

# 2024

## 企业社会责任报告

---

目录

关于本报告

第一部分 公司介绍 03

- 1.1 公司概况 03
- 1.2 文化理念 04
- 1.3 经营成效 05
- 1.4 奖项荣誉 06

第二部分 恪守稳健经营 07

- 2.1 强化党建引领作用 07
- 2.2 治理能力持续提升 08
- 2.3 坚守合规经营底线 09
- 2.4 科技金融赋能发展 10
- 2.5 深化清廉文化建设 11

第三部分 践行ESG理念 12

- 3.1 深耕绿色金融 12
- 3.2 推行绿色办公 13

第四部分 坚持客户至上 14

- 4.1 构建多元产品体系 14
- 4.2 提升客户服务体验 15
- 4.3 理赔服务质效提升 16

第五部分 切实保障消费者权益 17

- 5.1 消保评级总体情况 17
- 5.2 体制建设 18
- 5.3 工作举措 19
- 5.4 消费投诉及处理情况 20

第六部分 履行社会责任 21

- 6.1 助力公益慈善 传递企业关爱 21
- 6.2 开展志愿服务 树立行业新风 22

第七部分 关爱员工成长 23

- 7.1 坚持以人为本赋能员工成长 23
- 7.2 保障福利权益提升员工关怀 24

第八部分 未来展望 25

## 关于本报告

本报告是和谐健康保险股份有限公司（简称“和谐健康”、“公司”）发布的第四份企业社会责任报告。

### 报告范围

报告的时间跨度为2024年1月1日至2024年12月31日。如无特别说明，报告中披露的数据和案例均源于和谐健康保险股份有限公司。

### 数据及信息披露

报告中所包括的数据与信息均来自公司内部的数据收集与统计系统、公开报道。

### 货币

如无特别说明，本报告所示金额均以人民币列示。

本报告以网络版方式发布，可在本公司网站（[www.hexiehealth.com](http://www.hexiehealth.com)）查阅下载。



# 01

## 公司介绍

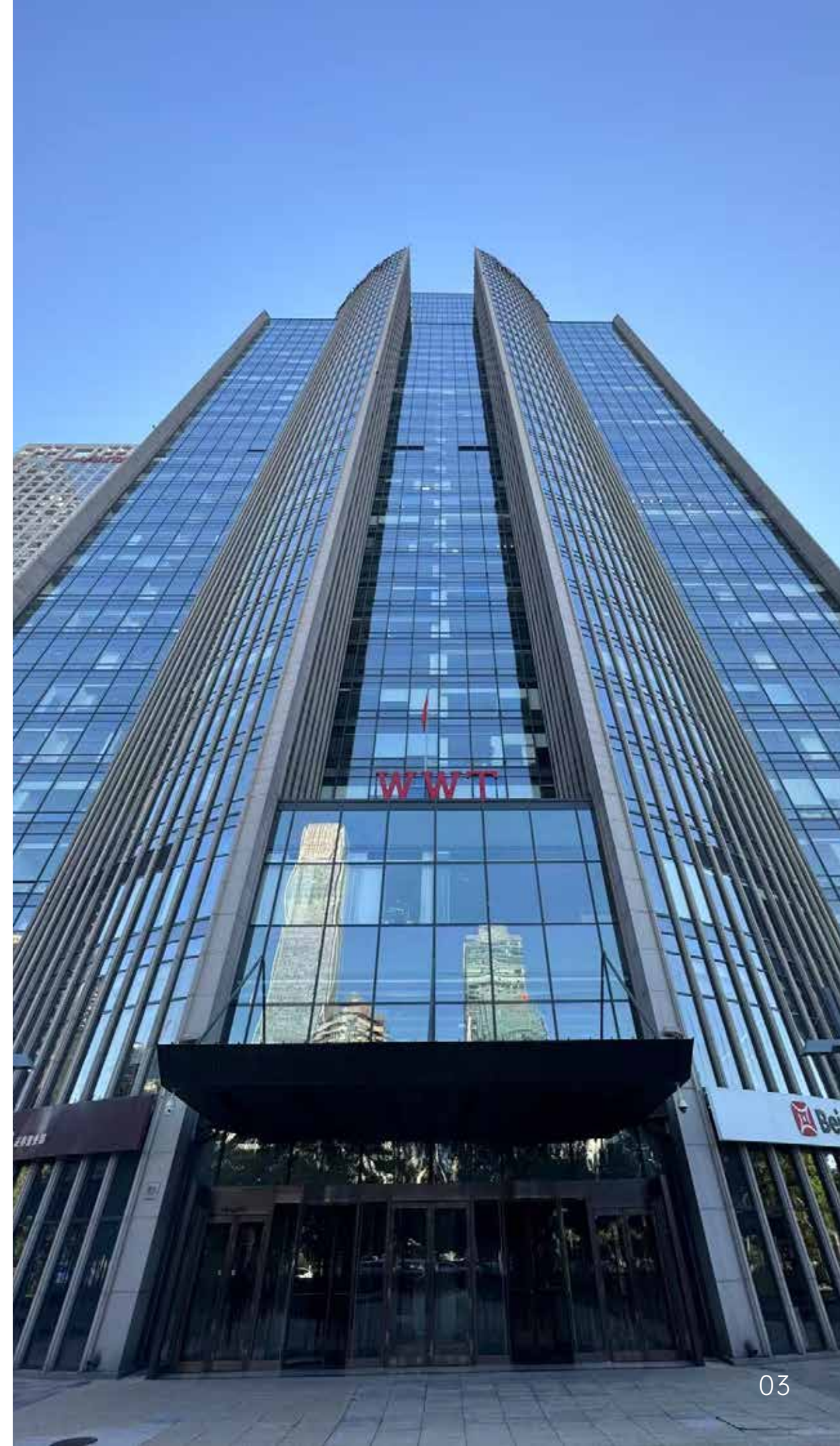
### 1.1 公司概况

和谐健康保险股份有限公司于2006年获批正式开业，是全国性、专业性健康保险公司之一。公司注册资本139亿元，在全国设有15家省级分公司，37家中心支公司和5家支公司，基本形成覆盖全国的服务网络。

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

和谐健康奉行“崇尚专业、敬畏行业”的文化理念，按照“精细化、高效化、专业化”的管理理念，立足广大消费者需求，广泛整合各类医疗机构、健康保障、养老服务等社会资源，创新构建“保险+科技+服务”的生态系统，全力打造“健康保障+健康管理”的服务模式，为客户提供全方位大健康服务，满足人民群众多样化养老保障需求。

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



## 1.2 文化理念



### 公司使命

致力于成为一家科技一流、服务一流、口碑一流、体验一流、值得信赖、受人尊敬的科技保险企业



### 公司愿景

专注保险主业，价值持续增长，打造保障为本、突出特色、结构合理的一流保险公司



### 核心价值观

诚信、服务、责任、发展



### 企业精神

保障客户，服务领先



### 文化理念

崇尚专业、敬畏行业



### 管理理念

精细化、高效化、专业化



