

2022年中宏保险社会责任报告

2023年4月

目录

报告说明

公司介绍

我们的股东

公司概况

公司价值观

第一部分 企业责任

一、优化治理结构，完善各项机制。

二、依法合规经营，加强治理水平。

三、以社会责任为导向，开发适合的保险产品。

四、着眼长远，健康发展。

第二部分：客户责任

一、坚守“金融为民”的初心，多措并举持续提升服务体验。

二、构建全能康养生态，全面守护精彩生活。

三、科技赋能数字化营销渠道，升级客户服务品质。

四、坚持“便民、利民、惠民”，传统金融服务无缺位。

五、畅通为民联系通道，保护消费者合法权益。

六、服务渠道销售，改善多元化渠道业务品质。

第三部分：员工责任

一、保障员工权益。

二、关注员工成长。

第四部分：社会责任

一、节能减排，降低能源消耗。

二、支持乡村振兴，贡献社会责任。

三、保险是经营爱与责任的事业。

报告说明

本公司保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

报告时间范围：2022年1月至2022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分支机构。

信息来源：公司内部统计及公开报道。

公司介绍

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，现拥有逾2000名员工和12000名营销员，为280万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二十六年，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

我们的股东

宏利金融集团

宏利金融集团是国际领先的金融服务供应商，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，提供金融建议服务和保险业务。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 2022 年底，宏利拥有 40,000 余名员工，116,000 余名代理人和数千分销伙伴，为超过 3400 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 17 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 2021 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 2022 年《财富》世界 500 强榜单第 31 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。

公司概况

一、法定名称及缩写

中文名称：中宏人寿保险有限公司

英文名称：Manulife-Sinochem Life Insurance Co., Ltd.

名称缩写：中宏保险

二、注册资本

人民币 16 亿元

三、注册地

中国 上海

四、成立时间

一九九六年十一月十五日

五、经营范围和经营区域

本公司于 1996 年 12 月 1 日起正式开始营业，主要从事人寿保险业务、健康保险业务和意外伤害保险业务及其上述业务的再保险业务。根据证监会上海监管局沪证监许可[2014]374 号文件批复和原保监会保监许可[2015]137 号文件批复，同意本公司增加“证券投资基金销售”业务。经监管机构批准，本公司已设立上海、广东、北京、宁波、浙江、江苏、四川、山东、福建、深圳、重庆、辽宁、天津、厦门、湖北、大连、河北、湖南、陕西分公司及花桥电销中心。

六、法定代表人

何达德

七、客服电话和投诉电话

客户服务，报案和投诉电话：95383

人工服务时间为周一至周五的 8:30-22:00、周六和周日的 9:00-18:00，其他时间及法定节假日为语音留言。

公司价值观

“心系客户，正直诚信，创想无限，团结协作，义不容辞，分享关爱”六项价值观作为公司核心指导思想及原则，始终引领中宏保险的经营管理与社会关爱活动。中宏坚持以实际行动践行公司价值观，通过开展一系列重细节、重落地的活动将价值观真正落实到工作中去，强化员工对价值观的理解与认同。

第一部分 企业责任

一、优化治理结构，完善各项机制。

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。2022年内，公司章程、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、独立董事。章程规定，董事会共设9名董事，其中包括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。

3、监事会建设。2022年内，公司监事会共有3名监事，包括了来自于金融、财务及后台运营等领域的专业人士。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，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。

4、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，加强治理水平。

根据监管的相关规定及公司发展的需要，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，主动行使风险监测职能，及时发现并化解风险。此外，为了更好地应对新领域带来的风险和挑战，公司在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之后，进一步强化内控管理、

完善合规控制，严格根据监管机构制定的标准及时、完整地 完成信息披露工作，并着力保护消费者的个人信息及隐私保护、知情权、选择权等各项消费者权益，以更好地践行公司的社会责任。

中宏保险高度重视风险控制的基础建设，为了在瞬息万变的 市场环境中保持健康、持续、稳定地发展，对业务经营中的风险进行识别、评估和控制，公司持续优化全面风险管控体系，提升风险防范能力，并根据经营情况重点监测、防范和化解对公司经营有重要影响的风险。为顺应业务发展的需要，公司合规部积极参与新产品、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。

2022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和鼓励下，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。

