

2021年中宏保险社会责任报告

2022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、长效应对疫情影响，业务连续性有保障。

二、坚持创新驱动业务，数字化服务提质提效。

三、坚持“便民、利民、惠民”，传统金融服务无缺位。

四、助“老”跨越数字鸿沟，全面提升适老化服务水平。

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、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：2021年1月至2021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。现已拥有逾 2000 名员工和 15000 名营销员，为 260 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二十五年，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。集团在加拿大、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品牌“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。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。在过去的 12 个月，宏利向客户支付款项共计 318 亿加元。

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，为国务院国资委监管的国有重要骨干企业，员工 22 万人。

重组完成后，中国中化业务范围覆盖生命科学、材料科学、基础化工、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，是全球规模最大的综合性化工企业，并在生命科学业务中的农化、动

物营养和材料科学业务中的氟硅材料、工程塑料、橡胶助剂等细分领域具有领先优势；基础化工业务特色鲜明，构建了石油化工全产业链发展模式；环境科

学业务聚焦工业环保，正在快速发展过程中；高端轮胎业务全球领先；塑料机械业务世界一流；在城市运营领域，公司是国资委首批确定的 16 家以房地产为主业的央企之一，旗下中国金茂是国内优秀的城市运营商；在产业金融领域，公司拥有多个金融业务牌照，信托、租赁等业务优势显著。

中国中化在全球超过 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。完成重组后，中国中化拥有扬农化工（600486.SH）、安道麦（000553.SZ）、安迪苏（600299.SH）、中化国际（600500.SH）、鲁西化工（000830.SZ）、昊华科技（600378.SH）、埃肯（ELK.OL）、倍耐力（PIRC.MI）、中国金茂（00817.HK）等 16 家境内外上市公司。

面向未来，中国中化将遵循“科学至上”理念，矢志打造科技驱动的创新型企业 and 世界一流的综合性化工企业，不断提升企业科技创新能力、核心竞争能力和可持续发展能力，为社会、客户、股东、员工创造最大价值，为行业发展、社会进步贡献中化力量。

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

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。2021 年也是国家攻坚扶贫的重要年，中宏保险工会展现责任与担当，通过各种扶贫项目的采购，既为云南贫困地区脱贫尽绵薄之力，同时也展现对公司员工的关爱。

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。2021 年内，公司依照 2020 年公司治理现场评估的结果和监管意见，对公司章程进行了修订，主要明确了股权转让规则、规定优先购买权的行使方式以及对股东不得行使股东权利的情形作了明确规定，该修订已在 9 月股东会审议批准后递交监管审批。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，董事会及时对股东承诺管理、董监事履职评价、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，以此完善了公

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。2021 年内，公司监事会共有 2 名监事，包括了来自于金融、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。监事会通过每季度召开会议持续关注公司经营情况，并建议密切关注公司经营管理过程中可能引发的重大偿付能力风险，不断提升公司整体的风险管理和防范能力，并要求对全员风险管理文化进行持续培养。

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。

2021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，认真落实监管部门的

各项监管制度和监管要求。公司大力培育、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安排方面，合规部在 2020 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 2021 年度继续按定期检查机制执行，检查重点涵盖代理人、银保、中介、电销、团险、网销、高净值：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，针对代理人渠道，还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。

在违纪违规问题件处理方面，合规部于 2021 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。此外，报告期内，代理人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，合规部定期对各渠道、各分支机构的礼品招待制度执行情况予以抽查；2017 年伊始，开始了对公司费用管理的季度抽查；自 2018 年起，抽查频率调整为每半年一次，并已覆盖所有销售渠道。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,2021 年度,合规部利用大数据管理,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:内控合规管理建设年相关工作、深入开展人身保险市场乱象治理专项工作、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。遵照中国银保监会的统一安排,2021 年初开始上海银保监局对中宏保险总公司实施属地化监管,故此中宏保险总公司多次接待和参加监管机构组织的调研项目,并报送了大量的监管档案和相关报告材料。2021 年是中宏保险接受监管机构现场检查次数最多的一年,但目前进展状况不一:其中福建分公司和青岛中心支公司已经收到地方银保监局下发的监管意见书(已经排除了行政处罚),并依照意见进行了认真整改;总公司、上海分公司和天津分公司尚未收到监管机构的最终意见,但按照监管意见书的要求开展的整改工作已在进行中。

