



中美联泰大都会人寿保险有限公司

2021年度 企业社会责任报告



目录

01 开篇

关于本报告	02
CEO致辞	03
关于我们	04
新纪元战略	05
可持续发展战略	06
企业文化	08
责任荣誉	09
2021责任大事记	10
利益相关方沟通	12
实质性议题	13

02 为健康保驾护航

责任故事:护航儿童健康成长	16
真诚的健康守护	18
积极的理念传播	22

03 筑建可持续未来

责任故事:汇聚都会力量,传递都会关爱	26
负责任投资	28
促进普惠金融	31
传递社区关爱	32

04 追求卓越的经营

责任故事:在这里,见证美好未来	40
确保稳健的发展	42
提供优质的服务	48
人才培养与关怀	54
践行绿色运营	61

05 结篇

关键绩效指标	64
GRI标准索引	66
读者意见反馈	67

01 开篇

关于本报告

本报告是中美联泰大都会人寿保险有限公司（简称“大都会人寿”“公司”“我们”）发布的第三份企业社会责任报告，涵盖了公司对社会责任关键议题的实践及管理方法。报告以印刷版和电子版两种形式发布。电子版报告可通过访问大都会人寿官方网站 <https://www.metlife.com.cn/> 获取。

报告范围

报告的组织范围：如无特别说明，本报告的内容和数据均源自大都会人寿及其下属分公司。

报告的时间范围：2021年1月1日至2021年12月31日，部分内容涉及2022年。

报告参考标准

本报告主要参考全球可持续发展标准委员会（GSSB）发布的《GRI 可持续发展报告标准》（GRI Standards）核心方案，以及原GRI G4金融行业补充指引。

报告信息及数据说明

本报告中的信息及数据来自于公司内部统计、公开报道，以及部门沟通访谈时获取的信息。所涉及货币种类及金额如无特殊说明，均以人民币为计量单位。



CEO致辞

行稳致远, 携手共驭美好未来



孙思毅 | Siyi Sun

中美联泰大都会人寿保险有限公司首席执行官/总经理

2021年,中美联泰大都会人寿在中国的发展步入了第16个年头。16年来,我们的产品和服务已经与广大家庭的健康幸福、社会的可持续发展紧密相联。作为企业公民,我们在为社会创造价值的过程中实现自身价值。从各利益相关方日益增高的期待中,我们感受到肩负的社会责任之重,这也鞭策我们始终锐意创新,发挥差异化优势。

我们结合大都会集团超过150年的国际经验和我们在本地市场的实践,通过多元化的渠道策略,坚持稳健经营,聚焦价值成长,为客户提供全方位的保险保障,为中国保险行业的可持续健康发展贡献力量,践行“常伴左右,共驭美好未来”的目标主张。

面临行业正在发生的深刻转型和国内外依然持续的疫情所带来的双重挑战,我们坚定贯彻新纪元战略,以主人翁文化、客户为中心、效率思维模式为赋能因素,在激烈竞争的环境中力求为行业、为社会创造积极的影响。我们制定了可持续发展战略,全面助力环境、社会及公司治理的和谐发展,努力为各利益相关方创造更有信心和可持续发展的未来。

后疫情时代,大众对家庭成员健康的重视也日益提升。我们秉持“以客户为中心”的理念,在2021年成功推出了360Health的全方位升级——360Health2.0一站式健康解决方案,将服务受众从个人拓展到家庭,针对客户及其家庭成员在人生不同阶段的健康需求,提供一站式的健康解决方案和灵活可调的医疗健康支持,为健康需求保驾护航,共驭健康寿命。守护健康周全家,我们悉心陪伴每位客户及其家人,一起垒砌幸福家庭的基础。

保障公司的稳健经营是企业走向业绩长青的基石。我们在风险管理、合规经营、品质管理、信息安全以及供应链管理等方面坚守底线,为公司的健康发展夯实基础。我们努力打造积极自主的主人翁文化,鼓励并激励员工发扬主人翁意识,深入参与企业的发展。我们致力于发展多元、公平、包容的文化,充分尊重、保障员工的各项权益,打造递进式的职业通道和发展平台,帮助员工实现自我价值。

实现社会的可持续发展是每一位企业公民的应尽之责。2021年,我们继续坚持负责任的投资行动,助力推动绿色金融、普惠金融在中国的发展;我们开展常态化的金融知识普及活动,帮助大众提升金融安全意识;我们也不忘投身于公益事业,在儿童关怀、弱势群体帮扶等领域,开展了“守护未来”公益计划等一系列公益项目和志愿者活动。

2021年,大众生活、行业生产都在从疫情的影响中努力恢复,疫情防控工作也进入了常态化。展望2022年,内外部环境依然面临多重挑战,将给我们带来更大的考验。大都会人寿始终对未来抱以积极的信心和美好的希望,我们将在继续深化数字化转型、优化客户服务和体验的同时,积极履行社会责任,做好企业公民,携手所有利益相关方,常伴左右,共驭美好未来!



关于我们

中美联泰大都会人寿保险有限公司(以下简称“大都会人寿”)是由美国大都会集团下属公司和上海联和投资有限公司合资组建而成。凭借美国大都会集团在保险业的丰富经验以及上海联和投资有限公司对中国市场的深刻认识,大都会人寿致力于为中国消费者提供值得信赖和专业的保险方案。大都会人寿通过顾问行销、银行保险、直效行销及数字营销等多元渠道,为全国各地近三十个城市的消费者提供人寿、健康、意外伤害及年金保险产品等保险服务。

中方股东

上海联和投资有限公司作为上海市国资委下属的国有独资投资公司,始终围绕“战略新兴产业投融资平台”“科技成果转化孵化功能平台”两大定位,重点聚焦信息技术、能源和智能制造、生命健康、现代服务等领域,在推动战略性新兴产业发展,加快前沿科技成果转化等方面充分发挥了引领作用,成为国资国企参与上海科创中心建设的重要平台。

美方股东

美国大都会集团(NYSE: MET)是全球化的金融服务公司,旗下拥有众多子公司和关联公司(“大都会人寿”),提供保险、年金、员工福利和资产管理,以帮助个人和机构客户共驭美好未来。美国大都会集团成立于1868年,目前在全球超过40个市场开展业务,在美国、日本、拉丁美洲、亚洲、欧洲及中东占据着市场重要地位。如需了解更多信息,请访问 www.metlife.com。

新纪元战略

为更好地应对外部环境挑战，专注服务客户，大都会人寿于2020年开启“新纪元战略”（Next Horizon Strategy）。



专注

把资源分配到最有价值的方面



精简

进一步简化业务流程，提高运营效率，实现卓越的运营体验



差异化

差异化来自我们的品牌、人才、客户服务、客户关系等更多方面

我们的行动

我们在公司内通过开展萌芽探索挑战的形式，集思广益，共同推动新纪元战略的落地。2021年，我们通过战略落地、目标主张的全面触达，以及主人翁文化的持续深耕和“赢取未来”沟通工作的精准推进，努力推进全面的文化战略升级，提升员工的荣誉感、归属感和文化自信。

可持续发展战略

2021年,大都会人寿制定了自身的可持续发展战略,全面助力环境、社会及公司治理的和谐发展,为利益相关方创造一个更有信心和可持续发展的未来。

大都会人寿可持续发展战略主要聚焦健康与福祉、经济增长、平等与包容、环境与气候变化四大领域,并以客户、员工、社区、环境和可持续经营为行动方向,全面落实可持续发展战略,为实现公司长远发展提供新动力。

大都会人寿可持续发展战略

愿景

在寻求环境、社会及公司治理和谐发展的同时,通过一系列举措为企业自身、各利益相关方及全社会创造长期价值,以此实现我们的目标主张“常伴左右,共驭美好未来”。

主要 聚焦领域



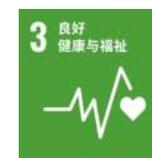
平等与包容



经济增长



环境与气候变化



健康与福祉

行动方向



客户

产品创新,提升客户体验,优质客户服务



员工

推动员工福祉、DEI企业文化的人力资源政策和活动



社区

企业捐赠,员工志愿服务



环境

气候行动计划,绿色运营



可持续经营

风险管理,合规,数据安全

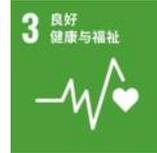
大都会人寿与联合国可持续发展目标(SDGs)

联合国可持续发展目标(SDGs)作为联合国目前在可持续发展问题上的唯一指导性意见,为企业提供了指引——在实现自身可持续发展的同时,通过解决社会问题来促进社会的可持续发展。以可持续发展战略为基础,大都会人寿进一步利用SDGs来指导公司可持续发展项目的开展,并将开展成果与SDGs进行对标。



消除贫困

通过物资捐赠、回购贫困户农产品、公益义卖等方式,持续开展扶贫济困项目。



良好健康与福祉

推进员工关爱项目和年度体检福利,保障员工的身心健康;为大众提供高质量、多样化的保险产品与服务。



优质教育

为员工提供丰富的培训项目;携手公益教育组织“青年成就中国”走进小学课堂;持续开展金融知识普及宣传教育活动,帮助消费者提高风险防范意识。



性别平等

在招聘及就业过程中确保男女平等;面向员工开展性别平等类培训课程;以多重方式持续宣导发展多元、公平、包容的职场文化。



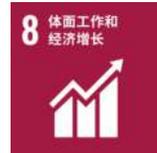
清洁饮水和卫生设施

使用感应水龙头、节水洁具等节水设备。



经济适用的清洁能源

升级LED照明系统以降低照明用电量;推广节能措施和清洁能源。



体面工作和经济增长

保障员工薪酬与福利;关注员工职业健康与安全。



工业、创新和基础设施

创新数据中心应用系统;优化系统计算性能;上线智能核保规则引擎。



减少不平等

开展“用爱搭建更平等与包容的社会”公益活动帮助特殊人群;持续开展扶贫济困项目。



可持续城市和社区

援助患病、特殊群体;动员员工积极参与社区志愿服务;开展脱贫、教育类等志愿活动;优化灾后理赔服务。



负责任消费和生产

在业务运营时倡导无纸化,注重节能减排、三废管理;开展环保宣导活动,提高员工健康消费、保护环境意识。



气候行动

坚持绿色运营,减少业务运营对气候变化的影响。



陆地生物

设置垃圾分类,倡导使用再生纸及可降解垃圾袋,保护陆地生态环境。



和平、正义与强大机构

优化治理机制,强化风险管理,坚持合规经营,建设合规供应链。



促进目标实现的伙伴关系

开展利益相关方沟通,发布年度企业社会责任报告。

企业文化

在大都会人寿,我们十分注重营造积极、自主的人才发展氛围,使员工在日常工作中充分感受到尊重、包容、温暖的企业文化。我们希望每一位员工感受到自己是公司的主人,鼓励并激励员工以主人翁意识参与到企业发展与目标实现中。

建立制度 完善管理



为全面推动大都会人寿主人翁文化建设,我们制订了《主人翁文化建设制度》,明确了组织及责任分工、文化建设主要活动,以及工作进程追踪程序。同时,我们设立了主人翁文化建设委员会并制定了《主人翁文化建设委员会章程》,以确保文化建设工作的**高效、有序、持续、深入开展**。此外,我们还发布了《主人翁之声简章》及操作指南,以**倡导和鼓励**全体员工积极为优化业务流程、提升经营效率、提高客户及员工体验建言献策。

文化宣传 全员覆盖



2021年,我们在全公司范围内举办上百场线上线下主题员工活动,实现内勤员工100%覆盖,不断提高内外勤伙伴的凝聚力和归宿感。我们通过开展主人翁文化**活动集锦展示、优秀主人翁事迹传播**等活动很好地促进了不同部门和渠道员工之间的交流与沟通,并在生活中发现和传递主人翁精神和故事。

倾听主人翁之声



我们设立了主人翁建议沟通邮箱,鼓励员工发声,担当主人翁责任。员工们的建议将交由相关部门予以**及时反馈、落实**。

主人翁俱乐部



2021年,我们继续推动主人翁俱乐部在各地展开活动,通过公司扶持、结合员工自主运营的模式,以**总分公司为单位**,定期组织俱乐部活动,增进跨部门的沟通与协作,提升员工的幸福感和凝聚力,为进一步践行主人翁文化创造平台。

责任荣誉

品牌力和服务

- 2021年度最佳创新品牌奖
国际金融报
- 顾客服务奖项类别 铜奖
第八届亚洲-太平洋史蒂夫®奖
- 上海人民金融优秀应用场景奖
国际金融报
- 年度品牌影响力保险公司
21世纪经济报道
- 2021年度卓越品牌力人寿保险公司
经济观察报
- 2021金融创新价值奖
财联社

公益

- 2021中国企业公民520责任品牌60强
中国社会工作联合会企业公民委员会等
- 金诺奖 2020年度十佳社会责任项目
中国银行保险报
- 年度社会责任新锐企业
国际金融报
- ESG-共享价值贡献奖
第一财经
- 最佳年度CSR品牌/年度最受公众认可项目奖
CSR中国教育榜
- 2021责任金牛奖——公益慈善奖
中国社会责任百人论坛
- 年度公益企业
公益时报

雇主品牌

- 2021年度联合国妇女署中国区WEPEs“领导层承诺与行动”奖
联合国妇女署
- 2021第一资源·金融业最佳雇主
第一资源
- “极帜奖”2021最佳人力资源管理团队
HRflag众旗
- 2021肯耐珂萨星跃奖最佳雇主优秀企业
肯耐珂萨
- 2021中国100典范雇主
前程无忧
- 2021中国典范雇主奖项——“多元和包容文化典范”
前程无忧
- 2021中国人力资源先锋雇主
第一资源

2021责任大事记

3月

大都会人寿通过开展系列“3·15”教育宣传周活动，提醒消费者防范“代理退保”风险，积极促进消费者提高风险防范意识和自我保护能力，引导金融消费者依法理性维权，强化消费者金融消费安全意识，营造健康和谐的金融消费环境。

4月

为应对《重大疾病保险的疾病定义使用规范（2020年修订版）》的重疾定义修订变化，大都会人寿推出“重大疾病保险赔付择优方案”，以客户为中心，为客户提供择优理赔服务。

大都会人寿发布《2020年度企业社会责任报告》，从健康守护、普惠金融、社区关爱、稳健发展、优质服务、人才培养与关怀、绿色运营等多方面、多维度诠释了大都会人寿践行企业社会责任、筑建可持续发展未来的坚持和努力。

6月

在“国际六一儿童节”到来之际，以“守护成长，智赢未来”为主题，大都会人寿推出了“都会宝贝保险产品计划”，并借力产品发起关爱儿童公益行动。

7月

美国大都会集团发布2020年度可持续发展报告，承诺到2030年投入5亿美元用于社会及环境影响投资，同时也将致力为低收入群体提供金融健康解决方案。

“7.8全国保险公众宣传日”活动正式启动。大都会人寿积极开展“金融保险知识普及”“防范非法集资”“保险反欺诈”等主题线上宣传活动，帮助公众提升金融安全意识。



9月

大都会人寿在腾讯公益平台上线“为爱捐步”活动，旨在支持大都会人寿“守护未来”公益计划，帮助孤贫血液病及肿瘤患儿获取医疗救助。活动共吸引50支队伍参与，超过16,880人次参与捐步，关注患儿。

大都会人寿积极参与“金融知识普及月”活动，各个分支机构因地制宜开展系列宣传活动，通过利用媒体及网络平台，向消费者普及金融保险知识，同时对“一老一少”等重点人群开展精准化宣教，帮助他们增强风险防范意识。