在合规排查与检查工作方面，合规部在2021年度相关工作的基础上，针对涉及渠道营销固有风险较高的领域，于2022年度继续按定期检查机制执行，检查重点涵盖个险、团险、银保、网电、数字化渠道业务。各渠道涉及的共性合规风险领域包括各类培训及宣传材料销售误导风险、不当销售行为产生的风险等；同时针对不同渠道特点，进一步开展专项检查，比如针对个险渠道，还进行营销员自媒体违规风险、产说会违规风险、营销员财补及考勤欺诈风险等排查和检查。

在违纪违规问题件处理方面，合规部在2022年度通过汇总、分析问题高发点

和监管对各业务渠道的处罚典型案例，季度进行总结沟通；另外，每半年召开营销合规会议，及时向渠道管理层反馈提示，开展会议讨论，以期提升整体营销合规意识。报告期内，个险渠道将常见违纪违规问题纳入月度营销员合规培训，对营销员及时进行警示。

在反商业贿赂管理方面，合规部定期对各销售渠道、各分支机构的礼品招待制度执行情况予以抽查，抽查频率为每半年一次，且覆盖所有销售渠道。对于发现的违规事件或风险点，合规部均及时提示相关部门或分支机构予以关注并整改，同时向管理层报告。

在监管定向合规风险监测与排查方面，2022年度，合规部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；同时，依照银保监会的通知要求，合规部还协调实施了多项全国范围的风险排查工作，分别为：深入开展整治“代理退保”黑产乱象工作、年度防范非法集资和经营管理风险排查、监管标准化数据采集工作等。通过认真的自查自纠和整改落实，总公司和各分支机构均按时向银保监会和地方银保监局提交了合格的检查工作报告，并全获通过。2022年，中宏保险浙江、大连、四川和宁波分公司分别接受了当地银保监局的现场检查。截至2023年2月20日，上述分公司分别收到了现场检查意见书。公司管理层高度重视，针对检查组提出的问题和风险，第一时间确定了整改责任人和责任部门，细化整改方案。通过与地方监管机构的沟通，目前浙江、大连和宁波分公司以自查自纠、内部追责为主，原则上不会受到行政处罚；因四川分公司的现场检查结束最晚，其结果尚在监管机构的后续评估中。

在合规风险日常监测方面，公司合规部实时关注监管、市场的最新动态并考

考虑对业务可能的实际影响，与业务部门进行充分沟通，协助业务部拟定切实可行的应对计划，并跟踪计划的执行直至完成。与此同时，合规部还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，尽可能地减少或消除潜在的经营风险隐患。

此外，为进一步加强合规管理，合规部于2022年下半年开始启动对营销员激励方案的审核评估机制，围绕监管要求及公司内部管控需求，对各激励方案的合规性进行评估，以期进一步筑牢合规底线，提升合规管控实效。

中宏保险将继续密切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，协助业务部门充分预防、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，力争对各类合规风险均能做到有效识别、严格监控、主动防范、积极化解，确保中宏保险在中国寿险市场的长期健康发展。

三、以社会责任为导向，开发适合的保险产品。

保险作为市场化的风险转移机制和社会互助机制，对促进经济和社会的稳定、和谐发挥着重要作用。保险的风险管理职能为企业和个人提供保护，提升了整个经济体承担风险的能力，从而刺激了经济的发展；保险的资金融通职能一方面通过提供融资类保险产品帮助人们安排退休后的生活，另一方面则通过资金运用提高金融市场的活力；保险的社会管理职能则直接发挥了“社会稳定器”的作用。

总体来看，通过提供保险产品和服务，保险业满足了人们对风险管理的需求，减轻了人们对公共资源的依赖。

保险产品作为保险企业长久发展的重要武器，产品的价值不在于其本身的内容是否新奇，不在于技术是否最好，而在于是否被社会真正认可。检验一个产品的成功，其根本标准就是能否从产品实现到社会实现的飞跃。产品的开发创新需要有一种正确的导向：必须以社会责任为导向。这个理论是根据历史经验总结和时下流行的企业社会责任理论综合而成。

公司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，致力于为富裕和中产家庭提供“产品+服务”的全方位保障解决方案，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。

2022年，公司从健康保障、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，并加强了恶性肿瘤方面的保障。除了重疾保险外，公司还推出了齿科综合医疗、包含特需、特药的中端医疗、零免赔高端医疗，并首次推出了护理保险，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，公司推出互联网专属年金产品和养老年金产品。并依托养老年金推出“创新式家庭保障方案”，满足客户家庭的养老规划和老人小孩的护理、意外保障需求。

