

# 天茂实业集团股份有限公司

## 2022 年度企业社会责任报告

### 第一节 综述

#### 一、报告说明

天茂实业集团股份有限公司自 2008 年起已经连续 15 年发布企业社会责任报告。除特别说明外，本报告介绍了天茂实业集团股份有限公司（以下简称“天茂集团”、“本公司”、“公司”）及控股子公司国华人寿保险股份有限公司（以下简称“国华人寿”、“国华”、“子公司”）2022 年度在履行社会责任方面进行的实际行动及工作成效。

本报告依据《深圳证券交易所主板上市公司规范运作指引》、《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》、《关于保险业履行社会责任的指导意见》、《中国企业社会责任报告编制指南》等相关文件编制。报告数据均来自公司内部统计或对外正式发表的文件和报告。公司董事会及全体成员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。

#### 二、公司概况

天茂实业集团股份有限公司于 1996 年公开发行股票并上市（股票简称曾为“湖北中天”、“百科药业”、股票代码：SZ000627），2006 年 7 月更名为天茂实业集团股份有限公司（股票简称“天茂集团”）。目前公司母公司作为投资控股型公司，主要通过控股子公司国华人寿从事保险业务。公司所属行业为保险业。

国华人寿成立于 2007 年 11 月，总部位于上海市上海中心大厦，注册地在湖北省武汉市。自成立以来，国华人寿始终科学把握寿险经营规律，合规经营、稳健发展，探索符合自身特色的健康发展之路。目前，国华人寿形成了以银行保险、互联网为业务主渠道，其他业务渠道作为补充的差异化经营格局，投资管理能力稳居行业前列。

国华人寿以人民的保险需求为出发点，坚持以寿险公司经营基本规律为指导，坚持保险姓保，坚持算账经营，坚持创新发展，打好资本运作、转型发展和提高资产配置质量三大攻坚战。按照“坚定转型发展、突出价值成长、全面提升能力、迈向成熟险企”

的发展思路，全面提升风险管理能力。

### 三、企业社会责任宗旨和理念

以人为本 信任为先

勇于担当 责任在肩

创新进取 精益求精

优化成长 价值共赢

信任：信任于人，取信于人

信任，是文本契约的重要补充，企业生存的基础。既要取信于人，也要信任于人。我们被客户信任，客户才能相信并购买我们的产品；被员工信任，员工才能与公司患难与共、共同成长。信任于人，企业才能充分授权，提升效率；员工才能通力协作，发挥潜能，积极工作，实现目标。

责任：勇于担当 责有攸归

责任，是企业经营的必需。既要有所作为的勇于担当精神，又要具备恪尽职守的责有攸归态度。我们必须具备责任意识，勇于担当，有效执行；坚守本职岗位，用责任与专业推动工作，才能担负客户的信任。我们必须坚守责任精神，及时发现客户需求，为员工创造事业平台，为股东创造持续价值回报，为社会践行社会管理职责，使社会幸福、繁荣。

精益：精益求精 创新进取

精益，是天茂人做事的态度。以不断改善的态度精益求精；以创新进取的精神追求卓越。我们倡导精益文化，算帐经营，务实高效，创新进取，挑战自我。我们坚持精益思想，迅速响应需求，不断改善流程，提升资源效率，将每件事情做的更好。

价值：创造价值 分享价值

价值，是企业经营的要求。持续创造价值，是企业经营的核心；乐于分享价值，是企业良性运行的基础。

我们的价值：

为客户，提供优质的产品，便捷的服务；

为员工，创造生活的来源、事业的田园，精神的家园；

为股东，创造持续稳定回报；

为社会，丰富公众保障服务，使地方社会幸福、繁荣。

#### 四、制度建设

天茂集团严格遵循《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》、《股票上市规则》等法律法规的要求，立足于企业长远发展，自成立以来，建立并逐渐健全了股东大会、董事会、监事会、独立董事、董事会秘书制度等完善的法人治理结构，且各组织机构相互独立、权责明确、相互监督，有效地保障了公司的规范运作和各项生产经营活动的有序进行。相继制订并通过了《公司章程》、《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》、《独立董事制度》、《投资者关系管理办法》、《信息披露事务管理制度》、《内部控制手册》等管理制度，对股东大会、董事会和监事会的权责和运作作了明确规定，进一步细化、完善了公司治理结构。

#### 五、社会认可

国华人寿在 2022 年度荣获以下荣誉：

2022 年 7 月，国华人寿最新企业宣传片《人生，向光而行》斩获“金诺·中国金融品牌影响力宣传片”奖项。

2022 年 7 月，健康福·重疾险（保终身）、全民保·灵活投/定期投、家庭储备金增额终身寿险三款产品入选蚂蚁保“金选”。

2022 年 8 月，2022 武汉民营企业 100 强、民营制造业企业 50 强发布会暨金融服务民营企业高质量发展大会召开，国华人寿位列“2022 武汉民营企业 100 强”第 5 位。

2022 年 11 月，由思维财经&投资者网主办、中制智库联合主办的“2022 年度思维财经投资者年会暨金桥奖颁奖典礼”在上海举行。经过专业的评选角逐，国华人寿荣获 2022 年“金桥奖·年度创新赋能高质量发展保险公司”。