10月

大都会人寿在总公司各职场及全国分公司举办以“用爱搭建更平等与包容的社会”为主题的企业社会责任月活动，号召大都会人寿内外勤伙伴将爱与关怀传递给特殊需求儿童及残疾儿童。活动期间，共计近700名内外勤志愿者参与了“为爱拼搭”和“为特奥健儿加油”主题活动，贡献志愿服务时长超过970个小时。

11月

大都会人寿举办了为期两周的线上环保挑战赛。内外勤伙伴以团队为单位践行环保微行动并拍照打卡，记录自己的环保时刻。活动吸引1,103名参与者，打卡践行环保微行动38,078次。

大都会人寿持续推动“守护未来”公益计划，开展了“病魔无情，都会有爱”线上公益捐款活动，聚点滴爱心，帮助孩子们战胜病魔。活动期间，总分公司内外勤伙伴及社会爱心人士踊跃参与，纷纷组队“一起捐”，累计参与人数3,403人。

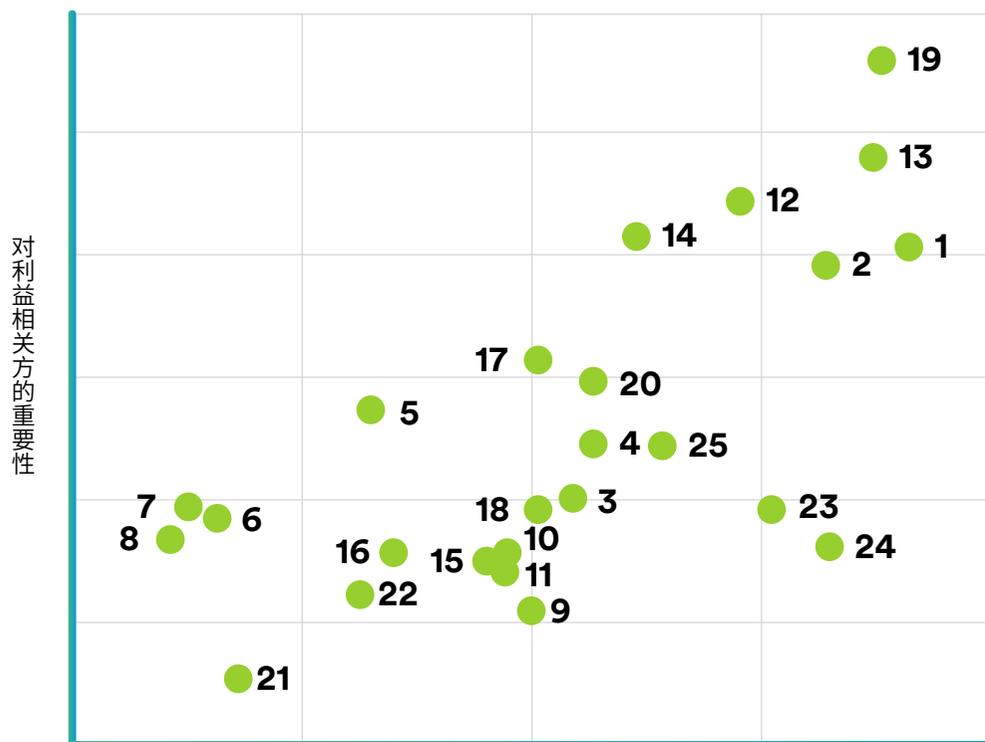
利益相关方沟通

大都会人寿高度重视各利益相关方的期望, 根据各方需求搭建和完善与各界沟通交流的渠道, 积极倾听相关方的诉求和期望, 努力营造各利益相关方互惠共赢的良好局面。



实质性议题

大都会人寿面向客户及消费者、公司管理层和员工、外勤代理人、股东及投资者、业务合作伙伴、政府人员、媒体、社区居民、非政府组织等利益相关方开展了实质性议题调研。我们通过国家和金融保险业政策分析、国内外同业企业对标、GRI标准对标，以及公司战略发展及重点实践分析和梳理，共识别出25项与大都会人寿运营密切相关的企业社会责任实质性议题，从而确认在报告中需重点披露的议题以及未来社会责任工作的重点。调研采用线上问卷形式，共回收有效问卷1016份。



对大都会人寿的重要性

- 1 合规与商业道德
- 2 风险管理
- 3 响应健康中国战略
- 4 传播健康知识理念
- 5 负责任投资
- 6 支持实体经济
- 7 普惠金融
- 8 绿色金融
- 9 开展健康公益活动
- 10 社区建设与扶贫济困
- 11 志愿服务
- 12 优化客户服务
- 13 保护消费者权益
- 14 可持续保险产品
- 15 推广金融产品
- 16 助力共同富裕
- 17 赈灾理赔
- 18 普及金融知识
- 19 信息安全与隐私保护
- 20 数字化转型与创新
- 21 供应链管理
- 22 推动行业发展
- 23 员工权益与发展
- 24 员工平等与多元
- 25 绿色运营



02

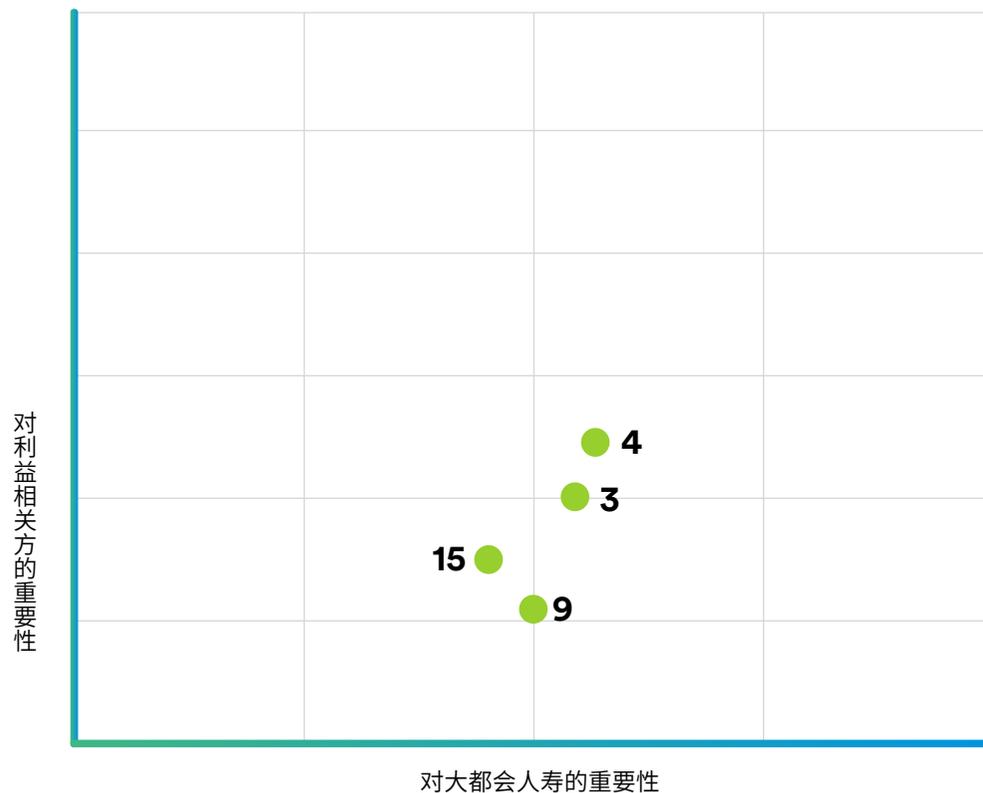
为健康保驾护航

为健康保驾护航

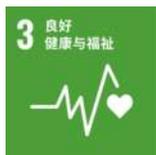
大都会人寿响应联合国“良好健康与福祉”的可持续发展目标,传播健康理念,守护客户健康,发起健康主题活动,鼓励内外部利益相关者构建健康能力,共驭健康寿命,持续助力人民实现美好生活,提供力所能及的产品支持和保障。

- 3 响应健康中国战略
- 9 开展健康公益活动
- 4 传播健康知识 with 理念
- 15 推广金融产品

本章所回应的社会责任议题



本章所回应的SDGs议题





责任故事： 护航儿童健康

大都会人寿致力于关怀儿童身体健康，救治家庭困难患儿，关爱特殊儿童。2021年，大都会人寿持续携手爱佑慈善基金会开展“守护未来”公益计划，推出“都会宝贝保险产品计划”“99公益日为爱捐步”和“病魔无情，都会有爱”线上捐赠等儿童健康关怀系列活动，汇聚点滴关爱，贡献都会温暖。

每一张保单都有一次关怀

在“都会宝贝”保险产品推出之际，大都会人寿联合爱佑慈善基金会发起公益捐赠活动，在新产品上线的首月内，每销售一张“都会宝贝保险产品”保单，就为“守护未来”公益计划捐赠50元，携手客户与内外勤人员，将筹得资金捐给血液肿瘤病患儿童，共同守护患儿生命健康。

“为爱捐步”

“99公益日”到来之际，大都会人寿在腾讯公益平台上线“为爱捐步”公益活动，支持大都会人寿“守护未来”公益计划，帮助孤贫血液病及肿瘤患儿获得医疗救助。“为爱捐步”活动得到总、分公司内外勤伙伴、客户以及社会爱心人士的大力支持，共吸引50支队伍、超过16,000人次参与捐步，关注患儿群体。

“病魔无情，都会有爱”捐赠活动

感恩节期间，大都会人寿发起“病魔无情，都会有爱”线上捐赠活动，用于捐助孤贫重疾患儿，帮助他们早日战胜病魔，重启人生。从2021年11月25日到12月31日，活动累计筹集了3,403位员工和外勤伙伴的捐赠，让更多的患儿感受到大都会人寿带来的冬日温暖。



截至2021年底，“守护未来”公益计划共捐款超过100万余元，救助来自全国各个省份的患儿111人次，帮助儿童在项目合作的7家定点医院接受治疗，展现出大都会人寿关注儿童健康、关爱儿童成长上取得丰硕成果。



“守护未来”公益计划共捐款



累计救助全国省份的患儿



合作定点医院

患儿病种

- 急性淋巴细胞白血病
- 急性混合表型白血病
- 横纹肌肉瘤等
- 儿童急性髓系白血病
- 神经母细胞瘤

合作医院

- 上海市复旦大学附属儿科医院
- 浙江大学医学院附属儿童医院
- 上海交通大学医学院附属上海儿童医学中心
- 华中科技大学同济医学院附属协和医院
- 广东省人民医院
- 苏州大学附属儿童医院
- 重庆医科大学附属儿童医院



真诚的健康守护

响应“共建共享、全民健康”的健康中国战略主题，大都会人寿秉承“以客户为中心”的服务理念，面向都会人群提供高质量寿险及健康险产品，守护客户健康生活，提升客户健康水平，携手客户实现全民健康，共驭美好未来。

共驭健康寿命

健康寿命是在身体健康的状态下，个人能够达到生活自理，且能够实现个人价值的生命阶段。更长的健康寿命意味着与家人共享更多的美好时光，也意味着有更多的机会实现自己的人生愿望。为响应健康中国战略，大都会人寿从提供保险产品和服务扩展到对消费者整个健康旅程的关怀，支持客户及其家人积极预防、了解和管理重大健康问题。

健康保障丰富多样

大都会人寿致力于围绕客户生命周期各阶段的保险保障需求，提供意外、健康、终身寿险等保障类人身险产品，同时结合客户养老、子女教育等中长期财务规划需求提供年金类产品，持续完善保险产品线，丰富产品责任，为客户提供可靠的解决方案。

健康保障持续升级

2021年，大都会人寿持续优化健康保障产品，对“健康随心”保障计划等健康险产品进行了全面升级，升级后的“健康随心II”保障计划保险期间更灵活、保险责任更丰富，涵盖轻症、中症、重疾、身故或全残、恶性肿瘤额外给付、轻中重症豁免保费责任，可供客户灵活自由按需组合，满足了广大客户群体个性化的需求。

健康守护一路相伴

大都会人寿自2018年推出专注于为客户提供健康保障的子品牌——360Health，以及一站式健康解决方案以来，持续与客户共同探讨和分享360Health的健康理念，通过日常预防咨询、早期诊断支持、专业医疗资源、持续康复支持以及全面财务保障等五个方面，为客户提供一站式健康解决方案。

2021年9月，我们推出了360Health的全方位升级——360Health 2.0一站式健康解决方案。大都会人寿针对客户及其家庭成员在人生不同阶段的健康需求，提供一站式的家庭健康解决方案和灵活可调的医疗健康支持，协助和支持客户及其家人防患于未然，从关键时刻开始及早预防、了解和管理重大健康问题。尤其是根据国内近年来高发癌症的数据统计，通过深入的市场调研，创新设计推出了360Health 2.0的第一个行动组合——“健康关键时刻的专案支持”。该服务突破了市场上普遍以重疾确诊为前提的服务条件限定，创新拓展高发重疾潜在健康风险早期关键时刻的专案支持，由专案管理师全程协助，整合优质健康资源，为客户提供一站式优诊专案支持和专业指导。服务自上市以来获得了客户的广泛好评，对于专业、细致、周全的良好服务体验给予充分认可。

都会宝贝 保险产品计划

关爱儿童健康

大都会人寿长期关注并支持儿童群体，从多方面为儿童带来爱与关怀。2021年，大都会人寿推出少儿年金类产品，并借力产品投身儿童公益事业，全力护航“都会宝贝”健康成长。

完善儿童保险产品

为满足不同家庭对少儿保险产品的多样性需求，回应父母对子女成长的关爱，大都会人寿设计了更加完善的保险产品，用长期储备和健康保障的保险形式，守护儿童健康，护航儿童成长。

在2021年“国际六一儿童节”到来之际，以“守护成长，智赢未来”为主题，大都会人寿推出了“都会宝贝保险产品计划”，该产品计划为出生满7天至12周岁的儿童提供A、B两款年金险及附加少儿特定疾病保险产品灵活选择。该计划的年金主险为儿童群体在未来大学教育、深造教育、成家立业及退休养老阶段的资金需求早做规划，并使其在人生面临机遇的时候，能够自由选择发展路径。该计划的附加特定疾病保险，保障30种少儿特定高发疾病，最高可续保至30周岁，为宝贝健康成长保驾护航。

此外，我公司还开发了一款儿童白血病专属保障医疗保险产品，涵盖儿童白血病确诊给付、海外就医安排及费用报销、归国药品费用给付等责任。

护航儿童健康成长

除通过保险产品为儿童健康保驾护航，大都会人寿更积极投身儿童健康保障公益事业。大都会人寿从2019年开始携手爱佑慈善基金共同发起“守护未来”公益计划，旨在帮助身患重大疾病且家庭经济困难的儿童进行医疗救助与康复支持。截至2021年12月底，“守护未来”公益计划已累计救助来自全国各个省份的患儿111人次。

凝聚爱与关怀的力量，大都会人寿集结总分公司内外勤人员的爱意，用心呵护儿童健康，用爱守护儿童成长，用行动帮助患病儿童战胜病魔，彰显大都会人寿的大爱与担当。



提升可获得性

除了推出完善的健康守护产品，大都会人寿还致力于产品的推广和外部环境变化的灵活应对，通过提升产品的可获得性和可适性，为都会人群提供高效、便捷、舒心的保险理赔服务。

前置理赔，周全健康守护

大都会人寿的“理赔前置服务”是为重大疾病患者提前进行理赔的健康守护服务。相比于常规的重疾理赔流程，符合“理赔前置服务”条件的被保险人无需等到治疗结束，公司提前介入协助客户提起理赔申请。该服务为困难家庭缓解了资金紧张问题，为重疾患者家庭“雪中送炭”，展示了大都会人寿以保险分担客户风险，保障客户健康的企业责任。



