

2023年中宏保险社会责任报告

2024年4月

目录

报告说明

公司介绍

第一部分：稳健经营，守护业务持续发展

- 一、 完善公司治理
- 二、 依法合规经营
- 三、 强化风险管理
- 四、 保障消费者权益

第二部分：以客为先，守护客户精彩生活

- 一、 因应需求开发产品
- 二、 构建完整康养生态
- 三、 提供全面理赔服务
- 四、 运用科技简化服务
- 五、 应用净推荐值体系

第三部分：携手并进，守护伙伴成长

- 一、 保障员工权益
- 二、 关注员工成长

第四部分：分享关爱，守护美好未来

- 一、 公益行动
- 二、 乡村振兴
- 三、 绿色办公

报告说明

本报告为中宏人寿保险有限公司2023年企业社会责任报告，旨在展示公司履行社会责任方面的行动和成效。

- 报告时间范围：2023年1月至2023年12月，部分资料更新至本报告发布前的最后实际可行日期。
- 报告组织范围：中宏人寿保险有限公司及其下属分支机构。
- 报告信息来源：公司内部统计及公开报道。

公司介绍

● 公司简介

中宏人寿保险有限公司是国内首家中外合资人寿保险公司，由加拿大宏利旗下的宏利人寿保险（国际）有限公司和中国中化核心成员——中化集团财务有限责任公司合资组建。

中宏保险成立于1996年11月，为近300万客户提供专业的金融保险服务。目前，中宏保险在上海、北京、广东、浙江、江苏、四川、山东、福建、重庆、辽宁、天津、湖北、河北、湖南和陕西等地的50多个城市稳步发展，不断迈向全国。中宏保险在中国保险市场深耕经营二十七年，致力于为公众提供稳健可靠、深受信赖和具有远见的保险产品和服务。

公司网址：www.manulife-sinochem.com

● 股东介绍

宏利金融集团

宏利金融集团是国际领先的金融服务提供者，帮助客户实现“轻松选择，精彩生活”。宏利集团的全球总部位于加拿大多伦多，提供金融建议及保险业务。在加拿大、亚洲和欧洲称为“宏利”；在美国主要以“恒康”为名运营。宏利通过其国际财富资产管理业务“宏利投资管理”，为全球个人、机构客户以及退休金计划成员提供服务。截至2023年底，宏利拥有38,000余名员工，98,000余名代理人 and 数千分销伙伴，为超过3500万客户提供服务。宏利在多伦多、纽约及菲律宾证券交易所的股票代号为MFC，在香港联交所的股票代号为945。宏利集团各地机构提供业务不尽相同。更多资讯，请参考官网 manulife.com

中国中化

中国中化控股有限责任公司(简称中国中化,英文简称 Sinochem Holdings)是由中国中化集团有限公司与中国化工集团有限公司联合重组而成,于 2021 年 5 月 8 日正式揭牌成立,为国务院国资委监管的国有重要骨干企业,员工 22 万人。

中国中化业务范围覆盖生命科学、材料科学、石油化工、环境科学、橡胶轮胎、机械装备、城市运营、产业金融等八大领域,是全球规模领先的综合性化工企业。旗下拥有 16 家境内外上市公司,在全球超过 150 个国家和地区拥有生产基地和研发设施,以及完善的营销网络体系。截至 2022 年底,中国中化总资产超过 1.5 万亿元,全年营业收入超过 1.1 万亿元,位列 2023 年《财富》世界 500 强榜单第 38 位,化学品行业榜单第一位。

产业金融方面,中国中化拥有多个金融业务牌照,搭建产业和金融之间的桥梁,以“金融+科技”双轮驱动服务产业。

面向未来,中国中化将遵循“科学至上”理念,矢志打造以生命科学和材料科学为引领,以石油化工为支撑,以环境科学为保障,科技驱动的世界一流综合性化工企业,不断提升可持续发展能力,为社会、客户、股东、员工创造最大价值,为行业发展、社会进步贡献力量。

● 使命和愿景

我们以帮助客户实现轻松选择、精彩生活为使命,致力于成为中国领先的健康和养老专家。

- 价值观

“心系客户，正直诚信，创想无限，团结协作，义不容辞，分享关爱”是我们的价值观，它们是帮助我们达成使命的路标。

- 主要荣誉

蝉联《HR ASIA》“2023 亚洲最佳企业雇主奖”

荣膺《第一财经》金融价值榜“最具品牌价值保险机构”

获评《每日经济新闻》“2023 金鼎奖·年度卓越人寿保险公司”

连续第九年在公益节上荣获“2023 年度责任品牌奖”

在第六届社会责任大会上获评“2023 年度杰出公益传播影响力企业”

“中宏宏悦星年金保险”获得澎湃新闻“2023TOP 金融榜·年度畅销保险产品”

“中宏康养双星保险产品计划”荣膺 2023“上证金理财·年度保障型保险产品奖”

“客户服务体系”荣获中国银保传媒“客户服务典型案例”奖与《投资时报》“优秀保险服务团队”奖

第一部分 稳健经营，守护业务持续发展

一、 完善公司治理

中宏保险致力于持续完善治理结构。报告期内，公司结合最新的法律法规要求以及监管在检查过程中提出的各项意见建议，就治理结构中存在的问题持续改善优化。报告期内推出了一系列举措并完成了以下治理改善事项：

1、制度建设。2023年内，公司对章程进行了两次修订，根据2022年公司治理监管评价结果并依照《银行保险机构公司治理准则》的相关规定，增加了关于公司支持党组织建设的规定，更新了对公司股东义务的相关规定，调整了独立董事任职年限，并根据公司经营情况的变化修改了注册地址；股东会、董事会、监事会及董事会下各专业委员会会议事规则均未进行修订，当前架构下公司治理工作运行良好。

