

天茂实业集团股份有限公司

2020 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 13 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”）2020 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》、《深圳证券交易所上市公司社会责任报告披露要求》、《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，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。

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。

五、社会认可

天茂集团在 2020 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 52 位，“中国民营企业 500 强”第 162 位，湖北省工商业联合会“湖北民营企业 100 强”第 5 位，“湖北民营企业服务业 20 强”第 4 位。

国华人寿在 2020 年度荣获以下荣誉：

1、荣获《投资时报》2020 “卓越社会责任企业”

2020年9月22日，在由《投资时报》、标点财经研究院联合主办的“见未来2020第三届资本市场高峰论坛暨金禧奖年度颁奖盛典”上，国华人寿凭借在抗击新冠疫情、助力复工复产及精准扶贫等方面对社会责任的践行，在数千家企业中脱颖而出，荣获“卓越社会责任企业”。

2、国华人寿少儿重疾险获评“今日保险中介榜”年度产品之星

2020年10月16日，由专业保险媒体“今日保”、《今日保险》杂志、《保险赢家》等联合主办的“2020中国保险中介发展高峰论坛”在京举行。由国华人寿与蚂蚁保险平台携手打造的“健康福- 少儿重疾险（返保费）”荣膺第二届“今日- 保险中介榜”年度产品之星奖项。

3、荣膺《中国经营报》“2020卓越竞争力寿险公司”

2020年11月24日，由《中国经营报》与中经未来主办的“2020卓越竞争力保险峰会”在北京举行。在同期举行的“2020卓越竞争力保险公司”颁奖盛典上，国华人寿荣膺“2020卓越竞争力寿险公司”。

4、荣获《上海证券报》“金理财”年度企业社会责任奖

2020年11月26日，由上海证券报主办的2020上证财富管理峰会暨第十一届“金理财”评选颁奖典礼在上海黄浦江畔举行。在同期举行的第十一届“金理财”奖颁奖典礼上，国华人寿荣膺“金理财”年度企业社会责任奖。

5、荣获《北京商报》“2020北京金融业十大品牌·社会公益典范奖”

2020年12月8日，2020年度(第六届)北京金融论坛暨年度北京金融业十大品牌评选在京举办，并同步揭晓了“2020年度北京金融业十大品牌”评选结果。国华人寿荣膺“社会公益典范奖”。

6、荣获和讯网“年度保险行业抗击疫情贡献机构”奖

2020年12月9日，由和讯网主办的“第十八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“年度保险行业抗击疫情贡献机构”奖。

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

2020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。

2、信息披露

2020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，2020 年，国华人寿紧紧围绕“稳规模，调结构，练内功，谋长远”的发展思路，在保障业务规模基本稳定的同时，大力推进长期储蓄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”等四个方面持续优化业务结构，提升新单业务价值，进一步全面提升能力，向成熟险企迈进。

报告期，国华人寿实现原保费收入 325.4 亿元。在机构建设方面，截至 2020 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、安徽等地开设 18 家省级分公司等共计 164 家分支机构，基本覆盖中国中东部地区和主要保费大省。

2020 年，经人民银行和银保监会批准，国华人寿在银行间债券市场发行了 2020 年第一期资本补充债券，并于 12 月 17 日发行完毕。本期债券发行总规模为人民币 30 亿元，品种为 10 年期固定利率债券。本次资本补充债券的发行，进一步提升国华人寿的偿付能力充足率，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。

2020 年，银保监会批准国华人寿和新理益共同发起筹建国华兴益保险资产管理有限公司。设立国华兴益保险资产管理有限公司将有利于提升国华人寿保险资产管理的专业水平。

（三）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 2020 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 0.1 元（含税），共计分配利润 49,406,291.65 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”，即生活乐园、事业田园、精神家园的企业文化。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。

1、体系培训 持续化发展

2020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，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“2310”发展战略向纵深推进，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）国华总公司层面，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，确保培训安排及要求及时传达到部门每个员工。

（2）国华分公司层面，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、国华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，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，挖掘潜力。先后举办微课大赛、课程开发工作坊等学习项目，鼓励员工分享个人知识、经验和技能，对个人经验萃取、整理并传播。既提升了参与员工的职业技能，也积累了适合国华自身的组织内部经验。