2022 年 12 月，由投资时报主办的“金禧奖”2022 年度获奖名单揭晓，经过《投资时报》社、标点财经研究院及各方评委严谨、审慎评判，国华人寿荣获“金禧奖·2022 卓越理赔服务保险公司”奖项。

2022 年 12 月，在和讯网 2022 年财经中国年会暨第二十届财经风云榜评选中，国华人寿荣获“年度品牌号召力保险公司”。

2022 年 12 月，由楚天都市报极目新闻主办的“2022 中国武汉极目金融榜”获奖榜单发布。国华人寿荣获“2022 年服务实体经济责任大奖”，旗下“国华申利福两全保险”荣获“2022 年年度最具投资价值寿险产品”。

## 第二节 社会责任履行情况

### 一、对股东和债权人的责任

#### （一）公司治理

##### 1、三会运作

2022 年度，公司共召开了 2 次股东大会。每次股东大会均严格按照规定做好会议通知、资料准备工作，会议均采用网络投票制度，维护中小股东的合法权益，安排与会股东的发言和交流时间，聘请律师现场进行监督并发表专项法律意见。报告期内，公司共召开了 4 次董事会、4 次监事会，每次会议的召开程序合法合规，会议决议均得到有效落实。公司坚持“三会”相互分离、相互制衡的治理结构，各层级职责明确清晰，三会运作规范高效，有力保障了公司治理水平的持续提升。

公司设立了决策与咨询委员会、审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会四个董事会专业委员会。专业委员会就专业性事项进行研究，定期或不定期召开专门会议，与管理层沟通，提出意见和建议，供董事会决策参考，并办理受董事会委托或授权的相关事宜，以提高董事会的运作效率，强化董事会功能。

##### 2、信息披露

2022 年度，公司共披露了 91 份公告，所披露的信息均保证真实、准确、完整、及时、公平，不存在选择性信息披露，无虚假记载、不实陈述和误导性陈述，每次信息披露都将该信息的知情者控制在最小范围内，没有泄露未公开重大信息，确保所有投资者可以平等地获取同一信息。

##### 3、投资者关系管理

公司积极推进投资者关系管理工作，通过投资者专线电话，深交所互动易平台、电子邮箱以及线上业绩说明会等方式，保持与投资者的日常沟通；通过机构交流、电话调研等方式，强化与分析师、机构投资者的沟通交流，加深投资者对公司发展战略、经营情况的了解。报告期内，公司安排专人接听投资者专线电话答疑，并通过网络互动易平台答复投资者问题留言，积极召开年度业绩说明会，使广大投资者能够及时、准确、充分的了解公司的经营情况，发展前景。

#### （二）主业发展

天茂集团作为投资控股型公司，主要通过控股子公司国华人寿从事保险业务。

在业务发展方面，2022 年，国华人寿紧紧围绕“坚定转型发展、突出价值成长、全面提升能力、迈向成熟险企、助力共同富裕”的发展思路，在保持适度规模的同时，推进长期价值和风险保障型业务发展，从“拉长负债久期，优化缴费结构，降低负债成本，增加保障内容”四个方面持续优化业务结构，提升新单业务价值，推动公司向成熟险企迈进。

从经营成果来看，公司保费规模适度发展，业务结构优化效果显著，公司经营持续盈利，偿付能力充盈，整体管理能力稳步提升，在保障业务规模稳定的同时，公司业务结构优化取得显著效果。

在机构建设方面，截至 2022 年底，国华人寿已在上海、北京、天津、河南、河北、浙江、山东、广东、江苏、湖北、辽宁、重庆、四川、山西、湖南、青岛、深圳、安徽等省市开设了 18 家省级分公司、92 家中心支公司等合计 112 家分支机构，已基本完成中国中东部地区和主要保费大省的覆盖，覆盖区域保费份额接近全国寿险市场的 80%。

同时，为更好地满足客户健康养老需求，响应二十大号召，发挥保险在养老领域的积极作用，公司持续发力康养产业布局，通过推动养老与保险两产业实现协同支撑，打造康养产业链，围绕以中高净值为主的个人客户，解决其养老、医疗等需要，以保险加服务的方式提升保险行业的附加值，推动建立保险客户康养的生态圈。2022 年，国华上海普陀项目已开工，崇明项目已成功摘地。未来将通过与国际优秀的养老、康复医疗企业建立战略合作关系，引入国际先进经验的同时，逐步深化国华康养运营服务理念及体系，为广大客户提供更优质的康养服务。

### （三）合规经营

2022 年，国华人寿在牢牢坚守金融监管法律底线，按照党的二十大会议精神，在二十大报告高瞻远瞩的纲领性指引下，始终秉承合规经营的本心，树立“守正创新”的管理理念，以科学、有效、全面、可持续为原则，筑牢公司创新业务合规审核，全面提升公司合规管理能力。

#### 1、强化培训，提升专业技能

为贯彻落实银保监会的各项规定，推进公司各级机构合规管理制度建设，切实提高公司运作水平，总公司、各分支机构根据自身需求开展了形式多样的合规培训。

2022 年全年，法律合规部根据计划并结合实际情况开展了多次不同主题的培训共计 30 余课时，培训主题包括针对法律合规条线的监管新规解读、工作指导、职业技能提升、



