

2025年度 企业社会责任报告



开篇

1

- 1.1 关于本报告 04
- 1.2 CEO致辞 05
- 1.3 关于我们 06
- 1.4 企业荣誉 07

创造客户价值

2

- 2.1 不断进化、响应客户需求的全面解决方案 10
- 2.2 个性化的、对客户有用的持续互动沟通 13
- 2.3 建立和推动以客户为中心的文化 14

坚持稳健发展

3

- 3.1 强化风险管理 16
- 3.2 坚持合规经营 17
- 3.3 供应链建设 17
- 3.4 消费者权益保护 18
- 3.5 强化信息安全管理 19

CONTENTS 目录

赋能人才发展

4

- 4.1 打造卓越职场 21
- 4.2 渠道销售人员事业发展 24

推动社会公益

5

- 5.1 成就美好童年 29
- 5.2 携手追求幸福 32
- 5.3 守护地球家园 34

发展绿色金融

6

- 6.1 践行责任投资 36
- 6.2 践行绿色运营 37

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”)发布的第七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:2025年1月1日至2025年12月31日。

前瞻性说明

本报告中的某些陈述可能具有前瞻性,并反映了大都会人寿目前的预期、假设或计划。这些陈述并非对未来业绩的保证,且受风险、不确定性以及其他可能导致实际结果出现重大差异的因素的影响。

新跨越、新征程，共创长期价值



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

2025年，面临复杂多变的外部环境和激烈的市场竞争，大都会人寿再次交出了一份亮丽的答卷，也又一次展现了我们的坚持：高质量、可持续发展的理念，是护航企业稳健前行的坚实力量。

2025年也是大都会人寿践行“新跨越”战略的开局之年。在“新跨越”战略的指引下，我们继续关注各利益相关方的诉求，创造长期价值，携手前行，共同发展。

在保险保障核心领域，我们积极响应健康中国和建设多层次、多支柱养老体系的国家战略，始终秉持“以客户为中心”的价值理念，洞察客户体验与需求，驱动客户解决方案不断升级，围绕客户全生命周期的保障需求，包括家庭保障、健康医疗、子女教育、退休养老和财富管理等，提供坚实的风险屏障与专业支持。

在公司治理层面，我们持续巩固负责任的管理体系，强化风险防控、合规经营与信息安全，探索AI与数字化赋能，护航企业稳健前行。我们视

人才为最宝贵的资产，致力于打造卓越职场，为员工与寿险规划师提供广阔的发展平台与全面的关怀。

在社会责任领域，我们持续关注不同人群在不同人生阶段的现实需求与挑战，以“都会守护”公益伙伴计划为抓手，凝聚非盈利机构、合作伙伴、员工、寿险规划师及客户等多方力量，开展多样化的社会责任举措，帮助有需要的各类社会群体改善生活，砥砺前行。

在环境责任方面，我们响应双碳战略和绿色金融倡议，将绿色发展理念融入投资决策，布局绿色投资，推动实体经济低碳转型；在日常运营中，向客户推广数字化服务、向员工倡议绿色办公与生活，积累点滴之力，守护地球家园。

在奔赴“新跨越”战略目标的征程上，大都会人寿将继续坚守保险保障本源，关注新需求、把握新机遇，以金融力量守护民生福祉，与各方常伴左右、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营销和多元销售渠道，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“科创成果转化孵化”两大功能定位，主要从事高新技术、金融及现代服务业领域的股权投资及管理，重点聚焦信息技术、低碳复合能源和智能制造、高端医疗器械和生物医药、现代服务四大板块，投资、孵化、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。



大都会人寿

MetLife

企业荣誉

开篇 | 创造客户价值 | 坚持稳健发展 | 赋能人才发展 | 推动社会公益 | 发展绿色金融

品牌影响力



上海外商投资百强

上海市商务委员会



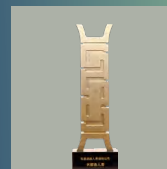
年度合资寿险
长期主义经营奖

清华大学五道口
金融学院
《清华金融评论》



保险业“十四五”高
质量发展典型案例奖

清华大学五道口
金融学院
《清华金融评论》



年度卓越
人寿保险有限公司

每日经济新闻



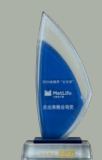
年度领航
进取保险公司

21世纪经济报道



白象奖
年度高质量
发展领军奖

今日保



杰出寿险公司

金融界

产品与服务



都会金彩尊享版：
金鼎奖

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



都会颐年(2024)养老
年金保险(分红型)：
(2024-2025)金口碑
年度年金保险产品

中国银行保险报



都会颐享(2025)
两全保险(分红型)：
年度竞争力
养老金融产品

每日经济新闻



都会臻选尊享版：
财经风云榜

和讯



360Future
家庭养老解决方案：
卓越康养服务年度大奖

理财周刊

消费者保护



“金融消费者信息
保护”案例：
2025金融消保与
服务创新优秀案例

中国银行保险报



“金融消费纠纷
化解”案例：
2025金融消保与
服务创新优秀案例

中国银行保险报



优秀消费者权益保护
金融机构“拓扑奖”

财联社

企业荣誉

开篇 | 创造客户价值 | 坚持稳健发展 | 赋能人才发展 | 推动社会公益 | 发展绿色金融

可持续发展

	都会护绿:2025 金诺金融品牌年度 社会公益项目 中国银行保险报		银龄关怀:2025 保险业养老金融实践 方舟奖 证券时报		银龄关怀: 优质保险公益项目 年度大奖 理财周刊		银龄关怀反诈 微短剧: “金融教育创意造浪”奖 蚂蚁金服
	金智奖 杰出保险品牌奖 金融界		守护未来:凤凰 行动者联盟公益大奖 -ESG最佳案例- 凤凰				

