

# 君龙人寿

## 2022 年年度社会责任报告

### 目 录

一、关于君龙人寿.....	2
(一) 股东介绍.....	2
(二) 公司概况.....	2
二、对股东负责：多维增强经营能力 保障公司高效运作.....	4
(一) 深耕主业，规模逆势突破.....	4
(二) 夯实制度，规范运作流程.....	4
(三) 科技赋能，深化数字转型.....	4
三、对员工负责：营造良好和谐氛围 关爱员工共同成长.....	5
(一) 夯实基础，加强人才建设.....	5
(二) 共同成长，完善发展通道.....	5
(三) 关爱员工，保障各项权益.....	5
四、对客户负责：持续完善产品服务 贴心服务维系客户.....	5
(一) 聚焦健康，统筹优质资源.....	6
(二) 创新产品，完善客户需求.....	6
(三) 完善机制，维护消保权益.....	7
(四) 用心理赔，兑现保障承诺.....	8
五、对社会负责：勇于承担社会责任 持续贡献社会价值.....	9
(一) 服务台胞，推进两岸通赔.....	9
(二) 传递关爱，彰显社会担当.....	9
(三) 保障赛事，护航城市名片.....	10
(三) 绿色金融，践行低碳运营.....	10
结 语.....	11

## 一、关于君龙人寿

君龙人寿是首家总部设在福建省的保险法人机构，于 2008 年由《财富》世界 500 强企业厦门建发集团有限公司与台湾地区第一家寿险公司台湾人寿保险股份有限公司合资创立。君龙人寿以客户需求为中心，借助股东方的管理经验、投资资源，以及医疗产业布局，秉持“让更多家庭过上更健康更美好的生活”为使命，积极搭建“保险+医疗”生态圈，为客户及其家庭提供“主动干预式健康管理”，为万千家庭构建全方位的健康风险屏障。

官方网站：[www.kdlins.com.cn](http://www.kdlins.com.cn)

### （一）股东介绍

#### 【厦门建发集团有限公司】

厦门建发集团有限公司系厦门市属国有独资企业，创立于 1980 年。现主要业务涵盖供应链运营、城市建设与运营、旅游会展、医疗健康以及新兴产业投资等领域，营业收入超 8400 亿元，连续多年上榜“《财富》世界 500 强”。

#### 【台湾人寿保险股份有限公司】

台湾人寿保险股份有限公司为台湾地区第一家寿险公司，于 1947 年成立。2015 年 10 月 15 日正式成为中信金控 100%持股之子公司。中信金控在全球拥有约 2.7 万名员工，旗下公司业务涵盖银行、保险、证券、创投、资产管理、投资信托、保全、彩券等金融行业，是台湾位列前茅的金控集团。

### （二）公司概况

公司名称：

法定中文名称：君龙人寿保险有限公司

中文缩写：君龙人寿

法定英文名称：Junlong Life Insurance Company Limited

英文缩写：Junlong Life

**成立时间：**2008 年 11 月 10 日

**注册资本：**15 亿元人民币

**公司住所和营业场所：**厦门市思明区松岳路 6 号悦享中心 A 塔 2001、2101、2102A、2201、2301、2501 单元

**经营范围和经营区域：**在福建省行政辖区内及已设立分公司的省、自治区、直辖市内，经营下列保险业务（法定保险业务除外）：人寿保险、健康保险和意外伤害保险等保险业务；上述业务的再保险业务；经保险监督管理机构批准的相关业务。

**公司法人：**王文怀

**客服及投诉渠道：**

全国统一客服电话：400-666-0123

投诉邮箱：service@kdlins.com.cn

## 二、对股东负责：多维增强经营能力 保障公司高效运作

### （一）深耕主业，规模逆势突破

2022年，随着全国人身险业不断调整和转型，市场竞争愈加激烈，保费规模增速进一步放缓。尽管形势严峻，君龙人寿却在深耕主业、加强内部管理的基础上逆势而为，实现了原保险保费14.11亿元，同比增长147.53%。其中，新单保费达到11.46亿元，同比增长276.72%。值得一提的是，君龙人寿在厦门地区实现了全渠道新单保费的第一名。这份瞩目的成绩是君龙人寿不断优化产品结构、提高服务质量、加强销售渠道建设的可喜成果。