基本法律素养提升等专业培训，还包括不仅限于法律合规条线参加的案例分析及警示教育、反洗钱工作介绍、防范非法集资宣传月、反洗钱宣传月相关的专题培训。培训坚持有学有考，在每次培训后都会收集参训人员反馈，听取机构意见，布置接下来的培训工作计划，2022 年培训工作稳步推进。2022 年培训以视频形式为主，法律合规部全员、重点业务部门及各分支机构合规人员、分支机构运营、销售等业务人员等参与培训。

## 2、推动法律合规宣传

为深植合规思想，力促合规建设，2022 年，在总公司法律合规部的宣导下，公司共举办了 5 次大型合规文化建设活动，包括举办第十五届法律法规知识竞赛、“金点子”征集大赛，开展防范非法集资宣传月、反洗钱宣传月、《反有组织犯罪法》贯彻宣传活动，侧重于开展普法宣传、加强风险警示教育，采取了网点宣传、社区宣传、网络宣传、短信宣传等形式，全面提升公司员工、金融消费者的合规意识、风险意识，杜绝违法违规现象发生，提升公司形象。

2022 年，法律合规部迎合短视频风口，创新宣传思路，推出了内容严谨、形式创新、趣味性强、制作精美的保险合规宣传系列视频，视频根据不同主题划分为合规条线、保险员工、保险消费者三种不同的受众范围，并根据受众调整视频风格。

## 3、加强合规风险管理

日常合规审核是控制公司合规风险的重要环节。规范化审核能够更进一步地从流程上、标准上保障审核质量，有效控制合规风险。法律合规部坚持动态化、全流程的合规审核方式，避免使第二道防线的作用“孤立化”。

法律合规部时刻关注监管动向、深入学习理解上级监管单位的各项指示与要求，严格按照法律法规规定及监管文件的要求死守合规红线，严格规范公司各项公开材料的合规审核流程，充分发挥三道防线的联动作用，严防死守经营合规风险。涉及公司产品营销宣传的材料（包括销售辅助工具、宣传海报、产品彩页、宣传视频、内外部培训课件、互联网宣传及销售页面等）需首先经总公司业务部门严格自审，后通过法律合规、产品精算、核保核赔、客户服务等部门共同邮件审核，由业务部门统一对审核意见进行汇总修改且经前述部门复审通过后，相关宣传营销材料方可上线或下发使用。

另外，根据《消费者权益保护法》要求，在对公司产品宣发材料的日常合规审核方面，法律合规部与客户服务及消费者权益保护部需通力合作，着重从条款设置合理性、宣传用语合规性、个人信息保护等方面综合考量，避免出现对消费者权益侵害或发生误导宣传等问题。

#### （四）风险管理

2022 年，国华人寿依据“2310”整体发展战略以及经营思路，始终坚持“严守底线、稳中求进”的风险偏好，持续完善风险管理制度体系及管理工具，积极防范并有效缓释公司面临的各类风险，树立公司整体风险意识，培育风险文化，努力推动公司长期、稳定、健康发展。公司主要风险防范手段包括：

##### 1、深化全面风险管理

国华人寿构建并完善了由董事会承担最终责任，审计与风险管理委员会为董事会决策提供支持，监事会监督责任，管理层执行和管理，全员参与的风险管理体系。公司风险管理工作坚持以制度为依据，以风险偏好为准则，以日常风险限额指标监测为抓手，持续提升风险识别能力。

##### 2、完善公司制度体系

在制度机制体系方面，国华人寿建立起了全面覆盖各个业务环节、层级清晰的风险管理制度体系。每年按照相关法律法规要求并结合公司风险管理工作实际，及时更新及检视公司现行所有制度内容，形成公司级及部门级的整体制度汇编，推动公司风险管理制度体系更加规范化、系统化、科学化。

##### 3、持续优化风险管理信息系统

在满足监管和自身风险管理要求的基础上，进一步优化了风险管理信息系统功能。2022 年在 PC 端稳定运行的同时，移动端也已全面上线，依托风险管理系统对指标管理、集中整改任务、风险报告等进行全流程线上化管理，包括线上采集、整理、分析、整改及报告。同时按照偿二代二期新规，更新升级了偿付能力自评估板块系统规则和功能，确保严格符合监管最新要求。国华人寿持续优化和完善风险管理信息系统性能，提升公司风险管理系统运行质效。

##### 4、优化风险流程管理

2022 年，国华人寿依据监管规定，结合公司长期发展目标和年度重点工作安排，持续优化风险管理流程，进一步完善风险的防控体系。一是持续优化风险偏好。结合业务发展战略和风险状况，对风险偏好体系进行评估和更新。二是使用标准化手段，整体提升风险管理质效。从数据的收集、汇总、计算等环节形成完整的标准化管理闭环，实现各环节操作有迹可循，减少数据错报风险。三是开展风险自查整改工作，组织实施多次风险排查。公司借助风险管理信息系统针对风险排查发现的薄弱项进行追踪，提升风险

排查问题的整改工作质效。针对排查发现问题及时梳理，明确整改责任，制定总体整改计划，跟踪整改进展情况，使整改工作落到实处。

### 5、建设开放式的风险沟通文化

为建设开放式的风险沟通文化，提高风险信息在公司中的有效传递。国华人寿建立了定期风险合规培训机制，主要面向总公司各部门、各机构风险合规及业务、运营相关人员。2022 年培训主题以风险排查总结、损失事件案例分享、机构风险事件管理情况、风险管理制度宣导为主，持续提升各级人员的风险意识和责任。

