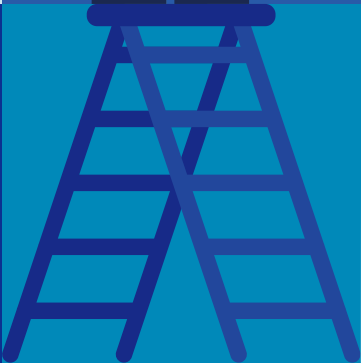
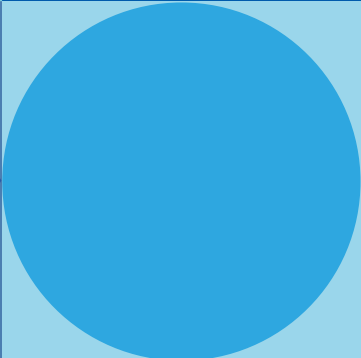
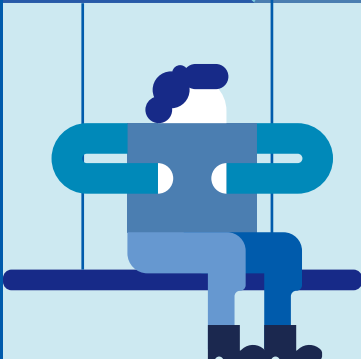
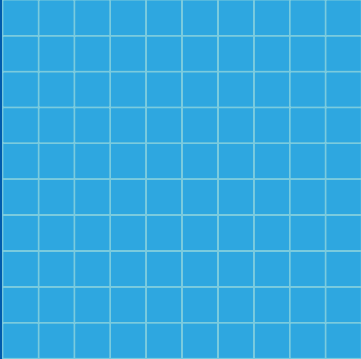


水滴

WATERDROP INC.

2020·2021 水滴公司 环境、社会及治理报告





关于本报告

时间范围

本报告时间跨度为 2020 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日，为提高报告完整性，部分数据超出上述范围。

组织范围

本报告内容覆盖水滴公司及下属产业，为便于表达，报告采用 "水滴公司"、"水滴"、"公司" 等代指本公司。

报告发布周期

本报告是公司连续发布的第二份环境、社会与治理报告，上次报告发布时间为 2020 年 3 月，报告每年将与公司年报同期发布。

参考标准

- 联合国可持续发展目标 (SDGs)
- 联合国全球契约 (United Nations Global Compact) "十项原则"
- 香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》
- 全球报告倡议组织 (GRI) 《可持续发展报告编写标准》
- 《中国企业社会责任报告编写指南 (CASS-CSR 4.0)》

报告可靠性保证

公司保证本报告内容不存在任何虚假记载和误导性陈述。

报告获取方式

您可登录公司官方网站 www.waterdrop-inc.com/ 下载电子版报告，并获取企业社会责任的更多信息。

目录 CONTENTS

创始人寄语	01
关于水滴公司	03
ESG 治理	07
助力联合国可持续发展目标实现	09

15

卓越治理，合规稳定经营

合规与稳健经营	17
风险管理与控制	19
诚信经营	20
信息安全保障	21
党建引领	21
投资者关系	23

45

暖心职场，携手员工成长

员工权益保护	47
员工职业健康	48
员工成长与发展	49
员工关爱	51

53

绿色发展，共创美好家园

环境管理理念	55
应对气候变化	55
资源利用	56
绿色办公	56

25

科技驱动，加强健康保障

研发与创新	27
产品价值	29
客户服务	35

39

共融共建，赋能价值链可持续发展

供应链管理	41
促进行业健康发展	43

57

润泽社会，助力共同富裕

社会责任和水滴公益	59
抗疫行动	60
应急救灾	60
扶危救困	61
乡村振兴	62

2020-2021 重要荣誉与奖项	63
关键绩效表	65
鉴证报告	66
指标索引	70

创始人寄语



我在很多场合都讲到过创立水滴的初心，这个初心来源于我亲眼见证身边的朋友、同事以及和他们一样的普通人，在经历过一场大病后如何快速地消耗掉了家庭的全部积蓄，在病痛和资金双重压力下应对生活的挑战。在当代社会，医疗保险和社会救助对一个普通家庭的价值和作用可见一斑。于是，我们怀揣着“用互联网科技助推广大人民群众有保可医，保障亿万家庭”的公司使命，一直坚持着普惠大众的初衷，用科技的力量，为广大群众建立个人健康保障体系。

水滴经历五年高速发展，各项业务取得突破性增长。2021年5月7日，水滴公司成功登陆纽约证券交易所，开启新征程。2021年，水滴保产生的首年保费达到人民币163.63亿元，同比增长13.4%；截至2021年底，累计约3.94亿用户，通过水滴筹向近240万名大病患者捐赠累计超过人民币484亿元。此外，我们积极布局水滴的健康服务业务板块，通过水滴好药付和水滴健康搭建医疗创新支付平台和全民医疗服务平台。在不断服务合作伙伴，服务用户的过程中，水滴公司建立起来最宝贵的资产——公众信任。这些是水滴公司高速发展的关键。

为了更好地推动行业升级与发展，在2020年下半年，水滴宣布发力保险科技新基建。我们将继续探索AI、大数据等科技在业务中的应用，围绕用户需求加速探索可以和健康险相结合的医疗、健康服务，推动健康产业的升级与进化。“决定人类命运方向的不是科技本身，而是科技所承载的人性温度”，水滴公司坚持科技向善，在开展业务的过程中将始终坚守底线。

选择解决一个社会问题，远比简单的获得商业成功困难得多。作为保险和健康服务科技平台，为切实预防困难大病患者因病致贫、返贫的风险，水滴公司依托水滴筹、水滴保、水滴公益等板块，作为多层次医疗保障体系的“补充层”参与建设多层次医疗保障体系。2021年3月，浙江省缙云县医疗保障局联合水滴公司推出“缙情帮”医保防贫项目，共同打造多层次医保防贫体系。截至2021年12月，项目帮助降低困难人员自付费用1,400余万元，人均降低5,000余元，整体比例降低12%左右。

作为公司承担社会责任的重要内容，水滴公益平台从2018年起持续通过科技提升慈善公益基础设施和慈善资金的使用效率，为慈善公益组织提供全方位的支持，覆盖抗疫行动、扶危救困、应急救灾、乡村振兴等多个议题。截至2021年12月31日，水滴公益已累计筹得人民币11.7亿元，与93家公募基金会建立合作。此外，水滴公司承诺将水滴筹个人大病求助专管银行账户中产生的利息分批全部用于公益捐赠及患者救助。

气候变化是当今世界普遍聚焦的重要议题。作为一家非生产型企业，水滴公司高度重视运营过程中的环境影响以及带动上下游合作伙伴助力“双碳战略”的实现。公司引入国际标准化的能源管理体系和环境管理体系，全面规范环境管理与能源管理，并持续在公司内部推广绿色环保理念。2021年水滴公司耗电量625,404.8千瓦时，较2020年度下降79,915.2千瓦时。此外，我们通过不同业务领域数字化、线上化、智能化系统能力输出，带动上下游合作伙伴们提升零碳意识并采取行动。

水滴公司是一家使命和价值驱动的公司。水滴将员工视为共同奋斗的伙伴，重视员工平等和多元化发展。我希望团队中的每个人都具备同样的使命感、同样的社会责任感，主动去解决社会问题。我们一起秉持着负责任、可持续的价值观，将环境、社会与治理全面融入公司发展的血液，通过对社会问题的深入关切和分析，以科技的力量，共同为构建更美好的社会而不懈努力。

既往不恋，纵情向前。希望在未来的10年，通过水滴的不懈努力，更多的普通人能够在健康的时候有一份属于自己的健康保险，面对大病时能有所依靠，希望大家每次提起水滴时，想到的便是健康。

水滴公司创始人兼 CEO

沈鹏

关于水滴公司

ABOUT US

水滴公司是中国领先的保险+健康服务科技平台，创建于2016年4月，以“用互联网科技助推广大人民群众有保可医，保障亿万家庭”为使命，致力于为用户提供健康保障解决方案。水滴公司于2021年5月7日，正式登陆纽约证券交易所，股票代码“WDH”。

在保险保障端，水滴公司通过水滴保和水滴筹两大业务为用户提供高效的医疗资金解决方案，首创“大病筹款+人身保险”的健康保障模式，提升了救急、救难的救助效率，在医保之外形成了多条医疗资金供给的有效补充渠道，成功地满足了覆盖整个社会阶层范围的多元化用户群的需求，建立了闭环医疗支付生态系统。

在健康服务端，水滴公司推出水滴好药付、水滴健康、翼帆招募等业务，积极探索和加强与医院、医药公司等医疗服务伙伴的合作，连接各种医疗支付方式，着力于为广大用户提供更广泛的医疗服务选择，包括线上购药、在线问诊和其他健康医疗服务。

32.06 亿元
2021 年水滴公司净收入
↑ **5.9%**
同比增长

163.63 亿元
2021 年首年保费
↑ **13.4%**
同比增长

3.79 亿元
2021 年公司研发投入
↑ **55.2%**
同比增长

业务布局与关键绩效

水滴公司利用移动互联网技术，为用户提供全生命周期的保险及健康服务，帮助广大群众建立个人健康保障体系。自2016年4月成立以来，公司坚持普惠大众的初衷，致力于成为一家可持续发展的社会企业。

水滴为社会提供创新的个人医疗支付解决方案



保险保障业务板块

● 水滴保

水滴保是水滴公司 2017 年 5 月推出的互联网保险经纪平台，运营主体为水滴保险经纪有限公司，是中国银保监会批复的全国性保险经纪公司，致力于用科技助推普惠保险，提供更多高性价比的产品和极致的服务体验。

截至 2021 年 12 月，水滴保累计服务保险用户数超过 1.1 亿，已经发展成为国内领先的保险科技平台。水滴保的首年保费中 90% 以上来自于独家定制的保险产品，重疾险贡献的首年保费同比增长了 52.3%，产品结构持续优化。

目前，水滴保已与国内 80 多家保险公司达成合作，推出 364 种高性价比保险产品，覆盖医疗、重疾、意外、寿险、年金等人身健康险各类险种，为成人、少儿、老人以及慢病人群提供全方位的保障和服务。

2021 年，水滴保已实现线上申请理赔率 100%，平均理赔时效缩短至 15.7 小时，最快理赔时效为 8 秒，简单小额理赔案件能够实现 24 小时内结案。

健康服务业务板块

● 水滴好药付

好药付是水滴公司旗下重点打造的医疗创新支付平台，依托全国新特药药房，通过药品福利、疗效保险、医药金融等支付工具，在新特药、慢性病药、罕见病药几大板块，为患者提供长期价值。

● 翼帆招募

翼帆招募是水滴公司临床试验患者招募平台，助力患者打通新药渠道，快速精准地完成临床试验项目匹配，获得前沿创新疗法的治疗机会，并减轻患者医疗支出方面的经济压力。对药企而言，能够为新药研发提速增效，降低试验成本，提升临床试验项目质量，进一步加快新药审批和上市流程。

社会责任板块

● 水滴公益

水滴公益是水滴公司 2018 年 7 月正式上线的互联网募捐信息平台，并于 2018 年 5 月正式获批成为民政部指定慈善组织互联网募捐信息平台，旨在通过科技提升慈善公益基础设施和慈善资金的使用效率，为慈善公益组织提供全方位的支持。

截止 2021 年 12 月，水滴公益联合全国各地超过 93 家公募基金会，整合公益组织、爱心企业、媒体、爱心人士等各类社会资源，围绕大病救助、儿童营养、扶贫救灾、自然环保和特殊人群等领域，开展了一系列公益活动，上线 1.37 万个公益项目，累计筹款 11.7 亿元。

● 水滴筹

水滴筹是国内领先的个人大病求助互联网服务平台于 2016 年 7 月正式上线，通过移动互联网技术将民间“互助互济”的线下行为迁移到社交网络上，并通过亲友分享、移动支付等方式帮助陷入困境的大病患者及家庭更便捷地发布、传播求助信息，让赠与人也可以更方便地进行帮扶。

截至 2021 年 12 月底，约 3.94 亿爱心人士支持了平台上的大病救助项目，他们帮助支持了近 240 万名经济困难的大病患者筹得超过 484 亿元的医疗救助款。

水滴筹首创国内互联网个人大病筹款“边筹边取”服务，患者在筹款期内，可根据治疗需求，随时申请提现，提现材料审核通过后，最快 3 秒打款，真正帮助大病患者救急，引领行业发展。

● 水滴健康

水滴健康是水滴公司推出的集保险保障、就医服务与健康管理等为一体的全民健康管理平台。水滴健康为用户提供线上问诊、覆盖全国 600 家门店的健康体检服务以及在线投保、在线理赔等保险类服务。

企业文化



愿景

联合合作伙伴打造中国版联合健康集团，让水滴用户用更低的费用享受更好的诊疗

使命

用互联网科技助推广大人民群众有保可医，保障亿万家庭

价值观

• 用户第一

用户需求是公司所有策略、行动的最重要的出发点，帮用户解决问题，借此创造价值，公司才有存在的理由。

• 拥抱变化

拥抱变化是我们这个行业所必须的，一切机会来自于变化，唯一不变的是变化。

• 协同增效

我们的业务复杂多样，流程环节多，只有各部门及各业务线，线上线下各团队，包括业务上的合作伙伴，一起高效合作才能服务好我们的用户。

• 正直诚信

诚信经营是公司持续发展的根本。在原则问题面前，我们宁愿牺牲短期利益，来换取长期的成功。

• 始终创业

我们所处的行业发展快速，竞争激烈，这要求我们始终保持创业的心态，以务实创新的态度构建竞争壁垒，以追求极致的精神来适应环境生存。

ESG 治理

ESG 理念

自创立以来，水滴公司重视社会价值、公司治理和环境保护相关重要议题，始终为客户、员工和股东持续创造价值，并携手产业链上下游伙伴共同发展。水滴公司致力于打造可持续发展的商业模式，通过对环境、社会问题的深入关切和分析，以科技和数字的力量，承担平台社会责任，为全体员工和志同道合的伙伴搭建广阔的发展天地，共同为更美好的社会而不懈努力。

