

中美联泰大都会人寿保险有限公司

# 2020年度 企业社会责任报告



# 目录 / 2020

# contents

## 01 | 开篇

关于本报告	02
CEO致辞	03
关于我们	04
新纪元战略	05
企业文化	06
责任荣誉	07
2020责任大事记	08
利益相关方沟通	10
实质性议题	11
责任聚焦：十五年与您相伴，共驭美好未来	12

## 02 | 为健康保驾护航

责任故事：齐心战疫，大都会人寿在行动	17
真诚的健康守护	20
积极的理念传播	22

## 03 | 筑建可持续未来

责任故事：关怀社会，与爱同行	26
负责任投资	28
促进普惠金融	31
传递社区关爱	32
践行绿色发展	38

## 04 | 追求卓越的经营

责任故事：在这里，见证美好未来	43
确保稳健的发展	45
提供优质的服务	50
人才培养与关怀	52

## 05 | 结篇

关键绩效指标	61
GRI标准索引	64
读者反馈	65

---

# chapter 1

## 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”)发布的企业社会责任报告。

报告以电子版形式发布,可通过访问大都会人寿官方网站 <https://www.metlife.com.cn/>获取查询。

---

### 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:2020年1月1日至2020年12月31日,部分内容涉及2021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

# 同舟共济、全力以赴 携手共驭美好未来

2020年是中美联泰大都会人寿成立的第15周年。回望十五载，有太多值得感慨和珍藏的点滴，更有无数个值得纪念的时刻，这一路离不开每一位关心、支持大都会人寿的朋友的帮助与陪伴，离不开每一位内外勤伙伴的相守与付出。

2020年，更是不同寻常的一年，新冠肺炎疫情和全球经贸环境对经济和社会发展造成了重大影响，也对保险行业带来了巨大的压力和挑战。面对挑战，我们全力以赴、迎难而上，聚焦客户、团结协作、锐意创新，坚持通过差异化来推动价值成长。

2020年，我们推出了全新的新纪元战略，在目标主张“常伴左右，共驭美好未来”的指引下，通过专注、精简和差异化，力争在当下和未来的竞争环境中脱颖而出。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，在应对疫情，为员工、客户和社区带来积极变化方面发挥了重要引领作用。



### 真诚守护健康

经历了疫情大考，人们对健康有了全新的思考和前所未有的关注。为密切贴合客户需求的变化，我们悉心洞察健康领域的趋势与动向。2020年，我们持续优化360Health一站式健康解决方案，进一步升级健康诠释——“构建健康能力，共驭健康寿命”，探索与创新健康保险产品与服务，守护客户和伙伴的健康与周全。同时，我们积极倡导健康生活方式，鼓励落实健康行动，协助客户及其家人构建健康能力，以期实现共驭健康寿命的终极目标。

### 悉心服务客户

面对疫情，我们把挑战转化为机遇，坚定落实新纪元战略，积极加快数字化转型，保证业务经营连续和客户服务水平。我们更加强调以客户为中心，更为果敢地推进业务模式、产品服务、品牌体验等全方位创新，竭力守护每一位客户，让保险保障更加周全、贴心。

### 坚持稳健经营

大都会人寿始终坚持稳健经营，在风险管理、合规经营及信息安全等方面追求卓越，为公司健康发展打牢基础。以扎实稳健的财务状况、厚积薄发的人才储备、积极向上的主人翁文化以及多元、公平、包容的工作环境，为业务发展保驾护航。大都会人寿充分尊重和保障每一位员工的各项权益，营造良好的职业氛围，通过多元、公平和递进式的职业通道和发展平台，帮助员工实现自我价值，成就职业梦想。

### 践行可持续发展

大都会人寿坚持开展负责任的投资，投身社会公益事业，在儿童关怀、弱势群体帮扶等领域，开展“守护未来”公益计划等一系列公益项目和活动。同时，我们践行绿色发展，倡导无纸化保单服务，减少自身运营的环境足迹，致力于成为环境友好型企业，为可持续发展贡献力量。

展望2021年，虽然全球疫情发展和市场环境变化仍然存在不确定性，但随着新冠疫苗接种范围扩大、经济企稳反弹、国内市场和金融环境不断优化提升，中国保险行业必将继续朝着更持续、更健康的方向发展。对大都会人寿而言，我们会在数字化转型道路上步伐更果敢，在客户服务和体验方面提升更迅速，在践行主人翁精神方面落地更扎实，为员工创造更为多元、公平、包容的工作环境，不断创新经营和服务模式，让大都会人寿继续成为被客户喜爱、被合作伙伴认可和被同业尊重的企业，持续做好企业公民，常伴左右，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

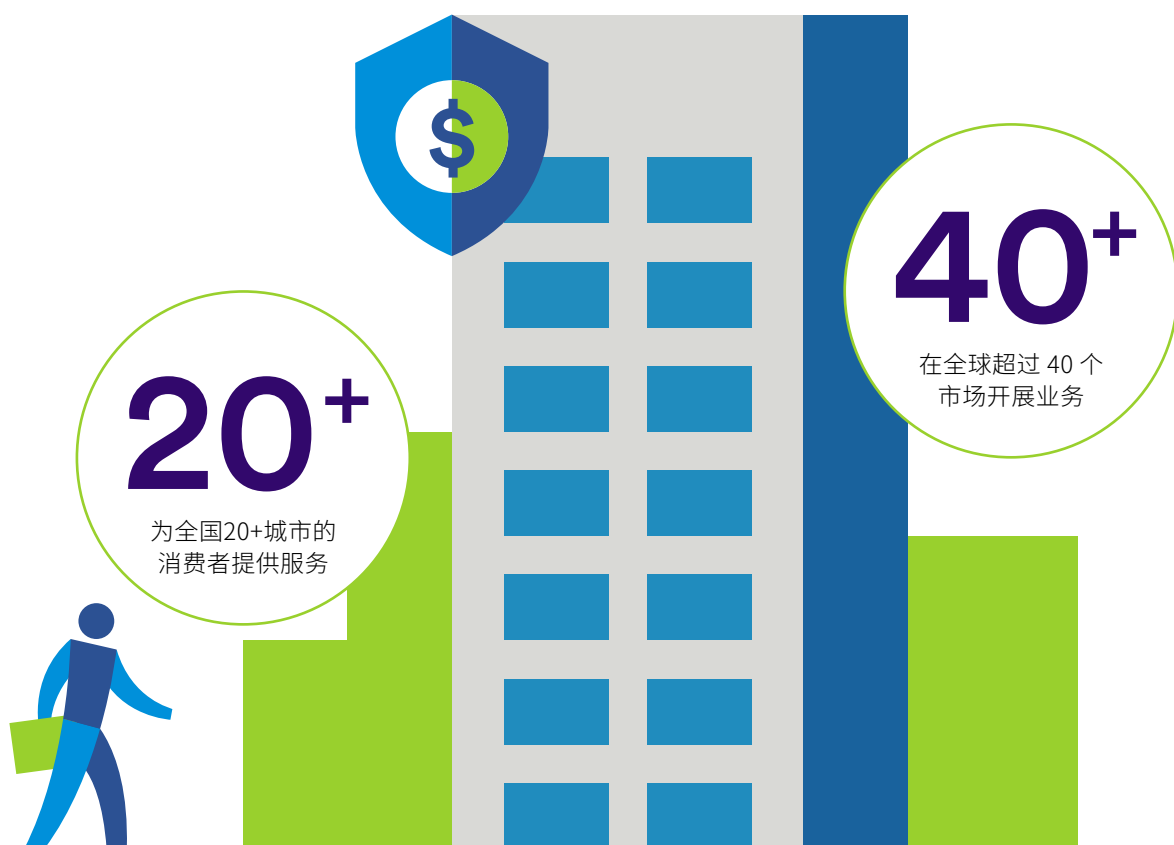
中美联泰大都会人寿保险有限公司(中文简称“大都会人寿”)是由美国大都会集团下属公司和上海联和投资有限公司合资组建而成。凭借美国大都会集团在保险业的丰富经验以及上海联和投资有限公司对中国市场的深刻认识,大都会人寿致力于为中国消费者提供值得信赖和专业的保险方案。大都会人寿通过顾问行销、银行保险、直效行销及数字营销等多元渠道,为全国各地超过20个城市的消费者提供人寿、健康、意外伤害及年金保险产品等保险服务。

## 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、客户关系等很多方面

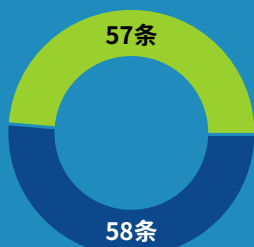


2020年, 我们在公司内通过开展萌芽探索挑战的形式, 集思广益, 共同推动新纪元战略的落地。

## 我们的目标

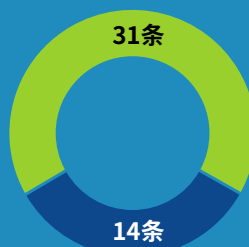
推进提倡探索与协作的文化, 寻找并实施最好的创意点及机会, 推进新纪元战略。

## 2020年, 公司萌芽探索挑战的进展



● 以客户为中心  
● 效率思维模式

115条萌芽创想上传Sprout专属平台, 其中包含专家团队梳理45条



● 以客户为中心  
● 效率思维模式

筛选出45条更大机遇, 进入下一阶段

1,798人  
活跃的用户数量

3,487人次  
点评量

11,161  
评星量

# 企业文化

在大都会人寿，我们十分注重创造积极、自主的人才发展氛围，使员工在日常工作中能充分感受到尊重、包容、温暖的企业文化。我们希望每一位员工了解，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。

## 01

### 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。此外，我们设立了主人翁文化建设委员会，并制定《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。2020年，我们发布首个《主人翁之声简章》及操作指南，旨在倡导和鼓励全体员工积极提出合理化建议，助力优化业务流程、提升经营效率、提高客户及员工体验。

## 03

### 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。截至2020年底，“主人翁邮箱”累计发声78篇次，推进合理化建议19条，现已实现100%转办，交由相关部门予以及时反馈、落实。此外，我们组建主人翁文化建设委员会专家团，结合“新纪元战略中国区萌芽挑战”活动，鼓励员工围绕“以客户为中心”和“效率思维模式”这两大主题，积极产出萌芽探索提案，全年累计公示表彰萌芽探索方案21条。

## 02

### 文化宣传 全员覆盖



2020年，我们在全国各地组织约111场主题员工活动，通过线上线下互动模式，实现内勤员工的全面覆盖，不断增强内外勤伙伴的凝聚力和归宿感。2020年，总部及12家分公司评选出48人次，在“主人翁时刻”的公示邮件中予以内部传播和认可。

## 04

### 主人翁俱乐部



我们持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

## RESPONSIBILITY HONOR

### 2019-2020 年度服务创新案例/ 年度影响力赔案

大都会人寿“百万医疗险——靶向药特色赔付”案例  
《中国银行保险报》2020年中国保险服务创新峰会

### 2020年人力资源管理杰出奖

前程无忧

### 2020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“第五届中国企业公民责任品牌峰会”

### 第七届亚洲-太平洋史蒂夫奖 顾客服务奖项类别-史蒂夫奖铜奖

大都会人寿“重大疾病理赔前置服务”项目  
第七届亚洲-太平洋史蒂夫奖

### 2020人才招聘最佳实践奖

2020大中华区人才管理最佳实践评选暨颁奖盛典

### “年度杰出责任企业” 在300家上榜企业中排名第22位

《南方周末》2019年中国企业社会责任榜

### 2020中国保险业创新方舟奖

大都会人寿的新契约“数字化赋能”投保项目  
《证券时报》2020年中国保险业方舟奖评选

### 2020中国典范雇主

“中国典范雇主”年度评选

### 金诺奖2020年度社会责任优秀传播案例

大都会人寿志愿者公益项目整合传播案例  
《中国银行保险报》2020中国金融品牌影响力峰会

### 年度价值经营保险公司

《每日经济新闻》2020中国保险行业风云榜

### 2020HR管理团队典范

“中国典范雇主”年度评选

### 最佳年度CSR品牌 进入CSR CHINA TOP 100榜单

CSR中国教育奖

### 2020卓越竞争力合(外)资保险公司

《中国经营报》“2020卓越竞争力保险公司”颁奖盛典

### 2020上海创新非凡雇主

猎聘2020非凡雇主(华东站)颁奖礼

### 年度企业社会责任奖

《上海证券报》第十一届“金理财”评选

### 金融用户年度信赖寿险公司

《财经网》用户最喜爱的品牌评选

### 2020中国年度优选雇主

智联招聘

### 2020年度优秀公益创新企业

《21世纪经济报道》中国企业公民评选



# 2020 责任大事记

## 1月30日

大都会人寿与大都会人寿基金会共同向中国红十字会捐赠**300万余元**，用于采购一线医护人员的防护用品，为湖北省黄冈市中心医院大别山区域医疗中心购置ICU配套设备等战“疫”前线最急需的医疗设备。

## 5月8日-10日

大都会人寿360Health——以“构建健康能力，共筑健康寿命”为主题的宣传视频亮相上海，通过户外大屏传播360Health健康新理念，呼吁公众转变健康关注焦点，即刻开启健康举措，构建专属健康能力。