## （五）利润分配

公司重视对股东的合理投资回报，利润分配方面严格遵照《公司章程》中的相关规定执行，为积极回报广大投资者，与全体股东共同分享公司发展的经营成果，在符合公司章程规定的利润分配政策、保证公司正常经营和长远发展的前提下，公司以截止2022年12月31日的总股本4,940,629,165股为基数，向全体股东每10股拟派发现金红利1.1元（含税），共计分配利润543,469,208.15元（含税）。剩余未分配利润结转下一年度分配。不送红股，不以公积金转增股本。

## 二、对员工的责任

优秀的员工队伍是企业的发展之本。天茂集团秉承“三园文化”，努力将公司打造成员工生活的乐园、事业的田园、精神的家园。公司始终坚持“以人为本”的价值观，严格遵照《劳动法》、《劳动合同法》及监管机构的规定，保障员工各项合法权益的同时高度重视对员工的关怀，努力为员工提供良好的工作环境、完善的薪酬福利、系统的发展规划，促进员工的不断成长。

### （一）体系培训 持续化发展

2022年，公司不定期选派董事、监事、高级管理人员参加监管部门、行业协会等组织的专题培训、线上学习，加强董事、监事及高级管理人员的日常经营管理的规范运作意识，提高管理水平，提升上市公司质量。

公司控股子公司国华人寿随着“2310”发展战略持续向纵深推进，围绕提升员工队伍战斗力这一目标，在“建设学习型组织，营造终身学习文化”方针的指导下，总、分公司紧密合作，通过创新高效的开展工作，整合资源，挖掘培训潜力，营造学习文化，驱动员工队伍战斗力提升，有效推动公司发展战略落地。



### 1、制定明确的培训目标

结合公司战略及员工发展需要，最终确定了贯彻公司经营方针，传承企业文化、提升员工素质能力，增强员工队伍战斗力、搭建交流分享平台，增强员工归属感和凝聚力、营造积极学习氛围，促进学习习惯养成四大培训目标，并以此为中心，合理调配培训资源，积极开展培训工作。

### 2、健全多元的组织管理

公司积极推动培训的组织建设，为培训学习工作保驾护航。在总公司各部门及各分公司设置培训联络人，负责在线培训平台管理、具体培训工作开展和培训信息的上传下达。

同时，根据培训需要先后建立国华大讲堂直播联系群、总公司培训联络人微信群和分公司国华 e 学堂管理员微信群等，及时传递培训信息，落实培训的过程管理。

### 3、尝试创新的运作方式

针对学员时间紧张、意愿不强、学而不用等培训常见问题，我们引入培训新形式、新工具、新方法，包括创建国华大讲堂直播平台，促进经验知识分享；导入移动互动平台技术，提升效率，增进互动；开展线上线下混合式培训，提升培训效果。

### 4、进行务实的培训设计

围绕“解决实际问题，产生实际收益”，强调培训以终为始、贴近需求、增进交流。

(1) 培训主题鲜明突出。在高级干部研修、三级机构负责人培训、青年干部培训、新员工入职培训等中，针对不同培训对象，策划了人才梯队建设、团队管理、公司文化等有针对性的培训主题。

(2) 培训内容融合工作。在重点培训项目中，除安排针对性的通用管理课程外，邀请企划、银保、精算、合规等总公司部门就绩效考核、业务发展、法律合规等进行交流，体现公司阶段性经营管理重点。

(3) 培训现场重视互动。培训中安排拓展活动、知识竞答、辩论大赛等环节，促进了解，相互学习，增进员工归属感和凝聚力。

## (二) 员工福利 人性化关怀

员工福利是公司人力资源管理体系中的重要部分，也是公司关爱员工的具体体现。一直以来，公司秉承“以人为本”的福利设计理念，致力于不断提升福利管理水平，拓宽福利保障范围，以切实满足员工实际需求为目的，将公司关怀真正送到员工心坎，丰

富延伸公司“三园文化”理念。

### 1、保障员工基本权益

2022 年度公司认真贯彻执行国家、省、市劳动、人事、工资、福利等政策和法规，结合实际，制订相应规章制度，对劳动用工实行劳动合同制，并按劳动和社会保障部及各子公司所在地有关法律法规的规定，为全体员工缴纳各类社会保险及住房公积金；为保障员工的身体健康，改善工作环境，定期组织员工年度健康体检；公司员工享受法定休假日、年休假、婚假、丧假、探亲假、产假、看护假等带薪假期。

公司依据《公司法》和《公司章程》的规定，由国华人寿职工代表大会民主选举产生1名职工代表监事，代表职工监督公司的经营管理活动，反馈公司职工代表大会征集的提案，保障职工的合法权益。

### 2、给予员工人性化关怀

在保障员工基本权益的基础下，公司在各重大节日为员工制定特别的节日慰问计划，为员工送上节日问候及祝福，包括过节费、实物福利及节日祝福等形式；制定员工关怀计划，在员工生日、结婚等人生重要时刻，也为其送上祝福；为保障员工的身体健康，改善工作环境，制定了劳动保护计划，包含降温取暖补贴等；制定了文化活动计划及培训发展计划，丰富员工业余生活，鼓励员工不断提升个人能力，与公司共同发展成长。公司致力于为员工提供各种贴心福利，从细节传递对员工的关怀，打造舒适、温馨的工作环境，倾力提升员工幸福感，促进公司和谐氛围建设和员工队伍稳定。

