

# 天茂实业集团股份有限公司

## 2023 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 16 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”）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”）和华瑞保险销售有限公司（以下简称“华瑞保险”、“华瑞”）2023 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和华瑞保险从事保险业务。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，注册地湖北省武汉市。自成立以来，国华人寿以“让每个家庭拥有保障和幸福”为使命，坚持以人民、以客户为中心的发展思路，贯彻“13210”新发展战略，以高度的责任感，坚持服务民生、服务实体经济，助力共同富裕。秉承信任、责任、精益、价值的核心价值观，致力于成为最能为客户、员工、股东、社会创造价值的保险公司。国华人寿已形成了以银行保险、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；搭建了基本覆盖全国的机构布

局，相继在上海、北京、天津、河南、河北、浙江、山东、广东、江苏、安徽、湖北、辽宁、重庆、四川、山西、湖南、青岛、深圳等省市开设了 18 家省级分公司，不断探索符合自身特色的新型寿险公司发展之路。

华瑞保险于 2013 年 7 月 8 日经原中国保险监督管理委员会批准设立，注册地为上海，注册资本金 2 亿元，主要从事代理销售保险产品相关业务。目前除西藏、港澳台以外，已在全国 30 个省、市、自治区开设了分公司。

### 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。我们坚持精益求精思想，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。相继制订通过并不断完善修订了《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》、《独立董事专门会议事规则》、《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 2023 年度荣获以下荣誉：

1 月，国华人寿第二党支部入选由中共上海市委组织部颁发的 2023 上海市“党支部建设示范点”。

2 月，国华人寿保险股份有限公司获由中国网颁发的“2022 年度第五届中国鼎保险业优秀企业文化建设案例——《人生向光而行》”。

3 月，国华人寿保险股份有限公司 UCRC 智能风控项目获 2022 中国保险业数字化转型优秀案例，该奖项由中国银行保险报评选颁发。

5 月，国华人寿保险股份有限公司“国华公益——筑起防护网·守护幸福晚年老年人防诈骗社区服务”获“中国金融年度优秀社会责任项目”，该奖项由中国银保传媒评选颁发。

5 月，国华人寿保险股份有限公司获中国客服节“最佳学习型组织”及“服务技能竞赛”全国十强双料奖项。

6 月，国华人寿党委荣获“浦东新区先进基层党组织称号”。

8 月，2023 武汉民营企业 100 强、民营制造业企业 50 强发布，国华人寿保险股份有限公司获 2022 年武汉民营企业 100 强，并连续 2 年蝉联“武汉民营企业 100 强榜”第 5 名。

12 月，国华人寿保险股份有限公司获由中国银行保险报评选颁发的“2023 中国保险业数字化服务优秀案例”奖项。

12 月，在和讯网主办的第二十一届财经风云榜上，国华人寿保险股份有限公司获“社会责任年度大奖”。

12 月，国华人寿保险股份有限公司在上海证券报主办的“金理财”评选中，获年度企业社会责任奖。

12 月，上海市陆家嘴金融贸易区总工会颁发给国华人寿保险股份有限公司工会委员会获 2022 年度模范工会。

12 月，国华人寿保险股份有限公司获 2023 上海银行保险业年度奖（服务奖），该评选由解放日报社主办。

## 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

2023 年度，本公司共召开了 1 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，本公司共召开了 5 次董事会、5 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。本公司坚持“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。

本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

2023 年度，本公司共披露了 38 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

本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，加深投资者对本公司发展战略、经营情况的了解。报告期内，本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、充分的了解本公司的经营情况，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和华瑞保险从事保险业务。

2023 年度，国华人寿的主业发展情况如下：

在业务发展方面，2023 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，国华人寿保费规模适度发展，业务结构优化效果显著，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，业务结构优化取得显著效果：

一是价值业务发展良好。2023 年，国华人寿主力渠道银保渠道新单保费中长期价值类业务同比增长 14%。

二是缴费结构有所优化。2023 年，国华人寿续期保费同比增长 27%，占比由去年的 35%提升至 42%；主力渠道银保渠道新单期缴保费同比增长 40%。

三是持续关注保险保障。2023 年，国华人寿实现重疾、医疗、意外等风险保障型业务保费 8.5 亿元，保障属性持续加固。

四是保持适度的负债久期。国华人寿险种结构根据市场、监管及自身发展需要进行持续优化，负债现金流出的修正久期较 2022 年有所提升，负债久期保持适度。

五是国华人寿通过差异化的业务节奏、差异化的产品供给、加强报行合一管理、降低业务费用、与渠道开展深度合作等举措，有效控制负债成本。

在机构建设方面，截至 2023 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、91 家中心支公司等合计 111 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，国华人寿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。国华普陀康养项目 2023 年 10 月已对外开放展示区，同时推出了康养品牌“合悦家”。