## 6月1日

大都会人寿推出了“爱常伴|坚守初心，诠释爱与陪伴”理赔故事专题活动，通过一个个真实的故事传递保险的真谛，诠释大都会人寿常伴客户左右的承诺，对保险行业核心价值——爱与责任的坚守。

## 8月3日

大都会人寿发布《2017-2019年度企业社会责任报告》，从健康守护、普惠金融、抗疫行动、社区关爱、稳健发展、优质服务、人才培养与关怀等多方面，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。

## 2月20日

大都会人寿宣布扩展新冠肺炎身故责任保险保障，符合条件的被保险人如确诊新冠且因此导致身故，公司一次性给付保险金人民币**30万元**。

## 5月9日

大都会人寿推出都会赢家终身寿险(分红型)保障方案，为中高端富裕人群提供更全面的财富管理解决方案，构筑更加完善的家庭风险保障，在抵御未知风险的同时，安心实现财富传承。

## 7月8日

“7.8全国保险公众宣传日”活动正式启动，大都会人寿积极响应中国保险行业协会的号召，推出保险知识问答互动。

## 9月30日

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,面向消费者普及金融保险知识,帮助他们增强风险防范意识。

## 11月7日

第四届大都会人寿健康日活动在广州启动,活动以“构建健康能力,共驭健康寿命”为主题,开展丰富多彩的健康宣教互动活动,帮助大家从简单的日常小举措开始做起,构建更加全面的健康能力。

## 9月15日




大都会人寿携手爱佑慈善基金会发起的“守护未来”公益计划在腾讯公益平台上线启动,旨在帮助并支持身患重大疾病的孤贫儿童进行医疗救助。截至2020年底,已有**30多位**孤贫儿童通过“守护未来”公益计划获得治疗与救助。

## 11月7日

大都会人寿联合权威媒体人民健康发布了《2020中国都会人群健康能力蓝皮书》,倡导广大的中国都会人群更全面地认知健康能力,有意识地构建自身和家人的健康能力,并认识到提升健康能力对于延长健康寿命的益处。

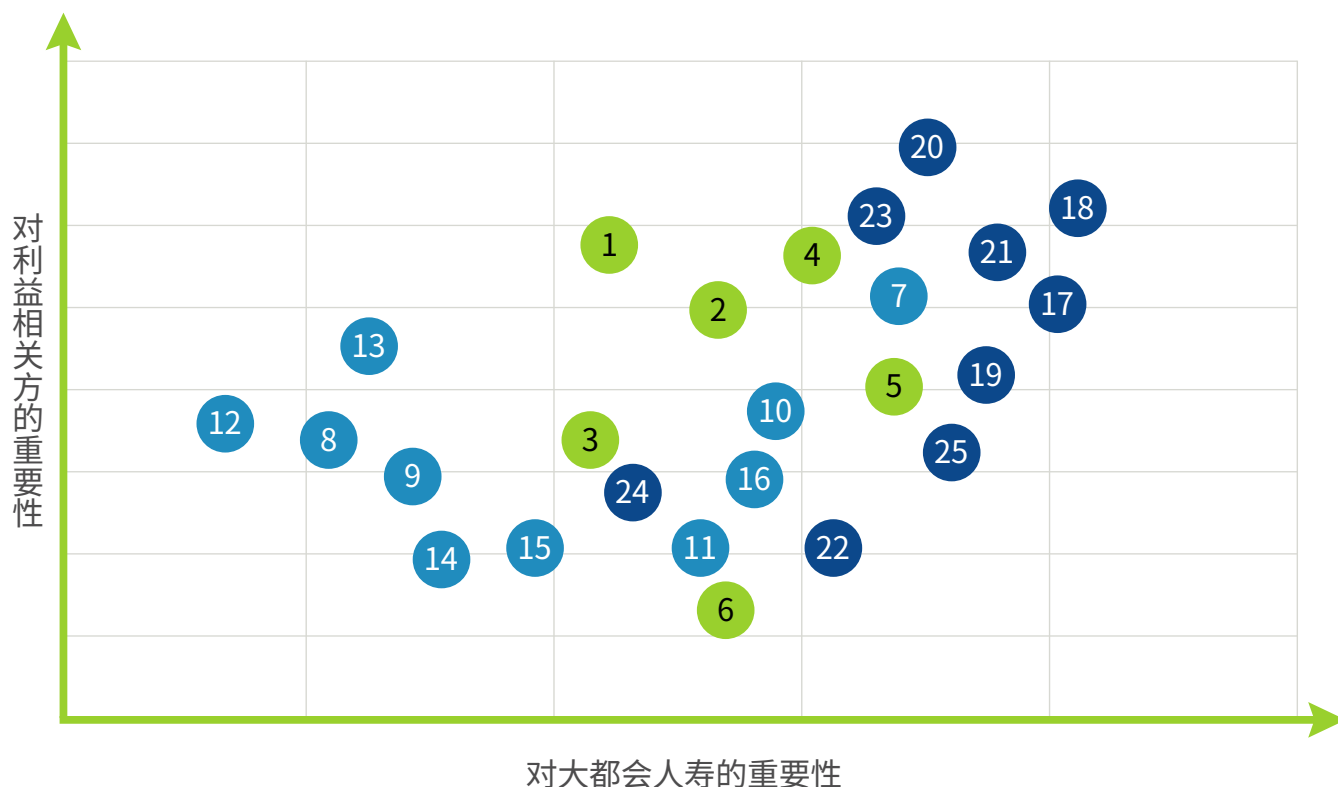
# 利益相关方沟通

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。

利益相关方 	关注议题 	主要沟通方式 
政府及监管机构	合规经营与发展 行业稳健发展 优质的产品与服务	电话沟通、定期拜访 政策、调研等的分析与交流 会议、活动及论坛参与 支持和参与行业发展
客户及消费者	优质的产品与服务 公司发展战略与方向 权益保护 信息安全与隐私保护	客户服务平台 电话、网络、面对面沟通 客户满意度调查 公司官网与公众号 媒体
员工	职业发展与培训 健康与安全 员工福利保障 业务与战略 企业文化	主人翁邮箱 员工敬业度调查 主题工作坊 内部沟通平台 员工活动及志愿者活动 员工大会
外勤伙伴	产品竞争力 事业发展资源与培训 健康与安全	经营类会议、表彰会议、企业家年会等会议 形式多样的培训 线上沟通工具 志愿者活动
业务合作伙伴	优质的产品与服务 合作共赢 专业能力建设 合规经营 供应商管理	日常与定期沟通会议、拜访 专题与产品培训会 信息与资源共享 供应商绩效审核会
社区	社区公益 健康知识 with 理念 普惠金融	公益活动及志愿者服务 公司官网与公众号 合作组织与机构交流与合作

# 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、外勤伙伴、股东及投资者、供应商、政府人员、媒体、社区居民等利益相关方开展了实质性议题重要程度调研。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社会责任议题。调研采用线上问卷形式,共回收有效问卷716份。



为健康保驾护航	筑建可持续未来		追求卓越经营	
1 健康中国战略 2 健康知识理念 3 健康公益活动 4 抗击新冠疫情 5 产品与服务创新 6 金融产品可及性	7 负责任投资 8 普惠金融 9 支持实体经济 10 推动行业发展 11 普及金融知识 12 支持社区建设	13 扶贫济困 14 志愿服务 15 绿色金融 16 绿色运营	17 风险防控 18 守法合规 19 反腐败 20 消费者权益保护 21 客户服务 22 数字化转型与创新	23 信息安全与隐私保护 24 供应链管理 25 员工权益与发展

# 责任聚焦： 十五年与您相伴，共驭美好未来

21世纪初，随着中国加入世界贸易组织，中国保险业进入快速发展阶段。2004年，美国大都会集团与上海联和投资有限公司强强联手，组建成立中美联泰大都会人寿保险有限公司，开启寿险业务新篇章，致力于成为万千中国家庭值得信赖的长期伙伴。

2020年是大会人寿成立第15周年，我们持续深耕中国市场，业务版图已覆盖全国11个省和直辖市共计27个城市，通过顾问行销、银行保险、直效行销及数字营销等多元渠道，为广大消费者提供人寿、健康、意外伤害及年金保险产品等保险服务。我们始终秉承“成为客户值得信赖的长期合作伙伴”的使命理念，常伴左右，共驭美好未来！

## 拾光共伍 我们这样走过

### 2004

美国大都会集团在中国成立了第一家合资寿险公司，进入中国市场正式开展业务。

### 2006

电销渠道单月年化新单标准保费收入突破千万！年度累计年化新单标准保费首次破亿！

### 2011

中美大都会与联泰大都会两家机构合二为一，新公司更名为“中美联泰大都会人寿保险有限公司”，新的起点，寓意着全新的开始。

### 2013

我们走在行业前列，创立大客户服务体系，为高端客户定制个性化增值服务，在保障人生风险的同时，更为客户提供尊崇体验。6月1日，“尊悦会”正式成立。



### 2005

大都会人寿中国秉承“致力于成为中国消费者值得信赖的合作伙伴”的美好希冀，完成“多元化战略布局”，开辟全新的蓝海领域。

### 2008

大都会人寿和员工凝心聚力，共同为汶川地震灾区捐款230余万元。

### 2012

我们在各地建立了22家“大都会图书馆”，为孩子们点亮求知的火种，帮助他们开启充满希望的未来。

### 2014

大都会人寿正式冠名世界羽联超级系列赛，让更多国人认识了我们。同年，我们开通微信自助服务系列功能，拥抱行业微信平台数字化自助服务新浪潮。

## 2015

大都会人寿一举斩获有“商界奥斯卡”美誉的“史蒂夫®亚太地区商业大奖”的1金2银三大奖项，激励我们不断前行。

我们将大都会人寿基金会与芝麻街工作室的全球合作项目引进中国，在国内推出“芝麻街家庭财商培训计划”，帮助青少年在人生初期建立良好的财商意识。

我们发起卡路里兑换温暖包的公益行动，帮助50多所山区学校的10,000多名孩子们度过温暖冬天。

我们成为国际垂直马拉松赛事的指定保险合作伙伴，为参赛选手和志愿者提供意外险综合保障。

## 2018

美国大都会集团迎来150周年生日，我们在全国各机构举办了#150画未来#亲子开放日活动，希望公司创造下一个更精彩的150年！大都会人寿深度挖掘都会人群健康需求及趋势变化，发布全新健康子品牌360Health，为客户提供一站式健康解决方案，时刻协助人们积极预防和从容应对重疾威胁。

大都会人寿顾问行销团队突破万人。我们始终以客户为中心，用专业经验守护客户家庭美满幸福！

## 2020

新冠疫情突然来袭，大都会人寿和大都会人寿基金会（通过“赠与亚洲”）共同向中国红十字基金会捐赠300万元，驰援一线，共同抗疫。

大都会人寿发布《2017-2019年度企业社会责任报告》，多维度诠释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。

我们联合权威媒体人民健康发布了《2020中国都会人群健康能力蓝皮书》，倡导广大的中国都会人群更全面地认知健康能力，共驭美好未来！

## 2016

大都会人寿发起“1起筑梦——成就未来英雄”公益活动，捐建了3所“大都会人寿梦想中心”。我们基于对全球用户的分析洞察，焕新了品牌标识和品牌标语：“Navigating life together 共驭美好未来”，以全新形象传递品牌价值主张：**致力于成为客户值得信赖的长期合作伙伴，帮助人们从容驾驭多变人生。**

## 2017

大都会人寿加速打造一站式健康解决方案，该方案相继荣获“史蒂夫®国际商业大奖”金奖、铜奖。

我们在全国各地推出大都会人寿年度健康日活动，并携手南方周末发布《中国都会人群健康蓝皮书》，唤醒都会人群健康管理意识，推广健康生活方式。

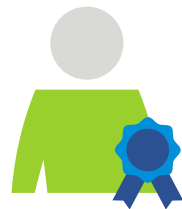
## 2019

我们开启“亿元保单时代”。银行保险渠道成功承保亿元保额终身寿险，标志着我们为高净值客户铸造风险保障防线的“大客户综合金融解决方案”迈入新纪元。

我们为杭州市18,000多名环卫工人提供总保额高达9亿元的一年期意外保障，用一份温暖的关爱，向平凡的社会贡献者致敬。

我们在业内全新升级发布顾问行销渠道价值主张：“**是规划师，更是人生伙伴！**”重新定义寿险代理人的使命、角色和社会价值。

我们在全国多个城市隆重推出**#在大都会人寿做成功故事主角#**大型品牌营销活动。众多菁英业务伙伴闪耀亮相，分享在大都会人寿取得事业转型成功的感悟。



# 拾光共伍 倾听你的告白

## “ 股东

我期待各位以15周年为崭新的事业起点,把过去的光辉岁月化为成长的动力,把今天的点滴感动化为前行的正能量,拾光共伍,常伴左右,共驭美好未来。

——上海联和投资有限公司董事长 秦健

## “ 管理者

过去15年来,我们守护着千家万户,始终保持着我们保险人的承诺,我们合规稳健经营,吸引并发展人才,培育企业文化,坚持创新,不断发展。取得的所有荣誉都是每一位内外勤员工共同付出的努力,这是属于我们每一个人的荣誉,没有任何时间比此时此刻更让我为我们感到骄傲和自豪。

——中美联泰大都会人寿保险有限公司总经理/首席执行官 孙思毅

短短15年,在历史长河中可能只是弹指一瞬,但中美联泰大都会人寿在业务的广度和深度上取得了非凡的成就,放眼全球金融机构的发展,它的成长和发展令人赞叹。

——美国大都会人寿亚洲区总裁 彭启韶

## “ 客户

你们真的让我感受到了保险保障,也让我更加信任大都会人寿。

——客户 张阿姨

大都会人寿好像一个默默关心的朋友,记得我、想念我、祝福我。

——客户 赵女士

## “ 员工

因为遇到大都会人寿,我选择了保险业!在大都会人寿,我已经走过第12年,并坚持与传承:菁英路,专业度,同理心,未来梦!我们一同诠释——是规划师,更是人生伙伴!

