

华安财产保险股份有限公司

2021 年度企业社会责任报告

一、关于华安保险

（一）公司概况

华安财产保险股份有限公司（以下简称“华安保险”）是经中国人民银行批准，于 1996 年 10 月 18 日正式创立的一家专业性保险公司，总部设于深圳，注册资本 21 亿元人民币，主要经营各种财产险、责任险、信用保证险、农业险、意外伤害险、短期健康险和再保险业务。经过二十五年的专业探索，华安保险已经发展成为资产质量优良，员工队伍蓬勃，创新能力突出的全国性金融机构。

截至 2021 年 12 月 31 日，经中国银行保险监督管理委员会批准，华安保险已在北京、上海、深圳、广东等 31 个省、市、自治区开设分公司，下设机构千余家。

（二）企业文化

企业愿景：做一家受人尊敬的保险企业

成长口号：华安保险与您共成长

经营原则：坚持正确的理念，把握客观的理论，保持操作的理性

经营理念：责任、专业、奋进

经营方针：利润生存，服务至上，规范经营，创新发展

服务理念：比出险客户的亲人早到三分钟

人才理念：用理想吸引人、用文化留住人、用待遇回报

人

2021年是华安保险成立二十五周年。二十五年来，在责任文化的引领下，华安保险始终将国家利益放在首位，以社会责任和客户利益为重，凭借不断创新的精神及专业开发优势，开拓进取、奋力拼搏，在取得良好经营业绩同时，也为中国保险业的发展做出了积极贡献，赢得社会公众的信赖与支持。

（三）公司荣誉

1、品牌类

1月，深圳市非公党委下发《中共深圳市非公有制经济组织委员会关于命名党建工作示范点的通知》，华安保险获评“深圳市非公党委党建工作示范点”。

2月25日，深圳经济特区金融学会发布《关于表彰2020年度先进会员单位和优秀通联员的通知》，华安保险凭借联络机制、活动参与、学术研究、工作表现等方面的优异表现，获评2020年度“先进会员单位”。

3月，华安学贷险入选亚洲金融合作协会2021年度普惠金融展示案例。

4月15日，第三届人民好保险案例推荐活动结果正式揭晓，“华安保险携手中国保险学会帮扶内蒙古乌兰察布辉腾锡勒园区项目”案例成功入选“扶贫之星”扶贫优秀案例。

5月4日，2021年度深圳市五四“两红两优”评选结果正式公布，华安保险总公司团总支获评“深圳市五四红旗团支部（总支）”称号。

5月10日，深圳市关爱行动组委会办公室下发《关于表彰第十八届深圳关爱行动先进个人、先进集体和优秀项目的通报》，华安保险“抗疫驰援”公益捐赠项目被评为第十八届深圳关爱行动“百佳市民满意项目”。

6月29日，深圳市非公党委下发《中共深圳市非公有制经济组织委员会关于表彰先进基层党组织、优秀共产党员、优秀党务工作者、积极支持党建工作企业家（出资人）的决定》，华安保险党委获评深圳市非公党委“先进基层党组织”称号。

9月8日，在深圳市精神文明建设表彰暨第七届全国文明城市创建动员大会上，深圳市长覃伟中宣读了《中共深圳市委、深圳市人民政府关于表彰第十三届精神文明建设先进集体和先进个人的通报》。华安保险通过复查确认，继续保留“深圳市文明单位”荣誉称号。

10月12日，华安保险电话服务中心团支部获评“广东省青年文明号标兵号”荣誉称号，成为华安保险系统内第一个获此殊荣的集体。

2、专业类

3月15日，由中国银保监会主管的唯一日报《中国银行保险报》主办的“2021中国保险业服务创新峰会”顺利召开。会上，华安保险“‘微服务’车险在线自助理赔服务”入选“2020-2021年度中国保险服务创新典型案例”，“快速向复工企业赔付1150万元”赔案获评“2020-2021年度中国保险影响力赔案”。

4月8日，在由中国电子商会呼叫中心与客户关系管理专业委员会（CNCCA）主办的第十七届呼叫中心产业发展峰会暨年度颁奖典礼上，华安保险电话服务中心荣获“2021年度十佳呼叫中心（300-1000席）”。

6月5日，由中国信息协会和中国金融CIO联盟联合主办，以“疫情下的保险科技创新”为主题的2020年度（第十一届）保险信息化技术峰会在北京举行，华安保险“智能客户运营平台（华安慧客）项目”荣获“2020年度中国保险行业信息化创新项目奖”。

10月29日，由《证券时报》主办的“2021中国保险资产负债管理年会”在深圳举行，华安保险“云灾备中心建设项目”荣获“2021中国保险业创新方舟奖”。

12月24日，在《中国银行保险报》主办的“2021中国保险业数字化转型峰会”上，华安保险“财险业务线上化服务”获评“年度数字化服务卓越案例”，“经营决策平台（华安慧策）”获评“年度数字化运营卓越案例”，同时入编《2021保险业信息化优秀案例精编》。

12月29日，《金融电子化》杂志社发布“2021第十二届金融科技应用创新奖”评选结果，华安保险基于大数据搭建的智能客户运营平台“慧客平台”荣获“2021金融业新技术应用创新突出贡献奖”。

12月29日，由上海证券报主办的第十二届“金理财”保险行业评选中，华安保险“微服务”线上理赔项目获评“金理财”年度保险服务卓越奖。

二、以强党建促经营好，公益路上聚爱心

（一）夯实根基，强化党建引领。华安保险党委“围绕经营抓党建，抓好党建促发展”，致力于将党建工作有效融入企业经营发展过程中，经营班子切实履行“一岗双责”职责，确保公司党委在企业经营发展过程中充分履职，发挥党的政治核心和政治引领作用，强化公司战略与党的要求高度契合。截至2021年12月31日，华安保险党委下设二级党委12个，党总支3个，党支部26个，公司总部及31家省级分公司共有党员1426名。

华安保险坚持将党组织建设纵深至一线，做到“哪里有机构，哪里就有党的声音”。分公司基层党组织严格实行交叉任职，比例达87.1%，保证公司发展与党的要求同向而行。公司党委下属31家省级分公司基层党组织，25家分公司基层党组织已完成属地管理，实行属地党组织与总公司党委双层管理模式。

（二）强根铸魂，共庆建党百年。华安保险党委高度重视发挥党组织在员工群众中的政治核心作用、在企业发展中的政治引领作用，坚持把组织优势转化为发展优势，将员工紧密团结在党的周围，汇聚砥砺奋进、开拓创新的合力。

