2020年中宏保险社会责任报告

2021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、紧急推出抗疫方案，全力保障业务连续性。

二、坚持创新驱动业务，数字化服务提质提效。

三、移动互联网时代下，人性化服务初心不改。

四、畅通为民联系通道，保护消费者合法权益。

五、夯实公司文化建设，开展消费者教育宣传。

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、消费扶贫，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：2020年1月至2020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 17000 余名员工和营销员，为 180 余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余年，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集团，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。在加拿大、亚洲和欧洲，集团称为“宏利”；在美国，集团的经营名称则为“恒康”。宏利为个人、团体和机构提供财务规划、保险及财富和资产管理方案。2020 年末，宏利拥有 37,000 多名雇员，逾 118,000 名代理人和数千分销伙伴，为超过 3000 万客户提供服务。截至 2020 年 12 月 31 日，宏利管理和经营的资产达 1.3 万亿加元（约 1 万亿美元），且在之前 12 个月中，支付给客户的款项共计 316 亿加元。宏利已为亚洲、加拿大和美国这三个主要业务区的客户服务超过 155 年。

宏利集团总部位于加拿大多伦多。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，英文简称 Sinochem Group）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。

中化集团是领先的石油和化工产业综合运营商、农业投入品（种子、农药、化肥）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。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，拥有全球员工近六万人。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 30 次上榜，2020 年名列第 109 位。

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

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

2020 年，面对突发疫情，中宏保险紧紧围绕 6 条价值观“心系客户，正直诚信，创想无限，团结协作，义不容辞，分享关爱”，以实际行动践行公司价值观，采取一切措施，帮助客户和员工抗击疫情。在疫情初期医疗物资奇缺的情况下，总部及各分支机构伙伴，齐心协力，通过各种渠道从国外采购医疗物资，及时支援武汉的客户和员工，帮助他们渡过困难。并且针对其他地区受影响的客户和伙伴，给予强有力的支援。疫情虽然无情，但是在抗击疫情的过程中，充分展

现了中宏保险员工的责任与担当。

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，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。2020 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，2 名独立董事持续关注包括重大关联交易、外审聘用、绩效考核目标设定、高管任免、利润分配方案等重大事项，在细致审阅各项材料之余，还要求管理层就核心问题作充分阐述，并向管理层提示可能产生的风险问题，要求管理层加以注意。

3、监事会建设。公司章程规定，监事会共设 3 名监事，包括了来自于金融、财务、风控、精算、人力资源及后台运营等各个领域的专业人士。报告期内，除

监事戴嘉名先生因已于 2019 年 10 月调往加拿大工作而授权出席 4 次会议外，监事们均亲自出席全部监事会议和列席全部董事会议。监事会主席提醒公司重点关注疫情导致的风险防范；要求公司推进本地化，着眼本地市场和客户需求；要求管理层高度重视合规工作，不断加强对合规风险的认识。职工监事作为公司人力资源部及办公室行政负责人因其对公司日常运作非常了解，在日常工作中也发挥了较好的监督作用，并提醒公司不断检视完善第二、第三道防线。

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、依法依规经营，加强治理水平。

2020年，中宏保险持续坚持“依法合规，稳健经营”的理念，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，认真落实监管部门的各项制度和要求。具体工作开展过程中，合规部坚持对各部门、各机构、各岗位强调合规职责，注重制度落实，并通过现场检查和数据监测，提高防范和处置合规风险的能力。在合规排查与检查工作安排方面，合规部在2019年度各项合规排查和检查基础上，针对涉及渠道营销固有风险较高的领域，于2020年度继续按定期检查机制执行，检查重点涵盖个险、银保、团险、网电综合渠道：针对全渠道开展的检查，涉及的合规风险领域包括培训材料销售误导风险；在上述全渠道检查重

点基础上，还结合不同渠道特点，进一步开展专项检查，比如，针对个险渠道，检查涉及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以及非法集资风险等。同时，根据监管颁布的《关于加强保险公司中介渠道业务管理的通知》中关于中介业务合作伙伴的管理需求，开展了中介业务合作伙伴档案管理检查项目。

