

# 2017

## 中国太平洋保险企业社会责任报告

CHINA PACIFIC INSURANCE

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



## 释义

本报告中，除非文义另有所指，下列词语具有下述含义：

**中国太平洋保险、太平洋保险、太平洋保险集团、中国太保、集团、太保**

指

中国太平洋保险（集团）股份有限公司

**太平洋寿险、太保寿险**

指

中国太平洋人寿保险股份有限公司，是中国太平洋保险（集团）股份有限公司的控股子公司

**太平洋产险、太保产险**

指

中国太平洋财产保险股份有限公司，是中国太平洋保险（集团）股份有限公司的控股子公司

**太平洋资产管理公司、太保资产管理公司**

指

太平洋资产管理有限责任公司，是中国太平洋保险（集团）股份有限公司的控股子公司

**太平洋保险（香港）公司、太保（香港）公司**

指

中国太平洋保险（香港）有限公司，是中国太平洋保险（集团）股份有限公司的全资子公司

**太保安联**

指

太保安联健康保险股份有限公司，是中国太平洋保险（集团）股份有限公司的控股子公司

**长江养老**

指

长江养老保险股份有限公司，是中国太平洋保险（集团）股份有限公司的控股子公司

**安信农险**

指

安信农业保险股份有限公司，是中国太平洋保险（集团）股份有限公司的控股子公司

**太保养老保险投资公司**

指

太平洋保险养老产业投资管理有限责任公司，是中国太平洋保险（集团）股份有限公司的控股子公司

**中国保监会、保监会**

指

中国保险监督管理委员会

**上证所**

指

上海证券交易所

**联交所**

指

香港联合交易所有限公司

**元**

指

人民币元



# CONTENTS 目录

- P02 释义
- P04 目录
- P06 董事长致辞
- P08 关于我们
- P10 转型升级 跨越发展

## P12 聚焦： 融入国家战略，服务经济民生

## P16 聚焦： 承诺在心，扶贫在行

## P20 聚焦： 科技赋能，美好体验



## P24 对客户

- P26 保险姓保，增进获得感
- P28 贴心回馈，有温度的相伴



02

## P30 对员工

- P32 丰富培训，激发职业潜能
- P34 多元支持，助力成功展业
- P35 精彩生活，呵护员工健康



03

## P36 对股东

- P38 完善治理，健康稳定发展
- P39 价值提升，拓展战略合作
- P41 防范风险，强化合规管理
- P42 专题：党建创新，砥砺前行



### P44 对社会

- P46 灾难面前，谱写责任担当  
P47 筑梦公益，共建温暖社区



### P50 对环境

- P52 绿色金融，守护地球家园  
P54 绿色运营，减小环境足迹



### P56 对行业

- P58 促进合作，实现伙伴共荣  
P60 守护初心，传递行业能量

- P62 环境、社会与治理 (ESG) 绩效报告  
P80 ESG索引  
P81 GRI标准索引  
P86 关于本报告  
P87 联系我们

## 董事长致辞



2017年是中国太保在A股成功上市的第10个年头，也是公司发展史上“承前启后、继往开来”的关键一年。我们乘着新时代的东风，坚守初心，砥砺前行，坚持走高质量发展道路，做优主业，做精专业，为实现人民对美好生活的向往而不懈努力，向各利益相关方及关注我们的社会公众交出了一份靓丽的成绩单，让我们“有温度、敢担当、负责任”的品牌形象更加深入人心。

### 我们深知：使命光荣，责任重大

中国桥、中国船、中国路、中国卫星、中国大飞机、中国潜水器……这些祖国辉煌成就的背后，凝聚着我们坚实有力的保险支撑，对此，我们深感自豪，也更知责任重大。同时，我们时刻关注每位个人客户的多样化保险需求，在做实“保险业姓保”的实践中大步向前，紧紧围绕保障本源创新推出多款保额更高、保龄更宽、保障更广、保费更省的保险产品，有效提升了客户的保险“获得感”。

### 我们承诺：以人为本，珍视信任

平时注入一滴水，难时拥有太平洋，上市10年间，我们充分发挥经济“减震器”和社会“稳定器”的功能，累计赔付金额近5600亿元。在京昆高速特大车祸现场、在九寨沟震区的残垣断壁间、在“飞鸽”“纳沙”的狂风暴雨中，处处活跃着“太保蓝”的身影，而“太好赔”“太e赔”“e农险”等一系列精细化服务的创新推出，更让客户对保险服务极简、极速、极暖的期许从理想变成了现实。产、寿险公司双双荣膺年度经营评价最高等级A级和服务评价AA级，成为行业发展和服务新标杆。

### 我们实现：放大格局，勇于担当

作为与国家同频共振、休戚相依的命运共同体，我们积极服务于国家战略、实体经济和民生保障，主动响应“一带一路”倡议，提供累计超过5000亿元的保险保障，覆盖65个不同国家地区的不同项目。同时，我们参与多层次医疗体系建设、服务“三农”建设、应对人口老龄化挑战、支持食品安全治理体系构建、助力小微企业发展、实施具有社会和环境效益的投资项目，为助力国家发展和增进民生福祉保驾护航。

## 我们坚信：久久为功，穷根必拔

我们的各类精准扶贫项目，已覆盖全国460万建档立卡贫困户。为打赢分秒必争的脱贫攻坚战，我们已有136名优秀干部深入全国21个省、自治区、直辖市开展驻村帮扶工作。他们与乡亲们同吃同住，看实情，问冷暖，听心声，想对策，撸起袖子加油干，用实际行动串起了一个个带领乡亲摆脱贫困、共同致富的温暖瞬间。



大病保险实现精准补偿，扶贫效果显著

## 我们彰显：爱与希望，在你身边

在我们10万员工、87万营销员中，有在地铁站挺身而出、凭借专业急救技能为急病患者打开生命通道的蒋菁；有飞身夺刀、在生死时刻救下无辜幼童的陈灼洪；有在灾害现场守望相助、迎着危险逆向前行的查勘员“蓝朋友”；有关爱孤残儿童、助梦希望小学、保护生物多样性、促进人与自然和谐共处的志愿者队伍……每一个Ta，都是我们的缩影，演绎着太保人的生动故事，让保险大爱更闪亮，让社会正能量更强劲。



蒋菁在地铁站挺身而出，成功施救急病患者



希望小学的孩子登上“乐行天下”新年音乐会舞台

中国太平洋保险（集团）股份有限公司董事长：

苏锦春

## 关于我们

我们——中国太平洋保险（集团）股份有限公司是在1991年5月13日成立的中国太平洋保险公司基础上组建而成的保险集团公司，总部设在上海，是国内领先的“A+H”股上市综合性保险集团。

我们专注保险主业，拥有涵盖人寿保险、财产保险、养老保险、健康保险、农业保险和资产管理的保险全牌照，建立了覆盖全国的营销网络和多元化服务平台，为超过1.15亿客户提供全方位保险保障和资产管理等服务。

我们以成为“行业健康稳定发展的引领者”为战略愿景，以“诚信天下，稳健一生，追求卓越”为企业核心价值观，将企业社会责任内化为发展动力，与各利益相关方携手，努力满足人民的美好生活需要。2017年，我们连续第八年获中国企业社会责任榜“杰出企业奖”，同时入选中国A股市场环境、社会和治理（ESG）绩效最优“美好50公司”。



## 我们的成长

- 美国《财富》杂志世界500强排名



- 在保监会公布的保险公司服务评价中，太保产、寿险均获行业最高评级AA级
- 在中国保险行业协会发布的保险公司经营评价中，太保产、寿险均获行业最高评级A级
- 在保监会组织的公司治理现场评估中，中国太保获得好评



# 转型升级 跨越发展

我们自2011年以来开始实施“以客户需求为导向”的战略转型，以关注客户需求、改善客户界面、提升客户体验为三大目标进行了有益探索，“以客户需求为导向”的价值观与转型方法论已经内化成公司的生命基因。

在转型1.0的基础上，2017年，我们启动了转型2.0战略，明确提出成为“行业健康稳定发展的引领者”的战略愿景，聚焦“人才”“数字”“协同”“管控”“布局”五大关键变革领域，以积极的姿态推动新一轮转型发展，成为客户体验最佳、业务质量最优、风控能力最强的保险公司。

在转型2.0战略中，我们将坚守初心，专注保险主业，做精保险专业，坚持创新驱动，坚守风险底线，对标先进同业，主动对接国家战略和实体经济发展，创新保险产品与服务供给，实现与利益相关方的协同共赢。



人才

“人才”是关键，着力于人才机制创新



数字

“数字”固基础，着力于基础平台建设和战略级数字产品



协同

“协同”创价值，着力于围绕客户需求提升各版块核心竞争力



管控

“管控”强组织，着力于提升战略传导和执行效率



布局

“布局”看未来，着力于新领域探索的战略性投入



保险企业责无旁贷地肩负着保障民生、服务实体经济、参与社会治理的使命。近年来，我们不断完善保险产业链全牌照布局，围绕国家发展战略，创新产品供给和服务机制，业务深入到经济社会发展的各层面，为实体经济和民生保障注入源源不断的动力。

## 护航“一带一路”

- 实施以“一带一路”为主的海外业务发展策略，着力开发海外业务一揽子保险解决方案。
- 自2011年探索海外保险业务以来，提供累计超过5000亿元保险保障，覆盖“一带一路”沿线65个不同国家和地区的不同项目。

### 为中国企业“走出去”提供有力支持

“一带一路”倡议在支持和鼓励中国企业“走出去”的过程中，也为保险业全面融入国家战略提供了宝贵契机，我们持续关注“一带一路”沿线国家的各类风险和发展机遇，为中国企业参与“一带一路”建设提供有力支持。

2017年，我们通过遍及全球的合作网络，成功为中欧班列货运险、中广核海外资产包统保、中粮海外资产包统保、中石油莫桑比克项目、中海油伊拉克项目、中石化沙特延布阿美石油炼化项目、赞比亚铁路工程、老挝输变电工程等重大项目提供了风险保障和全方位的风险管理服务。

### 一带一路海外业务对接会

2017年11月，我们在北京举办了“一带一路”海外业务对接会，来自国务院、外交部、发改委、商务部等政府部门及保险业、银行业、国际组织、学术机构、客户单位共计300多位国内外专家、学者参加了会议，重点研究在“企业走出去”战略中如何更好地发挥保险行业的作用。同时，我们在会上发布了海外企业全面风险管理方案及中国公民海外安全保障产品“海外无忧”，为企业海外员工提供覆盖“绑架勒索+意外伤害+紧急救援”的全方位保障。



“一带一路”海外业务对接会现场

### 探索债权投资经验

2017年，我们发起设立了总规模50亿元的“太平洋-中国有色债权投资计划”，投资中国有色集团下属的缅甸达贡山镍矿和广东新丰年产7000吨稀土分离项目。其中，缅甸达贡山镍矿项目是中缅矿业领域最大的合作项目，为债权投资计划服务“一带一路”建设提供了重要经验。

### 布局制造业重点领域，助力“中国制造2025”

为推动中国制造业转型升级，2015年，政府提出实施“中国制造2025”的国家战略。我们针对“中国制造2025”战略领域，不断探索开发适合产业发展的产品与服务。

#### 高端制造业领域

重大技术装备是制造行业和企业核心竞争力的重要标志，由于技术复杂、价值量大，在创新成果转化过程中存在一定风险。为支持国有重大技术装备自主创新，我们近年来积极推进首台（套）重大技术装备承保业务，独家承保了江西昌河特定机型首台（套）项目等一批国内尖端技术领域项目。

#### 新材料领域

新材料是先进制造业的支撑和基础，但进入市场初期存在“推广应用难，好材不敢用”等问题。凭借在科技保险领域的丰富经验和持续努力，我们先后与深圳、山西等地的新材料协会等机构建立战略合作关系，并在安徽、四川、吉林、上海、无锡等地相继承保，加快推进新材料创新成果转化和应用。

#### 生命科学领域

我们密切关注产业需求，2016年在国内首推政策配套型产品体系“太有责·药安心”。2017年，我们根据各地调研反馈，推出了针对出口药品、特定药品或器械的补充保障产品。同时，与国际领先细分市场再保人劳合社柏科莱达成战略合作，共建产品创新实验室，引进“生命科学产品责任保险”、“临床试验责任保险（B款）”等国际市场成熟产品，以更好地服务药物出口需求。

## 支持新兴领域发展

- 积极推进新材料、环境污染、安全生产、首台（套）重大技术装备、食品安全、诉讼保全、生命科学等七大领域的政策性责任险产品的研发和承保。
- 2015年成为国家指定的首批具备首台（套）主承保资格的保险公司之一，累计保障额度达108.9亿元。
- 2017年成为首批3家重点新材料综合保险项目承保人之一。
- 已在全国95%以上的省市探索开展“保险责任+社会化服务”模式的安全生产责任险业务，每年提供近百亿元的风险保障，年均服务各类企业2.5万家。



### 构建“舌尖上的安全体系”

“民以食为天，食以安为先”，食品安全关系广大人民群众的切身利益，是健康中国战略中最受关注的焦点之一。我们近年来先后在食品生产、餐饮服务、农产品经营、农村聚餐、进口乳品、学校配餐等领域开发了16款食品安全主险产品，积极参与食品行业安全网的构筑。

### 探索食品安全责任险大数据模式

我们与饿了么、蚂蚁金服合作上线食品安全险，实现对菜品缺陷、食物异物、食物中毒等问题的保障，通过生物识别、信用数据、自动化语义识别、智能图像识别等技术，可实现一键理赔、3小时快速赔付等功能。截至2017年底，该产品已覆盖1400个城市、130万商户、8000万订餐用户。

### 助力上海食品安全监管

2017年上海市出台的《食品安全条例》，在全国首次以条例的形式强制要求高风险企业履行保险义务。我们快速跟进，针对11类企业推出不同的产品包，在保障风险、保障额度、理赔服务等方面满足多样化需求。同时，我们主动对接上海食品药品监督局，通过举办论坛、承接课题、参与试点服务、为政策制定献计献策等方式，为上海市食品安全共治共建共享作贡献。

## 为国家航空航天航海保驾护航

- 在航空领域，长期为中国交通部救助打捞局、中国民用航空飞行校验中心机队等大型通航企业、公安系统机队、民航大机队等的安全进行承保。
- 在航天领域，1992年以来，除广泛参与国际卫星保险之外，还承保了“实践十三号”国内多颗通信、遥感卫星的发射和在轨保险。
- 在航海领域，先后为极地科考、深海探测、大洋勘探、远洋渔业资源考察等特种船舶，如“雪龙号”“蛟龙号”“深海勇士号”等提供完善的风险保障。

## 助力小微企业无忧成长

- “财富U保”中小企业专属保险，累计为38万客户提供风险保障，总计赔款约24.1亿元。
- “科创E保”创业保障保险，成为上海自贸区第五批金融创新案例唯一入选的保险案例。
- 小微企业出口短期信用险，2017年为2424家小微出口企业的194亿元出口贸易提供信用保障。

## 为重大项目提供资金

- 2017年，中国太保投资资产总额超过万亿，除持有的国债权资产外，投资行业分布在交通基础设施、电力公用事业、建筑与工程、工业集团企业等，全面覆盖长江经济带、京津冀协同发展、上海自贸区建设等国家重大战略规划。
- 截至2017年底，资产管理公司在重大基础设施领域已累计发起设立129个债权计划，投资总额达2076亿元。覆盖市政、能源、环保、土地储备、棚户区改造、水利、保障房等领域。
- 面向新疆、内蒙、云南、贵州等中西部地区，开展交通、能源、落后设备改造等基础设施项目投资30余项，累计投资金额超过500亿元。

## 助力稳定农民收入

- 累计开发1024个农险产品，基本覆盖农、林、牧、渔各个领域，承保农作物品种数超过158个。
- 累计提供保障5320亿元，向503.1万户受灾农户赔款44.4亿元。
- 2017年，创新开发“保险+期货”、大灾补充、收益收入、气象指数等82款农险产品。

## 参与多层次医疗保障体系建设

- 承办大病保险项目、基本经办项目、长期护理项目、补充项目等医保合作项目116个，覆盖19个省、市、自治区，参保人群超过7500万。
- 大病保险覆盖全国15个省市，服务人群6500万，累计给付超过71.19万人次，累计给付金额达49亿元。
- 积极参与长期照护保险制度建设，已中标承办11个长期照护项目，服务人数超过560万，居于行业领先地位。

## 应对人口老龄化挑战

- 长江养老2017年初正式获得基本养老保险基金的首笔分配资金，并凭借出色的投资管理业绩与良好的后续服务，先后两次获得追加分配资金，助力基金的保值增值。
- 积极参与职业年金基金投资运作的前期准备工作，推动机关事业单位养老保险制度改革。
- 通过编写《个人税优养老保险金融监管及运营流程》《个人税延养老保险金融产品管理办法》等，积极推动个人税延养老保险政策落地。



### “最多跑一次”

我们2011年开始在浙江衢州龙游县、常山县以“第三方管理模式”为切入点，率先在浙江省内探索新农合管理服务的新举措，实现办理医保和商业保险“最多跑一次”，走出了一条特色的政保合作新路径，为居民提供了极大的方便。

### 提升经办服务水平

我们建立了近百人的医保项目服务团队，涉及全市的城乡居民基本医疗经办、大病保险承办、工伤调查服务、智慧社保平台、远程会诊平台经办等，将结报时效由原来的1个月缩短至10天以内，极大地方便了群众就医报销，提高了参保人员的满意度。

### 搭建远程会诊平台

截至2017年底，我们已与省市70多家医院建立合作关系，专家库成员超过600位，“市内-市外”二级远程会诊模式满足了市内患者寻求省级专家资源的需求，创新的“省级-市/县-乡镇/社区”三级远程会诊模式成为实现分级诊疗的重要手段，可有效降低异地就诊比例。

### 参与多层次保障建设

为满足弱势群体对于意外、医疗保障的需求，我们积极与民政、老龄、残联等部门进行沟通，开发了多项涉及民生的政保衍生保险产品。

- 老年人保险项目。累计为80余万人次老年人提供了超过200亿元保障，并为8000余名老年人给付1500余万元。
- 残疾人扶贫保险项目。累计为近3万人次残障人士提供了超过20亿元的保险保障，其中500余人获得了200余万元给付。
- 普惠金融农村小额保险项目。累计为20万人次农民提供了超过60亿元的保险保障。

### 率先实现商保“最多跑一次”

2016年12月，我们搭建了微信自助理赔平台，整个操作过程只需要2分钟，实现了理赔不出乡镇。此外，公司于2017年9月试点上线了商保“一站式”理赔平台，理赔过程“免报案、免申请、免资料、免临柜、免等待”，参保用户在医院现场可获得即时“秒赔”，减少了患者去保险公司进行理赔的频次，基本实现“最多跑一次”，甚至“基本不用跑”。



