

华安财产保险股份有限公司  
2022 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。经过二十多年的专业探索，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 2022 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

经营理念：责任、专业、奋进

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

### （三）公司荣誉

#### 1、品牌类

9月25日，由深圳市保险同业公会、深圳市保险消费者权益服务中心、深圳市互联网金融协会联合主办的“2022年金融联合教育宣传月保险关爱进社区”活动中，对深圳保险业2020-2021年度，在社会公益事业方面做出突出贡献的30家险企进行颁奖，华安保险获评“履行社会责任优秀企业”称号。

#### 2、专业类

1月20日，中国保险行业协会对外发布“中国保险行业2021年度好新闻”名单，华安保险选送的由《南方日报》报道的《为农民担保，这家深圳保险助力三农度过疫情难关》入选其中。

3月14日，在2022年中国银行业保险业服务创新峰会上，华安保险广西乐业隧道塌方事故快速理赔案例获评“中国银行业保险业2021年度影响力赔案”。

9月7日，在第四届中国保险业数字化与人工智能发展大会2022暨“金保奖”颁奖典礼上，华安保险“信保数字化中台系统”凭借在信用保证险业务数字化应用方面的创新与实践，荣获2022年度“金保奖”之“卓越数字保险应用奖”。

11月17日，华安保险“基于自研容器云的研运一体化平台项目”（简称“天枢平台”）在2022第五届中国金融科技产业大会暨第四届中新（苏州）数字金融应用博览会上，荣获第二届“金信通”金融科技应用最受关注案例奖。

12月2日，华安保险95556电话服务中心在2022（第十五届）大数据应用及呼叫中心产业峰会暨2022（第十五届）“金音奖”中国最佳客户联络中心与卓越客户体验评选颁奖典礼与国际峰会上，荣获“2022年度中国最佳客户服务管理奖”。

12月27日，由《金融电子化》杂志社主办的2022中国金融科技年会暨第十三届金融科技应用创新奖颁奖典礼中，华安保险“车险理赔反欺诈无间盾项目”荣获“2022金融业风险管控突出贡献奖”。

## 二、以强党建促经营好，关注公益勇担责任

### （一）旗帜鲜明讲政治，党建引领促发展

2022年，华安保险党委围绕习近平新时代中国特色社会主义思想、党的十九届六中全会和二十大精神、习总书记重要讲话及论述，围绕新发展理念、绿色金融、高效统筹疫情防控等重大任务，以“围绕经营抓党建，抓好党建促发展”为核心，充分发挥党建政治引领和政治核心作用，推动公司经营高质量发展。2022年4月，中共华安财产保险股份有限公司第三届委员换届选举大会顺利完成换届选举，两委班子全部由董事会、经营班子中的党员干部交叉任职，确保公司党委在企业经营发展过程中充分履职，实现公司战略与党的要求高度契合。截至2022年底，华安保险党委下设二级党委9个，党支部30个，公司总部及31家省级分公司共有党员1425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%，保证了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、29 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）思想教育常抓不懈，全面领会二十大精神

华安保险党委坚持把党员干部理论学习作为首要政治任务，切实在学懂、弄通、做实上下功夫，党委班子带头学思践悟、以学促行，坚持与经营班子共同落实“第一议题”学习制度，深入推进党建与经营融合；严格执行党内政治生活，严格执行党内议事决策制度，坚持民主集中制，重大事项前置研究。

在党的二十大胜利召开之际，华安保险党委多措并举持续发力，组织开展系列活动：下发《关于深入学习宣传贯彻党的二十大精神的通知》，采购二十大学习资料并发放至基层；营造二十大宣传氛围、开展“亲爱的党，请听我说”征文比赛、以支部为单位开展“喜迎二十大，奋进新征程”主题党日活动；组织党员、干部收看二十大开幕会，开展学习二十大精神专题活动，邀请专家教授讲解党的二十大会议精神内涵；组织“学报告，谈体会”活动、发起“党的二十大大家谈”活动，组织开展“学习强国”竞赛活动等。通过形式多样的学习教育活动，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，汇聚起砥砺奋进、开拓创新的合力。

2022 年是中国共青团成立一百周年。为献礼建团百年，完善公司团组织建设，加强支部凝聚力，激发团员青年的活力，5-7 月，华安保险公司团委组织各级团组织持续开展学习总书记讲话、“高擎五