2021年，在落实党史学习教育专项活动、庆祝中国共产党成立一百周年、学习宣传贯彻党的十九届六中全会精神等系列活动中，公司党委和各分公司基层党组织紧紧围绕主题，积极开展系列特色党建活动。总分公司基层党组织开展118次集中学党史与红色教育活动，举办27期红色电影观影

活动，“华安党群”推送党史学习新要点 38 期；“镌刻百年时光 创意与党同框”创意合影比赛收到近百张参赛合影，“文心献礼峥嵘岁月 百年恰似风华正茂”主题征文比赛收到员工投稿 135 篇，“童心向党绘经典，丹心筑梦祝百年”绘画比赛收到员工子女投稿 299 份，“声情合鸣心向党 千城放歌给党听”唱支心歌给党听短视频比赛全系统共拍摄 284 支短视频作品，公司总部拍摄的《少年》MV 获得超 20 万次点击量，最热合唱视频获赞 10000+。通过丰富多彩的活动，树牢党员职工爱党爱国的价值追求，激发起团结进取、昂扬向上的精神力量。

（三）为群众办实事，传承红色基因。2021 年，华安保险积极响应国家号召，想群众所想、急群众所急，总分公司基层党组织用积极行动践行“我为群众办实事”，把党史学习教育和真情实意为民服务紧密结合，以实际行动传承红色基因，践行共产党人的初心与使命。全年开展“我为群众办实事”实践活动 86 次；在保险业第九个“7.8 全国保险公众宣传日”到来之际，围绕“不忘初心，守护美好”的年度活动主题，华安保险 31 家分公司及下辖机构用心开展“保险五进入”“唱支心歌给党听”“7.8 云长征”等系列活动，向社会大众积极传递“保险，让生活更美好”的理念。

（四）投身社会公益慈善，扶助弱势群体。华安保险围绕国家及监管部门的乡村振兴工作部署，持续落实社会扶贫帮困等公益项目，推动华安特色公益项目，强化公司“关注弱势群体、勇担社会责任”的公益理念。2021 年，公司全年

共捐赠 242.27 万元，其中，捐资捐物价值 142.54 万元，捐赠保险产品价值 88.15 万元，购销扶贫农产品价值 11.58 万元。

1、持续落实内蒙古乌兰察布辉腾锡勒园区结对帮扶工作。2021 年，华安保险捐赠 16.18 万元用于开展苹果林的嫁接改良项目；捐赠价值 24.24 万元的贫困户家财险和意外险续保；捐赠价值 35.36 万元的“防贫保”保险续保和 8 万元的“防贫保”补贴；捐赠价值 27.13 万元的贫困户马匹保险和园区干部意外险续保；捐赠 3.6 万元用于党建共建爱心超市；捐赠 35 万元用于“草原情”园区文化旅游项目的开展，助力乡村振兴。2021 年合计捐资捐物 149.51 万元。

2、积极响应深圳市罗湖区《“一帮一”扶贫帮困活动倡议书》，通过员工捐款设立特困帮扶基金，连续十一年为罗湖区“一对一”扶贫帮困家庭送去温暖祝福和慰问物资。同时，公司持续开展春节“温暖行动”计划，通过一系列的慰问行动，为罹患重病、家庭困难的员工及家属送上华安保险大家庭的温暖和关怀。2021 年，在春节、中秋节共计慰问 148 位罹患重疾、特困员工，45 位外派干部，32 位离退休职工。

3、华安保险各地机构在推进稳健经营同时，也积极开展各项扶贫公益活动。2021 年，福建分公司继续设立 60 万元额度的“华安公益助学金”，用于福建邮储银行生源地助学贷款或个人助学贷款首贷贫困学生的无偿资助；湖南分公司采购 11.58 万元的扶贫农产品，帮助农户纾困，传递公司

关爱，落实员工关怀；天津分公司向对口帮扶地区河西区捐赠3万元；河南、湖北、山西分公司向当地遭受极端天气灾害地区捐赠爱心物资；广西、宁波、安徽、黑龙江、广东、贵州等分公司走进驻军警部队基层单位、希望小学、养老院等地开展慰问活动，以实际行动助力当地精准扶贫、公益事业的发展，充分展现华安保险的勇担社会责任。

三、深耕保险主业，护航社会民生

2021年，华安保险全年实现保费收入158.16亿元，同比增长4.99%，向国家缴纳税费7.68亿元，为社会提供保险保障金额43.40万亿元。其中，车险保费规模115.4亿元，财产险保费规模18.97亿元，人身险保费规模12.42亿元，信用保证险保费规模3.54亿元，再保险分入业务2.72亿元，创新业务5.07亿元。通过提供全面的保险保障，为缓解社会就业压力，优化社会公共设施，完善社会保障体系，促进当地经济稳定健康发展做出了积极贡献。

（一）承保重大项目，支持国家重点项目建设

2021年，华安保险积极加大工程险业务推动力度和企财险团体客户业务拓展，陆续承保了在国内有较大影响的项目，包括广西龙胜-峒中口岸公路上思至峒中口岸段工程险，总保额200亿，以及北京字节跳动、广州地铁、湖南高速的企财险统保业务，合计保障额度162亿，为交通基建、民生工程、建筑工程等项目增强抗风险能力。

华安保险也在大力支持国内基础建设项目，2021年通

过临分分入参与了北京市轨道交通 22 号线（平谷线）工程、青岛市地铁 6 号线一期工程、徐州市城市轨道交通 6 号线一期工程、合肥市轨道交通 7 号线一期、8 号线一期工程、深圳市城市轨道交通 12 号线二期工程等项目，为基建工程提供风险保障，份额内保额达 18.4 亿元人民币。同时，通过临分分入积极参与国家核电项目，先后参与了徐大堡核电项目 3、4 号机组主体工程，昌江核电二期 3、4 号机组主体工程，份额内保额 11.2 亿元人民币，为国家核电建设提供保障与护航，促进国内能源产业健康发展。

此外，华安保险还参与了包括华能集团、华电集团、国家电投集团在内的多个国家级电力统保项目，共为 136.8 亿国家电力资产提供风险保障，大力支持国家电力基础设施建设。在响应国家号召、支持新能源发展方面，参与了中国节能集团、盛东如东、江苏大丰等各大海上风电场以及华润陆上风电统保等项目，为 161 亿光伏、风电等清洁能源资产提供了再保险保障。

（二）响应国家战略部署，服务实体经济发展

华安保险响应“一带一路”号召，于 2020 年加入了中国“一带一路”再保险共同体，为“一带一路”相关的中国海外利益运营资产及在建工程提供稳定的再保险保障。2021 年全年，“一带一路”再保险共同体成员公司累计承保中国的海外利益项目 8137 个，覆盖 153 个国家和地区，保障境外资产总规模达 27382.50 亿元人民币，涉及险种包含工程险、货运险、恐怖主义保险及政治暴力险。作为共同体成员