——员工 小林

“践行承诺,服务永远”,十五年前,我是这么说的;十五年来,我也是这么做的。

——员工 小卢

大都会人寿和我的青春10年相伴成长。在这里,我遇到了人生伙伴。也是在这里,我收获了成就感和自豪感。她(大都会人寿)像一个温柔但有力量事业伙伴,也像一个让你有满满安全感的家。

——员工 小华



# 相伴下一个美好15年

大都会人寿进入中国15年来,始终不忘初心,选择责任与担当,与所有关心的人们携手同行,勇于实践,成绩斐然。未来,我们将怀着赤子之心,勇敢乘风破浪!践行坚定而稳健的责任之路,继续不断拓展业务版图,建立起覆盖全中国的保险服务网络,始终陪伴人们自信应对生活中的各种变化,从容驾驭人生。让我们相伴走入下一个美好15年!

---

chapter 2

# 为健康保驾护航





# 为健康保驾护航

在中国,随着科学技术与医疗水平的不断提高,我们的平均寿命越来越长,对健康的关注度也越来越高。大都会人寿积极回应联合国“良好的健康与福祉”这一可持续发展目标,响应“健康中国”战略,面向都市人群倡导健康生活的知识和理念,为万千中国家庭提供一站式健康解决方案,为人们的健康保驾护航。

## 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： 齐心战疫，大都会人寿在行动

2020年，是不同寻常的一年，新冠病毒疫情对经济和社会发展造成了重大影响，也对人身保险行业带来了巨大的压力和挑战。这场疫情给我们工作和生活方式带来了很大的改变，但我们始终坚守“常伴左右，共驭美好未来”的企业价值观，以自己不变的服务与关怀为客户和社会做出应有的贡献。



从**2020年2月20日至2020年4月30日24时**，为符合条件的新老客户提供新冠肺炎扩展身故责任保险保障



第一时间简化理赔流程，开启**快速理赔通道**



从首例新型冠状病毒肺炎确诊之日至疫情结束时止，对于因感染新冠肺炎而申请赔付的，**取消医疗险条款中的等待期和免赔额限制**



大都会人寿中国和大都会人寿基金会共同向湖北捐赠**300万元**人民币善款



2020年2月16日，顾问行销渠道上线微店常态化经营，寿险规划师开始在线销售保单



顾问行销渠道超过**25,000人**参加了线上事业说明会，**5,100人**参加了在线培训



全国内外勤伙伴共捐赠近**5万件**医疗用品



超过**3,800名**员工在当地社区中提供志愿服务

# 改变的是我们的方式

## 远程灵活办公

疫情爆发后，为保护员工安全，保障各业务渠道顺利复工复产，我们第一时间成立专项IT支持小组，发布疫情期间远程办公应急预案，为各分公司团队提供业务生产、办公以及技术等多种远程办公支撑。

## 直效行销及数字营销渠道推出远程办公利器

由于疫情爆发，全国人民的保险意识被激发，但另一方面，保险业务的线下签单量锐减，业务不断缩减。面对紧急态势，大都会人寿直效行销及数字营销渠道快速转变思路，推出远程办公业务系统——SWAN系统，可以实现疫情期间远程化电话外呼、保单管理、数据管理等功能，以服务带动销售，驱动保险业在线办公转型。

## 后疫情时代 数字化协同互联互通

4月17日，大都会人寿举办了首届线上全国员工沟通会，总部上海跟全国员工时空连线互动，公司总经理/首席执行官孙思毅女士向全体同事介绍展示大都会人寿在抗疫时期共同的努力和成绩。此次沟通会通过在线直播的方式，打破空间的阻隔，实现全体员工的互联互通，共同探讨后疫情时代，数字化对当下带来的变革和发展。



## 在线便捷服务

为了保障客户能够得到及时、周到的服务，我们面向客户推出了在线销售渠道、绿色理赔通道、微信和手机银行等在线实时收付保费、在线客服热线等一系列针对疫情的在线便捷服务举措。此外，我们第一时间整理并发布电话医生服务热线，并协同第三方服务商延长电话医生服务时间，为客户解除疫情期间的健康疑问并提供专业建议。

“

我们不是在真空环境中经营，过去的成功经验确实是宝贵的财富，但在面对挑战和不确定性的时候，我们必须比以往更加创新、更加灵活、更快更好地适应环境变化。

——中美联泰大都会人寿保险有限公司总经理/首席执行官孙思毅

疫情带来的远程、移动和虚拟交互场景，将进一步促进网电销的大发展。

——中美联泰大都会人寿保险有限公司首席直效行销及数字营销运营官 连子智

# 不变的是我们的关怀

## 积极快速理赔

我们始终常伴客户左右，在客户紧急需要保障的时候，第一时间提供关切和服务。我们针对所有“费用补偿型和住院津贴型”医疗保险的新老客户提供积极、快速的理赔服务，若因患“新型冠状病毒肺炎”治疗而申请赔付的，取消医疗险条款中“等待期”和“免赔额”的限制，为新冠患者提供及时有效的保险供给，缓解他们的后顾之忧。

此外，我们还主动筛查患病客户，每日跟踪给予帮助。所有涉及新冠肺炎的理赔案件在客户提交齐全资料后，均在2小时内结案并当天支付理赔款。全年大都会人寿总计“新冠肺炎”理赔咨询，处理结案16件。

## 真诚贴心守护

疫情之后，我们的社会亟待重振，需要有温度有爱的力量来支撑。在此背景下，大都会人寿基金会宣布与深圳市恒晖公益基金会（以下简称“恒晖”）展开合作，通过赠与亚洲向“传薪计划”公益项目捐赠27.2万美金（约为人民币185万），用于为因抗击新冠疫情而不幸牺牲的一线工作者的子女提供教育支持。此次捐赠覆盖了至少50个英雄子女三年的教育支出，缓解他们的经济困难，真诚地帮助他们重塑家庭经济健康。

湖北武汉的疫情牵动人心，身处湖北的300多位大都会人寿内外勤伙伴同样面临着严峻的压力和挑战。疫情爆发后，公司管理层和全国各地的同事想方设法，筹集物资，为湖北分公司的伙伴提供力所能及的帮助。2020年2月，湖北分公司唯一一位确诊感染新冠病毒的伙伴和他的孩子经过治疗痊愈出院，在他住院和出院后的第一时间分别收到了大都会人寿员工专属保险的分批前置赔付，这是来自大都会人寿对内外勤伙伴的悉心关切与爱。

在抗疫期间，我们有超过3,800名员工各自在相关的社区活动中担任志愿者，以实际行动为社会贡献自己的力量。来自大都会人寿北京、辽宁、重庆的伙伴们分别在腾讯公益平台组建爱心小队支持中国社会福利基金会的“战疫天使守护计划”，本次行动召集了数千人参与，募集总善款123,130.17元，为奋斗在抗击新冠疫情一线的医护人员提供力所能及的关爱。



大连分公司  
为最美逆行者捐赠物资



广东分公司志愿者开展服务团圆  
致逆行英雄中秋百人巨幅画公益活动

# 真诚的健康守护

后疫情时代，人们开始重新审视自己和家庭抵御风险的保障能力。大都会人寿秉承“全球保障，与您知心同行”的客户价值主张，通过不断整合优质资源，为消费者提供金融保险产品、增值服务和客户体验于一体的风险保障解决方案，呵护每一位客户的健康与周全，助其未雨绸缪，从容应变。

## 共驭健康寿命

### 全面的健康保障

《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》中明确提出全面推进健康中国建设，把保障人民健康放在优先发展的战略位置，坚持预防为主方针，深入实施健康中国行动。大都会人寿坚持“保险姓保”，让保险在回归本源的同时，持续探索与创新保险产品与服务，帮助客户及其家人更好地预防、了解和管理重大健康问题。

大都会人寿凭借对客户真实需求的洞悉理解，为客户设计符合市场需求的健康产品和服务，以帮助客户未雨绸缪、从容应变。针对目前重大疾病“看病难、看病贵”的难题，大都会人寿进一步优化升级健康险产品。2020年，我们重点升级迭代了都会天使(2020)医疗保险，该产品在原有一般医疗保险金、“恶性肿瘤-重度”医疗保险金和重大器官移植医疗保险金三大保险责任的基础上，新增质子重离子治疗保险金，为客户提供更全面、更专业的医疗保障。

### 灵活的家庭保障

随着社会的发展，客户生活水平的不断提高，我们的客户及其家庭对于风险保障的需求也在不断变化。基于对客户需求的深入了解，竭力为客户及其家人提供可以自主选择、灵活调整的产品和服务，并实时改进以确保可以满足客户真实的需求。我们提供的花样年华终身寿险、健康随心系列保险产品计划等，以投保灵活、保障周全等优势，受到广大客户的认可。

### 稳健的未来保障

近年来，随着中高端客群的日渐成熟和资产增长，越来越多的客户关注保险在财富管理和传承中的功能，将保险作为有效的财富管理工具，对子女教育金、补充养老金、财富保障和传承的需求不断增长。大都会人寿一直贯彻客户需求导向的经营特色，为客户量身定制产品方案，满足客户不同阶段的保障需求。2020年，我们重点对年金、终身寿险产品进行了升级和推广。在顾问行销渠道推出了一款兼顾财富管理与寿险保障的产品——“都会赢家终身寿险(分红型)”，该产品充分发挥保险的保障功能，逐年增长的保额可帮助客户抵御通货膨胀压力，同时为被保险人提供涵盖终身的身故或全残保障，实现财富的安全传承，延续其对家人的责任和关爱，为家庭的未来保驾护航。

## 提升可获得性

在不断丰富健康保障、家庭保障及未来保障等普适产品系列的同时，我们还深入洞悉客户的真实需求，秉承“客户第一”的核心价值观，积极改变传统理赔模式，为客户提供更及时、更优化的保险保障服务。

2020年11月5日，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修订版（2020年修订版）》。新版重大疾病定义规范出台后，大都会人寿立即行动，推出“重大疾病保险赔付择优方案”。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。该方案的推出，避免客户因新旧规范更替带来保障缺失的担心，有利于保护客户利益最优化。

针对“重疾理赔审核时间漫长，时常无法解决客户的燃眉之急，前期还需要垫付高额的医药费，为本就遭受重疾打击的个人和家庭进一步带来经济上的负担与压力”等现实情况，大都会人寿推行“重大疾病理赔前置服务”模型，从被动地等客户到公司提出索赔申请，改变为主动走到客户的病榻旁边，协助客户收集索赔资料，在被保险人住院期间就予以重大疾病保险金，缓解因重病住院急需大量资金的困境，及时有效地帮助客户解决燃眉之急。



### 大都会人寿斩获“商界奥斯卡”2020亚太史蒂夫奖

2020年7月13日大都会人寿中国凭借“重大疾病理赔前置服务”项目斩获“商界奥斯卡”认可，荣获第七届亚洲-太平洋史蒂夫奖顾客服务奖项类别史蒂夫奖铜奖。这是大都会人寿一站式健康解决方案连续第三年荣获这一“商界奥斯卡”的认可。

### 为新冠肺炎痊愈客户承保

2020年初，L女士在与寿险规划师李先生多次沟通后，对于大都会人寿以客户需求为导向定制保障的理念相当认可，决定为自己建立保障并填写了投保单。2月，新冠肺炎疫情爆发后L女士确诊感染，值得庆幸的是，L女士在经过8天治疗后痊愈出院，她更加坚信自己需要一份健康保障。寿险规划师李先生在客户痊愈出院后，第一时间协助客户提供了出院的相关资料，希望公司能考虑到客户患新冠肺炎的特殊性，对客户的这一保单做出承保处理。此案件也获得公司及渠道领导的高度重视，经过多方努力，最终公司确认了L女士的都会天使医疗保险承保。



为了给更多的家庭带去温暖，我们将特定人群的特殊需求纳入考量，以客户需求为导向定制保障，使更多有风险保障需求的人群都能享受到保险保障。

# 积极的理念传播

疫情爆发后,人们对健康的认识和态度正发生着积极的变化,大家对健康的理解和需求已不再仅局限于自己和家人的身体健康,越来越多的人希望能拥有更全面和有效的健康状态。为此,大都会人寿将自己的角色从传统的保险公司扩展到对消费者整个健康旅程的管理与关怀,开展了一系列健康倡导活动,向公众传递健康理念。同时,我们联合外部机构与健康领域专家,持续开展健康研究,引发公众对健康议题的重视,共同践行健康的生活方式。

