

2016年中宏保险社会责任报告

2017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
- 五、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责任。

报告时间范围：2016年1月至2016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14,000名员工和营销员，为超过91万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

宏利是加拿大的主要金融服务机构，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。透过其环球雇员、保险代理及销售伙伴网络，宏利为数以千万计客户提供理财保障及财富管理方面的产品和服务，并为机构客户提供资产管理服务。截至2015年底，宏利及其附属公司的管理资产总值约为9350亿加元（约6760亿美元）。

宏利金融有限公司在多伦多、纽约及菲律宾证券交易所的股份代号为MFC，在香港联交所的股份代号为945。

宏利的网址为：www.manulife.com

中化集团

中国中化集团公司为国有重要骨干企业，是最早入围《财富》全球500强榜单的中国企业之一，迄今已26次上榜，2016年名列第139位，并连续两年被《财富》评为“全球最受赞赏公司”。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）、“远东宏信”（HK, 03360）等多家上市公司，并于 2009 年 6 月整体重组改制设立中国中化股份有限公司。中化集团的愿景是建设成为一个受人尊敬的、具有全球地位的伟大公司。全球五万多名中化人将继续秉持“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，致力于科学发展、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。

公司网址：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

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、河北和湖南分公司以及华北电销中心并已正式营业。

六、法定代表人

何达德 (Michael Huddart)

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

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，2016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、2016年进一步完善了董事会及专业委员会议事规则，对董事会、审计委员会和风险管理委员会的议事规则做了修订，新制定了投资委员会的议事规则，确保各会依法行使权力，各司其职。

2、监事会成员配置齐全，内部控制进一步得到加强。

3、增加董办内部合规职责岗，梳理审阅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。公司有计划，根据保监会的要求，对公司章程进行必要的修订。

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；公司还制定了《中宏保险偿付能力信息披露操作手册》和《中宏保险关联交易信息披露操作手册》等，从操作层面保证了制度落实的有效性。同时，公司有计划根据最新监管要求适时对《中宏保险信息披露管理办法》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、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，2016年12月，为了进一步给予企业及社会个人更好的医疗保障，中宏将原有的热销中端医疗产品——宏悦万家团体医疗保险进行了升级，即，中宏宏悦万家尊享版团体医疗保险隆重上市。新产品在原产品的基础上，增加了保证续保功能，并给予了客户不同免赔额的选择，同时对于家庭单客户，将客户范围扩展至一方的父母。新产品进一步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、以人为本为核心、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

“以客为尊”，是我们一直信守的诺言，从核保到售后切实保护客户合法权益。

为了向客户提供公平、合理、专业、一致的承保决定，我们有明确的核保人员任职条件，并持续对核保人员进行专业技能培训，同时通过定期质量检查来确保核保标准的有效实施。

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。

根据业务的发展，我公司热线在工作日的人工接听时间延长到晚上 22 时，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，2016 年公司开通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。在中国保监会的监督和指导下，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。在实践中，我公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，2016 年底，我公司更新了《中宏保险客户投诉处理规则》和《中宏保险客户投诉处理操作流程》，进一步理清了公司内部的投诉处理流程，向分公司和渠道的投诉处理管理人员授予了一定金额的直接处理权限，以及提高了总部投诉处理管理人员的金额权限。通过实践证明，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，我公司在2016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。

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，我公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。我公司以客户为中心，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”。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公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。为了更好的给客户提供专业的理赔服务，理赔部特别开设了理赔热线，设立专门的电话号码并且安排资深理赔审核员定期接听热线，对于客户的疑惑给予更加专业性的解答。具体的咨询内容包括对合同条款及保险责任的含义解读、理赔时的注意事项及需提供的资料、具体理赔案件的进展、做出理赔核定的原因及依据解释等；使客户对理赔有了更深的理解，避免了很多的矛盾和纠纷的产生。我公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、不断完善服务系统，让客户拥有更好服务体验

1. 对在线投保的系统功能及界面不断优化，持续提升智能校验功能，为客户提供更好的投保体验及快捷的承保流程。
2. 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。
3. 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。2016年个人客户网上自助服务新增银行账户的设立与变更。
4. 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。
5. 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。
6. 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；
7. 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；
8. 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。
9. 根据国税总局关于全面推开营业税改征增值税试点的通知，公司顺利完成了从营业税到增值税的过渡，为我公司个人或团体客户开具的保险费发票从原“营业税发票”变更为“增值税发票”，为客户提供开具增值税发票的服务。
10. 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。
11. 中宏电子信件平台实现了多渠道信件推送及查询，实现纸质、网页、短信以及邮件查询功能，能够给客户提供更加美观的信件内容、更加便捷的信件获取方式、同时提供集中化、标准化的信件生成管理。

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“以客户为中心”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

2016 年是中宏拥抱互联网、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、中宏 E 家: 营销员一站式互动展业平台。继 2016 年陆续上线续期保费移动支付、在线理赔等售后服务功能后, 中宏 E 家成为从售前、售中到售后的客户服务平台, 全方位提升客户体验, 同时提高营销员作业效率。中宏 E 家在线投保比率以及在线自动核保率持续攀升中宏 E 家在线递交的理赔申请, 处理时效大幅提升, 而且符合规定的理赔申请可先行赔付或免交原件, 3000 元以下的小额理赔通过审核后即时赔付。此外, 中宏 E 家在 2016 年将在线投保拓展到团险业务, 家庭单客户也能享受便捷、智能的投保体验。

