

2025年中宏保险社会责任报告

2026年4月

目录

目录	2
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
三、 强化风险管理	8
四、保障消费者权益	10
第二部分 守护客户	13
一、 以客户为中心	13
二、 推进产品创新	14
三、 完善康养体系	15
四、 提升服务效率	16
五、 优化理赔服务	17
第三部分 关爱员工	19
一、 保障员工权益	19
二、 关注员工成长	22
第四部分 回馈社会	24
一、 开展公益行动	24
二、 支持乡村振兴	25
第五部分：绿色发展	26

报告说明

本报告为中宏人寿保险有限公司2025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：2025年1月至2025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。中宏保险深耕经营中国保险市场，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。

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，总部位于加拿大多伦多。锚定“成为客户首选”的愿景，宏利向个人、团体和企业提供财务规划建议、保险及健康解决方案。集团在加拿大和亚洲以“宏利”为名运营；在美国主要作为“恒康”开展业务。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 2025 年底，宏利在全球 25 个市场运营，拥有 37,000 余名员工，106,000 余名代理人和数千分销伙伴，服务超过 3700 万客户。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。

2025 年主要荣誉

- 《每日经济新闻》“2025 金鼎奖·年度卓越成长价值公司”
- *HR Asia* “2025 亚洲人力资源最具关怀企业奖”及“亚洲最佳企业雇主奖”
- 《第一财经》金融价值榜“最具信赖康养品牌保险公司”
- 界面新闻“优金融·年度客户服务保险公司”
- 《投资时报》“金禧奖·卓越投资能力保险公司”
- 澎湃新闻“2025TOP 金融榜·年度卓越数智保险公司”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。2025 年内，公司对章程进行了修订，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》等相关规定，调整了董事会人员组成和提名规则，提高了董事会中独立董事的占比，调整原审计与关联交易控制委员会为审计与合规委员会（下称“审计委员会”），调整原投资委员会为投资与资产负债管理委员会（下称“投资委员会”），并更新了相关委员会职责，明确了总经理人选的产生方式，以上修订已递交监管审批；此外还对前述两个专业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，目前包括三名女性董事；截至 2025 年底，董事会成员年龄分布为：60 岁以上 3 人，55 岁至 60 岁 1 人，50 岁至 55 岁 4 人，45 岁至 50 岁 1 人。

公司董事会目前包括三名独立董事。依照监管要求，由两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，另一名独立董事担任风险管理与消费者权益保护委员会委员。日常工作中，三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。2025 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。

依法合规经营

2025 年，中宏保险继续坚持“依法合规，稳健经营”的经营理念，在董事会和管理层的支持下，稳步推进合规管理工作的步伐，认真落实监管机构的各项监管制度和监管要求。报告期内，公司合规部坚持在具体工作开展中反复强调其他各部门、各机构、各岗位的合规职责要求，同时大力培育、深耕合规文化，加强制度建设、完善，注重制度落实，并通过现场检查和数据监测，提高防范、处置合规风险的能力。2025 年，合规部在产品销售、反欺诈、案防、反洗钱、清廉文化建设、资金运用、关联交易等方面均采取了积极的合规举措，以确保合规管理机制正常运作，合规管理有效。

2025年，公司合规部聚焦关键领域，强化合规管理：

- 1、业务支持：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；

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

2025年，中宏保险遵循监管要求，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，公司持续提升公司风险管理质效。

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。2025 年第四季度，综合偿付能力充足率为 209.88%，核心偿付能力充足率为 144.55%，均显著高于监管标准。

第二支柱：2025 年，公司七大类风险整体可控，截止最新，2025 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，2025 年自评得分提升至 86.69 分。2025 年未发生重大偿付能力风险事件。

第三支柱：公司每季度编制偿付能力报告摘要，通过官网和中国保险行业协会网站进行披露，并同时发送给股东，确保信息透明。

2、资产负债管理

2025 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

公司根据监管发布的《银行保险机构操作风险管理办法》，修订《中宏保险操作风险管理制度》，运用操作风险与控制自评估、操作风险关键指标和操作风险损失事件管理等一系列操作风险管理工具加强管控。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。2025 年，公司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。