## 倡导健康行动

《健康中国行动(2019—2030年)》中提出,到2022年,我国居民人均预期寿命将达到77.7岁;到2030年,居民主要健康指标水平进入高收入国家行列。但另一方面,随着工作压力增大、作息不规律、饮食不健康等现象,大量人群患上了“生活方式病”,特别是在都会人群身上体现得更明显。

基于上述洞察,大都会人寿持续优化360Health一站式健康解决方案,不断在日常预防咨询、早期诊断支持、专业医疗资源、持续康复支持等领域提供形式丰富的健康管理服务项目。凭借大都会人寿的全球优势,整合优质医疗资源,我们在健康旅程的不同阶段,帮助客户及其家人树立健康理念、积极管理健康、促进健康生活方式的养成。

### 趣味H5互动 倡导健康生活

2020年10月,大都会人寿360Health携手网易健康,打造趣味互动H5《当代健康生活迷惑图鉴》,通过展示当代人在不同维度常见的“健康”误区,提示公众应从更多维度综合关注自己的整体健康状况,并联合澎湃新闻特邀营养学博士、健身宣传大使及媒体人,从不同角度深度解读如何构建健康能力。



## 2020大都会人寿健康日

2020年11月，第四届大都会人寿健康日活动在广州珠江之畔的太古仓码头启动。活动以“构建健康能力，共驭健康寿命”为主题，环绕身体健康、心理健康、社交健康、财务健康四个维度，活动现场设置了10个互动体验区和学习专区，并请到10位健康领域的专家现场坐镇，通过专业讲解，帮助到场来宾从日常小举措做起，构建更加全面的健康能力。大都会人寿健康日作为在全国范围开展的健康主题品牌活动，随即也在上海、天津、重庆、南京、杭州、沈阳、大连、成都、武汉、福州成功举办，在全国多地带动健康浪潮，让越来越多的都市人群受到360Health理念的引领，拥抱更长久的健康寿命。



## 支持健康研究

随着人们对健康和健康保障越来越重视，人们对健康的要求已不仅是有没有疾病，而是多方面的综合考量。2020年11月，大都会人寿联合权威媒体人民健康发布了《2020中国都会人群健康能力蓝皮书》，以“构建健康能力，共驭健康寿命”为主题，从目前大众关注较多的身体健康、心理健康、社交健康及财务健康等四个维度及16个具体指标来构建评估体系。研究发现，健康能力已成为当代都会人群亟需重视且不可缺少的一种基本能力，与工作能力、生存能力、沟通能力一样，拥有全面健康能力有助于都会人群获得更有保障的生活，从容地应对各种未知风险。



扫码查看《2020中国都会人群健康能力蓝皮书》

# 2020 中国都会人群 健康能力蓝皮书



---

chapter 3

# 筑建可持续未来



# 筑建可持续未来

大都会人寿秉承“共驭美好未来”的品牌主张，通过开展负责任投资，支持绿色金融与实体经济发展；持续推动普惠金融在中国的落地及发展，开展了形式多样的普惠金融项目；投身公益事业，重点聚焦儿童关怀和弱势群体帮扶领域，鼓励员工积极投身志愿服务，为社区发展做出贡献；践行绿色发展，开展无纸化运营，将绿色理念融入日常运营中。我们以坚持与努力，常伴左右，与相关方共筑可持续发展的美好未来。

## 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： 关怀社会，与爱同行

爱与关怀是保险的真谛，大都会人寿自成立以来，始终坚持爱与关怀的信念，践行社会责任。我们鼓励员工做一名爱与关怀的践行者和传播者，希望通过我们的点滴行动，唤起更多人关爱他人、关注社区、爱护环境，为世界带来积极的改变。



## 浙江分公司

志愿者为浙江省丽水市云峰镇马头小学的师生捐赠图书和雾化器，并走访慰问当地5户贫困家庭。

## 四川分公司

志愿者连续两年为谊州小学及四川师范大学附属实验学校的学生带来了来自JA青年成就公益教程《一起来做贸易吧》，以互动与体验的教学方式为学生们带来了精彩而又独特的财务素养课程体验。

## 上海分公司

志愿者在重阳节来临之际，来到半淞园兰公馆老年公寓，为老人们带去了关爱与慰问，为老人送上了一份份爱心礼物，与老人们促膝长谈，倾听他们讲述过去的故事。



## 上海分公司

与上海新闻晨报社区传媒有限公司联合主办“书香满社区，爱心暖凉城”爱心书籍阅读分享会，志愿者们与凉城社区的孩子们分享好书、畅谈未来。

## 江苏分公司

凌云营业处伙伴用实际行动资助西藏谢通门县冷达乡小学，向生活困难、品学兼优的学生捐助奖学金及学习用品等，在爱心助学的路上越走越坚定。

## 辽宁分公司

开展“一起奉献90天”志愿者活动，为残奥会2-7岁智力障碍儿童组装温暖包。近70位内外勤员工参与其中，总计组装135套趣味运动温暖包，并送上志愿者用心书写的贺卡，为孩子们送去了我们专属的温暖和祝福。





### 广东分公司

志愿者积极参与仁人家园公益活动，为南雄山区助口村的单亲爸爸唐先生重建房屋，用爱心与辛勤的汗水帮助唐先生过上安居、体面的生活。

### 江苏分公司

常州火凤凰营业处志愿者组织开展关爱社区孤寡老人；常州蛟龙区部志愿者走进养老院，为老人们包饺子、制作爱心餐。

### 天津分公司

志愿者积极报名参加中国地区的特奥会幼儿运动员项目，为2-7岁智力障碍的儿童们完成了135套“幼儿运动员健康器材包”的组装，并将亲手书写的祝福卡放在器材包中，希望收到的小朋友可以改善体能、认知及社交能力，早日康复，实现梦想。



### 天津分公司

开展“摆放共享单车”主题公益活动，全体内勤志愿者分成两支小队，将停车不规范的共享单车移至指定停车区域并摆放整齐。

### 湖北分公司

志愿者团队走进黄冈市罗田县河铺镇凉亭河小学，开展公益助学活动。33名志愿者为超过100名同学带去了“志愿者趣味课堂”，通过志愿者们生动形象的引导和深入浅出的讲解，带领同学们感知和认识了货币的作用以及通过游戏了解公司运营的方式，拓宽眼界、开阔视野的同时激发了同学们对商业、理财的兴趣。

### 湖北分公司

为黄冈市罗田县河铺镇凉亭河小学捐建了“大都会图书馆”，为该校修葺教室内外墙面、以及布置“大都会图书馆”内的书架和桌椅和图书，还为全校师生捐赠了文具和体育用品。



### 福建分公司

志愿者赴福州市茶会社区“爱心妈妈”服务站，开展针对外来务工人员及其子女的金融知识宣教活动。志愿者通过“货币基础知识”“保险基础知识”两个篇章，对金融基础知识做了初步的宣讲和传授；通过“防范非法金融和洗钱风险”篇章，向参与人员阐述了非法金融的形态方式及危害，并开展互动，对现场参与人员的疑问给予一一解答。

### 福建分公司

参与由福州市信任社会工作服务中心开展的“村童妈妈”公益项目，志愿者们向晋安区连辉社区捐赠了一批文具、图书等适合儿童学习使用的物品，并自发组织捐款，致力于为村童妈妈及随行子女创造更为合适的环境，帮助其快速融入。



# 负责任投资

作为负责任的企业公民，大都会人寿积极践行责任投资理念，在资产管理过程中关注经济、社会与环境的统一，让保险资金在投资过程中创造更多的环境与社会效益，为实现可持续发展提供更多的支持。

## 负责任投资管理与教育

### 责任投资管理架构

美国大都会集团成立了ESG融合委员会，负责沟通和传递ESG政策与实践，促进ESG与公司投资工作的深度融合。同时，大都会人寿也积极保持与亚太地区已经执行ESG投资政策团队的沟通，进一步加深了对ESG投资政策的认知，也逐渐明确了ESG的实行对未来投资方向的潜在影响，促进我们思考新的投资方向与策略。

### 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。



# 负责任投资行动

## 支持实体经济

大都会人寿充分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；风电、水电、核电为主的新能源发展等领域，多措并举为重大建设项目提供金融资源，为社会经济发展增添发展动力，为实体经济的稳健发展保驾护航。2020年，我们通过投资地方政府债券，为广东、浙江、北京、上海、深圳、安徽、河北等一系列基础设施建设项目提供了资金支持，包括赣深高铁，湖杭高铁，珠海（阳江）共建风电装备制造产业基地等重大建设项目，以及一系列浙江省高速公路及水运航道改扩建工程。

## 2020年重点投资项目速览

### 赣深铁路

赣深铁路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，贯穿广东河源、惠州、东莞等地，正线全长约436.37公里。赣深高铁设计行车速度为350公里/小时，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。作为我国“八纵八横”高铁网络的重要组成部分，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。



### 珠海（阳江）共建风电装备制造产业基地

该产业基地是广东省政府发展海上风电装备制造业发展战略的重要抓手，计划建成具有国内一流的以海上风电装备机电零部件核心技术、零部件关键材料和系列化产品为主导的风电装备制造产业集群，总规划面积7.4平方公里。至2020年底，总投资超过1,600亿元。目前入驻的企业包括中国水电、中车电机、三峡风电、粤水电、中国建材、东方电气等国内一流电力装备制造企业。



## 服务绿色金融

生态环境是人类赖以生存的家园，保护生态环境是全社会的共同责任。大都会人寿充分发挥保险行业优势，以金融力量赋能可持续发展。

近年来，大都会人寿通过购买绿色债券等金融手段支持绿色金融发展。2020年，我们新增了“中国农业银行广州花都分行存款”项目，通过国有银行分支机构存款和地方政府专项债的形式支持广东寿长河红树林国家湿地公园项目、清远市清城区美丽乡村建设工程、南海区里水河流域水治理等地方重点污染防治、环境保护和节能减排项目，为建设美丽中国和实现碳中和的远期目标添砖加瓦。2020年，公司新增绿色投资项目21个，绿色投资项目签约规模达39,900万元。

## 大都会人寿全球责任投资行动

美国大都会集团长期致力于负责任投资，并以绿色产业、影响力投资，保障性住房、基础设施建设、市政债券五个领域为核心。美国大都会集团进一步深化责任投资举措，2020年底之前就停止了对化石能源产生收入占比超过25%的采掘业和公用事业类标的新增投资。



大都会人寿集团的可再生能源投资项目  
——Invenergy Grand Ridge能源中心

21↑

新增绿色投资项目

3.99亿元

绿色投资项目签约规模

### 延伸阅读：

广州花都区是国家首批五个绿色金融改革创新试验区，也是华南唯一的绿色金融改革创新试验区。2018年起，五家国有商业银行纷纷将花都区支行升格为分行，并给予内部的政策倾斜和战略支持。花都区已规划建设了面积约3,000亩的绿色产业价值创新园区和面积约10平方公里的绿色产业园区，通过绿色金融支持，大力发展电子信息、新能源汽车、智能装备和机器人等绿色产业，加快打造高效、节能、环保的绿色产业发展先进示范区。

# 促进普惠金融

2020年，新冠肺炎疫情的爆发为全球经济发展带来了巨大挑战。在抗击疫情的全球战役中，普惠金融在面临极大考验的同时，也迎来了新的发展契机，并发挥了重要作用。大都会人寿基金会致力于为更多人赋予金融健康和韧性，为社会大众、尤其是困难群体提供丰富的金融服务，帮助他们建立应对风险的金融解决方案，从而促进整个社会的可持续发展。自成立至2020年底，大都会人寿基金会已提供了超过8.6亿美元的资助和8500万美元的项目投资，以对大都会人寿开展业务的社区产生了积极影响。迄今为止，我们的财务健康工作已惠及42个国家和地区的990万低收入人群。

## CHARGE项目

项目由大都会人寿基金会支持开展，专注于提高外卖骑手等中低收入零工工人群体金融健康。项目第二期（实施期）于2019年底正式启动。2020年，项目团队在北京召集外卖骑手进行访谈研究，深入了解目标群体的人口结构特征、收入特征、生活特征等，并以新冠肺炎疫情为契机，研究疫情对外卖骑手收入的影响以及疫情后的恢复情况，着手起草了国内第一份零工工人群体金融健康的报告并为他们量身定制金融健康的测量方法，并获得了中外专家组成的专家组的首肯。我们计划在2021年，通过即将开发的微信小程序触达20万零工工人群体，测量并有效提高他们的金融健康。

## 联合国资本开发基金 (UNCDF)

项目由大都会人寿基金会与联合国资本开发基金 (UNCDF) 携手合作，围绕普惠金融领域的数字金融、创新以及南南交流的可持续发展主题开展技术支持，研究以及经验交流三方面工作。

自成立至2020年底，  
大都会人寿基金会已提供

**8.6<sup>+</sup> 亿美元**

资助

**8,500 万美元**

项目投资



### 技术支持：

为金融机构提供技术支持，帮助其不断提升普惠金融服务能力。2020年，成功输出中和农信技术支持与建议方案、安徽新安银行技术支持与建议方案、平安银行、广东农信、新希望金融项目合作方案等多项成果。