四精神的时代火炬”主题征文、“庆祝建团 100 周年创意合影”等多项五四主题系列活动，以丰富多样的方式强化公司青年的政治素养、知识储备、团结意识和责任担当。

### （三）社会责任使命在肩，彰显企业时代担当

在推进稳健运营同时，华安保险也积极响应政府与监管号召，在巩固脱贫攻坚成果、参与乡村振兴、加强结对帮扶、疫情防控服务等方面积极承担企业责任，贡献公益力量。

1. 助力乡村振兴，彰显社会担当。华安保险积极贯彻落实党中央对助力乡村振兴工作部署，2022 年继续携手中国保险学会帮扶内蒙古辉腾锡勒园区，向园区捐赠防贫保、扶贫干部团体意外险等 5 项产品，累计保障金额达 1.74 亿元；捐赠 50 万元用于“辉腾锡勒草原蒙古马文化产业园”项目，助力园区发展，2022 年合计捐资捐物 146.33 万元。自 2018 年 9 月以来，华安保险与中国保险学会连续 5 年携手帮扶内蒙古察右中旗辉腾锡勒园区，已累计捐赠资金 640 多万元。2022 年底，公司收到内蒙古察右中旗人民政府寄来感谢信，对华安保险 5 年来持续帮扶园区建设表示肯定与感谢。云南怒江中心支公司从 2016 年起开展“挂包帮”贫困村、贫困户帮扶走访工作，为做好脱贫攻坚巩固成果与乡村振兴有效衔接，2022 年组织员工持续开展防止返贫监测帮扶集中排查工作，支公司全体员工遍访公司挂联的德胜村罗古箐上组、罗古箐下组等 41 户村民，详细了解村民的生产生活、基本医疗、家庭收支、义务教育、住房饮水安全等情况，通过进行认真记录、建册、归档等工作，积极投身乡村振兴事业。

2. 推进公益活动，传递华安温度。华安保险坚持经济效益与社会效益统一，打造公益品牌，展现企业担当。其中以员工捐款方式设立特困帮扶基金，已持续十二年为深圳市罗湖区“一对一”扶贫帮困家庭送去温暖祝福和慰问物资，累计走访慰问34次、帮扶8个家庭，捐助资金超16.2万元。各分公司持续开展“我为群众办实事”，通过组织慰问孤寡老人和残疾人、为贫困儿童捐赠学习物资、公益慈善捐款、下基层送温暖行动等活动，传递企业温度。2022年，福建分公司继续设立“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，全年共资助学生185人。广西、陕西、黑龙江、广东、贵州等分公司走进派出所、希望小学、养老院、特殊人群学校等地开展慰问活动，上海、海南、浙江等分公司开展公益献血活动以实际行动充分展现华安保险责任为先的企业文化核心。

3. 助力疫情防控，参与志愿服务。2022年，全国各地疫情多发，华安保险积极响应地方政府号召，捐赠防疫物资，助力疫情防控，公司全系统累计组织17批物资捐赠，捐赠金额15.04万元；总分公司广大党员、群众加入到抗疫志愿者队伍，深入一线、爱心接力，累计组织志愿服务28场，数百名华安志愿者全力支持疫情防控阻击战。

### 三、深耕保险主业，护航社会民生

2022年，华安保险全年实现保费收入166.67亿元，同比增长5.39%，向国家缴纳税费9.05亿元，全年承保件数1779万件，保障客户1987万人，为社会提供保险保障金额54.53万亿元。其中，车

险保费规模 121.69 亿元，财产险保费规模 22.20 亿元，人身险保费规模 12.39 亿元，信用保证险保费规模 3.36 亿元，再保险分入业务 2.74 亿元，创新业务 4.29 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积极贡献。

### （一）承保重大项目，支持国家重点项目建设

华安保险通过分入业务形式，大力支持国内基础建设项目。2022 年，华安保险通过临分分入参与了粤港澳大湾区深圳都市圈城际铁路深大城际深圳机场至坪山段工程、粤港澳大湾区深圳都市圈城际铁路深惠城际前海保税区至坪地段工程、雄安新区至商丘段站前工程、青岛市地铁 5 号线工程等项目，为基建工程提供风险保障，份额内保额达 18.18 亿元人民币。同时，华安保险积极参与国家核电项目，通过临分分入参与了山东海阳核电厂二期工程保险，份额内保额 1 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、国家能源集团在内的多个国家级电力统保项目，份内保障金额达到 88 亿元。在响应国家号召、支持新能源发展方面，也参与了华润电力统保项目，为 25 亿风电、光伏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

为响应国家“一带一路”区域发展战略，华安保险于 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。2022 年，全年

“一带一路”再保险共同体承保中国的海外利益项目 30 个，同比增长 88%；保障境外资产规模 189.36 亿元人民币，同比增长 26%；实现保费收入 3162.45 万元人民币，同比增长 30%。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，积极助力国家“一带一路”建设。

在保险产品创新方面，华安保险积极开发多款产品运用于服务国家战略。2022 年，华安保险通过优化投保流程、简化投保材料，共为 7.56 万家小微企业提供了 959 亿元企财险风险保障，保费收入 1.02 亿元，用保险力量切实助力小微企业高质量发展。2021 年-2022 年，华安保险共为近 2 万名出境越南的车险客户提供“机动车出境综合商业保险”保障，累计承保保险金额达 22.6 亿元，累计保费收入 113 万元。

为响应国家“粤港澳大湾区”发展战略，有效服务港澳入境客户，华安保险根据广东、深圳银保监局的要求，从政策优化、系统支持、电子化方面积极推进跨境车险“等效先认”，助力“澳车北上”成功落地实施。2022 年，共为七百多名跨境客户提供车险保险保障。

自新冠疫情发生后，华安保险积极响应银保监会及各地监管部门的要求，全面落实新冠肺炎疫情防控期间车险服务工作，为疫情期间暂停运营的车辆办理车险停驶、复驶、保险延期等承保服务。2022 年，共为 31 个地区的车险客户提供近 4 万次的停驶延期服务。

