

# 2015年中宏保险社会责任报告

2016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、降低经营成本，提高投入产出水平。
- 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、制定更人性化、个体化的温馨服务规则和流程。
- 三、提升营销人员服务水平，更好服务广大客户。
- 四、不断完善服务系统，让客户拥有更好服务体验。
- 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：2015年1月至2015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，现已拥有约12000名员工和营销员，为超过87万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、河北和湖南等地的国内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已逾十九年，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](http://www.manulife-sinochem.com)

中宏保险注重为细分市场提供差异化服务，持续关注育儿家庭，致力于为其在风险管理、教育储备、养老及全面财务规划方面提供全方位解决方案。中宏保险提供定制化的儿童教育金和理财规划产品、在寿险费率市场化后开发的能够多次重疾赔付的重大疾病保险产品、为满足灵活养老、财富传承等需求的两全保险产品、适应中产家庭规划医疗费用需求的中端医疗产品等；代理销售的基金产品为满足客户多样化投资提供便利。同时，多款产品上线官网、微信销售，为客户创造多元化的产品接触渠道，提升客户购买体验。

## 我们的股东

宏利金融集团是国际领先的金融服务集团，致力于为客户的重大理财决策，提供稳健可靠、深受信赖且达远前瞻规划方案。在美国，集团的经营名称为“恒康”，在其他地区则为“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。截至2015年底，宏利拥有34000名雇员，63000代理人和数以千计的分销伙伴，为2000万

客户提供服务。至2015年底，宏利管理和经营的资产达9350亿加元（约6760亿美元），并在过去的12个月中，支付给客户收益、利息和其他款项共计246亿加元。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](http://www.manulife.com) 及[www.johnhancock.com](http://www.johnhancock.com)。

中化集团主业分布在能源、农业、化工、地产、金融五大领域，是中国四大国家石油公司之一，最大的农业投入品（化肥、种子、农药）一体化经营企业，领先的化工产品综合服务商，并在高端地产酒店和非银行金融领域具有较强的影响力。中化集团现在境内外拥有300多家经营机构，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，是“远东宏信”（HK, 03360）的第一大股东，并于2009年6月整体重组改制设立中国中化股份有限公司。中化集团也是最早入围《财富》全球500强的中国企业之一，迄今已25次入围。

中化集团网址：[www.sinochem.com](http://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

工作时间：人工服务时间为周一至周五 8:30-22:00（工作日），其他时间为语音留言。

## 公司价值观

Professionalism

专业的精神

我们在业内要被视为拥有最高的专业水准，我们的雇员及保险营销员要有卓越的知识或技能，从而使顾客得到最佳的利益。

Real Value to Our Customers

卓越的服务

我们要令顾客满意，我们提供最高素质的产品、服务、建议及合理的价值，以确保顾客获得妥善的解决办法来配合他们的个人需求。

Integrity

正直的品行

我们所有业务上的交往都以高度诚实和公平的原则为宗旨。在业内，我们保持最高的道德操守来建立起信任。

Demonstrated Financial Strength

健全的财务

顾客依赖我们的存在以达成对他们未来的财政承诺。为此，我们要维持不妥协索偿的缴付能力，健康的入息源泉，超卓的投资业绩，及谨慎的投资管理哲学。

Employer of Choice

上选的雇主

我们未来的成就将取决于我们的雇员。为了吸引和保留最佳及最优秀的雇员，我们将投资发展人力资源及对突出表现给予奖励。

## 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，2015年重点对自身的治理规范进行了自查，比较了现行模式与监管要求的差距，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、2015年制定并完善了股东会、董事会及专业委员会会议事规则，确保各会依法行使权力，各司其职。

2、董监事问责制度于年内出台，内部控制进一步得到加强。

3、完善修订了包括信息披露管理规定在内的一系列与公司治理相关的各项制度，从制度框架的源头上控制了风险。

4、依照章程要求，独立董事悉数到位，治理结构得以完善。日常工作中，独立董事诚信、勤勉、独立履行职责，切实维护了公司、被保险人和股东的合法权益。

5、报告期内加强了对董监事的培训，培训形式及内容多样化，同时建立了在董事会定期会议上由公司合规官对董监事进行法规培训的固定模式。

《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、依照法规要求制定了《中宏保险信息披露管理办法》，从制度上保证了公司严格执行保监会的政策法规，同时根据最新监管要求适时进行修订。

