洋房”，公园式的居住环境提升了村民的生活品质。2020 年，京山农场与周边 7 家合作社签订了 1,000 余亩水稻种植订单，惠及 100 余家农户，累计创收超 200 万元。村民在农场务工创收，还能学习现代绿色种植养殖技术。项目不仅让留守村民就近就业，也吸引着更多的有志青年返乡发展，共建美丽乡村。





负责任雇主与 客户关怀

全球招聘 打造大健康雇主品牌

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，泰康从保险、资管、医养三大业务领域、116 个专业序列广泛吸引人才。连续五年走入香港、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招聘，参与 2020 年国聘行动，打造了如哈佛论坛招聘、哥大校园宣讲会等一系列全球招聘旗舰活动。

泰康保险集团全面启动“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子女，提供应届毕业生及在校实习生全国就业岗位。全国范围内共开放 1,819 个校招岗位、2,090 个实习生岗位。所有驰援湖北，在一线抗疫的医护人员子女在同等条件下优先录取。



多元职业发展与人才培养体系

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。目前泰康全体内勤伙伴共 54,171 人，其中女性伙伴占 61.4%，男性伙伴占 38.6%。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。泰康在 2010 年启动的“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。截至 2020 年，先后有十期“千人计划”学员进入训练营实施学习，并顺利结业。

泰康研修院围绕泰康人“精神的家园、人才的摇篮、事业的新起点”的定位和使命，链接一流教育资源和商业智慧，构建实战与理论相结合、有泰康特色的师资和课程体系，搭建教学培训共享平台，持续建立完备的人才培养和培训体系，推进建设“战训一体、会训一体”教育培训体系，打造泰康教育培训软实力，坚定服务公司战略，赋能组织和培养干部员工。2020 年教育培训全面升级线上教学，推出商学院读书会、空中课堂、自习室等品牌栏目，学习平台累计上线课程近千门，成功举办核心干部泰康哈佛数字化领导力训练营，新人培训全面升级，累计赋能全集团各板块干部员工超 108 万人次；主题为“科技驱动，训战一体”的泰康保险集团第十三届教育培训云峰会成功举办，将训战一体、科技赋能理念深入各级组织。



规范管理，维护各类社会群体利益

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。

泰康还依据法律要求为员工提供法定带薪年假，让员工平衡工作与生活。为员工提供五险一金、企业年金计划保障、持股计划等福利，为员工配偶、子女提供一系列保险产品。在依法参加基本养老保险基础上，由员工自愿建立补充养老计划。公司还设立了企业年金计划开放日，以供符合条件的员工申请加入。

泰康在招聘时为残疾人提供公平机会，保险代理人队伍中也不乏身残志坚，开朗乐观的残疾员工，他们凭借自身的努力获得尊重，在公司的关怀下经营自己的事业。集团也关注女性员工的身心健康，在生育期间为女性职工提供带薪产假及产检假等。

泰康每年会根据员工身体状况、年龄特点、高发疾病等因素，量身定制各种不同类型的体检套餐。持续推出体重管理大赛，引导员工每天运动，拥有健康体魄，更好的践行公司大健康战略。泰康每年为员工免费接种流感疫苗或乙肝疫苗，最大程度减少流行疾病对员工身体健康的影响。针对员工心理健康发展，泰康从 2020 年起与国内最大的 EAP 供应商合作，推出员工心理减压活动，帮助员工预防、应对、缓解各类心理压力。在特殊的节日，例如妇女节，面向女性员工开展拍摄职业照活动，帮助女性员工展示职场风采。

泰康凭借搭建企业健康管理平台、打造多方位身心健康管理系列活动在“2020—2021 美世中国卓越健康雇主”颁奖活动中荣获“2020—2021 美世中国卓越健康领袖奖”、凭借慢病管理之高血压项目荣获“卓越健康实践奖”两个重磅奖项，彰显在泰康大健康战略指引下企业内部弘扬“健康是最好的福利、保护员工就是保卫公司”，真正实现让员工在泰康更健康的目标。



丰富多彩的文娱生活

泰康持续开展形式多样的文体活动，丰富员工业余生活。2020 年继续举办健步走、体重管理大赛、趣味运动会等丰富的员工健康管理活动，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”。此外，为了提升公司活力和员工凝聚力，公司还会定期组织丰富多彩的员工活动，如健康义诊、亲子互动、单身联谊、女神节、生日会等。

健全服务体系，建设职工之家

泰康加强工会组织建设，建立健全工会委员会、经审委员会、女工委员会组织，按期召开职工代表大会，加强职代会建设。疫情期间，集团工会扎实做好疫情防控，采购发放物资，为员工健康做好后勤保障。