2023 年度，华瑞保险的主业发展情况如下：

2023 年，华瑞保险始终坚持党的领导，紧密结合国家战略，积极响应国家号召，确保企业发展与党和国家的方针政策保持一致，通过提供高质量的保险服务，支持实体经济发展，助力国家经济稳定增长。华瑞保险销售始终贯彻股东方的发展战略，面对市场的不确定性，继续坚持创新融合，服务至上的经营思路，致力于打造专业、独立、开放、安全的保险中介平台。

在保险代理业务方面：2023 年，华瑞保险销售实现总规模保费 11.57 亿元，同比 2022 年下滑 7.54%，其中新单规模保费 6.25 亿元，同比增长 11.64%，续期规模保费 5.32 亿元，同比下滑 23.07%；按产品划分，人身险新单规模保费 4.57 亿元，同比增长 1.59%，产险业务规模保费 1.68 亿元，同比增长 52.73%。整体看，2023 年，华瑞保险销售经营稳健，新单业务持续向好，增长强劲。2023 年，受预定利率调整的预期影响，市场对寿险产品需求上升，保费也所有提升。其中健康险增幅较大，达 45.92%。

在基金销售业务方面：2023 年，华瑞保险销售基金业务实现手续费收入 438 万元，降本增效，收入持续向好；基金机构业务方面进一步突破，实现交易 34 亿规模，较同期增长 83%。同时，截至 2023 年底，华瑞保险销售累计接入资管机构 70 家，产品 5000 支，覆盖进入保险行业前列。

### （三）合规经营



2023 年，国华人寿始终秉承合规经营的本心，在中央金融工作会议精神的指引下，坚持诚实守信、以义取利、稳健审慎、守正创新、依法合规的中国特色金融文化，全面提升合规管理能力。

### 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，推进各级机构合规管理制度建设，切实提高运作水平，国华人寿总公司、各分支机构根据自身需求开展了形式多样的合规培训。

2023 年全年，国华人寿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，培训范围覆盖公司全体员工，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，听取各部门、各机构意见，布置接下来的培训工作。

### 2、推动法律合规宣传

为深植合规思想，力促合规建设，2023 年，国华人寿共举办了 5 次大型合规文化建设活动，参与对象涵盖总分公司所有内外勤员工、公司客户、社会公众等，具体情况如下：

#### （1）第十六届法律法规知识竞赛

为全面贯彻落实保险行业监管规定，提升合规经营水平，2023 年国华法律合规部牵头举办了第十六届法律法规知识竞赛，通过答题的形式强化全体员工对法律法规知识的理解和掌握。竞赛考察范围涵盖了保险行业相关的各类法律法规及规章制度，全公司积极参与，参赛人数突破 2100 人次。通过知识竞赛活动，提高了全体员工的法律素质和规范意识，有效地提升了公司法治建设水平。

#### （2）“金点子”征集活动

为充分调动员工参与基层创新的积极性，进一步提升企业的经营管理水平和创新能力，2023 年国华在举办法律法规知识竞赛的同期举办了一年一度的“金点子”征集活动。该活动以问卷形式收集全体员工对公司经营管理等各个方面的合理化建议，分类整理反馈给相应部门，督促相关部门对提出次数较多、可能存在较大风险漏洞的问题进行整改。活动期间累计征集“金点子”达千余条，能够有效地让公司领导及各部门意识到公司可能存在的问题及改进方向。

#### （3）防范非法集资宣传月

为持续贯彻《防范和处置非法集资条例》的相关规定，深入落实中央文明委有关重点工作部署，学习领会《反电信网络诈骗法》对金融机构的规制与要求，锚定学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育目标任务，按照《国家金融监督管理总局办公厅关于开展 2023 年防范非法集资宣传月活动的通知》的有关要求，国华人寿于 2023 年 6 月在全公司范围内开展“防范非法集资宣传月”活动。

本次活动以“守住钱袋子·护好幸福家”为主题。宣传月期间，国华人寿全系统范围内组织营业网点现场开展防范非法集资宣传教育活动共计 108 场，参与群众累计达 3298 人次；外出宣传活动共计 97 次，参与群众累计 9359 人次；张贴宣传海报、展板、传单、赠品等共计 10239 份；在微信公众号发布系列主题文章共约 20 篇，累计阅读量约 25000 次；全系统累计发布原创作品 64 条，点击量、阅读量、转发量约 11120 次；向客户统一发送“防范非法集资”宣传信息共计约 333823 条。