### 发展理念

科学、开放、共享、协调、创新



### 经营宗旨

合规经营、诚信发展、防范风险、严谨廉洁



### 1.3 经营成效

2024年，公司坚决贯彻落实党中央决策部署，深入学习贯彻中央经济工作会议、中央金融工作会议精神，积极践行金融为民使命，扎实做好金融“五篇大文章”，不断提升服务实体经济的质效。公司坚持走内涵式高质量发展道路，以价值创造为核心，全面推动转型升级。一方面，公司聚焦核心业务，大力加强绩优队伍建设，优化业务流程，提升服务品质，实现了核心业务的稳步增长。另一方面，公司积极调整产品结构，压缩趸交业务规模，聚焦期交业务发展，重点推广期交价值型产品，推动产品向多元化、长期化转型，产品转型成效初显，经营绩效取得新突破。公司通过优化资产组合，持续提升投资管理能力和资产盈利水平，强化资产负债管理，确保资产的稳定增长，为公司的可持续发展提供了坚实的保障。

 营业收入：**753.25亿元**

 原保费收入：**641.16亿元**

 资产总额：**截至2024年末为4,520.50亿元**

#### 金融“五篇大文章”

##### ● 科技金融



战略性新兴产业的投资金额

**426,681.18万元**



保险资金投资支持科技自立自强领域存量规模

**3,646,637.82万元**

##### ● 绿色金融



绿色债券

**10个**



绿色债权投资计划

**2个**

总额**29.97亿元**

##### ● 普惠金融



“乡村振兴”战略的投资金额

**114,791.88万元**



“区域发展”战略的投资金额

**15,051,395.6万元**



为中小微企业提供风险保障保险金额

**531,033万元**

##### ● 养老金融



60岁以上老人提供的人身险保障

**52,198人次**



期末为60岁以上老人提供的人身险保险产品数量

**37个**

##### ● 数字金融



AI坐席服务量

**1,811,918次**



福家享受APP用户总量

**270.69万**



微信服务号用户量

**183.53万**

## 1.4 奖项荣誉

2024保险业  
数字化转型优秀案例



2024年度金牌银保渠道  
业务综合实力奖



2024年度赋能绿色产业  
优秀金融机构



2024年度金牌风控力  
金融机构



2024年度金牌满意度  
银保产品



# 02

## 恪守稳健经营

### 2.1 强化党建引领作用

2024年,在上级党工委和金融监管部门的正确领导下,公司党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入学习贯彻党的二十届三中全会精神和中央金融工作会议精神,扎实开展党纪学习教育,强化党建政治引领,进一步发挥了党组织战斗堡垒和党员干部先锋模范作用,为公司创新发展和稳健经营提供了坚强组织保障。

**一是进一步健全党组织架构**,实现省级分公司党组织全覆盖。截至2024年底,公司已建立了15家分公司党支部、4家中心支公司党支部,实现省级分公司党组织全覆盖和中心支公司党组织应建尽建,进一步提升党的工作和党组织覆盖水平。

**二是强化政治引领**,积极宣传二十届三中全会精神。通过专题学习、党课讲授、警示教育、研讨交流等形式,引导党员干部深刻领悟“两个确立”的决定性意义,增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”。

