

天茂实业集团股份有限公司 2017 年度社会责任报告

第一节 综述

一、报告说明

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”)及子公司 2017 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《公司社会责任披露要求》、《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、公司简介

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”)。2016 年 3 月 16 日,公司通过非公开发行股票募集资金收购了国华人寿保险股份有限公司(以下简称“国华人寿”)43.86%的股权,收购完成后本公司合计持有国华人寿 51%的股份,国华人寿成为本公司控股子公司,纳入本公司合并报表。公司母公司作为投资控股型公司,未从事任何经营业务,公司通过控股子公司从事保险、医药、化工业务,其中控股子公司国华人寿从事的保险业务收入占到公司主营业务收入 99%以上,成为本公司的核心业务,国华人寿成为本公司核心子公司。经中国上市公司协会行业分类专家委员会确定、中国证券监督管理委员会核准发布,自 2016 年 7 月 20 日起,公司所属行业调整为保险业(代码 J68)。

国华人寿保险股份有限公司(下称“国华人寿”)成立于 2007 年 11 月,总部位

于上海中心大厦，是由中国保险监督管理委员会批准设立的全国性、股份制专业寿险公司，注册资本为 38 亿元。国华人寿是一家为个人及机构客户提供人寿保险、健康保险、意外伤害保险等人身保险业务和再保险业务的中型保险公司。公司已开设 18 家省级分公司、近百家支公司及营销服务部，全面覆盖经济和保费大省。成立至今短短十年时间，资产规模迅速增长，资产已经突破千亿规模。

三、企业社会责任理念

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

随着时代的发展，承担社会责任已成为企业的基本义务之一。坚持以人为本，维护本企业职工的基本权利，这是社会责任的基本要求。同时，企业社会责任的履行，也是以人为本的管理理念的内在要求。树立以人为本的理念，将个人作为企业的最重要生产要素，积极加强对劳工权益的保护，使本企业的产品不违背道德的要求，是企业承担社会责任的内在的动力。天茂集团及其子公司与时俱进，大力推进公司可持续发展，坚持注重以人为本，构建和谐企业，为员工提供更广阔和多方位的发展空间，不断激励员工为企业发展贡献自己的力量，以尽人之性；坚持以务实、诚挚的态度维护可持续发展观，提倡节约资源，提倡绿色环保，积极倡导绿色办公，减少企业运营对环境的影响，追求人类与自然的和谐发展，以尽物之性。在实践中追求企业与员工、社会、自然和谐发展，以企业的实际行动回馈社会，创建良性循环的企业发展环境，承担社会责任。

第二节 社会责任履行情况

一、对股东与债权人的责任

1、股东权益保护

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行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，有效维护了股东的合法权益。

(1) 三会运作

2017 年度，公司共召开了 3 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，会议积极采用网络投票制度，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 6 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。

(2) 信息披露

2017 年度，公司共披露了 78 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，公司接听投资者专线电话答疑 144 次，通过互动易平台答复投资者问题 224 次，使广大投资者能够及时、准确、充分的了解公司的生产经营情况，发展前景。

(4) 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，2017 年 6 月 21 日公司实施利润分配，以公司 2016 年末总股本 4,259,194,566 股为基数，向全体股东每 10 股派发现金红利 0.25 元（含税），共计分配利润 106,479,864.15 元。剩余未分配利润结转下一年度分配。

2、债权人权益保护

公司在注重保护股东权益的同时，还高度重视债权人的合法权益保护，公司建立健全了资产监督管理制度、资金使用管理制度，资金收支均实行严格的签批制度。公司修订了《现金管理办法》、《银行结算管理办法》、《银行筹资管理办法》等一系列财务管理制度及内控相关流程体系，不断强化与债权人权益相关的公司日常管理水平。公司还与各大银行间保持着良好的合作关系，公司信用等级连续获评“AA”级。另外，公司注重维持较强的偿债能力，近年来资产负债率指标一直保持在合理水平，财务风险较小，较强的偿债能力为债权人权益提供了根本保障。