### 研究：

2020年，对老年人和零工工人的财务健康状况进行研究评估，形成《老年金融健康状况研究报告》《零工经济研究报告》成果，并已正式发表。



### 经验交流：

在中国建立数字普惠金融交流社区，并以此作为南南对话平台，于2020年组织举办“乡村振兴与数字乡村”“金融健康与中国金融业”“妇女的创新和创业：金融服务和能力建设”网络研讨会，促进中国经验与全球先进经验的互通与借鉴。



# 传递社区关爱

大都会人寿在坚持为客户提供保险保障的同时，积极担当社会责任，投身扶贫济困、儿童关爱、教育等公益事业，并通过设立志愿者假期、开发志愿服务线上管理平台等方式，鼓励员工积极投身志愿服务，为社区发展做出贡献，与千万家庭共驭美好未来。

## 关爱儿童

大都会人寿长期关注并支持儿童群体，在教育、陪伴及助学等领域，已累计帮助20多万名儿童。2020年，大都会人寿携手爱佑慈善基金会（以下简称“爱佑”）发起“守护未来”公益计划，长期支持并帮助全国孤贫重大疾病患儿的医疗救助与康复，给予更多孤贫患儿生的希望。该公益计划通过捐步、线上活动等多种方式，鼓励大都会人寿员工、客户和社会各界共同参与，汇聚更多爱和力量，帮助血液、肿瘤患儿及其家庭度过艰难的治疗阶段。

健康对每个人都十分重要，新冠肺炎疫情让全民的健康意识有了进一步提高。儿童健康更是每个家庭关注的重点，因为孩子是未来的希望。大都会人寿长期关注儿童健康与成长，本次与“爱佑”携手，一起做些力所能及的事情，让孤贫儿童也能拥有更美好的未来。

——中美联泰大都会人寿保险有限公司总经理/首席执行官 孙思毅

“守护未来”公益计划，于2020年9月15日在腾讯公益平台上线启动，截至2020年12月31日：



共筹集**50万元**善款



帮助了**34人次**的患儿进行重疾治疗



公司内外勤伙伴共组建了**369支**捐步队伍，近**6万人次**捐赠**11亿步**

## 温暖, 广泛传递

大都会人寿各分支机构通过各种形式的线下活动积极响应“守护未来”公益计划, 组织内外勤伙伴、客户等相关方广泛参与, 将温暖和正能量传递给更多人。



### 辽宁分公司

号召全体内外勤员工及客户, 通过捐献步数及善款的形式, 关爱和救助贫困家庭的重疾儿童。

2个月时间, 累计捐步1.8万余人次, 爱心步数超过2亿步, 累计捐款393人次, 共计13,562.85元。



### 广东分公司

全员积极投入大都会人寿“守护未来”公益计划, 开展“白云山公益健步行”, 身体力行参与线上捐步。同时, 坚持每日微信群打卡, 两期活动累计捐出33,345,802步。



### 浙江分公司

积极响应“守护未来”计划, 通过捐步实现公司配捐, 还以鼓励大家积极捐款, 开展义卖活动等方式帮助孤贫儿童战胜疾病, 重获未来。



### 大都会人寿

组织5,200多人次参与守护未来冬日送温暖活动, 捐赠现金27.5万元, 在严寒冬日为孩子们带去温暖和希望。

“

通过此次健步走活动让我重新认识了大都会人寿这家公司, 她不仅给百姓送去保险保障, 还热衷于参与公益事业, 为社会奉献爱心!

——辽宁分公司客户 李女士

我平日里爱好跑越野和马拉松, 得知公司启动“守护未来”公益项目后, 我自己组建了莱斯跑团, 号召团队里的小伙伴一起参与捐步做好事。无论晴天还是雨天, 跑友们都在努力积攒步数, 每天至少能捐出80-100万步。这个活动既能献爱心, 也让我们更有凝聚力。

——江苏分公司擎天区部志宸营业处 陈怡

既可以献爱心又能买到心仪的物品, 活动很多意义, 希望明年继续。

——浙江分公司内勤员工 茜茜

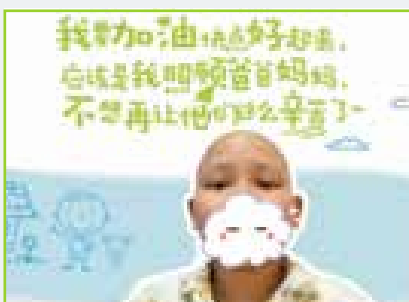
## 未来, 充满希望

让我们倍感欣慰的是, 患儿依然积极乐观面对生活, 勇敢顽强地与病魔作斗争。我们相信公益的力量会让更多需要帮助的人得到实际的帮助, 感受到社会的温暖。



**2019年8月**

7岁的君君被确诊为急性淋巴细胞白血病。君君家是低保户, 全家仅靠爸爸一人在当地打零工赚钱维生。目前, 君君仍在治疗, 但是他的心态特别阳光。



**2019年年底**

阿凯被确诊为急性淋巴细胞白血病。阿凯家是建档立卡贫困户, 年过60的父亲没有工作。目前, 阿凯正在进行第十阶段的化疗。



**2019年**

雪儿被确诊为儿童急性髓系白血病。雪儿非常懂事, 在明白自己的病情之后, 她常常安慰父母。目前, 她已经完成了五个疗程的化疗, 进入维持期。

## 关怀, 永不止步

“守护未来”公益计划与大都会人寿过往关注儿童心理健康的健康日等活动一同组成了关爱儿童健康成长的闭环, 帮助孩子们拥抱更幸福的未来。



## 扶贫济困

大都会人寿心系困难群体，用真情回馈社会，积极开展捐资捐物、走访慰问、公益助学等活动，提升贫困家庭生活质量，支持贫困学子圆梦成才，助力贫困户早日脱贫、致富奔康。

### “ 在浙江，

我们积极响应银保监会定点扶贫任务，参与内蒙古自治区乌察兰布市察哈尔右翼后旗白镇的公益项目，采购扶贫产品助力当地脱贫。此外，浙江分公司各机构同时举办了“同一片月光2020中秋集市”活动，超过千余人参与，义卖所得善款共**32,531.67元**，善款用于帮助大都会图书馆马头小学的贫困学生家庭，助力他们完成学业，收获更好的未来。

### “ 在大连，

我们认真计划并落实扶贫任务，以走访慰问、消费助农等形式帮助当地村民脱贫致富。

### “ 在江苏，

我们以公益助学的形式支持和帮助贫困地区学生。自2018年起，凌云营业处每为客户建立一份保障，卖出一份保单，寿险顾问就捐出**10元助学金**，善款用于资助冷达乡小学生活困难却品学兼优的学生；南京昊天团队每为客户建立一份寿险保单，代理人都会以客户的名义捐助**12.3元助学金**，帮助云南省丽江市鲁地拉中心小学、麦叉拉小学等学校的贫困学生。

# 金融知识普及

为了进一步全面提升金融消费者的风险意识,有效防范化解金融风险,大都会人寿积极响应由中国人民银行、中国银保监会、中国证监会、国家网信办联合启动的2020年“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”活动。各个分支机构在职场张贴主题海报、悬挂标语条幅,积极营造“金融知识普及月”的宣传氛围。广东、江苏和浙江分公司

**上海分公司**在职场所在的办公大楼向其他企业的职员发放防范非法集资宣传材料及公司15周年理赔故事手册。

**天津分公司**在职场大楼内向其它企业的员工派发《明明白白买保险》小册子,普及保险基础知识。

**福建分公司**在福州地铁1、2号线全线智慧屏投放了本次金融知识宣传月及防范恶意代理退保宣传海报,预估受众可达百万人次。在福州市台江区教师进修学校附属第一小学周边,针对学生及其家长开展宣传活动。此外,还组织员工志愿者前往“村童妈妈”爱心服务站向当地贫困人群宣传金融知识。

**辽宁分公司**走进沈阳多福区等社区向居民派发保险知识宣传资料。

等机构还专门开发了金融知识普及月在线测试题,鼓励内外勤员工参与,巩固金融知识储备。

大都会人寿主动走进社区开展金融知识普及工作,各个分支机构因地制宜开展系列宣传活动,面向消费者普及金融保险知识,帮助消费者增强风险防范意识。

**大连分公司**在社区服务中心外设置宣传咨询台,向居民介绍保险的功能、防范非法集资技巧等知识,提升居民对保险行业的认知及风险防范意识。

**湖北分公司**来到东湖高新区光谷软件园向园区工作人员和广大群众普及金融保险知识。

**重庆分公司**踊跃参加当地行业协会组织的解放碑步行街行业宣传活动,并在重庆中心举办的商界峰会上设立金融知识普及的展区。

**浙江分公司**在安吉市天荒坪镇及丽水市遂昌县黄沙腰镇张贴“心莫贪 擦亮眼 绷紧弦 防诈骗”宣传横幅,面向乡镇人群精准投放宣传内容。



## 辽宁分公司

联合盛京银行、振兴银行、平安养老、中意财险、紫金财险等金融保险机构，在沈河区“多福社区”开展联合宣教活动，切实提升社区居民金融知识水平和风险防范能力。各家金融机构年内多次开展互助和线上学习，公司先后完成257家企业、社区和学校的金融宣教工作，有效触达人群1000+，进一步夯实金融知识普及的企业责任和长效机制。

## 大连分公司

在大连市银保监统一安排组织下，参加金融行业智库建设，选出12名讲师开展“金融知识进校园”活动。活动历时2个月，共走进10所中小学，覆盖学生700余人次，通过互动教学方式有效宣传金融知识。

257家

公司先后完成257家企业、社区和学校的金融宣教工作

1,000<sup>+</sup>

有效触达人群

# 志愿服务

大都会人寿在提供保险服务的同时，积极投身公益活动。在志愿者团队建设方面，我们规范员工志愿管理体系，在各地设立志愿者组织协调员，内外勤伙伴在开展志愿活动的过程中，需严格遵守大都会人寿志愿者章程。同时，我们启用了大都会人寿中国志愿者线上服务平台，实现了更高效的活动组织与管理。在表彰和激励方面，我们每年为员工提供1天志愿者假期，并通过志愿服务排名、颁发志愿者证书、开展优秀志愿者表彰等方式，积极鼓励及引导员工参加社会公益活动，努力为和谐社会奉献爱心、传递幸福。

截至2020年底，大都会人寿员工自发捐款47万余元，参与志愿服务人数超过5,000人次，累计志愿服务时数超过6,300小时。

47<sup>+</sup>万

自发捐款

5,000<sup>+</sup>人次

参与志愿服务人数

6,300<sup>+</sup>小时

累计志愿服务时数

# 践行绿色发展

作为一个负责任的企业，大都会人寿一直致力于通过开展绿色行动，减少环境足迹，降低对环境的影响，共驭美好未来。

## 开展无纸化运营

我们持续推行电子化、无纸化的低碳经营模式，以减少对纸张的耗费。自2014年公司开始建立微信在线自助服务平台以来，不断开发与升级，截至2020年底，已上线40余项自助服务功能，包括核保、发送保单、理赔申请等在传统保险服务中纸张消耗量大的环节。同时，公司通过各种形式鼓励客户使用无纸化电子服务，培养客户使用低碳服务的习惯。全年共受理微信保全申请307,759件，电子化申请量占比达26%，较2019年同期提升6%。

在日常办公方面，我们积极倡导节约用纸，在各打印区域张贴海报外，要求员工在打印文件时，选择双面打印功能；在文件无彩色打印要求时，必须选择黑白打印；在打印机旁设置废纸回收栏，呼吁员工对于已打印的非涉密废弃纸张，进行再次利用。同时，我们全面推行线上无纸化办公，采用办公自动化系统、邮件审批等线上办公方式，将过往需要使用纸张的经营活动逐步转为线上操作。目前，全公司合同审核工作目前已全面实现无纸化，在减少纸张浪费的同时进一步提高工作效率。

**40**余项

已上线自助服务功能

**307,759**件

全年共受理微信保全申请

**26%**

电子化申请量占比达

# Go Paperless

2020年 辽宁分公司志愿者行动之全员环保行动

# PK赛

规则:辽宁分公司10个战队两两PK, 5月以团队人均纸张消耗量为标的, 目标下降50%。

奖励:最终PK胜利且达成的队伍, 公司将其团队种植100棵梭梭树, 展现环保大爱。



## “Go Paperless”全员环保行动

2020年4月,大都会人寿辽宁分公司启动“Go Paperless”节约用纸全员环保行动,以随手拍“一张纸可以是什么?”、“人均耗纸”团队PK赛、“梭梭树”捐赠等多项活动,提升全员用纸环保意识,养成全员无纸化办公习惯。此外,辽宁分公司还将以“人均耗纸”团队PK赛中获胜的两个队伍名义,向阿拉善SEE基金会捐赠种植2000棵梭梭树,助力贫困地区的环保和公益事业。

此次活动后,辽宁分公司各渠道、部门以及代理人的人均打印量、彩色打印和总体用纸量显著降低,有效提高效率思维和环保节能意识。



### 大都会人寿环保小贴士

我们坚决贯彻“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等。



# 推行绿色环保行动

在日常运营中，我们积极践行绿色发展，通过开展环保宣教活动，倡导节水、节电等绿色办公理念，强化员工环保意识，号召员工从我做起，共同营造绿色办公环境，助力环保事业发展。

