



2023年度 企业社会责任报告

中美联泰大都会人寿保险有限公司

目录

01 开篇

1.1 关于本报告	03
1.2 CEO致辞	04
1.3 关于我们	05
1.4 新纪元战略	06
1.5 可持续发展战略	07
1.6 责任荣誉	08

02 共创健康人生

2.1 共驭健康寿命	11
2.2 共建金融健康	16

03 共强责任治理

3.1 坚持科技赋能	19
3.2 消费者权益保护	23
3.3 强化风险管理	25
3.4 坚持合规经营	27
3.5 强化信息安全管理	30
3.6 打造卓越职场	32

04 共建多元包容

4.1 关爱儿童成长	39
4.2 支持女性发展	41
4.3 帮扶弱势群体	42

05 共护绿水青山

5.1 发展绿色金融	45
5.2 践行绿色运营	47
5.3 推广环保理念	49

06 关键绩效指标

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”)发布的第四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。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:2023年1月1日至2023年12月31日。

● 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

坚持高质量发展，共筑可持续未来

坚持高质量、可持续的发展是大都会人寿进入中国市场以来始终秉持的核心理念。依托双方股东的行业经验和对本地市场的深入认识，大都会人寿在过去的近二十年里走出了一条稳健的发展道路，为千千万万客户家庭构筑保障的同时，也积极参与到践行企业社会责任的行列中，在中国保险业从快速发展到高质量转型的历程里贡献了自己的一份力量。

2023年，面对内、外部环境的多重挑战，大都会人寿始终在公司经营的方方面面坚持可持续发展理念，致力于为我们的客户、合作伙伴、员工、社区等各利益相关方创造可持续的价值。

我们积极支持健康中国战略和养老保障体系建设，通过创新解决方案为客户打造完善的健康及财富保障计划，共驭健康寿命；我们关注普惠金融，利用自身专业优势及资源，面向社会公众普及金融知识，提升金融素养，共建金融健康。

我们坚持负责任的治理，通过严谨的风险管控、合规管理和内部控制建设等举措，护航公司健康发展；我们致力于打造卓越的职场，为员工及寿险规划师发展自我、获得职业成功提供有力的支持。

我们提倡“多元、公平、包容”的理念和志愿者服务精神，携手公益组织开展多元化的公益项目，为女性、儿童、老人及弱势群体提供支持和关爱，陪伴他们应对生活中的困难和挑战。

随着国家双碳战略持续推进，大都会人寿也在绿色金融领域不断贡献力量。我们在投资策略中融入ESG理念，逐年稳健增持绿色投资，助力实体经济低碳转型；我们通过数字化手段践行绿色运营，打造低碳职场；通过开展丰富有趣的环保公益活动，我们联动员工、客户及社会公众一起提升环保意识，共护绿水青山。

步入2024年，大都会人寿将在继续秉持可持续发展理念、坚守保险保障本源的同时，关注环境、社会和公司治理的和谐发展，以保险力量积极践行社会责任，携手各方共驭美好未来！



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

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和多元行销渠道(含银行保险和电话行销),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。



关于联和投资

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。

关于美国大都会集团

美国大都会集团(NYSE:MET)是全球化的金融服务公司,旗下拥有众多分公司和联营公司,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应对瞬息万变的世界。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。

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

可持续发展战略

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，并以共创健康人生、共强责任治理、共建多元包容、共护绿水青山为行动方向，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



共创健康人生

共强责任治理

共建多元包容

共护绿水青山

*美国大都会集团根据自身业务特点，选取联合国可持续发展目标中的五项作为主要聚焦领域。大都会人寿可持续发展战略的主要聚焦领域与集团保持一致。

责任荣誉

品牌影响力



上海市外商投资企业
营收百强

上海市外商投资协会



中国最具影响力
商界女性榜

《财富》中国



2023金鼎奖
年度卓越人寿保险公司

《每日经济新闻》



i-Agent一站式管理平台
2023中国保险业数字化转型
“数字化营销”优秀案例

《中国银行保险报》



2023金智奖
杰出寿险公司奖

《金融界》



2023燕梳奖
保险业卓越品牌服务奖

《金融界》



“AVP升级”项目荣获
2023寿险高质量发展
杰出实践案例

《21世纪经济报道》

产品及服务



都会颐年养老年金保险
(分红型)
2023金牌保险产品方舟奖

《证券时报》



都会臻承(优享版)终身寿险
年度值得关注
财富管理保险产品

和讯网



都会颐年(2023)
养老年金保险(分红型)
年度个人养老金保险领航产品

今日保



健康随心III疾病保险产品计划
“上证·金理财”年度保障型
保险产品奖

《上海证券报》



年度最佳金融创新
服务奖

财联社



2023金融消费者权益保护
家庭保障卫士奖

《新闻晨报》

可持续发展



2023致远奖
社会责任先锋企业奖

财联社



CSR CHINATOP100
最佳责任企业品牌

CSR中国教育榜



爱佑天使守护者

爱佑慈善基金会



卓越合作伙伴

青年成就中国

雇主品牌



卓越职场认证™
大陆地区机构
(2023.07-2024.07)

卓越职场®研究机构
(Great Place to Work® Institute)

2023年
“大中华区最佳职场™”榜单

卓越职场®研究机构
(Great Place to Work® Institute)

营收百强



极帜奖
2023最佳人力资源
管理团队

HRflag



卓越大奖
2023最佳人力资源团队

HRroot



2023中国典范雇主

前程无忧



2023女性领导力
发展典范

前程无忧



星跃奖
2023最佳雇主品牌
优秀企业

肯耐珂萨



2023
上海年度非凡雇主

猎聘



2023怡安中国
最佳ESG雇主

怡安中国



2023
最适宜工作的职场

浦东新区人力资源和社会保障局、
浦东新区人才工作领导小组、中欧国际工商学院等



2023
人力资源先锋雇主

第一资源



中国人力资源Venus大奖
2023数智招聘创新实践奖

用友大易及DHR公会



2023sHero年度最佳公司
X 多元公平包容最佳实践
X 包容性大奖

sHero中国



驱动多元公平包容
2023中国最佳实践指南

Page Group X sHero中国

02 共创健康人生



共驭健康寿命

大都会人寿始终秉持“以客户为中心”的价值理念，通过收集客户反馈、深度调研和数据分析，持续关注并深入洞察客户体验与客户需求，驱动客户解决方案、客户互动、客户服务的不断升级，向客户持续传递关爱、践行“常伴左右”的承诺。

“不断进化、响应客户需求的全面解决方案”

致力于满足客户生命周期各阶段的保障需求

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。不断补充完善产品线，丰富产品责任，为客户提供可靠的解决方案。

2023年，公司加强了终身寿险和养老年金产品的开发和销售，以满足中高端客户群体的中长期财务规划和人身保障需求。同时，持续对健康险产品进行更新迭代。

一方面，持续深耕终身寿保险领域，不断丰富产品品类，提升核心竞争力，满足客户的多元化需求，如《都会臻传（优享版）终身寿险（分红型）》、《都会臻承（优享版）终身寿险》、《都会臻佑终身寿险》、《都会至臻（优享版）终身寿险（分红型）》等产品，全面满足了大众、高净值客户在寿险保障、财富传承及财务规划等多方面的需求。