雇主品牌

	2025年 “大中华区最佳职场”™ 榜单 卓越职场®研究机构 (Great Place to Work® Institute)		卓越职场认证™ 大陆地区机构 (2025.06-2026.06) 卓越职场®研究机构 (Great Place to Work® Institute)		2025中国100 典范雇主 前程无忧		2025典范雇主 —女性领导力发展 典范 前程无忧
	2025人力资源 管理卓越大奖 —杰出雇主 HRoot		2025肯耐珂萨星跃奖 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		2025肯耐珂萨星跃奖 人力资本管理实践大赛 —企业文化最佳实践奖 肯耐珂萨		2025 全球年度领航雇主 环球人力资源智库
	2025 人力资源先锋雇主 第一资源		2025 人力资源先锋HR团队 第一资源		极帜奖 —2025最佳人力 资源管理团队 HRflag		中国人力资源 Venus大奖 —2025HR数字化转型 最佳实践奖TOP50 用友大易及DHR公会

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。



致力于满足客户生命周期各阶段的保障需求

大都会人寿始终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。

2025年，公司继续强化在终身寿险和年金产品领域的深耕细作，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，以更好地满足中高端客户群体中长期财务规划和人身保障需求。

一方面，公司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《都会盛世（尊享版）终身寿险（分红型）》、《都会臻选（尊享版）终身寿险（分红型）》、《都会悦享终身寿险》、《都会臻选（悠享版）终身寿险（分红型）》、《真爱永护（A款）终身寿险》等产品，有效满足了不同的目标客群客户在寿险保障、财富传承及财务规划等多方面的需求。

另一方面，公司加强丰富商保年金类产品。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，推动个人养老金制度在全国推广落地，于二季度推出满足客户退休养老财务规划的个人养老金产品《都会颐享（2025）两全保险（分红型）》；二是针对大众不同客户在不同生命阶段的养老规划的日常储蓄及生命全周期现金流的规划需求，于四季度分别推出了《都会金彩养老年金保险》和《都会颐年（A款）养老年金保险（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，两款产品均提供多种不同的年金领取起始时间供客户进行选择，并提供长期稳定的现金流。

并且两款产品分别采用普通型和分红型的设计，可匹配不同客户的投资风险偏好。

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《都会天使（臻享版）医疗保险》产品，在医保DRG（按照疾病诊断相关分组付费）、DIP（按病种分值付费）改革的背景下，创新的加入了特定药品费用医疗保险金，住院期间院外药械医疗保险金和出院后康复医疗保险金三项保险责任，为客户在新医保政策下，提供前沿治疗手段和康复医疗的支持，极大扩展了保险的保障范围，覆盖客户整个医疗周期的方方面面。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，并创新性地加入“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，推出了定期重疾《健康惠选重大疾病保险》，并升级两款附加险《附加住院津贴（D款）医疗保险》和《附加意外伤害医疗保险（2024）》，便于客户根据自身需求实现个性化的灵活配置提升整体保障水平。

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，大都会人寿持续升级和深化在养老、健康、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。

为了更好地满足中国家庭两代人养老的需要，大都会人寿通过长期调研深入洞察客户的养老需求，于2022年首推360Future家庭养老解决方案，以“产品+增值服务+体验”为一体，助力两代人从当下起就提前做好养老准备，共享专业的养老支持。2025年，360Future全新升级，坚持以客户需求为核心，不断丰富居家养老内核，新增旅居养老和护理养老版块，持续夯实医疗康养和就医协助服务，构建起一揽子覆盖全场景、全周期的家庭养老综合解决方案。

与此同时，大都会人寿持续深耕 360Health 一站式健康解决方案，持续推出和优化针对特定人群多样化需求的健康解决方案，为客户构建起了稳固的健康屏障，助力不同客群享受健康生活。

此外，大都会人寿EduCare海外留学支持服务也迎来了全新升级，为留学家庭在多变的全球教育格局之下，提供更加灵活而更具适应性的国际教育规划。2025年全新升级后，EduCare以全球资源、一站式支持覆盖留学体验、留学规划申请、落地安置、在校学习和生活、毕业支持五大核心阶段，为学生和家长提供全方位的保障。此外，公司持续举办了EduCare年度大型推广活动，邀请多位留学规划专家、国际教育专家、资深国际英语语言测评专家等与15个城市的家长们面对面交流，分享全球留学布局新趋势，解读多国同申的关键要点，共同探讨如何培养孩子面向全球教育的能力。

案例

360FUTURE全新升级 以客户为中心 破题两代人养老新图景

伴随着我国步入长寿时代，人口老龄化不断加剧，国内居民家庭养老需求日益突出。尤其是“70后”“80后”们在逐步迈入中年后，如何开启美好的养老生活，成为一道不可回避的难题。业内专家分析，一方面，伴随着经济社会的快速发展，不论是打卡精彩人生，还是享受专业的养老照护……“70后”“80后”及其父母对养老的期待正在不断升级；另一方面，这一中青年群体不仅要通过自身收入维持家庭的运转，还要应对当下赡养父母、育儿、房贷等多方压力，并且需要提前考虑未来自身的养老规划。

在此背景下，大都会人寿早于2022年就在业内创新推出了两代人可共享的360Future家庭养老解决方案。不仅如此，随着客户养老需求而动，360Future在2025年再次进行升级。全新升级之后，360Future构筑了医疗康养、就医协助、居家养老、旅居养老和护理养老五大养老版块，进一步满足了两代人养老的多样化需求。