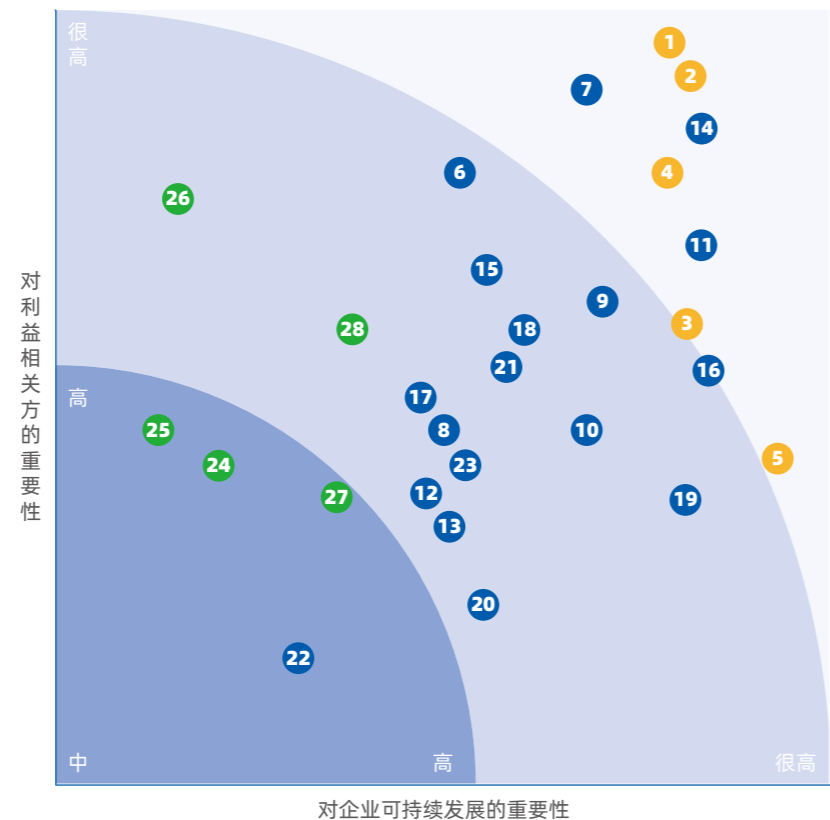
加入联合国全球契约组织

联合国全球契约组织（UNGC）旨在推进企业可持续发展和社会责任，致力于为全人类实现更美好、更可持续的未来而绘制蓝图。水滴公司目前已成为 UNGC 的缔约方，作为 UNGC 成员之一，水滴公司持续为推进各项可持续发展目标实现而不断努力。

实质性议题分析

为提升报告的实质性，了解不同可持续发展议题对利益相关方和公司发展的重要性，水滴公司通过识别利益相关方、搜集整理利益相关方关注的议题、开展可持续发展背景分析等程序筛选实质性议题，根据公司对环境、社会、治理的影响程度和利益相关方的关注程度对可持续发展议题进行重要性排序，并进行针对性披露。这一分析同时也为未来加强企业可持续发展管理提供了有力的参考。

环境	治理	社会
24 环保理念	1 合规与风控	6 研发、技术创新
25 温室气体排放	2 诚信经营	7 客户服务
26 绿色倡导	3 反腐败	8 客户健康与安全
27 绿色办公	4 信息安全与数字伦理	9 客户满意度
28 应对气候变化	5 投资者权益保护	10 产品价值
		11 负责任营销
		12 行业信息化发展
		13 普惠医疗服务
		14 健康机会
		15 价值链共赢
		16 员工基本权益
		17 平等、多元化
		18 职业健康与安全
		19 员工成长与发展
		20 员工关爱
		21 社会公益
		22 志愿者活动
		23 公共卫生事件应对



利益相关方沟通

水滴公司在经营发展过程中积极地与利益相关方建立有效的沟通机制，切实履行可持续发展理念，主动倾听利益相关方的诉求，及时在官方网站、官方微信平台及主流媒体网站披露治理、环境和社会相关的工作信息和活动资讯，参与行业论坛及会议，学习领先企业优秀实践经验，传播企业理念及履责动态，增进利益相关方对公司的理解和支持。

利益相关方	关注议题	水滴公司回应方式
 客户 / 消费者	<ul style="list-style-type: none"> • 保险 & 健康产品 / 服务质量与安全 • 提供公共健康意识 / 健康科普 • 用户满意度 • 客户隐私保护 • 负责任的营销 	<ul style="list-style-type: none"> • 提高产品与服务质量 • 优化客户关系管理 • 持续的线上线下沟通 • 提供良好的售后服务 • 平台工具支持和资源共享 • 保障数据安全
 员工	<ul style="list-style-type: none"> • 合法权益保障 • 民主管理 • 良好的办公环境 • 职业健康与安全 • 个人成长与职业发展 	<ul style="list-style-type: none"> • 合法用工 • 提供有竞争力的薪酬 • 建立安全、绿色的工作环境 • 开展教育培训 • 搭建职业发展通道 • 开展多样化的员工活动
 股东	<ul style="list-style-type: none"> • 依法享有各项权益 • 持续创造价值 • 完善的风险管理 	<ul style="list-style-type: none"> • 股东大会及信息披露 • 保障股东权益 • 深化改革与创新 • 规范公司管理
 价值链伙伴	<ul style="list-style-type: none"> • 推动行业发展 • 推动健康 & 保险行业科技提升和数字化发展 • 供应链管理 • 行业人才培养 	<ul style="list-style-type: none"> • 参与行业交流与分享 • 积极开展行业人才培养 • 责任采购 • 推动合作方数字化转型
 政府	<ul style="list-style-type: none"> • 守法合规 • 依法纳税 • 促进就业 • 发挥行业带动作用 • 数据安全 	<ul style="list-style-type: none"> • 遵纪守法经营 • 主动纳税 • 提供大量就业岗位 • 拉动地方相关产业发展 • 保障信息安全
 市场	<ul style="list-style-type: none"> • 公平竞争 • 诚实守信 	<ul style="list-style-type: none"> • 构建安全、稳定的商业环境 • 实现公平公正、长期合作
 环境	<ul style="list-style-type: none"> • 减少环境污染 • 绿色运营 • 应对气候变化 	<ul style="list-style-type: none"> • 能源管理与减少碳排放 • 废弃物管理 • 践行企业绿色运营 • 倡导绿色文化
 社会	<ul style="list-style-type: none"> • 保障全民健康 • 促进社区发展 • 减少不平等，推动共同富裕 • 扶危救困 	<ul style="list-style-type: none"> • 不断探索以解决社会问题为出发点的商业模式 • 设立互联网公开募捐信息平台 • 持续开展各类公益项目 • 开展志愿服务

01

助力联合国可持续发展专题

联合国可持续发展目标（SDGs）的全面实现是全人类共同努力的目标。2016年9月，中国在G20峰会中向世界承诺，中国要全面落实联合国2030年可持续发展议程，促进包容性发展，随后中国政府推出《中国落实2030年可持续发展议程国别方案》。水滴坚守“用互联网科技助推广大人民群众有保可医，保障亿万家庭”的公司使命，积极发挥企业优势和数字化服务能力，为积极落实和推进可持续发展各项目标的实现而努力。

参与多层次医疗保障

降低困难大病患者因病致贫、返贫风险



2020年3月，中共中央国务院发布《关于深化医疗保障制度改革的意见》，提出“到2030年，全面建成以基本医疗保险为主体，医疗救助为托底，补充医疗保险、商业健康保险、慈善捐赠、医疗互助共同发展的医疗保障制度体系”。2021年10月，国务院办公厅发布《关于健全重特大疾病医疗保险和救助制度的意见》，提出“鼓励慈善组织和其他社会组织设立大病救助项目，发挥补充救助作用，促进互联网公开募捐信息平台发展和平台间慈善资源共享，规范互联网个人大病求助平台信息发布，推行阳光救助”。

为积极响应政策，切实预防困难大病患者因病致贫、返贫的风险，水滴公司依托水滴筹、水滴公益，作为多层次医疗保障体系的“补充层”参与建设多层次医疗保障体系。水滴首先通过建立多层次大病救助一站式救助系统，衔接医保、民政、慈善组织、水滴公司等各部门政策与服务，各部门通过系统发现、援助患者并反馈援助结果；其次，水滴搭建一站式线下救助服务体系，水滴公司向医院、社区派驻筹款服务人员，面对面帮助患者发起个人大病求助、对接公益救助资源，提升患者就医体验；此外，除基本医保、大病保险、医疗救助、临时救助、慈善救助外，水滴公司依托水滴筹个人大病筹款、水滴公益公开募捐筹款。

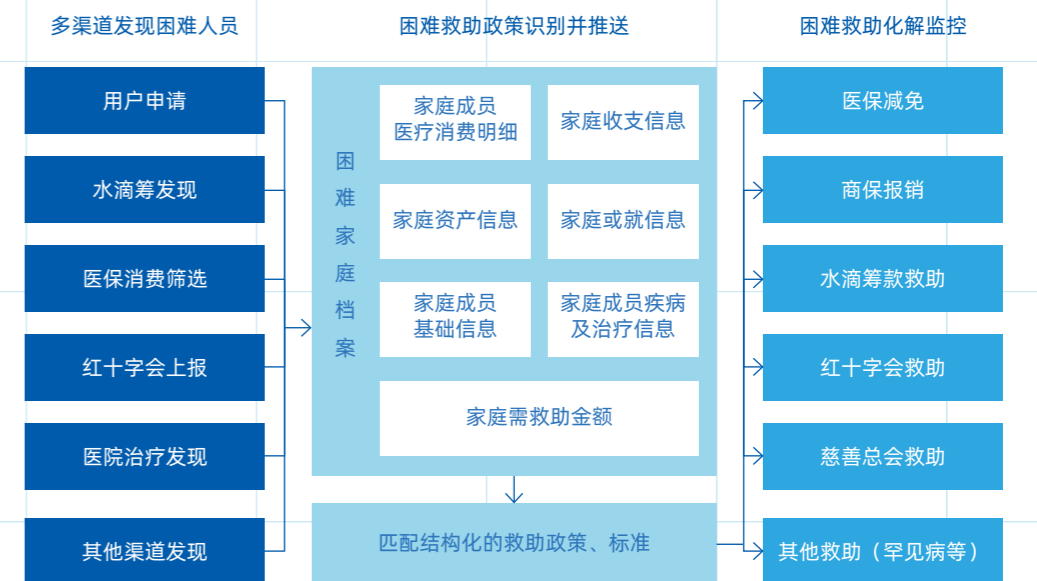


水滴 - 缙云县医保局 " 缙情帮 " 医保防贫项目

2021年3月，水滴公司与浙江省缙云县医保局合作推出医保防贫项目——“缙情帮”，撬动民政、医保、残联、红十字会等部门救助政策，通过多部门报送、救助信息双向打通、开通水滴筹绿色通道与水滴公益上线公开募捐项目等主要措施助力缙云多层次医疗保障落地，联合多部门参与，做到“不重复救助”下的“应救尽救”，提升救助资金使用的效率，为大病救助提速增效。

“缙情帮”医保防贫系统于2021年7月上线，目前已对15,000余困难人员进行标识和过程管理。按运行测算，2021年困难人员自付医疗费用降低1,400余万元，人均降低5,000余元，降低12%左右。自动排查2,900余相对困难人员。截止2021年12月底，水滴筹+水滴公益缙云专项公益基金共计救助193人次，金额466余万元。预计年度支出型因病致贫困难人员较去年降低77%。此外，项目完成在缙云县7家医院实施院内大病救助站的落地挂牌，并在院内放置了展架。线下筹款专员入驻医院面对面服务患者。

2021年12月，“缙情帮医保防贫”应用获浙江省发展改革委员会数字社会第二批最佳应用名单的第七名。



案例：多层保障，“缙情帮”帮助再生障碍性贫血儿童解决难题

2021年，缙云县夏女士的孩子患再生障碍性贫血，经医保系统筛查标记、核查人员入户调查，确认该患儿属于支出型因病相对困难人员，患儿治疗总费用540,000元。

通过“缙情帮”医保防贫项目多层次救助，患儿家庭获得基本医疗保险和浙丽保报销270,000元、水滴筹个人筹款87,000元、民政临时救助2,400元、因病致贫救助20,000元、慈善总会救助35,000元；在救助系统上线后，患者家庭被纳入低保低边标准，后续“缙情帮”防贫基金救助73,000元，因病致贫救助额外补助20,600余元。在多方协同努力下，最终患儿家庭的自付费用化解至50,000元，符合该地自付费用标准内。



以“普惠保障”为目标

探索城市惠民保障模式“新标杆”



相比于传统的商业健康保险，城市定制型商业医疗保险（“惠民保”）降低投保门槛，扩展覆盖人群架构，取消年龄限制和职业限制且投保价格低廉。同时，作为补充医疗保障体系，惠民保提高传统医疗保障水平，扩大医保目录内责任，拓展医保目录外的特定高额药品责任，提高保险金额，有效减轻个人医疗负担。根据水滴保险研究院发布的《县域健康保障分析报告》，惠民保产品对保险市场有很大的教育意义，半数以上惠民保投保用户是首次购买商业保险，这一比例在县域居民中则达到 64.8%。

《关于深化医疗保障制度改革的意见》提出“2030 年，构建多层次医疗保障制度体系；促进各类医疗保障互补衔接，提高重特大疾病和多元医疗需求保障水平，在医保治理创新中，规范和加强与商业保险机构、社会组织的合作”。为解决大众看病难、看病贵的问题，以及传统医疗保障个人负担重，医疗资源配置不平衡等痛点，水滴依托科技沉淀和中介全牌照的业务资质，通过技术层面的支持，在产品的设计、平台搭建、营销推广、药品福利管理、患者服务等方面为各地惠民保项目提供支持及赋能。

2021 年，水滴作为惠民保项目运营平台深入参与了“北京、淄博、德州”多地惠民保项目，输出“保险科技力量”和“互联网运营能力”，搭建支持多元渠道的线上参保入口和支付系统，并将个人用户的医保电子凭证进行识别和绑定，支持通过医保个人账户余额投保，拓宽了用户的投保支付途径。

2021 年 9 月，水滴公司运营上线“淄博齐惠保”，在基础惠民保运营方案的基础上，根据淄博医保局实际需求，在惠民保框架外建立罕见病多层次保障整体方案，在基本医保、大病保险、商业保险及齐惠保、医疗救助的基础上，通过“水滴筹+慈善救助基金会+慈善赠药”的模式对淄博罕见病群体进行“再救助”，进一步推动淄博罕见病多层次保障体系建设。

这一模式，充分调动了多方力量，让更多主体参与到惠民中来，也让需要保障的家庭，不只有一种求助途径，对惠民保障提供更大的帮助。目前，淄博齐惠保的案例正在形成新的标杆，不断向更多城市复制。截至 2021 年 12 月 6 日 24 时投保通道关闭时，“淄博齐惠保 2021”参保人数超过 158 万，参保率高达 37.4%，创下山东省纪录，位列全省第一，在全国惠民保项目中也位居前列。

2022 年 1 月，水滴作为运营平台的“南昌惠民保”正式上线，面向南昌全市基本医保参保人开放，上线仅 2 个工作日，登记参保人数已经突破 10 万人。水滴正在用领先的互联网科技惠民助民，2020 年以来，水滴公司深度参与了北京普惠健康保、重庆渝快保、南昌惠民保、昆明春城保、淄博齐惠保、德州惠民保、泰安市民保、常州惠民保、亳惠保、沈阳惠 e 保等多城市的惠民保项目，城市范围覆盖了特大城市和中小城市，所参与项目累计参保用户超过 1200 万人。在由新浪财经发起的“2022 年全国惠民保评选”活动中，经过网络投票、三方复审、专家评审及最终评审环节后，“淄博齐惠保”与北京普惠健康保、上海沪惠保等共同入选“全国惠民保评选获奖名单”，并荣获“年度创新惠民保产品”奖项。

