



本報告採用再生環保紙張印刷
 版權歸太平洋保險所有，未經許可不得轉載和翻譯
 歡迎您對本報告提出意見和建議



Z: 200120
 T: 021-33960000

中國上海市銀城中路190號交銀金融大廈南樓
 190 Central Yincheng Road, Shanghai, China

2017

中國太平洋保險企業社會責任報告

CHINA PACIFIC INSURANCE
 CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



釋義

本報告中，除非文義另有所指，下列詞語具有下述含義：

中國太平洋保險、太平洋保險、太平洋保險集團、中國太保、集團、太保
指
中國太平洋保險（集團）股份有限公司

太平洋壽險、太保壽險
指
中國太平洋人壽保險股份有限公司，是中國太平洋保險（集團）股份有限公司的控股子公司

太平洋產險、太保產險
指
中國太平洋財產保險股份有限公司，是中國太平洋保險（集團）股份有限公司的控股子公司

太平洋資產管理公司、太保資產管理公司
指
太平洋資產管理有限責任公司，是中國太平洋保險（集團）股份有限公司的控股子公司

太平洋保險（香港）公司、太保（香港）公司
指
中國太平洋保險（香港）有限公司，是中國太平洋保險（集團）股份有限公司的全資子公司

太保安聯
指
太保安聯健康保險股份有限公司，是中國太平洋保險（集團）股份有限公司的控股子公司

長江養老
指
長江養老保險股份有限公司，是中國太平洋保險（集團）股份有限公司的控股子公司

安信農險
指
安信農業保險股份有限公司，是中國太平洋保險（集團）股份有限公司的控股子公司

太保養老投資公司
指
太平洋保險養老產業投資管理有限責任公司，是中國太平洋保險（集團）股份有限公司的控股子公司

中國保監會、保監會
指
中國保險監督管理委員會

上證所
指
上海證券交易所

聯交所
指
香港聯合交易所有限公司

元
指
人民幣元



目錄

- P02 釋義
- P04 目錄
- P06 董事長致辭
- P08 關於我們
- P10 轉型升級 跨越發展

P12 聚焦：
融入國家戰略，服務經濟民生

P16 聚焦：
承諾在心，扶貧在行

P20 聚焦：
科技賦能，美好體驗



01 P24 對客戶

- P26 保險姓保，增進獲得感
- P28 貼心回饋，有溫度的相伴



02

P30 對員工

- P32 豐富培訓，激發職業潛能
- P34 多元支持，助力成功展業
- P35 精彩生活，呵護員工健康



03

P36 對股東

- P38 完善治理，健康穩定發展
- P39 價值提升，拓展戰略合作
- P41 防範風險，強化合規管理
- P42 專題：黨建創新，砥礪前行



04

P44 對社會

- P46 災難面前，譜寫責任擔當
- P47 築夢公益，共建溫暖社區



06

P56 對行業

- P58 促進合作，實現伙伴共榮
- P60 守護初心，傳遞行業能量



05

P50 對環境

- P52 綠色金融，守護地球家園
- P54 綠色運營，減小環境足跡

- P62 環境、社會與治理（ESG）績效報告
- P80 ESG索引
- P81 GRI標準索引
- P86 關於本報告
- P87 聯系我們

董事長致辭



2017年是中國太保在A股成功上市的第10個年頭，也是公司發展史上“承前啓後、繼往開來”的關鍵一年。我們乘着新時代的東風，堅守初心，砥礪前行，堅持走高質量發展道路，做優主業，做精專業，為實現人民對美好生活的向往而不懈努力，向各利益相關方及關注我們的社會公眾交出了一份靚麗的成績單，讓我們“有溫度、敢擔當、負責任”的品牌形象更加深入人心。

我們深知：使命光榮，責任重大

中國橋、中國船、中國路、中國衛星、中國大飛機、中國潛水器……這些祖國輝煌成就的背後，凝聚着我們堅實有力的保險支撐，對此，我們深感自豪，也更知責任重大。同時，我們時刻關注每位個人客戶的多樣化保險需求，在做實“保險業姓保”的實踐中大步向前，緊緊圍繞保障本源創新推出多款保額更高、保齡更寬、保障更廣、保費更省的保險產品，有效提升了客戶的保險“獲得感”。

我們承諾：以人為本，珍視信任

平時注入一滴水，難時擁有太平洋，上市10年間，我們充分發揮經濟“減震器”和社會“穩定器”的功能，累計賠付金額近5600億元。在京昆高速特大車禍現場、在九寨溝震區的殘垣斷壁間、在“飛鴿”“納沙”的狂風暴雨中，處處活躍着“太保藍”的身影，而“太好賠”“太e賠”“e農險”等一系列精細化服務的創新推出，更讓客戶對保險服務極簡、極速、極暖的期許從理想變成了現實。產、壽險公司雙雙榮膺年度經營評價最高等級A級和服務評價AA級，成為行業發展和服務新標杆。

我們實現：放大格局，勇于擔當

作為與國家同頻共振、休戚相依的命運共同體，我們積極服務於國家戰略、實體經濟和民生保障，主動響應“一帶一路”倡議，提供累計超過5000億元的保險保障，覆蓋65個不同國家地區的不同項目。同時，我們參與多層次醫療體系建設、服務“三農”建設、應對人口老齡化挑戰、支持食品安全治理體系構建、助力小微企業發展、實施具有社會和環境效益的投資項目，為助力國家發展和增進民生福祉保駕護航。

我們堅信：久久為功，窮根必拔

我們的各類精準扶貧項目，已覆蓋全國460萬建檔立卡貧困戶。為打贏分秒必爭的脫貧攻堅戰，我們已有136名優秀幹部深入全國21個省、自治區、直轄市開展駐村幫扶工作。他們與鄉親們同吃同住，看實情，問冷暖，聽心聲，想對策，撻起袖子加油幹，用實際行動串起了一個個帶領鄉親擺脫貧困、共同致富的温暖瞬間。

我們彰顯：愛與希望，在你身邊

在我們10萬員工、87萬營銷員中，有在地鐵站挺身而出、憑借專業急救技能為急病患者打開生命通道的蔣菁；有飛身奪刀、在生死時刻救下無辜幼童的陳灼洪；有在災害現場守望相助、迎着危險逆向前行的查勘員“藍朋友”；有關愛孤殘兒童、助夢希望小學、保護生物多樣性、促進人與自然和諧共處的志願者隊伍……每一個Ta，都是我們的縮影，演繹着太保人的生動故事，讓保險大愛更閃亮，讓社會正能量更強勁。

置身于新時代的洪流中，前進的力量不可阻擋。2018年適逢改革開放40周年，被賦予新使命的我們將與新時代相依而行，全面實施“轉型2.0”，深化客戶需求導向，向成為“行業健康穩定發展的引領者”的方向堅定前行，用實際行動譜寫新時代中國夢的保險新篇章。



大病保險實現精準補償，扶貧效果顯著



蔣菁在地鐵站挺身而出，成功施救急病患者



希望小學的孩子登上“樂行天下”新年音樂會舞臺

中國太平洋保險（集團）股份有限公司董事長：

王康

關於我們

我們——中國太平洋保險（集團）股份有限公司是在1991年5月13日成立的中國太平洋保險公司基礎上組建而成的保險集團公司，總部設在上海，是國內領先的“A+H”股上市綜合性保險集團。

我們專注保險主業，擁有涵蓋人壽保險、財產保險、養老保險、健康保險、農業保險和資產管理的保險全牌照，建立了覆蓋全國的營銷網絡和多元化服務平臺，為約1.16億客戶提供全方位保險保障和資產管理等服務。

我們以成為“行業健康穩定發展的引領者”為戰略願景，以“誠信天下，穩健一生，追求卓越”為企業核心價值觀，將企業社會責任內化為發展動力，與各利益相關方攜手，努力滿足人民的美好生活需要。2017年，我們連續第八年獲中國企業社會責任榜“杰出企業獎”，同時入選中國A股市場環境、社會和治理（ESG）績效最優“美好50公司”。

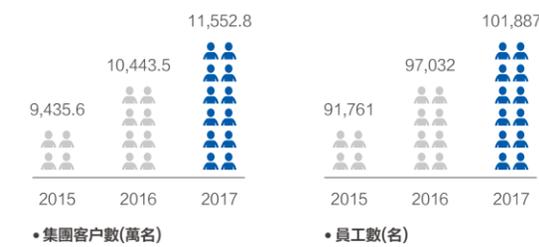


我們的成長

- 美國《財富》雜誌世界500強排名



- 在保監會公布的保險公司服務評價中，太保產、壽險均獲行業最高評級AA級
- 在中國保險行業協會發布的保險公司經營評價中，太保產、壽險均獲行業最高評級A級
- 在保監會組織的公司治理現場評估中，中國太保獲得好評



轉型升級 跨越發展

我們自2011年以來開始實施“以客戶需求為導向”的戰略轉型，以關注客戶需求、改善客戶界面、提升客戶體驗為三大目標進行了有益探索，“以客戶需求為導向”的價值觀與轉型方法論已經內化成公司的生命基因。

在轉型1.0的基礎上，2017年，我們啟動了轉型2.0戰略，明確提出成為“行業健康穩定發展的引領者”的戰略願景，聚焦“人才”“數字”“協同”“管控”“布局”五大關鍵變革領域，以積極的姿態推動新一輪轉型發展，成為客戶體驗最佳、業務質量最優、風控能力最強的保險公司。

在轉型2.0戰略中，我們將堅守初心，專注保險主業，做精保險專業，堅持創新驅動，堅守風險底線，對標先進同業，主動對接國家戰略和實體經濟發展，創新保險產品與服務供給，實現與利益相關方的協同共贏。

- 人才** “人才”是關鍵，着力于人才機制創新
- 數字** “數字”固基礎，着力于基礎平臺建設和戰略級數字產品
- 協同** “協同”創價值，着力于圍繞客戶需求提升各版塊核心競爭力
- 管控** “管控”強組織，着力于提升戰略傳導和執行效率
- 布局** “布局”看未來，着力于新領域探索的戰略性投入



融入國家戰略 服務經濟民生



保險企業責無旁貸地肩負着保障民生、服務實體經濟、參與社會治理的使命。近年來，我們不斷完善保險產業鏈全牌照布局，圍繞國家發展戰略，創新產品供給和服務機制，業務深入到經濟社會發展的各層面，為實體經濟和民生保障注入源源不斷的動力。

護航“一帶一路”

- 實施以“一帶一路”為主的海外業務發展策略，着力開發海外業務一攬子保險解決方案。
- 自2011年探索海外保險業務以來，提供累計超過5000億元保險保障，覆蓋“一帶一路”沿綫65個不同國家和地區的不同項目。

為中國企業“走出去”提供有力支持

“一帶一路”倡議在支持和鼓勵中國企業“走出去”的過程中，也為保險業全面融入國家戰略提供了寶貴契機，我們持續關注“一帶一路”沿綫國家的各類風險和發展機遇，為中國企業參與“一帶一路”建設提供有力支持。

2017年，我們通過遍及全球的合作網絡，成功為中歐班列貨運險、中廣核海外資產包統保、中糧海外資產包統保、中石油莫桑比克項目、中海油伊拉克項目、中石化沙特延布阿美石油煉化項目、贊比亞鐵路工程、老撾輸變電工程等重大項目提供了風險保障和全方位的風險管理服務。

“一帶一路”海外業務對接會

2017年11月，我們在北京舉辦了“一帶一路”海外業務對接會，來自國務院、外交部、發改委、商務部等政府部門及保險業、銀行業、國際組織、學術機構、客戶單位共計300多位國內外專家、學者參加了會議，重點研究在“企業走出去”戰略中如何更好地發揮保險行業的作用。同時，我們在會上發布了海外企業全面風險管理方案及中國公民海外安全保障產品“海外無憂”，為企業海外員工提供覆蓋“綁架勒索+意外傷害+緊急救援”的全方位保障。



“一帶一路”海外業務對接會現場

探索債權投資經驗

2017年，我們發起設立了總規模50億元的“太平洋-中國有色債權投資計劃”，投資中國有色集團下屬的緬甸達貢山鎳礦和廣東新豐年產7000噸稀土分離項目。其中，緬甸達貢山鎳礦項目是中緬礦業領域最大的合作項目，為債權投資計劃服務“一帶一路”建設提供了重要經驗。

支持新興領域發展

- 積極推進新材料、環境污染、安全生產、首臺（套）重大技術裝備、食品安全、訴訟保全、生命科學等七大領域的政策性責任險產品的研發和承保。
- 2015年成為國家指定的首批具備首臺（套）主承保資格的保險公司之一，累計保障額度達108.9億元。
- 2017年成為首批3家重點新材料綜合保險項目承保人之一。
- 已在全國95%以上的省市探索開展“保險責任+社會化服務”模式的安全生產責任險業務，每年提供近百億元的風險保障，年均服務各類企業2.5萬家。

布局製造業重點領域，助力“中國製造2025”

為推動中國製造業轉型升級，2015年，政府提出實施“中國製造2025”的國家戰略。我們針對“中國製造2025”戰略領域，不斷探索開發適合產業發展的產品與服務。

高端製造業領域

重大技術裝備是製造行業和企業核心競爭力的重要標志，由于技術復雜、價值量大，在創新成果轉化過程中存在一定風險。為支持國有重大技術裝備自主創新，我們近年來積極推進首臺（套）重大技術裝備承保業務，獨家承保了江西昌河特定機型首臺（套）項目等一批國內尖端技術領域項目。

新材料領域

新材料是先進製造業的支撐和基礎，但進入市場初期存在“推廣應用難，好材不敢用”等問題。憑借在科技保險領域的豐富經驗和持續努力，我們先後與深圳、山西等地的新材料協會等機構建立戰略合作關係，并在安徽、四川、吉林、上海、無錫等地相繼承保，加快推進新材料創新成果轉化和應用。

生命科學領域

我們密切關注產業需求，2016年在國內首推政策配套型產品體系“太有責·藥安心”。2017年，我們根據各地調研反饋，推出了針對出口藥品、特定藥品或器械的補充保障產品。同時，與國際領先細分市場再保人勞社柏科萊達成戰略合作，共建產品創新實驗室，引進“生命科學產品責任保險”“臨床試驗責任保險（B款）”等國際市場成熟產品，以更好地服務藥物出口需求。



構建“舌尖上的安全體系”

“民以食為天，食以安為先”，食品安全關係廣大人民群眾的切身利益，是健康中國戰略中最受關注的焦點之一。我們近年來先後在食品生產、餐飲服務、農產品經營、農村聚餐、進口乳品、學校配餐等領域開發了16款食品安全主險產品，積極參與食品行業安全網的構築。

探索食品安全責任險大數據模式

我們與餓了麼、螞蟻金服合作上線食品安全險，實現對菜品缺陷、食物異物、食物中毒等問題的保障，通過生物識別、信用數據、自動化語義識別、智能圖像識別等技術，可實現一鍵理賠、3小時快速賠付等功能。截至2017年底，該產品已覆蓋1400個城市、130萬用戶、8000萬訂餐用戶。

助力上海食品安全監管

2017年上海市出臺的《食品安全條例》，在全國首次以條例的形式強制要求高風險企業履行保險義務。我們快速跟進，針對11類企業推出不同的產品包，在保障風險、保障額度、理賠服務等方面滿足多樣化需求。同時，我們主動對接上海食品藥品監督局，通過舉辦論壇、承接課題、參與試點服務、為政策制定獻計獻策等方式，為上海市食品安全共治共建共享作貢獻。

為重大項目提供資金

- 2017年，中國太保投資資產總額超過萬億，除持有的國債資產外，投資行業分布在交通基礎設施、電力公用事業、建築與工程、工業集團企業等，全面覆蓋長江經濟帶、京津冀協同發展、上海自貿區建設等國家重大戰略規劃。
- 截至2017年底，資產管理公司在重大基礎設施領域已累計發起設立129個債權計劃，投資總額達2076億元。覆蓋市政、能源、環保、土地儲備、棚戶區改造、水利、保障房等領域。
- 面向新疆、內蒙、雲南、貴州等中西部地區，開展交通、能源、落後設備改造等基礎設施項目投資30餘項，累計投資金額超過500億元。

為國家航空航天航海保駕護航

- 在航空領域，長期為中國交通部救助打撈局、中國民用航空飛行校驗中心機隊等大型通航企業、公安系統機隊、民航大機隊等的安全進行承保。
- 在航天領域，1992年以來，除廣泛參與國際衛星保險之外，還承保了“實踐十三號”等國內多顆通信、遙感衛星的發射和在軌保險。
- 在航海領域，先後為極地科考、深海探測、大洋勘探、遠洋漁業資源考察等特種船舶，如“雪龍號”“蛟龍號”“深海勇士號”提供完善的風險保障。

