

2021

企业社会责任报告

泰康保险集团股份有限公司



泰康保险集团 世界500强企业



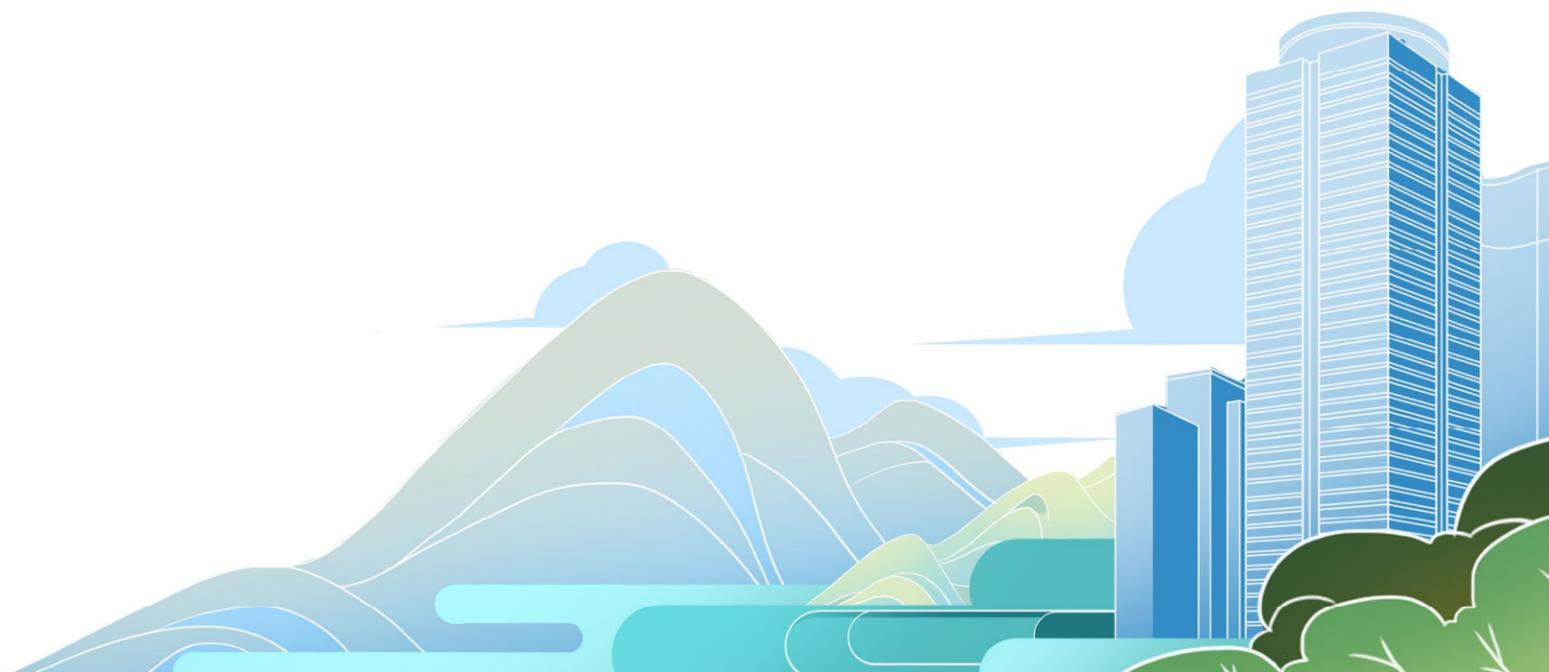
初心不改

创新永续

商业向善

目录

开篇		公司治理与稳健运营		创新永续与科技驱动		公益慈善增进民生福祉	
关于本报告	01	公司治理	24	创新知识产权发展	48	溢彩助老	56
董事长致辞	02	党建引领	25	互联网转型实践	49	溢彩公卫	58
关于泰康保险集团	03	诚信透明	26	智慧养老和智慧医疗	49	艺术公益	58
年度亮点绩效	06	风险管控	27			灾害救助	59
公司荣誉	07	信息安全	28			援乡建桥 捐资兴教	60
						专业志愿服务	60
专题一:双碳与绿色发展		负责任的保险与服务		员工发展与员工关怀		附录	
发布绿色金融发展白皮书	10	负责任的保险产品	30	人才招聘 树立大健康雇主品牌	52	附录一 GRI内容索引	61
绿色寿险引领健康生活方式	10	提升客户服务	33	多元职业发展与人才培养体系	53	附录二 SDGs对标索引	63
搭建绿色康养体系	11	全面参与医保基金监管	36	全面的薪酬福利保障	53		
践行责任投资	12			丰富多彩的文娱生活	54		
绿色建筑	12			数字化人力资源	54		
推行绿色办公与绿色运营	13						
专题二:乡村振兴		大健康生态助力民生安康					
推动乡村产业与生态振兴	16	医养康宁助力健康中国	38				
促进乡村普惠养老	20	全生命周期健康服务	45				
教育赋能乡村人才振兴	21	构建大健康生态体系	46				
支持乡村基础设施升级改造	22						
定点帮扶与消费帮扶	22						



开篇

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 2021 年企业社会责任报告。泰康保险集团重视与利益相关方的沟通，期望通过报告的发布，全面展示泰康践行商业向善，推动可持续发展的行动与成效，与各方共创社会价值。

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、泰康养老、泰康在线、泰康资产、泰康健投等子公司。

报告的时间范围：2021 年 1 月 1 日至 2021 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 2022 年 5 月 31 日。

报告的发布周期：本报告为年度报告。上一份报告的发布时间为 2021 年 8 月。

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《2021 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。

董事长致辞

2021 年是“十四五”开局之年，构建新发展格局，推动高质量发展成为时代主题。同时，我们面临着生态文明时代和长寿时代的到来，泰康作为一家坚守长期主义信念的企业，积极应对时代变革与机遇挑战，公司发展再启新篇。

2021 年是泰康成立 25 周年，是公司创新商业模式厚积薄发、大放异彩的一年。我们坚定推进长寿时代泰康方案，落实“长寿、健康、财富”三大闭环，构建日益丰富的大健康产业生态体系。《长寿时代》正式出版，把泰康的原创思考与创新实践分享给社会和整个行业，开启长寿时代的新认知，也为行业高质量转型提供了新的方案和路径。截至目前公司连续五年荣登《财富》世界五百强。

这一年，泰康人寿健康财富规划师人力实现高增长，成为呵护生命的幸福使者；泰康养老深度服务医养保障三支柱；泰康在线车险实现全国布局，为客户提供更全面的服务；泰康资产管理规模再创新高，进入全球资管百强，排名中国第五位；泰康健投康养宁全国加速布局，6000 余名泰康之家居民长辈幸福享老；医疗版块发展向好，智慧社区、智慧医院建设快速推进，为人民的生命健康保驾护航。

优秀的企业不仅要提供卓越的产品与服务，创造财富和经济价值，还要勇担社会责任，践行商业向善。泰康相信，商业向善就是不作恶，不骄横，就是以人为本，造福社会。这一年，泰康商业向善价值观深入人心，履责实践不断丰富深化。我们直面民生最关切的问题，解决时代最核心的挑战，致力于让人们的生活更加美好。在长寿时代与双碳目标叠加的大环境下，我们更加注重企业发展与环境、社会的和谐共生，紧贴国家战略、民生福祉和行业需要，将 ESG 理念融入公司经营管理之中，积极推动绿色金融与可持续发展，在保障民生安康、服务乡村振兴、支持区域发展、助力双碳目标等方面展现了新担当、新作为。溢彩助老、公共卫生、文化艺术三大公益板块持续深耕拓展，以慈善力量回馈社会，帮助更多人享有健康幸福的生活。

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。泰康的理想就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，这就是我们事业的价值和意义所在。初心不改，创新永续，商业向善，泰康将继续和时代同频共振，与大家携手同行，为长寿时代的国泰民康贡献力量！



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保险金融服务集团。

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 2021 年底，泰康管理资产规模超 27000 亿元，营业收入超 2600 亿元。自成立以来，泰康累计服务个人客户 4.2 亿人，累计服务企业客户超 42 万家，累计理赔金额超 1000 亿元，累计纳税金额超 750 亿元。泰康连续四年荣登《财富》世界 500 强榜单，位列第 343 位，较前一年大幅跃升 81 位。

面向长寿时代，泰康创新商业模式，整合保险支付与医养服务，打造长寿、健康、富足三大闭环。满足长寿需求：泰康养老金管理规模超 6400 亿元，养康宁业务布局 26 城，泰康之家养老社区 11 城 12 社区连锁运营，泰康居民超 6000 位。满足健康需求：泰康健康险保费收入超 670 亿元，健康险理赔金额超 200 亿元，在全国东西南北中布局 5 大医学中心，泰康拜博口腔近 200 家门店连锁经营，超 2300 家健保通网点在全国范围为客户提供一站式健康险理赔服务。满足财富管理需求：泰康致力于打造复利能力，管理资产超 27000 亿元，其中公募基金管理规模超 1000 亿元。

泰康始终坚持专业化、市场化、规范化经营，初心不改，创新永续，商业向善，从摇篮到天堂，以覆盖全生命周期的产品和服务，构建“活力养老、高端医疗、卓越理财、生命关怀”四位一体的商业模式，致力于成为全球领先、面向大健康产业的保险金融服务集团。



泰康践行商业向善，履行社会责任，构建起溢彩助老、公共卫生、当代艺术等公益板块，增进民生福祉。截至 2021 年底，泰康及陈东升董事长累计公益捐赠超 13 亿元。泰康溢彩公益基金会获评 5A 级社会组织，“溢彩千家”项目资助养老机构超 200 家。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其家庭打造长寿健康财富的服务平台