水滴对淄博罕见病患者的多层次医疗保障解决方案

指定药房购买指定罕见病药品，40% 报销，10 万封顶

水滴筹为罕见病患者提供 1V1 绿色服务通道

水滴公益联合慈善组织设立 100 万慈善救助基金

水滴联合药企、保司设立罕见病专项基金

未纳入罕见病保障目录的 2 类药品适应症患者，水滴筹提供筹款绿色服务通道

水滴对淄博罕见病患者多层次医疗保障解决方案

以科技创新为驱动

促进大健康产业的发展



2020 年 8 月，水滴公司发力搭建保险科技新基建，基于创立以来对大健康产业的理解，逐步形成了 "AI+Blockchain+Data=Construction" 的 "ABDC" 科技战略，通过技术赋能大健康产业，从而实现线上化、流程化、数据化和智能化。

在保险产业链中，往往存在用户理赔难、理赔慢的痛点。作为衡量用户保险 "获得感" 最为重要的指标之一，水滴公司近年来持续聚焦大数据、人工智能等技术在理赔环节中的应用，建设并规模化应用智能理赔系统，极大提升了用户理赔体验，降低平台运营成本。

从用户在线提交理赔申请开始，智能理赔系统就开始介入辅助用户进行理赔。用户可以通过线上 APP、小程序等渠道按照提示上传或补充资料，极大简化了操作难度，避免了传统理赔方式多次邮寄单据的流程。

系统的智能录入技术基于 OCR 和 NLP 技术进行数据自动采集，识别用户上传提交的医疗票据、费用清单等几十种理赔材料。系统目前支持全国 90% 以上地市的公立医院单据，同时通过水滴积累的海量医学词典和医保知识库以及严密的勾稽规则进行数据智能校准以及自动控费，控制赔付成本的同时提升了 50% 的录入效率。

在理赔环节，自主研发并已申报国家发明专利的 "智能理算" 技术系统，可以获得业务数据处理请求以及 OCR 识别的文本信息，并识别其中用户信息及相应核算业务的明细数据；同时，可以根据用户信息与历史数据，智能辅助判断其是否可以理赔。通过智能理算，根据用户病历信息、医疗数据进行模型打分，输出水滴健康分，来完成自动赔付、自动拒赔、返回人工审核等步骤。自 2020 年 11 月起，水滴保已实现理算环节系统审核提升至秒级，高效赋能险企。

在风险管理方面，水滴目前通过核身鉴权能力可以判断理赔请求是否为用户本人操作；并通过对用户画像、风险数据、疾病数据等进行策略匹配，通过模型对用户进行综合分析并评级，从而甄别欺诈风险。精准锁定风险案件、降低发调率，圈定调查范围，降低案件流转时长和调查成本。水滴已标记风控标签 500+，建立机器学习模型因子 50+，并自主研发 "风险控制方法、系统、存储介质及计算设备" 技术系统（已申报国家发明专利）。

智能理赔系统的介入将理赔速度从之前的按天计算，提速至按小时甚至按分钟计算，并且准确率保持在 99% 以上，线上的申请理赔率也达到了 100%。2021 年，水滴保最快理赔时效仅为 8 秒，较上年提速 38.5%，减免的理赔实物单证 261 万张。智能理赔系统也先后获得第十七届人民之选匠心技术奖等。

未来，水滴公司将继续精进科技能力，通过进一步探索科技与保险的深度融合。



科技助力，理赔速度再升级

家住山东的孙女士，不幸确诊直肠癌，在医院进行了系统化治疗。此前，她购买了一份水滴百万医疗险，出险后一直通过水滴保微信小程序在线申请理赔。最近几次理赔，孙女士注意到理赔款到账速度越来越快了。据了解，在水滴保系统升级后，孙女士 2021 年 11 月 10 日 17 点 05 分发起理赔申请并在线提交完整材料，17 点 30 分即收到结案通知短信，个人自费 8912.95 元全部获得理赔。孙女士从在线报案到理赔完成仅用时 25 分钟。截至目前，孙女士累计获赔 20 次，获赔总金额超过 14 万元。



卓越治理 合规稳定经营

水滴自成立以来一直遵守法律法规，合法合规诚信经营，不断完善企业治理。通过公司内部的制度建设、合规审查、管理整治等方式推进公司的稳健经营。

水滴公司将责任管治视为企业坚守的重要信念，构建了完善的治理架构，并基于合规运营和风险管控不断提高企业管治能力，保证公司稳定运营。

GOVERNANCE

合规与稳健经营

合规是企业长期稳健发展的必要基础，水滴关注内控合规管理，依据所在地的各项要求，制定内控合规管理建设方案，在全公司范围内进行合规内容的宣传倡导，提升全公司的合规意识，营造合规文化氛围。

水滴 2021 年依据最新出台的《互联网保险业务监管办法》《保险中介机构信息化工作监管办法》等相关政策要求，高质量完成互联网保险相关的制度建设、营销宣传、销售管理、产品管理、经营规范等方面的专项整治工作，完成业务和经营等其他问题的整改。

合规制度建设

水滴依据《中华人民共和国保险法》《保险经纪人监管规定》《保险代理人监管规定》《保险公估人监管规定》《保险中介机构信息化工作监管办法》《互联网保险业务监管办法》《关于进一步规范保险机构互联网人身保险业务有关事项的通知》《关于规范互联网保险销售行为可回溯管理的通知》《人身保险电话销售业务管理办法》等相关法律法规及时开发并更新公司内部的合规制度，保证公司经营合法合规。

合规内控管理

构筑内控合规长效机制，推动公司合规化经营、规范化发展是水滴经营过程中的首要议题。水滴积极履行合规经营，设置合规部，建立全面的合规审核组织体系。

2020-2021 年期间，水滴高度重视开展员工的合规培训。一方面根据各地行协要求，积极组织各地人员进行行协培训，坚决落实各地行协对人员合规培训的要求。同时，合规部积极针对各部门业务的不同侧重点，采取制作更具有针对性的合规课件，让参训人员能够更好的结合自身工作特点，进行个性化合规培训，不断增强员工的合规意识，提高公司整体合规化运营水平。

另外，水滴 2021 年积极响应中国银保监会《中国银保监会关于开展银行业保险业“内控管理合规年”活动的通知》，加强对重点风险领域内控合规建设，消费者权益保护与履行社会责任、合规文化建设等方面工作，牢固树立“内控优先，合规为本”的理念，打造健全合规体系，实现合规文化强覆盖。



风险管理与控制

为不辜负每一位用户的信任与期待，从成立之初，水滴就构建了严格的全流程风控系统，并且不断演化升级，用大数据打造水滴风控壁垒。同时，水滴也十分关注企业内部风险控制能力，水滴公司成立了内审监察部，秉承独立、客观、专业的原则开展工作，确保能够及时了解风险并进行控制，优化流程，保证公司约束机制的建立健全，保障公司业务高效、合理、健康开展。

水滴 AI 中台

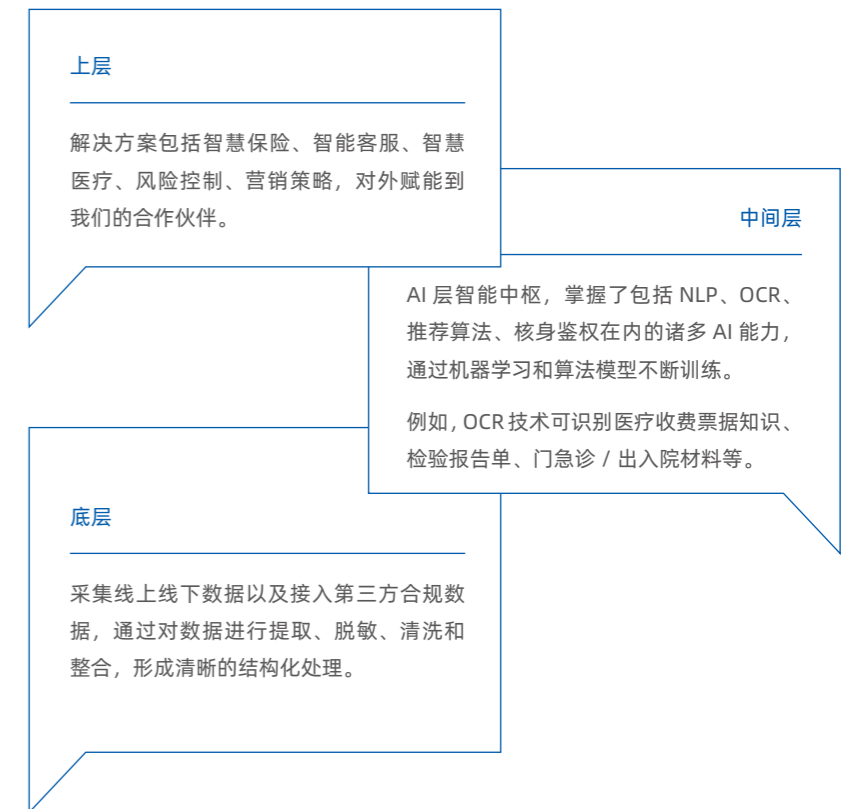
水滴 AI 中台主要分为四层——架构层、数据层、算法和应用层。

架构层中设置监控体系，对全业务场景进行风控管理。数据层在确保安全合规的前提下，将多元化业务场景下合法收集的各类数据及第三方数据，进行提取、脱敏、清洗和整合等，实现数据结构化处理。在算法层，通过机器学习和算法模型的不断训练，提高 OCR 和 NLP 的准确率、构建水滴 CONF 医疗知识图谱等 AI 能力。OCR 技术可识别全国 90% 以上地市级公立医院的医疗收费票据、检验报告单、门急诊出入院材料等，可对 100 多种材料有效性进行验证。

在水滴筹业务场景中，筹款人发起筹款案例必须经过风控审核，平台会对案例基本信息，如疾病名称、身份真实性、求助金额设定等进行审核，并与平台疾病数据库、大病花费历史数据库比对验证，不符合发起要求或筹款金额不合理的求助项目将无法通过审核。平台同时会联动多方合作伙伴及时有效地处理风险案例。包括水滴筹全国各地的线下筹款顾问团队，已经展开合作的全国千余家医院，通过实地走访、电话核实筹款案例真实性，对于筹集的大额医疗资金，也会通过对公打款、分批打款等方式确保筹集的医疗资金真正用于患者治疗。平台一旦发现求助者存在虚假、伪造等行为，会立即冻结筹款、终止项目、调查处理，对于涉嫌违法犯罪的，会联动公安严厉打击。

"水滴行者" 风控系统

2020 年底，水滴对风控体系进行全新升级，在原有自律公约、社交网络验证、大数据验证、资金专管和反诈行动等五大保障机制的基础上，通过筹款审核、征信审核等等层层把关，用包括结合线下筹款顾问团队、医院、公安机关等做了多方面的验证。通过多种方式保障用户的权益。2021 年，新的风控系统"水滴行者"正式上线。可以运用大数据分析、机器学习等技术，建立起风险管控与预警模型，将风险管理进行自动化。水滴筹通过科技手段实现风控创新，从源头上识别"老赖"，避免浪费平台审核资源。



水滴 AI 平台



诚信经营

水滴依据国内外相关法律法规，进行诚信经营，在公司内部增强贪污腐败管理治理，成立内审监察部门，对涉及舞弊进行有效查处，保证公司约束机制的建立健全，保障公司业务高效、合理、健康开展。

水滴公司严格按照《联合国反腐败公约》进行自我约束，营造勤勉廉洁和风清气正的良好环境，为公司建设提供坚强的

纪律保障。强化政治监督，保障制度执行，完善日常监督机制，进一步提高贯彻中央重大决策部署、践行国家战略行动力，推动企业治理体系和治理能力现代化。同时，为了规范投诉及举报管理工作，公司提供邮件、电话、信箱等清晰的举报渠道，鼓励员工、外部人员向内部审核部门或审核委员会反映企业或个人营运过程中的有关贪污，包括贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的不当事宜。

商业道德是企业发展的基石。水滴公司严格遵守《反垄断法》《反不正当竞争法》，根据相关的法律法规，规范自身商业行为，遵循市场发展趋势，保护市场公平竞争。严禁员工通过任何不正当手段包括盗窃、利诱、胁迫等方式获取商业秘密，以此为公司或个人谋取利益，进行不正当竞争。

信息安全保障

水滴公司高度重视信息安全和用户的隐私安全，目前已经完成水滴互保、妙医互联两个主体 ISO 27001 安全认证，配合开展其他主体 ISO 27001 及 ISO 9001 认证工作。同时，水滴公司严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国数据安全法》等国内法律法规，完成 13 个信息安全等级保护三级认证。

2021 年，水滴安全应急响应中心分别与火线、补天等平台合作开展漏洞挖掘激励活动 3 次，根据漏洞占比（基本均为越权漏洞）进一步推动研发、QA 部门加强接口鉴权、越权检测等相关工作并学习相关培训课程。并完成自研 WAF 迁移工作，91 个核心域名全部接入腾讯云 WAF 开启攻击防护，每月平均拦截攻击 16,230,822 次，同比去年拦截量提升 2.3 倍，相较于去年，由 WAF 误拦导致的故障趋于 0；同时，水滴公司积极开展安全评估，进行项目上线前的安全评估共 102 次。

管理体系方面，水滴具备完善的信息安全管理体系，对信息安全实行三级管理，下发信息手册，从安全管理机构，人员安全管理，系统建设管理，系统运维管理四个维度制定管理制度。

在员工培训方面，水滴公司开展线上线下相结合的网络安全周活动，积极开展《OWASP 信息安全培训》《水滴公司保密培训》《信息安全意识》等培训课程，并配合水滴学苑输出针对全员的安全意识培训。

2021 年，水滴公司新增《加密控制规程》《电子邮件安全规程》《SD-1-20 数据对外展示安全规范》

党建引领

水滴公司党委和各级党组织以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚决贯彻落实习近平总书记关于全面从严治党的指示批示精神，党的十九大和十九届历次全会精神，以党建引领推动业务发展，全力保障企业高质量发展。

党建工作

水滴党委坚持党建引领，在重大决策部署上紧跟党的领导、学习党的思想，持续完善党建体系，提升党委组织力。2021 年，水滴公司党委召开换届选举筹备会暨 2021 年水滴党建规划会，奠定了组织保障和系统规划。同时，水滴公司党委积极召开党员大会、民主生活会、党委委员会等党政组织建设活动，抓实政治建设，提升党建工作质量和水平。

水滴党委努力推动党建共建，不定期开展联动交流，沟通共建形式，总结经验，部署工作要求和推进措施。2021 年，水滴公司与北京市统战部、望湖社区、东湖街道、朝阳区委党等多个党委党组织合作展开共建，开展十余次党建共建活动。

案例：水滴党委专属 LOGO"水滴先锋"