在人身保障方面，公司为核心客户群体在不同销售渠道升级推出增额型终身寿险；为提升年金加万能组合销售吸引力，推出多款万能型终身寿险供选择，进一步满足客户的财富传承和家庭保障等需求。

四、着眼长远，健康发展。

为了公司的长远健康发展，公司通过精算技术对未来的业务、利润、现金流和资本要求进行模拟和预测，展示近期和长期的公司经营结果，引导公司决策者从完整经营周期的角度思考问题，促进保险公司以着眼长远、权衡收益、审慎经营的理念经营运转，使保险公司更加重视长远健康发展，有利于公司履行企业社会责任。

1、打造公司信任力。

信任是公司经营管理，履行社会责任的基础。公司在日常经营中，除了注重为股东创造价值，同样也注重和各个利益相关方建立信任关系，包括公司客户、内外勤员工、监管机构、社会公众等，为公司在各利益相关方树立良好的互信。

2、健全财务管理，降低公司风险，增强公司成本控制。

公司通过精算部建立和优化精算模型，对经营数据进行量化分析、预测，及时准确把握市场环境的发展变化，适时防范和规避经营风险。并每月对公司重要业绩指标及健康指标进行分析，及时反馈给管理层。

3、坚持“保险姓保”原则，构建健康产品生态。

公司始终坚持“保险姓保”的这一理念，回归本源，符合监管政策及顺应市场，重视长远健康发展。产品结构中以保障型产品为主导，以“健康保障”、“养老保障”及“人身保障”为三大产品发展支柱，深挖市场数据，了解客户不断变化的需求，建立健康险服务平台，为客户提供全方位的健康和养老解决方案。

4、改善产品结构，发展多渠道经营。

运用科学的精算技术和模型，快速吸收和分析内部及外部数据，对产品经营数据进行量化分析、预测，及时准确把握市场环境的变化，防范和规避风险，确保市场的稳定和健康发展。通过产品新业务价值和利润的分析，开拓和挖掘不同渠道需求，明确不同渠道的客户，产品和销售定位，有效的融合和发展各营销渠道。

5、关注市场变化，注重公司长远发展。

综合考虑市场历史数据和未来社会经济的发展趋势，充分考虑各阶段环境，制定公司的长期产品战略目标。对整体市场经济环境和公司战略的实施进行定期测试回顾，实现公司不断持续上升和长远发展。

6、提高经营效益，持续为股东、客户和社会创造价值，增强公司在保险市场中的竞争力。

通过对公司的费用、理赔、分红、投资、利源等的不断监测和定期分析，提高公司在定价中精算假设的准确度，有效提升公司的核心竞争力，提高公司营收，保障公司的偿付能力充足，增强公司在保险市场中的竞争力。

第二部分：客户责任

一、坚守“金融为民”的初心，多措并举持续提升服务体验。

2022 年，我国因时因势不断优化疫情防控措施，最大程度守护人民生命安全和身体健康，最大限度减少疫情对经济社会发展影响。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，根据各地不同的疫情防控政策，择优投入使用，全力保障金融服务不间断。

在新冠疫情高峰期，中宏保险及时推出 24 小时理赔受理、专项理赔绿色通道、免等待期、取消就诊医院等级限制、取消住院方式限制、取消药品及诊疗项目限制、取消免赔额这 7 大理赔关爱举措，用切实的温暖守护每一位客户。同年，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，活出更多精彩。

2022 年个险理赔结案共计 5.6 万件，个险赔付理赔款共计 5.8 亿元，获赔率达 98.7%。尽管全年各地疫情的反复让理赔赔付时效有些波动，但全年个险平均赔付时效仍达到 0.67 个自然日。团险理赔结案共计 14.4 万件，团险赔付理赔款共计 1.2 亿元。中宏保险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”。

二、构建全能康养生态，全面守护精彩生活。

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。

2016年，中宏保险推出了创新健康管理平台 MOVE 计划，整合“医、药、保、健”四大领域核心资源，覆盖健康生活方式、线上咨询、诊疗及康复等重要环节。同时，中宏保险相继与好大夫在线、1药网等领先的互联网健康医疗平台强强联手，以“产品+服务+科技”的创新模式构建完整的健康生态圈。基于 MOVE 健康管理平台，中宏保险将健康管理服务按照全生命周期的服务需求细分为“咨询”、“问诊”、“就医”、“重疾”、“会诊”、“康复”等六大“安心”服务，力求为客户带来全周期、伴随式、有温度的服务体验。2022年，中宏保险健康管理服务客户超过 6.5 万人次，其中线上咨询服务时长超过 22 万分钟。