公司每年依据监管要求开展年度内控自评，多部门协同评估体系的健全性、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。另外，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

对于重要项目、第三方、产品的风险管理，公司严格遵循监管有关规定，加大管理力度，提高管理能力，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。

公司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

公司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。

2025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印发2025年度金融消保常态化治理行动方案的通知》（沪金办发〔2025〕88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、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。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，积极践行“与你同行 成就更好”的宗旨，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。2025年，公司以官网、官微、微博、小红书、小程序、MOVE APP 和“中宏保险服务资讯汇”微信订阅号为阵地，持续开展全渠道立体式金融教育宣传工作。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、残障人士和军人等群体，在对外营业网点打造“宏心驿站”，提供多样化暖心服务，彰显企业社会责任；携手复旦大学发布《新经济时代精智人群长寿新旅程》调研报告，谱写“养老”金融新篇章。

公司积极践行“金融为民”的初心。在2025年开展了首届中宏保险“客户服务节”活动，并推出“四心”惠民服务，通过贴心、暖心、安心和舒心的专业服务，不断提升客户满意度；公司精心挑选“金融伴我成长”知识读本赠送乡村孩童，由总经理提笔祝愿孩子们“金融知识防风险，守护财富伴成长”；高管寄

语“365 消保守护日历”，陪伴金融消费者时刻防范风险；“一把手”亲临客服中心 and “两核”一线，倾听客户心声，开展现场调研督导，促进服务优化提升效能，将消保工作贯彻到底、落到实处。

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、多元化解”的原则，公平、合理、积极、妥善解决消费者诉求，筑牢保险服务民生底线。公司畅通官微、APP、客服热线等线上诉求通道，同步升级线下网点服务效能，实现“多渠道+快响应”受理模式，2025 年度从各投诉受理渠道累计收到 2,488 件投诉。公司充分落实“三到位一处理”原则，主动加强行业调解组织联动协作，推动复杂纠纷专业、高效化解，以务实举措践行金融机构社会责任，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2025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。2025年度，累计访问了约10,000位客户，提出并落实了约160项优化方案，为1.9万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2.1万小时。

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3篇，累计阅读量超2.5万。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。

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并为此建立了完善的追踪评估机制，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。2025年，针对客户数字化活跃度这一指标，进一步提升了相关目标，更加聚焦于提升数字化服务在整个客户群体中的实际使用率。2025年，相关指标均达到目标。

二、 推进产品创新

围绕“成为中国领先的健康与养老专家”这一战略目标，中宏保险始终坚持以客户为中心、以创新为驱动，聚焦“健康保障”“养老保障”和“人身保障”三大核心产品支柱，持续构建并完善“康养传承”产品体系。公司致力于为客户及其家庭提供“产品+服务”一体化的整体解决方案，全面覆盖人生各阶段在风险防范、健康医疗、子女教育、养老规划及财富管理等方面的多元需求。通过这一系统化布局，中宏保险积极助力保险业在构建多层次社会保障体系和推进“健康中国”战略中发挥更大作用。

2025年，中宏保险以践行社会责任为导向，高质量推进保险产品开发，持续优化以健康保障、养老保障和人身保障为核心的三大产品支柱体系。

在健康保障方面，公司持续完善健康险产品体系，在夯实重疾保障基础上，推出覆盖癌症诊断及复发的专项防癌产品，并针对次标体及带病人群开发专属方案，有效提升该类人群的可保性与保障水平。同时，积极拓展税优健康险布局，新增税优型特定疾病保险，助力构建多层次、普惠性的健康保障体系，切实增强客户抵御疾病风险的能力。

在养老保障方面，为响应国家发展第三支柱养老保险和普惠金融的战略导向，公司在持续夯实长期年金产品基础上，推出全新商业分红养老年金产品，同时该产品也支持个人养老金的投保方式，从而进一步丰富个人养老金产品供给。产品通过灵活多样的领取方式和产品责任的设计，满足客户个性化养老安排等多元需求，显著提升产品适配性，积极助力多层次、可持续的养老保障体系建设。