(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。2020年，在各项培训工作的推动下，公司上下形成良好的企业学习氛围，管理层和员工的专业素养和工作技能都得以全面提升。

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

2020 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并为女职工另提供一次常规妇科检查；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、生子等人生重要时刻，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，防暑降温物品等；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。

（3）共同抗疫，与员工同在

2020 年初一场突如其来的新冠肺炎疫情打破了原本的平静，不断攀升的病患人数牵动着每一个人的心。天茂集团及子公司各级领导高度重视，在做好、做实、做细疫情防控，保障广大员工身体健康和生命安全的同时，注重人文关怀，及时制定新冠专属员工关爱计划，对被确诊新冠的员工给予 1 万元至 2 万元的慰问金，帮助患病员工度过难关。

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，国华人寿工会委员开展了各项丰富多彩的活动。

（1）2020年5月8日，为进一步弘扬孝母感恩的道德风尚，丰富员工业余生活，国华人寿总公司工会于母亲节前夕组织总部员工开展了“感恩了不起的她”蛋糕烘焙主题活动。

（2）2020年5月31日，国华人寿总公司160余名员工及家属共聚上海海昌海洋公园，开展了“大手牵小手”幸福亲子游主题活动，在海洋动物们的陪伴下，开启一段难忘的亲子时光。

（3）2020年9月28日，为进一步丰富员工业余生活，迎接即将到来的中秋佳节，国华人寿总公司工会组织总部员工开展了“巧手庆团圆”美食DIY主题活动。

（4）2020年11月28日，为进一步贯彻公司“三园文化”，丰富员工业余生活，更好地展现员工风采和健康向上、充满活力的精神面貌，同时增进员工间的交流与合作，结合员工兴趣爱好，国华工会面向国华人寿、华瑞保险总部员工，于世纪公园举办了“缤纷活力 国华+U”趣味运动会。

（5）2020年11月28日，“金秋风光好 酷跑正当时”国华六周畅跑活动最后一期在

世纪公园圆满落幕。国华酷跑团自2017年成立以来队伍日益壮大，目前成员已突破100人。在越来越多跑友的加入下，跑步已不知不觉中成为公司企业文化建设及员工活动的重要组成部分。

(6) 2020年12月19日，2020陆家嘴金融城五人制足球联赛华能联合大厦空中足球场拉开帷幕。此次也是国华人寿足球队继海尔杯2019陆家嘴甲级联赛后连续第二次参赛。本次联赛参赛队伍共16支，比赛采取小组单赛循环制，最后通过淘汰赛决出名次。

三、对客户责任

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：

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。2020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，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。主要产品如下：

(一) 国民医疗保险（微医保）

国华的产品开发宗旨，一直以人民的真实需求为开发产品导向，使保险回归保障。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。国华人寿与蚂蚁保险携手，双方通过多年合作形成“互联网+长期重疾险”的线上优化路径，促使多款重疾险都成为“网红爆款”，在激烈的市场竞争中攻城略地，赢得一席之地。

2020年，国华人寿与蚂蚁保险携手推出“健康福·少儿重疾险（返保费）”，专为0至17岁的少儿群体打造。30年定期保障，183种疾病覆盖重症、中症、轻症，28种少儿特疾，投保人豁免、满期最高可返160%主附险总保费，全面保障孩子健康成长，解决儿童定期重疾险“保费白交”的痛点，让保费陪伴孩子一同长大。

(二) 孝亲保·高保额寿险

伴随国家着手企业社保降费减负以及延迟退休话题讨论的升温，撩动起更多人的养老焦虑，也带火了市面上养老年金的热度。作为互联网保险领域的先行者，国华人寿在年金险网销领域也是深耕多年、可圈可点。凭借丰厚的行业积淀，又深得双方多年合作的精髓，国华人寿2020年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，推出了年金新品“全民保·养老金2020”。

“全民保·养老金2020”投保年龄非常宽泛，女性从0-55周岁、男性从0-60岁均可

投保，值得一提的是，养老金也可在投保截止年龄同期开始领取。面对延迟退休的大势所趋，如果能从55-60岁起固定金额领取至终身，相当于实现了“提前退休”，且早买多领，买的越早领的越多，活得越久领的越多。