战略

构建“从摇篮到天堂”的大健康产业生态体系



使命

让保险安心、便捷、实惠，让人们长寿、健康、富足



愿景

让泰康成为人们幸福生活的一部分



价值观

尊重生命、关爱生命、礼赞生命

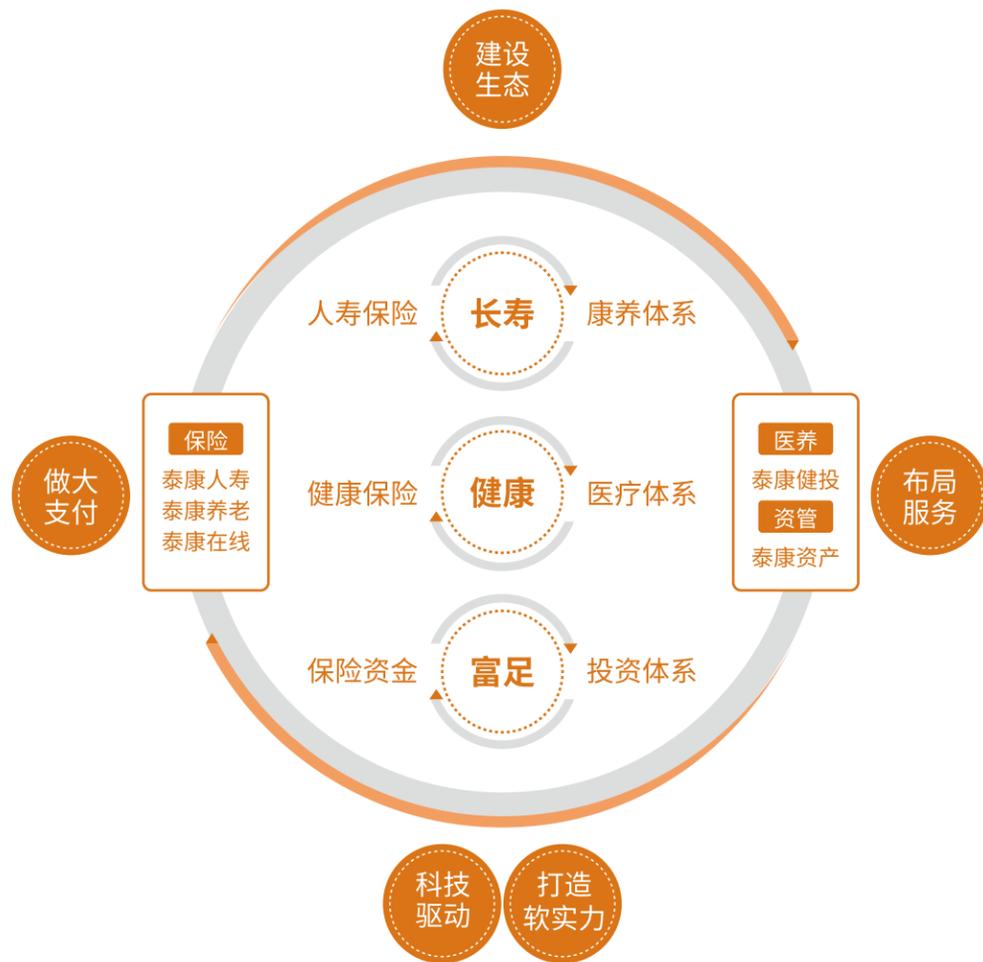
集团架构



商业模式

泰康依托保险、资管、医养三大业务板块，构建支付和服务两大体系，形成长寿、健康、富足三大闭环。

做大支付、布局服务、建设生态、科技驱动、打造软实力是达到战略闭环的路径。



年度亮点绩效



资产规模超过

27000 亿元



营业收入超过

2600 亿元



累计服务个人客户

4.2 亿人



累计服务企业客户

42 万家



累计理赔金额超

1000 亿元



累计纳税总额

757 亿元



政府医保业务累计覆盖

29 个省 164 个地市



累计服务民众超

4.9 亿人次



泰康之家养老社区布局

26 城 29 项目



泰康之家养老社区已开业

11 地 12 家



泰康居民超

6000 人



医学中心布局

5 地



泰康及陈东升董事长累计

公益捐赠超 **13** 亿



溢彩基金会资助养老机构超

200 家



溢彩基金会培训养老从业人员

3.5 万人次



溢彩公益惠及老人

5 万名

公司荣誉

集团

- 《财富》世界 500 强 第 **343** 位
- 《经济观察报》“2020-2021 年度中国最受尊敬企业”
- 《中国新闻周刊》“2021 年度责任企业”
- 《哈佛商业评论》拉姆查兰管理实践奖杰出奖
- 2021 年凯度 BrandZ 最具价值中国品牌 100 强排行榜 第 **72** 位
- 陈东升董事长荣获“第十一届中华慈善奖 捐赠个人奖”

- Asiabrand 亚洲品牌价值 500 强第 **116** 位 品牌价值 980.35 亿
- 亚洲（行业）十大公信力品牌
- 泰康溢彩公益基金会获评 **5A** 级社会组织
- 中央国债登记结算有限责任公司 ESG 业务卓越贡献机构

保险

- 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——《上海证券时报》年度保险保障品牌 TOP 大奖
- 泰康养老——《中国证券报》 保险公司投资金牛奖
- 泰康养老——人民网 抗击新冠疫情医护人员特别赠险人民好保险
- 泰康养老——21 世纪亚洲金融年会组委会 2021 年度亚洲卓越养老险公司

- 泰康在线——《每日经济新闻》 2021 年度新锐保险公司
- 泰康在线——《金融时报》 2021 年度最佳互联网保险公司
- 泰康在线——《上海证券报》 2021 年度保险服务卓越奖

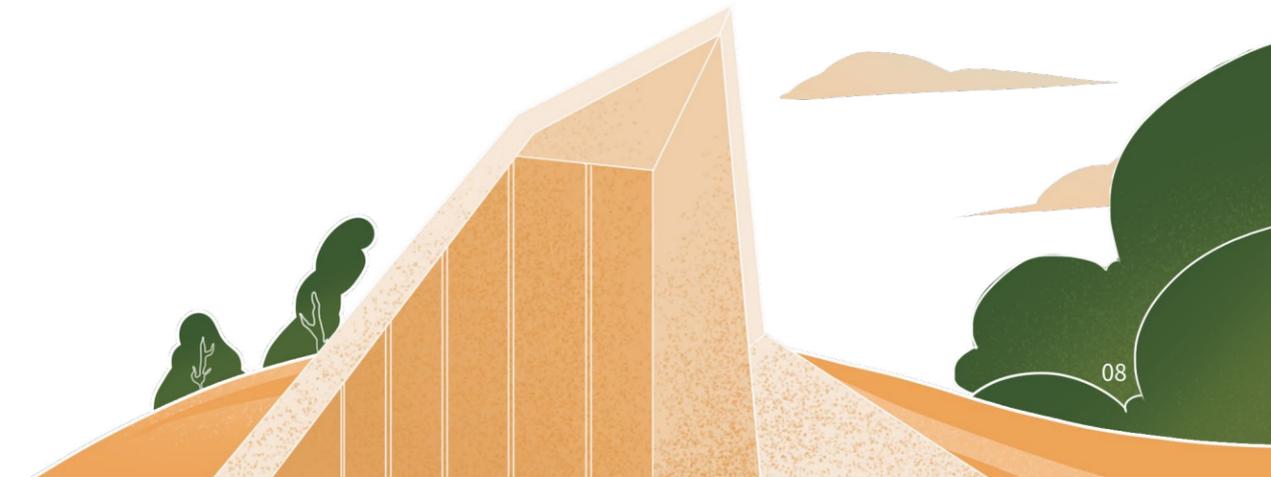
资管

- 泰康资产——Investment & Pension of Europe 2021 全球资管 500 强中国第 **6**，全球第 **87**
- 泰康资产——《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”
- 泰康资产——《证券时报》高质量发展保险资管公司方舟奖
- 泰康资产——《中国证券报》2020 年保险资管公司金牛奖

医养

- 泰康之家——“健康中国”论坛十大医养项目
- 泰康之家·燕园——北京市“五星级养老机构”
- 泰康之家·粤园——广东省“五星级养老机构”
- 泰康之家·燕园、泰康之家·申园——中国土木工程詹天佑奖
- 泰康拜博口腔——医生与基础医疗创新奇璞奖

- 泰康资产——《上海证券报》金理财年度资产管理卓越奖
- 泰康资产《中国基金报》中国保险资管英华奖评选“中国最佳保险资产管理公司奖”



专题一：双碳与绿色发展

- 发布绿色金融发展白皮书
- 绿色寿险引领健康生活方式
- 搭建绿色康养体系
- 践行责任投资
- 绿色建筑
- 推行绿色办公与绿色运营



应对气候变化，推动双碳目标实现已是全球共识。泰康聚焦生态文明大变局，主动拥抱和践行绿色发展理念，在推动绿色金融、发展绿色康养、绿色办公运营、负责任投资等方面积极行动，为双碳目标实现贡献力量。

发布绿色金融发展白皮书

为全面了解我国绿色金融发展现状、洞察长寿时代大背景下保险业参与绿色金融的机遇与挑战，泰康协同中央财经大学绿色金融国际研究院撰写《泰康绿色金融发展白皮书》。该报告分层次、成体系地介绍了绿色金融发展框架，系统梳理泰康绿色金融实践进展，引导保险业提升对绿色发展的重视和认知，开拓绿色金融实践空间，针对保险业现有实践形成政策与措施建设。



绿色寿险引领健康生活方式

泰康创新型绿色寿险产品，将虚拟的保险产品和实际生活方式连接起来，引导绿色健康生活方式。积极探索健康保险与健康服务相结合的绿色大健康生态发展模式，为客户提供覆盖全生命周期的保险产品和服务，打造以家庭医生团队为核心的“泰活力”（防未病）、“泰家医”（治已病）、“泰安康”（控慢病）三大服务。



搭建绿色康养体系

泰康打造服务全国的生态化医养实体服务网络，搭建绿色康养体系。泰康之家养老社区的项目充分融合绿色发展理念，注重生态宜居与健康生活品质相结合，提供高品质养老服务。生命关怀服务与生态场景相融合，自然环境优美，拓展了绿色康养服务的边界。



践行责任投资

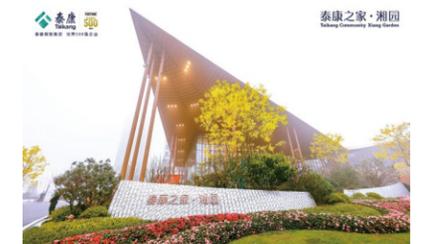
2021 年 6 月，泰康正式加入联合国责任投资组织，成为 PRI 第 4000 家签署机构，也是中国第三家加入 PRI 的保险机构。泰康积极探索 ESG 投资管理策略，2022 年初首次发布年度负责任投资政策指引，从组合（P）、环境（E）、社会（S）和治理（G）四大方面考虑，综合衡量各项投资活动对集团经营目标的影响等多种因素，在投资决策和投资组合中进行监测。此外，泰康积极配置碳达峰、碳中和领域投资，2021 年末集团总体战略投资规模超千亿，其中在绿色交通、清洁能源、节能减排和生态环保等多个领域积极布局，持续投资绿色债券等创新品种，并在医疗服务实体、养老机构、生物医药等大健康投资领域耕耘多年，获得业界高度认可。



绿色建筑

泰康在全国已建和在建的 22 个泰康之家养老社区以及 3 个区域医学中心、3 个写字楼项目均获得各类绿色建筑认证标识，其中泰康之家·燕园、泰康之家·申园、泰康之家·粤园、泰康之家·甬园获得 LEED 金级认证。凭借着对长者需求的精准把握和独到设计，泰康之家·鹭园荣获 2021 世界标志性建筑设计奖可持续发展的老龄社区规划一等奖。

湖北仙鹤湖自然生态人文纪念园旗下的仙鹤湖湿地园，2021 年获批“湖北省乡村小微湿地”建设示范单位，标志着仙鹤湖在湿地保护方面的贡献得到政府认可。



推行绿色办公与绿色运营

绿色办公



通过智能照明及智能温控实时监控，月度累计节约

1.2 万千瓦时

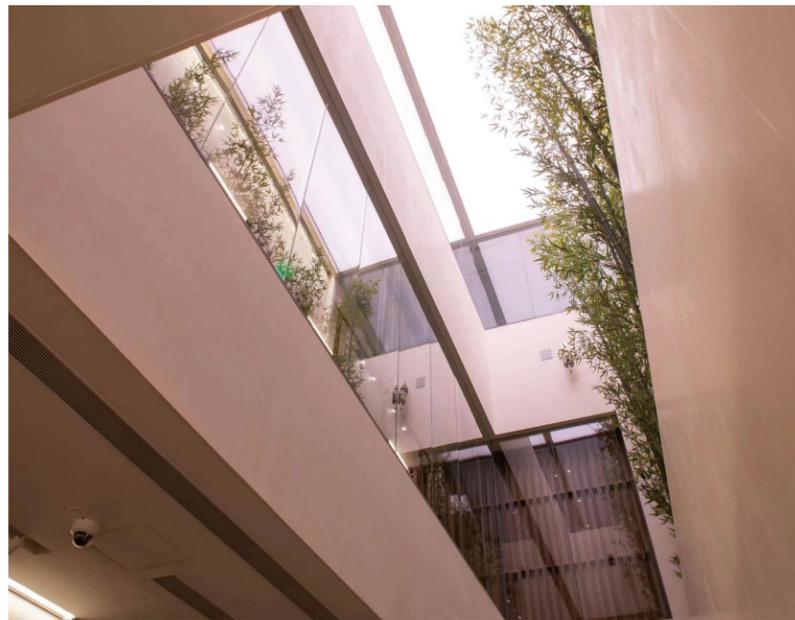


自带水杯代替瓶装水，月累计节约瓶装水

8000 瓶

泰康集团大厦楼宇自建筑伊始即秉承绿色低碳理念，匹配了智能管理平台、智能照明系统、智能化系统集成、设备设施运维系统等组成的智能化平台，真正实现节能运维，荣获 LEED 金级认证。