案例：为花季少女带来及时雨

15岁的小邱(化名)突发红斑狼疮，尽管购买了大都会人寿的“随心重疾+天使医疗险”，但由于病情仍处于治疗阶段，无法提供理赔申请所需的完整资料，造成理赔困难，使得整个家庭在日益攀升的治疗费用面前一筹莫展。

关键时刻，他们想起了大都会人寿的“理赔前置服务”。承载着孩子康复的希望，北京分公司理赔人员在了解情况后迅速启动前置理赔服务流程，协助小邱妈妈在7天内完成理赔资料准备，在提起申请的4小时内收到15万的理赔金额，为饱受重压的家庭带来了及时雨。

择优定义，切实保障权益

2020年，中国保险行业协会与中国医师协会联合发布《重大疾病保险的疾病定义使用规范(2020年修订版)》。大都会人寿迅速响应，推出“重大疾病保险赔付择优方案”，为客户提供理赔择优的服务——首次重疾理赔申请日期在2020年11月5日以后的客户将基于新、旧两版重大疾病定义规范，择优选择其一作为疾病定义适用规范，从而降低新旧规范变化对客户权益的影响，保障利益权益最大化。



案例：重疾赔付择优，守护客户权益

2021年9月，Z先生因体检发现二尖瓣关闭不全，住院施行右胸小切口二尖瓣成形术+左房折叠术。出院后，基于2015年购买的大都会人寿重大疾病保险，Z先生提交了重大疾病保险金理赔申请。

若按照旧版重疾定义，本次手术非开胸，与保单重疾【心脏瓣膜手术】的约定不符，Z先生将会无法获赔；在大都会人寿执行重大疾病赔付择优方案的情况下，该次手术可以按照新版重疾定义下的【心脏瓣膜手术】标准进行审核。最终，Z先生获得重大疾病保险金20万元。



2021年，大都会人寿连续第二年荣获“亚洲-太平洋史蒂夫奖顾客服务类奖项”

积极的理念传播

大都会人寿着力提升公众健康认知, 倡导健康生活, 推广健康理念, 通过搭建守护家庭健康的优秀品牌、支持都会人群健康研究的方式, 助力“健康中国”战略建设。

倡导健康行动

为顺应公众健康理念的变化, 大都会人寿从提供保险产品和服务扩展到对消费者整个健康旅程的管理与关怀, 于2018年在中国率先推出了全新健康子品牌360Health, 并持续推广360Health品牌信息和健康理念。

2021年, 大都会人寿推出面向销售人员的360Health全景赋能解决方案, 将品牌宣导的健康理念、健康知识小贴士、日常健康小举措、专业人士健康观点等丰富内容融入寿险规划师业务场景, 通过寿险规划师的日常展业及客户交流, 将360Health品牌信息和健康理念推广至更多客户, 呼吁用户升级健康认知、关注健康寿命。

后疫情时代, 大众的健康需求也在发生着变化。经过深入市场调研, 我们发现, 家庭健康愈发成为幸福家庭的基础。秉持“以客户为中心”的服务理念, 大都会人寿在2021年升级推出360Health2.0, 将产品受众从个人升级到家庭, 满足不同年龄段家庭成员的健康需求, 提供契合家庭成员多样需求的一站式健康解决方案和灵活可调的医疗健康支持。

此外, 为进一步推广健康理念, 大都会人寿在天津、广州、成都三地核心商圈的地铁枢纽站和户外楼宇LED大屏上, 展出全新升级的360Health2.0品牌信息, 以多样的宣传方式, 提升公众健康认知, 呼吁公众关注家庭健康, 落实健康保障行动, 进一步诠释了大都会人寿“常伴左右, 共驭美好未来”的目标主张。



案例: 360Health2.0创新健康关怀行动

在360Health2.0升级后, 大都会人寿推出了第一个行动组合——“健康关键时刻的专案支持”。该行动组合强调把握健康关键时刻, 突破了市场上普遍以重疾确诊为前提的服务条件限定, 能在健康风险发生早期时刻提供专业的健康支持。

为推广“健康关键时刻的专案支持”服务, 大都会人寿在公众平台开展“都会会会谈”直播活动, 邀请健康行业专家, 提供应对结节威胁的专业指导, 解读大都会人寿“健康关键时刻的专案支持”能够通过哪些方式带来专业解决方案, 提供切实医疗支持。



案例: 广东分公司助力“梯客”奔向顶峰

2021年是大会人寿作为国际垂直马拉松系列合作赛事保险赞助商的第六年。在比赛中, 广东分公司不仅为参赛选手与志愿者提供意外及医疗保险赞助以及紧急救援服务, 更在比赛现场由员工志愿者设立展位, 引导参赛选手和社会公众进行趣味互动热身活动, 支持选手和社会大众提升健康水平。

六年期间, 大会人寿为1.3万余名参赛选手、志愿者、赛事工作人员提供保额近22亿的意外及医疗保险保障并赞助紧急救援服务, 助力“梯客”向上攀登、挑战自我。大都会人寿广东分公司总经理谭道峰先生表示: “我们支持国际垂直马拉松的理念, 结合大会人寿360Health2.0一站式健康解决方案全新升级推出, 希望都会人群从预防开始, 关注并管理自身和家人的健康, 积极锻炼, 以良好的心态面对生活, 更好地体验健康人生。”



支持健康研究

为积极响应“健康中国”战略，大都会人寿联手外部专业机构和健康专家，面向都市人群倡导健康生活理念，普及健康生活知识。

多年来，大都会人寿联合权威媒体共同发布《中国都会人群健康能力蓝皮书》。通过调查研究的方式，蓝皮书聚焦时事热点，着重披露大众关注较多的健康问题，剖析都会人群的生活习惯，帮助都会人群了解自身健康状况和潜在风险，进而促进都会人群提升健康意识，从容应对未知风险。2021年过年期间，大都会人寿推出春节防疫《蓝皮书》小程序，在小程序上阅览《2020中国都会人群健康能力蓝皮书》，鼓励都会人群关注个人健康状况。



03

筑建可持续未来



筑建可持续未来

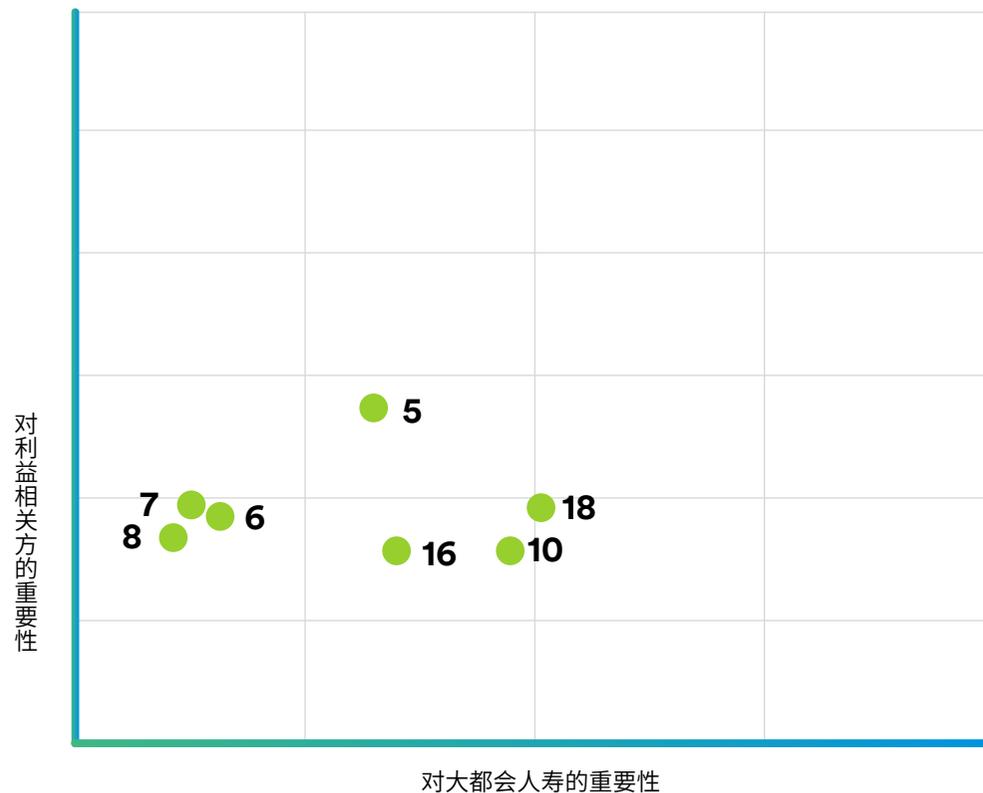
大都会人寿秉持“共驭美好未来”的目标主张，持续带来美好与温暖。我们通过企业社会责任月活动，为特殊儿童带来都会关怀；我们持续推进负责任投资、绿色金融和普惠金融，为高质量经济发展贡献都会力量；我们肩负责任，传递爱心，为建设美好社会奉献都会温暖。

本章所回应的SDGs议题



- 5 负责任投资
- 10 社区建设与扶贫济困
- 6 支持实体经济
- 16 助力共同富裕
- 7 普惠金融
- 18 普及金融知识
- 8 绿色金融

本章所回应的社会责任议题



2021年大都会人寿
企业社会责任月

用爱搭建

更平等与包容的社会



责任故事： 汇聚都会力量，传递都会关爱

大都会人寿积极投身公益事业，热心传递关怀与爱，鼓励和引导员工参与志愿服务，在关爱特殊群体、支助残障儿童、开展公益活动等方面做出了突出贡献，践行社会责任。

10月是大都会人寿的社会责任月。2021年，以“用爱搭建更平等与包容的社会”为主题，大都会人寿总公司开展了“为爱拼搭”和“为冬奥健儿加油”两项志愿者活动，为残障儿童和特殊儿童送去关爱。主题活动期间，共计近700名内外勤志愿者参与其中，贡献志愿服务时长超过970个小时。

大都会人寿首席执行官孙思毅女士表示：“在大都会人寿，可持续发展是我们一直信守的承诺。我们秉持传递爱与关怀的信念，积极鼓励所有内外勤伙伴投身公益活动与志愿服务，为我们生活和工作所在的社区做出有意义的贡献，这已成为大都会人寿企业文化的重要组成部分。”

大都会人寿企业社会责任月“用爱搭建更平等与包容的社会”专题活动

为爱拼搭

以团队为单位在全国各职场开展“义肢”(Helping Hands)拼搭竞赛。拼装好的“义肢”将捐赠给残疾儿童,让他们可以重新拥有健全的手臂,恢复正常的生活。



为特奥健儿加油

通过特奥健康器材包分装活动,将分装好的器材包捐赠给特奥幼儿运动员家庭,帮助特殊儿童在家训练康复。志愿者还通过录制视频的方式为2022年世界冬季特奥会运动健儿加油。



除了社会责任月,大都会人寿各分公司在平时也积极组织和参与公益行动,为社区居民和特殊群体带来爱与关怀。



辽宁分公司举办的“为爱而读”公益项目是分公司成立15年来,首次尝试为特殊群体提供有价值和有深远意义的公益举措。辽宁分公司号召近百名内外勤伙伴及社会各界人士参与其中,通过参与音频的录制工作,为沈阳市盲校学生送去100篇有声读物。“为爱而读”公益项目获得了主流媒体的广泛关注和支持,包括新华网在内超过的26家央媒和辽沈主流媒体进行了发布转载,更有15篇优秀有声读物作品通过央广网、喜马拉雅专栏进行宣传和推广。



在全国助残日期间,广州市心友心智障碍者服务协会举办了“2021心友伴特奥运动会”活动,旨在提升广州心智障碍群体的康复及社交能力。广东分公司派出13名志愿者参与其中,为比赛项目提供专业赛会支持服务。志愿者们积极、友善、专业的形象,获得参会家庭、主办方的一致称赞,并获得了活动组委会颁发的“爱心团队”奖牌。



大连分公司3名外勤伙伴联合19名社会志愿者,前往大连晨星语霖自闭症康复托养中心探访自闭症儿童。除了为自闭症儿童带来日常用品,志愿者们还身体力行为他们打扫卫生,并共同观看了自闭症儿童精心准备的节目。



上海分公司联合特奥上海办事处,在徐汇区青少年水上运动馆举行了特奥网球嘉年华活动。活动中,志愿者联合40名特奥网球队运动员,陪伴智力、精神障碍儿童,共同进行了网球表演赛、网球主题趣味游戏等活动,在开展体育运动活动的同时,提高了孩子们的社交自信心。



广东分公司联合“广州北斗星社会工作服务中心”,前往12户老年人家中开展“微改造 乐安居”志愿服务。来自深圳、佛山和广州的30余名大都会人寿志愿者,按照长者的需求在狭小的空间中钻孔、打钉、裁剪防滑垫、安装洗澡椅等。为老人筑起“安全屋”,有效改善他们的居家安全和便利。



负责任投资

大都会人寿积极践行负责任投资，将ESG投资理念融入企业投融资政策，通过搭建负责任投资管理体系、负责任投资教育和践行负责任投资行动的方式，在投融资项目落地的同时，助力经济绿色转型，推进双碳目标的达成。

负责任投资管理与教育

通过建立负责任投资管理体系,落实负责任投资者教育的方式,美国大都会集团及大都会人寿,坚持树立和贯彻负责任投资和环境、社会与治理(ESG)理念,引领企业负责任投资行动,为推进经济高质量发展夯实基础。

负责任投资管理

美国大都会集团成立了ESG融合委员会,负责沟通ESG政策、落实ESG实践、促进ESG与公司投资工作深度融合。通过参加大都会人寿全球投资团队组织的ESG相关培训和第三方研讨,我们明确了ESG理念在投资实践中的落实方向,并将其作为标的筛选、风险识别和投资决策中的考量因素。未来,大都会人寿将进一步推动ESG与公司投资政策和决策的融合,让投资创造更多的社会与环境价值。

负责任投资教育

为了更好地推进负责任投资,大都会人寿组织了ESG培训,让员工对ESG理念、负责任投资原则、ESG投资政策、重点行业ESG风险识别、ESG数据管理和风险管理等ESG前沿内容,进行了系统的学习。

负责任投资行动

美国大都会集团着力落实负责任投资行动,大都会人寿也积极呼应集团,支持重大国家战略发展项目,推动实体经济的发展,以行动诠释企业价值,以责任铸就可持续的未来。

美国大都会集团投资行动

美国大都会集团以绿色产业和影响力投资、保障性住房、基础设施建设、市政债券四个领域为核心,长期致力于负责任投资。集团积极树立低碳目标,在2021年发布的可持续发展报告中提出:到2025年将降低20%的能源消耗和气体排放量,到2030年,温室气体排放(基于地点)较2019年减少30%;并提供价值200亿美元的绿色投资,用于可再生能源、美国绿色建筑委员会LEED认证以及绿色债券。

20%

到2025年降低能源消耗和气体排放量

30%

到2030年温室气体排放(基于地点)较2019年减少

200 亿美元

提供绿色投资

服务实体经济

大都会人寿积极响应国家关于金融支持实体经济的决策部署，在基础设施建设方面开展了广泛投资，包括地铁、公路、铁路等交通基础设施建设，供水、排水排污等公用事业设施的建设改造，以及风电、水电、核电为主的新能源发展等领域，覆盖多个重大投资建设领域。

通过提供金融资源，大都会人寿为实体经济添砖加瓦，为经济建设发展保驾护航。2021年，我们通过债券投资，参与了厦门地铁、福州机场、兴泉铁路、惠州北站等重要基础设施建设项目，以及东营市黄河三角洲供水保障工程、滨州市高新区引黄灌区农业节水工程等。



