

天茂实业集团股份有限公司

2021 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 14 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”）2021 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

天茂集团在 2021 年度荣获中华全国工商业联合会颁发的“中国服务业民营企业 100 强”第 78 位，“中国民营企业 500 强”第 244 位，湖北省工商业联合会“湖北民营企业 100 强”第 7 位，“湖北民营企业服务业 20 强”第 4 位。

国华人寿在 2021 年度荣获以下荣誉：

2021 年 8 月，国华人寿“e 动柜面项目”参加 2021 年数智化转型优秀案例评选。从 70 家金融机构、136 个相关案例中脱颖而出，荣获“运营创新优秀案例奖”。

2021 年 11 月，由中国经营报社主办的“2021 中国企业竞争力年会周”开启。在备受关注的“2021 卓越竞争力金融机构”评选活动中，经过专业评选机构选拔与网络票选，国华人寿荣膺“2021 卓越竞争力创新服务保险公司”。

2021 年 11 月，由投资者网主办的“2021 年思维财经投资者年会暨金桥奖颁奖盛典”在上海举行。经专业评选角逐，国华人寿荣获 2021 年“金桥奖·年度杰出社会责任企业”。

2021 年 12 月，由和讯网主办的“第十九届中国财经风云榜之保险行业评选”结果重磅揭晓，国华人寿在此次评选中荣获“年度高质量保险公司”。

2021 年 12 月，在上海证券报“金理财”保险行业评选获奖名单中，国华人寿荣获“年度保险保障品牌卓越奖”。

2021 年 12 月，第二届“今日保·中国保险白象榜”评选结果揭晓，国华人寿斩获“年度党建先锋保险公司”、“年度保险创新模范产品”两个奖项。

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

2021 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 7 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。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

2021 年度，公司共披露了 70 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，2021 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”的发展思路，在保持适度规模的同时，大力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，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，业务结构优化取得显著效果：

在机构建设方面，截至 2021 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 115 家分支机构，基本覆盖中国中东部地区和主要保费大省。

2021 年 7 月，国华人寿成功在银行间债券市场公开发行国华人寿保险股份有限公司 2021 年第一期资本补充债券，募集资金 30 亿元。目前，国华于 2020 年获批的 60 亿元发行额度已全部完成发行，进一步提升了偿付能力充足率，夯实资本实力，提高抗风险能力，为各项业务的转型突破与稳健发展提供资本保障。

2021 年，国华人寿康养业务进一步发展，上海普陀项目已实现开工，下阶段将持续推进湖北武汉项目筹建准备工作以及在北京、上海及江浙区域积极拓展项目。

（三）合规经营

2021 年，本公司及子公司国华人寿在法律合规体系及文化建设、法律风险管理、合规风险管理、洗钱风险管理等多个方面开展工作，不断强化依法治企、合规经营的理念。

1、法律合规体系及文化建设

（1）科技赋能，设立线上资料库

国华创新科技赋能，开发并上线了“合规小助手”线上工具，公司内勤员工可通过钉钉或公司内网登入“合规小助手”，查询并下载反洗钱、合同、诉讼相关法律法规要求、报告模板、合同模板、最新政策解读、宣传材料、培训资料等，使用者还可以通过输入关键词方便快捷的查找到所需资料。“合规小助手”实现了法律合规资料整合，既方便使用者快速找到答案，也实现了总分公司、分公司与分公司资源共享。

（2）强化培训，提升专业技能

全年完成法律合规相关培训 30 课时，既包括监管新规解读、条线工作指导、案例分析及警示教育、法律合规基本素养提升等专业培训，也包与防范非法集资宣传月、反

洗钱宣传月相关的专题培训、《个人信息保护法宣导》培训等全辖培训。同时，还安排了优秀分公司合规干部分享工作经验供其他分公司参考借鉴，鼓励机构间开展合规工作交流，让合规培训能够更好地服务于机构合规管理工作。