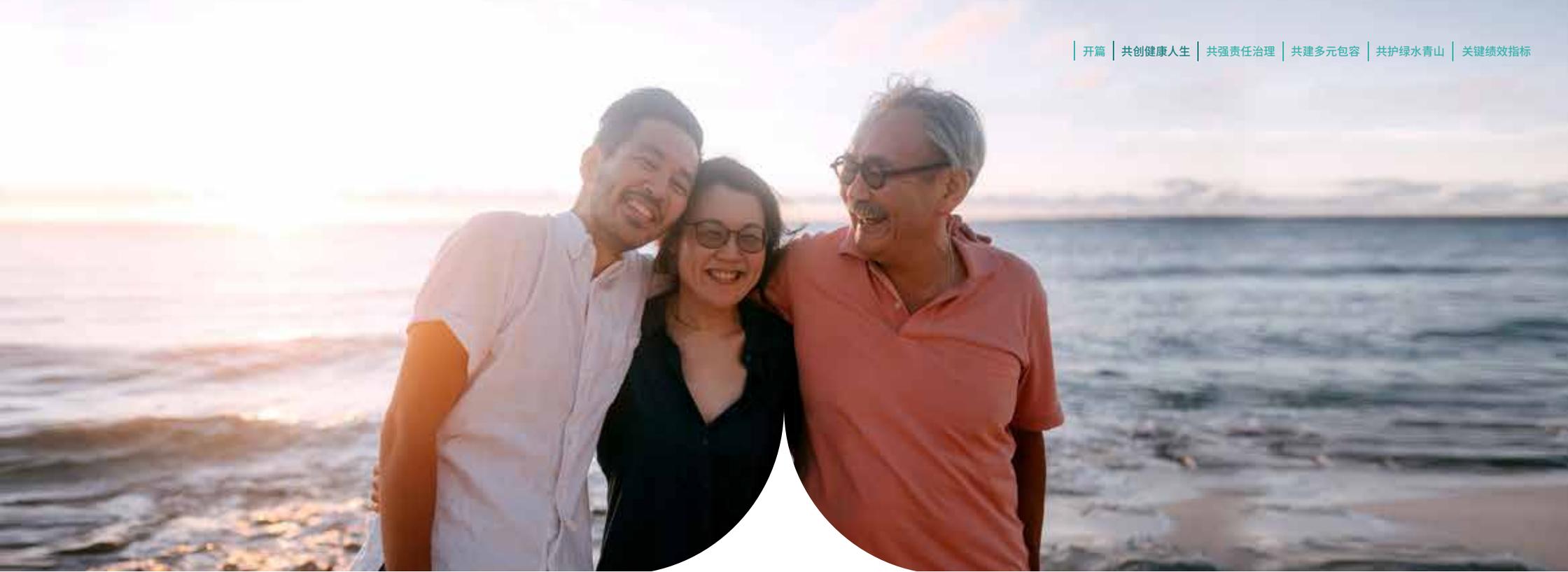
另一方面，重点发展养老金融类产品，始终坚持

“以客户为中心”，丰富个人养老金产品供给，切实满足人民群众多样化养老需求，助力第三支柱养老保险体系健康发展，在监管精神的指导下，重点开发个人养老金产品，成功推出最低起领年龄与法定退休年龄相匹配并可满足客户退休养老财务规划的《都会颐年（2023）养老年金保险（分红型）》，以及提供灵活的保险期间和交费期间的《都会颐享两全保险（分红型）》，以匹配不同客户的保险保障及财务需求。该2款产品均匹配了专属养老增值服务，以“两代人共享的一站式家庭养老关怀”的“产品+服务”模式专门为客户及其父母提供了针对性的养老服务，涵盖身心结合的健康咨询、高发疾病的专项检查与复诊快速安排、门诊协调和预约、全程就医陪同、居家康护上门评估与指导、生活信息查询助手、退休生活规划咨询等，即便客户与父母分居异地，也能够为他们提供贴心、专业的综合养老服务。同时，不断探索、创新护理保险产品、服务和模式，推出长护

转化功能，为客户提供全面、多样化的长期护理保障综合解决方案，在相关产品中增加转换业务，并建立了与之相匹配的运营流程、客户服务，率先在《健康随心III终身寿险》产品上线了转换业务。

另外，对可灵活组合的积木式保险产品计划“健康随心保险产品计划”进行更新迭代，该产品计划涵盖重大疾病、轻度疾病、中度疾病、保费豁免等多重保障以及与之配套的一站式健康管理解决方案，涵盖日常预防咨询、早期诊断支持、专业医疗资源、持续康复支持等健康服务，可以根据客户及家人的需求进行个性化定制。以上新产品均受到了市场的高度认可和青睐。





随客户需求而动 持续升级养老、健康解决方案

面对客户不断变化的需求,大都会人寿持续优化在养老和健康方面的一站式解决方案,为客户提供切实支持。

响应国家健全多层次养老保障体系的号召,配合个人养老金政策的推出,大都会人寿持续升级360Future家庭养老解决方案,满足客户一家两代人的养老需求。在当下客户面对来自工作、家庭和社会的压力不断增大,来自年龄的挑战也不断显现,大都会人寿全新推出女性更年期健康管理服务和眼科筛查预约协助等抗初老服务,帮助客户积极应对初老挑战。

此外,大都会人寿在2023年全新推出“高发癌症早筛专案支持”,持续聚焦重大疾病的早期预防,践行360Health一站式健康解决方案的理念,做好日常预防咨询、早期诊断支持、专业医疗资源、持续康复支持和全面财务保障等五个方面的支持。

案例

积极响应“健康中国”行动号召

高发癌症早筛专案支持上线

随着“健康中国”行动建设持续推进，国民对癌症早期风险的防治意识与需求显著增长，《国务院关于实施健康中国行动的意见》也将“实施癌症防治行动”纳入“健康中国”15项专项行动中，倡导积极预防癌症，推进早筛查、早诊断、早治疗。

早在2021年，针对肺癌、甲状腺癌、乳腺癌的不断增长的高发态势，大都会人寿就推出了首个针对这三大高发癌症的早期风险专案支持——结节医学解读。时隔两年，大都会人寿又在此基础上创新地提出了“9-3-1”模式，即聚焦“九”大高发癌症（肺癌、乳腺癌、甲状腺癌、结直肠癌、肝癌、胃癌、食管癌、宫颈癌、前列腺癌），提供“三”大防癌支持（专属筛查方案、专业检查报告解读、专人全程服务跟进），实现“一”站式的贴心关怀与健康管理。

“高发癌症早筛专案支持”能够在早期风险的关键时刻，提供覆盖防癌筛查个性化方案、专业医疗意见、优诊资源支持、健康专案管理全链路的一站式、定制化服务。当客户面临这些癌症的早期异常或症状时，如息肉、慢性炎症与感染等，大都会人寿将随时为客户提供专业支持，由专业医生一对一进行个性化健康状况评估，制定客户专属的防癌筛查方案，指导客户更有效、更具针对性地做好体检筛查。“高发癌症早筛专案支持”就像一个健康管理助手，帮助客户在健康关键时刻协调优秀的服务团队、专业的医疗资源，同时还能提醒按时检查，让客户更加从容地面对潜在疾病风险，提升健康生活品质。



个性化的、对客户有用的持续互动沟通

永续服务·关爱有加Care Plus售后客户关爱体系

坚持以客户为中心,大都会人寿深入理解客户对保险体验的期待,不仅关注客户的保单购买和理赔体验,更秉持“永续服务·关爱有加”的服务理念为客户打造全流程的保险旅程体验:Care Plus聚焦客户售后旅程关键时刻,构建以“持续主动沟通”和“个性化专属服务”为特色的售后客户关爱体系,让客户感受到持续的支持和温暖的陪伴。

在2023年,Care Plus持续深化客户感知,在夯实“售后体验五步曲”永续服务闭环的基础上,还新增了年金给付客户体验及未成年被保人生日体验、并升级了客户周年体验等创新举措,提升服务纵深度。同时,客户范围进一步拓展,通过让客户对自己的保障权益、增值服务和客户体验更清晰、更触手可及,增强了客户的安全感和获得感。

此外,Care Plus不断强化渠道融合,基于顾问行销、银行保险、电话行销……不同销售渠道的业务模式提供差异化的客户体验设计。例如,在顾销渠道,Care Plus链接大都会人寿微信公众号、微客服小程序以及寿险规划师一站式客户经营平台i-Agent等系统,实现了数字化全流程作业,在关键时刻触发主动沟通,系统性地联动公司-客户-寿险规划师,真正实现覆盖客户全生命周期的永续服务闭环。

Care Plus从销售的第一步,到服务的每一步,全程陪伴、温暖守护,做客户真正的人生伙伴。

CARE PLUS
永续服务 关爱有加

案例

Care Plus年金客户体验全新上线

年金给付保障是目前保险消费者权益保护的重点之一。大都会人寿为了让客户更清晰地了解自身保险权益,如期兑现保险承诺,特别上新Care Plus年金客户体验。

具体而言,在年金应领日前一个月,客户就会收到一份年金领取贴士,预告给付日并提示客户复核关键信息。年金领取后,客户还会收到给付通知,沟通此次给付详情、全面介绍保障兑现情况。只需查看个性化推文,客户便能对自己的保障情况一目了然,还能一键直达大都会人寿个险微客服、完成必要的信息更新。

与此同时,我们积极鼓励并支持专业的寿险规划师将年金给付情况与客户主动说明,并视客户需求提供相应的个性化服务,例如回顾保障利益、提示增值服务、客户体验等更多权益,提升客户的安全感和获得感。

“建立和推动以客户为中心的文化”