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”，即生活乐园、事业田园、精神家园，心系关爱员工，落实全心全意为员工服务的需要，努力打造成员工

的快乐家园。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员工的发展，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。同时，公司也一直注重于促进当地居民就业，缓解就业压力。

1、为员工提供个人职业发展的平台

2017年，在公司管理层和工会委员会的关心和支持下，结合员工实际工作需要和业务发展要求，努力提高员工职业技能水平，围绕公司人才发展战略，制订科学培训规划，开展多层次、广覆盖的培训工作，并取得了显著的成效。除此之外对新入职的员工实行轮岗办法，加强实践锻炼，使之尽快熟悉工作岗位并融入工作中，在同等条件下优先提供职位机会给内部员工，为员工提供可持续发展的机会和空间。并且公司鼓励和支持职工业余参加进修培训，对参加业务任职资格继续教育的人员予以费用补助，对通过专业职称评定、学历学位晋级、业务证书考试的人员授予进步奖并颁发证书和奖金，以此来激励员工不断进行自我提升。同时选派董事、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，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。

2、维护员工的合法权益

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，制订劳动、人事、工资和福利等规章制度，对劳动用工实行劳动合同制，下属子公司根据《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规的规定，与员工签订劳动合同，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，为全体员工办理了养老保险、工伤保险、失业保险、医疗保险和生育保险，并已实行了住房公积金制度。员工因病或非因公负伤，公司按照国家和地方的规定给予医疗期和医疗待遇。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。每年三八妇女节，公司给女员工放假半天，并且每年对女员工进行一次常规妇科检查，充分让女员工享受到了应有的待遇。公司遵循按劳分配、同工同酬的原则，没有发生克扣或者无故拖欠劳动者工资的情形。公司通过建立健全劳动安全卫生制度，执行国家劳动安全卫生规程和标准，对职工进行劳动安全卫生教育，为职工提供健康检查。公司执行生产一线职工每年进行一次常规职业体检，机关员工每两年全员一次健康体检，公司承担全部费用。

公司依据《公司法》和《公司章程》的规定，由公司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。

3、关心员工的身体健康和业余生活

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、生子等人生重要时刻，公司也将为其送上祝福。

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，防暑降温物品、年度健康体检等内容；制定了文化活动计划及培训发展计划，丰富员工业余生活，鼓励员工提升综合素质。

此外，公司还关注每一位员工在生活上面遇到的困难。2017年1月31日深夜，控股子公司国华人寿河南南阳中支银保客户经理薛丽突发脑溢血，短短半小时不到陷入深度昏迷，先后辗转两家医院重症监护室进行紧急救治，平均日花费近万元。巨额医疗费让这个普通的三口之家无以为继，一筹莫展。南阳中支立即启动绿色关怀通道，发动一切可利用资源，协助薛丽家属推动微信筹款，解决了数万元的医疗费用，并不遗余力协助家属办理所有入院、转院、医保转诊及报销手续，充分体现了公司对员工的关怀。。

为了丰富员工的业余生活、缓解工作压力，促进彼此感情沟通，加强联系，增强团队凝聚力，公司工会委员会还经常组织员工进行岗位技能比武，举行例如拔河、大众健身操等活动。

三、对供应商、客户和消费者的责任

公司注重与各合作关联方的交流沟通，与供应商、客户和消费者保持着长期良好的合作关系，以期达到共生共荣、互利共赢的局面。公司在选择供应商上以质量，成本，交付与服务并重为原则。其中，质量因素是最重要的，首先要确认供应商是否建立有一套稳定有效的质量保证体系，然后确认供应商是否具有生产所需特定产品的设备和工艺能力。其次是成本与价格，要运用价值工程的方法对所涉及的产品进行成本分析，并通过双赢的价格谈判实现成本节约。在交付方面，要确定供应商是否拥有足够的生产能力，人力资源是否充足，有没有扩大产能的潜力。公司与供应商之间精诚合作、相互信任、共同成长。

