

2017年中宏保险社会责任报告

2018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、不断完善服务系统，让客户拥有更好服务体验。
- 三、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。
- 四、致力于数字化创新，不断提升服务水平。

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：2017年1月至2017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 10713 亿加元（约 8509 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

中国中化集团公司成立于 1950 年，为国有重要骨干企业，总部设在北京，是最早入围《财富》全球 500 强榜单的中国企业之一，迄今已 27 次上榜，2017 年名列第 143 位，并连续两年被《财富》评为“全球最受赞赏公司”。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，并在高端地产酒店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，拥有全球员工约五万人。中化集团的愿景是建设成为一个具有全球地位、受人尊敬的伟大公司。面向未来，中化集团将继续秉持“创造价值、追求卓越”的核心理念，努力恪守企业公民的社会责任，致力于创新发展、和谐发展、绿色发展，矢志打造长青基业，持续为利益相关方及社会大众创造福祉。

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：中宏人寿

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。经中国保监会批准，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。

公司价值观

We Work As One

我们齐心协力

我们追求共赢，作为一个团队抓住机会并战胜挑战。

我们通过充分、坦诚开放的沟通建立信任。

我们从同事、客户、外部市场及其他视角分析问题，以做出明智的决策

我们分享观点，并通过协作进一步完善。

正因为采取这样的做法，我们遵循共同的标准，致力于服务客户。

We Question and Innovate

我们勇于提问和创新

我们持续寻求新方法，以改进工作、服务和产品。

我们提问“为什么？”和“如果...会怎么样？”

我们勇于承担可控风险以检验思路，并愿意走出舒适圈。

我们超越自己，挑战自我，了解客户和外部市场，勇于探索新想法。

正因为采取这样的做法，我们的解决方案总能满足客户不断变化的需求。

We Own Our Future

我们拥有未来

我们发现错误及时采取行动，今天的行动造就充满期望的明天。

我们对工作和结果负责，实时寻求帮助。

我们推崇高标准，并与同事们一同坚持这些标准。

我们优先完成那些使我们差异化的任务，并不遗余力实现它们。

正因为采取这样的做法，我们总能恪守对客户的承诺。

第一部分 企业责任

一、优化治理结构，完善各项机制。

一直以来，中宏致力于优化治理结构和机制，2017 年重点配合监管机构，进行了公司治理现场检查，比较了公司实际情况与监管要求的差距，同时根据差异分析，分阶段完善治理结构。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。中宏自 1996 年成立后，原公司章程除必要修订外，未进行大的改动。因此，在保监会 2017 年颁布《保险公司章程指引》后，公司与股东方就最新监管要求进行了大量的沟通，依照指引要求并结合实际对章程进行了修订，经股东会审议通过，2017 年 11 月底向保监会递交了章程修订的请示，并于 2018 年 2 月获监管批复。新章程相较之前有了很大的完善。同时，根据章程指引的最新要求及新版章程的内容，对股东会议事规则进行了相应修改，并且新制定了监事会议事规则，两项议事规则作为章程附件向保监会进行了报送，治理结构得到进一步完善。此外，依照最新的监管规定，及时对关联交易管理、合规、风险管理等公司制度文件进行了相应的修订，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。依照监管建议并结合公司原有的评价流程及模式，明确制定了《中宏董事尽职考核评价制度》，该制度于 2017 年 12 月的定期会议上获董事会及股东会审议通过并正式实施。

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。自 2016 年下半年起，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2017年度围绕总体监管形势、“SARMRA”现场检查结果、“公司治理”现场检查结果，以及“关联交易监管政策”等内容，给董监事作了专项培训，旨在向董监事贯彻传达监管重点，注意经营管理上的合规和个人自身的合规。通过上述工作，使得董监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。

5、2017年公司治理现场检查及相关整改。公司于2017年4月接受了福建保监局对治理工作的现场检查，在整个检查期间以及结果通报前的这段时间，公司三会一层持续给予高度重视，股东、独立董事多次询问监管机构的反馈意见；在董事会秘书领导下，董事会办公室对检查中发现的问题进行了认真总结，并协调相关部门迅速启动了一系列整改；检查结果发布后，一方面董事会秘书就相关问题向独立董事进行了专项汇报，另一方面董事会办公室向董事会及股东会进行了及时的汇报，内容包括检查结果、监管意见、公司整改方案以及实施进度等。截至报告期末，大部分问题得到了解决，另有个别须持续改进的事项也制定了相应的计划分阶段推进落实中。