助力小微企業無憂成長

- “財富U保”中小企業專屬保險，累計為38萬客戶提供風險保障，總計賠款約24.1億元。
- “科創E保”創業保障保險，成為上海自貿區第五批金融創新案例唯一入選的保險案例。
- 小微企業出口短期信用險，2017年為2424家小微出口企業的194億元出口貿易提供信用保障。

助力穩定農民收入

- 累計開發1024個農險產品，基本覆蓋農、林、牧、漁各個領域，承保農作物品種數超過158個。
- 累計提供保障5320億元，向503.1萬戶受災農戶賠款44.4億元。
- 2017年，創新開發“保險+期貨”、大災補充、收益收入、氣象指數等82款農險產品。

參與多層次醫療保障體系建設

- 承辦大病保險項目、基本經辦項目、長期護理項目、補充項目等醫保合作項目116個，覆蓋19個省、市、自治區，參保人群超過7500萬。
- 大病保險覆蓋全國15個省市，服務人群6500萬，累計給付超過71.19萬人次，累計給付金額達49億元。
- 積極參與長期照護保險制度建設，已中標承辦11個長期照護項目，服務人數超過560萬，居于行業領先地位。

應對人口老齡化挑戰

- 長江養老2017年初正式獲得基本養老保險基金的首筆分配資金，並憑借出色的投資管理業績與良好的後續服務，先後兩次獲得追加分配資金，助力基金的保值增值。
- 積極參與職業年金基金投資運作的前期準備工作，推動機關事業單位養老保險制度改革。
- 通過編寫《個人稅優養老金融監管及運營流程》《個人稅延養老金融產品管理辦法》等，積極推動個人稅延養老保險政策落地。



“最多跑一次”

我們2011年開始在浙江衢州龍游縣、常山縣以“第三方管理模式”為切入点，率先在浙江省內探索新農合管理服務的新舉措，實現辦理醫保和商業保險“最多跑一次”，走出了一條特色的政保合作新路徑，為居民提供了極大的方便。

提升經辦服務水平

我們建立了近百人的醫保項目服務團隊，涉及全市的城鄉居民基本醫療經辦、大病保險承辦、工傷調查服務、智慧社保平臺、遠程會診平臺經辦等，將結報時效由原來的1個月縮短至10天以內，極大地方便了群眾就醫報銷，提高了參保人員的滿意度。

搭建遠程會診平臺

截至2017年底，我們已與省市70多家醫院建立合作關係，專家庫成員超過600位，“市內-市外”二級遠程會診模式滿足了市內患者尋求省級專家資源的需求，創新的“省級-市/縣-鄉鎮/社區”三級遠程會診模式成為實現分級診療的重要手段，可有效降低異地就診比例。

參與多層次保障建設

為滿足弱勢群體對於意外、醫療保障的需求，我們積極與民政、老齡、殘聯等部門進行溝通，開發了多項涉及民生的政保衍生保險產品。

- 老年人保險項目。累計為80餘萬人次老年人提供了超過200億元保險保障，並為8000餘名老年人給付1500餘萬元。
- 殘疾人扶貧保險項目。累計為近3萬人次殘障人士提供了超過20億元的保險保障，其中500餘人獲得了200餘萬元給付。
- 普惠金融農村小額保險項目。累計為20萬人次農民提供了超過60億元的保險保障。

率先實現商保“最多跑一次”

2016年12月，我們搭建了微信自助理賠平臺，整個操作過程只需要2分鐘，實現了理賠不出鄉鎮。此外，公司于2017年9月試點上線了商保“一站式”理賠平臺，理賠過程“免報案、免申請、免資料、免臨櫃、免等待”，參保用戶在醫院現場可獲得即時“秒賠”，減少了患者去保險公司進行理賠的頻次，基本實現“最多跑一次”，甚至“基本不用跑”。



承諾在心 扶貧在行



脫貧攻堅工作與保險行業的本質有着天然的聯系。作為保險業的一員，我們積極發揮保險主業優勢和集團協同優勢，聚焦貧困地區和建檔立卡戶，扎實做好精準扶貧、精準脫貧工作。

真扶貧 扶真貧

近年來，我們按照黨中央的統一部署，根據《中國保監會、國務院扶貧辦關於做好保險業助推脫貧攻堅工作的意見》和有關政策要求，全面落實涉及保險機構的10項分工任務，通過建立扶貧長效機制、創建并復制推廣典型模式、創新扶貧內容及形式、加強宣傳報道等方式，針對深度貧困地區和建檔立卡貧困戶多元化的保險需求，開展精準扶貧項目，為打贏打好脫貧攻堅戰貢獻智慧與力量。

2017年，我們在保險業助推脫貧攻堅戰中衝鋒在前，全年各類扶貧項目共覆蓋全國建檔立卡貧困戶約459.7萬人。

在加強組織保障方面，我們成立了集團黨委書記、董事長為組長的助推脫貧攻堅工作領導小組，將各級機構的負責人設立為第一責任人，明確了指導意

見和任務清單，確定了扶貧工作抓手和實現路徑。同時加大專項投入，強化資金支持，為扶貧工作提供了堅強的財務保障。

在主業扶貧和創新項目方面，我們創建了大病保險扶貧、保收入的農險扶貧、產業扶貧、投資扶貧等具有行業特徵、太保特色的可復制推廣模式。累計向全國21個省、市、自治區定點扶貧村選派136名駐村幹部，其中33人擔任第一書記。推出立足扶貧公益定位的“彩虹”精準扶貧平臺，將員工愛心與保險扶貧有機結合，有效帶動當地增收。全年各類慈善及其他捐款總額1271.58萬元，為改變當地貧困落後樣貌提供了有力支持。

精準扶貧成效

大病保險扶貧

“因病致貧”和“因病返貧”是當前脫貧攻堅工作的重要難題。大病保險制度作為我國醫療保險體制的重大創新，對緩解這項難題能夠起到顯著的作用。近年來，我們深耕大病保險，不斷提高困難群眾的受益水平和大病保險的服務水平，擴大貧困人群的受保障程度。

深耕大病保險，為精準扶貧兜底

我們自2013年起為廣西欽州市330餘萬城鄉居民提供大病保險服務，建立了大病保險扶貧補償傾斜的特惠機制，形成精準補償、一站式結報、服務站進村、提供保障等四大舉措，扶貧效果顯著。截至2017年底，該項目累計受益人數6.61萬人，累計賠付3.75億元，人均賠付5673元。



精準補償

降低建檔立卡戶大病保險起付線，賠付比例在同檔次基礎上提升10個百分點，有效擴大了受益人群。

一站式結報

建立“一站式”報銷即時結報系統，實時識別貧困人群并計算賠款，從而將二次理賠變為一次理賠，進一步降低了貧困人群的醫療費用支付或墊付負擔。

服務站進村

在欽州定點扶貧村開設大病保險服務站，長期派駐大病保險服務工作人員與當地扶貧幹部入戶，對建檔立卡貧困人員的健康狀況、就醫情況進行登記，指導參保貧困人員開展防病治病。

保收入的農險扶貧

近年來，我們立足貧困地區的資源優勢和產業特色，積極推動創新型農險產品，實現農險價格指數保險、收入保險、種植保險等農險產品的有機結合，助力穩定農民收入，提升農業生產積極性。

“保收入”的創新農險讓農民吃上定心丸

圍繞“金融保險扶持產業發展，助推精準扶貧”的核心，我們探索建立了農產品價格保險扶貧新模式。

雲南普洱從事咖啡種植的咖農有3萬多人，但受自然災害和國際市場影響，咖啡價格波動大，種植咖啡的農戶大多仍處在貧困線下，有的脫貧農戶也會因為咖啡豆價格下跌而一夜返貧。

為保障咖農利益，安信農險結合多年的農作物價格指數保險經驗，在普洱創新開展全國首創咖啡價格指數保險，將保障精準覆蓋至全縣所有種植咖啡的546個建檔立卡戶，累計帶動近1.5萬畝咖啡種植基地投保。該產品填補了傳統產品只涵蓋生產風險的缺陷，將保障範圍擴展至市場風險，真正實現了農險保障從“保成本”到“保收入”的轉變。2016年，該項目獲得了國務院扶貧辦頒發的首屆“全國脫貧攻堅獎·創新獎”，目前也是兩年來唯一的獲獎保險項目。



安信農險赴雲南貧困咖農家開展調研

產業扶貧

通過對小額信貸保險產品進行持續升級迭代，我們在扶貧小額信貸保證保險、多方信貸風險分擔補償機制等領域進行了積極探索，為貧困人口融資提供增信支持，變“輸血”為“造血”，提高貧困群體的生產能力。

“政銀企戶保”破解脫貧資金難題

農業的高風險性和涉農主體的低承受力，使金融扶貧工作常常陷入銀行有錢放不出來，農戶用錢貸不出來的尷尬局面。為解決這個難題，國家級扶貧開發工作重點縣河北省隆化縣率先創立了“政銀企戶保”的金融扶貧模式，中國太保就是其中的“保”。

“五位一體”合作模式引入資金活水

“政銀企戶保”以政府產業政策為導向，以政府投入財政資金為擔保，以銀行提供貸款為基礎，以優勢產業企業帶動為條件，以貧困戶參與農業產業化建設形成扶貧造血機制為目標，以保險公司對貸款提供保證保險為保障，實現多方聯動、協調合作，打通了一條從貧困戶到銀行的信貸“綠色通道”，為脫貧攻堅引入了資金活水。

推廣發展“政銀企戶保”模式

隆化“政銀企戶保”扶貧模式順利實施後，得到了從中央到地方各級領導的高度關注和肯定，成為河北省金融扶貧、創新扶貧的典型。

截至2017年底，“政銀企戶保”在河北7個地市、60個縣共發放扶貧貸款12.8億元，直接受益農企及農戶超過7040戶，撬動社會資本超過50億元，覆蓋貧困戶超過3.2萬戶。



通過“政銀企戶保”模式，女企業家白穎的農業合作社已建起39棟溫室大棚

投資扶貧

太平洋資產管理公司在新疆、內蒙、雲南、貴州等中西部地區重點開展基礎設施投資、基本公共服務設施建設項目30多個，總投資金額逾500億元，有力支持了貧困地區基礎設施建設。

太平洋—遵鐵物流黔北物流城債權投資計劃

為支持革命老區脫貧，我們在貴州播州區發起了太平洋—遵鐵物流黔北物流城債權投資計劃，助力打通西南物流大通道，為當地企業，尤其是小農業企業解決物流問題，為推動農業經濟發展做出貢獻。

項目于2016年7月正式開工，依托1300萬噸老壩貨場而建，占地面積7544畝，建成後將集運輸、倉儲、配送、商品交易、物業租賃、物流金融、物流信息、研發服務、創意服務等功能于一體，成為貴州省最大的信息化、現代化、專業化物流園區，年處理能力將達4000萬噸，間接或直接帶動2萬入就業，年創稅金10億元以上。

智力扶貧

我們十分關注貧困地區的兒童教育和成長，自公司成立以來，在全國範圍內先後捐建了60餘所希望小學，并持續開展“責任照亮未來”公益支教活動，在幫助學校改善硬件條件的同時，打開孩子們內心世界。通過支教的互動和溝通，學校老師在教學教務上均有不同程度的受益，學校的綜合實力、教學質量、口碑效應相繼提升，受到社會的普遍關注和肯定。

築夢未來公益計劃

我們從2016年開始實施築夢未來公益計劃，將AI知識引入課堂，幫助雲南滇澗希望小學的孩子們組建“夢想合唱團”，指導甘肅會寧丁家溝希望小學的孩子們吹奏葫蘆絲，并為他們提供實現夢想的舞臺。我們先後邀請兩所學校的孩子們登上“樂行天下”交響樂演出的舞臺，與陳燮陽等大師面對面交流。孩子們歌唱《我的祖國》和《從月亮走向太陽》，吹奏《映山紅》，一次次讓現場的觀眾感受到了大山裏孩子們堅持夢想的力量。該公益計劃獲得了2017年虎嘯獎、金象獎等公益獎項。



志願者教丁家溝希望小學的孩子吹奏葫蘆絲

駐村扶貧在行動

近年來，我們聚焦重點貧困地區和建檔立卡貧困戶，從最急需解決的實際問題入手，將扶貧與扶志、扶智相結合，通過向貧困戶提供保險保障、幫助貧困村加強基礎設施及基本公共服務建設等，持續投入定點幫扶。

截至2017年底，通過駐村幫扶、選派第一書記等形式，我們累計選派了136名優秀幹部深入新疆、西藏、甘肅、貴州、四川、河北等21個省、市、自治區開展駐村幫扶工作，其中有33人擔任駐村第一書記。他們了解貧困根源、尋找解決貧困問題的方法，因地制宜發展產業，助力穩定脫貧，帶領廣大村民走上共同富裕之路。

艾四洋·吾斯曼：因地制宜、因戶施策，探索扶貧新路徑

在阿克蘇地區被國務院扶貧辦列入新疆四地州連片深度貧困地區後，壽險新疆分公司資深副總經理艾四洋主動申請到扶貧一線，成為阿克蘇阿恰墩村的駐村第一書記。

駐村期間，他帶領“訪惠聚”工作隊，圍繞精準扶貧目標，為108個貧困戶量身定制了脫貧方案，并進行結對幫扶，做到幫扶有重點，扶貧有力度。工作隊投入資金，完善當地的水、電、路等基礎設施建設，改善村民居住環境，助力美麗鄉村建設，還科學謀劃“產業扶貧”發展戰略，為當地種植600餘株果樹，積極探索養牛等產業。

婁雲觀：養殖扶貧成效初顯

2015年，產險黑龍江分公司婁雲觀主動申請到齊齊哈爾市龍江縣廣厚鄉的省級貧困村北山村任第一書記。

依托和牛改良項目政策及小額扶貧貸款政策，婁雲觀帶領的駐村工作隊倡議北山村採取“黨建+龍頭企業+合作社+農戶”的經營模式，由村領辦和牛改良養殖專業合作社，農戶可自願入社，引導貧困戶購回236頭基礎母牛，代養在北山村合作社，大力發展高檔肉牛產業。龍江縣龍頭企業為合作社免費提供養殖技術支持，并以高于市場的價格回收牛犢，駐村工作隊專項扶貧資金收益全部用于貧困戶分紅。婁雲觀表示，有了穩定的產業項目帶動，貧困戶一旦脫貧，返貧的概率就小了很多。

牛成紅：希望之果的特殊“推銷員”

2016年9月，壽險甘肅分公司牛成紅被選派到天水市馬耳峪村任第一書記兼駐村隊長。通過挨家入戶，牛成紅了解到，由于缺乏市場營銷手段，村裏的主要農作物蘋果增產不增收。

為了解決這一問題，牛成紅和公司幫助村裏建立了“馬耳峪農民供銷互助合作社”微店，讓承載着滿滿希望的蘋果，搭上了互聯網的快車。在2018年1月6日舉行的中國太保“樂行天下”音樂會現場，牛成紅熱情洋溢地介紹和推廣從西北來到上海的蘋果。演出結束後的10天時間裏，馬耳峪村剩餘的近萬斤蘋果銷售一空，奏響了馬耳峪蘋果走出山溝的第一聲。



牛成紅在“樂行天下”新年音樂會現場向觀眾介紹馬耳峪村蘋果

聚焦

科技賦能 美好體驗



在數字化浪潮中，如何提升客戶的獲得感，成爲了保險業面臨的重要挑戰。我們早已踏上創新的徵程，深入挖掘保險服務價值鏈的創新潛力，將更好的權益保護、更佳的服務體驗、更優的保險產品帶給客戶。

AI保險顧問助力意識教育

2017年9月，我們正式上線了原創的業內首款智能保險顧問“阿爾法保險”，截至年底，累計訪問用戶已經超過440萬，成爲名副其實的“網紅”。

“阿爾法保險”基於約1.16億保險客戶的數據積累，通過基本信息、家庭結構、收入支出、資產負債、社保福利、生活習慣等6組問題，利用大數據算法，融合保險、精算專家團隊經驗，可爲客戶測算家庭風險防禦能力指數，進而量身定制家庭理想保險保障建議，對保險消費者教育起到了很好的作用。



“阿爾法保險”城市熱力圖

《“阿爾法保險”白皮書》發布

“阿爾法保險”運營3個月後，形成《“阿爾法保險”白皮書》，首次披露國民養老保障期望值。白皮書的發布有助於保險行業深入了解客戶的保險需求，爲今後開發個性化的產品和服務提供極富價值的參考。



誠信透明的保險銷售

中國保監會出臺了《保險從業人員行爲準則》《保險營銷員違規行爲處理規定》等系列監管政策，以規範保險從業行爲，切實防範和化解經營風險。

作爲一家負責任的保險公司，我們也在積極探索營銷人員誠信作業的數字化管理方式，提升其服務的效率、質量和水平。

營銷員徵信查詢工具“誠信護照”