在人身保障方面，中宏保险将分红增额终身寿险作为主力产品持续深耕，今年进一步优化升级，在延续长期稳健增值与保单分红优势的基础上，针对不同客

群进行精细化区分，提供更具针对性的保障与财富管理方案。同时，公司也加大其他分红型杠杆寿险产品的推广力度，通过多元化设计支持客户灵活选择，精准匹配其在不同人生阶段和财务状况下的保障需求，全面满足客户在风险保障、资产积累与传承等方面的多元目标。

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，扩宽服务场景，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”，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。2025 年中宏家医服务累计服务客户及家庭成员 1587 位。

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、住院护工安排、国内二诊服务、海外二诊服务等。2025 年，公司为客户累计提供线上诊疗服务 26429 人次，线下就医服务 5657 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，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。2025 年，公司累计为 97 位客户及家庭提供定制化养老综合服务方案。

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 50 多个核心城市、近 270 家机构，在此基础上，2025 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。

四、提升服务效率

中宏保险始终坚持“金融为民”，持续聚焦提升客户服务体验，做数字化客户领导者。围绕服务数字化、智能化、便利化、协同化建设，不断夯实数字科技底座，运用大数据驱动服务创新，持续提升服务附加值。

2025 年 4 月，中宏保险线上化服务项目上线后，我公司客户不仅可以在官微“微服务”自助办理各项售后服务，还能在代理人或中宏客服人员的协同下，

运用手机远程处理/或面对面快速办理较复杂的在线业务，推动多项服务指标创历史新高。2025 年下半年，理赔在线申请占比提升至 96%，较同期提升 3.4 个百分点；保全在线申请占比 96.1%，较同期提升 10.9 个百分点；下半年，超 11 万人次使用“宏宝”智能客服进行在线咨询，同比增幅超过 72%。

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，2025 年扩充并更新知识问答近 2,000 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

2025 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id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。

2025年，中宏保险个险理赔结案共计6.5万件，个险赔付理赔款共计8.0亿元，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11.9万件，团险赔付理赔款共计1.1亿元。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和财富。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行动践行的基石，也塑造了我们的企业文化。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和发展的瞬间，共同成就更加美好的未来。2025年通过官微和小红书等平台将中宏员工的系列成长故事进行分享，以扩大雇主品牌的影响力和吸引力，更好为公司做人才引流。在砥砺前行的过程中，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

中宏保险把关注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，助力打造韧性组织。有别于传统的健康定义，公司提出员工全面健康包含四个维度：身体健康、心理健康、财务健康和社交健康。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、便捷地了解公司所提供的保障计划，切实提升员工的感知度。2025年，公司积极响应国家号召，实施企业年金计划，既最大化让员工可以享受国家个税政策带来的红利，也可以自我选择保留在原有提供的团险补充养老商业计划

中，赋予了员工更大的弹性福利选择权。同年，公司将员工团险定期寿险和意外险由固定保障额调整为员工月薪的 36 倍，更切实帮助员工家庭抵御可能出现的最大风险；为员工提供住院津贴福利；为女性员工提供生育商业保险保障。通过这些举措，不断践行公司对员工关爱的文化。

2、构建更人性、弹性的工作环境

继 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。2025 年再次根据实践进行了灵活办公计划的改版，不再限制申请者须入司 6 个月以上及对绩效考核评级的相关要求，使得灵活办公计划更注重员工当下的需要和工作成果的交付。同时更灵活定义团队核心工作日，赋予各团队和组织更大灵活度来满足不同的工作要求。

3、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，为员工打造更温暖、更有归属感的工作环境。除了提供每位员工每年必修的“预防骚扰，歧视和职场暴力”培训课程，员工道德热线和 HR 反馈邮箱等的制度性保障。2025 年 8 月，中宏保险更是全新升级原本员工资源组织“宏媛会”，从单一关注职场女性扩展至四大关注群体（青年世代；两性平等；文化多元；残障包容）并更名为“宏元荟”。