（三）积极推动绿色金融探索，促进经济社会发展全面绿色转型



2022年6月，中国银保监会印发《中国银保监会关于印发银行业保险业绿色金融指引的通知》，华安保险高度重视、积极落实，于2022年9月下发《华安财产保险股份有限公司关于推进绿色金融专项工作的通知》，分阶段有序推动公司建立和完善绿色金融相关管理制度和流程。10月，华安保险调整设立“战略和投资决策及绿色金融委员会”，指定负责绿色金融工作，监督、评估公司绿色金融发展战略执行情况。分公司层面，31家分公司、236家中心支公司、4家支公司、3家营销服务部共274家机构已指定一名总经理室班子成员牵头按要求开展绿色金融工作。

2022年，华安保险积极参与环境资源保护与社会治理，支持地方产业向绿色经济转型发展，共为12.3万家企业提供风险保障，累计保费2,760万元，保额364亿元。华安保险也在积极支持重点行业和领域节能、减污、降碳、增绿、防灾，加强对高碳资产的风险识别、评估和管理。公司现行《股权管理办法》规定公司投资的标的企业应符合国家产业政策，具备国家有关部门规定的资质条件，资金不得投向高污染、高耗能、未达到国家节能和环保标准、产能过剩、技术附加值较低的企业。

2022年，华安保险结合各地监管政策要求、新能源汽车行业发展趋势等，从地区、品牌等维度探索发展新能源汽车保险业务，通过市场发展调研、渠道合作等，持续提升新能源汽车保险服务能力，助推新能源汽车保险业务发展，为新能源汽车消费者“绿色出行”提供多元、安心的保险保障服务。2022年共为14万名车险客户提供新能源

汽车专属保险产品保障。

围绕监管车险线上化 80%目标及公安部“放管服”要求，2022 年，华安保险以车险客户需求为导向，持续推动车险线上化、电子化，推进“无纸化”“简证便民”车险承保服务，为车险承保客户提供便捷服务。截至 2022 年底，华安保险车险线上化率为 80%，较 2021 年提升 7.2%；车险电子保单替换率为 98.5%，较 2021 年提升 8%；车险电子投保使用率为 81.3%，较 2021 年提升 10.2%。

目前，华安保险已将环境、社会和治理要求纳入公司管理流程和全面风险管理体系，重视自身的环境、社会和治理表现，实行绿色办公：在总部大厦开展水平衡测试评估，对水量进行系统测试，统计分析水量平衡关系的过程，摸清单位用水现状，加强用水科学管理，提高用水管理水平，促进用水单位合理用水，节约保护水资源。

开展电力节能、电费节约项目。一方面，在公司内部号召全体员工厉行节约，做好随手关灯、关闭空调；另一方面，与外部供应商合作，采用“容改需”等手段促进节能节约，2022 年全年总部大厦电力节能项目共降低开支 210.65 万元。

与此同时，华安保险也在积极倡导“绿色华安”理念，全面推行无纸化办公。以无纸化办公作为创新实践，开发了华安保险 PC 端 OA 系统及企业微信移动端 OA 平台，充分利用移动互联网等技术手段，构建智慧办公，实现了总分公司“纵向贯通、横向互通”的目标；同时，以公文交换、OA 自动化办公、会议管理、考勤管理、督查管理、数据统计、出差申请及报销等多种办公服务为载体，实现了电子单证

归档、电子发票报销等多项关键功能。

#### （四）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。截至2022年底，学贷险业务已经累计承保人数70.66万人次，承保贷款本金108.26亿元。

2022年，华安保险内蒙古分公司在当地大力推进学贷险业务，目前已实现全区覆盖，持续为全区各盟市区县的助学中心工作人员及高校老师进行全流程系统线上培训，帮助内蒙古地区贫困学子实现教育脱贫。2022年，内蒙古公司通过学贷险共帮助贫困学子2万余人，放款金额2.43亿元，以实际行动有力支持内蒙古地区教育发展。

##### 2. 责任险

华安保险也在持续响应责任保险服务国家战略与社会治理的发展要求，大力推广安全生产责任险、医疗责任险、环境污染责任险等责任保险，支持绿色发展，提供全方位的保险服务和保障。

2022年，华安保险通过安全生产责任保险提供风险保障保额944亿元，涉及国家基础设施与“一带一路”建设工程、煤矿业、交通运输业、制造业等行业。在化解医患纠纷方面，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。2022年，华安保险为3095家医疗机构提供了累计11.3亿元的保险保障。在支持绿色保险发展方面，除了探索安全生产责任险，华安保险还涉及非机动车与少量企业环保相关领域的责任险，努力为绿色工程、绿色建筑等领域提供更广泛的保险服务。在保障诉讼当事人权益，助力解决“执行难”方面，华安保险也在持续推动诉讼保全责任保险业务，2022年累计为11.7万名客户提供2470.5亿元的风险保障。

### 3. 城市型普惠保险

2022年，华安保险积极参与共保30个城市的城市定制型医疗保险产品（惠民保），其中已完成承保出单项目17个，累计服务人数超过211.34万人，累计提供保险保障44445.16亿元，为促进多层次医疗保障体系建设，提高基层防病治病和健康管理能力积极发挥保险力量。

### 4. 政策性健康险

2022年，华安保险承接张家界市永定区城乡居民意外伤害保险政策性健康险项目，合计为25万人提供375亿元保额的保险保障。

#### 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

2022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97.37亿元，同比增长4.60%。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。

2022年，华安保险采取视频查定、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、能够快速处理的小额案件进行快速处理，提升时效和客户满意度。万元以下小额案件结案率95.2%，较2021年提升1.4%；5000元以下小额赔案最快实现20分钟到账。