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。而投保“全民保·养老金2020”，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，每月零花钱就可以轻松规划自己的养老金，聚沙成塔。随着自己收入的提升、职业发展进入稳定期，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。

（三）传世福终身寿险

中高净值人群拥有较强的财富创造能力，已经积累了大量财富，许多创一代更是进入到了交接的时期，他们更加关注财富的传承和风险的管理。在目前的市场波动中，“防御类资产”愈发受到中高净值人士的青睐，成为其资产配置的新趋势，亦是其资产配置的重要组成部分。

终身寿产品可以让客户在财富传承的过程中受到保护，按照心愿进行传承：保险杠杆放大财富、指定受益人按意愿传承、身故金专属受益人、私密快捷无争议。因此，为满足中高净值客户财富传承需求，国华人寿开发了《国华传世福终身寿险》，该产品拥有以下3个亮点：

杠杆高：低保费、高保障，放大财富，彰显身价

年龄广：出生28天-70周岁均可投保

百岁增：100周岁起保额递增，尊享长寿福利

传富佑子孙、世代永流芳，传世福终身寿险助力中高净值客户财富传承，同时为保费达到一定标准的客户还提供专属健康管理和法律咨询服务。

（四）传家福终身寿险（尊享版）

2020到2021年的后疫情时代，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，国华人寿开发了《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）拥有以下5个亮点：

资金安全：保单价值、基本保额写入合同、安全确定；

保额递增：第二保单年度起，年度基本保险金额以3.5%逐年增长，保障升级；

资金规划：保单价值不断增长，为不同时期的资金规划做补充；

增值服务：提供一系列健康类增值服务；

年龄段广：出生满28天到70周岁均可配置。

传家福（尊享版）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。

2、客服创新

国华人寿客户服务将监管要求与服务经验、国华技术相结合，在e动柜面、电子化回访、客服智能质检系统等方面推陈出新，利用科技手段赋能线上服务，深耕客户需求，聚焦客户体验。

（1）推动e动柜面客户服务

在新冠疫情的影响下，减少面对面直接接触的必要性异常迫切。国华人寿e动柜面项目的上线，利用了移动终端、电话、视频等方式，运用了人脸识别、电子签名、鉴权、视频等技术为客户提供7*24小时的智能客户服务，使客户可以足不出户就可以便捷地办理保全服务。打破了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中必须要亲临柜面、多次往返等诸多不便（特别是港澳台客户），解放了柜面人力，提高了服务效率，是全新客户服务模式的探索与创新。

项目自实施以来，已支持保单贷款、保单还款、受益人变更、退保、满期领取、生存金领取、续期缴费账号变更、联系方式变更等16个保全项目，覆盖90%以上的保全业务范围。国华人寿将持续以客户为中心，从客户体验出发，不断完善、提升创新服务能力，支持更多的业务服务能力接入，提高e动柜面客户服务的覆盖范围和使用量，为客户提供更加方便、快捷、安全的服务。

（2）深耕电子化回访“科技之路”

国华人寿根据行业监管要求，依托互联网技术，深耕线上“电子化回访”服务。疫情期间，为切实落实疫情防控要求，为客户提供多元化、便捷的自助服务，新上线“微信回访”功能。通过“微信回访”功能，客户只需收到系统触发的短信链接，通过关注“国华人寿”公众号，通过“个人中心”-“保单服务”-“在线回访”模块，可主动进入“保单回访”环节，根据自身需要随时接受回访。微信回访还提供“回访问卷即时调阅”功能，客户若需对回访问卷进行查询，可通过登录官网下载或发送至邮箱的方式获取在线回访问卷。在线回访问卷内容包括回访结果、人脸识别影像、电子签名等资料。

投保人在回访中占据了主动地位，有助于保护消费者合法权益，使回访更便捷、更高效，客户体验更佳。

（3）深化客服智能质检系统

伴随着“金融+科技”的深度耦合，以科技创新赋能金融服务已成为现阶段金融行业创新发展的重要驱动力。2020年7月，具有国华特色的智慧质检系统全面上线。该系统依托自动语音识别（ASR）、自然语言分析（NLP）、知识图谱、大数据分析等技术的综合运用，实现了100%全量质检和实时监控，通过灵活多变的建模规则 and 对话术的合规监测，能够对客户重复来电、投诉的原因和动机进行分析预判；并且通过抓取关键词、敏感信息，准确识别出可能存在的重大隐患、紧急情况，通过短信实时向投诉端进行预警和信息推送，服务化被动为主动，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、提升客户满意度具有深远意义。