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，公司在官网基础上不断完善公司的官微网等网站，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。

中宏保险在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的



同时，也十分注重加强公司自身的治理水平。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做出了一些有益的尝试，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。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。

### 三、降低经营成本，提高投入产出水平。

1、公司的产品战略发生变化，从主打分红型产品向主打非分红的传统保障型产品转型。相对于分红型产品，非分红的传统保障型产品有更高的利润率，使得公司的税前利润有显著的增长。

2、公司战略发展重点从分支机构拓展转移到多元化销售渠道的拓展。公司不再进入新的省市，基本不设立新的各级机构。公司计划对规模太小、业绩扭转无望的机构采取有序退出，但基本不会撤销地级市以上的机构。

3、随着国内整个保险行业的估值及盈利性水平的提升，公司将横向拓展转向纵深方向，在保证客服品质的基础上，力求增加已开业地区的营销员数量及产能。

### 四、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、功能完善的年金、健康、理财等产品体系，充分满足客户人生各阶段对于风险防范、子女教育、家庭理财等方面需求。

举例来说，2015年8月，中宏中端医疗产品——宏悦万家团体医疗险隆重上市。这是属于细分市场的医疗保险产品，面对不同的市场需求，提供了高额的医疗保障，三口之家也可同时投保，而且同一时间点同时推出同一产品的两个版



本：企业版和家庭版。在核保规则上从客户利益出发，以客户为中心，满足了企业客户和个人家庭客户在除基础医疗和高端医疗之外的实际需求，极大提升消费者对于健康产品的满意度。

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。

## 五、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。

自2015年7月起，我司启用国家“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。“以客为尊”，是我们一直信守的诺言。在新单回访工作中，我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。

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。在中国保监会的监督和指导下，以及我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。在实践中，我司实行总部集中管理，分公司负责具体投诉处理工作的模式。我们采用这一模式的目的，是为了保证不同地区的同类投诉得到基本相同的处理结果，以此体现公正与合理。我们建立了比较完善的工作构架，制定了一系列的规章制度，通过多年的实践证明，这些制度能保证信访投诉工作的有序开展，保险消费者的权益能得到有效的保护。

切实保护保险消费者合法权益是提升保险行业服务水平和社会形象的重要工作。对于失效保单，我司在2015年严格依照中国保监会的要求，采取电话回访、上门回访、信函投递、客户短信沟通、媒体公示等多种清理方法逐渐推进实施；并因地制宜，在具体清理过程中，依照不同分公司的实际情况，在不同阶段采用多种清理方法并行的措施，努力提升失效保单的有效通知率，切实保障失效保单客户的保单利益。同时，新契约部承担着保护客户个人信息安全的责任，日常工作中严格遵守职业操守，合理使用客户信息，并及时销毁客户信息相关文件，保护客户隐私不受侵犯。

理赔工作是保护保险消费者合法权益工作的重要组成部分，我司的理赔案件实行全国集中化处理，由总部理赔部负责全部案件的审核工作。我司以客户为中心，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”。2015年，我们充分发挥公司全国网点的优势，深入推行理赔全国通赔通付服务，确保客户在全国任一我司的分支机构的客服中心，都能就近办理理赔业务，进一步加速了跨省异地理赔案件的处理速度，极大地方便了客户。同时也针对异地理赔制定了相应的流程，规范了理赔操作。

我司将持续强化客户服务理念，严格履行服务承诺，不断优化服务流程，在服务举措、服务承诺和突发事件应急处置方面进行完善与创新。进一步推进客户服务系统的更新、积极优化和简化服务流程、提高和推进服务自动化率、鼓励客户服务的完善和创新，从而持续提升客户服务的品质。