**三是筑牢思想根基**,扎实开展党纪学习教育。按照“学纪、知纪、明纪、守纪”的总要求,学习《中国共产党纪律处分条例》,教育引导党员干部搞清楚党的纪律是什么,弄明白能干什么、不能干什么,做到清清白白做人、干干净净做事,真正把学习教育转化为实际行动。

**四是加强作风建设**,营造清廉金融文化。通过定期党委扩大会学习党的纪律和监管关于建设清廉金融文化的要求,开展多种形式的清廉金融文化活动,观看警示教育片,积极打造风清气正的金融文化。

**五是加强党员发展和教育管理**,提升党组织凝聚力。坚持流动党员正式组织关系应转尽转、转接有序,把政治标准摆在首位,严格发展党员程序,持续发挥党员先锋模范作用,党组织战斗堡垒作用不断巩固。

**六是加强工会工作领导**,保障职工合法权益。公司定期召开职工代表大会,收集反馈关乎职工切身利益的建议;支持职工监事积极履职,进一步提高党组织和工会团结职工、凝聚职工和服务职工的能力。



## 2.2 治理能力持续提升

2024年,公司以完善现代企业制度为核心,持续推进治理体系优化升级,构建起规范有序、科学高效的治理格局。在股东单位的鼎力支持与董事、监事的专业指导下,公司严格遵循监管要求,在"三会一层"运作、制度建设、数据治理、信息披露等关键领域持续发力,形成了一套权责清晰、协同联动的治理体系。监管机构对公司合规治理与稳健经营发展的成绩给予了高度肯定。

在治理机制运行方面,公司坚持依法合规与高效决策并重,精准衔接监管要求与企业发展需求。全年规范组织12次董事会、6次监事会、1次临时股东大会及2023年度股东大会,五大专业委员会累计召开42次会议,审议涵盖规范治理、战略投资、风险管控等六大类265项议案,通过系统化、制度化的决策机制,确保重大事项科学决策,为公司发展提供坚实治理保障。

为深化董事、监事履职实效,公司于2024年7月组织独立董事与监事会开展专项调研,深入四川分公司、绵阳中心支公司一线,围绕机构运营、业务发展、风险防控等维度进行实地考察。调研过程中,董监事结合行业经验提出建设性意见,既为基层机构发展指明方向,也有效提振团队士气,调研组织工作获得好评。

面对金融保险行业复杂多变的监管环境,公司创新治理手段,自2023年起连续投保董事监事和高管责任保险,通过市场化风险缓释机制完善治理体系,优化管理模式,提升风险应对能力。

## 2.3 坚守合规经营底线

2024年,公司恪守“**坚守合规、遵从规律、服务立司、专业立身**”总体思路,深度构建“三道防线”协同联动的合规管理体系,通过完善制度框架、压实管理责任、强化意识培育,推动合规理念深度融入经营管理全流程。依托合规评审、专项检查、反洗钱管控等精细化管理手段,公司持续优化合规管理效能,实现业务品质与风险防控能力双提升,为高质量发展筑牢坚实屏障。

公司始终将“**合规从高层做起**”作为构建有效合规管理体系的核心原则。2024年,管理层将合规建设嵌入战略规划与日常运营,以防风险、调结构、促转型为主线,在保障业务合规稳健发展的同时,积极推动业务结构优化升级,通过健全重大风险防控组织体系,开展多轮次风险排查与行业乱象整治专项行动,切实提升风险预警与处置能力,为公司稳健运营奠定坚实基础。

在合规管理实践中,公司建立覆盖新产品、新制度、新流程的全周期合规评审机制,深度参与前中后台重大项目决策,实现合规管理与业务发展同频共振,通过系统化流程评估、动态化风险监测,精准识别潜在合规风险,并针对业务创新需求,提供专业合规建议,在保障合规底线的同时助力业务效能提升。同时,聚焦监管重点与内部风险高发领域,常态化开展合规检查与风险评估,形成问题发现、整改落实、长效防范的闭环管理机制,有效化解各类潜在风险。

在反洗钱工作方面,2024年公司在管理层的统筹部署下,严格践行“风险为本”工作方针,完善反洗钱工作体系。公司严格遵循监管要求,全面落实客户身份识别、交易监测分析、可疑交易报告等核心义务,通过完善内控制度、优化组织架构、升级系统功能,持续提升反洗钱工作质效;强化客户全生命周期管理,规范交易记录保存与报告报送流程;深化宣传培训与监督检查,推进内控制度修订、监测模型优化、名单监控升级等重点工作,实现反洗钱管理精细化、智能化、长效化,切实筑牢反洗钱风险防线。





## 2.4 科技金融赋能发展

公司积极拥抱数字化浪潮，深度践行科技金融战略，以技术创新为引擎，驱动保险服务升级，为行业高质量发展注入新动能。

产品与服务创新层面，公司运用人工智能、大数据等前沿技术，构建多维度客户画像，精准识别不同群体风险特征与保障需求，推出差异化保险产品，实现服务精准触达。同时，上线全新营销素材库系统，为外勤队伍提供个性化客户运营工具；升级投保服务，拓展投保关系类型与身份认证范围，满足多元化业务需求。