##### （二）推动新技术开发运用，提升客户服务水平与效率

2022年，华安保险继续探索理赔科技创新，以科技赋能理赔服务，不断提高赔案处理时效，在为客户提供高效的理赔服务的同时提升专业风控能力。通过着力数字化建设，开展产品工厂和新一代非车承保核心系统建设，从底层重构非车承保系统，整合报价、出单和核保系统，提升工作效率和任务跟踪质效；开启数字化产品管控，从定向开发转向用户配置，扩展产品组合和定制化方案，实现快速供应供给，更好满足客户需求。

基于车险理赔反欺诈工作多年实践，综合运用大数据规则、AI机器学习、知识图谱等前沿技术，华安保险自主研发建设“无间盾”

车险理赔反欺诈引擎工具，该系统于 2021 年 10 月正式投产，2022 年经过多次优化、改造、升级，在提速减损方面效果显著。作业人员通过在理赔作业环节调用反欺诈服务，可有效筛查高风险特征案件，并自动生成调查任务，线下资源同步排查，实现从风险识别、预警到干预的一站式闭环管理。截至 2022 年底，该系统共识别并实现减损案件 4500 笔，识别出 700 多个高风险社区，为推动保险反欺诈工作做出较大成效。

2022 年 8 月，华安保险微信公众号“理赔信息通知功能”正式上线，将原“95556”短信发送客户的重要理赔节点通知，改由微信触发，通知内容同步可链接“微服务”理赔查询功能，提升线上化引流。保险客户通过关注“华安保险”公众号并绑定手机号，即可实时获取车险理赔流程信息与各项服务动态通知。

2022 年 9 月，华安保险在原自助理赔功能基础上进一步升级迭代，上线“理赔路径可视化”功能，车险客户通过手机微信/AAP 移动平台，输入案件信息，实现“报案-查勘-定损-资料审核-核定赔款-结案支付”6 个环节全流程动态可视，并可详细查阅案件进度、定损详情、支付金额、案件各环节处理工作人员。界面支持客户在线查阅电子版《查勘事故认定书》《损失核定清单》《保险事故计算书》，可电话连线案件处理查勘定损及理赔人员，并支持“撤案申请”“补传单证”、“一键投诉”等功能。截至 2022 年底，车财人保险整体微信报案率 11.23%，同比优化 2.81%；在线收单率 10.72%，同比优化 9.51%。

### （三）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，为更好服务客户，及时化解纠纷，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”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。

截至 2022 年底，华安保险在全国范围内配置 300 余名人伤管家。2022 年，华安保险人伤管家已提供超 12 万次的人伤服务，进行了超 8 千次的入院探视和康复指导，为 9.4 万人次提供理赔纠纷调解并支付赔款 23.4 亿元。为有效缓解受伤客户住院费用压力，华安保险还积极为 1.48 万人次垫付了医疗费用，垫付医疗费用达 2.91 亿元。同时，华安保险人伤管家还为客户提供免费的法律援助、免费的伤残鉴定服务等，让客户真心感受到“以人为本”的暖心服务，有效缓解社会矛盾，保障了交通事故受害者的权益，减少保险理赔诉讼纠纷。

### （四）推动理赔服务专业化、精细化、集约化发展

2021 年 9 月，中国银保监会下发《关于推动财产保险专业化、精细化、集约化发展的指导意见》，鼓励有条件的公司设立区域运营中心。为顺应行业发展态势，积极响应监管管理要求，华安保险于 2020 年、2021 年分别建设成立南宁、郑州理赔作业中心。2022 年，理赔作业中心已进入稳定运营期，积极构建车险理赔专业团队，以精细化管理要求和线上化技术应用，全力提升集中作业产能，提高服务效率，深化专业化、精细化、集约化运营。截至 2022 年底，已实现

30 家分公司视频查勘作业+26 家分公司车险理赔两核作业集中运营。

2022 年，作业中心积极推进线上化理赔服务，不断优化打造视频产品，进一步拓宽视频场景应用，共计服务客户 30 余万人次。视频查勘使用率达成 36.8%，同比 2021 年提升 3.8%，视频查勘人均日处理案件 12.5 件；进一步推广视频现场定损及到店定损服务，视频定损量占比达 17%；试点开展视频人伤客户验伤指导服务，疫情期间，通过线上视频连线人伤管家、伤者，为伤者提供专业的伤残定级上门服务，共计服务人伤客户 200 余人次；试点开展机构车辆配件询报价支持、重大物损定损指导等服务，提升重案、难案的理赔时效及客户满意度。随着车险理赔作业中心的运营不断深化，华安保险各项车险理赔指标均得到明显改善，客户服务能力和服务体验逐步提升。

#### （五）积极参与创新服务试点，加快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，2022 年华安保险参与了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 2022 年底，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 34295 件。