在加强业务品质和销售行为监测方面，合规部在2020年继续运用数据分析工具对个人代理人的业务行为进行追踪分析，并对违规行为线索、欺诈线索开展进一步排查。

在违纪违规问题件处理方面，合规部于2020年通过汇总、分析质检问题高发点、违规违纪问题件和监管对各业务渠道的处罚案例，每季度召开营销合规会议，及时向渠道管理层反馈提示，以期提高渠道营销合规意识。

在反商业贿赂管理方面，合规部定期对各渠道、各分支机构的费用和礼品招待制度执行情况予以抽查，已覆盖所有销售渠道。对于发现的风险点或违规事件，合规部均第一时间提示相关部门或分支机构予以关注并进行整改，同时向管理层报告，以确保公司依法依规有序经营。

此外，依照银保监会的各项通知要求，2020 年合规部协调实施了多项全国范围的风险排查工作，分别为：中介渠道乱象整治、市场乱象整治“回头看”、人身保险产品组合销售专项检查、意外险市场清理整顿、股权和关联交易专项整治扎实开展”回头看“、跨年度经营管理风险排查、2020 年度防范非法集资和经营管理风险排查等。通过认真地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。

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、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。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，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。

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。

2020 年，为更为全面地满足客户对于教育、养老、资金周转等多重需求，公司向市场推出 12 年和 15 年保险期间的非分红年金产品中宏稳赢世家 2020 年金保险，提供确定给付的生存年金和期满保险金。

在健康保障方面，为更为全面地满足客户的健康保障需求，公司多次升级热销的长保系列重疾险产品，向市场推出中宏长保系列钜惠版 2020 保险产品计划和中宏长保系列珍藏版保险产品计划，提供终身重疾保障（三重赔付）、终身轻症保障（三重额外赔付）、轻症豁免保费等，并辅之以多层次的医疗保障（例如，低端医疗、中端医疗等）。

在寿险保障方面，为更为全面地满足客户对于高额寿险保障、财富保全及传承等诸多需求，公司向市场推出中宏真爱永伴终身寿险、中宏真爱永伴终身寿险、中宏宏运保定期寿险。

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，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，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。

第二部分：客户责任

一、紧急推出抗疫方案，全力保障业务连续性。

突如其来的新冠疫情让众多行业都陷入停滞，为了保障业务连续性，中宏保险迅速出台了多项应对方案，其中包括：2020 年 1 月 24 日开辟新冠疫情绿色理赔通道，免除等待期、取消免赔额、取消药品及诊疗项目限制、取消就诊医院等级及住院方式限制，秉承“以客为先”的服务理念想客户所想，急客户所急，

春节期间耗时 2 日即完成中宏保险首例罹患新冠肺炎并确诊客户的理赔工作，实力兑现“不惜赔，不滥赔，有理就赔”的服务宗旨；2020 年 2 月 2 日，疫情期间特殊投保流程出台，并伴随投保时取消随机抽样体检、豁免部分保额体检要求、简化核保要求、延长保单关闭时间等多项关爱措施，期望在特殊时期也全力为客户带去最大的保障；2020 年 1 月底，包括两核关键岗位在内的部分运营同事，同步落实异地办公、远程办公、应急运营支持小组等预案，全力确保特殊时期的业务连续性不受影响。

当疫情恢复常态化管理后，两核管理也迅速恢复标准化操作，以理赔管理为例，2020 年个险理赔结案共计 51574 件，个险赔付理赔款共计 36830 万元，获赔率达 98.2%。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依然坚挺保持在 2 个自然日内（计算自客户完整递交理赔资料之日到我司完成理赔金支付）。团险理赔结案共计 204921 件，团险赔付理赔款共计 15369 万元。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、坚持创新驱动业务，数字化服务提质提效。

数字化在线服务的零接触性和高时效性特征，使其成为各行各业积极参与防疫抗疫的重点工作之一。中宏保险历经数年在数字化服务上的精心耕耘，分阶段实现了多项售前及售后的在线服务，2020 年 1 月起公司根据国内疫情发展变化，迅速调整创新项目节奏，集中力量打通 100%在线投保流程、持续丰富官微微服务板块的保单服务内容并重点提增服务效能、赋能更多业务渠道，多措并举保障