泰康 25 周年入驻集团新大楼之际，提出建设低碳大厦的目标。楼宇日常运营坚持绿色低碳、节能减排。集团发布《在全系统倡议践行节能减排绿色办公相关工作的通知》，规定了用电用水、交通、无纸化办公等管理细则，倡导职场低碳环保的工作方式。借助大数据科技力量，通过智能照明及智能温控，实现能源按需供应，实时监控，月度累计节约 1.2 万千瓦时。号召绿色会议，自带水杯代替瓶装水，月累计节约瓶装水 8000 瓶。



泰康统一的能源管理云平台，将能耗数据实时上传泰康云，按照能耗计量模型对数据分类并实现分业态、分类型的数据查看。通过对能耗数据趋势的比较、分析，制定合理的能耗运行指标，并通过能耗 KPI 考核，实现减少碳排放、高效节能的目标。

案例

打造绿色高效节能数据中心

泰康云数据中心作为泰康科技业务的底座，为全集团提供 1100+ 台机柜资源及数据中心基础设施服务。泰康从数据中心的全生命周期管理出发，将绿色理念融入设计、建造、运营等各阶段，对标行业先进节能技术及产品《国家绿色数据中心产品名录》，选用高效变压器、模块化 UPS、Freecooling 技术、湿膜加湿系统及冷通道封闭技术优化气流组织。

该中心 2016 年率先通过国际先进的 UptimeM&O 运维管理体系，实行专业化管理和智能化运维，通过调整 UPS 运行模式、延长自然冷却时间、利用变频技术、优化设备运行参数、机房区域智能照明等策略，确保低能耗、高性能运行。

2021 年度泰康云数据中心总能耗为 2005.6 万 KWh，年平均 PUE=1.46，能效利用效率同比提升 9.3%，减少碳排放量 1859.6 吨，年节约电费约 149 万元。



供应链绿色化集成

泰康依托采购管理系统和供应商管理系统，对采购计划、需求申请、供应商寻源/准入、招采、履约评价、供应商协同管理等环节进行全链条管理，整合信息流、物流和资金流，高效协同运转。对供应链进行绿色改造、无纸化运营、节能环保。与供应商建立多层次沟通平台，建立诚信合规、互利共赢的合作关系，关注供应商在节能低碳、环境保护和劳工权益等方面的履责表现，加强对供应端的风险管控能力。

研究楼宇零碳化运营方案，加强宣导低碳节能意识。强化绿色建筑标准，重点针对装修材料、装配式建设方案、末端系统产品甄选绿色环保和节能低碳解决方案。持续优化运营过程管控，联合多部门出台职场节能减排政策，严格避免能源浪费。

专题二：乡村振兴

- 推动乡村产业与生态振兴
- 促进乡村普惠养老
- 教育赋能乡村人才振兴
- 支持乡村基础设施升级改造
- 定点帮扶与消费帮扶



作为长寿时代国家大民生工程核心骨干企业，泰康积极响应乡村振兴国家战略，依托大健康生态体系及溢彩公益的慈善力量，多措并举促进乡村产业、生态、文化和人才振兴，为实现共同富裕贡献一份力量。

推动乡村产业与生态振兴

2015 年起，泰康生命关怀业务在广东惠州罗浮山、浙江杭州竹茶园、湖北京山农场、北京九公山、湖北咸宁仙鹤湖等地，建设生态宜居环境，创造就业岗位，带动乡村旅游和田园康养，引导产业升级，探索乡村振兴新模式。

2021 年 10 月，泰康与广东博罗县政府签订乡村振兴战略合作框架协议，通过政、企、农共同建设“生态旅游+乡村民宿”的模式，将博罗县“福长和美”示范带打造成乡村振兴的广东范例和全国样本。泰康积极参与到环罗浮山乡村振兴示范带内福田镇徐田村、坳岭村两个村的合作建设中，改造房屋 146 户；景观改造 30 多处，总绿化面积超过 16000 平米；昔日破旧落后的乡村旧貌换新颜，村民的成就感、幸福感、安全感得到了极大提升。



扫码观看
泰康乡村振兴先行区建设精彩画卷



环境改造前



环境改造后



除了改善乡村面貌，泰康帮助畅通农产品销售渠道，在享誉国内外的福田菜心受新冠疫情影响而销路受阻之时，泰康结合年底客户回馈季，从农户手中订购 10 万箱共 50 万斤福田菜心送到泰康客户手中。泰康在为福田菜心打通了销售渠道的同时，也为其建立了良好的信誉口碑，福田菜心的品牌知名度进一步提升。2021 年 6 月，双方正式签订《福田菜心购销框架协议》，继续深化政企合作，推进“产业兴村”，实现助农增收。



案例 致富路上，一位乡村厨师的变形记

杭州余杭径山镇麻车头村的变化是从泰康到村里建设径山竹茶园开始的。56 岁的乐建生是土生土长的本地人，在餐厅当厨师已经是第五个年头。在入职之前，他没有在正规单位上过一天班，也没有稳定收入。竹茶园的开业让他从个体户成为拥有五险一金、年收入 7 万多元的正式员工。乐师傅还把自建的小楼租给了竹茶园，泰康将它打造成精品民宿，乐师傅每年的收入又增加了，干劲十足。更多的村民成为了竹茶园的员工，村民们都喜欢这份在家门口、有稳定保障的好工作。竹茶园还帮助全职妈妈就业，培训她们成为高级茶艺师。以茶田观光、采茶、炒茶、国学体验于一体的“茶文化游”，年均吸引游客近 10 万人次，旅游还帮助农户销售茶叶、笋干、土鸡等农副产品超过 500 万元。



2021 年 5 月，泰康杭州径山竹茶园与浙江径山镇前溪村签署共同富裕协议，助力打造高效能治理、高质量发展、高水平均衡、高品质生活的“共同富裕示范乡村”。第一步整治环境，全面改善麻车头村村容村貌。第二步盘活空闲农舍，增加村民财产性收入近 300 万 / 年。第三步吸引人才返乡，为本地创造 100+ 就业机会。第四步进行高客引流，打造超级体验产品，带动当地旅游发展。第五步打造林下经济，扶植特色产业，累计销售近 400 万元。





2021 年累计在泰康内部销售京山本地特色农副产品

227 万元



京山农场累计吸引游客

4 万余人

湖北京山农场位于京山市杨集镇双墩村，总投资 5 亿元，占地约 2600 亩。以生态 + 科技兴农为特色，通过引进推广种植及养殖新品种、新技术，推动现代农业的发展；通过打造生态农业产业链，整合周边农产品，打通销售渠道，促进文旅融合，盘活乡村经济。2019 至 2021 年，京山农场与周边 7 家合作社累计签订了 2000 余亩水稻种植订单，惠及农户 100 余家，实现每年每亩增收 300 元以上。2021 年累计在泰康内部销售京山本地特色农副产品 227 万元，销售京山桥米 113 万元。农场自 2021 年 10 月试运营以来，吸引 4 万余人来园，大力推动了当地民宿和农家乐的发展，促进周边村民创业。



泰康资产捐资在泰康溢彩基金会设立“乡村振兴”专项计划，先期支持四川理塘亚火乡亚火村野生菌产业发展，通过资助野生菌加工厂扩建，帮助做大特色产业，助农增收。



促进乡村普惠养老

农村老龄化问题严峻，建立多层次农村养老服务体系是乡村振兴的重要部分。泰康溢彩基金会发挥公益力量，补齐农村养老服务短板，让农村养老服务普惠可及。

“溢彩千家养老机构资助项目”，截至 2021 年，在全国累计资助养老机构超 200 家，其中县级养老机构 62 家，占比 31%，捐赠养老康复类设备，改善养老服务设施条件，同时培训养老服务人才（养老机构管理者及护理人员），提升当地的养老服务水平。延安麻洞川赵台村互助幸福院是溢彩千家资助的机构之一，2021 年泰康溢彩继续资助健康空间建设、院内环境升级改造、配置生活用品等，让老人居住更安心。支持北京门头沟下马岭村养老驿站和温馨家园建设，捐赠护理床、轮椅等助老辅具设备，为留守老人提供健康保障。



截至 2021 年，在全国累计资助养老机构超

200 家

其中县级养老机构

62 家



泰康溢彩基金会支持河北大名县探索“农村扶贫综合体”建设，项目帮扶的岳庄村和廉山庄村已经完成综合体建设工作，助力老有所养、幼有所育、病有所医、残有所助、劳有所得，切实提升村民的幸福感和获得感。

泰康溢彩基金会联合上海复星基金会在云南澜沧县 10 个村庄探索老年共养中心项目。以村卫生室为载体建设共养中心，依托村医开展服务，帮助农村老人健康快乐养老。

教育赋能乡村人才振兴

泰康溢彩基金会捐资

2000 万元
 支持“中国儿童发展基金”

儿童发展是实现共同富裕的重要战略措施。泰康溢彩基金会捐资 2000 万元支持中国发展研究基金会设立“中国儿童发展基金”，促进儿童平等发展，阻断贫困代际传递。



泰康溢彩基金会资助北京毅恒挚友大学生志愿服务促进中心开展“溢彩挚友县镇中学生成长陪伴计划”，为湖南、广西、贵州三省 10 所县镇中学的 24440 名学生提供素质教育，改善欠发达地区教育资源，帮助县镇中学生发展自身潜力。



支持乡村基础设施升级改造

2021 年，泰康溢彩基金会支持乡村学校、道路、健康水等基础设施建设，改善当地群众生活条件。资助山西晋中市和顺县平松乡沙佛陀村新建深水井，解决村民和家畜的健康饮水难题。资助湖南张家界慈利县金岩土家族乡荆竹山村道路建设，解决居住偏远的农户出行困难。资助青海省玉树藏族自治州杂多县瓦里滩孤儿福利学校取暖设备，帮助高原学子提高学习生活条件。



定点帮扶与消费帮扶

泰康人寿新疆、西藏、湖北等地分公司的驻村工作队扎根农村，切实关注当地民生实事，在困难群体帮扶、环境卫生整治、宣传普惠金融政策、助力春耕生产、开展村民培训、引导村民就业、促进农民增收等方面做出积极贡献。



2021 年集团总部层面采购扶贫产品共计

268 万元

贯彻落实银保监会乡村振兴、定点帮扶的要求，在公司商城开设消费扶贫专栏，加大宣传推广力度，在集团活动及员工福利中，优先采购扶贫农产品。2021 年集团总部层面采购扶贫产品共计 268 万元。