#### （4）反洗钱宣传月

国华人寿于 2023 年 9 月开展了为期一个月的以“全面提升反洗钱成效 构筑金融安全体系”为主题的反洗钱宣传活动，要求各分公司重点宣传介绍反洗钱法规政策，警示违法犯罪活动危害性，传播防范洗钱风险的方法，增强公众主动配合反洗钱工作的意愿，切实履行公司反洗钱职责。

国华总公司充分利用公司内网、微信公众号等平台开展宣传活动，制作并发布了六期“国华人寿反洗钱宣传月—反洗钱小课堂”长图文；统一安排向特定客户发送反洗钱宣传短信，提醒客户配合尽职调查、不得出租出借身份证件及银行账户，发送人数达 18000 人次。

#### （5）打击治理电信网络诈骗犯罪“全民反诈在行动”集中宣传月

为深入宣传贯彻落实习近平总书记重要指示精神，切实增强人民群众的防诈意识和识骗能力，按照《国家金融监督管理总局办公厅关于组织开展打击治理电信网络诈骗犯罪“全民反诈在行动”集中宣传月的通知》的相关要求，紧密结合贯彻《反电信网络诈骗法》和中办国办《关于加强打击治理电信网络诈骗违法犯罪工作的意见》，国华人寿于 2023 年 6 月 30 日至 2023 年 7 月 31 日范围内组织开展了为期一个月的打击治理电信网络诈骗犯罪“全民反诈在行动”集中宣传月活动。

活动以“预警劝阻别忽视，财产安全要重视”为主题。宣传月期间，国华人寿在全系统范围内组织营业网点设立咨询台，开设服务窗口，提供专业咨询；结合当地实际情况，在广场、社区、办公写字楼等多处设置宣传咨询台，采用悬挂横幅、张贴海报、派



发宣传折页及现场宣讲的方式开展公众面对面宣传；在职场悬挂宣传横幅、张贴宣传海报、滚动播放宣传视频、发放反诈宣传手册；向客户发送了约 10000 条反诈宣传主题信息。同时，法律合规部在全公司范围内开展了防范电信网络诈骗的专题培训，重点围绕《防范电信网络诈骗宣传手册》（2023 版），强化员工的反诈反诈意识。

### 3、加强合规风险管理

国华人寿在以下几方面强化日常合规风险管控：

#### （1）合规风险排查工作

定期排查各类合规风险，形成相关报告向上级汇报，具体包括：每季度合规经营报告、半年度涉黑涉恶线索排查、每年度非法集资风险排查等。

2023 年 6 月，根据《中国银保监会办公厅关于开展保险机构销售人员互联网营销宣传合规性自查整改工作的通知》（银保监办便函〔2023〕232 号）要求，牵头完成了“保险机构销售人员互联网营销宣传合规性”自查整改工作。

#### （2）强化内控合规管理建设

为加强公司内部控制建设，完善内控管理体系，根据《保险法》《保险公司内部控制基本准则》等监管文件要求，国华人寿法律合规部于 2023 年 9 月起草并发布了《内部控制管理办法》，为公司内部控制体系建设、内部控制活动规范提供了全面指引。

2023 年度总公司、分公司所发布的内控制度，均经法律合规部审核，从逻辑严谨性、落实可行性、衔接流畅性等多角度为公司制度把关。

#### （3）日常合规审核工作

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。公司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”。

国华人寿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。

#### （四）风险管理

2023 年，国华人寿贯彻落实“13210”发展战略，依据监管要求及公司经营发展需要，不断夯实风险管理基础，持续增强风险管理意识，进一步提高风险管理能力，稳步推进各项风险管理工作。国华人寿主要风险防范手段包括：

##### 1、持续优化风险管理体系

依据公司风险管理情况，检视梳理公司可能存在的风险，持续优化风险制度体系及管理流程，完善风险监测及预警机制，提升风险识别、评估、控制及应对能力，坚守不发生系统性风险的底线。

#### 2、完善风险偏好体系及运用

结合公司“13210”新战略以及经营思路，公司明确把风险、合规和安全作为发展的前提，突出风险导向，完善风险防控长效机制，努力做到对风险早识别、早预警、早发现、早处置，严守依法合规经营。

