

2024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

CONTENTS

目录

01

开 篇

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

02

创造客户价值

2.1	不断进化、响应客户需求 的全面解决方案	11
2.2	个性化的、对客户有 用的持续互动沟通	14
2.3	建立和推动以客户为 中心的文化	15

03

坚持稳健发展

3.1	强化风险管理	17
3.2	坚持合规经营	17
3.3	供应链建设	18
3.4	消费者权益保护	19
3.5	强化信息安全管理	20

04

赋能人才发展

4.1	打造卓越职场	22
4.2	渠道销售人员事业发展	25

05

推动社会公益

5.1	成就美好童年	30
5.2	携手追求幸福	32

06

发展绿色金融

6.1	践行责任投资	35
6.2	践行绿色运营	36
6.3	守护地球家园	38



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”)发布的第五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:2024年1月1日至2024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。

卷首语

锚定可持续航道，驶向共赢新未来

大都会人寿踏入中国市场已整整二十载。这二十年，是中国经济与社会高速发展的二十年，也是中国保险业从蓬勃兴起迈向高质量发展新征程的关键时期。很荣幸，大都会人寿不仅是这段辉煌历程的见证者，更是深度参与者。

自扎根中国伊始，我们便坚定选择了一条稳健发展之路，将高质量、可持续发展作为企业行稳致远的压舱石。凭借双方股东深厚的行业积淀和对本土市场的精准洞察，我们一步一个脚印，取得了令人瞩目的成绩，与广大客户、合作伙伴、内外勤同事和当地社区紧密相连，携手共进。

我们始终坚守的初心与愿景是为各利益相关方创造长期可持续价值，在发展业务的同时积极践行社会责任。我们深知，唯有如此，才能在不断变化的市场环境中赢得信任，铸就长久的辉煌。

在保险保障核心领域，我们积极响应国家战略，深度融入“健康中国”建设，全力支持养老保障体系的完善。我们深入挖掘客户多元化需求，在健康管理、养老规划、子女教育等方面持续发力。通过提供专业、全面的保险产品与服务，我们为客户人生的每一个阶段筑牢风险防线。

在公司治理层面，我们始终秉持责任治理，构建了严密的风险防控体系，不断强化合规建设与信息安全管理，为公司的稳健运营保驾护航。同时，我们致力于打造卓越职场，搭建广阔的职业发展平台，助力内外勤伙伴实现人生价值。

在社会责任领域，我们从未停下脚步。2024年，“都会守护”公益伙伴计划正式启航，未来我们将围绕核心公益领域，持续推进多个项目，为需要帮助的各类社会群体送去温暖与希望，陪伴他们战胜生活中的艰难险阻。

在绿色发展方面，我们积极拥抱绿色金融，将ESG理念深度融入投资决策，持续布局绿色产业，为实体经济、清洁能源和环保项目注入金融活水；借助数字化手段推动绿色运营，打造低碳办公环境；通过形式多样的环保公益活动，带动员工、客户和社会公众广泛参与，传播环保理念，倡导低碳生活，共同守护我们的地球家园。

站在成立20周年的重要节点上，我们清晰地看到，可持续发展已成为行业乃至整个社会的共识与主流。未来，大都会人寿将继续坚守保险保障的初心，敏锐捕捉市场新需求，紧紧把握时代新机遇，与各方携手并肩，砥砺前行，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营销和多元营销渠道，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。更多信息请访问 www.metlife.com.cn。



关于联和投资

上海联和投资有限公司成立于 1994 年 9 月，是经上海市政府批准成立的国有独资公司，隶属于上海市国有资产监督管理委员会。公司围绕上海市“战略新兴产业的投融资”和“科技成果转化孵化”两大功能定位，主要从事高新技术产业和金融及现代服务业领域的股权投资及管理工作，重点聚焦信息技术、能源和智能制造、生命健康、现代服务等投资领域，投资、培育、发展了一批具有行业影响力和科技竞争力的战略新兴产业项目和高科技龙头企业，成为代表上海国资国企参与全球科技竞争、助力上海“五个中心”建设的重要力量。



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、亚洲、拉丁美洲、欧洲及中东占据着市场重要地位。更多信息请访问 www.metlife.com。



可持续发展战略

大都会人寿积极践行可持续发展战略，全面助力环境、社会及公司治理的和谐发展。公司聚焦健康与福祉、经济增长、包容文化、环境与气候变化四大领域，以“都会守护”公益伙伴计划为抓手开展多样化的社会责任举措，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。



“都会守护”公益伙伴计划

2024年，为持续推动可持续发展战略、践行企业社会责任，大都会人寿发布了“都会守护”公益伙伴计划。在该计划下，大都会人寿将搭建一个专业、高效、丰富的合作平台，联动公益组织、员工、寿险规划师、客户等各个利益相关方的力量，连接公益需求，不断提升大都会人寿回馈社会的能力，为更多群体创造公益价值，为中国保险业的高质量发展贡献一份公益力量。

