

2019年中宏保险社会责任报告

2020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、夯实公司文化建设，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、在分支机构客服层面，推行NPS服务评价体系，优化服务规则和流程；将服务细致入微，将体验温馨升华。

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：2019年1月至2019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”。在美国，集团的经营名称为“恒康”，在其他地区则称为“宏利”。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。2019年末，宏利拥有超过35000名雇员，逾98000名代理人和数千分销伙伴，为将近3000万客户提供服务。截至2019年12月31日，宏利管理和经营的资产超过1.2万亿加元（约9000亿美元），且在之前12个月中，支付给客户的款项共计297亿加元。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逾百年。

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。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 29 次上榜，2019 年名列第 88 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，中化集团十四次被评为 A 级。

面向未来，中化集团将遵循“科学至上”核心价值理念，矢志打造科技驱动的创新型企业和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。

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

2019年，中宏保险推出了全新的企业价值观，并紧紧围绕6条新价值观“心系客户，正直诚信，创想无限，团结协作，义不容辞，分享关爱”开展了一系列企业文化推广活动，以带给所有员工不一样的企业文化洗礼，将价值观与消费者保护的理念融入日常工作，提升自我，影响他人，为客户提供卓越的金融服务。2019上半年，公司举办了价值观培训，并在每个部门设立读书俱乐部，鼓励同事通过学习对企业价值观有更深层次的了解。此外，公司将管理层身体力行演绎价值观涵义的行动以及对公司内楷模典的采访录制成视频，定期分享给全体员工，希望通过价值观的推广，加强员工“以客为先，心系客户”的服务理念以及消费者权益保护意识。

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。2019年3月，因公司住所变更和《保险机构独立董事管理办法》对独立董事任期的新规定，对公司章程进行了修订并获得银保监会核准（批

复文号：银保监复[2019]480号)；同年12月，根据《保险公司关联交易管理办法》和《关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》的要求，对公司章程进行了再次修订，调整了董事会下设委员会的设置及其相应职责。同时根据公司战略及业务发展需要，对董事会关于分支机构设立和关闭的职权一并进行了修订。此次修订于2020年2月获得了银保监会批准生效。此外，根据公司章程对董事会专业委员会及其职责的调整，董事会于12月核准通过了审计与关联交易控制委员会议事规则和风险管理及消费者权益保护委员会议事规则，治理结构得到进一步完善。

除上述制度外，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，要求管理层就核心问题予以充分阐述，并就可能产生的风险问题对管理层予以提示。

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，监事们尽量亲自出席监事会议和列席董事会议。监事戴嘉名先生因于2019年10月调往加拿大工作，授权出席会议2次；刘剑先生因有其他公务安排，授权出席会议1次。监事会主席重点关注公司的反洗钱工作；持续关注监管政策，强调要

特别重视监管近期对中介业务的清理要求；要求公司管理层增加基层走访次数，加强对代理人的管控；对于公司在反洗钱检查中受到处罚一事特别重视，要求公司在未来的工作中对于监管提出的要求严格执行。作为宏利亚洲首席精算师的另一名股东监事，曾积极发言询问公司长期激励计划中以内含价值作为虚拟股票价格核算基础的理论依据，董事考评的评分标准以详细了解不同类型董事在履职侧重上的评分区别；要求增加对于营销员绩效的关注；要求公司管理层采取措施提升营销员的活跃度。职工监事作为公司人力资源部及办公室行政负责人，亲自出席了全部监事会会议和列席了全部董事会会议；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。

4、董监事培训。报告期内，1 名董事参加了中国银行保险监督管理委员会组织的新任董事培训，计划 2020 年能有更多机会参加监管组织的相关培训。

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。公司在 2019 年度围绕总体监管形势、中介渠道业务管理、“巩固治乱象成果 促进合规建设”、资产负债管理、健康保险管理、加强消费者权益保护工作体制机制建设等内容，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。对于最新颁布的《保险公司关联交易管理办法》、《中国银保监会关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》、《银行保险机构公司治理监管评估办法（试行）》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监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了宣导。