### （二）夯实制度，规范运作流程

为适应市场竞争的不断变化和保持企业的可持续发展，公司在2022年积极响应《公司法》《保险法》等法律法规的要求，对现有的内部管理制度流程进行全面的整改和完善。在此过程中，公司制定了182项制度，其中包括新增88项制度、修订94项制度和废止30项制度，这些制度涵盖了公司运营的各个方面，以确保公司的运营规范化、科学化。通过夯实制度基础，公司将全面规范运作流程，提高治理水平，推动公司长期稳健发展。

### （三）科技赋能，深化数字转型

公司持续推进数字化战略，已在2020年底完成混合云的环境搭建，提供一个有力且弹性可变的“心脏”支持后续的数字化建设；与恒生电子进行深度合作，以恒生开发框架和华为云容器引擎等为基底，启动创新型项目构建新核心系统，结合流程自动化RPA技术，为客户提供7\*24小时全线上化服务、线上化业务流程，构建起互联网技术架构整体方案，实现公司数据化转型。全年可从重复性工作中释放人力908人天，2022年公司的核保自动化率为98.9%、提升15.9%，承保自动化率为98%、提升了18%，件均新单作业成本降低了26%，科技的投入逐渐展现出效果。

### **三、对员工负责：营造良好和谐氛围 关爱员工共同成长**

#### **（一）夯实基础，加强人才建设**

公司始终关注人才的培养与引进，推行关爱人才、重视人才的理念。基于组织战略要求和能力素质模型，根据员工生涯规划及发展，制定培训规划，设置全方位胜任力和领导力的提升强化培训课程。公司于2022年启动“赋能成长成就更好的你”人才梯队培育计划，积极推进人才培养和发展体系建设落地，创新培训项目和培训模式，全年共组织22场线上线下培训活动，覆盖1192人次，人均年度培训达31.25学时，打造学习型组织，实现内部人才供应链。

#### **（二）共同成长，完善发展通道**

为构建适应公司发展的科学化职位体系，2022年，公司新订《职位体系管理办法》，建立健全员工职业发展通道，组建职级评审小组，明确干部聘任、管理序列及专业序列晋升、降级、转岗等规范。同时，建立统一的人才评估及发展评价标准，构建人才选用和胜任力评价行为指标，提高人才识别准确度，拉齐公司人才评价标准，逐步强化运用到人才招募、试用期转正考核、人才培养和人才发展等人才管理项目中。

#### **（三）关爱员工，保障各项权益**

公司围绕生活中的医食住行乐各方面，为员工提供关爱福利和奖励政策。持续为员工办理团体意外险和补充医疗保险，推进员工家属福利保障计划，定期开展节日慰问，在传统佳节开展慰问走访、送温暖等活动，让员工深切感受到来自公司的关爱，增加公司凝聚力向心力。积极开展运动健康活动，组织瑜伽、羽毛球社团，丰富员工业余生活；除节日送温暖外，公司关爱女性职工，推动“女职工关爱室”的建设。同时，每年按期开展职工代表大会，认真履行职工代表大会的职权。

## **四、对客户负责：持续完善产品服务 贴心服务维系客户**

### **（一）聚焦健康，统筹优质资源**

GO 健康服务品牌是君龙人寿“保险+医疗”生态圈的重要载体与抓手，旨在为广大客户传递更健康的生活观念，提供更健康的生活方式，陪伴客户及家庭逐步成长。2022 年，公司开启“GO 健康”服务品牌 2.0 新篇章，发布焕新升级的服务体系，携手多家医疗机构和合作伙伴构建全方位健康风险屏障，用专业服务为客户缔造健康美好生活。2022 年君龙人寿 GO 健康推出“早安计划”，提出“早诊、早治、早康复”一体化服务理念，为客户构建“安心、安全、安逸养”的医疗健康服务生态。与肿瘤基因科技公司深度合作，同创肝癌早筛计划，为有肝病风险的客户群体尽早预防疾病；与血液病专科权威医院陆道培医院以专病管理方式为白血病患者提供全诊疗路径、全就医场景的白血病健康管理服务；与弘爱医系进一步战略合作升级、为不同年龄段客户提供诊断、治疗、康复全闭环医疗健康服务。藉由 GO 健康服务平台的搭建与完善，公司将持续不断为更多客户提供更加精细化、个性化、差异化的医疗健康服务。

### **（二）创新产品，完善客户需求**

公司持续推动落实“产品+服务”战略，针对客户需求丰富产品体系建设，为客户提供医疗保障的同时搭配健康管理服务，关注客户健康管理及就医体验。

在健康保障领域探索丰富产品创新方面，线上线下同时推出“君龙臻爱无忧保险组合计划”系列产品，出生满 28 天至 65 周岁可投保，续保最高可至 100 周岁，其中《君龙臻爱无忧医疗保险》及《君龙臻爱无忧医疗保险（互联网）》为公司首款 6 年保证续保的长期中端医疗保险产品。该产品免赔额可选低至 0 元，分为普通版、特需版计划，搭配“GO 健康”管理服务，为大众人群提供综合医疗保障与品质医疗服务。