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，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。目前，中宏保险已经建立起覆盖全国 40 余座城市、超过 200 家养老机构的品质康养网络，为客户提供涵盖全生命周期、覆盖不同养老模式的养老综合服务。此外，养老解决方案因其高度专业化及个性化，需要从多维度进行评估，中宏保险为客户配置专属的养老管家，以一对一的方式，提供量身定制的养老服务建议，并协助对接各项服务资源，真正地让客户省心省力、养老无忧。

为更好地服务于客户日益增长的康养需求，中宏保险进一步升级推出“康养

传承”战略，通过“康养传承”整体解决方案为客户带来“健康、养老、财富传承”的全方位守护，配合 MOVE 健康管理平台和养老综合服务的建设，满足客户在长寿时代的健康养老双重需求。具体而言，中宏保险采用健康类产品与两全险、万能险有机组合的形式，极富创造性地将健康保障与养老规划相结合，从而提供“健康+养老”综合解决方案。康养服务作为近年来战略布局的一大重点，中宏保险致力于逐步打造医、药、健、护、养全能型服务生态圈。

三、科技赋能数字化营销渠道，升级客户服务品质。

中宏保险始终坚守“以客为先”的服务承诺，继续深化与健全数字化服务平台，不断升级在线自助服务工具——中宏保险官微“微服务”，提供给客户更高效、便捷的售后服务体验；持续运用科技赋能数字化营销渠道，助力营销员在日常与客户接触时提供更好的服务。

截至 2022 年底，官微“微服务”绑定客户数已超 83 万人，无论是各地“新市民”或老年人客户，只需成功绑定“微服务”，便可无差别享受中宏保险快捷且便利的保险服务。2022 年通过“微服务”进行申请的个险保单变更占 75%，实时完成变更达 65%，客户服务效率和服务体验获持续提升。3 月起，凡在线进行理赔申请或保险合同贷款申请的客户，只需符合公司相关审核要求，万元及以下金额实现实时赔付或发放；同时，新增续期保费支持在线缴纳与保险合同贷款在线归还功能，值得一提的是，通过“微服务”归还保险合同贷款，还支持灵活操作“归还部分贷款”，自定义还款金额，能令客户更有效安排资金。

10 月，官微“微服务”为团体保险客户开通四项保单变更服务：包括银行

账户、电话号码、联系地址的变更以及身份证件在线留存，免去客户过往必须联系营销员或亲往柜面服务台才能办理个人信息变更。功能上线后仅 3 个月，在线申请比例已超 70%。

在营销员数字化管理工具宏掌门 APP 中，“宏博士”营销员智能咨询机器人持续更新，回复准确率提升至 96%，能基本满足营销员的日常咨询需求。2022 年，“宏博士”扩充了包括“医学预核保”的疾病俗称、更新 2022 基本法制度、新增 MT 制度（内容全覆盖并细化规则解读）等内容，确保营销员所需的知识“常用常新”。同年 5 月，“宏博士”新入驻“网宏店”小程序（营销员专属客户经营平台），进而满足营销员在不同场景下的问答需求。

“网宏店”作为中宏保险互联网业务的核心平台，专注于深耕微信社交生态圈，并整合多重优势资源，为客户提供一站式深度服务体验。无论是满足中老年、青年、少儿、女性等不同客群的保障需求，还是提供丰富的资讯、趣味互动游戏等，网宏店都能够给客户带来不同寻常的体验。2022 年，网宏店为客户提供了 16 万份的保障，以及 149 万人次的数字化平台互动体验。

随着移动互联网时代的不断发展，客户的需求也在不断升级：更加人性化的产品，更丰富的内容，更便捷的体验以及更专业的服务。为此，中宏保险通过“网宏店”数字化平台聚合健康管理、财富管理两大内容体系，逐步实现由共性化内容到个性化内容支持的发展，并将产品、服务场景多样化，以适应不同客户的各类需求。同时，通过网宏店提供多样的数字化互动活动和形式，提升与客户接触、互动的频次，持续提高客户对中宏保险服务品质的认可度。