秉持“建立和推动以客户为中心的文化、让客户成为各项业务决策的中心”的使命，大都会人寿于2019年10月成立客户中心委员会，由总经理担任主席，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。客户中心委员会自运作以来，在公司内部不断扩大影响力，通过深入的客户洞察、持续的客户议题跟进和多维的客户文化宣导，不断提升客户体验、推动“以客户为中心”的文化。

2023年，客户中心委员会组织公司管理层参与多场客户洞察体验活动，覆盖顾销、电销、银保，涉及售前、售中及售后的多个场景，在真实业务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；客户中心委员会还积极推动公司内勤担任“客户体验官”，以客户的立场深度参与年度关键项目，从客户体验的角度向项目组提出优化建议；同时，客户中心委员会借助客户大使这一特殊团队，持续收集、跟进和协调解决诸多客户议题，并持续推动及宣导公司的各项客户举措；此外，客户中心委员会还通过主题互动活动，鼓励员工积极思考和分享“以客户为中心”对自身工作的意义，加深员工对“以客户为中心”文化的理解和感知。

公司将客户净推荐值(rNPS)作为衡量客户体验的重要指标，通过调研客户推荐公司的可能性衡量客户忠诚度，洞察提升客户体验的机会。客户中心委员会每年基于rNPS调研统筹组织跨部门沉浸式研讨会，邀请公司各相关部门共同参与，结合调研发现、业务数据、最佳实践，共同探讨、明确聚焦举措并持续追踪和推动各项举措落地，以切实提升客户体验。

得益于客户中心委员会，大都会人寿成功构筑起一套贯穿洞察、执行、宣导等多个层面的客户工作机制，全方位加速推动“以客户为中心”的文化。



共建金融健康

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。公司积极响应7.8 保险宣传月、“金融知识普及月”等专项宣传号召,开展常态化宣传;并通过与优质公益组织合作,积极倡导志愿者走进学校、走进社区,帮助社会大众学习金融知识,提升金融健康。

普及家庭财商教育

“憧憬 积累 实现——家庭财商培育计划”是由美国大都会人寿基金会支持、由芝麻街工作室根据3-6岁儿童及其家庭特质,研发专属教学材料和多媒体内容,旨在帮助孩子们学习设立目标、开发梦想、制定计划。2015-2018年,大都会人寿志愿者共在12个城市参与了20余场志愿者活动。2023年,在美国大都会人寿基金会的新一轮捐赠支持下,“憧憬 积累 实现”计划再次启动,全国16个城市共计5000个家庭将从该计划中受益。



商业知识走进学校课堂

Junior Achievement (JA 青年成就) 于1919年成立于美国,是一家致力于帮助青少年在全球经济发展中取得成功的公益组织。1993年,JA中国成立。在美国大都会集团基金会的资助下,JA中国自2016年在中国开展《我们的世界》项目,面向小学中高年级学生教授基础的商业知识,如预算、储蓄、营销、商业伦理等。截止2023年底,《我们的世界》项目已覆盖学生近20000名。累计近500名大都会人寿志愿者参与了课程讲授活动。



大都会人寿广东分公司志愿者讲授公益商业课程

金融知识走进千家万户

大都会人寿积极响应监管号召,每年结合315消费者权益保护日、7.8报险宣传月、“金融知识普及月”等专项行动,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,助力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。

总分公司印刷制作主题条幅、海报等宣传品,于各职场公共区域播放展示;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对员工进行金融知识培训,帮助员工提升金融宣传意识。



大都会人寿大连分公司志愿者向外卖员分发金融知识普及材料

03

共强责任治理



坚持科技赋能

大都会人寿围绕“以客户为中心，数字化驱动业务”的服务理念，加强跨部门合作，提升自身技术，鼓励自主创新，提升IT专业技术能力，更好地促进金融科技转化为现实生产力。

“积极深化及探索科技创新运用场景”

大都会人寿中国云平台

为持续推进数字化转型，截至2023年底，大都会人寿已经成功迁移了超过28%的应用系统至大都会人寿中国云平台(CDF)。其中包括面向用户的，用户量超过百万的应用“大都会人寿个险微客服”，该应用使用了基于CDF平台的AKS、Spring Cloud等技术，实现了应用按需扩展或收缩资源规模，并且可以通过简单的配置调整，在分钟级别完成系统扩容，很好的支持了开门红期间用量的增加，也可在用量降低后快速的回收资源。实践显示，基于云平台的应用具有更高的资源利用效率，更低的信息技术资源管理成本，同时还能够快速响应不断变化的业务需求，更好的赋能产品服务创新。

大数据平台之统信指标建设

充分运用大数据技术和数据建模思想，开展我公司统计信息系统升级，提升监管系统信息技术水平，为监管系统报送自动化积累丰富经验；运用数据治理管理思想，开展统计信息系统全链路数据质量控制，从业务和技术两个方面对数据链路中的数据准确性和完整性进行监控，保障数据报送的准确性和完整性，降低我司数据治理负担。

1 运用大数据技术，结合原中国保监会制定的“保险统计指标体系”搭建可复用可扩展的指标体系框架，进一步完善公司数据指标资产，提升统计信息系统数据提取时效缩短约10小时，降低运维成本。

2 通过统一数据模型建设，可有效解决数据报送的及时性，完整性和一致性问题，实现指标口径统一、源头问题及早治理、落地完整的数据资产、数据链路清晰、数据管理更规范，进一步提升数据质量。

“AI人工智能能力建设”

大都会人寿将人工智能技术引入至保单检视服务,主要运用光学字符识别(OCR)等功能,借助底层数据库和精算算法系统,实现对接公司客户的保单信息并支持一键解析对应保障责任及保额,实现生成专属个人或家庭保单检视报告,为顾销渠道的展业事业进一步赋能;同时,我们也引入了会话洞察服务,通过自动语音识别(ASR)、自然语言处理(NLP)等技术,精准抓获违禁用语、虚假承诺等方面的能力,在TSR在外呼过程中的实时检测,并及时告警,对于违禁用语、虚假承诺等在语料库中的风控合规方面的检测,进一步为渠道展业赋能。

“敏捷转型,效能提升”

2023年,公司大力推动信息技术内部及公司的敏捷培训及开发,提升全信息技术部人员的敏捷思维,并推动实现敏捷型项目及混合型项目的双速IT交付模式,建立大规模敏捷的交付能力。同时,信息技术部内强化“交付价值”文化,改进绩效衡量及管理方式,并鼓励担当担责,提倡以客户为中心,积极沟通协作,换位思考,提升服务意识,提高用户满意度。

“数字化升级赋能渠道业务”

顾问行销渠道



i-Agent是集客户管理、寿险规划师自我管理及客户关爱活动于一体的寿险规划师一站式管理平台。平台自上线后，功能模块不断更新优化，目前已覆盖了寿险规划师的自我管理与客户管理需求。它涵盖了客户管理、自我管理、荣誉体系、永续服务等几大模块功能。在客户管理模块，可快速检视客户线索和保单信息。在自我管理部分，WFM标准化基础管理(Workforce Management)、团队管理、绩效追踪等功能均实现线上化、数据化。在客户服务方面，i-Agent配备的线上客户线索、互动工具、报表追踪等功能，系统性实现了公司-规划师-客户的有效联动，持续向客户传递公司的关爱，践行保险承诺。

2023年，i-Agent 成功入选《中国银行保险报》发起的“2023 中国保险业数字化转型案例”。



i招募项目将寿险规划师招募中的七步甄选流程进行数字化，全面提升了招募流程中招募开源、流程管理、报聘和绩效追踪的效率。

-  代理人使用iPad端进行招募，2023年流程电子化程度100%。
-  候选人可使用“都会点将台”公众号完成简历填写、测评问卷等流程。都会点将台公众号累计关注人数已达433万，其中2023年新增人数达10万。



i学习平台作为大都会人寿首个自主研发、完全定制化的线上学习平台，自2021年8月全国推广以来，实现了代理人培训管理和在线学习全面线上化，为渠道业务和人力发展持续助力。2023年，i学习各类功能持续优化，在系统的使用便利性方面持续提升，并配合“优化新人90天项目”通过大数据在课程的精准推荐方面做出了积极探索。