居家养老服务是360Future此次升级的重点。它可为客户提供专业的居家适老化改造评估与咨询，针对客厅、浴室、厨房等三大居家空间，还推出了定制化的居家安全套餐，帮助客户协调安装，降低老人居家安全隐患。

此外，旅居养老也是一大亮点。旅居养老是一种融合“食+宿+康养”的全新养老模式，依托自然景观资源、身心疗愈、文化体验等，为居住者提供多元的养老生活体验。截至2025年底，首批360Future合作的旅居机构已覆盖全国13个城市的16家康养度假村或酒店，帮助客户及其父母实现“一份保单，四季康养”。

360Future还新增了护理养老服务，主要针对养老照护机构预约协调，旨在为半自理、完全不能自理的老年人提供专业的生活照料、护理服务、康复指导、精神慰藉等综合性服务。目前合作的机构主要为具备医疗、康复护理能力的养老机构，能够满足客户短期或长期照料的需求。

2023年，中央首次提出五篇金融大文章，“养老金融”就位列其中。360Future的重磅升级，正是大都会人寿助力保险书写养老金融大文章，用保险服务链接养老生态资源，用保险力量温暖银发岁月的积极尝试。

永续服务·关爱有加CARE PLUS售后客户关爱体系

从销售的第一步,到服务的每一步,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,提供持续关怀与切实支持。2025年,值公司成立二十周年暨Care Plus服务品牌推出五周年之际,大都会人寿正式升级推出Care Plus 2.0,从“保单关键时刻关爱”迈向“客户全周期呵护”。

🛠️ 服务升级

从“售后五步曲”到“纵横网”服务体系

Care Plus 2.0 标志着服务逻辑的系统性演进。在持续深化行业首创、贯穿保单全周期的“售后五步曲”这一纵向主线的同时,大都会人寿开创性地构建了以“客户人生阶段”为核心的横向服务维度,从而形成“纵横网”式服务体系。

这一升级源于大都会人寿深入的客户洞察:客户的需求早已超越保单本身,融入家庭成长的各个场景。2025年大都会人寿首次依托智能分析,主动识别如“有孩家庭”等客群在特定人生阶段的个性需求,提供及时而契合的服务。例如,2025年推出的“孩子开学礼遇”与“宝宝生日礼遇”,即为不同阶段的育儿家庭提供了涵盖健康管理及亲子支持的场景化关怀,让服务在需要的时刻自然抵达。

🤖 AI 赋能

从“人找服务”到“服务懂你”

人工智能是本次升级的核心引擎。Care Plus 2.0 通过融合 AI 与数据分析,构建精准服务匹配系统,推动服务模式从“人找服务”向“服务懂你”演进。系统能依据客户画像,在诸如开学季等关键节点前,主动为不同年龄段孩子的家庭差异化推送儿科咨询或心理支持资源,实现“需求未言,服务先行”的贴心体验。

同时,大都会人寿通过数字化工具为寿险规划师赋能,助其更敏锐地感知客户家庭阶段的变化,从而提供更专业、更及时的建议与支持,夯实其“人生伙伴”的角色。

🤝 温暖守护

陪伴客户的全周期旅程

从理赔支持、养老规划,到如今的全周期场景陪伴,Care Plus 的每一次演进,都根植于“以客户为中心”的长期承诺。大都会人寿不仅全面履行风险保障的承诺,更积极融入客户家庭的成长、健康与未来规划,提供持续的情感支持与资源连接。



基于客户中心委员会的客户工作机制

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。客户中心委员会每季度召开会议对重大客户议题开展讨论和决策，会后由相关责任部门落实决议事项，并通过客户大使在总分公司开展“以客户为中心”文化宣导、推动客户相关举措的实施与客户相关议题的解决。

自成立以来，客户中心委员会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”的文化落地生根。2025年，客户中心委员会由市场部、各渠道、运营部和信息技术部等关键部门共同运行，实现了更紧密、高效的跨部门协同，进一步加深了客户链接，支持集团的“新跨越”战略。

客户洞察驱动客户体验提升

自2025年起，大都会人寿将客户体验的重要指标——客户净推荐值（rNPS）调研全面升级为“客户承诺”（Customer Commitment）调研框架。这一升级在保留rNPS作为客户忠诚度核心指标的基础上，新增购买意愿维度。这使得公司能够更全面地理解客户的需求与行为动因，从“口碑忠诚”延伸至“行为意向”，从而识别更早期、更具前瞻性的客户体验提升机会。

基于这一更丰富的调研洞察，客户中心委员会统筹组织跨部门沉浸式研讨会，邀请各相关业务与职能部门共同参与，结合客户承诺调研发现、业务运营数据及内外部最佳实践，深入探讨关键问题，明确高影响力行动举措方案，并通过闭环机制持续追踪和推动各项改进措施落地，切实将客户声音转化为体验提升与业务价值的双重成果。

此外，客户中心委员会持续追踪和分析客户关键指标与客户反馈数据，帮助渠道及分公司识别客户痛点与机会，支持客户举措规划和执行，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。

持续全面的客户文化宣导

2025年，客户中心委员继续通过客户大使团队收集、跟进和协调解决诸多客户议题。积极推动客户大使担任“客户体验官”，让他们以“客户”的身份深度参与关键客户项目并提出优化建议。同时，借助《都会实践》、《客户关爱动态》等电子期刊，以及客户大使线上线下宣导活动，持续高频地在总部职能部门及各分公司传播客户举措动态，让内外勤同事切实感知到公司在满足客户需求、提升客户体验方面的努力。