广大客户人身健康并切实提升客户全方位的服务体验。

本着客户优先的原则，在客户服务方面目标是全服务流程数字化支持，全操作线上化与移动化支持针对客户最需要的服务，目前已在国内使用最广泛的微信平台上基本实现了个人客户服务线上化与自助化，2020 年将一批原先纸质的票据与通知实现了线上化服务，针对团体法人客户，也建设了一站式团体客户服务平台，提供了线上化投保与部分保全服务，基本实现了客户服务全流程的无纸化与数字化运营管理。

2020 年 4 月电子签名-远程飞签功能应运而生，配合已经成熟使用的人脸识别、手机实名认证、动态验证码等多项核身技术，在特殊环境下让客户享受了更安心便捷的投保服务。紧随其后的 5 月，官微微服务板块推出“新单电子回访功能”，可由客户主动发起回访，保障客户充分了解回访内容和保单权益，同时满足客户对更高效便捷服务体验的追求。伴随前述两项电子化服务的推出，中宏保险实现了 100%全电子化在线投保，整个在线投保流程（含电子签收和回访）最快可以在 30 分钟内完成。在全面实施双录的地区，为了使客户有更好的投保和双录体验，8 月借助人工智能科技推出智能双录系统“轻松录”深度结合到投保流程中，并运用 AI 质检大幅提升一次质检通过率。

官微微服务也在 2020 年不断巩固完善，截止到 12 月底个险保单生命周期中常用的通知函、变更批注、保险费发票均已实现电子化，客户可随时在官微中便捷查阅；包括自动增额权益变更、身故受益人变更、客户信息补充等 10 项常用变更申请可实时自动完成，不断为在线服务提质提效。

在营销员数字化管理工具宏掌门中，新增团险业务查询功能，涵盖团险客户、

团险保单、新单、保全、理赔进度通知和照会查询，方便营销员更快更好地了解客户保单状态，快速跟进服务好广大客户。除了团险业务查询外，优化个险营销员服务体验的工作也未曾停下脚步，2020 年 8 月，“轻松回”工具跨平台上线，营销员在宏掌门上查询到个险新单环节下发照会后，营销员和客户通过手机便可回复核保要求，有效减少往复时间，给客户带去便利的同时，促进提升新单承保时效。

多年来，中宏保险一直致力于发展数字化在线服务，不断释放创新活力，让客户尽享更快、更高、更强的服务体验。

三、移动互联网时代下，人性化服务初心不改。

尽管移动互联网时代已到来，但是多地银保监局陆续公开表态：中老年人长期以来的习惯不容被完全颠覆，应享受同等待遇的优质服务。中宏保险始终坚持“以客为先”的服务理念，面向各年龄层的客户提供专业、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、河北和湖南等地 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。2020 年，中宏保险不断加强企业 6 大价值观的学习，培养服务人员的内在素养，并运用线上课件和线下培训、讨论和测试，加强宣导《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。

2020 年中宏保险继续延续 NPS（净推荐值）服务体系战略，每月邀请至少

150 位客户参与微信端的客户服务问卷的调研，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，对我们客户服务台员工的服务交口称赞，给到了满分，因此分公司客服员工的净推荐值分值始终维持在 90 分以上。

四、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，2020 年度从各投诉受理渠道累计收到 966 件投诉。为了迅速、妥善地处理客户的投诉，分公司和各业务渠道的各级管理人员可以在经由公司“投诉管理委员会”批准的授权范围内行使投诉处理的授权额度；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，制定了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。

五、夯实公司文化建设，开展消费者教育宣传。

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。2020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“心系客户”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。2020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，为感谢在此次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-抗疫英豪”评选活动。活动期间共收到来自43个部门/分支机构的318份提名，共计提名90位个人，6个团队。最终40位个人以及1个团队获得抗疫英豪称号，他们的事迹也通过公司官微分3篇进行了分享，累计阅读量超过16，500人次。

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 2020 年，该体系已在全国各机构客户服务部，个险理赔部及新契约部、成都热线外包团队等 5 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调研，“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。2020 年度，共通过该体系提出并落实了 70 余项优化方案，为 36 万客户进行了针对性的体验优化，共为内外勤员工及客户节省 14 万小时。

2020 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 5 篇，累计阅读量达 7.1 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