（3）推动法律合规宣传

举办第十三届法律法规知识竞赛暨“金点子”征集大赛，开展防范非法集资宣传月、反洗钱宣传月活动，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。

2、法律合规风险管理

2021 年，国华法律合规部秉承“精质量、尽责任、高效率”的工作原则，高质高效完成日常合规咨询、审核工作，保持时刻待命，为业务部门解答工作当中的合规疑虑；履行保险条款法律审核职责，审核公司拟向中国银行保险监督管理委员会报送审批或备案的各类保险产品条款，保证保险条款的合法性，维护公司和客户的合法权益。

同时，通过持续开展国华总分公司非法集资风险监测预警、防范非法集资和扫黑除恶专项排查和宣传、加强涉刑案件报送管理等工作，进一步强化公司非法集资和扫黑除恶风险的防范与应对，确保公司涉刑案件报送管理工作有序落实。

3、洗钱风险管理

国华建立了与业务管理现状相匹配的洗钱风险管理体系，建立了组织架构完整、职责分工明确的洗钱风险管理架构，其中包括董事会、监事会、业务、运营、产品、法律合规部、稽核部、综合管理中心、信息技术等各层级和部门，并规范了相关职责分工。

（四）风险管理

2021 年，国华贯彻落实“严守底线、稳中求进”的风险偏好，围绕“2310”发展战略，以建设风险管理信息系统为契机，着力提升风险管理系统化、精细化，持续完善风险管理相关制度，自查自检与整改追踪相结合，积极培育风险管理文化，不断提升风险管理水平，保障公司长期、稳定、健康发展。主要风险防范手段包括：

1、深化全面风险管理

构建并完善了由董事会承担最终责任，监事会监督检查，管理层执行和管理，全员参与的多级化风险管理体系。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，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。同时，为保证制度及流程的适用性，每年进行制度重检工作，外规内化的同时结合内外部情况的变化及时更新现有制度，持续健全和完善公司风险管理制度体系，进一步推动公司风险管理的规范化、制度化、科学化。

3、加强风险管理信息系统建设

2021 年，完成风险管理信息系统建设，风险管理迈上新台阶。在满足监管要求的前提下，结合公司现状和未来发展规划，实现了指标监测及预警、损失事件管理、偿付能力风险管理要求与评估、集中整改、欺诈风险及风险报告等线上全流程闭环管理；实现了风险限额指标、损失数据等关键信息在各机构、各部门之间的汇总与共享；公司风险管理过程可留痕、可追溯，风险数据传送及时有效、整改事件可追踪，大幅提高了工作时效及公司风险管理信息化水平，为公司高质量发展提供保障。

4、优化风险管理流程

2021 年，在严格遵循监管规定的基础上，着眼于长效发展目标，持续优化风险管理流程，逐步完善风险的防控体系。一是修订突发事件应急管理办法及配套应急预案，并首次制定恢复和处置计划建议。通过制定工作方案，明确工作程序和工作方法，有序推动关键要素识别、压力测试、恢复和处置措施等各项工作的落实，高效制定并按时上报了恢复和处置计划建议，从制度上预先筹划重大风险情况下的应对措施，未雨绸缪、防患于未然，强化公司审慎经营意识，提升公司防范化解风险能力。二是梳理产品周期风险点，通过对照监管要求，结合公司未来发展需要，从制度的健全性及遵循有效性两方面，对公司产品全周期业务环节的若干关键节点进行排查，通过抽样检查、流程分析梳理出相关风险点，针对风险管控薄弱环节强化风险管控，严守产品风险底线。

5、营造风险文化氛围

积极推动风险管理文化建设，统一思想认识，加强各级员工对公司风险合规文化的认同，将风险管理管理传导至经营的方方面面。在公司领导的推动下，总公司风险管理部与法律合规部，建立了月度例行风险合规培训机制，培训面向总公司各部门、各机构风险合规部，培训内容涵盖风险防控、内控合规管理、法律风险防范等多方面内容。