## 二、在保单服务和缴费方面，不断完善服务系统，让客户拥有更好服务体验。

- 1、以客户为中心，使客户拥有更好的服务体验，持续优化变更流程，完善变更系统，始终追求及时、准确的完成客户变更申请，为客户提供高品质、专业的服务。
- 2、不断创新，紧跟时代脉搏，在合规，妥善保护客户个人信息安全的前提下，



运用技术进步开展指尖上的客户服务。为客户提供多方面变更渠道的同时，提高了客户的变更效率。

- 3、与分公司保持密切联系，与其他部门合作，完成各类变更项目。多角度为客户提供高品质的变更服务，优质地满足客户各类服务需求。
- 4、定期完成各类数据分析、上报，追求高质量，规范的数据反馈，保证业务操作符合各项规定，及时掌控变更业务质量。
- 5、全国集中代收代付，保证账实、账账相符，效率提升的同时，也保证保费收付业务的服务质量；
- 6、拓宽收付费渠道，增加合作银行、合作平台，为客户带来丰富的缴费方式选择、不断优化的服务；
- 7、运用技术创新，响应时代需求，使用支付宝、微信支付，为客户购买网销产品提供便捷支付。
- 8、保险费发票递送方式可以个性化选择，也可以为有需要的客户提供保险费对账单，满足不同客户需求。
- 9、定期完成各类数据分析、上报，追求高质量，规范的数据反馈，保证业务操作符合各项规定，及时掌控保费收付业务质量。

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，主要的职责是在聚焦主业，在坚决贯彻总公司的政策、规划和行动的基础上，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。

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。



#### 四、致力于数字化创新，不断提升服务水平。

在互联网金融时代，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；另一方面是为客户创建自助服务的电子化平台。

通过销售人员服务客户的数字化创新主要包括中宏E家、保单体检与数据分析。

1、中宏E家：营销员一站式互动展业平台。通过iPad实现客户需求分析、在线快速投保、自动核保、即时支付保费等一体化服务。自2016年起将陆续上线续期保费移动支付、在线理赔等售后服务功能，从而为客户提供从售前、售中到售后的极致体验。

2、保单体检：洞察客户的电子化分析工具。通过保单体检，一键查询客户的保障需求缺口、免体检免财务核保的保额缺口、与VIP客户标准的保费缺口，以客户洞察为中心，令客户既获得有效的保障，又享有简便的流程与增值的服务。

3、数据分析：多维度深入分析客户，为公司决策提供数据依据。将数据分析运用到客户活动中，尝试精准营销，为客户提供更有针对性的产品。

客户的数字化创新主要为中宏保险微信平台。通过中宏微信，客户可以快速浏览热销产品，便捷的购买简单产品，方便的测算复杂产品保费，参与品牌互动活动，并能实时查询自己的保单信息、办理简单业务申请。自2016年起将陆续为客户提供微信理赔等自助服务功能。

#### 五、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。

通过跟踪和关注多元化渠道业务品质各项指标，协调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银行合作伙伴，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。中宏始终关注员工的进步和成长，并以此为公司的主要责任之一，积极主动听取员工的意见，努力为员工优先提供优质的工作机会。公司在人才引进、培养、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，不断改善员工福利，促进员工与企业一同发展。

## 一、保障员工权益

### 1、薪酬与福利

中宏鼓励并推动高绩效文化的建设，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绩效表现以及对公司整体、长远目标的贡献大小给予报酬和奖金，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。

公司致力于不断完善员工的福利计划。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的补充福利。

中宏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。为了方便员工了解具体福利保障，公司在2015年推出了《中宏保险福利手册》，清晰、直观地介绍了“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、女员工权益保护与发展

2015年，公司继续督促在全公司范围内落实女职工权益保护工作，切实维护好女职工的基本权益和特殊权益。杜绝职场性别歧视，鼓励女性争取管理岗位。

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；通过委员会工作获得额外技能——组织活动、交流、职业发展、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。

2015年，公司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。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。

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。

## 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，2015年，公司更是将“支持员工的长期职业发展，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。2015年，在聘请权威第三方顾问公司 Aon Hewitt 进行的员工敬业度调查中，中宏获得了 75% 的成绩，处于较优的位置。公司将就调研结果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

