

2018年中宏保险社会责任报告

2019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、依法依规经营，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、以客为尊，保护客户合法权益。
- 二、履行企业责任，开展消费者教育宣传
- 三、不断完善服务系统，让客户拥有更好服务体验。
- 四、在分支机构层面，制定更人性化、个体化的温馨服务规则和流程。
- 五、致力于数字化创新，不断提升服务水平。
- 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、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：2018年1月至2018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集团公司核心成员——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，现已拥有近16000名员工和营销员，为百万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、河北和湖南等地的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

宏利金融有限公司成立于1887年，是主要的国际金融服务机构，总部设于加拿大多伦多，集团旗下主要业务遍及亚洲、加拿大和美国。宏利在美国的经营名称为「恒康」，而在其他地区则以「宏利」为经营名称。宏利致力就客户的重大理财决策，提供稳健可靠、深受信赖而且达远前瞻的理财方案。宏利通过旗下员工、代理人及经销合作伙伴组成连系世界各地的强大业务网络，为数以千万计的个人和机构客户提供理财建议、保险以及财富与资产管理方案。目前，宏利及其附属公司的管理资产总值约为10835亿加元（约8095亿美元）。

宏利金融有限公司在多伦多、纽约和菲律宾证券交易所以股份代号MFC上市，在香港交易所则以股份代号945上市。

宏利集团网址：www.manulife.com

中化集团

中国中化集团有限公司（简称中化集团）成立于 1950 年，前身为中国化工进出口总公司，现为国务院国资委监管的国有重要骨干企业，总部设在北京。

中化集团是中国四大国家石油公司之一，领先的化工产品综合服务商，最大的农业投入品（化肥、种子、农药）和现代农业服务一体化运营企业，并在城市开发运营和非银行金融领域具有较强的影响力。作为一家立足市场竞争的综合性跨国企业，中化集团提供的产品和服务广泛应用于社会生产和人们衣食住行各方面，“中化”和“SINOCEM”品牌在国内外享有良好声誉。

中化集团设立能源、化工、农业、地产和金融五大事业部，对境内外 300 多家经营机构进行专业化运营，并控股“中化国际”（SH, 600500）、“中化化肥”（HK, 00297）、“中国金茂”（HK, 00817）等多家上市公司，拥有全球员工约五万人。

中化集团也是最早入围《财富》全球 500 强榜单的中国企业之一，迄今已 28 次上榜，2018 年名列第 98 位，并连续两年被《财富》评为“全球最受赞赏公司”。多年来中化集团坚持不懈推进战略转型和管理变革，实现了企业持续、健康、快速发展。在国务院国资委业绩考核中，中化集团十三次被评为 A 级。

面向未来，中化集团将遵循“科学至上”的发展理念，力争用 5-10 年时间全面转型为一家科技驱动的创新平台公司，为落实创新驱动发展战略、建设创新型国家作出贡献，实现行业领先、受人尊敬世界一流企业的目标，为客户、股东、员工创造最大价值，促进社会可持续发展。

中化集团网址：www.sinochem.com

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

我司于 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 号文件批复和原中国保监会保监许可[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、河北和湖南分公司以及花桥电销中心并已正式营业。

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。

第一部分 企业责任

一、优化治理结构，完善各项机制。

中宏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。公司为了满足公司业务发展的需求并经董事会及股东会核准，于 2018 年 3 月对公司章程进行了修订，取消了原章程中对副总经理人数的限制，相关修订于 2018 年 5 月获监管核准后生效。此外，依照监管机构在 2017 年 SARMRA 现场检查中提出的相关意见，董事会于 2018 年 3 月对战略计划委员会及风险管理委员会议事规则进行了完善修订；其后，根据《保险资金运用管理办法》、《保险资产负债管理监管规则》的相关要求，董事会于 2018 年 6 月对投资委员会议事规则进行了修订，明确了投资委员会在资产负债管理方面应履行的职责，治理结构得到进一步完善。

银保监会于 2018 年年中发布了《保险机构独立董事管理办法》，建立了独立董事的履职评价和信息公开机制。董事会办公室比照新规要求对《中宏董事尽职考核评价制度》开展了差异分析，并对其进行了补充修订，修订内容主要对评价主体、方法、内容、标准、流程等进行了完善，相关修订于 2018 年 12 月获董事会及股东会审议通过并实施。董事会根据新的尽职考核评价制度对董事和独立董事进行了尽职考评，尽职报告和独立董事尽职报告及评价结果均于 2019 年 3 月提交了股东会和监事会进行了审议，并将按照要求报送中国银行保险监督管理委员会。

