

# 天茂实业集团股份有限公司

## 2019 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）2019 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”）。公司母公司作为投资控股型公司，通过控股子公司从事保险、医药、化工业务。2019 年 7 月，本公司将从事医药化工和医药业务的荆门天茂化工有限公司、湖北百科亨迪药业有限公司全部股权转让给上海勇达圣商务咨询有限公司，至此公司仅通过控股子公司国华人寿从事的保险业务。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）。

国华人寿成立于 2007 年 11 月，注册地在湖北省武汉市，是一家由中国银行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 48.46 亿元。国华人寿自成立以来，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。

国华人寿秉承“国华公益，从心做起”的理念，在社会公益、慈善事业等方面做出

了诸多努力和贡献。截止 2019 年底，国华人寿已经形成了社会公益、扶贫公益、教育公益、环保公益、体育公益等在内的全方位公益体系，累计投入 3600 万元，树立了良好的企业社会形象。

### 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

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。

## 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

2019 年度，公司共召开了 4 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 7 次董事会、6 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

2019 年度，公司共披露了 98 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，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，2019 年中期公司实施利润分配：以截止 2019 年 6 月 30 日的总股本 4,940,629,165 股为基数，向全体股东每 10 股派发现金红利 0.30 元（含税），共计分配利润 148,218,874.95 元。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。

### **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，公司信用等级获评“AAA”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、体系培训 持续化发展**

2019年，在公司管理层和工会委员会的指导和支持下，结合公司发展要求及员工成长需求，着眼提高员工综合素质，公司围绕人才发展战略，科学规划开展培训，取得了良好的成效。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。

同时，公司控股子公司国华人寿在“以建设学习型组织，营造终身学习文化”的指导下，总、分公司积极响应号召，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。

#### （一）制定明确的培训目标

结合国华人寿公司战略及员工发展需要，最终确定了四个培训目标，并以此为中心，合理调配培训资源，积极开展培训工作。

- （1）贯彻公司经营方针，传承企业文化。
- （2）提升员工素质能力，增强员工队伍战斗力。
- （3）搭建交流分享平台，增强员工归属感和凝聚力。
- （4）营造积极学习氛围，促进学习习惯养成。

#### （二）健全多元的组织管理

积极推动培训的组织建设，为培训学习工作保驾护航。

（1）总公司层面，每个部门由部门负责人推荐一名培训联络人，负责培训信息的上传下达，确保公司培训安排及要求及时传达到部门每个员工。

（2）分公司层面，每家机构指定1名HR作为培训责任人，负责国华e学堂在线培训平台管理、具体培训工作开展和培训信息的上传下达。

（3）工作群建设，根据培训需要先后建立了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。

#### （三）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，顺势而为。

- （1）创建国华大讲堂直播平台，促进经验知识分享。
- （2）导入移动互动平台技术，提升效率，增进互动。
- （3）开展线上线下混合式培训，提升培训效果。

#### （四）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，以终为始。根据培训对象不同，策划高级干部研修班、青年干部培训班、骨干员工提升培训班等项目的不同培训主题。

（2）培训内容立足工作，贴近需求。《28字方针》《精算与LV》《有效思维与高效表达》《产品开发》《Office精品视频》等课程的开发和引进，对改善学员的态度、知识、技能很有帮助。

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

有目标、有管理，讲创新、讲务实。2019年，在各项培训工作的推动下，国华人寿形成良好的企业学习氛围，员工专业素养和工作技能得以全面提升，提升员工战斗力。

## 2、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形式。公司坚持以人为本，凝心聚力，加强员工福利建设，丰富延伸“三园文化”内涵。公司不断优化员工福利保障体系，拓宽福利机制范围，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。

2019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 and 地方的规定给予医疗期和医疗待遇。公司员工享受法定节假日、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。

2019 年是国家新个人所得税法实施的第一年，公司第一时间就个税改革的重点及影响对全体员工进行了全方位的宣传，并协助员工进行个人税收筹划；同时改造公司人力资源系统及薪酬工具，确保员工及时享受国家税收红利。

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。

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、生子等人生重要时刻，公司也为其送上祝福。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，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。

公司始终坚持把开展关怀员工，凝聚人心的工作作为人力资源的首要任务之一；优化福利制度体系，争取在公司发展的同时，更好地改善员工的福利和各项生活保障，有力促进公司和谐氛围建设和员工队伍稳定。

### 3、业余活动 聚力展风采

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，公司工会委员开展了各项丰富多彩的活动。化工、医药厂区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。公司控股子公司国华人寿更是举办了一系列活动：