2017年11月，由我們原創的首個營銷員徵信查詢工具“誠信護照”APP上線，旨在借力移動應用，聚合營銷員品質管理和星級業務員評定結果，對中國太保87萬營銷員日常、展業、服務、招募行爲進行管理，以引導整體營銷隊伍形成誠信展業氛圍，打造一支自覺端正銷售理念、規範服務行爲的營銷隊伍。

營銷員可通過微信向客戶分享個人誠信護照及榮譽簽證，客戶也可通過官網進行驗證查詢。

“移動雙錄”，確保銷售行爲可回溯

2017年6月底，保監會印發《保險銷售行爲可回溯管理暫行辦法》，要求通過錄音錄像等技術手段記錄和保存保險銷售過程的關鍵環節，實現銷售行爲可回放、重要信息可查詢、問題責任可確認。

我們從2015年就要將“錄音錄像”與“神行太保”移動智能保險平臺融合，《保險銷售行爲可回溯管理暫行辦法》正式印發後，我們迅速推出了“移動雙錄”模式——PAD神行太保錄單+手機神行太保錄音錄像，爲防範銷售誤導提供了更完備的技術。



打破時空界限的投保新體驗

傳統的保險服務出單流程繁瑣複雜、耗時長，嚴重影響投保效率和客戶體驗。太平洋壽險2016年推出“雲投保”，在業內首創遠程電子簽名技術，打破時空界限。2017年，公司再度創新推出長險電子保單，帶給客戶飛一般的投保體驗。

個人長險電子保單，從15天到6分鐘的嬗變

個人長險電子保單是指壽險公司向投保人簽發并通過數字簽名認證，具備和紙質保單同等法律效力的電子文件。過去，長險保險合同均為紙質合同，客戶投保從簽字完成至簽收紙質保單平均要等待15天，如果遇到業務高峰期或惡劣天氣等不利因素，等待期可能更長。

針對這個問題，太平洋壽險引入“認知平臺”，實現了客戶投保、保單簽發、保單制作、客戶簽收和回訪全流程數字化操作，將以往紙質保單的11個步驟優化為4個步驟。投保人通過“神行太保”或太平洋壽險APP購買產品，生效後最快6分鐘即可收到公司簽發的具有法律效力的電子保單合同，實現及時閱覽并簽收。

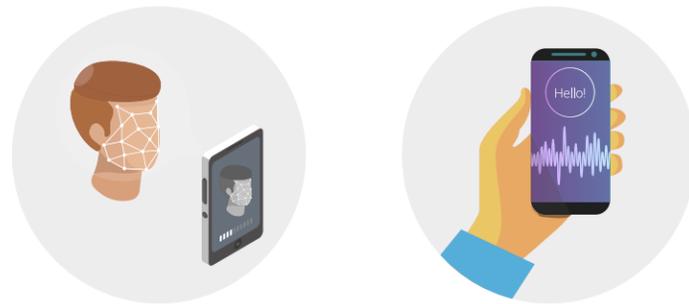
目前，中國保信和保標委已經正式委托我們為電子保單業務標準的制定牽頭單位之一，聯合同業共同承擔《電子保單合同規範》金融行業標準起草任務，并計劃于2018年內完成編撰工作。屆時，保險業在電子保單“格式、內容、技術認證、數據校驗及傳輸遞送和第三方存管”等環節都將擁有統一的行業標準。

為了解決傳統出單模式“難、慢、煩”的痛點，太平洋產險開發了“數字承保”，將承保多環節作業進行集約化管理。截至2017年底，“數字承保”日均自助報價量14萬筆、日均平臺各類任務量4.4萬件，平均綜合處理時長4.87分鐘，時效較年初提升90.35%，人均產能72.3件/日，較年初提升315.28%。

隨時隨心的保單服務

在保單服務環節，我們推出了“智能語音回訪”與“刷臉認證”兩款產品，讓客戶能隨時隨心辦理保單服務。

- “智能語音回訪”採用了語音識別、文本轉語音、自然語言理解等人工智能技術，客戶在簽收電子回執時可自主選擇電話回訪，AI機器人客服的全程服務可讓客戶享受到便捷的回訪體驗。
- “刷臉認證”是一項以人臉識別、活體檢測、唇語讀取等技術打造的客戶自助認證工具，祇需短短幾秒，客戶即可完成身份認證，隨時隨地通過手機完成保單質押貸款、保單信息變更、給付等各類保全服務。



極簡極速的保險理賠

我們在自助化移動理賠工具的創新開發方面進行了諸多有效的探索，讓客戶動動指尖即可輕鬆獲得理賠。

太平洋壽險推出的“太e賠”依托“神行太保”、APP、微信公眾號等平臺，通過客戶自助報案、拍照上傳理賠資料，經後臺集中錄入、審核，可實現賠款實時到賬，為客戶帶來了足不出戶、輕鬆便捷的全新理賠體驗。同時，我們還為申請重疾理賠的客戶主動提供上門慰問和協助資料收集等服務，讓理賠更有溫度。

太平洋產險的微信小程序“太暢通”是業內第一款在小程序上使用視頻功能的車險理賠產品。車險出險客戶在完成報案後，通過小程序中的“一鍵視頻”功能，直連公司後臺核損人員，在後臺人員指引下可輕鬆完成查勘、定損工作。該應用有效釋放了查勘員的調度壓力，客戶亦無需在原地等待查勘員到位，節約了大量等待時間。



“e農險”3.0，農險賠速一提及再提！

自2015年4月以來，我們大力研發推廣“e農險”。2017年8月，我們發布了以衛星遙感影像等為核心的“e農險”3.0技術，實現了標的管理、遠程定損、氣象指數保險智能理賠三個技術突破，打造了專家坐診、智慧農業、微信服務三個服務平臺，同時優化了e鍵承保、e鍵理賠、風險地圖、災害預警等18項功能，有效解決了理賠手續繁瑣、賠款到位周期長的問題，為參保農戶帶來了全新的服務體驗。

依托“e農險”，我們為河南駐馬店因雨受災的農田制定了“衛星遙感+圖數據分析+無人機輔助”的解決方案，由1個工作組在3天內完成了對6200畝農田的評估與定損，而在傳統模式下，這些工作量通常需要2個工作組半個月來完成。

“e農險”的“閃賠”模式在河南漯河、周口和濟源試運行成功。在試運行期間，我們成功處理賠案237例，現場平均用時不超過20分鐘，最快的不到10分鐘，減免傳統模式下8-10項紙質資料，該場景化即時理賠服務模式打造了農險行業理賠第一的速度。



駐馬店評估定損現場

01 對客戶

為客戶提供“有溫度”的服務是我們孜孜不倦的追求。我們堅持從客戶需求出發，不斷創新風險保障產品，以優質的服務和豐富的活動，陪伴客戶放心、溫暖地前行。



1.1 保險姓保，增強獲得感

隨着國民經濟水平的不斷提升，生老病死、衣食住行等各個領域的保險產品和服務將成爲保障人們美好生活的必需品，保險業也因此面臨着巨大的發展機遇。我們始終關注人們多樣化的風險需求，圍繞保障不斷創新產品，增強人民羣衆的獲得感、幸福感。

太保產、壽險公司齊獲2017年保險公司服務評價AA評級

2017年11月，中國保監會公布2017年保險公司服務評價結果，太保產、壽險公司同時獲得本年度最高評級AA級，成爲行業服務新標杆。

保監會服務評價通過對保險公司銷售、承保、諮詢、理賠、投訴全流程進行定量評價和服務創新評價，全面客觀地衡量保險公司的服務水平。

截至2017年底，我們已爲11553萬客戶提供了風險保障。憑借基于客戶臉譜繪制的精準風險定價能力，我們推出了多款保額更高、保齡更寬、保障更廣、保費更省的保障型產品，受到消費者的廣泛歡迎。



“金佑人生”產品

安行寶2.0

我們深信，唯有優質的服務方能贏得消費者的認可。自2011年實施“以客戶需求爲導向”的戰略轉型以來，我們從建立聆聽客戶聲音機制、引入客戶淨推薦值（NPS）監測體系、構建持續優化的閉環管理機制、形成客戶導向的企業文化、完善組織和信息技術等基礎保障五個方面，持續提升客戶滿意度。



客戶方便、舒適地進行保險服務諮詢

櫃員提供一攬式服務

2017年，我們繼續開展“海洋之星”客戶體驗評選活動，激勵各級機構圍繞客戶訴求，找出改善客戶體驗痛點的方案。活動共產生客戶體驗優秀候選團體125個、服務明星候選人495名，最終評選出獲獎團體20個、獲獎個人65名，在優化服務流程、利用數字化工具創新服務模式等方面提供了諸多極富價值的“點子”，爲今後在全司內推廣優化舉措打下了良好的基礎。



“數字太保高速公路” 打造個人專屬保險賬戶體系

集團目前有約1.16億客戶，由于缺乏統一的個人認證賬戶體系，客戶往往需要下載多個數字化終端，辦理不同的業務時需要多次注冊和認證。

2017年，我們啓動了“數字太保高速公路”建設，計劃通過“中國太保官方APP”集成各種客戶數字化終端，“統一認證、統一賬戶、統一供數、統一門戶”，構建行業領先的個人專屬保險賬戶體系，真正實現“一個太保，共同家園”，讓廣大客戶能夠更便捷地根據自身需求獲得保險服務。

截至2017年底，我們的戰略級數字化產品“家園”完成了對全司約1.16億客戶全量歷史數據的遷移入庫與整合，標志着我們已建立起統一個人保險賬戶體系的數據基礎。



1.2 貼心回饋，有溫度的相伴

企業的成長壯大離不開客戶的信賴與支持。爲了更好地回饋客戶，我們聚焦客戶需求，全面升級客戶服務體驗，開展豐富的線上、線下活動，讓貼心、溫暖的服務伴隨客戶的工作和生活。

“太好賠”鑄就新一代保險服務體系

太保產險完成了客戶服務從碎片化向體系化的邁進——打造車險理賠極致服務項目，涵蓋車損、人傷、假日服務、用車生活等方面的服務正逐漸成爲行業標準；借助保險科技，爲客戶提供“指尖輕觸、煩惱全消”的簡易理賠體驗。同時，構建營運作業服務雲平臺，爲服務2000萬客戶提供強有力的後臺支撐。

2017年10月，太保產險舉辦以“從心定義、如你所願”爲主題的首屆客戶節暨“太好賠”品牌發布會，以“極速、極易、極暖”的客戶體驗爲核心目標，以“移動、自動、互動”爲技術支持，搭載“人傷無憂、車損無慮”“一聲召喚、全程包辦”的暖心服務，致力於成爲客戶身邊的一站式服務管家。

截至2017年底，“太好賠”已在41家產險分公司落地生根，每天有超過2萬名客戶享受到極致服務體驗。



“太好賠”服務品牌發布會

豐富的e生相伴客戶俱樂部活動

2017年，太平洋壽險e生相伴客戶俱樂部結合社會熱點與公益元素，推出“太尊享”“太活力”“太有愛”等系列服務，倡導健康積極的生活理念，收到了廣大客戶的熱烈反響。

“太尊享”主題活動聚焦客戶關心的熱點話題，邀請知名專家圍繞經濟形勢、財富管理、健康養生等主題開展現場講座。2017年6月，“太極功夫瑜伽”活動邀請瑜伽大師爲客戶及業務員現場教學，活動同時開設了130個分會場，超過10萬人參與線上直播。



“太尊享|太極功夫瑜伽”常州主會場活動

“太活力”主題活動聚焦年輕客戶，開展了“發現城市”定向探索、歡樂跑、音樂劇觀賞等特色活動。2017年7月，首場活動“發現大連”吸引了超過1.8萬人報名，經過選拔，約1000名客戶、親友及戶外愛好者齊聚大連，一起探索城市脈絡變化，感受大連的浪漫和魅力。



“太活力|2017發現大連”活動

“太有愛”主題活動專注於播撒公益的種子。在2017年8月“明眸看世界”活動中，在上海主會場邀請哈佛醫學院眼科專家講解兒童眼科疾病預防，並在38個省的46個分會場邀請當地眼科專家和驗光師，爲超過5000名客戶提供現場免費眼部檢查和諮詢服務，2.2萬客戶參與了線上互動。



“太有愛|明眸看世界”活動



02 對員工

人才的智力貢獻為我們提供了源源不斷的發展動力。我們關注員工的工作與生活，推進人才隊伍縱深化建設，攜手員工與營銷員一道前行，共築精彩未來。





2.1 豐富培訓，激發職業潛能

我們以完善教育培訓體系為着力點，以員工職業生涯發展為路徑，統籌培訓資源，融入喜聞樂見的培訓模式，持續推進人才培養特色項目，提高員工核心發展能力，充分激發員工的職業潛能，為員工實現職業成長提供全面、有力的扶持。

2017年集團教育培訓體系建設情況

師資隊伍建設	引進版權課程，幫助內部兼職講師提升授課水平。 初步擬定《太保集團內部兼職講師管理方案》，截至2017年底，集團認證內部兼職講師197人。
在線學習推動	2017年共投放課程222門，在線課程庫新增課件810門。 “在線學習”人數60563人，參與率76%。
面授培訓支持	加強常態培訓管理，2017年共組織基層員工面授培訓136期，培訓7784人次； 組織中層管理者面授培訓27期，培訓1671人次。
課程體系建設	“初級經理人”課程開發項目歷時9個月，形成了線上、線下的課程資源包。
學習型企業建設	面向集團和子公司開展“搶課達人節”活動，投放課程12門，4000人次搶課成功。 舉辦第二屆“課動太保微課大賽”，共收到1437門課件。 面向全系統開展了“微課30強”學習競賽，7000餘人次參與，評選出198名優秀學員。

“獵豹”系列行動：營造良好的數字化創新氛圍

2017年，我們開展了形式多樣的培訓和活動，希望全體太保人都能成為數字化戰略的參與者、建設者、使用者和受益者，得到了廣大員工的積極響應，公司上下形成了濃厚的創新氛圍。

“獵豹”訓練營

我們面向部門負責人、產品經理、分支機構的數據分析人員，分別組織了“獵豹團隊長訓練營”“獵豹產品經理訓練營”及“獵豹數據分析師訓練營”等系列培訓，以豐富的理論和實踐課程支持員工專業能力的提升。

“獵豹指數”

我們開發了面向全體員工的數字化基因成長指數——“獵豹指數”，激勵員工積極參與數字化工作。截至2017年底，已有5425名員工通過參與產品研發、培訓、產品專家評審、數商測驗等活動積累了得分。

“獵豹行動”金點子

“獵豹行動”金點子徵集令活動在一個月內共徵集到提案1143個，10個金點子在決賽中脫穎而出，其中3個提案已經進入數字化產品可研階段。



獵豹產品經理訓練營

“太學·特訓營”：打造產險基層幹部學習交流平臺

為強化三級機構的經營管理能力，太保產險面向全轄三級機構500名負責人，在2017年連續舉辦了五場累計20000學時的培訓。

在培訓中，公司領導講授的公司經營戰略和《卓越領導力》《互聯網保險》等內外部課程有效拓寬了基層管理者的視野；黨務培訓切實提升了基層黨員幹部的履責能力；通過案例分析方法論選出52個優秀案例，讓學員們可以借助特訓營的平臺共享優質經驗。

截至2017年年末，學員們在特訓營結束後，對本部中層幹部及三四級機構的班子成員進行的二次傳承累計培訓115天，共產出288份研討報告，全轄覆蓋率達98%。

壽險兼職講師班：為員工輸入新思想、新知識、新技能

太保壽險秉承“用優秀的人培養更優秀的人”的設計理念，面向分公司部門總經理以上層級優秀管理幹部176人舉辦了內動兼職講師培訓班。

在培訓內容上，我們與上海交通大學合作，不僅設計了《課程結構與授課技巧》《數字太保戰略傳承》《教練技術》《時間管理》《執行力》等定制化課程，還將公司實際案例貫徹課程始終。豐富的課程內容既有效提升了管理人員自身的輔導能力，也為員工培訓提供了優秀的師資課源。



我們開展了形式多樣的員工培訓

2.2 多元支持，助力成功展業

“科技個險”，為我們插上隱形的翅膀

“科技個險”是我們實現足不出户就能輕鬆聯系客戶、拜訪客戶、掌握客戶動態的好幫手。

那天我打開“科技個險”，裏面的提醒顯示後天就是客戶彭先生的生日。于是我“E錦囊”購買了一份暢銷的“全民出行”保險發到了彭先生的微信上，并附上生日祝福。沒想到我立刻就收到了彭先生的電話。得知他正在外地出差，我請他激活了“E錦囊”，并講解了“全民出行”的保障範圍。他很感動，還讓我推薦其他的險種。我將“東方紅”保險介紹給他，并在一周後成功簽單。