公司之一，华安保险承保能力最高至 1450 万元人民币，助力国家“一带一路”建设。

此外，华安保险通过债券、非标准化金融产品、股权投资等方式，投资实体经济，支持国家经济发展，服务国家绿色、低碳长期发展目标。截至 2021 年末，华安保险投资的 20 天轨 01、14 黔铁投债等多只债券以及“拉萨城投领峰国际智慧物流园债权投资计划”和“安阳市殷都区水生态项目债权投资计划”两个基础设施债权投资计划，票面价值合计 8 亿元，募资用途包括铁路项目、客运专线项目、棚改项目、物流建设和水务项目建设等。华安保险投资的中小企业发展基金（深圳有限合伙）（以下简称“中小企业发展基金”）为 2015 年 9 月经国务院常务会议决定设立的国家级股权投资基金，通过在全国范围内重点支持种子期、初创期成长型中小企业发展，助力缓解中小企业融资难、融资贵问题。截至 2021 年末，华安保险投资的中小企业发展基金累计在华南地区投资金额达 22.58 亿元，光大永明-前海母基金股权投资计划累计在粤港澳地区投资金额达 48.81 亿元，深圳华安汇赢投资合伙企业（有限合伙）累计在粤港澳地区投资金额达 1.5 亿元，推动了国家战略重点地区企业的发展。

在保险产品方面，华安保险积极开发多款产品运用于服务国家战略。为响应“一带一路”号召，助力边境贸易发展，华安保险推出的“机动车出境综合商业保险”在 2019-2020 年期间共为近 7 千多名、2021 年为 1 万多名出境越南的车险客户提供车险保险保障；同时，为响应“粤港澳大湾区”战

略，有效服务港澳入境车主客户，华安保险积极推动有关政策落地，目前已为近6千名车主客户提供保险保障。在非车保险产品方面，截至2021年底，已开发多款产品运用于服务国家战略，主要包括：11款服务中小微企业产品、11款安全生产责任险、3款科技保险、5款服务双碳战略保险、3款支持粤港澳大湾区建设保险、3款支持长三角建设保险、1款政保合作或政府指导保险。

（三）立足社会责任，深耕责任险种

1、学贷险

2006年，华安保险本着“关注弱势群体，勇担社会责任”的产品理念，在业内创新推出国家助学贷款信用保险（简称“学贷险”），将保险模式引入国家助学贷款机制，运用商业化方式解决助学贷款逾期风险问题。

学贷险的保险责任是在借款学生不能按期履行还款义务时，华安保险负责赔付和贷后的风险管理，缓解了助学贷款发放银行因助学贷款违约率高、风险大导致的惜贷和停贷现象，保障了商业银行发放助学贷款的积极性和连续性，从而帮助更多贫困学子获得高等教育机会，实现教育脱贫。华安保险学贷险推动更多商业银行资金进入助学贷款领域，扩大了贷款覆盖面，同时也提升了助学贷款运作效率，减轻国家、各级政府部门、贫困家庭和贷款学生的负担，创造了可持续的国家助学贷款扶贫模式。

2021年，华安学贷险覆盖黑龙江、福建、山西和内蒙古4省（自治区）26地市（盟）的228个区县（旗），新增支

持银行发放助学贷款资金逾 12 亿元，帮助近 14 万名家庭经济困难学生顺利圆大学梦想。合作银行助贷资金同比增加 3.26 亿元，增幅达 35.82%；资助贫困学生人数同比增加 23375 人，增幅达 19.61%。

其中，华安保险内蒙古分公司与中国邮政储蓄银行股份有限公司内蒙古自治区分行在 2021 年顺利签署学贷险合作协议。在内蒙古自治区教育部门的大力支持下，银保双方通力合作，积极响应“应贷尽贷”号召，借助“华安助学”线上操作平台，全面提升生源地助学贷款办理效率，首年在巴彦淖尔市和兴安盟两个地区成功试点学贷险业务，共支持发放助学贷款金额 2811.91 万元，帮扶 3147 名家庭经济困难学生，以实际行动支持内蒙古地区教育发展。

2021 年适逢国家助学贷款新政出台，华安保险迅速调度科技研发资源，升级系统，在新政推出不到一周的时间内即上线贷款额度调整通道；同时积极响应教育部门要求，宣传新政内容，做好宣导服务工作，满足学生“调额”需求。调额开放期内，共有 25690 名贫困学子进行调额，累计提高额度 7000 万元，调额比例达 18.95%，确保了“应调尽调”。在 2021 年 10 月山西部分地区受洪涝影响时，华安保险山西分公司除做好灾害应急措施外，还迅速开通助贷服务绿色通道，为洪涝受灾学生及家庭送去温暖与关怀。

2021 年 11 月，华安学贷险累计支持发放国家助学贷款突破 100 亿元。2021 年 3 月，华安学贷险入选亚洲金融合作协会 2021 年度普惠金融案例集锦；6 月，学贷险案例获中国

保险业协会推荐，入选中国人民银行、银保监会联合编写的《普惠发展典型案例汇编金融案例实践》一书；10月，《人民日报》刊发《助学贷款，助力学子成长成才》一文，回顾国家助学贷款发展历史和成效，肯定了学贷险的实践已经取得成效；11月，《国家助学贷款信用保险制度研究》课题入选深圳特区金融学会年度重点课题。

2、责任险

2021年，华安保险在政府部门与监管部门的指引下，加大政府统保、灵活用工、诉讼财产保全责任等民生保障项目的保险服务力度，积极承担社会责任，稳妥推进业务开展。

华安保险积极响应新《安全生产法》及相关监管部门的要求，增扩安全生产领域的风险保障水平，累计为36845位客户提供超过838.8亿元的保险保障；同时，参与广西梧州、广东省、上海市等地的IDI（工程质量潜在缺陷保险）统保项目，通过保险服务化解居民住房安全的系统性风险。在医患纠纷化解方面，华安保险积极参与各地区各类型医疗机构的医疗责任保险，累计为2822家医疗机构提供了9.56亿元的保险保障。在保障诉讼当事人权益，助力解决“执行难”方面，华安保险积极开展诉讼保全责任保险业务，累计为68839位客户提供了累计1535.3亿元的风险保障。