脱贫攻坚工作与保险行业的本质有着天然的联系。作为保险业的一员，我们积极发挥保险主业优势和集团协同优势，聚焦贫困地区和建档立卡户，扎实做好精准扶贫、精准脱贫工作。

## 真扶贫 扶真贫

近年来，我们按照党中央的统一部署，根据《中国保监会、国务院扶贫办关于做好保险业助推脱贫攻坚工作的意见》和有关政策要求，全面落实涉及保险机构的10项分工任务，通过建立扶贫长效机制、创建并复制推广典型模式、创新扶贫内容及形式、加强宣传报道等方式，针对深度贫困地区和建档立卡贫困户多元化的保险需求，开展精准扶贫项目，为打赢打好脱贫攻坚战贡献智慧与力量。

2017年，我们在保险业助推脱贫攻坚战中冲锋在前，全年各类扶贫项目共覆盖全国建档立卡贫困户约459.7万人。

在加强组织保障方面，我们成立了集团党委书记、董事长为组长的助推脱贫攻坚工作领导小组，将各级机构的负责人设立为第一责任人，明确了指导意

见和任务清单，确定了扶贫工作抓手和实现路径。同时加大专项投入，强化资金支持，为扶贫工作提供了坚强的财务保障。

在产业扶贫和创新项目方面，我们创建了大病保险扶贫、保收入的农险扶贫、产业扶贫、投资扶贫等具有行业特征、太保特色的可复制推广模式。累计向全国21个省、市、自治区定点扶贫村选派136名驻村干部，其中33人担任第一书记。推出立足扶贫公益定位的“彩虹”精准扶贫平台，将员工爱心与保险扶贫有机结合，有效带动当地增收。全年各类慈善及其他捐款总额1271.58万元，为改变当地贫困落后样貌提供了有力支持。

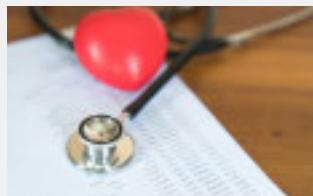
# 精准扶贫成效

## 大病保险扶贫

“因病致贫”和“因病返贫”是当前脱贫攻坚工作的重要难题。大病保险制度作为我国医疗保险体制的重大创新，对缓解这项难题能够起到显著的作用。近年来，我们深耕大病保险，不断提高困难群众的受益水平和大病保险的服务水平，扩大贫困人群的受保障程度。

### 深耕大病保险，为精准扶贫兜底

我们自2013年起为广西钦州市330余万城乡居民提供大病保险服务，建立了大病保险扶贫补偿倾斜的特惠机制，形成精准补偿、一站式结报、服务站进村、提供保障等四大举措，扶贫效果显著。截至2017年底，该项目累计受益人数6.61万人，累计赔付3.75亿元，人均赔付5673元。



#### 精准补偿

降低建档立卡户大病保险起付线，赔付比例在同档次基础上提升10个百分点，有效扩大了受益人群。

#### 一站式结报

建立“一站式”报销即时结报系统，实时识别贫困人群并计算赔款，从而将二次理赔变为一次理赔，进一步降低了贫困人群的医疗费用支付或垫付负担。

#### 服务站进村

在钦州定点扶贫村开设大病保险服务站，长期派驻大病保险服务工作人员与当地扶贫干部入户，对建档立卡贫困人员的健康状况、就医情况进行登记，指导参保贫困人员开展防病治病。

## 保收入的农险扶贫

近年来，我们立足贫困地区的资源优势和产业特色，积极推动创新型农险产品，实现农险价格指数保险、收入保险、种植保险等农险产品的有机结合，助力稳定农民收入，提升农业生产积极性。

### “保收入”的创新农险让农民吃上定心丸

围绕“金融保险扶持产业发展，助推精准扶贫”的核心，我们探索建立了农产品价格保险扶贫新模式。

云南普洱从事咖啡种植的咖农有3万多人，但受自然灾害和国际市场影响，咖啡价格波动大，种植咖啡的农户大多仍处在贫困线下，有的脱贫农户也会因为咖啡豆价格下跌而一夜返贫。

为保障咖农利益，安信农险结合多年的农作物价格指数保险经验，在普洱创新开展全国首例咖啡价格指数保险，将保障精准覆盖至全县所有种植咖啡的546个建档立卡户，累计带动近1.5万亩咖啡种植基地投保。该产品填补了传统产品只涵盖生产风险的缺陷，将保障范围扩展至市场风险，真正实现了农险保障从“保成本”到“保收入”的转变。2016年，该项目获得了国务院扶贫办颁发的首届“全国脱贫攻坚奖·创新奖”，目前也是两年来唯一的获奖保险项目。



安信农险赴云南贫困咖农家开展调研

## 产业扶贫

通过对小额信贷保险产品进行持续升级迭代，我们在扶贫小额信贷保证保险、多方信贷风险分担补偿机制等领域进行了积极探索，为贫困人口融资提供增信支持，变“输血”为“造血”，提高贫困群体的生产能力。

### “政银企户保”破解脱贫资金难题

农业的高风险性和涉农主体的低承受力，使金融扶贫工作常常陷入银行有钱放不出来，农户用钱贷不出来的尴尬局面。为解决这个难题，国家级扶贫开发工作重点县河北省隆化县率先创立了“政银企户保”的金融扶贫模式，中国太保就是其中的“保”。

### “五位一体”合作模式引入资金活水

“政银企户保”以政府产业政策为导向，以政府投入财政资金为担保，以银行提供贷款为基础，以优势产业企业带动为条件，以贫困户参与农业产业化建设形成扶贫造血机制为目标，以保险公司对贷款提供保证保险为保障，实现多方联动、协调合作，打通了一条从贫困户到银行的信贷“绿色通道”，为脱贫攻坚引入了资金活水。

### 推广发展“政银企户保”模式

隆化“政银企户保”扶贫模式顺利实施后，得到了从中央到地方各级领导的高度关注和肯定，成为河北省金融扶贫、创新扶贫的典型。

截至2017年底，“政银企户保”在河北7个地市、60个县共发放扶贫贷款12.8亿元，直接受益农企及农户超过7040户，撬动社会资本超过50亿元，覆盖贫困户超过3.2万户。



通过“政银企户保”模式，女企业家白颖的农业合作社已建起39栋温室大棚

## 投资扶贫

太平洋资产管理公司在新疆、内蒙、云南、贵州等中西部地区重点开展基础设施投资、基本公共服务设施建设项目30多个，总投资金额逾500亿元，有力支持了贫困地区基础设施建设。

### 太平洋-遵铁物流黔北物流城债权投资计划

为支持革命老区脱贫，我们在贵州播州区发起了太平洋-遵铁物流黔北物流城债权投资计划，助力打通西南物流大通道，为当地企业，尤其是小农业企业解决物流问题，为推动农业经济发展做出贡献。

项目于2016年7月正式开工，依托1300万吨阁老坝货场而建，占地面积7544亩，建成后将集运输、仓储、配送、商品交易、物业租赁、物流金融、物流信息、研发服务、创意服务等功能于一体，成为贵州省最大的信息化、现代化、专业化物流园区，年处理能力将达4000万吨，间接或直接带动2万人就业，年创税金10亿元以上。

## 智力扶贫

我们十分关注贫困地区的儿童教育和成长，自公司成立以来，在全国范围内先后捐建了60余所希望小学，并持续开展“责任照亮未来”公益支教活动，在帮助学校改善硬件条件的同时，打开孩子们内心世界。通过支教的互动和沟通，学校老师在教学教务上均有不同程度的受益，学校的综合实力、教学质量、口碑效应相继提升，受到社会的普遍关注和肯定。

### 筑梦未来公益计划

我们从2016年开始实施筑梦未来公益计划，将AI知识引入课堂，帮助云南滇滩希望小学的孩子们组建“梦想合唱团”，指导甘肃会宁丁家沟希望小学的孩子们吹奏葫芦丝，并为他们提供实现梦想的舞台。我们先后邀请两所学校的孩子们登上“乐行天下”交响乐演出的舞台，与陈燮阳等大师面对面交流。孩子们歌唱《我的祖国》和《从月亮走向太阳》，吹奏《映山红》，一次次让现场的观众感受到了大山里孩子们坚持梦想的力量。该公益计划获得了2017年虎啸奖、金象奖等公益奖项。



志愿者教丁家沟希望小学的孩子吹奏葫芦丝

## 驻村扶贫在行动

近年来，我们聚焦重点贫困地区和建档立卡贫困户，从最急需解决的实际问题入手，将扶贫与扶志、扶智相结合，通过向贫困户提供保险保障、帮助贫困村加强基础设施及基本公共服务建设等，持续投入定点帮扶。

截至2017年底，通过驻村帮扶、选派第一书记等形式，我们累计选派了136名优秀干部深入新疆、西藏、甘肃、贵州、四川、河北等21个省、市、自治区开展驻村帮扶工作，其中有33人担任驻村第一书记。他们了解贫困根源、寻找解决贫困问题的方法，因地制宜发展产业，助力稳定脱贫，带领广大村民走上共同富裕之路。

### 艾四洋·吾斯曼：因地制宜、因户施策，探索扶贫新路径

在阿克苏地区被国务院扶贫办列入南疆四地州连片深度贫困地区后，寿险新疆分公司资深副总经理艾四洋主动申请到扶贫一线，成为阿克苏阿恰墩村的驻村第一书记。

驻村期间，他带领“访惠聚”工作队，围绕精准扶贫目标，为108个贫困户量身定制了脱贫方案，并进行结对帮扶，做到帮扶有重点，扶贫有力度。工作队投入资金，完善当地的水、电、路等基础设施建设，改善村民居住环境，助力美丽乡村建设，还科学谋划“产业扶贫”发展战略，为当地种植600余株果树，积极探索养牛等产业。

### 娄云观：养殖扶贫成效初显

2015年，产险黑龙江分公司娄云观主动申请到齐齐哈尔市龙江县广厚乡的省级贫困村北山村任第一书记。

依托和牛改良项目政策及小额扶贫贷款政策，娄云观带领的驻村工作队倡议北山村采取“党建+龙头企业+合作社+农户”的经营模式，由村领办和牛改良养殖专业合作社，农户可自愿入社，引导贫困户购回236头基础母牛，代养在北山村合作社，大力发展战略肉牛产业。龙江县龙头企业为合作社免费提供养殖技术支持，并以高于市场的价格回收牛犊，驻村工作队专项扶贫资金收益全部用于贫困户分红。娄云观表示，有了稳定的产业项目带动，贫困户一旦脱贫，返贫的概率就小了很多。

### 牛成红：希望之果的特殊“推销员”

2016年9月，寿险甘肃分公司牛成红被选派到天水市马耳峪村任第一书记兼驻村队长。通过挨家入户，牛成红了解到，由于缺乏市场营销手段，村里的主要农作物苹果增产不增收。

为了解决这一问题，牛成红和公司帮助村里建立了“马耳峪农民供销互助合作社”微店，让承载着满满希望的苹果，搭上了互联网的快车。在2018年1月6日举行的中国太保“乐行天下”音乐会现场，牛成红热情洋溢地介绍和推广从西北来到上海的苹果。演出结束后的10天时间里，马耳峪村剩余的近万斤苹果销售一空，奏响了马耳峪苹果走出山沟的第一声。



牛成红在“乐行天下”新年音乐会现场向观众介绍马耳峪村苹果



# 科技赋能 美好体验



在数字化浪潮中，如何提升客户的获得感，成为了保险业面临的重要挑战。我们早已踏上创新的征程，深入挖掘保险服务价值链的创新潜力，将更好的权益保护、更佳的服务体验、更优的保险产品带给客户。

## AI保险顾问助力意识教育

2017年9月，我们正式上线了原创的业内首款智能保险顾问“阿尔法保险”，截至年底，累计访问用户已经超过440万，成为名副其实的“网红”。

“阿尔法保险”基于1.15亿多保险客户的数据积累，通过基本信息、家庭结构、收入支出、资产负债、社保福利、生活习惯等6组问题，利用大数据算法，融合保险、精算专家团队经验，可为客户测算家庭风险防御能力指数，进而量身定制家庭理想保险保障建议，对保险消费者教育起到了很好的作用。



“阿尔法保险”城市热力图

### 《“阿尔法保险”白皮书》发布

“阿尔法保险”运营3个月后，形成《“阿尔法保险”白皮书》，首次披露国民养老保障期望值。白皮书的发布有助于保险行业深入了解客户的保险需求，为今后开发个性化的产品和服务提供极富价值的参考。



# 诚信透明的保险销售

中国保监会出台了《保险从业人员行为准则》《保险营销员违规行为处理规定》等系列监管政策，以规范保险从业行为，切实防范和化解经营风险。

作为一家负责任的保险公司，我们也在积极探索营销人员诚信作业的数字化管理方式，提升其服务的效率、质量和水平。

## 营销员征信查询工具“诚信护照”

2017年11月，由我们原创的首个营销员征信查询工具“诚信护照”APP上线，旨在借力移动应用，聚合营销员品质管理和星级业务员评定结果，对中国太保87万营销员日常、展业、服务、招募行为进行管理，以引导整体营销队伍形成诚信展业氛围，打造一支自觉端正销售理念、规范服务行为的营销队伍。

营销员可通过微信向客户分享个人诚信护照及荣誉签证，客户也可通过官网进行验证查询。

## “移动双录”，确保销售行为可追溯

2017年6月底，保监会印发《保险销售行为可追溯管理暂行办法》，要求通过录音录像等技术手段记录和保存保险销售过程的关键环节，实现销售行为可回放、重要信息可查询、问题责任可确认。

我们从2015年就要求将“录音录像”与“神行太保”移动智能保险平台融合，《保险销售行为可追溯管理暂行办法》正式印发后，我们迅速推出了“移动双录”模式——PAD神行太保录单+手机神行太保录音录像，为防范销售误导提供了更完备的技术。



## 打破时空界限的投保新体验

传统的保险服务出单流程繁琐复杂、耗时长，严重影响投保效率和客户体验。太平洋寿险2016年推出“云投保”，在业内首创远程电子签名技术，打破时空界限。2017年，公司再度创新推出长险电子保单，带给客户飞一般的投保体验。

### 个人长险电子保单，从15天到6分钟的嬗变

个人长险电子保单是指寿险公司向投保人签发并通过数字签名认证，具备和纸质保单同等法律效力的电子文件。过去，长险保险合同均为纸质合同，客户投保从签字完成至签收纸质保单平均要等待15天，如果遇到业务高峰期或恶劣天气等不利因素，等待期可能更长。

针对这个问题，太平洋寿险引入“认知平台”，实现了客户投保、保单签发、保单制作、客户签收和回访全流程数字化操作，将以往纸质保单的11个步骤优化为4个步骤。投保人通过“神行太保”或太平洋寿险APP购买产品，生效后最快6分钟即可收到公司签发的具有法律效力的电子保单合同，实现及时阅览并签收。

目前，中国保信和保标委已经正式委托我们为电子保单业务标准的制定牵头单位之一，联合同业共同承担《电子保单合同规范》金融行业标准起草任务，并计划于2018年年内完成编撰工作。届时，保险业在电子保单“格式、内容、技术认证、数据校验及传输递送和第三方存管”等环节都将拥有统一的行业标准。

为了解决传统出单模式“难、慢、烦”的痛点，太平洋产险开发了“数字承保”，将承保多环节作业进行集约化管理。截至2017年底，“数字承保”日均自助报价量14万笔、日均平台各类任务量4.4万件，平均综合处理时长4.87分钟，时效较年初提升90.35%，人均产能72.3件/日，较年初提升315.28%。

## 随时随地的保单服务

在保单服务环节，我们推出了“智能语音回访”与“刷脸认证”两款产品，让客户能随时随地办理保单服务。

- “智能语音回访”采用了语音识别、文本转语音、自然语言理解等人工智能技术，客户在签收电子回执时可自主选择电话回访，AI机器人客服的全程服务可让客户享受到便捷的回访体验。
- “刷脸认证”是一项以人脸识别、活体检测、唇语读取等技术打造的客户自助认证工具，只需短短几秒，客户即可完成身份认证，随时随地通过手机完成保单质押贷款、保单信息变更、给付等各类保全服务。



# 极简极速的保险理赔

我们在自助化移动理赔工具的创新开发方面进行了诸多有效的探索，让客户动动指尖即可轻松获得理赔。

太平洋寿险推出的“太e赔”依托“神行太保”、APP、微信公众号等平台，通过客户自助报案、拍照上传理赔资料，经后台集中录入、审核，可实现赔款实时到账，为客户带来了足不出户、轻松便捷的全新理赔体验。同时，我们还为申请重疾理赔的客户主动提供上门慰问和协助资料收集等服务，让理赔更有温度。

太平洋产险的微信小程序“太畅通”是业内第一款在小程序上使用视频功能的车险理赔产品。车险出险客户在完成报案后，通过小程序中的“一键视频”功能，直连公司后台核损人员，在后台人员指引下可轻松完成查勘、定损工作。该应用有效释放了查勘员的调度压力，客户亦无需在原地等待查勘员到位，节约了大量等待时间。



## “e农险”3.0，农险赔速一提再提！

自2015年4月以来，我们大力研发推广“e农险”。2017年8月，我们发布了以卫星遥感影像等为核心的“e农险”3.0技术，实现了标的管理、远程定损、气象指数保险智能理赔三个技术突破，打造了专家坐诊、智慧农业、微金融服务三个服务平台，同时优化了e键承保、e键理赔、风险地图、灾害预警等18项功能，有效解决了理赔手续繁琐、赔款到位周期长的问题，为参保农户带来了全新的服务体验。

依托“e农险”，我们为河南驻马店因雨受灾的农田制定了“卫星遥感+图数据分析+无人机辅助”的解决方案，由1个工作组在3天内完成了对6200亩农田的评估与定损，而在传统模式下，这些工作量通常需要2个工作组半个月来完成。

“e农险”的“闪赔”模式在河南漯河、周口和济源试运行成功。在试运行期间，我们成功处理赔案237例，现场平均用时不超过20分钟，最快的不到10分钟，减免传统模式下8-10项纸质资料，该场景化即时理赔服务模式打造了农险行业理赔第一的速度。



驻马店评估定损现场

# 01

## 对客户

为客户提供“有温度”的服务是我们孜孜不倦的追求。我们坚持从客户需求出发，不断创新风险保障产品，以优质的服务和丰富的活动，陪伴客户放心、温暖地前行。

12 项责任  
消费者客户





## 1.1 保险姓保，增强获得感

随着国民经济水平的不断提升，生老病死、衣食住行等各个领域的保险产品和服务将成为保障人们美好生活的必需品，保险业也因此面临着巨大的发展机遇。我们始终关注人们多样化的风险需求，围绕保障不断创新产品，增强人民群众的获得感、幸福感。