二、依法依规经营，加强治理水平。

2019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。在风险排查与合规检查工作安排方面，针对涉及渠道营销固有风险较高的领域，合规部于2019年度制定了定期检查机制，检查重点涵盖了个险、银保、团险和网电综合渠道；涉及的合规风险领域包括营销培训材料销售误导风险、财务费用真实性风险等。在上述全渠道检查重点的基础上，合规部还结合不同渠道的特点，进一步开展专项检查，比如，针对个险渠道，涉及到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方面；针对中介渠道，及时增加了中介业务合作伙伴档案管理的检查项目等。在加强业务品质和销售行为监测方面，合规部于2019年下半年开始运用数据分析工具对个险代理人的业务行为进行追踪分析，并对其违规行为线索、欺诈线索展开进一步排查。在违纪违规问题件处理方面，合规部于2019年通过汇总并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，及时向各渠道管理层反馈信息，以提高渠道营销的合规意识。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，2019 年度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：违规销售非保险金融产品排查、销售从业人员执业登记数据清核工作、中介市场乱象整治排查、2019 年度防范非法集资和经营管理风险排查、侵害消费者权益乱象整治工作等。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。

2019年，为满足大众客户和中高端客户对于教育、养老、传承、资金周转等多重需求，公司向市场推出20年和30年保险期间的非分红年金产品中宏稳盈世家年金保险，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至惠版保险产品计划和中宏长保系列钜惠版保险产品计划，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，还新增多种缴费期，降低客户的年缴保费压力。

另外，为满足女性客户的健康保障需求，公司通过产品和服务的创新，向市场推出她无忧疾病保险，提供多种女性专属的健康保障，例如，女性特定恶性肿瘤保障、女性特定原位癌保障、女性特定手术保障、妊娠期疾病保障等；并且该产品是一款具有健康运动权益的互动式保险产品，客户通过参加公司指定的运动记录平台活动并达成运动目标等条件，即可获得健康运动权益，提升保障额度。

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，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，及时反馈给主管管理层。

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。

中宏保险以国家工业和信息化部核准的 95383 作为全国统一的客服热线号码，为客户提供咨查询、服务受理、理赔报案、投诉建议等全方位服务。公司拥有一支业务扎实且服务经验丰富的专业客服队伍，有效保证了客户满意度的持续提升。公司通过服务流程的不断精细化，服务项目的创新优化，人工服务接通率等各项核心服务指标持续提升，给客户带来了更好的服务体验。为保障客户权益，中宏保险按照监管要求和对服务品质的管理要求，及时向保单客户发送业务和服务短信，强化为客户提供主动服务，且采用 95383 作为主要号码，易于客户识别和联系。

为保障客户权益，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。

随着公司业务的快速、持续、健康发展，中宏保险在服务延伸方面，始终积

极做探索和拓展。为满足客户对服务便捷化和服务综合性的要求，服务范围不断做扩展，延长了热线的人工服务时间，服务跟进方式结合了电话、微信、邮件等多种方式，服务支持更是启用了宏博士知识库，多措并举实现了高品质的“一站式”客户服务。

中宏保险投诉管理工作实行总部集中监督，充分授权分公司和渠道管理部门处理具体投诉的工作模式。总部设立“投诉管理委员会”，成员包括总公司首席执行官（总经理）、首席渠道官、执行副总裁、首席财务官、总法律顾问、首席风险官、首席合规官、首席执行官任委员会主席。“投诉管理委员会”每季度召开会议对公司投诉处理整体情况进行监督、管理和指导；在发生突发或重大投诉案件时，“投诉管理委员会”参与处理并给予指导。总公司客户服务中心负责投诉处理的日常管理工作，各分公司、渠道管理部门按照投诉工作管理规定负责具体投诉处理工作。

为了迅速和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“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；同时，中宏保险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，使投诉处理流程更适应当前和未来的投诉处理工作。

中宏保险畅通投诉受理渠道，2019 年度从各投诉受理渠道（来电、来函、亲访、邮件、外部转办等）累计收到 948 件投诉，全公司客户万人次投诉量为 4.84 件/万人。按分公司地区区分，其中上海 424 件、江苏 148 件、广东 88 件（含深圳 9 件）、浙江 78 件（含宁波 14 件）、山东 61 件（含青岛 3 件）、四川 45 件、北京 20 件、辽宁 20 件（含大连 3 件）、重庆 15 件、福建 14 件（含厦

门 1 件)、天津 10 件、湖北 7 件、河北 4 件、湖南 4 件, 另外总部网销 10 件。按渠道区分, 其中个人代理 757 件、电销 89 件、团险 73 件、银保 19 件、网销 10 件。按渠道区分, 其中个人代理 757 件、电销 89 件、团险 73 件、银保 19 件、网销 10 件。按性质分类, 其中销售和服务相关 732 件、理赔相关 152、其他 64 件。