为参与解决社会热点问题，华安保险聚焦灵活用工群体，于2021年6月针对性开发新就业形态人员责任险，并

提供了逾 118 亿元的保险服务保障。在食品安全保障方面，华安保险针对 1980 家食品企业客户的风险需求，提供了 42.5 亿元保险保障。此外，华安保险也积极推广环境污染责任保险，并响应参与各地政府的业务统保，为客户提供了累计近 2 亿元的环境污染保险保障。

3、城市型普惠保险

2021 年，华安保险参与共保四地的惠民保项目，分别为哈尔滨“i 龙惠保”（2020 版）、重庆“渝惠保”、河南“豫健保”以及海南乐城特药险 2021 版，合计为 198.51 万人提供 1520.89 亿元的保额保障。

4、政策性健康险

华安保险在 2021 年承接了三项政策性健康险项目，分别为江西奉新县意外伤害住院医疗保险服务项目、湖北随州市曾都区城乡居民意外医疗险、湖北随县城镇职工医保意外医疗险，合计为 43.43 万人提供 471.16 亿元保额的保险保障。

四、始终用心服务，提升品牌认可

（一）注重人文关怀，理赔迅速有温度

2021 年，华安保险坚持以提升服务水平和客户满意度为目标，以加快理赔时效为重要着力点，帮助出险客户尽快恢复生产、生活，让每一笔赔款真正解决客户的燃眉之急，全年累计赔付支出 93.08 亿元，同比增长 20.32%。通过灾后及时赔付，为投保客户及时恢复生产、生活提供资金支持，保障人民群众生命财产安全，维护经济社会稳定运行，分担社

会管理成本压力。

1、2021年采取视频查定、微信理赔和后台人员审核指导相结合的方式，对案情简单、清晰的小额案件进行快速处理，提升时效和客户满意度。万元以下小额案件案均报案支付时效8.72天，较2020年优化0.2天。

2、2020年9月10日，华安保险承保的广西乐业县乐业大道道路工程一期项目在施工过程中发生塌方事故，9名现场作业人员不幸遇难。事故发生后，华安保险立即启动重大灾害事故应急预案，成立应急处置工作组，第一时间安排事故理赔专员赶赴现场参与救援及理赔服务工作。为更好承担保险责任，华安保险总分联动，主动开通绿色通道，简化理赔手续，于9月18日完成405万元保险金的预付。2021年2月21日，在投保单位正式提交理赔资料后，华安保险广西分公司在23日即完成了剩余405万元保险金的赔付，该事故共给付保险赔偿金810万元。

（二）加强极端天气客户服务，积极减少客户损失

1、2021年4月，针对即将到来的台风暴雨季节，为降低客户可能面临的损失，华安保险组织开展汛前承保标的防灾防损服务工作，排查高风险业务2586笔，并对其中252处重点标的安排防灾防损现场检查。针对检查发现的问题，协助客户进行整改，降低损失发生概率，切实维护了客户财产安全，得到客户高度认可与好评。

2、2021年暴雨、台风灾害期间，华安保险向客户发送气象预警短信及防灾防损指南共1646023条，并对102处重

点标的安排专人上门协助客户做好防洪设施加固、物资转移等防灾减损工作，切实有效降低客户损失。

（三）重大灾害事件有力处置，充分发挥“社会稳定器”作用

1、总、分联动，全力应对河南“7.20”特大暴雨灾情。2021年7月20日，河南省郑州市发生的特大暴雨事故造成严重灾害，新乡、安阳、鹤壁、开封等多地其后陆续受雨灾影响。面对灾情，华安保险迅速反应，第一时间启动河南特大暴雨灾害事故一级应急响应，成立重大灾害应急处置小组，协调全国客服人员赶赴现场支援。通过总、分、支三级联动，高效配合，抓细抓实各项防汛救灾措施，开通绿色理赔通道，推出多项便民措施，全力做好客户救助、保险理赔、复工复产工作。本次暴雨灾害报案数量670件，已决赔付2221.89万元，完成450辆水淹车施救。其中车险报案611笔，赔付金额1753.58万元，结案效率居行业前列。

2、积极参与山西暴雨灾害救援和灾后重建。2021年10月国庆期间，受强降雨影响，山西省晋中市、吕梁市、临汾市、忻州市先后发生多起崩塌、滑坡等地质灾害，造成人员伤亡。华安保险山西分公司第一时间启动自然灾害应急预案，推出了暴雨灾害应急服务举措，主动开展客户排查，提供24小时受理报案、承保车辆免费施救、绿色理赔通道开通、赔款预付等多项服务举措，获得当地客户高度认可。

（四）强化应急响应能力，保障服务平台稳定性

1、开展家庭座席常态化储备与模拟演习，提升服务应

急能力

为保障疫情等突发状态下“95556”服务通道的畅通性，华安保险电话服务中心在2021年建立健全家庭座席常态化管理机制，拟定《华安保险电话服务中心家庭座席管理细则》，定期对家庭座席进行人员补充和培训巩固，保证充足的家庭座席常态化储备人力。同时，为保证紧急状态下家庭座席应急流程能够快速、有效实施，2021年组织各条线联动开展了两次家庭应急模拟演练，对业务操作进行全流程演习。

2、完善应急响应制度，提升应急响应效率

在全面梳理“95556”运营潜在风险，并对《话务预警响应操作指引》进行优化完善的基础上，华安保险电话服务中心新增机构专线支撑类、异常停电类和突发公共卫生事件类应急流程，并对企业声誉风险类应急流程进行修订。对应急人力管理、话务进线流程及各技能组分配原则进行优化，以便突发状态下应急举措的有效实施。

（五）推动新技术开发运用，提升客户服务水平与效率

2021年，华安保险以线上服务平台为抓手，积极运用技术手段开展线上服务，进一步丰富客户自助功能，新增自助报案、在线收单、在线批改、在线客服、在线催办等模块，优化客户报案体验，支持客户线上自主上传单证；同时，在公司官网、微信公众号等渠道增设智能客服，承接预约定损、催定损、催派工等催办及咨询功能，以高质高效的保险服务满足客户办理业务的实际需求。

1、近年来，华安保险积极推动车险电子化、线上化车险科技升级运用，“简政便民”提升服务。积极响应政府绿色环保理念，根据中国银保监会 2022 年 80%线上化的目标、公安部“放管服”要求等，充分发挥数据电子化、低碳优势，积极推动车险电子化、线上化、智能化服务，让“数据多跑路，客户少跑腿”。2019 年—2021 年，华安保险车险线上投保率、电子保单使用率逐步攀升，车险线上投保率 2020 年较 2019 年提升了 24.1%，2021 年继续提升 8.4%；2021 年，华安保险车险电子保单使用率已达成近 100%，电子保单替换率 2020 年较 2019 年提升了 35%，2021 年继续提升 38%；2021 年，华安保险共为 31 个地区的 600 多万车险客户提供电子投保、电子保单、线上缴费等服务，进一步简化客户投保手续，提升车险客户服务、承保服务的效率，推动车险经营管理效能的提升。