(1) 由总工会策划组织了“欢乐六一·探秘动物世界”儿童节主题活动，吸引了来自50组家庭的110余名国华员工及子女家属参加。

(2) 组织员工参加了2019陆家嘴金融城第三届龙舟赛，决赛现场，国华健儿们同舟共济、齐心协力，一展水上“蛟龙”英姿，以1分22秒19的成绩突破训练记录。

(3) 为庆祝新中国成立70周年策划并开展了“爱我中华 爱我国华”主题创意视频、书画、摄影比赛，在全系统内掀起了爱国主义热潮。并完成了《我和我的祖国》快闪活动宣传片的拍摄，以实际行动为祖国母亲献上真挚祝福。

(4) 国华人寿还携手陆家嘴金融贸易区综合党委、总工会、综合团工委共同主办了第二届陆家嘴滨江荧光慢跑活动，公司集结32名跑步爱好者组成国华人寿跑团参与活

动，引领夜跑队伍，并在网络票选中以高人气获得“十佳跑团”称号。

(5) 由国华人寿机关工会牵头组织了2019年总部趣味运动会。此次趣味运动会在比赛项目设置上充分结合了员工日常兴趣爱好，激发了员工的参与热情，使员工在紧张的工作之余能得到放松和压力舒缓。

(6) 2019年11月3日，海尔杯2019陆家嘴甲级联赛八强争夺战在琦逸足球公园火热开赛。经过45分钟的实力较量，国华足球队凭借精湛的球技、合理的战术以及默契的配合，以2:0的成绩锁定胜局，赢得甲级联赛八强席位，并成功晋级明年的超级联赛。同时也刷新了我司足球队参赛以来的历史最佳成绩。

(7) 2019年12月1日，国华人寿代表队凭借丰富的金融知识、沉着的临场反应以及稳扎稳打的表现，在第四届陆家嘴金融城知识普及竞赛中获得“金融卫士”称号。队员们在舞台上展现了自己丰富的学识和风采。

公司及各分子公司开展了丰富多彩的活动，让员工充分感受到公司的“三园文化”。

### 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、产品保障

坚持保险姓保，以客户需求为导向，提供多元化的产品保障是国华始终不变的追求。

2019年，银保监会对于保险产品的监管依旧是监管工作中的重中之重。国华人寿积极响应监管号召，坚持风险保障加长期储蓄的根本定位，提前于市场开始进行布局转型，停止了中短存续期产品的销售，加大保障类产品的开发及推动力度，专注风险保障功能，简化产品形态。

## 2、客服创新

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，用前沿科学技术优化客户服务流程，创新服务工作，使客户真正“携手国华，人生无忧”。

### （一）优化客户服务

#### （1）移动柜面项目建设

为打造一个以“客户终端+安全认证+面对面服务”为主要特征的离柜式服务平台，2019年启动了“移动柜面”项目建设，项目整合了视频服务、人脸识别、OCR技术、电子签名等多项智能科技，为客户提供足不出户即可使用各项保全服务的途径，提升客户服务时效和客户体验，提升公司服务能力和水平。

#### （2）智能质检项目建设

为提升国华人寿公司整体服务质量，加强对服务质量的有效管理，2019年启动了“智能质检”项目建设，利用ASR和NLP技术，同时搭建云录音平台，通过AI技术实现录音智能质检，扩大质检覆盖范围，提升客户服务质量。

#### （3）上线国华人寿「悠·健康」全新互动式健康管理服务平台

2019年12月，国华人寿推出了「悠·健康」全新互动式健康管理服务平台，实现从健康教育及预防、早期筛查及干预、就医协助及服务、病后管理及关爱等全周期的高品质健康服务。

「悠·健康」管理平台具备全面、开放、互动、整合四大优势，开放十大服务板块：抗疫专区、健康保险、健康预防、就医服务、健康关怀、健康商城、活动专区、精选服务、健康资讯、健康账户。专属“悠小护团队”以其专业背景提供线上+线下全方位健康管理服务，为客户的健康服务保驾护航。

#### （4）电子化回访系统建设

2019年9月，银保监会下发《关于就人身保险电子化回访工作有关规范性文件征求意见的函》，国华人寿启动电子化回访系统建设—网信回访项目，网信回访是以智能手机为载体，客户通过收到含回访链接的短信，由投保人本人发起新契约回访的一种新型

