



# 2021

企业社会责任报告 友邦人寿





# 关于本报告

本报告为友邦人寿保险有限公司(以下简称"友邦人寿""公司""我们") 2021年企业社会责任报告,旨在展示公司在经济、社会和环境方面的理念、 管理、行动和成效,回应利益相关方期望,增进彼此理解。

# 报告范围

组织范围:如无特殊说明,本报告涵 盖友邦人寿保险有限公司及旗下各分 支机构。

时间范围: 2021年1月1日至2021年12月31日,部分内容适当追溯历史数据。

# 发布周期

本报告为年度报告。

# 报告编制原则

本报告参考全球报告倡议组织 GRI 标准核心方案、香港联交所《环境、社会及管治报告指引》、中国企业社会责任报告编写指南(CASS\_CSR4.0)之保险业,以及联合国可持续发展目标 SDGs 等编制。

# 报告数据说明

本报告关键财务数据来源于经过审计的《友邦人寿保险有限公司 2021 年年度报告》,其他数据来源于友邦人寿内部文件和相关统计。本报告中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。

# 报告发布形式

本报告以电子版形式发布,电子版报告可在本公司网站(https://www.aia.com.cn)下载查阅。





- 06 走进友邦
- 09 稳健运营
- 10 责任管理

# 12 友心·赋能安心保障

- 14 创新定制化解决方案,多重加持守护健康
- 16 构建康养生态圈,全方位助力老龄化社会
- 19 企业信赖的健康伙伴
- 20 科技赋能服务创新
- 22 消费者权益保障和体验提升

# 26 友人·凝心聚力共繁荣

- 28 以人为本 携手员工共同成长
- 32 创新升级 赋能卓越营销员 3.0 策略
- 36 开放合作 共创行业美好未来

# 54 意见反馈表

未来展望

52

# 38 友爱·反哺社区发展

- 40 助力乡村振兴
- 40 友邦天使心
- 41 友邦新阳光病房教室
- 41 友邦足球公益
- 42 支持"春蕾计划"
- 44 支持教育
- 45 抗疫救灾

# 6 友行·共创青山绿水

- 48 应对气候变化
- 49 践行负责任投资
- 50 绿色运营
- 51 绿色办公



# 高管致辞

2021年是机遇与挑战并存的一年。随着社会 经济的不断进步以及后疫情时代不确定性的增加,人们对保险保障的需求也在不断升级。友 邦人寿顺势而为,坚守"成为中国最受信赖的 保险公司"的企业愿景,努力"向下扎根,向 上生长",利用科技赋能,从供需两端发力, 实现以全面均衡、健康可持续、创新驱动和关 注客户价值为核心要义的高质量发展,于危机 中育新机,于变局中开新局。

### 供需两端发力,实现逆势生长

友邦人寿坚持"以客户为驱动的业务革新"理 念,创新产品和服务内涵,建立了健康、养老、 财富管理、传承四大保险产品生态圈,通过产 品模块化组合,配合健康养老生态圈建设,为 客户提供系统的综合解决方案,一站式满足客 户需求。在供给侧,我们还升级推进卓越营销 员 3.0 策略, 借助数字化手段, 加大在优质增 员、持续培训、团队管理等各阶段持续投入, 将营销员培养为陪伴客户一生的"健康及财富 管理伙伴",为客户创造价值的同时实现自 身的可持续发展。2021年, 我们实现新业务 价值两位数的逆势成长, 高于行业水平, 斩获 "2021 第一财经金融价值榜——年度保险公 司"荣誉称号;同年重磅推出"友如意"和"友 自在"系列产品,成功地在重疾及养老保障两 个垂直赛道上获得富有竞争力的差异化优势, 以极具前瞻性的战略定位,成为人身险市场"风 向标"。

### 扎根"软实力",共筑可持续发展

"组织、文化、人"是友邦人寿发展的根, 充分发挥"人"的价值和潜能,并强化组织 能力和文化建设是公司可持续发展的根本动 力。我们坚持"人才发展战略",积极完成 人才储备, 持续打造互动、合作、包容的职 业平台, 搭建卓越人才发展体系, 为服务公 司高质量发展转型储备人力资源。高度重视 数字商业时代中组织能力的升级, 推进数字 化、信息化进程,增强组织的灵活性、敏锐 性,实现高效管理,迸发高效的战斗力。保 险的真谛在于"信任",优秀的企业文化是 增进员工和营销员信任感、认同感的土壤。 我们励志成为"中国最受信赖的保险公司", 将此愿景追求融入到公司的顶层设计、考量 体系, 以及员工和营销员日常工作生活中, 培养他们的使命感和价值感,进而带动整个 社会对保险的认同感。2021年, 友邦人寿七 度蝉联"中国最佳雇主"荣誉称号,成为友 邦百年积淀的重要印证。

### 坚守保障初心, 反哺社会发展

作为高质量发展"风向标"的保险企业,我们深知责任重大。长期以来,我们始终坚守"保障初心,反哺社会"的宗旨,秉承"信赖为本,友爱未来"的愿景,深入在养老、医疗、教育、扶贫、赈灾等领域坚定地发展慈善公益事业,实现自身发展的同时积极履行社会责任,兑现对中国市场"长期主义"的承诺。2021年,"友邦友爱"慈善信托正式成立,为更多有心于慈善的人士提供参与公益事业的平台,为社会创造美好生活。这是对友邦人寿社会承诺的又一见证,也是险企以慈善信托形式深耕慈善公益的业内创举。

### 践行环保承诺, 共创青山绿水

友邦人寿长期坚持绿色发展思维,在投资、运营和办公过程中融入绿色低碳理念,积极应对气候变化,服务集团 2050 年"净零"排放承诺,贡献国家"双碳"战略的实现。探索将 ESG 要素融入投资业务中,利用金融领域资源优势,推进责任投资,支持绿色产业的发展;坚持以绿色低碳理念引领运营转型,倡导自动化、无纸化、电子化的运营发展方向;倡导绿色办公,营造节能降碳日常办公氛围,打造绿色工作方式。

"持之以恒,创造更大价值",如同攀登顶峰,不断接近目标但又永无止境,这种奋斗本身足以充实人心。2022 年是友邦保险回归中国内地市场 30 周年,我们将继续坚持高质量发展理念引领,朝着人寿保险"森林"中的"参天大树"目标努力,实现全方位、健康、可持续的发展。



 $\circ$ 

# 走进友邦

# 公司简介

**NO.1** 

NPS (客户净推荐值)

**NO.1** 

CES(客户易互动度)

益普索调研公司 2021年度客户 体验评价调研 友邦保险有限公司(以下简称"友邦保险") 于 1919 年起源于中国上海,是中国金融业 持续对外开放的见证者和参与者。1992 年, 乘着改革开放的东风,友邦保险回归中国内 地,设立上海分公司,成为改革开放后最早 一批获发个人人身保险业务营业执照的非本 土保险机构之一。

2020年6月,经批准,友邦保险上海分公司改建为友邦人寿保险有限公司。7月,友邦人寿保险有限公司作为友邦保险全资持股的寿险子公司,在上海挂牌成立,正式成为中国内地首家外资独资人身保险公司。

截至 2021年底, 友邦人寿已在上海、广东、深圳、北京、江苏、四川、湖北、天津、石家庄等地建立多个分支机构, 统一经营友邦保险在中国内地的寿险业务。同时, 拥有一支专业精深、服务精良的营销员队伍, 为客户提供人寿保险、健康保险、意外伤害保险等各类人身保险业务, 获得多项业界嘉奖, 受到社会广泛好评。

# 我们的愿景和使命



# 关键历程



史带先生在上海创 立向华人提供保险 服务的外资机构, 开启了友邦与中国 的世纪之缘。 重回中国内地,成 为改革开放后最早 一批获发个人人身 保险业务营业执照 的非本土保险机构 之一。 率先引入营销员制度,将现代商业保险理念和制度植入中国内地寿险市场。

友邦保险正式迁回 外滩中山东一路 17 号"友邦大厦"。 香港上市,是当时全球第三大首次公开发行股票(IPO)。

推出个人移动健康管理平台。2021年推出全场景保险生活数字平台"友邦友享"APP。

友邦迎来百年华诞。

获批在天津市和河北省石家庄市开设营销服务部。 2022年,天津、石家庄营销服务部分别获准改建升级为分公司和中心支公司。 友邦人寿成为中国内地首 家外资独资人身保险公司。 3月,友邦人寿四川分公司完成筹建获准开业。

10 月,友邦人寿湖北分公司完成筹建获准开业。

 $\circ$ 

# 主要荣誉

获评"2021第一财经金融价值榜——年度保险公司"。

连续七年荣获"中国最佳雇主"荣誉称号。

荣获由《每日经济新闻》举办的第十二届金鼎奖 "年度卓越养老保险服务提供商"奖。

荣获《经济观察报》"年度养老保险创新之星"。

荣登"鼎革奖数字化转型 先锋榜",荣获由《哈佛 商业评论》和清华大学全 球产业研究院主办的"鼎 革奖年度云赋能奖"。

# 稳健运营

# 公司治理

公司高度重视公司治理,严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国保险法》,依照银保监会监管要求,结合公司实际,不断夯实公司治理和监督运行机制,提升公司治理能力和治理水平。