#### 3、强化公司制度体系建设与管理

公司依据监管要求及公司战略规划，结合自身经营情况及管理需要，进一步健全覆盖业务、财务、产品、投资、运营、内控合规、风险管理等公司经营管理全流程的制度体系，加强制度落实，充分发挥制度体系的规范引导作用，为公司经营活动和内控管理提供保障，筑牢制度基础，全面提高公司执行力及工作效率。

#### 4、加强风险系统功能建设

在常态化限额监测及风险预警的基础上，对系统模块功能进行升级。通过细化目录、更新报告格式、完善审批路径等措施，提高风险管理系统功能使用质效，优化公司风险管理信息系统线上化管理流程，提高风险识别、分析及管控能力。同步升级风险管理信息系统移动端功能，进一步提升使用效率及便捷程度，使风险管理平台数据使用更加灵活机动。

#### 5、持续推动风险文化建设

通过风险管理培训，进一步加强各级员工对公司风险合规文化的认同，增强公司整体风险意识。积极参加外部风险管理课程及同业交流，及时了解监管要求及风险管理行业的最新动态，不断提升风险管理专业技能，打造风险管理“软实力”，助力公司高质量发展。

### （五）利润分配

本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，鉴于本公司2023年度出现亏损，为保障公司持续、稳定、健康发展，更好地维护全体股东的长远利益，公司2023年度利润分配预案为：本年度不派发现金红利、不送红股、不以资本公

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。本公司始终坚持“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

2023 年，本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。

2023 年，国华人寿随着“13210”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，坚持以“员工成长”为核心，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

持续围绕“新阶段、新战略、新作风、新作为”要求，着重推动员工个人工作能力和素养的快速提升，打造国华人才“四新”队伍。结合员工发展需要与公司经营方针，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

建立健全运营、课程、讲师三位一体的培训体系，出台制度以加强规范管理，梳理流程以提高工作效率，以适应时代发展，赋能加速“员工成长”。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，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。依托国华 e 学堂平台，集成平台遴选、专业条线课件归集、学习活动分享、经典课程采购等的成果展示和应用。采购精品课程时，体系化规划，精品化落地，以精品化奠基体系化，课程建设由量变向质变转变。

同时发展绩优员工成为内训师，挖掘内部的成长经验进行知识管理，让讲师的成长被看见，让学员成长更容易。

#### 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

员工福利是人力资源管理体系中的重要部分，也是关爱员工的具体体现。一直以来，本公司秉承“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

2023 年度本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。

本公司依据《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，本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，与公司共同成长。本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。

国华人寿持续实行“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”。

国华人寿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，国华人寿注重员工的身心健康和幸福感，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，2023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、自行车骑行社、桌球社十大文体社团，活动全面开花，给员工提供了更加丰富有趣的业余文体生活。国华人寿工会积极引导各俱乐部实现自我管理、独立运转，加强了员工的参与度和归属感。

在员工活动组织方面，全年累计开展文体活动10场，参与人次1601人次。其中，9月份组织了黄山疗休养；11月，国华十六周年之际，恢复了全系统员工文体比赛，开展了“喜迎司庆 谁羽争锋”全系统羽毛球比赛，国华总公司、分公司、子公司24支队伍，共48名队员，齐聚上海奋勇拼搏，展现国华员工风采。



### 三、对客户的质量

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

国华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、国华盛世福年金保险（尊享版）

年金产品具备较强的抗险属性，跨越经济周期，按合同约定条件长期给付，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。国华人寿于 2021 年开发上市了《国华盛世福年金保险（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；年金灵活领取，一金多用。

##### 2、国华传家福终身寿险（尊享版）

近年来，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，从长期资金的规划，定制专属人生，助力子女教育、婚嫁创业等人生不同阶段的规划。从客户需求出发，国华人寿开发了《国华传家福终身寿险（尊享版）》，致力为客户人生各个重要时期提供重要支持。

《国华传家福终身寿险（尊享版）》拥有资金规划、投保年龄段广、享有增值服务等亮点，不仅能有效应对市场风险，保障终身，还能满足资金规划需求，享受人生。

##### 3、国华永享福终身寿险

近年来，增额终身寿备受广大客户青睐，兼顾了利益性和保障性，为客户带来了长达终身的安全感。结合市场波动的现状，致力于帮助客户跳出短期的市场波动，获得长期稳健保障，国华人寿开发上市了《国华永享福终身寿险》。