### 太保产、寿险公司齐获2017年保险公司服务评价AA评级

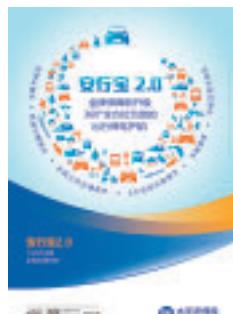
2017年11月，中国保监会公布2017年保险公司服务评价结果，太保产、寿险公司同时获得本年度最高评级AA级，成为行业服务新标杆。

保监会服务评价通过对保险公司销售、承保、咨询、理赔、投诉全流程进行定量评价和服务创新评价，全面客观地衡量保险公司的服务水平。

截至2017年底，我们已为11553万客户提供了风险保障。凭借基于客户脸谱绘制的精准风险定价能力，我们推出了多款保额更高、保龄更宽、保障更广、保费更省的保障型产品，受到消费者的广泛欢迎。



“金佑人生”产品



安行宝2.0

我们深信，唯有优质的服务方能赢得消费者的认可。自2011年实施“以客户需求为导向”的战略转型以来，我们从建立聆听客户声音机制、引入客户净推荐值（NPS）监测体系、构建持续优化的闭环管理机制、形成客户导向的企业文化、完善组织和信息技术等基础保障五个方面，持续提升客户满意度。



客户方便、舒适地进行保险服务咨询



柜员提供一柜式服务



2017年，我们继续开展“海洋之星”客户体验评选活动，激励各级机构围绕客户诉求，找出改善客户体验痛点的方案。活动共产生客户体验优秀候选团体125个、服务明星候选人495名，最终评选出获奖团体20个、获奖个人65名，在优化服务流程、利用数字化工具创新服务模式等方面提供了诸多极富价值的“点子”，为今后在全司内推广优化举措打下了良好的基础。

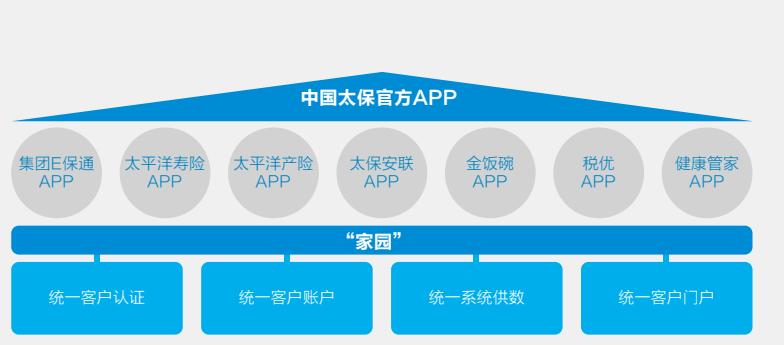


### “数字太保高速公路”打造个人专属保险账户体系

集团目前有1.15亿多客户，由于缺乏统一的个人认证账户体系，客户往往需要下载多个数字化终端，办理不同的业务时需要多次注册和认证。

2017年，我们启动了“数字太保高速公路”建设，计划通过“中国太保官方APP”集成各种客户数字化终端，“统一认证、统一账户、统一供数、统一门户”，构建行业领先的个人专属保险账户体系，真正实现“一个太保，共同家园”，让广大客户能够更便捷地根据自身需求获得保险服务。

截至2017年底，我们的战略级数字化产品“家园”完成了对全司1.15亿多客户全量历史数据的迁移入库与整合，标志着我们已建立起统一个人保险账户体系的数据基础。



## 1.2 贴心回馈，有温度的相伴

企业的成长壮大离不开客户的信赖与支持。为了更好地回馈客户，我们聚焦客户需求，全面升级客户服务体验，开展丰富的线上、线下活动，让贴心、温暖的服务伴随客户的工作和生活。

### “太好赔” 铸就新一代保险服务体系

太保产险完成了客户服务从碎片化向体系化的迈进——打造车险理赔极致服务项目，涵盖车损、人伤、假日服务、用车生活等方面的服务正逐渐成为行业标准；借助保险科技，为客户提供“指尖轻触、烦恼全消”的简易理赔体验。同时，构建营运作业服务云平台，为服务2000万客户提供强有力的后台支撑。

2017年10月，太保产险举办以“从心定义、如你所愿”为主题的首届客户节暨“太好赔”品牌发布会，以“极速、极易、极暖”的客户体验为核心目标，以“移动、自动、互动”为技术支持，搭载“人伤无忧、车损无虑”“一声召唤、全程包办”的暖心服务，致力于成为客户身边的一站式服务管家。

截至2017年底，“太好赔”已在41家产险分公司落地生根，每天有超过2万名客户享受到极致服务体验。



“太好赔”服务品牌发布会



## 丰富的e生相伴客户俱乐部活动

2017年，太平洋寿险e生相伴客户俱乐部结合社会热点与公益元素，推出“太尊享”“太活力”“太有爱”等系列服务，倡导健康积极的生活理念，收到了广大客户的热烈反响。

“太尊享”主题活动聚焦客户关心的热点话题，邀请知名专家围绕经济形势、财富管理、健康养生等主题开展现场讲座。2017年6月，“太极功夫瑜伽”活动邀请瑜伽大师为客户及业务员现场教学，活动同时开设了130个分会场，超过10万人参与线上直播。



“太尊享|太极功夫瑜伽”常州主会场活动

“太有爱”主题活动专注于播撒公益的种子。在2017年8月“明眸看世界”活动中，在上海主会场邀请哈佛医学院眼科专家讲解儿童眼科疾病预防，并在38个省的46个分会场邀请当地眼科专家和验光师，为超过5000名客户提供现场免费眼部检查和咨询服务，2.2万客户参与了线上互动。



“太有爱 | 明眸看世界”活动

“太活力”主题活动聚焦年轻客户，开展了“发现城市”定向探索、欢乐跑、音乐剧观赏等特色活动。2017年7月，首场活动“发现大连”吸引了超过1.8万人报名，经过选拔，约1000名客户、亲友及户外爱好者齐聚大连，一起探索城市脉络变化，感受大连的浪漫和魅力。



“太活力 | 2017发现大连”活动



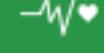
# 02

## 对员工

人才的智力贡献为我们提供了源源不断的发展动力。我们关注员工的工作与生活，推进人才队伍纵深化建设，携手员工与营销员一道前行，共筑精彩未来。

3

医疗  
健康分析师



8

市场工和  
销售部长



12

负责社  
消费者客户







## 2.1 丰富培训，激发职业潜能

我们以完善教育培训体系为着力点，以员工职业生涯发展为路径，统筹培训资源，融入喜闻乐见的培训模式，持续推进人才培养特色项目，提高员工核心发展能力，充分激发员工的职业潜能，为员工实现职业成长提供全面、有力的扶持。

### 2017年集团教育培训体系建设情况

#### 师资队伍建设

引进版权课程，帮助内部兼职讲师提升授课水平。  
初步拟定《太保集团内部兼职讲师管理方案》，截至2017年底，集团认证内部兼职讲师197人。

#### 在线学习推动

2017年共投放课程222门，在线课程库新增课件810门。  
“在线学习”人数60563人，参与率76%。

#### 面授培训支持

加强常态培训管理，2017年共组织基层员工面授培训136期，培训7784人次；  
组织中层管理者面授培训27期，培训1671人次。

#### 课程体系建设

“初级经理人”课程开发项目历时9个月，形成了线上、线下的课程资源包。

#### 学习型企业建设

面向集团和子公司开展“抢课达人节”活动，投放课程12门，4000人次抢课成功。  
举办第二届“课动太保微课大赛”，共收到1437门课件。  
面向全系统开展了“微课30强”学习竞赛，7000余人次参与，评选出198名优秀学员。

## “猎豹”系列行动：营造良好的数字化创新氛围

2017年，我们开展了形式多样的培训和活动，希望全体太保人都能成为数字化战略的参与者、建设者、使用者和受益者，得到了广大员工的积极响应，公司上下形成了浓厚的创新氛围。

### “猎豹”训练营

我们面向部门负责人、产品经理、分支机构的数据分析人员，分别组织了“猎豹团队长训练营”“猎豹产品经理训练营”及“猎豹数据分析师训练营”等系列培训，以丰富的理论和实践课程支持员工专业能力的提升。

### “猎豹指数”

我们开发了面向全体员工的数字化基因成长指数——“猎豹指数”，激励员工积极参与数字化工作。截至2017年底，已有5425名员工通过参与产品研发、培训、产品专家评审、数商测验等活动积累了得分。

### “猎豹行动”金点子

“猎豹行动”金点子征集令活动在一个月内共征集到提案1143个，10个金点子在决赛中脱颖而出，其中3个提案已经进入数字化产品可研阶段。



猎豹产品经理训练营

## “太学·特训营”：打造产险基层干部学习交流平台

为强化三级机构的经营管理能力，太保产险面向全辖三级机构500名负责人，在2017年连续举办了五场累计20000学时的培训。

在培训中，公司领导讲授的公司经营战略和《卓越领导力》《互联网保险》等内外部课程有效拓宽了基层管理者的视野；党务培训切实提升了基层党员干部的履责能力；通过案例分析方法论选出52个优秀案例，让学员们可以借助特训营的平台共享优质经验。

截至2017年末，学员们在特训营结束后，对本部中层干部及三四级机构的班子成员进行的二次传承累计培训115天，共产出288份研讨报告，全辖覆盖率达98%。

## 寿险兼职讲师班：为员工输入新思想、新知识、新技能

太保寿险秉承“用优秀的人培养更优秀的人”的设计理念，面向分公司部门总经理以上层级优秀管理干部176人举办了内勤兼职讲师培训班。

在培训内容上，我们与上海交通大学合作，不仅设计了《课程结构与授课技巧》《数字太保战略传承》《教练技术》《时间管理》《执行力》等定制化课程，还将公司实际案例贯彻课程始终。丰富的课程内容既有效提升了管理人员自身的辅导能力，也为员工培训提供了优秀的师资课源。



我们开展了形式多样的员工培训

## 2.2 多元支持，助力成功展业

### “科技个险”，为我们插上隐形的翅膀

“科技个险”是我们实现足不出户就能轻松联系客户、拜访客户、掌握客户动态的好帮手。

那天我打开“科技个险”，里面的提醒显示后天就是客户彭先生的生日。于是我在“E锦囊”购买了一份畅销的“全民出行”保险发到了彭先生的微信上，并附上生日祝福。没想到我立刻就收到了彭先生的电话。得知他正在外地出差，我请他激活了“E锦囊”，并讲解了“全民出行”的保障范围。他很感动，还让我推荐其他的险种。我将“东方红”保险介绍给他，并在一周后成功签单。

此外，我们还可以在“科技个险”上实时查询工作安排、进度、业绩，以及个人和团队的其他相关数据。它给客户带来更加便利的服务享受，也让我们服务更加高效、优质。转眼入司快8年了，在这几年里，公司每年都有新变化和新惊喜送给我们，虽然我已年过半百，但仍然会跟着公司的发展和进步接受新的技术和技能，这在展业上带给我们很大的帮助。

——寿险新疆奎屯中心支公司营销员 郝小辉

新技术工具的研发和应用可以为营销员展业和服务带来极大的便利。2017年，我们陆续推出手机版车E保、新一代个人代理移动销售平台“太好创”等产品，通过快速报价和出单等功能，大大提升了营销员的服务效率。

其中，车E保有效推动了交叉销售业务的发展，2017年保费增速达34.2%；“太好创”以“人人都是业务明星”为业务理念，引入电商店铺和订单概念，设计了传播式便携展业模式，并通过“日清日结”模式实现销售人员佣金费用的快速结算。

在提供新技术应用支持的同时，我们不断加强管理，聚焦整体队伍的产能提升，优化考核与报酬制度，并通过制定和实施品质行为管理办法，规范营销员的销售行为，引导营销队伍诚信展业，从根本上实现个人业务的持续、健康发展。

### 2017年，公司营销队伍实现：

87.4万人

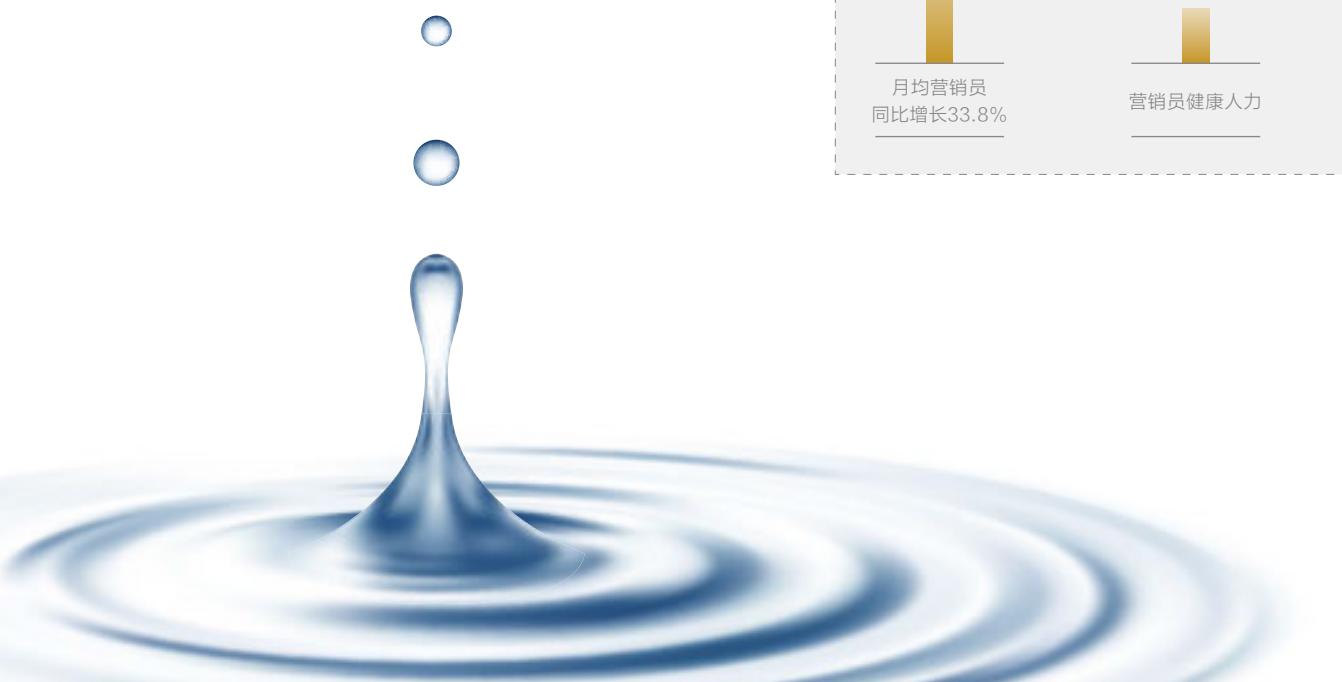
月均营销员  
同比增长33.8%

24.8万人

营销员健康人力

13.1万人

营销员绩优人力



## 2.3 精彩生活，呵护员工健康

我们组织了球类比赛、太极拳培训班、健康跑、户外拓展、烘焙、花艺、急救培训、心理健康讲座等形式多样的文体活动和健康安全培训，创造积极向上、朝气蓬勃的良好氛围，让“快乐工作，健康生活”的理念在员工心间落地生根。

2017年，我们再次联合外部机构举办了两期心肺复苏急救培训，涵盖成人肺复苏救护、自动体外除颤仪的应用技能，心脏病、中风、窒息、低血糖等内科急救以及止血包扎、扭伤骨折等外科急救知识。共有45名员工参加培训并获得了美国心脏学会Heart Saver国际急救员资质证书，有效提高了安全防护意识及科学理性应对突发事件的能力。2014年至2017年，公司总部已有162人次参加了急救培训。

### 勇担责任，“救在你身边”

2017年6月12日的早高峰时段，太保安联员工蒋菁在上海地铁9号线世纪大道站，凭借专业急救知识，沉着冷静地成功施救一名心脏呼吸骤停的年轻人。当时的情况非常紧急，该名乘客已经昏迷十几分钟，全身皮肤开始出现紫斑，而现场没有专业急救人员，只能等待120到来。蒋菁在听到地铁广播的第一时间冲到现场，按照急救操作规范对该名乘客以110次/分钟的频率实施急救。当120急救车赶来的时候，该名乘客已经恢复心跳，褪去紫斑。

太保安联广大员工深受蒋菁行动的鼓舞，于8月正式成立了“救在你身边”急救志愿者服务队，25名来自不同岗位的员工成为首批志愿者，并经培训获得了Heart Saver及BLS双证证书。世纪大道地铁站站长和多名员工也与太保安联员工一起参加了培训，以“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神，共同践行社会责任。



在上海，我们举办中国太保“太爱跑”首站赛，邀请员工、营销员、客户等3000余名跑者参加，共同用奔跑表达对公益事业的关注。

跑步现场同步开展了“你是我的眼”公益集市，所有义卖物品都由员工捐赠，义卖所得资金全部用于上海盲童慈善事业，为更多盲童点亮生命中的温暖光芒。



“你是我的眼”公益集市受到众多跑友和观众的热捧



3000余名跑者齐开跑

# 03 对股东

我们坚持健康稳定发展的主基调，完善公司治理，筑牢风险底线，以良好的经营业绩、优异的发展质量和效益向股东和投资者交出了满意的答卷。

16

科学、规范和  
诚信的长效机制



17

促进持续实践的  
伙伴关系





## 3.1 完善治理，健康稳定发展

我们建立了完善的公司治理架构，董事会处于公司治理核心。公司不断健全优化董事会架构，充分发挥董事会在重大战略决策、风险管理、经理层监管方面的作用，履行对所有股东的受托责任。

2017年，公司组建了新一届董事会。本届董事会成员专业多元，外部董事占比达86%，其中来自市场公开选聘的独立董事5名，均为享有良好声誉度的金融、法律、审计和财税等专业人士。新一届董事会聚焦公司战略制定，推动公司在前期转型成效的基础上，启动“转型2.0”，围绕客户需求，持续聚焦发展中的关键问题，实现高质量发展目标——将中国太保打造成“客户体验最佳、业务质量最优、风控能力最强”的综合性保险集团，成为行业健康稳定发展的引领者。

董事会下设战略与投资决策委员会、审计委员会、提名薪酬委员会和风险管理委员会等四个专业委员会，各委员会对专业问题进行深入研究，并提出建议供董事会参考。

战略与投资决策委员会召开了11次会议，审计委员会召开了7次会议，提名薪酬委员会召开了9次会议，风险管理委员会召开了7次会议。

会上，董事尽职尽责，分别对公司的发展规划实施情况及重大资本运作、内部审计与外部审计、高级管理人员的绩效考核与任免以及风险控制、关联交易等内容进行了深入研究和积极探讨，有效参与决策，并提出专业建议供董事会决策参考。审计委员会和公司独立董事还会根据年报工作要求召开年报沟通会，与外部审计师保持充分、及时的沟通并出具相关意见。