微小善举 共创美好

成就美好童年 携手追求幸福
守护地球家园 助力责任治理

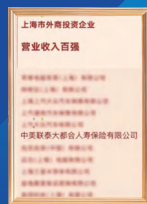
BRAND INFLUENCE

品牌影响力



2024中国保险机构竞争力排行榜
人寿保险公司十强

清华大学五道口金融学院
《清华金融评论》



“上海市外商投资企业
营业收入百强”榜

上海市外商投资协会



金鼎奖
年度优秀人寿保险公司

每日经济新闻



财经风云榜
年度高质量发展保险公司

和讯

PRODUCTS AND SERVICES

产品与服务



都会颐享两全保险(分红型)
2023-2024金口碑年度寿险保险产品

中国银行保险报



都会无忧意外保险产品计划
2023-2024 金口碑年度创新保险产品

中国银行保险报



都会臻选终身寿险(分红型)
“年度保险产品”优秀案例

21世纪经济报道



都会颐年(2024)养老年保险(分红型)
+ 360Future家庭养老解决方案
年度人气商业养老保险产品

今日保



都会悠享年金保险(分红型)
稳健年金产品年度大奖

理财周刊



都会鑫传(优享版)终身寿险(分红型)
2024年度中国保险鼎峰榜
财富管理卓越产品奖

A智慧保



都会臻欣终身寿险(分红型)
“金理财”年度保障型保险产品奖

上海证券报



健康惠选重大疾病保险
“白象榜”年度健康险领航产品

今日保



“2023年度金融消保
与服务创新优秀案例”
年度影响力赔案

中国银行保险报



《中国保险理赔报告(2024)》
优秀理赔案例

上海金融与发展实验室

SUSTAINABLE DEVELOPMENT

可持续发展



2024绿色金融机构拓扑奖
财联社



最佳社会责任奖
金融界



CSR CHINATOP100
最佳责任企业品牌
CSR教育榜



2024保险业绿色金融实践
方舟奖
证券时报



2024财联社致远奖
可持续发展价值奖
财联社



“都会护绿”项目
“年度ESG案例”
凤凰网

EMPLOYER BRAND

雇主品牌



卓越职场认证™大陆地区机构
(2024.06-2025.06)
卓越职场®研究机构
(Great Place to Work® Institute)



2024最佳人力资源管理团队
极帜奖
HRflag



2024最佳人力资源管理团队
卓越大奖
HRoot



2024中国100典范雇主
前程无忧



2024中国典范雇主
HR管理团队典范
前程无忧



星跃奖人力资本管理实践大赛
最佳雇主品牌卓越企业奖
肯耐珂萨



2024环球年度引航雇主
环球人力资源智库



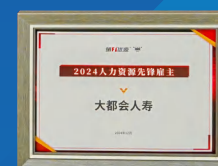
中国人力资源Venus大奖
2024数智招聘创新实践奖
用友大易及DHR公会



2024上海年度非凡雇主
猎聘



2024年
“大中华区最佳职场™”榜单
卓越职场®研究机构
(Great Place to Work® Institute)



2024人力资源先锋雇主
第一资源

02 创造客户价值

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，共驭美好未来”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、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。

2024年，公司加强了终身寿险和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，持续对意外险、健康险产品进行更新迭代。

近年来随着中高端客户群体的日渐成熟和资产增长，越来越多的客户关注保险在财富保障、财富管理和财富传承中的有效功能，并将保险作为有效的财富及健康管理工具，满足客户对养老、子女教育金、财富保障和传承、健康等不断增长的需求。我公司重点对终身寿险、年金保险、意外险及健康险产品进行了升级开发和推广。

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，匹配不同层级客户的多元化需求，如《都会鑫传（优享版）终身寿险（分红型）》、《都会臻选终身寿险（分红型）》、《都会鑫福终身寿险》、《都会智选终身寿险》等产品，全面满足了大众、高净值及私人银行客户在寿险保障、财富传承及财务规划等多方面的需求。

另一方面，重点发展年金类产品，一是响应监管号召，丰富个人养老金产品的供给，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，于四季度推出满足客户退休养老财务规划的个人养老金产品《都会颐年（2024）养老年金保险（分红型）》；二是针对大众客户的日常储蓄及生命全周期现金流规划需求，于四季度推出了《都会悠享年金保险（分红型）》，自保单生效5年后即提供长期稳定的平准现金流直至保险期届满。

此外，对意外险和健康险产品进行品类扩充及升级迭代，提升价值贡献。一是从保障消费者重点风险领域的角度出发，开发并上市了《都会孝欣意外伤害保险》产品主要保障在日常生活中高发的中老年骨折风险，为意外骨折的治疗及康复提供费用支持，并创新性的加入“中老年体检”和“120 救护车费用报销”两项增值服务。二是对可灵活组合的积木式重大疾病保险产品计划“健康随心保险产品计划”进行升级迭代，该产品计划涵盖身故/全残、重大疾病、轻度疾病、中度疾病、保费豁免等多重保障以及与产品属性配套的一站式健康管理服务体系，可以根据客户及其家人的需求灵活组合定制个性化疾病保障方案。三是针对预算有限但有基础重疾保障需求的年轻客群，推出高性价比定期重疾《健康惠选重大疾病保险》。以上新产品均受到了市场的高度认可和青睐。

深入满足客户多元化需求，持续深化健康、养老、子女教育专业支持

面对客户不断变化的需求，大都会人寿持续深化在健康、养老、子女教育方面的一站式解决方案和专业服务，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深化，大都会人寿持续做好 360Future 家庭养老解决方案，满足客户一家两代人的养老需求。大都会人寿认为，养老准备不仅要考虑财务储蓄，还要为自己及父母的身心健康进行储备。360Future 在为客户提供养老支持的同时，也为客户带来了专业的养老准备理念，帮助客户更加周全地做好养老规划。

与此同时，大都会人寿考虑到中老年阶段突出的意外保障类需求，推出了“都会孝欣”中老年骨折意外综合解决方案，聚焦日常生活中高发的中老年骨折风险，为客户意外骨折的治疗及康复提供