### 3、持续发展的人才供应链

员工是企业可持续发展的基石。国华人寿推进平等就业，创造高质量的就业岗位，丰富招聘模式，完善员工薪酬福利体系，打造多元化人才队伍。

公司持续实行“外部引进、内部培养”并举的人才战略。通过建立管理和专业双通道晋升体系，让优秀的员工在适当的发展通道上脱颖而出；同时不断完善后备人才选拔和培养运作机制，打造出一条具有国华特色的“人才供应链”。

公司致力于为员工提供具有竞争力的薪酬和福利待遇，按照国家和地方法律法规为每位员工缴纳社会保险及住房公积金，确保员工的基本生活需求得到保障。同时，我们注重员工的身心健康和幸福感，公司提供有母婴室、员工休息室等配套设施，积极落实生育假、育儿假等权益保障，帮助员工实现工作和家庭的平衡，打造舒适、温馨的工作环境，倾力提升员工幸福感，促进公司和谐氛围建设和员工队伍稳定。

### （三）业余活动 聚力展风采

在职工文体俱乐部建设方面，2022年国华人寿成立了足球队、篮球社、羽毛球社、酷跑团、乒乓球、网球社、瑜伽社、密室桌游社、合唱团九大文体社团，克服各项困难，社团活动全面开花，进一步丰富员工业余活动的可选项，并引导各俱乐部实现自我管理、独立运转。

在员工活动组织方面，公司加大内部员工活动开展频率，基本实现“月月有活动”的目标，共组织举办了12场工会活动，有AED培训活动、线上烹饪大赛、线上宠物大赛、滑雪美照征集、爱国观影活动、健身操活动、六一活动、棋牌大赛、“国华杯”足球友谊赛、健康跑活动、“五光十色”趣味运动会等，不管是线上还是线下，工会一直陪伴着大家，充分发挥连接党和职工群众的桥梁作用，2023年的国华大家庭会依旧充满阳光、充满爱！

## 三、对客户的责任

在保险服务方面，国华人寿一直致力于为客户提供最优质的服务：

### （一）产品保障

公司始终坚持风险与养老保障的根本定位，加大对社会稳定具有重要影响的养老及重疾产品的开发及推动力度，专注为客户提供更周全的风险保障，简化产品形态。主要产品如下：

#### 1、互联网国民健康福终身重疾

以人民的真实需求为开发产品导向，使保险回归保障。公司主要通过互联网渠道，挖掘客户的需求，以C2B的模式，开发特定客户专属产品。国华人寿携手蚂蚁保深耕健康险市场，打造“互联网+长期重疾险”的线上优化路径，多款重疾险赢得市场良好口碑。

2022年，随着《中国银保监会办公厅关于进一步规范保险机构互联网人身保险业务有关事项的通知》的公布，国华人寿在深入研究相关规定后切实落实各项监管要求，与蚂蚁渠道全面完成了该重疾产品的迭代工作，共同推出“国华重疾险升级版（保终身）”，具备投保年龄范围广，保障终身；保障疾病种类多，赔付额度高；恶性肿瘤一重度多次赔付；特定疾病保障更贴心等多重亮点，并可免费赠送多项增值服务，呵护一生健康。

#### 2、互联网真爱全民保·养老金

作为互联网保险领域的先行者，公司在年金险网销领域，凭借丰厚的行业积淀，与

蚂蚁保携手为消费者提供优质的养老险产品，打造了“全民保”养老年金品牌。

传统的养老保险一般采用定期、定额的缴费方式，缴费门槛高，期间一旦中断还可能面对无法补交、到期无法领取的情况。而“全民保”用户可选择一次性或分期交费，起投门槛较低同时可支持灵活加保，非常适合初入职场、收入不高或长期收入尚不稳定的中青年客户群体。

全民保在养老金领取设计上极为贴心，具有“固定领、保证领、终身领”三大优势。“全民保”用户自养老年金领取日起，可以选择按年或按月领取固定金额养老金至终身，且保证领取长达20年，规避养老过程中的不确定性，帮助用户做长期养老储备，在不确定的经济变局中提供确定性保障。

### 3、盛世福年金保险（尊享版）

年金产品具备较强的抗险属性，跨越经济周期，确定、长期给付，安全确定；同时具备金融属性与财务属性，给付稳稳现金流、支持人生各大重要时刻。公司于2021年开发上市了盛世福年金保险（尊享版）。

盛世福年金保险（尊享版）具备四大亮点，分别是利益载明合同、安全确定；利益保障终身，稳定持续；高龄高额可投，宽泛宽松；年金灵活领取，一金多用。

### 4、传家福终身寿险（尊享版）

2020-2022年的三年，让很多客户对稳健增值、资金规划、足额保障等需求给予了更多的关注。当下市场更是激发了客户对长期资金的规划，从而可以定制专属人生，助力子女教育、婚嫁、品质养老等人生不同阶段的规划。从客户需求出发，公司开发了《传家福终身寿险（尊享版）》，致力为客户人生各个重要时期提供重要支持。传家福（尊享版）拥有资金安全、保额递增、资金规划、增值服务等年龄段广5个亮点，不仅能有效应对市场风险，保障终身，还能保值增值，满足资金规划享受人生。