除上述制度外，依照最新的监管规定，董事会及时对信息披露、关联交易管理、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，以此完善了公司的内控流程。

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，对于关联交易、高管任免、绩效考核及薪酬方案等重大事项均能做到认真审查、积极提问，并能提供专业的独立意见，促进了科学决策并且起到了充分监督，在对董事会的辅助决策中发挥了重要作用。在董事会秘书的建议下，建立了管理层就重要事项与独立董事进行特别沟通的机制。日常中，董事会秘书负责在定期会议前与独立董事就提交董事会的议案进行沟通、答疑；涉及高管薪酬方案或是高管聘用的重大事项，全套材料均会报送两名独立董事审阅，无论其是否在薪酬提名委员会任职；对于年度分红建议之类较为专业的事项，安排总精算师与独立董事进行面对面交流，确保其在充分掌握信息后作出独立判断。

3、监事会建设。公司章程规定，监事会共设3名监事。监事会于每次董事会定期会议结束后召开会议，主要内容为审议此前列席的董事会上讨论的所有事项；此外，监事长通过不定期约谈高管，了解公司的运营情况，并且尤为关注公司的合规及风险状况，督促管理层对各项审计、合规与风险问题及时制定行动计划，并要求计划落实到位，定期跟踪落实结果。监事会对风险防范极为重视，强调面对新的监管治理局面，监事会要有监督措施，高管们要有合规意识，并且建议在董事会上适度增设探讨风险举措的环节；同时提出，如有最新监管要求，尤其与监事会职责义务相关的监管要求，管理层应当及时向监事会进行更新汇报；此外，监事会强调应对标同业外资板块的监事会运作模式，借鉴先进经验提高我们的治理水平。

4、董监事培训。为了弥补境外董监事由于在日程安排、语言等方面存在障碍而参加监管机构组织统一培训的不足，公司摸索建立了利用董事会会议进行集中培训的方式，在董事会议题中专门安排培训环节，由公司合规官对监管新规进行解读，特别对行业近期监管处罚案例进行分析比对，充分提示治理层关注公司类似的合规风险，已经形成固定模式。即使在没有董事会会议的月份，也照常收集整理编辑合规简讯，邮件分发给董监事阅知并接受询问和答疑的方式为董监事提供培训内容，并通过对董监事进行年度考评等机制，检查培训接受情况，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，并敦促各位人员积极参与培训。公司在2018年度围绕总体监管形势、人身险产品自查、乱象整治“回头看”等内容，给董事作了专项培训，旨在向董事贯彻传达监管新规新政，同时帮助其提高当前严格监管形势下的风险防范意识，并通过对公司自身及同业处罚案例的解读和借鉴，吸取教训，注意经营管理上的合规和个人自身的合规。通过上述工作，使得董事更多了解行业和监管的形势，有助于其更好地履行职务，并不断对公司提出更严格的要求。对于最新颁布的《保险公司股权管理办法》、《保险机构独立董事管理办法》等与公司治理密切相关的监管规定，董事会办公室向股东及独立董事及时提交了差异分析，并且董事会秘书单独召集独董沟通会就最新监管要求进行宣导。

二、依法依规经营，加强治理水平。

中宏保险持续坚持“依法合规，稳健经营”的理念，为客户提供稳健可靠、深受信赖和具有远见的保险产品和服务。根据监管的相关规定及公司发展的需要，公司始终坚持“保险姓保”，贯彻“以客户为中心”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。在过去的一年中，公司在业务健康、稳健发展的基础上，也在互联网保险销售等领域进行拓展，这无疑对公司的诚信经营水平、信息披露的执行以及对消费者知情权的保护等方面提出了更高的要求。

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 market 环境中保持健康、持续、稳定地发展，对公司经营中的风险进行充分识别、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、新业务模式开发，新业务流程拟定，识别、评估合规风险，提供合规支持。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的建议，或制定公司层面的管理规定由相关部门负责具体落实，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。

