

2024年中宏保险社会责任报告

2025年4月

目录

报告说明	3
公司介绍	4
第一部分 稳健经营	6
一、 完善公司治理	6
二、 依法合规经营	7
三、 强化风险管理	9
四、 保障消费者权益	10
第二部分 守护客户	14
一、 以客户为中心	14
二、 推进产品创新	15
三、 完善康养体系	16
四、 提升服务效率	17
五、 优化理赔服务	18
第三部分 关爱员工	20
一、 保障员工权益	20
二、 关注员工成长	23
第四部分 回馈社会	25
一、 开展公益行动	25
二、 支持乡村振兴	26
第五部分：绿色发展	27

报告说明

本报告为中宏人寿保险有限公司2024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：2024年1月至2024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二十八年，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。通过宏利财富和资产管理，宏利在世界范围对个人、机构客户以及退休金计划成员提供全球投资、财务咨询和退休规划服务。截至 2024 年底，宏利拥有 37,000 余名员工，109,000 余名代理人 and 数千分销伙伴，为超过 3600 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 21 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，在全球超过 150 个国家和地区设有生产基地和研发设施，以及完善的营销网络体系，旗下拥有 16 家境内外上市公司。截至 2023 年底，中国中化总资产 1.6 万亿元，全年营业收入超过 1 万亿元，位列 2024 年《财富》世界 500 强榜单第 54 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，中国中化将矢志打造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。

主要荣誉

- HR Asia “2024 亚洲最佳关爱雇主奖”及“2024 亚洲最佳企业雇主奖”
- 《第一财经》金融价值榜“最佳客户体验康养服务保险机构”
- 第七届社会责任大会奥纳奖 “2024 年度责任优秀企业”
- 财联社“年度最具影响力榜单——最具品牌价值奖”
- 《投资时报》“金禧奖·2024 优秀保险服务团队”
- MOVE 健康生态体系获得 2025 “今日保·中国保险白象榜年度生态领先”奖

第一部分 稳健经营

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。2024 年内，公司对章程进行了一次修订，根据过往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，调整了关于董事会人员组成的规定，提高了董事会中独立董事的占比，该次修订已递交监管审批；此外还对董事会下风险管理与消费者权益保护委员会议事规则做了修订，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，董事会及时对内部审计、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，目前包括一名女性董事；截至 2024 年底，董事会成员年龄分布为：60 岁以上 4 人，50 岁至 55 岁 4 人，45 岁至 50 岁 1 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。

4、监事会建设。2024 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。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；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，对公司的三年发展规划亦作了特别关注。

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

中宏保险秉承“依法合规、合规为先”的理念，持续提升公司合规治理水平。公司倡导“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。公司持续宣传合规文化、完善合规流程、预防合规风险，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。公司各部门严格履行风险识别和监测职责，防范和化解合规风险。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，严格落实监管要求，及时、准确、完整地披露信息，保护消费者的信息安全权、知情权、自主选择权等合法权益，积极践行社会责任。

2024年，公司合规部聚焦关键领域，强化合规管理：

- 1、业务支持：深度参与新产品、新业务开发，提供合规风险评估与支持；
- 2、风险排查：针对渠道营销固有风险较高的领域，执行定期检查机制；
- 3、违规治理：汇总、分析问题高发点和监管处罚典型案例，提升全员营销合规意识；
- 4、反商业贿赂：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的同时，定期抽查礼品招待制度执行情况；
- 5、反洗钱管理：持续完善内部制度、提升系统功能、加强培训宣导，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、营销员业务品质管理：利用大数据管理，通过“五高三低”的指标定期对全体营销员业务品质进行数据检索，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、日常监测：实时关注监管要求、市场动态并考虑其对业务可能造成的影响，协助业务部门制定并落实应对计划；
- 8、制度优化：根据法律法规、监管规定和行业自律规则的变化，对公司内部规章制度和业务流程提出修订和完善建议，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，中宏保险将紧扣国家政策方针与监管要求，结合公司业务发展的需求，以《金融机构合规管理办法》为纲，持续完善合规管理体系，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

2024 年，中宏保险深化风险文化建设，通过季度风险快讯及年度培训，强化员工风险管理意识。遵循监管要求，公司持续提升偿付能力风险管理，确保稳健运营。

1、偿付能力体系管理（C-ROSS）

第一支柱：自 2022 年始，公司按《保险公司偿付能力监管规则（II）》编制季度报告。2024 年第四季度，综合偿付能力充足率为 240.95%，核心偿付能力充足率为 171.51%，均显著高于监管标准。