公司治理与稳健运营

- 公司治理
- 党建引领
- 诚信透明
- 风险管控
- 信息安全



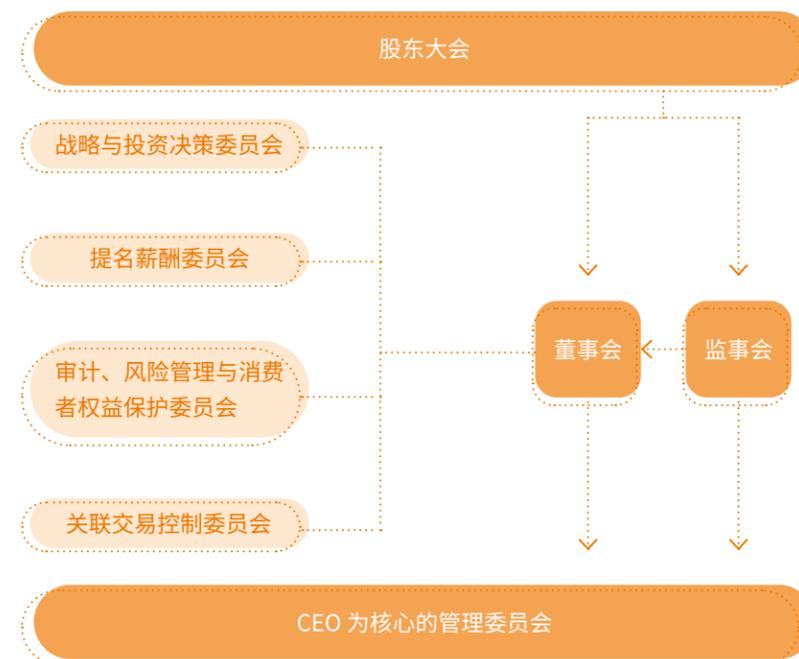
公司治理

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的合规文化。

监事会充分发挥检察监督职能，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。2021 年，公司监事会全体成员、部分董事开展了以养老社区为主题的调研活动。调研覆盖所有已开、筹开社区，调研围绕养老社区、康复医院经营管理、销售服务体系，了解一线实际，并向管理层提出意见和建议，管理层进行了积极反馈与改进。



党建引领

“党培养了我，我还想继续为党做些力所能及的事，时刻牢记一名共产党员的初心和使命，和年轻人一起互助进步”，泰康之家粤园居民党支部的刘阿姨说。根据《北京市推进国有企业退休人员社会化管理工作实施方案》要求，退休人员社会化进入实施阶段。自 2020 年起，泰康在营的多家养老社区的党员居民们对思想建设、精神家园的诉求又提出了新的要求。集团党委深知社区老党员的宝贵之所在，与各地养老社区所在街道党工委对接，积极配合建立居民党支部。一个个以打造“老带小”员工和养老社区居民党支部“并行”的党建新模式应运而生。

2021 年，泰康以养老社区为“阵地”，召开“听党的话”长寿社区系列党史课活动，社区居民党员现场听讲，泰康保险集团的党员们线上认真学习，线上线下、老少结合的党史学习教育活动开展，学习强国、新浪网、今日头条、《金融时报》等主流媒体相继报道养老机构的泰康党建样本。

本着“成立一个建立一个”的宗旨，创新打造“1+1”养老社区居民与员工党组织建设新模式，让居民党支部成为广大居民的思想“根据地”，成为社区管理的“纽带”，成为传承红色血脉的“园地”。这一实践也为泰康保险集团提出非公企业党建新模式探索出了一条新路径、新方法。



诚信透明

泰康聚焦风清气正、诚信合规及商业秘密与信息安全的三大领域，开展覆盖全体员工的合规培训考试，平均参与率达 97.5%，通过真人交互式电影、动画视频等创新形式，让培训更生动；推出“高管讲合规”、“萌娃讲诚信”等栏目，推动“风清气正、诚信合规”共识。

泰康完善了新人合规培训机制，在晨会开设合规专栏进行宣讲，内容包括合规文化、销售合规、互联网保险管理、消费者权益保护、反垄断、反洗钱等专题，覆盖内外勤超 100 万人次。泰康反舞弊合规防控体系荣获华东政法大学组织的“首届民营企业廉洁合规创新奖”。

泰康全面防控洗钱风险。充分发挥统筹管理职能，通过制定反洗钱控制基本政策对子公司做出整体要求，统筹各子公司建立反洗钱监控名单数据库，组织开展反洗钱培训、宣传，传达国内外反洗钱形势和监管要求。落实“强化反垄断，反对资本无序扩张”监管要求，加强反垄断长效合规体系建设，推进经营行为和投资行为合规管理，反垄断合规宣传触达基层一线员工。



风险管控

行业领先的风险与内控管理体系

泰康建立了全面风险管理体系与流程，将风险管理及控制活动覆盖到经营管理的各个环节，确保公司稳健经营。坚持“流动性、安全性和收益性”的原则，努力管好、用好资金，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。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、监控和报告贯穿于日常经营管理中，实现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监管要求，风险管理能力行业领先。

完善应急体系，建立恢复与处置计划

泰康高效践行国内系统性风险管理监管要求，梳理国内外的监管制度及法律法规，按照自救为本的原则，搭建集团及子公司多层级的危机管理机制，助力泰康业务稳健发展。

泰康按照正常经营阶段、重大突发事件、恢复阶段和处置阶段，建立了覆盖风险早期预警、日常应急及后期危机处置的四级风险管理机制。其中，公司在制定恢复措施和处置方案时，将消费者保护及强化自救能力等方面纳入考虑，进一步完善了公司履行社会责任的机制。

信息安全

信息安全治理与认证

泰康设立了信息安全联合工作组，其中牵头的信息安全领导小组由公司董事长兼首席执行官任组长，统筹推进、定期审查旗下各子公司信息安全工作开展情况。建立了信息安全考核指标、信息安全诚信合规档案，对各机构、各级员工在信息安全履职尽责及合规情况进行考核。

泰康从 2011 年开始系统化建设信息安全管理体系，已经取得 ISO27001、ISO20000、ISO27701、CSA STAR、Uptime M&O、Tmmi 3 级等相关认证，在标准化、规范化方面处于行业领先水平。



客户隐私保护举措

为做好客户信息安全和个人隐私保护，泰康制定了涵盖数据安全和个人隐私保护的制度体系，每年开展全员安全意识培训、考核，确保个人信息在采集、处理及使用上合法合规。持续建设安全技术能力，已建立终端数据防泄漏系统、电子文档加密系统、数据动态与静态脱敏系统、运维堡垒机系统、终端虚拟化平台、开发安全管理系统、统一安全监控系统等，加强客户信息全流程的安全管控。

负责任的产品与服务

- 负责任的保险产品
- 提升客户服务
- 全面参与医保基金监管

泰康打造丰富、普惠的保险产品和服务，让保险更安心、更便捷、更实惠，增强人民群众的安全感与幸福感。泰康人寿深耕寿险产业链，充分发挥保险经济补偿、资金融通和社会管理功能，实现客户、员工、股东和社会的互利共赢。泰康在线以“保险+科技”、“保险+服务”为主要商业模式构建保险新生态，加强大数据、云计算、人工智能等科技应用，通过保险与生态的结合创新产品与服务，助力行业数字化转型、实体经济发展和健康中国战略。泰康养老业务全面对接国家医养保障三支柱，助力国家多层次医养保障体系建设。

负责任的保险产品

参与国民养老保险股份有限公司筹建

泰康人寿投入 2 亿元参与国民养老保险股份有限公司筹建，国民养老保险的成立，将进一步丰富个人养老产品供给，助力国家第三支柱建设。泰康人寿积极开展专属商业养老保险试点工作，泰康臻享百岁专属商业养老保险于 2021 年 7 月 26 日上市，可满足各类人群的养老需求。

积极承办大病保险

泰康养老大病保险业务覆盖广西等 10 多省 30 余个地市，服务近 7000 万参保人。截至 2021 年，泰康养老政府医保业务累计服务人次超 4.9 亿，服务参保人数超 1.6 亿人次。2021 年 2 月，泰康养老中标广西城乡居民大病保险项目，承办南宁、桂林、梧州等 9 个地市，服务参保群众超 3000 万，年度保费规模达 33.1 亿元。截至 2021 年，广西大病业务赔付 156.2 万件，惠及 28.9 万参保人，赔付金额 32.3 亿元。



长期护理保险 撑起失能老人“保护伞”

泰康养老深入参与全国长期护理保险的制度试点工作，已累计参与北京石景山、四川成都等 22 个国家试点城市和江苏扬州、浙江嘉兴等 22 个自行试点城市的经办服务工作，服务覆盖近 3000 万人，累计待遇支付 9.8 亿元，已成为社保“第六险”的重要参与者之一，获得主管部门及社会积极认可。

泰康养老参与四川成都长护险试点工作，服务参保人 185 万人。截至 2021 年底，累计待遇支付 9421 人，共 18412.7 万元，协议照护机构 23 家，提供照护床位 1162 张，为失能人员提供社区嵌入式养老服务，入住重度失能人员 707 人；社会支持类上门照护服务机构 11 家，为 3153 名失能人员提供专业上门照护服务。



城市定制型商业医疗保险

泰康养老成为城市定制型普惠医疗保险探索者，打造“城市定制、不限年龄、全民可保、不限医保目录、百万保额、价格实惠”的普惠性城市定制型补充医疗保险，实现“三不限 + 三精准”（不限年龄、不限职业、不限参保类别，精准保障、精准定价、精准服务），满足人民多元化的健康保险保障需求，服务国家多层次社会保障体系建设。先后参与北京、上海、杭州、青岛等 30 多个现象级项目，服务覆盖超过 4000 万人。

泰康养老主承广东江门“邑康保”，这是全国第一个将“医疗 + 照护”医养结合的城市定制型普惠保险产品。共有 81 余万人参保，首年参保率超 20%。最小参保年龄为出生 13 日，最大参保年龄 109 岁，100 岁以上 31 人，参保人平均年龄 47 岁，共有 2609 位港澳台同胞及 116 位国际友人参保。项目受到社会广泛关注与好评，民政部、广东省人民政府、人民日报、学习强国以及江门市政府等官方媒体多次报道。



参与全国多城
30 多个现象级项目
 服务覆盖超过
4000 万人



惠民保

2021 年，泰康在线在五个地区开展“惠民保”项目。其中，“三明普惠医联保”普惠保产品是普惠型商业健康保险与三明基本医疗保险制度有效衔接的一次重要创新，也是全国首个基于 C-DRG 收付费改革的商业保险产品；设定了全国最低的起付线门槛（5000 元免赔额）、最高赔偿比例 100%，基本解决了当地统筹区内个人住院负担上限；首创特药分类管理机制，满足百姓对优质特效药、罕见药的需求；制定了多级增值健康管理服务等。三明市近 7 万人购买了该产品，截至目前累计理赔 228.7 万元。

设定了全国最低的起付线门槛、最高赔偿比例



案例 为失能家庭办实事，解难事

湖南湘潭 84 岁的颜爷爷罹患脑溢血中风后，又因冠心病进行心脏搭桥手术，失去生活自理能力。由于子女忙于工作无暇照顾，年逾古稀的老伴罗奶奶不得不扛起了照护重任，对老两口的未来十分担忧。2021 年 1 月湘潭市开始试行长期护理保险制度，泰康工作人员了解到颜爷爷的情况后，第一时间上门解读政策、受理申请并组织上门评估，让颜爷爷享受到每周四次专业的护理员上门服务，每月只需支付 240 元，减轻了罗奶奶的照护压力。罗奶奶送来了一面写有“专业评估温暖到家，真心关怀情系客户”的锦旗，感谢泰康温暖贴心的服务。

灵活用工人员特色保险保障

随着新经济新业态的发展，泰康在线加大新市民保障力度。探索建立灵活就业人员劳动保障制度，针对“个人经营、非全日制以及新就业形态这类灵活就业的主力军”提供了多元、创新的互联网保险保障产品，为外卖骑手、网约车司机此类典型灵活用工人员提供包括个人意外险、雇主责任险、服务平台责任险、重疾险等多方面保障。