（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 2021

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 0.05 元（含税），共计分配利润 24,703,145.83 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

2021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

国华人寿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

国华人寿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。

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。

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。

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。

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

2021 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，疫情防控物品等；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。子公司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。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”。

（三）业余活动 聚力展风采

在职工文体俱乐部建设方面，2021 年国华人寿总公司在原有足球队、篮球社、羽毛球社、酷跑团、乒乓球 5 个文体俱乐部的基础上，新建网球社、瑜伽社、剧本杀社，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，国华人寿加大内部员工活动开展频率，基本实现“月月有活动”的目标。报告期内先后开展了妇女节插花活动、母亲节美妆活动、全系统工会培训活动、六一小小探险家亲子活动、职工观花博活动、国华人寿健康跑活动、西山职工疗休养活动、2021 国华人寿趣味运动会活动，通过多种形式丰富员工业余生活，有效助推了企业文化的渗透和构建。充分利用工会作为连接公司与员工纽带这一特点，通过组织新颖、健康的活动，丰富员工的业余文化生活，激发员工潜能，缓解工作压力，增强团队凝聚力和向心力。

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

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、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。国华人寿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。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。

2021 年，国华与蚂蚁保险共同推出“健康福终身重疾（保终身）”，具备投保年龄范围广，保障时间长；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、全民保·养老金

作为互联网保险领域的先行者，国华在年金险网销领域，凭借丰厚的行业积淀，与支付宝的蚂蚁保险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”用户既可以选择一次性缴费、也可选择期交保费，还可以随时加保，非常适合初入职场、收入不高或长期收入尚不稳定的年轻人。后期还可随时加保或变更缴费方式，为晚年实现体面养老梦想添砖加瓦。

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。

国华于 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）

从客户需求出发，国华开发了《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、年龄段广等 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，国华顺应客户的需求、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、稳健布局康养项目，探索保险+养老的业务模式

康养业务作为国华人寿重点战略新业务之一，在战略布局上，拟以上海、武汉项目为起点，未来逐步形成东南西北中五大康养生态中心。

2、发展多元化养老方式，深耕养老服务能力

国华康养引入国际领先的康养服务理念，积极整合健康管理、医疗康复、养生疗愈、养老照护等专业品牌资源，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服务。国际康养中心主要面向活力长者提供一站式养老服务；国际医养中心主要面向中、老年群体提供康养医养紧密结合的专业服务；高端照护中心主要面向高龄失能、失智长者提供专业护理服务。

（三）客服创新

国华人寿在客户服务方面持续推进科技赋能，建设三位一体化的客户服务体系，大力推动“e动柜面”深度落地和广泛应用，提升客户服务效率和客户满意度。同时快速推进品质监测体系建设，从客户服务全流程监测品质问题，切实保障客户权益。

1、推动“e动柜面”服务落地

“国华人寿e动柜面”项目是一次全新的创新客户服务模式探索，打破传统柜面服务模式的多种弊端和局限性，解决了客户办理业务必须要亲临柜面、多次往返等诸多不便，提高服务效率。以创新科技赋能，打通了客户、客服、内勤、业务员等多端的壁垒，打造自助化、智能化、无纸化的服务体系。

“e动柜面”紧跟保险行业发展步伐，充分利用科技发展带来的便利，在科技整合、应用方面做出了示范，是科技赋能保险服务的一次成功探索，为保险服务转型，提升行业口碑有积极的推动作用。上线使用以来，累计服务客户量超过80万人次，替代了90%以上的柜面人工服务。