## （二）康养服务

在人口老龄化加速的时代，公司顺应客户的需求、国家的号召，积极布局康养战略，发展多元化养老方式，致力于为中国长者及家庭提供高品质的长寿生活。

### 1、创立康养品牌，打造覆盖全生命周期的产品线

2022年，国华人寿创立康养品牌——国华合悦家，以“长寿时代幸福康养的引领者”为愿景，用爱心和专业，创造长者生命质量与人生价值的全新体验。

国华合悦家聚焦高净值客户家庭，打造国际康养中心、国际医养中心、高端照护中心三大产品线，满足长者全生命周期的康养需求。国际康养中心主要面向活力长者提供

一站式养老及健康服务；国际医养中心面向中老年群体，甄选国际化高端医疗资源，以多元业态为其提供专业化医养服务；高端照护中心面向高龄失能及认知症长者提供专业护理服务。

## 2、升级服务体系，构建一站式康养综合解决方案

随着时代发展，长者需求已经从“安全且简单地生活”转变为“健康长寿且充实地生活”，国华合悦家在为长者提供健康、医疗和照护的专业服务基础上，升级营养膳食、私人管家和友好社区的高品质服务，丰富长者精神文化生活，倡导“优雅尊贵的品质人生、健康愉悦的长寿人生、充实丰盈的焕彩人生”三大生活方式，构建包括“合悦健康、合悦医疗、合悦照护、合悦膳食、合悦管家、合悦居所、合悦聚落”在内的七大专业服务体系，搭建符合中国长者需求的一站式康养综合解决方案。

## 3、落地首个康养项目，打造老年友好型健康社区

国华合悦家上海·普陀国际康养中心，是国华人寿推出的首个城市型高品质养老社区，预计在2024年年中开业。项目以267套活力公寓、100张医疗护理床位及逾3000m<sup>2</sup>会所配套，为活力、自理、护理及认知症长者提供全周期的养老及医疗服务。

项目注重“医养结合”，配备专业医护团队及医疗设备，以老年康复、多感官照护、慢病管理为特色，协调、整合内外部养老和医疗资源，解决社区内及周边老年人的医疗和护理难题。同时，从“文化养老”、“活力养老”的需求角度出发，打造特色的老年大学、文化娱乐以及社群平台，积极推动健康老龄化，促进健康养老产业的高质量发展。

### （三）客服创新

公司在客户服务方面坚持以服务支撑为核心，品质管控为手段，推进科技赋能服务升级，将“e动柜面”服务范畴扩大，并推动续收流程和未收件管理平台优化创新，提升客户服务效率。同时，加速推动适老化服务的改造与升级，进一步提升客户满意度，以客户为本，切实保障消费者权益。

#### 1、推动“e动柜面”服务升级

国华人寿秉持绿色金融服务理念，科技赋能保险服务，创新推出e动柜面视频服务并持续推动“e动柜面”服务升级。2022年e动柜面在原有功能的基础上，将复杂保全业务纳入了e动柜面的服务范畴，推出“保全通服务”，使客户足不出户轻松体验全程线上服务。目前e动柜面已上线的42个保单服务项目，实现了保全线上业务100%全覆盖，线上转化率已超97%。线上自助单项业务不超过3分钟即可完成，视频服务单件时间也仅需



10分钟，较实体柜面服务效率提升70%。通过全国统一集中受理模式，选拔培养具备专业资质的优秀客服人员，辅以标准化的服务规范，使客户能够体验到高品质、高效率、高赋能的e动服务。

## 2、持续推动续收流程和未收件管理平台优化创新

公司续期业务流程不断创新，总分续期条线开展了远程续收业务，增加手机95549使用频率，在不影响客户体验情况下适当调节外呼频次，提高客户缴费成功率。针对有特殊困难的客户启动延期缴费支持；同时未收件管理平台持续优化，在续期客户信息脱敏、服务记录在线录入、未收件评鉴表在线客户回传、保单状态打标、工单在线处理等基础上，2022年根据各银行授权要素、授权方式等差异及时准确地优化系统功能，在各续期扣费环节增加授权校验。另外在续期移动平台新上线保全及理赔链接分享功能，将续期系统与e动柜面、e理赔无缝衔接，在线协助客户办理相关事宜，提升客户体验。

## 3、加速推动适老化服务改造与升级

公司从企业实际情况出发，通过智能化服务与管理适应老年人需求。2022年为老年客户开通95549专属服务通道，帮助老年客户及时解决问题；建立国华快捷缴纳保费通道，通过页面提示方便快捷缴纳续期保费，确保保障持续有效；e动柜面“一点通”助老服务，解决了老年客户信息录入的困难，同时其“关怀模式”，更是解决了老年人文字查阅不清、操作浏览不便的困难。公司通过多种方式加速适老化服务的改造，不断提升智能技术的适老化水平。目前，公司已将适老服务进行客服全流程覆盖，并为老年客群配备了VIP专属服务人员，在为老年人服务时会放慢语速，用子女式的关怀为老年客户送去贴心服务。老年客户进线即可享受到国华有态度、有温度、高品质的适老服务。