中宏保险在秉承“依法合规、合规为先”优良传统的同时，也十分注重加强公司自身的治理水平。在公司管理层的支持和鼓励下，积极推进合规管理工作的步伐，认真落实监管部门的各项制度和要求。公司合规部对各部门、各机构、各岗位职责的合规性做了进一步明确的要求和规定，同时大力培育和深耕合规文化，加强制度建设，注重制度落实，并通过现场检查 and 后台监测，提高防范合规风险的能力。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就所管理范围内的经营行为合规性负责。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，公司各管理部门依据各自职责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、隐私保护、反洗钱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、完整地完成了信息披露工作，并着力保护消费者的隐私信息和知情权，以更好地践行公司的社会责任。

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需求，紧紧围绕《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，扩大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、养老和寿险保障产品体系，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、养老规划及财富传承等方面的需求。

举例说明，2018年，为了更为全面地满足客户的健康保障需求，中宏再次升级热销的“长保系列”健康险产品，向市场推出中宏长保福星至惠版保险产品计划和长保安康至惠版保险产品计划，新产品计划承担终身重疾保障（三重赔付）、终身轻症保障（三重额外赔付）、轻症豁免保费保障，还特别推出19年、29年缴费期（总保费投入更少），更可选择附加“中宏附加百万无忧医疗保险”，其中，中宏附加百万无忧医疗保险承担一般医疗保险金和重大疾病医疗保险金等保障责任，且保证续保3年，极大地提升了消费者对于健康险产品的满意度。

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，展示不同经营策略下的公司经营结果，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，及时反馈给主管管理层。

3、改善产品结构，发展多渠道经营。

公司充分发挥数据挖掘和数据分析能力，给出合理、准确、一致的财务状况分析，帮助公司及时识别问题，发现问题并解决问题。通过对渠道和产品的新业务价值及利润的分析，改善产品结构，协助各营销渠道健康发展。

4、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，有效识别公司的核心竞争力，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、以客为尊，保护客户合法权益。

我公司以国家“工业和信息化部”核准的 95383 作为全国客服热线号码，同时，本公司发送的与客户保单有关的短信亦采用 95383 作为主要号码，易于客户识别和联系我司。持续关注服务品质和不断提升人工服务接通率，给客户带来更好的服务体验。

在新单回访工作中，我公司根据监管机构的要求并结合公司产品的特性，制定了相应的回访话术，使客户全面了解投保产品的内容和自身的合法权益。随着业务的高速发展，我公司热线在工作日的人工接听时间延长到晚上 22 时的基础上，增加了周末 9:00-18:00 的人工服务。为了提升客户服务的专业度和准确性，我公司进一步完善了微信端宏博士知识库。

对于保险消费者权益保护工作，我们清楚地认识到，认真做好此项工作事关保险市场的竞争秩序和保险行业的安全稳定。在监管机构的监督和指导下，以及我公司管理层的严格管理下，我们建立了一套比较完善的保险消费者权益保护机制。为了迅速和妥善地处理客户的投诉，避免投诉向外部升级，经我公司“投诉管理委员会”批准，分公司和各业务渠道的各级管理人员可以在授权范围内行使投诉处理的授权额度，并且根据近几年的经验，在逐步提高总公司和分公司运营部门和渠道管理人员的投诉处理授权额度时，我公司也授予一线客服人员一定的授权额度，使一些简单的诉求在上升为投诉前得到化解，使我公司的投诉处理流程更适应当前和未来的投诉处理工作。

二、履行企业责任，开展消费者教育宣传

中宏人寿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。

1. “客户服务节”项目

为了更好地倾听客户声音，服务客户需求，改善客户体验，把“以客为先”服务理念落到实处，2018 年我们陆续于成都、上海、南京、杭州、北京、无锡、武汉、广州、济南、沈阳、大连、重庆 12 个城市开展了一系列中宏保险“以客为先，关爱成长”亲子音乐体验活动。超过 6500 位客户及其家属走进音乐厅，通过音乐家现场演奏及讲座的方式感受音乐律动之美。同时，也通过调研问卷的形式向中宏提供了宝贵建议，帮助我们更好地履行自己的担当和责任。