数字化人力资源

泰康持续应用数字化人力资源管理平台，依托数字化核心应用，打造泰康员工的沟通互动平台，承载多项员工日常工作与生活的重要职能，成为泰康宣导企业文化的高效渠道，科技驱动人才发展。

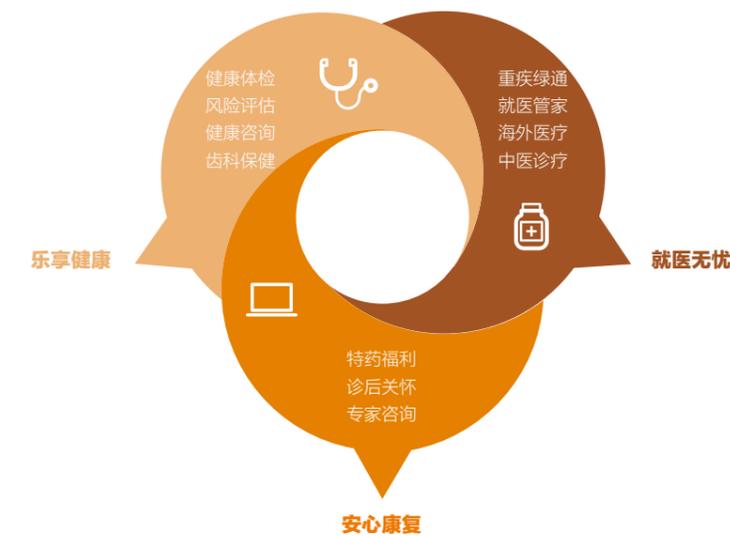


提升客户满意与金融知识普及

客户至上，创新服务

2020 年，泰康人寿升级创新服务体系，服务内容从保险支付向后端扩展。国内首创全流程零人工干预智能化“信用赔”服务，实现秒级结案；业内率先将理赔和健康管理相融合，延长理赔服务链；泰康医生 APP 推出“互医互药”创新产品，为客户提供“互联网医院+药店”全流程服务保障解决方案。“健保通”开通住院免押金服务，客户可在健保通住院免押金医院享受“先诊疗，后付费”结算服务。“健保通”网络医院超 2200 家，覆盖全国 31 个省市自治区，296 个地市。2020 年度重疾绿通服务覆盖医院 500 余家。

泰康人寿通过互联网的方式在线解读客户健康报告。客户自主上传健康报告，后端医生团队在线解读。该活动在《中国银行保险报》举办的“2021 中国保险服务创新峰会”上荣获“2020—2021 年度中国保险服务创新典型案例”。



泰康重疾绿通，全程呵护，看病无忧

贾女士的父亲贾先生年近七旬，从 3 月起便感鼻腔不适，在当地医院确诊患上了“浆母细胞淋巴瘤”，医生建议前往国内顶尖大医院就诊。如何在最短时间内让贾先生获得最顶尖的治疗？贾女士想起在泰康人寿购买保险时附加了重疾绿通服务，于 2020 年 5 月 19 日在泰康医生上提出重疾绿通申请，仅一天之后，在泰康人寿总公司的支持下，介绍其前往中山大学附属肿瘤医院淋巴瘤科专家处医治。5 月 25 日客户在绿通工作人员陪同下及时就诊，6 月 5 日顺利入住专家病房，出院后又多次前往中山大学附属肿瘤医院进行后续的化疗。

贾女士及家人对本次绿通就诊服务和理赔报销非常满意，由衷感谢泰康人寿提供的绿通就诊服务，不仅解决了大医院预约难挂号难的问题，也解决了医保不报销的大额医疗费的问题，同时得到了相关专家的诊治服务和医疗建议，对疾病的后续治疗有了一个系统的方向。

老年投资者教育走进社区

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），进一步解决老年人在银行保险基金服务领域遇到的困难，让老年人更好共享金融业发展成果。泰康公募基金提升教育精度，积极走进养老社区进行投资者教育：开展“3·15”国际消费者权益保护日、金融知识进万家等宣传活动。通过讲座揭示非法金融活动的特点和危害，强化老年人风险意识。提供有温度的金融服务，护航老年人的幸福晚年。2020 年共举办线下讲座 9 场、线上讲座 30 余场，共参与老年人 350 人次。讲座深受老年投资者的好评。泰康公募基金着力完善差异化服务体系，推出了市场动态点评服务，倡导长期、理性投资，2020 年累计服务 1,007 人次。