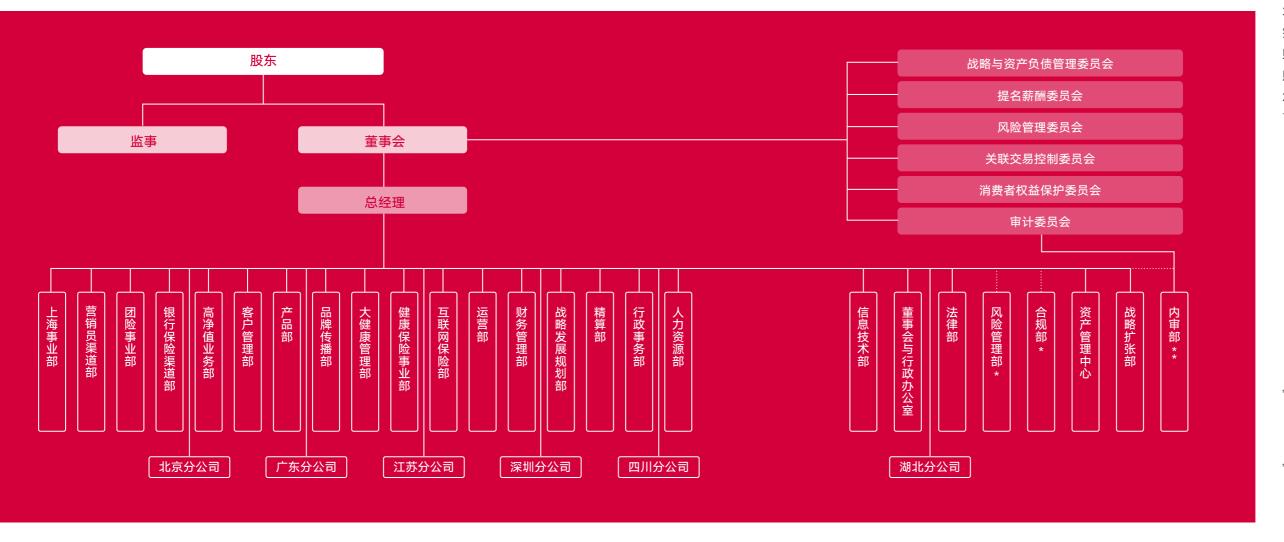
# 风险管控

公司严格恪守《中华人民共和国保险 法》《中华人民共和国反洗钱法》《保 险业反洗钱工作管理办法》等各项规 范要求,始终将防范和化解重大风险 摆在突出位置。2021年,公司制定 并完善了基本管理制度及有关合规运 营、内控风险管理制度,严守风险底线, 优化管控程序,不断提升风险防控意 识,推动公司可持续运营,维护社会 金融稳定。

# 反腐败

公司始终致力于以诚实和道德的方式 开展业务,坚持依法合规经营,认真 贯彻内部《反腐败政策》的要求,对 从业人员腐败行为零容忍,严禁以任 何形式,在业务往来中提出、收受、 支付任何贿赂。

为提升员工廉洁自律意识,我们充分 利用线上、线下多种载体,加强反腐 败教育,并要求所有员工参加,树立 风清气正的良好氛围。公司将反腐败 课程纳入新员工合规培训体系,要 求所有新入职员工必须在三个月内 完成。另外,公司每年组织《行为准 则》认证,确保每一位员工都承诺遵 照公司的《反腐败政策》要求。截至 2021年底,本公司员工 100% 参加 了公司组织的反腐败相关培训。



- \* 风险管理部和合规部向首席风险官汇报,首席风险官直接向集团首席风险官 证报工作
- \*\* 内审部向友邦人寿审计委员会及集团内 部审计部汇报工作



# 责任管理

# 社会责任理念

友邦人寿所属集团公司友邦保险设立了环境、 社会及管治委员会,由集团执行委员会成员及 一名董事会的独立非执行董事组成,负责监督 对环境、社会及管治事务的管理,及时评估和 防范风险,定期向董事会汇报情况。

作为集团公司环境、社会及管治事务的重要一环,友邦人寿秉持可持续发展理念,信守责任承诺,积极将社会责任理念融入公司使命、发展规划和运营中,系统化提升公司可持续发展能力,打造负责任的企业品牌,实现与社会、环境和谐共生,协调发展。

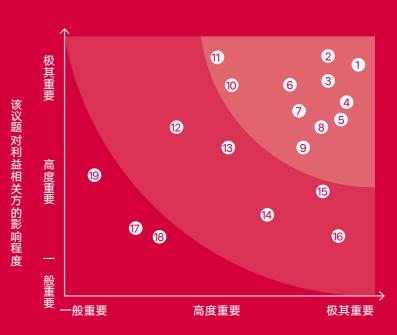
# 利益相关方沟通

公司高度重视与利益相关方的沟通,健全沟通 机制,不断深化信息披露制度体系建设,按照 《友邦人寿保险信息披露管理办法》要求,通 过官网、微信公众号、季度内刊、产品发布会 等平台,定期披露公司在环境、社会及管治等 方面的绩效信息,拓展沟通渠道,提升利益相 关方沟通效率,增进彼此信任和理解,以便更 好地回应利益相关方需求,增强公司履责效能。

### 利益相关方 利益相关方期望 反馈方式和渠道 • 环境、社会及管治方面的履责情况 • 公司年报 股东和 • 企业社会责任报告 • 稳定的收益 • 健全的风险管理 投资者 • 不断优化公司治理和运营 • 优质的产品和服务 • 客户隐私保护 • 客户热线 • 产品发布 • 微博、微信公众号、官网、"友邦友享"APP • 客户权益保护 • 关注弱势群体 客户 • 客户满意度调查 • 权益保障 • 发展与关爱 工会 • 培训及其他人才发展计划 员工和营销员 • 职业健康安全 • 有竞争力的薪酬福利 • 员工大会及其他座谈会 • 互助关爱活动 • 定期沟通会 • 合作共赢的伙伴关系 行业协会 合作伙伴 • 廉洁的商业环境 • 合作协议 • 响应国家战略 • 依法合规经营 • 定期上报材料 政府和 监管机构 • 依法纳税 • 促进行业可持续发展 • 参与政府或监管机构相关研讨会 • 公益慈善 • 改善民生 • 开展慈善捐助活动 社会公众 • 社区沟通 • 组织志愿者活动 • 资源有效利用 • 应对气候变化 • 开展负责任投资评估 自然环境 • 节能减排 • 绿色运营

# 实质性议题判定

公司参考全球报告倡议组织 GRI 标准核心方案和香港联交所《环境、社会及管治报告指引》的要求,执行 CSR 实质性议题识别及评估程序。通过与利益相关方的沟通及同行业对标,结合我们的发展实际,识别出了友邦人寿CSR 实质性议题,并从对利益相关方的影响和对本公司的影响两个维度,绘制出 CSR 实质性议题矩阵。



该议题对友邦人寿的影响程度

### 一般重要

18 绿色运营

### 高度重要

# 17 绿色办公

19 可持续供应链

# 12 乡村振兴13 社区参与

# 4 行业协同与发展

- 15 多元及包容
- 16 员工关爱

### 极其重要

- 1 合规经营
- 2 风险管理
- 发展 3 信息安全与隐私保护
- 及包容
   4 消费者权益保护

   关爱
   5 产品与服务创新
  - 6 客户体验
    - 7 科技创新与数字化
  - 8 人才发展
  - 9 应对气候变化
  - 10 责任投资
  - 11 员工权益与福利











友邦人寿积极发挥保险社会"稳定器"和经济"减震器"的作用,深化自身满足社会健康服务需求的能力,以健康、养老、财富管理、传承在内的四大客户价值主张为引领,不断创新保险产品和服务,为不同人生阶段、不同需求的客户群体带来全方位及个性化的保障。2021年,友邦人寿着重在重疾险领域和养老领域发力,从创新及客户驱动出发重磅推出"友如意"定制重疾保障计划;并为助力解决养老问题,发布"友自在"养老综合解决方案,以友邦优势个性化打造养老新样板,联合更多优质的上下游合作伙伴,构建产品生态圈,为保障服务可以覆盖到更多社区、更多客户而协力共进。

34.98 <sub>亿元</sub> 赔付全年总额

**57**万人次赔付服务惠及

**2,149**万元 豁免保费

# 创新定制化解决方案, 多重加持守护健康

友邦人寿长期帮助更多客户意识到动态健康管理理念与未雨绸缪的保险意识对于家庭长期幸福生 活的重要性,且立足于重疾新规实施背景下对当前重大疾病发病趋势及客户重点健康保障需求的 深度洞察,不断更新迭代保险产品和服务,满足不同客户群体多样化的健康保障诉求。2021年 友邦人寿重磅推出"友如意"定制重疾保障计划,多重创新举措持续引领行业转型变革方向。

# · 案例

### 友邦推动中国市场重疾险发展



重疾险产品是整个中国保险市场一股重要的力量, 守护着千千万万中国家庭的责任与 健康。据中国银保监会统计,仅 2007 年至 2018 年,整个中国市场存在超过三千款 重疾险,投保人次超过两亿人次,且重疾险保费占比整体健康险超百分之六十。友邦 人寿作为中国市场重疾险最早参与者之一,是业内最早提出要做终身纯保障重疾险产 品的公司之一,并以自身绩效推动终身重疾险成为业内所有公司保险产品组合标配。 此外, 我们在过去的重疾险时代谢幕之际, 率市场之先推出理赔"取优"方案以贯彻 友邦人寿"以客户为中心"的理念,让中国市场众多重疾险客户受益。

2007年中国保险行业协会与中国医师协会联合发布《重大疾病保险的疾病定义使用规范》(简称"疾病定义规范(2007)"),对于促进重大疾病保险快速发展、保护 消费者权益起到了重要作用。随着医疗临床诊断标准和医疗技术的不断发展和革新,"疾病定义规范(2007)"中的部分内容已不能满足当前行业发展和消费者的黄求。为进一步保护消费者合法权益、更好地发挥对社会保障体系的重要补充作用,中国保险行业协会与中国医师协会于2020年11月5日联合发布了《重人疾病保险的疾病定义使用规范(2020年6万版)》(简称"疾病定义规范(2020")。本次重疾定义修订以"科学规范、符合实际、还度前端"为总体原则,以最新医疗实践为标 准,充分考虑保险理赔服务的可操作性,兼顾重疾定义的前瞻性与时效性,对于推动行业回归保障本源、坚守长期稳健风险管理和保障的基本属性、规范市场行为、保 护消费者权益等具有十分重要的意义。

友荆人寿作为保险行业"长期主义"的实践者和坚守者,自2010年升始推出"全佑条列"重大疾病保险产品(符合"疾病定义规范(2007)),持续十年泽耕细作,不 斯从保障范围、客户分层等角度升级该系列产品,满足持续增长的客户需求。随着"疾病定义规范(2020)"的推出,为贯彻落实《健康保险管理办法(2019)》关于 保险公司在健康保险理赔时,疾病诊断标准应当符合通行的医学诊断标准,并考虑到医疗技术条件发展的趋势这一精神,秉承友邦人寿 "以客户为中心"的原则,充分 考虑客户需求,友邦人寿针对"全佑系列"客户特别推出理赔"取优"方案,具体如下:

"全佑系列"有效保单主险及指定附加险,详见适用保险产品清单。

### "取优"方案规则

1.对于"全佑系列"保单客户于2020年11月9日(含)之后首次确诊的重大疾病,在就该重大疾病申请理赔时,对保险合同所透用的疾病定义可基于该次理赔 原则,在符合原保险合同的"疾病定义规范(2007)"与"疾病定义规范(2020)"两项行业疾病定义规范中进行选择。如客户选择"疾病定义规范(2020)", 除原保险合同的该疾病定义外,公司在处理该次理赔申请时所依据的原保险合同其他任何约定均保持不变。

友邦人寿关于面向"全佑系列"客户推出理赔"取优"方案的告客户书

在"友如意"重大疾病保险系列中,我们开创性地提出了 "核心保障+个性化配置"的组合方式,在核心保障中集 齐重症、全残、身故三大保障功能, 让客户能够拥有贯穿 终身的关键保障;同时,面对核心保障外的轻、中症保障 需求,我们做到让客户真正实现按需配置、自由组合且轻、 中症之间赔付互不排斥以充分解决客户的后顾之忧。依托 对于客户不同人生阶段和生活习惯的深刻理解,我们运用 保障内容、保障期限、保障额度等方面的模块化设计,配 以卓越营销员团队为客户打造具有针对性的定制重疾险, 首批产品即包含近两千种组合模式,为各类客户群体构筑 起灵活周全的疾病防护网。

 $\circ$ 

### · 案例 ·

# "愈从容"重疾服务护航孩子健康成长

为进一步支持重疾客户获得更好的治疗效果,我 们在"友如意"系列产品推出之际同步上线"愈 从容"重疾专案管理服务,使客户面对重疾时少 一份担忧。为保障客户治疗及康复效果, 专注提 升客户就医效率,我们的"愈从容"重疾专案经 理将从疑似、就诊到愈后,全程陪伴重疾客户。 针对儿童健康,"愈从容"升级"从容慧诊"服务, 集结中国内地多科室专家为确诊"友如意"系列 恶性肿瘤的儿童新单被保险人提供多学科咨询服 务以协助提供疾病综合解决方案, 护航孩子健康



 $\circ$ 

17

# 构建康养生态圈, 全方位助力老龄化社会

伴随我国老年人口快速增长趋势,养老已是当前的时代命题。国家卫健委报告显示,我国老年人大多数选择居家和社区养老,形成"9073"的格局,即90%居家养老 / 7%社区养老 / 3%机构养老。但在另一面,大量老人子女并不在身边,我国护理人才缺口千万以上,且针对失能、失智的专业护理员更为稀缺;而当前"未富先老"现象突出,政府资金有限,民营资本投入不足,机构、社区养老条件也长期有限,发展不足。

面对老龄化挑战,我国已将"发展多层次,多支柱养老保险体系"制定为国策。友邦人寿首席执行官张晓宇提出保险公司要发挥"六力"把养老做好、做久。秉承"以客户为中心"的理念,我们在2021年推出"友自在"养老综合解决方案,率先提供打通医、药、健、护、养全程的高质量康养性价比服务,以稳定充足的资金储备、完备多元的健康保障、专业认证的康养顾问,一站式为客户达成老有所养、老有所医、老有所乐。我们希望能够

通过"友自在"重塑中国家庭对养老的认知,通过全旅程、全方位、全覆盖的养老解决方案,以及为每一个中国家庭定制无忧养老计划,以实现全程健康"友"保障,自在养老"友"陪伴。

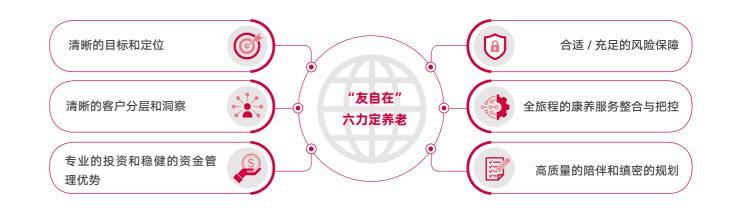


友邦"友自在"养老综合解决方案领新上市

# 友邦"友自在"养老解决方案



注: 部分服务由本公司第三方供应商提供



居家生活

通过多元化服务, 助力客户足不出户

便可快捷享有定制化居家服务

0

### 居家健康

为客户提供视频问诊 / 门诊绿通 / 营养指导建议等定制化服务

# 居家养老服务

### 居家安全

通过适老改造以及智能居家服务,为 客户提供全方位安全守护

基于"9073" 养老格局, 友邦升级居家养老

# 至 2026 年

# 康养网络计划将覆盖全国 1,000 + 康养机构

截至 2021 年底,友邦人寿签约康养 机构已覆盖北京、上海、天津、南京、 广州、成都、苏州、余姚、宁波、嵊 州等城市

北京: 北京和睦家康复医院、北京北 大医疗康复医院、北京英智康 复医院、北京首开寸草养老院

天津: 天津宜善园

南京:南京安居福仁颐养中心、南京

钟山颐养园

上海:上海凯健华展苑、上海凯健华鹏苑、上海慈源康复医院、上海幸福老人村、上海爱志旺日间照护中心

广东: 祈福医院护老中心、祈福护老 公寓、广东泰成逸园养老院

四川: 赫尔森康复中心、四川赫尔森 康复医院、成都顾连康复医院



《经济观察报》 "年度养老保险创新之星"



《每日经济新闻》 "年度卓越养老保险服务提供商"

# 企业信赖的健康伙伴

在团体保险业务开展中,友邦人寿持续秉承"以客户为中心"的理念,自 2006年团险部成立以来,已服务 4万家企业客户,在保的被保险人数已达 120万。友邦团险力求成为客户最受信赖的企业健康伙伴,通过每日健康管理、多重保障计划及护航疾病康复达到全程健康"友"保障;通过优+服务体验,从重疾治疗、慢病管理、便捷就医到提供企业职场健康与安全防护管理服务平台,为企业打造健康职场,助客户员工实现健康长久好生活。



友邦人寿保险有限公司下辖上海 事业部、北京分公司、江苏分公 司、广东分公司、深圳分公司、 四川分公司、湖北分公司、天津 营销服务部、石家庄营销服务部, 设有 30 多个分支机构。

260<sub>8</sub>

团险整体服务人力达到

### •案例•

# 企业健康伙伴



19

2021年,针对某大型科技制造型客户企业特征,我们提供定制化团体保险服务,与该客户共建健康职场,全方位守护员工健康:

- · 多种员工就医支持服务;
- ·提供心理服务整体解决方案;
- · 多彩线下心理工作坊;

- · 骨科理疗与肩颈调理上门服务;
- ·打造专业化的员工支持项目(EAP)。
- · 多次健康嘉年华互动活动。

· 共建企业医务室。

为了进一步提升需求响应和服务效率,我们设立专属热线以高效应对客户复杂、巨量的咨询需求,并于 15 天内完成系统开发助力客户顺畅转保,累计上线 8 项全新功能。

 $\circ$ 

0

"在友邦,科技的目的是成就更专业的人,而非取代人。我们的科技化战略的出发点始终围绕着 如何让渠道更卓越、让客户更方便、让运营更高效。我们坚信持续投入的数据化智能化升级、 将最终令客户感受到源自友邦始终如一的关怀,让充满温度的智慧友邦陪伴客户的健康长久好 生活。"



——友邦人寿首席执行官 张晓宇

# 科技赋能服务创新

自 2017 年起, 友邦人寿便开始着手布局自身的科技化战略, 致力于通过数字化实现全面自动化, 提升效率、赋能前线; 随 后向智能化、数据化方向全面迈进。2021年,凭借自身独树一帜的 TDA (Technology, Data, Analytics) 策略所打造的丰 富且体系化的科技工具与平台,我们推动公司的整体智能化转型,全方位赋能营销员渠道、客户服务及运营等多个方面的工 作——并在"客户驱动的业务革新"战略指导下,坚守"科技与人,不可偏废"的信条,以客户驱动构筑智慧友邦,以智慧 科技赋予服务温度。

2021年,凭借在数字化转型方面的突出成就,友邦人寿荣获由《哈佛商业评论》和清华大学全球产业研究院主办的"鼎 革奖年度云赋能奖"。

# 友邦人寿的科技化策略: 让有温度的科技服务人



# 科技赋能 卓越营销员渠道

围绕增员、培训、管理、发展、 销售及服务("选、育、用、 评、留")等全价值链赋能营 销员,进一步提升营销员渠道 的产能与服务能力, 最终使客 户获得长期的陪伴和富有温 度的服务。

- 端到端增员平台 i-Recruit
- AIA U 在线学习平台
- 领先的客户关系管理系统
- Master Planner AIA 家庭保障顾问系统
- 端到端数字投保平台"爱投 保" (Instant Buy)
- 加强大数据分析与人工智能 技术(AI)的应用



# 科技赋能 客户服务品质

打造覆盖端到端客户旅程的 一体化数字客户互动平台 (One Experience), 让每 一个产品和服务的创新、每一 次客户问题的解决, 乃至每一 次营销员与客户的日常对话, 都能变得精准而富有人情味, 生动且富有建设性。

"友邦友享"APP "爱服务"远程服务平台 智能客服"小友&小邦"



# 科技赋能 公司智慧运营

围绕智慧运营,通过对 AI等 领先技术的充分运用, 打造一 批智能、专业的科技平台、工 具,为有效控制风险、提升运 营效率带来显著效果。

覆盖理赔与核保两大核心服务 的智慧风控平台 Smart Twins 立体化智能风控平台 iWarning 运营共享中心作业管理平台和 流程再造项目

### · 案例 ·

# 全场景、全旅程、全生命周期的保险生活数字平台——"友邦友享"APP

2021年,我们秉承"以客户为中心"的理念,充分考虑客户多元化需求,将"健康友行"APP正式升级到"友 邦友享"APP,从原先的一站式客户健康全旅程服务平台正式升级为全场景、全旅程、全生命周期的保险生活 数字平台。我们希望通过一站式全旅程的健康管理服务、个性化的保障解决方案、专业财富管理以及丰富品质 生活权益, 以数字科技赋能服务, 助力客户畅享健康长久好生活。



从健康伙伴、保障专家到财富管 家、品质生活家,"友邦友享" 作为全场景的保险生活数字平 台, 以客户为中心, 助力客户享 受每一种好生活

从客户旅程出发,提供保单服务、 财富管理、健康管理、会员权益 与福利等一系列功能与服务,从 客户需求出发,构建健康、养老 等服务生态,以数字科技赋能保 险服务,成为相伴客户与其家人 一生的健康与财富保障管理伙伴