《保险公司信息披露管理办法》实施以来，中宏认真落实《办法》规定的各项要求，做好公司的信息披露工作，保障投保人、被保险人和收益人的合法权益，促进公司健康稳定发展，主要举措包括：

1、依照《中宏保险信息披露管理办法》和配套的《中宏保险偿付能力信息披露操作手册》、《中宏保险关联交易信息披露操作手册》，积极主动遵从监管要求，对各类信息进行公开披露，并根据“SARMRA”现场检查结果，对偿付能力信息披露工作加以完善。同时，公司启动了对《中宏保险信息披露管理办法》的修订工作，旨在紧跟监管要求，规范公司信息披露工作，保障投保人、被保险人和收益人的合法权益。

2、根据公司内部的规章制度和分工，明确各有关部门在信息披露工作中的具体分工及承办流程，信息披露做到了真实、准确、完整、及时、有效。

3、信息披露工作是一项有效与风险并存的工作，各个部门做到了相互提示，有分工，有合作，分工不分家，较好的完成了监管要求的披露项目和内容，公司客户得以及时获得所需信息，受到广大客户的好评。

4、结合公司的发展状况，公司不断完善公司的官方网站和社交平台账号，不断创新，与时俱进。

未来公司将一如既往的遵守法律法规和行业规范，在经营决策中充分考虑社会效益。坚持诚信经营，及时准确向社会公众披露信息，重视保护消费者知情权，自觉接受利益相关方的监督。

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

保险业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，调整设计新产品结构，构建了特色鲜明、功能完善的储蓄、健康和寿险保障等产品体系，充分满足客户人生各阶段对于风险防范、子女教育、家庭储蓄等方面需求。

举例来说，2017年12月，为了进一步给予企业及个人更好的医疗保障，中宏在热销中端医疗产品的基础上，向市场推出能够满足更高层次需求的中宏宏悦至臻团体医疗保险。新产品覆盖地域宽广，含大陆和港澳台地区；医院除二级以上公立医院外还可选特需部、国际部、私立医院，用药不限社保；特别开放上海市质子重离子医院治疗；保障增加牙科意外、靶向药、术后康复费用等。新产品进一步满足了企业客户和个人家庭客户的实际需求（除了基础医疗和高端医疗之外），极大提升了消费者对于健康险产品的满意度。

此外，城镇化与保险发展之间存在良性互动的高度正相关关系。保险作为市场化的风险转移机制和社会互助机制，在完善助推新型城镇化建设方面具有明显的优势，可以发挥独特作用。在产品开发过程中，充分理解城镇化的内涵，形成

以企业文化为价值观、以人为本核心、以社会责任为导向的城镇化保险产品创新机制，开发针对弱势群体的创新公益保险产品，积极支持教育助学、养老医疗等等社会事业的发展，以保险产品保障民生，坚持互利共赢，促进社会和谐稳定发展。

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。

我公司启用了国家“工业和信息化部”核准的 95383 作为新的全国客服热线号码，同时，本公司发送的与客户保单有关的短信亦将采用 95383 作为标识代码，

使广大客户获得更好的保险服务体验。

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，增加了周末服务，时间段是 9 时-18 时，给客户带来了更多的便利。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，总公司向分公司和各业务渠道的各级管理人员下发了投诉审批权限，并且根据实施过程中的经验，逐步提高了总公司和分公司运营部门管理人员的投诉处理授权额度，同时，将分公司银保渠道、团险渠道和总公司电销渠道的营销管理人员纳入投诉处理授权额度的审批人员范围之内，使该项措施更适应当前和未来的投诉处理工作。

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 14 名，2017 年全年，个险理赔结案共计 44654 件，赔付理赔款共计 21662 万元。

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。2017 年我司不断更新与优化线上理赔，拓宽线上理赔覆盖类型，为客户提供更快捷和便利的理赔服务。2017 年 4 月实现了线上和线下的理赔，都可以在线回复补充资料，减少了客户来回奔波和沟通成本，显著提高照会回复效率，也缩短了理赔结案时效。2017 年 6 月起，个险微信理赔已经支持除身故和豁免理赔之外的几乎所有理赔类型的申请。同期，线上理赔实现了理赔赔付金额明细的在线查询，详细列明理赔计算公式等赔付详情，让客户赔的明白。

为了加快理赔支付周期，提升客户体验和理赔满意度，2017 年 6 月，针对赔付金额在 3000 元以下的理赔案件，我司推出了在理赔结案同时，实现理赔款的实时支付到账的功能，让客户感受到飞一般的理赔速度。