3、理赔服务

（一）抗疫送温暖

面对突如其来的新冠肺炎疫情，国华人寿第一时间为一线医护人员提供专项保障，并向全社会推出扩展保险责任、免等待期、理赔绿色通道、战疫赠险等举措，助力全国人民打赢疫情防控阻击战。

国华人寿凭借在抗击新冠疫情、助力复工复产、重特大事故即时响应等方面对社会责任的践行，充分发挥了社会“稳定器”和经济“助推器”的强势作用，在数千家企业中脱颖而出，荣获《投资时报》“年度卓越社会责任企业”、金理财“年度企业社会责任奖”、第十八届中国财经风云榜“年度保险行业抗击疫情贡献机构”、（第六届）北京金融论坛“社会公益典范奖”等荣誉。

（二）荣获2020-2021年度中国保险影响力赔案

2021年3月15日，由“中国银行保险报”举办的“2021中国保险业服务创新峰会”首次在线召开。本次峰会主题为“智创未来 新中有你”，主要围绕如何更好地进行保险消费者权益保护、保险业服务创新的年度热点和重点话题探讨保险业服务创新。保险公司相关负责人、知名专家学者以及主流财经媒体齐聚一堂，共话保险业服务创新及年度影响力赔案话题。经专家评审，国华人寿报送的《尊重生命 践行责任——150万交通事故身故理赔案》荣获2020-2021年度中国保险影响力赔案。

针对此次获奖赔案，专家的点评是：客户出险后，国华人寿第一时间启动“重大事故理赔处理”应急机制，成立专案处理小组，并迅速与客户家属取得联系，安排专属人

员上门慰问指导理赔及收集材料，在最短时间内完成了内部流程，按合同约定迅速完成一百五十万元高额保险金的赔付，想客户所想，充分发挥了保险的保障功能，真正做到了让“保险业姓保”。

国华人寿秉承“关爱零距离，服务无止镜”的服务宗旨，已累计为数十万客户提供了优质的理赔服务，未来，国华人寿将持续贯彻“保险业姓保”的要求，为客户提供更加专业、贴心、智能的理赔服务。

（三）2020年度十大理赔案例

2020年，国华人寿全年共为10122位客户提供了理赔服务，为客户送去理赔金3.97亿元。其中，十大理赔案例涉及赔款共计1742万元，件均赔款174.2万元，案件遍布全国10大省份，单笔最大身故赔付318万元，单笔最大重疾赔付115万元。

- （1）河北赵先生因疾病身故，获赔身故保险金318万。
- （2）河南谷先生因疾病身故，获赔身故保险金315万。
- （3）山东李先生因意外身故，获赔身故保险金300万。
- （4）广东凌女士因疾病身故，获赔身故保险金150万。
- （5）山西任女士因疾病身故，获赔身故保险金144万。
- （6）北京许女士因疾病身故，获赔身故保险金130万。
- （7）安徽何先生因疾病身故，获赔身故保险金120万。
- （8）辽宁徐先生因罹患心梗，获赔重大疾病保险金115万。
- （9）湖北王女士因罹患恶性肿瘤，获赔重大疾病保险金75万。
- （10）四川邓女士因罹患恶性肿瘤，获赔重大疾病保险金75万。

（四）重大突发事件应急服务系统

2020年，国华人寿响应重特大事故5起，2小时内快速启动应急机制，6小时内展开现场排查，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）启动“湖南郴州客运列车脱轨” 事故理赔应急预案

2020年3月30日11时40分，始发于山东济南、目的地广东广州的T179次客运列车行驶至湖南郴州永兴县境内京广线马田墟至栖凤渡站下行区间时，发生部分车厢脱线倾覆。截止当日下午4点半，本次事故造成1人死亡、4人重伤、123人轻伤。国华人寿第一时间启动重大灾害事故处理应急预案，国华总公司、山东分公司、湖南分公司三地联动，全力以赴做好客户理赔服务工作，并与当地行业协会及同业公司保持密切联系，对事故人