截至2023年底，i学习共上线课程和直播约120门，系统上线以来累计上架课程近600门、直播80余场；2023全年在线学习总时长165,297小时，月均登录率69%，月人均学习时长3小时；各类培训管理工具的使用达到16万人次。

i学习承载了对寿险规划师每年30小时的合规培训，各种合规类声明文件的精准传达，在培训的合规管理方面也在不断完善，为渠道业务健康合规发展发挥贡献。



多元行销渠道电销部



电子回签回访一体化功能 上线提升服务效能

2023年,多元行销渠道电销部结合信息化时代科技赋能要求,围绕电子化运营服务持续提升和优化系统功能。通过电子回签回访一体化流程的便捷性、功能性和全面性,进一步提升和优化客户服务体验,使客户操作更敏捷,实现对客户服务的有效管理,进而提升客户满意度。例如,电子回签回访一体化流程的上线,截止2023年底,电子保单使用率达到88.6%,较2022年同期提升17.6%。同时,电子回访使用率达到78%,较去年同期提升26.81%。

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落实各项消费者权益保护的文件要求,充分尊重和保护保险消费者的合法权益,建立了完善的消费者权益保护工作机制和管理体系,明确各分公司及各部门履行消费者权益保护职责。公司建立了完善的消费者权益保护制度体系,构建了覆盖售前、售中和售后、全流程融入消保因素、全员承担消保任务,在源头关注消保、从苗头加强消保、主要领导带头抓消保的“两全三头”工作机制。

2023年,为进一步完善消保工作机制,公司检视并新建和修订了多项消费者权益保护制度,为全面保障消费者合法权益保驾护航。公司进一步优化消费者权益保护管理组织架构,增加了总公司消费者权益保护部的人力资源投入,分公司层面设立消保部或消费者权益保护专岗,为做好消费者权益保护工作提供了更有力的保障。同时,公司建立了健全的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,公司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。

“应对客户投诉”

大都会人寿高度重视客户投诉,持续保障客户“发声有道,投诉有应”。

! 持续完善投诉机制

2023年,结合监管更名情况及投诉业务需要,我公司修订并发布了第十版《投诉管理制度(2023版)》及第十一版《重大投诉应急预案(2023版)》。

持续畅通投诉维权渠道, 快速息诉息访

我公司已在官方网站、客服热线及官微开通投诉渠道, 并在官方网站、营业场所、保单公布本公司接受消费者投诉的客服电话、通讯地址、电子邮箱等信息, 并在公司官网、官微显著位置设有投诉入口。我公司通过持续畅通投诉反馈通道, 持续积极引导消费者主动寻求与我公司化解纠纷, 力求将纠纷化解在公司内部。

积极拓展多元化解纠纷路径

2023年, 我公司持续坚持发挥保险公司在投诉纠纷化解工作中的主体责任, 通过各种渠道畅通客户向公司投诉、反馈纠纷和意见的通路。与此同时, 我公司始终坚持平等对待各种通路投诉客户, 统一公平处理客户投诉, 尽可能将客户纠纷化解在公司内部。在机制创新方面, 我公司打通了司法确认通道, 并成功在上海、湖北、天津及四川四地申请29件司法确认案例。

投诉委员会切实履职, 积极落实溯源整改工作

我公司充分发挥总、分机构投诉委员会管理作用。各机构投诉委员会定期召开会议, 审议机构投诉情况, 并对机构内投诉事件暴露出的共性问题进行回溯、分析并提出改善措施。目前, 我公司总、分公司均设有投诉委员会, 投诉委员会成员由机构领导班子组成, 由此加强总、分公司管理层主体责任意识, 提升对大案、要案及重大投诉案件的快速决策能力。

2023年保险消费投诉处理情况

2023年全年, 本公司下设各级分支机构共受理各类投诉合计18,366件。在保单归属分布上, 受保单年限及业务结构等综合因素的影响, 北京、广东及浙江三地的投诉量相对较高。在销售渠道分布上, 多元行销渠道电销部投诉件占比为88.58%, 代理人渠道(即本公司顾问行销渠道)投诉件占比为10.07%, 多元行销渠道银保部投诉件占比为1.35%。

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，高度重视风险管理工作。公司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，实施相应的风险管控措施，将风险控制在公司可接受的范围内。

2023年，公司不断培育良好的风险管理文化，将其融入到日常经营管理中，明确员工行为规范和职业道德要求，使员工了解风险防范的重要性，并清楚其承担的职责，保持公司稳定、持续、健康发展。

“重点风险领域防控”



声誉风险

建立声誉风险监控联动机制，企业传播与公民事务部在日常工作中密切监测舆情动态，与客诉团队及各职能部门密切沟通，协同应对潜在声誉风险；持续对外发布公司正面信息，建立公司良好的品牌声誉。同时，公司季度组织各销售渠道、职能部门及分支机构进行声誉风险事前评估，评估潜在声誉风险的危害程度和发展趋势，并视评估结果采取相应行动，将声誉风险管控前置化。



操作风险

通过执行月度操作风险损失事件统计和分析、年度风险自评估、季度监控操作风险关键指标的变化，以及对突破限额的指标及时采取管理措施等积极对操作风险进行监控，以确保操作风险管控措施的有效性。同时，公司通过投诉委员会机制及时解决客户投诉问题，利用客户中心委员会平台统筹跟进各种提升客户服务体验的项目和解决方案，不断夯实以客户为中心的经营理念。此外，公司已经制定相关外包管理制度，明确各方责任义务，并严格执行上述外包管理制度，通过不定期内部审计、自查等形式加强第三方的监督管理。



市场风险

借助偿付能力压力测试、经济资本、内部资产负债美元久期匹配，监管资产负债管理指标等工具进行市场风险监控与管理。根据公司风险偏好和业务需要，每年更新公司资产配置计划，谨慎制定大类资产配置目标比例，并定期追踪执行情况，以加强投资资产限额管理。设定市场风险容忍度和关键风险指标，季度跟踪其变化情况。



信用风险

对所有涉及信用风险的投资产品进行研究,对每个交易对手进行独立评估;持续监控债务人风险,跟踪再保商信用评级,并持续关注其变化等;加强应收账款管控;持续监测公司资产集中度风险;同时对信用风险进行压力测试,计量监管和经济资本下的信用风险资本需求,设定相关容忍度和关键风险指标,季度跟踪其变化情况。



流动性风险

公司持续高度关注流动性风险管理,持有的资产均为信用评级较高且流动性较强的产品,绝大部分为国债、地方政府债、政策性金融债及高等级信用债,资产端流动性供应充足。公司坚持稳健、可持续的发展思路,着重于期缴、长期、保障型业务的发展,存量业务续期保费收入较为充裕,在内外部压力情景下,业务端现金流压力较小。另外,公司日常通过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。

“持续完善全面风险管理体系”

2023年,公司持续完善全面风险管理与内部控制体系,结合2022年监管“偿付能力风险管理能力评估”现场评估反馈及监管政策变化等,持续对全面风险管理体系的各项制度进行修订更新,并不断推动相关制度落地执行及确保执行有效性。同时,公司根据现场评估反馈意见,结合公司自身业务经营情况,开展了一系列整改工作,例如完善偿付能力风险管理绩效考核体系、对风险指标库进行了梳理和完善、进一步加强流动性指标监控和预警流程管理规范,从而不断提升公司全面风险管理能力水平。

公司 2022 年度
偿付能力风险管理监管评估得分 81.41,
高于行业均值。

公司 2023 年一至四季度的
风险综合评级分别为 AA、AAA、AA、AA,
评级结果稳定,综合风险管理能力位列行业领先地位。

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,将依法合规融入公司运营的全过程,以持续增强公司稳健运营能力,切实保护保险消费者合法权益。

持续塑造合规文化

公司致力于持续推动公司向主动合规、全员合规、尽职合规和价值合规转变。培育良好的合规文化,以确保每位员工理解并积极践行合规理念,充分理解合规不仅是法律法规的要求,更是维持公司声誉、保障消费者权益、实现可持续发展的基石;制定并实施员工合规培训计划,确保员工对最新的法律法规和内部规章制度有清晰的认识;倡导诚信、合规、廉洁的企业文化,使合规理念深入员工日常行为。

持续完善合规体系

公司严格按照《保险公司合规管理办法》要求,搭建了三道防线的合规管理架构,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、提出整改建议和验证整改效果”为实践思路,查缺补漏,提升合规工作的有效性。

合规风险识别评估

公司制定并持续更新系列合规制度和流程,完善风险导向型的合规风险管理框架;对新产品开发、新业务模式、新制度、新流程执行“四新审核”;定期进行合规风险评估以识别潜在的法律风险和监管风险并及时采取控制措施。