投资项目介绍:滨州市引黄灌区节水工程

滨州高新区引黄灌区农业节水工程疏浚整治沟渠43条共计79.06千米，将通过健全完善渠系和管网工程，补齐计量设施短板，健全运行管护机制，基本实现农业用水“计量收费”，提高水资源节约集约利用水平，有效解决引黄灌溉水资源紧缺和农业发展的瓶颈问题，保障国家粮食安全。滨州市13个引黄灌区农业节水工程项目涵盖全市耕地面积的58%，将实现年均节水约5,000万方。

重大国家战略行动

2021年，大都会人寿通过投资地方政府债券，为广东、深圳、福建、上海、浙江、山东等一系列基础设施建设项目提供了资金支持，其中包括如赣深铁路、湖杭高铁、沪苏湖铁路等服务粤港澳大湾区一体化，以及国家中长期铁路网规划“八纵八横”的重大建设项目。此外，政府专项债的底层项目由地方政府负责甄选，依托政府信用，在保证项目高质量的同时，带来相当程度的风险隔离，有效防控项目风险。



投资项目介绍:赣深铁路

赣深铁路作为我国“八纵八横”高铁网络的重要组成部分，是京九高铁的最南段，北起江西省赣州市赣州西站，终抵广东省深圳市深圳北站，正线全长约436.37公里，已于2021年底建成通车。赣深高铁规划运输能力为5,000万人次/年，建成通车后赣州和深圳两地的通行时间将由目前最快6个小时左右压缩至2个小时以内，承担着京九铁路连接粤港澳大湾区和粤北赣南地区并辐射内陆的重要角色。

发展绿色金融

绿色金融从传统金融发展而来，侧重于生态环境的效益，强调的是开展金融活动的同时，要以保护环境为前提，进行投融资决策。近年来，大都会人寿密切关注绿色金融议题，不仅在2021年屡创佳绩，共新增绿色投资项目37个，绿色投资项目签约规模达37,242.6万元，绿色债券持仓量达14,000万元，更持续投资包括地方重点污染防治项目、环境保护和节能减排项目在内的地方政府债券，多方位落实绿色金融行动。

37 ↑

新增绿色投资项目

37,242.6
万元

累计绿色投资签约规模

14,000
万元

绿色债券持仓



投资项目介绍:惠东县生态治理项目

大都会人寿参与投资的惠州惠东县好招楼湿地生态修复项目，是惠东考洲洋生态治理的一部分。从2014年开始，考洲洋清理整治工作正式启动，致力于打造全国最大的红树林种植基地。公园目前以红树林生态保育为核心，以宣教展示红树林及鹭鸟滨海生态湿地，集湿地生态系统保护和恢复、生物多样性保护和恢复、科研监测、科普宣教、生态旅游及湿地文化体验于一体。



促进普惠金融

发展普惠金融,能够为农民、小微企业、低收入人群等,带来便捷安全的金融服务,进而提升金融服务的覆盖率和可得性,满足人民群众的金融需求。大都会人寿以服务基层、服务大众为普惠金融发展的着力点,促使金融产品和服务触达更加广泛的群体。

2021年,大都会人寿通过中国邮储银行发行的债券,助力普惠金融发展。邮储银行是我国网络覆盖最广,业务下沉最深的银行,专注普惠金融服务大众,服务基层,基于邮储系统的强大渠道,将基础金融服务送到千家万户。大都会人寿也可以通过与邮储银行的业务联动,在提供金融服务的同时,通过产业扶贫、科技扶贫、绿色扶贫,为小微企业、个体工商户、农户带来更多的机会与资源。



传递社区关爱

大都会人寿力求成为优秀的企业公民，服务社会民生，建设和谐社会。我们帮扶困难群体，助力贫困地区发展；普及金融知识，提高民众风险防范能力。大都会人寿的志愿者们更是走入千家万户，为社区带来都会温暖；勇赴抗疫一线，为城市带来坚毅守护。

扶贫济困

大都会人寿竭力帮扶困难群体，协助贫困家庭，关爱留守儿童，展现了大都会人寿为贫困群体保障护航，筑梦乡村振兴的美好行动。

浙江分公司

浙江分公司在中秋佳节之际开展了一年一度的“看见·爱中秋”义卖活动，帮助丽水山区家庭困难的小学生获得更好的学习资源，改善生活条件。本次活动共筹得81,389.81元，38位志愿者实地走访丽水遂昌和高坪乡的16户家庭，为孩子们提供善款和物资，缓解山区贫困家庭的经济重担。同时，公司也向乡村学校捐赠了电脑、小蜜蜂等教学工具，助力当地教学水平的提升。

大连分公司

从2017年开始，大连分公司与普兰店市荒地村和鲁凤村构建起结对认亲关系，携手开展精准扶贫工作，多年来，通过物资捐赠、回购贫困户农产品、精准帮扶贫困户等方式，双方建立了深厚的友谊。

2021年初，疫情反复，为了让村民们都过上一个温暖的新年，大连分公司克服困难，通过快递将扶贫物资转送至村民。鲁凤村村委会为表谢意，向大都会人寿赠送了“爱心希望的使者，光明温暖的团队”锦旗，村书记熊展峰表示：“感谢大都会人寿大连分公司一直以来的帮助与支持，疫情反复，让这份捐赠，更显珍贵！”

此外，大连分公司助力贵州及新疆贫困地区脱贫工作，启动消费助农，协助农产品售卖。在消费助农的项目启动会上，分公司总经理刘新联率先认购，所有内勤均完成了现场认购，分公司各渠道也积极向外勤伙伴宣导扶贫事宜，共累计购买助农产品1.8万元。

辽宁分公司

2021年，辽宁分公司响应《沈阳市保险行业协会转发关于动员社会组织参与“消费扶贫”助力脱贫攻坚的通知》，积极承担社会责任，带领员工参与订购本溪桓仁满族自治县朱家堡村爱心大米，总计参与员工134人，订购2,270千克，共计消费扶贫金额达11,222元，以实际行动助力脱贫攻坚事业。

重庆分公司

2021年12月，重庆分公司志愿者们来到巫溪县城镇和平小学，与学校携手开展了“这个冬天不太冷”主题公益活动。志愿者们心系山区留守儿童教育，自发筹集善款，177名伙伴共计募集32,520元，用来购置了139件棉衣和帽子、278双棉袜，以及若干书籍和篮球等体育用品，为孩子们送去冬日的暖意。



金融知识普及

大都会人寿持续开展金融知识普及工作，着力推进金融和商业知识走进社区、走近民众。通过响应“金融知识普及月”、开展常态化宣传以及与公益组织合作等方式，我们帮助消费者提升金融风险防范意识与能力，也帮助青少年学习商业知识，培养商业思维。

金融知识走进千家万户

为了提高社会公众的金融知识水平、金融风险意识和自我保护能力，从2019年开始，人民银行、银保监会、证监会、国家网信办每年9月联合开展“金融知识普及月”的金融宣传教育活动。

大都会人寿积极响应号召，总分公司紧密联动，通过线上、线下相结合的方式，积极开展金融知识普及宣传教育工作。我们印刷制作主题条幅、海报等宣传品，于各职场公共区域播放展示；我们在访客区摆放反洗钱、打击代理退保等宣传材料供来访客户翻阅；制作生动有趣的金融知识普及内容，通过网络和社交媒体等渠道向公众传播金融知识。

此外，公司各分支机构通过例会为员工进行金融知识培训，帮助员工提升金融宣传意识，让员工了解到公众学习金融知识的重要性和在业务开展过程中掌握金融知识的必要性。



上海

上海分公司在柜面、等候区内为等待的客户提供常用金融知识资料，并发放公司“微客服”流程介绍、防范非法集资等宣传单。

北京

北京分公司联合北京电视台制作视频节目《老年人需要什么样的医疗保障》，引导老年人正确使用金融服务，了解自身权益情况。为了方便老年人办理业务，北京分公司还在客服中心柜面增设轮椅、老花镜等适老、助老设备。

大连

大连分公司积极开展“五进入”进社区活动，向滨城百姓和社区居民介绍保险知识，普及反洗钱、防范非法集资技巧等知识。

广东

广东分公司结合“我为群众办实事”活动要求，围绕“一老一少”重点人群开展活动，并统一制作宣传物料和宣传视频面向消费者进行宣传。

湖北

湖北分公司开设了专门的老年接待室，在为老年人提供更舒适环境的同时，进行保险知识普及工作。

江苏

江苏分公司鼓励内外勤参与江苏省保险行业金融知识有奖竞答，巩固金融知识储备，并通过向消费者转发金融知识宣传内容，帮助金融消费者树立理性的投资观。

福建

福建分公司开设老年人自检专区，配套基础医疗器具，并于专区显眼位置摆放防范非法金融宣传折页。同时，根据日常案例自行制作“以案说险”“风险提示”等宣传文案，利用新媒体扩大传播范围。

重庆

重庆分公司走进两所高校开展“送金融知识进校园”宣传活动，引导学生参与会场互动答题，并向学生发放保险基础知识、防范校园贷、反电信诈骗等防范金融风险的宣传资料。

浙江

浙江分公司在物业中庭设置宣传区域，针对老年人进行保险知识普及，并在公司客服区域设置老年人绿色通道，进行专人服务和1对1讲解。

天津

天津分公司制作了《金融知识普及月知识问答》电子知识问答以及《共筑金融安全防线 遏制打击洗钱犯罪》原创宣传短视频，面向大众消费者和青年学生进行基础金融知识、金融风险防范技能内容的普及。

四川

四川分公司将警惕代理退保宣传资料摆放于接待区及休息区，供客户阅读了解，对客户进行风险提示。

辽宁

辽宁分公司将金融联合教育宣传活动与“四深入、全覆盖”活动有机结合，深入到学校、社区和企业开展有针对性的教育宣传活动。

商业知识走进小学课堂

大都会人寿志愿者团队与公益教育组织青年成就中国 (Junior Achievement China) 合作, 走进小学校园, 通过生动的课堂讲解和趣味的互动小游戏, 与小朋友们分享生活现象背后的商业逻辑, 让孩子们探索课本外的经济世界规律, 了解商业知识, 拓宽知识面。

借助JA中国的教学平台, 2021年, 大都会人寿97名内外勤伙伴作为志愿者走进校园, 带来商业贸易课堂, 触达3,506名小学生, 江苏分公司、湖北分公司和上海分公司更是分别荣获JA中国颁布的“优秀志愿者团队”以及其中的个人代表获得“优秀个人志愿者”称号。



大都会人寿志愿者



累计触达小学生

上海总部及分公司志愿者

上海总部及分公司志愿者, 走进华东师范大学第二附属中学前滩学校, 为同学们带来《一起来做贸易》的课程。以融入实际生活案例的授课内容, 志愿者向同学们介绍买卖和交易的知识, 帮助学生了解国际贸易、进出口等经济和商业概念, 以小组讨论的授课方式, 培养学生的团队合作和沟通技能。



福建分公司

福建分公司为福建省福州市实验小学的学生们带来了一堂别开生面的体验式课程, 通过有趣的故事, 引出4P营销策略的知识点, 帮助学生理解市场营销, 体验团队合作的快乐。



江苏分公司

江苏分公司常州服务部的志愿者前往常州市新北区三井实验小学, 为四年级的同学们带来金融贸易课。通过游戏、卡通人物辨析等妙趣横生的教学环节, 带孩子们理解了“贸易和进出口”的商业概念, 体验国家间贸易的过程以及贸易给国家和单个消费者带来的益处。

江苏分公司的志愿者前往南京市小市中心小学, 为五年级的同学带来《一起来做贸易吧》商业课程, 通过分组、游戏、互动讨论等创新的教学形式, 带领同学们学习贸易的基本概念。



广东分公司

感恩节前夕, 广东分公司6名志愿者为广州越秀区养正小学的42名学生带去了妙趣横生的环保互动实践——“绿色新城市”课程, 帮助同学们了解城市对地球生态资源的影响, 引导同学们培养绿色环保生活习惯。

志愿服务

大都会人寿在提供保险服务的同时，还致力于鼓励员工以实际行动建设更美好的社区。我们搭建中国志愿者线上服务平台，实现了员工志愿活动的线上管理。我们通过举办“企业社会责任月”专题活动以及携手公益教育组织青年成就中国走进小学课堂，为员工提供多样的志愿服务机会，并以设立志愿者假期的方式，鼓励员工组织和参与志愿服务，为构建美好和谐社会贡献力量。

2021年，大都会人寿内外勤伙伴参与志愿服务达1,212人次，累计志愿服务时数达4,242小时。



累计参加志愿服务



累计志愿服务小时



大都会人寿志愿者



抗疫救灾

2021年,新冠疫情对社会生活的影响仍在继续。为抗击疫情,大都会人寿伙伴凝心聚力,贡献都会力量,通过提供医用口罩、协助一线医疗人员、提供后勤保障等方式,为抗击疫情、保卫健康贡献力量。

广东分公司

端午节前夕,广东分公司得知“大爱有声”公益活动急需一批一次性医用口罩,当即按照活动组织要求紧急采购了2万个一次性医用口罩,并在6月15日安排大都会人寿志愿者将这批口罩分别送往广州市海珠区公安分局、广州市白云区妇联、广州市天河区妇联。

江苏分公司

7月,江苏分公司积极响应南京市第二轮大规模全员核酸检测,组织内外勤伙伴组成志愿者队伍,紧急驰援新街口商圈党群服务中心,驻守核酸检测入口处及核酸检验点位,协助现场医护人员顺利完成检测。

浙江分公司

10月,在环卫工人节的前夕,浙江分公司再次携手杭州市环境卫生和生活固废处置保障中心,捐赠52,000个一次性医用口罩,供环卫工人日常使用,助力杭州环保事业。

12月,绍兴疫情愈发严峻,浙江分公司绍兴营销服务部顾问行销渠道的新人袁程,在绍兴上虞疫情爆发后,毅然加入抗疫志愿者队伍,他说,虽然身心俱疲,但更多的是暖心,能够成为绍兴的坚韧后盾,他感到无比自豪。

大连分公司

11月,大连市接连出现新冠肺炎确诊病例,大连分公司的志愿者伙伴积极响应,在抗击疫情期间贡献了自己的力量。代理人林芷亦在疫情期间,以专业心理咨询师的身份,在线上对居家隔离居民进行心理咨询疏导,范馨元、于永鑫等众多伙伴在疫情期间支援一线工作人员,确保后勤工作的顺利开展。