员信息及时排查，开通绿色理赔通道，一经确认为客户，上门服务，简化理赔流程。

（2）启动“西昌市森林火灾”事故理赔应急预案

2020年3月30日下午，凉山州西昌市突发森林火灾，火势向泸山景区方向迅速蔓延，大量浓烟顺风飘进了西昌城区，全城被一层黄色烟雾笼罩，空气中，弥漫着一股树木燃烧后的焦味，山火灰四处飘散。火灾发生后，西昌市立即启动应急预案，州、市领导及相关部门第一时间赶赴现场指挥扑救，并及时组织专业扑火队伍300余人、应急民兵700余人进行处置。

事故发生后，为切实做好客户服务工作，充分发挥保险业保障经济、服务民生、稳定社会的功能，国华人寿四川分公司迅速启动重大理赔事件应急预案，成立应急小组。开通理赔绿色通道，专项工作人员已全部到岗接受客户理赔报案咨询和客户排查工作，及时为客户提供理赔服务。

（3）快速启动“5.16”雅西高速客车侧翻事故理赔应急预案

2020年5月16日12时36分许，在京昆高速公路雅西段2052+800km处（西昌至成都方向，雅安市石棉县境内），遂宁富临运业公司川J28129大客车（核载39人，实载36人）与中央护栏碰撞后侧翻，截至5月16日18时事故已造成2人现场抢救无效死亡、4人送医院后抢救无效死亡、20人受伤（其中3人伤势较重）。

事故发生后，国华人寿总分联动，迅速启动重大理赔事件应急预案，成立应急小组。开通理赔绿色通道，专项工作人员已全部到岗接受客户理赔报案咨询和客户排查工作，及时为客户提供理赔服务。

（4）应急举措应对温岭6.13槽罐车爆炸事故

2020年6月13日20时，G15沈海高速公路（温岭大溪段）槽罐车爆炸事故，导致127人受伤，其中10人经抢救无效死亡。事故发生后为切实做好客户服务工作，充分发挥保险业保障经济、服务民生、稳定社会的功能，国华人寿总分联动，迅速启动重大理赔事件应急预案小组。开通绿色通道，专项工作人员全部到岗接受客户理赔报案咨询和客户排查工作，及时为客户提供理赔服务。

（5）应急举措应对山西临汾8.29襄汾饭店坍塌事故

2020年8月29日上午9点40分左右，襄汾县陶寺乡陈庄村聚仙饭店宴会厅发生坍塌事故，救援工作于8月30日3时45分已全部结束，救出57人，其中29人遇难，7人重伤，21人轻伤。

事故发生后，为切实做好客户服务工作，充分发挥保险业保障经济、服务民生、稳

定社会的功能，国华人寿总分联动，迅速启动重大理赔事件应急预案，成立应急小组。开通理赔绿色通道，专项工作人员已全部到岗接受客户理赔报案咨询和客户排查工作，及时为客户提供理赔服务。

4、信息服务

国华人寿秉持着发展科技的社会责任使命感，致力于通过科学技术推动业务水平的改善和提升、服务社会及提升群众的幸福感，力图用微薄的力量推动社会的发展和经济的增长。

在信息服务方面，2020年，国华人寿围绕着“智能化”的布局，将移动互联网、大数据、云服务、AI智能等新技术有机结合起来，优化了互联网保险业务新体系，规划了新寿险营销系统，加快了国华人寿保险业务营销线上化、精准化、定制化的步伐；为满足日益精细化的社会需求，建设和优化了智能核保、e动柜面、续期中台、e理赔等智能项目，同时完成了保全项目的离柜化改造；为了提升服务质量，搭建了融合智能回访、智能外呼、智能语音导航、智能应答机器人、智能客服知识库、声纹识别、智能质检、智能排班、智能培训、智能绩效、智能分析、录音智能管理、视频客服等功能为一体的智能化客服应用平台；并严格遵守国家法律法规，贯彻落实相关政策制度，完成了互联网保险销售流程可回溯合规性改造，搭建了监管标准化报送系统，持续优化保单登记平台等监管数据报送系统，提升上报的数据质量；创建了管理支持平台，完成了协同办公系统所有国华流程的配置，并完成协同办公PC端，以及移动端项目的开发，极大提高了办公效率。以适应当前移动互联网业务的快速发展，满足当前社会对互联网保险业务日趋增长的需求，改变和提升群众的风险防范意识，进而推动金融业态的健康发展。