此外，我們還可以在“科技個險”上實時查詢工作安排、進度、業績，以及個人和團隊的其他相關數據。它給客戶帶來更加便利的服務享受，也讓我們服務更加高效、優質。轉眼入司快8年了，在這幾年裏，公司每年都有新變化和新驚喜送給我們，雖然我已年過半百，但仍然會跟着公司的發展和進步接受新的技術和技能，這在展業上帶給我們很大的幫助。

——壽險新疆奎屯中心支公司營銷員 郝小輝

新技術工具的研發和應用可以為營銷員展業和服務帶來極大的便利。2017年，我們陸續推出手機版車E保、新一代個人代理移動銷售平臺“太好創”等產品，通過快速報價和出單等功能，大大提升了營銷員的服務效率。

其中，車E保有有效推動了交叉銷售業務的發展，2017年保費增速達34.2%；“太好創”以“人人都是業務明星”為業務理念，引入電商店鋪和訂單概念，設計了傳播式便捷展業模式，并通過“日清日結”模式實現銷售人員備金費用的快速結算。

在提供新技術應用支持的同時，我們不斷加強管理，聚焦整體隊伍的產能提升，優化考核與報酬制度，并通過制定和實施品質行為管理辦法，規範營銷員的銷售行為，引導營銷隊伍誠信展業，從根本上實現個人業務的持續、健康發展。

2017年，公司營銷隊伍實現：



2.3 精彩生活，呵護員工健康

我們組織了球類比賽、太極拳培訓班、健康跑、戶外拓展、烘焙、花藝、急救培訓、心理健康講座等形式多樣的文體活動和健康安全培訓，創造積極向上、朝氣蓬勃的良好氛圍，讓“快樂工作，健康生活”的理念在員工心間落地生根。

2017年，我們再次聯合外部機構舉辦了兩期心肺復蘇急救培訓，涵蓋成人心肺復蘇救護、自動體外除顫儀的應用技能，心臟病、中風、窒息、低血糖等內科急救以及止血包扎、扭傷骨折等外科急救知識。共有45名員工參加培訓并獲得了美國心臟協會Heart Saver國際急救員資質證書，有效提高了安全防護意識及科學理性應對突發事件的能力。2014年至2017年，公司總部已有162人次參加了急救培訓。

勇擔責任，“救在你身邊”

2017年6月12日的早高峰時段，太保安聯員工蔣菁在上海地鐵9號線世紀大道站，憑借專業急救知識，沉着冷靜地成功施救一名心臟呼吸驟停的年輕人。當時的情況非常緊急，該名乘客已經昏迷十幾分鐘，全身皮膚開始出現紫斑，而現場沒有專業急救人員，祇能等待120到來。蔣菁在聽到地鐵廣播的第一時間衝到現場，按照急救操作規範對該名乘客以110次/分鐘的頻率實施急救。當120急救車趕來的時候，該名乘客已經恢復心跳，褪去紫斑。

太保安聯廣大員工深受蔣菁行動的鼓舞，于8月正式成立了“救你在身邊”急救志願者服務隊，25名來自不同崗位的員工成爲首批志願者，并經培訓獲得了Heart Saver及基礎生命支持（BLS）雙證書。世紀大道地鐵站站長和多名員工也與太保安聯員工一起參加了培訓，以“奉獻、友愛、互助、進步”的志願者精神，共同踐行社會責任。



在上海，我們舉辦中國太保“太愛跑”首站賽，邀請員工、營銷員、客戶等3000餘名跑者參加，共同用奔跑表達對公益事業的關注。

跑步現場同步開展了“你是我的眼”公益集市，所有義賣物品都由員工捐贈，義賣所得資金全部用于上海盲童慈善事業，為更多盲童點亮生命中的溫暖光芒。



“你是我的眼”公益集市受到衆多跑友和觀衆的熱捧



3000餘名跑者齊開跑

03

對股東

我們堅持健康穩定發展的主基調，完善公司治理，築牢風險底線，以良好的經營業績、優異的發展質量和效益向股東和投資者交出了滿意的答卷。



ALTRA (Daily) 560.99
WAL (50) 586.95
WAL (200) 266.90
WAL (50) 18,595,218
WAL (50) 21,090,364

560.24
562.91
563.01
563.36
570.90
571.04
571.16
571.57
572.00

572.24
573.76
574.25
574.39

560.24
562.91
563.01
563.36
570.90
571.04
571.16
571.57
572.00
572.24
573.76
574.25
574.39
574.39
575.41

574.39
566.84
560.24
562.91
563.01
563.36
570.90

377.68

32.32

3.1 完善治理，健康穩定發展

我們建立了完善的公司治理架構，董事會處于公司治理核心。公司不斷健全優化董事會架構，充分發揮董事會在重大戰略決策、風險管控、經理層監管方面的作用，履行對所有股東的受托責任。

2017年，公司組建了新一屆董事會。本屆董事會成員專業多元，外部董事占比達86%，其中來自市場公開選聘的獨立董事5名，均為享有良好聲譽度的金融、法律、審計和財稅等專業人士。新一屆董事會聚焦公司戰略制定，推動公司在前期轉型成效的基礎上，啓動“轉型2.0”，圍繞客戶需求，持續聚焦發展中的關鍵問題，實現高質量發展目標——將中國太保打造成“客戶體驗最佳、業務質量最優、風控能力最強”的綜合性保險集團，成爲行業健康穩定發展的引領者。

董事會下設戰略與投資決策委員會、審計委員會、提名薪酬委員會和風險管理委員會等四個專業委員會，各委員會對專業問題進行深入研究，并提出建議供董事會參考。

2017年，戰略與投資決策委員會召開了11次會議，審計委員會召開了7次會議，提名薪酬委員會召開了9次會議，風險管理委員會召開了7次會議。

會上，董事盡職盡責，分別對公司的發展規劃實施情況及重大資本運作、內部審計與外部審計、高級管理人員的績效考核與任免以及風險控制、關聯交易等內容進行了深入研究和積極探討，有效參與決策，并提出專業建議供董事會決策參考。審計委員會和公司獨立董事還會根據年報工作要求召開年報溝通會，與外部審計師保持充分、及時的溝通并出具相關意見。

2017年，公司共召開2次股東大會、13次董事會、7次監事會，全體董事、監事恪盡職守，積極參加各項會議，在深入了解議案內容的基礎上作出決策，注重維護公司和全體股東的利益。

公司治理現場評估，保監會給予好評

2017年2-5月，保監會專項工作組對太保集團及下屬產險、壽險、資產管理公司、太保安聯、長江養老和安信農險6家子公司開展公司治理現場評估。根據保監會評估組反饋，太保公司治理現場評價取得良好成績：太保集團、太平洋產險、太平洋壽險、資產管理公司、太保安聯、長江養老評定爲優秀，安信農險評定爲合格。

評估組認爲，太保集團公司治理完善、整體協調效應突出，尤其在監管部門的支持下逐漸摸索出了具有太保特色的集團一體化管控治理模式；各子公司不斷提升風險防控能力，公司治理工作較有成效。

3.2 價值提升，拓展戰略合作

實現價值持續增長

太保產、壽險均獲保險公司經營A評級

2017年12月，中國保險行業協會公布最新保險公司經營評級結果，太保產、壽險均獲A級。此次評價內容包括速度規模、效益質量、社會貢獻三個方面，覆蓋68家財產險公司和67家人身險公司。

2017年，我們持續聚焦發展中的關鍵問題，推進業務融合，實現了良好的經營業績和價值的持續提升。

人身保險業務方面

太保壽險加強客戶經營能力，不斷推進保障型產品創新，業務結構持續優化，新業務價值實現強勁增長；太保安聯致力於打造健康險專業經營能力，加快產品創新，助力壽險營銷員獲客，實現了業務快速增長。



財產保險業務方面

太保產險綜合成本率持續優化，車險、非車險均實現承保盈利，發展速度回升；安信農險着力農險產品創新，深化融合發展，實現良好經營業績。



資產管理業務方面

我們不斷強化資產負債管理能力，優化大類資產配置，積極把握市場機遇，堅守風險底線，總投資收益率穩中有升。

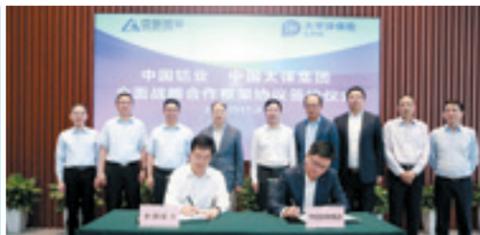


廣泛建立戰略合作

我們積極抓住國家發展的新機遇，發揮集團的協同作用，加大“總對總”戰略合作推進力度，探索形成針對不同地域、不同行業、不同類別客戶的差异化綜合解決方案。2017年，我們先後與內蒙、四川、寧夏、海南等省、自治區政府，以及浦發銀行、中國鋁業、華為公司、臨港集團、錦江國際、上海信投等多家大型骨幹企業簽署戰略合作協議，積極發揮保險在風險保障、資金融通和社會管理領域的功能。



太保與四川省政府簽署戰略合作協議



太保與中國鋁業簽署戰略合作協議



太保與上海信投簽署戰略合作協議

打造政保戰略型險種業務示範區

我們探索設立政保戰略型險種業務示範區，在示範區內創新業務模式，加大技術投入與培育，從而提升政保業務的經營與管理能力，更好地服務地方政府的保險需求。目前，我們已經設立了重慶政策型健康險項目、寧波和廣東巨災保險項目、北京安全責任險項目、上海食品安全責任險項目等示範區項目，未來還將把示範區的成功經驗向其他地區復制和推廣，有效促進政保業務的穩健發展。

打造保險數字化轉型美好前景

我們與華為在2014年聯合成立了“中國太保·華為新技術應用實驗室”，在大數據應用、私有雲建設、全渠道服務等方面開展了卓有成效的課題研究。2017年，我們進一步深化合作，在數據中心與企業雲、大數據與人工智能、數字化安全等領域進行更豐富的探索，運用華為在雲計算、大數據、數字化安全等領域的技術積累，結合中國太保在數據中心與企業雲建設運營、大數據與人工智能保險行業場景應用、數字化安全管理等方面的成功實踐，實現保險數字化轉型。



中國太保·華為新技術應用實驗室

3.3 防範風險，強化合規管理

完善風險管理體系

防控金融風險、維護金融安全是保證國家經濟和社會穩定良性發展的重要保障。我們將風險防控要求全面融入公司經營，堅持“太保姓保”的經營理念，充分發揮“專業風險管理者”的作用，堅守風險底線。

2017年，我們修訂了集團《風險管理政策》，優化風險管理頂層設計，使我們的風險管理體系全面遵循償二代監管體系要求；同時加強對子公司風險管理工作的指導，形成了全面、全員、全程的償付能力風險管理體系。

明確風險管理組織架構

明確了從董事會、高管層到“三道防線”的風險管理治理結構體系，形成董事會擔責、風險管理委員會審議、高級管理層統籌監督專業條線風險管理、“三道防線”開展風險管理各項日常工作的完整架構。

充分運用風險管理制度工具

各子公司及職能部門根據集團風險管理政策及大類風險管理制度，分別制定適應自身風險特徵和業務類型的風險管理制度、舉措和工作流程；同時，各級機構通過全面預算、資產負債管理、資本規劃、壓力測試等風險管理工具，將風險管理目標嵌入經營管理中。

完善風險控制流程

各級職能部門和業務單位每年至少開展一次風險與內控自查工作；各級風險管理部門對主要風險進行監控，並對具體的風險管理工作進行檢查評估，提出改進建議；建立重大風險預警機制、危機管理機制和應急預案，對重大風險持續進行監控；各級風險管理部門負責跟蹤、推動風險解決方案的完善和實施。

建立考核與報告機制

將風險管理狀況納入績效考核，明確各職能部門及分管高管的績效考核指標體系中的風險指標權重要求；建立各職能部門、業務單位、風險管理部門和審計中心的風險信息溝通與報告機制，並定期向高管層、風險管理委員會和董事會進行報告。對重大風險事件，依據公司相關規定對責任人進行問責。

培育合規文化

2017年，我們面向風險合規專職員工組織了“走進合規”系列主題教育活動，邀請外部法律專家、資深從業者等專業人士就風險合規專題進行講解和研討，同時組織員工參與上海市企業法務技能大賽等活動，引導各級機構和全體員工樹立“合規即是底線”“合規人人有責”“合規創造價值”等合規理念，進一步夯實公司依法治企的基礎。



我們開展了形式多樣的風險合規培訓

3.4 專題：黨建創新，砥礪前行

中國太保的發展壯大離不開黨建這一紅色引擎。在瞬息萬變的時代背景中，堅持黨的領導、加強黨的建設，是國有企業可持續發展的根基。為此，我們不斷進行有益探索，在2017年開展了一系列黨建創新工作。

將黨建工作融入公司治理，有利于公司長期穩健發展，同時能更好地回饋股東、員工及社會。通過股東大會，我們將黨建工作要求正式寫入公司章程，使其與法人治理結構有機融合，明確了黨組織的法定地位、職責權限、機構設置、運行機制、基礎保障等內容，為黨組織加強建設和發揮作用提供了重要的法律保障，成為上海市屬國有企業中率先實現這一目標的公司之一。

黨委、黨支部齊獲獎

2017年，太平洋產險黑龍江分公司黨委及壽險張家港中心支公司等6家黨支部榮獲上海市國資委授予的紅旗黨組織、支部示範點榮譽稱號；張家港中心支公司黨支部被中共上海市委組織部命名為“上海市黨支部建設示範點”，是上海市100個示範點、上海市國資委系統8個示範點中唯一獲此榮譽稱號的金融保險機構。



上海國資委表彰紅旗黨組織支部示範點

此外，我們圍繞學習貫徹黨的十九大精神開展了“六個一”系列活動，組織了大規模的“萬名書記進黨校”培訓，制定了《貫徹國企黨建工作會議精神重點任務》《太保系統黨委領導人員落實黨建工作責任制度責任清單》等制度文件，在內刊《太平洋保險報》增設了黨建專欄，組建了一支全國各地的黨群通訊員隊伍，編印了《中國太保黨員手冊》，開發了“先鋒隊”黨建APP，構建了榮譽體系……黨建工作在方方面面邁出的務實步伐，對於公司提高運營管理能力和執行能力起到了重要的驅動作用，極大地激發了整體活力，使公司服務客戶的能力得到持續提升，已呈現出黨建與經營深入融合、齊頭並進的良好態勢。

如火如荼的“萬名書記進黨校”工程

2016年下半年，我們全面啓動了面向全國各地2000餘名基層黨組織書記的“萬名書記進黨校”工程，集團黨校也于2017年6月底正式揭牌成立。作為建司以來規模最大、範圍最廣、人數最多、受關注程度最高的培訓，我們既安排了形勢任務、人文素養、黨性修養、黨建實務等方面的課堂學習，也設置了紅色現場教學、重溫入黨誓詞、交流研討互動、學員風采展示等特色環節，並在結業前採取上機閉卷考試的形式檢驗學習成效。截至2017年底，我們已在全國20個片區成功舉辦了“萬名書記進黨校”黨組織書記培訓班，有效增強了各級黨組織書記的責任感和使命感。



萬名書記進黨校學習現場



中國太保黨員幹部瞻仰中共一大會址

2017年12月19日，中國太保黨委書記、董事長孔慶偉和集團、子公司、產壽險各分公司黨員幹部160人，懷着十分崇敬的心情，集體瞻仰中共一大會址，重溫入黨誓詞，回顧黨建歷史，緬懷革命先輩，銘記奮鬥歷程，沉澱身為一名共產黨員和中國太保人的初心與使命。黨員幹部們一致表示，在今後的工作中要深入學習黨的十九大精神，堅定理想信念，增強政治自覺，緊跟國家戰略，心系行業發展，在集團“轉型2.0”的新徵程中再創輝煌，再譜新章。



瞻仰中共一大會址

04 對社會

我們認真踐行負責任的承諾，在重大災害面前
勇于擔當，積極參與社區建設與公益事業，用
心滿足人們對美好生活的追求。



4.1 災難面前，譜寫責任擔當

近10年來，中國太保用于客戶賠付的支出逐年增長，累計金額近5600億元，充分發揮了經濟“減震器”和社會“穩定器”的功能。我們為廈門、寧波、長沙、廣州、深圳、重慶、青島等多個地方提供巨災風險保障，涵蓋居民人身意外、房屋住宅損失、政府救助責任、城市基礎設施損失、中小企業風險等保障內容，累計保額超過900億元。