泰康在线为“短期、小额装修平台项目”提供建工团体意外保险，线上投保，采用根据家装地址投保、施工人员不记名的方式，解决此类灵活用工人员保险问题，切实解决装修过程中的伤害赔偿问题，避免用工纠纷。全年承保约 3.5 万个家装项目，保费规模 900 万元，全年赔付 50 余万元。

提升客户服务

健康财富规划师 呵护生命的幸福使者

健康财富规划师（Health & Wealth Planner）是泰康顺应长寿时代和大健康产业趋势而打造的全新职业。健康财富规划师具备多领域综合规划能力，为客户提供一站式养老、健康和财富管理服务。泰康健康财富规划师发展已近 8000 人，他们是客户身边的全科医生、理财规划师、保险顾问，是呵护生命的幸福使者。



扫码观看泰康 HWP 品牌宣传片

客户服务中心 让服务更安全便捷

泰康建立统一的客户服务中心，提供安全、便捷的服务。新冠疫情下，泰康建成济南第三分中心，实现北京、武汉、济南三地灾备运营。通过自助、机器人、人工三种服务方式，保障 7*24 小时服务不间断，年度服务客户 1900 万人次。全面推进视频客服建设，以泰生活 APP、泰行销 APP、柜员机为入口，2021 年实现视频服务 13.8 万人次。



2021 年累计服务客户
1900 万人次

健保通打造极致医险服务体验

泰康人寿健保通的一站式医险服务，有效提升理赔时效，减轻就医负担。目前健保通医院网络已达 2300 余家，累计提供出院直付式理赔服务 42 万人次，赔付金额超 6 亿元；已开通入院免押金服务医院 200 余家，逐步建立“入院免押金，出院即理赔”商保支付高速路，构筑起医险合作、服务民众的高架桥。



应对重大灾害事故

泰康人寿积极应对处置重大突发事件 83 起，其中 I 级事件 6 起，II 级事件 7 起，III 级事件 70 起；通过官微发布突发事件应急举措 5 篇，累计向出险客户推送慰问短信 19.3 万条，赔付 464.6 万元。实现重大突发事件的快速对接、快速处置，保证客户理赔服务有效落地。

消费者权益保护

泰康将消费者权益保护工作全面纳入公司治理、企业文化与经营发展战略，持续优化消费者权益保护工作机制。2020 年在董事会下成立审计、风险管理与消费者权益保护委员会，负责监督、评价消费者权益保护工作的全面性、及时性、有效性及高级管理层相关履职情况等。2021 年，董事会、监事会及消费者权益保护委员会审议通过了年度消费者权益保护工作报告，完善消费者权益保护审查、个人信息保护等管理机制，发布《泰康 2021 年度消费者权益保护工作考核评价方案》，将消费者权益保护工作纳入各保险子公司年度 KPI 考核方案。

集团不断强化消费者权益保护文化建设，对内强化全员诚信合规的消费者权益保护理念，发布《泰康消费者权益保护教育工作管理办法》，开设消费者权益保护线上培训课程，2021 年消费者权益保护相关培训总参与率达 98.6%。对外积极配合中国人民银行、中国银保监会、中央网信办等部委的工作要求，开展“3.15 宣传周”和“金融联合宣教月”活动，建立了完备的客服、投诉渠道和投诉处理程序。配合中国保险行业协会编纂完成《保险行业多元化纠纷解决机制研究》课题研究报告。



中国人民银行 中国银行保险监督管理委员会
中国证券监督管理委员会 国家互联网信息办公室



适老化服务与老年金融教育

为保障老年客户基本服务需求，集团旗下各保险子公司特优化服务热线，60 岁以上的客户拨打服务热线后，可一键接通人工专线服务。泰康人寿落实适老化服务改造，切实解决老年客户在运用智能技术方面的困难。泰生活 APP 上线“长辈模式”，便于老年客户获取信息和服务。247 个柜面服务网点新增设置无障碍通道和爱心窗口，打造便捷服务体验。

泰康公募基金持续推进老年投资者教育与保护工作，走进养老社区、高校开展金融知识普及、“合理配置资产，护航幸福晚年”公益讲座等活动，传递科学理性投资理念，帮助老年人共享金融发展成果。2021 年共举办线下讲座 13 场，参与老年人 265 人次。泰康养老编制《老年人金融知识服务手册》，发放宣传册 90 万份，覆盖 150 万人次。



全面参与医保基金监管

泰康养老积极参加基金监管飞行检查，连续 3 年中标国家医保局飞检项目，累计派出超过 200 人次的专业人员，在全国范围内开展飞行检查，累计服务 30 个省超过 240 个地市。2021 年参与飞检项目超 140 个，协助检查医院 2596 家，26 个项目得到当地医保部门表扬。

泰康养老打造“科技赋能+专业服务”一体化医保飞检服务方案。自主研发轻便高效的智能飞检设备“泰康医保智能 e 体机”，一步解决数据导入、数据探查、数据分析、规则编辑、协同办公等传统飞检困扰的问题。组建专业的飞检团队拥有超过 100 多位专业人员，并积极建设外聘医学专家团队，提供智库支持。

泰康养老发挥专业优势，构建以智能监控为基础，信用体系建设、监督检查相结合的“三位一体”医保基金监管模式。在医保信用体系中参与 5 个国家试点城市、12 个地方试点城市，参与数量行业排名第一。泰康养老设计了医保智能监管平台，利用 5G 云部署、区块链技术等新技术手段，推动 DRG 基金监管从纸质审核、人工审核阶段，到智能、去中心化审核阶段的转型升级。



在医保信用体系中参与

5 个国家试点城市

12 个地方试点城市

参与数量行业排名

第一

大健康生态体系建设

- 医养康宁助力健康中国
- 全生命周期健康服务
- 构建大健康生态体系



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，助力健康中国战略。

医养康宁助力健康中国

高品质养老服务

泰康已完成 26 个核心城市医养社区布局，规划总地上面积约 395 万平方米，可容纳长辈约 7.1 万人，可提供近 4.7 万个生活单元，医疗床位超 2700 张，成为全国最大的高品质连锁养老集团之一。其中，北京、上海、广州、成都、苏州、武汉、杭州、南昌、沈阳、长沙、厦门等 11 地 12 家社区已投入运营，在住居民超 6400 人。

泰康之家养老社区以医养融合为特色，坚持“一家社区、一个医院”的模式，为泰康居民提供医疗保障。

紧急救助是泰康医养融合服务模式的鲜明特色之一，也是保障居民生命安全的重要手段。2021 年，泰康之家养老社区累计提供超 3000 次紧急救助服务，安保、医护、管家三方与时间赛跑，在第一时间为长辈们提供救治。



泰康已完成
26 城医养社区
布局

规划总地上面积约
395 万平方米

可容纳长辈约
7.1 万人

可提供近
4.7 万个生活单元

医疗床位超
2700 张



泰康之家 全国布局



注：本图示使用地图仅显示部分中国行政区划

- 东北** ● **沈阳** 泰康之家·沈园（已开业）
- 华北** ● **北京** 泰康之家·燕园（已开业）
天津 泰康之家·津园
呼和浩特 泰康之家·蒙园
- 华中** ● **武汉** 泰康之家·楚园（已开业）
长沙 泰康之家·湘园（已开业）
郑州 泰康之家·豫园
- 华东** ● **上海** 泰康之家·申园（已开业）
 泰康之家·锦绣府（已开业）
苏州 泰康之家·吴园（已开业）
杭州 泰康之家·大清谷（已开业）
 泰康之家·浙园
南昌 泰康之家·赣园（已开业）
厦门 泰康之家·鹭园（已开业）
宁波 泰康之家·甬园
合肥 泰康之家·徽园
南京 泰康之家·苏园
青岛 泰康之家·琴园
福州 泰康之家·福园
温州 泰康之家·瓯园
济南 泰康之家·儒园
- 华南** ● **广州** 泰康之家·粤园（已开业）
三亚 泰康之家·三亚海棠湾度假村（已开业）
南宁 泰康之家·桂园
深圳 泰康之家·鹏园
- 西南** ● **成都** 泰康之家·蜀园（已开业）
 泰康之家·锦官府
重庆 泰康之家·渝园
昆明 泰康之家·滇园

泰康之家在提供高品质养老服务的同时，搭建“银发智慧”平台，打造“价值再创造中心”。截至 2021 年底，全国乐泰学院已开设课程 269 门，2021 年开展课程 9826 次，参与 140290 人次。全国社区成立的乐泰俱乐部达 189 个，会员 3736 人，2021 年开展活动达 11976 场次。

专业医疗服务

泰康医疗致力于打造以医险结合、医康养结合为特色，医教研一体化的高品质医疗服务品牌，布局东西南北中五大医学中心，自建康复、口腔、脑科三大专科体系，推进价值医疗创新，提供以患者需求为中心，全人全程全链条的医疗和健康管理服务。

泰康医疗在全国核心区域建设泰康仙林鼓楼医院、泰康同济（武汉）医院、深圳前海泰康国际医院（筹）、泰康西南医院（筹）、泰康宁波医院（筹）等五大医学中心，规划 5000 余张医疗床位，覆盖长三角、华中、大西南和粤港澳大湾区；泰康之家康复医院，采用国际标准康复和照护体系，以老年医学、康复医学和健康管理为特色，为长辈健康保驾护航；首个高端综合门诊泰康医疗成都诊所已成功运营，提供高品质健康服务。

案例 “梦想不老，追梦无界”——泰康居民活出自己的精彩

泰康之家打造了“追梦计划”、“乐智游戏”等一系列 IP 活动，激发长辈的潜能和创造力，助力他们完成追梦之旅。2021 年，韩阿姨举办了自己的剪纸作品展。韩阿姨说：“任何一门技艺都是学无止境，能坚持学习，还有机会办展，挺高兴的。”“追梦”成功的长辈还有很多，89 岁的夏奶奶实现了弹古琴的梦想。她说：“我样样都想学，在这里学什么都不晚。”



案例 守护认知症长辈的幸福晚年

77 岁的严叔叔因重度认知障碍入住记忆照护区。泰康之家 1+N 多学科团队为其量身定制了《行为应对白皮书》，个案和文娱团队根据长辈的人生故事，与护理团队一起制定非药物疗法，给予专业的陪伴和照护，叔叔脸上的笑容逐渐多了起来。泰康之家照护团队通过科学优质的照护，为认知症长辈带来尊严和价值感。