中宏保险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、做出投诉处理决定并回复消费者。对于疑难和争议案件, 中宏保险愿意与消费者一起通过各地监管机构或行业协会设立的保险投诉和纠纷调解机构进行调解, 促进投诉纠纷化解。

二、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, 将夯实公司服务文化, 建设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、“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, 中宏保险自 2017 年 2 月起启动了“中宏英豪”项目。2019 年, 共收到 120 余份来自总部、分支机构不同部门的提名, 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。

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2019年，该体系已在客服热线，全国各机构客户服务部，个险理赔部及新契约部等4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。

3、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，中宏保险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。2019年，公司在“315消费者权益保护活动周”、“7.8全国保险公众宣传日”、“9月金融知识进万家”等各项大型活动中，积极响应各地银保监等监管机构的号召，在全国范围内开展了一系列的保险消费者权益保护宣教活动。如撰写消费者教育文章，并在42家媒体进行转载；通过自媒体发布10篇推文，阅读量超22500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500场活动；共发放资料32200余份，发送风险提示短信16000余条，参与人数超过118500人。

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，不断增强服务创新的科技支撑，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。目前理赔部有个险审核员 12 名、团险审核员 5 名；2019 年全年，个险理赔结案共计 57334 件，个险赔付理赔款共计 38437 万元；团险理赔结案共计 206217 件，团险赔付理赔款共计 16061 万元。其中，个险赔案的平均申请支付周期为 2 个自然日，个险小额理赔 5 日结案率已达 90% 以上。

根据银保监会关于保险业高质量发展的指导意见，坚持以人民为中心的发展思想，落实“创新、协调、绿色、开放、共享”新发展理念，健全具有高度适应性、竞争力、普惠性的现代金融体系，不断提升金融服务实体经济质效，有效防范化解金融风险。中宏保险理赔部致力于服务创新，把提升客户体验，确保客户及时和准确的获得理赔的同时有效监控防范化解风险作为工作的重点和主要抓手。

自中宏保险微信理赔及中宏 E 家理赔上线后，给客户提供了快捷、便利的理赔服务，线上理赔的申请比例每月也逐步提高，目前已占有所有理赔申请中的 70%。为了给客户提供更好、更便捷的理赔服务体验，我们引入了人脸识别技术，2019 年进一步简化了微信理赔操作步骤并不断改进微信理赔免原件规则，比如对于满足部分条件的客户，若因为金额较高需要核验原件的，仅需递交发票原件，无需再递交病历卡，出院小结等原件，进一步方便客户理赔申请。

积极响应政府和监管关于提质增效，服务模式创新的要求，进一步运用高科

技优化理赔服务：2019 年，理赔部开发自动审核引擎，并于同年第三季度试运行，年底正式发布上线，此项目将进一步提高理赔效率。为更出色地践行“以客户为中心”的公司价值观，2019 年我公司推行落实了一套以客户净推荐值为监测指标的客户满意度评估体系。通过对接受了理赔服务的客户进行专项问卷抽样调查，主动定期获取客户在理赔服务过程中的真实体验、收集客户各种意见建议，定期分析反馈数据。理赔部定期召开客户体验的讨论会议、以分组讨论和头脑风暴等形式，对于集中性的意见和建议，改进方案并逐步落实到位。在理赔案件量比 2018 年增长 17%的情况下，理赔服务时效和客户满意度均保持很高水平，获得了客户的好评。

2019 年，理赔部还派遣专业人员到分公司进行现场培训和演讲。为分支机构当地营销员和客户服务人员讲解理赔服务标准、规则、产品保险责任，并普及保险医学知识，让营销员和客户服务员工更加理解理赔服务工作、具备更加专业的服务技能；同时，还向一线伙伴们详细介绍在线理赔优势、并通过不断改进系统功能，进一步推动在线理赔方式，致力于让更多的客户通过自助理赔获得保障、体验高科技带来的更为便捷的理赔服务。

根据上一年度理赔工作的回顾总结，中宏保险逐步建立起一套更加完善的理赔监控机制，对每一位理赔审核员建立了关键绩效指标监测报告，让理赔监控常态化，风险防控前置化全面化，不断提升理赔服务品质、强化消费者合法权益的保护。2019 年至今，理赔时效都有了改善，并且没有发现拒不依法履行保险合同约定的赔偿或者给付保险金义务而拖延赔付的问题。