对于公司的客户和消费者，公司始终从其需求出发，致力于为其提供优质的产品与服务，对消费者负责，实施客户满意战略是公司不断追求的的目标和方向。

在生产产品方面，公司认真听取客户的意见和建议，在产品生产、研发、营销等诸多环节考虑客户的期望和需求，逐步提高产品质量和加大科技创新，为客户提供诚信服务，保证客户利益，积极树立公司在客户心目中的良好形象；

在保险服务方面，控股子公司国华人寿一直致力于为客户提供最优质的服务。

1、坚持保险姓保，以客户需求为导向，提供多元化的产品保障。自成立伊始，国华人寿就秉承保险姓保，始终坚持可持续发展的价值型业务。在产品开发的过程中，努力寻求健康保险的探索与创新，大力发展保障型保险产品，开发的产品涵盖定期寿险、两全保险、年金保险、健康保险、意外伤害险、终身寿险等，满足不同年龄，不同身份

的人群需要，提升人身险产品的风险保障功能。

2、客服体系方面，国华人寿秉承“关爱零距离，服务无止境”的服务宗旨，以贴心关爱、专业技能、优化流程、强大系统为基础，为客户提供多渠道、全方位、差异化的服务，使客户能够“携手国华，人生无忧”。

（一）重大突发事件应急服务系统

2017 年 6 月 24 日 6 时左右，受强降雨天气影响，茂县叠溪镇新磨村发生山体高位垮塌，60 余户 120 余名群众被掩埋。国华人寿第一时间成立重大突发事件应急处理小组，启动重大灾害事故处理应急预案，理赔人员全力以赴做好茂县受灾客户理赔服务工作，在总、分公司的指导下积极协助开展客户救护工作，对事故人员信息及时排查。开通绿色理赔通道，一经确认，上门服务，简化理赔流程。

（二）AI 智能客服系统

除了为社会及客户提供及时、贴心的服务之外，国华客服还发力创新，运用各种新技术、新技术推进客户服务更高效、更人性化。

国华人寿 AI 智能客服在客户服务方面成绩显著。与同行业同类项目相比，智能客服是从客户角度出发，将新技术实际运用到保险运营及客户服务的实务操作中，更加契合保险行业发展和客户需求。AI 智能客服主要包含在线智能客服和智能语音回访功能，目前主要应用于在线客服服务、保单回访、续期缴费提醒等方面，并可根据实际业务情况扩展应用场景。

（三）微信在线客服系统

国华人寿还在 2017 年全面启动微信在线服务，在 95549 公众微信号中新增“我要留言”板块，增加了与客户互动交流的窗口，客服人员将在第一时间与客户取得联系，通过主动服务为客户解决各类问题。

3、理赔服务方面，国华人寿始终践行保险姓保，回归保障本质。2017 年是国华人寿成立的第十年，在过去的十年里，国华人寿秉承“关爱零距离，服务无止境”的服务宗旨，累计为 116134 位客户提供了优质的理赔服务。

2017 年度十大理赔案例：

- (1) 河南客户陈先生因交通事故，国华人寿赔付乘用车意外身故保险金 200 万元。
- (2) 四川客户刘女士因驾车坠入湖中溺水身故，国华人寿赔付意外身故保险金 200 万元。
- (3) 江苏客户徐女士因慢性肺部疾病身故，国华人寿赔付疾病身故保险金 150 万元。
- (4) 重庆客户袁先生因病身故，国华人寿赔付疾病身故保险金 120 万元。
- (5) 广东客户李先生因恶性肿瘤身故，国华人寿赔付疾病身故保险金 110 万元。
- (6) 河北客户张先生因不慎高坠身故，国华人寿赔付意外身故保险金 100 万元。
- (7) 河南客户张先生因毒气中毒身故，国华人寿赔付意外身故保险金 100 万元。
- (8) 浙江客户黄先生患恶性淋巴瘤，国华人寿获赔重大疾病保险金 50 万元。
- (9) 山东客户王先生因不慎触电身故，国华人寿赔付意外身故保险金 50 万元。
- (10) 上海客户张女士患直肠恶性肿瘤，国华人寿赔付重大疾病保险金 50 万元。