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。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。

2021 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，通过差异化的产品设计，并依托以 MOVE 为品牌的健康管理生态系统，搭建以客户分层的重疾保险产品体系。公司提供“前-轻-中-重-免”全生命周期健康保障，代表产品为中宏健康宏星重大疾病保险、中宏健康新星重大疾病保险，均为多重给付重疾产品，并辅之以多层次的医疗保障（例如，低端医疗、中端医疗等）；另外，中宏健康宏星重大疾病保险引入了互动式保险产品的概念，客户在运动达标后即可享受优享档费率。

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，通过差异化的产品设计，并依托居家养老、高端养老社区等多层次养老服务体系，搭建以客户分层的年金保险产品体系。代表产品为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；另外公司还主推长期年金中宏宏运星年金保险和分红养老年金中宏尊享人生养老年金保险（分红型），满足客户的长期储蓄和养老规划需求。

在人身保障方面，为更为全面地满足客户对于高额寿险保障、财富保全及规划等诸多需求，公司搭建了相对完善的终身寿险产品体系，在提供高额寿险保障的同时，分别引入保额递增、基于不同保额提供分档费率、保额分红、基于体检结果享受优惠费率等设计理念，增加产品吸引力和竞争力。公司向市场推出了中

宏臻爱致家终身寿险、中宏附加宏创定期寿险，满足客户的财富规划和寿险保障需求。

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、长效应对疫情影响，业务连续性有保障。

2021 年，中宏保险已建立起成熟的疫情防控长效机制，积极应对各地零星的疫情反复，全力保障业务连续性不受疫情防控工作影响。总部运营团队已为关键岗位上每位员工配置了远程办公设施，保障运营服务顺畅无间断；一旦某地突发升级为疫情中高风险地区，相对应的异地办公、远程办公、应急运营支持小组等预案立刻投入使用，同时主推客户运用电子签名、飞签、远程双录等数字化工具进行在线投保，在保障客户及员工人身安全的前提下，业务开展不受影响。

2021 年个险理赔结案共计 5.8 万件，个险赔付理赔款共计 6.9 亿元，获赔率达 98.4%。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 1.8 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 21.7 万件，团险赔付理赔款共计 1.7 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、坚持创新驱动业务，数字化服务提质提效。（SI/IT）

中宏保险始终坚守“以客为先”的服务承诺，陆续推出官微“微服务”、中宏 E 家、宏掌门 APP 三大数字化服务工具，可轻松应对包括投保、保全、理赔、查询等多种客户服务场景。2021 年，公司继续丰富官微“微服务”的服务内容并拓宽服务人群，令更多客户从中受益；持续运用科技赋能渠道，推出首个营销员智能咨询机器人“宏博士”，助力营销员在日常与客户接触时提供更好的服务；为企业客户量身定制的在线保全申请功能、辅助营销员展业的医学预核保功能等

一系列数字化服务的推出，全方位提升客户服务体验。

2021 年，中宏保险在官微“微服务”上继续加码，为团体保险客户开启了电子发票（普票）在线申请和管理功能，为网销及融合模式下客户开启在线退保申请功能。经过近些年的积累，最常用、业务量最大的 16 项保单变更可全部在“微服务”进行电子化申请，其中 13 项更是做到实时完成，将无纸化服务进行到底，在提升客户服务效率之余，更用实际行动响应国家政府“绿色低碳、节能环保”的号召。