费用支持。而且，“都会孝欣”创新性加入“中老年体检”和“120 救护车费用报销”两项增值服务，为中老年客户构筑稳固的健康屏障，助力中老年客户健康享受生活，深受客户认可。

此外，大都会人寿在 2021 年推出 EduCare 海外留学支持服务，为留学家庭提供从第一步到每一步的全方位留学护航。依托全球资源和专业保障，大都会人寿携手专业的海外本土教育资源，不仅为中国留学生提供从规划申请到落地安置和在校支持等专业留学服务，还深刻洞察留学家庭的多元需求陪伴孩子成长。2024 年，大都会人寿携手 Educatus 教育集团推出了《中国留学生心理韧性报告》，旨在帮助留学生建立更强大的心理韧性。

案例

积极助力 中国青少年留学生 建立更强大的 心理韧性

社会对心理健康的重视度正越来越高。对于正处于成长重要阶段的青少年而言，拥有健康的心理不仅对他们当下的身体健康、人格塑造、学业表现有着重要影响，也对在这个不确定的时代下，培养青少年独立应对不确定性和风险的能力有着积极影响。

为了更好地帮助留学生建立更强大的心理韧性，大都会人寿 2024 年联合全球教育专家 Educatius Group 推出了《EduCare 中国青少年留学生心理韧性报告》（以下简称《心理韧性报告》），深入拆解了心理韧性的构成维度和中国青少年留学生在心理韧性各方面的表现，并进一步探讨了留学生在留学过程中遇到的独特挑战及潜在解决方案。

伴随《心理韧性报告》的发布，大都会人寿举办了“EduCare 成长月”活动。活动邀请国内外留学专家深入 9 个城市，与 1600 个留学家庭面对面分享前沿留学资讯和专业的规划理念，并特别设置了“心理韧性小课堂”，为准留学生们开启心理韧性培养第一课，帮助孩子们建立强大的心理韧性，共同应对未来的挑战。

不仅如此，依托全球资源、全面保障，大都会人寿“EduCare 海外留学支持服务”为中国留学生提供的一站式海外留学服务实实在在地解决了留学家庭的后顾之忧。

在申请与规划阶段，EduCare 可为留学生家庭提供海外高中、本科个性化规划及申请服务、多国院校访校和直接沟通服务，也可为留学生提供落地住家匹配与安置、公寓入住和当地其他生活协调服务。当孩子开始在海外留学，EduCare 也可提供从一对一学术支持、在校生活关怀，到定期沟通等心理疏导支持。而当孩子将进入下一步择校择业时，EduCare 可提供研究生的留学申请规划，及海外资深择校面试官提供的面试培训。

截至目前，与大都会人寿合作的专业海外本土留学服务机构可支持全美 Top50、英国 G5 等知名大学的申请，与全球逾 2000 所高中拥有直接的合作关系，还能提供美国、英国、加拿大、澳大利亚、欧洲等地区 Top100 知名大学多国研究生同申服务。从入校支持到在校学习期间，客户的多种个性化需求，都可一一满足。



大都会人寿中国与Educatius Group联合发布

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

保险保障的价值远不止于保险产品本身，保险公司与客户之间的关系也不应仅仅局限于销售与赔付。大都会人寿致力于通过“永续服务”，在客户人生旅程的每一个重要时刻，提供超越期待的持续关怀与切实支持。

早在 2022 年 9 月，大都会人寿便在业内率先提出“永续服务 · 关爱有加 Care Plus”的售后服务理念，并构建了“售后体验五步曲”，为客户打造全流程的保险旅程体验。Care Plus 聚焦于客户售后旅程的关键时刻，以“持续主动沟通”和“个性化专属服务”为核心特色，构建起售后客户关爱体系，让客户切实感受到持续的支持与温暖的陪伴。

围绕 Care Plus 服务理念，大都会人寿在 2024 年陆续推出了一系列创新举措，包括升级“理赔客户体验”和“养老准备客户体验”等，再探永续服务纵深度。

大都会人寿发现，在理赔过程中，客户期待的不止是便捷申请，更需要理赔全程协助；不止看重高获赔率，更需要有理赔后的权益解读；不止关

注理赔效率，更需要康复期的切实支持。……为此，大都会人寿 Care Plus 全面优化理赔体验，针对完成理赔客户的近况，及时推送个性化服务菜单及保单权益信息。客户点击链接便可一键直达专属界面，了解自己未来还有哪些保障和保险服务，获得康复期的切实支持，令其感受到持续的关爱。

此外，大都会人寿还推出了“养老准备测评”工具，陪伴客户迈出养老准备的第一步。这款工具通过与客户的互动式测评，全面评估客户在健康、财富和家庭生活方面的现状与需求，并结合中国居民的预期寿命、消费数据、医护费用、未来通胀等因素，基于大数据智能生成个性化评估报告。它能够为客户提供专属的养老规划需求分析，帮助客户了解自身及父母养老问题的应对策略，从容面对家庭养老的挑战。

润物细无声，为客户提供超越传统保险服务的持续关怀和切实支持，正是大都会人寿推出 Care Plus 的初心。未来，Care Plus 客户关爱售后服务体系将不断升级，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。