国华人寿 2017 年度十大理赔案例，涉及赔款共计 1130 万元，件均赔款 113 万元，案件遍布全国 9 大省份，单笔最大意外身故赔付 200 万元，单笔最大疾病身故赔付 150 万元，单笔最大重疾赔付 50 万元。2018 年 3 月 13 日，由《中国保险报》组织开展的“2017 中国保险年度影响力赔案”评选结果揭晓——国华人寿凭借实力在行业内脱颖而出，成为仅有的同时有两大赔案入选的两家寿险公司之一，也受到了业内外的高度关注。

2017中国保险(人身险)年度影响力赔案

征集选送公司	“中国保险年度影响力赔案”案例
中国平安人寿	意外无情,平安暖心,创1.18亿元寿险赔额新纪录
中国人寿	癌症勿忧 国寿重疾保险送保障
中国太保寿险	“天鸽”肆虐,“太保蓝”为你暖心守护
中国太保寿险	8.8九寨沟地震太保四小时完成震后人身险首笔理赔
泰康人寿	泰康“百万”直付、“千万”保额助女强人延续宝贵生命,拥抱健康人生
新华保险	一份保单,多次赔付,新华保险155万理赔款助她笑对人生低谷
中邮保险	社保站长遇险获中邮保险高额赔付
华泰人寿	华泰国际高端体检助客户及早发现重疾,快速理赔
中信保诚人寿	投保综合保障计划获中信保诚人寿656万重疾赔付
中英人寿	中英服务暖人心 快速理赔显关怀
大童公估	大童公估迎难而上,勇于亮剑,力破1880万骗保案
百年人寿	百年人寿“直付先赔”温暖重疾客户一家人
华康保险	种归男子不幸坠江身故华康百万元赔款十天到账
光大永明人寿	光大永明人寿 战胜病魔的天使之翼
国华人寿	国华人寿客户意外中毒身故,百万保险保障守护
国华人寿	国华人寿四川德阳200万元交通意外保险理赔案例
平安健康保险	重症高额费用及境内外就诊费用全额承担百万赔案
建信人寿	百万身价护佑三代,龙江建信雪中送炭

(图为由《中国保险报》组织开展的“2017 中国保险年度影响力赔案”评选结果)

2017 年度理赔服务之最：

(1) 时效之最：2017 年平均申请支付时效为 1.5 天，连续三年最快。

(2) 单笔赔款之最：单笔意外身故最高赔款 200 万元、单笔重大疾病最高赔款 50 万。

(3) 赔付次数最多：同一客户最多赔付 5 次。

(4) 服务年龄最广：理赔客户年龄从 0-82 周岁，覆盖人生全部过程。

4、在信息服务建设方面，2017 年国华信息技术部完成了多渠道的整合和对接，优化电商官网、微信等自平台的在线客户服务建设，支持续期、续保、年金、理赔等多项新的自助服务功能，为客户提供了更便捷的网上自助服务体验。同时在风险控制方面完成与同盾、神州伟智等多家大数据平台的对接，接入反欺诈、风险识别、征信评分、身

份认证等多个接口，完善用户身份识别及风险控制，并通过人脸识别、风险评分等多种创新手段提升用户服务质量，保障用户信息。在信息安全方面，国华人寿信息技术部深入建设，保障了信息系统的安全运行，全年无重大信息安全事故。立项了信息系统安全改造项目，立项并实施了内网安全评估项目。持续对外网进行 7*24 小时的漏洞扫描，渗透测试，目前能被挖掘出的安全漏洞已越来越少。遇到信息安全风险时能够迅速响应，及时处理，化险为夷。2017 年 4 月，在得知 Windows 报出重大漏洞后，国华人寿信息安全部门迅速通知并对公司所有 Windows 系统进行补丁升级。2017 年 5 月，在全球范围内的勒索病毒爆发前，已修复大部分漏洞，并在病毒爆发第一时间，对公司所有 Windows 系统进行了再次排查补漏，确保了公司未受勒索病毒影响，维护了公司形象。