除以上制度外，依照最新的监管规定，董事会及时对信息披露、关联交易、内部控制、风险管理等公司基本制度进行了相应的修订，并且结合公司实践，更新或是出台了具体的实施细则，进一步完善了公司的治理体系。

2、董事会。公司现行章程规定，董事会设9名董事。2023年初9名董事中包括2名女性董事，期间因董事辞任，至2023年底有女性董事一人；截至2023年底，董事会成员年龄分布为：60岁以上4人，55岁至60岁1人，50岁至55岁2人。

公司董事会包括2名独立董事。依照监管要求，2名独立董事分别担任公司审计委员会及薪酬提名委员会的主任委员。日常工作中，2名独立董事对董事及

高管任免、绩效考核及薪酬方案等重大事项进行了认真审查、积极提问，提供专业的独立判断，很好地支持了董事会对公司重大事项的精准决策，并起到了独立监督的作用。此外根据 2022 年公司治理监管评价结果和相应监管意见，公司已着手调整董事会的组成，增加独立董事的占比，经 2024 年 3 月股东会审议通过后，已递交监管等待审批。

4、监事会建设。2023 年内，公司监事会继续保持三个席位，由双方股东和职工代表大会分别委派/推选了 3 名监事，各自分别为具有金融、财务及后台运营背景的专业人士，职工代表大会推选的职工监事程红女士同时担任公司工会主席一职。2023 年第四季度中，外方股东委派的一名监事因个人原因离任，其继任人选已确定，正在等待报送监管审批核准其任职资格。报告期内，监事们均亲自出席全部监事会议和列席全部董事会议，主要审议同日列席的董事会定期会议上讨论的所有事项，并审议通过了根据银保监会董事监事履职评价新规制定的《中宏保险董事监事履职评价办法》；闭会期间，监事会通过审议公司各项重要报告以及不定期与高管交流，了解公司的运营情况并对高管执行公务的情况进行监督。监事会日常尤为关注公司的风险管理、合规管理及公司治理工作，对董事监事履职评价新规及其中对监事会所承担责任的规定亦作了特别关注。

5、董监事培训。日常公司通过在董事会现场会议上进行定期合规培训、每月分发合规简讯等方式，为董事提供培训，并通过对董监事进行年度考评等机制，检查参训情况，确保培训效果。同时，公司还将监管机构、中保协、各学会及保险大讲堂等各类外部培训课程的通知，向董监事进行传达，敦促各位人员积极参与培训。

二、 依法合规经营

根据相关监管规定及公司发展需要，中宏保险始终坚持“保险姓保”的方向，贯彻“以客为先”的政策，以着眼长远、权衡收益、审慎经营的理念运转，保护消费者权益，重视长远健康发展。在秉承“依法合规、合规为先”优良传统的同时，公司也十分注重加强自身的治理水平。公司具有“合规人人有责”的合规文化，每一位员工都有义务监测职责范围内的合规风险，每一位管理人员都有义务对所管理范围内经营行为的合规性负责。公司通过宣传合规文化、完善合规流程、预防合规风险等方法，努力做到并自觉接受监管机构、股东方以及其他利益相关方的指导和监督。在依靠员工自觉依法合规地履行职责的同时，公司各管理部门也依据各自职责要求，主动行使风险识别、监测职能，及时化解合规风险。为了更好地应对新领域带来的风险和挑战，公司审慎地进行信息安全、个人信息及隐私保护、反洗钱、反欺诈等各项风险评估，持续强化内控合规管理，严格根据监管要求及时、准确、完整地披露工作，并着力于保护消费者的信息安全权、知情权、自主选择权等各项消费者权益，以更好地践行公司的社会责任。

2023年，为支持公司业务发展的需要，公司合规部在合规管理方面着重采取了以下措施：

- 1、积极参与新产品、新业务模式的开发，新业务流程的拟定、识别及风险评估，并提供合规支持；
- 2、在合规排查与检查工作方面，针对涉及渠道营销固有风险较高的领域，持续按定期检查机制执行；
- 3、在违纪违规问题件处理方面，通过汇总、分析问题高发点和监管对各业务渠道的处罚典型案例，以期提升整体营销合规意识；

4、在反商业贿赂管理方面，公司已在采购流程中增加了合作方签署《反商业贿赂承诺书及利益冲突申报》的要求，从前端加强防范供应商商业贿赂风险；同时，定期对各销售渠道、各分支机构的礼品招待制度执行情况予以抽查；

5、在反洗钱管理方面，持续加强内部规章制度的修订与完善、提升反洗钱信息系统模块功能、加强反洗钱培训与宣导、接受合规检查、内部审计以及监管检查的监督，及时落实相关整改建议；

6、在监管定向合规风险监测与排查方面，继续利用大数据管理，通过“五高三低”的指标定期对全体营销员的营销品质进行数据检索，持续监测关注包括“业务异动率”在内的九项营销员数据风险预警；

7、注重合规风险的日常监测，实时关注监管要求、市场的最新动态并考虑对业务可能的实际影响，与业务部门进行充分沟通，协助业务部门拟定切实可行的应对计划，并跟踪计划的执行直至完成；

8、持续参与审查公司重要的内部规章制度和业务流程，根据法律法规、监管规定和行业自律规则的变动和发展，提出制定或修订公司内部规章制度和业务流程，或制定公司层面管理规定的建议，并进行合规风险评估，以减少或消除潜在的经营风险隐患。