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。

2024 年，客户中心委员会致力于以客户洞察驱动客户经营，为渠道和分公司各类客户经营举措的规划和执行提供关键指标追踪和数据分析的支持，将以客户需求为锚点提供高品质服务与陪伴的理念深度融入业务一线的客户经营实践中；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，推动公司的各项客户举措，并通过线上线下的多种形式，持续高频地宣导公司在满足客户需求、提升客户体验方面的动态。

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。

03 坚持稳健发展

大都会人寿始终坚守保险本源本质，稳健经营、健康发展，不断深化“三道防线”管理模式，高度重视风险防控与合规建设，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，并通过数字化赋能等方式持续提高服务水平，保护消费者权益。

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。

2024 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。

2024年，公司持续完善全面风险管理与内部控制体系，结合公司内外部环境变化及内部管理需要，不断完善偿付能力风险管理制度体系，明确了风险管理策略、风险偏好、风险管理机制等事项，强化了对保险风险、市场风险、信用风险、操作风险、战略风险、声誉风险和流动性风险的管理要求，并不断推动相关制度落地执行及确保执行有效性。同时，对于公司风险偏好执行情况、关键风险指标执行情况、损失事件发生情况等，风险管理部进行了监测和检视，必要时协同各相关部门制定了相关缓释措施并定期跟进，以不断提升公司全面风险管理能力水平。

坚持合规经营

诚信与合法经营是大都会人寿经营管理的基石和基本原则，公司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。

董事会负责确定合规管理目标并对合规管理有效性承担最终责任；公司管理层、各部门、机构主要负责人负责落实对应合规管理目标及负责合规管理有效性。首席合规官对董事会负责，接受董事会和总经理领导。合规管理部门（即合规部）设置于总公司及各分公司，合规专岗均直接

向首席合规官汇报并协助推动合规制度落实及合规管理计划执行。

公司建立并不断完善适应运营需要的各项管理制度、工作流程和管控机制，要求全员坚持依法合规，贯彻监管规定及恪守诚信合规准则。通过动态更新确保业务运营遵循适用的法律法规及监管政策；通过开展与时俱进的合规培训、宣导深化合规文化建设，持续推动主动合规、全员合规、尽职合规和价值合规。

供应链建设

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。

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。

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风险评估系统，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。

消费者权益保护



大都会人寿坚持贯彻落实各项消费者权益保护的要求，充分尊重和保护保险消费者的合法权益，构建完善的消费者权益保护工作机制和管理体系，明确了从公司董事会到管理层在消费者权益保护工作中的职责及分工协作方式，我公司总经理暨首席执行官任消费者权益保护工作(事务)委员会主任，参加消保季度工作会议，对消保领域的重要工作进行研究部署，力求优先、高效解决各类消保重大工作事项；明确了各分公司总经理是分公司消费者权益保护工作第一责任人，牵头统筹落实分公司层面的各项消保工作。

2024年，我公司进一步完善消保工作机制，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。此外，我公司已将总公司消保部提升为一级部门，并在各分公司设立独立一级消保部，将结合消保工作实际，持续动态检视人力配备情况，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，督促各部门及分公司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，并对各部门及分公司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。

强化信息安全管理

在保险业务数字化与网络化进程加速的当下，信息安全已成为公司业务战略重要组成部分之一。2024 年，大都会人寿始终将网络安全工作置于重要位置，秉持主动防御和综合防控的原则，建立健全的信息安全防护体系，并积极推进各项安全防护能力的落实。

公司遵循国家信息安全相关的法律法规、政策文件及行业标准，持续建立健全信息安全管理体系统，推进公司网络安全主体责任落实，确保信息系统安全稳定运行。同时，公司通过监督信息安全制度与流程执行、部署信息安全技术与产品、进行管理评审与内部审核、组织全员信息安全培训等举措，保障各项信息安全管理制度与流程准确施行，以实现公司信息安全方针与目标。

在信息安全管理体系统建设方面，公司不断优化信息安全管理体系统，明确各职能部门和销售渠道的责任与分工，确保其可落地、可衡量，并贴合公司实际需求。2024 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统的落地，同时借助外部专业机构的能力和内部先进的管理平台，提升信息安全管理效能。



04 赋能人才发展

大都会人寿致力于打造卓越职场。公司持续建设以包容和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。

打造卓越职场

2024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”,并连续三年名列“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。



持续打造以包容和主人翁精神为核心的企业文化

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包容的工作环境。

-  发挥我们独特的属性和观点
-  确保每个人都能获得成功所需的支持
-  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

公司围绕“倡导包容文化”、“提升外部影响”等关键举措,邀请管理团队参与其中,以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包容的职场环境。

包容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主题课程,从不同视角将包容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意识。

2024年,我们推出的“职场盲盒”系列活动共吸引了超千人次的互动参与。从秀出身边伙伴的技能风采,到票选出“心赏技能达人”,再到发布《心赏技能图鉴》,一步步挖掘呈现了都会团队闪耀风采。职场盲盒进阶版的“心选探索”,从员工真实职业体验心愿出发,共创跨地域、跨领域体验机会,邀请大家拓展职业视野,探索职业发展“多一种”可能。丰富的探索收获,也通过期刊与内部全员分享,真正让大都会人寿的包容文化“直观、可感、可及”。

公司管理团队高度关注内部文化的塑造与推动。2024年,在管理层的支持下,负责推动公司文化的“生力军”——大使团的核心成员们,走出公司,奔赴外部标杆企业,开启访学之旅。交流归来,围绕“认知刷新”与“行动展望”,共同呈现了具有里程碑意义的文化共创会,也为公司文化建设持续注入新活力。

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丰富的、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。