多年來，在無數次災害、事故的現場，一直活躍著太保人的身影，以實際行動向需要幫助的人們傳遞著保險的溫度，彰顯著保險業的責任擔當。2017年，我們處理了四川茂縣山體高位滑坡、九寨溝地震、京昆高速特大交通事故、臺風“納沙”登陸福建、吉林特大洪澇災害等重大災難突發事件24起。無數“太保藍”一線員工奔赴災區，奮戰在有客戶需求的地方，用行動傳遞著“保險姓保”的理念，讓客戶相信，選擇我們就選擇了放心。

快速應對京昆高速特大交通事故

2017年8月10日深夜，京昆高速安康段秦嶺隧道發生特大交通事故。我們第一時間啟動應急響應，開通綠色理賠通道，通過產、壽險公司快速聯動，河南、陝西分公司通力協作，順利實現了跨省查勘、異地快速理賠。

事故發生後，在洛陽醫院準備接受膽結石手術的洛陽中心支公司負責人趙鬆淼不顧勸阻堅持出院，帶隊前往事故地點開展工作。8月12日下午，在事發42小時內向被保險人支付了首筆1000萬預付賠款。當拖着病體的趙鬆淼親手將賠款協議送到被保險人的手中時，他感覺“沒辜負一份沉甸甸的信任”。8月16日上午9點，第二筆1000萬元理賠預付款也被送到了被保險人手中。



公司應急小組成員前往醫院看望京昆高速安康段特大交通事故傷者

守望相助，逆向前行

2017年8月8日21時19分，四川阿壩州九寨溝縣附近發生7.0級地震。產、壽險總公司和健康險公司連夜成立應急小組，推出了包括24小時受理報案諮詢、主動排查客戶出險信息、簡化理賠單證手續、次生災害預警服務、人性化理賠服務等5項應急舉措，並開通綠色理賠通道。身處災區的蔣宏偉帶著應急物資趕往查勘地點，在災區搭建起了震後首個理賠服務點，以小小的服務點承載對客戶的無限關懷。

8月10日上午，蔣宏偉與到達災區的先遣救援隊會合，迅速有條不紊地展開工作。為了不占用政府的救災公共資源，隊員們每天吃自帶的方便麵，累了就在車上打個盹，在這樣的工作環境下，順利完成了各項理賠救援和服務工作。



查勘員深入一線開展查勘和救援服務，連續工作十多個小時，累了就在車上打個盹

“災難來臨時，人們的焦急、惶恐、悲傷在所難免。保險是傳播大愛的事業，我們希望盡力去幫助更多的災區人民。”

——“太保藍”的心聲

4.2 築夢公益，共建溫暖社區

熱心慈善公益事業

我們長期關注兒童教育和健康議題，在全國各地開展了“責任照亮未來”“情牽兒福院”等形式多樣的公益項目，惠及近6萬兒童。截至2017年底，我們共有8842名員工註冊志願者，累計參與志願服務62225小時。

我們連續22年面向上海兒童福利院開展“愛在你身邊，情牽兒福院”公益活動，累計向兒福院捐款捐物400餘萬元。2017年，活動首次迎來了客戶志願者，他們參與公益健康跑，堅持每天跑步、線上捐步，爭取到了參加活動的名額。在現場，志願者與孩子們組成“臨時家庭”，開展了愛心塗鴉等活動。



築夢未來，因AI無限

國務院2017年7月發布的《新一代人工智能發展規劃》明確提出，要在中小學設置人工智能（AI）相關課程。AI大潮的來臨，也將推動鄉村基礎教育發生深遠的變化。

2017年，“責任照亮未來”支教公益活動走進了甘肅會寧丁家溝希望小學和雲南楚雄冷水希望小學。我們將AI課程引入課堂，向孩子們演示了VR眼鏡、無人機、阿爾法蛋形機器人、人形機器人、遠程教學等的操作。孩子們不僅學會了使用AI設備，還用畫筆描繪出心中的未來世界。為了讓學校師生能掌握更多AI科技，我們在希望小學設立了AI夢想教室，網易AI領域專家還為學生們帶來了精彩的專題講座，并向夢想教室捐贈了混合現實（MR）設備HoloKit。

除了AI主題課，員工和客戶志願者還為孩子們帶來了安全急救、音樂、美術、手工、體育等豐富多彩的課程。在丁家溝小學，志願者幫孩子們打開了通向外面世界的大門，上海交響樂團長號首席郝杰通過遠程教學的方式，與現場志願者一起輔導學校葫蘆絲樂隊的小朋友，幫助孩子們插上音樂夢想的翅膀。



希望小學的孩子們戴上VR眼鏡“游覽”千裏之外的上海



上海交響樂團長號首席郝杰通過遠程教學指導希望小學葫蘆絲隊

在貴州，我們啟動了“善行天下”系列活動。2017年5月，向遵義山區10所貧困小學捐贈淨水設備，改善了4000餘名兒童的飲水環境。11月，向貴州省貧困兒童發放了6000餘個包含棉衣、棉鞋、手套、書包、美術用品、減災筆記本等在內的“溫暖包”，總價值100萬元；同時為遵義市正鄉團結村野彪小學的師生們捐贈了保額達1035萬元的意外傷害保險保障。共7萬餘名員工、營銷員和客戶參與了我們的“暖冬行動”。

在山東，11197名營銷員通過“一份保單捐助一元”的方式，在7個月內籌集了338.8萬元，捐贈給山東省青少年發展基金會，為山東省16個地市的29所貧困小學捐建了希望圖書室，並資助了290名貧困小學生。7月，我們又啟動了“為愛同行·希望太平洋圓夢行動”活動，向200名貧困高考學子捐助200萬元，並為他們提供優先在公司就職的機會。



孩子們穿上“善行天下”捐贈的棉衣

支持文化體育發展

我們一直以來十分支持文體事業發展，連續多年舉辦的“樂行天下”交響樂巡演活動來到溫州、沈陽和蘭州，為公眾帶來了聽覺盛宴，同時我們也着力將“樂行天下”打造成孩子們展示才華的舞臺。“助夢唱響未來”公益計劃幫助雲南傣族孩子和甘肅會寧丁家溝希望小學的孩子登上“樂行天下”的舞臺。

我們也活躍在各項體育賽事中，2017年，在全國多地支持了馬拉鬆、羽毛球大賽、越野錦標賽等重要體育活動。在這些活動中，我們不僅為選手們提供專業貼心的保險保障，還通過志願服務等方式，用心傳遞體育帶來的正能量。



丁家溝希望小學的孩子在“樂行天下”新年音樂會舞臺演出

護航成馬每一步

我們作為2017年成都國際馬拉鬆的頂級合作伙伴，不僅為賽事提供了全方位的保險保障，還通過創意設計和周到服務，讓跑馬更有“溫度”。

賽場內，我們的390名員工和客戶組成6個跑團，身着統一的“厲害了我的國”藍色跑服，高喊“厲害了我的國”口號，傳遞着馬拉鬆所倡導的健康向上、挑戰自我、積極進取的精神。

賽場外，我們為賽事配備了精心選拔的200多位青年志願者，開通了綠色理賠通道，做好賽場秩序維護、應急處置等服務。在賽事起終點的中國西部博覽城廣場展位上，我們還設置了多種形式的互動體驗，為人們帶來了妙趣橫生、優質暖心的服務。



活力四射的中國太保跑團

05 對環境

自然與我們是不可分割的生命共同體。我們致力於與環境的和諧共生發展，積極參與環境風險管理，并以實際行動減小環境足跡，努力構築尊崇自然、綠色發展的生態體系。



5.1 綠色金融，守護地球家園

創新氣候保險

極端和異常天氣常對農業生產造成巨大損失。近年來我們持續創新氣象保險，2017年先後開發了國內首款臺風保險、香榧氣象指數保險、藏系羊牦牛降雪量氣象指數保險，並對茶葉低溫氣象指數保險、大閘蟹氣溫指數保險、紫菜養殖風力指數保險等產品進行了快速理賠，為農戶恢復生產提供了及時、有力的保障。

業內首款臺風保險

2017年，安信農險與慕尼黑再保險及天氣科技公司共同推出了我國首個針對臺風的保險，填補了國內保險行業這一領域的空白。該臺風保險充分利用移動互聯網技術，客戶隨時可以根據自身實際的臺風風險靈活選擇投保額度，並用手機等移動終端進行投保，增強了臺風損失保障的針對性和全面性。

全國首單藏系羊牦牛降雪量氣象指數保險

在青藏高原的高寒牧區，藏系羊和牦牛是牧民們的主要生活依靠。我們在青海瑪沁縣下轄大武鄉、優雲鄉和當洛鄉三個鄉鎮推出了全國首單藏系羊牦牛降雪量氣象指數保險，當累計降雪量觸發保險賠付標準時，無論牧戶是否發生實際損失都可給予理賠，為牧民安全過冬提供安心保障。

截至2017年底，我們已為1161戶牧民承保了33092頭牦牛和4605祇藏系羊，共提供6700餘萬元風險保障。針對當地155戶特困建檔立卡戶，我們還實行了自繳保費全免政策，在不增加牧戶經濟負擔的基礎上幫助他們轉移極端天氣風險。

分擔環境風險

在環境污染責任保險領域，我們直接參與了試點政策及示範產品的研發，推動企業在環境風險管理上投入合理的成本，切實降低在環境和公眾健康方面的隱患。

截至2017年12月底，我們累計在全國34個省市，為3180家企業提供環責險產品，覆蓋化學原料和化學制品工業、石油化學工業、發電行業、紡織業、金屬冶煉和壓延加工業、金屬制品業等行業，風險保障總額達42.02億元。此外，我們為逾千條船舶提供了污染責任保險保障，保障金額近百億，有力支持了國家海洋環保事業。

為森林和野生動物資源撑起保護傘

隨着野生動物棲息環境逐漸惡化，野生動物肇事頻頻發生。每年僅普洱、西雙版納、保山地區就有3500多起報案。產險雲南分公司將野生動物肇事公眾責任險項目作為重點服務項目，在人力和物力方面進行較大規模投入，配備了無人機、專用查勘相機、GPS定位測畝儀和多輛越野車；在普洱、西雙版納、保山建立了州、縣、鄉、村、組五級服務網絡體系，組建了200多人的協保員隊伍，力求做到承保快、理賠易。

2017年，分公司又成功中標雲南普洱市森林火災及野生動物肇事公眾責任保險服務項目，繼續為雲南特有的森林和野生動物資源撑起保護傘，緩解野生動物保護與當地群眾生產活動的矛盾，改善群眾因災致貧、因災返貧的問題。

2017年，我們還與環保組織野性中國開展合作，探索自然保護區的風險管理，支持瀕危野生動物保護，推動人與自然和諧共生。



助推新能源產業發展

作為中國核保險共同體的發起人之一，我們致力於為中國核電站的運營和核電設施管理提供可靠的風險管理保障，積極參與核電項目承保。2017年，我們中標了田灣核電1-4號機組核運營保險項目和中國廣核集團核電統籌保險項目，實現在核電保險領域上的又一重大突破。

保護水源地行動

蘭州是我國西北特大城市，是全國唯一沒有第二水源的省會城市。由於供水系統周邊及上游分布着數十家工業企業，污染隱患也一直是城區供水安全的主要問題和突出矛盾。因此，蘭州建設第二水源地的需求迫在眉睫。

太資產管理公司與蘭州水務建設管理有限公司進行協商，發起了募集規模為16億元的資產支持計劃，投資期為10年，以推動解決第二水源地項目建設的融資問題。預計到2030年和2040年，項目年引水量分別可達5.5億立方米和8.3億立方米，在推進蘭州市水生態文明建設的同時，可有效保證現有水源供水的安全管理。



5.2 綠色運營，減小環境足跡

無紙化運營成績斐然

傳統的保險業務流程通常需要耗費大量紙張，在過去幾年中，我們致力於新技術的開發應用，在無紙化運營方面取得了良好的進展。2017年，我們開啓了“數字太保”新徵程，將無紙化作為關鍵指標納入公司戰略層面——到2019年，實現無紙化率50%。

基于對集團及各子公司紙張使用情況的全面摸底，我們明確了實現無紙化目標的工作方向，推動7個無紙化重點產品立項，以及23個無紙化常規項目的實施，在會計核算、電子保單、保全、核保、客服等領域實現了數字化流程再造。

無紙化重點領域一覽

跨業務板塊 無紙化

新一代OA系統“太保e辦”、會計檔案無紙化、數字審計系列產品

服務流程 無紙化

電子保單、電子發票、電子信函、電子簽名、核保流程無紙化、理賠流程無紙化、櫃面無紙化、業務員簽約無紙化

長險電子保單打通全流程無紙化“最後一公里”

太平洋壽險于2017年9月推出的個人長險電子保單項目，為實現個人保單的“承保-出單-簽收-保全-理賠”全生命周期無紙化打通了“最後一公里”。預計到2020年底，電子保單將替代1000萬本紙質保單，折合每年可減少27.5萬噸碳排放量、5億張用紙量，相當於每年減少砍伐樹木10萬棵。

電子發票完成系統改造

太平洋產險在2015年正式推出電子發票後，一直致力於電子發票的推廣工作，成立了電子發票專項小組改造系統。截至2017年9月底，車險、非車險所有系統的改造均已完成，並能支持全國所有分支機構開具電子發票。

為了讓客戶“樂於接受，滿意接受”電子發票，公司從客戶體驗角度改善各個系統，同時加強宣傳，讓客戶充分體會到電子發票的便捷、高效和環保。此外，公司還將電子發票推進情況作為KPI指標進行考核，充分調動各分公司的積極性和責任感。截至2017年底，車險電子發票占比為76.93%，非車險電子發票占比已達90.58%，節約成本5400萬元。



壽險四川雅安中心支公司邀請客戶共同開展“種下希望 健康成長”義務植樹親子活動



產險廣西玉林中心支公司連續第九年參加“春季植樹月”活動

太保e家人，由“智變”帶來“質變”

太平洋壽險有87萬多營銷員，簽約中一直存在材料多、工作量大、流程慢等問題。2017年，公司重點針對“資料填寫、合同簽訂、檔案管理”三大有紙化環節，開發了“太保e家人”APP，營銷員新人可通過移動客戶端完成信息錄入、檔案留存，管理人員也可在客戶端中完成對材料的審核。

該APP將人均用紙量從50張下降為零。截至2017年底，“e家人”已在壽險全部分公司上線，累計簽約人數達632626人，簽約覆蓋率達99.9%，節約紙張3400餘萬張，節省運營成本3875萬元。

創建綠色建築典範

LEED是在綠色建築領域最具權威性的第三方國際認證，強調節能、環保、綠色、健康的可持續發展理念。其中，LEED-EBOM鉑金級認證是LEED最高等級認證。2017年，由我們投資並受托管理的上海世紀商貿廣場正式獲得美國綠色建築委員會頒發的LEED-EBOM鉑金級認證，成為上海地區僅有的四個取得該認證的項目之一。

上海世紀商貿廣場項目從建築運行和租戶管理等方面入手，力求實現綠色樓宇。如通過分析能源系統運行問題，採取節能措施降低系統與設備運行能耗；通過對室內空氣定期檢查，整改空調系統，提升辦公入住人員的舒適性；採購配備綠色清潔設備、節能燈管、節水馬桶等設施；面向租戶開展綠色環保宣傳和調查，提升租戶的環保意識，鼓勵租戶綠色出行等。該項目的成功實施不僅有利於不動產資產的保值增值，同時也樹立了可持續建築的品牌形象，獲得了環境效益和經濟效益的共贏。



06 對行業

促進行業共同發展與繁榮是我們的重要使命之一。我們以成為“行業健康穩定發展的引領者”為戰略願景，不斷提升專業水平，分享發展成果，倡導保險文化，傳遞保險行業正能量。





6.1 促進合作，實現伙伴共榮

參與行業標準制定

憑借強大的專業能力及在經營實踐中積累的豐富經驗，我們受保監會、全國保險業標準化技術委員會等部門委托，深入參與行業標準化建設，持續提升保險行業專業水平，獲得了保險監管部門及行業的高度認可。

2017年，我們參與的部分行業標準制定工作

保險行業投訴服務標準編制	我們牽頭召開了首次保險行業投訴服務標準化研討會議，與監管部門和同業專家研討服務規範框架，正式啟動了標準編制工作。
產險單證行業標準修訂編寫	由太平洋產險負責修訂編寫的該項標準于2017年5月由中國保監會正式發布實施，可有效促進消費者權益保護。
財產保險量化評估標準制定	太平洋產險受托制定的財產保險量化評估標準是國內財產保險業的一次創舉，進一步豐富了償二代風險管理體系，對於完善保險行業現有資產負債管理體系、動態考慮資產負債面臨的風險具有重要意義。
牽頭起草《保險電子簽名技術應用規範》	太平洋壽險牽頭與兩家同業公司共同承擔《保險電子簽名技術應用規範》起草工作，為電子簽名技術在行業中普及打下良好的基礎。
牽頭起草《電子保單合同規範》	太平洋壽險聯合同業共同承擔《電子保單合同規範》金融行業標準起草任務，為電子保單的廣泛實施提供統一標準。