《国华永享福终身寿险》拥有财富安全、稳健增长、应急周转、福泽后代四大亮点，以客户需求为导向，提供财富与身价的双重保障，相伴一生。

##### 4、国华泰山尊两全保险

时代变化特征凸显，资产配置的难度有所增加，各类风险事件为客户的财富配置带来了不确定性。为妥善应对变局，为客户进行中期资产配置和人生规划，提供确定稳健

的利益增长并为高龄客户提供合适的保险产品，国华人寿开发上市了《国华泰山尊两全保险》。

《国华泰山尊两全保险》拥有年龄广泛、利益确定、免责项少、兼顾保障四大亮点。产品拓宽了投保年龄至 70 周岁、致力为客户进行 8 年、10 年的财务规划、期缴的方式给予客户更加灵活的资金安排方式。客户同时享有保障，在安全的前提下进行合适的财务规划。

## （二）康养服务

### 1、实现高端康养服务品牌——国华合悦家和“1237”服务理念的全面落地

在老龄化加速加深的大背景下，国华人寿顺应时代和政府号召，稳健开展康养新业务，推出高端康养服务品牌——国华合悦家，聚焦高净值客户家庭，打造了国际康养中心、国际医养中心、高端照护中心三大产品线，满足长者及家庭全生命周期的康养服务。旗下首个康养项目——国华合悦家普陀国际康养中心于 2023 年 10 月 23 日对外开放体验中心，预计 2024 年 10 月正式开业。

同时，为了顺应新世代长者的康养需求，还整合开发了一套合悦康养综合解决方案，包括“数智+人文”两大私管模式，“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”三大生活方式和“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”七大专业服务体系。

### 2、打造出康养行业首个全域全时的数智社区，将个人健康融入数智化管理

国华合悦家联合华为打造了一个全域全时的数智社区，引入物联网、云计算、大数据、人工智能等新一代信息技术，让长者充分享受智能化带来的极致便捷服务，通过“智慧网络”的搭建，全面提升养老服务品质，提高运营效率，保障长者悦享便捷、安全、健康的品质生活。

其中，数智化健康管理平台通过定制化的运动、疗愈、膳食方案，让长者拥抱健康愉悦的长寿人生；全屋智能家居，让长者可以拎包入住，尽享数字时代的便利；全域智能安防，在长者摔倒需要紧急救助时，第一时间触发警报，3-5 分钟的黄金急救，“数智+人文”双管家一直都在。

### 3、积极寻求生命质量与人生价值的全新升级，培养充实丰盈的合悦社群

国华合悦家致力于打造具有深厚情感价值和高度精神价值的未来社区，培养多元艺术社群，有悦颜俱乐部、徒步旅行团、文化游学营、非遗俱乐部、戏曲研习社，鼓励长者找到属于自己的精神归属。还有个人艺术展、专场演唱会、红人孵化、社区运营合伙

人、梦想基金... 国华合悦家会为长者提供心无旁骛的创意空间和专享资源，激发每位长者的生活梦想，与长者一起成长。

合悦社群平台还会走出社区，覆盖周边社区的长者，积极履行社会责任。合悦梦想基金，助力长者勇敢追梦；节假日公益慰问，传递爱与温暖；助老公益进社区活动，提供丰富的公益活动，提升周边社区长者的生活幸福指数。此外，还会积极邀请周边社区长者走进国华合悦家，免费参与社区举办的各项课程与活动，与社区居住的长者一起创造充实丰盈的焕彩人生。

### （三）客服创新

国华人寿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服务环节优化创新，提升客户服务效率。同时，推动适老化服务的优化，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、深入推动“e 动柜面”服务应用

国华人寿秉持绿色金融服务理念，科技赋能保险服务，2023 年 e 动柜面持续推进服务升级及实际应用，已上线 43 个保单服务项目，实现了保全线上业务 100%全覆盖，保全服务线上转化率已超 96%。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、推动客户多样化提醒和未收件服务环节优化

持续优化续期催收流程，固化并夯实短信、机器人语音、人工坐席、专员跟进面访等多种形式，提高客户触达率，避免客户错过缴费宽限期导致保单停效的利益损失。同时微信公众号推送提醒功能已经上线运行，客户缴费提醒形式多样化的同时，提高客户满意度。另外未收件评鉴表录入全面实现线上化，避免纸质评鉴表成本高、不易保存、记录容易丢失、客户感受差等多方面弊端。电子评鉴表可以实现过往服务记录在线导入、客户在线影像留存、OCR 自动识别、在线回传等多种功能。提升服务留痕和服务质量同时，提高客户体验度。。