#### （六）健全消费者权益保护工作体制，切实保护保险消费者各项权益

为搭建起科学有效的消费者权益保护工作制度体系，建立健全完善的消费者权益保护工作机制，华安保险已经形成多方参与、协同推



进的消费者权益保护工作格局。2022年6月，在保险行业首次检查并发布的2021年度消保监管评价中，华安保险总体得分为75.20分，评价等级为二级C。

截至目前，华安保险已在高级管理层的指导与要求下，建立了《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》。为深入贯彻落实《中国银保监会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〔2019〕38号）、《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》（银保监发〔2021〕24号）等监管规定，进一步夯实华安保险各级单位的消费者权益保护工作主体责任，切实维护保险消费者合法权益，结合实际情况，制定发布《华安财产保险股份有限公司2022年半年度消费者权益保护工作审查方案》，审查方案包括目标任务、审查机构、审查对象、审查流程、审查实施、计分规，审查内容为“体制建设、机制与运行、操作与服务、教育宣传、纠纷化解”五个模块。

2022年，华安保险发布《华安财产保险股份有限公司消费者权益保护产品服务审查管理办法》，明确了对面向消费者提供的产品和服务，在产品的设计开发、定价管理、协议制定等环节的消保相关部门审查职责、审查范围、审查要点以及审查程序，优化公司消费者权益保护工作范畴，规范公司消费者权益保护审查工作程序。同时，下发了《消费者权益保护产品审查意见书》与《消费者权益保护服务审查意见书》模板，该审查意见书对于产品与服务的审查主体及审查要点，给出了明确的消保审查标准和要求。

2022年5月26日，华安保险“消保投诉防控系统”正式上线并投入使用，通过投诉风险预判预警、全线上化任务流转、总分垂直快速响应机制、客户及时回访、全流程留痕、多端实时监控、投诉根因分析与整改等措施实现了保险投诉事件的全流程闭环管理，有效提升服务质量，实现便捷、规范、高效的投诉管理模式。

华安保险“95556”全国统一客户服务热线，为客户提供7\*24小时全天候服务，负责受理客户报案、咨询、投诉等呼入业务，以及公司官网、微信公众号人工客服支撑工作。为及时有效受理客户咨询与投诉，确保在应对突发事件时，仍能平稳运营“95556”服务热线，华安保险按照“新冠疫情”防控部署，并结合“9·16长沙中国电信大楼火灾事件”的经验教训，2022年，华安保险对《华安财产保险股份有限公司电话服务中心突发事件应急处理操作指引》涉及火灾部分进行了修订，并进一步完善了座席居家办公模式，通过及时补充、采购灾备应急物资、引入“井星”云平台作为阶段性灾备平台、建立了两核作业中心话务应急流程。2022年，受理并转办“95556”投诉6282件，较2021年同期减少660件；转办各级预警40452件，智能预警率达66.65%，较2021年同期提升3.1%，有效减少年度公司投诉18839件，协助机构引导客户撤销投诉1130件，有效降低客户就同一事项重复来电和纠纷升级的风险。

根据《华安财产保险股份有限公司声誉风险管理办法》规定，华安保险将声誉风险防范与投诉处理机制相结合，及时回应和解决客户合理诉求，防止客户投诉处理不当引发声誉风险。2022年，依托专

业信息监控平台进行不间断的企业信息监控及预警，华安保险对抖音、微博、今日头条、百家号、黑猫投诉等多平台实施7\*24小时的人工监测预警，累计处理50件客户投诉事件，将客户的网络投诉情况通报至投诉管理统筹部门及责任归属单位，通过紧密有效的联动配合，落实事件处置和客户安抚，避免投诉事件发酵成为群体性事件或重大声誉事件。

为切实维护保险消费者合法权益，拓宽信访渠道，多渠道聆听客户声音，华安保险于2022年3月制定下发《华安财产保险股份有限公司机构总经理信访接待日管理办法》，要求31家分公司建立并完善本单位的总经理信访接待日实施细则，定期组织开展总经理信访接待日活动、对客户的咨询、投诉、建议等问题做好落实和回复，促进客户满意度提升，切实维护消费者合法权益。2022年，华安保险31家分公司、200余家分支机构共开展1968次总经理信访接待日活动。

#### （七）重大灾害事件有力处置，充分发挥“社会稳定器”作用

面对风雨险阻，华安保险在2022年快速响应重大灾害事件379次，发送服务信息36.65万条，其中防灾减损预警提醒超13万条：

2022年5月，华安保险组织开展汛期前防灾防损服务专项工作。累计向客户发送6.52万条预警信息，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。排查高风险业务1975笔，并对其中160处重点标的安排防灾防损现场检查，对检查发现问题，协助客户进行整改，降低损失发生概率，得到广大客户的认可与好评。

2022年，四川地区地震频发，6月1日雅安芦山6.1级地震、6月10日阿坝州马尔康市6级地震、9月5日甘孜泸定县6.8级地震。地震发生后，华安保险四川分公司高度重视，为有效应对地震灾害及次生灾害的理赔相关事宜迅速启动应急服务机制：成立应急工作组，立即排查相关承保情况，主动联系相关客户；启动7\*24小时地震事故报案专线，并优先给予理赔绿色通道处理；取消医院限制，取消医保费用限制；简化管理、伤残鉴定申请手续，免保单理赔。主动排查承保情况和关注出险情况、配合政府保监救灾行动、第一时间赶赴出险地及处理案件。

2022年9.14梅花台风灾害事故，华安保险快速启动重大灾害事故应急预案，开通绿色理赔通道，减免理赔资料，在保证赔案质量的前提下快处快赔，事故发生30日内赔付结案20笔，结案率超过96.5%。