2021 年 10 月 -12 月，水滴公司党委经讨论，设计党委专属"水滴先锋"品牌 LOGO 及公司"党建版有宝可一"IP 卡通形象，并计划建立"水滴先锋"评价体系用于评价党员综合素质及年度七一评优表彰。



2021 年 6 月 25 日水滴党委获东湖街道社会工作党委先进基层党组织

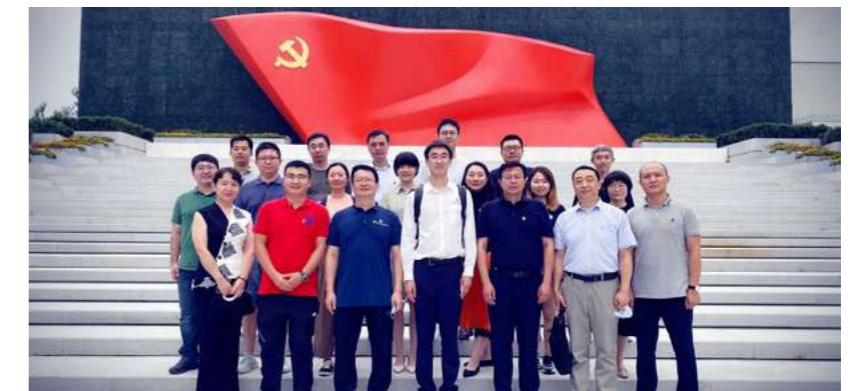
案例：水滴举办党委交流会

2021 年 9 月 8 日，水滴公司党委受邀主办东湖街道社会工作党委"两新"党组织党建交流会，探讨如何学习经验、凝聚力量、善与创新，为东湖地区建设添砖加瓦。



党史学习

为了激发党员们的奋斗精神和创新精神，增强党员意识与党性观念，保持党性修养。水滴公司积极开展党史学习活动，组织包括参观平北红色第一村纪念馆、抗美援朝纪念馆、社企联合学习党史等共 17 项活动。



2021 年 7 月 22 日，水滴公司党委书记胡尧带领党员和入党积极分子参观中国共产党历史展览馆。



2021 年 5 月 13 日，水滴公司党委喜迎党的百年华诞，开展"赏邮票、学党史"主题展览活动。

主题党日活动

水滴党委积极开展各类党建活动，为公司高质量经营与发展增添力量，2021 年共开展十余项主题党日活动。

案例：庆党百年七一主题活动

2021 年 7 月 1 日，为庆祝中国共产党成立 100 周年，水滴公司党委召开了北京总部和西安分公司的党员大会，水滴公司党委书记胡尧同志带领与会党员重温了入党誓词，回顾庄严承诺。水滴公司党委还为党员定制了政治生日贺卡，发放便利贴，提醒党员注重党性修养，践行宗旨。随后，水滴党委邀请来平均年龄超过 80 岁的老党员，饱含热情在现场歌唱，激励年轻的小水滴们奋发向上。



案例：解读中央文件，了解国家方针

2021 年 4 月 2 日，水滴公司党委邀请外部专家为核心管理层开展党课，解读中共中央的文件，了解行业的同时更了解国家的大政方针，永远跟党走，坚持党建引领作用。



案例：重走长征路，水滴核心骨干井冈山会师

为了让水滴员工更加了解中国共产党的奋斗历程，对中国人民的革命意志有更多的感受和体会，2021 年 7 月 10 至 12 日，水滴公司几十位小伙伴集结井冈山，举行以“见山见水见自己，水滴核心骨干井冈山会师”为主题的徒步活动。在两天的团队训练中，参观井冈山革命博物馆，重走井冈山长征路，学习毅行红色领导力课程，追寻中国共产党取得伟大成功的秘诀，薪火相传，让“坚定信念，艰苦奋斗”的井冈山精神永远激励团队。



投资者关系

水滴公司高度重视信息披露工作，将信息披露作为保护投资者权益的核心，严格遵守并执行信息披露相关法规，公司制定了《信息披露管理制度》，规定公司信息披露工作由董事会领导，并设有披露委员会，对公司相关信息披露以及信息披露的管理机制及其他程序的有效性进行监督，负责管理和协调公司财务和经营信息的披露事项。

水滴公司不断健全和完善信息披露事务管理制度，提高公司信息披露和内部报告的及时性、公平性、真实性、准确性、完整性及合规性，确保正确履行公司在上市地的信息披露义务，提升公司透明度，增强投资者对公司的了解和认同，保护公司、股东及其他利益相关人的合法权益，促进公司与投资者之间建立长期、稳定的关系。

为满足投资者对公司的信息需求，水滴公司设有投资者关系部门，此外，公司还设立投资者关系网站，发布公司事件、要闻和信息披露，给投资者提供订阅信息服务。公司另设投资者关系邮箱，收集机构和个人投资者的意见和建议，并在即日提供回复解答。同时，水滴公司欢迎投资者在合适的交流会场场合给予反馈意见。



科技驱动 加强健康保障

水滴始终坚信决定人类命运方向的不是科技本身而是科技所承载的人性温度。创新始终是水滴不断前进的基因与动力。通过推进技术创新，引进顶尖人才与合作资源，坚持确保产品质量安全并提供优质的客户服务。

TECHNOLOGY

研发与创新

自成立以来，水滴持续投入科技研发，对业务不断赋能，提升运营效率，支持服务的升级。2021 年，水滴研发费用达 3.79 亿元，同比增长 55.2%，研发团队规模进一步扩充，技术竞争力有所加强。水滴始终为坚持成为中国领先的保险和健康服务科技平台而不懈努力。

2020 年 8 月，水滴公司宣布打造保险科技新基建，同期，水滴开放平台 2.0 上线。水滴保险将人工智能、大数据等技术应用到业务中，形成外部输出能力，助力保险业在线化、智能化。目前公司的人工智能已应用于营销、客服、理赔等方面。智能客服、智能理赔等项目显著提高了运营效率和用户体验，服务质量检测也取得突破性进展，相对于传统的质检，新技术将效率大幅提高 60% 以上。

案例：科技创新，保障亿万家庭，水滴首届黑客马拉松圆满落幕

为了快速适应和满足市场需求，2020 年 8 月 7 日，水滴首届黑客马拉松大赛在望京科技园圆满落幕。经过紧张的 48 小时奋战，最终前端 & 筹用户增长产品组成的“金三角”队夺得头魁，支付前后端 & IT 组成的“黑眼圈”队、商分 & 前端 & 大数据组成的“短跑冠军”队荣获二等奖，理赔前后端组成的“一枝独秀”、前端 & 保增长产品组成的“肥肠拌面”、保险后端组成的“三个躺赢”队紧随其后，以上 6 支队伍共同瓜分黑马专属奖金。

沈鹏表示水滴首届黑客马拉松比赛需要结合水滴使命：用互联网科技助推广大人民群众有保可依，保障亿万家庭，在此基础上去做延伸创新，同时温馨提醒各参赛队伍注意身体。

“黑客马拉松（Hackathon）”诞生于 1999 年卡尔加里举办的一次密码学开发活动上，这是一个技术爱好者们的节日，程序员们通宵达旦地编程，按自己的方式写代码，第二天再演示讲解，享受时间限制、创意实现、试错调整等压力，最终完成项目挑战。



不断提升技术能力

基于 AI 的精细化运营

科技已经成为推动保险业转型的核心力量，在保险数字化、智能化转型中，水滴做了非常有益的尝试，并努力构建数字化核心竞争力。

水滴研发的外呼服务人员与用户的智能线索匹配项目，能够通过 AI 技术分析用户需求，并基于保险顾问（LP）的历史服务数据、擅长服务的用户类别等信息，为用户匹配最适合的 LP 服务人员。针对智能线索匹配系统，水滴持续迭代线索分配 V3.0 版本，通过引入时序信息，并通过对 LP 预置分配，使得模型跳出局部最优，最大限度地接近全局最优解，达到用户和 LP 的充分高效匹配，大幅提升用户满意度，进一步提升线索的价值和系统效率。

2021 年，经过三次算法架构的调整、四十余次模型优化、构建了数千个特征并沉淀了 7 篇专利技术后，水滴的智能线索匹配系统终于成为一个稳定、高效的线索分配体系，达到业界领先水平。相比传统的分发方式，年度化标准保费（APL）相对提升了 40%；水滴外呼服务人员与用户的 AI 匹配项目，形成了水滴在智能保险外呼销售服务系统中的核心技术优势。

机器人平台

水滴从服务用户、服务业务的角度不断增加技术投入，优化对话机器人平台，申请了 8 篇发明专利，提升了用户体验和服务人效。通过增加前置、后置处理算法，提升 ASR 即自动语音识别技术的准确率，降低环境噪声影响；通过业内数据对模型做增量预训练，使之适配水滴场景，进一步提升模型效果。为了提升销售效率，水滴还开始建设人机耦合系统，在各个场景的机器人均可以实现实时转人工，在提升用户体验的同时，也大大提升了人效。

CONF 医疗知识图谱

水滴医疗知识图谱利用 OCR 和 NLP 技术，通过从大量非结构化的医疗数据中提取出实体、关系、属性等知识图谱组成元素，结合医疗专业信息，构建水滴医疗知识图谱，实现医疗数据流半自动化处理以及知识图谱全生命周期管理，提升服务质量，为水滴科技新基建提供了科技支撑。

CONF 医疗知识图谱，目前已经覆盖了 99% 诊断库、医疗保障目录库和全国 95% 以上各类医院及鉴定机构，同时针对水滴各业务场景内经常出现的疾病和药品做了名称归一化处理，覆盖 1 万多种疾病名称，集成了数十万个实体节点数量，超过百万的实体关系数量，可以实现医疗数据流半自动化处理以及知识图谱全生命周期管理。

基于 CONF 医疗知识图谱，水滴已开发出多个应用场景：大病筹款方面，通过医疗知识图谱能够更好的完善风控体系，对筹款人治疗所需资金进行更准确的预估；在保险方面，医疗知识图谱能够提升核保系统、理赔系统的智能化程度，大幅提升准确度和运行效率；特药推荐方面，基于水滴各业务线积累的疾病诊断数据、患者病例、医疗专业数据以及合作药企数据建立水滴医疗知识图谱体系，为用户提供更具有性价比的药品。

知识产权保护

水滴公司重视知识产权管理，积极推进知识产权运营体系优化建设，支撑知识产权业务规划有序运行。通过专利能力分析评价，不断提升知识产权保护能力和科研创新能力。报告期内，水滴公司持续优化知识产权激励机制，加大专利激励力度，修订科技成果奖励标准，完善配套奖项激励机制。

2021 年，水滴公司出台《水滴公司专利管理办法 V4.0》，制度化的对专利管理、专利申请和维护、专利的实施与保护、专利的奖励等内容进行了详细的规定和指导。

产品价值

水滴筹——平台普惠大病救助

水滴筹是国内领先的个人大病求助互联网服务平台，于 2016 年 7 月正式上线，通过移动互联网技术将民间“互助互济”的线下行为迁移到社交网络上，并通过亲友分享、移动支付等方式帮助陷入困境的大病患者及家庭更便捷地发布、传播求助信息，让赠与人也可以更方便地进行帮扶。

水滴筹首创国内互联网个人大病筹款“边筹边取”服务，患者在筹款期内，可根据治疗需求，随时申请提现，提现材料审核通过后，最快 3 秒打款，真正帮助大病患者救急，引领行业发展。

透明水滴

水滴筹致力于打造透明可信的个人大病救助平台，在民政部指导下，水滴筹联合行业多家平台签署并发布了《个人大病求助互联网服务平台自律公约》，建立了行业服务规范及自律约束机制，构建了全流程风险管理制度，持续推动营造公开透明、诚实守信、健康有序的个人大病求助环境。

3.94 亿人

截至 2021 年 12 月 31 日，约 3.94 亿爱心人士支持了平台上的大病救助项目

240 万人

帮助支持了近 240 万名经济困难的大病患者

484 亿元

累计筹得超过 484 亿元的医疗救助款

No.1

2020 年 10 月，全球知名市场研究机构凯度集团（Kantar Group），发布《网络大病筹款平台行业洞察报告》，报告显示水滴筹行业领先优势明显，用户选择意愿和信任度稳居行业第一

社交网络验证

筹款依托于患者的社交网络传播，平台要求发起人充分公示患者疾病情况、家庭经济情况、医疗保障等求助信息，并提供了显著的举报、证实、评论功能，供患者社交网络中的熟人参与验证，平台会针对其反馈的信息进一步的核实。只有通过平台最终审核，并经过社交网络熟人验证之后，发起人才可以提现。

大数据验证

水滴筹基于大数据技术，结合上百万例求助项目的风险评估数据，构建大数据智能验证系统，对患者身份等信息的真实性进行交叉核验，评估项目风险。

资金专管

水滴筹为保障平台所有筹款资金的运转安全，已与第三方银行达成合作，筹款资金将直接进入银行主体的专管户，与平台自有资金隔离，实行专门管理、专门使用。

反诈行动

对于任何涉嫌违法犯罪的虚假隐瞒行为，水滴筹保持零容忍，一经发现，会第一时间启动核查，上报并协助公安等有关部门，采取法律手段严厉打击，坚决捍卫爱心人士的善心善举。

个人大病求助公示系统

为促进个人求助信息的公开透明，确保求助人和赠与人之间的信息对称，以透明建诚信，以公示展真实，最大程度排除不实信息，水滴筹已建立起个人大病求助信息公示系统，通过多种渠道和方式面向所有实名认证用户进行公示。用户登录公示系统即可查看所在地区的公示项目，并可通过搜索求助患者的姓名了解其详细情况。

捐赠公示

筹款案例提现后，未使用完毕的款项被退回至平台，水滴筹秉承公开、公正、透明的原则，对目前收到的无人认领的返还款公示 90 天。若公示期内无人认领，水滴筹平台会将此项捐赠给具有同类大病求助的慈善组织，帮助其他需要帮助的人，让爱心继续传递下去。

赠与人公示

平台处理风险案例的过程中，在平台现治理规则下，存在部分案例的某些场景存在由不同人群的认识差异、适用平台规则的弹性空间等所致争议，平台将对项目调查核实，在做出处理决定前，可以根据求助人的意愿，向赠与人公示案例情况，请赠与人知晓风险并征求赠与人意见，平台依据平台规则及赠与人意见综合处理。

责任水滴

水滴筹承诺，个人大病求助银行账户中产生的利息将分批全部用于公益捐赠及患者救助。2021 年 7 月，水滴筹向中国红十字基金会捐赠利息 100 万元，用于开展人体器官捐献相关的公益项目，2021 年 11 月，水滴筹向中华思源工程扶贫基金会捐赠利息 100 万元，用于开展医疗及大病救助相关的公益项目。