## 4、持续推进消费者权益保护工作全面开展

2022年，公司将消费者权益保护工作纳入企业文化建设，全面贯彻落实监管机构关于消费者权益保护的各项要求，持续完善消费者权益保护体制机制建设，组织各部门、机构健全消费者权益保护制度体系，将消费者权益保护融入公司治理的各个环节，不断提升全公司员工消费者权益保护意识和工作能力，切实维护保险消费者合法权益。

2022年，公司积极开展保险消费者权益保护宣传教育工作。为强化公司保险消费者权益保护主体责任，公司在官网、官微及营业场所设立宣传教育专区并发布涉及经营业务全流程的风险提示，持续完善并落实年度教育宣传计划。公司积极开展“3·15”保险消费者权益保护活动、7.8保险公众宣传日活动和金融知识普及月等活动，根据要求成立活动专项小组，统筹推进全系统活动顺利开展。同时公司结合实际情况制定了金融

知识普及月消费者权益保护宣传标兵评选方案，通过公众投票活动加强了活动宣传教育力度，提高了消费者金融素养。

#### （四）理赔服务

##### 1、2022年度十大理赔案例

2022年，公司全年共为11733位客户提供了理赔服务，为客户送去理赔金5亿元。其中，十大理赔案例涉及赔款共计2860万元，件均赔款286万元，案件遍布全国10大省份，单笔最大身故赔付717万元，单笔最大重疾赔付115万元。

- （1）湖南 李先生因疾病身故，获赔身故保险金717万。
- （2）广东 麦先生因疾病身故，获赔身故保险金590万。
- （3）湖北 王先生因疾病身故，获赔身故保险金280万。
- （4）山东 孙先生因疾病身故，获赔身故保险金266万。
- （5）上海 杨先生因疾病身故，获赔身故保险金227万。
- （6）北京 吴女士因意外身故，获赔身故保险金200万。
- （7）重庆 胡先生因意外身故，获赔身故保险金200万。
- （8）江苏 张先生因疾病身故，获赔身故保险金150万。
- （9）河南 杨先生因意外身故，获赔身故保险金115万。
- （10）辽宁 徐先生因罹患重疾，获赔重疾保险金115万。

##### 2、重大突发事件应急服务

- （1）快速启动“东航MU5735坠机”事故理赔应急预案。
- （2）快速启动“甘孜州泸定县6.8级地震灾害”事故理赔应急预案。
- （3）快速启动“四川龙漕沟山洪灾害”事故理赔应急预案。
- （4）快速启动“重庆武隆食堂爆炸”事故理赔应急预案。
- （5）快速启动“河南安阳11.21火灾”事故理赔应急预案。
- （6）快速启动“台风梅花”理赔应急预案。
- （7）快速启动启动台风“上海金山石化火灾”事故理赔应急预案。
- （8）快速启动“四川眉山丹棱4.3级地震”理赔应急预案。
- （9）快速启动台风“湖南长沙望城突发塌楼”事故理赔应急预案。
- （10）快速启动“四川雅安芦山6.1级地震”理赔应急预案。
- （11）快速启动“四川雅安宝兴4.5级地震”理赔应急预案。

(12) 快速启动“河北三河爆燃事故”理赔应急预案。

## **(五) 信息服务**

### **1、在提升客户服务便利化水平方面**

2022年，公司继续秉持以客户为中心的服务理念，有序推进公司系统迭优化，持续提升用户体验。公司从科技赋能、大数据应用、风险保障、科技生态角度出发，搭建了国华3.0技术架构，为业务可持续发展提供了稳定可靠的科技支撑。公司持续推进客户服务相关系统智能化建设，将智能回访、智能外呼、智能语音导航、智能应答机器人、智能客服知识库、智能分析、录音智能管理、视频客服等功能在许多场景进行了推广应用。公司持续完善智能核保、e动柜面、续期中台、e理赔等系统，同时完成保全项目离柜化改造，实现保全离柜化服务全覆盖；完成核保标准化规则库建立，以及核保函件全面电子化。

### **2、在解决老年人运用智能技术困难方面**

公司在加大智能技术应用的同时，继续保留和改进人工服务。对于老年人使用智能技术困难的问题，公司对e动柜面应用程序的功能进行了优化升级，目前公司全部保全业务均已支持线上办理，老年客户在使用线上服务时，可额外通过e动柜面的“一点通”助老服务，进入视频辅助环节，实现一对一的视频服务指导，由公司客服人员协助老年客户进行信息录入、资料填写等操作，解决了老年客户信息录入等使用困难。同时，为解决老年客户无智能手机或微信等多种问题，公司已支持让老年客户通过电话进行服务预约，由业务员携带便携式智能终端上门服务的方式，协助客户办理投保、保全、理赔等保险服务。

### **3、在网络与信息安全管理方面**

公司严格落实《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规要求，通过技术措施和管理措施，持续提升公司与信息安全管理水平，公司各系统均已通过了等保三级认证。公司信息安全岗位人员具备充分的履职经验和技能，各项安全工作依据公司制度规范有序开展，公司员工整体亦具备较高的信息安全意识。公司建立了科学完备的信息安全风险监测机制，统筹内外部资源建立防御体系，严密防范各类内外部威胁。公司对存储重要数据和敏感信息的关键业务系统，均采取了进一步的安全加固措施，切实保护了公司和消费者的数据安全，公司未发生过重大安全事件。