2024年，主人翁委员会通过覆盖都会各个职场的多样化的主人翁文化建设活动，持续聚焦在鼓励员工积极发声、重视员工关怀、打造主人翁榜样三大维度，号召全员在公司发展战略下，更智慧地、更好地工作，践行主人翁行为，携手打造大都会人寿卓越职场。

委员会在鼓励员工积极发声方面，通过“低碳生活 绿色办公”、“共绘绚丽都会文化长廊”、“对话主人翁”活动和“主人翁心动力驿站”等主题丰富且形式多样的沟通活动，邀请员工针对主人翁文化建设、公司发展等多方面进行沟通交流，鼓励员工积极发扬主人翁精神，共同打造卓越职场。

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：“‘龙’转乾坤 鸿运都会”开门迎新活动、“缤纷遇见

花漾都会”女神节活动、“月盈都会欣如愿”中秋活动等；活动中管理者们与员工欢聚一堂，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，公司也涌现出众多主人翁榜样。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。2024年，结合公司发展战略，委员会全年聚焦“专注卓越”、“共同成长”、“合力共创”、“拥抱变化”四个主人翁关键词，向全国征集优秀主人翁事迹百余则，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”。

人才培养与发展

大都会人寿通过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、专业职能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，公司致力于打造有远见、懂发展、能创新、善协作、富激励的领导团队。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、内部调动、教练辅导、发展项目与实际工作实践等培养方式，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	• 高层管理者精进 • 中层管理者提升 • 基层管理者入门 • 潜力员工成长
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	• 渠道人才发展项目 • 精算专业人员培训 • 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发展途径	• 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

大都会人寿持续为员工提供多样化的员工福利与关怀服务，全面保障员工身心健康。一方面，我们推出了一系列的员工福利项目，包括补充年假、全薪病假、年度体检、商业团险、补充养老金等，并多年来坚持实施弹性福利计划，由员工基于不同年龄段的不同

需求，在弹性福利平台上自行选择符合个人或家庭需要的福利项目，满足个性化目的。另一方面，通过开展健康讲座和员工活动、工作场所配备药箱及母婴室、EAP 员工关爱项目（包括心理服务热线及主题培训）等方式，我们帮助全体员工更好地实现身心健康。

渠道销售人员事业发展

渠道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，在助力其快速增长的同时，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

顾问行销渠道长期以来始终坚持精英代理人发展战略，旨在打造以客户为中心的中国最佳顾销团队，坚守以 NBS（需求导向销售）为特色的销售模式，秉持“是规划师，更是人生伙伴”的价值理念。同时，渠道以严格的招募标准、系统化的培训体系和标准化的活动管理模式，新单标准保费排名持续上升并赢得行业的广泛认可。截至2024年末，顾问行销渠道共计8096位代理人伙伴。

顾问行销渠道创新发展机制 通过以下三个维度进行战略布局

01

高质量发展 <<<

通过品质招募、优质留存吸引优秀高潜人才加入保险销售队伍，加强新人培训和辅导提升新人产能，提高人员留存率；为提高主管招募意愿和技能，举办以“优质招募、品质留存”为主题的培训；同时专注打造绩优文化，强化荣誉体系，鼓励销售人员提产增效，逐步夯实精英销售队伍，提升绩优团队人数和占比。

02

高质量服务 <<<

在产品策略方面，通过多元化的产品规划为客户提供全方位保险保障服务。同时，通过对产品与展业工具新增和升级，实现精准定位客户保障缺口，提供全面的保险服务和差异化的增值服务；拓宽创新思路，在中高端客户群体财富保障、资产保值增值、高额寿险保障等需求方面，升级完善相应的产品策略；积极推动运营和 IT 功能升级，加强与客户互动，提供差异化的增值服务，加强客户对服务的满意度和对品牌的忠诚度。

2024年，为推动顾问行销渠道业务高质量发展，渠道针对《保险营销员基本管理办法》进行升级调整。例如在代理人保障方面，提供了最高200万的意外身故或残疾保额、最高60万的重大疾病保额和综合医疗补贴等福利保障计划，体现公司对代理人队伍全方位的关怀。同时，创新推出百人百万MDRT非凡企业家计划，并升级优化EX3000新人政策，通过优增优育实现新人菁英梦。另外，结合现有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，持续推进精英代理人队伍建设。

大都会人寿顾问行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渠道才培育体系。

在 2024 年，致力完善管理职多级进阶课程体系，全面提升各层级主管的岗位胜任能力；进一步强化产品课程的培训与开发，有效提升代理人队伍

03

高质量赋能 <<<

在业务赋能方面，渠道将采用案例情境教学的方式，协助销售人员及新晋主管，通过对实际业务案例的思考、分析、萃取，获得更优解决方案。提升机构内勤高客业务经营能力，完善全维度家族财富规划经营平台，提供全国专项咨询和案件会诊支持，赋能销售团队。在科技赋能方面，渠道将持续优化 iAgent、iMAP、微店、基础经营管理（WFM）、都会看点、客户服务等系统平台功能，持续加强渠道数字化竞争力。

的产品销售能力；启动试点个税申报规划师培训项目，强化业务场景销售赋能；持续培育代理人渠道的外勤师资队伍建设及内勤讲师的技能提升，以推动整体教学质量的稳步提升。2024 年渠道外勤授权讲师 1174 位，星级荣誉讲师 433 位。

针对 2024 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，从而加强代理人对保险产品和员工福利方面的综合规划能力，更好地服务企业员工的健康与养老保障需求。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。2024 年共有 15 位代理人获得了培训认证资格。