服务模式。

网信回访全程由投保人独立完成，通过短信验证码、人脸识别、电子签名等技术，有效识别客户身份，由投保人本人完成问卷点选，完成新单回访的电子化回访流程。

网信回访项目建设紧跟监管创新步伐，提升回访时效和客户体验，有效保障客户权益。

## （二）创新服务工作内容

银保通业务系统作为保司与签订业务合作协议的银行之间的实时交易系统，具备实时投保、保单打印、退保、满期给付、保单查询等基本服务功能。2019年，国华人寿对保全反洗钱风险通过充分调研、论证，新增网信身份验证环节，有效防范了他人冒领、代领和误领保险金的潜在风险。

银保通保全业务流程升级调整后，在银行自助终端、网银、掌银提交的保全退费业务申请，客户能即时接收到身份验证网信，自助上传身份证件（支持非身份证件）、或进行人脸识别，经系统自动验证、审核通过后确认付费，有效提升了国华人寿的客户身份识别能力和资金付费的安全性。

## 3、理赔服务

### （一）“简e赔”项目

为了让客户体验到理赔服务的智能化和便捷性，国华人寿通过探索建立与数据服务平台的融合，运用移动互联网、大数据、云服务等新科技赋能理赔服务，实现“医”、“保”无缝对接，不断提升理赔智能化处理能力，解决客户一直面临的理赔难问题。

“简e赔”是国华人寿针对客户理赔难，保险公司又苦于无法精减理赔材料的市场痛点，结合最新科技重磅打造的一个理赔项目，是专门为国华客户开辟的一条智能理赔绿色通道。客户只要备齐身份证和银行卡（无需其他理赔材料）即可开启“简e赔”之行，尽享足不出户轻松理赔之旅。

### （二）重大突发事件应急服务系统

2019年，国华人寿启动重大突发事件应急服务20余次，有效预防、及时应对社会重大突发事件，维护社会安定，及时履行经济补偿和社会管理职能，践行社会责任，充分发挥保险业保障经济、服务民生、稳定社会的功能。

## 4、信息安全

在信息服务建设方面，国华人寿始终致力于通过新技术推动业务功能的改善和提升。2019年，搭建了国华e保平台，在移动端构建了含销售辅助、客户服务、培训学习

等功能于一体的向银保专员、客户服务的平台，利用移动技术、人工智能等技术，更好的与银行移动端APP、银行自助终端等平台结合，完善销售、服务、管理的一体化移动平台；

在基础架构完善和整合方面，国华人寿加强了混合云、网络及数据库安全管理，将公司核心、银保和互联网业务合理整合部署于阿里/腾讯/私有云上，与银行、各渠道和分支保障业务系统冗余性、稳定、高效和安全。

在风险控制和信息安全建设方面，完成2019年的ISO27001/ISO9000的体系认证和IT内外部审计工作，履行了信息安全管理责任，增强了员工的意识，责任感和相关技能，保持了业务持续发展和竞争优势，实现了风险管理，减少了损失，降低了成本。

#### 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。

2019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。

#### 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。公司工会积极关注各类援助政策动向，对于职工生大病且家庭条件困难的，工会了解实际情况后给予一定的资金和物资上的帮助。2019年8月12日，公司向湖北省慈善总会为“退役军人关爱基金”项目捐赠善款20万元，帮扶我省困难退役军人和其他优抚对象，支持我省慈善事业的发展。

公司控股子公司国华人寿始终秉承“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。2019年，国华人寿积极响应国家精准扶贫号召，持续推动扶贫公益事业的发展，重点聚焦文化教育、医疗卫生、爱心救济、基础设施建设等方面，总分联动，全面开花，精准扶贫，回馈社会，在扶贫工作方面累计投入资金56.79万元，物资援助达1551.918万元，开展帮扶项目43个，帮助887名建档立卡贫困人口进行脱贫。主要事迹如下：

2019年3月，浙江分公司在学雷锋日当天组织员工参与“学雷锋 扶贫扶弱”关爱老幼弱残活动，为社区孤寡老人、残障人士送上慰问物资，展现国华员工关爱社会、充满爱心的一面。

2019年3月，适逢安徽分公司亳州中支喜迁新职场之际，亳州中支向利辛县望疃镇蒋疃村贫困户捐赠了价值近1.5万元的阴山优麦物资，助力当地攻坚脱贫。

2019年4月，广东分公司开展“红动国华，益动南粤”关爱养老院公益捐赠活动，向海珠区颐年养老院的老人们送上500箱爱心食品，并陪同长者们进行游园活动，用自身充满温暖的实际行动让长者们感受到来自社会大家庭的关爱和善意。

2019年4月，安徽分公司六安中支向六安市横塘岗乡石河口桥村582户贫困户捐赠了价值一万元的阴山优麦和大米等扶贫物资。这也是六安中支继3月21日向六安市东河口镇张公桥村50户贫困户捐赠之后，开展的第二场精准扶贫活动，旨在帮助更多的贫困户改善生活条件。