2、2021 年，华安保险引入 OCR 智能识别车辆受损情况，为客户提供手机端自助在线验车服务，全年共发起 687 次在线验车，成功完成 444 次。至此，车险承保实现全流程线上化，覆盖电子投保、移动核保、电子保单、电子发票等环节，为客户提供更加便捷的线上业务自助办理通道。

3、为持续提升理赔效率，华安保险在 2021 年 6 月上线自动核损核价系统，补齐车险理赔自动化完整蓝图，实现理赔全流程环节标准化、自动化操作，进一步提升了客户服务体验。截至 2021 年末，2000 元以内案件自动核价率 79.7%、自动核损率 67.1%。自动核损核价的成功上线对华安保险理

赔风控、效能提升、减损降赔产生了积极影响，各项指标随着系统优化升级得到进一步提升。

4、华安保险也加强了对汽车产业上下游的研究，深入推动与第三方科技技术、咨询公司的合作，引入技术手段，不断丰富、完善、升级系统功能，提升风险管控效率，提升对欺诈风险的识别能力，持续提升服务时效和品质，持续为华安客户提供专业高效的服务。2021年，华安保险车险上线OCR营业执照识别功能，实现了“四证一卡”的识别技术；上线车险投保实名认证（含人脸识别）、完善自主验车等功能，进一步优化、完善车险承保流程，提升出单服务效率；借助中银保信平台、交管平台、广东公安保险诈骗风险防控平台返回的数据，持续提升对车险承保业务的风险识别及管控能力。

5、2021年，华安保险推动保批单和投保单、批改申请单电子化，已成功覆盖95%的业务，在节省单证递送和打印成本的同时，也缩短了单证流程环节，显著提升了办理时效同时，积极助力节能减排。

6、2021年10月，华安保险完成财产险自核体系建设，累计上线12个险类、301个产品，线下业务自核率由23.62%提升至42.66%，并在业务量增加30.65%的情况下，人工核保单量下降1.7%，极大提升了核保效率；同时支持52款产品的在线电子签名、电子保批单，上线2个月即实现电子化率57.58%。将ILOG业务规则管理系统应用于财产险业务，根据核保规则和自核需求实现业务自核，提升核保流程便捷

性，加强核保管控，将原来的“1月+”的核保规则开发时效提升至“3天内”，自核率翻番，在解放核保人力、降低核保成本的同时，也让客户拥有了更加高效、优质的投保体验，有效提升客户满意度。

7、为逐步提升“95556”智能服务能力，2021年华安保险电话服务中心进一步强化智能科技资源引入与深化应用。通过多次洽谈，与中关村科技金融有限公司达成战略合作协议，在“服务机器人、座席实时辅助、座席陪练、智能业务精准分流”等方面开展合作。截至2021年末，已完成硬件资源、软件平台部署及一期项目需求确认，后续一期产品上线运营后，将进一步规划“95556”线上化服务内容及方式。

8、为借助科技平台进一步实现增效提质的目标，2021年华安保险电话服务中心积极参与多项平台系统的优化工作。拟定智能回访系统交互优化方案，2021年完成系统优化15次，“单次交互成功率”提升7.79%，“全文识别准确率”提升5.74%；开展智能语音系统线上交互优化工作10次；开展灵犀平台验收测试，共推动完成72项功能点的优化，整体优化后，灵犀平台工单使用率由上线初期的71%提升至95%水平；协助完成报案重构平台建设前期需求沟通和功能测试，结合实际使用情况提出系统新增/优化需求共79项，其中已优化需求46项，待跟进完善需求33项；各项平台上线及功能完善后对服务效能提升有明显促进作用，平均电话处理时长由年初209秒下降至年末148秒。

（六）推广“人伤管家”服务，为客户“一对一”调解

针对车险人伤案件纠纷频繁的局面，为更好服务公司客户，华安保险推出“人伤管家”服务——派出专人跟进人伤案件，跟踪到底，为客户提供“一对一”的调解服务，提供医疗预付、医疗费承担，重大人伤案件慰问关怀，提供绿色理赔通道并且帮助寻找康复资源，为受害人提供免费的伤残鉴定服务等。

2021年，华安保险的数百名“人伤管家”累计为客户提供管家服务151658次，开展了82548人次的人伤调解，累计支付车险人伤赔款197142万元，垫付医疗费用9532万元。

“人伤管家”服务经过两年多的摸索和蜕变，服务模式和服务内容得以完善，服务能力和技能得到进一步提高。目前已覆盖全国31个省市，服务网络基本覆盖全国。“人伤管家”服务积极化解了各方矛盾与纠纷，为促进社会和谐稳定、夯实民生幸福保障做出险企贡献。

（七）推动理赔服务专业化、精细化、集约化发展

华安保险在2019年正式启动理赔集中运营中心建设，2020年8月6日南宁理赔作业中心开业，2021年9月26日郑州理赔作业中心揭幕。理赔作业中心的成立运营，标志着华安保险的理赔服务工作由分散运营作业模式向后援集中作业模式转变。华安保险南宁理赔作业中心定位为视频作业的功能中心，是华安保险服务实现进一步线上化的重点机构；郑州理赔作业中心则是商用车功能中心，是体现华安保险精细化管理的重要单位。

2021年，华安保险已实现30家分公司视频查勘作业+15家分公司车险理赔两核作业集中运营。作业中心积极推动线上化作业建设，利用视频查勘共处理案件28.4万件，视频使用率33%，理赔作业中心人均产能12.4件/天；车险理赔两核作业注重标准化作业建设，共制定作业规则31项，作业SOP29项，优化系统及流程40余项，理赔作业中心共集中处理车险理赔两核任务142.9万件，集中机构车险赔案各环节案均处理时长均有缩短，其中人伤跟踪缩短4.7天，物损定损缩短2天，车险收单缩短1.3天。随着车险理赔两核集中作业不断推进，华安保险的车险理赔客户服务各项指标均得到明显提升。

（八）加强产品创新研发，不断满足消费者的需求

华安保险认真贯彻落实中国银保监会《关于实施车险综合改革的指导意见》相关要求，积极响应、组织推动车险综合改革深化各项工作，于2021年12月上线了新能源汽车商业车险专属车险产品，顺应道路交通运输发展、消费者对购车需求的变化，不断丰富车险产品体系，满足客户的多元需求，提供针对性的产品与保险服务。