随着数字化业务规模的扩大，在基础架构完善和整合方面，国华人寿着力于战略性的自动化方法的转型，为提高开发运营的灵活性：创建数据支持平台，将业务数据整合在一起，提升数据决策的效率；启动了稽核数仓项目，并将业务、财务、行政、精算等数据统一了数仓；新增监控平台和各模块的检核规则，自动监测各类数据问题，解决各类手动核对数据的痛点；为了保证数据安全，打造的大数据平台和云平台等数据中心和阿里云、腾讯云以及自建私有云互联互通，形成了一个互相支撑，数据互相备份的体系，提高了数据安全防护等级；完成了数据中心网络改造工作，完成了阿里、腾讯及公司私有云之间的光纤接入。国华人寿通过各种策略，不断完善基础架构体系，力图打破可见性孤岛的工具，以应对混合数字基础架构管理中的挑战。

在风险控制和信息安全建设方面，国华人寿依托大数据、云计算、人工智能、机器

学习、模型算法等技术，持续完善智能风控系统，将大数据应用到互联网风险管理和反欺诈领域，从业务角度和内控角度出发，优化和完善风控数据模型模型，极大地提升了在风险管理、排查、监控、预警等方面的能力。同时，除了完成2020年的ISO27001/ISO9000的体系认证的复审工作和IT内外部审计工作；还严格落实行业技术规范及监管下发的各信息安全规范要求，不断优化系统、网络、数据库、灾备，提升信息安全技术和个人信息安全，进一步贯彻落实《中华人民共和国网络安全法》规定的个人信息收集、使用的“合法、正当、必要”基本原则，帮助提升行业和社会的个人信息保护水平，为我国信息化产业健康发展提供贡献绵薄之力。

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。

2020年初在新冠肺炎疫情中公司向荆门市红十字会捐款1000万支持抗疫，为公司原注册地杨湾社区居委会社区共建捐款100万，向对口帮扶地漳河镇刘垸村捐款20万元。

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。2020年，国华人寿在助力国家抗击新冠肺炎疫情的同时持续开展精准扶贫工作，发挥保险行业体制机制优势，持续投入，助推脱贫攻坚，以实际行动践行保险公司的社会责任和担当。

国华人寿助力公益主要事迹如下：

2020年1月17日，国华人寿河南分公司出席平顶山市郟县门沟村第七届“敬老报恩节”。为老人戴上幸福的红围脖并送上价值3000元的大米、面粉、食用油等慰问品物资，代表公司送上暖心祝福。

2020年1月24日，国华人寿向武汉市慈善总会捐赠现金3000万元，助力抗击新型冠状病毒引发的肺炎疫情。并对在湖北省抗疫一线的医护人员捐赠每人20万元保额的保险。

2020年5月，国华人寿从湖北省地方金融监督管理局得知，由于疫情的关系，春节期间国内茶叶消费量骤减，在陈茶滞销、新茶上市的双重压力下，湖北省内多地区发生茶叶滞销积压情况。在恩施市农业局的牵线搭桥下，公司主动与恩施市金苔香茶业有限责任公司取得联系，共采购80公斤扶贫爱心茶叶，助力当地茶企渡过难关，保障茶农收

入，促进社会稳定，合计支出达10.02万元。

2020年6月19日，国华人寿河南分公司漯河中心支公司爱心志愿者们在总经理室的带领下，深入董哇村、寨子村、东芮村贫困户开展爱心扶贫活动，对30位受助贫困户送上慰问，合计支出3500元。同日，国华人寿河北分公司秦皇岛中支于向抚宁区北部山区大新寨镇的11户困难家庭进行了扶贫公益捐赠，物资折款4000元。