运营效率提升方面，为了继续强化销售支持，丰富外勤队伍展业工具，2024年“福家E站”多渠道APP新增人脸识别、指纹登录等功能，并支持自定义首页图标，显著提升人机交互体验与展业效率。公司还引入图像识别、自然语言处理等技术优化理赔流程，客户通过APP上传资料即可实现系统自动审核，大幅缩短理赔时间。此外，区块链技术的应用保障了理赔数据安全可信，提升服务公正性与透明度。

风险管控领域，公司依托机器学习算法搭建风险预警模型，实时监测业务风险，提前制定应对策略，筑牢风险防线。此外，积极拓展科技金融公益边界，借助互联网直播、短视频开展保险知识科普与公益宣传，提升公众风险意识，让科技成果惠及更多人群，以科技金融之力推动社会可持续发展。

未来，公司将继续深化科技金融的应用，以创新驱动发展，以科技赋能服务，为客户提供更加优质、高效、便捷的保险服务，为行业的高质量发展和社会的和谐稳定贡献力量。



## 2.5 深化清廉文化建设

公司始终将党建引领作为核心驱动力，坚定不移地将党建工作置于首位，深入厚植清廉文化根基，严守廉政底线，为企业稳健前行保驾护航。2024年，公司组织全体干部员工系统学习习近平总书记关于党风廉政建设的重要论述，全面贯彻金融监管部门党建工作要求，秉持“合规经营、诚信发展、防控风险、严谨廉洁”的管理理念，紧密围绕核心业务，服务发展大局，将廉洁金融理念融入日常工作的每一个环节。

公司以全覆盖、零容忍的态度严查贪腐行为，坚持有案必查、有腐必惩，绝不姑息任何违规违纪行为。同时，持续强化制度建设，不断完善廉洁治理体系，扎紧制度笼子，构建严密的监督管理机制，让腐败行为无处遁形。为推动廉洁文化深入人心，公司精心策划并开展了一系列形式多样、内容充实的廉洁主题活动。

全面开展岗位廉洁风险排查，深入剖析岗位职责，制定详细防控措施清单，不断健全风险防控机制，从源头上预防腐败问题。结合“两个责任”落实情况，分层分级开展廉洁谈话，以典型案例为教材开展警示教育，激励党员干部担当作为、实干争先，营造风清气正的良好氛围。此外，公司还组织领导干部参加任前廉政法规考试，以考促学、以学促廉，筑牢防腐拒变的思想防线，推动廉洁文化建设持续深入。

总分支机构积极响应公司党委的廉洁工作要求，因地制宜开展多样化特色活动，通过组织参观红色教育基地，让员工在实地感悟中传承红色基因，增强廉洁自律意识；开展主题学习，引导员工深入探讨廉洁文化内涵；利用线上培训考试等创新方式，打破时空限制，让全体员工便捷参与廉洁文化学习。这些活动让清廉文化建设真正走进基层，深入到每一位员工身边，有效提升了员工的思想修为。

公司在廉洁文化培育、监督执纪落实、制度建设深化等方面持续精准发力，深耕廉洁“责任田”，厚植廉洁文化土壤，为公司稳健发展筑牢根基，全方位为公司高质量发展保驾护航，确保公司在健康、可持续的发展道路上稳步迈进。

# 03

## 践行ESG理念

### 3.1 深耕绿色金融

公司始终将践行“双碳”目标作为重要使命，深度融入绿色金融发展浪潮，累计在绿色金融领域投入**29.97亿**元，通过创新运用债权投资计划与公开绿色债券等多元化金融工具，精准发力清洁低碳能源体系建设、重点行业节能减污降碳及绿色技术推广应用等关键领域，以一系列标杆项目为支点，全力推动经济社会绿色转型进程。

在清洁能源与城市基础设施融合发展领域，公司斥资**4.51亿**元投资“百年-温州鹿城基础设施债权投资计划（一期）”。该项目以“智慧停车与储能协同”为核心，通过新建及改造**20,242个**公共停车位，同步配套**1.2万**个电动汽车充电桩（其中快充桩达3600个）及**40万kWh**分布式储能电站。这一“智慧停车 + 储能调峰”模式全面覆盖温州核心城区，不仅有效缓解了“停车难”“充电难”的民生痛点，更依托智能电网技术，实现区域能源结构优化，成为城市绿色交通与储能融合发展的示范性标杆项目。

在重点行业节能减污与生态治理领域，公司投资**3.9亿**元参与“百年-漳州城投生态环保基础设施债权投资计划”。该计划涵盖生活垃圾收运、危险废物处置、污泥处置三大核心项目：生活垃圾收运体系有效控制二次污染，显著提升城市环卫水平；危险废物处置采用先进专业工艺，确保医疗废物实现无害化、减量化处理；污泥处置通过干化焚烧技术，充分利用热值实现减容，所有项目均符合绿色目录标准，为区域生态环境改善与可持续发展提供了坚实支撑。