“元”取“多元、包容”之意，亦象征这一组织的崭新起点。依托升级后的宏元荟组织，通过提供发展资源，搭建沟通平台和组织主题活动等方式，在关注不同群体员工的身体健康，心理健康，财务健康和社交健康的同时切实推动全体员工在职业发展中的全面成长与价值实现。自 2025 年 8 月以来，宏元荟已提供内外部培训、访学、主题研讨、管理层对话和文化日等活动十余次，这些活动为不

同背景、不同需求的员工群体提供针对性支持，也收获了员工热烈积极的反馈。

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积极强调不同群体如女性、青年、残障等候选人的比例，以提供平等就业机会和员工发展空间。

未来，中宏保险将继续秉持“臻善兼融”的雇主价值主张，将 DEI 战略深度融入人才管理全周期，不仅助力每一位员工在职场中绽放独特光芒，更以多元共融的组织生态驱动企业可持续高质量发展，为建设更具温度与韧性的保险行业贡献力量。

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。2025 年 5 月，公司继续推出了心理健康月系列活动，这项活动公司已经持续开展了 3 年。本次活动更关注员工个体，设定主题为 Better Me | 自信蜕变 成就更好，联合了公司内最有温度的组织-宏元荟和上海工会，通过 4 场身心共修的活动，邀请大家放慢脚步，走进内心，一起看见自己、理解他人，激发潜能。

5、员工沟通反馈平台搭建，创造和谐的工作氛围

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，每年公司总经理和首席人力资源官都会进行述职报告，让每位员工代表能更了解公司的发展方向。2022 年开始增加了职代会提案流程，更是自下而上地收集员工需求，切实解决许多痛点，让大家日益重视职代会的作用并勇于表达自己的想法。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和意义。

在涉及员工权益的相关问题上，公司总是采取尊重并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。

中宏保险总部和分公司一共设有 16 个工会委员会，这些工会组织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。职代会和工会共同形成了公司治理的有效监督机制，对公司民主管理和员工安全健康工作起到了保驾护航的作用。

二、 关注员工成长

1、敬业度稳居高位，雇主品牌持续领跑

公司连续 4 年荣膺“亚洲最佳雇主”（HR Asia 评选）。2025 年员工敬业度稳居全球 90 分位以上。公司依托年度敬业度调研，持续聚焦办公提效与员工关怀两大核心，以行动闭环不断优化员工体验，始终致力于打造平等、多样的职业发展沃土。

2、人才体系全面升级，筑就数智化未来战力

紧扣数字化转型战略，公司完成培训资源全链路敏捷升级：

- 平台生态完善：整合线上学习平台，并引进中欧在线课程，构建“多端一体、全域覆盖”的学习矩阵，引入前沿课题与专业讲师，激发员工内生学习动力。
- 数智人才培养：创新推出数智工具训练营，GROWTH 宏行等项目，系统强化数字化人才，以及面向未来的分支机构继任者梯队建设；同步开展银保专题设计思维工作坊，全方位提升银保渠道业务拓展与数智化转型能力。
- 学习氛围激活：每月举办“周五加油日”主题活动，依托商学院体系化思维，推行翻转式学习与敏捷共创，培养面向未来的复合型人才。

3、完善发展通道，激发组织全员潜能

中宏保险深耕内部培养，构建多渠道、平等的职业发展路径：

- 文化与机制双轮驱动：深化“中宏导师项目”，推广教练技术与辅导思维，营造“传帮带”的良好生态。通过内部招聘、推荐奖励等机制，为员工提供充分的成长与挑战空间。

认可与激励并举：打造 Podium 宏星荟萃平台，打通全员即时互相认可通道。通过年度“中宏之星/宏利全球卓越之星”评选，树立绩效典范，让每一位员工的价值贡献都被看见、被表彰，激发团队持续向上的内驱力。