#### 3、持续推动适老化服务优化

国华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。2023 年持续优化老年客户 95549 专属服务通道、e 动柜面“一点通”助老服务及关怀模式、

国华快捷缴纳保费通道等适老化服务模式，解决老年客户使用智能技术的困难。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，为来年客户提供有态度、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

2023年，国华人寿将消费者权益保护工作全面纳入企业文化建设，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。

2023年，国华人寿积极开展保险消费者权益保护宣传教育工作。根据消费者权益保护理念，以消费者为中心入手，对于完善消保体制机制建设，落实消保工作的独立性、权威性、专业性，加强消保宣传教育力度等方面进行了重点强调，要求公司各部门、各分支机构积极协作，把宣传教育嵌入机构经营每个环节，推进消费者权益保护工作进一步提升。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保险公众宣传日和金融消费者权益保护教育宣传月等活动，专项成立活动开展工作组，统筹推进全系统活动顺利开展。

### （四）理赔服务

#### 1、2023 年度十大理赔案例

2023年，国华人寿全年共为11958位客户提供了理赔服务，为客户送去理赔金6.6亿元。其中，十大理赔案例涉及赔款共计3104万元，件均赔款310万元，案件遍布全国10大省份，单笔最大身故赔付717万元，单笔最大意外赔付200万元。

- （1）四川 应先生因疾病身故，获赔身故保险金600万。
- （2）江苏 荆先生因疾病身故，获赔身故保险金500万。
- （3）山西 陈女生因疾病身故，获赔身故保险金449万。
- （4）北京 张女士因疾病身故，获赔身故保险金290万。
- （5）青岛 张先生因疾病身故，获赔身故保险金259万。
- （6）广东 伍女士因疾病身故，获赔身故保险金246万。
- （7）浙江 蔡女士因疾病身故，获赔身故保险金210万。

- (8) 河南 宋先生因意外身故，获赔身故保险金 200 万。
- (9) 天津 谢先生因意外身故，获赔身故保险金 200 万。
- (10) 湖北 邓女士因疾病身故，获赔重疾保险金 150 万。

## 2、重大突发事件应急服务

- (1) 快速启动 1.15 盘锦爆炸事故理赔应急预案。
- (2) 快速启动 2.4 许广高速多车追尾事件理赔应急处理预案。
- (3) 快速启动 3.27 河北沧县崔尔庄火灾理赔应急预案。
- (4) 快速启动 4.18 北京长峰医院火灾理赔应急预案。
- (5) 快速启动 5.26 河北大城县臧屯派出所爆炸理赔应急预案。
- (6) 快速启动 7.3 重庆万州区洪涝灾害事故理赔应急预案。
- (7) 快速启动 7.11 湖南醴陵烟花爆竹爆炸事故理赔应急预案。
- (8) 快速启动 7.29 北京河北暴雨灾害事故理赔应急预案。
- (9) 快速启动 8.6 山东德州平原县 5.5 级地震理赔应急预案。
- (10) 快速启动 9.1 超强台风苏拉理赔应急预案。
- (11) 快速启动 9.6 台风海葵理赔应急预案。
- (12) 快速启动 11.16 山西吕梁火灾事故理赔应急预案。
- (13) 快速启动 12.18 甘肃临夏州积石山县 6.2 级地震理赔应急预案

## (五) 信息服务

### 1、在制定公司数字化发展战略方面

国华人寿制定了《国华人寿数字化（科技）发展战略》，进一步明确了公司数字化战略，即在自主可控的前提下，信创优先，强化数字化引领战略，践行“数字国华”数字化战略目标；将数据作为关键战略资源和驱动要素，通过科技赋能、科技建设、数据驱动和科技风险防范，加强数字化建设能力和加强科技与数据安全保障能力。并在业务经营管理数字化、数据能力建设、科技能力建设，以及科技风险防范四个领域制定了明确的工作方向。同时，为了进一步保障“数字国华”战略有效落地，全面提升公司数字化建设及安全保障能力，公司同步提出了通过提升数字化战略认识、建立数字化战略委员会、完善数字化考核机制、加强数字化建设保障 4 个维度建立长效保障机制。