## 五、关注合规管理，坚持规范经营

### （一）以“三会一层”为根本，切实完善公司治理

2022年，华安保险共计组织召开董事会专门委员会28次、董事会8次、监事会7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结构，不断提升公司规范运作水平。

### （二）强化合规管理体系建设，防范重点领域合规风险

2022年，华安保险紧紧围绕既定发展目标，结合“合规经营，依法治司”的经营原则，不断加强合规队伍建设、完善公司内部制度、

健全合规管理工作机制，落实监督检查，防范重点领域合规风险。根据监管要求及公司经营情况，重点开展了如下专项工作：

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。

以提升保险产品开发和管理质效为目标，着力开展在售产品全面排查工作，视排查情况确定产品调整计划并有序推进产品注销或修订工作，以满足监管要求及市场需求。

以保险机构侵害个人信息权益突出问题为切入点，深入开展侵害消费者个人信息权益乱象全面自查工作，建立健全消费者个人信息保护工作机制，提升个人信息管理规范，切实维护消费者合法权益。

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“内控合规管理建设年”活动，着力构建合规管理长效机制，持续提升依法合规经营和风险管理水平。

### （三）强化洗钱风险防控，推进反洗钱文化建设

2022年，华安保险持续加大反洗钱工作管理力度，加快夯实反洗钱内控制度基础，继续巩固和完善洗钱风险管理体系，扎实推进各项反洗钱工作有序开展：一是加强反洗钱内控制度体系建设，先后修订下发两部核心制度，完善各业务条线反洗钱内控制度；二是完善反洗钱工作协调机制，提高整体履职效率；三是健全完善洗钱风险自评估体系，开展分支机构洗钱和恐怖融资风险自评估试点，加快推进公司向风险为本工作转型，凭借洗钱风险自评估方面的扎实工作经验，华安保险被深圳人行选为洗钱风险评估指标体系编制工作的试点单

位，协助开展相关工作；四是加快洗钱风险防控信息系统建设，通过开展核心、理赔系统及周边出单平台反洗钱三期功能改造，优化完善反洗钱系统个人信息安全管理，开展新反洗钱系统功能迭代升级，优化可疑交易模型，重构可疑交易案例分析及处置流程，完善名单监控精准命中功能等一系列工作，助力数字化转型升级；五是通过加强反洗钱工作考核，开展2022年反洗钱自查自纠专项整治，开展反洗钱风险提示和专项整改督办，加强对分支机构反洗钱外部监管检查情况的监督指导，健全反洗钱客户信息安全保护工作机制，发布反洗钱信息安全风险提示，常态化开展与虚拟货币相关的保险业务风险排查及异常交易监测分析等一系列工作，加强内部监督，提高履职主动性；六是加强宣传培训，推进反洗钱合规文化建设，累计开展反洗钱专题学习研讨活动198场次，4829人次参与；开展反洗钱宣传月活动，31家分公司开展线下集中宣传750场次，宣传受众达到3.4万余人次，发放宣传页2.5万余份，发表专刊52篇，利用多媒体平台发布宣传作品139件，阅读量累计4.3万余次，累计1万余名员工参与反洗钱线上知识竞赛活动，加大在知名新闻资讯媒介的反洗钱宣传力度，在网易网、搜狐网、今日头条、中国资讯网、中国保险网等平台发布相关报道12篇；开展董监高反洗钱培训，增强公司董监高洗钱风险防控意识，提升反洗钱履职能力；区分高管层、反洗钱岗位人员、业务条线反洗钱关键岗位人员、新员工、销售人员以及全体员工等6类人员，开展反洗钱系列课程培训；积极参与深圳人行2021年度深圳市反洗钱征文比赛，选送《新时期保险业反洗钱机制构建研究》获

评 2021 年深圳反洗钱征文比赛三等奖。

#### （四）提升风险管理能力，确保险企稳健经营

##### 1. 完善全面风险管理，夯实风险管理基础

华安保险坚持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。2022 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。2022 年，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、投身行业发展研究，探寻保险科技创新，开展金融教育宣传

### （一）参与前沿研究，助力行业发展

2022年，华安保险积极投身保险行业的研究工作，加强同业交流，参与编写由中国保险行业协会组织开展的《中国保险业发展报告（2021）》《保险市场运行分析报告》等课题项目，并向中国保险学会、深圳经济特区金融学会等组织提供年度重点研究课题选题建议。同时华安保险向深圳经济特区金融学会报送《银行校园贷业务引入融资性信保机制的可行性分析——基于落实第二还款来源视角》《“双碳”目标下财险业 ESG 战略实施问题研究》等论文，为行业发展建言献策。此外，华安保险还围绕财产险行业发展、监管动态、保险科技、绿色金融、新能源车发展、车险综合改革等方面持续开展课题研究工作，为企业发展积蓄动能。

### （二）持续发力科技创新，助推公司经营发展

2022年，华安保险瞄准技术与业务的深度融合，以信创技术为基座，探索业务条线整体创新解决方案，启动新一代核心业务系统新征程，不断夯实科研基座，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. 推进金融信创：积极参与行业信创试点，聚焦核心业务系统领域突破。

作为金融行业主动申请信创试点的单位，华安保险超量、超额高质量完成了信创一期任务。2022年，信创二期在完成“5个应用系统改造+1个信创私有云平台搭建+1个基础平台按需扩容”的年度任务