车险综改以来，华安保险坚持以客户为中心，以维护消费者权益为中心的导向，积极探索经营模式转型，优化服务流程，提升客户体验、服务品质；深入研究、运用大数据等科技手段，制定精细化、差异化的机构业务政策，严格执行报行合一相关要求，在提升客户服务的基础上，积极提升经营管理水平；坚持通过持续推进优化车险承保流程、加快车

险线上推动、宣导车险综改知识等举措，确保“降价、增保、提质”的车险综改目标落地。从综改后的相关承保服务数据看，华安保险车险投保率明显提升，其中2021年家用车商业险投保率（件数）较2020年提升6个百分点；风险保障程度显著提升，三责险平均保额上升，其中2021年家用车三责险平均责任限额（124.1万元/单）较2020年（93.6万元/单）增长30.5万元/单，加之车险保险保障范围扩展，消费者获得感明显增强；同时，华安保险按照新车险产品条款，加强与服务供应商的合作，为消费者提供了道路救援、代为驾驶、代为送检等增值服务。

（九）积极参与行业创新服务试点，促进跨行业服务联动

为更好服务车险消费者，保障消费者生命及财产安全，华安保险电话服务中心在2021年参与中国银行保险信息技术管理有限公司与国家质检总局缺陷产品管理中心联合实施的跨行业创新服务联动试点工作，协助部分汽车厂商开展缺陷车辆召回通知工作。截至2021年末，协助丰田中国、东风日产、东风本田、广汽丰田、广汽三菱、通用欧宝、进口大众等多家车企进行缺陷车辆召回，完成召回通知33949件。

（十）健全消费者权益保护工作体制，保护消费者权益

1、为搭建起科学有效的消费者权益保护工作制度体系，华安保险建立起健全完善的消费者权益保护工作机制，形成多方参与、协同推进的消费者权益保护工作格局。依据《中

华人民共和国消费者权益保护法》、中国银保监会《消费者权益保护监管评价办法》等相关法律法规和监管规定以及《华安财产保险股份有限公司消费者权益保护工作管理办法》，公司制定了《华安财产保险股份有限公司消费者权益保护工作审查方案》《华安财产保险股份有限公司消费者权益保护评价考核方案》《华安财产保险股份有限公司消费者权益保护纠纷化解管理办法》等多项消费者权益保护相关制度与机制。

2、2021年2月5日，公司召开首次消费者权益保护工作会议，下发《华安财产保险股份有限公司消费者权益保护工作审查方案》，并根据方案内容于2021年2月5日至2021年3月28日，对2020年1月1日至2020年12月31日期间总、分公司消费者权益保护工作开展情况进行了全面审查，并完成《华安财产保险股份有限公司2021年消费者权益保护审查工作总结报告》。

3、2021年5月19日，公司组织消费者权益保护（事务）委员会工作组、消保办公室全体成员召开2021年第二次“消费者权益保护工作会议”，落实中国银保监会关于“强化银行保险机构消费者权益保护”的主导思想，通报2021年首次消费者权益保护审查结果及部署下阶段消费者权益保护重要工作。

4、2021年9月17日，公司组织召开2021年第三次消保工作会议，对《中国银保监会关于印发银行保险机构消费者权益保护监管评价办法的通知》与《华安保险消费者权益

保护考核方案》进行宣导，同步下达消保“回头看”检查方案，组织开展阶段性消保检查，对现有产品和服务各环节，与消费者权益相关的政策、制度、业务规则、协议条款、宣传文本等方面进行评估与审查，及时发现问题并进行整改，全力维护消费者合法权益。

5、为严格落实监管文件要求，全面推动公司各层级消费者权益保护自评工作的开展，公司于2021年12月23日召开2022年监管消保评价工作部署会议。会议强调各单位务必高度重视、全面做好此次消费者权益保护自评工作，并为后续公司持续推动消费者权益保护体制机制建设打好基础。

6、2021年，华安保险加强对理赔服务指标的监控、分析，定期对车险理赔服务核心指标的达成情况进行点评、通报，对监管投诉指标落后、投诉预防管控力度欠缺的分公司建立视频述职机制。加大投诉的考核权重，并在新修订下发的《华安财产保险股份有限公司消费者权益保护评价考核方案》中增加“95556”自收投诉考核指标。同时，推进开发独立的消保投诉防控系统，将集合投诉预判、投诉预警、95556投诉、监管投诉、负面舆情、异议信息等各项关键功能。

2021年，华安保险电话服务中心从前端任务的受理、快速流转到跟进督促机构快速响应、处置等环节，构建全流程闭环投诉预防管理机制。一方面，电话服务中心对年度客户投诉热点问题和预警效能低的机构，协调相关职能部门重点

跟进，有针对性地督导机构处理，目前 31 家机构投诉预警回复及时率指标已提升至 99.99%，同比 2020 年（96.74%）提升 3.25%；另一方面收集汇总投诉热点问题等典型案例，分析定位投诉集中凸显的问题，协助业务部门、机构对自身投诉预防工作“回头看”，查缺补漏。2021 年电话服务中心共发送预警 22715 条（内部投诉 5728 件），前置预警率 63.56%，受理转办“95556”投诉 6318 件，协助机构引导客户快速处理投诉，撤销投诉 1611 件。

2021 年，华安保险整体投诉案件量 931 件，亿元保费投诉量 5.99 件/亿元，万张保单投诉量 0.53 件/万张。从投诉总量来看，中国银保监会转办的投诉案件共 931 件。从投诉业务类别来看，车险业务投诉案件 756 件，占比 81.20%；财产险业务投诉案件 38 件，占比 4.08%；人身险业务投诉案件 61 件，占比 6.55%；创新业务投诉案件 30 件，占比 3.22%；电商业务投诉案件 2 件，占比 0.22%；信保业务投诉案件 44 件，占比 4.73%。从亿元保费投诉量来看，公司整体亿元保费投诉量 5.99 件/亿元，优于 2021 年中国银保监会消保局公布的第四季度行业中位数（7.01 件/亿元）。

从投诉案件分布情况来看，投诉案件量占比在 5%及以上的机构主要分布在总公司与河北、河南、山东、吉林、湖南、广西、黑龙江、福建分公司，投诉案件占比量在 2%（含）至 5%（不含）之间的机构主要分布在山西、江西、天津、湖北、陕西、深圳分公司，投诉案件占比量低于 2%的机构主要分布在广东、大连、安徽、青岛、北京、四川、辽宁、内蒙古、