四、在分支机构客服层面，推行 NPS 服务评价体系，优化服务规则和流程；将服务细致入微，将体验温馨升华。

对于各个分支机构客户服务部及其后援支持的部门来说，主要的职责是心系客户，在坚决贯彻总公司“心系客户，分享关爱”的核心价值观倡导时，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，并于 2019 年 4 月在全国 14 家分公司 51 个机构上线了 NPS 服务体系，每月邀请 200 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，不断地提高和改善服务质量，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，因此公司服务台的 NPS 分值也由起初的 81 分提升至年底的 91 分。

公司总部分公司行政支持部根据银保监 2018 发文，重新规范和优化了《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做了提升；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。并在 2019 年对部分分公司服务的基本要求和基本操作进行抽样巡查和现场分析、经验分享。

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，公司在这方面通过系统和线下培训、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。另外，

分支机构也要妥善处理消费者提出的投诉和建议，无论是线上还是线下有感知客户不满情绪，第一时间了解实际情况，并通过邮件、微信、电话多方式第一时间联系职能部门，落实解决方案，让客户满意。将服务打破时间、地域界限，与客户满意无缝链接，温馨的服务规则和流程，使客户在被服务过程中感受公司文化，让客户深入了解保险知识和概念和保险意义。各分公司运营同时认真执行公司的《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不但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，落实各地监管要求，实现我们中宏的社会责任的同时，提升客户服务水平，更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。

历经数年的精心耕耘，中宏保险在数字化创新的道路上越走越顺利，不断因地制宜地结合自身业务特点，引入创新技术赋能于服务。2019年，中宏保险持续秉承以客户为中心，以创新为动力的经营理念，立足在原有投保与售后服务上

进一步简化流程、提供高效便捷的数字化工具,切实提升客户全方位的服务体验。

在投保方面,通过融入 OCR、人脸识别、电子签名认证等高科技手段,进一步简化投保流程,缩短时效,提升体验。电子签名在 2019 年 8 月正式上线,打通了电子投保流程的最后一个环节,为客户带来 e 化投保的全方位体验。针对江苏等地的双录监管要求,及时上线了结合语音自动播报、投保双录配套流程自动指引的双录系统,大幅提升双录质检通过率,明显改善客户双录体验。

在服务方面,持续增加官微的自助服务类型,而且让更多保单变更服务实时自动完成。进一步缩短时效。同时,倡导环保理念,逐步将以往纸质寄送的发票及多种通知书电子化,支持客户在官微中方便的及时查阅。为了给客户提供 7X24 小时的即时咨询服务,我们不断致力于升级智能客服机器人“宏宝”的 AI 能力,以便不断扩展其服务应用的深度和广度。

中宏保险在 2019 年持续优化智能客服机器人“宏宝”,更加拟人化的交互带来更好的客户体验。升级智能场景化服务功能,具有深度 AI 能力,能解决特定场景下的复杂问题;2019 年上线的续期缴费查询、保险合同信息查询场景,与业务系统对接通过多轮对话引导客户完成续期缴费、保险合同信息相关的复杂查询。升级一问直达功能,根据客户的需求直接定位到微信自助服务对应的业务办理页面,无需在多级菜单中手动寻找。上线服务评价功能,能更加及时、有效地根据客户的反馈优化、更新知识点。2019 年智能客服机器人“宏宝”咨询交互量超过 35 万条,服务用户逾 10 万人次,成为客户身边 7*24 小时的贴心咨询顾问。

在营销员数字化管理工具宏掌门中新增个险保单待办事项功能,涵盖新单、

保全、理赔进度通知和照会，方便营销员更快更好的了解客户保单状态，快速跟进，更好服务客户。

在数字化创新科技方面，首先以客为先，服务先行。依托成熟的客户关系管理平台，在依法合规的前提下，启动客户信息标签化管理工作，打通不同渠道客户信息共享，进一步丰富客户服务信息，用数据了解客户，以数据驱动客户服务，精准服务，同时从功能上扩大 360 度的客户服务项目，提供更全面的在线自助服务，为客户优化各类电子发票，升级智能客服，上线智能质检等系统，进一步提升了客户服务的数字化能力，更加广泛的应用 AI 技术更好的服务客户。