第二支柱：2024 年，公司七大类风险整体可控，截止最新，2024 前三季度风险综合评级均为 AA。SARMRA 评估 2022 年监管现场得分 79.25 分，2024 年自评估得分提升至 84.39 分。2024 全年未发生重大偿付能力风险事件，维护了公司和行业的稳定。

第三支柱：公司每季度编制偿付能力报告摘要，通过官网、中国保险行业协会网站及股东会进行披露，确保信息透明。

2、资产负债管理

2024 年四个季度公司资产负债量化评估结果显示稳定，最近定性评估得分位于第三档（85-90 分），资产负债管理体系运行有效。

3、操作风险管理

公司积极响应监管最新颁布的《银行保险机构操作风险管理办法》，开展系

列培训、进行差距分析并制定改进计划。运用风险自评估、关键风险指标和损失管理等一系列操作风险管理工具，实现了风险的有效管控。同时，公司将信息风险管理纳入操作风险管理框架，每季度召开信息风险委员会，审议信息科技风险管理相关事务，评估执行效果，并结合关键风险指标进行综合分析，确保风险管理工作的全面性和深入性。

在业务连续性管理方面，公司已将其纳入全面风险管理框架。制定恢复策略，以应对运营中断挑战，最大程度降低影响和损失。2024 年，公司举办系列培训提升员工应急处理能力；定期审查更新业务连续性计划；实施多样化演练验证计划效果。通过优化标准和流程，进一步提升业务连续性管理水平，增强应对突发事件的能力。

此外，公司还开展年度内控自评估，多部门协同评估体系健全性、合理性和有效性。内控报告纳入治理报告，经董事会审议后报送监管机构。并且公司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。

4、重要变革风险管理

公司严格遵循监管要求，对重大决策、事件、系统、流程及经营管理事项进行风险评估，提出风险建议。同时，积极学习、评估、跟踪和分析内外部风险问题，确保风险可控。

公司将持续优化风险管理体系，确保符合监管要求，保障各方利益，实现稳健可持续发展。

四、保障消费者权益

中宏保险消费者权益保护工作秉持政治性、人民性，紧紧围绕“五篇大文章”，

以服务社会民生、服务实体经济、服务国家战略为着力点，助力推进保险业高质量发展，不断提高人民群众的获得感、幸福感、安全感。

2024 年，中宏保险积极贯彻落实《国家金融监督管理总局上海监管局办公室关于开展“消保规范治理年”的通知》（沪金办发〔2024〕27 号）文件要求，董事会、监事会、高管层进一步加大对消费者权益保护工作统筹、指导和监督力度，持续推动消费者权益保护纳入公司治理和经营管理战略。通过董事会消保委员会和消保执行委员会，发挥消费者权益保护横向议事协调机制作用，积极履行对消费者权益保护工作研究、规划和协调等职责，确保消费者权益保护管理目标要求有效落实；通过总分公司消保月度例会等议事方式，将消费者权益保护工作推向纵深，确保相关工作要求传达到位、一贯到底。

同时，公司进一步深耕总分公司消保“一把手工程”，加强消保投入和资源保障，重构顶层架构。总分公司设立独立的消保部，配备专业的消保团队，牵头负责公司消保工作；聚焦监管要求和管理重点，不断建立健全消保工作制度、消保金融教育、消保培训、消保审查、消保考核、销售适当性、信息披露、营销宣传、合作机构管理、特殊群体服务、纠纷化解、消保审计等系列工作机制，在事前、事中、事后各管理环节切入消保要求，确保消保工作融入公司经营发展全流程，形成闭环管理。

公司秉持“消保工作 人人有责”的理念，始终将消保工作融入企业文化建设中，通过内宣外导的模式，积极开展消费者权益保护金融教育工作。2024 年，公司在已有官网、官微、微博基础上，新入驻“小红书”平台，增设“中宏保险服务资讯汇”微信公众号，进一步扩展金融教育宣传阵地。同时多措并举积极与

中国银行保险报和上海新闻晨报等外部媒体携手合作，大幅提升金融知识普及率及触达面。公司携手复旦大学发布《新经济时代精智人群养老新洞察》调研报告，谱写“养老”金融新篇章；积极开展各渠道丰富多彩的线上线下活动，重点关爱“一老一少一新”、外籍人士和残障人士等群体，提供多样化关爱举措。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。公司通过走进校园线下活动，以寓教于乐的方式，积极向青少年群体科普金融知识。优化升级公司系统，为外籍客户提供更便捷的服务体验。通过各种便民服务，彰显企业社会责任。

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。

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。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、服务柜面等多种服务渠道，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，给客户提供畅通的沟通渠道。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 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，面向客户提供专业、高效、准确、友善的面对面人性化服务。