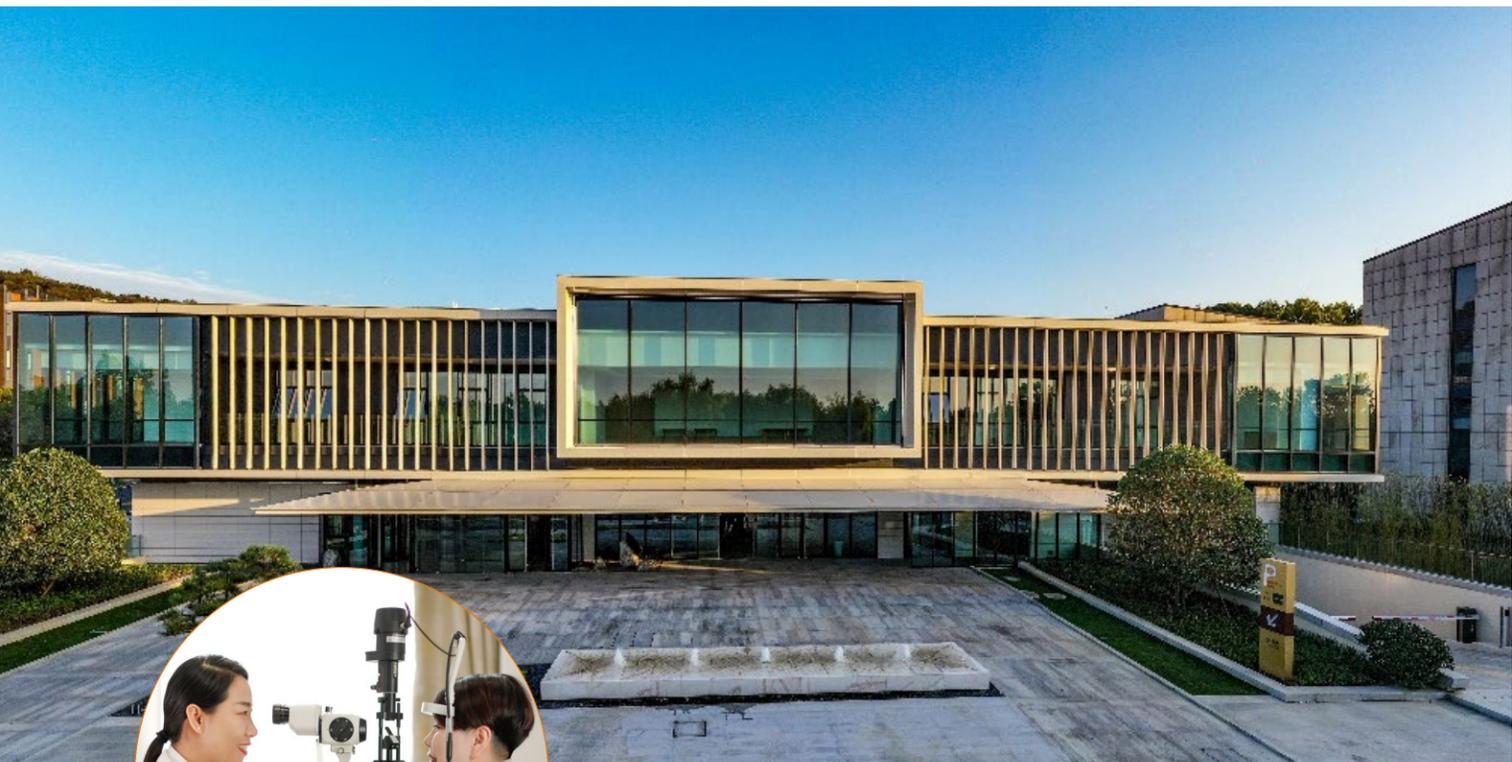


泰康医疗



泰康医疗致力于打造以医险结合、医康养结合为特色，医教研一体化的高品质医疗服务品牌，布局东西南北中五大医学中心，自建康复、口腔、脑科三大专科体系，推进价值医疗创新，提供以患者需求为中心，全人全程全链条的医疗和健康管理服务。

泰康医学中心 5 个 / 医疗床位 5000 余张 / 全国 50 余城 / 诊所近 200 家 / 运营牙椅 2700 余把



泰康同济（武汉）医院着力构建肿瘤、老年健康医学两个学科群，将打造成华中区域医教研一体化医学中心。泰康仙林鼓楼医院辐射长三角，建设成为“医、教、研、养、康”深度融合的国际医养园区。中国最大的高端口腔连锁泰康拜博口腔，每年为百万中国人提供专业的口腔诊疗服务，坚定落地“保险+医疗”的齿科闭环。2021年，泰康同济（武汉）医院、泰康仙林鼓楼医院累计服务门急诊 118 万人次，体检 19.5 万人次，出院 2.88 万人次。泰康拜博口腔服务人数近 230 万人。

泰康拜博口腔探索“医疗+保险”商业模式，推出超 40 款个人齿科保险产品及相关团险产品，涵盖从儿童到成人、从预防到治疗的全生命周期齿科险及口腔医疗服务，让看牙更安心、更便捷、更实惠。



生命关怀

泰康生命关怀创新“旅游+纪念园”商业模式，将安宁疗护、生命礼仪服务及生前契约相结合，传承中华文化，礼赞生命之美。目前拥有纪念园包括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、杭州径山竹茶园和云南抚仙净土人文纪念园，同时在十地提供生命礼仪、生前契约及安宁疗护等服务。

2021 年泰康生命关怀安宁团队与各地三甲医院及专科医院开展合作交流。目前安宁疗护项目已在北京、武汉、南京、广州、苏州、杭州等城市落地，将逐步推广至其他泰康自有医院及社会医院。2021 年安宁疗护全国累计服务患者 160 位，通过身体、心理、精神照料和人文关怀服务，提高临终患者的生命质量，帮助他们有尊严地离世。生命关怀事业部与北京社会管理职业学院及长沙民政职业技术学院建立校企合作试点班，为行业高潜人才提供就业及发展机会。



抗击疫情

案例

积极抗击疫情，守护生命安全

作为高危易感人群聚集的大型养老社区，泰康之家旗下已运营的长寿社区严格管理，用服务和管理对客户负责，为长辈们筑牢防疫战线，保持全体在住居民和一线员工零感染。

泰康旗下各医疗机构疫情之下勇担当，开展疫苗接种、核酸采集、隔离酒店保障等工作，圆满完成多项任务。泰康仙林鼓楼医院不断提升核酸检测能力和服务质量，促进社会效益最大化。2021 年 1 月，国家科学技术部办公厅给泰康同济（武汉）医院发来感谢信，对医院在疫情防控应急科研项目中的贡献表示肯定。



全生命周期健康服务

2021 年泰康家庭医生客户满意度高达



2021 年，“泰生活”互联网医院通过线上服务联动线下自建医学中心、康复医院与泰康拜博口腔的“互联网+医疗”模式，构建了以自建综合医院为核心，以“健保通”全国 2586 家公立医院为网络的互联网医院服务平台。广州粤园医院、泰康仙林鼓楼医院、泰康同济（武汉）医院多家互联网医院已启动运营，建立起连接医疗与保险行业的重要桥梁。通过互联网医院已实现自有医疗健康服务资源与外部资源的创新整合，构建起按客户个性化需求，智能匹配服务资源，打造极致体验的服务能力，为集团实现以价值医疗为导向的“服务端与支付端”的大健康生态共赢，建立起互联网与科技支撑平台。

2021 年，泰康家庭医生以行业专家为保障，自建核心专属家庭医生服务为特色，通过 7*24 小时“线上问诊、线上购药、专科咨询、健康互动、健康管理”等健康服务，建立起覆盖客户全生命周期的健康服务，累计签约 19 万人，年度服务总量 95.2 万次，其中泰康家庭医生总服务量 39.8 万次，在线购药 3222 次，门诊绿通 4581 次，重疾绿通 769 次。年度发布 467 篇健康宣教、健康沙龙与知识科普。2021 年泰康家庭医生客户满意度高达 99%。



构建大健康生态体系

支持大健康法治研究 促进国家大健康法治建设

2021 年，泰康进一步深化对国内著名法学院校的资助和支持，促进大健康领域法治建设。由泰康资助建立的武汉大学大健康法制研究中心和中国政法大学大健康法治政策创新中心发布了多项前沿学术成果。其中，武汉大学大健康法制研究中心编纂的健康法治蓝皮书《中国健康法治发展报告（2021）》由社会科学文献出版社出版，在全面总结我国 2020 年所取得的健康法治成果的基础上，聚焦研究了健康法律体系建设、食品药品疫苗监管、健康领域司法服务、生产安全事故法律治理、公共卫生与医疗服务法律保障、老龄群体的健康保障等民生问题。武汉大学和泰康联合主办第一届中国大健康法制及政策论坛，共同探讨后疫情时代中国大健康法制的建设与发展趋势。中国政法大学大健康法治政策创新中心与中国政法大学民商经济法学院联合主办了“新就业形态人员劳动权益保障”研讨会、“医保基金使用监管法治化”研讨会，邀请各界专家就监管热点问题开展了研讨。



泰康珞珈研究院 培养大健康产业人才

泰康珞珈研究院由泰康保险集团与武汉大学于 2018 年共同组建，践行“产教融合、校企合作”的职业教育理念，以“健康中国战略”为指引，搭建大健康产业人才教育培训体系，培养高素质管理人才和职业技能人才。

认证健康财富规划师职业培养体系由泰康首创，顺应长寿时代人们对健康和财富的规划需求，培养复合型实战应用人才，达成终身学习、终身服务、终身执业的职业目标。2021 年，认证健康财富规划师新增学员 3221 人，累计培训 8964 人。泰康珞珈研究院积极推进与职业院校共建大健康产业学院，实现大健康人才校企共育。推动智慧健康养老服务与管理、老年保健与管理等相关专业建设，实现人才技能提升和高质量就业。1+X 健康财富规划和 1+X 医养个案管理两项职业技能等级证书受到广泛欢迎。



投资大健康生态 促进共生共赢

初步实现大健康全产业链覆盖，涵盖领域包括医疗服务，重点聚焦口腔、心脑血管等赛道；创新药械，深耕创新医学；延伸产业链，汇聚顶尖技术和创新模式。



创新永续与科技驱动

- 创新知识产权发展
- 互联网转型实践
- 智慧养老和智慧医院

创新是泰康文化的基因，形成了商业模式创新、产品与服务创新、业务创新、基础管理与科技创新、软实力创新五种类型，25 周年司庆之际，公司首次提出把“重大创新表彰”纳入荣誉体系，同时编著《创新永续》一书，记录泰康创新实践，弘扬泰康创新精神。

创新知识产权发展

自 2014 年起，泰康建立完善知识产权管理机制，持续推动创新永续与知识产权保护工作。截至 2021 年底，当年专利申请 376 件，累计达 2253 件，授权 542 件，居保险行业第二位；当年中国商标注册 810 件，累计达 4861 件，海外商标注册 699 件、布局 44 国家 / 地区；当年软件著作权申请 144 件，累计 375 件；当年作品著作权保护 781 件，累计 822 件。

2021 年，泰康知识产权组织架构升级，以创新为核心构建了“激励创新 - 全面保护 - 价值经营”的闭环体系。

知产服务等 103 项科技创新及新能源车险等 13 项业务创新，推动科技与业务创新稳定性与创新品质。

在激励创新方面

坚持价值为先、量质并举，泰康年金专利位列中国排行榜第一，泰康商标申请位列中国商标申请量百强榜第 60 位。

在知识保护方面

泰康建立了知识产权经营体系，推进知识产权价值实现，目前已成功维权 5 起“泰康之家”系列商标及不正当竞争系案件，守护泰康城市名片，同时“健保通”商标维权案终审胜诉，获保险行业商标最高判赔额 617 万元，维护了公司品牌形象以及消费者合法权益。

在价值经营方面

互联网转型实践



泰生活 APP 注册用户超

1500 万

年度保险服务超

1.2 亿次

年度健康服务

72 万次

泰康坚定发展科技驱动，构建大健康产业互联网。建设泰生活、泰行销、泰家园三大 APP，探索智慧社区、智慧医疗，为客户提供优质服务体验。泰康人工智能研究院打造文字识别、人脸识别、语音识别、问答对话等人工智能平台，以标准服务方式为业务赋能，每年为上千万客户提供数亿次服务，极大地提升了运营效能和客户体验。发表国际顶级论文 3 篇，取得国际顶级赛事大奖 2 项，在 NLP、OCR、视频分析等核心领域夯实科技研发能力。

“泰生活”APP 是泰康集团为客户及其家庭、家族提供极致体验的保险、长寿、健康、财富服务的统一服务平台，让客户享受极致体验。截止 2021 年底注册用户超 1500 万。