未来，中宏保险将持续关注国家政策方针的变化、保险行业监管动态以及保险监管规定的实时更新，结合公司新兴业务发展的需求，紧密围绕《保险公司合规管理办法》的各项监管要求，充分预防、识别、评估、报告和应对各项经营活动中的合规风险，按照监管机构的指引及要求构建并完善合规管理体系，进一步加强治理水平，以确保有效识别、严格监控、主动防范、积极化解各类合规风险，致力于保护消费者各项合法权益、践行公司的社会责任。

三、 强化风险管理

2023年，中宏保险风险管理部继续深入开展风险文化建设，通过季度风险快讯和年度偿付能力风险管理培训，介绍公司各类风险管理的情况，以加强员工风险管理意识与理念。公司根据监管要求及内部管理需求，持续加强内部控制，提升偿付能力风险管理能力，并重点开展了以下几项工作：

1、中国风险导向偿付能力体系（C-ROSS）管理

在制度层面，风险管理部在牵头更新“偿付能力风险管理制度”的基础上，与相关部门协同完善了七大类风险管理制度，并新建了《中宏保险风险综合评级（分类监管）IRR 管理办法》。在执行层面，进一步优化了季度偿付能力报告以及偿付能力信息披露的工作流程，梳理了IRR的报送口径并形成《风险综合评级（分类监管）IRR 填报字典》。公司2023年偿付能力风险管理相关的第一支柱、第二支柱和第三支柱的工作顺利开展，具体情况如下：

第一支柱：

公司非常重视偿付能力状况，偿付能力充足率远超监管机构规定的最低标准。公司密切关注各类风险最低资本的变化情况，定期进行趋势和原因分析，并将其作为公司产品策略和投资策略的重要参考依据之一。同时严格把关偿付能力信息报送，由专人负责，通过监管报送系统按时上报偿付能力相关数据，确保数据的真实性和有效性。

第二支柱：

2023年公司七大类风险整体可控。公司2023年四个季度风险综合评级均为AA。公司2022年SARMRA监管现场评估得分为79.25分；2023年SARMRA自评得分83.07分。公司2023年未发生重大偿付能力风险事件，未发生

造成公司和行业重大损失、市场大幅波动、引发系统性风险或影响社会经济秩序稳定的重大声誉事件。

第三支柱：

每季度风险管理部根据季度偿付能力报告编制季度偿付能力报告摘要，董事会办公室按时将季度偿付能力报告摘要通过公司官方网站和中国保险行业协会网站披露并报送给公司股东，同时根据《互联网保险业务监管办法》要求在公司官方网站“互联网保险信息”栏目披露综合偿付能力充足率和风险综合评级。公司通过《人身保险投保提示书》、《致客户周年信暨红利通知书》等渠道向客户进行偿付能力信息的日常披露。公司在参加各类投标时，将偿付能力信息披露于标书文件中。

2、资产负债管理能力建设

2023 年公司资产负债管理体系总体运行良好，资产负债管理量化评估得分均保持在 75 分以上，满足公司目标要求；资产负债管理能力评估方面，于 2024 年 1 月收到监管评级反馈公司定性评级为第 3 档（85-90 分），资产负债管理风险整体可控。

3、操作风险管理工作

2023 年，公司持续完善操作风险管理的制度和流程。在“流程层面的风险和控制自评估”项目方面，风险管理部更新了《中宏保险流程层面操作风险与控制自评估管理办法》、完成了 12 个流程的年度自我验证、主流程风险评级等工作。在操作风险关键风险指标方面，风险管理部新建了《中宏保险操作风险关键风险指标管理办法》、完成了年度关键风险指标审阅与更新、季度关键风险指标的分析与汇报等工作。在操作风险事件管理方面，风险管理部更新了《中宏保险操作

风险事件管理办法》，公司建立了操作风险损失事件库，持续对操作风险事件进行收集、分析，并建立行动方案改进事件所暴露出的控制缺陷。

4、内部控制工作

公司发布了经董事会审批的《中宏保险内部控制管理制度》及《中宏保险资金运用风险管理和内部控制制度》，并依据监管要求及时更新。制度明确了内部控制管理的体系、组织架构、工作职责等。这些制度的发布及实施有利于进一步加强公司内部控制建设，提升风险防范能力和经营管理水平。

风险管理部年度开展内控自评工作，协调合规部、审计部以及各业务部门对内部控制体系的健全性、合理性和有效性进行综合评估。内控评价的报告将会作为公司治理报告的一部分，在取得董事会的审议通过后，向监管机构报告。

针对保险资金运用的内控管理，公司年度聘请独立第三方审计机构，对资金运用内部控制情况进行专项审计，并向监管报送保险资金运用内部控制专项审计报告和保险资金运用内部控制管理建议书。

5、重要变革举措风险管理

2023年风险管理部对于公司重要项目、产品、第三方合同的风险管理严格遵循监管机构的有关规定，并积极进行公司重大决策、重大事件、重要系统及重要业务流程和重大经营管理事项的风险评估并提出风险建议；同时攫取公司内外部相关风险问题进行学习、评估、跟踪、分析和报告。

6、信息风险管理工作

公司设立了信息风险委员会，向公司风险管理执行委员会汇报。2023年，信息风险会议增加了固定讨论议题，对信息科技风险中的一些重要事项进行分析讨论和预防，例如市场与行业中云服务的风险等。同时，信息风险委员会从信息

科技风险等多维度审议评估公司重大项目与变革的总体风险程度与进展情况。

7、业务连续性管理工作

公司持续建立和完善各项业务连续性管理制度和标准。风险管理部对于公司业务连续性管理提供各项专业意见,并完成了业务连续性管理制度的初稿。此外,风险管理部协调各部门和分支机构完成各项业务连续性管理的年度工作项目。