大都会人寿顾销渠道培训赋能从“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。

多元行销渠道

2024 年,银保赋能中心始终以“专业赋能、责任担当”为宗旨,围绕公司战略目标和企业社会责任,通过“新人体系统化培养”与“外部专业化赋能”双轮驱动,全面提升从业人员综合素质,助力行业高质量发展。

内部培训体系创新 打造数字化菁英培育新模式

为实现渠道菁英人才发展战略目标,赋能中心推出首期菁英新星训练营,覆盖全国分公司近百名新人,通过持续专业培训课程和实战演练检视,打造“阶梯式成长+实战化教学”的新人年度培养辅导体系。

新的养成体系通过线上培训和线下实战辅导结合,实现了“标准化、模块化、系统化”的教学模式,突出展现了“训战结合”的培训理念,持续践行“理论学习+实战训练+成果输出”,将知识有效转化成生产力,全面提升保险销售队伍专业素养、综合能力和服务意识。



阶段一：专业销售筑基

坚持“NBSS 以客户需求为导向”的销售理念,上线全新升级版《NBSS 专业化销售流程》专题课程,通过线上学习+线下演练+线上展示及评优推广,实现学员全员联动、即时反馈、学以致用,有效提升优化业务团队专业技能,和客户服务能力;



阶段二：网点经营赋能

上线《标准化网点经营》系列专题课程,通过“线上优秀业务经验分享+线下实战应用辅导”,助力学员掌握网点系统化经营技巧,提升渠道网点经营和支持能力;



阶段三：高客思维升级

整合公司优秀课程打造“都会精选课堂”项目,通过“微课堂”、“都会热点解读”、“高客专题研修”等定期系列课程,为学员提供持续学习的平台,重点帮助学员学习掌握高客经营的要点,全面提升高端财富管理相关专业知识和技能。

外部赋能深化合作 打造高客服务行业标杆

在保险行业高净值客户服务领域，通过对外部合作私行伙伴的专业赋能实现深度合作。首先，基于客户分层开展精准需求分析，联合合作伙伴开发涵盖资产配置、财富保障、财富传承、健康管理、教育智库等一站式解决方案，提供实时保单检视等智能化服务；其次，结合政策热点，针对高净值客户和从业人员关注的核心领域自主开发专业课程，创新设计多个系列从理论到实践落地的高客培训和沙龙主题课程。

高客服务能力专项提升培训赋能

持续打造“专精特新”课程，联合头部私行打造“全球保险规划师”项目，开发跨境资产配置逻辑、税务合规、跨境传承等实务性课程，为从业人员更好理解、服务高净值客户在全球资产配置、财富保全和税务合规方面的需求提供专业赋能。

敏捷响应：政策解码“零时差”

面对2024年保险行业监管政策的密集调整，赋能中心始终立足行业前沿，构建“政策洞察-合规转型-培训赋能-实战检验”闭环响应机制，重点围绕如何正确认识分红险、销售分红险，为合作银行渠道提供兼具时效性与专业性的深度赋能，引导合作渠道实现从产品导向到以客户为中心的销售思路和服务理念升级。

银保赋能中心将持续深化“公司人才培养 + 行业专业化赋能”双驱动模式，以更专业的培育体系、更开放的合作生态践行企业社会责任，为行业高质量发展注入持久动能，确立大都会多元营销渠道在行业的专业服务标杆地位。

05 推动社会公益



成就美好童年

“守护未来”公益计划 ——关注儿童健康，给生命一次希望

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。

多年来，“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超过 220 万元，救助来自全国各个省份的患儿超过 240 人次。



“憧憬 积累 实现” ——家庭财商培育计划

2024年中，由美国大都会集团基金会支持、全球性非盈利机构芝麻工作室开发的“憧憬 积累 实现”家庭财商培育计划顺利结项。经过两年的筹备和执行，该公益项目足迹遍及全国 38 个城市，服务幼儿园及社区的儿童及家庭超过 14000 人次。在线上，丰富的财商歌曲、视频、手偶剧等内容触及了超过 2500 万人次。

“憧憬 积累 实现”家庭财商培育计划根据 3-9 岁儿童及其家庭特质，精心研发了财商主题活动方案及电子材料内容，包括亲子漫画共读、手工制作小钱包、装点愿望树、小超市体验等游戏环节，配合丰富的线上资源，如芝麻街人物出演的财商小剧场、连载漫画等，把“消费”、“储蓄”、“分享”、“赠予”等基础财商理念带给儿童及其家庭，帮助他们建立更健康、自信的未来。

在项目开展期间，大都会人寿的员工及寿险规划师作为志愿者也积极参与到活动中来，陪伴社区家庭一起游戏、学习。



“我们的世界” 商业知识走进学校课堂

2024年，大都会人寿继续积极支持由国际公益组织青年成就（Junior Achievement）开展的商业知识进校园公益活动。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。青年成就中国开展《我们的世界》公益项目，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。2023-2024学年，《我们的世界》项目累计服务学生超过6000名，超过100位大都会人寿志愿者在7个城市参与了志愿者服务。



守护儿童成长 大都会志愿者在行动

大都会人寿江苏分公司无锡营销服务部“聚星公益”志愿者团队长期携手昆城教育集团开启无锡校区“星守护”自闭症儿童陪伴计划，2024年共计开展陪护服务14次。6月，该团队向昆城教育无锡新吴爱满园儿童康复中心校区捐赠4万余元的办公家具物资；11月，昆城教育无锡负责人亲至职场对大都会人寿无锡营销服务部“聚星公益”志愿者团队的善意送上锦旗并表示了诚挚的感谢。