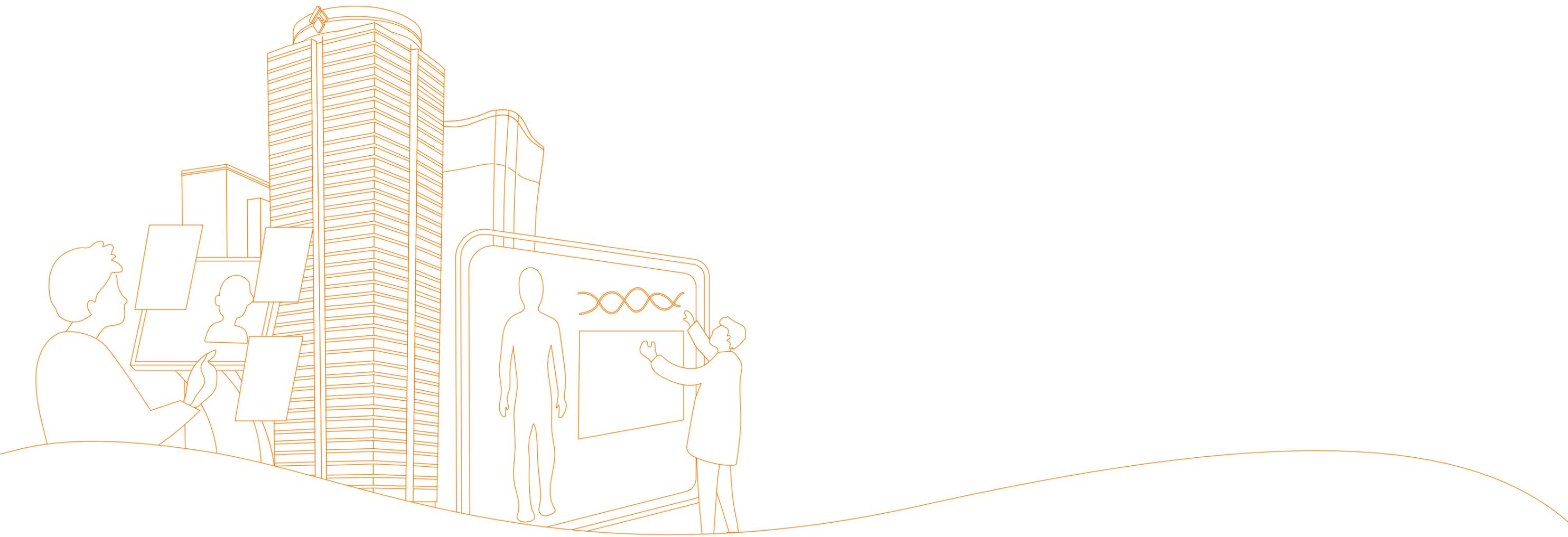


“3·15”教育宣传活动

泰康根据中国银保监会办公厅《关于开展 2020 年全国银行业保险业“3.15”消费者权益保护教育宣传周活动的通知》的相关部署，持续深入推动消费者权益保护各项工作有序落实。

根据《关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》（银保监发〔2020〕38 号），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”，明确集团董事会是消费者权益保护工作的最高决策机构，承担最终责任。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。

泰康围绕“以金融消费者为中心，助力疫情防控”主题，鼓励各分公司以图文、漫画、短视频等多种形式，重点宣传支持抗疫举措、金融知识普及及复工复产等内容，利用官网、微博、微信公众号、抖音等自媒体矩阵以及外部合作媒体对外发布，在宣传周期间，泰康共发布 378 篇“3.15”主题新闻，累计发布线上宣传资料 187 万份，阅读量超过 392 万，相关主题直播活动共吸引 10 万人在线观看。并在晨会上针对内外勤全员进行相关内容的宣导培训，覆盖人群近 20 万人。



创新科技与 数字化应用

产业互联网转型实践，促大健康战略落地

泰康在业内率先启动产业互联网转型实践，以打造“销售在线”、“客户在线”、“管理在线”为抓手，启动“智慧社区”、“智慧养老”建设，推进“一个客户，一个泰康”策略实施，推动大健康战略落地。

销售在线



通过渠道、产品和服务等创新提升销售效率，打造全方位生态营销体系，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



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，推进“一个客户，一个泰康”策略实施，打造以支付为核心、承载“长寿、健康、富足”三大闭环的线上服务平台。泰生活已成为泰康第一大线上保险服务渠道。