四、保障消费者权益

“心系客户”是中宏保险企业价值观中最重要的一条,在日常经营与管理中,公司始终秉持以人民为中心、倾听人民呼声、持续优化消费者权益保护机制,以更好地提高金融消费者满意度。2023年也是消费者权益保护深化治理年,结合本年度消保监管自评的反馈意见和建议,公司在体制建设、机制与运行、操作与服务、教育宣传、化解纠纷等方面定期总结、及时整改,根据监管的要求制定改进计划、加强业务管理、优化工作流程、深化消保治理。同时,公司不断强化消费者权益保护常态化教育宣传及集中教育宣传,切实维护消费者合法权益,加强金融知识普及教育。

公司消保工作组与合规部统筹规划常态化消保宣教计划,在官微开设的消保知识分享专栏,每月定期推送金融知识宣传内容;在官网开设的分公司原创以案说险及风险提示专栏,集思广益,触及全国各地广大消费者人群;在“3.15 消费者权益保护教育宣传周”、“7.8 全国保险公众宣传日”、“金融消费者权益保护教育宣传月”等重要时间节点,公司消保工作组积极组织全国 19 家分公司开展落实宣教活动,总分联动,紧密配合,聚焦“一老一少一新”重点人群,通过官方微信、微博、官网平台,小程序、外部权威媒体等渠道开展创新多元的宣教活动,切实

提升社会公众金融素养，营造和谐健康的金融环境。其中，宁波、福建、辽宁分公司及临沂营销部提供的专辑稿件得到当地保险行业协会官方公众号录用刊发，天津、陕西分公司，淄博机构积极开展的宣教活动获得了中央及省市级主流媒体的刊登报道。

中宏保险时刻牢记“便民、利民、惠民”的金融服务宗旨，不断夯实传统金融服务质量，始终坚持“以客为先”的服务理念，面向客户提供专业、高效、准确、友善的面对面人性化服务。在上海、北京、广东、浙江、江苏、四川、山东、福建、重庆、辽宁、天津、湖北、河北、湖南和陕西等地 50 多个城市设有分支机构，支持深入了解客户的诉求或者疑虑，并按《客户服务指南》的时效规定提供满意的解决方案，以达到切实保护保险消费者权益的目的。

中宏保险对外提供 95383 电话热线、官微“微服务”、智能客服机器人、电子邮件、来函等多种服务渠道，满足不同客户的差异化服务需求，并坚持不断优化各项客户服务流程。以 95383 热线服务为例，服务受理、理赔报案、投诉建议等的业务流程简化已经纳入常态化管理，确保人工服务接通率、电话咨询一次性解决率等各项核心服务指标持续保持高位，给客户id提供畅通的沟通渠道。

妥善处理客户的投诉是中宏保险不断自省和提升服务的方法，公司设置畅通的投诉受理渠道，2023 年度从各投诉受理渠道累计收到 1557 件投诉。公司严格遵守国家相关法律法规、监管规定、合同约定，公正公平地开展投诉核查工作、及时做出投诉处理决定并回复消费者。对于疑难案件，公司支持和鼓励各分支机构通过保险纠纷诉调对接机制，以协商一致的方式来解决分歧，从而达成客户和公司双赢的结果。同时，中宏保险也授予一线客服人员一定的授权额度，使前线

客服员工在受理客户的一些相对简单、有一定合理性的诉求时，达到快速处理的目的，给到客户良好的服务体验。

中宏保险严格按照监管要求，制定并执行新契约回访管理制度，并持续开展保全、理赔等各类保单业务类回访活动，配套完善的回访流程、回访话术及质检制度，积极主动帮助客户全面了解投保产品的内容及自身合法权益，真正体现以客户为中心的服务理念。

在助老暖心服务上，中宏保险持续提升柜面服务水平，要求客服人员贯彻“一站式”服务理念，主动优先接待老年客户，以极简服务流程迅速处理客户疑难；尊重客户付费习惯，现金、银行卡等多种缴付费方式均不受限；各服务网点全面配备了老花镜、雨伞、一次性饮水用具、紧急药品等便民物品，并根据实际情况，增设爱心座椅、助听器等设施；如老年客户因身体原因、行动不便、外出困难等无法前往公司服务柜面，公司将指派专业客服人员提供上门服务。

第二部分 以客为先，守护客户精彩生活

一、 因应需求开发产品

中宏保险深入研究人生不同阶段的保障需求，结合时代发展特征，多部门协同合作，持续调整和优化产品结构，构建了特色鲜明、功能完善的健康、养老和人身保障产品体系，致力于为客户家庭提供“产品+服务”的整体解决方案，充分满足客户人生各阶段对于风险防范、健康医疗、子女教育、养老规划及财富规划等方面的需求。

2023年，中宏保险从健康保障、养老保障、人身保障三大产品发展支柱落实社会责任导向的保险产品开发。

在健康保障方面，公司致力于从客户的健康需求出发，持续搭建以客户分层的重疾保险产品体系。对于核心客户群体，公司升级了多重给付重疾产品，提供“前-轻-中-重-免”全生命周期健康保障。针对不同层次的客户群体，公司深入结合恶性肿瘤分期动态发展的特点，创新提供中宏健康守护恶性肿瘤 A 款疾病保险等分期赔付恶性肿瘤保险，并为次标体人群提供专属保障。除了疾病保险外，公司还提供从低端医疗、中端医疗到高端医疗的一系列医疗产品，满足大众客户群体到核心客户群体差异化的医疗需求。