2020 年，我们在银保监会及保险行业协会组织领导下，开展具有企业特色的消费者权益保护宣传工作， 18 家分公司在总部的组织号召下积极配合开展宣传教育工作，通过“3.15 消费者权益保护教育宣传周活动”， “7.8 全国保险公

众宣传日”和“9 月金融知识进万家”三次大型宣教活动，积极利用官方微信、微博、官网平台宣传内容，撰写消费者教育文章，并在 166 家媒体进行转载；通过自媒体发布 16 篇推文，阅读量超 11.3 万人次；举办客户座谈，知识竞赛，投诉演练，社区宣讲，高管接访，员工培训等超过 294 场活动，线上线下触达人数超过 180 万人。并借助职场现有软硬件设施进行活动主题布置，分公司积极开展线上线下“五进入”主题宣传活动。我们在普及金融保险知识的同时也提升了保险的美誉度，有效展示了保险的大爱与责任担当。

六、服务渠道销售，改善多元化渠道业务品质。

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。2020 年是非常特殊的一年，疫情特殊形式下如何为员工缓解情绪和压力，又要应对新形式下剧变的工作模式和节奏，公司推出了 Every day better 的主题，进一步引领并创造工作生活平衡，珍惜每一天，创造美好的每一天。

一、保障员工权益。

1、薪酬与福利

公司倡导“为职责付薪，为绩效付薪”的薪酬理念，并致力于营造及推动高绩效的文化氛围。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，充分体现薪酬与绩效的关联性并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，鼓励每位员工共同为业绩目标付出努力，在 2020 年针对分公司营销支持岗（AO/ADR/SS 等）将其享有的年终浮动奖金调整为更具激励性的销售绩效奖金，从而和所在机构的业绩达成做绑定，让每位员工都为机构绩效负责，并可以共同分享成果。

疫情最严重期间，各地基于疫情的不同状况，职场复工时间都不尽相同，在未能正常复工期间，公司一方面努力提供数字化的工具，提升远程办公的有效性，

另一方面也并未因员工不能正常工作而协商扣减任何员工的薪酬福利。福利方面则是在疫情发生第一时刻，员工保障升级，对确诊新冠肺炎患者及家属提供：1）最长住院 90 天的住院津贴，每天 300 元；2）提供特殊慰问金 2000 元；3）提供额外 50 万元人身风险保障。公司更是千方百计、不惜重金筹措防疫物资（口罩/酒精棉等）发放给员工。

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 15 个工会委员会，二是“宏媛荟（GWA）”的不断努力和推进。偕同上级工会开展“疫情期（后）外资金融企业职场女性状况”调研和分析，了解女性职场心理和需求，全方位多角度提供解决方案；GWA 则开展女性话题讲座等，鼓舞女性在职场中积极应对和处理问题。

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。

中宏保险于 2020 年 11 月荣获猎聘 2020 华东她时代非凡雇主。

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

2020 年企业和员工都是最关注健康与安全的一年，除了通过各种防控手段和措施，来维护职场工作环境的安全和卫生，确保员工可以在健康的环境中工作。构筑心理防线和提升心理适调性更是重中之重，疫情爆发期提供心理健康疏导热线服务、武汉地区做好心理危机干预方案，疫情缓和阶段提供心理健康讲座等。公司更是推出了灵活的在家办公制度，员工可根据自己的需求向主管提出每周 1-4 天在家办公，切实帮助员工节省往来上下班的时间，同时也有效减少特殊期间往来公共交通工具上面临的健康安全风险。

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及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 2020 年盖洛普 Q[12] 得分为 4.41 分（满分 5 分），达到盖洛普全球调研数据 75 分位，成功跻身全球领先雇主队伍。本次调查结果显示，中宏在针对认可、关怀及员工体验作出的提升行动得到员工的积极认可，责任指数（Accountability Index）得到了显著提升，取得 4.52 分。

1、转变方式，强化员工培训

2020 年，针对疫情影响，公司及时转型，利用在线工具，开展丰富多彩的员工培训。

在疫情初期，开展多种在线课程，帮助员工缓解压力，积极面对疫情挑战。如《从神经科学的角度看情绪和压力管理》、《构建和提升健康生活的心态-拓展思维和挖掘资源》、《如何做到注意力的收放自如-促进沟通交流的成效》、《逆商，已变应变》等系列讲座。培训部门积极行动，将日常面授课程及时在线化，如新员工培训、《绩效管理》、《保险行业金融基础知识》等课程。在下半年随着疫情缓解，逐步开展面授课程等培训课程。