2. 其他消费者教育系列活动

为进一步扩大“消费者权益保护”这一理念在公司内外的影响力我司非常注重结合行业热门话题、公司产品及服务，通过媒体日常发布宣传保险理念的稿件，

普及保险知识，注重宣传保险保障功能，帮助消费者提升保险意识。2018年，公司积极利用3.15消费者权益日，7.8保险宣传日，九月金融知识宣传月等多个政府或监管机构搭建的平台，卓有成效地完成了相关宣传工作，积极参与各大路演与公众教育活动，向公众展示行业形象，宣传保险知识，保护消费者权益，提升消费者体验。2018年，公司共在29家主流媒体与数字化媒体平台发布超过48篇与保险、反洗钱，防范非法集资等金融知识相关的教育文章，全国51家分支机构共组织超过360场消费者教育及宣传活动，如保险开放日，“7.8手指舞”“7.8健步走”等等。累计发送5,500份宣传资料，20,000余名消费者参与相关活动。

三、不断完善服务系统，让客户拥有更好服务体验。

中宏保险按照监管文件精神，坚持“保险业姓保”，以强化维护消费者权益为工作主线，切实提高理赔服务水平。

为规范和标准化理赔操作，中宏保险的理赔案件为全国集中化处理，由总部理赔部负责全部案件的审核工作。目前个险理赔部有审核员13名，2018年全年，个险理赔结案共计47127件，赔付理赔款共计28539万元。

根据保险新国十条及监管对于保护保险消费者权益工作的相关文件精神：鼓励保险公司积极创新服务方式，推动保险公司增强以服务创造价值的内生动力，进而实现行业高质量发展。中宏保险理赔部致力于服务创新，把提升客户体验，确保客户的理赔申请能够得到及时和准确的赔付作为工作的重点和主要抓手。

随着微信理赔及中宏E家理赔的依次上线，我司已形成了线上和线下双同道的理赔申请途径。2018年我司不断更新与优化线上理赔，为了使理赔效率大大提升，提升客户体验和理赔满意度。客户或营销员在递交线上理赔申请后，若经审核最终赔付金额≤3000元（尊享会客户及名人会营销员的赔付金额≤5000元），大部分客户将会在一天内理赔款到账，且不用再递交理赔资料原件。经测算，线上理赔中有超过65%的案件可以享受免原件的待遇，让更多客户体验到飞一般的速度，让我们的线上理赔更具有优势！

为更好的了解客户对于我司理赔工作的满意度和建议，改善客户体验。理赔部自2018年12月开始进行净推荐值调研，通过微信提交理赔申请的客户，在收到理赔结果推送的同时，会收到服务评价提醒，邀请客户进行调研（包括赔付和拒赔的案件）。经过统计，客户对于理赔服务体验强烈愿意推荐的比例达到83%。同时，理赔部积极开展了对于客户各项建议的总结，并且不断改进服务流程和功能，努力改善客户对于我司理赔工作的满意度。

理赔部始终坚持以客户为中心，以专业理赔为基础，坚持“快速、公平、人性化”的理赔服务宗旨，关注客户体验，丰富服务内容，努力做到“便捷理赔、快速理赔、透明理赔”。理赔部对于由于特殊原因不能提供理赔材料的客户，会安排专人到医院替客户收集理赔材料，充分体现保险的保障和社会稳定器的功能。理赔部还将进一步推进客户服务系统的更新、积极优化和简化理赔服务流程、提高和推进理赔服务自动化率、不断的完善和创新，从而持续提升理赔服务的品质。

四、在分支机构层面，制定更人性化、个体化的温馨服务规则和流程。

对于各个分支机构客户服务部及其后援支持的部门来说，主要的职责是聚焦

客户,在坚决贯彻总公司“以客为先”的政策下,在服务窗口规划和行动,做好一线的客户面对面的服务工作,并不断地提高和改善服务质量,提高服务效率,提升服务水准。

具体来说,分支机构在总部服务框架下制定更人性化、个体化的温馨服务规则和流程,使客户在被服务过程中感受公司文化,使客户深入了解保险知识和概念、保险意义及其社会责任等,在此方面,公司专门制定了《分公司服务台服务规范》,对分公司服务的基本要求和基本操作作了规范;另外公司还制定了《客户服务指南》,对服务的时效作了明确的限定,做到及时、准确、有效。同时我们加强对分支机构客户服务人员的专业培训,确保服务的标准化和专业性。