个险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”。理赔部还将进一步推进客户服务系统的更新、积极优化和简化管理服务流程、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。

二、不断完善服务系统，让客户拥有更好服务体验。

持续优化微信理赔，扩大支持的理赔类型，并且从个险理赔扩展到团险理赔的递交，让更多客户享受便捷的理赔体验，诊治理赔难、慢、烦的痛点。

三、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。

四、致力于数字化创新,不断提升服务水平。

2017年是中宏深化数字化创新的一年。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。数字化创新一方面是为渠道销售人员提供电子化工具,提升其服务客户的能力;另一方面是为客户打造与公司直接互动的电子化平台。

1. 随着生物识别技术的发展,中宏在营销员管理和客户自助服务中积极引入“人脸识别”技术。2017年4月开始在部分机构试点营销员晨会人脸考勤,取代原先的刷卡考勤,并于2017年9月顺利扩展到全国所有机构。通过人脸识别加强考勤管理,督促更多营销员准时参加晨会,了解在晨会上宣达的

公司各类重要信息，更好的为客户服务。2017年8月中宏保险官方微信借助人脸识别推出一系列新的自助服务，包括设立或更换银行帐号，领取红利等。有了人脸识别的护航，交易类保单服务实现了客户自助，客户体验更便捷、更安全。今后，中宏将陆续推出建构在人脸识别上的服务内容。

2. 微信作为当前最为热门的社交工具，也成为各家公司与客户直接互动的重要平台。中宏在2017年也积极完善官方微信，推出微商城和13款具有竞争力的网销产品，以满足客户的不同需求。而全新微商城搭建在数字化营销平台上，可以追踪客户的行为轨迹，并可在与客户的每次互动中为客户打上标签，为今后的客户画像，精准营销，个性化服务打下基础。

3. 2017年中宏实现了网银销售模式，支持客户在银行端的电子银行或网上银行上购买保险，突破了传统银保业务只能在银行柜台开展的限制，为银行客户提供了新的购买渠道，方便又简单。

4. 为了给企业客户提供除团体保障外更多的个人或家庭保障，中宏在2017年上线了团险弹性福利平台。企业客户可以将该平台开放给其所有员工，方便员工在平台上了解更多的弹性保障计划、个人保障和家庭保障，拟算保费，并留下进一步沟通的意向以便后续跟进。团险弹性福利平台旨在协助企业客户为其员工提供全方位的保障。

5. 中宏在2017年完成团险核心系统的更换。全新的团险核心系统，优化了报价流程，实现均衡报价，使客户尽快收到报价结果，便于决策。Output打印系统化支持，简化了人工介入，缩短保单整合时间，给予客户方便。保障期内支持方案增加，企业员工客户有更多的自由度和灵活度。支持定期结算，方便企业客户付费，减轻工作压力。

6. 2017年中宏成功上线数字化中间平台，通过接口对接和mini-site模式，快速对接第三方，使用户购买中宏产品不止限于官网和官微。快速定制销售类产品，使中宏基础产品有更多的适用场景，用户选择范围变广。对接银联支付，不仅合规而且给用户更多实时支付的选择。

7. 基金在线销售平台同样在2017年推出。在线购买，简化了用户在柜台购买基金的繁琐手续和步骤。基金净值相关的信息进行量化展现，方便用户选择基金产品。

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。中宏始终关注员工的进步和成长成长与发展，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。在保障员工权益的基础上，不断改善员工体验福利，促进员工与企业共同一同发展。

一、保障员工权益

1、薪酬与福利

中宏公司鼓励并推动努力营造高绩效的文化氛围的建设，公司倡导“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、人才供求环境等外部因素外，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报酬和奖金，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绩效负责，自 2015 年起，中宏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与员工个人绩效相关联，员工的出色绩效表现将有助于个人获得更多的浮动奖金。公司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，员工除享有国家规定的基本养老保险、基本医疗保险、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、团体人身保险、定期体检、退休福利等在内的丰富多彩的补充福利，更是满足员工需求的前提下推出了自选团体人身保障项目，如牙科医疗等，让员工可以定制化自己的家庭保障。

中宏我们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。在充分的在市场调查和民主调研的基础上，自 2015 年 3 月 1 日起，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，全面保障员工利益。为了方便便于员工了解具体各项福利保障计划，公司定期更新在 2015 年推出了《中宏保险福利手册》，清晰、直观地介绍了各项福利内容“法定福利”和“公司补充福利”。该手册在公司内网及公司的微信平台上同步推出，让查询更加便捷。