从客户视角出发,全新的客户页 面设计新增"推荐"版块,满足 客户个性化的信息和服务需要。 "友保障"版块,集中承载了保 单服务的所有功能, 访问更便捷, 响应更快速,客户体验更友好

21

"友邦友享"APP 自上线以来,共有 52 万新用户注册,每日人均访问次数达到 4 次,月均活跃率达 35%, 超过 657 万人次体验保单服务, Apple Store 打分高达 4.8 分

最佳科技保险平台: 2021年12月22日,《信息时报》第十届"金狮奖金融行业风云榜"正式揭晓,"友 邦友享"APP 荣获"最佳科技保险平台"奖

年度最有温度保险生活数字平台: 2021年12月10日,第11届"晶报百万读者金融业口碑榜"榜单正式发布, "友邦友享" APP 摘得"年度最有温度保险生活数字平台"奖

# "友邦友享"高管评价



友邦人寿首席客户官姜利民表示:"如今,'友邦友享'APP 的上线,真正兑现了'将注意力 转移到客户上去'的承诺,未来友邦将根据不同客户的客群特征,精耕细作并针对性地提供服 务场景,满足客户人生各阶段的不同需求。"

# 消费者权益保障和体验提升

友邦人寿在中国银保监会的正确领导 下, 以强化保险公司维护消费者权益 主体责任为工作主线,明确将消费者 权益保护纳入公司长期发展战略,融 入企业经营发展战略和企业文化建 设, 自上而下搭建了横纵联动、协同 发展的公司消保组织架构, 以妥善解 决投诉及化解矛盾、加强消费者教育 和风险提示为关键环节, 从源头上把 控产品与服务风险,将消保工作前置 延伸, 筑牢消保全流程体制机制建设 及风险管控,包括但不限于消保审查、 投诉管理、消保审计、内部考核、消 保评级、消保监督自查、内外勤专题 培训、消费者教育宣传等各项工作, 为消保工作打造坚实基座, 推动消保 工作稳步发展。我们通过多维度消保 服务体系的建设,增强广大消费者的 风险意识、自我保护意识和保险维权 意识, 秉承着"兼容进取, 消保同行" 的消保理念,建立了消费者权益保护 品牌"友+同行"及消费者权益保护 价值主张, 持续推动消费者权益保护 工作改进提升,努力为客户提供公平、 优质、透明、可靠的产品和服务。

友邦人寿多年持续普及、推广、强化 消费者金融知识。我们将金融知识普 及工作作为长期、系统性工作,为此, 建立教育宣传品牌"友+同行",持 续普及、推广、强化教育宣传工作, 不断加大原创材料制作,如制作"友 +课堂"系列等;创新活动形式,如 开展"金融知识宣传大使"招募等; 拓展教育宣传渠道, 如积极与学校、 社区、企业、老年大学开展合作等, 以完善公众教育长效机制, 扎实推进 消费者权益保护宣传,提升消费者金 融素养。

我们注重畅通金融消费者投诉渠道, 发挥全国统一客服热线 400 820 3588 主通道作用, 倾听每一位客户 声音,且建有"信、访、电、网"等 多样化的投诉及咨询渠道,并在公司 官方网站、营业场所, 对外公布保险 消费者投诉维权电话、投诉流程等信 息;在营业场所设置投诉专区,并 张贴《投诉办理须知》, 合理维护 消费者依法求偿权。2021年,根据 中国银保监会消费者权益保护局关

于 2021 年保险消费投诉情况的全年 通报, 涉及本公司的保险消费投诉 共308件。2021年,公司累计受理 各类保险消费投诉 2825 件, 结案率 100%。从累计受理投诉消费者反映 的问题来看,主要集中在销售展业环 节(28.2%)、保全环节(19.7%)、 续期续保环节(18.3%)。从地区分 布情况看主要分布在北京(30.0%)、 江苏(23.8%)、上海(20.6%)、 广东(18.5%)、深圳(6.9%)等地。 在收到投诉后, 我们第一时间跟进处 理, 做到积极、妥善、快速响应和处 理相关问题, 及时告知消费者处理 结果,同时接受消费者监督,切实保 护消费者权益。我们将不断优化投诉 相关制度机制及流程,加强落实投诉 主体责任,正本清源,不断完善产品、 服务及流程管理,保障消费者权益。 我们持续倡导金融消费者通过监管机 构的正规渠道维权,加强理性维权及 自我保护意识,提升风险防范能力。

董事会	由董事会承担消保工作的最终责任,并在董事会下设独立的消保委员会。					
监事会	公司监事参与相关会议,对董事会、高级管理层开展消费者权益保护工作履职情况进行有效监督。					
高级管理层	独立消保(事务)委员会指定高级管理层分管消保工作。					
消保部	建立独立的消保部统筹牵头全公司的消保日常工作,推动贯彻落实监管的各项要求,以保障消保工作的有序开展。					
分公司	在管理层设立消费者权益保护工作委员会,并指定一名分公司高管担任组长,分管消保工作;由客户市场部牵头分公司消保整体工作,并设立消保岗有序推动各项工作落地执行。					



赔付全年总额

**34.98** <sub>⟨z</sub> =

2,149 <sub>FE</sub>

赔付服务惠及

57 万人次

电子理赔最快时效可达

分钟

豁免保费

全体内外勤消保培训覆盖

100%

年度活动触达消费者人次

**1,345.3** лл

开展线上线下教育宣传 活动数共

909 x

深化厅堂优势, 分支机构 活动网点覆盖

100%



# 为客户带来

# **安全感、获得感、幸福感获嘉奖**

2021年"3·15教育宣传周"优 秀组织单位 - 中国银保监会颁布

AIA.

"金融联合教育宣传活动"优秀 组织单位 - 中国银保监会颁布

年度保险公司-2021第一财经金 融价值榜

年度数字化服务卓越案例友邦新 声音(小邦机器人) - 中国银行保 险报颁发

最佳科技保险平台-友邦友享-信 息时报"金狮奖·金融行业风云榜"

优秀保险客户体验领航奖 - 保险 数字化领航年会

最有温度保险生活数字平台 - 晶报 "百万读者金融业口碑榜"

23

### ・案例・

# 关爱"一老一少"

2021年9月,友邦广东启动"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"宣传教育活动。围绕"一老一少"重点人群,通过线上线下多种渠道,开展全方位、多角度、广覆盖的金融知识输送活动。面对"银发族",友邦广东不断提升适老化服务质量,在客户服务中心设立便民措施,如提供饮水、口罩、雨伞等方面服务,并同时提供适应老年群众消费习惯的便利服务;面对青少年群体,友邦广东积极通过与学校、社区合作、公司客户活动等方式开展宣传,积极落实"进社区""进校园"的宣传要求,将金融知识普及深入人心。



友邦广东开展"一老一少"宣传活动

# ・案例・

# 为银发族当好"金融守门人"



2021年9月,友邦北京与北京电视台财经频道《蜜蜂计划》共同走进社区,针对金融风险防范、个人信息保护开展教育宣传,并由反诈中心民警宣讲反诈知识,现场发放金融宣传折页及定制消保爱心防疫口罩,对老年群体一对一解答金融产品疑惑,获得社区居民好评。



友邦北京开展"金融知识普及"宣传活动



友邦北京开展"金融知识普及"宣传活动

# ·案例·

# 助力行业营造良好教育宣传氛围



友邦深圳积极响应监管机构对于全力落实《深圳银行业保险业十四五期间金融教育宣传工作规划》相关工作的号召,精心制作"听听友邦三句半,健康长久好生活"金融知识短视频,荣获深圳市银行业消费者权益保护促进会、深圳市保险消费者权益服务中心颁布的"2021年度金融明白人投稿宣传优秀作品",为推动深圳银行业保险业金融教育宣传工作稳步健康发展贡献一份力量。



友邦深圳获得"2021年度金融明白人投稿宣传优秀作品"

# ·案例·

# 暖心理赔 友邦有情



25

灾难无情,友邦有情。2021年7月,面临台风"烟花"在浙江嘉兴到上海浦东沿海的再次登陆,友邦人寿第一时间启动应急预案,成立理赔应急处置工作组,开通 24 小时客户报案热线,简化理赔手续,开通绿色理赔通道并提供免保单理赔服务以确保理赔服务顺利和及时进行。













作为友邦人寿六大战略支柱之一,我们坚持"卓越人才与组织能力建设",构建人才发展体系,助力员工成长,服务公司高质量发展。同时,扩大行业开放合作,搭建共赢网络,为广泛的利益相关方创造长远、真实的价值,促进行业繁荣。

61%

公司女性员工占比

112,799人次

员工培训参与

158,180小时

员工学习总时长

2021.1

### 2021.10

### 2021.12

由Top Employers Institution 主办的中国杰出雇主评选中, 友邦人寿连续九年蝉联"中国 杰出雇主"

友邦人寿连续十一年蝉联由 51job 颁布的"中国典范雇 主",并获得"学习和发展典 范"专项奖

在 Kincentric 主办的中国最 佳雇主评选中, 友邦人寿七度 蝉联,成为"2021中国最佳 雇主", 并蝉联"2021年中 国最佳雇主——雇主之星"这 一最高奖项,成为全中国仅有 的 4 家上榜企业之一

# 以人为本 携手员工共同成长

充分发挥"人"的价值和潜能、不断强化组织能力和文化建设是企业可持续发展的根本动力。 2021年,友邦人寿持续打 造互动、合作、包容的职业平台,保障员工基本权益,尊重员工发展,努力提升员工职业认同感、获得感和幸福感。

# 保障员工权益

我们严格遵守《中华人民共和国劳动 法》《中华人民共和国劳动合同法》 等法律法规,依法签订劳动合同,按 要求为员工缴纳社会保险。截至 2021 年底, 员工社保缴纳率达 100%。

我们尊重并落实员工的知情权、参与 权与监督权,完善民主管理制度,建 立员工沟通对话机制, 畅通员工诉求 表达、利益协调、权益保障通道,营 造和谐稳定、透明公开的职场环境, 实现与员工平等对话、共同发展。