四、对环境保护的责任

环境保护是实现社会发展的前提，保护环境，确保人与自然的和谐，是经济能够得到进一步发展的前提，也是人类文明延续的保证。因此，保护和改善生态环境，实现人类社会的持续发展，也是企业紧迫而艰巨的任务。

2017年度本公司严格遵照国家环境保护相关的法律法规和地方环境保护的有关规定，不存在重大环保或其他重大社会安全问题。同时，公司还组织了环保管理人员学习环保相关法律法规，开展了环保、危险废物相关环境突发事件应急演练。通过深入细致的环保宣传教育及应急演练活动，提高全体职工的环保意识。

控股子公司国华人寿也在环境保护方面做出了自己的贡献。2017年国华人寿举办“携手十年 共建家园”312植树活动，在世纪公园认领“国华林”。46名国华志愿者齐上阵，一起在世纪公园种下一片绿，种下一片希望。同期，国华人寿山西分公司向全体员工发出倡议书——控制雾霾，减少排放，每周少开一天车，绿色低碳爱生活！每位员工都从自身做起，减少排放，为城市环境治理贡献力量。

五、对社会公益的责任

公司在做好生产经营的同时，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。

每年的元旦、春节等重大节日期间，由公司党、政、工领导对劳模、工伤员工、军烈属、困难党员、困难职工等进行慰问、关心和帮助，筹集发放慰问金，用于困难职工的生活补助、大病补助及其子女的就学资助，为困难职工家庭送去一片温情。2017 年底，集团工会召集各分厂充分了解困难户职工情况并进行摸底统计，上报材料，做到不漏一个，落实上报 23 户特困职工，扶贫款项 23000 元，春节前及时发放到了困难职工的手中，让困难职工感受到了大家庭的温暖。公司工会会积极关注各类援助政策动向，对于职工亲属大病且家庭条件困难的，工会不定期的给予资金和物资上的帮助，2017 年各类慰问帮扶资金达 20000 元。

控股子公司国华人寿同样为社会公益贡献了自己的力量：

1、2017 年 1 月 1 日早上 9 点，2017 蒸蒸日上迎新四环跑在上海奥迪国际赛车场鸣枪开跑，10000 余名参赛选手向终点进发。国华人寿作为赛事指定赞助商，为参赛选手提供包括意外身故或残疾险、意外医疗险、意外住院津贴和参赛当天的定期寿险等多个险种在内的全方位、多元化的保险保障，其中意外身故或残疾险最高保额达 80 万元，确保所有选手毫无后顾之忧地参加比赛，放心而来，开心而归。

2、2017 年 1 月 15 日，上海首届 VEX 机器人挑战赛暨颁奖大会上，国华人寿出资赞助金奖机器人慈善义卖活动，并将义卖全部款项捐赠上海市青少年基金会，帮助更多孩子实现科创梦。同时，国华人寿还将义卖所得金奖机器人捐赠给虹口区青少年活动中心，供同学们观摩学习。

3、2017 年 7 月 8 日，保险行业迎来第五个“7.8 全国保险公众宣传日”。国华人寿总、分联动，紧扣“远离贫困，从一份保障开始”主题开展了一系列精彩纷呈的活动，并于活动结束后成功认领湖北省保险扶贫项目。在湖北保监局的大力支持和协助下，公司最终确定扶贫方案，将扶贫地区确定为湖北省最困难的 9 个深度贫困县之一的湖北省十堰市竹溪县。最终，国华人寿为竹溪县汇湾镇的四个重点村共计 2444 位贫困人口提供意外身故保障及意外残疾保障，保障额度共计 7332 万元。

4、2017 年 7 月 21 日—7 月 29 日，国华人寿开展“老区少年沪上行”公益活动。该项目是国华人寿与盐池县希望公益服务中心合作，专司设立国华人寿“老区少年沪上行专项基金”。盐池县团委筛选、推荐 30 名家庭贫困、品学兼优的学生参加。在为期 9 天的夏令营活动中，老区的孩子们不仅开阔了眼界、更启迪了心灵。同时，国华人寿还为此次公益夏令营活动提供了近 400 万保额的人身保险保障。该项目荣获宁夏希望工程“优秀项目奖”，彰显了国华人寿积极承担社会责任、努力回报社会的企业风范，同时也提升了保险行业的整体形象。