2020年8月27日，国华人寿湖北分公司黄山中支响应号召，向遭遇特大洪涝灾害的贫困区阳新县进行救灾捐款10000元，帮助受灾贫困群体渡过难关。

2020年9月，国华人寿与四川省眉山市洪雅县高庙镇人民政府签署《保险扶贫项目认捐书》，向当地500名建档立卡人员免费提供年保险金额3万元的意外保险，合计保额1500万元，保障期限为一年，为当地贫困人口构筑风险防范屏障，防止因病、因灾致贫。

2020年9月25日，国华人寿河南分公司参与“免费爱心粥”扶贫慰问活动，为耕耘在城市第一线的环卫工、农民工、保洁员等送去清晨的祝愿，并现场捐赠3000元公益金。

2020年9月26日中秋节前夕，国华人寿安徽分公司安庆中支向居住在当地福寿苑养老院的贫困老人们送上米、油、月饼等物资，提前送上节日的祝福，以实际行动关爱老年群体，合计支出6200元。

2020年9月29日，国华人寿河南分公司向郑州瑞弘养老院捐赠10000元，为老人们提前送上中秋的祝福，强化“尊老、敬老、爱老”的服务意识，为公司树立了良好的社会形象。

公司上下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。

五、精准扶贫工作

1、精准扶贫规划

公司积极响应党中央精准扶贫的号召，通过实地深入贫困村镇家庭，了解贫困人口的实际需求，有针对性地制定帮扶方案并开展帮扶工作，确保扶贫工作落到实处。2020年，公司以及控股子公司国华人寿在助力国家抗击新冠肺炎疫情的同时持续开展精准扶贫工作，发挥保险行业体制机制优势，持续投入，助推脱贫攻坚，以实际行动践行保险公司的社会责任和担当。国华人寿结合行业特色，持续发挥保险保障功能，重点聚焦基础设施建设、产业支持、文化教育、爱心帮扶等方面的投入。

2、年度精准扶贫概要

2020年，公司控股子公司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，努力践行保险公司的社会责任和担当。2020年，公司向湖北省荆门市红十字会捐款1000万元，用于给在荆门参与抗疫的医务人员发放工作津贴和染病津贴。同时，子公司国华人寿也快速反应，第一时间向武汉市慈善总会捐款3000万元，其中2000万元用于武汉市政府抗击新型肺炎相关费用，1000万元转至武汉市江岸区慈善会用于该区抗击新型肺炎相关费用，成为首批驰援武汉战“疫”的保险公司之一。

3、年度精准扶贫成效

在扶贫工作方面，国华人寿2020年累计投入资金27.49万元，物资援助12.22万元，开展帮扶项目20个，帮助706名建档立卡贫困人口进行脱贫，包括：

(1) 在文化教育上，投入资金举行大型助学活动，为贫困学子捐赠爱心行李箱、上学路费及基本生活物资，为寒门学子照亮求学之路。

(2) 在爱心救济方面，对遭遇特大洪涝灾害的贫困区阳新县进行救灾捐款，向困难家庭进行扶贫公益捐赠以及向养老院进行捐赠等。

(3) 在基础设施建设方面，针对四川省眉山市洪雅县高庙镇桃花源村基础设施落后、影响经济发展的实际情况，出资10万元为当地修建一条“国华人寿爱心路”。工程实施后，有效改善沿线村民出行问题，并促进高庙古镇旅游经济发展。

(4) 在消费扶贫、支持产业发展方面，累计投入近15万元，包括助力湖北省当地茶企渡过难关，通过“以购代捐”缓解贫困地区小微企业滞销压力等。

4、后续精准扶贫计划

未来，公司将继续在监管单位的指导下，以精准为基础、以帮扶为核心、以创新为动力，积极落实各项扶贫计划，为助力脱贫攻坚、落实精准扶贫贡献力量。

第三节 存在的问题及整改计划

2020年度，天茂集团及子公司国华人寿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。2021年国华人寿将针对不足之处，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。继续促进员工职业生涯发展，持续完善薪酬体系、制度建设，积极关注公司内部外部优秀福利实践，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。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。

第四节 2021 年工作计划

未来，公司控股子公司国华人寿仍将继续推进“2310 发展战略”，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。同时，要不忘回馈社会，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

2021 年 4 月 29 日