以客户为中心

MY IMPACT MY CUSTOMER



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。

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。

2025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。

2025年，结合内外部环境变化及内部管理需要，公司持续完善全面风险管理与内部控制体系，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的有效性。同时，对于公司风险偏好执行情况、关键风险指标情况、损失事件发生情况等，风险管理部进行了定期监测和检视，必要时协同各相关部门制定相关缓释措施并跟进，以不断提升公司全面风险管理能力水平。



坚持合规经营 ▶▶

公司坚持依法合规经营，持续推进合规管理体系建设。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，结合公司业务特点与风险状况，及时将外部法律法规及监管要求转化为内部管理规范，持续健全与公司运营相适应的合规管理制度体系，并推动合规要求贯穿决策、执行与监督全过程。

秉持“分级管理、逐级负责”原则，持续完善合规管理组织架构。董事会负责确定合规管理目标，并对合规管理体系的有效性承担最终责任；管理层负责组织落实合规管理目标，将合规要求嵌入日常经营管理，保障各项机制有效运行；各业务部门、职能部门及各级机构作为合规管理的责任主体，在本领域、本机构落实合规管理要求，确保合规规范得到严格执行并有效落实。

坚持落实合规经营主体责任，持续深化合规文化建设。确立并倡导“合规从高层做起、全员主动合规、合规创造价值”等理念，以常态化、场景化的合规培训及多渠道、立体化宣导体系为抓手，切实推动主动合规、全员合规、尽职合规与价值合规理念落地，为公司高质量发展提供坚实保障。

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。

大都会人寿始终践行“以客户为中心”的经营理念，将消费者权益保护工作贯穿公司经营的全链路、全场景、全周期。我们致力于办好关系金融消费者切身利益的关键小事，解决金融消费者“急难愁盼”问题，当好金融消费者合法权益的坚定捍卫者。

多元纠纷化解， 筑牢权益保障防线

01

我们深刻认识到及时高效地化解纠纷对维护消费者合法权益、保障公司品牌声誉、维护金融市场秩序稳定具有重要意义。除常规费用外，公司划拨预算用于构建多元纠纷化解体系；通过与行业专业调解组织、仲裁调解机构、人民调解组织等建立合作关系，为客户提供多元纠纷化解途径；对于复杂疑难纠纷，主动建议引入专业第三方机构参与调解和仲裁，提升了纠纷解决的效率和公正性。2025年，公司持续加大多元纠纷化解力度。全年共参与纠纷调解2088件，同比增长120%，以实际行动助力纠纷源头化解、高效解决。

重拳打击“代理退保”黑灰产， 守护金融市场秩序

02

“代理退保”黑灰产严重影响金融市场稳定与行业高质量发展，公司投入专项人力物力开展系统性整治工作，持续收集黑灰产团伙违法线索，从刑事、民事、行政各角度研判可采取的打击措施。

聚焦民生实事， 提升金融服务温度

03

2025年，我们将消费者对金融服务的关切与需求作为消保工作的突破点和着力点，聚焦办实事、完善便民措施，持续提升服务质效。

一方面，围绕“为民办实事”，公司在保全、理赔、增值服务、公益计划、金融教育等多个领域落实便民举措。例如，推动开展“睡眠保单”清理，守护消费者“钱袋子”；在部分柜面设立“温暖驿站”，为户外工作者提供遮风挡雨、补充能量的温馨空间。为确保便民服务持续稳定落地，公司还完成《为民办实事举措》汇编，并制定《关于推动“为民办实事”常态化工作机制指引》，构建长效工作机制保障体系。

另一方面，公司持续优化适老化及特殊群体服务。对官网、官微等自有媒体平台持续进行适老化功能改造，满足老年客户的使用需求；在柜面网点设立“爱心窗口”与“绿色服务通道”，为老年客户、残障人士、军人、外籍人士等提供优先服务。此外，网点还配备为上述特殊群体设置的叫号机、轮椅、医药箱、老花镜、血压仪、助听器、盲文计算器、聋哑人交流板等便民设施，提供更加细致和人性化的服务。

大都会人寿将持续积极承担社会责任，以消费者需求为导向，扎实推进为民办实事活动。我们将高度重视金融风险的防范与化解，通过专业的风险管控手段，为保障金融市场稳定与消费者合法权益贡献坚实力量。

强化信息安全管理 ▶▶

2025年,大都会人寿持续将信息安全工作置于战略核心地位,秉持主动防御和综合防控并重的原则,致力于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。公司紧密围绕客户信息保护和业务系统安全运行的实际需求,不断深化信息安全与数据保护工作,确保合规要求与风险防范融入技术细节和日常管理。

在制度落实方面,公司严格依据网络安全、数据安全及个人信息保护等相关法律法规,持续完善信息安全管理制度和操作规范,明确各类数据和系统的安全要求,并在系统建设、业务上线和日常运维过程中严格执行,确保信息安全要求在实际操作中得到全面有效落实。

在技术保障方面,公司持续加强信息安全基础能力建设,不断优化网络与系统安全防护水平,通过数据加密、访问控制、风险监测和应急响应等多重技术手段,提升对信息安全风险的识别、防范和处置能力,为业务系统稳定运行和客户服务连续性提供坚实保障。

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，以及丰富的关怀服务。

2025年，大都会人寿继续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”，并连续四年名列“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