在工具和内容方面，积极引进“知鸟”学习平台，不仅为员工提供 2000 多门在线学习课程，而且方便员工利用手机开展碎片化学习。

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 年起更是向不同层级的员工推出了“Elite 人才发展项目”、“导师计划”等，持续地向员工在职业发展方面提供资源，更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。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。2019 年，中宏保险升级了管理培训生项目，发展成为与宏利亚洲各国家联合培训，在不同国家安排管理培训生的轮岗学习，为人才的未来发展增加更广阔的空间及更多的可能性。现已于 2019 年中完成了人员招募，自 2020 年中起正式开启管理培训生项目的执行工作。

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/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。

同时总公司始终支持工会在构建和谐文化上发挥作用，2019 年中宏成立了新成立了两家工会，河北工会及大连工会。始终鼓励工会做好公司的助手，组织丰富的各类业余活动，如：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。

7 月首次在公司举办以“彼此尊重 拥抱高效”为主题的员工关系周，邀请公司高管做“如何在职场赢得尊重”的精彩演讲，对主管推出的劳动法专家律师的沙龙活动和员工关系管理手册，更是提供实战指引，来帮助提升团队协作气氛和绩效。多种形式的员工沟通渠道推出，专用邮箱 CN HR Feedback，ERC 宏畅时间一对一面谈，都将倾听员工心声和反馈落到实处。

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，在周末及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安置。公司会定期地对于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、会议室的空调进行使用规范控制，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水节约用水习惯，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，要求员工多发尽可能以电子文件、电子邮件来替代纸质文件。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，尽可能使用双面打印和复印功能，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。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，都是可供员工共享取用的。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、消费扶贫，贡献社会责任。

2020 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，中宏保险工会在疫情期后，主动并持续开展各项消费扶贫工作，为巩固脱贫成果、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，2020 年一些贫困地区的特色优质产品销量陷于停滞。为帮助

解决这一状况，中宏保险工会第一时间主动联系上海市对口支援地区消费扶贫平台嘉定区政府扶贫办，寻找到上海市嘉定区对口的国家级贫困县云南省楚雄县，确定将该县作为中宏保险的对口扶贫地区，拟定消费扶贫工作计划，通过定期采购该地区的扶贫特色产品，助力当地扶贫增收。

2020 年 9、10 月间，疫情获得全面控制，中宏保险工会立即组织采购了楚雄县贫困地区的石榴、核桃等当地特产共计 20 余万元，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 多名工会会员。通过让上海地区的会员品尝石榴、核桃等产品，真正了解楚雄县的扶贫产品特色，以期达到一传十、十传百的效应，为楚雄产品打开更广泛的知名度，改善暂时的销量停滞，创造良好契机。

根据市政府以及上级工会关于推动贫困地区特色优质产品通过上海走向全国的号召，中宏保险工会在策划、制定、执行消费扶贫工作计划的同时，又通过公司邮箱向位于全国 50 多个城市的 14 家分支机构连续推出相关宣传介绍，向全国的中宏保险工会会员普及国家精准扶贫、消费扶贫的重要政策，号召全体工会会员积极参与、切实践行国家消费扶贫。

久困于穷，冀以小康。中宏保险基层工会，在祖国“十四五”开局之年，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扶贫工作的先进一员。

三、保险是经营爱与责任的事业。

公司密切关注公益机构及社区的发展和需求，已连续多年助力多个慈善及公益机构开展公益活动，同时积极宣传公益精神，让更多员工、保险营销员、客户及社会公众关注公益、参与公益、热爱公益；2020 年，公司对内修订发布了《中宏保险捐赠及公益类活动流程指导手册（2020 年修订版）》，以规范公司总部及分支机构开展的捐赠及公益类活动。

2020 年，公司继续深化“中宏关爱 MSL Cares”公益品牌，加强“健康”、“教育”、“社区”三大支柱，完善公益体系，推进公益事业发展，借助自有微信小程序平台“中宏关爱”高效展开公益活动，向企业内外传递正能量；在此宗旨下，公司先后开展了多次支援抗疫、助力复工复产、绿化环保、女性养老与风险管理、关爱心脏健康以及爱心助学等主题的慈善及公益活动。