在“以人民为中心”的发展思想指导下，公司切实履行投诉处理工作的主体责任，坚持依法合规、便捷高效、标本兼治和多元化解原则，公平、合理、积极、妥善解决消费者诉求，提升客户体验。公司设置畅通的投诉受理渠道，2024 年度从各投诉受理渠道累计收到 2,220 件投诉。公司充分落实“三到位一处理”原则，秉持“以客为先”的价值观，倾听消费者声音，快速高效化解客户诉求，切实保护消费者合法权益。

第二部分 守护客户

一、 以客户为中心

2017年8月，中宏保险“净推荐体系”正式启动。截至2024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、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内外环反馈圈会议联合多部门领导共同解决复杂问题。2024年度，累计访问了10,000位客户，提出并落实了180余项优化方案，为2.2万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2,300小时。

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13篇，累计阅读量超6万。通过互动的生动形式，就公司各项服务环节的客户评价进行了说明，展示了公司最新服务动态及优势服务，有效保障了广大金融消费者的知情权。

同时，公司于微信商城专门开设了“以客为先”板块，提供代理人关于服务优势及注意事项的沟通要点方便及时查阅，与客户高效沟通。2024年共上线各类特色服务海报15张。

此外，公司始终致力成为“数字化客户领导者”，为客户提供高品质的数字化金融服务。2024年，我们建立了全面的追踪评估计划，通过覆盖率及使用率分别衡量产品及服务的数字化程度及客户的接受度。2024年，相关指标均达到目标。

二、 推进产品创新

围绕着“成为中国领先的健康和养老专家”的战略目标，中宏保险坚持以客户为中心，以创新为动力，以“健康保障”、“养老保障”、“人身保障”为三大产品支柱，搭建并逐步完善“康养传承”产品体系，致力于为客户及其家庭提供“产品+服务”的整体解决方案，不断满足其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，助力保险业发挥对构建多层次社会保障体系以及实施“健康中国”战略的促进作用。

2024 年，中宏保险以落实社会责任为导向，高质量推进保险产品开发工作，进一步优化以健康保障、养老保障、人身保障为三大支柱的产品体系。

在健康保障方面，疾病保障仍然以多重给付重疾产品为主、单次赔付重疾产品为辅。另外，除了迭代升级长期医疗保险，公司还创新开发了可为儿童单独投保的高端医疗保险和直签三甲医院的中高端医疗保险，从而更为灵活地满足客户多样化的医疗保障需求。而且，公司积极参与税优健康险项目，并以长期护理保险为着力点，推进普惠保险高质量发展。

在养老保障方面，除了长期年金保险之外，公司迭代升级个人养老金产品体系（涵盖两全保险和养老年金保险），在积极应对人口老龄化的同时，进一步推进普惠保险高质量发展。

在人身保障方面，仍然以增额型终身寿险为主、杠杆型终身寿险为辅，满足各类客户对于保险保障、财富传承和未来现金流规划等全方位需求。

三、 完善康养体系

中宏保险自 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 年底公司创新推出了自建健康管理服务“中宏家医”，并在 2024 年进行了全面升级，由中宏康养管家全程对接支持，服务覆盖家庭医生电话咨询、体检报告解读、专家门诊及住院安排等，服务范围扩展至全家 5 位成员；此外，公司整合了国内外优质医疗资源，可为客户提供就医绿通、MDT 多学科会诊、国内二诊服务、海外二诊服务等。2024 年，公司为客户累计提供线上诊疗服务 38,344 人次，线下就医服务超 5,329 人次。

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，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。

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、270 家以上机构，在此基础上，2024 年进一步扩容，携手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。

2024 年，公司累计为 176 位客户及家庭提供定制化养老综合服务方案，通过专业护理型机构入住累计 22 人次，高端养老社区入住累计 12 人次。

四、提升服务效率

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 2024 年底，“微服务”绑定客户数近百万，各项业务的在线申请占比持续创新高，其中在线理赔申请占 92%，超九成个人客户理赔当日即可完成；保全在线申请占 85%，近七成申请实时完成，整体办结时效再创新高。

2024 年 3 月，公司对业务系统和硬件设施进行了多方面升级，落实了新版外国人永居证适配性改造，使得持该证的外籍来华人员可享与中国公民同等的优质服务体验。在团险服务方面，陆续上线了多项升级服务举措，包括：企业单续保资料支持在线递交、企业单保险合同支持在线签收，为企业投保人提供更多便捷服务。

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，2024 年扩充并更新知识问答近 2,700 条，助力营销员在日常与客户接触时提供更好的服务。