## 四、对社会公益的责任

公司在做好自身经营的同时，注重考虑公共利益，构建和谐、友善的公共关系，在兼顾公司和股东利益的情况下，不忘回报社会，积极关注并支持社会公益事业，维护企业和社会的和谐稳定。

公司控股子公司国华人寿继续秉承“国华公益，从心做起”的公益理念，以实际行动践行保险公司的社会责任和担当。

### 一、绿色投资

当前，“碳中和”和“绿色复苏”已成全球发展趋势，推动全球绿色金融市场持续扩张。国华人寿积极践行“创新、协调、绿色、开放、共享”的新发展理念，参与推动建立保险资金绿色投资新体系。公司按照整体投资计划，严格遵守安全性、合规性原则和资产负债匹配原则，把握市场机会，主要聚焦于发达地区，聚焦长期景气方向，适时投资优质资产，积极响应国家号召，服务实体，协助企业提升创新能力，完善现代化产业链，积极参与绿色可持续投资。

近年来，公司在绿色金融方面的投资主要为股票、债券、公募基金及股权投资。其中，股票投资的投资标的主要业务涉及节能环保及清洁能源，债券投资的投资标的主要业务涉及生态环境和清洁能源，公募基金的投资标的主要业务涉及清洁能源，股权投资的投资标的主要业务涉及清洁能源产业。

### （二）国华公益

在“国华公益，从心做起”的理念指引下，国华人寿及国华人寿公益基金会以实际行动践行保险公司的社会责任和担当。

2022 年，国华人寿继续秉承初心，聚焦爱心救济、助老扶老等方面，总分联动，全面开花，精准扶贫，回馈社会。主要事迹如下：

2022 年 3 月，国华人寿公益基金会捐赠近 7 万元用于给重庆市忠县双桂镇初级中学，购买篮球架、乒乓球台及节能路灯等设备，丰富乡村学生的文体生活，助力乡村振兴。

2022 年 5 月，国华人寿本着共克时艰的责任担当，向陆家嘴街道普联大厦捐助了 64 份爱心物资（总价值 32000 元），捐助对象为办公人员和生活困难者，物资包含蔬菜、肉蛋、点心和调味料等。

2022 年 7 月，国华人寿公益基金会携手国华人寿安徽分公司、农业银行安徽省分行三方共同发起设立的农行·国华皖美乡村助农基金项目，创新地用业务+公益的模式，农业银行安徽省分行每销售一份国华人寿保单在业务费用中计提助农基金，捐赠到国华人寿公益基金会。资金用于安徽省内的公益助农项目。12 月当了解到安徽省岳西县老鸭村蜂蜜滞销、村民增产不增收的问题时，皖美助农基金项目当即决定向 100 户困难农户采购 1300 斤野生蜂蜜，同时，为加大对岳西县老鸭村困难家庭的帮扶力度，还为当地贫困生和困难户捐款约 1.55 万元，以激励贫困学生完成学业，帮助困难家庭温暖过冬。

2022 年 9 月，国华人寿公益基金会资助 10 万元，携手 5A 级社工机构设立“筑起防护网，守护幸福晚年”老年人防诈骗社区服务项目。该项目将陆续开展防骗科普宣传活动、防骗专题培训、智慧课堂及防骗剧场小组服务，通过寓教于乐的形式，形成防骗宣传手册、防骗剧场故事、防骗宣传视频、防骗宣传书画作品，筑起社区老年人晚年生活“防护网”，守好老年人稳稳的幸福。

春燕行动是由国华人寿公益基金会携手新民晚报、国华人寿上海分公司在 2021 年末共同发起，旨在为上海市 2000 个社区助老、扶老站点免费赠阅一年《新民晚报》，并在全年开展不少于 200 场的助老、扶老公益活动。第四季度，春燕行动从线下走到线上，给社区老人提供了多元主题的各类在线讲座，不仅仅有健康类，也有金融科普类的讲座。重阳节之际组织的银发手机摄影大赛也受到了老年朋友的积极参与和广泛好评。年末，捐赠第二期项目款 42 万元，春燕行动圆满结项。

### 第三节 未来展望

2022 年度，天茂集团及控股子公司国华人寿在对股东和债权人、员工、客户的保护及社会公益事业方面做出了努力并取得了一定的成绩，但社会责任践行之路仍需努力。2022 年天茂集团及控股子公司国华人寿将继续保持专注，走高质量、可持续发展道路，也将针对不足之处，持续推动业务结构优化，资产配置结构优化，完善公司经营管理体系，全面提升公司经营能力，确保公司实现长期、健康、可持续发展。同时我们也会继续关注员工权益保护，持续完善福利体系建设；继续为客户提供更好的产品，更优质更人性化的服务；继续关注社会热点问题，捕捉社会需求，积极参与并共同解决社会议题，更加主动地承担社会责任，做实社会责任工作，回报社会。并坚持持续定期发放企业社会责任报告，全面真实的展现企业形象。



国华人寿也将继续推进公司“2310 发展战略”，坚定转型发展，突出价值成长，全面提升能力，迈向成熟险企，助力共同富裕，努力成为一家“规模适度、结构合理、品质优良、管理现代、创新持续、效益突出、品牌卓著”的创新型寿险公司。与此同时也会不忘回馈社会，积极参与公益事业，以实际行动展现保险企业自身的行业价值与社会担当。

天茂实业集团股份有限公司

2023 年 4 月 21 日