在绿色技术推广与产业化应用方面，公司积极通过公开绿色债券，精准投向多地技术升级项目。其中，投资的“20长交绿色债01”资金用于长兴南太湖片区废弃矿山修复综合利用建设项目（一期），项目不仅完成**227.13公顷**废弃矿坑修复与复垦复绿，还成功打造生态型绿色智能制造产业功能区与矿山地质生态休闲旅游功能区，加速新能源汽车产业集聚，有力推动区域产业绿色转型。

此外，公司投资的“22景城投绿色债01”助力景德镇市西河下游沿线生态环境综合治理项目。资金重点支持城市生态环境修复与地形地貌整治，项目建成后，将通过停车场运营、民宿经营、体育场馆运营及明清仿古绿色建筑租赁等多元化渠道产生收益，在改善生态环境质量的同时，为当地创造可观的经济效益，实现生态效益与经济效益的有机统一。





## 3.2 推行绿色办公

公司在推动业务高质量发展的同时,积极探索绿色办公、绿色采购与低碳运营模式,以实际行动助力可持续发展。2024年,公司持续深化无纸化投保服务,全年累计完成保单443,233件,其中电子保单达207,860件,占比46.90%,通过科技创新赋能,无纸化投保不仅显著提升业务处理效率,更有效减少纸张消耗,切实履行企业环保责任。

在办公场所建设管理上,公司将环保节能理念贯穿分支机构选址、建设及维护全过程,优先选择具备绿色环保设计的办公场地,打造低碳高效、健康舒适的办公环境。同时,在总分支机构广泛开展纸张节约行动,通过发放可重复使用文具、推广电子文档办公、设置废纸回收箱等措施,有效减少纸张浪费。2024年,总部大厦获得美国绿色建筑委员会(USGBC)国际绿色建筑LEED铂金级认证及WELL认证。

此外,公司积极倡导"四个一"节约理念(节约一度电、一滴水、一张纸、一粒米),严格控制一次性办公用品使用,鼓励员工采用可循环、可降解环保产品,合理使用水电资源,培养节能意识。这些举措既降低了企业运营成本,又培育了全员参与的绿色文化氛围。未来,公司将继续秉持绿色发展理念,创新实践,为行业可持续发展贡献力量。

# 04

## 坚持客户至上

### 4.1 构建多元产品体系

2024年,公司紧扣全民健康国家战略,深化保险产品创新,全年成功推出48款新产品,充分发挥保险风险保障功能,切实满足国民多元健康保障与财富规划需求。

在护理保险领域,公司推出"和谐财富赢家终身护理保险"与"和谐发享鸿福终身护理保险",不仅涵盖疾病身故与护理保障责任,更兼顾资产增值、全周期财务规划及资产隔离功能,为客户提供稳健的财富管理方案。

针对重大疾病保障需求,公司精准匹配不同渠道客群特征,开发"和谐福家守护C款重大疾病保险""和谐福能保C款重大疾病保险"等差异化产品,通过丰富产品形态与保障责任,全方位覆盖客户健康风险保障需求。

在医疗保险方面,"和谐门急诊定额医疗保险"的推出,有效填补了客户日常医疗支出保障缺口。同时,公司充分发挥团体渠道服务优势,创新开发"和谐家享传承D款终身护理保险"及"和谐住院费用B款团体医疗保险",为团体客户提供定制化、高适配的保险解决方案,助力构建多层次健康保障体系。

#### 案例

2024年,“**和谐财富赢家终身护理保险**”获评易趣财经传媒、《金融理财》杂志社颁发的“**2024年度金牌满意度银保产品**”奖。





致和谐健康保险安徽分公司感谢信

尊敬的和谐健康保险安徽分公司领导：

你们好！我怀着感恩的心情写下这封感谢信，以此表达我诚挚的谢意！

我是刘，2022年6月在贵司为孩子购买一份福家守护重大疾病保险。买保险的时候本是想给孩子一份保障，也是作为母亲的一份安心。岂料天有不测风云，今年7月底小孩突然高烧不退，去医院检查医生怀疑是白血病，需要做进一步的检查。那时候我们一家子感到非常无助。这时家人提醒我保险的事情，于是我立刻联系贵公司的贺钉老师。我和家人非常感动的是贺老师第一时间帮忙查询了保单情况，并且安慰我不要着急，先给孩子看病，理赔的事情交给他。最终小孩还是确诊了白血病。正好贺老师再次联系我，我把病历给他帮我看看能不能理赔。没想到贺老师快速指导我进行理赔报案，紧接着贵司另一位理赔老师耐心的指导我们办理了理赔。

提交完理赔材料后，我们家人以为接下来会是漫长的等待过程。这期间我们感到非常不安，想到万一保险公司不给我们赔钱怎么办。结果让我们惊喜的是贵司很快就为我们打来了50万元的理赔款。我们一家喜极而泣，因为这笔钱对于我们普通老百姓来讲真的太宝贵太重要了。孩子的未来还有很长的治疗时间，但是我作为母亲我感到庆幸，庆幸我遇到了和谐健康，庆幸我给孩子买了保险。