四、坚持“便民、利民、惠民”，传统金融服务无缺位。

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。

2022 年中宏保险继续延续“以客为先”服务理念，每月邀请至少 150 位客户通过微信参与净推荐值调研（NPS），并根据客户反馈的问题进行讨论和制定行动方案，不断地改善服务质量，提高服务效率，提升服务水准。此项调研受到了客户一致的好评，甚至一些临柜办理终止业务的客户，也对我们客户服务台员工的服务交口称赞，给予高分。2022 年度，分公司服务台净推荐值为 95 分，客服员工的净推荐值高达 100 分。

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。

为不断提升服务人员的内在素养，2022 年公司持续运用线上课件和线下培训、讨论和测试的模式，加强宣导《客户信息真实性管理制度》、《中宏保险消费

者权益保护工作制度》、《个人信息保护法》等制度和法规，切实保障客户的隐私权，增加社会安全感。

五、畅通为民联系通道，保护消费者合法权益。

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，2022 年度从各投诉受理渠道累计收到 1108 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。

中宏保险作为一家负责任的保险企业，始终秉持“以客为先”的服务战略与核心价值观，将加强保险消费者权益保护工作作为本公司义不容辞的义务。2022年，公司积极响应监管及亚太区总部的号召，全面开展了一系列“以客为先”的企业文化建设活动。

1. “中宏英豪”项目

为发掘、表彰为客户创造非凡体验与价值，有效保障消费者权益的员工，我们自2017年2月起启动了“中宏英豪”项目。2022年度，共20位员工受到表彰。他们的优秀事迹定期地分享给全体员工，鼓励全体员工立足自身岗位，践行“以客为先”的承诺。

此外，为感谢在2022年抗击疫情的特殊时期中，笃力践行我们的价值观并为保护消费者权益，为确保公司在特殊时期仍一如既往为广大消费者提供品质服务作出突出贡献的内外勤员工，公司特别进行了“中宏英豪特别奖-守护英豪”评选活动。最终40位同事获得守护英豪称号，他们的事迹也通过公司内部分享平台“中宏视界”进行了分享。

2. “中宏保险净推荐体系”项目

2017年8月，中宏保险“净推荐体系”在客服热线正式启动，截止2022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6个与客户关系最为密切的业务部门实行。该体系通过具有针对性的客户净推荐值调研(NPS)，“内/外环反馈圈”会议以及专题分享的形式来鼓励更多的员工从最基本的客户反馈或调研结果入手，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。通过公司高管们共同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。2022 年度，我们累计访问了 25,000 位客户，共通过净推荐体系提出并落实了 150 余项优化方案，为 13 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 7,400 小时。

2022 年度，中宏保险官微共计发布客户体验优化故事/净推荐值调研报告相关推文共计 9 篇，累计阅读量达 8.6 万。通过互动的生动形式，公平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，尤其是关于部分在线服务的相关政策，有效向客户传递了公司“以客为先”的服务理念，保障了广大金融消费者的知情权。

3. 其他消费者教育系列活动

2022 年，中宏保险消保工作组与合规部统筹规划常态化消保宣教计划，在官微开设消保知识分享专栏，并用小视频、漫画等新颖宣传方式聚焦“一老一少”群体开展宣教。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”、“9 月金融知识进万家”等重点时间，消保工作组积极组织全国 19 家分公司开展落实宣教活动，积极响应，并通过官方微信、微博、官网平台，小程序等渠道积极宣传金融知识，提升市民金融素养，在普及金融保险知识的同时提升了保险的美誉度。其中福建、北京、深圳分公司、台州机构获得了当地保险行业协会表彰，宁波、广东、山东潍坊分公司提供的专辑稿件获得了当地官方保险官网、官微的录用刊发。

六、服务渠道销售，改善多元化渠道业务品质。

中宏保险通过优化运营服务规则及流程，使之更符合多元化渠道业务特性，更好地满足客户多种个性化的服务需求，从而提高多元化渠道运营服务效率，提升客户服务水平及客户满意度。