管理在线



推进科技驱动的管理效率改革，倡导互联网办公文化，提升管理效能，释放员工生产力。泰康打造泰家园 APP 作为泰康人的线上办公平台，OA、DHR、财务、采购供应链等中后台系统持续优化，审批时效大幅改善。

科技创新



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。

获互联网医院牌照，提供优质线上医疗服务

2020 年 3 月，泰康仙林鼓楼医院获得互联网医院牌照，这是继 2019 年 12 月广州粤园医院获取互联网医院牌照之后，泰康医疗获得的第二张互联网医院牌照。互联网医院将很大程度上提高就诊效率，方便患者看病，通过网络设备，在家就能就诊。同时还将整合泰康全集团医生资源，打造“没有围墙的医院”，为广大患者及客户提供线上线下相结合的全链条医疗服务。

智慧养老和智慧医院建设，提升客户体验

泰康依托智能传感技术、室内外高精度定位、健康监测等多种先进技术，为客户提供实时、高效、智能化的医养服务，在泰康养老社区和医院多点落地。

泰康自主研发智慧养老云平台，包含智慧护理、智慧安防、智慧管家、智慧健康等多个子系统，实现对居民安全、健康、社交等行为的全场景管理。

泰康之家实现拉绳报警、人脸识别、移动报警卡、红外监测报警、雷达等物联网设备集成，构建社区安全网。截至 12 月 22 日，泰康之家·大清谷社区共实现居民主动触发与系统自动检测报警共 1,675 次，为居民打造最后一道社区安全防线。健康管理体系基于居民差异化健康情况，为居民量身打造个性化管理方案，集合了居民自助大屏、泰康之家小程序、智慧餐饮、养老云平台和泰乐等功能，让泰康居民足不出户即可享受全方位的健康管理服务。此外，泰康之家·燕园、中园、粤园社区康复医院完成 HIS 系统重大升级，开启医保脱卡结算新纪元。

2020 年智慧医院项目正式启动，由泰康保险集团科技中心、泰康健投科技中心、泰康保险集团运营中心、泰康同济（武汉）医院组建联合团队，整体划分 9 条产品线同步推进。深入了解医护人员实际需求及痛点，确认 147 个智慧化功能点。10 月“小泰伴医”在泰康同济（武汉）医院、泰康仙林鼓楼医院上线。截至 2020 年 4 月 20 日，累计注册客户总数 174,760 人，累计服务 801,327 人次。

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泰行销、泰生活、OA 一键签发，以内容赋能业务发展。未来，大内容云平台将作为泰康大健康内容的总蓄水池，服务内容创作者、管理者和使用者，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。

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	关于泰康保险集团
GRI 102	102-2	活动、品牌、产品和服务	已披露	关于泰康保险集团
GRI 102	102-3	总部位置	已披露	关于泰康保险集团
GRI 102	102-4	经营位置	已披露	关于泰康保险集团
GRI 102	102-5	所有权与法律形式	已披露	关于泰康保险集团
GRI 102	102-6	服务的市场	已披露	关于泰康保险集团
GRI 102	102-7	组织规模	已披露	关于泰康保险集团
GRI 102	102-8	关于员工和其他工作者的信息	已披露	关于泰康保险集团
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） 负责任经营与创新永续（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） 负责任经营与创新永续（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	医养康宁助力健康中国
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	未披露	-
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	2020 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	2020 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 标准编号	披露项编号	披露项名称	是否披露	对应章节
GRI 102	102-25	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 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	未披露	-
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	未披露	-
GRI 102	102-34	重要关切问题的性质和总数	未披露	-
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	未披露	-
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	未披露	-
GRI 102	102-43	利益相关方参与方针	未披露	-
GRI 102	102-44	提出的重要议题和关切问题	未披露	-
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	未披露	-
GRI 102	102-48	信息重述	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	102-49	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 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	未披露	-
GRI 103	103-2	管理方法及其组成部分	已披露	可持续发展战略（公司治理与商业守则） 可持续发展战略（长寿时代，泰康方案）
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	2020 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） 医养康宁助力健康中国
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	负责任经营与创新永续（健康财富规划师（HWP）项目） 负责任雇主与客户关怀（多元职业发展与人才培养体系） 负责任雇主与客户关怀（规范管理维护各类社会群体利益）
GRI 201	201-4	从政府获得的经济支持	未披露	-
GRI 202	202-1	按性别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	负责任经营与创新永续（负责任的投资）
GRI 203	203-2	重大间接经济影响	已披露	可持续发展战略（长寿时代，泰康方案） 负责任经营与创新永续（负责任的保险产品） 负责任经营与创新永续（创新知识产权发展） 医养康宁助力健康中国 商业向善与社会公益 负责任雇主与客户关怀（提升客户满意与金融知识普及） 创新科技与数字化应用
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 标准编号	披露项编号	披露项名称	是否披露	对应章节
GRI 302	302-3	能源强度	未披露	-
GRI 302	302-4	减少能源消耗量	未披露	-
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（不包括临时或兼职员工）的福利	已披露	负责任雇主与客户关怀（多元职业发展与人才培养体系） 负责任雇主与客户关怀（规范管理维护各类社会群体利益）
GRI 401	401-3	育儿假	已披露	负责任雇主与客户关怀（多元职业发展与人才培养体系） 负责任雇主与客户关怀（规范管理维护各类社会群体利益）
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（多元职业发展与人才培养体系） 合规发展与可持续运营（诚信透明与合规发展）
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（多元职业发展与人才培养体系） 负责任雇主与客户关怀（规范管理维护各类社会群体利益）
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	-