同时，“e动柜面”搭载的智能风控中心能够更好地把控服务过程中的风险，更好的保障客户的保单权益。

在当前疫情防控常态化的大趋势下，“e动柜面项目”提供的全程无接触服务平台和通道，有效防止因近距离接触导致的疫情传播风险，为疫情防控贡献力量。

2、推动建设服务全流程品质监测

国华搭建客户服务全流程建设品质监测模型，深挖品质问题，细化业务类型及场景细化监测维度，满足渠道、监管等各类管理需要，切实保障客户权益。

建立“电子化+人工满意度回访”的服务模式，多种方式结合帮助客户了解其购买的产品，保障客户保单权益。同时对发现的品质问题进行动态化管理，下沉至一线，精准挖掘潜在风险，助力公司业务良性发展。

智能质检系统持续推进，已上线各类业务模型合计 135 个，实时进行预警和信息推送，实现风险管理前置，将风险化解在萌芽阶段，实现了服务的精准化和效能的优化提升，对于提高国华客服管理水平、提升服务能力具有深远意义。

3、推动续期客户信息服务管理平台优化

国华持续优化续期客户信息服务管理平台，实现续期客户信息纸质转为电子化脱敏平台，提高服务效力，降低客户信息泄露风险。自 2020 年 3 月续期管理平台建立，服务于国华各渠道的续缴客户，由纸质服务信息清单转为电子化，不仅绿色环保，信息传递及时，服务通知便利，记录服务轨迹清晰，未收件服务记录在线录入，保全理赔状态打标，工单在线处理等功能，更有效地降低服务人员使用客户信息过程的多种信息泄露风险。同时将服务人员的外呼号码统一为 95549、协助办理保全变更，系统自动差异化服务及追踪提醒，为国华更好地服务客户增添更多亮点。

4、推进消费者权益保护工作全面开展

国华坚持以客户为中心，积极主动致力于保险消费者权益保护工作，并将其纳入公司治理、企业文化建设中，将消费者权益保护充分体现在公司治理及发展战略中的各个方面。同时在董事会层面设立消费者权益保护委员会，指定消费者权益保护委员会履行消费者权益保护工作职责，统筹推进消费者权益保护工作。

根据监管要求和消费者权益保护工作的开展情况，国华制定了消费者权益保护、纠纷化解、个人信息保护等相关制度，进一步建立健全消费者权益保护体制机制建设工作，积极主动的维护消费者的合法权益。

2021 年，国华“以人民为中心 增强金融消费者获得感”为主题，通过线上线下开展消费者权益保护教育宣传工作，通过微信公众号、国华人寿小喇叭等发布各类宣传文案、风险提示和以案说险等典型案例，开展消费者保护教育宣传工作。9 月，开展“金融知识普及月、金融知识进万家、争做理性投资者、争做金融好网民”活动，成立活动专项小组，统筹推进全系统活动顺利开展。活动聚焦“一老一少”，聚焦老年人常用的金融产品以及专门针对老年人的保险、支付等金融服务进行宣传教育，针对易对老年人造成侵害的非法金融活动，加强提示和宣传，提高老年人防骗意识和自我保护能力。面向青少年、学生等年轻消费者重点普及合理借贷、理性消费等金融知识，引导年轻消费

者树立负责人的借贷意识，防范校园贷、套路贷等非法借贷，为学生们普及金融知识和法规，提升学生金融知识素养。

（四）理赔服务

1、2021 年度十大理赔案例

2021 年，国华人寿全年共为 16150 位客户提供了理赔服务，为客户送去理赔金 4.69 亿元。其中，十大理赔案例涉及赔款共计 1528 万元，件均赔款 152.8 万元，案件遍布全国 10 大省份，单笔最大身故赔付 300 万元，单笔最大重疾赔付 115 万元。