宁波、贵州、江苏、云南、上海、重庆、海南、甘肃、浙江分公司。

7、华安保险目前已建立起“事前预警、事中管控、事后分析”的投诉管理闭环流程。2021年，公司通过外部专业舆情监测平台，实现7*24小时的舆情人工监测预警机制，确保网络投诉也获得及时处置。

五、我们的合规管理

（一）以“三会一层”为根本，完善公司治理

2021年，华安保险共计组织召开董事会专业委员会38次、董事会11次、监事会6次、股东大会5次，及时将80余项议案提交“三会”审议；严格依照法律法规和监管规定的要求完善公司治理机构，不断提升公司规范运作水平。

（二）强化合规管理体系建设，抓好重点领域风险防控

2021年，华安保险坚持“合规经营，依法治司”的经营原则，持续紧跟行业监管政策变化，不断健全公司内部制度，推动合规管理嵌入业务全流程，强化合规队伍及合规文化建设，加大合规考核力度，完善合规管理。根据监管要求及公司经营情况，华安保险重点开展了如下专项工作：

以摸清风险底数为基础，开展保险资金运用全面风险排查相关问题与风险整改工作，切实防范公司资金运用风险；

以健全案件防控工作体系为目标，开展案件风险排查工作，不断完善公司案件防控管理机制；

以股权和关联交易重点问题为导向，常态化开展股权和

关联交易专项整治工作，持续加强公司股权和关联交易管理；

以互联网保险业务乱象频发领域和突出问题为切入点，集中开展互联网保险乱象专项整治工作，推进公司互联网保险业务规范发展；

以强化内控合规管理建设，巩固拓展公司乱象整治成果为要求，全面开展“内控合规建设年”活动，着力构建合规管理长效机制，持续提升公司合规管理水平。

（三）强化洗钱风险防控，推进反洗钱文化建设

2021年，华安保险先后制订或修订《华安财产保险股份有限公司反洗钱管理办法》《华安财产保险股份有限公司洗钱和恐怖融资风险自评估管理办法》等4部反洗钱内控制度，持续梳理、完善公司反洗钱内控制度体系；顺利上线新反洗钱系统，以及公司产品管理系统中产品条款洗钱风险评估功能，并且开展反洗钱系统智能审核项目、机构洗钱风险自评估系统升级项目，全面深入推进反洗钱信息系统建设；作为深圳财险行业洗钱风险自评估工作两家试点单位之一，按照新法规和深圳人行要求如期圆满完成自评估试点项目；积极推进反洗钱合规文化建设，自主开展反洗钱宣传月活动，组织员工教育活动322场，参与人数16447人，各分支机构在营业网点、街道、社区等开展集中性宣传758次，宣传受众人数2.9万余人。宣传月活动还获得了《南国早报》、网易新闻、凤凰网、搜狐网、今日头条、中国保险网、中国资讯网等社会媒体以及各级保险行业协会官网报道。

（四）提升风险管理能力，确保公司稳健经营

1、完善全面风险管理制度体系，夯实风险管理基础

华安保险建立并完善以偿付能力风险管理为核心，八大类风险管理制度为抓手、各类风险管理实施细则及内部管控制度为依托的全面风险管理制度体系。2021年，华安保险进一步优化完善偿付能力风险管理体系，持续开展风险评估、内控评估及问题整改追踪，进一步夯实风险管理基础。

2、持续执行稳健审慎风险偏好，追求长期可持续发展

华安保险持续完善并执行稳健审慎的风险偏好，通过主动管理风险，持续追求效益、风险与资本的均衡和匹配，追求长期可持续发展。通过定期开展风险监测、分析、预警及报告，将风险偏好有效传导至公司经营管理各个环节；针对异常风险指标，及时进行风险处置，制定并落实整改措施。

3、优化风险管理机制，提升风险管理意识

华安保险建立并持续优化集监测、分析、评估、报告、考核、培训为一体的风险管理机制。通过月度、季度、年度监测分析与报告，动态掌握风险状况；通过定期评估与不定期专项评估，识别分析风险，排查隐患，提升风险管理水平；通过风险考核及培训，进一步强化风险管控意识。

六、我们的深耕探索

（一）参与前沿研究，助力行业发展

2021年，华安保险积极投身保险行业的研究工作，多次参加由中国保险行业协会、深圳市地方金融监督管理局、深

圳经济特区金融学会以及深圳市保险同业公会等组织发起的行业研究工作，参与由中国保险行业协会组织开展的《2020年中国保险业发展报告》《保险市场运行分析报告》等课题项目的编写。同时，向深圳经济特区金融学会报送研究成果《政策性银行和商业性银行国家助学贷款比较》，深入分析两种助学贷款模式的差异及优势，助力国家助学贷款政策的进一步完善和优化。此外，华安保险还围绕财险行业发展、监管动态、保险科技、绿色保险、车险综合改革等方面持续开展课题研究工作。

（二）开展金融保险宣传，提高社会大众保障意识

2021年，华安保险积极响应中国银保监会、中国保险行业协会等上级监管部门统一安排部署，高质量完成各项行业性主题宣传项目，包括“3·15”保险消费者权益保护教育宣传周、“7·8”全国保险公众宣传日、“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”等活动项目。其中，“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动期间，共发布线上线下各类宣传资料14万份，活动触及消费者64万人次。“7·8”全国保险公众宣传日期间，组织全系统开展“保险五进入”及志愿服务活动257次，建设便民便民网点607个；发布“唱支心歌给党听”短视频284条，播放接近20万次，总点赞数超5万；组织1.16万人参与线上云长征活动。在“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”活动中，组织面向青少年的宣传活动174次、面向老年人的宣传活动176次，设置金融

保险知识宣传点 468 个，活动共触及消费者 14.82 万人次。通过总分联动铺开全国性宣传，帮助公众提升保险保障意识，助力打造保险行业的良好形象，营造更优的金融服务环境。

（三）持续发力科技创新，助推公司经营发展

2021 年，华安保险主动加入信创浪潮，升级底层基础设施和技术架构，持续提升科技能力，积极运用新技术，促进科技业务融合发展，不断放大科技对业务的赋能效应，为业务全面发展提供先进的科技支撑，加速推动数字化转型，获得行业内外认可的同时也增强了服务社会的能力。

1、科技+基建：主动信创，创新技术方案，向行业贡献两大示范点

2021 年，华安保险升级底层基础设施和技术架构，完成 8 大业务系统的升级或重构，作为行业首家采用鲲鹏生态+分布式数据库 OceanBase 技术的保险企业，顺利实现对主流邮件系统、OA 系统的信创改造；同时，创新“一基双栈”实施方案，采用信创通用基座，搭配国产全栈、开源组件两种路线的技术选型，兼顾安全与成本可控。