中宏保险建立了多元化销售的运营服务绿色通道，为客户提供优质、高效的承保和售后服务，同时对客户的各类特殊服务需求给予快速响应、有效沟通和解决。在网销营销界面，纳入微信自助变更引导及中宏保险公众号二维码，进一步推广微信自助服务，提升网销客户的服务体验；微信自助理赔申请模块中，添加温馨提示，避免出现申请遗漏，更好的保障客户应有权益；新单回访及客户咨询业务中，细化客户分层，提供更优质的客服服务。

第三部分：员工责任

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。在疫情依然影响我们生活和工作的 2022 年，如何让员工更有信心的努力工作和幸福生活是公司需要特别关注的，在 2021 年公司提出的“一起，为更好地每一天”的关爱员工主题延续下，2022 年继续倡议“精彩生活守护者”的正能量主题，坚定和培养员工的心理韧性来共克时艰。

一、保障员工权益。

1. 员工全面健康福利和关怀

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。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，各部门联手，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。对于全面健康理念和举措通过发布更新版《中宏保险福利手册》，让更多员工了解和认同。

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。为此，公司偕同人力资源部、健康保险事业部、品牌公关和体验部、工会和宏媛会等特别成立了员工关爱小组，落地多项活动和举措：

- 在疫情封控特殊时刻，公司提供全方位员工防疫保障。若被确诊新冠，公司将提供：
 - ✓ 一次性慰问津贴
 - ✓ 新冠肺炎身故或全残保障，在员工团险保障基础上额外提供 50 万元保险金
 - ✓ 新冠肺炎重症或危重症保障，在员工团险保障基础上额外给付 5 万元保险金
 - ✓ 新冠开放时染病公司为保障员工充分休息，提供带薪病假和特别许可假
- 公司工会为保障员工在社区封控期间家庭生活需要，为上海市遍布在各区的近 1000 位员工点对点派送生活物资，共计 4 批次；
- 在特殊时期，除了提供生活保障，更是提供各类活动，坚定员工的意志，缓解员工的情绪和压力，如好大夫家庭医生咨询、MOVE 健身教学、防疫职时

讲座、心理健康咨询热线、心理驿站线上讲座、各类体育艺术兴趣类讲座和在线课程；

- 多次发放防疫物资，如口罩、酒精消毒用品、抗原、维生素 C 等；
- 发布新冠疫情员工健康手册，指导和共同维护安全、健康的工作环境。

2. 女性员工权益保护与发展

“多元平等包容 (DEI)” 是公司重要的人才战略之一。DEI 其中的一个重要目标即是杜绝职场性别歧视，提升女性员工的就业比例，鼓励和支持更多女性员工争取管理岗位等。公司持续依靠内部两大社团组织：一是 17 个工会委员会，二是“宏媛荟 (GWA)” 的不断努力和推进。通过社团组织更多女性话题的讲座，涉及面从心理调适、身体健康及自我认同等，鼓舞女性在职场和生活中更积极应对和处理问题。

公司通过 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。

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。

3. 健康与安全

随着时代地快速变革，疫情对经济环境、工作环境、人际环境的影响，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。

4. 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。中宏保险 2021 年在工会的配合下建立了“职工代表大会”机制，是外资金融保险业的第一家。通过民主选举产生了超过 120 名职工代表，于 2021 年 6 月 11 日召开了第一次职工代表大会后，在 2022 年 9 月召开了第二次职工代表大会，虽然本次大会受到疫情影响，分支机构的职工代表是通过线上参与的，但每位职工代表都积极投入和参与，对公司的治理献计献策。2022 年的职代会更是尝试启动了自下而上的提案工作，每个机构都收集当地机构员工的想法和心声，形成提案后，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，相信在未来可以看到这些提案所带来的利益和成果。

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 2022 年盖洛普敬业度调研得分为 4.64 分（满分 5 分），达到盖洛普全球调研数据 88 分位，并荣获 2022 年亚洲最佳企业雇主奖、2022 年亚洲最关怀员工企业奖和 2022 年大中华区卓越雇主奖。

1. 转变方式，强化员工培训

后疫情时代促使了公司对于员工培训的及时转型，除了原有的电脑端 Compass 在线学习平台，也利用企业微信平台补充了手机端的在线培训工具“宏学堂”。2022 年中宏携手中欧在线，依托前沿的数字化技术与商学院体系化课程，打造阶段式、一体化的线上学习平台。内容覆盖领导力、商业、技术和创新等多个领域，满足个人学习和发展的需求。

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。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。