关键合规风险管理

• 反腐败与反商业贿赂

公司对任何形式的贿赂腐败行为均采取“零容忍”政策。2023年根据监管工作要求制定发布《清廉金融文化建设和管理办法》，将清廉金融文化理念和廉洁从业的要求要求融入至日常业务经营管理和对从业人员的监督教育中。

• 反洗钱与反恐怖融资

公司全面贯彻“风险为本”的洗钱风险管理方针，2023年持续健全反洗钱工作体系建设，完善制度体系，推进“以客户维度”为中心的信息系统优化及关键业务环节洗钱风险管控，落实反洗钱绩效考核，开展反洗钱内部检视和审计，配合各项打击治理洗钱违法犯罪工作，深入开展反洗钱宣传和培训。

• 法规遵循与监管要求执行

公司坚持将监管要求内化至自身管理，持续提升合规管理有效性。2023年更新修订《监管政策变更管理制度》，明确责任部门角色职责，规范“外规内化”流程以及及时将监管政策转化为内部规章制度和操作流程。

• 数据安全与隐私保护

2023年公司更新修订《本地隐私与数据保护政策》，进一步明确了隐私与数据保护的、适用范围和原则，重点规范隐私融入设计、隐私影响评估、个人数据跨境传输等加强个人隐私保护和数据安全的风险防控要求。

内外部沟通与互动

公司按照监管要求定期提交合规报告，包括内部自查、整改措施落实情况等内容；向公众披露必要的合规相关信息，提高透明度，增强市场信任；与监管机构保持良好沟通，及时掌握最新监管动态和要求；加强与行业内外其他企业的合规交流，学习优秀合规实践经验；设置畅通的举报渠道，鼓励员工、客户和社会公众积极参与合规监督。

与时俱进持续改进。公司定期审视及更新合规风险管理措施，以确保适应不断变化的监管环境和业务需求；针对自查、内外部审计和监管检查发现的问题，及时响应并采取切实整改措施；加强合规工作质量管控，持续优化合规管理工作。

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。

供应商管理

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持续就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以及第三方方向评估系统，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。2023年，公司持续通过体系规范化、管理流程化、测量指标化、操作工具化的手段确保信息安全管理体系的落地，同时借助外部专业机构力量和管理平台，提升信息安全管理能力和工作效率。

公司根据国家信息安全相关的法律法规、政策文件、行业标准等进行全面识别、梳理，持续完善和改进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，定期组织进行技术合规性检查，包括技术评估、人工评估等方式，检测公司信息系统和网络的安全状况。通过信息安全制度和流程执行情况的监督和推进、信息安全技术和产品的实施和应用、管理评审、内部审核、内部检查和外部审核/审计、全员信息安全培训等措施确保各项信息安全管理制度和流程正确地执行，以符合公司信息安全的方针和目标。

“加强信息安全建设工作 并做到持续改进”

公司始终重视信息安全管理，加强信息安全建设工作，并做到持续改进，持续构建信息安全管理体系，打造可落地、可衡量、符合公司实际需求和国家法律法规要求的信息安全管理体系。

2023 年大都会人寿信息安全管理持续对以下管理制度进行更新修订

新制定	修订更新
《处理个人信息系统管理办法》	《网络安全管理规定》
《生产环境访问管理办法》	《数据备份与恢复管理流程》
《信息系统灾备演练操作人员管理指南》	《信息系统访问管理规范》
	《金融专网管理规范》

“信息安全合规认证”

公司持续开展和完成了ISO 27001和ISO 20000认证年审工作，按照PDCA(计划、执行、检查、改进)的过程不断完善和改进信息安全管理体系。

基于网络安全等级保护制度要求，履行安全保护义务，公司持续完成重要业务系统的等保三级复测工作，保障网络免受干扰、破坏或未经授权的访问，防止公司重要数据泄露或者被窃取、篡改，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，我们还持续积极响应《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认证工作，降低移动App安全风险。

“信息安全风险管理实践”

公司在重大活动时期，如春节、五一、端午、国庆、杭州亚运会等期间，全面落实信息系统检查、评估、加固、监测、应急处置工作，提升基础网络设施和关键业务系统的防护能力，关闭或删除不必要的应用、服务、端口和链接，严格控制在线的网站、应用、服务的数量；针对在线的信息系统建立24小时值班制度。如果发生网络安全事件，立即启动应急预案组织处置。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。

公司信息技术部在三季度完成了对重要业务系统的年度灾备演练，切实确保重要信息系统的安全、稳定和持续运行。

为应对日益增长的网络威胁，提高组织内网络安全防护能力和员工的应急反应能力，信息技术部在四季度组织了勒索病毒应急演练，目的是测试相关团队的应急处理能力，重点验证勒索病毒影响排查、攻击阻断、技术恢复、业务恢复、事件报告、应急指挥决策、危机应对等措施有效性，检验公司员工识别和应对勒索病毒的能力，并通过演练过程的问题和教训，完善公司网络安全策略和应急响应计划。

“长期坚持开展多样化的信息安全意识培训”

人是信息安全最重要的因素，公司持续优化定义人员安全职责，规范人员安全行为，规避或降低日常工作中因人员因素导致的信息安全风险。结合最新法律法规要求和公司管理规定，在培训对象、培训内容、培训方式、培训效果检验等方面建立信息安全培训机制，开展常态化的员工信息安全教育培训，加强内部员工和第三方人员的安全意识和安全技能，将信息安全意识理念融入到企业文化中去传承，提升员工信息安全综合能力。

全体员工	新员工	信息技术部员工
<ul style="list-style-type: none"> • 全员线上培训重点话题：隐私和数据保护培训、社交工程、鱼叉式网络钓鱼威胁、关心数据和信息就是精于业务等 • 定期邮件宣贯网络安全意识小贴士 • 开展年度网络安全宣传周活动 	<p>全员线上培训重点话题：隐私和数据保护培训、社交工程、鱼叉式网络钓鱼威胁、关心数据和信息就是精于业务等</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 等保测评培训，由测评机构专家介绍等级保护背景、往年测评问题汇总以及整改和加固建议 • 权限账号管理和应用风险评估流程等

打造卓越职场

大都会人寿致力于打造卓越的职场。公司持续建设以多元、公平、包容以及主人翁精神为核心的企业文化,为员工提供多层次的职业发展和培训机会,以及多样化的关怀服务。



2023年,大都会人寿再度蝉联全球职场文化权威机构 Great Place To Work®的“卓越职场认证™大陆地区机构”,并连续两年名列“最佳职场™”榜单。认证及榜单结果均基于员工调研数据得出,获此专业认证,表明了我们的员工对公司在培训和职业发展、员工福利、工作环境、奖励认可机制等方面的肯定。

“发展以多元、公平、包容和主人翁精神为核心的企业文化”

持续打造多元、公平、包容 (DEI) 的文化

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。

 <p>Diversity 多元</p>	<p>发挥我们独特的属性和观点</p>
 <p>Equity 公平</p>	<p>确保每个人都能获得成功所需的支持</p>
 <p>Inclusion 包容</p>	<p>通过我们的互动,确保每个人都能得到充分的尊重,认可与重视</p>

公司围绕“加强多元团队”、“倡导包容文化”、“提升外部影响”三大关键举措，邀请管理团队参与其中，以多元主题对话形式倾听员工心声，增进跨层级沟通，真正携手全员持续塑造“多元、公平、包容”的职场环境。

在“多元、公平、包容”的文化土壤里，大都会人寿的人才发展策略高度关注女性员工的特质展现及优势发挥。公司始终如一地支持女性员工更好实现个人发展和家庭、社会认同的平衡，并致力于成为帮助女性员工实现职业梦想的雇主平台，在未来持续吸引更多女性的加入。截至2023年12月底，中国女性员工占比为63.9%，总监级别及以上的女性领导者比例达到了50.4%。

“多元、公平、包容”最佳职场的塑造离不开全员的共同关注。大都会人寿通过在线学习平台提供了一系列DEI主题课程，例如《DEI-偏见与微歧视》、《DEI-跨文化工作》、《包容领导力》等，从不同视角将DEI文化与员工的日常工作进行场景化关联，切实强化提升了员工的DEI意识。