5、2017 年 7 月，国华人寿邯郸中心支公司与邯郸市魏县张二庄镇中烟村结对，对该贫困村进行捐赠活动。向该村 287 名贫困人员捐赠人身意外伤害保险，保险金额共计 574 万元。

6、2017 年 11 月 8 日，在国华人寿十周年庆典仪式上，公司总裁付永进先生宣布公司将以 1000 万元为启动资金，设立公益专项资金，重点用于扶贫公益等项目支出，以实际行动回馈社会。

六、精准扶贫工作

公司深入学习贯彻党中央关于新时期扶贫开发重要战略思想，进一步增强政治责任感和历史使命感，积极响应国家号召，切实转变观念，将扶贫的思路和举措转到精准

帮扶上，扶贫工作实事求是，因地制宜，努力提高扶贫成效，加快贫困地区脱贫步伐。

在报告期内，公司继续帮助荆门市漳河新区漳河镇刘院村有针对性进行发展经济，使全村贫困户如期实现脱贫，帮助村集体发展光伏发电产业、特色种植业及电商销售、旅游业，使集体经济收入水平显著提高。2017 年荣获“荆门市扶贫先进单位”称号。

同期，控股子公司国华人寿山西分公司响应“精准扶贫”号召，对口帮扶山西省晋中市左权县隘口村。经实地考察、研讨协商，拟定了“贫困学生助学金帮扶”“敬老院设施完善帮扶”“农产品认购帮扶”等计划。截至 2017 年 11 月，山西分公司近三万元帮扶资金全部落实到位，隘口村敬老院配套设施也已购置到位，还为隘口村文化站捐赠了一批图书资料，赴左权县隘口村，实地发放助学帮扶金，与村干部、敬老院人员共同庆祝敬老院正式投入使用，并就未来扶贫攻坚工作展开探讨。

七、2017 年度公司所获社会认可

在报告期内，天茂集团帮助荆门市漳河新区漳河镇刘院村贫困户有针对性进行发展经济，使全村贫困户如期实现脱贫，集体经济收入水平显著提高，获“荆门市扶贫先进单位”荣誉称号。

同时，控股子公司国华人寿在业内获得了以下荣誉：

1、2017 年 3 月，国华人寿副总裁、工会主席张文杰被中华全国总工会授予“全国五一巾帼标兵”荣誉称号。张文杰是上海市保险行业唯一获此殊荣的从业人员，也是浦东新区唯一获得该称号的女性。张文杰女士获此荣誉，是国华人寿近十年来蓬勃健康发展和对经济社会发展做出突出贡献的缩影，表明社会各界对国华人寿创新发展、稳健经营、热心公益的企业形象的肯定与认同。

2、2017 年 3 月，国华人寿被上海市陆家嘴金融贸易区总工会评为“2016 年度陆家嘴金融贸易区模范工会”，居 12 家获奖单位第一名。国华人寿全媒体智能客服平

台荣获“浦东职工科技创新评比入围奖”、“续期宝服务”荣获 2016 年浦东职工科技创新合理化建议入围奖。

3、2017 年 6 月，国华人寿“续期宝服务”荣膺“2016 年度上海金融创新成果三等奖”。国华人寿从客户需求出发，以整体解决方案替代传统的需求管理模式，将短期保险理财产品与续期收费服务完美结合，为客户提供了方便、高效、有一定收益的续期支付方式，吸引了客户兴趣，增加了客户主动续缴的积极性，对续期的传统收费模式进行了一个“质”的提升。

4、2017 年 6 月，由中国保险报主办的第二届“中国互联网保险大会”上，国华人寿与悟空保联手定制的“国华至尊保终身重疾保险”荣获“2016 年度人气互联网保险产品”奖。

5、2017 年 6 月，国华人寿“续期宝服务”项目荣获上海市人民政府颁发的 2016 年度上海金融创新成果奖三等奖。

6、2017 年 6 月，由人民日报社《国际金融报》主办的“2017 国际先锋理财机构高峰论坛暨国际先锋理财机构评选颁奖典礼”在上海举行，国华人寿百病百万重疾险荣膺“2017 最佳创新产品”大奖。