泰生活保险服务，秉承“一个客户、一个泰康”的理念，真正实现“保险一站式服务”，年度提供服务超 1.2 亿次。长寿服务，聚焦医养康宁服务线上化展示、轻体验使用和精品传播。健康服务，依托泰康自建家庭医生团队，为客户及其家庭提供全家、全流程、全生命周期的健康管理和医疗服务，年度提供服务 72 万次。财富服务，定位于“客户身边的财富管理顾问”，为客户提供一手财富资讯和便捷账户服务。泰生活积极打造有特色的大健康内容资讯，2021 年阅读量 477 万次，日更新量 3000+ 篇。原创“泰康大健康讲堂”直播 132 场，传播量 644 万人次。



2021 年，泰康之家·燕园因其领先、全面的智慧化实践，获评工业和信息化部、民政部、国家卫健委公布的第五批“智慧健康养老应用试点示范企业”。泰康之家·蜀园获评“2021 成渝双城经济圈十佳智慧健康养老项目”。泰康之家·粤园也在第五届中国（广州）国际养老健康产业博览会上荣获“2021 中国智慧养老十大品牌”。

泰康积极拥抱支付创新，启动了数字人民币在养老社区的应用探索，泰康之家·蜀园成为数字人民币首批养老社区试点机构，为老人提供更加安全、方便的支付体验。



智慧医院

泰康智慧医院建设是以科技提升医疗服务效率、以数据驱动大健康服务智能化，助力泰康医院打造智慧医院标杆，创国际一流、医教研一体的三甲医学中心。

“小泰伴医”以患者就诊流程为主线，基于智慧辅助，打通线上线下服务流程，全面提升诊前、诊中、诊后服务体验，2021 年服务 160 多万人次。“小泰伴患者服务应用”案例荣获卫健委举办的“2021 年度中国现代化医院管理典型案例”。泰康同济（武汉）医院连续两年在“国家电子病历系统应用水平分级评级”申报中达到 4 级水平，体现了医院信息化建设成果和应用效果。泰康仙林医院医保贯标 7 月 13 日全面上线，成为南京少数几家正式上线贯标接口的医院，排名第三位，获得南京市 2020 年度定点医药机构考核先进单位通报表扬。



影像人工智能 AI 平台，辅助医生完成影像诊断，减少患者报告等待时间，提高病灶检出率，避免发生漏诊误诊，整体提升医疗服务水平和质量。肺结节 AI 自动诊断阳性准确率由 53% 提高到 84%，每例 CT 的诊断时间由 13 分钟缩减至 8 分钟；上线半年服务 3 万例。智能病历质控平台，提示病历质量，保障医疗安全，减少医保扣款罚款。2021 年度质控病历首页 7307 份，对 42000 多条共计约 223 万医保违规费用进行警示。

智慧养老和智慧医院

智慧养老

泰康之家坚持用科技武装养老社区，打造泰康特色的“智慧医养体系”拥抱科技、拥抱 5G 时代，五大变革引领智慧医养革命，创造万物互联的智慧养老泰康方案。

2021 年，泰康健投科技部门围绕客户和运营痛点，落地 16 个科技产品，持续完善社区安全防护能力，推进护理和慢病的服务效率。共打造 3 个数字驱动服务闭环，优化 4 个人工管理流程，打造报警定位 2.0，用药管理 1.0 等智慧养老科技产品。智慧产品得到广泛推广使用，社区安全网共防走失 7900 次，离床报警 17 万次，定位卡报警 3200 多次；电视管家总入户 4399 台，泰康直播 14 场用药管理，覆盖护理业态 51% 居民；智能药盒量产 400 台。



员工发展与员工关怀

- 人才招聘 树立大健康雇主品牌
- 多元职业发展与人才培养体系
- 全面的薪酬福利保障
- 丰富多彩的文娱生活
- 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。截止 2021 年底，泰康全体内外勤伙伴共 5.9 万人，其中女性占 61%，男性占 39%。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。

人才招聘 树立大健康雇主品牌

为打造大健康产业生态体系，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。2021 年，疫情背景下，通过线上渠道广泛宣传雇主品牌，并积极参与各地市人社局、人才局、全国工商联等单位举办的多场招聘活动，为近 12000 人提供了就业机会，其中应届毕业生超 1600 人，落位岗位遍布全国。2021 年泰康在前程无忧杰出雇主评选中赢得“2022 人力资源管理杰出奖”，在拉勾 2021 中国互联网 TOP 雇主的评选中斩获“2021 中国互联网最具社会责任雇主”称号。泰康人寿荣获北京市政府颁发的“就业创业工作先进集体”荣誉。



泰康期待每位泰康伙伴都能成为价值创造者，这既是践行泰康价值观，尊重人性，让工作有尊严、有价值感的重要体现，更是泰康大健康事业不断创新、永续发展的不竭动力。



多元职业发展与人才培养体系

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，涵盖泰康旗下所有子公司，包含了校园招聘、人才培养、薪酬设计、绩效管理各个方面，是支持公司未来发展的大型人才项目。截至 2021 年，先后有十一期“千人计划”学员参训，并顺利结业。

泰康为广大员工提供多元化成长与发展的机会。员工晋升与发展体系关注“多通道”，全集团所有岗位分为管理通道的三种序列（管委、经委、管理）与专业通道的七种序列（销售、保险、投资、医疗、科技、职能、服务）。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领导力培养体系。

案例 泰康研修院 打造特色教育软实力

泰康研修院作为“精神的家园、人才的摇篮、事业的新起点”，聚焦战略文化传播、教育培训赋能、内容制造共创、资源平台共享，坚定服务战略、支持业务、聚焦核心干部培养，赋能组织、队伍、人才。

2021 年，泰康研修院五周年，教育服务全面升级，持续打造泰康特色教育软实力。夯实建设泰康特色的课程体系和“专家智库型”师资队伍，上线集团级数字化学习平台，整合链接优质教育资源。2019 年 -2021 年，线上线下累计赋能全集团干部员工超 600 万人次，累计接待规模超 3885 场，服务超 18.8 万人次，成为公司重要的超级体验式教育基地。

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。每日 8000 步、健步走大赛、体重管理大赛、趣味运动会、各项兴趣运动俱乐部、读书分享会等丰富的员工健康管理活动，倡导积极向上的健康文化，并开展健康大讲堂、慢病管理计划、私人医生精准干预等活动，让员工“在泰康，更健康”。



全面的薪酬福利保障



泰康依据法律要求为员工提供法定带薪假期，让员工平衡工作与生活。为员工提供五险一金、保险保障、企业年金、持股计划、养老社区、健康福利、各项福利津贴等全方位、多维度、广覆盖的员工关爱福利体系，并为员工的配偶、子女、父母也提供一系列商业保险保障产品，为泰康员工解除后顾之忧。

联合集团工会和各业务单位，构建共享服务中心，开展母婴室、口腔义诊、医生服务、急救培训等员工福利、服务活动，全面提升员工体验。

数字化人力资源

截至 2021 年底，泰康以“一个员工，一个泰康”为核心理念，构建和研发了适配战略和人才发展的人力资源底层核心管理系统 DHR、移动办公平台“泰家园 APP”、数字化人力资源共享中心、数字化教育培训平台“泰康学习平台”，服务泰康全体员工，从根本上实现干部人才管理的数字化转型。通过科技持续提升人力资源服务效率和员工体验，关爱关怀员工。2021 年构建了电子签、急速入职等人力资源科技服务场景。

公益慈善增进民生福祉

- 溢彩助老
- 溢彩公卫
- 艺术公益
- 灾害救助
- 援乡建桥 捐资兴教
- 专业志愿服务



泰康相信商业向善就是以人为本，造福社会，通过溢彩助老、公共卫生、文化艺术等公益行动，增进民生福祉，创造共享价值。

溢彩助老

泰康溢彩公益基金会坚守“关爱生命，造福民生”宗旨，通过支持助老、助学、公共卫生、乡村振兴、灾害救助等项目，推动公益慈善发展，帮助更多人享有健康快乐的生活。2021年11月，基金会获评“5A级社会组织”。



十四五期间我国将步入中度老龄化时代，应对老龄化已上升为国家战略，养老工作事关民生福祉。基金会充分发挥在资源链接、创新孵化、社会倡导方面的作用，通过“三个赋能”即赋能养老行业、赋能养老人才、赋能助老社会组织，提供普惠、优质的养老服务，帮助更多老年人幸福享老。

溢彩千家养老机构资助项目，通过资助适老康复设备、开展养老人才培养、支持信息化建设，赋能养老机构发展，提升老人生活质量。至今已在全国资助养老机构超200家，捐助适老康复设备超1.5万件，覆盖31个省（自治区、直辖市）和新疆生产建设兵团，惠及老人超5万名，累计培训养老从业人员及居家照护人员等3.5万人次。



2021 年，北京、武汉、四川阿坝三地实施“溢彩星光社区老人关爱服务项目”，推动社会组织成为助老服务的重要力量，解决老人的急难愁盼。北京公益 1+1 项目资助 12 家社会组织提供多元、精准的为老服务，包括生活照料、认知症宣教、照护者赋能、心理关爱、安全教育等，服务老人超 1 万人次。资助武汉 7 家社工机构，为武汉市 10 家养老机构的长者和工作人员提供专业服务，资助武昌区 200 户居家养老家庭开展居家适老化改造。四川阿坝小金县资助社工团队，为小金县社会福利中心的 132 名孤寡老人和美沃乡 60 名困难老人提供专业社工服务。



2021 年，泰康溢彩基金会与泰康拜博口腔联合实施“老年口腔健康公益行”和“儿童口腔健康公益行”，首创医疗、保险、公益三融合模式，普及口腔保健知识，提高“一老一小”口腔健康水平。项目覆盖全国 42 城，累计举办 500 余场义诊，覆盖 2.5 万余人。



溢彩公卫

泰康溢彩应对人口老龄化公共卫生及流行病防治专项基金，助力构筑公共卫生研究体系，建设平战结合的重大疫情防控救治体系。2021 年资助了 16 个课题，涵盖慢病管理、卫生费用管理、心理健康、安宁疗护、口腔健康、医疗健康数据共享等六个实践类方向，以及新冠疫情对经济社会影响、打造 21 世纪医养体系等研究类主题。截至 2021 年底，泰康公卫基金已资助 3 个重大项目、3 个抗疫应急项目、28 个年度资助课题，所支持课题已在各类学术期刊发表论文 32 篇，包括《自然》、《新英格兰医学杂志》等顶刊。

2021 年 8 月，泰康宣布向武汉大学捐赠 10 亿元设立“武汉大学泰康医学与教育基金”，支持武汉大学建设一流医学和生命科学学科，持续提升我国华中地区医学和生命科学领域的创新能力。



艺术公益

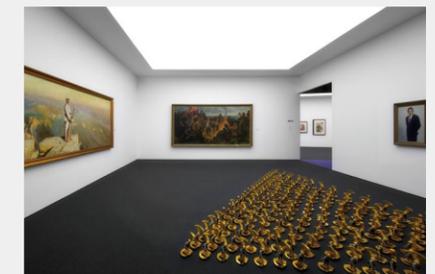
泰康 2003 年创办非营利艺术机构泰康空间，将艺术视作反映国家发展的社会精神财富，以收藏、展览、研究、出版、讲座、研讨会等形式，积极参与中国艺术生态的建设。秉持“追溯与激励”理念，泰康持续弘扬新中国美术的历史价值，赞助和推动中国当代艺术发展，为年轻艺术家与学者提供高质量的学术平台，以艺术为媒介讲好中国故事，致敬新时代。