大都会人寿坚定推进包容文化与主人翁文化建设，始终致力于让员工感受到自身不仅是公司发展的见证者，更是积极的参与者与共创者。公司鼓励员工将主人翁意识融入推动“新跨越”战略落地的实践之中，在日常工作中积极贡献智慧、主动担当责任。

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的成员由来自各机构、渠道及职能部门员工代表组成，并在广泛吸纳委员意见和建议的基础上开展工作。继2024年底集团发布“新跨越”战略后，委员会以该战略为引领，系统推进了包容文化与主人翁文化建设，通过主题文化实践，让“携手共赢、做正确的事、不务虚功 注重实效、前瞻思维”的价值观

落实到员工日常工作中；将“商业思维、要事优先、迅捷笃行”三大战略主题有机融入员工认可体系，真正让行动有方向，认可有依据，收获有共鸣。共塑与战略同频共振的文化氛围，激发全员归属感、使命感与行动力。

2025年,委员会将“新跨越”战略三大主题融入文化互动,助力员工在深化理解的基础上,积极推动战略的在岗落地实践。“我为价值观代言”活动鼓励员工思考如何将“携手共赢、做正确的事、不务虚功 注重实效、前瞻思维”的价值观融入工作场景,激发了广泛共鸣;“新跨越大小事”系列对话搭建起跨部门交流平台,围绕“商业思维、要事优先、迅捷笃行”三大战略主题深入探讨,增进理解、凝聚共识,为高效协作夯实基础。这些贴近业务、真实可及的互动,不仅推动战略融入日常工作,也鼓励员工主动担当,让主人翁精神在行动中自然彰显。系列活动更为员工创造了积极表达的平台——心声被倾听、观点有共鸣,生动诠释了大都会人寿职场的包容文化。

同时,委员会全面升级“优秀主人翁”评选机制,将“商业思维、要事优先、迅捷笃行”三大战略主题作为核心评价维度,强化对战略落地探索实践的正向引导。活动共征集全国70余则实践事迹,最终遴选并表彰31位优秀主人翁。通过分享他们在岗践行三大主题的真实案例,树立了一批可学习、可借鉴、可推广的优秀标杆。生动的故事分享不仅让优秀实践被广泛关注,更有效激发了全体员工对战略的深度认同与共识。

委员会一以贯之地将战略理念深度融入员工关怀实践,依托“全面健康”文化系列互动,以及“开门迎新”“都会家庭日”“圣诞欢乐颂”等全国性主题节庆活动,在传递组织温度的同时,更从“全人维度”彰显对员工的尊重与支持——他们不仅是职场中的专业角色,也是父母、子女,是拥有不同的年龄、经历与生活背景的完整个体。持续开展的“都会健康周”倡导员工关注身心健康与工作可持续性,节庆活动则融合传统文化体验与家庭参与等主题,让处于不同人生阶段和生活状态的员工都能参与其中、找到归属。管理者们也在轻松氛围中与员工真诚互动,不断强化彼此联结,营造出开放、互信的包容环境。这正是大都会人寿主人翁文化最温暖的底色——帮助员工以更积极、可持续的状态投入工作,在成就自我的同时,为公司发展注入更多活力与动力。

在“做公司的主人翁”这一信念的引领下,委员会将始终致力于凝聚起每一位员工的力量,让主人翁文化从理念走向行动,从口号转化为日常,共同书写“新跨越”战略下的高质量发展新篇章。

员工发展与关怀

人才培养与发展

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。

	目标	内容
领导力发展项目	系统化提升各层级管理者的领导素养与团队管理能力，支撑组织人才梯队建设	<ul style="list-style-type: none"> · 高层管理者精进 · 中层管理者提升 · 基层管理者入门
专业职能培养	构建专业化职业发展通道，强化关键岗位的专业深度与行业认证能力	<ul style="list-style-type: none"> · 渠道人才发展项目 · 精算专业资格考试 · 运营消保专业技能培训 · IT培训发展计划 · LOMA(美国寿险管理师协会) 资格认证计划
通用能力提升	支持员工持续成长，提升职场基础素养与适应变化的能力	<ul style="list-style-type: none"> · 职业发展对话 · 个人发展计划 (IDP)

员工技能和职业发展相关培训总时长 (小时) | 29500

员工技能和职业发展相关培训人均时长 (小时) | 23

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

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，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，帮助渠道新单标准保费排名持续上升并赢得行业的广泛认可。

2025年，顾问行销渠道坚持专业代理人队伍的价值主张，通过全面平台支持，结合产品创新和多方位的客户服务来提升销售产能和收入，推进高质量的保险营销队伍建设。具体举措主要包括以下几方面：

1. 加强客户互动

通过积极的客户触达，提供更全面的保障服务，重点布局健康保障、养老服务及财富传承等领域。

在健康保障服务方面，以一年期医疗保障为切入点，为客户提供灵活组合的健康保障方案。推出“联禾U惠健康护航”项目，聚焦健康营养师培养及客户活动落地，旨在从“服务提供”转向“能力建设”，让代理人成为客户身边的专业健康伙伴。

在养老服务方面，深化与主要银行的个人养老金账户代扣业务合作，积极开拓个人养老金客户市场，并提供全方位养老服务。

在财富传承方面，结合真实判例和实务场景，组织法商系列训练营，助力销售人员在高净值客户服务中构建更专业、更值得信赖的顾问形象。2025年，渠道推出“云都会客厅”线上陪访项目，由资深高客专家与法律专家陪同代理人线上会客，为高净值客户提供一对一咨询，提供专业、专属的财富规划与保障方案。