# 多元及包容

我们严格遵守《中华人民共和国就业促 进法》《中华人民共和国妇女权益保障 法》等国家相关法律法规,向劳动者 提供平等的就业机会,致力于推动商业 环境中的性别平等与包容。尊重个体差 异,坚决杜绝任何因国籍、种族、地区、 年龄、性别、残疾、学历等引发的歧视 行为, 让每一位员工在宽广的职业舞台 上展现能力、创造价值。截至 2021 年 底,公司全职女性员工 2447 人,占比 61%, 其中, 高级领袖中女性员工占比 34%, 中层管理者占比53%, 普通员 工占比 63%。

# 助力人才发展

我们围绕可持续的人才生态体系, 拓 展学习渠道,丰富学习内容,启动一 系列学习发展项目,帮助每一位员工 构建强大而敏捷的"学习力",在支 持公司业务目标达成的同时实现员工 个人成长和职业发展。

2021年, 共组织开展学习 3,751期, 员工参与112,799人次,其中男性员 工41,782人次,女性员工71,017人次。 员工学习总时长 158,180 小时, 其中 线上学习时长 69,132 小时。

### ·案例·

# 全国级人才发展项目合集

# "X-Start Right"新员工入职旅 程创新升级

通过线下线上相结合的方式,加 以游戏化、互动化元素, X-Start Right 全面提升入职体验,助力新 加入伙伴在友邦展开一段精彩有趣 的入职旅程! 线下工作坊开展以 来,全国赋能发展了18名内部引 导师,覆盖了443名新员工;线上 E-learning 开发了15门新课程, 吸引了328位同事报名学习。

### 数字化敏捷学习全体验

2021年,线上公开课共开展了 20 节课程,上线人次 3424,平 均课后评分 9.55(10)。灵活的方 式帮助大家在 VUCA 时代保持 敏捷学习,提升竞争力;同时在 Ascend200 - TDA战略引领下, 每位同事能够不受时间和空间的限 制自主学习, 自我驱动, 实现在友 邦的个人发展。

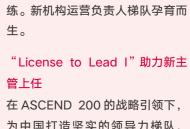
# 运营负责人

历经244天,3个模块,6位导师 795 小时辅导和 20 位学员 3,360 小时学习与工作,项目进行了中国 运营的战略解码,编撰了以四川 为蓝本的新机构运营负责人开业指 南,得到湖北的不同阶段验证,并

# "Project CHAP"城市负责人加 速发展

为了发展建立"城市负责人"梯队, 助力快速扩张、中小城市快速突破 与做强做大,来自全国的 28 位学 员经历了13周线上学习、2次线 下集训与一对一沟通辅导, 从畅想 未来团队出发, 明晰城市负责人成 功画像与突破转型关键要素,提升 策略思维与系统化思维; 深入了解 组织规划与战略性人力资源规划, 构建 VUCA 时代领导者所需的核 心能力。

# "Project GOLD" 打造未来 BU



模拟了新机构运营负责人组建团

队、开业筹建与验收的关键场景演

为中国打造坚实的领导力梯队, 是领导者旅程的开始,"License to Lead I"帮助新经理顺利转型. 从领导自己走向领导团队,同时面 向未来组织, 打造未来能力。自试 运营以来, 5月全国正式落地后, 已邀请120余位新主管开启旅程。

# "Project Galaxy"经营管理"知 行"体验,加速人才发展

为期 5 个月的 Galaxy 人才加速发 展计划旨在通过混合式学习的方 法,强化未来领导力的培养,帮助 来自全国的职能负责人与部门负责 人们链接 ASCEND200 战略,提 升战略思维与 TDA 能力, 快速响 应变化; 自我重塑, 提升领导素质, 持续挑战自我, 敏捷协作, 共促未 来组织;同时聚焦未来思维与能力 发展, 引领业务变革, 持续改善客 户体验,创新产品与服务。



"Project Galaxy" 结业合照

# 关爱员工

作为最重要的内部"客户",友邦人寿一直以来致力于提升员工的健康福祉。2021年,我们提 出员工全方位的职业健康支持框架,搭建了包含身体健康、心理健康、财务健康、社交健康四大 维度的职业健康支持框架。我们重视员工身心健康问题,每年组织开展员工体检,为员工提供心 理健康辅导,并在疫情期间及时为员工提供健康防护支持;同时,我们开设财务管理讲座,组织 开展丰富多彩的文体活动,为员工搭建展现才艺、绽放自我、陶冶情操的舞台,倡导员工阳光健 康、积极向上,增强团队凝聚力,鼓励员工成为友邦健康理念的践行者,与公司共成长,实现"健 康长久好生活"。



### · 案例 ·

# 丰富多彩的活动 助力健康职场

通过"友邦友享"健康管理 APP,紧密结合保险、健康与移动互联网,制定员工差异化健 康计划,助力员工实现健康习惯的养成,开启行为改变的健康旅程,从根本上帮助员工调 整自身状态、平衡身心健康。

### "友邦有达人"云端健康分享

邀请全国各地的 "健康达人"员工代表,开展8期涵盖运动健身、职业病科普、心悦能 量、财务管理、生活与工作提效的讲座分享,通过来自身边的健康大使,分享健康理念 与行为示范, 唤起员工的健康意识, 并激发周围同事开展健康行动, 共同营造健康的氛围, 打造健康职场。



### "友邦有达人"系列员工健康讲座分享

### 倡议健康步行

如何量化我的财富安全感?

0

通过"友邦友享"健康管理 APP, 紧密结合保险、健康与移动互联网, 制定员工差异化健康计划,助力员工实现健康习惯的养成,开启行为 改变的健康旅程,从根本上帮助员工调整自身状态、平衡身心健康。 2021年内,开展52期周健康步行打卡;"世界地球日"期间,特 设绿色出行环保打卡活动; "7·8全国保险公众宣传日"期间,结 合保险行业协会公益活动, 同步发起步行倡议; 国庆期间, 组织群组 步行任务,呼吁员工携手家人、朋友共同加入健身旅程。

訓訓 深圳分公司营销员渠道部

加入"**友邦有达人**" Teams 云端分享,悦享财富生活!

# IOS 日历 & 管理事项 # IPAD 笔记APP





"7·8 保险日"步行活动倡议

31

了解详情

# 创新升级 赋能卓越营销员 3.0 策略

长期以来,友邦人寿深刻践行"卓越营销员"策略,不断创新营销员全方位能力提升的培训机制和体制,引领新时代保险营销员渠道的高质量发展,推动从营销员 1.0 - 营销员制度的先行者、营销员 2.0 - 寿险行业的保障专家,向营销员 3.0 - 陪伴客户一生的健康及财富管理伙伴和保险企业家持续迈进。

友邦人寿利用科技手段,结合多方合作等方式,创新营销员培训模式,丰富学习内容,形成差异化培训体系,不断重塑、升级卓越营销员标准,致力建立一支规模增员精英化、经营管理系统化、销售顾问专业化、客户服务标准化、作业平台数字化的高质量团队,在保障服务对象品质生活的同时,让营销员感受自身的价值实现,体验工作的幸福感与满足感,提升行业价值感和认同感。 截至 2021 年底,友邦人寿 TDA 战略下的数字化管理平台和工具已被广泛运用于友邦营销员渠道的"选、育、用、评、留"各个环节,以科技赋能营销员队伍建设。同时,已启动复旦 - 友邦"AIA U"培训项目,累计完成十二期培训,培训内容广覆盖,全面提升营销员服务能力。

### · 案例 ·

# 复旦·友邦"AIA U"培训项目 助力专业化营销员队伍建设



为扩大培训覆盖领域、延伸专业深度,助力营销员终身学习、全面发展,友邦人寿与复旦大学经济学院开展合作,启动复旦-友邦"AIA U"培训项目。其中,"友邦寿险规划师"、"友邦健康管理规划师"、"友邦财务规划师"三个项目自 2021 年 3 月上线开班以来,不到一年时间累计开设 19 个班,助力友邦高素质、专业化营销员队伍建设,为保险行业人才高质量发展贡献积极力量。学员们对授课水平与教学服务质量反馈积极热烈,学员满意度持续保持在 90% 以上。

# 友邦人寿营销员培养体系

### 科技助力 升级培养模式

运用 AI 等新兴技术,为营销员量身打造 AI Role Player 学习工具,提升营销员技能;同时集合数据模型的分析,为营销员团队提供更高水平的指引,真正实现"千人千面、定制培养"。

打造 AIA U在线学习平台,通过"智能化、自主化"学习方式,让营销员获得更便捷和精准化的成长课程。截至 2021 年底,线上课程覆盖了所有与营销员日常工作密切相关的 13 个能力象限,共计 1,000 逾门课程。

### 开展合作 丰富学习内容

推出营销员专业化培训体系 AIA U,并与复旦大学经济学院开展合作,进一步拓展培训的覆盖领域、延伸专业深度,助力营销员终身学习,全面发展。

与知名高校、商学院、行业及国际专业培训机构携手推出营销员专属学习课程和认证体系,拓展覆盖领域、延伸专业深度,助力营销员终身学习。

与中欧商业在线合作开发《跃升 - 卓越领导力加速计划 (LEAPER)》学习课程,并获得2021年《哈佛商业评论》颁布的拉姆·查兰管理实践奖 - 杰出奖。

### 立足当地 差异化培养

各分公司立足于当地市场的地域及客群特点,制定多元评价体系、友邦识才表、面试指导手册、学习课程等工具,辅助人才甄选与培养。



. () ...

・案例・

# 转型成为友邦营销员 开启不一样的人生体验





### 张金荣 友邦北京营销员

一位 80 后的有为青年,从上市房企营销总监到友邦营销员,成功转型完成"轻创业"。 她说:"友邦是我人生的支点,让我撬动了一个全新的世界。我会继续努力发展成为'保 险企业家',为中国保险行业的精英化发展贡献一点力量。"



### 焦阳 友邦上海营销员

旅游行业创业者转型成为友邦营销员,他说:"我对友邦的系统化培训体系最有感触,友邦保险与复旦大学合作,推出了 AIA U的一系列课程,为营销员提供了更多线上、线下系统化学习的机会,也深感到这一份事业和自己的缘分。我希望用 '持之以恒'形容现在的事业,因为成为一名营销员,朝着 '保险企业家' 的目标迈进,都是需要付出恒心和努力的。"



张海媚 友邦广东营销员

一位拥有远大理想的90后"小花",从护士小姐姐勇敢转型成为友邦营销员。她说:"转型成为一名营销员,是我选择以另一种方式守护千万家庭!通过我的努力,已经累计守护了236个家庭,在友邦的每一天都觉得充实而有力量。努力过后,回馈给我的结果,远远超出预期。"



### 杨会 友邦深圳营销员

曾是三家早教中心的校长,转型成为一名营销员,找到了她的"人生新主场"。她说: "从事保险行业并不是一份轻松的事业,而是一份需要爱、专业和责任的事业。我希望与更多有梦想、渴望改变的仁人志士,一起成为保险行业的中坚力量,实现社会价值, 并找到自己的'人生新主场'!"