**2017年，公司共召开2次股东大会、13次董事会、7次监事会，全体董事、监事恪尽职守，积极参加各项会议，在深入了解议案内容的基础上作出决策，注重维护公司和全体股东的利益。**

### 公司治理现场评估，保监会给予好评

2017年2-5月，保监会专项工作组对太保集团及下属产险、寿险、资产管理公司、太保安联、长江养老和安信农险6家子公司开展公司治理现场评估。根据保监会评估组反馈，太保公司治理现场评价取得良好成绩：太保集团、太平洋产险、太平洋寿险、资产管理公司、太保安联、长江养老评定为优秀，安信农险评定为合格。

评估组认为，太保集团公司治理完善、整体协调效应突出，尤其在监管部门的支持下逐渐摸索出了具有太保特色的集团一体化管控治理模式；各子公司不断提升风险防控能力，公司治理工作较有成效。

## 3.2 价值提升，拓展战略合作

### 实现价值持续增长

#### 太保产、寿险均获保险公司经营A评级

2017年12月，中国保险行业协会公布最新保险公司经营评级结果，太保产、寿险均获A级。此次评价内容包括速度规模、效益质量、社会贡献三个方面，覆盖68家财产险公司和67家人身险公司。

2017年，我们持续聚焦发展中的关键问题，推进业务融合，实现了良好的经营业绩和价值的持续提升。

#### 人身保险业务方面

太保寿险加强客户经营能力，不断推进保障型产品创新，业务结构持续优化，新业务价值实现强劲增长；太保安联致力于打造健康险专业经营能力，加快产品创新，助力寿险营销员获客，实现了业务快速增长。

太保寿险保险业务收入  
同比增长27.9%

1,756.28  
亿元

太保安联保险业务及健康管理费收入  
同比增长139.8%

12.59  
亿元

太保寿险一年新业务价值  
同比增长40.3%

267.23  
亿元

#### 财产保险业务方面

太保产险综合成本率持续优化，车险、非车险均实现承保盈利，发展速度回升；安信农险着力农险产品创新，深化融合发展，实现良好经营业绩。

太保产险综合成本率  
同比下降0.4个百分点

98.8%

农险原保费收入  
市场份额提升

34.05  
亿元

#### 资产管理业务方面

我们不断强化资产负债管理能力，优化大类资产配置，积极把握市场机遇，坚守风险底线，总投资收益率稳中有升。

集团管理资产  
较2016年末增长14.8%

14,184.65  
亿元

第三方资产管理业务管理规模  
较2016年末增长14.8%

3,371.83  
亿元

## 广泛建立战略合作

我们积极抓住国家发展的新机遇，发挥集团的协同作用，加大“总对总”战略合作推进力度，探索形成针对不同地域、不同行业、不同类别客户的差异化综合解决方案。2017年，我们先后与内蒙、四川、宁夏、海南等省、自治区政府，以及浦发银行、中国铝业、华为公司、临港集团、锦江国际、上海信投等多家大型骨干企业签署战略合作协议，积极发挥保险在风险保障、资金融通和社会管理领域的功能。



太保与四川省政府签署战略合作协议



太保与中国铝业签署战略合作协议



太保与上海信投签署战略合作协议

### 打造政保战略型险种业务示范区

我们探索设立政保战略性险种业务示范区，在示范区内创新业务模式，加大技术投入与培育，从而提升政保业务的经营与管理能力，更好地服务地方政府的保险需求。目前，我们已经设立了重庆政策型健康险项目、宁波和广东巨灾保险项目、北京安全责任险项目、上海食品安全责任险项目等示范区项目，未来还将把示范区的成功经验向其他地区复制和推广，有效促进政保业务的稳健发展。

### 打造保险数字化转型美好前景

我们与华为在2014年联合成立了“中国太保·华为新技术应用实验室”，在大数据应用、私有云建设、全渠道服务等方面开展了卓有成效的课题研究。2017年，我们进一步深化合作，在数据中心与企业云、大数据与人工智能、数字化安全等领域进行更丰富的探索，运用华为在云计算、大数据、数字化安全等领域的技术积累，结合中国太保在数据中心与企业云建设运营、大数据与人工智能保险行业场景应用、数字化安全管理等方面的成功实践，实现保险数字化转型。



中国太保·华为新技术应用实验室



## 3.3 防范风险，强化工规管理

### 完善风险管理系

防控金融风险、维护金融安全是保证国家经济和社会稳定良性发展的重要保障。我们将风险防控要求全面融入公司经营，坚持“太保姓保”的经营理念，充分发挥“专业风险管理者”的作用，坚守风险底线。

2017年，我们修订了集团《风险管理政策》，优化风险管理顶层设计，使我们的风险管理系全面遵循偿二代监管体系要求；同时加强对子公司风险管理工作的指导，形成了全面、全员、全程的偿付能力风险管理系。

#### 明确风险管理组织架构

明确了从董事会、高管层到“三道防线”的风险管理治理结构体系，形成董事会担责、风险管理委员会审议、高级管理层统筹监督专业条线风险管理、“三道防线”开展风险管理各项日常工作的完整架构。

#### 充分运用风险管理制度工具

各子公司及职能部门根据集团风险管理政策及大类风险管理制，分别制定适应自身风险特征和业务类型的风险管理制度、举措和工作流程；同时，各级机构通过全面预算、资产负债管理、资本规划、压力测试等风险管理工具，将风险管理目标嵌入经营管理中。

#### 完善风险控制流程

各级职能部门和业务单位每年至少开展一次风险与内控自查工作；各级风险管理部对主要风险进行监控，并对具体的风险管理工作进行检查评估，提出改进建议；建立重大风险预警机制、危机管理机制和应急预案，对重大风险持续进行监控；各级风险管理部负责跟踪、推动风险解决方案的完善和实施。

#### 建立考核与报告机制

将风险管理状况纳入绩效考核，明确各职能部门及分管高管的绩效考核指标体系中的风险指标权重要求；建立各职能部门、业务单位、风险管理部和审计中心的风险信息沟通与报告机制，并定期向高管层、风险管理委员会和董事会进行报告。对重大风险事件，依据公司相关规定对责任人进行问责。

#### 培育合规文化

2017年，我们面向风险合规专兼职员工组织了“走进合规”系列主题教育活动，邀请外部法律专家、资深从业者等专业人士就风险合规专题进行讲解和研讨，同时组织员工参与上海市企业法务技能大赛等活动，引导各级机构和全体员工树立“合规即是底线”“合规人人有责”“合规创造价值”等合规理念，进一步夯实公司依法治企的基础。



我们开展了形式多样的风险合规培训

## 3.4 专题：党建创新，砥砺前行

中国太保的发展壮大离不开党建这一红色引擎。在瞬息万变的时代背景中，坚持党的领导、加强党的建设，是国有企业可持续发展的根基。为此，我们不断进行有益探索，在2017年开展了一系列党建创新工作。

将党建工作融入公司治理，有利于公司长期稳健发展，同时能更好地回馈股东、员工及社会。通过股东大会，我们将党建工作要求正式写入公司章程，使其与法人治理结构有机融合，明确了党组织的法定地位、职责权限、机构设置、运行机制、基础保障等内容，为党组织加强建设和发挥作用提供了重要的法律保障，成为上海市属国有企业中率先实现这一目标的公司之一。

### 党委、党支部齐获奖

2017年，太平洋产险黑龙江分公司党委及寿险张家港中心支公司等6家党支部荣获上海市国资委授予的红旗党组织、支部示范点荣誉称号；张家港中心支公司党支部被中共上海市委组织部命名为“上海市党支部建设示范点”，是上海市100个示范点、上海市国资委系统8个示范点中唯一获此荣誉称号的金融保险机构。



上海国资委表彰红旗党组织支部示范点

此外，我们围绕学习贯彻党的十九大精神开展了“六个一”系列活动，组织了大规模的“万名书记进党校”培训，制定了《贯彻国企党建工作会议精神重点任务》《太保系统党委领导人员落实党建工作责任制度责任清单》等制度文件，在内刊《太平洋保险报》增设了党建专栏，组建了一支全国各地的党群通讯员队伍，编印了《中国太保党员手册》，开发了“先锋队”党建APP，构建了荣誉体系……党建工作在方方面面迈出的务实步伐，对于公司提高运营管理能力和执行能力起到了重要的驱动作用，极大地激发了整体活力，使公司服务客户的能力得到持续提升，已呈现出党建与经营深入融合、齐头并进的良好态势。

## 如火如荼的“万名书记进党校”工程

2016年下半年，我们全面启动了面向全国各地2000余名基层党组织书记的“万名书记进党校”工程，集团党校也于2017年6月底正式揭牌成立。作为建司以来规模最大、范围最广、人数最多、受关注程度最高的培训，我们既安排了形势任务、人文素养、党性修养、党建实务等方面课堂学习，也设置了红色现场教学、重温入党誓词、交流研讨互动、学员风采展示等特色环节，并在结业前采取上机闭卷考试的形式检验学习成效。截至2017年底，我们已在全国20个片区成功举办了“万名书记进党校”党组织书记培训班，有效增强了各级党组织书记的责任感和使命感。



万名书记进党校学习现场

## 中国太保党员干部瞻仰中共一大会址

2017年12月19日，中国太保党委书记、董事长孔庆伟和集团、子公司、产寿险各分公司党员干部160人，怀着十分崇敬的心情，集体瞻仰中共一大会址，重温入党誓词，回顾党建历史，缅怀革命先辈，铭记奋斗历程，沉淀身为一名共产党员和中国太保人的初心与使命。党员干部们一致表示，在今后的工作中要深入学习党的十九大精神，坚定理想信念，增强政治自觉，紧跟国家战略，心系行业发展，在集团“转型2.0”的新征程中再创辉煌，再谱新章。



瞻仰中共一大会址

# 04

## 对社会

我们认真践行负责任的承诺，在重大灾害面前勇于担当，积极参与社区建设与公益事业，用心满足人们对美好生活的追求。





## 4.1 灾难面前，谱写责任担当

近10年来，中国太保用于客户赔付的支出逐年增长，累计金额近5600亿元，充分发挥了经济“减震器”和社会“稳定器”的功能。我们为厦门、宁波、长沙、广州、深圳、重庆、青岛等多个地方提供巨灾风险保障，涵盖居民人身意外、房屋住宅损失、政府救助责任、城市基础设施损失、中小企业风险等保障内容，累计保额超过900亿元。

多年来，在无数次灾害、事故的现场，一直活跃着太保人的身影，以实际行动向需要帮助的人们传递着保险的温度，彰显着保险业的责任担当。2017年，我们处理了四川茂县山体高位滑坡、九寨沟地震、京昆高速特大交通事故、台风“纳沙”登陆福建、吉林特大洪涝灾害等重大灾难突发事件24起。无数“太保蓝”一线员工奔赴灾区，奋战在有客户需求的地方，用行动传递着“保险姓保”的理念，让客户相信，选择我们就选择了放心。

### 快速应对京昆高速特大交通事故

2017年8月10日深夜，京昆高速安康段秦岭隧道发生特大交通事故。我们第一时间启动应急响应，开通绿色理赔通道，通过产、寿险公司快速联动，河南、陕西分公司通力协作，顺利实现了跨省查勘、异地快速理赔。

事故发生后，在洛阳医院准备接受胆结石手术的洛阳中心支公司负责人赵松森不顾劝阻坚持出院，带队前往事故地点开展工作。8月12日下午，在事发42小时内向被保险人支付了首笔1000万预付赔款。当拖着病体的赵松森亲手将赔款协议送到被保险人的手中时，他感觉“没辜负一份沉甸甸的信任”。8月16日上午9点，第二笔1000万元理赔预付款也被送到了被保险人手中。



公司应急小组成员前往医院看望京昆高速安康段特大交通事故伤者

### 守望相助，逆向前行

2017年8月8日21时19分，四川阿坝州九寨沟县附近发生7.0级地震。产、寿险总公司和健康险公司连夜成立应急小组，推出了包括24小时受理报案咨询、主动排查客户出险信息、简化理赔单证手续、次生灾害预警服务、人性化理赔服务等5项应急举措，并开通绿色理赔通道。身处灾区的蒋宏伟带着应急物资只身赶往查勘地点，在灾区搭建起了震后首个理赔服务点，以小小的服务点承载对客户的无限关怀。

8月10日上午，蒋宏伟与到达灾区的先遣救援队会合，迅速有条不紊地展开工作。为了不占用政府的救灾公共资源，队员们每天吃自带的方便面，累了就在车上打个盹，在这样的工作环境下，顺利完成了各项理赔救援和服务工作。



查勘员深入一线开展查勘和救援服务，连续工作十多个小时，累了就在车上打个盹



“灾难来临时，人们的焦急、惶恐、悲伤在所难免。保险是传播大爱的事业，我们希望尽力去帮助更多的灾区人民。”

——“太保蓝”的心声

## 4.2 筑梦公益，共建温暖社区

### 热心慈善公益事业

我们长期关注儿童教育和健康议题，在全国各地开展了“责任照亮未来”、“情牵儿福院”等形式多样的公益项目，惠及近6万儿童。截至2017年底，我们共有8842名员工注册志愿者，累计参与志愿服务62225小时。

我们连续22年面向上海儿童福利院开展“爱在你身边，情牵儿福院”公益活动，累计向儿福院捐款捐物400余万元。2017年，活动首次迎来了客户志愿者，他们参与公益健康跑，坚持每天跑步、线上捐步，争取到了参加活动的名额。在现场，志愿者与孩子们组成“临时家庭”，开展了爱心涂鸦等活动。



## 筑梦未来，因AI无限

国务院2017年7月发布的《新一代人工智能发展规划》明确提出，要在中小学设置人工智能（AI）相关课程。AI大潮的来临，也将推动乡村基础教育发生深远的变化。

2017年，“责任照亮未来”支教公益活动走进了甘肃会宁丁家沟希望小学和云南楚雄冷水希望小学。我们将AI课程引入课堂，向孩子们演示了VR眼镜、无人机、阿尔法蛋形机器人、人形机器人、远程教学等的操作。孩子们不仅学会了使用AI设备，还用画笔描绘出心中的未来世界。为了让学校师生能掌握更多AI科技，我们在希望小学设立了AI梦想教室，网易AI领域专家还为学生们带来了精彩的主题讲座，并向梦想教室捐赠了混合现实（MR）设备HoloKit。

除了AI主题课，员工和客户志愿者还为孩子们带来了安全急救、音乐、美术、手工、体育等丰富多彩的课程。在丁家沟小学，志愿者帮孩子们打开了通向外面世界的大门，上海交响乐团长号首席郝杰通过远程教学的方式，与现场志愿者一起辅导学校葫芦丝乐队的小朋友，帮助孩子们插上音乐梦想的翅膀。



希望小学的孩子们带上VR眼镜“游览”千里之外的上海



上海交响乐团长号首席郝杰通过远程教学指导希望小学葫芦丝队

在贵州，我们启动了“善行天下”系列活动。2017年5月，向遵义山区10所贫困小学捐赠净水设备，改善了4000余名儿童的饮水环境。11月，向贵州省贫困儿童发放了6000余个包含棉衣、棉鞋、手套、书包、美术用品、减灾笔记本等在内的“温暖包”，总价值100万元；同时为遵义市正乡团结村野彪小学的师生们捐赠了保额达1035万元的意外伤害保险保障。共7万余名员工、营销员和客户参与了我们的“暖冬行动”。

在山东，11197名营销员通过“一份保单捐助一元”的方式，在7个月内筹集了338.8万元，捐赠给山东省青少年发展基金会，为山东省16个地市的29所贫困小学捐建了希望图书室，并资助了290名贫困小学生。7月，我们又启动了“为爱同行·希望太平洋圆梦行动”活动，向200名贫困高学子捐助200万元，并为他们提供优先在公司就职的机会。



孩子们穿上“善行天下”捐赠的棉衣

## 支持文化体育发展

我们一直以来十分支持文体事业发展，连续多年举办的“乐行天下”交响乐巡演活动来到温州、沈阳和兰州，为公众带来了听觉盛宴，同时我们也着力将“乐行天下”打造成孩子们展示才华的舞台。“助梦唱响未来”公益计划帮助云南傈僳族孩子和甘肃会宁丁家沟希望小学的孩子登上“乐行天下”的舞台。

我们也活跃在各项体育赛事中，2017年，在全国多地支持了马拉松、羽毛球大赛、越野锦标赛等重要体育活动。在这些活动中，我们不仅为选手们提供专业贴心的保险保障，还通过志愿服务等方式，用心传递体育带来的正能量。



丁家沟希望小学的孩子在“乐行天下”新年音乐会舞台演出

## 护航成马每一步

我们作为2017年成都国际马拉松的顶级合作伙伴，不仅为赛事提供了全方位的保险保障，还通过创意设计和周到服务，让跑马更有“温度”。

赛场内，我们的390名员工和客户组成6个跑团，身着统一的“厉害了我的国”蓝色跑服，高喊“厉害了我的国”口号，传递着马拉松所倡导的健康向上、挑战自我、积极进取的精神。

赛场外，我们为赛事配备了精心选拔的200多位青年志愿者，开通了绿色理赔通道，做好赛场秩序维护、应急处置等服务。在赛事起终点的中国西部博览城广场展位上，我们还设置了多种形式的互动体验，为人们带来了妙趣横生、优质暖心的服务。



活力四射的中国太保跑团



# 05

## 对环境

自然与我们是不可分割的生命共同体。我们致力于与环境的和谐共生发展，积极参与环境风险管理，并以实际行动减小环境足迹，努力构筑尊崇自然、绿色发展的生态体系。





# 5.1 绿色金融，守护地球家园

## 创新气候保险

极端和异常天气常对农业生产造成巨大损失。近年来我们持续创新气象保险，2017年先后开发了国内首款台风保险、香榧气象指数保险、藏系羊牦牛降雪量气象指数保险，并对茶叶低温气象指数保险、大闸蟹气温指数保险、紫菜养殖风力指数保险等产品进行了快速理赔，为农户恢复生产提供了及时、有力的保障。

### 业内首款台风保险

2017年，安信农险与慕尼黑再保险及天气科技公司共同推出了我国首个针对台风的保险，填补了国内保险行业这一领域的空白。该台风保险充分利用移动互联网技术，客户随时可以根据自身实际的台风风险灵活选择投保额度，并用手机等移动终端进行投保，增强了台风损失保障的针对性和全面性。

### 全国首单藏系羊牦牛降雪量气象指数保险

在青藏高原的高寒牧区，藏系羊和牦牛是牧民们的主要生活依靠。我们在青海玛沁县下辖大武乡、优云乡和当洛乡三个乡镇推出了全国首单藏系羊牦牛降雪量气象指数保险，当累计降雪量触发保险赔付标准时，无论牧户是否生实际损失都可给予理赔，为牧民安全过冬提供安心保障。

截至2017年底，我们已为1161户牧民承保了33092头牦牛和4605只藏系羊，共提供6700余万元风险保障。针对当地155户特困建档立卡户，我们还实行了自缴保费全免政策，在不增加牧户经济负担的基础上帮助他们转移极端天气风险。