2015年，在培训需求调研的基础上，公司以“创建高绩效团队”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》、《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》等培训课程。针对主管，公司提供了《绩效面谈技能》、《专业领导力》系列课程、《变革管理》、《建立高效团队》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》。

通过上述全面的有针对性的培训体系，公司累计完成培训 4606 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。

2015年的管理培训生项目，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。



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”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，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。

## 第四部分：社会责任

### 一、节能减排，降低能源消耗。

#### 1、服务器虚拟化

目前中宏人寿保险有限公司数据中心的大部分应用服务器已经采用了虚拟化的技术。通过使用虚拟化的技术，服务器的资源被大大的整合，服务器的利用率被大幅度提高。整合后由于服务器从传统的物理服务器变成了虚拟服务器，减少了物理服务器的数量，相应的服务器能耗及空调的能耗也大幅的减少，即做到了节能减排又降低了 IT 运营的成本。

#### 2、打印机资源整合

中宏保险原先使用的是传统的激光打印机，由于公司业务部门比较多，几乎每个业务部门均有打印的需求，因此公司配备了很多数量的激光打印机。这两年公司在上海开始试点并推广推行使用一体机。通过采用一体机，目前每个楼层只需要配备两台多功能一体机，多功能一体机替代了原先打印、传真及复印的设备，同时一体机的推广增加了打印的安全性（用户需要刷卡才可以取到相关打印文档），降低职场打印机的空间占用及打印机的能源消耗。

#### 3、无纸化审批系统

公司原先的用户权限申请、变更均是通过纸质文档来申请的。为了满足审计的需求，往往纸质的申请需要被保留 2 年的时间。纸质文档占用了大量的公司存储的场地，而且随着时间的推移，纸质文档也会出现损坏的现象。IS 部门开发了相关的在线申请的系统，用户可以通过系统直接提交审批，并及时查询审批的状态和结果。内部及外部审计需要对相关资料进行审核的时候，在线的系统



也可以提供比较方便的审批记录查询功能。通过一段时间的实施，无纸化的审批系统不仅仅提高了工作的效率，而且也减少了公司相关的存储空间及纸张的支出。

#### 4、节电及再生纸利用

公司要求员工下班后随手关灯，同时要求保安负责午休时关闭公共区域照明，杜绝“长明灯”；另一方面是倡导使用“再生纸”，节约使用纸张，自觉践行勤俭节约的办公作风，积极营造人人节约的企业文化。尤其是我们在规划职场设计时，以前靠窗的位置一般是留给经理办公室，而现在是让大部分员工坐在靠窗的位置，以确保职场能够拥有足够的照明，从而达到节约能源的目的。

#### 5、改造保险合同打印流程，推广电子合同使用，降低纸张浪费。

2015年我司完成了保险合同打印流程改造，将分散在全国各地的保险合同打印工作集中到总公司，通过技术改进和流程调整，成功的降低了营运工作中的能源消耗，同时避免了低效率分散作业造成的纸张浪费。

与此同时，公司支持技术进步和创新，推动运用新技术创新保险服务方式，推广电子合同使用，以实现“无纸化”目标，降低对环境的影响，践行并倡导可持续发展的绿色理念，对社会和环境负责。

## 二、保险是经营爱与责任的事业。

### 1、积跬步致千里，创新公益集赞誉。

企业社会责任，与其说是帮助别人，不如说是一个负责的企业内在需求。提供好的产品或服务，本身就是社会责任的履行所在，而除此之外，尽企业之所能，为构建一个和谐社会做出自己的贡献，也是中宏保险一直以来默默践行公益活动的出发点。

自1996年成立以来，中宏保险迄今累计组织或参加了60多个公益项目，关心和回馈社会，涉及到环保、癌症研究、儿童教育、残疾人救助等多个领域。

在中宏保险所参与的公益项目中，一类是企业单方的财务捐赠。例如：2008年汶川地震后，中宏保险及外方股东捐款900多万元用于抗震救灾，其中500多万元用于在地震灾区援建6所特殊教育学校。2011年，适逢公司成立15周年，中宏保险宣布向上海市盲童学校捐赠50万元，添置其多功能教室的先进助视器设备，从而提供该校所有低视力学生与正常人基本相同的可视教育机会。