自 2003 至 2021 年底，总投入公益资金 5100 万，支持艺术家和学者 880 位，举办公益展览和活动 229 场，发布艺术出版物 52 本，累计覆盖观众 50 万余人次。

2021 年，北京泰康美术馆正式成立，泰康艺术公益事业迈进新时代。

举办“生命惊奇：泰康保险集团 25 周年艺术收藏展”，汇集远至良渚文化期、近至当代的七十余件艺术作品。接待观众 16889 人，举办公益学术讲座和工作坊 8 场，引起社会各界对中华文明的赞叹。

通过“光辉岁月 100 年：泰康生命艺术展”、“城市乐园：泰康收藏精品展”以及“生命惊奇”巡展，献礼建党 100 周年，传递精神信仰，理解城市文明，服务武汉、惠州、广州、深圳等地市民的精神文化生活。



灾害救助

捐资驰援河南特大暴雨灾情
5000 万

2021 年 7 月，泰康捐赠 5000 万元紧急驰援河南特大暴雨灾情，援助郑州、焦作、新乡、开封、洛阳、许昌、平顶山、安阳、鹤壁、南阳、周口 11 个地市，保障当地群众的人身安全、采购紧急救灾物资、支持灾后重建。



泰康医疗队支援各地核酸防疫
超 1000 人

2021 年，伴随疫情防控常态化，泰康溢彩持续关注河北、吉林、黑龙江、甘肃、天津等地防疫形势，第一时间捐赠防疫物资，支持各地防疫工作。2021 年，新冠疫情在多地反复，千余名泰康医者出征一线，贡献专业力量。泰康同济（武汉）医院、武汉泰康楚园康复医院、苏州泰康吴园康复医院、深圳泰康拜博口腔抽调医务人员支援核酸检测任务，线上义诊 2466 人次。



援乡建桥 捐资兴教

2022 年 3 月，泰康捐资重建的天门泰康大桥剪彩通车。新大桥宽 60 米，全长 90.5 米，成为连接天门新老城区的通道命脉。陈东升董事长个人出资捐建天门市万林实验小学，打造具有一流设施的标杆性学校。



专业志愿服务

泰康倡导人人公益，推动专业志愿，溢彩志愿者队伍不断发展壮大，泰康员工贡献出时间、爱心、技能，参与助老、助学、乡村振兴等活动，走进养老院探望陪伴老人，走进社区健康宣教，走进乡村开展义诊。溢彩助老志愿服务项目入选“2021 北京市社会建设和民生保障领域志愿服务项目 50 佳”。



附录

附录一 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	页码
GRI 102	102-1	组织名称	已披露	关于泰康保险集团	P03-05
GRI 102	102-2	活动、品牌、产品和服务	已披露	关于泰康保险集团	P03-05
GRI 102	102-3	总部位置	已披露	关于泰康保险集团	P03-05
GRI 102	102-4	经营位置	已披露	关于泰康保险集团	P03-05
GRI 102	102-5	所有权与法律形式	已披露	关于泰康保险集团	P03-05
GRI 102	102-6	服务的市场	已披露	关于泰康保险集团	P03-05
GRI 102	102-7	组织规模	已披露	关于泰康保险集团	P03-05
GRI 102	102-8	关于员工和其他工作者的信息	已披露	员工发展与员工关怀	P52-54
GRI 102	102-9	供应链	已披露	专题一 双碳与绿色发展 (推动绿色办公运营)	P13-14
GRI 102	102-10	组织及其供应链的重大变化	已披露	专题一 双碳与绿色发展 (推动绿色办公运营)	P13-14
GRI 102	102-11	预警原则或方针	已披露	公司治理与稳健运营 (风险管控)	P27
GRI 102	102-12	外部倡议	已披露	专题一 双碳与绿色发展 (践行责任投资)	P12
GRI 102	102-13	协会成员资格	已披露	专题一 双碳与绿色发展 (践行责任投资)	P12
GRI 102	102-14	高级决策者的声明	已披露	董事长致辞	P02
GRI 102	102-15	关键影响、风险和机遇	已披露	公司治理与稳健运营 (风险管控)	P27
GRI 102	102-16	价值观、原则、标准和行为规范	已披露	关于泰康保险集团	P03-05
GRI 102	102-17	关于道德的建议和关切问题的机制	已披露	公司治理与稳健运营 (诚信透明)	P26
GRI 102	102-18	管治架构	已披露	公司治理与稳健运营 (公司治理)	P24
GRI 102	102-19	授权	已披露	公司治理与稳健运营 (公司治理)	P24
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	公司治理与稳健运营 (风险管控)	P27
GRI 102	102-22	最高管治机构及其委员会的组成	已披露	公司治理与稳健运营 (公司治理)	P24
GRI 102	102-23	最高管治机构主席	已披露	公司治理与稳健运营 (公司治理)	P24
GRI 102	102-24	最高管治机构的提名和甄选	已披露	公司治理与稳健运营 (公司治理)	P24
GRI 102	102-25	利益冲突	已披露	公司治理与稳健运营 (风险管控)	P27
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	公司治理与稳健运营 (公司治理)	P24
GRI 102	102-27	最高管治机构的集体认识	已披露	公司治理与稳健运营 (诚信透明)	P26
GRI 102	102-29	经济、环境和社会影响的识别和管理	已披露	公司治理与稳健运营 (公司治理)	P24
GRI 102	102-30	风险管理流程的效果	已披露	公司治理与稳健运营 (风险管控)	P27

GRI 标准编号	披露项编号	披露项名称	是否披露	对应章节	页码
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	P01
GRI 102	102-50	报告期	已披露	关于本报告	P01
GRI 102	102-51	最近报告的日期	已披露	关于本报告	P01
GRI 102	102-52	报告周期	已披露	关于本报告	P01
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	P01
GRI 102	102-54	符合 GRI 标准进行报告的声明	已披露	关于本报告	P01
GRI 102	102-55	GRI 内容索引	已披露	GRI 内容索引	P61-62
GRI 103	103-2	管理方法及其组成部分	已披露	公司治理与稳健运营	P24-28
GRI 103	103-3	管理方法的评估	已披露	公司治理与稳健运营	P24-28
GRI 201	201-1	直接产生和分配的经济价值	已披露	年度亮点绩效 负责任的产品与服务 (负责的保险产品) 大健康生态体系建设 (医养康宁助力健康中国)	P06 P30 P38
GRI 201	201-3	义务性固定福利计划和其他退休计划	已披露	负责任的产品与服务 (全面参与医保基金监管) 公益慈善增进民生福祉 (溢彩助老)	P36 P56
GRI 203	203-1	基础设施投资和支持性服务	已披露	大健康生态体系建设 (医养康宁助力健康中国) 专题二 乡村振兴	P38 P16-22
GRI 203	203-2	重大间接经济影响	已披露	专题二 乡村振兴 负责任的产品与服务 (负责的保险产品) 负责任的产品与服务 (全面参与医保基金监管) 大健康生态体系建设 创新永续与科技驱动 (智慧养老和智慧医院)	P16-22 P30 P36 P38-46 P49-50
GRI 205	205-1	已进行腐败风险评估的运营点	已披露	公司治理与稳健运营 (诚信透明)	P26
GRI 205	205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	已披露	公司治理与稳健运营 (诚信透明)	P26
GRI 302	302-5	降低产品和服务的能源需求	已披露	专题一 双碳与绿色发展 (推动绿色办公运营)	P13-14
GRI 308	308-1	使用环境标准筛选的新供应商	已披露	专题一 双碳与绿色发展 (推动绿色办公运营)	P13-14
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	员工发展与员工关怀 (人才招聘 树立大健康雇主品牌) 员工发展与员工关怀 (全面的薪酬福利保障)	P52 P53
GRI 404	404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	已披露	员工发展与员工关怀 (多元职业发展与人才培养体系) 员工发展与员工关怀 (数字化人力资源) 公司治理与稳健运营 (诚信透明)	P53 P54 P26
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	员工发展与员工关怀 (多元职业发展与人才培养体系)	P53
GRI 405	405-1	管治机构与员工的多元化	已披露	员工发展与员工关怀	P52-54
GRI 414	414-1	使用社会标准筛选的新供应商	已披露	专题一 双碳与绿色发展 (推动绿色办公运营)	P13-14

附录二 SDGs 对标索引

SDGs	对应章节
 1 无贫穷	专题二 乡村振兴 负责任的产品与服务（负责的保险产品、提升客户服务） 公益慈善增进民生福祉（溢彩助老、灾害救助）
 2 零饥饿	专题二 乡村振兴
 3 良好健康与福祉	专题一 双碳与绿色发展（绿色寿险引领健康生活方式） 专题二 乡村振兴（促进乡村普惠养老、支持乡村基础设施升级改造） 大健康生态体系建设（医养康宁助力健康中国、构建大健康生态体系） 员工发展与员工关怀（全面的薪酬福利保障） 公益慈善增进民生福祉（溢彩助老、溢彩公卫）
 4 优质教育	专题二 乡村振兴（教育赋能乡村人才振兴） 负责任的产品与服务（提升客户服务） 大健康生态体系建设（大健康生态体系建设） 员工发展与员工关怀（多元职业发展与人才培养体系、数字化人力资源） 公益慈善增进民生福祉（溢彩助老、溢彩公卫）
 5 性别平等	员工发展与员工关怀（多元职业发展与人才培养体系）
 6 清洁饮水和卫生设施	专题二 乡村振兴（支持乡村基础设施升级改造） 大健康生态体系建设（构建大健康生态体系） 公益慈善增进民生福祉（溢彩助老、溢彩公卫）
 7 经济适用的清洁能源	专题一 双碳与绿色发展（践行责任投资）
 8 体面工作和经济增长	专题二 乡村振兴（推动乡村产业与生态振兴） 负责任的产品与服务（负责的保险产品、提升客户服务） 员工发展与员工关怀（人才招募 树立大健康雇主品牌、多元职业发展与人才培养体系、全面的薪酬福利保障） 公益慈善增进民生福祉（援乡建桥 捐资兴教）

SDGs	对应章节
 9 产业、创新和基础设施	专题一 双碳与绿色发展（践行责任投资、绿色建筑） 专题二 乡村振兴（支持乡村基础设施升级改造） 负责任的产品与服务 创新永续与科技驱动（创新知识产权发展）
 10 减少不平等	专题二 乡村振兴（推动乡村产业与生态振兴、教育赋能乡村人才振兴） 负责任的产品与服务（负责的保险产品、提升客户服务） 员工发展与员工关怀（多元职业发展与人才培养体系） 公益慈善增进民生福祉
 11 可持续城市和社区	专题一 双碳与绿色发展 专题二 乡村振兴 负责任的产品与服务（提升客户服务） 大健康生态体系建设（医养康宁助力健康中国、构建大健康生态体系） 公益慈善增进民生福祉（溢彩助老、艺术公益）
 12 负责任消费和生产	公司治理与稳健运营（诚信透明） 负责任的产品与服务（负责的保险产品、提升客户服务） 创新永续与科技驱动（创新知识产权发展）
 13 气候行动	专题一 双碳与绿色发展
 14 水下生物	-
 15 陆地生物	-
 16 和平、正义与强大机构	公司治理与稳健运营（公司治理、党建引领、风险管控） 大健康生态体系建设（构建大健康生态体系） 员工发展与员工关怀（人才招募 树立大健康雇主品牌、全面的薪酬福利保障）
 17 促进目标实现的伙伴关系	专题一 双碳与绿色发展（践行责任投资） 大健康生态体系建设（医养康宁助力健康中国、构建大健康生态体系）



泰康保险集团股份有限公司



客服电话:95522
www.taikang.com