## 营造绿色办公环境

我们在办公场所的规划和装修时始终坚持环保低碳的宗旨。在装修方面，严格控制施工过程中的噪音、灰尘、异味等；在完工验收前，聘请专业空气质量检查中心对办公场所进行检测，取得检测合格证明才进行完工验收；在正式投用之前，聘请专业空气治理机构对办公场所进行环境整治，进一步控制装修产生的有害物质。此外，还会采取多次清洁除尘、长时间通风及摆放绿植等举措，进一步美化办公环境和改善空气。

## 资产管理及回收利用

为加强固定资产管理，节约采购成本。我们在资产采购时优先考虑分公司资产内部调配使用，并采取低值资产、贵重办公用品以旧换新等措施，进一步打造资源节约型企业。

## 环保公益

大都会人寿在日常经营中不断倡导绿色发展理念，通过开展环保宣传教育，积极引导员工参与环保公益活动，鼓励员工投身环保事业，提升员工环境保护意识，共建绿色家园。

## 倡导垃圾分类

我们继续落实国家关于垃圾分类的政策指导，在垃圾分类规定的地区严格执行相应规定，设置湿垃圾投放指定地点，做到所有垃圾干湿分离。同时，我们将可回收的垃圾交给专业单位收运处置，促进资源的重复利用，减少垃圾对环境造成的危害。

## 节约用电

我们积极倡导节约用电、节能降耗，在上海总部办公场所的照明系统中安装红外线感应器，当某一个区域一段时间无人办公时，该区域的照明将自动关闭。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；夏季大厦晚6点后，空调定时启动器将自动关闭空调；午休时间关闭公共区域一半照明，仅保证基础照明；各会议室/洽谈室均设置节约用电等提示，提示员工使用完会议室或培训教室后，及时关灯及关闭投影、音响设备。



广东分公司顾问行销渠道  
在广州南沙湿地公园  
种植大都会人寿公益林



---

chapter 4

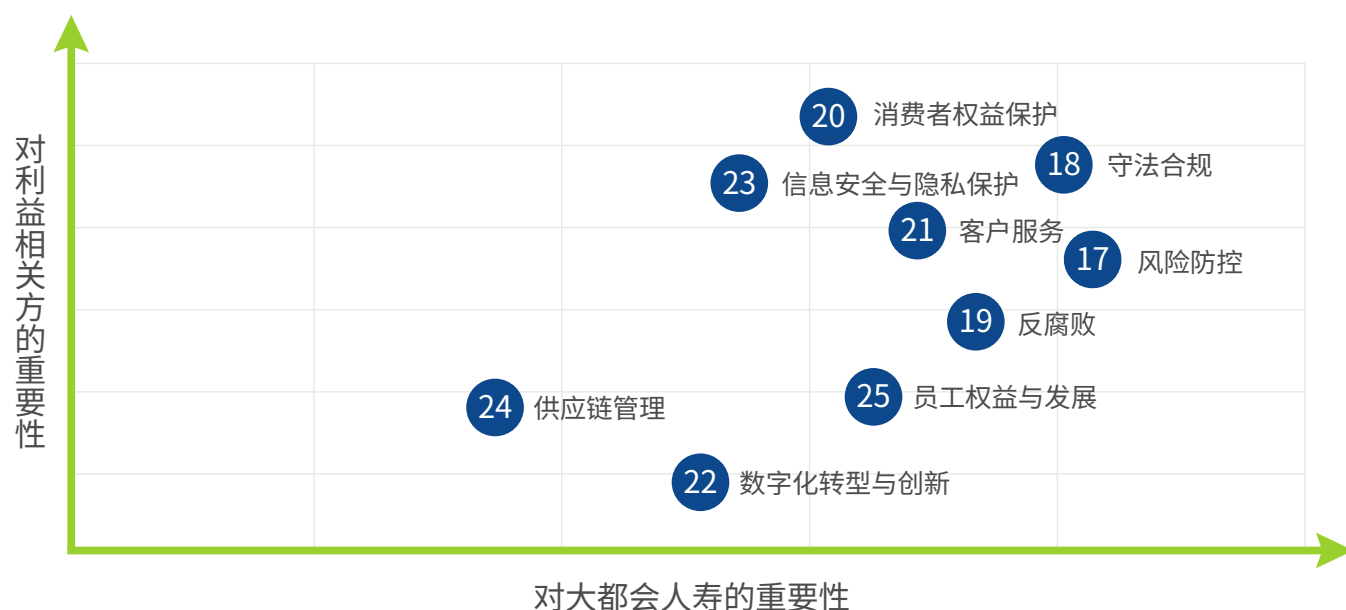
## 追求卓越的经营



# 追求卓越的经营

大都会人寿始终坚持“为客户提供真正的寿险保障”这一宗旨，持续稳健运营，为客户提供优质服务，注重人才培养与关怀，全力保障公司实现卓越经营和长远发展。

## 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： 在这里，见证美好未来

海阔凭鱼跃。大都会人寿始终把“人”视为发展与成功的根本，并赋予员工展现才华的舞台和空间，辅以全面系统的辅导训练体系，让员工实现人生价值、抵达理想彼岸。

## “

### 从“白板”到最年轻的管理职

林博，年仅28岁，已成为大都会人寿最年轻的管理者。2017年底，林博出于好奇，参与了大都会人寿的一场事业说明会，被大都会人寿提供给新人的完整的培训体系、职业生涯规划以及以人文本的企业文化所吸引，便放弃了其他安稳的工作机会，毅然选择加入大都会人寿。



“作为一个行业小白，我不仅努力学习专业知识，也踏实拜访客户，实践所学。无数次将自己逼到了不曾有过的状态。”面对工作中的困难和压力，林博始终不惧拒绝和挫败，不断努力积累。仅仅三年时间，他揽获了新人王、最具价值新人、金牌寿险规划师、千万寿险规划师、CEO CUP会员诸多荣誉，并连续三年以优异的成绩成为了全球寿险精英的最高盛会——百万圆桌会议(MDRT)的会员，这是寿险行业销售人员的全球最高荣誉。2020年更是一个月完成CEO CUP(总裁杯，6个月内在大都会人寿排名前200名入围)、入围COT(MDRT内阁成员，达成要求是普通MDRT三倍)等等，收获了大都会人寿荣誉大满贯。

现在，林博团队日益壮大，从一个人到一群人，不仅有南大硕士，还有海归。林博传承了大都会人寿以人为本，以发展的角度发展人的价值观，依托公司完整的生涯规划和培训体系，帮助团队伙伴们开启职业生涯。同时，他自己也用同龄人没有的沉稳和成熟，不断突破自己的舒适区，书写自己人生的精彩和传奇。

我希望经历更多挑战，拥有更精彩的人生，想去攀登一座山，看更美的风景，也并不怕路远。

——江苏分公司顾问行销渠道精英 林博

“

## 我的事业令家人为我自豪

2006年，刚刚大学毕业的徐哲加入了大都会人寿。和所有的职场菜鸟一样，徐哲也经历了初入职场的惶恐和迷茫。专业不对口、行业不熟悉和销售人员的管理难度，一度让她陷入发展困境。是公司的多元化和包容性、以人为本的发展理念让她度过最艰难的职场开荒阶段。专业和体系化的培训、资深讲师对公司文化、业务和职能的全方位讲授，公司还为每一名新员工配置了入职导师，从如何使用复印机到去哪里用餐，从系统报表到人员沟通技巧，事无巨细地帮扶让她迅速融入公司的文化。



如果把每一件简单的事做好就是不简单，把每一件平凡的事做好就是不平凡。

——辽宁分公司直效行销及数字营销渠道 业管部经理 徐哲

在运营部前台综合受理岗，一做就是七年。徐哲也被公司称为运营部的“匠人”。“如果把每一件简单的事做好就是不简单，把每一件平凡的事做好就是不平凡。”七年的时间，徐哲就是这样简单、坚定和执着。因为卓越的性能表现，她两度获得晋升，直至运营部前台主管。

在大都会人寿中国首届全国员工表彰会上，徐哲因为多年的卓越表现，站上了全国最耀眼的舞台。她的爱人和孩子被秘密接到现场并为其颁奖，一瞬间感动全场。她的爱人现场的表白，更让全国员工为之动容，“孩子小，她又工作繁忙，其实也有许多的不理解。但此时此刻，当我听到她的故事，当这家公司不远万里让我和儿子一起来为我的妻子颁奖，我突然就明白了她这么多年坚守的意义，在她心里有一份很重很重的东西，那就是大都会人寿。我和儿子，会始终支持她”。一家将人本文化融入血液的公司，值得员工为之付出全部的努力和奉献。

对徐哲来说，在大都会人寿近15年的职业发展，还有一个最珍贵的成长收获，那就是持续的培养计划。在大都会人寿，徐哲有机会参与更多的培养计划：“领导力基因”“激励型领导力”，以及Coaching通关认证，“北斗星行动”“重返校园”“知行北辰人才发展项目”，先后三年的专属高潜员工培养计划，为其成长蜕变护航。如今她迎来了又一个机会——业管部经理，继续在更高的高度，成就更好的自己。





# 确保稳健的发展

大都会人寿将风险管控、合规经营、销售品质管理、信息安全管理、责任供应链等重要议题融入日常经营管理,为公司的长久健康发展筑牢坚实基础,确保企业稳健发展。

## 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。在充分了解股东风险偏好和风险容忍度的基础上,识别可能影响公司战略目标实现的潜在风险。针对市场风险、信用风险、保险风险、流动性风险、运营风险、声誉风险、战略风险等主要风险类别,制定严格的风险管理制度,通过定性和定量的分析与计量划分风险等级,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。

我们通过开展风险自我评估,定期跟踪、检测各类关键风险指标动态,推动风险量化工作,加强运营风险事件信息的采集、传递与沟通等举措,不断完善风险监测、预警和处置机制,并根据监测结果不断改善管理举措。

### 坚持“保险姓保”,持续优化偿付能力

大都会人寿严格遵循银保监会“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,进一步加强公司偿付能力风险管理及资产负债管理。

公司重新审阅并修订了《风险偏好声明》《资本管理制度》《资产负债管理办法》等制度。

坚持销售长期产品的策略,在产品定价的过程中,保证新产品能维持在可接受的偿付能力充足率水平。

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。

积极参与“偿二代”二期工程相关测试工作。

严格控制费用,降低偿付能力风险。

# 坚持合规经营

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,通过合规监测、合规检视和合规培训等措施,积极预防、识别、评估、报告和应对合规风险。

## 合规管理

大都会人寿已确立从董事会、董事会下各专业委员会到“公司总经理及管理层”和专业渠道/部门/分支机构的相对完善的公司治理组织架构,并已基本建立健全适应公司运营需要的各项管控措施、管理制度、工作流程和处理机制。公司严格执行《保险公司合规管理办法》规定,建立了三道防线的合规管理框架,通过制定及切实有效执行《合规政策》,确保三道防线各司其职、协调配合,有效参与合规管理,形成合规管理的合力,不断加强风险防御能力。

大都会人寿将合规文化建设作为公司文化建设的重要组成部分,严格按照监管要求制定年度合规培训计划,通过线上线下、区分受众、形式多样的合规培训推动合规文化建设和合规意识提升。

### 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。

### 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各项工作。

### 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。



### 在线合规培训

大都会人寿保险集团通过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,并要求所有内勤必须在限定时间内完成。2020年,共开展在线合规培训5次,覆盖5,791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畅通沟通和高效协作,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2020年底,共计发出131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，建立由董事会承担最终责任、高级管理层承担直接责任、反洗钱委员会负责全面洗钱风险管理、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，并遵循三道防线的反洗钱合规管理模式。为了给反洗钱工作提供重要的技术保障，我们还建立了以客户为单位，覆盖所有业务(含产品)和客户的反洗钱信息系统，并持续对“反洗钱系统”及相关业务系统和辅助系统进行功能优化和升级。

2020年，公司开展“打击洗钱犯罪、维护金融安全”“增强三反意识，维护金融安全”“警惕非法集资”“反洗钱，人人有责”“守住钱袋子”等多主题的宣传活动中；通过日常宣传和集中宣传相结合的方式，“线上+线下”多种形式向社会公众、客户、公司员工普及反洗钱知识和洗钱风险防范贴士，提升人民群众洗钱风险防范意识。此外，我们还十分注重对员工及保险营销员持续开展多层次、多形式的反洗钱培训。目前，公司已将反洗钱纳入保险销售人员岗前培训必修课程和新员工入职必修课程。同时，还设置开展“可疑交易调查及判断”“反洗钱系统”等不同主题的培训课程，通过课堂培训和在线培训相结合的方式，满足不同岗位员工对反洗钱技能培训的需求。此外，公司还积极参加外部专业机构组织的专项培训，不断提升员工专业领域素养和反洗钱工作技能。2020年，反洗钱培训次数293次，培训覆盖19,577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。我们制定了一系列反腐败指引和规程，并在开展第三方合作时，积极开展尽职调查与合同检核流程管控，不断加强腐败、贿赂风险的全流程管理。同时，我们积极开展分公司管理层及合规经理培训，并进行多期VOC (Voice of Compliance) 反腐败法宣传，落实反腐败更新优化的宣传普及工作，以降低发生贿赂腐败行为的风险。