共享優秀經驗成果

我們積極主辦和承辦行業交流會，搭建多方參與的溝通平臺，探討行業前沿議題，并推動優秀經驗的復制推廣。2017年，我們在信用風險、審計創新、信息化建設、食品安全風險管理與食品安全責任保險、養老金管理、大數據及人工智能應用等領域與業內外開展了廣泛對話，共促行業良性發展。

企業社會責任實踐分享

2017年12月，中國保監會聯合中國保險行業協會、中國社會科學院社會責任研究中心來太保開展“分享責任中國行—走進保險企業”調研活動。此次調研選取社會責任實踐成效顯著、特色鮮明的6家保險企業，通過實地參觀、研討和培訓的方式，促進行業交流，是保監會推動行業社會責任工作的重要舉措。在調研中，我們圍繞“行業健康穩定發展的引領者”，就公司在保險姓保、提升服務體驗、服務實體經濟、服務民生、精準扶貧和社會公益等領域的實踐進行了充分的交流和分享。

由中國保險行業協會主辦、太平洋壽險承辦的國內首份商業健康保險發展監測評價指數白皮書，于2017年3月在“中國健康保險峰會”上正式發布。該指數定位公益性、專業性和權威性，通過對民衆健康保障需求進行全方位跟蹤評測，為國家、企業和個人提供有力參考，致力於成為保險行業推進“健康中國”戰略的重要監測和評價指標。



《2017中國商業健康保險發展指數白皮書》發布

此外，我們共有1項重點課題和6項青年課題中標上海市金融學會2017年研究課題，中標數量創近年新高。本次課題研究涵蓋技術創新服務供給能力、天氣指數保險、數字普惠金融等內容，有助於更好地服務于上海國際金融中心建設。

促進產學研共贏

我們積極構建產學研一體的校企合作關係，希望通過有效整合各方資源，促進保險行業更好地服務社會。2017年，我們與多所高校簽署合作協議，將在科技研發、成果產業化、金融、人才培養和培訓等方面展開全面合作。

在四川，我們與西南財經大學共同探討保險專業應用型創新人才培養模式，提升企業人才供給質量，提高學生的實踐能力和創新能力。在科研領域，雙方將協同政府相關部門，發起成立政產學研協同創新研究中心，圍繞社會保障改革發展及加快現代保險服務業創新發展的主線，每年開展專題研究項目。

在江蘇，我們將南京大學商學院作為頂尖外勤和內勤幹部梯隊的培養基地，加快內外勤隊伍的專業化建設；南京大學商學院將借助太平洋保險在金融市場的資源、人才實習體系建設等方面的優勢，培養符合市場需要的人才。

在北京，我們將為北京航空航天大學經管學院的學生提供實踐場所；經管學院將根據公司人才發展戰略規劃需求，承辦高級經營管理人員培訓等教育項目。

6.2 守護初心，傳遞行業能量

通過提供切實的保障，保險能夠幫助面臨風險的人們緩解經濟上的壓力，是實現美好生活的助推器。這是保險行業為社會帶來的正能量，值得我們用心去守護和傳播。

2017年，我們在“3.15國際消費者權益日”和“7.8保險公眾宣傳日”開展了高管體驗日、傾聽客戶聲音、扶貧公益跑、愛心公益等形式多樣的活動，在普及保險知識的同時，塑造了良好的行業形象。此外，我們在各地的分公司平日裏也積極組織保險知識進社區、進校園、進機關等活動。



各地分公司開展了多樣化的保險知識普及活動

以講故事的方式普及保險知識

我們以多種形式面向公眾呈現保險的真諦，挖掘并傳播了來自客戶、基層一線的員工故事230餘篇，全年共拍攝制作以女性車主服務、“金鑰匙”服務、母親節等為主題的短視頻、微電影近20部，累計播放量達11億人次，受到了客戶和社會的好評。



設立保險業消費教育示範基地

太平洋壽險四川分公司設立了四川省人身保險業消費教育示範基地，成為四川第一家被授權的壽險公司。該示範基地旨在向消費者提供消費信息和諮詢服務，提高消費者維護自身合法權益的能力，同時打造普及保險知識、傾聽消費者心聲、提升服務品質、塑造行業形象的專業窗口。

小記者暑期職業體驗

在寧波，我們組織《慈溪日報》的20名小記者走進支公司進行保險職業體驗——參加營銷員大早會，聽營銷員展業經驗分享；走進營業大廳，體驗微笑服務，了解承保、調查、理賠、保全等工作流程及責任，體驗科技保險為人們生活帶來的保障和便利。

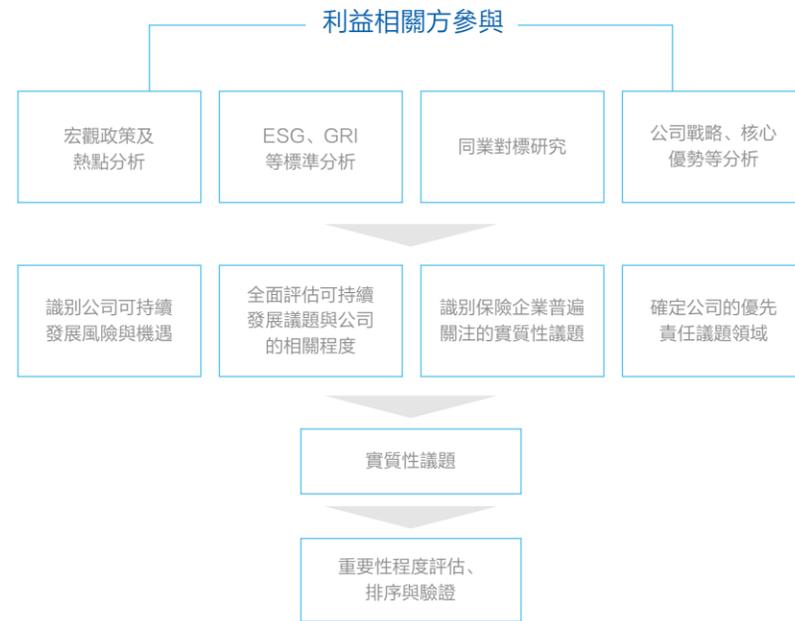


環境、社會與治理 (ESG) 績效報告

社會責任管理

實質性分析

我們結合香港聯交所新版ESG指引、全球報告倡議組織的GRI標準及聯合國可持續發展目標 (SDGs)、黨的十九大報告等國內外趨勢文件，開展大量前期研究，全面評估各項議題對利益相關方和中國太保的影響程度，由此確定對經濟、環境和社會產生重大影響的實質性議題。



我們識別出20個與太平洋保險密切關聯的實質性議題，通過在綫調研問卷邀請利益相關方對議題的重要性程度進行評估，并經公司決策層及外部專家討論，最終確定議題優先次序。

我們將所識別出的實質性議題與報告編制標準進行對應，確保沒有遺漏重要議題。針對實質性方面，我們將相應的管理方法和披露項指標，細致地拆分到集團及子公司對應的部門，盡可能全面收集信息。



實質性議題及邊界

實質性議題	ESG層面	GRI標準	公司內部邊界			公司外部邊界		
			客戶	供應商	社區	客戶	供應商	社區
• 環境								
低碳運營管理	排放物	排放; 能源	●			●		
廢棄物管理	排放物	物料; 污水和廢棄物	●			●	●	
水資源管理	資源使用	水資源	●					
• 社會								
應對災害及災難性事件		當地社區	●					
員工職業培訓與發展	發展及培訓	培訓與教育	●					
員工健康與權益	健康與安全; 僱傭; 勞工準則	職業健康與安全; 僱傭; 勞資關係; 多元化與機會平等; 反歧視	●					
客戶權益保護	產品責任	客戶健康與安全; 營銷與標識; 客戶隱私; 社會經濟合規	●					
金融知識普及與傳播		當地社區	●					
• 治理								
公司治理	反貪污	管治; 反腐敗; 不當競爭行為	●					
誠信建設	反貪污	道德和誠信; 反腐敗; 營銷與標識	●					
黨建工作創新	反貪污	反腐敗	●					
• 經濟								
經濟價值創造		經濟績效; 市場表現	●					
社區建設與扶貧攻堅	社區投資	間接經濟影響; 當地社區	●					●
• 其他								
產品與服務創新			●					
互聯網安全	產品責任	客戶隱私	●					
數字化能力建設			●					
產品、服務對社會和環境的影響		當地社區	●				●	
責任投資		人權評估; 當地社區	●					
行業互惠共贏		採購實踐	●				●	
供應鏈管理	供應鏈管理	供應商環境評估; 結社自由與集體談判; 童工; 強迫或強制勞工; 供應商社會評估	●				●	

利益相關方參與

通過邀請重要職能部門、一線員工代表及外部專家，我們系統梳理了公司的內外部相關方群體，並確定其與公司可持續發展的相互影響程度。同時，我們與利益相關方開展了多樣化的日常參與和溝通活動，確保及時了解相關方期望和訴求，不斷改進履責管理和實踐。

利益相關方	相關方期望	溝通渠道
政府及監管機構	合規誠信發展 提供民生保障服務 助力社會經濟發展 災難應對	日常溝通匯報 產品審批與監管 政企合作會議 參與調查和研究工作
員工及營銷員	暢通的溝通渠道 不斷完善的薪酬福利 廣闊的職業發展前景 健康安全的工作環境 實現工作與生活平衡	職工代表大會 部門溝通會 OA與即時通信平臺 “金點子”等互動溝通活動 業務督導、培訓、技術支持 員工文體、關懷活動
客戶	滿足需求的產品服務 優質的產品與服務體驗 權益與隱私保護	產品客戶需求調研 客戶滿意度調查 95500客戶服務專線 客戶服務與關懷活動 保險知識的宣傳與普及活動 社會化媒體
股東	穩健的經營業績 完善的公司治理機制 持續加強風險管理 透明的信息披露	股東大會 定期報告與信息公告 路演與反向路演 資本市場開放日 社會化媒體
合作伙伴	實現合作共贏 引領行業創新	實踐經驗溝通與共享 參與行業政策研究 廣泛的業界與跨界合作
社區	普及金融保險理念 公益事業 社會熱點回應 環境保護	開展保險知識宣傳活動 與地方政府、非政府組織等溝通實際發展需求 開展公益和志願服務活動 實施精準扶貧項目 媒體溝通 提供環境友好型產品和服務 實施綠色運營

與聯合國可持續發展目標的連接

2015年9月，聯合國正式通過了《2030年可持續發展議程》，提出了17項可持續發展目標（SDGs），動員全球力量來實現一系列共同目標。為促進《議程》目標在中國順利落實，中國政府於2016年9月發布了《中國落實2030年可持續發展議程國別方案》。

2017年，我們將17項目標與公司運營及相關項目進行重要性程度的對標梳理，進一步明確了公司發展與可持續發展的聯系，為未來企業社會責任工作提供方向性的參考。

SDG目標	我們的行動	SDG目標	我們的行動
	我們圍繞保險主業，不斷開發面向貧困地區特別是深度貧困地區的保險產品，在產業、健康、農險、投資、教育等方面形成了可復制、可推廣的扶貧模式。		我們長期關注兒童教育領域，先後在全國捐建了60餘所希望小學，並定期組織員工志願者開展鄉村支教，幫助貧困學校完善教學條件；積極推動校企產學研合作，深度參與金融保險專業人才的教育和培養。
	我們在大病保險、長期護理、養老保障體系建設等領域持續探索和創新，積累了豐富的產品和服務經驗；通過豐富的課餘活動、培訓等方式，致力為員工創造健康安全的工作環境。		我們創新開發多款氣象指數保險、巨災保險，幫助氣候脆弱性領域緩解災害風險；承保風電、核電等清潔能源項目，促進低碳轉型；加強公司及不動產投資能效管理，持續減小碳足跡。
	我們嚴格遵守國家法律法規，在保障員工權益基礎上，不斷完善福利待遇、職業培訓體系和晉升通道，讓員工共享企業發展成果；通過科技支持、完善營銷員培養方案和福利等方式，促進營銷員留存。		我們積極運用新技術、開發數字化產品，在各個業務條線領域大力推動無紙化運營，同時促進了銷售、投保、理賠等環節的便利和透明化，為營銷員展業提供了極大支持。
	我們緊跟國家社會發展需求，回歸本源，在財產保險、人身保險、保險資金運用領域積極進行產品和服務創新，為服務實體經濟、實現可持續城鎮發展貢獻力量。		我們長期關注能源優化領域，通過承保和投資清潔能源產業、發掘與清潔能源有關的產品創新機遇等方式，貢獻環境友好型的生態社會。
	我們先後開發了保險+期貨、大災補充、收益收入、氣象指數等多款創新型農險產品，並升級運用“e農險”，為農業生產提供風險保障，推動可持續糧食生產體系的建立。		我們開發了野生動物肇事公眾責任險、森林保險等產品，在降低社會風險的同時，也在一定程度上促進了生物多樣性保護。
	我們在航空航天、船舶、新材料、生命科學、首臺（套）重大技術裝備等產業領域，不斷開展產品和服務創新，助力國內產業轉型升級；通過多種創新產品緩解中小企業融資難題。		我們積極拓展與政府和企業的戰略合作，響應國家“一帶一路”倡議，為經濟民生發展提供全面的風險保障與服務；深入參與行業建設，共享企業發展成果，致力於成為行業健康穩定發展的引領者。
	我們杜絕一切形式的腐敗和賄賂行爲，建立有效、負責和透明的公司治理結構，積極開展黨建創新，以高度的責任感和使命感確保公司在實現穩健、持續的價值增長的同時，回饋利益相關方。		

環境

能源消耗及排放

我們的能耗主要來自于日常辦公和數據中心的電耗及食堂燃氣使用，污染物排放主要來自于員工用車產生的氮氧化物、二氧化硫及顆粒物的排放。

我們響應國家節能減排號召，開展行業對標，形成了節能減排專項制度，規定辦公室冬季采暖設定溫度不應高于20℃，夏季制冷設定溫度不應低于26℃；集中控制和優化走廊、樓梯間、門廳等公共場所的照明，使用節能環保產品，并充分使用天然采光；倡議員工環保行爲，如降低電腦屏幕亮度、減少室內開燈、及時關閉用電設備等。“中國太保機構雲”作爲數字化建設重點項目之一，可使電量消耗下降約70%，更好地促進綠色辦公。

我們積極倡導綠色出行，盡可能減少差旅排放。在2015年制定了《公務車輛管理辦法（暫行）》，提出能乘坐公共交通工具前往的，原則上不得使用公務車。我們還通過下調會議費和差旅費預算等方式，積極鼓勵召開視頻會議。

數據中心PUE*

	2017	2016	2015
田林路數據中心	1.75	1.78	1.76
成都數據中心	2.03	2.28	-

*PUE=數據中心總設備能耗/IT設備能耗

數據中心用電量

	2017	2016	2015
田林路數據中心(萬度)	2,450	2,450	2,450
成都數據中心(萬度)	2,247	1,850	-

大樓用電量

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(度)	3,977,622	4,055,106	3,886,791
太平洋壽險(度)	1,305,779	1,931,107	1,908,170

太平洋產險(總部)**(度)	130,197	33,675,982	33,898,169
太平洋資產管理公司(度)	3,091,390	3,202,260	3,212,000
太平洋保險(香港)公司(度)	35,873	33,492	31,263
太保安聯(總部)***(度)	130,000	96,128	68,000
長江養老(度)	834,616	867,428	816,397
安信農險(總部)(度)	1,073,610	985,799	916,588

*數據來源新增了上海吳淞路大樓。

**2017年，將大樓辦公用電量與數據中心用電量分開統計。

***太保安聯于2016年9月搬遷至新職場，辦公面積增加。此處對2016年數據進行了修改。

單位面積用電量

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(度/平方米)	109.6	111.7	107.1
太平洋壽險(總部)(度/平方米)	126.57	237.74	234.91

太平洋產險(總部)(度/平方米)	4.49	-	-
太平洋資產管理公司(度/平方米)	879.29	910.82	913.59
太平洋保險(香港)公司(度/平方米)	79	74	69
太保安聯(總部)(度/平方米)	32	-	-

長江養老(度/平方米)	137	142	139
安信農險(總部)(度/平方米)	122.00	112.00	104.16

大樓天然氣用量

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(立方米)	124,587	252,679	277,288
太平洋壽險(總部)(立方米)	51,221.08	12,991	13,160

太平洋產險(總部)(立方米)	98,644	23,302	24,609
太保安聯(總部)(立方米)	-	17,000	22,000
安信農險(總部)(立方米)	-	2,936	2,793