在营销员数字化管理工具宏掌门中，2021 年 3 月全新上线营销员智能咨询机器人“宏博士”，助力营销员快速找到分散在公司各类制度规章、行政规则等文件中的知识要点。经数次更新迭代，“宏博士”机器人已陆续涵盖产品知识、运营类知识、基本法相关、数字化工具等 11 大类专业知识，回复准确率达 95%，基本满足营销员的日常咨询需求。

2021 年 7 月，团险在线保全申请功能上线，为企业客户提供了在线保单变更申请服务，同时在简化操作流程、提升用户体验、提高运营效率等方面进行了重点打造，使得用户体验相比原邮箱进行保全申请有了质的飞跃。

2021 年 11 月，“医学预核保”功能上线，帮助营销员精准、快速解析客户提及的常见疾病症状，进而得出初步医学预核保评估建议。该功能已实现全险种对应预核保建议的出具，总计 2430 多种疾病核保建议，覆盖 15 个疾病系统，包括糖尿病、高血压、乳腺结节、甲状腺功减退等 237 项疾病，共计 486 组疾病健康问卷，足以让营销员提前洞悉核保规则，推荐客户合适的产品，或提前预判会否出核保照会，妥当安排客户准备核保所需资料，为承保加速。

多年来，中宏保险坚持不懈“立标准、优流程、重创新”，不断加快数字化服务的发展脚步，让客户尽享更快、更高、更强的服务体验。

2021 年公司启动了“电话中心”系统升级改造工作，改造工作完成后，届时公司将建成统一客户 360 视图数据，统一客服通道，体验更好，工作效率更好的现代电话中心客户系统。同时为响应“互联网销售新规”，公司对互联网商城销售模式进行了升级改造，对销售产品进行了更新，满足监管要求，满足客户需求，支持公司业务的发展。

三、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。

2021 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。

为不断提升服务人员的内在素养，2021 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。

四、助“老”跨越数字鸿沟，全面提升适老化服务水平

2021 年，中宏保险积极响应政府各级单位的号召，主动加强适老化与无障碍服务的升级改造，全力为老年客户扫除“数字鸿沟”。下半年，分别在服务柜面、95383 电话热线和官微“微服务”上，及时推出了一系列助老服务优化措施。

在提升柜面服务水平和完善配套设施方面，中宏保险要求客服人员贯彻“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。

中宏保险 95383 电话热线所使用的呼叫中心服务系统已增设老年客户专属标签、自动识别功能，老年客户拨打热线电话确认语言后，即可直达人工服务。对于老年客户的热线咨询服务，客服人员会尽可能匹配客户的语言习惯，适当放缓沟通节奏，优先提供便捷服务方案；坚持“首问责任制”加大跟进力度，缩短处理时效；增加专项质检，有效确保为老年客户提供优质服务。

2021年10月，在官微“微服务”明显位置，上线为老年人专属定制的《微服务简易操作指南》，便于老年客户清晰了解“微服务”业务办理的操作步骤。配套制作的纸质印刷版本，也已放置于各服务柜面，方便老年客户及其家属进行查阅。

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，2021年度从各投诉受理渠道累计收到1073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。2021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。为更好地鼓励员工持续为客户提供“轻松选择，精彩生活”，2021年我们再次扩大表彰范围，共有25位优秀的内、外勤获此殊荣。他们的优秀事迹也通过《中宏英豪25周年限量版杂志》与“中宏视界”内部分享平台向全体员工进行了表彰，激励全体员工立足自身岗位，时刻践行“以客为先”的承诺。

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”正式启动，截止2021年，该体系已在客服热线及其外包团队，全国各机构客户服务部，理赔部，新契约部以及保单服务部6个与客户关系最为密切的业务部门实行。该体系从具有针对性的客户调研着手，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，完善系统流程，创新服务手段，提高服务品质。2021年度，已通过该体系提出并落实了90余项优化方案，为12.3万客户进行了针对性的体验优化，为内外勤员工平均每月节省1.5万小时工作时间。