盛易 友邦江苏营销员

海归银行从业者,主动选择转型成为友邦营销员。他说: "友邦为我提供更广阔的空间,也能为许多人带来保障,我将坚定地在友邦这个平台上继续前行! 希望和我背景相似的朋友也有勇气迈开这一步,有机会看到人生更多的可能性!"



### 陈云 友邦四川营销员

曾经事业如日中天,深深被友邦企业文化感染,转型成为一名营销员,开启人生新旅程。他说:"友邦的前端培训体系和后端对接落地的产品线及服务,能够帮助营销员从客户需求角度出发,协助客户建立适合的、全面的、有效的保障。在友邦这棵大树下,我与一群志同道合的优秀 '合伙人',扎根、开枝、散叶,在 AIA 成为中国市场最受信赖的保险公司的道路上,贡献自己的力量。"

友邦人寿积极扩大"朋友圈",打造战略生态平台,探索并开创合作新模式,促进行业合作交流。同时,持续优化供应链责任管理,推动产业链上下游实现可持续发展。

# 加强合作交流

2021年,我们持续推进与政府部门、行业协会及商业伙伴的互动交流和资源整合,开展全方面、全方位、全领域的深入合作,携手伙伴融合发展、共进共荣。

•案例•

### 擘画银保特色合作画卷



作为同源于上海的知名金融企业,友邦人寿与浦发银行(以下简称"浦发")已合作多年,以健康、财富、传承等价值主张为基本出发点,共同为中高端客户提供人生财富解决方案,创造客户价值。截至 2021 年底,友邦户价值。截至 2021 年底,友邦月至连续 4 年在浦发实现保障期交 50 万以上大单 100 件 + 的佳绩。同时,友邦人寿还与浦发银行联合为营销人员提供了分层培训、荣誉体系和高端研修班等

培训支持,深度赋能一线。未来, 双方将继续加强在前线人员培养 共建、保险金信托、康养服务、 数字化创新赋能等多领域的合 作,共同探索银保行业发展的无 限可能。

# 与东亚中国签订独家战略合作协 议.强化资源协同

2021年6月,友邦人寿与东亚银行(中国)有限公司(以下简称"东亚中国")举行为期15年的独家银保合作启动仪式。双

方达成合作后,东亚中国将向其零售银行客户独家分销友邦人寿的保险产品。凭借友邦在高质量产品矩阵及专业化银行保险队伍方面的优势,以及东亚中国强大的销售渠道和广泛的客户基础,为进一步开拓中国大陆地区的高。截至2021年底,双方已建立上海、北京、深圳、广州、珠海及苏州的独家分销伙伴关系,未来一个范围有望进一步拓展至东亚中国在内地的其他地区网点。



### ·案例·

### 助力健康中国



友邦人寿依托自身成熟的大健康管理专业团队,广泛与医疗、康养产业资源开展深度合作,积极整合资源。 截至 2021 年底,友邦人寿签约直付医疗机构 1,090 家,康养机构近 60 家。

# 创新商业保险互联网医疗直付服务 合作

友邦人寿把握互联网快车道发展机 遇,与上海市第一人民医院国际医 疗保健中心达成互联网医疗直付创 新合作,迈出商业保险互联网医疗 直付服务创新的关键一步。通过落 地业内首创的全新保险服务,双方 将携手进一步优化互联网医疗场景 下的就医服务体验,满足客户多层 次、多样化的健康保障需求。

# 开启深度合作,强化渠道、医疗资 源协同

友邦人寿与复旦大学附属中山医院 签署合作协议,在此前直付合作基 础上,充分发挥各自优势,围绕"品 牌、医疗、服务、创新"四个维度 进一步展开深层次合作。友邦人寿 的客户未来将有机会优先享受精准 的中山医院专家诊疗资源及多学科 会诊服务,从而获得更好的就医体 验和诊疗效果。同时,借助友邦人 寿植根亚太市场的广阔客群网络, 有利于推动复旦大学附属中山医院 自身医疗服务能力升级,进一步将 先进的医疗经验和技术惠及亚太地 区的患者,全方位助力客户实现"健 康长久好生活"。

2021年,友邦人寿联合中国社会科学院世界社保研究中心、腾讯新闻发布《2021大中城市中产人群养老风险蓝皮书》,聚焦国内大中城市养老现状,对国民退休及养老生活进行了全方位风险研判,深刻洞察国民养老需求,为防范养老风险提供了重要参考。





扫一扫 阅读蓝皮书

# 优化供应商管理

我们始终关注供应商在道德、环境、健康、安全与劳工标准等方面的表现,将社会责任标准纳入采购全流程和供应商生命管理,要求供应商全面履行社会责任。同时,在供应商入库申请,招投标以及后续的订单流程中,都提倡无纸化操作,践行绿色环保。

我们敦促供应商按照最高专业标准行事,强调供应商必须遵守所有地方和 国家法律,避免一切形式的腐败和贿赂, 杜绝不正当竞争行为。 在维护劳工权益方面,鼓励供应商确保公平和公正的工作环境,无任何形式的骚扰或歧视,充分考虑员工健康安全,最大限度地减少对健康的危害或伤害,增进员工福祉。

在公司运营责任方面,要求供应商遵 守所有地方和国家环境相关法律和法 规,加强环境管理,鼓励使用环保技 术,扩大使用环保、回收和可持续绿 色产品,减少能源消耗和碳排放。 100 %

征信校验

100%

# **友**爱









受益于国家不断深化的金融开放政策而茁壮成长的友邦始终心系本土,自1992年重回中国内地市场以来,在致力于给中国家庭带来专业、高质量的健康及财富保障产品和服务的同时,也在通过多元化的公益项目从不同领域反哺社会。报告期内,我们在参与社会公益、慈善捐赠、抗击疫情和抗震救灾方面共投入资金612.96万元。

2021年,我们不断创新、深耕慈善公益,携手上海信托成立"友邦友爱"慈善信托。"友邦天使心"、"春蕾计划"加入该平台作为首批慈善信托项目。未来,我们还将发挥慈善信托的平台性质,探索更多元的公益形式,积极促进我们所服务社区的公益事业发展,让爱与责任的影响力辐射更广大人群。

612.96<sub>万元</sub>

公益慈善及抗疫救灾投入

友邦人寿 2021 企业社会责任报告 友心·赋能安心保障 友人·凝心聚力共繁荣 友爱·反哺社区发展 友行·共创青山绿水

# 助力乡村振兴 友邦天使心

# "友邦天使心"项目:

2021年

**97**<sup>场</sup> 举办活动

**1,337** 人次

6,458 小时

友邦人寿通过产业帮扶和消费帮扶的方式 积极响应国家乡村振兴战略, 巩固和发展 脱贫攻坚的成果。我们在内蒙古乌兰哈达 苏木地区,通过产业帮扶的方式助力当地建 立食用菌特色种植基地,帮助当地充分释 放经济增长的潜力。2021年,我们继续支 持了当地蘑菇大棚的续建项目, 帮助当地 新建菇棚、采购种植所需的烘干机、注水 机等,为当地更多的贫困户参与地区经济 发展提供机会。自2020年启动帮扶以来, 帮助当地实现户均增收 3,000 元。

同时我们响应中国保险业协会及上级工会 的号召, 支持采购甘肃、云南和青海地区 的农牧产品 265,300 元, 助力定点帮扶地 区农牧民增产增收。

自 2015 年开始,公司携手关爱身心障碍 儿童"爱奇儿"及其家人的社会福利机构 "天使心家族",积极倡导"父母先走出来, 孩子才有希望"。友邦人寿的员工和营销 员主动参与到相关的志愿者服务, 通过组 织音乐会、喘息讲座和亲子游等形式多样 的活动,帮助爱奇儿家庭走出阴霾。未来, 友邦天使心也将把爱心接力棒陆续传递下 去,继续为爱奔跑,创造生命奇迹,让爱 奇儿家庭带着爱和希望继续前行。

# 友邦 新阳光病房教室 足球公益

2021年, 友邦人寿又一个新阳光病房教室在 湖北武汉同济医院血液科落成。新阳光病房 教室项目是友邦人寿与北京新阳光慈善基金 会以 "填补中国义务教育的最后一块空白, 让每个孩子, 无论健康或是疾病都享有受教 育的权力"为愿景,致力于为长期住院的儿 童提供教育和关怀服务。我们希望通过与医 院、家长的共同努力给孩子们传递勇敢、坚 强和乐观的力量,除治疗之外,给孩子们更 多的人文关怀,帮助他们健康快乐的成长。

# 友邦

自 2014 年友邦携手中国青少年发展基金会成 立"友邦青少年足球发展计划"以来,该项目 一直致力于提升中国青少年足球基础,助青少 年圆足球之梦。项目由"大学生志愿者培训及 支教计划"、"足球装备捐赠计划"、以及"快 乐足球冠军杯赛"三大部分组成,截至2021 年底,已惠及114所学校。同时,我们关注"有 质量的教育公平",启动"友邦希望足球场计 划",旨在为缺乏体育设施的广东省内贫困乡 村学校捐建足球场,在助力乡村教育振兴的同 时,让更多的中国孩子享受健康运动的快乐。 截至 2021 年底, 我们已完成全部 14 个足球 场的建设,并完成其中12个的探访,受到客户、 当地政府、受助师生的高度赞赏。



友邦天使心 | 身心障碍家庭心理成长团体讲座

2021 友邦广东志愿者探访友邦保险希望足球场

# 支持"春蕾计划"

2021年6月, 友邦人寿宣布加入"春蕾计 生; 10月28日至11月12日品牌嘉年华期间, 划",携手上海市儿童基金会共同助力实现困 境女童的就学之梦。自加入以来,友邦人寿已 开展了一系列的活动助力"春蕾计划"。7月, 我们在"春蕾计划"对口学校-云南省广南县 杨柳井乡中心学校设立了爱心图书角,并捐赠 2,500本书籍; 9月首批50万元捐赠款项到位, 覆盖云南地区 245 名女小学生和 35 名女大学