在销售服务方面，首先完善销售作业平台，加速销售过程，年初在现有销售平台上，引入人脸识别，数字化认证等新技术，实现了全线上化作业，加快了销售作业速度，提高了运营效率。公司还自行设计了智能化的客户财务需求分析模型，科学引入公式引擎，分层计算等创新开发技术，通过数学模型设计了自动化测试方案，建成了智能保险需求分析系统，为客户提供智能化需求分析，为销售队伍更好更准确地为客户进行保险与保障规划给出建议，为销售提供了更好的拓客工具。

在团险销售服务方面，公司启动了全线上化作业的项目，建设中宏团险销售服务窗口。在线上化销售服务方面，采用微服务技术，容器化部署，快速建设了新的商城系统，能够快速支持产品上线销售，快速开展市场活动，全轨迹记录客户行为，具备大并发量业务支持，建成了先进的面向互联网的销售平台，搭建线上线下协作的新销售模式支持平台。代理人销售平台的在线招募、在线面授功能投入使用，有力的支持了营销员团队的拓展工作。在这些项目建设同时，还快速

完成了 17 款产品上线销售。

在基础技术平台方面，在实施开发过程中，通过使用人脸识别、OCR、AI 技术、云计算等新兴技术，致力于打造以 B2A、B2B 和 B2C 模式为主的数字化保险生态圈，提供更有竞争力的产品和服务，重塑客户体验，赋能企业价值链。通过云上 AKS 平台，研发管理平台等协同工作平台的建设，提升系统开发效率和协同能力。公司销售部门和信息技术团队共同探索，及时满足客户全方位保险保障需求。

上述数字化升级，是适应社会发展的需求，是适应公司销售发展的需要，是适应客户需求发展的必要，是中宏保险迎接应对“未来已来”的数字化生存与发展的需要。

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。人力资源战略更是围绕员工的选、用、育、留环节，全方位帮助员工和企业共同发展和成长。

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，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。2019年，公司上线了长期激励计划，向部分关键岗位或高绩效或高潜能员工发放虚拟股票，将其与公司中长期目标的达成相关联，

即促进公司绩效目标的达成，又起到保留和激励员工的目的。

与此同时，公司致力于不断完善员工的福利保障计划。除了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、住房公积金等法定福利外，公司还为员工提供补充养老金、补充团体保险（医疗险、寿险、意外险、重疾险）、体检、退休福利等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。中宏保险全国设有 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保险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保险员工组织，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活动、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。

在人才甄选过程中，中宏保险践行多元化的人才理念，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。通过在多元化方面的努力，中宏保险在2019年也被评为猎聘上海地区“非凡多元雇主”，获得了广泛认可。

3、健康与安全

2019年公司全面推广价值观的落地和实践，人力资源实施的各项行动更是

将价值观之一“分享关爱”作为准则，多维度诠释多元包容、开心工作的核心思想。中宏保险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保险天南地北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/重大事件发生时可以给予家庭援助。

压力或焦虑的增加会影响我们在家庭和工作中的行为和关系。为支持10月10日由世界卫生组织（简称“世卫组织”）发起的“世界精神卫生日”，亚洲员工关系部发起并组织心理健康周活动，以“构建心理弹性”为主题，以提高员工对心理健康的关注、消除歧视和侮辱，积极促进心理健康。在职场保持良好的心理健康非常重要，既可以提升个人的工作敬业度，还能增强体质和日常工作效率，展现更高的生产力，从而培养和谐的工作环境与关系。心理健康周中举办了丰富的互动活动，如搭建#PowerofGratitude平台，鼓励彼此表达感谢，构建同事间良好健康的工作关系、专属电脑屏幕保护传递构建心理弹性使用技巧，推出保护自我意识的测试，可以帮助我们评估自身的心理弹性。

员工敬业度调研发现员工的职场环境安全是非常看重的。中宏保险在 2019 年总部职场进行了搬迁，新职场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。到了新环境工作的员工更是处处感受到公司的人文关爱。

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 2019 年宏利首次与盖洛普合作，中宏 2019 年盖洛普 Q¹² 得分为 4.27 分（满分 5 分），介于盖洛普整体调研数据 50-74 分位。本次调查结果显示，中宏在风险指数（Risk Index）上依然保持优势，取得了 4.33 分，凸显了风险合规文化持续推进的成果。