广东
志愿者



江苏
志愿者



浙江
志愿者

04

追求卓越的经营



追求卓越的经营

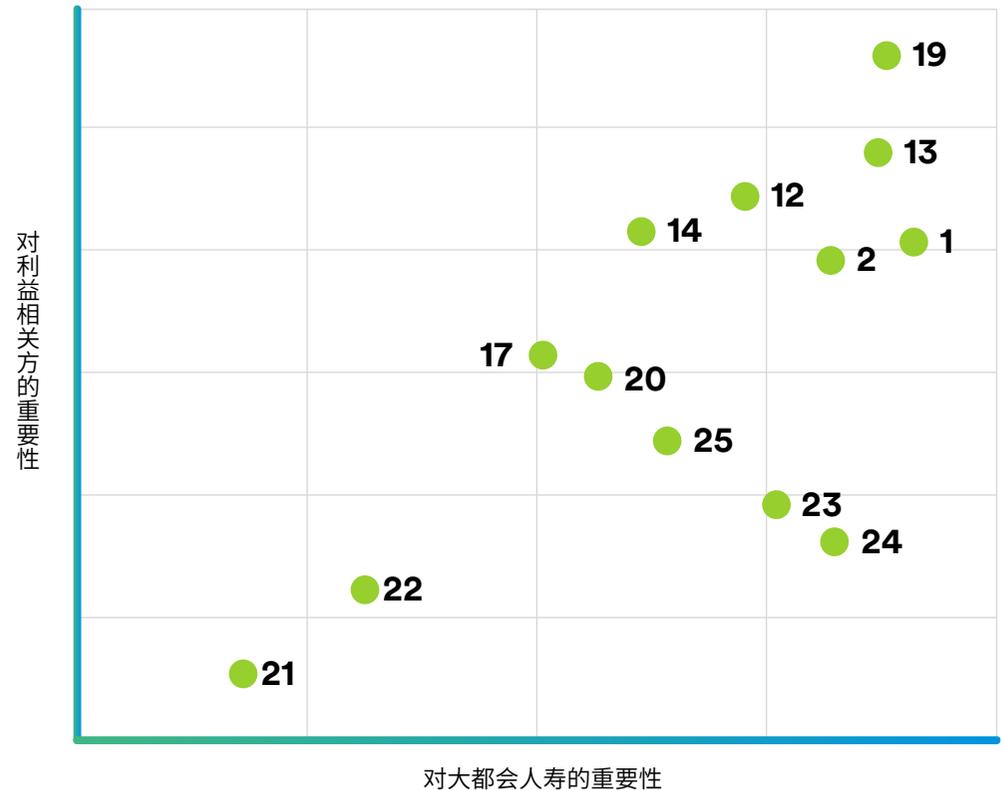
大都会人寿始终秉承“为客户提供真正的寿险保障”的宗旨，护航企业稳健发展，提供优质客户服务，注重人才培养与关怀，践行绿色运营理念，全面保障公司实现卓越经营和持续发展。

- 1 合规与商业道德
- 20 数字化转型与创新
- 2 风险管理
- 21 供应链管理
- 12 优化客户服务
- 22 推动行业发展
- 13 保护消费者权益
- 23 员工权益与发展
- 14 可持续保险产品
- 24 员工平等与多元
- 19 信息安全与隐私保护
- 25 绿色运营

本章所回应的SDGs议题



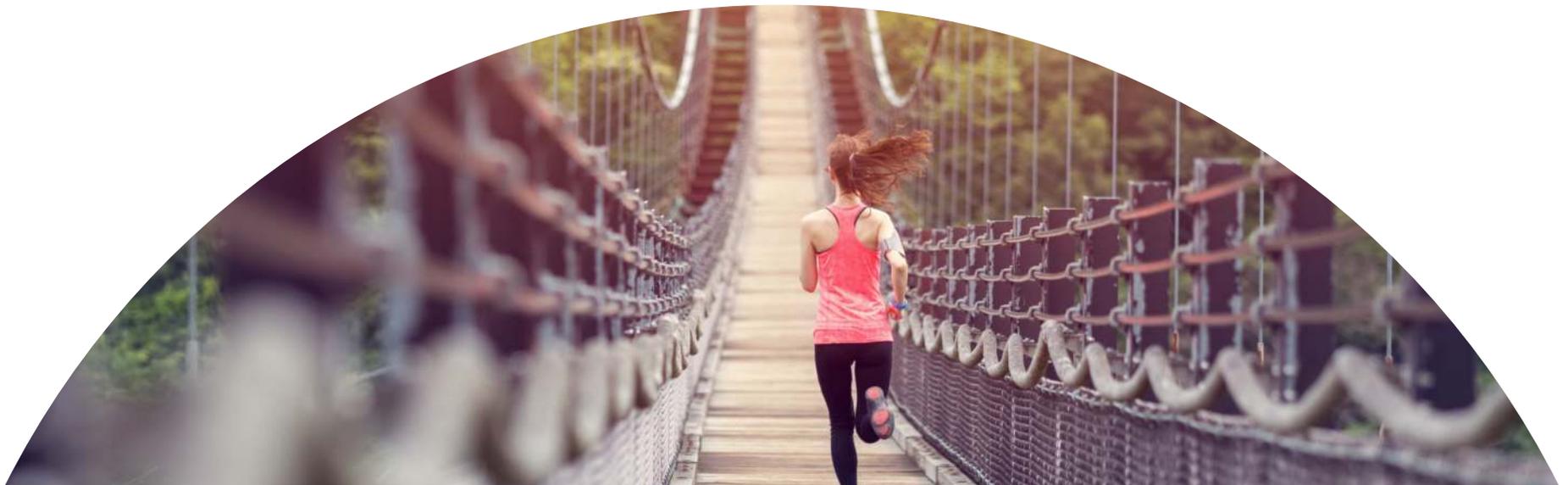
本章所回应的社会责任议题





责任故事： 在这里，见证美好未来

大都会人寿始终把人才视为公司发展与成功的内生动力，以全面系统的运营机制、完善的人才培训体系和多元包容的职场文化为员工搭建展现才华的舞台与成长之路，让员工充分释放自我价值、实现人生理想。





华萌萌

浙江分公司市场及综合支持部经理

公司与我, 相互成就

2010年, 尚未毕业的华萌萌以实习生的身份加入了大都会人寿并从事前台工作, 对于她而言, 职场的一切都是新奇有趣并且充满挑战的。在大都会人寿完整的新员工培训体系、职业生涯规划以及以人文本的企业文化的吸引下, 华萌萌毕业后毅然选择留下。

凭借着谦卑好学的性格, 华萌萌在工作中脚踏实地、细心打磨, 对工作内容熟练掌握, 也逐渐有机会接触采购、地产等工作内容, 并于2016年正式转岗成为市场部的一员。在这6年里, 华萌萌能够有机会学习新的技能, 不断提升自我。“我很感激, 公司重视在职员工的个人发展, 总是愿意将机会优先提供给内部员工。”

2018年, 华萌萌开始负责浙江分公司市场部的工作, 而公司提倡创新、鼓励试错的氛围, 让她在工作中勇于开创、大胆尝试。华萌萌所在的浙江分公司首次采用员工形象并通过地铁广告渠道推广品牌; 公司与《奔跑吧》合作进行“品牌+公益”营销模式的尝试并最终带来超过约6.4亿元的广告价值; 公司首次采用城市灯光秀形式展示大都会人寿全新画卷。这一次次的尝试和创新, 留下了公司和华萌萌共同成长的美好印迹。

对华萌萌来说, 在大都会人寿的12年里, 还有一个极为珍贵的成长经历, 那就是当选浙江DEI大使。借助这个机会, 她能够倾听、反馈基层员工和一线团队的真实声音, 协助管理层打造多元、公平、包容的职场文化。这也让华萌萌深刻体会到公司时刻关注着员工的需求, 并积极地为员工的职业发展创造机会。

如今, 华萌萌从一个懵懂的应届生, 不断突破自己的舒适区, 成长为一位独当一面的部门经理, 在职场舞台上继续书写着自己的精彩人生。



我的成长来源于大都会人寿的公平和包容, 每一位员工都能争取自我锻炼和职业发展的机会, 公司也愿意给毫无经验的员工试错的机会, 让员工在实践中提升自己。



确保稳健的发展

大都会人寿一直高度重视风险防控,在日常经营管理中,融入风险管理、合规经营、销售品质管理、信息安全管理、合规供应链等重要议题,不断加强内控管理体系建设,提高内控质量,确保公司实现持续稳健发展。

强化风险管理

大都会人寿秉承“业务发展、价值增长与风险管理协调发展”的风险管理与经营理念，基于对股东风险偏好和风险容忍度的充分了解，建立了全面系统的风险管理体系。该体系囊括了声誉风险、市场风险、信用风险、流动性风险等主要风险类别，能够准确识别和处理公司内外部环境的潜在风险，通过定性和定量的分析方法对事件风险等级进行精确划分并采取相对应的防控措施，将风险控制在公司可接受的范围内。

声誉风险

设立企业传播与公民事务部，负责监测舆情动态，协同各部门应对声誉风险。

信用风险

对所有涉及信用风险的投资产品进行研究，持续监控债务人风险，关注再保商信用评级。

我们通过开展内部审计、实施风险自我评估机制和优化对风险事件信息的监控，动态性地监测各类关键风险指标，持续监测风险的变化及其管控措施的执行情况，不断提高风险监测和预警能力，完善风险识别和处置机制。同时，我们还通过执行月度风险损失事件统计、季度风险自评和季度监控操作风险关键指标变化，对突破限额的指标及时采取管理措施，有效监控运营风险。

针对突发事件，我们建立了系统化的突发事件应急预案体系。在面对突发应急事件时，我们迅速成立专项应急小组，并由各部门指定专人负责应急相关事项的联络。

市场风险

根据公司风险偏好和业务需要，进行年度投资指引更新，加强债权投资计划和另类投资入池分析，并做好限额管理。

流动性风险

定期测试资产和负债在不同情景下变化导致的流动性变化，衡量资产负债流动性匹配的合理性。



案例：优化偿付能力，稳控资本风险

在银保监会“中国风险导向的偿付能力体系（简称偿二代）”和“保险资产负债管理监管规则”的要求下，大都会人寿持续加强公司偿付能力风险管理及资产负债管理。

- 在制度方面，公司修订并更新了《风险偏好声明》《资本管理制度》《资产负债管理办法》等制度，持续完善与“偿二代”相关的制度体系。
- 在产品方面，公司坚持销售长期产品的策略，在新产品开发时，保证公司偿付能力充足率水平维持在可接受风险范围内。
- 在资本运作方面，公司按时足额提取各项准备金，积极监控、预测并报告业务结构及规模对最低资本需求的影响；遵循资产负债久期最大程度匹配的管理策略，进一步优化投资结构；加强对认可资产的追踪和分析，提高实际资本；严格控制费用，降低偿付能力风险。

截至2021年四季度，我们连续22个季度获得中国银保监会开展的保险公司风险综合评级之A类评级，综合风险管理能力始终位列行业第一梯队。

坚持合规经营

大都会人寿遵照监管机构及美国大都会集团的合规风险管理要求,积极推动合规监测、合规检视和合规培训等行动,预防、识别、评估、报告和应对合规风险。

合规管理

大都会人寿确立了完善的公司治理组织架构,建立了适应公司运营需要的各项管理制度、工作流程和管控机制,确保实现公司合规管理制度化、体系化。公司严格执行《保险公司合规管理办法》规定,搭建了三道防线的合规管理架构。通过制定与执行《合规政策》,三道防线各司其职、相互配合,确保合规管理的可持续性。公司以监管工作要求为中心,重点关注各机构属地监管动向,以“关注监管重点、全面整体评测、发现关键问题、提出整改建议”为实践思路,查缺补漏,提升合规工作的有效性。

1 第一道防线： 公司各部门和分支机构

对其职责范围内的合规管理负直接及首要责任。

2 第二道防线： 合规管理部门

向公司各部门和分支机构的业务活动提供合规支持,组织、协调、监督各部门和分支机构开展合规管理的各项工作。

3 第三道防线： 内部审计部门

定期对公司的合规管理情况进行独立审计。

● 执行监管要求

公司深入贯彻落实上海银保监局各项专题项目工作安排。2021年,公司在上海银保监局指导下完成了包括《关于深入开展人身保险市场乱象治理专项工作的通知》《关于落实上海地区人身险公司2021年相关整改措施的通知》等在内的八项专题监管工作要求,重点监管项目的专题新增了公司治理、内控机制、消费者权益及合规文化等方面。公司针对每一个专题建立专项小组,认真落实内控监管工作,执行中对发现的问题立查立改,持续完善公司内控机制。

● 落实外规内化

为完善监管政策落实执行的及时性、完整性和有效性,2021年,公司搭建了“监管政策变更管理”机制,并颁布了《监管政策变更管理指引(试行版)》,覆盖从立法动态追踪及影响评估、差异分析及风险识别,到改进方案落地的全流程。公司建立了由“风险管理委员会+三道防线”共同管理的“监管政策变更管理”架构,在实践中持续优化全流程管控措施,逐渐形成管理有制度、岗位有职责、操作有程序、过程有监控、工作有评价、责任有追究的管理体系。

● 构建合规文化

公司重视合规文化的建设,严格按照监管要求制定年度合规培训计划,通过开展线上线下、形式多样的合规培训推动合规文化建设。



在线合规培训

大都会人寿通过My Learning平台实时更新并推出《商业道德守则》《反贿赂和反腐败意识》《防欺诈意识和防欺诈》《隐私保护》等一系列在线合规培训课程。2021年,公司共开展在线合规培训4次,覆盖5,774人次。



商业道德专题宣导

我们鼓励在公司不同团队之间进行高效沟通与协作,要求员工完成每年一次《商业道德行为守则》培训及年度利益冲突披露鉴证,并在日常履职中恪尽职守。



合规文化日常宣导

我们于2018年起推出合规文化宣导内刊《合规之声》(Voice of Compliance, 简称VOC),截至2021年底,共计发出175期。我们结合监管法规、公司政策和日常合规风险管理要求,每周发送商业道德守则、销售行为、反洗钱、反欺诈、反腐败、个人信息保护及数据安全等不同合规风险相关月度主题专刊;不定期推送监管新规解析、监管趋势解读、公司政策宣导、风险案件警示等专题,持续培育及提升公司全体保险员工的合规意识。

反洗钱

大都会人寿坚持“以风险为导向、以制度为基础、以流程为纽带、以系统为抓手”的反洗钱内控管理体系，建立了由董事会承担最终责任、高级管理层承担直接责任、合规部负责牵头管理，各反洗钱相关部门密切配合、覆盖所有机构的反洗钱管理组织体系。为更好地落实反洗钱内控要求，我们积极投身反洗钱信息化建设，建立了以客户为单位，覆盖所有业务和客户的“反洗钱系统”，并对相关业务系统进行优化和升级，不断完善系统功能设置，梳理各类业务数据与反洗钱系统的映射关系。

2021年，公司将11月定为“反洗钱集中宣传月”，全面开展了“遏制洗钱活动，维护国家利益”“保护银行账户，自觉远离洗钱”“警惕非法集资”“反洗钱，人人有责”等多主题以及包含反洗钱法律法规、洗钱的危害、非法集资的危害、保护好个人信息和银行账户等内容的宣传活动，面向公司员工、销售人员、客户和社会公众普及反洗钱知识，提升人民群众的反洗钱意识。

此外，公司多次开展专项培训活动，邀请外部专家对管理层和反洗钱相关业务人员进行针对性的培训。前者围绕反洗钱监管趋势、典型案例、风险防控难点与合规建议等内容，为管理层在反洗钱管理方面提供新思路、新解法；后者涵盖政策解读、形势分析、风险评估、业务实操等方面的内容，有效提升相关业务人员的专业领域素养和反洗钱工作技能。2021年，公司共开展反洗钱培训316次，覆盖18,958人次。

反腐败与反商业贿赂

大都会人寿对任何形式的贿赂腐败行为采取“零容忍”政策，严格禁止在公私领域开展业务过程中发生任何形式的贿赂腐败行为。我们制定了系统性的反腐败指引和规程，明确各岗位的角色和职责，严控审批流程，最大程度降低发生贿赂腐败行为的风险。同时，我们积极开展对总、分公司中高层人员的反腐败和反商业贿赂培训，并进行多期VOC反腐败宣传，落实反腐败与反商业贿赂方面的宣传普及工作，致力打造公正、诚信、透明的职场文化。