2、女性员工权益保护与发展

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，公司自 2015 年成立的内部女性社团组织“宏媛会”也始终关注和支持女性员工发展、提升女性的职场自信、挖掘女性员工潜能、激发女性员工活力，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。

公司自 2017 年开始，更是将“多元化”作为人力资源战略之一，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。2015 年，公司继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。杜绝职场性别歧视，鼓励女性员工争取管理岗位。

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。

3、健康与安全

中宏注重促进员工工作与生活平衡，为员工的健康和安全创造良好的工作环境。公司通过专业心理咨询机构提供的保密服务在 2016 年公司推出“工作生活教练计划 (Work Life Coaching)”项目，邀请专业的心理咨询机构为公司全体员工及家属提供热线、邮件及面对面方式的各种咨询渠道，可咨询的内容涉及生活/工作/法律/家庭/子女/夫妻关系等方方面面，同时还举办各类讲座，如亲子话题、职业发展话题等。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/重大事件发生时可以给予家庭援助。公司一贯重视保障员工休息、休假权，贯彻执行国家有关劳动时间、年休假、劳动保护等方面的法律法规。在中宏，公司积极创造条件，鼓励员工科学安排休息休假。除法定节假日、公休日和法定年休假外，员工还可申请中宏带薪年休假。对于加班，公司根据国家劳动法有关规定和标准，及时给予工资补偿或调休。定期在 2016 年公司修订了《中宏保险员工假期制度》和《中宏保险员工加班制度》，力争提供了更多员工休息休假方面的福利。

员工敬业度调研发现员工的职场环境安全是非常看重的。公司在寻找办公地点时对物业消防设施等尤其关注。2015 年，公司每年继续开展防灾自救培训，在各职场配备应急自救设备和医疗药品。在每个部门指定灾难突发协调人员，对他们进行更专业的消防培训，以在突发灾难时能更好地疏导员工撤离。为增强员工遭遇地震、火灾、暴雨等自然灾害和突发事件时的紧急处理能力，公司还邀请专家开展防灾自救专场培训。公司每年会进行灾备演练，其中有非常重要的一个模块就是 call tree 项目，此项目旨在发生灾难时，公司第一关注的就是员工人身安全，我们会立即启动 call tree，逐级通过电话联络并确保所有员工的安全。

作为专业的人寿保险公司，中宏始终关注员工的健康，每年都会安排员工参加年度体检，并每年根据健康趋势和医疗技术发展等，调整每年的体检项目。

三、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，2015 年，公司更是将“支持员工的长期生涯发展，并定期与员工探讨其发展计划的目标及实施进度”作为各级主管绩效考核的重要指标之一。每

年 2015 年，在邀请聘请权威的第三方人力资源顾问公司 Aon Hewitt 开展进行的员工敬业度调查中，每年的分数都在逐步提升，2017 年已经中宏获得了 75% 的好成绩，步入中国市场高分区域处于较优的位置。公司将调研结果重要，但后续根据结果和数据来制定持续的行动计划更重要，以期达成中宏成为最佳雇主的目标。展开详细的分析和员工抽样访谈，力求了解员工需求，更好地满足员工职业和发展的要求。

1、多样化的员工培训

2016 年，在培训需求调研的基础上，公司以“创建高绩效团队专业领导力”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《成为高效率的团队成员》《当今工作环境下展现卓越》、《内部客户服务》、《高效沟通》、《以客户为中心》、《如何做决定》、《影响力》、《创新》《绩效管理》、《成功典范》、《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《培训培训师》、《精彩表达》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》对员工们分享公司的三个关键行为。。

通过上述全面的有针对性的培训体系，公司累计完成培训 4406606 人次。

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，中宏重视一线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。2017 年更是向全员推出了 MyCareer 职业发展工具和资源框架，不断深化“我的生涯我做主”理念，更是通过内部招聘广告、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。

公司建立了管理序列和专业技术序列两条职业发展通道，结合公司绩效管理体系，引导不同特点的人员，向不同方向发展，力求做到人才的合理配置，多元化发展。

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。

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。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。

保险是一个充满爱心与责任感的事业。中宏保险自成立伊始，积极开展各类公益活动，先后组织或参与了 70 多个公益项目，涉及医疗健康、灾区重建、成长教育、关爱老人、绿色环保等多个领域，通过爱心力量的凝聚和传递，帮助更多中国家庭实现梦想，为社会可持续发展贡献力量，矢志成为深具社会责任感的企业公民。