- （1）河北王女士因疾病身故，获赔身故保险金 300 万。
- （2）广东陈先生因疾病身故，获赔身故保险金 176 万。
- （3）天津孟先生因疾病身故，获赔身故保险金 164 万。
- （4）四川罗先生因疾病身故，获赔身故保险金 162 万。
- （5）山东李先生因意外身故，获赔身故保险金 151 万。
- （6）湖北熊女士因意外身故，获赔身故保险金 135 万。
- （7）北京刘女士因疾病身故，获赔身故保险金 120 万。
- （8）辽宁徐先生因罹患重疾，获赔重大疾病保险金 115 万。
- （9）江苏韩女士因疾病身故，获赔身故保险金 105 万。
- （10）浙江葛先生因罹患重疾，获赔重大疾病保险金 100 万。

2、重大突发事件应急服务系统

2021 年，国华响应重特大事故 11 起，2 小时内快速启动应急机制，迅速展开现场排查，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。

- （1）快速启动“江苏南通 14 级大风极端天气灾害”事故理赔应急预案。
- （2）快速启动“湖北武汉龙卷风自然灾害”事故理赔应急预案。
- （3）快速启动“6.13 湖北十堰燃气爆炸”事故理赔应急预案。
- （4）快速启动“6.25 河南商丘柘城火灾”事故理赔应急预案。
- （5）快速启动“7.12”江苏苏州房屋坍塌意外事故理赔应急预案。
- （6）快速启动“河南暴雨”理赔应急预案。
- （7）快速启动启动台风“烟花”极端天气灾害事故理赔应急预案。
- （8）快速启动“8.11”湖北随县柳林镇极端强降雨自然灾害事故理赔应急预案。
- （9）快速启动台风“灿都”事故理赔应急预案。

(10) 快速启动四川泸县 6.0 级地震 理赔应急预案。

(11) 快速启动辽宁沈阳爆炸事故理赔应急预案。

(五) 信息服务

1、在科技赋能和无纸化方面，2021 年，国华围绕“智能化”布局，将移动互联网、大数据、云服务、AI 智能等新技术有机结合，进一步深入优化了公司互联网保险业务新体系，并在客户营销、客户运营、客户服务等多方面进行科技赋能，助力公司营销新模式快速发展。国华持续建设智能核保、e 动柜面、续期中台、e 理赔等项目，同时完成多个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；同时启动理赔中台建设，推进理赔流程全面线上化、智能化改造。国华持续推进客服系统智能化建设，优化智能回访、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，在更多场景进行推广应用。国华通过智能语音通知、手机号免密验证等方式，提升客户服务能力，优化客户体验。此外，国华 OA 系统流程标准化理念得到深入推广和认同，签报流转时效进一步提升，同时新增电子印章功能，无纸化办公覆盖面得以推广。截至 2021 年，国华人寿外部电子保单覆盖率和内部电子签报覆盖率已接近 100%，上述举措实现当年节约纸张消耗近 12 吨，践行了绿色环保理念。

2、在解决老年人运用智能技术困难方面，国华在加大智能技术应用的同时，继续保留和改进人工服务。国华提供线上、电话等离柜方式申请办理业务，除消费者自助按提示进行操作外，均保留了在线和电话人工客服，特别在电话服务方面，客服热线提供“如需帮助请按 9”一键转接功能，客服热线系统可精准识别客户年龄，对老年客户进行标识，通过设置老年专属客服坐席，对老年客户提供贴心服务。对于有紧急缴费需求的老年人，可以拨打 95549 客服热线，由坐席操作在客户授权我司的缴费银行卡上进行实时扣款，解决老年人通过网络操作自助缴费的不便。目前通过电话申请的服务项目有 10 种以上，并将持续根据老年客户实际需要，持续调整相应电话保全项目。同时在电子化回访流程中的身份验证环节，增加了“本机一键验证”功能，当客户操作电子化回访所用手机号与保单内预留手机号一致时，采用以核心系统与运营商留存数据比对模式，免去让客户主动触发验证码及填写验证码过程，简化操作流程；在电子化回访流程中的电子签名环节，签名方式优化为采用米字格、逐字书写的方式，更贴合年长客户使用习惯。