我们启动了"春蕾计划"公益系列活动,包括 春蕾女童上海行、明星号召公益募款、友邦友 享感恩任务卡等; 12 月, 我们向云南省广南县 第一小学的春蕾百人女童班捐赠冬季物资。未 来, 友邦人寿将继续深度参与支持"春蕾计划", 帮扶困境女童、女大学生, 使她们获得更多的 教育和成长资源。





受益女童及女大学生

# ·案例·

# 见证梦想的力量, 春蕾女童上海行

在 2021 年友邦品牌嘉年华期间,友邦人寿邀请了六位来自云南省广南县城区 第一小学少数民族百人女童班的学生,作为春蕾女童的代表到上海参观学习。 在为期三天的活动中, 春蕾女童们经历许多个人生第一次: 第一次坐高铁, 第 一次乘飞机,第一次来到大都市,第一次与明星面对面。同时,我们邀请春蕾 女童来到上海外滩友邦职场、与高层领导面对面交流。在三天精彩纷呈的旅程 中, 六位春蕾女童不仅开拓了眼界, 也展现了自我。我们希望女孩们自信自强, 相信梦想的力量;我们期待春蕾绽放,女孩们能够勇敢追梦、不负韶华。



0

# 支持教育

友邦人寿长期关注培养本土保险人才,自 1994年起开创行业先河,突破性地以校企联 合的模式,与复旦大学合作成立了中国第一 所精算中心,培训符合国际专业资格的精算 师。此后,友邦还先后与中山大学、中国科 技大学、北京大学、南京大学等知名学府合作, 成立精算中心。截至 2021年底,友邦人寿 已资助近3,000名学子参加北美精算师考试, 并仍在不断为保险行业输送人才。

### 精算人才培养计划:

2021年

**30**<sub>万元</sub>

资助金额超

**173**人 支持培训人数

友邦人寿还致力于为偏远贫困地区的孩子提供良好的教育和阅读环境。2021年,我们携手爱德基金会发起"友邦有爱'书香筑梦'——起打造爱的图书馆"项目,为云南省永胜县的十所村小援建爱心图书馆并通过线上平台发动客户一起为爱心图书馆捐书。2021年也是友邦发起江苏"百万助学"项目的第三个年头。公司承诺6年投入100万用于资助友邦在青海、陕西、江西、江苏等地已有援助合作的四所民工子弟小学中100个品学兼优的贫困孩子的生活费,同时为四所小学援建"友邦爱心图书馆"。

# "书香筑梦"项目:

34.7 万元

**美建**余额

152,196 本 营销员发动客户捐赠图书

# 抗疫救灾

自新冠疫情暴发以来,友邦人寿始终与中国社会同呼吸共命运,不仅第一时间筹措物资驰援湖北,更通过为客户提供新冠 肺炎特别慰问金、扩展保险责任、捐助防疫紧缺物资、为医务职工提供公益健康保障等多项举措参与抗疫,为维护社会秩序的平稳运行贡献积极力量。

# 友邦人寿 2021 年的抗疫行动

### 保险责任扩展延期

### 疫苗险捐赠

# 支持一线医疗人员保障

疾病保险责任扩展有效期延长至 2021年12月31日(含)之前:针 对友邦传世如意、友如意系列、全佑 系列等疾病保险产品的被保险人。 为了鼓励公众参与新冠疫苗接种、免除担忧,友邦向客户赠送疫苗险,保障因打疫苗而发生的就医相关保险责任费用,受益人次 4,914 人。

友邦天津向天津地区 4 家医院近百名 防疫一线医疗人员定制并赠送每人最高保额达 60 万元的专属保障。

### 履行疫情应急预案

# 参与志愿活动

# 物资捐赠

针对感染新型冠状病毒 (2019-nCoV) 肺炎的出险客户,友邦人寿持续履行主动排查、简化理赔、取消限制等 10 项应急预案。

广东、天津、江苏等地的友邦人积极 参与防疫的志愿服务,在全民抗击疫 情中体现了友邦人的责任担当,践行 保险人的大爱精神。 2021年先后为石家庄捐赠 2,880 套 医用防护服;为江苏捐赠 N95 口罩 4,900 枚,84 消毒液 10 箱、防疫面罩 200 个;支持国际抗疫,向印度捐赠 8 台多参数病人监护仪,6 台制氧机,1 台心电监护仪,1 台电解质分析仪。

# 表表基金会携手友邦保险扎接河南洪灾 WANAHA WYANAHA WYANAHA

7月22日, 友邦捐赠的4台救生艇发电机送达中牟县蓝天救援队

# ·案例·

# 携手爱心人士共抗河南特大暴雨灾害



2021年7月,河南多地因暴雨遭受严重水灾。友邦人寿心系受灾同胞,携手公益伙伴爱德基金会第一时间响应,紧急捐款捐物,采购灾区急需物资,并帮助一线救灾抢险人员和受灾民众。期间,我们携手爱心人士共捐款超160万元,向蓝豹救援队捐赠救援艇1艘,向郑州东方医院捐赠发电机1台,向蓝天救援队捐赠救生艇发电机共4台。







长期以来友邦人寿坚持绿色发展的思维,积极应对气候变化,响应"双碳"战略,将绿色发展的理念融入到日常运营和办公的各个环节。同时利用自身在金融领域的资源优势,开展负责任的投资,积极支持和服务低碳绿色产业的发展。

100%

营销员渠道新单线上申请率接近

93%

保全线上申请率达到

98%

理赔线上申请率达到

0

0

# 应对气候变化

我们深知打造"健康长久好生活"的前提是有一个健康的星球,因此,2021年,友邦保险承诺 2050 达成"净零排放",以帮助缓和气候变化。友邦人寿也将制定行动规划,采取有效措施逐步实现"净零排放"的承诺,贡献国家"双碳"战略的实现。

同时,友邦人寿不断强化气候变化的风险管理。我们在日常管理和业务运营中考量一系列的环境、社会及管治因素,其中包括但不限于水源短缺、能源供应、气候变化、环境法规、劳动力供给及关系、资源短缺、管理能力及诚信、财务管理,以及供应商管理。

# 在友邦保险服务的亚洲社区,气候变化有何 净零排放是什么? 影响?

气候变化是对人类来说最大的威胁之一,而亚洲的情况尤其严重,亚洲地区的居民正面临着来自于死亡和疾病的与日俱增的风险。友邦保险一直深耕亚洲市场,我们有责任通过我们的规模和影响力,去采取有效的气候措施并促进区域的可持续增长。我们深知,人类实现健康长久好生活的前提是需要个健康的星球。

# 友邦保险 2050"净零排放"承诺包括哪些 友邦保险将如何有效地实现承诺?

少气候变化的影响。

友邦保险是全球市值排名前列的人寿保险上市公司之一(综合金融集团除外),承诺于2050年或之前实现温室气体"净零排放"。我们还承诺支持"科学碳目标倡议"(Science Based Targets initiative或SBTi)。

全球组织 SBTi 旨在促进企业制定符合最新气候科学的远大减排目标。友邦保险将与 SBTi 合作,制定五年减排目标和十年减排目标,并每五年评估一次。这些目标将符合《巴黎协定》,将全球变暖幅度限制在  $2^{\circ}$ C以内,并力求将变暖幅度限制在  $1.5^{\circ}$ C以内。

净零排放: 当一个组织一年内所有温室气体排放量与温室

气体清除量达到平衡(即整体净碳排放量为零)时,就实

现了"净零排放"。到 2050 年实现净零排放将有助于减

### 友邦保险承诺于 2050 年或之前达成净零排放

鼓励员工营造可持续实践的文化氛围

48

内容?

鼓励被投资公司向 净零排放和 SBTi 作 出承诺 每五年回顾并更新 可续基础减量目标, 直至达成净零排放 遵守行业认可的绿 色建筑标准 实行建筑物和日常 运营的减排计划

# 践行负责任投资

友邦人寿的投资始终坚持长期主义,践行 ESG 投资理念,为客户创造可持续的投资收益。2021年,友邦人寿获得了内地独资牌照,拥有了独立法人资格,使得友邦人寿的资产配置进一步多元化。在面对疫情反复、全球通胀高企导致主要资产和市场剧烈波动的情况下,友邦坚持在长期、系统的研究基础上制定科学的投资略,并通过持续加强新投资能力的建设和资产的布局,实现了良好的投资业绩,为保障客户的权益提供了有力的支持。

在践行 ESG 投资理念方面,友邦人寿深刻了解投资活动对人们生活的影响,并相信在做出投资决定时必须考虑到环境、社会和治理因素,以便帮助推动可持续的投资行为,为股东和客户创造长期价值。因此,我们积极探索将 ESG 要素融入投资业务中,并致力于成为全球保险业中 ESG 的领先者,服务集团 2050 年或之前达成净零排放的承诺。

自 2016 年以来,友邦人寿就将 ESG 融合到投资组合管理中,截至目前已逐步搭建起一个成熟框架:在集团设置的 ESG 标准下,定期对被投资主体进行 ESG 问卷调查,通过 ESG 打分卡进行审查和评估,对未能达到标准的投资仓位进行剔除,并增加对满足 ESG 要求的优质企业的投资。2021年,友邦人寿完成对其直接管理的上市股票及固定收益组合中高污染排放的煤炭开采及燃煤发电企业的剔除。同时我们继续开展年度 ESG调查问卷,深入了解被投主体 ESG,并助力推动相关方长期可持续发展。



0

# 绿色运营

友邦人寿坚持以绿色低碳理念引领运营转型,倡导树立绿色工作方式,营造节能降碳良好氛围,积极推动经济社会全面绿色转型。我们倡导自动化、无纸化、电子化的运营发展方向,为营销员和客户提供便捷高效的线上投保、理赔及保单服务。目前,营销员渠道新单线上申请率接近100%,保全线上申请率达到93%,理赔线上申请率达到98%。