1、多样化的员工培训

2019 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《价值观》、《变革领导力》、《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《变革领导力》、《绩效管理反馈技能》、《专业领导力》系列课程、《变革管理》、《创建高

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》、《课程设计》、《运用读书会来打造学习型组织》等培训课程。

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。

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。年中完成了人员招募，将于 2020 年起正式运行。

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。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。除了部分大楼空调由物业集中控制的职场外，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水节约用水习惯，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，自 2018 年起，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。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、保险是经营爱与责任的事业。

中宏保险致力于成为优秀的企业公民。2019 年伊始，中宏保险推出全新公益品牌“MSL CARES 中宏关爱”，围绕“健康”、“教育”、“社区”三大支柱，在全年开展了一系列公益活动，与更多人分享关爱，推进公益事业发展，履行企业社会责任，积极回馈社会。2019 年中宏保险开展的主要公益项目如下：

1、希望马拉松

2019 年 4 月 27 日，中宏保险首席执行官张凯女士带领员工及其家属参加 Terry Fox Run（又名“希望马拉松”），通过一起奔跑号召每个人为癌症研究捐赠，从而帮助更多的癌症患者。

2、NBA 关怀行动

2019 年 8 月 16 日，中宏保险携手 NBA 关怀行动共同走进上海松江区李塔汇学校，向学校捐赠了崭新的篮球场，并为同学们赠送了全新的运动器材及学习用品。中宏保险已连续三年与 NBA 关怀行动携手支持公益，将篮球运动及健康生活理念传递给更多的青少年，为孩子的健康成长做出更多贡献。

3、爱飞翔·乡村教育

2019年，中宏保险已连续十年助力爱飞翔·乡村教育，举办了“我圆乡村孩子小心愿”、“我邀乡村教师来做客”、“我与乡村孩子一起过生日”等十周年纪念系列活动，旨在推动乡村教育发展。十年如一，矢志不移。

4、EGRC 乡村女学生教育

2019年，中宏保险已连续三年捐助 EGRC (Educating Girls of Rural China, 乡村女学生教育基金会)，已有 30 名女高中生在中宏保险的资助下安心求学。8月31日至9月1日，中宏保险首席执行官张凯女士前往甘肃与 EGRC 女孩见面交流，深入了解她们在学习和未来发展上的想法，并表示中宏保险将给 EGRC 女孩提供更全方位的支持，帮助她们实现自己的理想。

5、复旦发展研究院项目

2019年5月25日，上海论坛高端圆桌-和谐与精彩在上海国际会议中心圆满举行。学界、政界、商界三方交流互动，跨国领袖跨界精英开展对话与合作。中宏保险与复旦发展研究院达成为期三年的战略合作，共同开展中国健康与养老保险领域的学术研究。作为首年合作成果，《中国女性健康与风险管理白皮书》于当天正式发布，呼吁社会关注女性健康风险，释放属于她的精彩与力量。

6、苗圃行动·送爱暖童心

2019年10月，中宏保险携手苗圃行动开展“送爱暖童心”公益项目，将1000件定制冬衣送到了青海省玉树州治多县贫困山区学童，帮助孩子们抵御寒冬。中宏保险已连续三年支持该公益项目，累计派送3000件爱心冬衣至云南省威信县、甘肃省环县及青海省玉树州治多县。

7、全国各地公益活动

2019 年，中宏保险全国分支机构也在各地组织或参与了丰富多彩的公益活动，如：北京“衣暖童心”公益活动、天津公益植树活动、大连“开拓眼界 铸就梦想”主题教育公益活动、广东“7.8 保险扶贫公益跑”、泉州“感恩行，助未来”公益走访活动、台州“利奇马”灾后重建爱心捐赠、绵阳“让爱走出去”关爱老人公益行、自贡“黄丝带”爱心送考公益活动等。

2019 年，中宏保险承载着满满的企业社会责任感，用实际行动向社会输出公益力量，并影响员工、营销员、客户及社会公众关注公益、参与公益、热爱公益。与此同时，中宏保险得到了社会各界的大力认可，荣获 2018 年度责任品牌奖、爱飞翔·乡村教育 ——十年坚持奖、2019 年度社会责任优秀企业奖、2019【中国臻善奖】年度企业等多项年度公益奖项。



中宏人寿保险有限公司
2020年4月