

商业秘密

中国人民保险集团股份有限公司办公室文件

人保集团办发〔2023〕141号

关于进一步加强健康管理服务资源整合 与统筹管理的通知

各公司：

为深入贯彻落实健康中国战略，加强集团健康管理服务资源整合和统筹管理，协同赋能各子公司主业发展，深化集团健康管理服务价值链经营，2022年10月26日，集团印发了《中国人民保险集团健康管理服务资源整合与统筹管理规定（试行）》（人保集团办发〔2022〕193号，以下简称《规定》）。

《规定》出台以来，人保健康积极发挥资源整合优势，做好集团内健康管理需求的汇总分析，充分调研市场上健康管理

服务的新技术和新方法，不断丰富健康管理服务供给能力，满足集团保险主业发展的多样化和个性化需求；集团各子公司也积极充分利用健康管理推进“保险+服务+科技”的保险新商业模式，相关工作开展取得了阶段性成效。《规定》的出台对加强健康管理服务集中管理与资源协同，优化集团健康管理服务能力，建立健全集团健康管理服务体系，实现集团整体利益最大化起到了积极作用。

为强化《规定》落地实施，更好满足集团内各类客户的健康管理服务需求，培育集团核心竞争力和高质量发展能力，现就进一步加强健康管理服务资源整合与统筹管理通知如下：

一、进一步做实健康管理服务的资源整合与统筹管理

各子公司要持续强化健康管理服务资源整合与统筹管理的落地执行，特别是要结合近一年来落地执行工作不够到位等问题，强化对基层机构落地执行情况的引导和监督。下一步优化方向包括但不限于以下几个方面：

（一）明确健康管理服务统筹管理的牵头部门。各子公司总部要明确本公司推进健康管理服务资源整合与统筹管理落地实施的牵头部门，压实工作推动责任，统筹抓实本公司各级机构落实《规定》相关要求，及时纠正执行偏差。各子公司总部要于2024年1月31日前将所在公司推进健康管理服务统筹管理的牵头部门及对接联系人报送集团公司保险部。

（二）加大保险产品与健康管理服务的融合力度。各级机构要主动将健康管理服务融入业务发展与客户服务过程，创新业务场景，深化保险产品与健康管理服务的融合，为客户提供更优质的服务，全面提升健康管理服务在保险客户中的覆盖率，努力推动健康管理服务覆盖人群的持续提升。各子公司 2024 年底前力争实现与保险保单直接关联的健康管理服务覆盖客户数量同比提升 10%。

（三）加强健康管理服务统筹管理的落地执行。各子公司要强化《规定》执行情况的监督指导，推动《规定》在本公司的落地执行，并进行定期总结回顾。2024 年起，各子公司要于每年 11 月底前回溯本年度健康管理服务统筹管理落地执行情况、健康管理服务在保险客户中覆盖率提升情况、实施过程中存在的问题、优化改进健康管理服务意见建议及下一年度落地实施计划安排，形成专题报告报送集团公司保险部。对于无法执行《规定》的相关采购事项，需事先报集团审批同意，对于未执行《规定》且未事先报批的采购事项，集团将进行通报并责成相关机构限期整改。

（四）做好培训的统筹安排。人保财险、人保寿险等子公司总部各业务线、各渠道部门作为健康管理服务需求部门，要加大与人保健康沟通协调与对接力度，积极协助人保健康做好健康管理服务内容和集团统筹健康管理服务的宣传推广，共同

制定面向员工、销售伙伴及面向客户的健康管理服务年度培训计划，并指导各级机构配合人保健康开展健康管理服务相关的专题培训，确保 2024 年度所在条线或渠道的各级机构干部员工和营销伙伴至少接受一次健康管理服务培训，实现培训全覆盖。

二、进一步优化并提升健康管理服务能力

人保健康要根据《规定》出台以来对接集团各子公司健康管理服务需求、推进服务实施的具体情况，以及集团内各子公司提出的健康管理服务改进建议，并和集团大健康大养老生态建设方案紧密结合起来，着力强化医疗健康服务资源整合，优化健康管理服务标准与服务流程，提升健康管理服务能力。下一步优化的方向包括但不限于以下几个方面：

（一）优化升级集团统一健康管理平台功能。要根据各级机构实际业务需求，升级改造集团统一健康管理平台功能，2024 年 3 月底前完成《集团统一健康管理平台使用手册》编纂，并在后续季度向各级机构进行系统培训（具体培训时间由各子公司协调安排，人保健康第一时间做好响应）。要定期征集各级机构平台使用的有关问题，形成《集团统一健康管理平台常见问题手册》，及时提供给各级机构，并持续做好手册更新。要配备 2 名专职平台运营人员，处理平台各类问题，支持业务发展需要。要优化平台服务数据分析统计功能，支持按客户归属地统计服务使用数据。要联合人保科技公司，提升平台技术开发响应速

度，按照各子公司需求及时完成功能上线。2024 年底前，要实现全流程的服务项目查询、供应商目录查询、服务受理、服务实施、服务查询、服务评价、系统对账、人保健康业务联络人信息查询等相关功能，并向各级机构提供系统输出与支持。