### 2、在推进业务经营管理数字化方面

国华人寿完成了包括覆盖前端、中台、底层系统的销售支持平台、运营支持平台、投资支持平台、财务支持平台、办公支持平台、数据支持平台、服务支持平台、基础支



持平台八大支持平台的建设和可靠运行，有效推动了渠道模式变革、产品服务创新、内部经营管理和智能风控能力提升。在推动渠道模式变革方面从加强互联网技术应用、数字化的行销体系、线上线下融合、以客户为中心进行了建设。在推动产品服务创新方面实现了承保服务创新、理赔服务创新、续期服务创新、客户服务创新、柜面服务创新。在推动内部经营管理方面建设实现了办公移动化、财务管理智能化、投资管理系统化。在提升智能风控能力方面实现了智能核保风控、大数据运营品质、信息化风险指标的信息化。

### 3、在推进科技能力建设方面

国华人寿科技能力建设体系包括基础设施支撑能力、科技架构支撑能力、项目管理敏捷化能力和新技术应用能力，经过多年技术经验积累并不断完善架构体系，对基础设施和技术架构进行不断迭代升级和优化。公司通过持续优化数据中心布局，推进基础设施虚拟化、云化管理，目前已建立基于混合云架构的数据中心体系，并充分应用分布式、容器化等技术，提高了基础设施资源弹性和持续供给能力。公司持续推进传统架构向分布式架构转型、主要业务系统向平台化、模块化、服务化转型，在此基础上，经过不断迭代形成国华 3.0 架构体系，包括前端开发框架、后端开发框架、数据开发框架、安全技术框架，从而形成完整统一的研发规范和架构标准，公司建立了能够快速响应需求的敏捷研发运维体系，积极引入研发运维一体化工具，推进企业级一站式研发协同平台建设。健全了适应“敏态”与“稳态”的全周期线上交付管理流程，进一步完善数字化交付管理体系。公司持续调研和试点人工智能、生物识别技术、实时音视频等新技术与保险业务场景的融合，将新技术应用进各类业务流程中，提升业务流程的智能化、自动化水平。

### 4、在推进数据能力建设方面

国华人寿已建立了数据治理组织架构和基础管理规范、在数据治理的制度和流程方面，公司完善数据治理流程规范，规范数据的采集、处理、存储、分析、应用和安全管理。公司通过科技赋能，不断提升数据能力，建设了大数据基础平台和数据中台，并以此为基础建立了统一的数据治理平台，在监管数据上报、准备金计算、元数据管理、智能客服、智能质检等项目中应用了自动化的数据抽取以及智能化的数据分析和数据计算，从而实现了数据驱动业务及经营管理、同时提升数据治理水平。在元数据管理方面，公司始终坚持目标驱动的原则，在实施的时候采取增量式、渐进式的建设方式。在数据仓库的建设过程中，通过元数据来管理数据仓库中数据的转换过程，以及有关数据的抽

取路线。公司在各种数据项的标准化过程，结合实际工作情况，将标准规范分为两类，一种是基础数据标准，一种是指标数据标准，以两类细分要求进行管理。公司在准备金系统、监管数据上报、数据安全等项目已实现了有效数据治理，通过大数据架构、平台等运用，提升数据采集、运算的效率，建立了统一的数据标准，提高了数据质量。

#### 5、在推进科技风险防范方面

公司建立了以科技风险防范为核心的三道防线管理机制，三道防线各司其职，相互制衡与协作，有效提升了内部控制有效性。一二三道防线部门保持常态化的沟通，整体上以季度为频率，由信息技术部组织风险管理部、法律合规部和稽核部门对包括监管政策落实、信息科技管理制度编制、IT 非现场报送、信息安全事项等科技风险防范相关事宜进行深入讨论交流。三道防线起到了很好地相互监督和促进作用，加强了内控执行有效性。

#### 四、对社会公益的责任

本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

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。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清洁能源及清洁生产，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和节能环保。

2023 年涉及绿色发展投资产业的投资余额为 14.64 亿元。主要为节能环保产业股权投资 0.29 亿元，股票投资 0.02 亿元；清洁生产产业股票投资 3.73 亿元，股权投资 0.27 亿元，债券投资 0.12 亿元；清洁能源产业股票投资 4.87 亿元，公募基金投资 2.31 亿元，股权投资 1.41 亿元，债券投资 0.31 亿元；生态环境产业债券投资 1.31 亿元。

## 二、国华公益

在长寿时代的背景下，国华人寿作为一家有责任、有担当的险企，不仅注重康养产业的布局，同时也双管齐下，从公益慈善的角度，积极回应老龄化趋势下的各种需求和困境。

秉承“老吾老以及人之老”的传统美德，国华人寿于 2021 年 2 月，发起成立了国华人寿公益基金会，关注更广泛的老年群体，聚焦解决老年议题下的社会问题。基金会以“积极老龄化”为核心，开展多样化的公益活动和公益项目，促进老年群里的社会参与，提高老年群体的生活福祉。