2020 年，水滴筹宣布将投入 2 亿元，面向超过 15 万个大病求助家庭发放“爱心补贴金”。在水滴筹平台上发起筹款的大病患者，均有资格获得领取爱心补贴的机会。

此外，水滴筹联合全国医院开设 300 个大病救助服务站，服务有需要的大病患者，具体服务内容包括挂号及就诊指引、慈善救助条款解读、个人筹款及用药指导、长期康复指导等。三年内，水滴筹全国大病救助服务站的数量将增至 1,000 个，全方位解决患者在医院场景下的就医及用药需求。

案例：“人民救助”顺利落地武汉、长沙

2021 年 4 月，人民日报健康客户端、人民日报社健康时报联合全国主流公立三甲医院及水滴公司共同发起“人民救助”活动，为经济困难大病患者提供救助服务，助力医院实施改善医疗服务行动计划。目前活动已在武汉、长沙等地落地。



“人民救助”项目首站落地武汉大学人民医院



“人民救助”项目第二站落地湖南省儿童医院



“人民救助”项目第三站落地武汉大学中南医院

水滴故事

案例：“这钱我一定还！”

两年前，身患重症肌无力的苗彦彦病危，有 3,565 位好心人在水滴筹为她捐款 12 万余元。此后，苗彦彦通过卖新疆农产品攒够了钱，退还给了平台爱心网友。她说，爱是一种能力，我会传递下去。



案例：穿垃圾袋跳舞的“光头哥”

肿瘤病房内，罹患癌症晚期的“光头哥”赵新志身穿垃圾袋跳舞，成为网络上动人一幕。他用乐天精神积极对抗病魔，也给病友带来了阳光和快乐，成为 2021“感动河北”年度候选人。

案例：爆炸后的 10 万次爱心汇聚

2021 年 7 月 18 日，杭州玉皇山路一辆电瓶车起火，车上的一对父女被严重烧伤，通过水滴筹获得近 10 万次帮助，筹集医疗救助金 400 万元，汇聚平台最多爱心。



水滴保——科技助推普惠保险

水滴保是水滴公司 2017 年 5 月推出的互联网保险经纪平台，运营主体为水滴保险经纪有限公司，是中国银保监会批复的全国性保险经纪公司。公司一直以“用互联网科技助推广大人民群众有保可医，保障亿万家庭”为使命，致力于用科技助推普惠保险，提供更多高性价比的产品和极致的服务体验。水滴保累计保险用户数超过 1 亿人，80、90 后购险占比超过 33%。此外，水滴保平台上，70% 以上用户来自三线及以下城市，有 623 万用户选择为家人投保。

增进保司合作，定制保险产品

目前，水滴保已与国内 80 多家保险公司达成合作，推出 364 种高性价比保险产品，90% 以上的首年保费来自于基于用户调研独家定制的保险产品，覆盖医疗、重疾、意外、寿险、年金等人身险各类险种。同时，水滴成立创新保险部门，对于目前市场缺少供给的人群，为成人、少儿、老人以及慢病人群分析数据在线化，设计定制产品，提供全方位的保障和服务。



深度参与惠民保项目，助推多层医疗保障

水滴以开放共赢的平台思维，和更深层次的科技开放及健康服务能力，以“普惠保障”为目标，探索城市惠民保障模式“新标杆”。2021 年，水滴保深度参与了“北京、淄博、德州”多个城市惠民保项目。在为用户提供普惠保险保障的同时，还积极发挥水滴筹、水滴好药付等业务的协同效应，为当地用户提供大病筹款和特药等服务，积极探索“普惠保险 + 个人救助 + 公益支持”的惠民保障新模式，助力完善多层次医疗保障体系。

推动战略升级，线上线齐发展

2021 年，水滴保持持续推动战略升级，探索线上 + 线下融合的路径。一方面，水滴保线下经纪业务提速，推动业务增长。另一方面，水滴开放平台已发展到 2.0 阶段，水滴致力于将过往积累下来的营销、运营、智能化和系统化等能力，与合作伙伴共享，共同拓展保险增量市场。

水滴保积极布局线下经纪人业务，为保险经纪业务发展提供新动力。2021 年 9 月初，水滴保线下经纪团队发布“水滴保险经纪 2.0 战略”，推出“WE 计划”和“ME 计划”，且配套数字化、产品、培训、行销四大赋能系统，以期打造专业化、职业化、数字化的经纪人团队，为用户提供精细化的保险服务。在线上，水滴开放平台能够为合作伙伴提供以客户为中心、以数据为基础的“线上 + 线下”精细化运营策略及科技赋能解决方案。2021 年以来，水滴开放平台新增服务合作伙伴超过 150 家。

1.1 亿人

截至 2021 年 12 月，水滴保累计保险用户数超过

2,800 万人

付费保险用户数超过 2,800 万。按首年保费规模计，水滴保已经成为国内最大的独立保险科技平台

30 万人

截至 2021 年 12 月，好药付会员数超过

2,300 余家

连接药房

25 亿

累计特药交易规模近

5000 余万元

为超过 15 万大病患者节约购药费用

水滴好药付——助力普惠医疗的实现

好药付是水滴公司旗下医疗创新支付平台，旨在多层次缓解患者医保外用药的经济压力，提升特药的可及性和可负担性。

特药是治疗重特大疾病需要使用的一些费用较高、疗效确切且无其他治疗方案可替代的特殊治疗药品。由于地区医疗水平或自身疾病认知有限，以及医保支付的有限性，于患者而言，这些药品往往存在可及性低、经济负担较高等问题。

水滴好药付依托全国新特药药房，通过药品福利、疗效保险、医药金融等支付工具，在新特药、慢性病药、罕见病药几大板块，为患者提供包括健康服务、多元化支付方式在内的综合服务。

水滴好药付现已联合多家海内外知名药企，在科普患教、用药服务、就医指南、患者社群等多方面展开创新模式探索，以期让广大患者以更低的价格拥有更好的用药保障，成为全民信赖的医疗创新支付平台。



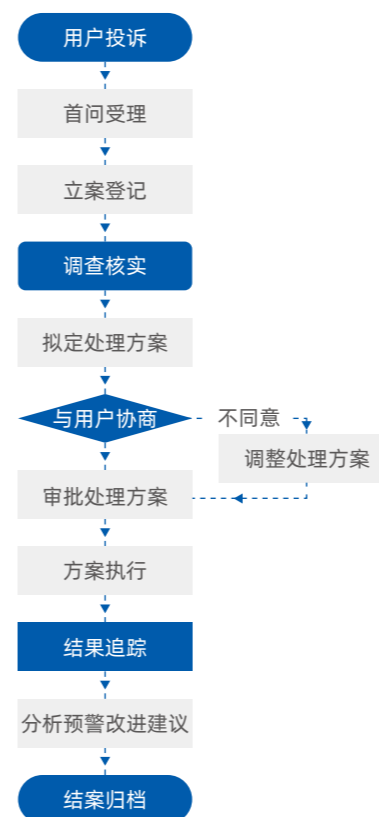
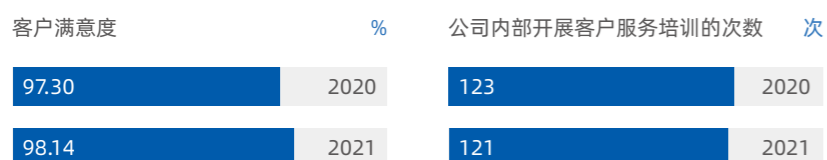
客户服务

水滴筹全面升级服务质量

2020年8月，水滴筹联合行业大病筹款平台共同发起《个人大病救助互联网服务平台自律公约2.0》，旨在推进行业健康有序发展。此外，水滴筹还推出“五大升级”——服务规范升级、顾问服务升级、爱心补贴升级、救助范围升级和救助路径升级，全面提升服务质量。

服务规范方面，水滴筹提出“三大服务承诺+七项底线要求”服务标准。其中，三大服务承诺为真实、免费、安全，水滴筹打造了透明公示系统，任何项目经相关部门认定存在“诈骗”情形，平台还将采取“先行垫付”的方式，将所筹款项原路退回至所有参与项目救助的网友。水滴高度重视客户的反馈，设立电话渠道、微信渠道等客户投诉渠道、由人工直接受理并明确各类问题 SOP，员工通过定位用户的问题，匹配相应 SOP，给用户提供相应的方案

“七项底线要求”是指水滴筹等大病筹款平台的所有工作人员，在日常工作中应当遵守的基本行为准则，包括不得误导发起虚假筹款、不得违背公序良俗、不得为足以负担医疗费用的患者筹款、不得伪造任何文件资料或签字、不得以权谋私、不得污言秽语人身攻击、不得违规使用“志愿者”称呼。



水滴保坚持“三点一线”服务承诺

2021年，水滴保平台线上申请理赔率100%，平均理赔时效缩短至15.7小时，最快速理赔时效为8秒。此外，2020年11月，水滴理赔即推出“24小时快赔服务”，简单小额理赔案件能够实现24小时内结案。

案例：水滴保服务承诺

- 资金安全一点不担心
- 专业讲解一旦不费心
- 全程协赔一点不烦心
- 销售误导是绝对红线



理赔服务

水滴理赔顾问全程护航，设置预审用户索赔材料环节，专业顾问如发现用户上传材料不完整、影响理赔结论的情况，会主动外呼以指导用户进行材料和必要信息的补充，帮助用户完成一次有效的理赔申请；在用户收到结案通知后，如对理赔结论、理赔金额存在异议，亦有专业理赔顾问予以解答，并帮助用户发起协赔程序，与承保公司沟通协调，据理力争，最大限度协助客户理赔。

基于知识库和智能理赔系统高效的理赔、风险识别能力，水滴理赔于2021年9月升级理赔服务。赔款金额在1万元以内、材料齐全且事故责任明确的理赔案件，用户报案成功后将自动进入水滴保“加速理赔通道”优先受理，并承诺1-3个工作日内向用户出具理赔结论。此次理赔服务升级聚焦于“极速理赔”和“明确预期”，让更多用户体验到水滴大数据和科技赋能下的理赔效率提升。92.81%的用户在水滴预测的时效内收到保险公司的结案通知，91.30%的用户对于理赔处理速度表示非常满意。

理赔满意度

理赔案件结案后，会线上向用户发起满意度评价邀请，整体评价设置为一星至五星，下设理赔结果、理赔速度、理赔便捷度三个评价维度，同时收集用户主观评语。

理赔投诉受理

理赔用户中心设置理赔风险投诉应对流程，对内明确公司各模块对接责任人、响应时效，快速核实、处理，解决客户问题；对外与保司建立“客户服务绿色通道”，落实问题处理时效，问题解决后进行回访，闭环跟进服务质量，形成敏捷处理流程，提升客户服务体检。理赔部门同时设有质检品控流程，专人进行服务质量监控，把控服务质量。

理赔用户调研

理赔部门协同用户研究中心每年会进行不同主题和形式的调研，包括线上线下的问卷及访谈。2021年9月，通过电话及面谈调研结果形成《理赔用户体验地图》，了解用户理赔过程各个环节的行为、障碍及感受。2021年12月，公司对178位20-66岁理赔用户进行平均有效时长20分钟的电话访谈，重点关注用户在“提交材料-初审退回-补充材料”阶段的理赔痛点和体验。根据一手调研获得的认知，水滴理赔升级了线上理赔教育内容并改善报案流程中的操作提示，使用户一次性完整提交材料比例得到提升。

理赔品质管控

理赔录入、预审、辅助审核、咨询及投诉环节均设有专人质检，覆盖率约10%，每日通报抽检结果做差异复盘，品控结果计入绩效考核。



积极履约，守护罕见病人健康

为缓解特药患者医保外用药经济压力，提升患者特药可及性和可负担性，水滴公司在“好药付”药品福利平台不断优化患者服务。平台组建超过 30 人的专业医疗团队，通过系统化管理、专业化运营和标准化操作流程，提高患者触达率，提高患者对疾病和药品信息的知晓率，为患者提供规范化用药指南。

对于特药患者，水滴公司还不断完善服务质量。公司为客户提供 1v1 专属服务人员全程跟进药物申请；具备医疗背景的专业服务人员为客户提供疾病科普、不良反应提醒及分级、饮食、运动生活方式指导等服务；同时，公司还树立了“10 分钟建立联系，2 小时完成审核反馈，12 小时履约完毕”的行业领先标准，为客户提供及时、贴心、优质的全流程服务，守护患者健康。2021 年，水滴公司在特药服务方面累计完成履约服务 243 次，实现 100% 超预期交付，最快 5 小时完成履约。

同时，为不断提高患者特药需求的履约能力，水滴公司不断搭建特药网络布局，扩大特药药品目录。当前，公司在全国已合作 2,300 家 DTP 药房与院边店，覆盖全国 29 个省，323 个城市。公司与国内外 20 余家药企建立深度合作，覆盖特药药品超过 400 种。

与多数只有初步资料而不具备系统管理的传统药房患者管理模式相比，水滴特药患者服务模式由水滴医生和水滴医助作为与患者沟通的主体，从入组第一天起制定个性化专注档案，在前期除了核对患者购药信息和用药提醒外，相关科室定期开展患教活动，提升患者疾病认知，患者出院前，进行全方位的复诊复查并给与专属解读，为患者提供饮食、运动等方面的生活方式指导和不良反应指导，为患者提供全流程系统性的保障服务。



水滴公司特药服务流程



共融共建 赋能价值链 可持续发展

水滴公司坚持与供应商携手，不断优化供应商管理制度，与供应商协同创新，共同创建和谐共赢的行业生态。

COLLABORATION

供应链管理

水滴公司致力于打造一个开放、阳光、良性的供应商合作生态圈，设立并严格遵守《水滴公司供应商管理制度 2.0》《水滴合作前须知》《反商业贿赂承诺函》《保密承诺书》等供应商管理制度与规范，确保采购流程的公开化、透明化，维护良好的供应链环境。同时，水滴公司致力于维护公开、公平、公正的采购环境，对全体供应商发起廉洁倡议，对发生严重问题的供应商列入黑名单，永不再合作。同时，水滴公司与阳光诚信联盟联动，促进供应商和水滴在健康的商业环境下共成长。

- 1 严格遵守国家法律法规、一般商业准则以及我司的《反商业贿赂承诺书》的规定，诚信经营业务；
- 2 不向我司员工、员工亲属或利益关联方直接或间接赠送、试图赠送礼金、物品、有价证券；
- 3 不采取、试图采取其他变相手段提供不正当利益或达成任何安排；
- 4 不向我司员工赠送或许诺提供帐外折扣、回扣；
- 5 不向我司员工支付应由其本人承担的任何费用，代我司员工报销各种票据及费用；
- 6 不向我司员工违规提供免费的餐饮、住宿、车票、机票、休闲娱乐、旅游等，在会议或活动中统一为参会人员安排的除外；