## 分担环境风险

在环境污染责任保险领域，我们直接参与了试点政策及示范产品的研发，推动企业在环境风险管理上投入合理的成本，切实降低在环境和公众健康方面的隐患。

截至2017年12月底，我们累计在全国34个省市，为3180家企业提供环境保险产品，覆盖化学原料和化学制品工业、石油化学工业、发电行业、纺织业、金属冶炼和压延加工业、金属制品业等行业，风险保障总额达42.02亿元。此外，我们为逾千条船舶提供了污染责任保险保障，保障金额近百亿，有力支持了国家海洋环保事业。

### 为森林和野生动物资源撑起保护伞

随着野生动物栖息环境逐渐恶化，野生动物肇事频频发生。每年仅普洱、西双版纳、保山地区就有3500多起报案。产险云南分公司将野生动物肇事公众责任险项目作为重点服务项目，在人力和物力方面进行较大规模投入，配备了无人机、专用查勘相机、GPS定位测亩仪和多辆越野车；在普洱、西双版纳、保山建立了州、县、乡、村、组五级服务网络体系，组建了200多人的协保员队伍，力求做到承保快、理赔易。

2017年，分公司又成功中标云南普洱市森林火灾及野生动物肇事公众责任保险服务项目，继续为云南特有的森林和野生动物资源撑起保护伞，缓解野生动物保护与当地群众生产活动的矛盾，改善群众因灾致贫、因灾返贫的问题。

2017年，我们还与环保组织野性中国开展合作，探索自然保护区的风险管理，支持濒危野生动物保护，推动人与自然和谐共生。



## 助推新能源产业发展

作为中国核保险共同体的发起人之一，我们致力于为中国核电站的运营和核电设施管理提供可靠的风险管理保障，积极参与核电项目承保。2017年，我们中标了田湾核电1-4号机组核运营保险项目和中国广核集团核电统筹保险项目，实现在核电保险领域上的又一重大突破。

## 保护水源地行动

兰州是我国西北特大城市，是全国唯一没有第二水源的省会城市。由于供水系统周边及上游分布着数十家工业企业，污染隐患也一直是城区供水安全的主要问题和突出矛盾。因此，兰州建设第二水源地的需求迫在眉睫。

太保资产管理公司与兰州水务建设管理有限公司进行协商，发起了募集规模为16亿元的资产支持计划，投资期为10年，以推动解决第二水源地项目建设的融资问题。预计到2030年和2040年，项目年引水量分别可达5.5亿立方米和8.3亿立方米，在推进兰州市水生态文明建设的同时，可有效保证现有水源供水的安全管理。



## 5.2 绿色运营，减小环境足迹

### 无纸化运营成绩斐然

传统的保险业务流程通常需要耗费大量纸张，在过去几年中，我们致力于新技术的开发应用，在无纸化运营方面取得了良好的进展。2017年，我们开启了“数字太保”新征程，将无纸化作为关键指标纳入公司战略层面——到2019年，实现无纸化率50%。

基于对集团及各子公司纸张使用情况的全面摸底，我们明确了实现无纸化目标的工作方向，推动7个无纸化重点产品立项，以及23个无纸化常规项目的实施，在会计核算、电子保单、保全、核保、客服等领域实现了数字化流程再造。

#### 长险电子保单打通全流程无纸化“最后一公里”

太平洋寿险于2017年9月推出的个人长险电子保单项目，为实现个人保单的“承保-出单-签收-保全-理赔”全生命周期无纸化打通了“最后一公里”。预计到2020年底，电子保单将替代1000万本纸质保单，折合每年可减少27.5万吨碳排放量、5亿张用纸量，相当于每年减少砍伐树木10万棵。

#### 电子发票完成系统改造

太平洋产险在2015年正式推出电子发票后，一直致力于电子发票的推广工作，成立了电子发票专项小组改造系统。截至2017年9月底，车险、非车险所有系统的改造均已完成，并能支持全国所有分支机构开具电子发票。

为了让客户“乐于接受，满意接受”电子发票，公司从客户体验角度改善各个系统，同时加强宣传，让客户充分体会到电子发票的便捷、高效和环保。此外，公司还将电子发票推进情况作为KPI指标进行考核，充分调动各分公司的积极性和责任感。截至2017年底，车险电子发票占比为76.93%，非车险电子发票占比已达90.58%，节约成本5400万元。

### 无纸化重点领域一览

#### 跨业务板块 无纸化

新一代OA系统“太保e办”、会计档案无纸化、数字审计系列产品

#### 服务流程 无纸化

电子保单、电子发票、电子信函、电子签名、核保流程无纸化、理赔流程无纸化、柜面无纸化、业务员签约无纸化



寿险四川雅安中心支公司邀请客户共同开展“种下希望 健康成长”义务植树亲子活动



产险广西玉林中心支公司连续第九年参加“春季植树月”活动

### 太保e家人，由“智变”带来“质变”

太平洋寿险有87万多营销员，签约中一直存在材料多、工作量大、流程慢等问题。2017年，公司重点针对“资料填写、合同签订、档案管理”三大有纸化环节，开发了“太保e家人”APP，营销员新人可通过移动客户端完成信息录入、档案留存，管理人员也可在客户端中完成对材料的审核。

该APP将人均用纸量从50张下降为零。截至2017年底，“e家人”已在寿险全部分公司上线，累计签约人数达632626人，签约覆盖率达99.9%，节约纸张3400余万张，节省运营成本3875万元。

## 创建绿色建筑典范

LEED是在绿色建筑领域最具权威性的第三方国际认证，强调整能、环保、绿色、健康的可持续发展理念。其中，LEED-EBOM铂金级认证是LEED最高等级认证。2017年，由我们投资并受托管理的上海世纪商贸广场正式获得美国绿色建筑委员会颁发的LEED-EBOM铂金级认证，成为上海地区仅有的四个取得该认证的项目之一。

上海世纪商贸广场项目从建筑运行和租户管理等方面入手，力求实现绿色楼宇。如通过分析能源系统运行问题，采取节能措施降低系统与设备运行能耗；通过对室内空气定期检查，整改空调系统，提升办公入住人员的舒适性；采购配备绿色清洁设备、节能灯管、节水马桶等设施；面向租户开展绿色环保宣传和调查，提升租户的环保意识，鼓励租户绿色出行等。该项目的成功实施不仅有利于不动产资产的保值增值，同时也树立了可持续建筑的品牌形象，获得了环境效益和经济效益的共赢。



# 06

## 对行业

促进行业共同发展与繁荣是我们的重要使命之一。我们以成为“行业健康稳定发展的引领者”为战略愿景，不断提升专业水平，分享发展成果，倡导保险文化，传递保险行业正能量。







## 6.1 促进合作，实现伙伴共荣

### 参与行业标准制定

凭借强大的专业能力及在经营实践中积累的丰富经验，我们受保监会、全国保险业标准化技术委员会等部门委托，深入参与行业标准化建设，持续提升保险行业专业水平，获得了保险监管部门及行业的高度认可。

#### 2017年，我们参与的部分行业标准制定工作

##### 保险行业投诉服务

##### 标准编制

我们牵头召开了首次保险行业投诉服务标准化研讨会议，与监管部门和同业专家研讨服务规范框架，正式启动了标准编制工作。

##### 产险单证行业标准

##### 修订编写

由太平洋产险负责修订编写的该项标准于2017年5月由中国保监会正式发布实施，可有效促进消费者权益保护。

##### 财产保险量化评估

##### 标准制定

太平洋产险受托制定的财产保险量化评估标准是国内财产保险业的一次创举，进一步丰富了偿二代风险管理体系，对于完善保险行业现有资产负债管理体系、动态考虑资产负债面临的风险具有重要意义。

##### 牵头起草《保险电子

##### 签名技术应用规范》

太平洋寿险牵头与两家同业公司共同承担《保险电子签名技术应用规范》起草工作，为电子签名技术在行业中普及打下良好的基础。

##### 牵头起草《电子保单

##### 合同规范》

太平洋寿险联合同业共同承担《电子保单合同规范》金融行业标准起草任务，为电子保单的广泛实施提供统一标准。

## 共享优秀经验成果

我们积极主办和承办行业交流会，搭建多方参与的沟通平台，探讨行业前沿议题，并推动优秀经验的复制推广。2017年，我们在信用风险、审计创新、信息化建设、食品安全风险管理与食品安全责任保险、养老金管理、大数据及人工智能应用等领域与业内外开展了广泛对话，共促行业良性发展。

### 企业社会责任实践分享

2017年12月，中国保监会联合中国保险行业协会、中国社会科学院社会责任研究中心来太保开展“分享责任中国行—走进保险企业”调研活动。此次调研选取社会责任实践成效显著、特色鲜明的6家保险企业，通过实地参观、研讨和培训的方式，促进行业交流，是保监会推动行业社会责任工作的重要举措。在调研中，我们围绕“行业健康稳定发展的引领者”，就公司在保险姓保、提升服务体验、服务实体经济、服务民生、精准扶贫和社会公益等领域 的实践进行了充分的交流和分享。

由中国保险行业协会主办、太平洋寿险承办的国内首份商业健康保险发展监测评价指数白皮书，于2017年3月在“中国健康保险峰会”上正式发布。该指数定位公益性、专业性和权威性，通过对民众健康保障需求进行全方位跟踪评测，为国家、企业和个人提供有力参考，致力于成为保险行业推进“健康中国”战略的重要监测和评价指标。



《2017中国商业健康保险发展指数白皮书》发布

此外，我们共有1项重点课题和6项青年课题中标上海市金融学会2017年研究课题，中标数量创近年新高。本次课题研究涵盖技术创新服务供给能力、天气指数保险、数字普惠金融等内容，有助于更好地服务于上海国际金融中心建设。

## 促进产学研共赢

我们积极构建产学研一体的校企合作关系，希望通过有效整合各方资源，促进保险行业更好地服务社会。2017年，我们与多所高校签署合作协议，将在科技研发、成果产业化、金融、人才培养和培训等方面展开全面合作。

在四川，我们与西南财经大学共同探讨保险专业应用型创新人才培养模式，提升企业人才供给质量，提高学生的实践能力和创新能力。在科研领域，双方将协同政府相关部门，发起成立政产学研协同创新研究中心，围绕社会保障改革发展及加快现代保险服务业创新发展的主线，每年开展专题研究项目。

在江苏，我们将南京大学商学院作为顶尖外勤和内勤干部梯队的培养基地，加快内外勤队伍的专业化建设；南京大学商学院将借助太平洋保险在金融市场的资源、人才实习体系建设等方面的优势，培养符合市场需要的人才。

在北京，我们将为北京航空航天大学经管学院的学生提供实践场所；经管学院将根据公司人才发展战略规划需求，承办高级经营管理人员培训等教育项目。

## 6.2 守护初心，传递行业能量

通过提供切实的保障，保险能够帮助面临风险的人们缓解经济上的压力，是实现美好生活的助推器。这是保险行业为社会带来的正能量，值得我们用心去守护和传播。

2017年，我们在“3.15国际消费者权益日”和“7.8保险公众宣传日”开展了高管体验日、倾听客户声音、扶贫公益跑、爱心公益等形式多样的主题活动，在普及保险知识的同时，塑造了良好的行业形象。此外，我们在各地的分公司平日里也积极组织保险知识进社区、进校园、进机关等活动。



各地分公司开展了多样化的保险知识普及活动



## 以讲故事的方式普及保险知识

我们以多种形式面向公众呈现保险的真谛，挖掘并传播了来自客户、基层一线的员工故事230余篇，全年共拍摄制作以女性车主服务、“金钥匙”服务、母亲节等为主题的短视频、微电影近20部，累计播放量达11亿人次，受到了客户和社会的好评。



## 设立保险业消费教育示范基地

太平洋寿险四川分公司设立了四川省人身保险业消费教育示范基地，成为四川第一家被授权的寿险公司。该示范基地旨在向消费者提供消费信息和咨询服务，提高消费者维护自身合法权益的能力，同时打造普及保险知识、倾听消费者心声、提升服务品质、塑造行业形象的专业窗口。

## 小记者暑期职业体验

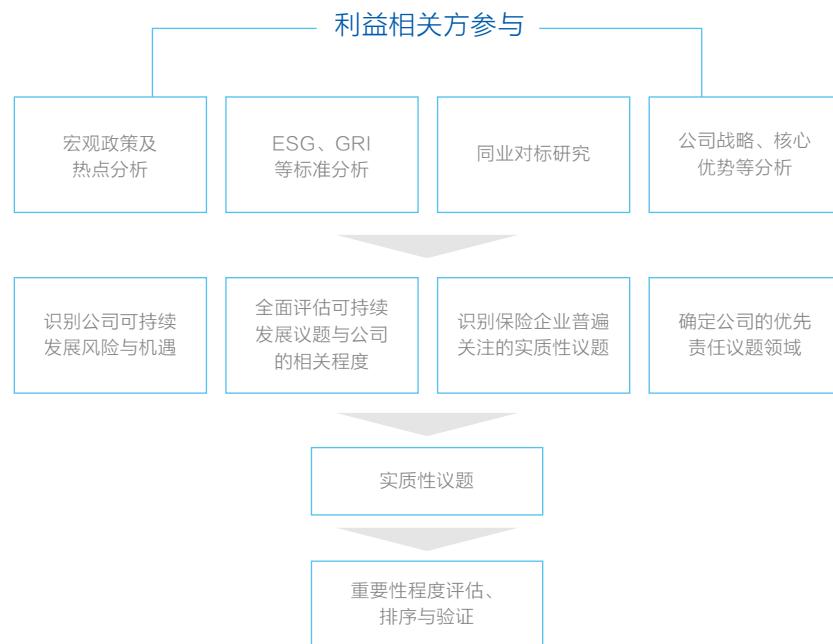
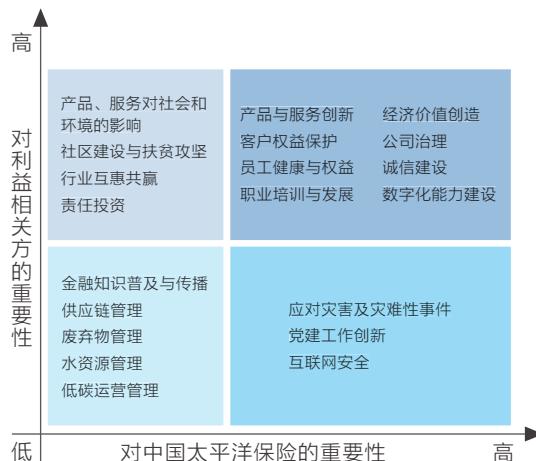
在宁波，我们组织《慈溪日报》的20名小记者走进支公司进行保险职业体验——参加营销员大早会，听营销员展业经验分享；走进营业大厅，体验微笑服务，了解承保、调查、理赔、保全等工作流程及责任，体验科技保险为人们生活带来的保障和便利。

# 环境、社会与治理（ESG） 绩效报告

## 社会责任管理

### 实质性分析

我们结合香港联交所新版ESG指引、全球报告倡议组织的GRI标准及联合国可持续发展目标（SDGs）、党的十九大报告等国内外趋势文件，开展大量前期研究，全面评估各项议题对利益相关方和中国太保的影响程度，由此确定对经济、环境和社会产生重大影响的实质性议题。



我们识别出20个与太平洋保险密切关联的实质性议题，通过在线调研问卷邀请利益相关方对议题的重要性程度进行评估，并经公司决策层及外部专家讨论，最终确定议题优先次序。

我们将所识别出的实质性议题与报告编制标准进行对应，确保没有遗漏重要议题。针对实质性方面，我们将相应的管理方法和披露项指标，细致地拆分到集团及子公司对应的部门，尽可能全面收集信息。

## 实质性议题及边界

实质性议题	ESG层面	GRI标准	公司内部边界		公司外部边界		
			客户	供应商	社区	客户	供应商
<b>• 环境</b>							
低碳运营管理	排放物	排放；能源	●		●		
废弃物管理	排放物	物料；污水和废弃物	●		●	●	
水资源管理	资源使用	水资源	●				
<b>• 社会</b>							
应对灾害及灾难性事件		当地社区	●				
员工职业培训与发展	发展及培训	培训与教育	●				
员工健康与权益	健康与安全；雇佣；劳工准则	职业健康与安全；雇佣；劳资关系；多元化与机会平等；反歧视	●				
客户权益保护	产品责任	客户健康与安全；营销与标识；客户隐私；社会经济合规	●				
金融知识普及与传播		当地社区	●				
<b>• 治理</b>							
公司治理	反贪污	管治；反腐败；不当竞争行为	●				
诚信建设	反贪污	道德和诚信；反腐败；营销与标识	●				
党建工作创新	反贪污	反腐败	●				
<b>• 经济</b>							
经济价值创造		经济绩效；市场表现	●				
社区建设与扶贫攻坚	社区投资	间接经济影响；当地社区	●			●	
<b>• 其他</b>							
产品与服务创新			●				
互联网安全	产品责任	客户隐私	●				
数字化能力建设			●				
产品、服务对社会和环境的影响		当地社区	●			●	
责任投资		人权评估；当地社区	●				
行业互惠共赢		采购实践	●			●	
供应链管理	供应链管理	供应商环境评估；结社自由与集体谈判；童工；强迫或强制劳工；供应商社会评估	●			●	

## 利益相关方参与

通过邀请重要职能部门、一线员工代表及外部专家，我们系统梳理了公司的内外部相关方群体，并确定其与公司可持续发展的相互影响程度。同时，我们与利益相关方开展了多样化的日常参与和沟通活动，确保及时了解相关方期望和诉求，不断改进履责管理实践。

利益相关方	相关方期望	沟通渠道
政府及监管机构	合规诚信发展 提供民生保障服务 助力社会经济发展 灾难应对	日常沟通汇报 产品审批与监管 政企合作会议 参与调查和研究工作
员工及营销员	畅通的沟通渠道 不断完善的薪酬福利 广阔的职业发展前景 健康安全的工作环境 实现工作与生活平衡	职工代表大会 部门沟通会 OA与即时通信平台 “金点子”等互动沟通活动 业务督导、培训、技术支持 员工文体、关怀活动
客户	满足需求的产品服务 优质的产品与服务体验 权益与隐私保护	产品客户需求调研 客户满意度调查 95500客户服务专线 客户服务与关怀活动 保险知识的宣传与普及活动 社会化媒体
股东	稳健的经营业绩 完善的公司治理机制 持续加强风险管理 透明的信息披露	股东大会 定期报告与信息公告 路演与反向路演 资本市场开放日 社会化媒体
合作伙伴	实现合作共赢 引领行业创新	实践经验沟通与共享 参与行业政策研究 广泛的业界与跨界合作
社区	普及金融保险理念 公益事业 社会热点回应 环境保护	开展保险知识宣传活动 与地方政府、非政府组织等沟通实际发展需求 开展公益和志愿服务活动 实施精准扶贫项目 媒体沟通 提供环境友好型产品和服务 实施绿色运营