大樓煤氣用量

	2017	2016	2015
安信農險(總部)(立方米)	0	741	533

溫室氣體排放量*

	2017	2016	2015
直接排放(噸CO ₂ 當量)	600.78	679.09	744.31
間接排放(噸CO ₂ 當量)	57,376.44	63,157.26	44,603.17

其他間接排放(噸CO ₂ 當量)	4,903.51	3,706.75	2,974.13
-----------------------------	----------	----------	----------

*集團及各子公司本部數據。“其他間接排放量”主要來源爲員工差旅排放，2015年和2016年數據不包含太平洋資產管理公司、太保養老投資公司、安信農險，2017年數據不包含安信農險。

污染物排放量*

	2017	2016	2015
NO _x 排放量(克)	783,503.48	578,138.84	496,651.89
SO ₂ 排放量(克)	7,854.51	3,079.51	3,045.63
顆粒物排放量(克)	82,181.81	50,606.47	42,919.10

辦公用紙使用量

	2017	2016	2015
電話會議次數(次)	2,533	2,916	2,548
視頻會議次數(次)	3,396	1,718	1,364

電話會議次數(次)	2,533	2,916	2,548
視頻會議次數(次)	3,396	1,718	1,364

*集團及各子公司本部數據。

紙張消耗及電子化績效

隨着我們不斷深入實施轉型2.0戰略及各項無紙化措施，紙張消耗量大幅減少。2017年，公司共實施了23項無紙化項目。

辦公用紙使用量

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(公斤)	5,736	5,525	5,503
太平洋壽險(總部)(公斤)	3,162	3,120	3,650

太平洋產險(總部)(公斤)	4,871	4,806	5,035
太平洋資產管理公司(公斤)	2,300	2,100	2,000
太平洋保險(香港)公司(公斤)	920	920	920
太保安聯(總部)(公斤)	982	930	920
太保養老投資公司(公斤)	513	600	520
長江養老(公斤)	3,175	2,957	2,120
安信農險(總部)(公斤)	1,965	2,560	2,830

辦公用紙回收量

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(公斤)	321	285	297
太平洋壽險(總部)(公斤)	3,200	1,060	1,100

太平洋產險(總部)(公斤)	3,654	3,590	3,751
太平洋資產管理公司(公斤)	1,600	1,500	1,500
太保安聯(總部)(公斤)	275	260	210
太保養老投資公司(公斤)	250	270	260
長江養老(公斤)	2,600	2,500	1,900
安信農險(總部)(公斤)	-	1,221	933

電子化績效

	2017	2016	2015
全年電子保單(萬份)	7,794.07	6,808.09	4,440
壽險移動保全占比(%)	63	58.25	43
電子發票量(萬份)	2,441.47	372	4

通過手機展業的業務量(萬份)	1,473.86	1,390.01	742.09
電子批單(萬份)	1,374.00	379.18	478.53
電子信函(萬份)	673.89	40.94	0.71
短信通知(萬條)	45,478.58	43,354.32	33,299.08
電子簽名數量(萬次)	8,967.34	4,569.18	2,715.54
移動理賠(萬份)	548.00	23.81	18.32

用水量

保險企業對水的消耗主要來自于日常辦公用水。我們在公司內長期倡導綠色辦公，呼吁員工珍惜水資源，節約用水。

大樓用水量

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(噸)	41,289	48,465	41,643
太平洋壽險(噸)	33,051	17,454	15,153

太平洋產險(總部)(噸)	40,480	26,427	22,943
太平洋資產管理公司(噸)	6,073	5,292	5,300
太平洋保險(香港)公司(噸)	2,099	2,099	2,140
太保安聯(噸)	1,992	1,600	-
安信農險(噸)	5,619	6,483	5,534

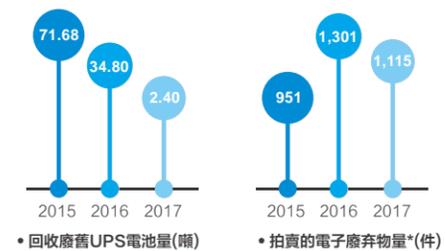
人均辦公用水量

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(噸)	32.3	37.8	32.8
太平洋產險(總部)(噸)	22.4	37.8	32.8
太平洋資產管理公司(噸)	24.5	25	26
太平洋保險(香港)公司(噸)	52	52	52
太保安聯(噸)	11	11	-
安信農險(總部)(噸)	26	30	26

廢棄物

我們對納入固定資產管理的辦公設備進行系統管理和數據統計，並進行定期和不定期的檢查、盤點，評估設備使用情況，鼓勵廢舊物資再利用。

舊電子設備不同于一般垃圾，需進行特殊處理以防造成環境污染。我們處理舊電子設備的主要途徑有三類：一是提高電子設備的有效利用率，將其用于開發測試環節；二是委托第三方對電子廢棄物進行拍賣，電池則委托專業機構進行回收；三是進行設備捐贈。



*數據範圍為集團和產、壽險總公司。

環境合規

我們制定了系統的環境績效指標，定期對數據進行追蹤和收集。公司不屬於高污染行業，2017年，我們沒有發生因環境違規而遭受處罰的事件，也沒有收到任何環境問題申訴。

社會

僱傭與勞資關係

保障員工合法權益

我們積極維護員工的合法權益，建立和諧穩定的勞動關係，根據《勞動法》《合同法》《工會法》《集體合同規定》等有關法律法規，結合公司實際，與全體員工進行平等協商，簽訂集體合同；堅持男女平等、同工同酬，反對歧視，拒絕僱傭童工，抵制強制與強迫勞動。

公司在制定、修改和決定直接涉及勞動者切身利益的規章制度或者重大事項時，經職工代表大會或者全體職工討論，提出方案和意見，與工會或者職工代表平等協商確定。關於公司的重大業務變化，我們會提前至少一個月與員工溝通。2017年，我們沒有收到關於勞工問題的申訴，亦沒有產生勞動糾紛。

我們依法為員工提供五險一金，及商業保險、企業年金、補充公積金、高溫費等多項福利；為營銷員提供意外身故/殘疾、疾病身故、意外醫療、住院醫療四項短期福利保障，并于2017年將疾病身故和醫療住院兩項保障的投保年齡上限分別從65周歲提升至80周歲和70周歲，致力於解決營銷人員職業發展的後顧之憂。

打造暢通的職業發展路徑

我們為員工提供管理序列和專業序列的雙重職業晉升通道，並配套制定了培訓、輪崗、外派培訓等各類制度，不斷完善員工職業發展的專業化管理。此外，我們在2017年啓動並實施了“人才發展管理系統”項目，將能力測評、繼任盤點、職業經歷、發展計劃等線下數據遷移至線上，推動實現人才儲備動態化、人才數據可視化和人才決策數據化發展。

男女員工工資起薪水平

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(元)	5,250	5,250	4,755
太平洋壽險(總部)(元)	5,475	5,424	4,842
太平洋產險(總部)(元)	4,460	4,120	4,140
太平洋資產管理公司(元)	3,000	3,000	4,442
太平洋保險(香港)公司*(元)	9,000	9,000	9,000
太保安聯(元)	5,300	5,300	5,394
太保養老投資公司(元)	2,600	2,280	2,280
長江養老(元)	2,675	2,583	2,325
安信農險(元)	3,500	3,500	3,200

* 太平洋保險(香港)公司工資單位為港元

員工總數

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(人)	1,815	1,629	1,482
太平洋壽險(人)	41,650	40,343	38,816
太平洋產險(人)	53,892	51,665	51,110
太平洋資產管理公司(人)	235	217	186
太平洋保險(香港)公司(人)	40	40	41
太保安聯(人)	277	230	119
太保養老投資公司(人)	23	34	36
長江養老(人)	370	326	270
安信農險(人)	420	440	527

按僱傭類型劃分的員工數

勞動合同制員工數

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(人)	1,672	1,507	1,373
太平洋壽險(人)	40,292	38,936	37,283
太平洋產險(人)	49,069	47,766	45,745
太平洋資產管理公司(人)	231	212	181
太保安聯(人)	274	227	119
太保養老投資公司(人)	22	33	36
長江養老(人)	351	300	247
安信農險(人)	352	337	398

勞務派遣制員工數

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(人)	143	122	109
太平洋壽險(人)	1,112	1,140	1,237
太平洋產險(人)	4,604	3,589	4,797
太平洋資產管理公司(人)	4	5	5
太保安聯(人)	3	3	0
太保養老投資公司(人)	1	1	0
長江養老(人)	13	20	16
安信農險(人)	52	80	106

退休返聘制員工數

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(人)	0	0	0
太平洋壽險(人)	246	267	296
太平洋產險(人)	219	310	568
太平洋資產管理公司(人)	0	0	0
太保安聯(人)	0	0	0
太保養老投資公司(人)	0	0	1
長江養老(人)	6	6	7
安信農險(人)	16	23	23

本年度新增員工數

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(人)	363	330	402
太平洋壽險(人)	1,307	1,283	-1,339
太平洋產險(人)	4,803	3,259	3,449
太平洋資產管理公司(人)	35	46	186
太平洋保險(香港)公司(人)	6	19	11
太保安聯(人)	80	136	119
太保養老投資公司(人)	0	1	13
長江養老(人)	85	88	85
安信農險(人)	49	-87	69

員工流失統計

主動離職員工數

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(人)	197	159	267
太平洋壽險(人)	3,052	3,620	2,760
太平洋產險(人)	2,576	1,959	1,331
太平洋資產管理公司(人)	13	14	41
太平洋保險(香港)公司(人)	10	18	10
太保安聯(人)	31	25	13
太保養老投資公司(人)	11	4	5
長江養老(人)	34	35	49
安信農險(人)	29	33	83

主動離職的男性員工數

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(人)	118	100	172
太平洋壽險(人)	1,423	1,575	1,294
太平洋產險(人)	1,295	990	684
太平洋資產管理公司(人)	6	11	25
太平洋保險(香港)公司(人)	0	7	3
太保安聯(人)	12	10	7
太保養老投資公司(人)	7	1	2
長江養老(人)	27	14	35
安信農險(人)	21	22	55

主動離職的女性員工數

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(人)	79	59	95
太平洋壽險(人)	1,629	2,045	1,725
太平洋產險(人)	1,281	969	647
太平洋資產管理公司(人)	7	3	16
太平洋保險(香港)公司(人)	10	11	7
太保安聯(人)	19	15	6
太保養老投資公司(人)	4	3	4
長江養老(人)	7	21	14
安信農險(人)	8	11	28

退休員工數

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(人)	10	7	10
太平洋壽險(總部)(人)	304	175	235
太平洋產險(人)	154	139	116
太平洋資產管理公司(人)	2	0	1
太平洋保險(香港)公司(人)	0	2	0
太保安聯(人)	0	0	0
太保養老投資公司(人)	0	1	0
長江養老(人)	0	0	0
安信農險(人)	3	4	4

解雇員工數

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(人)	1	0	0
太平洋壽險(總部)(人)	0	1	2
太平洋產險(人)	0	0	0
太平洋資產管理公司(人)	0	1	0
太平洋保險(香港)公司(人)	0	0	0
太保安聯(人)	2	0	0
太保養老投資公司(人)	0	0	0
長江養老(人)	0	0	0
安信農險(人)	10	81	1

解雇的男性員工數

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(人)	1	0	0
太平洋壽險(總部)(人)	0	1	0
太平洋產險(人)	0	0	0
太平洋資產管理公司(人)	0	0	0
太平洋保險(香港)公司(人)	0	0	0
太保安聯(人)	2	0	0
太保養老投資公司(人)	0	0	1
長江養老(人)	0	0	0
安信農險(人)	3	43	1

解雇的女性員工數

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(人)	0	0	0
太平洋壽險(人)	0	0	0
太平洋產險(人)	0	0	0
太平洋資產管理公司(人)	0	1	0
太平洋保險(香港)公司(人)	0	0	0
太保安聯(人)	0	0	0
太保養老投資公司(人)	0	0	0
長江養老(人)	0	0	0
安信農險(人)	7	38	0

休完產假/陪產假回到工作崗位的員工

休產假的女員工數

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(人)	45	29	14
太平洋壽險(總部)(人)	21	24	15
太平洋產險(總部)(人)	13	15	7
太平洋資產管理公司(人)	7	7	5
太平洋保險(香港)公司(人)	0	0	1
太保安聯(人)	6	4	0
太保養老投資公司(人)	0	0	0
長江養老(人)	5	8	6
安信農險(人)	15	25	8

休完產假回到工作崗位的女員工數

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(人)	45	29	14
太平洋壽險(總部)(人)	21	24	15
太平洋產險(總部)(人)	12	13	7
太平洋資產管理公司(人)	5	5	5
太平洋保險(香港)公司(人)	0	0	1
太保安聯(人)	4	1	-
太保養老投資公司(人)	-	-	-
長江養老(人)	5	8	6
安信農險(人)	11	13	6

休陪產假的男員工數

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(人)	46	33	11
太平洋壽險(總部)(人)	5	3	2
太平洋產險(總部)(人)	10	2	1
太平洋資產管理公司(人)	1	7	1
太平洋保險(香港)公司(人)	1	1	0
太保安聯(人)	4	4	0
太保養老投資公司(人)	0	2	0
長江養老(人)	6	7	5
安信農險(人)	4	6	3

休完陪產假回到工作崗位的男員工數

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(人)	46	33	11
太平洋壽險(總部)(人)	5	3	2
太平洋產險(人)	10	2	1
太平洋資產管理公司(人)	1	7	1
太平洋保險(香港)公司(人)	1	1	0
太保安聯(人)	4	4	-
太保養老投資公司(人)	-	2	-
長江養老(人)	6	7	5
安信農險(人)	4	6	3

職業健康與安全

我們致力於為員工創造健康安全的職業環境，開展健康講座、急救培訓、消防安全演練、心理輔導等活動。根據《婦女權益保障法》《女職工勞動保護特別規定》等法律法規，我們于2016年10月制定了《女員工特殊保護集體合同》，對女員工實施特殊保護，確保她們在結婚、懷孕、產假、哺乳等特殊階段及日常工作中獲得安全和健康保障。

員工工傷、誤工率統計

員工工傷人數

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(人)	0	0	0
太平洋壽險(總部)(人)	1	1	0
太平洋產險(總部)(人)	0	0	0
太平洋資產管理公司(人)	0	0	0
太平洋保險(香港)公司(人)	0	0	0
太保安聯(人)	0	0	0
太保養老投資公司(人)	0	0	0
長江養老(人)	1	0	0
安信農險(人)	1	1	0

因工傷損失工作日數

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(人)	0	0	0
太平洋壽險(總部)(人)	0	0	0
太平洋產險(總部)(人)	0	0	0
太平洋資產管理公司(人)	0	0	0
太平洋保險(香港)公司(人)	0	0	0
太保安聯(人)	0	0	0
太保養老投資公司(人)	0	0	0
長江養老(人)	15	0	0
安信農險(人)	154	110	0

員工死亡人數

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(人)	0	0	0
太平洋壽險(總部)(人)	1	0	0
太平洋產險(總部)(人)	0	0	0
太平洋資產管理公司(人)	0	0	0
太平洋保險(香港)公司(人)	0	0	0
太保安聯(人)	0	0	0
太保養老投資公司(人)	0	0	0
長江養老(人)	0	0	0
安信農險(人)	0	0	0

員工誤工率*

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(%)	0	0	0
太平洋壽險(總部)(%)	0	0	0
太平洋產險(總部)(%)	0	0	0
太平洋資產管理公司(%)	0	0	0
太平洋保險(香港)公司(%)	0	0	0
太保安聯(%)	0	0	0
太保養老投資公司(%)	0	0	0
長江養老(%)	0.02	0	0
安信農險(%)	0.14	0.09	0

*誤工率= (誤工總天數/總工作小時數) *200,000

培訓與教育

員工培訓總支出

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(萬元)	822	732	552.2
太平洋壽險(萬元)	3,200	2,352	2,020
太平洋產險(萬元)	789.6	667.7	532
太平洋資產管理公司(萬元)	37	58.63	30
太平洋保險(香港)公司(萬元)	3.7	2.3	2.5
太保安聯(萬元)	52	60	40
太保養老投資公司(萬元)	0	10	6
長江養老(萬元)	54	82.7	68.1
安信農險(萬元)	23.1	28.5	32.7

員工培訓平均時長

員工培訓平均時長 (普通員工)

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(小時)	64.54	49.7	16.21
太平洋壽險(小時)	61.04	60.83	60.03
太平洋產險(小時)	62.8	81	36
太平洋資產管理公司(小時)	35	34	32
太平洋保險(香港)公司(小時)	6.13	1.2	1.05
太保安聯(小時)	22	83	46
太保養老投資公司(小時)	40	40	16
長江養老(小時)	73.8	6.32	18.28
安信農險(小時)	12	13	6

員工培訓平均時長 (中級管理層)