7、2017 年 9 月，在上海市自贸区陆家嘴管理局、陆家嘴综合党委开展的第一届“陆家嘴十大金融之星”、“陆家嘴十大海归精英”表彰仪式上，国华人寿副总裁朱颖锋荣获第一届“陆家嘴十大金融之星”称号，体现了社会各界对国华人寿在创新发展和保险投资等方面取得卓越成绩的肯定和高度认可。

8、2017 年 9 月，由和讯网主办的第二届中国寿险发展论坛在北京饭店国际会展中心隆重举行。本届论坛主题为“服务实体经济 以保障创造价值——中国寿险变革与机遇”。国华人寿山西分公司总经理田炜琼总荣获“2016 年度杰出保险经理人”称号，

河南分公司总经理杨忠良总获得“2016 年度百强保险经理人”称号。

9、2017 年 11 月，在 2017 年 7.8 全国保险公众宣传日总结大会上，国华人寿荣获“7·8 公益扶贫贡献奖”。2017 年 7.8 全国保险公众宣传日当天，国华人寿成功认领湖北省保险扶贫项目后立即启动公益扶贫项目小组，在湖北保监局的大力支持和协助下，确定扶贫方案，将扶贫地区确定为湖北省十堰市竹溪县汇湾镇。并在三个月内完成扶贫项目落地，为当地四个重点村合计 2444 个贫困人口送去保障。

10、2017 年 11 月，由第一财经《陆家嘴》杂志承办的“2017 陆家嘴新金融全球峰会”在上海浦东举行。本次峰会的主题为“初心·新征程”。峰会期间还隆重举行了“2017 中国金融创新榜”颁奖仪式。国华人寿喜获“2017 年度保险科技公司”殊荣。此次获奖是对国华人寿在“保险+科技”领域持续探索与创新的极大肯定。

11、2017 年 12 月，2017 年度（第三届）北京金融论坛隆重举行。这也是北京地区金融领域规模最大、覆盖范围最广的区域性金融论坛。国华人寿荣获杰出公司治理奖。

12、2017 年 12 月，由上海证券报社主办的“2017 中国财富管理峰会暨第八届金理财奖颁奖典礼”在沪召开。圆桌会议后第八届“金理财”奖颁奖典礼隆重举行。国华人寿“国华人瑞国民终身重大疾病保险 A 款”突出重围，喜获年度创新型保险产品卓越奖，公司副总裁张文杰女士出席并领取此奖。

13、2017 年 12 月，第七届浦东新区职工职业道德“双十佳”、“中国梦·劳动美”十佳主题教育案例表彰大会隆重举行。国华人寿将授予国华人寿“第七届浦东新区职业道德先进单位称号”。

14、2017 年 12 月，2017 金融时报年会在京举行。本次年会的主题是：开启新时代金融改革发展新征程。在随后由金融时报社、中国社会科学院金融研究所合作发

布的"2017 中国金融机构金牌榜·金龙奖"评选结果揭晓。国华人寿喜获"年度最具创新能力保险公司"殊荣。

15、2017 年 12 月，由国华人寿联合宁夏盐池县团委共同组织的 2017 年"老区少年沪上行"夏令营活动获宁夏希望工程"优秀项目奖"。据悉，宁夏回族自治区仅有三项公益活动获此殊荣。此次获奖彰显了国华人寿积极承担社会责任、努力回报社会的企业风范，同时也提升了保险行业的整体形象。

第三节 存在的问题及整改计划

2017年度，天茂集团在履行社会责任方面做出了一些努力并取得了一定的成绩，但社会责任践行之路还需探索，社会责任管理制度仍需落实，社会责任评价考核方式有待改进。接下来我们将针对以上不足，进一步聚焦实质性议题，推动践行融合，把社会责任与企业的发展战略和日常管理相结合，更加主动地承担社会责任，做实社会责任工作，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

2018 年 4 月 27 日