大都会人寿坚信，员工才是DEI文化的生命力所在。成立于2021年的大都会人寿DEI大使团，是DEI文化内部影响力持续提升的关键触点。这支由总/分公司优秀员工代表组成的团队，在2023年策划推动了包括彰显大都会人寿员工多元风采的“美美与共”图文展、共同探讨包容职场塑造的“心动职场”等系列主题互动，成功“动员”全员合力制定拥抱“多元、公平、包容”职场氛围的关键行动计划，并在每次共同行动后，坚持通过《都会无界》文化专刊形式将重要收获进行内部共享，真正将DEI文化“沉浸式”融入到员工的日常体验之中。



2023年，大都会人寿获得由可持续发展领域知名非营利组织sHero颁发的“2023sHero年度最佳公司X多元公平包容最佳实践X包容力大奖”，并凭借在职场包容力提升上的探索与丰富收获，成功入选“驱动多元公平包容2023中国最佳实践指南”。

做公司的主人翁

大都会人寿积极倡导“主人翁”文化建设，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。

大都会人寿主人翁文化建设委员会

大都会人寿主人翁文化建设委员会成员是来自各个机构、渠道和部门的员工代表，委员会在充分听取委员建议的基础上开展工作，方案形成后采取自上而下方式实施。委员会致力于开展更加多元、包容的主人翁文化建设项目，以此增进彼此的交流，为员工提供跨团队合作及深入了解公司文化的机会，培养员工的主人翁意识，展现员工的主人翁精神。

2023年，主人翁文化建设委员会鼓励员工积极发声，通过“对话主人翁”活动，邀请员工与管理层针对主人翁文化建设、公司发展等多方面进行沟通交流，倾听主人翁心声，收集员工建议和想法，并由专人协调跟进各项主人翁建议。为表达公司对员工的关怀，委员会在全国组织了近百场主人翁特色主题节庆活动，如：“美美与共 心心相融”女神节、都会“童”乐日家庭日、“星月闪耀 共话中秋”等；活动中管理者与员工欢聚一堂，在愉快氛围中互动交流、增进了解，拉近了彼此的距离，提升了员工在公司的归属感和幸福力。

在日常工作中，公司也涌现出众多“优秀主人翁”。他们在本职工作中积极发挥主人翁精神、乐于奉献、持续进取，为将激励认可即时传递，主人翁委员会组织了季度主人翁优秀事迹评选。2023年，结合公司发展战略，委员会全年聚焦“突破成长”、“超越自我”、“敏捷探索”、“携手共赢”四个主人翁关键词，向全国征集优秀主人翁事迹140多则，传播和表彰了优秀主人翁80位。相关优秀事迹也以简报形式在内部进行传播，积极倡导全员“做主人翁”。

与此同时，基于公司“提高标准 提升目标”的战略主题，委员会发起主人翁“最喜爱的金句”评选活动，邀请员工围绕“卓越精进、员工关怀、客户关怀”分享观点，引导全员从战略视角出发，结合工作日常进行深入思考，更好地开展工作。



“员工发展与关怀”

大都会人寿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。

在人才储备方面,公司致力于打造远见卓识、开拓创新、协作共赢的领导团队。人才盘点与学习发展体系紧密结合,为公司长期发展甄选并培养高潜人才。外部选聘、内部轮岗、课堂学习、教练辅导、实际工作实践等多元化培养方式,构建了完善的人才培养机制,让员工在工作中成长,在历练中提高。

项目	目标	内容
领导力发展项目	提升各层级管理者的核心领导能力	<ul style="list-style-type: none"> • 初级领导力入门培训 • 中级领导力提升培训 • 引领未来领导力直播间
高潜人才发展项目	加速高潜人才个人发展,打造强有力的继任者梯队	<ul style="list-style-type: none"> • 卓跃人才发展项目 • 都会讲堂
专业职能发展项目	为专业人才搭建职业发展通道,提升专业技能	<ul style="list-style-type: none"> • 顾问行销渠道新纪元工作坊 • 精算专业人员培训项目 • OPS 培训发展计划 • IT 培训发展计划 • LOMA 资格认证计划
其他拓展计划	为员工提供跨地域或跨职能的多元发展途径	<ul style="list-style-type: none"> • 内部转岗与提升 • 全球人才峰会 • 海外人才培养项目

员工福利与关怀

大都会人寿为员工提供多样的关怀服务,全面保障员工身心安全。一方面,我们推出了一系列员工福利,包括提供补充年假、全薪病假、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。通过开展健康讲座和员工活动等方式,帮助员工更好地实现身心健康。同时,为员工及其家属增加了EAP员工关爱项目,由第三方有资质的供应商为员工及其家属提供身心健康咨询辅导服务。

案例：都会讲堂

“都会讲堂”项目是大都会人寿在人才发展之路上持续“提高标准 提升目标”的全新探索。在公司发展战略焕新升级的背景下,项目首次链接“MyVoice”主人翁之声员工敬业度调研的五大关注领域:目标共识/以客户为中心/多元包容/学习发展/认同,在持续提升员工敬业度、携手员工共塑最佳职场的同时,实现员工成长与组织绩效的双向奔赴。

项目本身以“共享学习中心”的形式,邀请内部特约讲师设计主题课程,导师和教练引领设定行动学习任务,学员细化制定行动方案并落地实践。整套体验旨在帮助学员从项目设计、产出、落地操作等方面,开阔思路、启发思维,全面提升个人综合能力。



“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。

顾问营销渠道

2023年,大都会人寿顾问营销渠道创新推出EX2000新人培育发展计划,结合“相马制”与“赛马制”的理念,率先提出“相马不如相伯乐”,通过优增优育实现新人菁英梦。同时结合升级新纪元菁英计划专案制度和拓客津贴方案,完善新人清晰的生涯规划,为新人打造行业最理想的创业平台。

大都会人寿顾问营销渠道培育体系涵盖了从LP的培育、SM的成长到AM的发展各层级的培育课程,同时设置培养不同阶段的讲师课程,配合搭建讲师荣誉平台、i学习线上学习平台和培训督导平台有利支撑人才渠道培育体系。

渠道持续推进NBS升级,包括核心理念、销售流程、教材及课程的全面升级。2023年渠道相继推出了《客户开拓进阶培训》及《财富管理专项培训》,配合新版LPTC课程与BTP新人90天培育项目重磅发布后,系列课程为一年内新人全面赋能,现已在各分公司全面落地。

针对各层级主管的岗位胜任力,顾销渠道设置了有针对性的管理类多级进阶课程。至2023年,已完善了从准业务经理培训到营业处经理进阶培训的各级管理职课程。每一阶段的学习通过大量的实战训练,案例分析,以打造精英团队为核心目标,聚焦业务主管的招募、训练辅导、团队过程管理的能力培养,把培训转化为生产力。

大都会人寿顾销渠道培训从“教、育、训、练”全方位彰显人才培育的内涵与价值,支持渠道代理人内在职涯发展,为客户提供高质量的服务。2023年渠道外勤授权讲师1386位,星级荣誉讲师440位。

针对2023年交叉销售(团险)业务中,件数、保费达成最高的区部及代理人,可以参加中国员工福利规划师培训及考试(中级)认证资格。中国员工福利规划师资格考试项目是中国人身保险业权威的资格认证体系和标准化的专业知识学习平台,主要为保险公司等金融机构提供保险职业资格认证和保险专业知识、专业技能的教育培训服务。2023年共有8位代理人获得了培训认证资格。

多元行销渠道——电销业务

2023年,大都会人寿电销渠道践行“量质双赢,定局谋精”的策略,人力发展部持续优化人力结构,精准聚焦分层招募,深耕细作强化育人,推动人力健康发展,助力团队业绩达成。

针对人员招募,大都会人寿电销渠道进一步聚焦内推提升费效。2023年3月27日“荐变未来,星火成炬”人人AI内推全国线上表彰及发布活动重磅推出,除了表彰2022年在人力发展内推做出突出贡献的人员及分公司,同时发布了内推荣誉体系的升级版本,并推出了2023年内推积分奖励规则,有效的促进人人AI(爱)内推!