## 与联合国可持续发展目标的连接

2015年9月，联合国正式通过了《2030年可持续发展议程》，提出了17项可持续发展目标（SDGs），动员全球力量来实现一系列共同目标。为促进《议程》目标在中国顺利落实，中国政府于2016年9月发布了《中国落实2030年可持续发展议程国别方案》。

2017年，我们将17项目标与公司运营及相关项目进行重要性程度的对标梳理，进一步明确了公司发展与可持续发展的联系，为未来企业社会责任工作提供方向性的参考。

### SDG目标

### 我们的行动



我们围绕保险主业，不断开发面向贫困地区特别是深度贫困地区的保险产品，在产业、健康、农险、投资、教育等方面形成了可复制、可推广的扶贫模式。



我们在大病保险、长期护理、养老保障体系建设等领域持续探索和创新，积累了丰富的产品和服务经验；通过丰富的课余活动、培训等方式，致力为员工创造健康安全的工作环境。



我们严格遵守国家法律法规，在保障员工权益基础上，不断完善福利待遇、职业培训体系和晋升通道，让员工共享企业发展成果；通过科技支持、完善营销员培养方案和福利等方式，促进营销员留存。



我们紧跟国家社会发展需求，回归本源，在财产保险、人身保险、保险资金运用领域积极进行产品和服务创新，为服务实体经济、实现可持续城镇发展贡献力量。



我们先后开发了保险+期货、大灾补充、收益收入、气象指数等多款创新型农险产品，并升级运用e农险，为农业生产提供风险保障，推动可持续粮食生产体系的建立。



我们在航空航天、船舶、新材料、生命科学、首台（套）重大技术装备等产业领域，不断开展产品和服务创新，助力国内产业转型升级；通过多种创新产品缓解中小企业融资难题。



我们杜绝一切形式的腐败和贿赂行为，建立有效、负责和透明的公司治理结构，积极开展党建创新，以高度的责任感和使命感确保公司在实现稳健、持续的价值增长的同时，回馈利益相关方。

### SDG目标

### 我们的行动



我们长期关注儿童教育领域，先后在全国捐建了60余所希望小学，并定期组织员工志愿者开展乡村支教，帮助贫困学校完善教学条件；积极推动校企产学研合作，深度参与金融保险专业人才的教育和培养。



我们创新开发多款气象指数保险、巨灾保险，帮助气候脆弱性领域缓解灾害风险；承保风电、核电等清洁能源项目，促进低碳转型；加强公司及不动产投资能效管理，持续减小碳足迹。



我们积极运用新技术、开发数字化产品，在各个业务条线领域大力推动无纸化运营，同时促进了销售、投保、理赔等环节的便利和透明化，为营销员展业提供了极大支持。



我们长期关注能源优化领域，通过承保和投资清洁能源产业、发掘与清洁能源有关的产品创新机遇等方式，贡献环境友好型的生态社会。



我们开发了野生动物肇事公众责任险、森林保险等产品，在降低社会风险的同时，也在一定程度上促进了生物多样性保护。



我们积极拓展与政府和企业的战略合作，响应国家“一带一路”倡议，为经济民生发展提供全面的风险保障与服务；深入参与行业建设，共享企业发展成果，致力于成为行业健康稳定发展的引领者。

# 环境

## 能源消耗及排放

我们的能耗主要来自于日常办公和数据中心的电耗及食堂燃气使用，污染物排放主要来自于员工用车产生的氮氧化物、二氧化硫及颗粒物的排放。

我们响应国家节能减排号召，开展行业对标，形成了节能减排专项制度，规定办公室冬季采暖设定温度不应高于20℃，夏季制冷设定温度不应低于26℃；集中控制和优化走廊、楼梯间、门厅等公共场所的照明，使用节能环保产品，并充分使用天然采光；倡议员工环保行为，如降低电脑屏幕亮度、减少室内开灯、及时关闭用电设备等。“中国太保机构云”作为数字化建设重点项目之一，可使电量消耗下降约70%，更好地促进绿色办公。

我们积极倡导绿色出行，尽可能减少差旅排放。在2015年制定了《公务车辆管理办法（暂行）》，提出能乘坐公共交通工具前往的，原则上不得使用公务车。我们还通过下调会议费和差旅费预算等方式，积极鼓励召开视频会议。

### 数据中心PUE\*

	2017	2016	2015
田林路数据中心	1.75	1.78	1.76
成都数据中心	2.03	2.28	-

\*PUE=数据中心总设备能耗/IT设备能耗

### 数据中心用电量

	2017	2016	2015
田林路数据中心(万度)	2,450	2,450	2,450
成都数据中心(万度)	2,247	1,850	-

### 大楼用电量

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(度)	3,977,622	4,055,106	3,886,791
太平洋寿险*(度)	1,305,779	1,931,107	1,908,170
太平洋产险(总部)**(度)	130,197	33,675,982	33,898,169
太平洋资产管理公司(度)	3,091,390	3,202,260	3,212,000
太平洋保险(香港)公司(度)	35,873	33,492	31,263
太保安联(总部)***(度)	130,000	96,128	68,000
长江养老(度)	834,616	867,428	816,397
安信农险(总部)(度)	1,073,610	985,799	916,588

\*数据来源新增了上海吴淞路大楼。

\*\*2017年，将大楼办公用电量与数据中心用电量分开统计。

\*\*\*太保安联于2016年9月搬迁至新职场，办公面积增加。此处对2016年数据进行了修改。

### 单位面积用电量

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(度/平方米)	109.6	111.7	107.1
太平洋寿险(总部)(度/平方米)	126.57	237.74	234.91
太平洋产险(总部)(度/平方米)	4.49	-	-
太平洋资产管理公司(度/平方米)	879.29	910.82	913.59
太平洋保险(香港)公司(度/平方米)	79	74	69
太保安联(总部)(度/平方米)	32	-	-
长江养老(度/平方米)	137	142	139
安信农险(总部)(度/平方米)	122.00	112.00	104.16

### 大楼天然气用量

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(立方米)	124,587	252,679	277,288
太平洋寿险(总部)* (立方米)	51,221.08	12,991	13,160
太平洋产险(总部)** (立方米)	98,644	23,302	24,609
太保安联(总部) (立方米)	-	17,000	22,000
安信农险(总部)*** (立方米)	-	2,936	2,793

### 大楼煤气用量

	2017	2016	2015
安信农险(总部) (立方米)	0	741	533

### 温室气体排放量\*

	2017	2016	2015
直接排放(吨CO <sub>2</sub> 当量)	600.78	679.09	744.31
间接排放(吨CO <sub>2</sub> 当量)	57,376.44	63,157.26	44,603.17
其他间接排放(吨CO <sub>2</sub> 当量)	4,903.51	3,706.75	2,974.13

\*集团及各子公司本部数据。“其他间接排放量”主要来源为员工差旅排放，2015年和2016年数据不包含太平洋资产管理公司、太保养老投资公司、安信农险，2017年数据不包含安信农险。

### 污染物排放量\*

	2017	2016	2015
NO <sub>x</sub> 排放量(克)	783,503.48	578,138.84	496,651.89
SO <sub>2</sub> 排放量(克)	7,854.51	3,079.51	3,045.63
颗粒物排放量(克)	82,181.81	50,606.47	42,919.10

\*集团及各子公司本部自有车排放数据；太平洋产险、太平洋资产管理公司、太保安联、太保养老投资公司以及安信农险于2017年开始统计该项数据，因此2015年和2016年数据不包含这几家公司。

### 电话视频会议\*

	2017	2016	2015
电话会议次数(次)	2,533	2,916	2,548
视频会议次数(次)	3,396	1,718	1,364

\*集团及各子公司本部数据。

## 纸张消耗及电子化绩效

随着我们不断深入实施转型2.0战略及各项无纸化措施，纸张消耗量大幅减少。2017年，公司共实施了23项无纸化项目。

### 办公用纸使用量

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(公斤)	5,736	5,525	5,503
太平洋寿险(总部)(公斤)	3,162	3,120	3,650
太平洋产险(总部)(公斤)	4,871	4,806	5,035
太平洋资产管理公司(公斤)	2,300	2,100	2,000
太平洋保险(香港)公司(公斤)	920	920	920
太保安联(总部)(公斤)	982	930	920
太保养老投资公司(公斤)	513	600	520
长江养老(公斤)	3,175	2,957	2,120
安信农险(总部)(公斤)	1,965	2,560	2,830

### 办公用纸回收量

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(公斤)	321	285	297
太平洋寿险(总部)(公斤)	3,200	1,060	1,100
太平洋产险(总部)(公斤)	3,654	3,590	3,751
太平洋资产管理公司(公斤)	1,600	1,500	1,500
太保安联(总部)(公斤)	275	260	210
太保养老投资公司(公斤)	250	270	260
长江养老(公斤)	2,600	2,500	1900
安信农险(总部)(公斤)	-	1,221	933

### 电子化绩效

	2017	2016	2015
全年电子保单(万份)	7,794.07	6,808.09	4,440
寿险移动保全占比(%)	63	58.25	43
电子发票量(万份)	2,441.47	372	4
通过手机展业的业务量(万份)	1,473.86	1,390.01	742.09
电子批单(万份)	1,374.00	379.18	478.53
电子信函(万份)	673.89	40.94	0.71
短信通知(万条)	45,478.58	43,354.32	33,299.08
电子签名数量(万次)	8,967.34	4,569.18	2,715.54
移动理赔(万份)	548.00	23.81	18.32

## 用水量

保险企业对水的消耗主要来自于日常办公用水。我们在公司内长期倡导绿色办公，呼吁员工珍惜水资源，节约用水。

### 大楼用水量

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(吨)	41,289	48,465	41,643
太平洋寿险(吨)	33,051	17,454	15,153
太平洋产险(总部)(吨)	40,480	26,427	22,943
太平洋资产管理公司(吨)	6,073	5,292	5,300
太平洋保险(香港)公司(吨)	2,099	2,099	2,140
太保安联(吨)	1,992	1,600	-
安信农险(吨)	5,619	6,483	5,534

## 人均办公用水量

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(吨)	32.3	37.8	32.8
太平洋产险(总部)(吨)	22.4	37.8	32.8
太平洋资产管理公司(吨)	24.5	25	26
太平洋保险(香港)公司(吨)	52	52	52
太保安联(吨)	11	11	-
安信农险(总部)(吨)	26	30	26

## 废弃物

我们对纳入固定资产管理的办公设备进行系统管理和数据统计，并进行定期和不定期的检查、盘点，评估设备使用情况，鼓励废旧物资再利用。

旧电子设备不同于一般垃圾，需进行特殊处理以防造成环境污染。我们处理旧电子设备的主要途径有三类：一是提高电子设备的有效利用率，将其用于开发测试环节；二是委托第三方对电子废弃物进行拍卖，电池则委托专业机构进行回收；三是进行设备捐赠。



\*数据范围为集团和产、寿险总公司。

## 环境合规

我们制定了系统的环境绩效指标，定期对数据进行追踪和收集。公司不属于高污染行业，2017年，我们没有发生因环境违规而遭受处罚的事件，也没有收到任何环境问题申诉。

我们依法为员工提供五险一金，及商业保险、企业年金、补充公积金、高温费等多项福利；为营销员提供意外身故/残疾、疾病身故、意外医疗、住院医疗四项短期福利保障，并于2017年将疾病身故和医疗住院两项保障的投保年龄上限分别从65周岁提升至80周岁和70周岁，致力于解决营销人员职业发展的后顾之忧。

## 社会

### 雇佣与劳资关系

#### 保障员工合法权益

我们积极维护员工的合法权益，建立和谐稳定的劳动关系，根据《劳动法》《合同法》《工会法》《集体合同规定》等有关法律法规，结合公司实际，与全体员工进行平等协商，签订集体合同；坚持男女平等、同工同酬，反对歧视，拒绝雇佣童工，抵制强制与强迫劳动。

公司在制定、修改和决定直接涉及劳动者切身利益的规章制度或者重大事项时，经职工代表大会或者全体职工讨论，提出方案和意见，与工会或者职工代表平等协商确定。关于公司的重大业务变化，我们会提前至少一个月与员工沟通。2017年，我们没有收到关于劳工问题的申诉，亦没有产生劳动纠纷。

### 打造畅通的职业发展路径

我们为员工提供管理序列和专业序列的双重职业晋升通道，并配套制定了培训、轮岗、外派培训等各类制度，不断完善员工职业发展的专业化管理。此外，我们在2017年启动并实施了“人才发展管理系统”项目，将能力测评、继任盘点、职业经历、发展计划等线下数据迁移至线上，推动实现人才储备动态化、人才数据可视化和人才决策数据化发展。

### 男女员工工资起薪水平

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(元)	5,250	5,250	4,755
太平洋寿险(总部)(元)	5,475	5,424	4,842
太平洋产险(总部)(元)	4,460	4,120	4,140
太平洋资产管理公司(元)	3,000	3,000	4,442
太平洋保险(香港)公司*(元)	9,000	9,000	9,000
太保安联(元)	5,300	5,300	5,394
太保养老投资公司(元)	2,600	2,280	2,280
长江养老(元)	2,675	2,583	2,325
安信农险(元)	3,500	3,500	3,200

\* 太平洋保险（香港）公司工资单位为港元

**员工总数**

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(人)	1,815	1,629	1,482
太平洋寿险(人)	41,650	40,343	38,816
太平洋产险(人)	53,892	51,665	51,110
太平洋资产管理公司(人)	235	217	186
太平洋保险(香港)公司(人)	40	40	41
太保安联(人)	277	230	119
太保养老投资公司(人)	23	34	36
长江养老(人)	370	326	270
安信农险(人)	420	440	527

**劳务派遣制员工数**

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(人)	143	122	109
太平洋寿险(人)	1,112	1,140	1,237
太平洋产险(人)	4,604	3,589	4,797
太平洋资产管理公司(人)	4	5	5
太保安联(人)	3	3	0
太保养老投资公司(人)	1	1	0
长江养老(人)	13	20	16
安信农险(人)	52	80	106

**本年度新增员工数**

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(人)	363	330	402
太平洋寿险(人)	1,307	1,283	-1,339
太平洋产险(人)	4,803	3,259	3,449
太平洋资产管理公司(人)	35	46	186
太平洋保险(香港)公司(人)	6	19	11
太保安联(人)	80	136	119
太保养老投资公司(人)	0	1	13
长江养老(人)	85	88	85
安信农险(人)	49	-87	69

**退休返聘制员工数**

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(人)	0	0	0
太平洋寿险(人)	246	267	296
太平洋产险(人)	219	310	568
太平洋资产管理公司(人)	0	0	0
太保安联(人)	0	0	0
太保养老投资公司(人)	0	0	1
长江养老(人)	6	6	7
安信农险(人)	16	23	23

**员工流失统计****主动离职员工数**

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(人)	197	159	267
太平洋寿险(人)	3,052	3,620	2,760
太平洋产险(人)	2,576	1,959	1,331
太平洋资产管理公司(人)	13	14	41
太平洋保险(香港)公司(人)	10	18	10
太保安联(人)	31	25	13
太保养老投资公司(人)	11	4	5
长江养老(人)	34	35	49
安信农险(人)	29	33	83

**按雇佣类型划分的员工数**

	劳动合同制员工数		
	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(人)	1,672	1,507	1,373
太平洋寿险(人)	40,292	38,936	37,283
太平洋产险(人)	49,069	47,766	45,745
太平洋资产管理公司(人)	231	212	181
太保安联(人)	274	227	119
太保养老投资公司(人)	22	33	36
长江养老(人)	351	300	247
安信农险(人)	352	337	398

## 主动离职的男性员工数

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(人)	118	100	172
太平洋寿险(人)	1,423	1,575	1,294
太平洋产险(人)	1,295	990	684
太平洋资产管理公司(人)	6	11	25
太平洋保险(香港)公司(人)	0	7	3
太保安联(人)	12	10	7
太保养老投资公司(人)	7	1	2
长江养老(人)	27	14	35
安信农险(人)	21	22	55

## 退休员工数

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(人)	10	7	10
太平洋寿险(总部)(人)	304	175	235
太平洋产险(人)	154	139	116
太平洋资产管理公司(人)	2	0	1
太平洋保险(香港)公司(人)	0	2	0
太保安联(人)	0	0	0
太保养老投资公司(人)	0	1	0
长江养老(人)	0	0	0
安信农险(人)	3	4	4

## 解雇的男性员工数

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(人)	1	0	0
太平洋寿险(总部)(人)	0	1	0
太平洋产险(人)	0	0	0
太平洋资产管理公司(人)	0	0	0
太平洋保险(香港)公司(人)	0	0	0
太保安联(人)	2	0	0
太保养老投资公司(人)	0	0	1
长江养老(人)	0	0	0
安信农险(人)	3	43	1

## 主动离职的女性员工数

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(人)	79	59	95
太平洋寿险(人)	1,629	2,045	1,725
太平洋产险(人)	1,281	969	647
太平洋资产管理公司(人)	7	3	16
太平洋保险(香港)公司(人)	10	11	7
太保安联(人)	19	15	6
太保养老投资公司(人)	4	3	4
长江养老(人)	7	21	14
安信农险(人)	8	11	28

## 解雇员工数

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(人)	1	0	0
太平洋寿险(总部)(人)	0	1	2
太平洋产险(人)	0	0	0
太平洋资产管理公司(人)	0	1	0
太平洋保险(香港)公司(人)	0	0	0
太保安联(人)	2	0	0
太保养老投资公司(人)	0	0	0
长江养老(人)	0	0	0
安信农险(人)	10	81	1

## 解雇的女性员工数

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(人)	0	0	0
太平洋寿险(人)	0	0	0
太平洋产险(人)	0	0	0
太平洋资产管理公司(人)	0	1	0
太平洋保险(香港)公司(人)	0	0	0
太保安联(人)	0	0	0
太保养老投资公司(人)	0	0	0
长江养老(人)	0	0	0
安信农险(人)	7	38	0

## 休完产假/陪产假回到工作岗位的员工

### 休产假的女员工数

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(人)	45	29	14
太平洋寿险(总部)(人)	21	24	15
太平洋产险(总部)(人)	13	15	7
太平洋资产管理公司(人)	7	7	5
太平洋保险(香港)公司(人)	0	0	1
太保安联(人)	6	4	0
太保养老投资公司(人)	0	0	0
长江养老(人)	5	8	6
安信农险(人)	15	25	8

### 休完产假回到工作岗位的女员工数

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(人)	45	29	14
太平洋寿险(总部)(人)	21	24	15
太平洋产险(总部)(人)	12	13	7
太平洋资产管理公司(人)	5	5	5
太平洋保险(香港)公司(人)	0	0	1
太保安联(人)	4	1	-
太保养老投资公司(人)	-	-	-
长江养老(人)	5	8	6
安信农险(人)	11	13	6