在养老保障方面，公司致力于从客户的养老需求和财富管理需求出发，持续搭建以客户分层的年金保险产品体系。对于核心客户群体，公司推出中期非分红年金产品，同时匹配提供万能型终身寿险、万能型年金供客户灵活组合，满足客户的多样化财富规划需求。对于大众客户群体，公司推出长期年金产品和个人养老金产品，满足客户的长期储蓄和养老规划需求。

在人身保障方面，针对不同层次的客户群体，公司推出非分红型终身寿险和分红型终身寿险，满足客户对于保险保障、财富传承和未来现金流规划的需求。

二、 构建完整康养生态

中宏保险以帮助客户实现“轻松选择、精彩生活”为使命，致力于帮助更多的客户实现“病有所医、老有所养、家有所护”的愿望。

公司自 2016 年起布局健康战略，致力打造 MOVE 健康生态圈，打通‘医、药、保、健’四大关键领域，通过“互联网医疗+定制化保障产品+服务”模式，将一站式的高品质健康管理服务带给更多客户，全力守护每一个客户家庭的精彩生活。

公司一直秉持从客户需求角度出发进行健康管理服务权益的设计。通过充分整合行业优质资源，强化自身能力建设，拓宽服务场景，完善健康服务生态链，以科技的力量帮助客户更好的实现健康管理。2023 年，公司依托深耕健康管理服务多年积累的专业医疗资源，结合领先业界自建健康管家服务模式，创新推出自有健康管理服务——“中宏家医”。通过“管家”+“专家”的全程个案管理，为客户家庭提供个性化的服务体验，健康管家一对一梳理病案、全程跟进服务需求、协调供应商资源安排服务，对整个服务执行进行监督管理，让客户对服务心中有数；同时依托专家智库，对接三甲专家答疑病情、解读报告，为客户后续治疗规划最优路径。

此外，服务与体验前置，增强客户获得感，也是公司健康战略的特色之一。除了上述中宏家医服务之外，视频健康咨询、就医管家、住院护工安排以及 MOVE 家庭露营季、MOVE 动力周运动挑战等健康生活类活动，也超脱于传统的重疾服务，将健康服务与健康激励计划覆盖到日常生活与一般医疗场景。客户不需要确

诊重大疾病，也可以通过公司活动与服务获得资源的支持和优质的体验，大幅增强了客户粘性与忠诚度。

在养老方面，中宏保险积极搭建“轻资产、重服务、加科技”的养老保障体系，聚焦客户及其家庭的康养需求，致力于解决养老中的实际问题。通过“产品+服务”的一站式养老解决方案，中宏保险向不同养老阶段及养老模式的长者提供全周期、全方位服务。公司于 2022 年 4 月正式上线养老综合服务，具体包含居家养老服务、护理型机构服务及高端养老社区服务。同时，公司推出专属养老管家，以一对一的方式，为客户及家庭提供个性化、专业的养老服务建议。2023 年，公司聚焦养老刚需中的居家养老，将服务体系进行全面升级。服务内容上，新增上门康复护理服务，并引入适老化改造、智慧养老服务等，同时亦开始尝试康养结合的养老服务，为长者提供就医陪诊、住院护工等服务，解决老人在健康方面的刚需。从养老本质需求出发，满足居家长者日常呵护、安全守护、医养呵护等方面的需求。

养老机构方面，中宏康养服务网络持续扩张，采用轻资产模式与第三方机构合作对接，公司的康养服务网络已覆盖 40 多个核心城市、200 家以上机构，在此基础上，2023 年进一步扩容，携手包括朗诗常青藤、凯健等多家第三方优质养老机构进行深度合作，致力于满足客户家庭对于机构养老的需求。

三、 提供全面理赔服务

2023 年，中宏保险始终紧跟国家大政方针，坚守“金融为民”的初心，提前做好多种服务应急预案，当各地发生重大事故能及时启动各项应急预案，全力保障金融服务不间断，客户服务不延迟。

为了给客户提供全方位便捷的理赔服务，中宏保险提供线上、线下、营销员代办等多种理赔申请方式，以方便客户不同情况下使用不同申请方式，且申请过程简单、快捷。在理赔全流程过程中，公司通过微信、短信或营销员通知等多种方式，必要时还会通过热线电话通知客户。结案后，公司通过银行转账实时支付理赔款，当支付失败时，亦会有支付失败提醒通知和追踪机制，以便让客户尽快获得理赔款。对于小额案件，中宏保险始终坚持以监管要求为准则，简化理赔流程，为客户提供便捷、快速的理赔服务。

面对重大事故时，中宏保险启动应急保障的值守机制，保证应急小组相关责任人在重大事故应急处理期间 24 小时通讯通畅，及时沟通汇报，同时启动快速理赔机制，简化理赔程序，力求最短时间内对客户在事故发生后的核赔作出处理。中宏保险还进一步推出医疗垫付、直付等服务，尽可能减少出险客户家庭的经济压力，帮助客户更积极面对生活，充分体现保险公司社会稳定器作用。

2023 年，中宏保险个险理赔结案共计 6.6 万件，个险赔付理赔款共计 6.4 亿元，获赔率达 99.6%，平均赔付时效达 0.32 个自然日。团险理赔结案共计 16.8 万件，团险赔付理赔款共计 1.4 亿元。中宏保险始终坚持把客户服务放在首位，努力做到“便捷理赔、快速理赔、透明理赔、公平理赔”。