此外,为进一步深化服务理念,向更多客户传递公司独特的服务文化,2021年5月,中宏保险企业服务宣传视频于官微发布,全国各分支机构网点同步进行滚动播放。同时,为积极响应监管号召,进一步优化临柜消费者的客户体验,全国所有分支机构于2021年6月统一配备了便民箱,内含老花眼镜、放大镜等视老化设备,并提供了风油精、酒精、口罩、体温计、充电宝等应急药品与用品。

2021年,官微共计发布20余篇,累计阅读量达14万。推文通过互动的形式,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,而服务宣传视频则通过内勤员工的深情演绎,有效向客户传递了公司“心系客户”的服务理念。

3. “微笑博物馆”温暖服务故事分享活动

2021年是中宏保险成立第25周年。在这具有纪念意义的里程碑时刻,我们鼓励员工分享身边温暖的服务故事,将每一段扣人心弦的温暖服务故事都“存进”微笑博物馆,把“心系客户”的服务理念打造成为中宏保险最独特的文化魅力之一。我们甄选出25个最动人的内外勤服务故事,通过官微、官网、内部分享期刊等方式进一步将“中宏温度”传递给每位客户与员工。

4. “宏愿心声”客户心声分享活动

“宏愿心声”活动旨在通过分享净推荐值调研中的客户反馈,真实地向公众展示客户对于公司的评价,以及公司基于客户反馈,为优化客户体验所切实开展的系列举措,进一步宣扬公司的服务理念与卓越体验。用细致调研把脉服务品质,用耐心倾听探索无限可能。这是中宏态度,亦是中宏温度。

5. 其他消费者教育系列活动

2021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，19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134家媒体进行转载；通过自媒体发布39篇推文，阅读量超17.6万人次；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738场活动，线上线下触达人数超过110万人。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。2021年正值公司成立25周年，又是后疫情时代依然特殊的一年，各地疫情时有反复，在这个对公司具有里程碑意义的一年，如何既在应对新形势下齐心协力助公司在业务发展上达成一份完美答卷，又能更好地平衡员工的工作与生活，公司推出了“一起，为更好地每一天”的主题，进一步关注员工成长、关爱员工及家人，共同来珍惜每一天，一起来创造美好的每一天。

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。

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。公司落地了一系列这方面的活动和举措：

- ◆ 从 21 年 6 月开始，每月 25 日定为“中宏关爱日”，公司提供每位员工额外休息 1 小时，倡导利用这 1 小时充实自己或者和家人多些团聚、一起用餐等；同时，年度提供员工 5 天额外假期，倡导利用假期放松休息、关心家人，舒缓情绪和压力后才能以更好地状态投入工作；
- ◆ Podium（宏星荟萃）认可平台 2021 年进行了升级，让“感谢”变得更加习以为常。新增员工入司周年纪念日庆祝奖励、新增奖项类别和认可金额等。积分兑换的物品也更加丰富、便捷，让员工切身感受到感谢认可文化推动带来的职场氛围改变；6 月 18 日还被定为“感谢日”，员工额外享有一天的假期，表达公司对每一位员工辛勤付出的感谢。
- ◆ 公司将养老战略合作的成果惠利员工，推出“新养老，心体验”活动，邀请员工的长辈免费入住公司 VIP 专属颐养公寓，通过“浸入式”体验，享受长寿时代的养老新选择；
- ◆ 2021 年度员工体检新增超过 30 家体检机构，可选机构超过 320 家，并首次推出灵活体检套餐三选一方案，满足每位员工个性化的需求。

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、身体健康及自我认可等，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

疫情的到来，提升了大家对健康和安全的更高要求和需求。公司也将构建健康与安全的工作环境为己任。首先是在疫情反复情况下，第一保障员工和家人的身体健康，定期提供防疫物资，如口罩、酒精湿巾、防疫套装等；自 21 年起，在补充医疗保障中增加流感疫苗的保障责任，适用公司团体医疗保险的员工及家属，可享受免费国产疫苗 100%理赔，进口疫苗最高赔付 160 元/人/年。升级了公司灵活办公管理办法，在家办公和职场办公的混合办公模式，既维持了工作团队间的互动和良好沟通，又同时减少员工上下班搭乘公共交通工具的时间和风险，四种弹性工作时间的推动也帮助员工可错峰上下班，既满足个人生活需求又降低风险，为健康安全的生活和工作提供充分保障机制。