其次,分公司客户服务作为一线服务部门,需要在日常服务工作中秉承保护保险消费者权益的原则,注重保护保险消费者个人信息安全,公司在这方面专门制定了《客户信息真实性管理制度》和《保护客户和营销员信息的规范》等制度,切实保障客户的隐私权,增加社会安全感。另外,分支机构也要妥善处理消费者提出的投诉和建议,认真执行公司的《分支机构客户接待和投诉处理规范制度》,确保公司总分机构的分工明确,步骤清晰,以体现公司专业、高效、准确、友善的服务原则,既要维护公司形象,又要兼顾客户的合理合法要求,以达到切实保护保险消费者权益,共同维护社会安定的目的。

在支持技术进步和创新上,分公司客户服务方面会积极配合总公司的创新和电子化战略,在更细更贴近客户需求的层面上推动新技术的创新和运用,努力拓展新的保险服务方式,提升客户服务水平,以提升社会对保险的信任感。

在全体营销员队伍中,根据产能及服务品质,设立不同的级别并定期评选;对不同级别的代理人授予不同的投保规则,鼓励营销员提升服务水平,提供更好的服务。

五、致力于数字化创新,不断提升服务水平。

2018年中宏保险继续在数字化创新道路上前进。秉承以客户为中心,以创新为动力的经营理念,公司致力于通过一系列的数字化创新,提升服务水平,优化客户体验。

在客户自助服务方面,借助人脸识别,推出更多的自助服务,如现金利益领取,贷款等等。通过OCR自动识别,客户可以方便在官微购买或做服务时,只需拍摄身份证件和银行卡,而无需逐字输入相应信息,既提升准确率,又节省操作时间。

新单合同电子签收在2018年10月成功上线,客户可以方便的在微信自助服务模块中查询与签收自己的电子保单。

咨询机器人也在2018年9月首次登陆中宏保险官微,为客户提供7X24小时的在线实时咨询服务。

在营销管理方面,一款专门为营销员量身订做的手机版管理工具成功推出。营销员可以便捷的查看与管理自己的客户与保单情况,增员与业绩进度等。

六、服务渠道销售,改善多元化渠道业务品质。(多元渠道)

协调运营部门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。

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。

通过跟踪和关注多元化渠道业务品质各项指标，规范多元化渠道销售服务行为，维护客户权益；通过定期沟通机制，将日常营运服务中发现的问题及时反馈多元化销售渠道和合作伙伴，包括：新单照会情况分析、新业务质检结果、新单回访达成情况和问题件等，同时协助渠道制定改进措施，为进一步完善运营服务流程和系统，提供合理建议。

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。中宏保险始终关注员工的进步和成长与发展，并以此为公司的主要责任之一，积极主动听取员工的意见，挖掘员工的需求，努力为员工优先提供更多更广的优质的拓展机会工作机会。公司在人才获取、引进、培养、保留、激励等方面不断创新，力求完善职业发展通道，给予每一位中宏员工展现个人价值的舞台，营造协作、创新和共创未来主人翁的工作氛围。不断完善员工福利保障体系，促进员工与企业共同发展。

一、保障员工权益

1、薪酬与福利

公司努力营造并积极推动高绩效文化氛围的建设，倡导“为职责付薪，为绩效付薪”的薪酬理念。除了考虑经济环境、公司业绩/财务状况、市场薪酬水平、人才供求等外部因素外，公司会根据员工个人的绩效表现以及对公司整体、长远目标的贡献大小给予相匹配的薪酬，充分发挥薪酬的激励与约束作用。

为促进个人绩效与薪酬的关联性，激励每位员工为自己的薪酬负责，自2015年起，公司对年终浮动奖金的分配方式做了调整。员工的年终浮动奖金将直接和个人绩效相关联，员工的出色绩效表现将有助于其获得更多的浮动奖金。公司整体绩效则影响总奖金池金额。

与此同时，公司致力于不断完善员工的福利保障计划。在中宏保险，员工除享有国家规定的基本养老保险、医疗保险、生育保险、失业保险、工伤保险、住房公积金等各项法定福利外，还享有包括补充养老金、补充医疗保险、人身保险、体检、退休福利等在内的丰富多彩的补充福利。为了满足员工对保障个性化的需求，公司还推出了保障福利自选计划，员工可根据自身需求选择提升现有保障福利的保额或增加新的保障内容。