SDGs 对标索引

SDGs	对应章节
无贫穷 	负责任经营与创新永续（负责的保险产品） 商业向善与社会公益（溢彩公益赋能养老行业发展，助养老变享老） 商业向善与社会公益（多措并举，助力脱贫攻坚与乡村振兴） 商业向善与社会公益（同心抗疫，贡献泰康力量）
零饥饿 	-
良好健康与福祉 	负责任经营与创新永续（负责的保险产品） 负责任雇主与客户关怀（规范管理维护各类社会群体利益） 医养康宁助力健康中国 商业向善与社会公益（公共卫生及流行病防治基金，长效推动公卫进步）
优质教育 	负责任经营与创新永续（健康财富规划师（HWP）项目） 负责任雇主与客户关怀（全球招聘 打造大健康雇主品牌） 负责任雇主与客户关怀（多元职业发展与人才培养体系）
性别平等 	负责任雇主与客户关怀（规范管理维护各类社会群体利益）
清洁饮水和卫生设施 	-
经济适用的清洁能源 	-
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） 负责任经营与创新永续（负责的保险产品） 负责任经营与创新永续（健康财富规划师（HWP）项目） 负责任经营与创新永续（负责的投资） 医养康宁助力健康中国 负责任雇主与客户关怀（员工权益保障与职业发展）
产业、创新和基础设施 	负责任经营与创新永续（负责的投资）

SDGs	对应章节
减少不平等 	负责任经营与创新永续（负责的保险产品） 商业向善与社会公益（溢彩公益赋能养老行业发展，助养老变享老） 商业向善与社会公益（多措并举，助力脱贫攻坚与乡村振兴） 商业向善与社会公益（同心抗疫，贡献泰康力量） 负责任雇主与客户关怀（规范管理维护各类社会群体利益）
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） 医养康宁助力健康中国 商业向善与社会公益 创新科技与数字化应用
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） 负责任雇主与客户关怀（提升客户满意与金融知识普及） 创新科技与数字化应用
气候行动 	合规发展与可持续运营（推动绿色办公运营） 负责任经营与创新永续（负责的投资）
水下生物 	-
陆地生物 	-
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） 可持续发展战略（长寿时代，泰康方案） 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） 负责任经营与创新永续（促进大健康互动交流与法治建设） 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）
促进目标实现的伙伴关系 	医养康宁助力健康中国

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，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：

您对本报告是否满意？	很好 <input type="checkbox"/>	较好 <input type="checkbox"/>	一般 <input type="checkbox"/>	较差 <input type="checkbox"/>	很差 <input type="checkbox"/>
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 <input type="checkbox"/>	较好 <input type="checkbox"/>	一般 <input type="checkbox"/>	较差 <input type="checkbox"/>	很差 <input type="checkbox"/>
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：				
您认为本报告的篇幅是否合适？	很好 <input type="checkbox"/>	较好 <input type="checkbox"/>	一般 <input type="checkbox"/>	较差 <input type="checkbox"/>	很差 <input type="checkbox"/>
您认为本报告的内容结构、文字表述是否合理？	很好 <input type="checkbox"/>	较好 <input type="checkbox"/>	一般 <input type="checkbox"/>	较差 <input type="checkbox"/>	很差 <input type="checkbox"/>
您对本报告的设计风格是否满意？	很好 <input type="checkbox"/>	较好 <input type="checkbox"/>	一般 <input type="checkbox"/>	较差 <input type="checkbox"/>	很差 <input type="checkbox"/>
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：.....