随着时代地快速变革，公司更关注员工的心理健康和安全，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全年无限制次数地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。工作生活教练服务除了提供个案咨询，也每年组织两次的心理健康讲座，对员工进行覆盖面更广和普及型的教育和引导。

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。值公司 25 周年庆之际，中宏在工会委员会的配合下建立了“职工代表大会”机制，是外资金融保险业的第一家。选举产生了 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，是员工参与公司重大决策和日常经营管理的重要里程碑，职代会将是未来公司与员工之间互联互通最有效的平台之一。

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，中宏保险 2021 年盖洛普 Q¹² 得分为 4.55 分（满分 5 分），达到盖洛普全球调研数据 83 分位，成功跻身全球领先雇主队伍。

1. 转变方式，强化员工培训

疫情的到来，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”。2021 年宏利全球更是携手与 LinkedIn 合作，将 LinkedIn Learning 在线教育学习平台引进，该学习平台资源非常丰富，拥有 16400 多门课程可供选择，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。

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。

同时总公司始终支持工会在构建和谐文化上发挥作用，2021年中宏保险新成立了两家工会-鞍山工会和陕西工会，公司工会的数量已经达到了17个，覆盖了全国所有53个城市。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、网球、太极、篮球、音乐班、插花班、摄影班、书法班、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。各地分支机构工会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。

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。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、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、消费扶贫，贡献社会责任。

2021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，2021年一些贫困地区的特色优质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。

2021年第四季度，中宏保险工会组织采购了楚雄县贫困地区的芒果、石榴、核桃、褚橙等当地特产共计50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多名员工。通过让上海地区的员工品尝芒果、石榴、核桃、褚橙等产品，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。

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扶贫工作的先进一员。

三、保险是经营爱与责任的事业。

2021年，公司继续加强“中宏关爱 MSL Cares”公益品牌建设，深化“健康”、“教育”、“社区”三大支柱，密切关注公益机构及社区的发展和需求，持续助力多个慈善及公益机构开展活动，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。

1. “点亮绿色星球”环保活动

2021年4月22日，中宏保险延续去年“点亮绿色星球”环保活动理念，在25周年之际，发起“守护绿色星球”环保项目，宣传科学环保知识，进一步提高人们的环保意识，并携手“上海根与芽”支持百万植树计划向内蒙古通辽市科尔沁左翼后旗莲花吐捐赠2000棵树苗。

2. “绿色挑战”低碳环保活动

9月6日，公司发起“绿色挑战”活动倡导低碳环保生活，鼓励员工、营销员及消费者以创意角度拍摄绿色事物，树立环保意识，以炽热行动践行环保理念，传递绿色微光。共有2600余互动人次，收集到有效活动照片2000多张。

3. 复旦发展研究院项目

2021年是中宏保险与复旦发展研究院开展战略合作的第三年，于10月31日在上海论坛正式发布了研究成果《中国女性职业选择与风险管理白皮书》。

4. “乡村女学生教育”项目

12月公司推出了“中宏善举，为爱加码”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。

5. “中宏关爱”完成后台运营升级

2021年，公司自有微信小程序平台“中宏关爱”完成后台运营升级，推出25周年主题小程序焕新，高效开展公益活动的同时积极开展金融知识问答互动，向广大员工、保险营销员、客户及社会公众普及金融知识，提升金融素养。

6.全国各地公益活动

2021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：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，苏州中心支公司参加第20届“同在蓝天下--慈善一日捐”活动。

2021年，中宏保险荣获两项公益大奖，2021年度责任品牌奖及奥纳奖-2021年度社会责任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

2022年4月