除了企业单方的财务捐赠外，中宏保险自2003年起坚持推出一年一度的主题公益活动，通过搭建一个公益平台，由公司员工和营销员带动客户和社会公众积极参与，透过义卖各类爱心物品募集善款的形式，为急需帮助的困难人群达成心愿成就梦想，从而将公益常态化和大众化，并形成了独特的公益文化。历年的义卖所得，捐助项目包括为残障人士购买轮椅、设立助学金帮助残疾失学儿童、在偏远地区小学设立近百所微笑图书馆、帮助四川地震灾区儿童实现4000个梦想、为四川贫困聋哑学生捐赠助听器、资助四川贫困老人实施白内障手术等等。而中宏保险搭建的爱心平台也深深影响了公众对于公益的态度。同时，持续公益已成为中宏保险珍贵的文化和价值观。



2014年，公司推出专属公益品牌“WE公益”。“WE”，既是指英文的“我们”，也是中文“微”的谐音词，“WE公益”倡导人人公益、随手公益、快乐公益的理念，搭建了一个个爱心互动平台，带动公司同仁、合作伙伴、爱心客户、社会公众一起参与其中，身体力行传递爱心、体验公益、分享感动，凝聚爱的力量，涓涓滴滴，共同为美好和谐社会尽一份心力，从中体会慈善公益“智济心灵 惠泽天下”的力量。

## 2、2015年我司开展的公益项目

### 1) 烙印天使系列回访

2015年“六一”前后，中宏保险盐城、河北、临沂及长沙四个分支机构先后组织志愿者前往连云港、廊坊、临沂及张家界，就近探望和回访此前中宏保险募款救治的烧伤患儿，为烙印天使们送上一份关怀。2013年第四季度，中宏保险与天使妈妈基金联合发起“WE Love 烙印天使”公益活动，通过义卖“多功能爱心花台”和举办“公益乐淘会”和“慈善盛典拍卖会”等系列义拍活动，带动爱心客户和社会公众一起奉献爱心，累计募集超过52万元善款，为贫困烧烫伤患儿提供医疗救治资金。截至目前，中宏保险募集的善款已救助了15位烧烫伤孩子，我们也与天使妈妈基金保持着密切的联系，关注每笔善款的使用，记挂着这些小天使们的健康与生活状况。

### 2) 为赴尼救援队提供意外保险

2015年4月25日，尼泊尔发生8.1级地震，造成大量人员伤亡和大量房屋受损。地震发生后，中华思源工程扶贫基金会与绿舟应急救援促进中心、中宏救援队、厦门蓝天救援队组成“思源绿舟赈灾救援队”，奔赴尼泊尔加德满都开展救援工作。为支持救援队，中宏保险为该21人国际救援队赠送每人40万保额的意外保险，为救援队员提供保障，也为赈灾尽一份心力！

### 3) 上海盲童学校联谊活动

2015年6月5日，乘着歌声的翅膀，中宏保险工会音乐班成员前往上海市盲童学校开展联谊活动，共同庆祝六一国际儿童节。中宏保险员工与孩子们齐聚一堂，演唱一首首经典歌曲，用音乐对话，超越了年龄，不碍于视界。直击心灵的歌声和美妙的旋律带给孩子们更多勇气与快乐，将爱心与温暖不断传递。

2011-2012年，中宏保险曾向上海市盲童学校累计捐款70万元，用于购买专门的助视设备、建立音乐教室、添置音乐教学设备和各类乐器，改善孩子们的学习环境，提高对音乐的兴趣与感悟。

### 4) 白求恩希望小学支教体验活动

2015年8月15日，来自北京、上海、南京、武汉、长沙、泉州及济南的中宏志愿者自费前往位于河北唐县军城镇牛眼沟村的白求恩希望小学，为孩子们带来生动的支教课程和大量的图书文具，这是继去年暑期支教后中宏保险再次组织志愿者来到这里，为孩子们兑现“后会有期”的承诺。志愿者们精心准备了手工、硬笔书法、绘画、英语、韩语、地理等多种课程，唤起了孩子们的求知欲和学习热情。授课之余，志愿者还与孩子们一起做游戏和开心联欢，渡过了两天难忘的