四、 运用科技简化服务

中宏保险秉承“以客为先”的理念，持续聚焦提升客户服务效率与服务体验，不断深化与健全数字化服务平台与自助服务工具，为客户带来更高效、便捷的售后服务体验。

在“数字化客户领导者”的策略指导下，公司积极建设与优化官微“微服务”自

助服务平台，客户只需成功绑定官微“微服务”，便可随时随地享受中宏保险便捷的数字化服务，如：理赔申请、保单查询、保单变更、问题咨询等在线服务。截至 2023 年底，官微“微服务”绑定客户数约 90 万，在线理赔申请占 89%，近九成个人客户的理赔当日即可完成；由个人客户发起的在线变更申请占 80%，其中超七成实时完成。同年，红利与现金利益的在线领取流程获进一步简化，通过官微“微服务”申请红利与现金利益，日领取额度提升至一万元（含），赋予了客户更多自主选择的空间。

2023 年 2 月，中宏保险对客服中心平台（UCCP）进行了数智化升级，融合了智能客服、智能外呼、智能质检等多重 AI 技术，为客户提供更多自动化、个性化的智慧服务。其中，“宏宝”智能客服机器人成功吸引了超七成客户优先选择在线咨询，截至目前，历史累计咨询量约 270 万次，问答回复准确率超过 96%；智能外呼已向近 3 万人次客户进行了服务提醒，进一步加强通知的触达率，积极维护客户应有权益。

在营销员服务方面，中宏保险持续运用科技赋能营销前线，积极更新“宏博士”营销员智能咨询机器人知识库，2023 年全年扩充并更新知识问答近 1800 条，助力营销员在日常与客户接触时提供更好的服务。

五、应用净推荐值体系

2017 年 8 月，中宏保险“净推荐体系”正式启动。截至 2023 年，该体系已在全国各机构客户服务部、个险理赔部、新契约部、成都热线外包团队、保全团队与客户关系最为密切的业务部门实行。该体系秉承“以客户为中心”的核心价值观，准确定位服务中的痛点并通过外环反馈圈会议联合多部门领导共同解决复杂

问题。通过公司高管们针对普通保险消费者提出的疑问梳理“端到端”的客户服务流程，平衡安全与便捷的关系，完善系统流程，创新服务手段，提高服务效率和服务品质，以期在解决客户诉求的同时，为客户提供更加安全、高效、便捷的保险金融服务。2023 年度，公司累计访问了 10000 位客户，通过净推荐体系提出并落实了 200 余项优化方案，为 7.7 万客户及代理人进行了针对性的体验优化，为内外勤员工及客户节省了 7000 小时。

2023 年，中宏保险官微共计发布客户体验优化故事/净推荐值调研报告/金融知识普及相关推文共计 15 篇，累计阅读量超 30 万。通过互动的生动形式，公开公正地就公司各项服务环节的客户评价进行了解释与说明，同时向客户展示了公司最新服务动态，尤其是关于金融知识普及的部分，通过深入浅出的方式有效向客户解释了保险相关的热点新闻，以及公司的特色服务，有效传递了公司“以客户为先”的服务理念，保障了广大金融消费者的知情权。

第三部分 携手并进，守护伙伴成长

中宏保险旨在成为业内最佳雇主，而员工是我们最具价值的资产。中宏保险始终愿意聆听员工的心声，将“轻松选择，精彩生活”的使命融入到每个员工的工作和生活中。2023 年公司持续围绕办公提效与员工关怀两大焦点领域开展工作，致力于打造更灵活舒适的办公环境，支持员工实现工作和生活的平衡；定期组织心理健康培训及讲座、工作生活教练服务等各项员工活动，重点关注员工身心健康。此外，公司提供多样化学习资源与主题人才发展项目，培养学习型组织文化，与员工携手并进，共同成长。

一、保障员工权益

1、员工全面健康福利和关怀

作为精彩生活守护者，中宏保险把实现员工全面健康纳入公司文化，提供精彩纷呈的福利和关爱举措，为员工、组织，乃至整个社区产生积极的影响，为未来打造韧性组织。打破传统的健康定义，公司提出员工全面健康包含五个维度：身体健康、心理健康、财务健康、社交健康和职业健康。公司通过《中宏保险福利手册》宣传全面健康理念和举措，让更多员工能够直观、方便地了解公司所提供的福利保障计划，切实提升员工的感知度。

2、构建更人性、弹性及差异化的福利体系

关爱员工是人力资源管理实践的核心战略之一。公司推出的灵活办公计划，既是面对突发状况下，一种新型办公模式的实践，又是兼顾员工工作和个人生活协调安排的一种举措。通过优化职场环境与办公资源，组织身体健康、心理关爱、

家庭娱乐、团队融合等多项专题员工活动，着力提升员工职场幸福感及参与企业文化建设的积极性。同时，进一步探索弹性福利实施项目的拓展，在控制人力成本有限增幅的前提下，尝试福利方案的差异化，最大化满足不同年龄层、不同地域员工的需求。

3、女性员工权益保护与发展

发挥多元化力量是组织可持续发展的关键，也是公司重要的人才战略之一。公司始终推进多元、平等、包容（DEI）文化建设，支持职场女性充分释放潜能，为员工打造更温暖、更有归属感的工作环境。依托宏媛荟组织，通过提供发展资源和搭建沟通平台等方式，挖掘女性员工潜能、激发女性员工活力、激励女性员工平衡发展；联结女性联盟（WAG）共享资源、共创合作，通过多主题线上线下活动，汲取 DEI 文化发展赋能，为公司的 DEI 文化建设提供更多视角、资源与研讨空间，助力职业女性向前；通过 Compass 在线学习平台推出全员必修的“预防骚扰、歧视和工作场所暴力”的培训课程，加强推动平等和谐工作环境的建立；融合推进宏利人才发展项目，通过一系列为女性人才量身打造的多元化未来领导者发展项目，持续聚焦女性职场发展与领导力，启迪女性员工发挥最大潜能，为高潜女性成长助力加油。