水滴公司廉洁倡议

- #### 准入层
- 1 水滴公司有供应商准入标准，详见文章最后的链接。贵司明确满足水滴公司的准入要求后，请填写以下文件并盖章。
 - ✓ 证明满足准入标准的文件资料
 - ✓ 营业执照
 - ✓ 能力调查表
 - ✓ 授权委托书
 - ✓ 保密函
 - ✓ 反商业贿赂承诺函
 - 2 您必须保证提交的资质和授权文件在合作期间的有效性，如有信息更新，请及时书面发告知采购经理。
 - 3 您提交的公司主体也必须是您来应标、签合同、收款的主体的。
 - 4 水滴公司有黑名单制度。这几类会被拉黑：
 - ◆ 资料弄虚作假的供应商；
 - ◆ 有围标、串标、行贿等行为的供应商；
 - ◆ 在合同履约过程中出现恶意违反合同条款，造成重大损失，产生严重后果的供应商；
 - ◆ 有其他合规问题，有恶劣影响的供应商等。黑名单供应商将被禁止参与公司所有品类采购项目的招标采购工作，水滴公司将保留追究相关法律责任的权力。

《水滴合作前须知》

水滴健康供应商审核流程

合作前审核

通过招投标形式，充分厘清供应商服务能力及资源优势。

入库门槛

根据不同业务内容设定相应入库门槛，确保供应商能力符合公司标准。

合同约定

通过相关指标约定相关质量指标，如每个合同年度内服务对象的满意度不低于 96%，满意度 = 当期表示满意的服务对象数 / 当期服务数 * 100%；每个合同年度内投诉率不高于 1%，投诉率 = 当期投诉件数 / 当期服务数 * 100%；用户拨进电话的 25 秒内接听电话，首次接听率不低于 92%，医生回电率 100%。

定期回访用户数据

计划根据服务反馈、使用率调配不同供应商的订单进行回访。



促进行业健康发展

水滴公司高度重视与供应商、客户、学术科研机构等合作伙伴的沟通与合作，始终以包容、开放、创新的姿态，整合多方优势资源，搭建战略共享平台，从中发掘机遇、发挥影响，促进行业健康发展。

行业合作

作为行业领先的科技保险和健康服务科技平台，水滴公司不仅对自身负责，还积极承担行业责任，踊跃参与行业活动，致力于构建和谐共赢的行业生态，共同促进行业良性发展。2021年，水滴公司加入中国互联网协会、中国网络组织联合会、中国退役军人创业就业协会、中国保险学会、朝阳上市协会、中小企业商业协会等行业组织，参与制订《个人大病求助互联网服务平台自律公约》《个人大病求助互联网服务平台自律公约 2.0》，持续增强与其他企业的行业交流与互动，促进合作共赢。

案例：分子乌镇保险科技节

2021年，水滴公司受邀参加分子乌镇保险科技节，公司开放平台负责人在发表演讲时表示，水滴公司重视利用科技手段提高保险产业链的运营效率，希望能够基于过往积累下来的营销、运营、智能化和系统化等能力搭建一个数字化的开放平台，与合作伙伴共同分享、拓展市场，实现开放共赢。

案例：中国保险业信息化峰会

2021年6月24日，水滴公司参与由《中国银行保险报》主办的第十四届中国保险业信息化峰会。

水滴公司保险科技研发负责人在会上发表演讲时指出，基于水滴公司的场景和数据运用智能 AI 算法，能够在水滴公司的经营效率、用户服务品质等方面实现有效提升。基于信息技术，水滴公司还可将在公司运营重积淀下来的数据理解和系统能力应用在保险行业合作伙伴赋能中，促进行业共同发展。



行业研究

水滴公司积极参与保险、健康领域的行业研究，与行业从业者共同探讨行业发展方向。2021年，水滴保险研究院发布了《2021年互联网健康险趋势分析》，预测未来行业发展八大趋势。此外，水滴公司从商业保险、体检与药品、保健养生、大病就医等方面进行深入调研，在保障用户信息和数据安全合规的前提下，利用水滴生态下的用户数据做为调研样本，发布《县域健康保障分析报告》，力图呈现我国县域健康保障市场的用户消费特征和变化趋势。

案例：水滴保用户研究中心发布了《保险市场细分人群洞察报告》

2021年，水滴保用户研究中心发布了《保险市场细分人群洞察报告》，从用户对保险的认知与态度、保险购买决策过程、保险购买行为、保险细分人群画像四个方面进行分析。

校企合作

水滴公司重视专业人才发展，与国际国内的高校开展合作，共同推动行业人才培养、行业趋势研究、技术创新研究等工作。

2021年9月15日，水滴大病研究院和北京师范大学中国公益研究院在北京联合发起中国大病救助促进中心。该中心将承担相关的学术研究、项目调研、开发创新型大病救助项目等工作。



中国大病救助促进中心揭牌



暖心职场 携手员工成长

水滴公司一直将员工视为共同奋斗的伙伴，坚持保护员工合法权益，关怀员工身心健康，让员工在工作之余也能开心生活。此外，水滴为员工提供多元的发展机会与通道，定制培训项目，助力员工持续进步，让员工在水滴尽情挥洒热情，一同传递温暖。

EMPLOYMENT

员工权益保护

水滴严格遵守各项法律法规，与劳动者建立劳动关系并保障其合法权益。公司为员工提供公平发展机会与有竞争力的薪酬福利，并打造坦诚开放的内部交流环境，聆听员工声音。

员工多元化与机会均等

水滴严格遵循《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规及 SA8000 核心劳动标准，承诺不使用童工，不因性别、种族、残疾、社会阶层或政治归属等因素对员工在聘用、报酬、训练、升职、退休等方面有歧视行为。

水滴在招聘及员工定职定薪阶段，均不因民族、种族、性别、宗教信仰不同而设立门槛。水滴公司严格执行《薪酬标准使用说明》等规定，当前在职男女员工比例及薪酬均未出现明显差异。同时，水滴内部员工来自超 20 个民族，不同民族的伙伴彼此信任，共同奋斗，多元发展。

员工福利

水滴建立了完善的薪酬福利体系，并制定《薪酬标准使用说明》《水滴绩效制度》《年终奖金方案》等相关人事制度。根据公司相关制度规定，水滴根据业务性质为员工提供固定工资加选用月度、季度、半年度绩效考核及年终奖金、业绩提成等模式进行激励。

此外，为增强员工归属感并感谢员工的付出，水滴制定了相关的福利年假制度，入职满一年的员工享有“司龄福利年假”，入职每满 1 年增加一天，上限为 10 天；实习生在公司实习满一年后可享有同等司龄福利年假。

员工沟通

作为企业发展成长的活力点，员工的声音至关重要。为更好的倾听员工声音，水滴定期举办 CEO 面对面、高管面对面活动，让员工与高管直接沟通，畅通员工意见反馈渠道。

为了更好的服务员工，增加员工沟通渠道，水滴于 2021 年 11 月 15 日经工会会员大会选举产生第一届工会委员会，任期 5 年，拥有会员 169 人。工会将定期举办活动，增进员工与公司、员工与员工之间的沟通交流。



员工职业健康

水滴高度关注员工职业健康与安全，坚持为员工提供安全健康的工作环境，不断优化员工健康福利保障，致力于帮助员工保持最好的健康状态。

职业健康管理

为保障员工职业健康，水滴为员工提供三重健康保险保障，实现从员工健康问题预防、员工健康检查、员工健康问题保障的全面覆盖。

健康预防及检查

为了防止员工出现健康问题，水滴鼓励员工保持健康的生活方式并为身体建立必要的免疫屏障。公司在办公楼内开设健身房，让员工在工作之余可以通过锻炼增强个人体质、保持健康生活方式。同时，水滴还为员工提供定期体检、职场问诊保健及疫苗接种服务，对可能发生的健康问题做到事前预防、先期筛查，防患于未然。

员工健康保险保障

• 五险一金与工伤社会保险

公司依法缴纳五险一金，保障员工基本权益，并确保职业病劳动者享受工伤社会保险待遇。

• 补充医疗

水滴为员工购买补充医疗，涵盖意外险及补充医疗保险。员工（含实习员工）门急诊及住院医疗均可获得一定比例的保险。

• 百万医疗

水滴为入职 3 个月以上的正式员工提供百万医疗保障，覆盖医疗机构涵盖上海、北京、广东、天津、江苏、浙江等 140 个城市的 1,002 家医疗机构。

健康工作环境

水滴为员工提供宽敞的办公空间、开放式工位、安静的休息区，让员工高效工作，快乐生活。针对日常职场环境，公司相关部门定期组织消杀，定期进行内部职场装饰检修，定期进行办公设备维护，以保证职场环境安全、卫生。疫情期间，水滴严格遵守政府防疫政策，制定相应职场防疫对策，从细节入手，为员工打造安全健康的工作环境。

员工保障

劳动合同签订率 %



社会保险覆盖率 %



员工人数及比例

员工总数 人



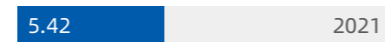
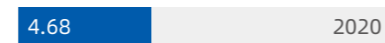
女性员工比例 %



女性管理者比例（二级领导及以上） %



少数民族员工比例 %



员工成长与发展

水滴志愿为全体员工和志同道合的伙伴搭建广阔的发展天地，通过多元业务布局为员工提供丰富的发展机会。同时，水滴也倡导员工保持终身学习习惯，不断进步，为美好未来蓄力。

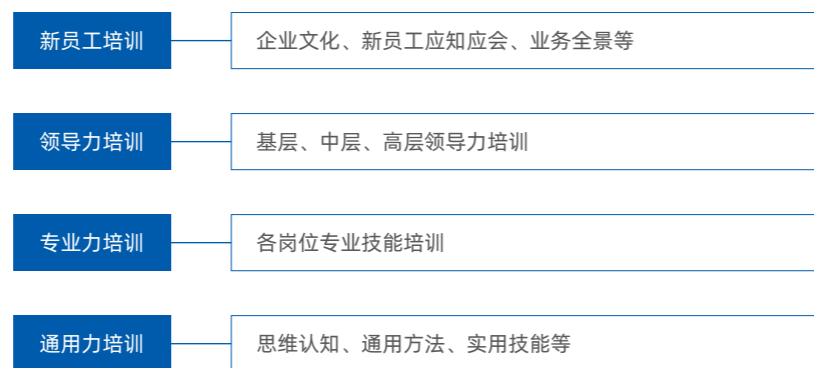
全面的人才培养体系

水滴依托水滴学苑为不同岗位员工提供定制化的培训项目，通过完备的培训体系与多样化的培训活动，助力所有员工实现从入职到核心骨干再到领导梯队的全面成长，在内部营造浓厚的学习氛围，让每一位员工都可以获得全面可持续发展的能力。

为保障员工继续学习及发展，水滴制定了相应的培训及讲师管理办法。为进一步完善公司的培训管理体系，水滴除了在外部邀请培训机构及个体讲师来公司授课之外，也在内部选拔高质量的兼职讲师队伍。

每位兼职讲师在聘用前都会接受体系化培养，拥有结合公司实际发展状况开发、授课、指导培训工作的能力。为保障内部培训质量，水滴会对员工进行授课评价与培训满意度调查，并以此作为内训师及后期课程调整提升依据，不断为员工带来更专业、实用的培训课程。

培训内容体系



成长体系	学习内容	项目名称
新员工	快速了解水滴企业文化、业务全景及业务知识	后浪计划(校招)
	校招新生集训、社招新员工训练营	水滴星球(社招)
业务力	公司各版块业务知识分享，全面了解水滴商业链条的各个核心模块和运营逻辑，沉淀水滴知识、找到自身在水滴的兼职与定位	水厂攻略
	引用经典方法论、知识模型，夯实员工的高效思维方式和行为习惯	水滴基本功
通用力	为在职员工提供通用素质培训、专业技能培训和大咖跨界分享	水滴大讲堂 水滴公开课
	有用、有趣、有料的线上学习平台，链接海量知识，员工可以利用碎片化时间，随时随地，想学就学	线上学习平台
领导力	汇聚水滴管理干部的核心力量，创建干部学习文化、聚焦管理场景实际的问题，群策群力拿到方法，拿到工具、拿到标准、大奥水滴管理纲领，沉淀水滴管理案例	S 班

内训师发展路径

水滴兼职内训师分为初级、中级、高级、专家分享者四个级别。首次经过选拔及认证后的讲师均为初级讲师，每位讲师都有清晰的发展路径及重点工作任务。

内训师级别	内训师要求	内训师重点工作任务
初级内训师	司龄 6 个月及以上，无违纪及其他不良工作记录。	讲授企业标准版课程，开发基于岗位序列或基于业务需求类课程。
中级内训师	司龄一年半及以上，担任初级内训师一年以上，授课评价平均满意度 4.2 分以上。	除初级内训师的工作内容外，讲授 / 优化现有课程，参加课程体系设计工作坊输出重要知识、技能。
高级内训师	司龄两年半及以上，担任中级内训师一年以上，授课评价平均满意度 4.5 分以上，在部门内绩效水平达到前 10% 以内。	引导大型研讨活动，开发业务需求案例，引导工作坊等。
专家分享者	企业管理者及决策层	分享自身的知识、经验及技能。

二级及以上管理人员自动纳入内训师队伍，履行内训师职责

案例：水滴“后浪计划”聚焦校招培养

2021 年 7 月，水滴开展校招培养项目——后浪计划。2021 年后浪计划共计开展 10 种不同类别的课程，覆盖 63 位新员工，促进学员理解水滴企业文化、了解水滴业务、认知职场人角色，让每一位学员实现学生到职场人的快速转变，更快地融入水滴大家庭。



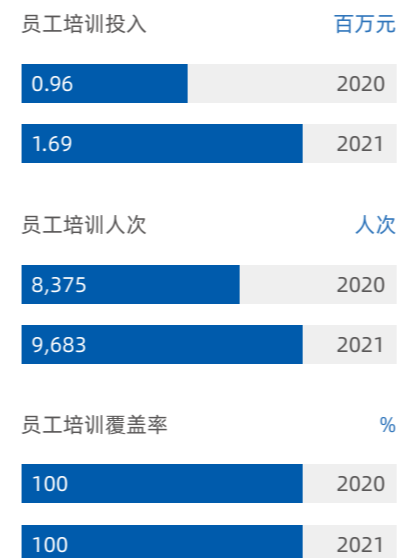
案例：《高效能人士的 7 个习惯》学习及实践专项培训

2020 年 12 月至 2021 年 9 月，水滴组织《高效能人士的 7 个习惯》培训，该项目在人才培养项目中作为工具、内容进行应用，并在在述职、绩效面谈等多个场景中进行落地应用，共有 2,500 名员工参与本次专项培训中。

畅通的职业发展通道

水滴传承活水文化，为员工提供多元成长机会及畅通的职业发展通道。为让每一位员工尽情在岗位上挥洒热情、实现个人价值，水滴搭建了清晰的人才发展通道，帮助员工不断探索成长。另外，水滴所有工作机会都面向内部员工开放，只要工作满半年就可以申请内部转岗，以便员工发现更适合的工作岗位。