（二）健全标准化健康管理服务体系。要完善健康管理服务标准，针对不同健康管理服务采购项目的合同要求，提供每一项健康管理服务的服务内容、服务标准、服务流程、服务话术等到相应需求机构。要在 2024 年 6 月底前对所有健康管家及第三方服务商开展一次培训宣导，培训覆盖率达 100%。要加强供应商管理，针对健康管家及供应商服务标准和话术进行定期抽检，2024 年抽检数量占比达所有开展服务的健康管家及供应商数量的 30%以上，并在 2024 年底前形成专项抽检报告反馈给各子公司总部。每季度要向各级机构提供健康管理服务使用情况报告，围绕客户和员工反馈意见不断优化服务流程，提高服务品质，不断提高客户满意度水平。

（三）创新“保险+服务”产品开发并做好销售支持。要结合保险营销场景需要，做好产品开发支持，2024 年重点围绕医疗健康行业前沿技术、医疗机构服务新技术、创新药品与医疗器械服务等，新开发针对性的健康管理服务产品，形成健康管理服务的拳头产品和特色品牌。要关注与保险保障产品进行融合，有力推进主业发展，取得可量化的务实成效。

（四）健全体检和齿科的服务网络。重点要巩固和优化提升体检、齿科门店在地市级机构的覆盖和合作药房在全国的布局，持续保持地市级机构体检、齿科的服务网络 100%覆盖目标，确保人保财险、人保寿险有机构分布的地市有 1 家及以上的体检、齿科的服务网络。要加强与知名的全国连锁体检、齿科等供应商的系统对接，推进实现在线预约等便捷服务功能。

（五）强化统计支持提高服务覆盖。要做好客户服务数据的统计支持，定期按照服务客户的地域分布统计健康管理服务覆盖率，积极推进健康管理服务在各省（区市）的全覆盖。人保健康要按照《规定》的要求加强健康管理服务的推进实施，其他子公司做好工作联动，共同做好健康管理服务集中管理与资源协同，共同服务集团客户需要，2024 年底前要实现健康管理服务在全国所有省（区市）覆盖，且覆盖人群超过 3.5%。

三、进一步加强工作联动，满足员工及客户多样化的健康管理服务需求

各子公司要根据分支机构的实际需求，坚持客户导向，强化工作联动，优化内部管理流程，做好典型案例挖掘与宣传，满足员工及客户多样化的健康管理服务需求。下一步优化方向包括但不限于以下几个方面：

（一）共同打造基石服务项目提高服务时效。人保健康要与人保财险、人保寿险等子公司共同研究服务场景与客户的健

健康管理服务需要，将就医服务作为基石服务项目予以努力打造，提高客户满意度与服务认可度，形成具有人保特色的健康管理服务项目。要多措并举优化就医服务流程，共同提升就医服务时效，力争 2024 年将就医服务平均时效缩短 1 个工作日。人保财险、人保寿险要围绕打造基石服务项目、提升就医服务时效，建立动态费用支付机制，形成相互配合、双方受益的工作联动机制。

（二）加大工作拜访强化服务支持。人保健康要主动加强与各级机构的拜访沟通，主动推荐符合员工及客户需求的健康管理服务产品。人保健康总公司要开展面向人保财险、人保寿险等子公司总部的各业务条线、渠道的业务培训，2024 年 6 月底前每个业务条线、渠道至少开展一次业务培训，实现培训在各业务条线、渠道的全覆盖；人保健康各省级分公司要面向人保财险、人保寿险各省级分公司至少开展一次业务培训，努力协助保险主业公司各级机构构建营销场景与服务场景，提高服务品质。各级机构要大力支持人保健康入场开展健康管理服务培训，共同达成培训在各业务条线、渠道的全覆盖目标。

（三）共同做好典型服务案例宣传推广。人保健康要定期搜集整理各类优秀健康管理服务典型服务案例，提炼好的经验与模式，及时提供给集团各子公司学习参考。每季度提供的典型服务案例不少于一个。人保财险、人保寿险等子公司要通过

OA平台、微信公众号、业务培训等各类场景，做好典型案例的宣传推广，提高人保集团整体服务健康中国战略实施的社会影响力。

（四）共同推动提升外部供应商采购时效。各子公司总部要做好分支机构采购健康管理服务立项、审批、采购、合同签署等环节的指导与支持，规范各环节的审批流程。人保健康要根据各级机构的需求，提前做好尚未纳入资源体系的健康管理服务的沟通与前期准备，并加强与集团集采中心的沟通汇报，推动改善提升外部供应商服务采购项目实施效率。

集团公司健康管理服务归口管理部门保险部要于每年第四季度组织召开一次专题会议，收集各子公司对改进优化集团健康管理服务资源整合与统筹管理、提升集团健康管理服务水平的具体业务需求与意见建议，进行专题研讨交流，强化追踪督导，持续提升集团健康管理服务资源整合与统筹管理的能力和水平。

联系人：李逍迪

电 话：010-69009290

邮 箱：lixiaodi01@picc.com.cn

中国人民保险集团办公室

2023 第 12 号 27 日

23311400-2024-01-31-09:29:07 23311400-2024-01-31-09:29:07 23311400-2024-01-31-09:29:07

23311400-2024-01-31-09:29:07 23311400-2024-01-31-09:29:07 23311400-2024-01-31-09:29:07

抄报：集团领导。

中国人民保险集团股份有限公司办公室

2023 年 12 月 27 日印发