中宏保险是市场上为数不多的为员工提供补充养老金计划、关注员工未来养老福利的公司。结合市场信息及员工需求，自2015年起，公司对补充养老金方案做出大幅调整，将补充养老金的供款额与员工基本薪资直接挂钩，增加了供款频率，同时鼓励员工个人参与供款，使给付最大化，全面提升保障力度。为了便于员工了解公司提供的各项福利保障计划，公司于2015年推出了《中宏保险福

利手册》，并及时更新其中的信息。该手册在公司内网及公司的微信平台上同步推出，让员工清晰、直观、便捷地查询、了解到各项“法定福利”和公司给与的补充福利保障。

2、女性员工权益保护与发展

“多元化”是公司重要的人才战略之一。多元化其中的一个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。公司持续督促在全公司范围内落实女性员工权益保护工作，切实维护好女性员工职工的基本权益和特殊权益。中宏全国设有 12 个工会委员会，工会设有女工委，致力配合支持并监督企业在女性员工基本权益和特殊权益的保障。

除了工会以外，2015 年 6 月，宏利全球女性联盟中国分部——“宏媛荟”在中宏保险正式成立。宏媛荟是由公司所有关注和支持女性员工发展、提升女性员工职场自信的伙伴所组建，共同致力于通过提供资源和搭建平台等方式，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，成为女性员工相互指导、共享经验、携手互助、规划未来的平台。

宏媛荟的成立标志着中宏女性员工有了相互探讨与推进自身发展的平台，并成为从事不同工作的女性员工间交流的纽带，通过交流互利的资源及资讯，跨区域的支持辅助，吸引、发展与留住顶尖人才。宏媛荟秉持“分享、. 赋予、. 发展”的原则，会员可以通过拓展社交网络，提升个人知名度；通过参与委员会工作树立主人翁精神并获得额外技能——组织活动、交流、提升职业发展、推进职业教育等。；通过参与创建第一个支持女性员工发展的中宏员工组织，树立主人翁精神和影响。宏媛荟自成立以来，持续关注和支持女性员工发展和女性领导力的培育提升，每年推出精彩纷呈的交流、讲座、项目等，推动了公司“多元和包容”的人才战略与文化建立。

3、健康与安全

在 2018 年推出全新价值观，其中“分享关爱”是公司倡导的价值观之一，充分诠释多元包容、开心工作的核心思想。中宏始终关注员工健康与安全，健康理念直观体现在生理上，即强健的体魄，随着员工年龄结构、发病风险等因素的变化而每年调整体检项目，并通过选择更专业的体检供应商来不断提升员工体验。在面临日新月异的变革时，承担巨大工作压力下注重员工隐藏在冰山下的心理健康及情绪管理，努力促进员工工作与生活平衡。公司已经持续了 3 年为员工及家属提供“工作生活教练（Work Life Coaching）”的专业心理咨询服务，免费提供有关工作/生活/家庭/子女/夫妻关系/法律等方方面面的咨询，同时还举办各类讲座，如亲子话题、职业发展、健康养生、音乐文化等话题，并通过网络直播形式邀请中宏天南地北 51 个城市的员工都可以加入并渗透健康生活理念。通过第三方专业机构的介入既在日常提出了更多健康生活理念，同时又在突发事件/重大事件发生时给予家庭援助。公司对外部客户倡导的健康生活理念，开创了“MOVE”健康管理品牌，在投放市场前率先在员工中推行。累计有 1000 多名员工加入到 MOVE 健康行走赢保障计划中，有超过 54% 的员工因参与并获得赠险，其中 190 名员工获得 10 万保额赠险，180 名员工获得 15 万保额赠险，最高则有超过 200 名员工获赠 20 万保额，通过 MOVE 的健康行走活动获得双赢——既养成了每天健康行走的好习惯，同时又为家庭增加了风险保障。配合 MOVE 的健康行走

理念，GWA 每年组织的 Walk Out 健步走活动，工会的 Hiking 徒步活动都是员工中报名爆棚的活动，充分体现了公司提倡健康生活和工作理念被员工的认同和支持。正是带动所有员工践行公司愿景——“轻松选择 精彩生活”，中宏在 2018 年 12 月最终凭借“健康生活、疾病预防、大病保障”三个健康管理战略，荣膺了由专业人力资源服务机构中智，联合中国人力资源管理研究会共同发起的“2018 中国企业健康创新奖”，参加评选活动的共计 2000 多家企业，入围企业 61 家，中宏能够获奖正是因为我们真正意识并推动了“健康管理”才是企业能够拥有可持续人力资本的秘诀。