此刻我和我的家人一起心怀感激的写下这封信，感恩贵公司，感恩贵司帮助我们所有工作人员，祝愿贵公司在未来的日子里业绩长虹，继续取得更好的成绩。

16开

单线报告纸

刘携家人 敬上！！

2024年11月5日。

## 4.2 提升客户服务体验

公司全方位打造便捷、智能、多元的服务体验。在线上服务升级方面，持续强化身份验证技术，通过优化人脸识别功能，简化服务流程，提升客户自助服务的便捷性与安全性。同时，迭代升级“福家享受”APP服务功能，实现投保、承保、回执回销、保单下载、保全变更等全流程线上化操作，并新增投保分享认证等功能，确保服务合规高效，让客户尽享数字化保险服务的便利。

为增强客户粘性，APP每月推出涵盖保险知识科普、健康文化传播等主题的互动活动，以趣味形式提升客户保险意识与风险防范能力，在知识传递中深化客户与公司的情感联结。

针对老年群体，公司积极推进APP适老化改造，上线长辈模式，简化界面设计、放大字体、突出功能重点；客服热线“956076”专设老年人服务菜单，语音引导60岁以上客户一键接入，助力老年客户跨越“数字鸿沟”。

此外，公司兼顾不同客户群体需求，保留纸质投保、保单发放、保全协助等线下服务，推动线上线下服务协同互补，构建覆盖全客群的多元化服务网络，为客户提供更周全、更贴心的服务选择。



### 4.3 理赔服务质效提升

公司始终践行“视客户为亲人”的服务宗旨，秉持以客户为中心的核心理念，建立7×24小时全天候应急响应机制，全力守护客户权益，用心履行服务承诺。

2024年，公司聚焦理赔服务提质增效，实现理赔案件平均索赔支付时效缩短至1.15天。重点推进“重疾快赔”服务升级，对于投保满2年且确诊重大疾病的客户，最快可在1个工作日内完成赔款到账。同时，持续加大科技研发投入，以数智化赋能理赔服务全流程。

在服务创新方面，公司构建电话、网点、移动端“三位一体”的多维理赔服务体系，实现理赔申请渠道全覆盖。客户通过手机APP即可完成理赔操作，仅需两步即可提交申请，真正做到便捷高效。

在材料提交环节，医疗类理赔材料精简至五类（理赔申请书、被保险人身份证明、医疗费用证明、病历诊断、领款信息），大幅简化流程，显著提升客户理赔体验，通过科技赋能与服务优化，公司持续推动理赔服务向更高效、更智能、更人性化方向发展。





# 05

## 切实保障消费者权益

### 5.1消保评级总体情况

2024年,公司以保险消费者权益保护监管评价要求为指引,扎实推进消保工作体系化建设,通过强化全员消费者权益保护意识培育,把握新形势消保工作新要求,持续完善消保体制机制,深化金融知识普及教育,创新构建多元纠纷化解体系,推动消保工作质效实现显著提升。2024年度公司消费者权益保护监管评价结果为二级C,总体得分77.12分。



## 5.2 体制建设

公司始终秉持“以人民为中心”的发展理念，将消费者权益保护工作视为重中之重，围绕“完善体制、健全机制、教育宣传”等关键领域全面发力，致力于为消费者提供更加优质、安全、透明、高效的金融服务。

2024年，公司持续推动消费者权益保护工作与企业文化深度融合，将消保理念全面融入企业核心价值观体系，通过定期开展监管政策宣贯、制度解读培训及典型案例剖析，形成常态化教育机制，切实提升全体员工对消保工作的认知深度与执行力度，使消保文化内化为全员自觉行动。

在顶层设计层面，公司董事会下设消费者权益保护工作委员会，定期审议消保工作报告、研究重大决策事项，为消保工作提供战略指引；监事会充分发挥监督职能，通过严格审查报告、全程参与决策会议，确保消保工作依法合规开展；高级管理层则肩负着制定年度消费者权益保护计划，统筹调配资源支持的重要职责，推动消保要求全面融入经营管理全流程，全力推动消费者权益保护工作深度融入公司经营的各个环节，为消费者权益筑牢坚实防线。

组织架构方面，公司建立了覆盖总分支机构的消费者权益保护事务委员会，以总公司消费者权益保护部为牵头部门，各级分公司均设立专职消保部门，构建起权责清晰、上下联动、协同高效的管理体系。同时，明确各部门消保职责分工，强化专业人员配备，确保消保工作的独立性、权威性与专业性，为消费者权益保护工作提供坚实的组织保障。

制度建设领域，公司已形成覆盖15个核心领域的消保制度体系，这些制度既包括总括性制度，又涵盖专门的内部考核机制，从产品服务、营销推介、信息披露、信息安全保护等8项关键考核指标入手，全方位、多维度地规范公司运营行为。消保部每年组织全系统综合考评，通过问题溯源、流程优化，持续提升消保工作质效，切实筑牢消费者权益保护屏障。



## 5.3 工作举措

为切实维护金融消费者合法权益，公司持续深化产品宣传、销售行为、合作机构、服务质量等重点领域管理，常态化开展消费者教育宣传工作，畅通客户咨询投诉渠道，健全多元纠纷化解机制，力争将矛盾隐患化解于萌芽阶段，以实际行动践行金融为民理念，筑牢消费者权益保护防线。