加强销售品质管理

大都会人寿坚持诚信销售、合规销售、品质销售，充分发挥各渠道的销售优势，持续优化多元行销渠道电销业务的运作模式和销售品质管控流程，建设和健全顾问行销渠道和多元行销渠道保险业务的销售可回溯体系，主动排查并纠正违法违规销售行为，以此来不断提升业务品质管控质量和客户体验，在实现销售品质管理进一步加强的同时，促进公司业务健康持续发展。

销售品质管理措施

加强制度建设

修订颁布《中美联泰大都会人寿保险有限公司电话销售业务质检管理办法(2021版)》。

强化内部执行

定期召开销售品质管理联席会议，分析各渠道销售违规问题，协同各部门共同推进解决。

提升管理效能

通过升级智能“双录”质检系统，降低销售人员双录操作难度，辅助销售人员提高双录合格率。

全面披露产品信息

通过公司官网、官微等官方渠道，对公司的产品以及服务进行全面披露，降低普通消费者理解保险产品的门槛，让保险产品的保障利益在大众面前更加清晰透明。

严格治理销售误导行为

各销售渠道均已制定相应的行为管理规范，严格规范销售人员行为，对于不符合行为管理规范要求的，采取相应的处罚追责措施。

建设合规供应链

大都会人寿依照美国大都会集团的采购框架，搭建起符合中国特点的集中化、标准化采购体系。

加强制度建设

公司遵照采购指引要求，通过供应商审核和准入、合同约定、监管等环节，对供应商实行动态评估和合规管理。我们严格要求供应商的生产运营活动符合安全生产要求和当地劳动法规，并对供应商在反贿赂和反腐败等商业伦理方面进行了明确的合规约束，针对相关风险实施合法清查，督促供应商不断加强诚信合规建设。此外，我们还积极参加社会采购培训会，与行业及供应商伙伴就后疫情时代的供应链革新措施进行交流，共同探讨供应链管理的新模式。

规范采购流程

公司根据采购品类范围及采购金额等因素对采购职责进行清晰的划分：集中采购和分散采购。集中采购由总公司采购部牵头执行，通过大都会人寿采购系统平台实现采购申请审核、产品服务风险评估监督、第三方供应商公开选择、招标/比价流程管理、合同管理等采购全流程监督与管控。在分散采购中，各分公司严格按照相关采购制度进行审批采购，采购流程由总公司采购部进行监管与审查，以此打造系统化、规范化的采购流程链。

强化信息安全管理

信息安全一直是大都会人寿推进数字化转型工作的重中之重。2021年,公司根据国家及行业信息安全政策、法规和标准,不断完善信息安全管理体系建设,进一步推进落实公司网络安全主体责任,保障信息系统安全持续稳定运行。

2021年大都会人寿信息安全管理体系建设进展

3月

制定并发布《大都会电子数据文档管理规范》

5月

制订并发布《大都会人寿网络安全管理及重大活动期间网络安全保障方案》

7月

依据银保监下发的《银行保险机构信息科技外包风险监管办法》,公司制定并发布《信息科技外包管理规范》

8月

制定并发布《银保监金融专网管理规范》

10月

根据《中华人民共和国个人信息保护法》的要求,修订并发布《数据处理分类标准》

11月

修订并发布《防火墙管理规范》

12月

修订并发布《应用系统安全生命周期管理指南》

公司高度重视个人信息安全与隐私保护,在信息安全意识培训、信息安全管理实践、消费者隐私保护、消费者数据保护工作信息化建设和信息安全认证等方面积极落实相关举措,筑牢信息安全“防护墙”。

信息安全意识培训

针对新员工,公司积极开展信息安全意识培训,内容涵盖密码安全、安全上网、数据安全、邮件安全等主题,让新员工快速学习和掌握信息安全相关理论知识。针对管理层人员,公司积极组织信息安全法律法规类培训,让全体高管深入了解信息安全类法律知识。针对全体员工,2021年公司举办了“网络安全周”“等级保护、数据安全、威胁情报”等主题的线下讲座和分享会活动,让员工能更深入地体会网络安全的重要性。

信息安全风险管理实践

在重要时期,如2021年国庆和进博会期间,公司加强网络安全保障工作,监测互联网流量,限制外界互联网访问通道,做好网络安全威胁及防范工作,确保信息通信网络及系统的安全、稳定运行。此外,我们还聘请第三方机构进行数据安全应急演练,锻造公司网络事件响应团队的实战能力。公司信息科技部也会每年对重要业务系统进行灾备演练,切实确保重要信息系统的安全、稳定和持续运行。

消费者隐私保护

公司通过发布一系列规范性文件提升消费者隐私保护能力,如发布《终端安全标准》《邮件外发管理规范》《隐私开发标准》《应用系统安全生命周期管理指南》,以进一步优化数据安全全流程、防范消费者信息泄露;发布《IT供应商管理规范》以确保消费者信息不被供应商泄露;发布《信息系统安全突发事件应急预案》以提升自身应对信息系统安全突发事件的能力。同时,我们还设立了消费者个人信息保护专项工作组,确保个人隐私保护类方案的改进和落实。

消费者数据保护工作信息化建设

公司充分利用先进的数据保护技术,如脱敏技术及加密技术,对消费者的敏感数据进行实时保护。我们持续优化数据防泄露工具(Forcepoint)的性能,逐步建立数据防泄露日志自动化分析报告系统,有效提升个人信息外溢的自动化防范能力。此外,我们还利用内外部技术资源实时进行安全风险漏洞的检测与修复,增强抵御抗击网络病毒的能力,扎实做好网络安全保护工作,确保消费者数据不被窃取。

信息安全认证

2021年,公司相继完成了ISO27001认证年审工作和ISO20000新版证书转换工作,同时基于等级保护2.0的要求,完成了对公司重要业务系统的初测和复测工作,通过借助外部专业测评机构的技术和经验,实现公司信息系统安全建设水平的提高。此外,我们还积极响应《中国人民银行关于发布金融行业标准加强移动金融客户端应用软件安全管理的通知》的要求,积极开展移动App外部专业认证工作,在提高客户端软件专业性的同时,降低移动App安全风险。



提供优质的服务

大都会人寿秉承“以客户为中心”的理念，坚持科技创新与应用并重，赋能产品与服务，提升客户体验和满意度。同时，我们也注重保护消费者权益，倾力打造更优质、更便捷、更贴心的服务体验，更好地为客户的健康保驾护航。

数字化创新

大都会人寿将数字化科技视为驱动企业可持续发展的基石，遵循“以客户为中心，数字化驱动业务”的服务理念，以锐意创新作为成长壮大的动源，用科技赋能保险，为客户提供更优质的服务。我们积极引入人工智能、云计算、大数据等前沿技术，创新服务方式方法，加快信息化技术应用迭代，推进服务流程标准化、自动化和定制化建设，全面提升客户体验和满意度。2021年，大都会人寿凭借优秀的技术实力和产品服务创新能力荣获财联社“金融创新价值奖”，公司坚持数字化创新所取得的成果得到了业界的高度认可。截至2021年底，大都会人寿微信在线自助服务平台服务客户累积超过100万人次。



凭借优秀的技术实力和产品服务创新能力荣获2021年财联社“金融价值创新奖”

100万 人次

截至2021年底，大都会人寿微信在线自主服务平台服务客户累积超过100万人次

● 创新数据中心应用系统

为打破传统数据中心架构的局限性，大都会人寿以云计算等前沿技术为底座搭建了全新的数据中心“中国云平台”（China Digital Foundation, 简称CDF），以科技赋能客户服务。2021年，为提升应用系统效能，公司逐步将数据中心应用系统迁移至CDF上。以“大都会人寿个险微客服应用系统”为例，该系统使用了基于CDF平台的AKS、Spring Cloud等技术，能够根据实际需要弹性调整资源规模，不仅提高信息技术资源利用效率，还能够满足业务对系统性能的多样化需求。

● 优化系统计算性能

在数字时代下，公司各渠道销售系统蓬勃发展，但缺少一个能提供实时保费计算的平台系统。经过研究与比较，我们在2019年启动了保费计算引擎（VPMS）研发项目，并于2021年1月正式上线“保费计算引擎”。该系统支持多平台多服务器搭建，为平台数据提供7×24小时计算服务，能够满足各销售系统的计算时效要求，有效提升客户服务质量。

● 开启智能核保新时代

为进一步提升客户投保体验，公司上线智能核保规则引擎，支持差异化健康告知及互动健康问卷，实现在线智能核保评估，提升核保效率，为客户带来客制化、灵活、便捷的投保体验。

建立和推动以客户为中心的文化

为不断提升客户满意度和信任度，大都会人寿于2019年成立了客户中心委员会，由首席执行官孙思毅女士担任主席，多位管理团队联合担任决策委员，并在总部各部门及分公司设立客户大使。客户中心委员会运作以来，在公司内部形成了一定的影响力，建立了客户工作的议事机制，切实推动客户体验提升举措产生及落地。

在客户中心委员会的组织下，大都会人寿管理层参与多场洞察体验活动，在实操环境中站在客户视角发现问题、提出建议，切实保护客户权益，提升客户体验；同时，公司借助客户大使这一特殊团队，收集、探讨、决议、落地诸多客户议题，不断完善客户服务及客户体验，并在公司各个层面深植以客户为中心的文化。

倾听与回应客户需求

大都会人寿始终践行“以客户为中心”的理念，关注来自客户的想法，主动与客户沟通，充分了解客户需求，倾听客户的意见与建议，并以最优质的服务提升客户满意度，以完善的事件处理机制回应客户诉求，以严格的审查监督机制保护消费者权益。

提升客户满意度

客户满意度是提升客户服务水平的重要评价要素。大都会人寿积极倾听客户声音，主动了解客户需求与期望，不断完善客户服务体系。公司采取语音/短信反馈等评价的方式持续开展客户满意度调查，定期分析客户满意度数据，对客户评价相对较低的流程和环节进行优化，全面提高综合客户服务水平，进而提升客户满意度，实现良性循环。此外，公司在理赔方面为客户提供了更人性化的服务，如重疾理赔前置、重疾择优理赔等创新、便捷服务，切实为客户提供保障。2021年，公司客户满意度达到98.88%。

主动关爱客户

大都会人寿致力于成为客户可信赖的长期合作伙伴，始终将客户需求作为公司所有业务的中心，不断创新客户解决方案、持续改善并量身打造无缝衔接的上佳客户体验，旨在让保险更简单、更灵活。

通过数据积累与分析洞察，大都会人寿深入理解客户对保险体验的期待，不仅持续改善售前、售中和理赔体验，更着重打造以持续主动沟通和服务为特色的售后服务全流程，聚焦客户售后主要接触点的主动互动和专属体验。公司在2021年整合焕新推出“客户旅程·关爱有加Care Plus”项目，在客户旅程的重要时刻提供定制内容和专属体验，通过有温度的全程陪伴，践行成为客户可信赖人生伙伴的承诺。

Care Plus目前主要包括了新客户体验、客户生日和保单周年日专属体验等特别活动，通过构建保险公司、客户和代理人的线上与线下相结合的闭环体系，给客户持续主动的专属售后沟通和服务体验。例如：客户从新保单签发的当月起在个人微信每月均能收到来自大都会人寿定制内容的特别问候，通过持续12个月的首年专属沟通，帮助客户进一步了解自己的保障权益、增值服务和专属体验，客户也能将自己的相关建议及时反馈给公司；客户生日当天，客户会收到代理人其定制的专属生日贺卡，感受来自老朋友的暖心祝福，并受邀参加专门的在线生日活动；在保单周年日当天，客户则会收到一封定制的保单周年信，重温自己建立保险保障初衷的同时，也能了解公司的运营近况以及与客户自身密切相关的动向；此外，客户还可以约代理人完成一次专业的保单检视服务，根据自己人生阶段及家庭情况的变化灵活调整保障方案，从容应对人生变化。这样的沟通机制，能够帮助客户深入了解与其保险保障密切相关的信息，解决他们对于保险售后沟通的痛点，同时也能够赋能代理人适时跟进客户需求。



升级会员服务

伴随着中国经济的持续增长，国内新兴富裕阶层对自身和家庭成员健康的重视程度持续提升，希望获得更为高品质的各类健康产品和服务。尊悦会作为大都会人寿为高端客户定制的专属会员体系，在2021年进行了全面焕新升级。升级后的尊悦会包括健康关爱、商旅出行、尊悦专属、高端体验共四大服务板块，凸显“全面·健康守护”“灵活·家庭共享”“专属·尊享品质”三大服务特色。

全新的尊悦会整合优质资源，为客户量身定制全面的健康医疗支持，从日常健康管理、早期诊断支持到专业精准治疗，全面守护客户的健康。同时，还将权益从客户本人延伸至他们的家庭，服务权益可与家人共享。考虑到家庭不同阶段的需求变化，还特别设置了多项可以灵活选择和调整的专业服务项目。在全面、灵活的健康服务之上，尊悦会还为客户提供专业的法税咨询，助力家庭和事业的成功道路。

应对客户投诉

大都会人寿持续重视客户投诉,保障客户“发声有道,投诉有应”。公司始终坚持发挥保险公司在投诉化解工作中的主体责任,全面畅通客户反馈投诉、纠纷和建议的渠道。同时,公司平等对待投诉客户,公正处理客户投诉,着力在公司内部化解客户纠纷。针对在公司内部未能化解的投诉纠纷,公司积极引导客户进行外部多元化调解,争取借助外部专业力量在合法、合理、合情的范围内与客户协商共赢。此外,公司根据监管文件要求及业务需要对内部《投诉管理制度》《投诉考评制度》《投诉委员会章程》等相关投诉制度进行动态检视、修订并发布,进一步梳理并优化业务投诉流程,实现更加快速、高效、妥善的处理投诉纠纷。2021年,投诉案件办结率为100%,且未发生过影响公司的重大投诉案件及群诉群访案件。

大都会人寿客户投诉量

	2019	2020	2021
投诉量(件)	6,073	9,746	8,567
亿元保费投诉量(件)	5.34	8.61	9.48
万张保单投诉量(件)	0.7	3.99	0.77
万人次投诉量(件)	0.45	1.55	0.64

大都会人寿各区域客户投诉量占比

	2019	2020	2021
华东地区投诉量占比	42.04%	34.26%	34.80%
华南地区投诉量占比	18.05%	15.85%	9.68%
华北地区投诉量占比	15.67%	18.87%	27.44%
华中地区投诉量占比	3.15%	3.25%	2.19%
西南地区投诉量占比	12.43%	16.12%	13.45%
东北地区投诉量占比	8.66%	11.65%	12.44%

消费者权益保护

为构建安全、公平的消费环境,大都会人寿坚持贯彻《关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》文件的要求,充分尊重和保护保险消费者的合法权益。2021年,公司优化消费者权益保护工作体系管理架构,明确各分公司及部门履行消费者权益保护职责。同时,公司建立健全消费者权益保护决策执行和审查监督机制,督促各分公司及部门切实将消费者权益保护融入公司的日常经营活动。此外,我们还积极开展消费者权益保护培训活动,并对各分公司及部门的相关工作开展成效进行考核,全面提升员工对消费者权益保护工作的重视程度。

简化灾后理赔流程

秉承“客户为中心”的理念，大都会人寿在重大灾害事故发生之际灵活应对变化，优化服务流程，落实灾后援助，竭力承担社会责任。

我们对重大人为和自然灾害事故保持高度关注，在事故发生的第一时间内启动“较大影响灾难事故响应”，通过开通理赔绿色通道、免定点医院限制、免事故证明和免保单理赔等多项举措，落实应急理赔工作，为应急事故中的客户提供紧急便利服务，彰显保险业务价值。