员工培训





员工关爱

水滴关注每一位共同奋斗的伙伴，从衣食住行到身心健康、从高效工作到快乐生活。水滴通过组织特色主题活动、提供人性化的员工福利，提升每一位小水滴的幸福感知。

特色主题活动

为了增强员工归属感、丰富员工工作及日常生活，水滴定期组织形式丰富的职场娱乐活动，如：文体活动、团建、社团活动、特殊节假日及公司纪念日等，为每一位员工的生活添彩。



水滴夏日嘉年华



水滴七夕



听我说谢谢你



圣诞心愿集

人性化员工福利

水滴为每一位加入的员工提供全方位福利，关注员工工作、健康、生活三大场景。

工作	健康	生活
<ul style="list-style-type: none"> 七险一金（五险一金、商业补充医疗保险、百万医疗保险） 法定带薪年假、带薪病假 CEO 面对面 入职大礼包 弹性工时 	<ul style="list-style-type: none"> 年度体检、家属体检 免费电话医生、重疾绿色通道、挂号等服务 职场保健服务 	<ul style="list-style-type: none"> 租房折扣（自如、我爱我家等） 打车报销 免费健身房 茶水间、零食便利柜、办公室星巴克 入职礼包、阅读生日会、节日礼包、入职周年礼 医药箱，雨天关怀



HPV 讲座



职场保健按摩



中医问诊

女性员工关爱

为更好的服务水滴员工，水滴一直致力于开展多元化的员工关爱模式。针对女性员工，水滴通过定制全面的女性体检套餐、设立母婴室、设置哺乳假等方式，为女性员工提供更加贴心的关怀。

案例：致最美的你 | 水滴女生节

三八妇女节，公司为每一位水滴女生提供女生节套装伴手礼一份，并邀请妇产医院主任医师团队为大家展开“关注女性健康专题讲座”。此外，公司在电梯、饮水机、茶水间、健身房等公共设施场所设立“女士优先”提示牌。

员工志愿服务

水滴公益发起各种线下的公益活动，凝聚社会各界的力量，为社会发展贡献水滴力量。水滴在全国 400 多座城市，汇聚了近 18,000 名公益志愿者，每年举办超过 700 场公益类活动，尽可能的帮助更多的人。

为了鼓励更多水滴的同事参与到公益事业中，水滴公司启动“水滴公益时”计划，鼓励每位水滴同事在每年度都能有至少 3 小时的公益时间，无论是参与到公益探访、爱心捐赠、公益助力等相关的活动项目实践中，或是通过参与到水滴公益业务里来实现“3 小时”的年度公益时长。水滴不断开发更灵活的方式、更多维度的参与途径，使大家能够更多地参与到公益事业之中，提升社会担当。

案例：海归博士张荔热心公益服务

水滴公司十分重视内部员工的志愿活动，经过多年的积累，已经形成了良好的志愿者活动氛围，涌现出一批又一批优秀志愿者。海归博士张荔作为热心公益的水滴员工之一，报着对公益事业的热爱来到水滴，工作之余一直从事公益事业。

张荔在发现自己的家乡马鞍山没有民间的救援组织后，马上和几位志同道合的朋友一起组建了马鞍山第一支注册的民间救援队——马鞍山红十字公益救援队。多年来，张荔和队员们哪里有困难就顶在前面，哪里有危险就冲向哪里。横山火灾，她是唯一一名参与登山救火的女性；“利奇马”台风来袭，她与救援队赶赴宁国市受灾地区抢险救灾；疫情期间，张荔和队员们日夜奋战，紧急搭建帐篷，坚守道路卡点，协助运送防疫物资，为防疫突击队进行指导，为医院翻译确认海外捐赠物资，走上街头进行防疫劝导，为环卫工免费发放口罩。救援队先后组织参与了横山火情、宁国台风、抗洪抢险、雪灾等 20 多场救援任务，开展近百场应急救护培训，承接大型活动保障 20 余次，协助 120 院前急救工作，参与省市大型应急演练等。张荔用实际行动感染着水滴员工和身边的每一个人。



绿色发展 共创美好家园

为应对全球气候变化的挑战，帮助中国履行在巴黎气候协定所承诺的减排责任，助力中国“30·60 碳达峰、碳中和”目标的达成，水滴高度重视自身的可持续发展，积极响应国家节能减排的号召，始终践行绿色发展与低碳战略。

ENVIRONMENT

环境管理理念

作为一家非生产型企业，水滴公司高度重视运营过程中的环境影响，积极响应联合国可持续发展目标和国家节能减排号召，不断促进企业与环境和谐发展。公司正在逐步构建完善环境管理体系，对各项环境关键绩效进行监控，并持续在公司内部推广绿色环保理念。2021年，公司把节能降碳作为环保工作的重点，从能源管理、碳排放和资源使用等多方面在公司内部持续推进绿色办公。

应对气候变化

气候变化是当今世界普遍聚焦的一项议题。水滴公司持续关注气候变化议题，深刻意识到气候变化对公司生产运营可能产生的重要影响。为应对气候变化，促进自身实现可持续发展，提升公司竞争力，公司采取措施以提高能源利用效率，减少温室气体排放。

水滴致力于通过高效的能源管理，助力我国“双碳”目标的实现。公司积极引入国际标准化的能源管理体系和环境管理体系，全面规范环境管理与能源管理措施，并在公司内部制定了《办公室用电管理制度》等。2021年，水滴公司将节约用电写进公司目标，公司从空调温度、照明系统等多个方面入手开展能源管理工作，并安排专人对用电设备进行的管理，根据光照、温度等外部环境变化及时调节，减少电力浪费，实现能源利用效率的提高。本报告期间水滴公司耗电量625,404.8千瓦时，较前一年度下降79,915.2千瓦时。

同时，水滴密切关注有效降低碳排放的方法。公司经过严密的监测与分析，确定公司的温室气体排放主要来自于公司车辆及天然气使用。为此公司对车辆使用加强管理，对公车使用频次和里程进行控制，按需出车，严格采用先审批后出车的管控原则，并及时做好出车记录与用油台账，避免车辆无限制随意使用。

耗电量	千瓦时	单位面积	千瓦时 / 平方米
705,320.0	2020	56.2	2020
625,404.8	2021	49.92	2021

资源利用

水滴公司持续关注资源利用，支持循环经济发展。公司严格落实国家关于能源与水资源管理的相关规定，坚持对水、电等各项资源的使用情况进行科学化管理。作为非高耗水企业，公司在运营过程中并不涉及大量水资源的使用及废水排放，但仍鼓励并督促在公司内部节约用水。通过在办公区域张贴“节约用水”标语、定期巡查用水设备情况，以及对出现问题的设备及时上报维修，实现水资源的高效利用。未来，水滴将持续监测员工用水行为，期望能达到持续的进步。

水滴公司在日常办公和运营等环节注重废弃物减量，尽力减少对环境的损害。水滴严格遵守国家废弃物管理的相关法律法规，坚持对各类废弃物进行分类，并针对不同类别的废弃物设置相应的处置措施。对于一般的办公和生活垃圾，公司在分类后交由有资质的清洁公司统一回收和处理。对于废旧电子设备、办公电子垃圾等危险废弃物，公司制定《固定资产管理制度》，明确处置要求，并交由有资质的公司，实现资源的循环利用与废弃物的无害化处理。

废弃电子设备	件	废弃灯管	件
213	2020	32	2020
300	2021	18	2021

绿色办公

水滴公司关注员工办公环节对环境 and 气候产生的影响，在公司内部大力推动绿色办公。公司制定了《办公场地管理办法》《水电管理办法》等内部制度，确保地区办公场地和相关资源的合理使用，有效推动共享办公与常态化远程办公，提升办公空间使用效率，提高资源的使用效率。同时，通过在墙面张贴节约用纸、随手关灯等提示等方式，鼓励员工从小事做起，践行绿色环保。2021年水滴公司提倡无纸化办公，实施双面打印、电子签章等规定，办公用纸量较前一年减少47.14千克。

作为可持续发展理念的践行者，水滴也积极宣传环保文化。在企业内部，水滴致力于培养员工节能环保意识，2021年向行政部员工及公司聘用的保洁保安进行节约用水、节约用电的培训，共计20次。





润泽社会 助力共同富裕

作为公司承担社会责任的重要内容，水滴通过水滴公益平台持续通过科技手段提升慈善公益基础设施和慈善资金的使用效率，为慈善公益组织提供全方位的支持。此外，公司自成立以来，积极开展各领域公益慈善项目，覆盖抗疫行动、扶危救困、应急救灾、乡村振兴等多个议题，为实现共同富裕而持续贡献力量。

CONTRIBUTION

社会责任和水滴公益

为积极承担社会责任，水滴公司于 2018 年 7 月正式上线运营互联网募捐信息平台 -- 水滴公益平台。平台旨在通过科技力量，提升慈善公益基础设施和慈善资金的使用效率，为慈善公益组织提供全方位的支持。同时，水滴公益平台依照《慈善组织互联网公开募捐信息平台基本技术规范》与《慈善组织互联网公开募捐信息平台基本管理规范》，建立完善的服务及风控机制。2018 年 5 月，水滴公益平台正式获批成为民政部指定第二批慈善组织互联网募捐信息平台。

依托融入移动互联网技术，水滴公益平台实现基于社交网络的公众募捐，促进整合社会各方资源。截至 2021 年 12 月，水滴公益与 93 家公募基金会建立合作关系。同时，平台依托水滴公司上亿爱心用户资源，拓展了包括微信公众号、朋友圈、小程序、微博在内的传播矩阵，紧跟社会需求，线上线下开展了一系列具有影响力的公益活动。

2020 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日间，水滴公益平台项目共计 9,451 个，覆盖抗疫行动、应急救灾、乡村振兴等多个议题，累计募得善款 833,776,562 元，捐赠人次 47,258,209 人次，其中健康领域筹款总额 723,803,505 元，金额占比 86.8%；扶贫领域募得善款 11,851,523 元，金额占比 1.42%。



抗疫行动

2020 年，突如其来的新冠疫情席卷全球。疫情之初，水滴公益便联合 20 多家公募机构，为支持新冠疫情防控工作发起筹款，共筹集抗疫救助款超 6,500 万元，用于采购医用口罩、防护服等防疫等物资。其中，公益平台联合爱佑慈善基金会筹集 92 万元用于湖北医院及援鄂医疗队生活补助，联合中国人口福利基金会筹集 1,000 万元用于湖北医院防疫物资采购，联合中国器官移植基金会筹集超 58 万元用于疫情一线物资采购及人道主义援助，触达中南大学湘雅医院、四川大学华西医院等 12 所医院。

同年，水滴公益联合腾讯、泰合资本向清华大学医学部捐赠 100 万元，用于支持新冠病毒疫苗的研究开发。习近平主席深切关注该项研究进展并亲自实地考察疫苗研究成果。

同时，水滴关注全球抗疫事业。2020 年 4 月，水滴公益平台联合中国人口福利基金会发起筹款，为世界卫生组织 "COVID-19 团结应对基金" 筹款 21 万余元，支持全球对抗新冠疫情工作。

案例："逆行者守护计划"

2020 年 2 月，水滴公益联合中国社会福利基金会发起 "逆行者守护计划" 公益项目，为不幸感染新型冠状病毒肺炎的疫情防护一线人员，予以 10 万元救助。对于因抗击新型冠状病毒不幸因公殉职的一线人员家庭，予以 50 万元救助，作为其慰问金、生活补助、子女教育补助等。

截至 4 月 7 日，"逆行者守护计划" 共收到来自水滴公益爱心网友的 40,694 份爱心支持，筹集善款超过 150 万元。项目已向 4 位不幸感染新冠肺炎的医护人员发放爱心捐款 40 万元，向 2 位因公殉职民警家属发放 100 万元，感谢他们为抗击疫情做出的贡献，向英雄致敬。

应急救灾

在面对重大灾情时，水滴公司积极承担社会责任，发挥自身力量，履责救灾工作。2020 年，南方发生多轮强降雨，造成多地洪涝灾害。水滴公益联合壹基金启动紧急救灾公益项目和两个常规备灾公益项目，共募得善款近 170 万元。所筹资金用于帮助贵州、重庆、四川多地受灾同胞。

为了缓解居民灾后生活困境，自 2020 年 6 月起，水滴携手壹基金，整合各方力量，在贵州、四川等多个省市响应洪灾救援行动、发放救灾物资，保障当地居民灾后生活生产恢复。



案例：河南特大暴雨赈灾系列项目

2021 年 7 月 17 日以来，河南地区遭遇极端强降雨，河南省中西部、西北部地区出现大暴雨，部分地区遭受特大暴雨灾害。7 月 20 日，水滴公益快速上线中华社会救助基金会、壹基金、北京红十字基金会 3 个公募项目，并将河南灾情的信息及时传递告知平台用户，倡导用户关注并积极为有救援经验和能力的基金会贡献爱心。水滴公益平台支持中华慈善总会、中华社会救助基金会、河南省红十字基金会、壹基金等 21 家公募基金会共计上线 29 个河南水灾救援项目，筹集善款 1680.84 万元，帮助转移、安置受灾群众 20.9 万余人次。

扶危救困

随着新时代我国医疗救助制度的不断完善，我国城乡居民实现医疗保险基本覆盖。尽管政府不断提高报销比例、出台二次报销政策，重大疾病的巨额花销依然成为部分困难家庭的严峻压力。水滴高度关注“因病致贫、因病返贫”现象，立足大病救助，关注贫困大病患者，致力于缓解贫困大病家庭的就医压力。

在为疾病患者提供经济支持以外，水滴还高度关注患者及其家庭的心理健康问题，通过一系列公益活动，为患者及其家庭提供多层次全方位的帮助与关怀。

案例：鲸鱼宝贝计划

孩子的健康往往是一个家庭最关心的问题之一，而儿童罕见病、大病的治疗往往需要大量且长期的投入。为了更好地帮助困难大病患儿家庭，水滴公益平台推出了“鲸鱼宝贝计划”，旨在联合更多优质的公益基金会、公募机构及公益媒体共同救助贫困患儿，重点为 0-18 岁患儿提供大病救助支持。

截至目前，水滴公益平台帮助公募基金会为 0-18 岁大病患儿筹集了超过 1.5 亿元医疗资金，近 484 万爱心网友参与，1,795 个患儿家庭从中受益。



案例：罕见病多方共付项目

为减轻罕见病病人及家属的经济压力，水滴公益联合北京病痛挑战公益基金会在山东、山西、浙江三省开展罕见病多方共付试点项目。

项目针对自付能力较弱的罕见病患者提供援助，支持其持续医疗、用药、食用特食等，改善罕见病患者的生存现状。项目执行三年累计向三省患者拨付善款 400 万元，帮扶患者 187 名，极大降低了罕见病患者的自付压力，保证了持续治疗和用药。

同时，项目积极发挥水滴筹的筹款势能，形成罕见病领域多层次医疗保障的阶段性解决方案。截至目前，共有 4.2 万罕见病患者通过水滴筹筹款超 8.98 亿元。

2021 年国际罕见病日，水滴联合北京病痛挑战公益基金会发布《2020 年罕见病医疗援助救助工程多方共付实践报告》，进一步梳理了水滴参与罕见病多层次医疗保障的路径和价值，为各地医保、卫健委、罕见病诊疗医院等提供了宝贵的实践参考依据。