在守护客户权益方面，渠道通过在 iMAP 系统与官方微信“个险微客服”平台同步上线“紧急联系人”功能，有效降低“睡眠保单”发生风险，确保理赔流程高效畅通，彰显公司以客户为中心的责任担当。

2. 推动优增优育

在招募方面，优化新人政策，提升招募吸引力，鼓励更多的代理人参与到招募活动中。推出“SSR 星耀启航”创业家计划，实现新聘人力量质双升。结合“SSR 星耀启航”创新事业说明会，赋能一线高端招募。在留存方面，重点关注新人的产能提升。升级新人培训体系，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。同时，推动代理人参与多项专业资质培训和认证，以拓展代理人专业能力的维度。通过新人培育、主管培养、讲师培养、内勤的繁星计划等，全面赋能团队组织发展。

3. 加快数字化进程

在数字化建设方面，公司持续处于业界领先梯队。拥有销售平台 iMAP、代理人管理平台 iAgent、招募平台 iRecruit 和培训平台 iLearning。同时，公司积极拓展微信社交平台的营销功能。在人工智能应用方面，优先投入研发 AI 工具助力招募与留存，并积极开展试点运行。在代理人基础管理方面，升级活动管理工具 (WFM)，对销售、招募和管理进行全方位追踪，强化周经营管理，通过结合线下活动，持续推动基础经营。

多元营销渠道

2025 年，大都会人寿银保赋能中心秉持“以人为本、专业至上”的核心理念，围绕对内人才梯队建设与对外专业价值输出双线并进，以专业赋能推动人才发展与行业共赢，助力行业高质量发展。

对内：多层次人才梯队建设，夯实可持续发展根基

01 全国兼职讲师认证体系 —— 首建标准化赋能平台

为提升一线团队的专业能力，首次构建覆盖全国的兼职讲师认证体系，通过线上技能提升课 - 线下培训师培训 (TTT) - 视频课程认证 - 专业技能考试“四阶融合”模式，从夯实基础到分级实战转化，全面提升团队专业综合技能。

02 “灿星”高客人才培养计划 —— 打造系统化精英孵化平台



精英化选拔与平台化分享

精选全国绩优精英，构建“线上 + 线下”双轨赋能平台，通过双周例会与月度专题研讨会，建立常态化分享交流机制，促进全国智慧共享。



专家导师制系统化赋能指导

由公司高客专家导师团提供实战面谈辅导，深度解析疑难案例的面谈逻辑，提升学员的实战面谈技能。



学以致用型的输出型培养模式

注重“输入 + 输出”的双向赋能，学员不仅参与高客专题研习，更通过课程开发、热点分享、案例复盘等形式转化学习成果。

03 高客专家传承计划 —— 打造可持续的高客专家养成平台



“师徒制”系统化培养体系

根据学员专精领域精准匹配高客专家导师，形成“师徒制”一对一亲授一线实战经验。



线下实战场景辅导等形式

线上线下多维赋能：通过定期线上专题培训、专属群内即时答疑、线下实战场景辅导等形式，多维度提升高客培训及面谈关键技能。



从学习到产出的能力跃迁

通过“学 - 练 - 战”循环赋能与实践，帮助学员实现从知识积累到技能内化的转变，并提供全国平台机会提升高客专家实力。

对外:高客白皮书首发——重新定义行业专业新高度

作为大都会人寿银保多年深耕高客经营的重要里程碑,《大都会人寿银保高客白皮书》是一部凝结实战智慧与专业体系的“高客经营全景指南”,真正实现了“内部赋能,外部引领”的价值使命。

源于实战,归于体系 ——高客经营的“智慧结晶”

白皮书突破传统行业报告的宏观论述模式,以“真实案例”为核心线索,深度萃取自有典型高客成交案例,系统还原为可复制的知识图谱与销售流程。

全景解析,精细导航 ——八大客群的“行动地图”

针对八大典型高客群体,精准扫描“客群画像”与“需求解码”,并逐一拆解其差异化经营路径。

前沿洞察与经典知识融合 ——专业能力的“赋能引擎”

容既包含市场最新动态与政策趋势解读,又系统整合资企法税等高客经营必备的专业知识模块。以清晰的结构、生动的案例、精炼的总结,将高客经营的精髓转化为可传承、可训练的知识体系。

配套培训课程体系 ——从认知到实战的闭环赋能

为深化白皮书的应用价值,同步推出配套线下培训课程,将白皮书中的知识体系与案例复盘转化为可操练的实战技能,实现“学中练、练中学”的深度融合。

大都会人寿银保赋能中心始终坚持“以人才为基石,以专业塑未来”的理念,系统化推动“内部能力沉淀”与“外部价值输出”的双循环赋能生态,为保险行业的高质量发展注入持久动力。

05 推动社会公益

“都会守护”公益伙伴计划

微小善举 共创美好

大都会人寿秉持可持续发展的理念，积极践行企业社会责任。公司持续关注不同人群在不同人生阶段的现实需求与挑战，以“都会守护”公益伙伴计划为抓手，凝聚非盈利机构、合作伙伴、员工、寿险规划师及客户等多方力量，开展多样化的社会责任举措，以金融力量守护民生福祉，共同推动公益慈善事业发展，共驭美好未来。



守护未来

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。

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。

2025年,“守护未来”计划除为患儿提供医疗费用支持,更进一步拓展对人文医疗理念的关注,通过支持爱佑童乐园的运营以及鼓励志愿者参与,为住院儿童适应环境、减轻压力提供帮助。