2019年5月，国华人寿作为“雪域童年”公益活动的全程保险支持，以赠险的形式为前往贵州省黔西南布依族苗族自治州兴义市巧马镇者告小学支教的所有志愿者与工作人员保驾护航，并委派员工前往当地协助开展支教工作。

2019年5月，四川分公司代表赴凉山彝族自治州甘洛县，与甘洛县波波乡中心小学开展一对一捐赠活动，向在校学生发放学习用品的爱心物资，并资助6名品学兼优的贫困生每人1000元奖学金。

2019年5月，安徽分公司阜阳中支在当地保协的号召下，与8家同业公司共同前往颍东区袁寨北照小学开展“关爱留守儿童爱心捐赠活动”，向学校及学生捐赠了电脑、投影仪、书包、书籍、乒乓球拍等物资，在“六·一”儿童节前夕提前为留守儿童们送上节日祝福和问候。

2019年5月，上海分公司前往浦东新区潍坊社区开展公益捐赠活动，向潍坊社区逾50名生活困难的优抚对象和困难老人捐赠了物资，以实际行动践行“让每个家庭拥有保

障和幸福”的企业使命。

2019年5月，江苏分公司向在3月21日盐城响水县化工厂大爆炸中受到影响的陈家港中心小学进行捐款，用以重建学校食堂，为9月开学后学生们的正常用餐提供保障。

2019年6月，在中国保险行业协会、中国扶贫基金会以及建始县人民政府的大力支持下，国华人寿“爱心包裹”捐赠仪式在长梁镇民族小学成功举行，共计捐赠爱心包裹1100份。

2019年6月，四川分公司德阳中支携手扶贫共建单位——德阳市政府金融工作局，开展了“红动中国 爱在国华”扶贫下乡首次公益活动。我司代表当场向玉兴镇捐赠一万元扶贫款用于补充解决帮扶贫困户生产生活困难问题，并向参加捐赠仪式的贫困户代表发放了扶贫慰问品。

2019年7月，湖南分公司为长沙启音听力语音康复中心购置了一批康复设备，并与康复中心的10名儿童结成帮扶关系。

2019年8月，国华人寿再度携手盐池县团委，甄选了30名家庭贫困、品学兼优的初、高中生来沪开展为期一周的“老区少年沪上行”夏令营活动，为老区贫困学子提供了走出家乡、开阔视野、增长见识的机会。

2019年8月，河北分公司携手FM99.2河北交通广播联合开展“爱心行李箱 温暖上学路”大型助学公益活动。活动自开展以来，已为全省20多位家境贫困的学生提供了帮助，通过送上爱心行李箱、爱心物资和爱心助学款等暖心方式，照亮他们的求学之路。

2019年8月，河北分公司联合当地的建设银行平山支行，举办了“情满燕赵，爱在国华”公益扶贫捐赠活动，为孟家庄镇张家川村带去了价值数十万元的阴山优麦与食用油等物资。

2019年9月，山西分公司积极响应当地银保监局号召，将年度扶贫工作落地山西省太原市娄烦县米峪镇乡窑庄村、白刁岭村，并将采购的扶贫物资运送至定点扶贫村，希望贫困群众能改善生活质量，享受到更加优质的生活。

2019年9月，河北分公司携手河北省政协一同举办了“喜迎新中国70华诞 公益扶贫温暖人心——干沟门村公益扶贫活动”，走访深度贫困村干沟门11个自然村，向贫困村村民们进行慰问，为小学及村活动广场搭建体育设施，改善村民生活环境，为建设美丽乡村助力

2019年9月，安徽分公司向临泉县黄岭镇八里坡村“爱心超市”再度捐赠了价值2万元的物资，旨在通过“爱心超市”正向激励贫困群众自己动手，引导贫困户从“要我脱

贫”向“我要脱贫”转变。

2019年10月，在7.8全国保险公众宣传日后，国华人寿将今年公众宣传日定点扶贫项目选址四川省宜宾市珙县孝儿镇五林村小学。本次扶贫活动中，公司为孝儿镇五林村小学校捐建一个200立方米的“国华爱心水窖”，并为五林村小学校学生捐献了学习用品；还为当地500名贫困人口建档立卡并赠送一年人身意外险，合计保额1500万元。

2019年11月，河北张家口蔚县支公司组织开展了“用心扶贫 用行济困——张家口蔚县涌泉庄乡卜南堡村公益扶贫活动，对深度贫困村的村民进行慰问并送去生活物资，提高村民的生活质量。