## 休陪产假的男员工数

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(人)	46	33	11
太平洋寿险(总部)(人)	5	3	2
太平洋产险(总部)(人)	10	2	1
太平洋资产管理公司(人)	1	7	1
太平洋保险(香港)公司(人)	1	1	0
太保安联(人)	4	4	0
太保养老投资公司(人)	0	2	0
长江养老(人)	6	7	5
安信农险(人)	4	6	3

## 职业健康与安全

我们致力于为员工创造健康安全的职业环境，开展健康讲座、急救培训、消防安全演练、心理辅导等活动。根据《妇女权益保障法》《女职工劳动保护特别规定》等法律法规，我们于2016年10月制定了《女员工特殊保护集体合同》，对女员工实施特殊保护，确保她们在结婚、怀孕、产假、哺乳等特殊阶段及日常工作中获得安全和健康保障。

## 员工工伤、误工率统计

### 员工工伤人数

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(人)	0	0	0
太平洋寿险(总部)(人)	1	1	0
太平洋产险(总部)(人)	0	0	0
太平洋资产管理公司(人)	0	0	0
太平洋保险(香港)公司(人)	0	0	0
太保安联(人)	0	0	0
太保养老投资公司(人)	0	0	0
长江养老(人)	1	0	0
安信农险(人)	1	1	0

### 因工伤损失工作日数

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(人)	0	0	0
太平洋寿险(总部)(人)	0	0	0
太平洋产险(总部)(人)	0	0	0
太平洋资产管理公司(人)	0	0	0
太平洋保险(香港)公司(人)	0	0	0
太保安联(人)	0	0	0
太保养老投资公司(人)	0	0	0
长江养老(人)	15	0	0
安信农险(人)	154	110	0

### 员工误工率\*

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(%)	0	0	0
太平洋寿险(总部)(%)	0	0	0
太平洋产险(总部)(%)	0	0	0
太平洋资产管理公司(%)	0	0	0
太平洋保险(香港)公司(%)	0	0	0
太保安联(%)	0	0	0
太保养老投资公司(%)	0	0	0
长江养老(%)	0.02	0	0
安信农险(%)	0.14	0.09	0

\*误工率= ( 误工总天数/总工作小时数 ) \*200,000

### 员工培训平均时长

#### 员工培训平均时长 ( 普通员工 )

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(小时)	64.54	49.7	16.21
太平洋寿险(小时)	61.04	60.83	60.03
太平洋产险(小时)	62.8	81	36
太平洋资产管理公司(小时)	35	34	32
太平洋保险(香港)公司(小时)	6.13	1.2	1.05
太保安联(小时)	22	83	46
太保养老投资公司(小时)	40	40	16
长江养老(小时)	73.8	6.32	18.28
安信农险(小时)	12	13	6

### 员工死亡人数

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(人)	0	0	0
太平洋寿险(总部)(人)	1	0	0
太平洋产险(总部)(人)	0	0	0
太平洋资产管理公司(人)	0	0	0
太平洋保险(香港)公司(人)	0	0	0
太保安联(人)	0	0	0
太保养老投资公司(人)	0	0	0
长江养老(人)	0	0	0
安信农险(人)	0	0	0

### 培训与教育

#### 员工培训总支出

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部) (万元)	822	732	552.2
太平洋寿险 (万元)	3,200	2,352	2,020
太平洋产险 (万元)	789.6	667.7	532
太平洋资产管理公司 (万元)	37	58.63	30
太平洋保险(香港)公司 (万元)	3.7	2.3	2.5
太保安联 (万元)	52	60	40
太保养老投资公司 (万元)	0	10	6
长江养老 (万元)	54	82.7	68.1
安信农险 (万元)	23.1	28.5	32.7

#### 员工培训平均时长 ( 中级管理层 )

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(小时)	48.06	94.1	18.75
太平洋寿险(小时)	42	41.34	40.5
太平洋产险(小时)	24	24	22
太平洋资产管理公司(小时)	34	32	30
太平洋保险(香港)公司(人)	28.57	0	0
太保安联(小时)	61	76	32
太保养老投资公司(小时)	30	30	24
长江养老(小时)	60.03	19.74	49.68
安信农险(小时)	32	31	12

## 员工培训平均时长(高级管理层)

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(小时)	11.39	131.6	3.47
太平洋寿险(小时)	56	33.4	32
太平洋产险(总部)(小时)	24	24	22
太平洋资产管理公司(小时)	32	30	28
太平洋保险(香港)公司(人)	40	0	0
太保安联(小时)	117	106	58
太保养老投资公司(小时)	20	30	48
长江养老(小时)	103.67	102.32	77
安信农险(小时)	23	28	23

## 女性员工培训平均时长

	2017	2016	2015
太平洋寿险(小时)	61.2	60.67	60.03
太平洋产险(总部)(小时)	62.8	81	36
太平洋资产管理公司(小时)	72	78	48.5
太平洋保险(香港)公司(人)	41.09	0.9	0.85
太保安联(小时)	24	82	46
太保养老投资公司(小时)	40	60	40
长江养老(小时)	28.5	31.97	62.26
安信农险(小时)	15	16	6

## 高级管理层接受培训的人数

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(人次)	79	474	-
太平洋寿险(人次)	192	188	165
太平洋产险(总部)(人次)	28	31	36
太平洋资产管理公司(人次)	6	6	5
太平洋保险(香港)公司(人)	1	0	0
太保安联(人次)	128	378	138
太保养老投资公司(人次)	15	20	15
长江养老(人次)	70	58	48
安信农险(人次)	8	8	7

## 男性员工培训平均时长

	2017	2016	2015
太平洋寿险(小时)	61	60.99	60.03
太平洋产险(小时)	62.8	81	36
太平洋资产管理公司(小时)	51	54.2	48
太平洋保险(香港)公司(人)	33.62	0.9	0.85
太保安联(小时)	26	78	40
太保养老投资公司(小时)	30	40	30
长江养老(小时)	38.89	29.95	58.33
安信农险(小时)	15	16	8

## 培训总人数

	2017	2016	2015
太平洋保险集团*(人次)	63,593	36,439	-
太平洋寿险(人次)	6,828	4,035	3,390
太平洋产险(总部)(人次)	690	644	592
太平洋资产管理公司(人次)	235	217	179
太平洋保险(香港)公司(人)	21	15	16
太保安联(人次)	1,022	1,951	587
太保养老投资公司(人次)	100	120	90
长江养老(人次)	1,322	727	598
安信农险(人次)	420	440	527

## 中级管理层接受培训的人数

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(人次)	2,156	1,015	1,287
太平洋寿险(人次)	3,450	1,124	1,032
太平洋产险(总部)(人次)	85	55	54
太平洋资产管理公司(人次)	19	17	17
太平洋保险(香港)公司(人)	6	0	0
太保安联(人次)	150	350	97
太保养老投资公司(人次)	20	30	20
长江养老(人次)	455	271	223
安信农险(人次)	77	78	74

\*含“在线学习”人数

### 普通员工接受培训的人数

	2017	2016	2015
太平洋保险集团*(人次)	61,358	34,950	23,464
太平洋寿险(人次)	3,186	2,723	2,193
太平洋产险(总部)(人次)	592	558	502
太平洋资产管理公司(人次)	211	194	157
太平洋保险(香港)公司(人次)	14	15	16
太保安联(人次)	744	1,223	352
太保养老投资公司(人次)	60	70	60
长江养老(人次)	797	398	327
安信农险(人次)	335	354	446

\*含“在线学习”人数

### 接受培训的男性员工数

	2017	2016	2015
太平洋寿险(人次)	3,132	1,816	1,526
太平洋产险(总部)(人次)	376	386	355
太平洋资产管理公司(人次)	138	128	83
太平洋保险(香港)公司(人次)	9	3	3
太保安联(人次)	496	780	264
太保养老投资公司(人次)	50	50	30
长江养老(人次)	777	428	352
安信农险(人次)	216	224	278

### 接受培训的女性员工数

	2017	2016	2015
太平洋寿险(人次)	3,696	2,219	1,864
太平洋产险(总部)(人次)	311	258	237
太平洋资产管理公司(人次)	97	89	74
太平洋保险(香港)公司(人次)	12	12	13
太保安联(人次)	527	1,171	323
太保养老投资公司(人次)	60	70	30
长江养老(人次)	545	299	246
安信农险(人次)	204	216	249

### 员工年龄构成

#### 30岁及以下员工人数

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(人)	591	652	629
太平洋寿险(人)	15,563	14,965	14,125
太平洋产险(总部)(人)	139	118	111
太平洋资产管理公司(人)	68	57	34
太平洋保险(香港)公司(人)	9	7	10
太保安联(人)	81	77	34
太保养老投资公司(人)	5	8	7
长江养老(人)	86	111	62
安信农险(人)	101	111	155

### 多元化与机会平等

我们严格遵循《劳动法》等法律法规，在招聘中不设立“性别、民族、婚育、宗教、有无携带乙肝病毒”等有悖公平就业的歧视性规定。我们坚持提供均等的职业发展机会，各层级员工接受定期绩效考核的百分比均为100%。

我们在《女员工特殊保护集体合同》中规定，在录用或组织岗位竞聘时，除不适合女员工的工种或岗位外，不得以性别为由拒绝录用女员工或拒绝女员工参与竞聘，或者提高对女员工的录用、竞聘标准。

#### 31-40岁员工人数

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(人)	772	613	522
太平洋寿险(人)	14,924	14,323	13,756
太平洋产险(总部)(人)	288	267	251
太平洋资产管理公司(人)	116	108	96
太平洋保险(香港)公司(人)	9	8	8
太保安联(人)	156	125	68
太保养老投资公司(人)	11	16	16
长江养老(人)	176	127	122
安信农险(人)	153	154	169

## 41-50岁员工人数

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(人)	262	178	164
太平洋寿险(人)	8,871	8,740	8,715
太平洋产险(总部)(人)	205	155	138
太平洋资产管理公司(人)	45	44	43
太平洋保险(香港)公司(人)	18	20	19
太保安联(人)	33	26	15
太保养老投资公司(人)	5	8	9
长江养老(人)	76	56	57
安信农险(人)	91	95	120

## 员工民族构成

## 汉族员工人数

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(人)	1,649	1,476	1,341
太平洋寿险(人)	39,229	38,281	36,649
太平洋产险(总部)(人)	652	593	545
太平洋资产管理公司(人)	227	211	175
太保安联(人)	267	221	117
太保养老投资公司(人)	22	33	34
长江养老(人)	339	293	242
安信农险(人)	417	437	524

## 员工性别构成—全体员工

## 男性员工数

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(人)	1,045	848	859
太平洋寿险(人)	16,296	15,673	14,568
太平洋产险(人)	27,449	25,938	26,088
太平洋资产管理公司(人)	138	128	107
太平洋保险(香港)公司	18	14	20
太保安联(人)	117	93	46
太保养老投资公司(人)	12	19	19
长江养老(人)	184	167	139
安信农险(人)	216	224	278

## 51岁及以上员工人数

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(人)	83	64	58
太平洋寿险(人)	2,292	2,315	2,264
太平洋产险(总部)(人)	66	59	53
太平洋资产管理公司(人)	6	8	6
太平洋保险(香港)公司(人)	4	5	4
太保安联(人)	7	2	2
太保养老投资公司(人)	2	2	3
长江养老(人)	13	6	6
安信农险(人)	75	80	83

## 少数民族员工人数

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(人)	23	31	32
太平洋寿险(人)	2,421	2,062	2,211
太平洋产险(总部)(人)	46	6	8
太平洋资产管理公司(人)	8	6	4
太保安联(人)	10	9	2
太保养老投资公司(人)	1	1	1
长江养老(人)	12	7	5
安信农险(人)	3	3	3

## 女性员工数

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(人)	770	659	623
太平洋寿险(人)	25,354	24,670	24,248
太平洋产险(人)	26,439	25,727	25,022
太平洋资产管理公司(人)	97	89	79
太平洋保险(香港)公司	22	26	21
太保安联(人)	160	137	73
太保养老投资公司(人)	11	15	17
长江养老(人)	167	133	108
安信农险(人)	204	216	249

## 员工性别构成—管理层

### 男性管理层员工数

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(人)	60	57	60
太平洋寿险(总部)(人)	10	14	16
太平洋产险(总部)(人)	67	61	56
太平洋资产管理公司(人)	22	6	15
太平洋保险(香港)公司(人)	1	1	1
太保安联(人)	9	6	3
太保养老投资公司(人)	0	2	2
长江养老(人)	7	6	7
安信农险(人)	56	58	54

### 女性管理层员工数

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(人)	23	22	16
太平洋寿险(人)	2	2	4
太平洋产险(人)	28	36	31
太平洋资产管理公司(人)	3	0	2
太平洋保险(香港)公司(人)	1	1	1
太保安联(人)	1	0	0
太保养老投资公司(人)	1	2	2
长江养老(人)	2	1	1
安信农险(人)	29	28	27

## 残障员工数

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(人)	0	0	0
太平洋寿险(总部)(人)	0	0	0
太平洋产险(总部)(人)	0	0	0
太平洋资产管理公司(人)	0	0	0
太平洋保险(香港)公司	0	0	0
太保安联(人)	0	0	0
太保养老投资公司(人)	1	1	0
长江养老(人)	0	0	0
安信农险(人)	1	0	0

## 产品及服务保障

消费者权益保护到位是保险行业健康持续发展的重要基础之一。我们积极响应保监会关于提高消费者权益保护工作水平的要求，持续优化从信息获取、销售、投保、流程咨询、理赔到投诉等的全流程服务管理，为消费者提供优质、放心的服务体验。

2017年8月，太平洋产险推出“产险全国客户投诉管理系统（2.0）”，实现了保险消费者投诉的数字化全流程管理，将原来采用公司内部的投诉处理规范提升为应用行业投诉管理标准，促进客户投诉管理水平不断提升。

## 反腐败

我们认真学习和贯彻国家关于从严治党的战略部署，全面落实党风廉政建设，制定了《贯彻党风廉政建设责任制实施办法》《党风廉政建设责任制考核办法》等一系列制度文件，并将党风廉政列入考核指标体系；我们建立了定期检查考评机制，针对存在的问题及时进行检查和通报。我们还制定了《亲属回避暂行规定》，全面界定任职回避范围；同时严格实施领导人员任中和离任审计。2017年，我们深入19家分支机构开展了纪检监察专项调研活动，公司全年未发生重大腐败事件。

## 产品开发责任

我们不断进行内部产品研发机制创新，每一款重要产品的推出都经过充分的市场调研、科学的统计分析、开发团队“头脑风暴”、营销团队深入调查、产品设计、反复论证和测算等复杂的过程，确保产品符合相关政策法规要求。2017年，公司不存在被保监会叫停的产品。

## 太平洋寿险

### 电话中心服务主要指标

	2017	2016	2015
呼入接通率(%)	98.37	97.39	97.28
20秒服务水平(%)	94.59	91.29	89.68
电话服务满意度(%)	99.31	99.17	99.06

### 理赔效率主要指标

	2017	2016	2015
理赔时效(天)	1.16	1.19	1.36
5日结案率(%)	99.11	96.67	95.40

**投诉处理效率**

	2017	2016	2015
寿险重大投诉处理结案率(%)	100	100	100
寿险一般投诉处理结案率(%)	100	100	100
寿险投诉及时结案率(%)	99.65	99.76	93.73
寿险投诉案件平均处理时长(天)	2.35	2.36	3.00

**太平洋产险****电话中心服务主要指标**

	2017	2016	2015
呼入接通率(%)	99.99	99.43	98.03
95500电话服务IVR满意率(%)	99.84	99.68	98.48

**理赔效率主要指标**

	2017	2016	2015
当年案件案均报案支付周期(车险)(天)	11.06	15.27	19.62
万元以下案均报案支付周期(车险)(天)	10.83	16.9	23.27
当年案件案均报案支付周期(非车险*)(天)	3.14	4.87	28.09
万元以下案均报案支付周期(非车险*)(天)	3.17	5.03	37.15

\*含企财险、家财险、工程险、责任险、船舶险、货运险。

**投诉效率主要指标**

	2017	2016	2015
产险重大投诉处理结案率(%)	100	100	100
产险一般投诉处理结案率(%)	100	100	100
产险投诉一次解决率(%)	96.10	96.48	96.07

**长江养老****满意度指标**

	2017	2016	2015
长江养老400客服热线客户满意度(%)	96.25	96.5	96

**因违反营销及承保法则受处罚情况****太平洋寿险**

	2017	2016	2015
受罚次数(次)	2	9	8
受罚总额(万元)	48.5	85	28.7
受警告次数(次)	1	1	2

**太平洋产险**

	2017	2016	2015
受罚次数(次)	6	2	5
受罚总额(万元)	81	20	38
受警告次数(次)	0	0	0

**数据安全与隐私保护**

在互联网日益普及的环境下，数据安全是所有企业需要尤为重视的议题，它不仅关乎企业的顺利运营，同时也涉及广大客户的隐私保护。我们制定了《客户信息管理办法》《客户数据对外输出管理办法》等制度，保障客户信息在采集、保存、使用过程中的可用性、保密性、完整性，防止数据泄漏。集团信息中心已在2015年顺利通过从IS27001(2005版)到ISO27001(2013版)的升级认证，信息安全管理体系建设已符合最新国际标准。

为规范各级机构和个人在互联网业务中的行为，集团根据国家法律和行业监管要求，制定了《互联网安全负面清单》，明确了十项禁止行为，各级子公司针对负面清单开展了排查整改。

2017年，我们在“中国信息安全技能竞赛”中从262支队伍中脱颖而出，荣获保险组冠军，实现“四连冠”。本年度未发生因违反客户信息管理规定而受到监管处罚的情况。

## 责任投资

我们始终服务保险主业，坚持价值投资、长期投资、稳健投资，积极运用保险资金支持国家重大战略实施，服务实体经济的发展。

我们建立了完善的信用风险政策和信用风险制度，制定了《太平洋资产管理有限责任公司信用评级管理办法》《信用评级方法细则》和《信用评级尽职调查制度》等政策，充分考虑被评企业的外部经济环境、行业特征、公司治理和内部管理、信用记录、人员素质等各个方面，回避过剩产能及僵尸企业，对符合经济及社会发展、有助于环境优化、有社会责任感的企业予以信用支持。

我们还建立了债券负面新闻邮件提醒系统，每日推送持仓债券的负面新闻，实现评级人员对持仓信用债的动态了解。同时，我们提高了信用跟踪频率，根据持仓债券的信用风险程度设置了关注池、预警池和卖出池，建立了快速反应和处理机制。

### 太平洋资产管理公司

	2017	2016	2015
另类投资项目数(个)	69	70	68
另类投资项目中具有环境效益的项目数(个)	6	6	4
另类投资项目中具有社会效益的项目数(个)	36	35	36

### 长江养老

	2017	2016	2015
另类投资项目数(个)	37	18	6
另类投资项目中具有环境效益的项目数(个)	8	2	1
另类投资项目中具有社会效益的项目数(个)	6	3	1