2021年,友邦人寿一系列运营数字化转型项目成功上线,全方位提升了运营作业线上化、自动化水平,进一步践行了绿色低碳运营。

- 通过智核宝项目,在客户投保时以动态 问卷形式,结合健康告知和核保规则得 出核保结论,提升了核保自动化率;
- 通过智赔宝项目,通过数据采集整合、 智能风控平台、智能审核平台的搭建, 实现了对理赔系统的全新改造,以数据 为基础的智能理赔运营平台应运而生, 大幅提高了友邦理赔自动化水平;
- 通过运营共享中心的建设实现集中化作业,逐步体现规模化效益。通过运营中心综合管理平台和作业流程端到端再造项目,消除流程断点,实现了高度线上化和自动化运营流程,全面提升作业效能;
- 全面推进客户服务智能化,依托智能在 线服务机器人小友及智能外呼语音机器 人小邦,推进服务主动性,提升服务覆 盖率,保证了客户的权益,提高整体服 务效能,推动了碳排放的降低:
- 响应国家电子发票政策,鼓励客户选择电子发票,并将医疗发票回销金额从5,000元进一步提升至10,000元,此举令部分理赔案件无需纸质收据进行线下发票回销操作。

# 绿色办公

友邦保险积极落实企业环境管理责任,建立 健全环境管理长效机制,遵守相关节能环保 政策,努力减少资源和能源消耗。作为非生 产型企业,我们对环境的影响主要来自于营 业和办公场所用电、用水、办公废弃物及汽 车尾气排放,对生态环境无重大影响。我们 在节约资源和能源方面采取多种举措。

在环境保护方面,我们优先选取合乎 LEED 标准的建筑,设置为我们的办公场所,致力为员工、客户和营销员提供安全、健康、环保的工作与交流场所。在办公场所的设计及选料方面,积极选用绿色环保材料,努力减少能源消耗。

办公场所的设计中,我们采购经国家环境保护 部环境认证中心 CEC 认证的家具,以及合乎 Apex 标准的 CNF 碳中和地毯。在照明设备 的选择中,我们尽可能采用 LED 照明设备, 减少日常能耗。

在办公用品采购中,我们选取了符合 FSC(林业管理工会认证)的纸品,支持负责任的森林经营增长的产品。

在日常工作中,我们也积极鼓励员工及营销员 践行资源节约,具体措施包括:

- 下班时及时关闭所有照明、空调、电脑、 打印机及其他设备的电源;
- 开启空调时关闭窗户,夏天空调设置温度不低于26度,冬季设置不高于20度;
- 会议结束,离开会议室时关闭照明、空调、 投影机、视频会议系统等设备;
- 推行无纸化办公,内部文件非必要不打印;
- 禁止在办公场所使用个人大功率电器。

2021年,通过落实绿色办公的管理措施,友邦人寿在保持运营点和业务规模同步扩展的情况下,用电量为 4,536,141 千瓦时,较 2020年的 4,359,496 千瓦时仅上升 4.05%。未来,友邦人寿将继续发掘节能空间,拓展节能减排的方式方法,助力集团"净零排放"的承诺和国家"碳达峰、碳中和"战略。











51



# 未来展望

2022年是具有里程碑意义的一年,是友邦保险 "回老家"30周年。我们将进一步"向下扎根,向上生长",朝着人身险"森林"中的"参天大树"目标努力。坚持以创新变革为动力,以不断升级产品和服务为主线,以推进高质量发展为主题,继续坚定责任信仰,履行社会责任,与股东、客户、员工、营销员、合作伙伴

携手同心、共谋发展,持续造福 环境,贡献社会,陪伴更多中国 家庭实现"健康长久好生活"。

在产品与服务领域,长期秉承"以客户驱动的业务革新"理念,不断推陈出新,满足客户多元化需求。搭载数智化进程,丰富公司在人工智能、大数据、云赋能等领域的丰硕成果;深入推进卓越

营销员 3.0 策略,潜心营销员队 伍建设和服务能力建设,为推进 公司高质量发展奠定基础。

重视发挥人才作用,打造高质量 团队。持续完善职业发展平台, 推进职业能力建设,升级卓越营 销员服务水平,助力新人营销员 成长和成功,培养更多"保险企 业家"以及客户信赖的"健康及 财富管理伙伴"。同时,保障员工合法权益,关心员工生活,增强员工行业认同感和归属感,激发员工为生命健康事业奋斗的激情与活力。

发挥行业引领作用,继续扩大行业合作"朋友圈",加强各领域、各行业交流,增进优势互补,与

合作伙伴携手,推动全产业链可 持续高质量发展。

关注环境和社会责任,热心社会 公益,助力乡村振兴,促进区域 均衡发展,为社会创造价值;积 极响应国家战略,应对气候变化, 运用现代科技推进绿色运营、绿 色办公,与环境友好发展。 路漫漫其修远兮,吾将上下而求 索。未来发展充满机遇与挑战, 我们将百折不挠、不遗余力地去 探寻,为创造全社会的健康美好 生活做出更大贡献。

0

友邦人寿 2021 企业社会责任报告

# 意见反馈表

<ul> <li>の能力和水平!</li> <li>选择性问题 (请在相应位置打"√")</li> <li>1. 对于友邦人寿,您的身份是?</li> <li>□ 政府</li></ul>	尊敬的读者:													
感谢您阅读本报告。我们真诚地期待您对本报告进行评价,提出宝贵意见以便我们持续改进工作,提高履行社会责任工作的能力和水平!  选择性问题(请在相应位置打"√")  1. 对于友邦人寿,您的身份是?														
<ul> <li>の能力和水平!</li> <li>选择性问题 (请在相应位置打"√")</li> <li>1. 对于友邦人寿,您的身份是?</li> <li>□ 政府</li></ul>														
1. 对于友邦人寿,您的身份是?			提局履行社会责仕	工作										
□ 政府 □ 投资者 □ 合作伙伴 □ 同行 □ 员工 □ 营销员 □ 客户 □ 社区和公众 □ 媒体 □ 供应商 / 承包商 □ 非政府组织 □ 其他 (请注明) □ 很好 □ 较好 □ 一般 □ 较差  3. 您对报告的总体印象: □ 很好 □ 较好 □ 一般 □ 较差  4. 您认为报告中所披露的社会责任信息质量: □ 很好 □ 较好 □ 一般 □ 较差  5. 您认为报告结构: □ 很合理 □ 较合理 □ 一般 □ 较不合理  6. 您认为报告版式设计和表现形式: □ 很好 □ 较好 □ 一般 □ 较差	选技	选择性问题(请在相应位置打"√")												
□ 员工 □ 营销员 □ 客户 □ 社区和公众 □ 媒体 □ 供应商 / 承包商 □ 非政府组织 □ 其他 (请注明) □ 较差 □ 校好 □ 一般 □ 较差 □ 校好 □ 一般 □ 较差 □ 校好 □ 一般 □ 较差 □ 校分 □ 一般 □ 较差 □ 校方 □ 一般 □ 校方 □ 校方 □ 一般 □ 校方 □ 校	1. 对于友邦人寿,您的身份是?													
□ 供应商 / 承包商       非政府组织       其他 (请注明)         2. 您认为友邦人寿履行社会责任表现:       □ 校好       □ 较差         ③ 您对报告的总体印象:       □ 校好       □ 校差         ④ 很好       □ 校好       □ 校差         4. 您认为报告中所披露的社会责任信息质量:       □ 校好       □ 校差         5. 您认为报告结构:       □ 根合理       □ 校合理       □ 较不合理         6. 您认为报告版式设计和表现形式:       □ 校好       □ 校差         开放性问题       □ 较好       □ 較差		政府		投资者		合作伙伴		同行						
2. 您认为友邦人寿履行社会责任表现:       一般       較差         3. 您对报告的总体印象:       一般       较差         4. 您认为报告中所披露的社会责任信息质量:       一般       较差         6. 您认为报告结构:       一般       较差         6. 您认为报告版式设计和表现形式:       一般       较差         开放性问题       较差		员工		营销员		客户		社区和公众		媒体				
□ 根好       □ 較好       □ 較差         3. 您对报告的总体印象:       □ 较好       □ 較差         □ 很好       □ 较好       □ 較差         4. 您认为报告中所披露的社会责任信息质量:       □ 股       □ 较差         5. 您认为报告结构:       □ 极合理       □ 一般       □ 较不合理         6. 您认为报告版式设计和表现形式:       □ 极好       □ 较差         开放性问题		供应商 / 承包商		非政府组织		其他 (请注明)								
3. 您对报告的总体印象:	2. 您认为友邦人寿履行社会责任表现:													
□ 很好       □ 較好       □ 較差         4. 您认为报告中所披露的社会责任信息质量:       □ 安好       □ 較差         □ 很好       □ 较方       □ 較差         5. 您认为报告结构:       □ 日般       □ 较不合理         □ 很合理       □ 校合理       □ 校不合理         6. 您认为报告版式设计和表现形式:       □ 日般       □ 较差         开放性问题		很好		较好		一般		较差						
4. 您认为报告中所披露的社会责任信息质量:         日报好       一般       較差         5. 您认为报告结构:       一般       较不合理         日报合理       一般       较不合理         6. 您认为报告版式设计和表现形式:       一般       较差         开放性问题       一般       一般	3.	3. 您对报告的总体印象:												
□ 很好       □ 較好       □ 一般       □ 較差         5. 您认为报告结构:       □ 一般       □ 较不合理         □ 很合理       □ 一般       □ 较不合理         6. 您认为报告版式设计和表现形式:       □ 一般       □ 较差         □ 很好       □ 较差		很好		较好		一般		较差						
5. 您认为报告结构:  □ 很合理 □ 较合理 □ 一般 □ 较不合理  6. 您认为报告版式设计和表现形式:	4. 您认为报告中所披露的社会责任信息质量:													
□ 很合理       □ 較合理       □ 一般       □ 较不合理         6. 您认为报告版式设计和表现形式:       □ 一般       □ 较差         □ 很好       □ 较差		很好		较好		一般		较差						
6. 您认为报告版式设计和表现形式:  □ 很好 □ 较好 □ 一般 □ 较差  开放性问题	5.	您认为报告结构:												
□ 很好 □ 较好 □ 一般 □ 较差  开放性问题		很合理		较合理		一般		较不合理						
开放性问题	6.	6. 您认为报告版式设计和表现形式:												
		很好		较好		一般		较差						
您对友邦人寿社会责任方面的工作有哪些期待?	开放	开放性问题												
	您又													

任何意见和建议欢迎您反馈至邮箱 cn.ccm.cho@aia.com,感谢您的关注和参与!







友邦保险官方微信



友邦友享 APP