在人才甄选过程中，中宏保险践行 DEI 的人才理念，确保在招聘过程中所有候选人通过统一的面试流程得到公平的评估，同时在候选人才库中确保有足够的女性候选人比例，以提供平等就业机会和员工发展空间。

中宏保险通过建立并不断完善性别多样化人力资源政策，保障职场女性权益，关爱女性员工助力女性职场生涯发展，不断推动职场性别平等，在女性员工的职

场力提升上有着突出表现。

4、健康与安全

随着时代快速变革，工作与生活节奏明显加快，心理应激因素日益增加，公司愈发关注员工及其家庭成员的心理健康和安全。公司持续多年免费为员工及家属提供心理援助咨询服务项目“工作生活教练”，有需要的员工和家属可进行电话或面对面咨询以解决面临的心理压力，涉及的话题涵盖职业发展、工作压力、婚姻、家庭和子女教育等方方面面，切实为需要帮助的员工和家庭提供个性化、针对性的服务和解决方案。2023年，公司推出了心理健康月系列活动，组织包括中医理疗养生、理财咨询、婚姻情感剖析等主题在内的服务介绍说明会，举办人际关系与社交方式主题心理健康讲座，提供工作生活健康指数测评与报告解读，发布心理健康热点资讯期刊，完善员工心理健康管理体系，切实守护员工的身心健康。

5、员工沟通反馈平台搭建

中宏保险作为一家有责任的企业，深切了解企业的进步和发展离不开每一位员工的投入和付出，因此了解并听取员工的想法和意见，让员工共同参与企业的治理，与企业共成长至关重要。2021年，中宏保险在工会的配合下建立了“职工代表大会”机制，并通过民主选举产生了超过120名职工代表，是外资金融保险业的第一家。中宏保险通过职代会推动公司民主管理、民主监督的氛围和机制。2022年的职代会尝试启动了自下而上的提案工作，经过职代会讨论确定了具有可实践性的三个提案呈交公司，相关部门已经开展了积极落实。2023年的职代会持续推动员工提案的质量，更切实通过职代会平台解决员工工作过程中的痛点。

二、关注员工成长

中宏保险关注员工成长并始终致力于为广大员工创造良好的工作环境和平等多样的职业发展机会，每年通过员工敬业度调研了解员工的需求并挖掘公司可提升改善的空间。自 2019 年起，宏利采用盖洛普员工敬业度调研，中宏保险 2023 年盖洛普敬业度调研得分为 4.6 分（满分 5 分），位居盖洛普全球数据库排名前列，并连续第二年被 HR Asia 评选为亚洲最佳雇主。

1、资源全面升级，强化员工培训

数字化时代的快速发展促使了公司对于员工培训资源与平台的敏捷升级，除了原有的电脑端 Compass 在线学习平台，也利用公司自建通讯平台宏 1 站补充了手机端的在线培训工具“宏学堂”，并完成搭建且充分推广中宏保险在线学习平台，依托数字化技术与商学院体系化思维，结合各机构部门的特定学习需求，精选阶段式、一体化、多主题管理与领导力提升课程，通过翻转式学习实现高效交互与敏捷共创，培养面向未来竞争格局的多元化人才。

2、关注内部培养，提供多渠道、平等的发展机会

作为专业的寿险公司，中宏保险重视各层管理人才和专业人才在公司的发展，力求在组织内建立多渠道的职业发展通道。从 2016 年起便推出“中宏导师项目”并持续迭代，致力于向员工提供个人与职业发展方面的辅导与资源，以有效地支持员工在组织内部的发展。2023 年，公司针对性优化并有效落地公司年度线下培训计划，结合战略核心需求与员工发展目标，重点关注并提升“辅导思维”、赋能“教练技术”、营造“导师文化”，激发员工及管理者发挥自身最大潜能。同时也通过内部招聘广告、内部推荐奖励等驱动和提供员工更多发展机会。

中宏保险鼓励员工挑战与创新，鼓励员工在做好本职工作的基础上积极参与跨部门的协作，丰富员工的职场经验与技能，营造团结合作的工作环境。通过年度“中宏之星/宏利全球卓越之星”、“中宏英豪”等的评选活动，邀请全体员工共同参与推荐，建立统一的标准层层筛选并表彰绩效优异贡献突出的团队和员工，在员工中树立成功典范推举出大家心目中的优秀员工，并给予嘉奖。

3、创造和谐的工作氛围

在涉及员工权益的相关问题上，公司总是采取和谐解决问题的态度和原则，主动征求、听取工会/外部专业劳动合同法顾问律师的建议与意见，确保必要的民主程序，尊重各方的反馈意见。

中宏保险一共有 17 个工会委员会，在帮助雇主构建和谐文化和工作氛围上发挥着至关重要的作用，即保障员工和会员的各项补充福利和慰问，同时组织各类活动来提升团队凝聚。

第四部分 分享关爱，守护美好未来

一、 公益行动

2023年，中宏保险积极履行社会责任，通过公益品牌“中宏关爱 MSL Cares”持续专注于健康、环境、社区三大领域，开展保障健康、保护环境、回馈社区的各项活动，向员工、代理人、客户及公众传播健康环保的公益理念，树立良好的品牌形象。

守护健康：公司在世界心脏日推出了“赏心悦 MOVE-世界心脏日”活动，关联公司 MOVE 小程序分享慢病风险自测及心脏健康知识，号召大家用心守护心脏健康。

守护环境：公司连续第四年支持上海根与芽的“百万植树计划”，在内蒙古通辽市科尔沁左翼后旗地区捐赠 2000 棵树苗，并开展“世界地球日-共植美好 守护家园”活动，通过绿色幸运卡片抽取活动，分享环保知识，唤醒环保意识。