管理培训生项目自 2015 年执行至今，公司通过择优录取和部门轮岗计划，为优秀的高校应届毕业生提供发挥自身优势的平台，同时也为公司未来的发展奠定人才基础。

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. 营造和谐的工作氛围

在涉及员工权益的相关问题上，公司总是采取互商互谅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：社会责任

一、节能减排，降低能源消耗。

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，我们更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，2022 年公司通过启动“办公无纸化项目”，帮助员工以部门为单位梳理线下办公流程，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。

二、支持乡村振兴，贡献社会责任。

2022年，面对人类社会百年未有之大变局和全球肆虐的新冠疫情，中宏人寿保险有限公司工会持续主动开展各项支持乡村振兴的举措，实现更美好生活、更高质量社会，努力贡献中宏保险的一份社会责任。

受疫情影响，2022年一些乡村边远地区的特色优质农产品销量仍陷于停滞。为帮助解决这一状况，中宏保险工会继续主动联系上海市对口支援乡村振兴平台嘉定区政府扶贫办，寻找到上海市嘉定区对口的云南省楚雄县，确定将该县作为中宏保险的对口乡村振兴地区；同时也接洽到新疆及上海市嘉定区的优质农产品供应商，多线并轨，通过定期采购上述地区的特色产品，助力当地增收。

2022年下半年，响应上海市总工会的号召，并在上级工会-上海市侨外资银行工会委员会的支持下，中宏保险工会组织采购了一系列来自云南、新疆及上海

本地的优质农产品，共计近 50 万元，发放给位于上海市的中宏保险公司总部以及上海市分公司的 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，以实际行动和中宏保险一起践行社会责任。

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、保险是经营爱与责任的事业。

2022 年，“中宏关爱 MSL Cares”公益品牌焕新升级，专注于健康、环境、社区三大领域，密切关注公益机构及社区的发展和需求，积极开展保护环境、保障健康、回馈社区的各项活动，向广大员工、营销员、客户及社会公众传播健康环保的公益理念。

4 月，上海正处于疫情防控的关键阶段，中宏保险快速响应，全力支持上海政府抗击疫情，共克时艰。通过上海市政府外办和市对外友协的联络，中宏保险向上海市慈善基金会捐款 100 万元，用于采购空气消毒机紧急支援医疗、养老机构，守护保障社区健康。

2022 年是中宏保险持续助力上海根与芽“百万植树计划”的第三年，在内蒙古鄂尔多斯市杭锦旗地区捐赠 2000 棵树苗，并在 4 月 22 日开展“世界地球日-益起守护为地球发声”活动，旨在唤醒普及环保意识，传播绿色公益理念。

8 月 8 日，中宏保险正式发布 MSL CARES 中宏关爱焕新升级公告，8 月 25

日，发布“从新关爱，碳索未来”宣传视频并启动“碳秘有礼 办公室寻新”活动，围绕全新主题，开展精彩纷呈的知识普及与互动活动，为守护更美好的未来尽一份力量。

9月1日起，我们通过中宏关爱邮箱定期向全体员工推送“ESG知多少”知识分享，开展知识问答活动，向广大员工宣传ESG可持续发展理念体系，鼓励员工践行绿色低碳，助力美好生活。

9月8日，中宏保险积极响应宏利 Impact Agenda 影响力议程发布，营造包容多元环保的企业文化，开启2022年全新栏目《Impact Talk 影响力对话》，邀请行业内的优秀人物展开对话，丰富员工精神生活，让职场充满正能量。通过分享不同行业不同人生路径下的成功经验和心路历程，激发员工潜能与活力，为职业生涯发展提供灵感。

12月，我们继续推出“中宏善举，筑梦未来”助力EGRC“乡村女学生教育”项目，帮助贫困乡村女学生实现人生梦想。

2022年，中宏保险全国分支机构在各地组织或参与了丰富多彩的公益活动，如：7月，广东分公司参加当地行业协会组织的“广东扶贫济困日”活动，向广东省扶贫基金会捐款1万元。9月，苏州中心支公司参加第20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。

2022年，中宏保险荣获两项公益大奖，第12届公益-2022年度责任品牌奖及第5届社会责任大会-2022年度杰出公益传播影响力企业。

未来，公司将持续开展绿色环保、关爱女性健康及成长、爱心助学等主题的慈善及公益活动，并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、合理调整具体举措承担起保险公司的企业社会责任。

中宏人寿保险有限公司

2023年4月