案例：水滴公益爱心小家

为助力解决异地就医患者及家庭的住宿和吃饭等问题，为大病患者及其家属提供更好的关怀与帮助，水滴建立了“水滴公益爱心小家”，为异地就诊的大病患者提供住宿、休息场所和活动空间。

公司整合各方力量，联合美的集团为“水滴公益爱心小家”捐赠 34 台美的微蒸烤燃卡料理炉，并组织温馨的“烘焙课”让病友体验烘焙的乐趣。截至目前，项目已落地全国 7 个城市，建设爱心小家 30 余个。



案例：心智障碍者家庭支持计划

为系统性解决当前心智障碍者困境，为更多心智障碍者家庭提供深入、专业、便捷且具有持续性的支持体系，实现从家庭改变到社会改变的长远愿景，自 2019 年起，水滴公益与深圳壹基金公益基金会联合发起“心智障碍者家庭支持计划”项目。项目计划打造开放性社群支持平台，从全国、省、市县构建三级支持网络，与心智障碍者家庭实现深入的社区连接。同时，通过区域网络的联合行动以及政策倡导，在全国层面促进对心智障碍者的社会认知改变和支持网络的完善。

疫情期间，项目为 21 个存在疫情感染风险的家庭提供直接救助支持，同时项目持续跟进支持 25 地 959 个特别困难心智障碍者家庭，并整合各类物资和服务资源，服务 12,520 户湖北地区的心智障碍者家庭。

截至 2021 年 12 月底，项目在 25 地心智障碍者家庭资源中心共服务心智障碍家庭 14,004 个，处理家庭个案 1,126 个，组织家长喘息 / 赋能活动 1,010 次，共 48,380 人次参与。同时，项目还组织心智障碍者的社区动员 / 融合活动 2,038 次，共 51,953 人次参与，链接 11,107 人次志愿者参与其中。

乡村振兴

水滴积极响应国家号召，助力实现巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接，在多地积极开展乡村振兴项目。现阶段，作为有责任担当的社会力量，公司着眼于支持稳固脱贫成果，并积极联结社会各界力量，创新工作方法，为当地社区与群众带来持续收益与关怀。

案例：爱心加温计划“照亮大凉山的乡村”项目

四川省凉山州昭觉县日哈乡地处大凉山区，尽管当地已取得脱贫攻坚战役全面胜利，但基础设施建设仍处在较为劣势的情况下。日哈乡临近省 208 国道，沿途没有一盏路灯，存在极大安全隐患。为缓解这一状况，水滴公益积极行动，为日哈乡修建路灯，助力乡村基础设施建设。截至目前，公司在日哈乡列托村集中安置点、以及日哈乡主干道累计安装太阳能路灯 177 盏，有效解决了部分村民的出行难题。



案例：水滴乡村医务室

作为水滴助力乡村振兴的重点项目，“水滴乡村医务室”启动于 2018 年 5 月。截至目前，水滴乡村医务室联合多家公益组织、企业、社会爱心人士累计在河北张家口、新疆和田墨玉、云南昭通、贵州思南、河北承德和甘肃酒泉等地区建成 64 个医务室，受益人数超 15 万。未来，水滴将推出“水滴乡村医务室百县千村公益计划”，到 2030 年，将在全国 100 个县落地 1,000 个医务室，为乡村振兴、健康中国贡献更多力量。此外，水滴还持续关注乡村振兴议题下的多个议题，在基础医疗设施、教育、基建、安全等领域多点发力。



2020-2021 重要荣誉与奖项

2021.12

2021 企业社会责任公益榜样

北京商报

2021.12

2021 年度杰出慈善案例

界面新闻

2021.11

2021 年度中国杰出 ESG 案例

经济观察报

2021.8

2021 中国保险科技 100 强

分子实验室

2021.7

2021 亚洲保险科技 Top3

亚洲保险行业专业杂志《亚洲保险评论》联合 CB Insight 及韦莱韬悦

2021.4

2020 年中国独角兽企业

天津市科学技术长城战略咨询

2021.4

扶贫之星

人民网

2021.3

北京市扶贫协作先进集体

中共北京市委办公厅、北京市人民政府办公厅

2021.2

2020 年度公益事业推动者奖

中国社会福利基金会

2020.12

2020 公益企业

长江日报报业集团、武汉市青少年发展基金会

2020.12

2020 年度最具疫情贡献创新企业 TOP10

猎云网

2020.11

精准扶贫先锋机构

中国网

2020.10

2020 向善企业

中国社会企业与影响力投资论坛

2020.9

全球估值最高的 10 家数字健康公司

CB Insights

2020.8

新冠疫情 2020——中国社会行动力排行榜

南方周末

2020.7

2020 年度中国最受投资人关注创业公司 TOP100

36 氪

关键绩效表

指标	2021 年	2020 年
环境		
耗电量 (千瓦时)	625,405	705,320
单位面积耗电量 (千瓦时 / 平方米)	49.9	56.2
年度用水量 (吨)	15,207.8	8,535.2
单位面积用水强度 (吨 / 平方米)	1.21	0.68
废弃电子设备 (件)	300	213
废弃灯管 (件)	18	32
环保培训总时长 (小时)	12.5	8.0
环保培训开展次数 (场次)	20	17
办公用纸量 (千克)	113.75	160.89
社会		
员工总数 (人)	2,936	4,291
女性员工比例 (%)	46.80%	45.14%
女性管理者比例 (%)	28.99%	26.39%
少数民族员工比例 (%)	5.42	4.68
本科学历员工 (人)	1,420	1,433
研究生及以上员工 (人)	190	127
劳动合同签订率 (%)	100.00%	100.00%
社会保险覆盖率 (%)	100.00%	100.00%
员工培训投入 (百万元)	1.69	0.96
员工培训人次 (人次)	9,683	8,375
员工培训覆盖率 (%)	100	100
职业病发生人次 (人次)	0	0
新人客服培训人数 (人) *	248	232
年度客户服务次数统计 (次) *	9,139,757	8,635,734
年度客户服务人数统计 (人) *	842,756	775,249
年度客户服务时长统计 (小时) *	8,760	8,760
客户满意度 (%) *	98.14%	97.30%
内部客户服务培训的次数 (次) *	121	123
内部客户服务培训的时长 (小时) *	1,635	1,658
参与客户信息安全培训的人数 (人) *	300	300
治理		
营业收入 (亿元)	32.06	30.28
首年保费 (亿元)	163.63	144.29
研发投入 (亿元)	3.79	2.44
供应商合规培训场次 (场)	2	1
供应商合规培训人次 (人次)	901	249

注：带 * 内容仅针对水滴筹业务

鉴证报告

独立有限鉴证报告

致水滴公司董事会（以下简称“董事会”）：

我们接受委托，对水滴公司（以下简称“公司”）2020 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日期间的环境、社会及治理报告（以下简称“ESG 报告”）中选定的 2020 至 2021 年度关键数据执行了有限保证的鉴证。

关键数据

我们对以下选定的 2020 年度和 2021 年度关键数据进行了有限保证的鉴证：

- 耗电量 (千瓦时)
- 年度用水量 (吨)
- 环保培训总时长 (小时)
- 环保培训开展次数 (场次)
- 员工总数 (人)
- 女性员工比例 (%)
- 女性管理者比例 (%)
- 少数民族员工比例 (%)
- 残疾人雇佣率 (%)
- 劳动合同签订率 (%)
- 社会保险覆盖率 (%)
- 员工培训人次 (人次)
- 水滴筹业务新人客服培训人数 (人)
- 水滴筹业务年度客户服务次数统计 (次)
- 水滴筹业务客户满意度 (%)
- 供应商合规培训场次 (场)
- 供应商合规培训人次 (人次)

我们的鉴证工作仅限于 2020 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日止的年度关键数据，与前期有关的资料及于 2020-2021 年 ESG 报告中所包括的任何其他数据均不在我们的工作范围内。

编报基础

公司编制 2020-2021 年 ESG 报告关键数据所采用的编报基础列示于本报告后附的关键数据编报基础（以下简称“编报基础”）中。

董事会的责任

按照编报基础编制 2020-2021 年 ESG 报告关键数据是公司董事会的责任。该责任包括设计、执行和维护于编制 ESG 报告关键数据有关的内部控制，以使该等数据不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

我们的独立性和质量控制

我们执行鉴证工作的过程独立于公司。就提供此有限保证的鉴证业务而言，我们与公司之间无任何影响我们独立性的关系。我们遵循《国际质量控制准则第 1 号》，据此维护全面系统的质量控制体系，包括与遵守职业道德要求、专业标准和适用的法律和法规要求相关的书面政策与程序。

我们的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对 2020-2021 年 ESG 报告关键数据发表结论。

我们根据《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订版）：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行了鉴证工作。该准则要求我们计划和实施工作，以形成鉴证结论。

有限保证的鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证的鉴证业务有所不同，且范围较小。因此，有限保证的鉴证业务的保证程度远低于合理保证的鉴证业务。我们不会就 2020-2021 年 ESG 报告选定的关键数据是否在所有重大方面按照编制基础编制，发表合理保证意见。

我们的鉴证工作包括评估 2020-2021 年 ESG 报告关键数据是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险，选择的鉴证程序取决于我们的判断及我们对项目风险的评估。鉴于本业务的具体情况，我们所执行的程序包括：

- 1) 与公司参与提供 2020-2021 年 ESG 报告关键数据的相关部门进行访谈；
- 2) 实施分析程序；
- 3) 对选定的关键数据选择样本进行检查；
- 4) 重新计算；
- 5) 我们认为必要的其他程序。

固有限制

由于对于非财务数据，未有评估和计量的国际公认通用标准，故此不同但均为可予接受的计量和计量技术，或会导致报告结果出现差异，继而影响与其他公司的可比性。

有限保证结论

基于我们执行的程序以及取得的证据，我们未有发现任何事项使我们相信公司于 2020 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日止的关键数据在所有重大方面未有按照编制基础编制。

使用限制

本报告仅向公司董事会出具，除此之外不得作为其他用途。我们不会就本报告的内容向任何其他人士承担任何责任。

中财绿指(北京)信息咨询有限公司
中财绿指(北京)信息咨询有限公司
中国 北京
2022年7月1日

附：关键数据编报基础

- **耗电量(千瓦时)**：耗电量是指 2020 年度和 2021 年度水滴公司全年所消耗的电力总量。
- **年度用水量(吨)**：年度用水量是指 2020 年度和 2021 年度水滴公司的全年用水总量。
- **环保培训总时长(小时)**：环保培训总时长是指 2020 年度和 2021 年度水滴公司全年进行的环保相关培训总时长。
- **环保培训开展次数(场次)**：环保培训开展次数是指 2020 年度和 2021 年度水滴公司全年开展的环保相关培训次数。
- **员工总数(人)**：员工总数是指截至 2020 年 12 月 31 日和 2021 年 12 月 31 日，水滴公司的员工总人数。
- **女性员工比例(%)**：女性员工比例是指截至 2020 年 12 月 31 日和 2021 年 12 月 31 日，水滴公司的女性员工总人数占全体员工总人数的比例。
- **女性管理者比例(%)**：女性管理者比例是指截至 2020 年 12 月 31 日和 2021 年 12 月 31 日，水滴公司的女性管理者人数占管理层总人数的比例。
- **少数民族员工比例(%)**：少数民族员工比例是指截至 2020 年 12 月 31 日和 2021 年 12 月 31 日，水滴公司的少数民族员工总人数占全体员工总人数的比例。
- **残疾人雇佣率(%)**：残疾人雇佣率是指截至 2020 年 12 月 31 日和 2021 年 12 月 31 日，水滴公司的残疾员工总人数占全体员工总人数的比例。
- **劳动合同签订率(%)**：劳动合同签订率是指 2020 年度和 2021 年度水滴公司全年签订劳动合同正式员工（不含劳务派遣）人数占正式员工（不含劳务派遣）人数的比例。
- **社会保险覆盖率(%)**：社会保险覆盖率是指 2020 年度和 2021 年度水滴公司全年缴纳社会保险的员工人数占全体员工人数的比例。
- **员工培训人次(人次)**：员工培训人次是指 2020 年度和 2021 年度水滴公司参与培训的员工人次。
- **水滴筹业务新人客服培训人数(人)**：水滴筹业务新人客服培训人数是指 2020 年度和 2021 年度水滴公司参与水滴筹业务新人客服培训的员工人数。
- **水滴筹业务年度客户服务次数统计(次)**：水滴筹业务年度客户服务次数统计是指 2020 年度和 2021 年度水滴公司的水滴筹业务每年度为客户的服务次数。

指标索引

- **水滴筹业务客户满意度 (%)**：水滴筹业务客户满意度是指 2020 年度和 2021 年度水滴公司的水滴筹业务客户对所获得服务的满足情况反馈占客户总评价反馈的比例。
- **供应商合规培训场次 (场)**：供应商合规培训场次是指 2020 年度和 2021 年度水滴公司给供应商提供的合规培训场次。
- **供应商合规培训人次 (人次)**：供应商合规培训人次是指 2020 年度和 2021 年度水滴公司的供应商参与合规培训的人次。

报告框架	HKE×ESG 指引	GRI
关于本报告	报告原则；报告范围	GRI102；GRI103
创始人寄语		GRI102
关于水滴公司	业务布局与关键绩效	GRI102；GRI201
	公司文化	GRI102
ESG 治理	报告原则	GRI103
助力联合国可持续发展目标实现	专题一：参与多层次医疗保障，降低困难大病患者因病致贫、返贫风险	GRI102；GRI103
	专题二：以“普惠保障”为目标，探索城市惠民保障模式“新标杆”	GRI102；GRI103
	专题三：以科技创新为驱动，促进大健康产业的发展	GRI102；GRI413
卓越治理 合规稳定经营	合规与稳健经营	管治架构
	风险管理与控制	管治架构
	诚信经营	
	信息安全保障	B6
	党建引领	
科技驱动 加强健康保障	投资者关系	管治架构
	研发与创新	B6；B6.3
	产品价值	B6
共荣共建 赋能价值链可持续发展	客户服务	B6.2；B6.5
	供应链管理	B5；B5.2；B5.3
暖心职场 携手员工成长	促进行业健康发展	
	员工权益保护	B1；B4；B1.1
	员工职业健康	B1；B2
	员工成长与发展	B3；B3.2
绿色发展 共创美好家园	员工关爱	B1；B2
	环境管理理念	
	应对气候变化	A2；A2.1；A2.3
润泽社会 助力共同富裕	资源利用	A2；A1.4
	绿色办公	A2
	社会责任和水滴公益	B8；B8.1；B8.2
乡村振兴	抗疫行动	B8.1；B8.2
	扶危救困	B8.1；B8.2
	乡村振兴	B8.1；B8.2



电话：010-53394997

地址：北京市朝阳区利泽中二路望京科技园 C 座

网址：www.waterdrop-inc.com