在少儿医疗健康保障领域，关注少儿高发重疾，为少儿提供全面的重疾保障及特色就医保障。2022 年 9 月 25 日上市“君龙小青龙保险产品组合”为出生满 28 天-17 周岁的未成年群体提供重大疾病及住院医疗保障。该款

产品组合重点关注少儿高发白血病重疾保障与健康管理服务，搭配“GO健康”管理基础服务之外，与北京陆道培医院合作推出“暖白计划”少儿白血病专属服务，为婴幼儿及青少年群体提供直通陆道培医院专业的白血病专病管理服务。

细分客群，在重疾保障领域上结合早筛健康管理服务。2022年10月12日上市《君龙健康无忧重大疾病保险》，该款产品细分客群需求，关注男性健康保障，为出生满28天-55周岁的男性提供全面重疾保障，搭配“GO健康”管理基础服务之外，可附加《君龙附加特定恶性肿瘤（重度）疾病保险（互联网）》，为客户提供重疾保障的同时提供癌症早筛服务，鼓励客户早发现早治疗，探索主动干预式全流程健康管理服务。

### （三）完善机制，维护消保权益

2022年公司进一步贯彻落实监管关于消费者权益保护的相关要求，把保护消费者权益作为公司发展的出发点和落脚点，围绕“落实制度、提升审查、强化机制、塑造文化”，推动消费者权益保护工作。全年共建立了11项消保机制，新增或修订28项制度或方案，涉及消保审查、消费投诉溯源、个人信息保护等方面，覆盖公司全流程。公司依法合规开展消费投诉处理工作，全年共计处理143件有效保险消费投诉案件，从投诉业务类别看，销售纠纷72件，退保纠纷32件，理赔纠纷13件，续收续保纠纷10件，保全纠纷4件，其他纠纷12件；从投诉地区分布看，厦门地区32件，福建地区（不含厦门）41件，浙江地区14件，全国其他地区56件。所有投诉件均已在规定时限内办结回复。

公司通过常态化教育宣传和“3.15宣传周”“金融知识进万家”的集中教育宣传，主动到人群中，通过线上线下相结合方式，有条不紊落实金融知识普及活动。全年深入开展了“打击整治养老诈骗专项行动”“个人信息权益乱象专项整治工作”，整治“代理退保”黑产乱象专项行动。通过各类专项整治工作，积极践行消保职责。用消费者喜闻乐见的形式将金融知识送到消费者身边，正面引导老年消费群体正确选择金融产品，树立科学养老的正确观念，为广大消费者营造安全放心的消费环境。

此外，2022年，公司与厦门大学经济学院校企合作，联合主办了第二届保险与再保险论坛，邀请全国相关高校参与，从消费者保护角度出发，以“保险产品条款标准化与通俗化”为课题，进行论文竞赛，借助高校保险专业力量，获得更多更好的建议，有力促进服务提升。

#### （四）用心理赔，兑现保障承诺

保障的背后，是付出、责任和希望，理赔的背后，是承诺、坚守和温暖。2022年，公司用心守护着每一份承诺，全年赔付理赔案件共1128起，全年赔付金额共计1681.96万元人民币。单笔最高赔付50.31万元，年龄最小时龄客户仅2个月，最年长理赔客户达74岁。

公司不断精进理赔业务，提升理赔服务水平，用“产品+服务”践行企业责任。金额小于5000元的非重疾案件，通过微信线上申请，满足小额快赔条件的，可实现无纸化快速理赔，累计快赔766件，累计赔付90.87万元，最快6分钟结案，快速赔付。

## **五、对社会负责：勇于承担社会责任 持续贡献社会价值**

### **（一）服务台胞，推进两岸通赔**

作为两岸合资成立的保险公司，公司致力于推动两岸沟通与交流。公司推出“两岸保险服务一条龙”，为公司客户在台湾地区便捷理赔服务、以及台湾人寿台湾客户在大陆地区便捷理赔服务。为客户提供保险理赔代办，并最终推进两岸通赔落地，让客户真正享受到“一地买保险，两岸享服务”的便利。2020年，在厦门市医保局的牵头下，君龙人寿率先在厦门市弘爱医院设立了台胞服务站，为在厦门就医的台胞提供台湾健保核退咨询、健保核退材料代寄服务，受到在厦台胞的欢迎。台胞服务站自设立以来合计咨询132人次，办理代寄服务6人次，其中，2022年咨询31人次。