五、 优化理赔服务

2024 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。

2024 年，中宏保险个险理赔结案共计 6.8 万件，个险赔付理赔款共计 6.8 亿元，获赔率达 99.8%，平均赔付时效达 0.19 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 1.2 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”。

第三部分 关爱员工

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。2024 年 10 月中宏保险雇主价值主张（EVP）全新升级：笃行致远、创新卓越、臻善兼融，三项承诺是我们作为企业以行动践行的基石，也塑造了我们的文化。雇主价值主张是企业传达给内外部人才的核心印象，这些承诺会伴随员工在每一个成长的瞬间，共同成就更加美好的未来。在共同前行的过程中，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。公司致力于打造学习型组织，提供员工更多学习和成长的机会；支持员工更好实现工作和生活的平衡，推动践行灵动办公和弹性工时；重点关注员工身心健康和安全，更新和升级体检及免费提供工作生活教练服务等。

一、保障员工权益

1、员工全面健康福利和关怀

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，让员工更直观、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。2024 年每月通过亚洲区发布的 Better Me（更棒的自己）健康生活通讯，分享和探讨各种健康和福利话题，让员工更多关注个人和家庭健康。2024 年 12 月宏利全球进行了健康相关调研，帮助公司做出更有效的改善举措。

2、构建更人性、弹性及差异化的福利体系

2024 年，公司升级灵活办公计划，推出每季度可申请远程办公一周的政策，将工作生活平衡落到实处。公司也致力于进一步探索弹性福利和优化现有福利政策，在福利费用增幅有限的前提下，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，经过一整年的调研和审批，公司将推出企业年金，与现有补充养老金并行实施，从而为员工提供因个体差异情况而需要的不同方案。

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，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；2024 年 6 月举办 DEI 学习周“以多元 赢未来”，通过形式多样的活动，包括空中直播、与头马俱乐部的联合活动、特邀专家亲子讲座等，吸引员工持续聚焦多元化的力量。10 月举办的多元文化主题日更是以民族服饰展示的生动展现员工的风采，让同事们彼此更了解非工作的一面。

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。2024年5月，公司继续推出了心理健康月系列活动，本次活动更关注员工个体，设定主题为 A Better ME（更棒的自己），倡导“爱自己就是打开自己”、“爱自己就是觉察自己”、“爱自己就是关照自己”的理念，通过自我疗愈系列讲座鼓励大家随心而行做最棒的自己，心有所愈，方能光华自生。

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。自2021年成立以来，“职工代表大会”机制日益成熟，通过职代会的提案，切实解决了许多痛点，让大家日益重视职代会的作用并勇于表达自己的意见。职代会推动的公司民主管理、民主监督的氛围和机制逐步体现了它的价值。

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。2023 年敬业度调研后，根据员工的反馈，公司持续围绕办公提效与员工关怀两大焦点领域展开各项行动计划，在 2024 年 9 月的敬业度调查中取得了 4.7 分的佳绩，位于盖洛普全球数据库的 91 分位。中宏保险已经连续第三年被 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。2024 年更是引进中欧在线学习平台，提供了市场上最前沿的课题和最专业的讲师，让员工自我学习的动力更强。同时每月的“周五加油日”更是推出不同主题来充分调动员工的自驱力，并培养自我学习的良好习惯。

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。经典的“中宏导师项目”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。

每年初公司针对性优化并有效落地公司年度培训计划，线上线下形式多样，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”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。Podium 宏星荟萃平台更是提供了员工之间互相鼓励互相感谢和即时认可的最直接通道，让每一位的付出即使只是小小的付出也能被看到。

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，既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。职代会也是公司治理的有效监督机制，在工会组织的运作下更是对公司民主管理和员工安全工作起到了保驾护航的作用。

第四部分 回馈社会

一、 开展公益行动

2024 年，中宏保险持续在“健康”“环境”和“社区”三大领域积极开展公益行动，携手员工、营销员、客户及公众传递温暖、回馈社会。

守护健康：公司发布世界心脏日系列海报，呼吁大众关注心脏健康。作为女性联盟的成员企业之一，公司在“世界乳腺癌防治月”，组织员工志愿者参与“2024 粉红跑”活动，提升大众对女性健康的重视。

保护环境：公司在世界地球日发起减塑宣言活动，号召大众在日常生活中减少塑料足迹；并加入“春雨新生计划”收集员工日常使用过后的 PET 塑料瓶，用于制作环保校服，捐赠给经济欠发达地区的学子。公司连续第五年支持上海根与芽“百万植树计划”在内蒙古地区种下 2,000 棵树苗，帮助抵御沙漠化；并在世界环境日发起“为沙地添绿”线上互动，提升大众对防沙治沙的关注。