截至2025年底,“守护未来”公益计划共向爱佑慈善基金会捐赠善款超过260万元,救助来自全国各个省份的患儿超过250人次。

2025年12月,“守护未来”公益计划凭借其在环境、社会及治理(ESG)框架下的卓越实践,特别是在社会维度上的创新、专业与可持续性,在凤凰网行动者联盟公益盛典上获评“ESG行动案例”奖。



大都会人寿志愿者前往爱佑慈善基金会童乐园,陪伴患儿游戏、学习,为住院的时光带去安慰与温暖。



江苏分公司在守护未来公益计划下,发起“我的守护天使”公益童画大赛,活动凝聚了大量爱心小画家的创作,他们童真的笔触化为真诚的祝福,为爱佑慈善基金会救助的重症患儿送去温暖与勇气。

少年心光

2025年,大都会人寿携手上海宋庆龄基金会发起“少年心光”公益项目,项目邀请上海市精神卫生中心作为专业技术支持机构,以“家-校-社-医协作”为核心理念,通过多元化形式打造社会心理友好生态圈,为青少年成长注入“心”能量。

项目通过四大板块系统推进——科普宣教:面向家长和教师开展心理健康讲座,提升对青少年心理问题的识别与应对能力;教师培训:为学校心理教师提供系统进阶培训,强化校园心理辅导专业力量;艺术疗愈:通过绘画、戏剧等形式帮助青少年表达情绪、释放压力;资源支持:建立医疗机构与学校转介通道,确保高危个案及时获得专业干预。

2025年,项目共开展教师家长讲座以及学生心灵健康支持活动50场,约10,000人受益。



理财小高手

2025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,并将项目主题从聚焦贸易、营销等话题的《我们的世界》升级为财商启蒙项目理财小高手,面向小学中高年级学生教授基础的财商知识,如预算、储蓄、投资等。2025年,超过180位大都会人寿志愿者在10个城市参与了校园志愿者服务。



注:少年心光项目由美国大都会集团基金会通过赠与亚洲捐赠支持;理财小高手项目由美国大都会集团基金会捐赠支持

守护童年, 陪伴成长

浙江分公司组织志愿者代表前往浙江丽水遂昌县, 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19名青少年及其家庭, 并为山区学校提供了教学及文体用品, 同时也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, 微小善举, 改变世界, 这不仅仅是一句口号, 而是大都会人在践行的行动!



四川分公司组织家庭义卖活动, 让到场家属和青少年儿童在金融知识和商业实践中, 树立金融安全意识、财商意识。现场多位小朋友已经不是第一次参与活动, 此次活动筹集爱心善款全数捐赠至爱佑慈善基金会, 帮助重疾患儿提供医疗费用支持。



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“星守护”自闭症儿童陪伴计划, 为自闭症患儿提供陪护服务, 并向无锡儿童福利院捐赠夏衣、电脑等物资。



北京分公司积极参与社区治理, 支持北京市东城区举办的“以爱相融 点亮微愿”儿童关爱活动, 邀请东城区儿童参与我司在中国农科院园艺创新中心举办的“都会护绿 自然共生”公益项目, 并向东城区儿童福利院赠送书籍, 助力孩子的心愿实现。



大连分公司继续与大连市普兰店区莲山中心小学共建“大都会图书馆”。分公司发动全体员工捐赠闲置图书, 并根据学校需求捐赠了学校紧缺资源, 收到物资的学校老师感叹道:“这个尺寸的纸好久没有了, 终于可以让孩子们画手抄报了”。



银龄关怀

2025年,大都会人寿携手中国乡村发展基金会发起“银龄关怀”公益项目,该计划通过多维公益形式深入聚焦中国家庭养老金融健康现状,积极提升老年人群金融健康水平,提供养老支持与关怀。

项目构建城镇家庭养老金融健康评估体系,携手清华大学五道口金融学院发布《中国家庭养老金融健康指数调研报告》,赋能中国家庭构建科学养老金融规划。

此外,项目亦致力于打造“知识普及-风险防范-财务健康”全场景金融宣教生态,通过开发金融健康科普创意内容、深入社区开展金融科普公益活动等举措,系统性提升老年群体金融抗风险能力与财务健康水平,护航“财务健康,生活从容”的晚年远景。

2025年,项目在重庆、武汉、福州、天津、广州五个城市开展,服务一线社区老年人群超过4000人次,并以微短剧形式围绕防范非法代理退保、警惕洗钱陷阱、养老床位陷阱等话题,向老年人传递防诈骗知识与技能。



敬老爱老,步履不停

湖北分公司志愿者定期探望当地养老院的在院老人们,与他们亲切交谈,并送上精心准备的慰问品,让老人们感受到了别样的温暖与节前的喜庆。活动不仅切实为困难群体送去了帮助与慰藉,也进一步加强了公司与社区的情感纽带。

上海分公司志愿者多次走进敬老院,为老年人提供金融知识讲解、反诈骗宣传及便民服务。活动期间,志愿者们为老龄群体详细讲解了金融消费者的八项基本权利,并耐心解答老年人提出的问题。此外,公司还通过地铁广告屏滚动播放风险提示海报,让广大群体务必远离非法集资,守护好自己的养老钱。

2025年春节、端午、敬老月等节假日期间,天津分公司志愿者团队多次走进敬老院,在四季轮回中用温情暖心陪伴老人,利用自身专业不断探索多元创新金融知识宣教,帮助老年群体守护晚年幸福。未来天津分公司志愿者团队将持续探索“温情陪伴”与“智慧守护”的深度融合,为老年群体构建更加友好、安全、温暖的社会环境而努力。