### 规范销售行为管理，坚守消费者自主选择权

公司严格规范金融产品与服务销售流程，充分尊重消费者真实意愿，坚决杜绝强制或变相强制交易、捆绑搭售等违规行为。营销宣传材料均经严格审核，确保内容真实准确，杜绝虚假记载；销售过程中严禁违规承诺收益、夸大产品性能、使用误导性表述，严格区分存款、基金、理财、保险等产品边界，杜绝使用歧视性或违背公序良俗的不当表述。同时，坚决抵制欺诈性营销，避免误导消费者购买不适当产品，切实保障消费者合法权益不受侵害。

### 深化适老化服务建设，提升特殊群体服务体验

公司全辖57家金融服务网点全面优化适老化服务：营业柜面均配备老花镜、轮椅、急救箱等便民设施，设立老年人服务“绿色通道”，保留传统线下服务渠道；在各类教育宣传活动中，针对性加强老年群体金融知识普及，提升风险防范意识。客户服务热线开通老年人一键接入人工服务及投诉专线，通过IVR自动语音应答服务智能识别技术，实现老年客户来电自动转入人工服务。福家享受APP增设长辈模式，支持一键切换，以简洁界面、超大字体为老年用户提供便捷操作体验。

### 强化金融知识宣教，筑牢消保工作根基

公司在所有金融服务网点设立独立公益性金融知识宣传教育区，系统陈列涵盖金融消费者八大权益解读、代理退保风险警示、老年人金融消费提示、外籍人士服务指南及公司消保手册等八类教育资源。2024年，公司积极开展“3·15消费者权益保护周”“集中教育宣传月”“5·15全国投资者保护宣传日”“7·8全国保险公众宣传日”等主题活动，实现全机构员工、网点100%参与，累计触达消费者超1010万人次，其中集中教育宣传活动覆盖833.24万人次，有效提升公众金融素养，推动金融消费者权益保护工作走深走实。

## 5.4消费投诉及处理情况

### （一）投诉处理通道

公司持续加强和完善消费者投诉处理机制与反馈渠道建设，进一步畅通消费投诉渠道，客户可通过全国统一**投诉电话956076**及**福家享受APP-客服入口进行投诉**。

### （三）投诉地区分布

从投诉地区分布来看，主要集中在北京、广东和四川。

| 机构分布  | 安徽  | 北京  | 福建  | 广东  | 河北  | 黑龙江 | 湖北  | 江苏  | 辽宁  | 山东  | 陕西 | 上海  | 深圳  | 四川  | 浙江  |
|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|-----|-----|-----|-----|
| 数量(件) | 189 | 527 | 129 | 410 | 146 | 97  | 326 | 376 | 216 | 150 | 93 | 159 | 108 | 447 | 272 |

公司构建高效投诉处理体系，全面落实"首问负责制"与"限时响应制"。消费者权益保护部在接到投诉后，确保2小时内完成首次客户联络，主动告知投诉处理流程、进度安排及专属对接人信息。针对情况清晰、沟通达成一致的案件，即刻办结；需进一步调查的复杂案件，则由机构消保部门统筹全流程管理，专人负责证据收集、调查核实及跟进处理。对无法即时办结的案件，工作人员将至多每隔一个工作日主动向客户通报案件进展，确保沟通不中断。

为优化客户体验，公司推出"一站式"疑难投诉解决方案，整合多渠道服务资源，简化处理流程。秉持"问题导向、立行立改"原则，建立投诉溯源分析与责任追溯机制，深挖问题根源，推动系统性整改。同时，创新纠纷化解模式，灵活运用协商、调解、仲裁、诉讼等多元机制，针对复杂投诉案件，通过临时授权、异地协作、快速审批等绿色通道，提升处理效率，切实保障消费者诉求得到高效、妥善解决。

### （二）投诉总量

2024年，公司共收到全量投诉案件**3645件**，国家金融监督管理总局及其派出机构转送投诉**387件**。

备注：案件数为去重数据。

### （四）投诉业务类别

从投诉业务类别来看，主要集中在保全纠纷(占比55.7%)、销售纠纷(占比24.7%)和续收纠纷(占比9.7%)。

| 投诉业务类别 | 保全纠纷 | 承保纠纷 | 理赔纠纷 | 销售纠纷 | 续费纠纷 | 增值纠纷 | 其他纠纷 |
|--------|------|------|------|------|------|------|------|
| 数量(件)  | 2029 | 230  | 73   | 899  | 355  | 14   | 45   |



# 06

## 履行社会责任

### 6.1 助力公益慈善 传递企业关爱

在公益慈善的道路上，公司秉持着高度的社会责任感，持续关注教育公益事业的发展，以实际行动助力特殊儿童成长，为教育公平注入温暖力量。

2024年10月，公司通过北京保研公益基金会向黑龙江省大庆市特殊教育学校捐赠价值5万元的教学物资。这些物资涵盖了多种类别，既有满足视障儿童学习需求的盲文打印机、助视器，也有强健体魄的运动器材，还有帮助孩子们打开探索世界窗口的绘本书籍。活动现场“和谐健康图书室”正式揭牌，这也是公司为特殊儿童捐赠的第二个图书室。