针对人员育成,大都会人寿电销渠道人力发展培训秉承“行而不辍,未来可期”的宗旨,持续通过都会造星工程荣誉推动促进新人成长,持续深化《新人90天成长手册》、《Coach工作手册》以及《主管管理手册》的使用追踪,为新人的事业发展奠定坚实的的第一步。同时,以Coach老师和团队主管的技能精进为主线,配套培训课程的迭代升级,深耕细作不断拓展育人技能边际。此外,通过都会直播间平台以及渠道《共好》电子刊物的定期分享,传播知识以及成功经验的同时,树立标杆并复制成功经验,让培训创造更大价值。

**2023年,电销部共举办1,210期培训班次,
参训学员共计24,612人次。**

多元行销渠道银行保险业务

2023年,面对高净值客群对风险保障分析需求的变化,以及一线销售对学习工具使用偏好度的变化等,大都会人寿银保赋能中心打通线上和线下的服务壁垒,为合作渠道和银保团队进行了深度专业化、多元化的赋能,同时也致力于为银保业务体系培养高客经营专家梯队,助力业务团队在面对纷繁复杂的市场变化时,始终能站在银保高客经营的制高点。

高客经营专业赋能课程

大都会银保赋能中心不断与时代同步奔跑,赋能中心开发了财富塔罗IV课程,以及高客KYC中的有效沟通技巧的4K进阶课程。这两个课程,内容专业、法理清晰、案例详实、演练有趣;学员参与其中,不但可以锻炼总结能力、演讲能力、逻辑思维和判断能力,还可以针对性的帮助学员解决如何更好的与高净值客户进行有效沟通这一难题。课程后续的认证追踪,也帮助更多的讲师独立完成进阶法税课程的培训和高客沟通。

高客经营梯队建设

2023年,银保高客经营体系梯队的24名灿星学员,在经过不断筛选和严格考核后,有18名佼佼者顺利毕业。他们成长为所在机构的高客专家,也成为整个银保高净值客户服务团队的有生力量。学员们纷纷感言,通过在灿星的一系列学习,自己得以快速成长,面对市场竞争时能够以专业制胜,无论是服务渠道还是面对高客,都秉承着以更加专业的态度来满足复杂的需求,有效赢得良好的业界口碑和市场业绩。

04 共建多元包容



关爱儿童成长

“守护未来”公益计划迎来5周年，携手各方护佑童梦未来

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。自2019年起，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，为全国各省市身患血液病和肿瘤疾病且家庭经济困难的儿童及其家庭，提供医疗手术及康复费用支持。

五年来，“守护未来”计划的开展形式，从起初较为纯粹的企业捐款，逐步发展为结合了爱心捐赠活动、公益产品配捐、志愿者陪护等为一体的多维度公益项目，吸引着越来越多的爱心力注入。自启动以来，“守护未来”公益计划共向爱佑慈善基金会捐赠善款近180万元，救助来自全国各个省份的患儿近200人次。

2023年11月，大都会人寿举办了主题为“都会护梦 5载同行”的“守护未来”5周年纪念活动。上海保险同业公会副秘书长伍国良、大都会人寿首席执行官兼总经理孙思毅、爱佑慈善基金会执行秘书长栾贻斌等百余公益爱心人士济济一堂，回顾“守护未来”公益项目开展以来的经验与成果，共谋保险行业投身公益的向善未来。



右起：伍国良、孙思毅、栾贻斌

“守护未来”5周年产品配捐计划

2023年7月,时值“守护未来”公益计划步入第五个年头,大都会人寿特别推出一项温暖的产品配捐公益行动,客户每选购一份大都会人寿健康随心重疾险,大都会人寿就将配捐20元善款给经济困难家庭重疾患儿。在短短50天内,大都会人寿顾问行销团队的理财规划师共计达成了5000份公益产品销售成绩,累计兑换企业捐赠10万元。



大都会人寿天津分公司举办公益义卖活动

大都会人寿志愿者走进“童乐园”

2023年,大都会人寿与爱佑慈善基金会持续合作,号召内外勤志愿者参与爱佑人文医疗项目“童乐园”,走进爱佑定点合作医院,陪伴住院儿童学习游戏,给孩子们原本冰冷严肃的住院时光增添一份温暖。至今,大都会人寿志愿者已经在上海、南京、苏州、重庆、武汉等多个城市走进医院,陪伴孩子们度过了愉快的时光。



大都会人寿重庆分公司志愿者走进重庆市儿童医院

支持女性发展

“焕活她力量, @她创业计划——女性就业赋能项目”

“@她创业计划——女性就业赋能项目”是由中国妇女发展基金会发起,美国大都会集团基金会通过赠与亚洲捐赠支持的公益项目。项目于2022年底启动,致力于通过为城乡低收入女性、困境女性和女性带头人提供电商直播和零售培训,提升她们的创就业技能,帮助她们拓宽就业和增收渠道,为推动乡村振兴和实现共同富裕贡献力量。



自项目启动至2023年9月,项目一期在江苏、黑龙江、吉林三省八市顺利开展,累计组织电商直播技能培训38期,受益女性近2100名。在项目开展过程中,大都会人寿志愿者积极担任志愿授课教师或助教,陪伴女性学员共同学习成长,应对生活中的挑战,创造更加闪亮的人生。

继一期培训顺利开展,2024年1月,项目二期零售培训已经在广州顺利召开。预计至项目全部结束,全体受益妇女将达到4000人。



帮扶弱势群体

2023年8月,大都会人寿江苏分公司助力钟蓝救援队捐赠仪式在常州顺利举行。仪式上,江苏分公司向在河北涿州抗洪救灾一线的钟蓝救援队捐赠了冲锋舟、船外机、拖车等爱心物资,并向长期坚守在救援第一线的队员们表达了崇高的敬意。



2023年9月,大都会人寿湖北分公司前往鄂州市杜山镇路口小学,向学校师生捐赠了文具、课外阅读书籍和体育用品等爱心物资,用于帮助在校学生改善学习条件。本次捐赠活动中,杜山镇路口小学校长柯围洲代表学校接受了这批爱心物资,并对大都会人寿湖北分公司的善举表示了真诚的感谢。



2023年9-12月,大都会人寿辽宁分公司“为爱而读”主题公益项目迭代升级。携手联盟单位共创,针对本溪市明山区卧龙中心小学的留守及贫困儿童群体,陆续开展线上、线下主题公益活动,给予孩子们全方位的陪伴与守护,包括学习及生活物资捐赠、提供医院专属就医卡、师生心理健康测评服务等。项目累计吸引近1000位志愿者参与服务,子项目“1块钱”专项公益捐赠获得超过3850位爱心人士捐款支持。



2023年11月,大都会人寿天津分公司举办了“都会益+1”少儿公益市集活动,邀请亲子家庭作为“爱心摊主”在市集上将闲置书籍、玩具等物品进行义卖。活动现场氛围热闹,孩子们积极为自己的摊位叫卖,义卖款项全数捐赠给“守护未来”公益计划。活动引导孩子们通过自己的努力帮助到别人,此外,也在“包装商品”和“销售商品”的过程中,收获了基础的财商知识。

2023年重阳节来临之际,大都会人寿重庆分公司12名志愿者来到重庆市观音桥街道养老服务中心,协助举办“幸福观心苑,暖暖重阳情”重阳节敬老主题活动。活动期间,志愿者陪伴老人们参与多项游戏,协助老人们进行理疗按摩、眼科体检。当天,观音桥街道养老服务中心为大都会人寿重庆分公司颁发了《2023年度社区养老服务支持单位贡献奖》,表达了对大都会人寿志愿者的感谢与认可。



响应政府和监管部门的号召,大都会人寿浙江分公司积极开展“一对一”结对帮扶活动,自2012年起对丽水地区多所小学进行助学,持续10年以来,累计参与志愿者近200人,累计捐赠物资价值近40万元,累计助学人数超2000人次。2023年9月,浙江分公司延续传统,六城联动开展了一年一度的中秋公益集市活动,所得善款为遂昌高坪乡中心小学和松阳安民乡中心小学的贫困学生家庭提供助学基金,并为学校捐赠了20套桌椅和学习用品。

2023年9月大都会人寿广东分公司向广州市残疾人运动中心捐赠了一批利旧办公桌椅,为该中心的工作人员改善更好的工作条件。这次捐赠不仅体现了公司的社会关怀,也见证了伙伴的奉献精神。这批捐赠的办公桌椅是广东分公司的一项可持续资源再利用计划的一部分。分公司特意挑选品质优良,依然可靠办公桌椅,多次向市残联辖下单位赠送舒适和实用的办公家具,继续发挥余热。



05 共护绿水青山



发展绿色金融

大都会人寿密切关注绿色金融议题，积极践行负责任投资，将ESG投资理念融入企业投融资政策，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。

为了更好地推进负责任投资，大都会人寿组织了环境、社会与治理(ESG)培训，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工具等ESG前沿内容，进行了系统的学习与沟通。