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。

## 六、社会认可

天茂集团在 2019 年度荣获中华全国工商业联合会颁发的“中国民营企业服务业 100 强”第 74 位，“中国民营企业 500 强”第 271 位。

公司控股子公司国华人寿在 2019 年度荣获以下荣誉：

1、2019年3月6日，以“致敬红旗”为主题的浦东新区纪念三八国际妇女节109周年大会在上海科技大学大礼堂举行。大会上，国华人寿保险股份有限公司被授予“2017-2018年度上海市三八红旗集体”光荣称号。

2、2019年6月28日，由《华夏时报》主办的“思辩·数字化时代保险业的‘攻’与‘守’——2019华夏时报保险科技论坛”在北京召开。国华人寿被授以“稳健成长寿险公司”奖项。

3、2019年7月5日，经由和讯网“2019中国保险年度经理人”活动专家组评审和最终定评，国华人寿湖北分公司总经理卢俊被推选为“2019中国保险年度经理人（脱贫攻坚类）”。

4、2019年7月8日，由《每日经济新闻》发起，联合专业学术机构、第三方咨询机构共同主办的保险行业评选——“2019中国保险业科技创新榜”隆重发布。国华人寿荣登《2019中国保险业科技创新榜》主榜，并摘得“年度卓越客户服务保险公司”奖项。

5、2019年9月10日，由中国保险报主办的“金诺盛典 品牌力量——第三届中国保险品牌影响力论坛”在京召开。国华人寿以“党建活动案例”荣获“2018-2019年度创

新品牌传播案例”；“真实惠百万医疗（6年期）新品推广传播案例”荣获“2018-2019年度保险产品传播案例（健康类）”。

6、2019年11月9日，由人民日报社《国际金融报》和河南省商丘市人民政府共同主办的第三届资本市场扶贫高峰论坛在河南省商丘市虞城县成功举办。国华人寿荣获“2019年度最佳精准扶贫奖”殊荣。

7、2019年11月15日，中国经济网举办的“2019中国金融服务与创新论坛”在北京召开。国华人寿凭借创新理念与优质服务，荣获2019金融创新100强。

8、2019年11月20日，由和讯网主办的“第十七届中国财经风云榜之保险行业评选”结果揭晓。国华人寿在此次评选中荣获“年度影响力保险公司”奖。同时，国华人寿广东分公司荣获“年度竞争力保险分公司”奖。

9、2019年11月26日，由国家重点新闻网站《中国网》、新锐保险媒体《今日保》联合主办的“2019数字时代·保险高峰论坛”在京举行。国华人寿打造的长期医疗险产品“真实惠百万医疗险（6年期）”荣膺“年度最优互联网保险产品”大奖。

10、2019年11月27日，以“人工智能与金融创新”为主题的2019金融发展高峰论坛在上海举办。国华人寿2019年以深入转型、业务结构优化，和资本运作的突出表现跻身行业前列，荣获“年度寿险公司”。

11、2019年11月29日，在由上海证券报社主办的2019中国财富管理峰会暨第十届“金理财”奖颁奖典礼上荣获第十届“金理财”年度资产管理卓越奖。

12、2019年12月10日，《投资时报》“金禧奖”2019年度获奖名单揭晓。国华人寿获得“2019最佳保险公司创新奖”奖项。

13、2019年12月12日，在北京举办的2019新时代金融发展峰会上，国华人寿荣获2019年“年度最具竞争力寿险公司”。本次获奖，也是国华人寿在2018年斩获该项奖项后的梅开二度。

14、2019年12月19日，由第一财经主办的“2019陆家嘴年会”盛大举行。国华人寿荣获的“第一财经年度保险公司治理奖”。

### 第三节 存在的问题及整改计划

2019 年度，天茂集团在履行社会责任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还需探索，社会责任管理制度仍需落实。接下来我们将针对不足之处，持

续推动业务结构优化，资产配置结构优化，稳步推进资产负债匹配，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！促进员工职业生涯发展，持续完善薪酬体系、制度建设，积极关注公司内外部优秀福利实践，持续完善福利体系建设。开展丰富多样的员工关爱活动，提高员工凝聚力和幸福感。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。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。

未来，公司控股子公司国华人寿也将继续推进“2310 发展战略”为将以保险经营以及资本运作为主线，提升战略管理能力、资本运作能力、负债销售能力、资产管理能力、资产负债匹配能力、创新能力、风险管理能力、客户服务能力、品牌文化影响力以及员工队伍战斗力等十大能力，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。

天茂实业集团股份有限公司

2020 年 4 月 14 日