2.微信理赔: 客户自助理赔的快速通道。2016 年是中宏理赔创新年, 除了在中宏 E 家平台上开通营销员辅助客户在线理赔的通路, 同时打通中宏保险客户微信信号的自助理赔脉络, 方便客户三步三分钟完成理赔申请。通过微信理赔, 处理时效大幅提升, 符合规定的理赔申请可先行赔付或免交原件, 3000 元以下的小额理赔通过审核后即时赔付, 获得客户与营销员的一致好评。

3.中宏保险 MOVE 计划: 科技与保险的跨界创新。中宏保险 MOVE 计划借助

科技手段帮助客户进行健康管理，从而增加与客户的有效互动，进一步优化客户体验。MOVE 计划还满足了日益熟悉新科技的客户需求，并为他们开启全新的健康生活方式带来便捷。中宏保险 MOVE 计划的推出，是保险行业的一次创新之举，彰显了中宏保险力图引领行业创新的定位。

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。

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，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成长与发展，并以此为公司的责任，积极主动听取员工的意见，挖掘员工的需求，努力为员工提供更多更广的拓展机会。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、创新和共创未来的工作氛围。在保障员工权益的基础上，不断改善员工体验，促进员工与企业共同发展。

一、保障员工权益

1、薪酬与福利

公司努力营造高绩效的文化氛围，倡导“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酬，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，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。员工除享有国家规定

的养老保险、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。

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。为了便于员工了解各项福利保障计划，公司在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。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

2016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，鼓励女性争取并把握更多的职业发展机会。

宏利全球女性联盟中国分部——“宏媛荟”自2015年在中宏保险成立后，始终坚持并关注女性在职场中的成长，作为一个社团在企业中很好地扮演着挖掘女性员工潜能、激发女性员工活力、激励女性员工平衡发展的角色，俨然已经成为中宏女性员工相互指导、共享经验、携手互助、规划未来的平台。

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。

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。在2016年公司推出“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。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。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》，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。公司每年开展防灾自救培训，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。

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，自 2015 年开始，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领导力指标之一。每年公司聘请权威的第三方顾问公司 Aon Hewitt 进行不同焦点的员工敬业度调查，分别了解员工对公司的满意度，及员工对公司主管们管理有效性的评估，历年中宏的敬业度结果都是领先于宏利集团内部其他机构的。公司在每次完成调研后，会针对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，制定行动计划，并持续改进，以更好地满足员工职业和发展的要求，提升对公司的归属感与认同感。

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“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《当今工作环境下展现卓越》、《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》、《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《培训培训师》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 4406 人次。

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 年开始的管理培训生项目，至今已经持续了三期，并取得了不错的成果。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、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。IT 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，极大地减少纸张的使用成本。

2、节电节能及倡导纸张的再利用

公司要求员工下班后随手关灯及确保所有的电器设备处于关闭状态，同时由保安负责巡查办公区，确保无人工作时，及时关闭办公区及公共区域照明，杜绝“长明灯”；另一方面是倡导主动地减少、再利用和回收纸张，自觉践行勤俭节约的办公作风，积极营造俭以养德的企业文化。此外，我们还在规划新职场布局时有了专门节电节能的改进方案。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，以确保有效的利用自然光照明，从而达到节约能源的目的。

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。提供好的产品和服务，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、2016 年我司开展的公益项目

1) 中宏保险助力“我爱阅读”活动周

在 4 月 23 日“世界阅读日”来临之际，中宏保险支持“北京大学-香港理工大学儿童发展与学习研究中心”与北京大学附属幼儿园联合开展“我爱阅读”活动周，以期通过“读书”、“做书”、“表演书”等各种形式的活动，使儿童形成“我阅读、我交流、我思考”的意识。

2) 2016 中宏保险鼎力支持“爱飞翔”活动。

中宏保险为“爱飞翔”活动中的乡村教师及志愿者提供团体意外伤害险，关爱每一位乡村教师和志愿者，为他们提供保障，为活动的顺利进行保驾护航。除此之外，我司还接待了来自新疆的 6 位乡村教师，并为湖北省麻城市中馆驿镇中心小学的孩子们实现了 26 个小心愿。

3) 2016 年 6 月甘肃西和县支教体验活动。

来自上海、南京、自贡、天津、成都、威海、淄博及杭州的 25 位志愿者和公益童子军自费前往位于甘肃省陇南市西和县的两所乡村小学（两寨小学和杜河小学），为孩子们带来生动的支教课程和大量的图书文具。

4) 2015 年衣暖童心元阳县黄草岭乡依东小学学生宿舍援建项目。

为进一步改善办学条件，及时消除学校安全隐患，努力为师生创造良好的学习生活环境，由我司发起倡议、进行推广并联合上海随手公益基金会进行善款募集，共募得资金人民币 168670.70 元整，用于资助元阳县黄草岭乡依东小学学生宿舍建设项目，元阳县教育局提供其余全部的工程建设资金，并保证按质按期完

成学生宿舍的建设。

2016年我司组织的以上各项公益活动，累计共影响5,900余人。

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！