293次

反洗钱培训次数

19,577人次

培训覆盖



# 加强销售品质管理

为进一步加强销售品质管理,我们从提升客户体验及销售合规的角度,持续加强直效行销及数字营销渠道销售品质监控,建设和健全顾问行销和银行保险渠道的销售可回溯体系,加速智能质检解决方案的落地,及时发现并纠正违法违规销售行为,树立销售人员“以客户为中心”的诚信销售理念,促进公司业务健康持续发展。



## 加强制度建设

首次推出《中美联泰大都会人寿销售品质荣誉表彰奖励办法》,通过正向激励树立品质榜样,营造合规销售氛围;

修订颁布《中美联泰大都会人寿电话行销品质管理实施标准V15.0》,执行更严格的质检标准。



## 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

正式引进银保信智能“双录”质检系统,新增五大智能模块,大大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、官微等各类官方渠道,对公司的产品以及服务进行全面披露,降低了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。

## 强化信息安全管理

信息安全工作一直是大都会人寿推进数字化转型工作的重中之重。2020年，我们基于等级保护2.0的要求完成了测评，进一步完善信息安全法规和标准体系合规，提高公司信息系统安全建设整体水平。

我们加快对快递串码部署、业务系统脱敏等信息安全重点项目数据安全重点项目的推进节奏，有力保障了公司内外部业务流程中信息的安全可控。针对内部风险，我们通过发布《终端安全标准》《邮件外发管理规范》等制度规范，持续优化流程管理，建立健全终端安全标准。此外，还分四个批次对核心业务系统涉密页面进行深度脱敏，大大降低了公司业务系统中客户个人信息暴露的风险。针对外部风险，我们通过发布、修订《IT供应商管理规范》《信息系统安全突发事件》等制度规范，加强供应商管理与风险管理抵御能力。为进一步完善在保单快递流程中对客户个人信息的安全保护机制，我们全面部署阿里串码技术在销售渠道的全国各机构的应用。同时，我们还组织开展内网信息安全审计、应急攻防演练等，全面检验公司抵御风险、安全防护、应急处置等方面能力。

大都会人寿高度注重保护用户信息安全，各销售渠道均建立了完备的信息保护制度或行为规范，并安排专人管理消费者信息。在数据的采集阶段，我们承诺始终遵循合法、正当和必要的原则，确保消费者信息的采集、使用和保存符合法律规定或者征得消费者同意。同时，持续完善信息技术保障手段，加强消费者权益保护工作信息化建设，在数据存储、传输、使用过程中，对消费者敏感数据进行持续性的保护，避免数据在共享交换过程中发生泄漏。



## 建设合规供应链

大都会人寿依照美国大都会人寿的采购框架，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：

在供应商审核和准入、合同约定、监督和管控等各环节中，实现对供应商的合规管理。我们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。

### 规范采购流程：

我们根据采购品类范围及采购金额等因素对采购职责清晰地划分为集中采购和分散采购。集中采购由总公司采购部牵头执行，依托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，我们也严格执行相关采购制度，由总公司采购部对采购流程进行有效管控与监督。

# 提供优质的服务

大都会人寿坚持以客户为中心，深耕客户需求，用科技创新赋能产品和业务，提升客户满意度，维护消费者权益，倾力为客户提供更快捷、更省心、更贴心的高品质服务体验，致力于成为客户最值得信赖的长期伙伴。

## 数字化创新

大都会人寿将数字化科技视为整体经营策略的重要基石，遵循“以客户为中心，数字化驱动业务”的服务理念，加速保险与科技的深度融合。我们积极引入大数据和人工智能等前沿技术，并通过信息系统的建设和升级，深入了解客户需求，不断推动传统保险在服务效能及服务方式上的革新，提升客户体验和满意度。2020年，公司凭借新契约“数字化赋能”投保项目荣获“中国保险业方舟奖”。这也是大都会人寿连续四年荣获方舟奖，公司数字化创新所取得的进展再次获得了业界认可。

截至2020年底，大都会人寿官方商城及微店在售产品11款，当年承保保单超过24万件，承保保费金额超过8,100万；2020年全年，大都会人寿官方微信公众账号提供服务达22项，当年服务客户超过78万人次。



### 创新智能外呼新模式

大都会人寿智能外呼机器人基于先进的自然语言处理、语音识别等AI认知技术，采用全自然真人语音交流，快速应答客户提问，支持多轮交互。2020年，大都会人寿将创新智能外呼新模式运用在续费逾期提醒服务上，充分缓解人工坐席工作强度。目前，40%以上的续期外呼任务可通过智能外呼机器人来完成，进一步提升了公司的服务效率。

### 增值服务升级

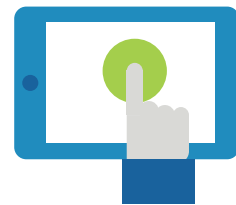
我们对微信在线自助服务平台的增值服务申请功能进行升级，新增“在线图文问诊”服务，客户可以通过小程序与专业医生直接沟通，在信息可视化的支持下，更加有针对性的就异常检查指标等获得专业建议。在疫情特殊时期，为客户解决因小异常而去医院的困扰，在保障安全的基础上提高了效率。

### 开启iMap2.0时代

我们积极响应国家监管合规政策和号召，对代理人移动录单系统iMap进行了全面升级，上线了人脸核身、签字OCR识别、银行卡实名认证等一系列符合监管合规的功能。2020年，iMap共受理保单约30万件，保费总计约28亿，累计为18余万个客户和家庭送去覆盖医疗、意外、分红等多类型的保障。

### 新单投保“空中签名”流程

为积极响应国家号召，防止聚集造成疫情传播，大都会人寿紧急启动“空中签名”新单投保流程项目，满足消费者“非面对面”的保险服务需求。该流程突破了空间距离，即使投保人、被保险人及代理人身处异地，客户也可直接通过手机实现全流程电子投保，并借助人脸识别、证件OCR识别、CA认证等先进技术，实现7\*24小时无缝线上服务，将运营柜面延伸至客户和代理人身边。



# 倾听与回应客户诉求

## 提升客户满意度

我们积极倾听与回应客户对于服务及体验方面的诉求和期望，以开展客户净推荐值调研、“紧系客户”活动(包括聆听客户录音，对话客户，前线座谈)等方式，获得客户对于公司品牌、产品、服务等全方位的评价，并基于客户反馈制定行动方案。此外，我们持续开展客户关怀活动，让客户在新购买保单、生日、保单周年等关键时间节点充分感受到公司的服务和保单的价值，不断提升客户体验和满意度。

## 应对客户投诉

大都会人寿认真对待每一条客户投诉，全力守护客户的正当权益。2020年，我们修订及发布了《投诉管理制度》《重大上访及群体性事件应急预案》《投诉委员会章程》等相关制度，进一步梳理、优化投诉业务流程，实现更加快速、高效、妥善的处理投诉纠纷问题。同时，公司不断的贴合业务需要，从多维度对客户服务专用系统(CCS)下设的投诉业务板块进行了功能新增或优化，为公司切实维护消费合法权益，进一步合法、合规开展投诉管理及处理工作提供了强有力的保障。截至目前，公司未发生过影响公司的重大投诉案件及群诉群访案件。2020年，投诉案件办结率为100%。

## 消费者权益保护

为构建公平、公正的市场环境，大都会人寿认真贯彻《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》(银保监[2019]38号)文件的要求，充分尊重并自觉保障保险消费者的各项合法权益。2020年，我们对消费者权益保护工作体系进行了重新规划，明确了组织架构、人员配置，建立健全消费者权益保护体制机制，积极组织员工参与相关制度文件的学习和培训，开展消费者权益保护审查、审计及考核工作，将消费者权益保护融入公司治理环节。



# 人才培养与关怀

我们坚信，在保险市场上最有价值的竞争力永远是“人”。大都会人寿充分尊重和依法保障每一位员工的各项权益，并为员工提供力所能及的关怀和帮助。同时，我们努力营造良好的职业氛围，通过多元化和递进式的职业通道和发展平台，帮助员工在大都会人寿实现自我价值主张，成就职业梦想。



大都会人寿在前程无忧主办的评选中荣获“**2020年人力资源管理杰出奖**”

大都会人寿在2020大中华区人才管理最佳实践评选暨颁奖盛典上，荣膺“**2020人才招聘最佳实践奖**”

大都会人寿在“中国典范雇主”年度评选中荣获“**2020中国典范雇主**”奖项及“**2020HR管理团队典范**”单项奖

大都会人寿在猎聘2020非凡雇主(华东站)颁奖礼上荣获“**2020上海创新非凡雇主**”奖项

大都会人寿荣膺智联招聘颁发的“**2020中国年度优选雇主**”奖项



# 员工培训与发展

大都会人寿高度重视高素质人才队伍建设，持续以“70-20-10”原则（70%在岗实践、20%辅导和10%培训）为基础，为各类人才的发展提供健全的培训平台和丰富的资源。针对员工结构年轻化和多样化的特点，搭建在线学习平台和移动学习平台，为员工提供有趣、有效、创新及多样化的学习体验。2020年，员工培训总时长18,600小时，平均培训时长12小时，培训覆盖率100%。

我们不断将人才培养与员工的职业发展有机结合，逐步构建起完整的员工培训课程体系和畅通的职业发展通道。为员工提供领导力发展、高潜质人才发展、专业职位发展以及其他跨职能、跨国家的多元化拓展途径。

**18,600小时**

员工培训总时长

**12小时**

平均培训时长

**100%**

培训覆盖率

## 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	初级领导力入门培训 中级领导力提升培训
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	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	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
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	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,我们持续打造有远见、懂发展、能创新、善协作、富激励的领导团队。2020年,我们进一步夯实人才盘点与甄别流程,为公司长期发展建立各级高潜质领导人才储备库和梯队。同时,将调研、科学测评、定制化和多样化的学习发展培训体系与方法融入组织人才培养的各个方面;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,构建了数字化和创新的内部组织能力。



2020年星跃一期人才项目毕业典礼



2020卓跃三期人才项目毕业典礼

## “知行北辰”迎未来而战

2020年,大都会人寿辽宁分公司开展为期6个月的“知行北辰”人才发展项目。项目创新性的以高频线上参与的方式引入总部高级管理层三位导师的远程授课,并通过互动分享、组内研讨、调研等形式,为高潜质目标员工提供针对性的辅导和提升。项目覆盖到辽宁分公司14位带人主管及18位高潜员工,并辐射到全员。



重庆分公司线上基层管理经理人培训



大连分公司开展Now iLeadership项目学习

# 员工关怀与沟通

## 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，提供公平的薪酬体系，搭建并实施长效激励机制。



劳动合同签订率  
100%



社会保险覆盖率  
100%



员工体检覆盖率  
100%

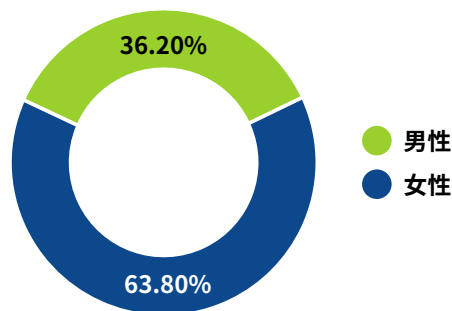
## 创造多元、公平、包容的工作环境

我们坚持平等用工，杜绝任何性别、地域、年龄、种族等因素的歧视行为，努力为员工创造一个多元、公平、包容的工作环境，让每位员工都得到充分的尊重、认可和重视，在大都会人寿收获归属感。

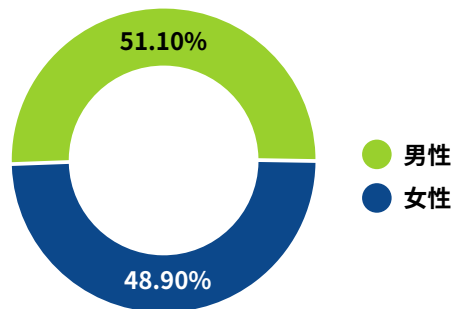


截至2020年12月31日，公司内勤员工共计1,586人，女性内勤员工1,012人。公司管理人员中女性管理人员占比48.9%。

## 内勤员工性别分布



## 女性管理者占比





## 倡导健康快乐工作

我们积极倡导“全面健康”(Wellbeing)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,实现生活工作平衡。2020年,我们持续完善员工各项福利制度,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。

自疫情发生以来,为帮助员工多元地应对工作生活中的挑战,进一步提升身心健康,我们开展了一系列员工关爱月活动,包括开展心理及身体健康主题讲座以及推广工间操等。此外,我们还推行“员工关爱项目”,邀请有资质的外部供应商为员工提供心理健康咨询辅导服务,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,为员工搭建多渠道沟通机制。2020年,大都会人寿启动“主人翁之声”全球员工调研,发布首个《主人翁之声简章》,倡导和鼓励全体员工积极提出合理化建议,倾听员工心声。全年,全国各地共组织近百场线上线下“主人翁”主题的员工活动,“主人翁邮箱”累计发声78篇次,推进合理化建议19条。同时,为鼓励员工践行“主人翁”精神,总部及12家分公司评选出48人次,获得全国“主人翁”高光时刻荣誉。

## 浙江分公司团建,帮助员工分散焦虑

2020年12月,浙江分公司“向‘YOUNG’而生,‘永’敢追梦”员工活动在湖州原乡小镇圆满举办。本次活动激烈而欢乐的氛围不仅让参与活动的177位伙伴快乐加成,也让大家一扫疫情后普遍压抑的情绪,更让大家的心愈发紧密地凝聚在一起。