支教时光，将“快乐”、“关爱”和“温暖”种在孩子们的心间，希望它能生根，开花，结果，将来也能怀着感恩的心去帮助更多需要帮助的人们。

在支教过程中，志愿者们欣喜地获悉，去年中宏保险捐赠给学校的十几台再生电脑已投入使用，孩子们能通过上网了解更广阔的世界啦！一个小小的举动，为孩子们打开了一扇通往世界的大门。

#### 5) 支持“爱飞翔·乡村教师培训计划”

2015年暑期，由中国红十字会崔永元公益基金、华东师范大学等机构共同发起的“爱飞翔·乡村教师培训计划”在上海圆满举行。中宏保险自2010年起连续五年为该活动提供团体意外保障，2015年又积极参与主办方倡导的“我圆乡村孩子小心愿”和“我邀乡村教师来做客”等子项目，让偏远的乡村教师和孩子们感受到温暖，让爱感染爱！

#### 6) WE公益·我圆乡村孩子小心愿

2015年第四季度，中宏保险组织上海、长沙、南京、杭州、深圳、威海的志愿者和爱心客户，与甘肃省陇南市西和县的5所乡村小学790个孩子爱心结对，帮助乡村小朋友实现一个个小心愿，并让更多中宏内外勤伙伴和爱心客户亲身体验参与公益的快乐。

小心愿一共790个，是孩子们一直期待的物品，价值从几十元到200元不等，小到一本故事书、一个书包、一盏台灯，大到学习桌、小提琴、自行车等等，这些对于城市人来说都是再平常不过的物品，却是乡村孩子们藏在心底一直未能说出未能实现的小梦想。在全体爱心人士的支持下，790个小心愿带着所有关爱和问候，从北面的中宏威海到南面的中宏深圳，最近地跨越了1300多公里（中宏长沙到甘肃陇南市），最远地跨越了2000多公里（中宏深圳到甘肃陇南市），最终，在圣诞节前全部送到了孩子们的手中。当孩子们手捧着这些期待已久的小心愿物资时，那一张张灿烂的笑容融化了整个冬天，让孩子们从中感受到温暖和爱心的传递！

#### 7) WE公益·衣暖童心

2015年第四季度，中宏保险与随手公益再次共同发起2015年“WE公益·衣暖童心”公益活动，在全国50多个城市募集超过4万件闲置儿童冬衣，通过线上乐捐和线下义卖累计捐赠及募款逾62万元（包括中宏保险10万元财务捐赠），购买了5000套“WE公益暖心包”、2308套崭新的秋冬两件套冲锋衣，全部捐赠给偏远寒冷地区的儿童，为孩子们添衣递暖。此外，还为云南省元阳县黄草岭乡依东小学募款修缮宿舍。该活动荣获21世纪传媒和《21世纪经济报道》联合评选的“第十一届中国最佳国际品牌建设案例奖”及“第十一届中国品牌建设案例【金象奖】-最佳品牌广告片奖”、第五届中国公益节的“2015年度责任品牌奖”以及母婴类知名媒体宝宝树千万用户和专家评审推选的2015年“公益社会责任品牌奖”。

#### 8) 支持“大师经典·爱飞翔慈善音乐会”

2015年11月28日，由崔永元发起的“爱飞翔乡村教师培训”上海组委会召集有影响力的艺术家，在东方艺术中心举办了一场跨界大师阵容的慈善音乐会。



崔永元主持，卡拉扬关门弟子汤沐海偕“上海爱乐乐团”倾情演出，钢琴大师刘诗昆倾情演奏，歌唱家黄英和梅葆玖弟子魏海敏亮嗓献声，演出阵容堪称豪华。中宏保险继续支持“爱飞翔”，为所有演职人员提供意外保障，继续以实际行动支持乡村教育。

#### 9) 走进社区，慰问孤寡老人

2015年，广东团险开展“走进社区，宏悦万家”活动，为社区的孤寡老人送上春节慰问品，向社区居民宣传中宏保险，活动收获了良好的社会口碑。

公司经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！