案例：开启应急通道，舒缓燃眉之急

在应对武汉暴雨、“613”湖北十堰燃气爆炸事故、台风“烟花”、湖北强降雨、四川地震和辽宁燃气爆炸事故中，大都会人寿均迅速发出应急预案公告，提供包括“主动理赔”“无保单理赔”“取消定点医院限制”“取消自费药限制”“简化管理标准”“简化此次事故中意外伤残的手续”“提供绿色理赔通道服务”的七大理赔简化服务，确保灾后理赔流程顺畅、理赔步骤简单，携手客户同心共渡难关。



案例：情在心，爱永在

2021年7月，X先生在非洲出差期间感染新冠肺炎身故。由于X先生所在地区疫情严重、与中国大使馆距离较远，办理理赔相关手续难度增大。经沟通，公司立即开启绿色通道，快速帮助X太太提出理赔申请，在两周内完成资料收集、审核等手续，让X太太收到了91万理赔款。公司的快速反应，在大大缓解X先生家属不安情绪的同时，也让他对家人的爱通过保险而延续下去。

海外留学服务支持

大都会人寿致力于切实解决客户在每个人生阶段所面临的保障问题和需求。后疫情时代，留学痛点和疫情叠加带来的挑战，让越来越多的留学家庭对根植于海外当地的留学服务需求更加迫切。

针对这一需求，我们依托专业的海外本土服务资源，推出了EduCare海外留学支持服务，提供三大差异化价值，满足客户子女留学全阶段需求，为留学服务提供新范本。我们希望，当孩子们迈上海外留学之路时，通过EduCare海外留学支持服务全方位护航，帮助孩子们顺利实现留学目标、应对人生变化。

三大 差异化价值

01 拥有专业的 海外本土服务能力的全球伙伴

拥有17年的留学服务经验和全球17个国家的本土化团队，为客户子女建立起直接沟通的桥梁

02 从留学申请到入学 关键阶段的全方位支持

提供个性化留学申请方案定制、孩子抵达留学目的地安置等全方位支持，覆盖孩子从留学申请到入学关键全阶段

03 在校期间 学业和身心的持续呵护

提供定制化学业辅导，帮助客户孩子克服语言、文化差异等壁垒，并在紧急情况下提供专属支持



“面对复杂的全球局势，海外留学不仅仅是把孩子送出去，一份可以及时响应，时刻陪伴在孩子身边的海外本土留学服务，是大都会人寿希望为留学家庭提供的。”

——大都会人寿首席市场官 姚兵



人才培养与关怀

人才是企业最有价值的竞争力。大都会人寿通过完善的培训体系和多元化的职业发展通道,悉心陪伴员工成长,帮助员工实现自我价值。同时,公司依法保障员工的各项权益,充分尊重员工的想法,为其提供力所能及的关怀和帮助,让员工在大都会人寿感受“家”的温暖。

2021大都会人寿雇主品牌获得奖项

- ✔ 荣膺第一资源颁发的“2021第一资源·金融业最佳雇主”奖项
- ✔ 荣膺HRflag众旗颁发的“极帜奖”2021最佳人力资源管理团队
- ✔ 荣获前程无忧2021中国典范雇主“多元和包容文化典范”奖项
- ✔ 荣膺肯耐珂萨颁发的“2021肯耐珂萨星跃奖最佳雇主优秀企业”奖项
- ✔ 在前程无忧主办的“中国典范雇主”年度评选中荣获“2021中国典范雇主”奖项
- ✔ 在第一资源中国人力资源先锋评选中荣获“2021中国人力资源先锋雇主”奖项

员工培训与发展

大都会人寿始终把人才队伍作为支撑公司发展的首要资源。我们将人才培养与工作实践有机结合,持续贯彻“70-20-10”原则,即70%在岗实践、20%辅导和10%培训,为公司人才的成长提供健全的培训平台和丰富的资源。其中,我们利用物联网、大数据等技术搭建了符合员工结构年轻化和多样化特点的在线学习平台和移动学习平台,让员工能够随时随地学习业务理论知识和工作技能,同时为员工提供有趣、有效、创新及多样化的学习体验。2021年,线上培训课程已开设600门,员工培训总人数达到12,000人次,员工培训总时长27,000小时,平均培训时长18小时,培训覆盖率100%。

我们通过多元化和递进式的职业通道和发展平台,将人才培养与员工的职业发展有机结合,为员工提供领导力发展、高潜质人才发展、专业职位发展等多维度的培养项目及发展路径,帮助员工在大都会人寿实现职业理想。



职业发展培训体系

项目	目标	内容
领导力发展项目	提升各层级管理者的核心团队领导能力	<ul style="list-style-type: none"> ● 初级领导力入门培训 ● 中级领导力提升培训 ● 引领未来领导力培养项目
高潜质人才发展项目	帮助高潜质人才加速发展,打造强有力的继任者梯队	<ul style="list-style-type: none"> ● 中层人才-卓跃发展项目 ● 基层人才-星跃发展项目
专项职位发展项目	为专业职位搭建升职通道,达成专业职位的职业愿景	<ul style="list-style-type: none"> ● 顾问行销渠道DMDP发展项目 ● 精算专业人员培训项目 ● OPS职业发展计划 ● IT优能计划 ● LOMA资格认证计划
其他拓展计划	为员工提供跨职能或跨国家的多元化拓展途径	<ul style="list-style-type: none"> ● 员工内部转岗提升机会 ● 全球人才峰会 ● 海外人才培养项目 ● 亚太区EPIC人才大会

在人才储备方面,我们打造了颇有远见、认识大局、极具创新、善于协作、相互激励的领导团队。2021年,我们进一步夯实人才盘点与培训体系建设的基础,为公司长期发展建立人才储备库和梯队,持续向领导团队输送高潜质管理人才。同时,公司通过人才外部选聘、内部轮岗、教练辅导、发展项目与实际工作实践紧密结合等方式,构建了完善的人才储备及运行机制,让员工在工作中成长、在历练中提高。



案例：“超级个体”华丽蜕变

2021年,辽宁分公司与大连分公司、天津分公司联合开展为期6个月的“超级个体”人才发展项目。项目创新性地连接总分公司资源,实现三城四地联动,并通过“线上+线下”的形式对高潜质目标员工进行项目管理、演讲技能、短视频运用等主题的培训 and 竞赛,帮助新生代员工提升个人综合能力。项目覆盖到6位总分公司导师及25位高潜员工,并辐射到全员。

员工关怀与沟通

大都会人寿重视对员工权益的保护,积极搭建管理层人员与基层员工之间的沟通桥梁,及时了解员工心声,营造积极向上、健康快乐的工作氛围。



荣膺2021年联合国妇女署中国区“WEPS-领导层承诺和行动”奖



荣膺2021中国典范雇主“多元和包容文化典范”奖项

创造多元、公平、包容(DEI)的工作环境

大都会人寿坚持平等用工,杜绝任何性别、地域、年龄、种族等因素的歧视行为,致力为员工创造一个多元、公平、包容的工作环境。公司通过开设《DEI-偏见与微歧视》《DEI-跨文化工作》《包容性领导》等培训课程,多维度强化员工对DEI的理解,提高内部DEI意识。同时,公司成立了DEI大使团,积极宣导、推行DEI文化的落地。



发挥我们独特的属性和观点

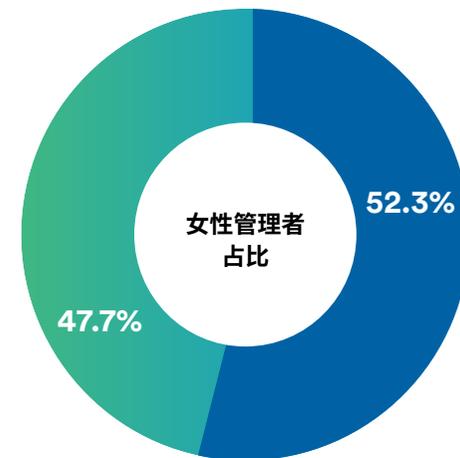
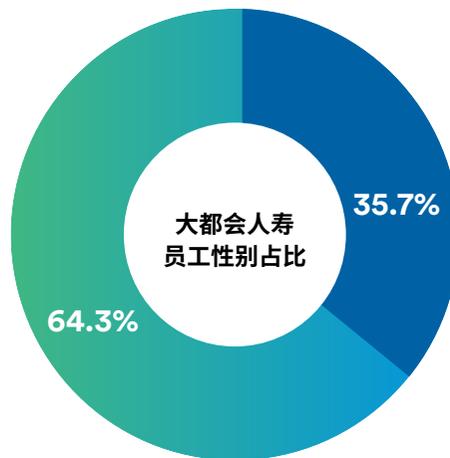


确保每个人都获得成功所需的支持



通过我们的互动,确保每个人都得到充分尊重,认可和重视

公司始终关注女性员工的成长情况,充分发挥女性员工的优势并进行相应的职业规划,帮助他们平衡工作与家庭的关系。截至2021年12月底,公司女性员工占比为64.3%,总监级别及以上的女性领导者比例达到了47.7%。



● 男性 ● 女性

基本权益保障

大都会人寿严格遵守国家相关法律要求，尊重与保障员工的合法权益。公司建立了公平的薪酬体系，搭建并实施长效激励机制。同时，公司依法安排员工休假、缴纳社会保险，并为员工提供安全的工作环境和系统化的工作技能培训。



除了提供法定福利，我们还为员工提供丰富灵活的补充福利，如补充年假、全薪病假、年度体检、员工及家属的团体保险、补充养老、EAP员工关爱项目等。其中，年度体检和团体保险允许员工根据自身实际情况选择不同的方案，以满足员工的多样化需求。

倡导健康快乐工作

大都会人寿积极倡导“全面健康”的理念，通过创建促进健康、提升效率且充满愉悦的工作氛围和工作环境，深化对员工的关怀，实现生活与工作的平衡。我们为员工提供多样化的关怀服务，全面保障员工身心安全。一方面，我们推出了一系列员工专项福利，包括提供年度体检、大病和医疗保险，并在工作场所配备药箱、母婴室等，以满足员工及其家人的健康需求；另一方面，我们通过开展健康讲座和员工活动，帮助员工更好地实现身心健康。

2021年，我们继续推进员工关爱项目，邀请有资质的外部供应商为员工及其家属提供身心健康咨询辅导服务，帮助员工缓解工作压力、婚恋情感、亲子教育、人际关系、生理健康等生活困扰。

加强沟通交流

为不断激发员工活力与创造力，大都会人寿积极倡导“主人翁”文化建设，建立了主人翁文化建设委员会，旨在鼓励员工发声，增进彼此的交流，为员工提供跨团队合作及深入了解公司文化的机会，让每个活动成为发扬主人翁精神的舞台。

2021年，委员会开展了上百场线上线下员工活动，如：“她力量、不一样”女神节活动、“月明中秋乐满都会”中秋联欢活动、“金虎贺岁”迎新活动等，优选并汇集成本主人翁文化活动集锦向全国主人翁展示。同时，委员会以“多元、公平、包容”为关键词，向全国征集优秀主人翁事迹147个，通过委员会等评审团的线上投票，在全国进行74人次的主人翁榜样的传播，注重在员工的日常工作行为中发现和传递主人翁精神和故事。



销售人员事业发展

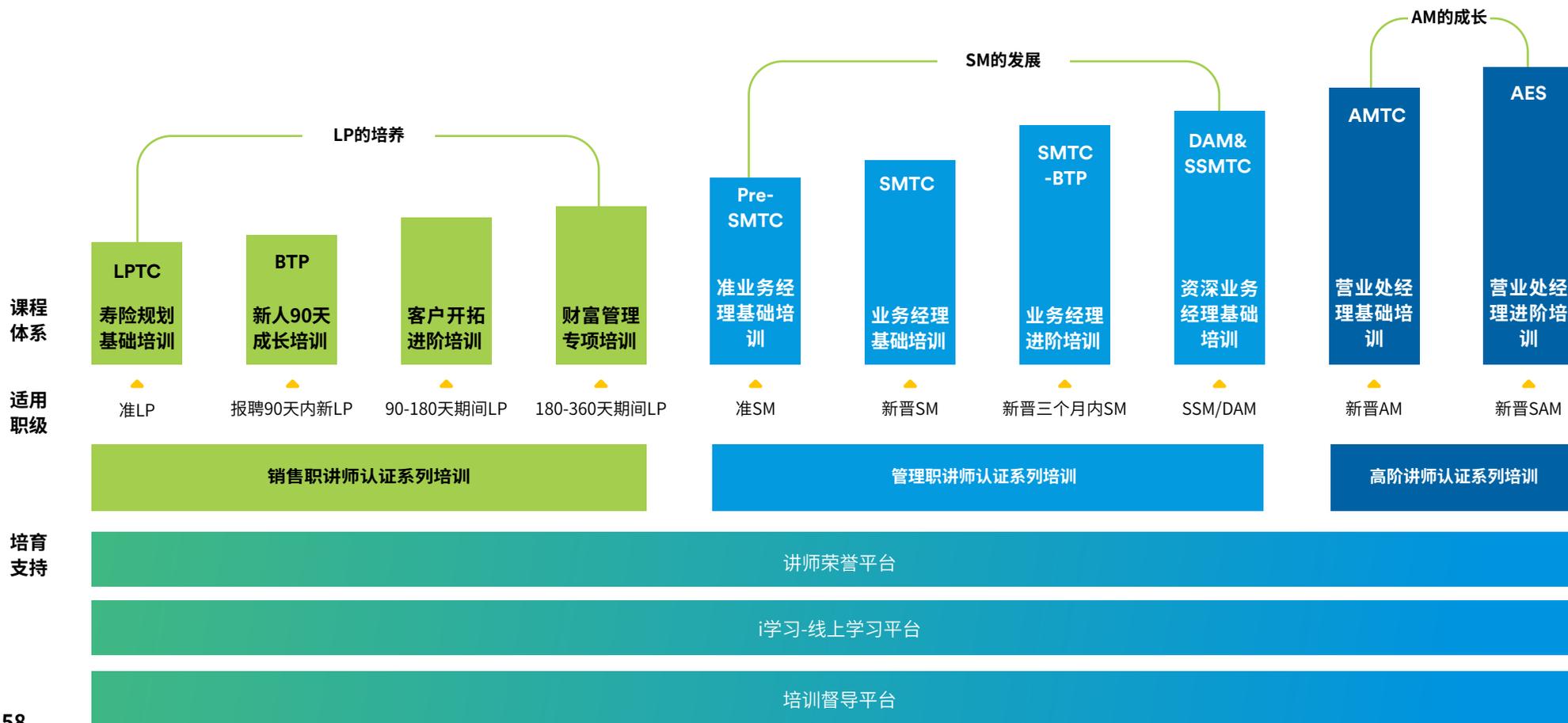
销售人员是推进公司业务发展的核心力量。大都会人寿为不同渠道的销售人员提供完善、多样化的培训平台与职业发展通道，在助力其快速成长的同时，让渠道销售人员充分发挥个人价值、实现理想的职业目标。

顾问行销渠道

为持续贯彻“是规划师，更是人生伙伴”的寿险代理人使命与价值主张，大都会人寿制定了一整套成熟的代理人管理培训体系，开设了包含销售、管理、人才发展三大维度的培训课程，覆盖代理人从入司到晋升的全过程，切实帮助寿险规划师专业技能不断精进，助力代理人真正成为客户真诚、专业的“人生伙伴”。2021年，大都会人寿顾问行销团队拥有超过9,000名寿险规划师，并组织了3大类9大系列的培训项目，人均培训时长达297小时，各类课程平均满意度达到95%以上。

此外，顾问行销渠道重磅推出“新纪元菁英计划2.0版”，借助大都会人寿外方股东美国大都会集团超过150年寿险经验和先进的成长培训体系，通过分阶段的培训计划和目标设定，给予菁英人才清晰明确的生涯发展规划，培养中国寿险行业一流的管理人才。不仅如此，该计划还提供高额、长期、多项奖助金支持，为菁英人才职业发展、实现个人价值、创造社会价值提供更有激励性的奖金回报。

2021年大都会人寿人才培训体系





案例:WFM项目深度强化业务团队标准化基础管理

良好的团队管理是大都会人寿取得成功的关键因素。2021年,顾问行销渠道推出WFM项目(Workforce Management),针对不同问题植入相应的解决工具和方法,以帮助代理人队伍回归标准化基础管理动作,固化标准化管理模式。同时,WFM项目融合微店获客平台、Care Plus等赋能工具,帮助外勤团队提升与客户建立链接的活动量。截至目前,WFM项目已影响一线核心内勤及外勤管理者1426人,促进了对外勤团队活动量标准及管理流程的统一,助力实现分公司各项业务、人力指标的提升。

代理人心声

“7年足以改变一个人的职业生涯,我非常有幸遇到大都会人寿。这里有类似科班的专业训练,有纯正的寿险理念,让我踏踏实实做了4年销售,又做了3年的管理,我走的不快,但是每一步很踏实,很坚定。就像《大学》所说:物有本末,事有终始。知所先后,则近道矣。”

——浙江分公司 汪一昕

“涓涓细流,滚滚长江。感恩公司开放包容,长江团队坚持文化塑造,倡导合作创新,尊重个性成长,达成卓越峰会。”

——江苏分公司 左军

“13年如一日,坚守自己入行的初心,不断前行和成长,因为相信和热爱,因为初心依然!”