**78篇次**

“主人翁邮箱”累计发声

**19条**

推进合理化建议

# 销售人员事业发展

## 顾问营销渠道

2020年，大都会人寿顾问营销团队寿险规划师人数突破15,000人。为持续贯彻“是规划师，更是人生伙伴”这一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，包含销售培训、管理培训、人才培育等三个维度，覆盖代理人从入职到晋升的全过程，切实帮助寿险规划师专业技能的不进精进，助力代理人真正成为客户真诚、专业的“人生伙伴”。2020年，代理人培训平均时长达312小时。

# 15,000人

大都会人寿顾问营销团队寿险规划师人数突破

# 312小时

代理人培训平均时长达

# 66

## 寿险代理人心声

6年，2100个日夜，一直以来我都是那个简单相信，听话照做的人。在大都会人寿这片热土上，我从小白到专家，从平凡到卓越，每一年都在帮助客户，陪伴伙伴的过程中实现自我，让我感到幸福。在这样朝气蓬勃的保险行业里，我很幸运遇见了大都会人寿。

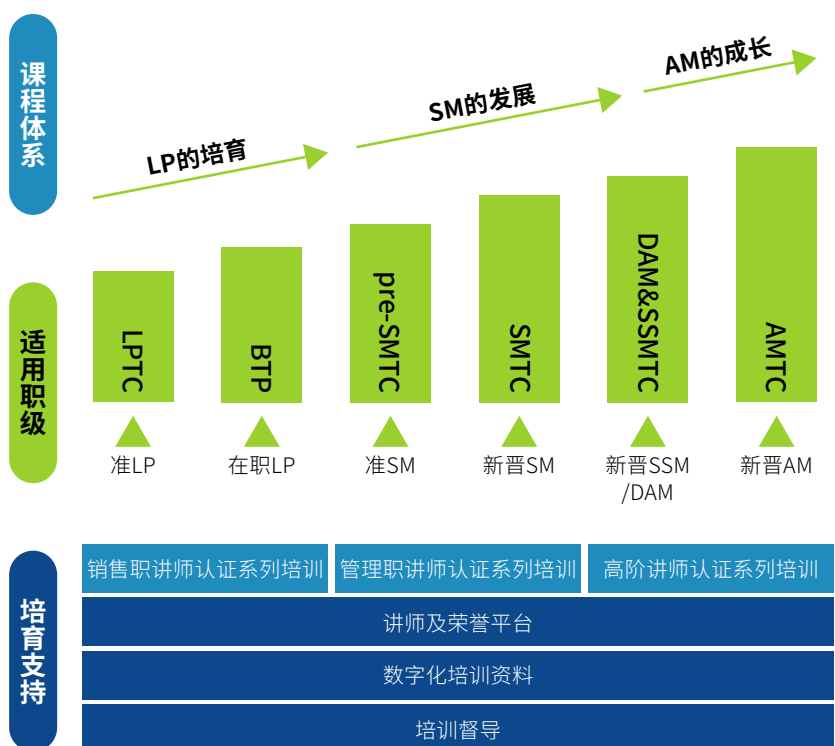
——浙江分公司 汪一昕

大都会人寿贯彻‘以人为本’管理理念，主要体现在对代理人的尊重，从培训到运营都时刻围绕‘培养人、成就人’，这是企业社会价值的真正体现。

——江苏分公司 左军

此外，2020年由于疫情影响，顾问营销渠道代理人招募与培训工作都面临巨大挑战。因此渠道借助科技推出多个电子化平台，以缓解疫情带来的影响。其中，“i-招募”平台借助大数据、移动互联、智能化实现招募全流程电子化管理，精准选才及精细化追踪。“i-学习”多功能培训平台，通过电子化培训管理系统，线上线下结合多元化教学内容，丰富教学方式，提升培训质量，调整培训时间与空间的灵活性，助力新人更快速地融入新工作新环境。

## 2020年人才培训体系



## 顾问营销渠道重磅推出“新纪元菁英计划”

2020年，适逢大都会人寿中国成立15周年，顾问营销渠道重点推出吸引和培养高端人才的核心战略项目“新纪元菁英计划”，该计划用四年的时间，借助大都会人寿超过150年寿险经验和全球领先的成长培训体系，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职业发展规划，培养中国寿险行业一流的管理人才。

## 直效行销及数字营销渠道

我们的直效行销及数字营销渠道向来富有行业“先驱者”的美誉。2020年，我们发布了全新的渠道价值主张——“都会相伴，只为人生共好”，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、每位电话行销人员从容驾驭人生航程，相伴走入美好未来。

为助力渠道人才发展，我们搭建了以销售系列、管理系列和讲师系列为主体的培训体系，并依托E-learning学习平台，集线上线下培训于一体，形成了系统化、专业化的人才培养体系。

2020年，受疫情影响，我们将提升主管胜任力培训的领航计划调整为线上培训，并且进一步完善升级培训内容，持续推动销售团队健康发展。在讲师培养方面，我们通过讲师赋能计划——微课工作坊，传承新知识新技能，使线上学习从内容到形式变得更加丰富多彩。此外，我们创刊《共好》电子刊物，从都会文化、渠道热点、时事动态、营销加油站和我来当主角五个板块共享资讯，并隆重推出“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，助力电话行销人员的职业发展和个人成长。2020年，参与渠道培训的电话行销人员共计27,841人次。

## “ 销售人员心声

（入职）330天的奇迹，破茧成蝶，展翅高飞。在完善的培训体系下，加强销售技能及专业知识提升，在短短一年内，从见习理财专员晋升到资深客户经理，成就卓越人生。

——重庆分公司 张平

世上无难事，只怕有心人。在大都会人寿成长近8年，得到了成功与认可，这离不开大都会人寿的悉心培养，教会我用心了、真心了、诚心了，客户才会放心。

——北京分公司 王世威

专业的训练与辅导，给到我快速进步，离自己的目标慢慢靠近；坚定的目标和信念，给了我源源不断的动力，初心不变，终有好月圆。

——四川分公司 周茹



### 培训创造价值 助力渠道发展

完善的在职培训体系，集线上线下于一体，覆盖职业规划各个阶段的知识与技能，助力成功，助力发展，尊享荣誉与快乐。

# 27,841人次

2020年，参与渠道培训的电话行销人员共计

## 银行保险渠道

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，大都会人寿银行保险渠道不断提高渠道人才的专业素养。2020年，一场疫情改变了我们的工作生活方式，银行保险渠道也顺势而为，积极拥抱数字化变革。通过“云课堂”让银行保险渠道的伙伴们利用线上平台和银行渠道进行最有效的沟通和培训，同时通过线上的模式来推进业务的产出。此外，考虑到线上培训与线下培训的差异，在课程开发方面依照线上的课程逻辑，让有经验的总部讲师和分公司讲师针对银行保险业务中的关键点，定点突破，系统性地开发了六个不同主题类型的线上课程，满足了不同银行渠道的需求。

此外，为了帮助入职新人更快成长，云课堂升级推出新人训练营（NETC），事无巨细为新人提供入门知识和成长工具储备。截至2020年底，线上新秀培训班（NETC）参训人数达到91人，培训通过率98%。

91人

线上新秀培训班（NETC）参训人数达到

98%

培训通过率

## “新”员工心声

特别荣幸有机会学习我司线上平台——云课堂的课程。从内容上看，课程呈现由浅入深，让新人由表及里地对保险有了全面的认知；从表现方式看，课程设计生动有趣，案例讲解一针见血，是未来实战的重要助力。

——辽宁分公司 王玉杨

加入大都会人寿后，通过云课堂参加了新人班学习，课程内容非常丰富，培训老师讲课生动有趣，系统地介绍了有关保险的各种相关知识，以及保险销售逻辑，公司销售人员基本法，让我对保险的认识以及对自己的业绩目标有了清晰认识。而且云课堂的使用非常便捷高效，不局限于场地及时间的限制，可以让我们的工作和学习能均衡发展。

——广东分公司 蔡可莹



---

chapter 5

結篇



# 关键绩效指标

## 经济绩效

指标	2018年	2019年	2020年
营业收入(百万元)	12,955.08	15,752.50	16,874.75
营业利润(百万元)	2,023.47	1,951.01	1,298.76
净利润(百万元)	1,595.55	1,854.05	1,086.08
纳税总额(百万元)	629.49	461.36	363.95
综合偿付能力充足率(%)	339.19	309.35	356.77
薪酬福利支出(百万元)	876.32	1,025.51	963.40
年度理赔总额(亿元)	4.50	6.20	7.04

## 供应商数量

指标	2019年	2020年
供应商数量(家)	700	1,100

## 内勤员工绩效

指标	2018年	2019年	2020年
员工总数(人)	1,343	1,523	1,586
女性员工数(人)	874	971	1,012
男性员工数(人)	469	552	574
女性管理者比例(%)	45.1	45.5	48.9
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
员工体检覆盖率(%)	100	100	100
员工培训总时长(小时)	—	4,800	18,600
员工培训覆盖率(%)	—	100	100
员工接受培训平均时长(小时)	—	3.2	12

## 代理人人数

指标	2018年	2019年	2020年
代理人总人数(人)	11,555	14,666	15,352
女性人数(人)	7,050	8,746	9,702
男性人数(人)	4,505	5,920	5,650

## 代理人学历分布

指标	2020年人数	2020年占比
博士(人)	42	0.27%
硕士(人)	1,536	10.01%
大学本科(人)	9,271	60.39%
大学专科(人)	4,329	28.20%
高中及以下(人)	174	1.13%

## 代理人培训时长

指标	2018年	2019年	2020年
代理人人均培训时长(小时/人/年)	306	316	312

## 社会贡献绩效

指标	2018年	2019年	2020年
吸纳就业人数(人)	410	445	240
公益捐赠额(万元)	20	20	170

## 纸张用量

指标	2018年	2019年	2020年
纸张用量(张)	22,220,678	25,497,364	12,977,316

## 能源用量

指标	2018年	2019年	2020年
用电量(度)	5,123,650	5,166,923	4,328,451
单位面积用电量(度/平方米)	65.57	66.12	936.40
汽油用量(升)	37,448.57	28,854.39	51,789.33

## 水资源用量

指标	2018年	2019年	2020年
用水量(吨)	10,827	6,892	3,292
单位面积用水量(吨/平方米)	0.22	0.14	0.72



# GRI标准索引

编号	页码及从略原因
<b>组织概括</b>	
102-1	4
102-2	3; 4; 5
102-3	65
102-4	4
102-5	4
102-6	4
102-7	62
102-8	62
102-9	49
102-10	无重大变化
102-11	45; 46-47
<b>战略</b>	
102-14	3
102-15	3; 45
<b>道德和诚信</b>	
102-16	3; 6
102-17	45-49
<b>管治</b>	
102-18	46-47
102-21	6; 10
<b>利益相关方参与</b>	
102-40	10
102-42	10
102-43	10
102-44	10
<b>报告概况</b>	
102-45	2
102-46	2; 11
102-47	11
102-48	2
102-49	2
102-50	2
102-51	8
102-52	计划今后每年发布一次
102-53	65
102-54	2
102-55	64
<b>经济</b>	
<b>GRI 201: 经济绩效</b>	
GRI 103	3
201-1	61
201-3	55; 62
<b>GRI 203: 间接经济影响</b>	
GRI 103	25
203-1	28-30
203-2	28-37
<b>GRI 204: 采购实践</b>	
GRI 103	49
<b>GRI 205: 反腐败</b>	
GRI 103	46-47
205-2	46-47

编号	页码及从略原因
<b>环境</b>	
<b>GRI 302: 能源</b>	
GRI 103	40
302-1	63
<b>GRI 303: 水资源</b>	
GRI 103	40
303-1	63
<b>社会</b>	
<b>GRI 401: 雇佣</b>	
GRI 103	52-59
401-1	63
401-2	55
<b>GRI 403: 职业与健康安全</b>	
GRI 103	56; 19
<b>GRI 404: 培训与教育</b>	
GRI 103	53-54; 57-59
404-1	62-63; 57-59
404-2	53-54; 57-59
<b>GRI 405: 多样化与机会平等</b>	
GRI 103	55
405-1	62
<b>GRI 406: 反歧视</b>	
GRI 103	55
406-1	未发生此类事件
<b>GRI 413: 当地社区</b>	
GRI 103	22-23; 17-19
413-1	22-23; 17-19; 28-30; 31
G4-FS13	31
G4-FS14	21; 31
<b>GRI 416: 客户健康与安全</b>	
GRI 103	20-21
416-1	49; 50-51
<b>GRI 417: 营销与标识</b>	
GRI 103	48; 51
417-1	48
<b>GRI 418: 客户隐私</b>	
GRI 103	49
418-1	未发生此类事件
<b>GRI 419: 社会经济合规</b>	
GRI 103	46-49
<b>G4行业补充: 产品组合</b>	
GRI 103	20-21
G4-FS7	21
G4-FS8	38-40
<b>G4行业补充: 积极所有权</b>	
GRI 103	28-30

# 读者反馈

## 尊敬的读者

您好!

感谢您阅读大都会人寿《2020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](mailto:metlifechina@metlife.com)

感谢您对大都会人寿企业社会责任工作的支持!