根据2022年《中国银保监会关于印发银行业保险业绿色金融指引的通知》，大都会人寿建立优化了绿色金融体制机制。目前，绿色金融工作由董事会下设公司战略及投资决策委员会负责。

同时，公司也参照绿色金融指引的要求，制定了《绿色金融管理办法》，并将相关机制和流程要求细化分解，落实至各部门各条线的规章和操作要求。此外，公司也积极推进ESG评估与投资实践的融合，在实际操作中积累经验，及时宣导，充分发挥ESG风险评估在指导非量化因素分析方面的独特视角，持续优化ESG纳入投资决策的执行水平。

“绿色金融实践”

2023年,大都会人寿新增绿色投资7.8亿元,持仓金额共计47.1亿元。新增绿色信用类投资所支持的绿色项目涉及清洁能源产业(水电站项目建设运营)、基础设施绿色升级(城乡公共交通系统低碳转型),节能环保(固废焚烧发电项目)等多个领域。

在清洁能源产业股权融资方面,公司通过合作优质私募股权基金间接投资了储能装备、智慧电网、锂电池回收综合利用等相关领域头部企业。

案例:生活垃圾焚烧发电项目

济南市商河县生活垃圾焚烧发电项目,实施后全年可处理入炉垃圾量16.65万吨,年发电量6657.5万千瓦时,同时可对外供电5473万度,有效替代标煤2.2万吨,减排二氧化碳3.5万吨。项目投产运营,年可处理生活垃圾16万吨,节约垃圾外运费1000余万元,有效满足商河县城及周边殷巷、怀仁、龙桑寺、贾庄、玉皇庙等乡镇生活垃圾处理需求,对促进城市固体废弃物无害化、减量化、资源化,治理由固废造成的环境污染,保护生态环境,建设环保型社会起到积极作用。

案例:金沙江水电站项目

金沙江乌东德、白鹤滩水电站分别为金沙江下游四个水电梯级中的第一和第二梯级。两座水电站以发电为主,兼顾防洪、航运和促进地方经济社会发展。

两座水电站除满足四川、云南两省用电需求外,也通过“西电东送”向华东电网、华中电网及南方电网输送清洁能源。同时,配合下游溪洛渡、向家坝水库,可提高宜宾、泸州、重庆的整体防洪标准,并通过减少进入三峡水库的洪量,有效降低长江中下游地区成灾洪量和分洪损失。

“服务实体经济”

我司积极响应国家关于金融支持实体经济的号召,采用债权和间接股权等方式投资于各类实体项目企业。截至2023年12月末,我公司持有的关于支持实体经济重点领域的投资余额合计约为157.2亿元,涵盖重大基础设施、城市基础设施、保障型安居工程等方面。2023年全年新增投资约36.1亿元。

践行绿色运营

大都会人寿持续积极探索、践行低碳高效的经营模式，减少环境足迹，坚持开展无纸化运营和推广绿色环保理念，鼓励客户积极使用电子化服务，携手各利益相关方，共创可持续的绿色未来。

“低碳运营创新”

大都会人寿微客服于2023年9月推出全新的“碳循绿色”积分专区，鼓励客户积极使用电子化服务，减少自身碳足迹；微小举措将汇集为绿色能量，为保护地球、实现双碳目标做出贡献。

该专区目前设置了16种可获得绿色能量的场景，覆盖投保、查询、在线理赔申请、电子回访、在线保全服务、电子发票服务等；未来随着线上服务功能的不断丰富，获得绿色能量的场景还将增加。客户可通过小程序可查看绿色能量获取的明细记录，如每日签到、电子保单申请、在线保全申请等，所获得的绿色能量，将展示在客户的个人页面中。随着客户绿色能量值的积累，还将逐步升级自己的环保等级称号，获得“环保能手”、“环保达人”等荣誉徽章。

2024年1月，大都会人寿发布了《2023年度个人绿色服务报告》，客户可尽览其在2023年数字化低碳服务旅程，包括使用绿色服务次数、所获得的绿色能量总计以及最常使用的绿色服务等。同时报告还设置了低碳百科互动页面，以便于客户轻松、便捷地了解“碳中和、碳达峰”等环境保护知识。



“倡导绿色办公”

大都会人寿积极践行绿色办公理念，在职场规划建设中即把绿色办公的理念贯穿其中，在职场租赁中我们将结合实际需求以及费用成本，优先选用有绿色认证的建筑，在办公设计及材料选用时，优先选用环保材料及节能设备，在职场日常运营管理中将从“能耗管理、办公耗品、资源再利用、环境保护、环保宣传”五个维度，积极打造绿色职场，推动职场绿色发展。

公司倡导丰富的办公无纸化举措，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；大力推进电子化办公习惯，以电子化阅读和传输形式替代打印纸质文件阅读和传输的形式；纸张打印，事前预览审核，适度缩小字号和页边距，用后不随意丢弃，养成二手纸再利用及废纸回收习惯；倡导双面打印，避免误打错打，尽量减少彩打；会议尽量使用多媒体形式展示，减少纸质会议材料发放。

在鼓励资源与物资回收使用方面，公司倡导资产利旧的管理模式，在安全合规的前提下，通过实际行动将绿色办公的理念融入到日常工作中，优先考虑资产内部调配使用，以节约费用，提高时效。在资产报废及采买过程中优先考虑物资可回收再利用的处理方式。

推广环保理念

公司重视持续开展环保宣传教育,鼓励员工参与环保公益活动,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。

都会护绿 早春之约:全国植树行动

2023年春,大都会人寿携手和众泽益等公益合作伙伴在全国开展“都会护绿 早春之约”植树行动。自3月植树节至4月世界地球日期间,大都会人寿内外勤志愿者邀请客户及其家人一起,在全国14个城市共同种下5100棵树苗,参与活动人数超过2000人,助力各地生态恢复,打造自然与人类美好共生的绿色场域。

垃圾清洁特别行动

2023年,大都会人寿再次响应美国大都会集团全球活动号召,在全国总分公司开展MELP(MetLife Extraordinary Litter Pick)垃圾清洁特别活动,号召大都会人走进户外,随手清理环境中的垃圾,为共护绿色地球贡献一份力量。活动期间,大都会人寿内外勤志愿者携手热心环境保护的客户、家人亲友等,累计约900人参与活动。

倡导低碳健康生活

大都会人寿上海分公司3月组织近40余位运动爱好者,相聚浦东滨江,进行了一场“绿色办公·低碳出行”为主题的公益健步走活动。通过自己的实际行动,呼吁公众积极参与生态环境的环保活动。



06

关键绩效指标



经济绩效

指标	2021年	2022年	2023年
营业收入（百万元）	17,844.58	18,882.54	21,628.75
营业利润（百万元）	1,366.85	1,025.22	736.16
净利润（百万元）	1,132.50	794.68	391.56
纳税总额（百万元）	209.73	226.59	272.15
综合偿付能力充足率（%）	373.56	449.12	450.77
薪酬福利支出（百万元）	921.56	945.68	1,006.76
年度个险理赔总额（亿元）	9.0	8.8	9.7

代理人人数

指标	2021年	2022年	2023年
代理人总人数（人）	9,438	8,047	7,684
女性人数（人）	6,244	5,381	5,096
男性人数（人）	3,194	2,666	2,588

内勤员工绩效

指标	2021年	2022年	2023年
员工总数（人）	1,537	1,467	1379
女性员工数（人）	989	946	881
男性员工数（人）	548	521	498
女性管理者比例（%）	47.7	47.9	50.4
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）	15	14	15
员工体检的覆盖率（%）	100	100	100
员工培训总时长（小时）	27,000	30,000	27,000
员工培训覆盖率（%）	100	100	100
员工接受培训平均时长（小时）	18	20	20

代理人学历分布

指标	2022年 人数	2022年 占比	2023年 人数	2023年 占比
博士（人）	13	0.16%	15	0.20%
硕士（人）	840	10.44%	836	10.88%
大学本科（人）	5,027	62.47%	4,815	62.66%
大学专科（人）	2,049	25.46%	1,891	24.61%
高中及以下（人）	118	1.47%	127	1.65%

代理人培训时长

指标	2021年	2022年	2023年
代理人人均培训时长 (小时/人/年)	297	297	297

社会贡献绩效

指标	2021年	2022年	2023年
吸纳就业人数（人）	265	117	79

读者意见反馈

尊敬的读者：

您好！

感谢您阅读大都会人寿2023年企业社会责任报告。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：

地址：中国（上海）自由贸易试验区世纪大道1196号31、32整层

邮箱：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