基础上，聚焦核心信创攻坚，超量完成意健险理赔系统的开发上线，100%自研与自主掌控，标志着华安保险在核心自主可控跨出里程碑一步。

2. 升级核心平台：优先实施非车险承保及意健险理赔系统，高起点建设新一代数智化作业与管理平台。

通过融入新理念，引入新技术，华安保险在 2022 年围绕客户经营与业务转型，开启新一代核心业务系统 4.0-天擎平台的建设，率先布局非车险承保、意健险理赔领域。依托产品工厂，引入定价、风控、协同新方式构建非车险承保数字化运营平台，已实现报投一体、一键搜索、客户管理、规则线上化、网关隔离、分入标准化、方案组合、快速投保、报投一体等八大功能，支撑非车险业务精细化、专业化发展要求。引入任务工作台、数字化风控、场景化理算、差异化作业等技术，重构流程、运营与体验，重磅上线新一代意健险理赔系统。

3. 深化线上运营：集成推进线上化任务，线上线下融合发展，提前完成财险业务线上化率 80%的目标。

面向 C 端客户，构建以线上为主，线下为辅的新型保险服务模式，打造公众号、小程序、客户 APP、多维移动产品矩阵，丰富线上化渠道，完善线上化功能建设，华安保险的车险承保、理赔已打通全流程线上化，各项在线指标稳定提升，落地“一站式、全渠道、智能化”客户体验中心。同时也增加了客户触点，延伸在线服务体系，完善车主服务生态、上线“理赔路径可视化”功能、新建投诉防控管理系统、新增智能回访场景及线路，通过自动化、智能化技术不断改进线上化

运营水平，提高客户体验与服务时效，业务线上化率提前达到 80%水平。

4. 变革营销模式：以客户为中心、以个代为纽带，建立集营销服务一体的客户私域流量运营新模式。

以客户为中心，以企业微信为载体，华安保险也在搭建数字化营销运营平台，由 1 个管理平台+3 个服务终端组成一条完整的社交化工具链，通过内容运营、服务运营、客户洞察等抓手，沉淀新客户、激活存量客户，社交、营销、服务三位一体，期待为客户解决售前选择迷茫、售中无人问津、售后理赔担忧问题，打造营销与服务一体化的营销新模式。

5. 持续科技创新：深度应用云计算、大数据、AI 等技术，形成厚实的数字化基础能力。

引入 Cilium、Cluster Mesh、容器安全等云原生技术及组件，融合新的理念、管理模式对天枢平台进行了整体重构，华安保险的容器化比例已达 65%，打造研运一体化能力。通过开展集成式创新，持续迭代升级分布式技术体系，升级关键组件，新增全文检索、服务网关、数据字典、数据同步等功能，系统稳定性提升至 99.97%，处于同业优秀水平。以数据统一抽取、统一存储、统一分层、统一调度为目标，建立企业级离线统一数据平台，华安保险在 2022 年完成了 MIS、数据频道、成本分摊数据元的迁移，数据处理时效与稳定性大幅提升，成为支撑险企经营决策的重要工具。

（三）深入开展金融保险宣传，切实承担金融知识普及宣传责任

2022年，华安保险积极响应中国银保监会、中国保险行业协会、深圳银保监局、中国人民银行深圳市中心支行等监管部门统一安排部署的各项行业宣传及金融知识普及任务，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”、全民国家安全教育日“征信修复”乱象专项治理宣传等活动项目。其中，“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动期间，开展线上线下各类宣传活动636场，活动触及消费者83万人次；“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”及各类志愿服务活动175次，覆盖人群超万人；在“‘卡点show保险’短视频话题挑战活动”中，各级机构共发布短视频283条，播放接近25万次，总点赞数超4万；统筹组织郑州理赔作业中心举办开放日活动，让客户直观感受科技赋能带来的全新服务体验。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，组织各级机构举办面向青少年的宣传活动107次、面向老年人的宣传活动223次，设置金融保险知识宣传点867个，发布原创金融消费风险提示和“以案说险”信息110条，活动共触及消费者20.46万人次。“征信修复”乱象专项治理宣传活动以“短信+微信公众号推文+短视频+宣传物料”为宣传载体、“线上+线下”联动宣传，组织策划“征信修复”乱象专项治理宣传活动，共有712家网点参与，制作宣传作品90项，开展线上线下宣传活动183次，触及受众20万人次。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。

## 七、关注企业员工成长 潜心搭建发展平台

（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

2022 年，华安保险正式推行人才发展三年规划暨后备人才梯队建设方案，2022 年至 2024 年，公司以人才发展三年规划为根本，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，重点培育在岗干部、后备人才和专业人才，优化人才管理机制，促进人才结构由金字塔向类纺锤形转变，构建高质量人才供给链，支撑和驱动战略的实现。2022 年初步达成了开局效果：一是促进后备人才数量提升，后备人才新增 470 人，总数达 1160 人，储备比提升至 0.75%；二是促进员工队伍质量提升，专业初级及以上 1052 人，占后台员工 34.3%；三是后台结构提升，后台本科学历 72.8%。

2022 年，华安保险通过开展“虎跃计划”，持续推进高级干部梯队培养，聚焦党建引领、领导力与经营能力培养；开展“金种子计划”项目，帮助中级干部持续提升经营能力与辅导能力；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“数据应用与人才赋能”创新项目，以“全覆盖”“高规格”“重赋能”“强激励”为思路，完善华安保险数据指标体系，构建数据分析标准及方法论，赋能全司各级干部员工队伍，助力华安保险经