——上海分公司 罗霞丽

“8年时光,见证了我在保险行业的成长,赠人玫瑰,手留余香。从一个人到一群人,践行了个人责任、家庭责任和社会责任,更见证了人世间的小爱和大爱。”

——大连分公司 夏佰强



多元行销渠道——电销业务

大都会人寿多元行销渠道电销业务一直被视为行业的“先锋者”。2021年是落实全新渠道价值主张“都会相伴，只为人生共好”的第一年，我们通过科技创新、服务相随、专业致远，与客户和员工建立长期共赢共好关系，帮助每位客户、每位电话销售人员从容驾驭人生航程，相伴走入美好未来。

为助力渠道人才高效成长，我们依托线上E-learning学习平台，搭建了涵盖销售系列、管理系列和讲师系列的“三位一体”课程体系架构，形成了系统化、专业化的渠道人才培养体系，全面促进员工发展。同时，我们推出讲师赋能计划，以“微课工作坊”创新线上培训形式，让新知识新技能的传承更有趣、更高效。此外，我们还创立了《共好》电子刊物，设立都会文化、渠道热点、时事动态、营销加油站和我来当主角五大板块共享资讯，并推出“都会直播间”分享交流平台，传递优秀的管理经验及销售技巧，助力电话销售人员提高业务技能、在职业中快速成长。

多元行销渠道——银行保险业务

为进一步提升对高净值客户的专业化、精准化和高端保障服务能力，大都会人寿多元行销渠道银行保险业务不断提高渠道人才的专业素养，利用线上学习平台“云课堂”开展培训，并开发了不同主题的线上课程，帮助渠道员工更好地掌握新知识、把握银行保险业务中的痛点和关键点，促进其业务技能的提升和职业发展。

代理人心声

“在大都会人寿的七年，让我从一个行业小白成长到现在，最大的感触就是我们始终通过专业去为我们的客户以及合作伙伴提供优质的解决方案，希望未来可以帮助更多伙伴成长，为我们的客户带来更大价值。”

——上海分公司 倪东亮

“2021年是我职业生涯的新转变——新的产品、新的渠道、新的网点、新的人员。面对这些变化，我学会了坚定内心，走好走稳前进的每一步。这些变化也教会了我，提前观望、提前布局，找准突破点，从容面对。”

——广州机构 钱达舒

“入职第一个月就参加了公司提供的‘法条一百’的学习，系统地学习到了财富管理背后相关的法律逻辑。课程内容深入浅出，案例及相关法条都成为了经营渠道和推动业务的谈资与话题，使得合作银行更加认可大都会的专业度，也使得自己成为更加专业的银保人。”

——辽宁分公司 赵伟萌

“大都会给了我很多学习和锻炼的机会，可以从每位老师和同事身上学到很多专业的知识，虽然不能一次性全部吸收消化，但是每天吸收一点点也能有所进步。这个大家庭也给了我很多温暖，特别是我非常荣幸参加了分公司举办的2021大连峰会，精心的活动准备让我感受到了分公司组织的用心。”

——宁波机构 李航影

2021年，为缓解未来家庭养老压力、提高未来养老的生活品质，多元行销渠道银行保险业务赋能中心推出了“C立方客户引流训练营”沙盘模拟课程，通过利用沙盘工具，结合分组研讨、情景演练、案例分析等方式，对银保渠道代理人以及合作银行渠道进行针对性的、多方面的赋能培训，深度剖析广大客户关心的热点话题，让代理人和合作伙伴更到位地理解和满足客户需求，帮助更多客户提升未来生活品质。截至2021年12月底，“C立方客户引流训练营”共开展超过25场培训，培训学员超过750人次，并受到学员的一致好评。



学员反馈

“C立方的培训让我感受深刻，在金老师风趣幽默的讲授和引导下，得到一种渐进式和沉浸式的体验，这是以前参加各类保险培训从来没有过的，整个过程很兴奋。”

——浦发银行天津分行浦诚支行行长 孟莉(合作银行渠道)

“C立方作为一种全新的培训模式，给合作银行渠道耳目一新的感觉。行方和我都希望总部继续开发类似沉浸式、寓教于乐的“桌游”保险体验式培训，让行方对于大都会培训的认可度持续提高。”

——上海分公司首席寿险规划主管 朱晓辰

“这次的C立方培训很新鲜，以前没见过，从头到尾跟着老师听课，互动，摆道具，还有团队上场一起做情景演练，给我印象很深，我感觉再面对客户的时候，没有那么茫然了。”

——大连银行天津分行河西支行理财经理 张爽(合作银行渠道)

践行绿色运营

大都会人寿致力筑建可持续未来，积极践行低碳高效的绿色经营模式，坚持开展无纸化运营和推行绿色环保行动，加快自身节能减排，减少环境足迹，推动公司绿色发展。

开展无纸化运营

大都会人寿坚持践行绿色运营的理念，积极倡导无纸化办公。公司贯彻“不需印的坚决不印、可印可不印的尽量不印、必须印的尽量少印”的用纸打印原则，在各打印机上面均设有“节约用纸”提示语，呼吁员工在打印前进行预览审核，适度缩小字号和页边距，并进行双面打印，避免误打错打，尽量减少彩印。公司提倡以电子化阅读和传输的形式替代纸质文件阅读和传输的形式，开会时尽量使用多媒体设备展示，减少纸质会议材料发放。此外，办公室还设有专门的废纸回收栏，对已打印的非涉密废弃纸张进行回收再利用。

公司持续推行数字化的低碳运营模式，以减少纸张消耗。大都会人寿微信在线客服自助服务平台上线以来，不断更新迭代，现已拥有保单回执签收、电子保单、理赔申请等50余项自助服务功能，大大减少了对纸张的需求量和消耗量。同时，公司鼓励客户使用在线数字化服务，培养客户低碳、绿色的服务习惯。2021年全年共受理线上保全409,420件，线上保全服务率达54%，较2020年同期提升35%。

50 项

自助服务功能

409,420 件

共受理线上保全

54%

线上保全服务率

35%

较2020年同期提升

推行绿色环保行动

大都会人寿秉承绿色发展的理念,通过在绿色办公环境、节约用电、垃圾分类、资源回收利用、环保公益等方面积极推行绿色环保行动,强化员工环保意识,助力绿色环保企业建设。

营造绿色办公环境

公司在对办公场所进行全生命周期管理时,始终坚持环保低碳的宗旨。在装修方面,我们严格控制施工过程中的噪音、灰尘、异味传播,并在装修完成后聘请专业空气质量检查中心对办公场所进行检测,取得检测合格证明后方可进入完工验收阶段。在办公室正式投用之前,我们聘请专业空气治理机构对办公场所进行环境整治,进一步控制和排除装修产生的有害物质。此外,我们还采取了摆放绿植、清洁除尘、长时间通风等措施,进一步美化办公环境和改善空气。

节约用电

公司积极倡导节约用电、节能降耗。针对照明系统,我们在红外线感应器自动启闭的基础上,完成了对LED照明的升级改造,进一步降低了照明用电量。部分分公司启用智能家居设备,当办公区域无人办公超过10分钟时,智能设备自动关灯。我们在各会议室、洽谈室均设有节约用电等提示语,倡导员工下班前关闭电脑、显示器及用电设备。

倡导垃圾分类

公司注重推进垃圾分类工作。我们严格按照国家及当地政府的相关政策执行垃圾分类,要求各地区办公室做好垃圾干湿分离,将可回收垃圾交给专业单位进行回收处理,同时积极倡导使用再生纸及可降解垃圾袋,减少垃圾对环境造成的危害。

资产管理及回收利用

公司积极倡导物资的合理调配及使用。当渠道或部门有资产采购需求时,我们优先考虑资产内部调配使用,以节约费用,提高时效。同时,我们采取低值资产、贵重办公用品采用以旧换新等措施,致力打造资源节约型企业。

环保公益

公司重视做好环保公益事业。我们通过开展环保宣传教育,引导员工参与环保公益活动,鼓励员工投身环保事业。各分公司积极开展多样化的环保活动,提升员工环境保护意识,共建绿色家园。



案例:环保挑战赛——用微行动保护地球家园

为进一步促进环境保护及践行环保理念,2021年,大都会人寿首次举办了线上环保挑战赛。活动吸引了共81支队伍、1,103名内外勤伙伴参与,参与者以团队为单位践行环保微行动,如随手关闭电器设备、以步行或骑车替代开车、营养餐食、不使用塑料吸管等,并上传行动照片至小程序完成打卡,获取积分,记录团队环保时刻。活动期间,参与团队打卡践行环保微行动38,078次,以切实的行动守护地球家园。



案例:广东分公司顾问行销渠道种植大都会人寿公益林

自2020年开始,广东分公司顾问行销渠道为践行绿色发展,持续两年在南沙湿地公园种植“大都会公益林”,播种绿色希望,为环保助力。



05

结篇



关键绩效指标

经济绩效

指标	2019	2020	2021
营业收入(百万元)	15,752.50	16,874.75	17,844.58
营业利润(百万元)	1,951.01	1,298.76	1,366.85
净利润(百万元)	1,854.05	1,086.08	1,132.50
纳税总额(百万元)	461.36	363.95	209.73
综合偿付能力充足率(%)	309.35	356.77	373.56
薪酬福利支出(百万元)	1,025.51	963.40	921.56
年度理赔总额(亿元)	6.20	7.04	9.40

供应商数量

指标	2019	2020	2021
供应商数量(家)	700	1,100	1,500

内勤员工绩效

指标	2019	2020	2021
员工总数(人)	1,523	1,586	1,537
女性员工数(人)	971	1,012	989
男性员工数(人)	552	574	548
女性管理者比例(%)	45.5	48.9	47.7
劳动合同签订率(%)	100	100	100
社会保险覆盖率(%)	100	100	100
人均带薪休假天数(天)	14	14	15
员工体检的覆盖率(%)	100	100	100
员工培训总时长(小时)	4,800	18,600	27,000
员工培训覆盖率(%)	100	100	100
员工接受培训平均时长(小时)	3.2	12	18

代理人人数

指标	2019	2020	2021
代理人总人数(人)	14,666	15,352	9,438
女性人数(人)	8,746	9,702	6,244
男性人数(人)	5,920	5,650	3,194

代理人学历分布

指标	2020年人数	2020年占比	2021年人数	2021年占比
博士(人)	42	0.27%	17	0.18%
硕士(人)	1,536	10.01%	1,028	10.89%
大学本科(人)	9,271	60.39%	5,800	61.45%
大学专科(人)	4,329	28.20%	2,479	26.27%
高中及以下(人)	174	1.13%	114	1.21%

代理人培训时长

指标	2019	2020	2021
代理人人均培训时长(小时/人/年)	316	312	297

社会贡献绩效

指标	2019	2020	2021
吸纳就业人数(人)	445	240	265

纸张用量

指标	2019	2020	2021
纸张用量(张)	25,497,364	12,977,316	16,045,663

能源用量

指标	2019	2020	2021
用电量(度)	5,166,923	5,215,245	5,238,350
人均用电量(度/人)	319.16	307.90	477.30

水资源用量

指标	2019	2020	2021
用水量(吨)	6,892	3,292	6,623
人均用水量(吨/人)	0.426	0.194	0.603

GRI标准索引

编号	页码及从略原因	编号	页码及从略原因	编号	页码及从略原因	编号	页码及从略原因	编号	页码及从略原因
组织概括		利益相关方参与		GRI203:间接经济影响		GRI403:职业与健康安全		GRI416:客户健康与安全	
102-1	04	102-40	12	GRI103	25	GRI103	57	GRI103	18-21
102-2	03-05	102-42	12	203-1	28-30			416-1	47-51
102-3	67	102-43	12	203-2	28-37	GRI404:培训与教育		GRI417:营销与标识	
102-4	04	102-44	12	GRI204:采购实践		GRI103	54-55;58-60	GRI103	46;50
102-5	04	报告概况		GRI103	46	404-1	58-60;64-65	417-1	46
102-6	04	102-45	02	GRI205:反腐败		404-2	54-55;58-60	GRI418:客户隐私	
102-7	64	102-46	02;13	GRI103	44-45	GRI405:多样化与机会平等		GRI103	47
102-8	64	102-47	13	205-2	44-45	GRI103	56	418-1	未发生此类事件
102-9	46	102-48	02	环境		405-1	64-65	GRI419:社会经济合规	
102-10	无重大变化	102-49	02	GRI302:能源		GRI406:反歧视		GRI103	44-47
102-11	43-45	102-50	02	GRI103	62	GRI103	56	G4行业补充:产品组合	
战略		102-51	10	302-1	65	406-1	未发生此类事件	GRI103	18-21
102-14	03	102-52	计划今后每年发布一次	GRI303:水资源		GRI413:当地社区		G4-FS7	21
102-15	43	102-53	67	GRI103	62	GRI103	16-17;22-23	G4-FS8	61-62
道德和诚信		102-54	02	303-1	65	413-1	16-17;22-23;28-31	G4行业补充:积极所有权	
102-16	03;08	102-55	66	社会		G4-FS13	31	GRI103	28-30
102-17	43-47	经济		GRI401:雇佣		G4-FS14	21;31		
管治		GRI201:经济绩效		GRI103	54-60				
102-18	44-45	GRI103	03	401-1	65				
102-21	08;12	201-1	64	401-2	56				
		201-3	56-57;64						

读者意见反馈

尊敬的读者：

您好！

感谢您阅读大都会人寿《2021企业社会责任报告》。我们真诚地邀请您对我们的社会责任工作和此份报告提出反馈意见和建议。您的意见和建议，能够为我们持续提升社会责任管理和实践水平提供重要参考。

您可以通过以下方式联系我们：

 中国(上海)自由贸易试验区世纪大道1196号31、32整层

 metlifechina@metlife.com

感谢您对大都会人寿企业社会责任工作的支持！



常伴左右 共驭美好未来