第四部分 回馈社会

一、 开展公益行动

2025 年，中宏保险继续围绕“健康”“环境”和“社区”三大支柱，积极践行企业社会责任。

公司不仅通过世界地球日、世界心脏日、粉红丝带月等线上互动提升员工、营销员、客户和公众的环保和健康意识，还与公益伙伴紧密合作，以实际行动分享关爱，具体的举措包括：连续第六年向上海根与芽捐赠人民币 5 万元，支持“百万植树计划”在内蒙古地区再次种下 2000 棵树苗，帮助抵御沙漠化；在“世界环境日”再度参与“春雨新生计划”在总部职场回收塑料瓶用于制作再生校服，捐赠给偏远地区有需要的学生，为孩子送去温暖的同时，为地球可持续发展做出贡献；第 12 年牵手“爱飞翔·乡村教育”为 100 多位乡村教师及志愿者提供赠险，并组织员工为 50 位乡村孩子实现小心愿，支持乡村教育发展；在世界乳腺癌防治月，招募员工志愿者参与跨企业联合公益行动“粉红跑”，共同呼吁更多人关注女性健康，推动职场女性健康关爱。此外，公司充分利用外方股东方宏利集团的资源，鼓励员工积极使用 Mammoth Climate 学习气候知识及如何采取实际行动减少碳排放，了解宏利在可持续发展方面的倡议，并获得奖励积分用以支持公益事业。

未来，中宏保险将持续携手员工、营销员、客户及社会公众一起守护健康，保护环境，回馈社区。

二、 支持乡村振兴

2025 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 46 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 800 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

2025年，中宏保险在绿色金融和ESG领域取得了显著进展，通过资产管理、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。

第一，关于工作落实情况，主要从五个方面展开：

在资产管理方面，我们完成了《中宏绿色投资分类指导目录》的常规修订并已发布实施。截至2025年末，公司累计持有的绿色金融资产规模约48.24亿元人民币。这其中包括约6.88亿元的绿色债券、13.64亿元的绿色股票、12.25亿元的绿色基础设施债权计划，以及近15.47亿元的绿色私募股权和不动产金融产品。

在内控管理方面，公司持续强化日常监督，按月收集反馈、按半年度向管理层汇报。去年四季度，审计部开展了资金运用专项审计，覆盖了绿色金融投融资要求，审计中未发现违规情况。同时，针对2024年审计发现的问题，已在去年一季度全部整改完毕。

在绿色运营方面，集团房产部门已将国际绿色建筑认证作为机构选址的重要考量。同时，我们的线上化服务持续深化，2025年下半年，在线理赔申请占比达到96%，在线变更申请占比达96.1%，均创历史新高。

在宣传教育与公益方面，我们通过“中宏关爱”小程序发起地球日倡议；连续第六年支持“百万植树计划”，累计在内蒙种树12000棵；世界环境日期间继续参与“春雨新生计划”，回收塑料瓶制作校服。此外，还通过推广活动鼓励员工学习气候知识、参与碳减排。

在数字化赋能方面，线上化服务升级项目顺利上线，有效减少了纸张和人力投入。统一监管报送平台也投入使用，提升了数据报送效率和质量。同时，我们有序下线老旧系统，并推进应用系统向云服务迁移，进一步降低了能耗和物理占用。

第二，关于监管汇报及政策跟进。

公司密切关注并紧跟监管政策导向。我们已在去年4月底前，向属地监管机构报送了2024年度绿色保险发展情况报告。同时，也按指引要求，在去年4月向董事会汇报了2024年的相关工作。此外，按季度向惠州监管分局报送了各季度的工作开展情况。

最后，是关于2026年的未来规划。

新的一年，我们将继续完善绿色金融管理。第一季度，将重点设定相关考核目标，完成2025年度工作总结并再次提交董事会审议，之后将结合企业社会责任报告对外披露。

在服务提升方面，计划一季度试点、二季度全面上线“在线保单咨询”功能，并拟在下半年取消纸质《营销员咨询表》。

在内部运营方面，去年底启动的新费控系统及电子会计档案项目，预计今年三季度上线。届时，员工报销将基本实现无纸化，会计档案也无需打印装订，将大幅减少纸张消耗。

以上是我关于2025年度绿色金融发展情况的简要汇报。后续我们将持续关注政策导向，不断完善管理，以实际行动践行绿色发展理念。

中宏人寿保险有限公司

2026 年 4 月