员工敬业度调研发现员工的职场环境安全是非常看重的。公司在 2018 年做了一个重大的决定，总部职场将在 2019 年搬迁，新职场将采用全新灵动办公设计，倡导更弹性、更健康、更高效及更安全的工作环境。

二、关注员工成长

中宏关注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及挖掘公司可提升改善的空间，在 2018 年新一年度的员工敬业度调研中中宏仍取得了 75 分的成绩，虽然与 2017 年相较得分持平，但聚焦“主管效能”维度来看，2018 年则比 2017 年下滑了 3 分，从中可以发现我们的主管更任重道远，员工对主管有更高的期望，工作中的指导和成长是员工迫切渴求获得的，对此公司需要更积极直面问题和需求提供解决的方案。

1、多样化的员工培训

2018 年，在培训需求调研的基础上，公司以“引领创新、拥抱变革”为主题，关注企业发展的同时关心员工成长，为员工提供在线学习、面授、体验式培训、讲座、工作坊等多种培训形式，为员工素质提升提供全面系统和有针对性的支持。

针对全体员工，公司提供了《客户服务》《设计思维》《绩效管理》、《变革管理》、《保险行业金融基础知识》等培训课程。针对主管，公司提供了《绩效管理面谈技能》、《专业领导力》系列课程、《变革管理》、《创建建立高绩效团队》系列课程等培训。同时，还有针对性地选择邀请部分员工参加《内部讲师培训》、《引导技巧》等培训课程。并不定期邀请各部门专业人员开启《中宏大讲堂系列课程》及邀请高管于《高管讲坛》对员工们分享。

2015 年，公司试运行 Compass 培训管理系统。今后，随着该系统的逐步完善，将进一步提高公司的整体培训效率，进一步丰富培训资源，满足员工更加多元化、个性化的培训需求，提升培训效果。该系统还将记录员工参训轨迹，帮助员工和其主管了解员工的知识储备和能力构成，为员工的职业发展提供更多的数据支持。

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 2017 年起更是向全员推出了 MyCareer 生涯发展工具和资源框架，提出和深化“你的未来无极限”的职业发展理念和员工价值主张。为员工提供各类自我测评与分析、生涯系规划、能力提

升等工具，鼓励员工打破思维局限，在公司内探索多方向、跨职能发展路径等。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。

2015 年的管理培训生项目自 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。第一批公司培养的管理培训生经过 18 个月的轮岗后，都已经定岗并在部门中发挥着重要的作用。

中宏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/亚太卓越之星/宏利全球卓越之星” / “服务达人”“中宏英豪”“团队协作奖”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。

同时总公司始终支持工会在构建和谐文化上发挥作用，工会积极组织员工参与羽毛球、太极、篮球、音乐班、插花班、徒步等丰富多彩的文化体育活动，还每年组织员工集体疗休养、团队建设等，提倡工作与生活的平衡。各地分支机构也结合当地实际状况，开展各项文娱活动，营造和谐健康的工作氛围。公司每年也组织家庭日活动，邀请员工家属一起加入活动，以表达感谢，同时更进一步塑造和表达公司的人文。

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。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。公司要求员工正确使用办公设备，合理维护，延长其使用寿命。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，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水习惯，用少量水洗手、洗杯子等。用后及时关紧水龙头，杜绝漏滴现象。加强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，2018 年，我们更将此要求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。同时，倡导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。公司提倡无纸化办公，加强网上审批及资料共享系统的建设，要求员工多发电子文件、电子邮件。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，尽可能双面打印、复印，未使用完的纸张不丢弃，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。为此，公司新职场配置集中打印间，区域内所有纸质装订工具，各类日常文具用品及文件夹，都是可共享取用的。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。公司要求员工自带水杯，减少使用一次性杯子。公司规定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、保险是经营爱与责任的事业。

做良好的企业公民是中宏保险最重要的价值理念之一。2018年，中宏保险总部及分公司组织或参与了数十个公益项目，涉及成长教育、健康生活、关爱老人、残障救助、精准扶贫等领域，通过不同方式积极回馈社会。2018年我司开展的主要公益项目如下：