同时，国华人寿还发挥保险优势和总分联动的公益网络，在乡村振兴、灾害救援等领域积极行动。2023 年国华人寿及国华人寿公益基金会共计开展了 22 个公益项目，全年累计公益支出近 125 万元。

2023 年初，国华人寿公益基金会携手专业护理服务提供商，考虑到高龄、独居、失能老人的实际需求，通过与政府部门合作，开启欢洗大作战行动，在社区工作人员的帮助下，筛选出 200 位社区困境老人，为其提供助浴、居家环境清洁等服务。一方面，通过提供专业贴心的服务解决了困境老人的实际困难，补充了民政、街道层面居家为老服务；另一方面，也体现了国华人寿及基金会在积极老龄化时代的社会担当。

2023 年 3 月，基金会携手武汉逸飞共同发起“筑起防护网，守护幸福晚年”老年人防诈骗社区服务项目顺利收官。通过“五社联动”的模式在武汉四个不同类型的社区试点，项目为社区老人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，多方位地增强社区老年人防骗“免疫力”，筑起社区老年人晚年生活“防护网”，守好老年人稳稳的幸福。项目直接受益人数 600 人，间接受益人群 3000 人。

2023 年 7 月，响应中保协“7.8 全国保险公众宣传日”的号召，国华人寿公益基金会携手广州市启创社会工作服务中心，推出“粤悦年年”广州社区老人金融科普服务项目，运用社区大讲堂、养老市集、科普漫画、广播电台等生动有趣的方式，立足社区，依托长者服务生态圈，开展长者金融知识科普服务，增加长者对金融产品基础知识的认识。

2023 年 9 月，国华人寿公益基金会携手剪爱公益，打造国内首个主打「老年友好社区」和「健康生活方式」主题的大型户外公益倡导活动——“2023 中国首届脑健康嘉年华”，活动为期十天现场集中展示了国内脑健康领域近年来社会服务的发展和成果。

国华人寿专属展区内推出了“儿童色彩课堂”、“老兵故事会”“脑健康维持与促进讲座”“代际交流问答”等各类主题活动，向全社会发出倡议：树立积极老龄观，促进健康老龄化。

2023 年 10 月，重阳节前夕，国华人寿公益基金会向四川省甘孜州德格县错阿敬老院捐赠约 18 万元的粮食，包含优质的面粉、大米、菜籽油等，能够满足敬老院未来一年的粮油需求。德格县是 160 个国家乡村振兴重点帮扶县之一，本次捐赠的错阿敬老院是一家以抚养照顾孤寡老年对象为主的慈善福利机构，为玉龙阔及周边地区的孤寡老人提供了住所及其他生活所需。国华公益本次善举播撒国华大爱，为藏区养老慈善事业添砖加瓦，助力德格县乡村振兴，彰显企业社会责任。

2023 年 10 月，由国华人寿公益基金会携手国华人寿旗下高端康养品牌国华·合悦家于重阳节发起的一项探索性的项目“国华公益·合悦梦想”行动。项目计划每年支持 9 个老人/老年群体的实现“合悦梦想”，激发老年人积极行动，从而收获更丰盈的晚年生活，创造更美好的社会价值。

在灾害应急救援方面，2023 年河北水灾期间，国华人寿行动迅速携手壹基金为灾区居民捐赠 300 余份适合灾后重建阶段使用的家庭救灾箱，希望能尽力帮助缓解受灾村民预防疾病发生、应急生活保障和饮食安全等各类紧急需求，帮助受灾地区群众尽快恢复正常生产生活。甘肃青海地震期间，国华人寿携手爱德基金会第一时间向灾区送去了急需的食物和活动板房，帮助灾区群众做好过渡阶段的安置工作。在乡村振兴方面，国华人寿积极响应行业倡议，积极开展针对内蒙古和甘肃定点帮扶地区的消费帮扶工作，。

未来，国华人寿将聚焦积极老龄化，发挥公益慈善的力量，围绕文化艺术、自然疗愈、老年教育、代际交流和金融社区教育等方面，持续深耕促进老年群体的社会参与，以更加积极的态度拥抱长寿时代。

### 三、未来展望

2023 年度，天茂集团及控股子公司国华人寿和华瑞保险在对股东和债权人、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。2023 年天茂集团及控股子公司将继续保持专注，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

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。

天茂实业集团股份有限公司

2024 年 4 月 29 日