守护社区：公司连续第七年助力“乡村女学生教育”项目，自 2017 年以来，累计资助了 70 名西部地区女高中生，帮助她们接受教育，并用知识改变人生。临近年末，甘肃临夏州积石山县发生 6.2 级地震，公司积极响应上海市慈善基金会发起的“驰援甘肃等地区抗震救灾”专项行动，号召员工和代理人践行善举，共计筹得逾 21 万善款。

志愿者行动：公司推出“随[拾]MOVE 益起动力周-宏利志愿者行动挑战”，鼓励员工、代理人、客户以简单易行的“捡跑 Plogging”方式在公司 MOVE 平台进行挑战，吸引了超过 1.3 万伙伴参与。

此外，公司结合联合国可持续发展目标，从气候行动、优质教育、良好的健康与福祉等三方面分享全球动态及中宏举措，向广大员工宣传可持续发展理念。

2023 年，公司的分支机构在各地组织或参与了丰富多彩的公益活动，如：6 月，广东分公司参加当地行业协会组织的“6.30”助力乡村振兴活动，向广东省乡村发展基金会捐款 1 万元。9 月，苏州中心支公司参加第 22 届“同在蓝天下--慈善一日捐”活动，向苏州市慈善基金会捐款 1 万元。

未来，公司将继续密切关注国家发展战略、行业趋势及社会发展热点重点，与时俱进、合理调整具体举措，积极履行企业社会责任，为创造一个更美好的世界做出贡献。

二、 乡村振兴

2023 年，响应上海市总工会的号召，并在上级工会——上海市金融工会、上海市侨外资银行工会委员会的支持下，中宏保险工会持续主动开展各项支持乡村振兴的举措，积极为实现更美好生活、更高质量社会贡献力量。

中宏保险工会主动接洽到江苏及上海市嘉定区、崇明区的优质农产品供应商，通过定期采购上述地区的特色产品、优质新米助力当地增收，共计逾 45 万元，发放给位于上海市的中宏保险总部以及上海分公司的近 1000 多名员工。通过让上海地区的员工品尝优质农产品，助力做大做强做优实体经济，以期达到一传十、十传百的宣传效应，实现高质量发展。更有不少员工自费加购，以实际行动和公司一起践行社会责任。

久困于穷，冀以小康。中宏保险基层工会，为实现全面小康的中国梦，矢志奋力进取，服务全局，力争成为金融服务行业乡村振兴的先进一员。

三、 绿色办公

1、节约办公用电、用水成本

公司提倡办公区域及公共场所照明多用自然光，少用照明灯，同时降低使用高能耗设备的频率，合理配置并高效利用办公设施。对于计算机、打印机、复印机等必备的办公用电设备，尽量减少待机时间。下班后有专人负责检查各种办公电器是否关闭，做到“人走灯灭，人离机关”，坚决杜绝浪费。此外，在节假日前通过邮件形式提示员工在节假日期间确保对办公设备电器的合理关闭。公司定期对办公设施设备进行安全检测，合理维护，延长其使用寿命。除了部分大楼空调由物业集中控制的职场外，对于其他职场的办公室、会议室的空调进行规范控制，当夏天室温高于 25 度，冬季室温低于 15 度时方开启空调，春秋正常天气下不开空调。会议室空调随用随开，用毕即关，节约用电杜绝长开。加强空调系统的检测与维修，以保持主机效率，降低能耗。公司倡导员工养成节约用水的习惯，洗手、洗杯子控制用水量，用后及时关紧水龙头，杜绝漏滴现象。加强饮、用水设备的维护管理，一有故障发生立即安排相关人员进行维修，减少水资源的浪费。

为了进一步加强节能减排，降低能耗的力度，自 2018 年起，我们已经将节能环保纳入到我们公司新职场的规划方案，保持办公空间通透明亮，充分利用大楼外的自然光。其中，总部办公室装修中取消高管的独立小房间设置，增加自然光的同时增加空调流动性以降低其使用负荷。我们还倡导员工在午休时分及下班最后离开前，随手关闭所在工作区域的照明灯及所有自带的电子设备充电装置，以节约用电能耗。

2、加强办公节能减排管理力度

绿色办公是节能减排全民行动的重要组成部分。结合公司“碳中和”目标，助推绿色发展项目，自 2022 年公司通过启动“办公无纸化项目”以来，已经帮助大

多数部门实现了线上办公流程，加强网上审批及资料共享系统的建设，要求员工尽可能以电子文件、电子邮件来替代纸质文件，以及通过公司的 OA 电子系统平台的线上审批替代线下的纸质审批流程，减少纸质打印文稿。对于必须打印的文稿，减少印错、印坏、印多的浪费现象，在保证正常工作及保密原则的前提下，尽可能使用双面打印、复印功能，未使用完的非涉密纸张不丢弃，订成草稿本继续使用，最大限度的节约用纸。在日常工作中，公司进一步规范办公用品采购的种类、配备和领取制度，提倡从身边的点滴做起，珍惜每一张纸、每一件办公用品。公司职场内配置集中打印间，区域内所有纸质装订工具，各类日常文具用品，供各部门员工共享取用，减少重复采购。此外，还设置了废旧报纸、杂志、电池、印纸张等集中回收，统一处置。公司要求员工使用自带水杯，减少使用一次性杯子。公司规定员工禁止在办公区域用餐，员工自觉维护办公环境清洁，减少废弃物的产生。

中宏人寿保险有限公司

2024 年 4 月