### **（二）传递关爱，彰显社会担当**

君龙人寿福建分公司从2016年开始联手福建省同人助残服务中心，资助同人助残“爱·艺”手工坊项目，至今已坚持7年，累计向近2000名残疾人士提供98次专场培训。“爱·艺”手工坊手工艺培训及手工艺品义展、义卖活动自2005年发起，旨在拓宽残疾人就业渠道、促进残疾人就业创业，破解部分行动不便的残疾人有劳动需求但不易实现就业的难题，使他们能够身有长技，实现就业创业梦想。

2022年9月，公司发起了针对重大疾病的“君龙大病公益计划”，该计划是公司针对影响人体健康的重大疾病发起的专项公益计划，希望能为罹患大病的家庭带去力所能及的帮助，同时为健康生活的群体传达疾病防治的科普知识，与万千家庭共同守护身边的美好。作为该公益计划的首个项目，公司与水滴公益联合策划白血病公益科普活动——“小白行动”，通过白血病患者家庭的分享，传播白血病防治及救治知识。该活动共走访拍摄5个患病家庭，截至去年底，5条公益视频均在B站、微信公众号、微博、抖音、小红书等传播平台进行发布，总播放量超56万次。借助该项目，五个家庭均已获得3万元现金捐赠。

### （三）保障赛事，护航城市名片

作为 2022 年建发厦门马拉松赛、2022 年建发海沧半程马拉松赛的赛事赞助商暨唯一指定保险品牌，君龙人寿为这两项当地重点赛事的顺利举办提供了全面的保障。在 2022 年，君龙人寿累计为超 5 万名参赛者提供了近 350 亿保额的赛事保障，确保参赛者在比赛中充分享受运动带来的乐趣和挑战的同时，也能够获得充分的保障和安全。

除了提供高质量的保障服务外，君龙人寿还开通了理赔绿色通道，并与赛事定点医院合作，在赛事当天开设驻点服务。公司派驻专业的医疗服务人员，全程陪同，及时响应，为参赛者提供优质、快速的医疗服务，并支持垫付治疗费用，使客户无需为治疗费用担忧。同时，治疗结束后客户无需现场缴费，可以直接出院，享受到无忧理赔的服务。在两场赛事中，君龙人寿累计为 65 位客户提供了优质的无忧理赔服务，受到了参赛者和社会各界的一致好评和赞誉。

### （四）绿色金融，践行低碳运营

公司支持绿色金融建设，践行绿色金融发展理念。从战略高度落实绿色金融工作，在依法合规、风险可控前提下开展绿色金融体制机制创新，有力支持经济社会绿色低碳转型，主动履行环境保护责任，倡导节能减排，推进无纸化办公，推广电子保单及电子信函，提升线上化运营比例，为客户提供温馨及时的服务。

2022 年公司不断优化经营销售流程，通过推广电子保单，实现 78.34% 的理赔报案线上化，线上保全业务办理件数由 11339 件增加到 49889 件，增长比例为 339.98%，线上理赔申请率上升至 88.19%，截至 2022 年底节省纸质材料近 3000 页。全年微信理赔使用率达到了 89.9%，同比提高了 2.93%。纸质信函的打印量比例从 63.42%降低到 59.36%，截至 2022 年底共计节约 4000 封纸质信函；同时充分利用电视电话会议、无纸化办公系统等电子办公方式，尽量减少办公用纸，倡导绿色办公、低碳生活，营造绿色低碳生活新时尚。渐进有序减少碳足迹，助力碳中和实现。

## 结 语

在过去的一年中，君龙人寿积极履行社会责任，坚持以股东、员工、客户和社会为中心，持续推进业务创新和发展，致力于为客户提供高质量的、搭载专业健康服务的保险产品，持续创新，以产品力为核心竞争力，提供全方位的保险保障和健康管理服务。

展望未来，君龙人寿将继续秉持“让更多家庭过上更健康更美好的生活”的使命，坚持“保险保障+健康服务”的保险产品开发理念，通过整合优质医疗资源，积极搭建“保险+医疗”生态圈与GO健康管理服务体系，为客户及其家庭提供“主动干预式健康管理”，提供精细化、个性化、差异化的医疗健康服务，竭尽全力为客户打造健康风险屏障。