## 6.2 开展志愿服务 树立行业新风

作为肩负社会责任的保险企业，公司坚持以志愿服务为纽带，积极践行企业使命，助力行业健康发展。2024年，公司总分支各级积极响应社会需求，精心策划并开展了一系列形式多样、贴近民生的志愿服务活动。志愿者们走进社区、学校、企业、乡村等公共场所，充分发挥专业优势，开展金融保险知识普及讲座，为人民群众提供健康咨询。公司以专业的服务、真诚的态度，为人民群众送去温暖与帮助，传递保险业正能量，赢得了社会各界的广泛认可与赞誉。





# 07

## 关爱员工成长



### 7.1 坚持以人为本，赋能员工成长

公司始终坚持以人为本，将赋能员工成长视为企业发展的核心动力。在职业发展方面，公司高度重视员工的个人成长与职业规划，构建了完善且多元化的培训体系，为员工提供全方位的学习与发展机会，通过内部培训、外部进修、岗位轮换等多种方式，公司致力于持续提升员工的专业技能与综合素质，助力员工在职业生涯中不断突破自我。同时，公司积极搭建畅通的职业晋升通道，为每一位员工提供广阔的发展空间与舞台。

在内勤员工培养方面，公司根据员工的成长周期与岗位层级，精心设计差异化的培训方式，打造了涵盖新员工培训、管培生专项培训、制度文化学习、一岗一培以及监管要求类培训等多个板块的培训体系，通过精准的培训内容与方法，公司为员工提供了从入职到成长、从专业技能到管理能力的全方位支持，助力员工在各自的岗位上快速成长，成为公司的中坚力量。

在外勤人才培养方面，公司紧密结合各业务条线的发展阶段与差异化需求，精准发力。一方面，助力业务团队开拓市场，提升客户服务水平与市场竞争力；另一方面，着重提升团队管理者的经营能力，打造高素质的外勤管理团队，通过针对性的培训与赋能，公司为外勤人才提供了坚实的能力支撑，推动业务的持续增长与团队的高效运作。

公司将继续完善培训体系，以员工需求为导向，不断优化培训内容与方式，持续构建符合未来发展方向的培训体系，让学习成为员工成长的加速器，让培训成为公司高质量发展的助推器，通过持续赋能员工，公司将进一步激发团队活力，凝聚发展合力，为实现公司的长远目标奠定坚实的人才基础。

累计授课学时：**3600+**

助力员工成长：**13.1万** 人次



## 7.2 保障福利权益，提升员工关怀

在保险行业竞争白热化的背景下，公司始终将客户健康保障与员工权益维护视为企业发展的双轮驱动，全力构建“**企业与员工共生共荣**”的和谐生态，通过系统化、人性化的管理举措，切实将“**以员工为中心**”的发展理念转化为提升员工幸福感与企业竞争力的实际行动。

薪酬福利体系方面，公司遵循公平公正、多劳多得的分配原则，构建科学完善的薪酬管理体系，通过动态化市场调研与常态化内部评估，确保薪酬水平始终保持行业竞争力，同时建立绩效导向的激励机制，根据员工贡献度给予差异化奖励。此外，公司不断完善多元化福利体系，除基础五险一金外，还涵盖带薪年假、年度体检、节日慰问、婚育礼金、住院关怀等全方位福利关怀，为员工构筑坚实的生活保障网。

在工作环境优化上，公司致力于打造舒适、安全、健康的工作环境。从办公场所的装修风格到硬件设施配置，均以提升员工舒适度与工作效率为核心目标，致力于打造安全、健康、智能的现代化办公空间。

企业文化建设层面，公司以“**诚信、创新、协作、共赢**”为价值内核，通过组织主题文化活动、开展志愿服务等多样化形式，鼓励员工积极参与企业文化建设活动，持续厚植积极向上的文化土壤。这些举措不仅有效增强了员工的归属感与凝聚力，更将企业文化内化为推动企业高质量发展的精神动能。





# 08

## 未来展望

2025年,公司将以“保目标、降成本、做价值、控品质”为全年核心目标,坚守保险保障本源,深耕核心业务领域,通过构建全场景线上化生态体系,实现销售流程的数字化赋能与管理效能的智能化升级,持续优化客户服务体验,全方位满足人民群众多层次的保险保障及财富管理需求。

在服务国家战略层面,公司将聚焦科技创新、现代化产业体系建设等重点领域,深度发挥保险资金作为长期稳定资本的独特优势,以专业化运作精准对接国家重大战略需求,为经济社会高质量发展注入金融动能。

公司将始终以监管政策为指引,筑牢合规管理防线,以标准化服务流程和透明化运营机制,切实维护消费者合法权益,以优质服务赢得客户信赖。同时,积极践行社会责任,通过完善风险保障体系、支持民生事业发展等举措,为构建和谐社会贡献更多力量。





微信公众号



APP客户端

官方网址

[www.hexiehealth.com](http://www.hexiehealth.com)

客服热线

956076