营决策及业务发展；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。

2022年，华安保险讲师队伍数量较2021年有显著增加，累计认证讲师1130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，华安保险的课程体系也获得逐步完善，公共类及专业类课程内容增加，满足了员工的各类学习需求，截至2022年底，已上线内部课程3009门，企大在线课程6544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，当前已完成车险核损、医疗核损、人力资源等序列学习地图的初步开发与应用，学习地图应用累计超1600人次。

（二）构建华安特色“全打通、全覆盖”任职资格体系，打通员工职业发展通道，为员工发展创造广阔空间

华安保险的任职资格体系是一个包含多个子体系的复合体系，由职业发展体系、任职资格标准体系、任职资格认证体系、任职资格应用体系构成。职业发展体系是通过制定横向和纵向发展相结合，形成包含五大岗位类别、二十二条职业发展通道网络；任职资格标准体系是由知识与技能要求、基本条件、能力模型（通用能力、专业能力、领导力）共同构建成华安保险的任职资格标准，犹如一把标尺为人才选拔、培养、使用、薪酬等提供重要依据；任职资格认证体系是通过完善人才评定流程与权限、优化人才评测工具、建立测评师机制等方

式形成标准化、体系化的人才认证系统；任职资格应用体系则是以任职资格体系为基础平台，将任职资格标准、人才认证评价结果等向人力资源管理的“选、育、用、留”各模块辐射，从员工的成长发展脉络着手（用、学、考、评），搭建人才可持续发展的生态圈。在 2022 年的任职资格体系满意度调查中，各级员工对任职资格体系持满意及非常满意态度的占比 60.15%，涵盖基本满意人员满意度高达 98.53%。

华安保险的任职资格体系不仅建立标准与制度，更是实现整个体系的落地与应用。在知识与技能方面华安保险每年组织内部专业考试，涵盖两核、信保、合规、行政、人力、营销等序列高、中、初级共计三十余门科目，平均每年报考人次超 1900 人，2022 年报考人次首次超过 3000 人，为历史最高。在专业职务评定方面，通过任职资格体系专业评定流程实施，公司实现已聘专业序列职务人员超 1800 人，占整体非干部后台人员的 40%，逐步推动实现全员覆盖的目标。

（三）实施薪酬激励体系优化，提升员工薪酬竞争力，组织推动分公司现场经营考核，提振员工队伍士气，促进业务发展和队伍稳定

根据“科学合理、市场化”的原则，华安保险以“薪酬水平市场化、激励奖金与经营业绩匹配、有效激励、多劳多得”为核心思路，实施了薪酬激励体系优化工作，2-3 年使员工薪酬逐步匹配市场平均水平。2022 年后台人员年度标准收入调幅 10%，重点向核心经营管理人员、两核风控、关键岗位和优秀员工倾斜，同时薪酬体系优化后，有效支持任职资格体系和人才队伍建设。各激励奖金设置瞄准各业务核心目标，树立在本业务条线创造价值的基础上才能获得奖金的激励

导向，坚持多劳多得原则，贡献利润越多的，激励额度越大。

2022年，华安保险组织开展了31家分公司经营现场考核工作，深入了解分公司党建、经营管理、干部作风建设、干部履职、员工关爱等情况，加强总分交流沟通、发现问题、解决困难，同时发现一批优秀干部和人才，并予以职务晋升等激励，促进员工队伍结构改善，激发队伍活力。

通过每年度组织评优表彰工作，对经营业绩、工作业绩突出的单位和个人予以表彰，树立起经营业绩和工作业绩优秀典范，鼓励各单位和员工向标杆学习。

（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

2022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同成长。

（五）统筹开展疫情防控工作，完善突发疫情应急处置机制，做好员工关爱

2022年，全国各地突发疫情较多、各地职场受到管控影响较大，为降低疫情影响，华安保险全力做好疫情防控，重点优化突发疫情应

急处置机制，建立疫情报告小组、明确各单位突发疫情报告和应对要求、加强居家办公期间工作计划执行、适时启动轮值办公、做好线上办公管理等举措，尤其是重点要求各单位在职场封闭期间加强工作计划管理，定期召开工作会议，确保各项业务正常开展。

面对反复疫情，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、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。在疫情防控“新十条”发布前，提前部署防范，保障员工身体健康；根据疫情防控新要求，提前采购抗原检测试剂分发给员工，为员工构筑防控保护措施。通过制定员工关爱工作方案，建立涉疫员工台账，加强对涉疫员工的跟踪和关注，同时做好员工心理疏导，确保员工心理健康。

#### （六）文化活动丰富多彩，华安大家庭氛围温馨

华安保险也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，积极营造华安大家庭的温馨氛围。坚持群团合力，2022年，华安保险继续积极打造和谐员工关系，组织开展了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、“六一”亲子活动、防暑降温慰问，以及端午、中秋等佳节慰问活动，春节温暖行动慰问等形式多样的企业文化、文娱活动，极大丰富了员工的工作生活，在促进员工身心健康同时，提高团队的



凝聚力和积极性，增进了员工对公司的归属感。与此同时，公司也全面落实员工年度体检，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等，更好护航员工的工作与生活，体现华安保险对企业员工的关怀与担当。