2024年5月，大都会人寿浙江分公司76位志愿者至丽水市遂昌县，继续持续多年的公益助学回访活动。本次公益回访共计走访了当地23组家庭，并为山区学校提供了教学及文体用品。浙江分公司对丽水地区多所小学的助学活动自开展以来，为当地家境困难学生的学习和生活条件带去了切实的帮助，也收获来自当地家庭和学校的真诚感谢。

2024年是大连分公司与大连市普兰店区莲山中心小学共建“大都会图书馆”的第十六个年头。2024年9月，大连分公司发动全体员工捐赠少儿图书和篮球、足球等体育器材给到莲山中心小学的学生们，期望帮助孩子们开拓视野、健康成长。同年十月，公司志愿者又将10台电脑送至该校，大大提升了教职工的工作效率。

携手追求幸福

支持女性创就业能力提升 @ 她创业公益项目顺利收官

“@ 她创业计划——女性就业赋能项目”由中国妇女发展基金会发起，美国大都会集团基金会支持。项目历时两年（2022-2024）执行顺利收官，在黑龙江、吉林、江苏、广东四省为约 4000 名城市低收入女性，困难女性和女性带头人提供了电商、零售培训和财务健康基础知识培训，以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。

项目执行期间，一期电商直播培训于2022年11月至2023年7月展开，在江苏、黑龙江、吉林三省开展电商直播技能培训38期，受益女性近2100名。2024年初，二期零售培训在广州启动，累计举办培训38期，约1900名受益女性参加培训。

培训完成后，项目亦组织创就业促进活动，助力学员在培训结束后顺利创业就业，一期阶段活动形式包括电商企业对接会、招聘宣讲会、电商创业指导、职业技能展示及评选等；二期项目活动形式包括企业招聘直面会、宣讲会、职业面试技巧提升、创业课堂等。



普及金融知识 提升大众金融素养

大都会人寿积极响应监管号召及行业倡议，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。

建设和谐社区 各地志愿者积极行动

2024年2月，武汉连遭冻雨雪天气，气温骤降，道路结冰积雪，交通与居民出行受严重影响。在此期间，大都会人寿湖北分公司快速响应，启动极端天气理赔应急预案，推出开通理赔绿色通道、免事故证明等多项举措，全力为客户提供帮助。同时，公司志愿者积极行动，前往昙华林社区开展铲雪活动，清理积雪覆盖的道路，为周边居民出行提供便利，用实际行动传递关爱与温暖。

2024年，大都会人寿重庆分公司继续开展“你值得被好好感谢”城市环卫工人慰问活动，不定期为环卫工人送去生活用品、陪伴他们交流沟通，或帮助他们一起打扫街道，体会工作的辛劳和不易。此公益项目已经连续开展多年，是重庆分公司内外勤志愿者持续践行社区责任承诺的见证。



湖北分公司



重庆分公司



辽宁分公司



广东分公司

2024年，大都会人寿福建分公司开展系列志愿活动，提升老年群体金融自保能力。志愿者深入茶会社区、付竹村、福海老龄公寓等社区乡镇，为老年人提供金融科技帮扶。通过讲解与互动，帮老人掌握金融科技工具操作。活动增强老人金融服务运用能力，提升财产安全保护意识，促进社区和谐，展现公司担当。

2024年10月，大都会人寿上海分公司举办了以“乐享乐龄—构建老年友好人民城市”为主题的敬老活动。活动期间，分公司志愿者们为上海市虹叶养老院老年客户群体普及了“养老服务”、“守住钱袋子”、“防范金融诈骗”等金融和安全知识。上海分公司多年坚持持续联合社区街道举办各式各样的活动以丰富老年人精神文化生活，提升老年人社会参与感。

2024年，作为大都会人寿辽宁分公司重点公益项目，“为爱而读”延续联盟共创的形式，针对社会普遍关注的老年人群开展为期三个月的“健康教育暨疾病筛查”、“收纳主题互动”、“朗读者”、“非遗手作沙龙”、“9.9元钱专项捐赠”等系列线上和线下主题公益活动。近3个月时间、20场主题活动，赋能包括老年人群在内的社区及社会广泛群体近千人。2024年“为爱而读”在“老有新解法”这一新增维度上为银发一族的晚年生活提供了多重服务，进一步为公益项目能力扩容，助力建设和谐社区。

2024年8月，大都会人寿广东分公司佛山中支搬迁新职场前，有一批办公家具可以利旧，由于了解到广州市残疾人福利基金会因场地扩充，经费不足向社会募捐旧家具，为了让这批家具继续发挥余热，广东分公司把利旧家具捐赠给广州市残疾人福利基金会。广州市残疾人福利基金会对此善举真诚认可，向公司颁发了荣誉牌匾及感谢信。

大都会人寿北京分公司顾问行销渠道太阳系团队成员，坚持每月探望北京四季青养老院和北京臻园养老院，给予老年人情感陪伴及精神关怀，践行公司倡导的携手追求幸福的社会责任。多年以来，虽然团队成员有变化，但他们用行动传递爱心、用爱心照亮社会的行动从未终止，持续通过公益志愿服务温暖老年人。

06 发展绿色金融

在挑战与机遇并重的环境中，大都会人寿秉承可持续发展战略，坚定推进高质量发展。我们积极践行保险业推动绿色金融发展的使命要求，多措并举，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，谱写绿色金融新篇章。