3、在网络与信息安全方面，国华严格落实《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，持续提升公司网络与信息安全管理水平。国华从系统架构、系统集成、工作流程、数据安全和支撑系统等角度出发，搭建了国华 3.0 架构，形成自身 IT 生态体系，为业务可持续发展提供稳定的基础。国华核心业务系统、互联网自平台、企业管理平台均已通过了等保三级认证，证明公司系统安全保护达到了国家认可的较高水平。国华持续加大网络安全风险监测的细度和频率，统筹内外部资源，严密防范各类内外部威胁。在重要信息系统防护方面，国华对存储重要数据和客户个人敏感信息的关键业务系统，采取安全加固措施，设置了最小、必要权限，并允许通过堡垒机访问。国华持续开展漏洞扫描，并定期组织开展应急演练，确保不发生重大网络与信息安全风险，切实保护公司和消费者的数据安全。

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。

1、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。国华按照整体投资计划，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。

近年国华在绿色金融方面的投资主要为股票及债券投资，其中，股票投资的投资标的主要业务涉及太阳能发电及垃圾焚烧，债券投资的投资标的主要业务涉及光伏发电和水电。

2、国华公益

2021 年，国华人寿基金会完成基本组织架构搭建，进入初步运营阶段。7 月，国华人寿基金会向河南水灾因公殉职的两位抗洪英雄各捐款 10 万元，以告慰英烈；9 月，为积极响应中保协“7.8 云长征”帮老、助老活动，国华人寿认领武汉作为扶持地，并通过武汉市民政局牵线武汉市第二福利院，以基金会名义定点捐赠近 10 万元助老物资；10 月，国华人寿基金会携手《新民晚报》、上海银行、建设银行等策划“春燕行动”项目。

国华人寿各分支公司也积极参与各类公益活动和志愿者活动。

2021 年 7 月，国华人寿秦皇岛中心支公司爱心团队，准备了价值近万元的慰问物品，对秦皇岛市抚宁区榆关镇 12 户困难家庭进行扶贫公益捐赠。

2021 年 7 月，国华人寿广东分公司举办了 2021 年“扶贫济困日”捐款活动。分公司及下辖 7 家中支发动全省内外勤进行捐款，共筹得善款 16946.5 元，全款用于广东银保监局对口帮扶湛江市麻章区太平有关项目。

2021 年 7 月，国华人寿广东分公司助力银保监会帮扶点实现乡村振兴，购买定临洮县特色农产品，通过以购代捐的方式进行公益扶贫，购买特色农产品合计 17145.6 元。

2021 年 10 月，山西省遭遇大范围持续强降雨，特别是汾河下游河津段遭遇 57 年（1964 年以来）最大洪水。面对突如其来的灾情，国华人寿山西分公司及各机构积极开展抗洪救灾爱心募捐活动，共计捐款 51236 元。同时，国华人寿总公司在闻讯山西灾情后，第一时间向山西捐款 50000 元，用于山西抗洪救灾及灾后重建工作。

2021 年 10 月，国华人寿常德中支全员到常德汉寿县毛家滩乡马涧村，向该村 51 名弱势困难群众送上了近 2 万元扶贫暖冬物资。

2021 年 10 月，国华人寿荆门中支联合市社会组织管理局、市保险行业协会走进石桥驿镇福利院，开展关爱老人送温暖的爱心活动，为常住的六十多位孤寡残疾老人送去水杯，大米，食用油等爱心物质（价值六千余元），帮助福利院改善老人生活。

同时，国华人寿重庆分公司自 2020 年起计划持续三年向重庆银保监局对口扶贫的重庆市城口县沿河乡开展定向扶贫工作，每月资助三位品学兼优的贫困学生，向每位学生每月提供 400 元，一年共计 14400 元助学金，为贫困地区的孩子提供接受良好教育的机会。

第三节 未来展望

2021 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

2022 年 4 月 29 日