公益贵在恒久和坚持，如同涓涓细流，汇聚在一起才能形成爱心的海洋。一路走来，一次次的心灵洗礼，留下了太多的感动瞬间和美好回忆。我们已把传递爱心当成习惯，让爱无处不在。我们坚信：“不积跬步，无以至千里；不积小流，无以成江海”。点滴汇聚，让世界充满爱！

1、2017 年我司开展的公益项目

1) NBA 关怀行动

2017 年，中宏保险首度与“NBA 关怀行动”合作，向四川省眉山市仁寿县石咀乡九年制学校捐赠了一个崭新的篮球场。7 月 10 日动工，8 月 31 日竣工。落成仪式当天，来自 NBA 中国的教练和中宏保险的高管带领孩子们上了一堂生动的篮球训练课，与他们一起迎接新学期的第一天。

2) “大连保险业‘眼界+公益’百名孩子看大连”系列扶贫公益活动

2017 年 5 月 13 日，来自中宏保险大连分公司的 4 名志愿者利用周末休息时间带领 8 名来自普兰店星台镇小学的贫困学生参观了星海广场、大连自然博物馆和东北财经大学，并赠送了文具等小礼物。

3) “我圆乡村孩子小心愿”公益活动

2017 年 7 月，中宏保险员工自费为来自 10 所江西省乡村学校的 50 名小学生实现梦想，如一套学习用品、一个遥控汽车、一副球拍等，不少同事还表达了能远赴乡村支教的美好愿望。

4) 苗圃行动·送爱暖童心

2017 年 10-11 月，中宏保险向“苗圃行动”捐赠了 1000 余件定制寒衣，并成功派发至云南省威信县山区的学童，帮助他们抵御寒冬，送爱暖童心。

5) “衣暖童心”公益活动

2017 年 11 月 18 日，中宏保险北京分公司伙伴在金星园小区募集了儿童闲置冬衣近 500 件，进而送给偏远贫寒地区的儿童。

6) 资助儿童阅读障碍研究

2017 年 4 月，中宏保险向北京大学教育基金会自愿一次性无偿捐赠 20 万元，

用于北京大学-香港理工大学儿童发展与学习研究中心研究儿童阅读障碍，并帮助孩子们进一步开发潜能。

7) “爱飞翔·乡村教师培训”公益项目

2017年7至8月，中宏保险第八年参加该公益项目，为在沪培训期间的234名教师及志愿者提供团体意外伤害保险，并向主办方捐赠了200把伞，为教师出入培训场地保驾护航、提供便利。

8) “乡村女学生教育”项目

2017年8月，中宏保险资助了10名甘肃贫困地区女高中生，包括为期一年的学费、住宿费及每人每月基本生活费，帮助她们接收教育，并用知识改变人生。

9) “尊老·爱老”公益活动

2017年2月11日，中宏保险四川分公司同仁携其家属和精心准备的慰问品来到黄土镇敬老院，陪老人们聊天，打扫卫生和包饺子，共同度过了一个欢乐祥和的元宵节。

10) “一起为爱守护”公益活动

2017年3月1日，中宏保险北京分公司10多名志愿者探望了月坛街道养老院的老人，为老寿星举办生日宴。在不太宽敞的活动厅里，30多位老人欢聚一堂，爱心满满，其乐融融。自2017年元旦开始，北分全年每销售一张寿险保单就向养老院捐赠1元钱，用于改善老人的生活条件，为爱守护。

11) 公益植树活动

2017年4月22日，恰逢世界地球日，中宏保险北京分公司150余人前往京郊怀柔，挥锹铲土共同种下了第13片“中宏林”。13载，中宏育林，成就绿色梦想。

公司近年来在公益领域持续探索，带动很多年轻父母和孩子参与公益活动，并以扎扎实实的公益行动受到社会各界好评，这是社会各界对公司持续公益的认可，也是广大爱心客户、各界捐款人及合作伙伴的共同荣誉！未来，公司不仅将继续为客户提供周全的保险产品及服务，还将继续积极组织各类公益活动，践行企业社会责任，贡献更多“温暖”力量！

中宏人寿保险有限公司

2018年4月



实力雄厚 | 稳健可靠 | 深受信赖 | 具有远见

A joint venture between Manulife and Sinochem
由宏利和中化合资组建