* 银龄关怀项目由美国大都会集团基金会通过赠与亚洲捐赠支持

2025年, 辽宁分公司“为爱而读”公益项目迈入第五年, 首次将目光投向城市发展的默默奉献者——沈阳地铁外来务工人员。项目延续联盟共创的形式, 面向沈阳地铁9号线二期工程外来务工人员, 先后开展线下“朗读者”主题活动和地铁现场物资捐赠与服务咨询等活动。从情感关怀到生活支持, 2025年“为爱而读”通过“朗读者+服务赋能”双轨模式, 为这群特殊的新市民群体带去别样的城市温度与力量。



2025年, 重庆分公司继续开展“关爱环卫工人”公益行动, 向“城市美容师”致以感谢和与关怀。通过捐赠大米, 油盐, 牛奶等物资, 以及开展困难环卫工常态化帮扶行动, 持续为环卫工群体提供公益援助。每一次慰问, 每一份保障, 都在向默默奉献者传递的敬意与支持。



2025年12月, 国际垂直马拉松公开赛再次在广州举办。广东分公司作为赛事的保险赞助商, 于总决赛开幕式上被授予“巅峰合作伙伴”牌匾。这份殊荣是对大都会人寿多年支持垂马赛事、积极推广健康管理理念, 并保障参赛安全的卓越贡献的认可。广州分公司志愿者坚持活动现场提供多样化的赛事的服务, 如指引、热身等, 并在紧急情况下给予必要的帮助, 共同推广健康生活理念。



2025年10月, 福建分公司于福州市人民日报和新华屏媒两块户外大屏发布公益广告, 提醒广大市民“保障金融权益 助力美好生活”“履行反洗钱职责 共筑金融安全防线”。同月, 福建分公司于福州地铁1、2号线全线屏发布安全生产提示“防范未燃 安全常伴”。同期, 联合同业公司进入付竹村, 面向村民开展金融知识宣传, 提升村民金融素养, 获得村委会发函致谢。



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

2025年世界地球日之际，大都会人寿连续第三年发起“都会护绿自然共生”公益项目。该项目由大都会人寿为响应国家双碳战略、绿色金融倡议而发起的环保公益项目，通过支持植树造林、推动可持续发展教育等举措，联动广泛的利益相关方关注环保议题，为保护地球家园一起助力。

2025年，大都会人寿进一步拓展支持植树造林的区域，携手中国乡村发展基金会，在内蒙古自治区赤峰市克什克腾旗沙漠化地区种植15400株黄柳，助力当地沙漠化防治和生态恢复。

此外，围绕“生物多样性”主题，大都会人寿在全国20多个城市举办可持续发展教育活动，邀请亲子家庭通过森林探索、湿地保护、物候体验、农场实践等形式多样的户外活动，走进自然，观自然之美，共自然发展。2025年，“都会护绿 自然共生”活动在全国开展逾60场，联动员工、寿险规划师、客户、社会公众等超过2800人参与。



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理念，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。

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》,大都会人寿在2023年发布并落地了《绿色金融管理办法》,完成了绿色金融体制机制的建立,并密切关注政策方向及行业动态,持续优化既有机制。

2025年,根据关于印发《银行业保险业绿色金融高质量发展实施方案》的通知(金办发〔2025〕15号),公司对当前的绿色金融机制、目标进行了检视回顾,同时进一步明确了绿色金融高质量发展的方向,并将有序推进。另外,积极参与行业交流,了解行业动态,同时继续在实际操作中积累经验,加强宣导,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2025年12月31日,大都会人寿支持绿色金融投资余额合计77.7亿元,全年新增18.7亿元。新增投资以基础设施绿色升级、清洁能源、节能环保为主,如轨道交通基础设施、固废焚烧发电项目等。

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2025年12月31日,服务实体经济领域的投资余额合计约为209亿元,涵盖重大基础设施、城市基础设施、农林水利、垃圾处理、科技创新、医药健康等多个领域等方面。2025年全年新增服务实体经济领域的投资余额总计约64.3亿元。

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

大都会人寿在微客服平台打造的“碳循绿色”低碳专区,创新性地将保险服务与环保理念推广深度融合。客户通过使用电子保单申请、在线保全申请等电子化服务,减少自身碳足迹并能通过系统计算将其转化为个人“绿色能量”。这些微小举措持续累积,形成可量化的个人减碳贡献,助力双碳目标实现。

2025年3月12日植树节,大都会人寿微客服正式推出“绿色能量兑换公益植树”活动,标志着低碳行为的价值从虚拟激励延伸至实体生态工程。该活动由大都会人寿联合公益组织上海根与芽在宁夏白芨滩自然保护区种植治沙公益林,客户可将“碳循绿色”低碳专区累积的绿色能量,按一定比例兑换植树。

本次活动进一步拓展了低碳行为的生态价值兑换路径,既是客户点滴环保行为的具象成果,也是金融企业联动社会力量书写“绿色金融大文章”的生动注脚。截至2025年末,共计兑换植树1500余棵。

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。

2025年，大都会人寿在全国各职场推广多项绿色办公措施，包括持续中午关灯1小时活动、空调温度合理设置、在职场内宣传节能减排、绿色环保知识、推广直饮水减少桶装水、瓶装水的饮用等，通过这些绿色节能措施的实施提升员工的绿色办公理念，增强员工的环保意识。

读者意见反馈

尊敬的读者：

您好！

感谢您阅读大都会人寿2025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22、31、32整层

邮箱：chinacomms@metlife.cn

感谢您对大都会人寿企业社会责任工作的支持！



MetLife

大都会人寿

常伴左右, 共驭美好未来