1. 爱飞翔·乡村教师培训

2018年是中宏保险参加“爱飞翔·乡村教师培训”公益项目的第九年，通过支持乡村教师培训，从而影响及提升乡村孩子教育水平。中宏保险为在沪培训的209名教师、志愿者及工作人员提供意外伤害保险，并捐赠200把伞，为他们出行保驾护航。中宏保险员工也积极加入该公益项目的子项目“我圆乡村孩子小心愿”，实现了50名湖南省桑植县乡村孩子的美好心愿，如一套绘本、一双球鞋、一件衣服。中宏保险的爱心举动受到了爱飞翔·乡村教师培训上海组委会的大力称赞，分别授予公司与员工荣誉证书。

2. EGRC乡村女学生教育专项基金

“一个女人受了教育，她的后代也会受教育”是“EGRC乡村女学生教育专项基金”创始人田青青女士的教育理念，她深信使女性受教育是推动社会进步的根本途径。2018年是中宏保险第二年参与该公益项目，共计资助20名甘肃偏远地区的女高中生使其完成一年学业，让她们接受教育，并用知识改变人生。此外，中宏保险员工通过书信解答学生在学习和生活上的困惑，鼓励她们健康成长。11月23日，EGRC首次晚宴在京举行，中宏保险作为主要赞助商之一，共同庆祝1000名来自甘肃、青海、贵州的女学生完成高中或大学学业。

3. NBA关怀行动

2018年8月24日，中宏保险与NBA中国携手共同走进北京市房山区磁家务小学，开展了一场“NBA关怀行动”，向磁家务小学捐赠了崭新的篮球场，并为同学们赠送了全新的学习及体育用品。在捐赠仪式上，NBA传奇巨星：斯科蒂·皮蓬与学生热情互动，让在场的学生们都兴奋不已。这是继2017年后，中宏保险第二年参与组织该公益项目。中宏保险希望通过与NBA中国的合作，能将健康生活新概念传递给更广泛的人群，为全民健康做贡献。

4. 苗圃行动·送爱暖童心

2018 年是中宏保险第二年参加“苗圃行动·送爱暖童心”公益项目，向甘肃省环县的 11 所学校捐赠了 1000 件定制防风抗水保暖外套，帮助偏远山区的孩子们抵御寒冬，并在温暖中继续学习。当孩子们穿上新衣时，脸上绽放出灿烂的笑容。

5. 关爱老人公益活动

2018 年 3 月起，中宏保险北京分公司外勤组成的“爱心大使”于每月 1 日轮流率队探访月坛街道敬老院，与老人们一起庆生、唱红歌、叙家常，“一起为爱守护”。此外，四川分公司绵阳机构组织了“让爱走出去”关爱老人公益活动，第二次给徐家敬老院送温暖。伙伴们带去精心准备的礼物、打扫卫生、准备爱心餐，陪伴老人度过开心而难忘的一天。关爱老人，就是关爱我们的明天。

6. 为吴哥儿童医院筹集善款

作为赞助柬埔寨吴哥窟国际半程马拉松赛的一部分，中宏保险外方母公司宏利金融集团的跑步选手们为吴哥儿童医院（AHC）筹集善款。宏利跑步选手们筹集的善款将用于支持医院的心脏计划，以帮助柬埔寨儿童延长生命，过上更健康的生活。至今为止，宏利与吴哥儿童医院的合作已经救助了 1000 多名柬埔寨儿童。

7. 精准扶贫

中宏保险各地分公司在今年开展了一系列精准扶贫活动，如：山东分公司济南机构组织了“送温暖、献爱心”扶贫活动，大连分公司参加了“节前送温暖”扶贫工作，福建分公司泉州机构开展了“感恩行 助未来”公益助学金发放活动，江苏分公司苏州机构参加了“同在蓝天下——慈善一日捐”全国性公益慈善活动等。

2018 是充满责任与爱的一年。中宏保险凭借良好的综合公众形象及社会评价，被社会责任大会组委会授予“2018 年度社会责任-优秀品牌奖”；在第八届中国公益节上荣获“2018 年度责任品牌奖”，已连续四年获此年度殊荣。更多的荣誉赋予我们更多的担当，中宏保险将继续积极履行企业社会责任，帮助更多社会群体，携手共创美好未来！