1. “抗击新型冠状病毒肺炎疫情专项行动”

2020 年，是不平凡的一年，突如其来的疫情将原本的计划与安排打乱，公司秉承着团结协作、分享关爱的企业价值观积极应对。除了员工及营销员自发组织的暖心抗疫善举，中宏保险也积极响应当地行业协会及监管号召，开展爱心捐助，扶贫助农等活动，助力复工复产。2020 年 2 月 1 日，中宏保险联合宏利金融宣布向上海市慈善基金会捐赠现金 300 万元定向支援奋战在武汉抗击疫情前线的医护人员，并通过上海慈善基金会在联劝网倡议的“抗击新型冠状病毒肺炎疫情专项行动”，号召公司员工，营销员及社会爱心人士献出爱心。

与此同时，响应当地行业协会及监管的号召，上海、大连等分支机构及工会展开扶贫助农活动，部分机构员工更自发采购贫困地区滞销农产品，共同助力疫情后的经济复苏。

2. “上海根与芽”活动

4 月 20 日，中宏保险携手“上海根与芽”开展“绿色星球”百万植树计划，超过 1800 人参与互动，向内蒙古通辽市科尔沁左翼后旗莲花吐设立企业公益林并捐赠 2000 棵树苗。汇聚公益力量，点亮绿色星球。

3. 复旦发展研究院项目

2020 年是中宏保险支持复旦发展研究院开展学术研究的第二年。基于女性保险需求逐渐增加的大背景，复旦发展研究院中国保险与社会安全研究中心、复旦大学经济学院风险管理与保险学系和中宏人寿保险有限公司展开合作，共同探寻女性保险未来的发展路径，进行了调研和分析，并将研究成果《中国女性养老与风险管理白皮书》与 8 月 28 日正式发布。该白皮书的发布，希望能进一步引起社会对女性保险问题的关注，帮助都市中产女性做好风险保障规划。

4. “关爱心脏，健康生活”秋季健步走活动

9 月 28 日，中宏关爱联合中宏保险宏媛荟共同发起“关爱心脏，健康生活”秋季健步走活动。15 家分公司，26 家机构，逾千人在世界心脏日参与到活动中，让运动成为习惯，让生活更加精彩！

5. “为每一天加点甜”24 周年活动

2020 年 11 月，中宏保险 24 周年携手 Tims 咖啡助力“捡回珍珠计划”。通过中宏关爱小程序发起爱心助力活动，将爱心值转化为对贫困山区孩子们梦想的支持。同时从 11 月 25 日起，中宏保险联合 Tims 咖啡以 2.4 折的价格限时售卖 24000 个圣诞花环多拿滋，购买一份公益款甜甜圈，就可以帮助到品学兼优的

“珍珠生”，给他们充满挑战的生活带去一点甜。

6. “乡村女学生教育”项目

在年底公司推出了“中宏善举，从心出发”助力 EGRC“乡村女学生教育”项目，将爱心化作一种力量，帮助贫困乡村女学生，让她们的梦想插上羽翼，积极改变人生。

7. 全国各地公益活动

2020 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：，湖南向社会福利院爱心捐赠，苏州“同在蓝天下--慈善一日捐”，广东中山、大连、天津、湖北等多地开展灾后助农扶贫活动等。

在 2020 年 6 月 25 日启动并通过企业官方微信平台，自有 APP 等鼓励员工、营销员与消费者参与“7.8 保险扶贫健康操”活动，通过运动+扶贫的方式积累并捐赠步数，助力脱贫攻坚战。中宏关爱小程序同步启动金融知识问答活动，宣传普及金融知识。18 家分公司积极响应并组织健步走、保险“五进入”、扶贫健康操等活动，其中超 6400 人参与到“7.8 保险扶贫健康操”主题活动中，发动社会人士共同捐步，传播保险的大爱情怀与保险人的担当精神。

2020 年，中宏保险荣获两项公益大奖，2020 年度责任品牌奖及奥纳奖-2020 年度社会责任公益传播影响力企业。

中宏人寿保险有限公司

2021 年 4 月