回馈社区：公司支持“爱飞翔·乡村教育”项目，为 70 多位来沪参加培训的乡村教师提供保险保障，并组织员工为 50 位乡村孩子实现小心愿。

志愿者行动：公司组织上海地区员工通过慈善义卖筹款，关爱孤独症儿童和家庭。公司还招募员工志愿者制作约 200 个环保再生笔袋，赠予偏远地区学生，为孩子送去温暖的同时，为地球可持续发展做出贡献。

此外，2024 年 6 月，公司通过 MOVE 健康管理平台推出“绿色减碳挑战”，鼓励客户践行绿色低碳的生活方式，提升个人健康的同时，为守护地球作出贡献。活动上线后，已经吸引超万名客户，获得减碳逾 200 吨的亮眼成绩。

未来，中宏保险将继续开展丰富的公益行动，用心践行企业社会责任。

二、 支持乡村振兴

2024 年，中宏保险工会积极响应上海市总工会关于对口支援工作的号召，以消费帮扶为抓手，助力乡村振兴，为推进现代化和高质量发展贡献力量。

本年度，中宏保险工会主动接洽到云南、新疆地区的优质农产品供应商，通过定期采购上述地区的优质特色水果产品，共计逾 35 万元，助力当地农户增收。所采购的水果由工会发放给位于上海市的中宏保险总部以及上海分公司的 900 多名员工，让优质水果走进企业、深入人心，创造一传十、十传百的宣传效应。许多员工在品尝后自费加购，以实际行动和公司一起践行社会责任。

中宏保险工会将持续推动帮扶地区高质量发展，为巩固拓展脱贫攻坚成果、推进乡村全面振兴做出贡献。

第五部分：绿色发展

2024 年，中宏保险在绿色金融和 ESG 领域取得了显著进展，通过制度建设、投融资管理、内控管理、绿色运营、宣传教育、政策响应及未来规划等方面举措，全面推进绿色金融工作，积极践行可持续发展理念。

制度建设方面，公司修订并发布了《中宏 ESG/绿色金融管理制度（2024 版）》，进一步完善了管理架构、绩效考核机制及信息披露流程，为绿色金融工作提供了制度保障。这一举措不仅明确了各部门的职责分工，强化了绿色金融工作的规范性和透明度。

投融资管理方面，根据中国保险行业协会的《绿色保险分类指引（2023 年版）》，修订了《中宏绿色投资分类指导目录》，并于 2024 年 1 月正式施行。截至 2024 年末，公司累计持有的绿色金融资产达 26 亿元人民币，体现了对绿色投资的高度重视和积极布局。

内控管理方面，公司强化了 ESG/绿色金融的内部监督机制，建立了每月调查反馈与每半年汇报进展的工作机制，确保绿色金融工作的有效落实。通过常态化的监督与反馈，能及时发现并解决绿色金融工作中的问题。

绿色运营方面，公司将环保理念融入日常运营管理，通过优化职场环境，减少碳排放推动可持续发展。新职场规划中引入碳中和理念，取消大面积仓储、推行电子化存储、集中功能区等措施减少资源浪费。新职场装修选用绿色环保材料，并整合现有家具以降低资源消耗。此外，公司日常办公推行“无纸化”，倡导节能降耗，提升运营效率。在客户服务方面，公司积极推进数字化服务升级，通过

优化业务流程和服务模式，提升了客户体验与服务效率。

宣传教育方面，公司通过微信小程序“中宏关爱”在地球日和环境日期间发起环保互动活动，宣传减塑和植树治沙知识，号召全体员工积极参与减塑行动并支持“百万植树计划”。2024 年，公司连续五年捐助内蒙古植树项目，并加入“春雨新生计划”，回收 PET 瓶制作校服捐赠。年末，总部同事参与公益手工活动，制作再生塑料笔袋，关爱偏远学生，为地球可持续发展贡献力量。

政策响应方面，中宏保险积极落实监管要求，向地方监管机构报告绿色金融发展情况，并将环保违规企业列入黑名单。此外，公司开展了全员绿色金融培训，旨在提升员工环保意识，明确工作目标与职责，践行 ESG 发展理念。

未来规划方面，2025 年，中宏保险将继续完善绿色金融/ESG 管理体系建设，第一季度完成设定考核目标、总结 2024 年绿色金融工作并提交董事会审批、结合企业社会责任报告对外披露。公司将持续关注政策及行业指引，不断完善管理制度，积极响应政策导向，推动创新举措落地，进一步践行绿色发展理念，为实现可持续发展贡献力量。

中宏人寿保险有限公司

2025 年 4 月