### 太平洋产险经营情况

	2017	2016	2015
产险保险业务收入(百万元)	104,614	96,195	94,615
产险综合成本率(%)	98.8	99.2	99.8

### 长江养老经营情况

	2017	2016	2015
企业年金受托管理资产(百万元)	65,628	57,913	52,358
企业年金投资管理资产(百万元)	71,704	62,259	55,728

### 分配的经济价值

	2017	2016	2015
薪酬福利支出(百万元)	19,612	17,414	15,400
公益捐赠及商业赞助(百万元)	17	17	18
上缴各类税收总额(百万元)	10,285	12,167	12,356

### 企业年金参保率

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(%)	100	100	100
太平洋寿险(%)	91.8	100	100
太平洋产险(总部)(%)	100	100	100
太平洋资产管理公司(%)	100	100	96.8
太平洋保险(香港)公司	0	0	-
太保安联(%)	66	55	58
太保养老投资公司(%)	100	100	100
长江养老(%)	100	100	100
安信农险(%)	61.2	48.4	39.1

## 经济

### 经济绩效

#### 偿付能力充足率指标

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(%)	284	294	280
太平洋寿险(%)	245	257	201
太平洋产险(%)	267	296	211

#### 太平洋寿险经营情况

	2017	2016	2015
寿险保险业务收入(百万元)	175,628	137,362	108,589
寿险新业务价值(百万元)	26,723	19,041	12,022

## 市场表现

2017年, 我们进一步深化公司市场化职位薪酬体系建设, 提高员工收入水平。同时, 根据《市管国有企业职业经理人薪酬制度改革试点工作方案》, 我们制定和实施了《太保集团职业经理人薪酬制度改革实施方案》, 通过开展职业经理人的薪酬改革试点, 激发国企经理人的创新活力和责任担当能力。

### 最低级别的工资与当地最低工资比率

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(%)	215	240	235
太平洋寿险(%)	238	247	239
太平洋产险(%)	199	188	204
太平洋资产管理公司(%)	130	137	124
太平洋保险(香港)公司(%)	160	170	175
太保安联(%)	230	104	113
太保养老投资公司(%)	113	104	113
长江养老(%)	116	116	115
安信农险(%)	100	120	120

### 太平洋保险(香港)公司员工本地化比例

#### 当地员工比例 (全体员工)

	2017	2016	2015
当地员工比例(%)	95	95	95
外地员工比例(%)	5	5	5

#### 当地员工比例 (管理层)

	2017	2016	2015
当地员工比例(%)	0	0	0
外地员工比例(%)	100	100	100

#### 境外供应商

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(个)	6	6	3
太平洋寿险(个)	0	0	0
太平洋产险(个)	0	0	0
太平洋资产管理公司(个)	0	0	0
太平洋保险(香港)公司(个)	1	1	1
太保安联(总部)(个)	1	0	0
太保养老投资公司(个)	0	0	0
长江养老(个)	0	0	0
安信农险(个)	0	0	0

## 供应链管理

我们的供应商类型主要包括IT类、设备和物资类、工程和装修类、服务类, 及其他根据实际需求集中采购的项目。我们对供应商的资质、声誉、诚信度、产品和服务的质量、价格、过往负面行为等多项因素进行综合考察, 并制定了《供应商管理规定(试行)》《集中采购管理办法(试行)》《集中采购评审专家库管理办法(试行)》等政策文件, 确保采购程序透明、公平, 并遵循就近采购原则。公司纪检监察部负责对集中采购活动中的违法违规行为进行监管和投诉处理。2017年, 没有发生因对经济、社会、环境产生重大负面影响而终止供应商合作的事件。

#### 境内供应商

	2017	2016	2015
太平洋保险集团(总部)(个)	502	535	544
太平洋寿险(个)	10	8	9
太平洋产险(个)	64	85	60
太平洋资产管理公司(个)	58	50	40
太平洋保险(香港)公司(个)	36	36	36
太保安联(个)	100	65	44
太保养老投资公司(个)	1	5	0
长江养老(个)	331	295	248
安信农险(个)	0	3	3

# 香港联交所ESG索引

## 披露项

A. 环境	页码	B. 社会 ( 雇佣及劳工常规 )	页码	B. 社会 ( 营运惯例 )	页码
<b>层面A1：排放物</b>		<b>层面B1：雇佣</b>		<b>层面B5：供应链管理</b>	
A1—一般披露	54-55;66-68	B1—一般披露	30-35;68-71;74-76	B5—一般披露	79
A1.1	66-67	B1.1	68-71	B5.1	79
A1.2	66-67	B1.2	68-71	B5.2	79
A1.3	68				
A1.4	67-68				
A1.5	54-55;66-68	<b>层面B2：健康与安全</b>		<b>层面B6：产品责任</b>	
A1.6	54-55;67-68	B2—一般披露	34-35;71-72	B6—一般披露	12-15;20-23;26-27;76-77
		B2.1	71-72	B6.1	76
		B2.2	71-72	B6.2	76-77
		B2.3	34-35;71-72	B6.3	不适用
				B6.4	不适用
<b>层面A2：资源使用</b>				B6.5	77
A2—一般披露	54-55;66-67	<b>层面B3：发展及培训</b>		<b>层面B7：反贪污</b>	
A2.1	66-68	B3—一般披露	32-33;72-74	B7—一般披露	38;41-43;76
A2.2	67-68	B3.1	72-74	B7.1	76
A2.3	67	B3.2	72-74	B7.2	76
A2.4	不适用				
A2.5	67				
		<b>层面B4：劳工准则</b>		<b>层面B8：社区投资</b>	
<b>层面A3：环境及天然资源</b>		B4—一般披露	68-71	B8—一般披露	47-49
A3—一般披露	52-55;66-68	B4.1	68-71	B8.1	47-49
A3.1	52-55;66-68	B4.2	68-71	B8.2	47-49;78
		<b>B. 社会 ( 社区 )</b>			

# GRI标准索引

## 一般披露

GRI 102: 一般披露 2016		页码/URL	GRI 102: 一般披露 2016		页码/URL
<b>组织概况</b>					
102-1	2-8-9		102-18	38; <a href="http://www.cpic.com.cn/aboutUs//shzr/shzrgl/index.shtml">http://www.cpic.com.cn/aboutUs//shzr/shzrgl/index.shtml</a> ;《中国太保2017年年报》-公司治理	
102-2	2-8-9;12-15;20-29		102-19	<a href="http://www.cpic.com.cn/aboutUs//shzr/shzrgl/index.shtml">http://www.cpic.com.cn/aboutUs//shzr/shzrgl/index.shtml</a>	
102-3	8-9		102-20	38; <a href="http://www.cpic.com.cn/aboutUs//shzr/shzrgl/index.shtml">http://www.cpic.com.cn/aboutUs//shzr/shzrgl/index.shtml</a>	
102-4	8-9		102-21	38;64; <a href="http://www.cpic.com.cn/aboutUs//shzr/shzrgl/index.shtml">http://www.cpic.com.cn/aboutUs//shzr/shzrgl/index.shtml</a>	
102-5	8-9		102-22	38;《中国太保2017年年报》-公司治理	
102-6	8-9		102-23	38;《中国太保2017年年报》-公司治理	
102-7	68-71;78-79		102-24	38; <a href="http://www.cpic.com.cn/aboutUs//shzr/shzrgl/index.shtml">http://www.cpic.com.cn/aboutUs//shzr/shzrgl/index.shtml</a> ;《中国太保2017年年报》-公司治理	
102-8	34;68-76		102-25	38;41;《中国太保2017年年报》-公司治理	
102-9	79		102-26	6-7;10-11;38; <a href="http://www.cpic.com.cn/aboutUs//shzr/shzrgl/index.shtml">http://www.cpic.com.cn/aboutUs//shzr/shzrgl/index.shtml</a>	
102-10	8-9;86		102-27	38; <a href="http://www.cpic.com.cn/aboutUs//shzr/shzrgl/index.shtml">http://www.cpic.com.cn/aboutUs//shzr/shzrgl/index.shtml</a>	
102-11	50-55		102-28	38; <a href="http://www.cpic.com.cn/aboutUs//shzr/shzrgl/index.shtml">http://www.cpic.com.cn/aboutUs//shzr/shzrgl/index.shtml</a>	
102-12	12-19;40;55;58-59;86		102-29	38; <a href="http://www.cpic.com.cn/aboutUs//shzr/shzrgl/index.shtml">http://www.cpic.com.cn/aboutUs//shzr/shzrgl/index.shtml</a>	
102-13	40;58-59		102-30	38; <a href="http://www.cpic.com.cn/aboutUs//shzr/shzrgl/index.shtml">http://www.cpic.com.cn/aboutUs//shzr/shzrgl/index.shtml</a>	
<b>战略</b>					
102-14	6-7		102-31	38; <a href="http://www.cpic.com.cn/aboutUs//shzr/shzrgl/index.shtml">http://www.cpic.com.cn/aboutUs//shzr/shzrgl/index.shtml</a>	
102-15	6-7;10-11;16-29;41-43;46;50-55;58-59		102-32	<a href="http://www.cpic.com.cn/aboutUs//shzr/shzrgl/index.shtml">http://www.cpic.com.cn/aboutUs//shzr/shzrgl/index.shtml</a>	
<b>道德和诚信</b>					
102-16	6-11;41-43;76-77		102-33	38; <a href="http://www.cpic.com.cn/aboutUs//shzr/shzrgl/index.shtml">http://www.cpic.com.cn/aboutUs//shzr/shzrgl/index.shtml</a>	
102-17	41;76		102-34	《中国太保2017年年报》-公司治理	
			102-35	《中国太保2017年年报》-公司治理	
			102-36	68-71;79;《中国太保2017年年报》-公司治理	
			102-37	68-71;《中国太保2017年年报》-公司治理	

**一般披露**

GRI 102: 一般披露 2016	页码/URL
--------------------	--------

**利益相关方参与**

102-40	64
102-41	68-71
102-42	64
102-43	62-64
102-44	64

**报告实践**

102-45	2; 8-9;86
102-46	62-63
102-47	62-63
102-48	66-68;86
102-49	62-63;86
102-50	86
102-51	86
102-52	86
102-53	87
102-54	86
102-55	81-85
102-56	报告未经外部鉴证

**实质性议题**

经济绩效	页码/URL
------	--------

**GRI 103: 管理方法 2016**

103	10-11;39;62-63;65
201-1	8-9;39;78
201-2	52-54
201-3	78

市场表现	页码/URL
------	--------

**GRI 103: 管理方法 2016**

103	65;79
202-1	79
202-2	79

间接经济影响	页码/URL
--------	--------

**GRI 103: 管理方法 2016**

103	12-19;44-49;62-63;65
-----	----------------------

间接经济影响	页码/URL
--------	--------

**GRI 203: 间接经济影响 2016**

203-1	12-19;44-49;78
203-2	12-19;44-49;58

采购实践	页码/URL
------	--------

**GRI 103: 管理方法 2016**

103	62-63;79
-----	----------

GRI 204: 采购实践 2016	页码/URL
--------------------	--------

204-1	79
-------	----

反腐败	页码/URL
-----	--------

**GRI 103: 管理方法 2016**

103	42-43;62-63;65;76
-----	-------------------

GRI 205: 反腐败 2016	页码/URL
-------------------	--------

205-1	76
205-2	42-43;76
205-3	76

## 实质性议题

物料	页码/URL	生物多样性	页码/URL	污水和废弃物	页码/URL
<b>GRI 103: 管理方法 2016</b>		<b>GRI 103: 管理方法 2016</b>		<b>GRI 306: 污水和废弃物 2016</b>	
103	54-55;62-63;65;67	103	52;65	306-1	不适用
<b>GRI 301: 物料 2016</b>		<b>GRI 304: 生物多样性 2016</b>		306-2	68
301-1	67	304-3	52	306-3	不适用
301-3	67			306-4	不适用
				306-5	不适用
<b>能源</b>	<b>页码/URL</b>	<b>排放</b>	<b>页码/URL</b>	<b>环境合规</b>	<b>页码/URL</b>
<b>GRI 103: 管理方法 2016</b>		<b>GRI 103: 管理方法 2016</b>		<b>GRI 103: 管理方法 2016</b>	
103	54-55;62-63;65;66-67	103	62-63;65;66-67	103	62-63;68
<b>GRI 302: 能源 2016</b>		<b>GRI 305: 排放 2016</b>		<b>GRI 307: 环境合规 2016</b>	
302-1	66-67	305-1	66-67	307-1	68
		305-2	66-67		
		305-3	66-67		
		305-7	66-67		
<b>水资源</b>	<b>页码/URL</b>	<b>污水和废弃物</b>	<b>页码/URL</b>	<b>供应商环境评估</b>	<b>页码/URL</b>
<b>GRI 103: 管理方法 2016</b>		<b>GRI 103: 管理方法 2016</b>		<b>GRI 103: 管理方法 2016</b>	
103	62-63;67-68	103	62-63;68	103	62-63;79
<b>GRI 303: 水资源 2016</b>				<b>GRI 308: 供应商环境评估 2016</b>	
303-1	67-68			308-1	79
303-2	无受重大影响的水源			308-2	79

## 实质性议题

雇佣	页码/URL	职业健康与安全	页码/URL	反歧视	页码/URL
<b>GRI 103: 管理方法 2016</b>		<b>GRI 403: 职业健康与安全 2016</b>		<b>GRI 103: 管理方法 2016</b>	
103	62-63;65;68-71	403-2	71-72	103	62-63;68-71;74-76
<b>GRI 401: 雇佣 2016</b>		403-3	71-72	<b>GRI 406: 反歧视 2016</b>	
401-1	68-71	403-4	34-35;71-72	406-1	68-71
401-2	68-72				
401-3	71-72				
<b>劳资关系</b>	<b>页码/URL</b>	<b>培训与教育</b>	<b>页码/URL</b>	<b>结社自由与集体谈判</b>	<b>页码/URL</b>
<b>GRI 103: 管理方法 2016</b>		<b>GRI 103: 管理方法 2016</b>		<b>GRI 103: 管理方法 2016</b>	
103	62-63;65; 68-71;74-76	103	32-33;62-63;65;72-74	103	62-63;68-71
<b>GRI 402: 劳资关系 2016</b>		<b>GRI 404: 培训与教育 2016</b>		<b>GRI 407: 结社自由与集体谈判 2016</b>	
402-1	68-71	404-1	72-74	407-1	68-71
		404-2	32-33;72-74		
		404-3	72-76		
<b>职业健康与安全</b>	<b>页码/URL</b>	<b>多元化与平等机会</b>	<b>页码/URL</b>	<b>童工</b>	<b>页码/URL</b>
<b>GRI 103: 管理方法 2016</b>		<b>GRI 103: 管理方法 2016</b>		<b>GRI 103: 管理方法 2016</b>	
103	34-35;62-63;65;71-72	103	62-63;68-71;74-76	103	62-63;68-71;79
<b>GRI 405: 多元化与平等机会 2016</b>		<b>GRI 408: 童工 2016</b>			
405-1	74-76	405-2	68-71	408-1	68-71;79

## 实质性议题

强迫或强制劳动	页码/URL	供应商社会评估	页码/URL	营销与标识	页码/URL
<b>GRI 103: 管理方法 2016</b>		<b>GRI 103: 管理方法 2016</b>		<b>GRI 417: 营销与标识 2016</b>	
103	62-63;68-71;79	103	62-63;79	417-1	20-23
<b>GRI 409: 强迫或强制劳动 2016</b>		<b>GRI 414: 供应商社会评估 2016</b>		417-2	76-77
409-1	68-71;79	414-1	79	417-3	76-77
414-2	79				
人权评估	页码/URL	客户健康与安全	页码/URL	客户隐私	页码/URL
<b>GRI 103: 管理方法 2016</b>		<b>GRI 103: 管理方法 2016</b>		<b>GRI 103: 管理方法 2016</b>	
103	62-63;68-71	103	10-11;20-23;26-27; 62-63;76-77	103	62-63;77
<b>GRI 412: 人权评估 2016</b>		<b>GRI 416: 客户健康与安全 2016</b>		<b>GRI 418: 客户隐私 2016</b>	
412-1	68-71	416-1	76	418-1	77
416-2	76-77				
当地社区	页码/URL	营销与标识	页码/URL	社会经济合规	页码/URL
<b>GRI 103: 管理方法 2016</b>		<b>GRI 103: 管理方法 2016</b>		<b>GRI 103: 管理方法 2016</b>	
103	12-19;40;44-49;60-63;65	103	20-29;62-63;76-77	103	62-63;76-77
<b>GRI 413: 当地社区 2016</b>				<b>GRI 419: 社会经济合规 2016</b>	
413-1	12-19;40;44-49;60-61			419-1	76-77
413-2	12-19;40;44-49;60-61				

# 关于本报告

本报告是中国太平洋保险（集团）股份有限公司所发布的第十份企业社会责任报告。报告提供纸质版（使用环保再生纸）与网络版，网络版可在上证所网站（[www.sse.com.cn](http://www.sse.com.cn)）和本公司网站（[www.cpic.com.cn](http://www.cpic.com.cn)）查阅下载。

## 报告范围

报告的时间跨度为2017年1月1日至2017年12月31日。如无特别说明，报告中披露的数据和案例均源于太平洋保险集团及其全资子公司、控股子公司和分公司。

## 编写标准

报告重点参照香港联交所新版《环境、社会及管治（ESG）报告指引》、全球报告倡议组织GRI标准“核心”方案。同时还参考了国际标准化组织社会责任指南ISO 26000、上证所《公司履行社会责任的报告编制指引》、中华人民共和国国家标准《社会责任指南》（GB/T36000-2015）。此外，我们对联合国可持续发展目标也进行了对标梳理，并就报告的主要章节与具体目标进行了关联。详细内容可参见“绩效报告”部分。

## 指标与信息收集

报告披露的指标与企业社会责任议题高度相关，相关数据和案例均收集自太平洋保险集团及其子公司和分公司，收集渠道包括：

- 集团内部相关数据收集系统与相关统计报表
- 日常梳理、总结的优秀社会责任实践案例
- 基于报告框架的定性与定量信息采集表
- 报告编制阶段在集团及子公司和分公司进行的部门访谈与实地考察
- 利益相关方关注分析梳理

# 联系我们

## 尊敬的读者：

感谢您阅读《2017中国太平洋保险企业社会责任报告》。如您在报告阅读过程中，有任何意见或建议，请不吝指正，以帮助我们在今后进一步提升企业社会责任管理工作。

## 我们的联系方式是：

地址：上海市银城中路190号 中国太平洋保险（集团）股份有限公司 品牌建设部

邮编：200120

谢谢！

《2017中国太平洋保险企业社会责任报告》编写组

2018年3月



官方微信



官方微博



本报告采用再生环保纸张印刷

版权归太平洋保险所有，未经许可不得转载和翻译  
欢迎您对本报告提出意见和建议



Z: 200120  
T: 021-33960000

中国上海市银城中路190号交银金融大厦南楼  
190 Central Yinchen Road, Shanghai, China