2、科技+营销：探索私域流量运营，跨出引流新步伐

针对传统个代营销模式客户黏性差、营销话术缺乏有效管控等痛点，华安保险引入私域流量运营概念，借助企业微信生态，促进保险企业的数字化营销。

3、科技+风控：助力车险理赔降本，合作共赢迈入 AI 领域

2021年，为进一步提高欺诈风险的自动甄别与预警能力，自主掌控反欺诈后台数据，华安保险与“广微智能”以技术共享的方式合作共建基于AI平台的反欺诈系统“无间盾”。该系统于12月正式上线，应用多种算法技术构建规则判定、AI建模评分、关联网络三套引擎，多管齐下，全面识别与预警案件欺诈风险，更好维护保险客户切身利益，防范各类不法行为发生。

七、我们的员工成长

（一）制定人才发展三年规划，深化“金环工程2.0”人才发展体系，优化人才管理机制，加大人才选拔与培养实施力度

2021年，华安保险讲师队伍数量较2020年有显著增加，累计认证讲师656人。在保障讲师数量的前提下，华安保险重点围绕“优化结构、补齐短板、强化运营”三个方向，进一步加强讲师素质提升。同时，华安保险课程体系逐步完善，公共类及专业类课程内容增加，满足员工各类学习需求，截至2021年底已上线内部课程2702门，企大在线课程5568门。持续推动各序列学习地图开发及推广，使员工学以致用，提高知识转化率，已累计参与学习超1400人次。

华安保险制定了2022年至2024年人才发展三年规划，将人才资源作为保障公司持续健康发展的第一资源，集全司之力，贯彻推行以任职资格体系为基础、以“金环工程2.0”为核心的人才发展体系，坚持实施“3+2+N”的人才培养模

式，通过线上赋能+线下历练、标准化+个性化、轮岗培养、基层锻炼等形式，加强核心人才的学习与历练，同时持续推进人才的选拔与使用，完善人才梯队的建设与培养，满足各级员工职业发展需要。

2021年，华安保险开展“虎跃计划”“金种子计划”项目，帮助公司各级干部员工持续提升经营能力与综合素质；开展“领航计划”“远航计划”项目，发掘各级后备人才成长潜质，夯实综合能力；开展“数据分析人才”创新项目，赋能培养“懂数据、会分析、提建议”的数字化应用人才，探索保险行业员工的数字化发展；开展“金刚钻计划”等项目，推动技术人才精进专业技能，赋能业务发展；实施“春蕾计划”等项目，帮助应届大学生等新员工快速适应职场；定期举办“华安大讲堂”等活动，为员工开拓视野、提供综合能力提升途径。2021年，持续推动后备人才选拔工作，共新增260余名后备人才，充实各级干部的人才储备池，完善员工职业发展通道。

（二）持续完善公司职位体系，打通员工职业发展通道，为员工发展和晋升创造空间

2021年，华安保险发布《任职资格管理办法（试行）》，为任职资格体系的全面推行提供制度保障，在此基础上，发布7个（人力资源、信息技术、行政管理、财务、合规、营销管理、风险管理）序列人员管理细则，为任职资格标准的落地提供详细指引。在序列职务评定方面，华安保险已完成8个（人力、信息技术、行政、合规、稽核、财务、精算、

两核)序列职务评定工作,完成评定人员超1500人,其中出单、查勘转套评定1137人(含查勘外包),填补基层一线岗位在职业发展规划上的空缺。

2021年,华安保险发布《关于发挥中级干部作用推动任职资格标准落地应用的通知》,在试点序列中对中级管理干部进行任职资格标准的培训、考试通关、应用考核等方式,提高任职资格标准的应用力度,共计完成289名中级干部的评价考试;同时在绩效考核端、招聘端、HR系统、培养端等多场景持续推动任职资格体系标准的应用,进一步提高任职资格工作影响力。

华安保险在2021年持续扩大人才交流覆盖面,推动不同层级、不同单位的人才交流,包括总分公司各级干部、后备人才、专业技术人员的轮岗历练以及大学生的实践锻炼,拓宽员工发展通道。

(三)持续完善公司绩效考核及薪酬激励体系,提升队伍执行力和薪酬竞争力

2021年,华安保险下发《薪酬延期支付和追索扣回管理办法》,进一步完善了公司薪酬绩效激励约束和责任追究机制,提升各单位和员工风险意识、合规意识和责任意识,防范激进经营行为和违法违规行为。面对新冠疫情影响,公司确保员工各薪酬激励项目的顺利发放和兑现,积极保障员工权益,同时组织实施了2021年员工综合考评和评优表彰工作,选拔和评选了一批业绩突出、表现优异的先进集体和优秀员工,树立全司学习的标杆,促进员工队伍稳定和业务稳

定。

（四）保障员工权益，建立具有激励导向、满足员工个性需求的员工福利体系

2021年，华安保险在依法为员工缴纳社会保险、住房公积金的基础上，为员工提供其他多种福利，包括员工关爱（过节费、家属身故慰问金、结婚、生育、退休慰问等）、工作补助（交通通讯及中餐补贴）、工会福利（免费体检、购买意外伤害和重大疾病两种商业保险、员工慰问、不定期文娱活动、员工食堂、员工宿舍等）、异地交流干部福利及带薪年假等，激发员工工作热情，鼓励员工与华安保险共成长。

（五）员工活动丰富多彩，营造华安大家庭的温馨氛围

华安保险始终以坚持升华企业文化为要领，践行公司责任文化，体现公司人文关怀，营造华安大家庭的温馨氛围。2021年，面对疫情反复，华安保险持续完善疫情防控机制，压实主体责任，保持疫情防控紧张状态，做好防疫物资采购与分发、员工健康状况检测、疫情防控培训等各项工作；同时，采购并储备防护服、隔离面罩、医用口罩等疫情防控物资，加强对物业、职场内部、员工食堂的环境消毒工作，保障员工健康和安全生产，做好隔离员工的员工关爱工作，并积极响应政府倡议，广泛公布疫苗接种信息，动员员工自觉、主动接种疫苗，构筑疫情防护屏障。组织开展一系列丰富多彩的员工活动和员工关爱慰问，包括“三八妇女节”女员工活动、防暑降温慰问，以及端午、中秋等佳节慰问活动；落实员工年度体检工作，制定符合员工健康保障的体检方案，

完成员工团体重疾险和意外险的年度续保工作。

通过形式多样的企业文化活动，极大丰富了员工的工作生活，在促进员工身心健康的同时，提高员工的凝聚力和工作积极性，增进了员工对公司的归属感。