践行责任投资

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，绿色金融工作由公司战略及投资决策委员会负责，该委员会为董事会下设专门委员会，由董事会指定对绿色金融战略执行情况进行评估与监督。高级管理层通过资产负债管理执行委员会履行职责，制定绿色金融的目标，完善机制和流程，并向董事会汇报绿色金融发展情况。

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

截至2024年，我公司支持绿色金融投资余额合计64.8亿元，全年新增18.3亿元。新增投资以城乡公共交通、城镇环境基础设施、清洁能源及节能环保类项目为主，例如铁路、公路、航空一体化绿色交通枢纽、固废焚烧发电项目。

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，多元化投资于各类实体项目企业。截至2024年12月末，投资余额合计约为226.5亿元，涵盖重大基础设施、城市基础设施、保障型安居工程、农林水利、垃圾处理等多个领域等方面。2024年全年新增投资约70.9亿元。

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

大都会人寿积极倡导绿色办公理念，并将其贯穿到职场租赁、职场建设、日常运营的职场全生命周期中，主动减少对环境造成的影响。

在职场租赁方面，大都会人寿综合考虑租赁需求和费用成本，优先选择有绿色认证的楼宇，以减少能源消耗；优先考虑配备高效节能系统的职场，如LED照明、智能楼宇自控系统等，以降低运营过程中的碳排放。此外，公司还要求租赁方提供办公楼宇的绿色建筑认证和健康安全相关材料，确保消防设施、电气设施等符合相关法规要求，降低安全风险。

在职场建设方面，大都会人寿秉承绿色、环保、低碳的宗旨，在办公空间设计阶段，将节能设施系统和体现人文关怀的合理化空间布局设计到整体方案中。在施工阶段，选择绿色环保的建设材料，并强化对于噪音、灰尘、异味等污染源的管理，减低对于环境的影响。在办公家具配置阶段，选用环保的办公家具和低能耗的办公电器。通过以上措施，提升企业的社会责任感和可持续发展能力。

在职场运营方面，大都会人寿积极推广低碳、高效的职场经营模式，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，结合实际情况制定切实可行的绿色办公管理要求。通过节能减排、资源循环利用等措施，降低能源消耗和减少废弃物排放，从而减轻对环境的压力。同时，公司定期追踪和分析节能减排的相关数据，不断优化项目的实施。

在办公无纸化方面，大都会人寿倡导办公无纸化。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，大力推进电子化办公习惯，以电子化阅读和传输的形式替代传统的打印纸质文件阅读和传输的形式，同时倡导双面打印，减少彩打，鼓励员工养成二手纸再利用及废纸回收习惯。在会议中，公司尽量使用多媒体形式展示，减少纸质会议材料的发放。这些措施充分体现了公司对环保和可持续发展的重视。

在资源与物资回收使用方面，大都会人寿倡导资产利旧的管理模式，正是绿色办公理念在日常工作中的具体体现。在安全合规的前提下，优先考虑资产内部调配使用，不仅节约了费用，还提高了资产的利用效率，减少了资源浪费。对于即将达到报废年限的资产，公司会进行评估，看其是否有再利用的价值。这些措施共同构成了公司绿色办公的完整体系，推动了资源与物资的回收使用。

2024年，大都会人寿在全国各职场推广并完成多项绿色办公措施，包括中午关灯1小时活动、LED节能灯具和智能控制系统推广、空调温度合理设置等，通过这些绿色节能措施的实施，大都会人寿不仅提升了员工的绿色办公理念，增强了员工的环保意识，还取得了显著的经济效应和社会效应。节能减排效果的实现，不仅有助于降低公司的运营成本，还对社会环境的改善做出了积极贡献。

守护地球家园

大都会人寿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 自然共生”公益项目

2024年，大都会人寿创新升级绿色公益项目，以“都会护绿 自然共生”引领一年四季，联动客户和公众致力环保，春生秋种，共同“点绿成林”。

2024年4月，上海浦江郊野公园，春雨淅沥，生机盎然。大都会人寿2024“都会护绿 自然共生”公益项目正式启动。此后，“都会护绿 自然共生”公益项目陆续在上海、北京、浙江、江苏、辽宁、广东等全国12个地区范围内展开，通过植树护绿、森林探索、湿地保护、生物多样性学习、农场实践等形式多样的环保公益活动，让大都会人寿志愿者和客户、合作伙伴、公众一起，走进自然，观自然之美，共自然发展。

2024年，“都会护绿 自然共生”活动在全国20多个城市开展逾50场，联动员工、寿险规划师、客户、社会公众等近2500人参与。

此外，“都会护绿 自然共生”公益倡议还特别支持公益组织“上海根与芽”的“百万植树”计划，在宁夏白芨滩自然保护区种植2万余棵治沙灌木，助力当地沙漠化防治和生态恢复。

不仅如此，大都会人寿顾问营销渠道特别推出“万种一心，都会护绿”活动，鼓励大都会人寿寿险规划师和广大客户通过手机小程序参与这场在宁夏展开的特别的“云种树”活动。截止2024年底，此番“护绿邀约”累计联动全国近25000名客户，一起助力当地绿化治沙工作。

“都会护绿”项目在凤凰网行动者联盟2024公益盛典评选中
荣膺“年度ESG案例”的认可

读者意见反馈

尊敬的读者：

您好！

感谢您阅读大都会人寿2024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.cn

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