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(小時)	48.06	94.1	18.75
太平洋壽險(小時)	42	41.34	40.5
太平洋產險(小時)	24	24	22
太平洋資產管理公司(小時)	34	32	30
太平洋保險(香港)公司(人)	28.57	0	0
太保安聯(小時)	61	76	32
太保養老投資公司(小時)	30	30	24
長江養老(小時)	60.03	19.74	49.68
安信農險(小時)	32	31	12

員工培訓平均時長 (高級管理層)

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(小時)	11.39	131.6	3.47
太平洋壽險(小時)	56	33.4	32
太平洋產險(總部)(小時)	24	24	22
太平洋資產管理公司(小時)	32	30	28
太平洋保險(香港)公司(人)	40	0	0
太保安聯(小時)	117	106	58
太保養老投資公司(小時)	20	30	48
長江養老(小時)	103.67	102.32	77
安信農險(小時)	23	28	23

男性員工培訓平均時長

	2017	2016	2015
太平洋壽險(小時)	61	60.99	60.03
太平洋產險(小時)	62.8	81	36
太平洋資產管理公司(小時)	51	54.2	48
太平洋保險(香港)公司(人)	33.62	0.9	0.85
太保安聯(小時)	26	78	40
太保養老投資公司(小時)	30	40	30
長江養老(小時)	38.89	29.95	58.33
安信農險(小時)	15	16	8

女性員工培訓平均時長

	2017	2016	2015
太平洋壽險(小時)	61.2	60.67	60.03
太平洋產險(總部)(小時)	62.8	81	36
太平洋資產管理公司(小時)	72	78	48.5
太平洋保險(香港)公司(人)	41.09	0.9	0.85
太保安聯(小時)	24	82	46
太保養老投資公司(小時)	40	60	40
長江養老(小時)	28.5	31.97	62.26
安信農險(小時)	15	16	6

培訓總人數

	2017	2016	2015
太平洋保險集團*(人次)	63,593	36,439	-
太平洋壽險(人次)	6,828	4,035	3,390
太平洋產險(總部)(人次)	690	644	592
太平洋資產管理公司(人次)	235	217	179
太平洋保險(香港)公司(人)	21	15	16
太保安聯(人次)	1,022	1,951	587
太保養老投資公司(人次)	100	120	90
長江養老(人次)	1,322	727	598
安信農險(人次)	420	440	527

*含“在綫學習”人數

高級管理層接受培訓的人數

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(人次)	79	474	-
太平洋壽險(人次)	192	188	165
太平洋產險(總部)(人次)	28	31	36
太平洋資產管理公司(人次)	6	6	5
太平洋保險(香港)公司(人)	1	0	0
太保安聯(人次)	128	378	138
太保養老投資公司(人次)	15	20	15
長江養老(人次)	70	58	48
安信農險(人次)	8	8	7

中級管理層接受培訓的人數

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(人次)	2,156	1,015	1,287
太平洋壽險(人次)	3,450	1,124	1,032
太平洋產險(總部)(人次)	85	55	54
太平洋資產管理公司(人次)	19	17	17
太平洋保險(香港)公司(人)	6	0	0
太保安聯(人次)	150	350	97
太保養老投資公司(人次)	20	30	20
長江養老(人次)	455	271	223
安信農險(人次)	77	78	74

普通員工接受培訓的人數

	2017	2016	2015
太平洋保險集團*(人次)	61,358	34,950	23,464
太平洋壽險(人次)	3,186	2,723	2,193
太平洋產險(總部)(人次)	592	558	502
太平洋資產管理公司(人次)	211	194	157
太平洋保險(香港)公司(人次)	14	15	16
太保安聯(人次)	744	1,223	352
太保養老投資公司(人次)	60	70	60
長江養老(人次)	797	398	327
安信農險(人次)	335	354	446

*含“在綫學習”人數

接受培訓的男性員工數

	2017	2016	2015
太平洋壽險(人次)	3,132	1,816	1,526
太平洋產險(總部)(人次)	376	386	355
太平洋資產管理公司(人次)	138	128	83
太平洋保險(香港)公司(人次)	9	3	3
太保安聯(人次)	496	780	264
太保養老投資公司(人次)	50	50	30
長江養老(人次)	777	428	352
安信農險(人次)	216	224	278

接受培訓的女性員工數

	2017	2016	2015
太平洋壽險(人次)	3,696	2,219	1,864
太平洋產險(總部)(人次)	311	258	237
太平洋資產管理公司(人次)	97	89	74
太平洋保險(香港)公司(人次)	12	12	13
太保安聯(人次)	527	1,171	323
太保養老投資公司(人次)	60	70	30
長江養老(人次)	545	299	246
安信農險(人次)	204	216	249

多元化與機會平等

我們嚴格遵循《勞動法》等法律法規，在招聘中不設立“性別、民族、婚育、宗教、有無攜帶乙肝病毒”等有悖公平就業的歧視性規定。我們堅持提供均等的職業發展機會，各層級員工接受定期績效考核的百分比均為100%。

我們在《女員工特殊保護集體合同》中規定，在錄用或組織崗位競聘時，除不適合女員工的工種或崗位外，不得以性別為由拒絕錄用女員工或拒絕女員工參與競聘，或者提高對女員工的錄用、競聘標準。

員工年齡構成

30歲及以下員工人數

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(人)	591	652	629
太平洋壽險(人)	15,563	14,965	14,125
太平洋產險(總部)(人)	139	118	111
太平洋資產管理公司(人)	68	57	34
太平洋保險(香港)公司(人)	9	7	10
太保安聯(人)	81	77	34
太保養老投資公司(人)	5	8	7
長江養老(人)	86	111	62
安信農險(人)	101	111	155

31-40歲員工人數

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(人)	772	613	522
太平洋壽險(人)	14,924	14,323	13,756
太平洋產險(總部)(人)	288	267	251
太平洋資產管理公司(人)	116	108	96
太平洋保險(香港)公司(人)	9	8	8
太保安聯(人)	156	125	68
太保養老投資公司(人)	11	16	16
長江養老(人)	176	127	122
安信農險(人)	153	154	169

41-50歲員工人數

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(人)	262	178	164
太平洋壽險(人)	8,871	8,740	8,715
太平洋產險(總部)(人)	205	155	138
太平洋資產管理公司(人)	45	44	43
太平洋保險(香港)公司(人)	18	20	19
太保安聯(人)	33	26	15
太保養老投資公司(人)	5	8	9
長江養老(人)	76	56	57
安信農險(人)	91	95	120

51歲及以上員工人數

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(人)	83	64	58
太平洋壽險(人)	2,292	2,315	2,264
太平洋產險(總部)(人)	66	59	53
太平洋資產管理公司(人)	6	8	6
太平洋保險(香港)公司(人)	4	5	4
太保安聯(人)	7	2	2
太保養老投資公司(人)	2	2	3
長江養老(人)	13	6	6
安信農險(人)	75	80	83

員工民族構成

漢族員工人數

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(人)	1,649	1,476	1,341
太平洋壽險(人)	39,229	38,281	36,649
太平洋產險(總部)(人)	652	593	545
太平洋資產管理公司(人)	227	211	175
太保安聯(人)	267	221	117
太保養老投資公司(人)	22	33	34
長江養老(人)	339	293	242
安信農險(人)	417	437	524

少數民族員工人數

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(人)	23	31	32
太平洋壽險(人)	2,421	2,062	2,211
太平洋產險(總部)(人)	46	6	8
太平洋資產管理公司(人)	8	6	4
太保安聯(人)	10	9	2
太保養老投資公司(人)	1	1	1
長江養老(人)	12	7	5
安信農險(人)	3	3	3

員工性別構成—全體員工

男性員工數

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(人)	1,045	848	859
太平洋壽險(人)	16,296	15,673	14,568
太平洋產險(人)	27,449	25,938	26,088
太平洋資產管理公司(人)	138	128	107
太平洋保險(香港)公司	18	14	20
太保安聯(人)	117	93	46
太保養老投資公司(人)	12	19	19
長江養老(人)	184	167	139
安信農險(人)	216	224	278

女性員工數

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(人)	770	659	623
太平洋壽險(人)	25,354	24,670	24,248
太平洋產險(人)	26,439	25,727	25,022
太平洋資產管理公司(人)	97	89	79
太平洋保險(香港)公司	22	26	21
太保安聯(人)	160	137	73
太保養老投資公司(人)	11	15	17
長江養老(人)	167	133	108
安信農險(人)	204	216	249

員工性別構成—管理層

男性管理層員工數

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(人)	60	57	60
太平洋壽險(總部)(人)	10	14	16
太平洋產險(總部)(人)	67	61	56
太平洋資產管理公司(人)	22	6	15
太平洋保險(香港)公司(人)	1	1	1
太保安聯(人)	9	6	3
太保養老投資公司(人)	0	2	2
長江養老(人)	7	6	7
安信農險(人)	56	58	54

女性管理層員工數

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(人)	23	22	16
太平洋壽險(人)	2	2	4
太平洋產險(人)	28	36	31
太平洋資產管理公司(人)	3	0	2
太平洋保險(香港)公司(人)	1	1	1
太保安聯(人)	1	0	0
太保養老投資公司(人)	1	2	2
長江養老(人)	2	1	1
安信農險(人)	29	28	27

殘障員工數

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(人)	0	0	0
太平洋壽險(總部)(人)	0	0	0
太平洋產險(總部)(人)	0	0	0
太平洋資產管理公司(人)	0	0	0
太平洋保險(香港)公司	0	0	0
太保安聯(人)	0	0	0
太保養老投資公司(人)	1	1	0
長江養老(人)	0	0	0
安信農險(人)	1	0	0

反腐敗

我們認真學習和貫徹國家關於從嚴治黨的戰略部署，全面落實黨風廉政建設，制定了《貫徹黨風廉政建設責任制實施辦法》《黨風廉政建設責任制考核辦法》等一系列制度文件，並將黨風廉政列入考核指標體系；我們建立了定期檢查考評機制，針對存在的問題及時進行檢查和通報。我們還制定了《親屬回避暫行規定》，全面界定任職回避範圍；同時嚴格實施領導人員任中和離任審計。2017年，我們深入19家分支機構開展了紀檢監察專項調研活動，公司全年未發生重大腐敗事件。

產品開發責任

我們不斷進行內部產品研發機制創新，每一款重要產品的推出都經過充分的市場調研、科學的統計分析、開發團隊“頭腦風暴”、營銷團隊深入調查、產品設計、反復論證和測算等複雜的過程，確保產品符合相關政策法規要求。2017年，公司不存在被保監會叫停的產品。

產品及服務保障

消費者權益保護到位是保險行業健康持續發展的重要基礎之一。我們積極響應保監會關於提高消費者權益保護工作水平的要求，持續優化從信息獲取、銷售、投保、流程諮詢、理賠到投訴等的全流程服務管理，為消費者提供優質、放心的服務體驗。

2017年8月，太平洋產險推出“產險全國客戶投訴管理系統（2.0）”，實現了保險消費者投訴的數字化全流程管理，將原來采用公司內部的投訴處理規範提升為應用行業投訴管理標準，促進客戶投訴管理水平不斷提升。

太平洋壽險

電話中心服務主要指標

	2017	2016	2015
呼入接通率(%)	98.37	97.39	97.28
20秒服務水平(%)	94.59	91.29	89.68
電話服務滿意度(%)	99.31	99.17	99.06

理賠效率主要指標

	2017	2016	2015
理賠時效(天)	1.16	1.19	1.36
5日結案率(%)	99.11	96.67	95.40

投訴處理效率

	2017	2016	2015
壽險重大投訴處理結案率(%)	100	100	100
壽險一般投訴處理結案率(%)	100	100	100
壽險投訴及時結案率(%)	99.65	99.76	93.73
壽險投訴案件平均處理時長(天)	2.35	2.36	3.00

太平洋產險

電話中心服務主要指標

	2017	2016	2015
呼入接通率(%)	99.99	99.43	98.03
95500電話服務IVR滿意率(%)	99.84	99.68	98.48

理賠效率主要指標

	2017	2016	2015
當年案件案均報案支付周期(車險)(天)	11.06	15.27	19.62
萬元以下案均報案支付周期(車險)(天)	10.83	16.9	23.27
當年案件案均報案支付周期(非車險*)(天)	3.14	4.87	28.09
萬元以下案均報案支付周期(非車險*)(天)	3.17	5.03	37.15

*含企財險、家財險、工程險、責任險、船舶險、貨運險。

投訴效率主要指標

	2017	2016	2015
產險重大投訴處理結案率(%)	100	100	100
產險一般投訴處理結案率(%)	100	100	100
產險投訴一次解決率(%)	96.10	96.48	96.07

長江養老

滿意度指標

	2017	2016	2015
長江養老400客服熱線客戶滿意度(%)	96.25	96.5	96

因違反營銷及承保法則受處罰情況

太平洋壽險

	2017	2016	2015
受罰次數(次)	2	9	8
受罰總額(萬元)	48.5	85	28.7
受警告次數(次)	1	1	2

太平洋產險

	2017	2016	2015
受罰次數(次)	6	2	5
受罰總額(萬元)	81	20	38
受警告次數(次)	0	0	0

數據安全與隱私保護

在互聯網日益普及的環境下，數據安全是所有企業需要尤為重視的議題，它不僅關乎企業的順利運營，同時也涉及廣大客戶的隱私保護。我們制定了《客戶信息管理辦法》《客戶數據對外輸出管理辦法》等制度，保障客戶信息在采集、保存、使用過程中的可用性、保密性、完整性，防止數據泄漏。集團信息中心已在2015年順利通過從IS27001（2005版）到ISO27001（2013版）的升級認證，信息安全管理體系已符合最新國際標準。

為規範各級機構和個人在互聯網業務中的行為，集團根據國家法律和行業監管要求，制定了《互聯網安全負面清單》，明確了十項禁止行為，各級子公司針對負面清單開展了排查整改。

2017年，我們在“中國信息安全技能競賽”中從262支隊伍中脫穎而出，榮獲保險組冠軍，實現“四連冠”。本年度未發生因違反客戶信息管理規定而受到監管處罰的情況。

責任投資

我們始終服務保險主業，堅持價值投資、長期投資、穩健投資，積極運用保險資金支持國家重大戰略實施，服務實體經濟發展。

我們建立了完善的信用風險政策和信用風險制度，制定了《太平洋資產管理有限責任公司信用評級管理辦法》《信用評級方法細則》和《信用評級盡職調查制度》等政策，充分考慮被評企業的外部經濟環境、行業特徵、公司治理和內部管理、信用記錄、人員素質等各個方面，回避過剩產能及僵尸企業，對符合經濟及社會發展、有助于環境優化、有社會責任感的企業予以信用支持。

我們還建立了債券負面新聞郵件提醒系統，每日推送持倉債券的負面新聞，實現評級人員對持倉信用債的動態了解。同時，我們提高了信用跟蹤頻率，根據持倉債券的信用風險程度設置了關注池、預警池和賣出池，建立了快速反應和處理機制。

太平洋資產管理公司

	2017	2016	2015
另類投資項目數(個)	69	70	68
另類投資項目中具有環境效益的項目數(個)	6	6	4
另類投資項目中具有社會效益的項目數(個)	36	35	36

長江養老

	2017	2016	2015
另類投資項目數(個)	37	18	6
另類投資項目中具有環境效益的項目數(個)	8	2	1
另類投資項目中具有社會效益的項目數(個)	6	3	1

經濟

經濟績效

償付能力充足率指標

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(%)	284	294	280
太平洋壽險(%)	245	257	201
太平洋產險(%)	267	296	211

太平洋壽險經營情況

	2017	2016	2015
壽險保險業務收入(百萬元)	175,628	137,362	108,589
壽險新業務價值(百萬元)	26,723	19,041	12,022

太平洋產險經營情況

	2017	2016	2015
產險保險業務收入(百萬元)	104,614	96,195	94,615
產險綜合成本率(%)	98.8	99.2	99.8

長江養老經營情況

	2017	2016	2015
企業年金受托管理資產(百萬元)	65,628	57,913	52,358
企業年金投資管理資產(百萬元)	71,704	62,259	55,728

分配的經濟價值

	2017	2016	2015
薪酬福利支出(百萬元)	19,612	17,414	15,400
公益捐贈及商業贊助(百萬元)	17	17	18
上繳各類稅收總額(百萬元)	10,285	12,167	12,356

企業年金參保率

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(%)	100	100	100
太平洋壽險(%)	91.8	100	100
太平洋產險(總部)(%)	100	100	100
太平洋資產管理公司(%)	100	100	96.8
太平洋保險(香港)公司	0	0	-
太保安聯(%)	66	55	58
太保養老投資公司(%)	100	100	100
長江養老(%)	100	100	100
安信農險(%)	61.2	48.4	39.1

市場表現

2017年，我們進一步深化公司市場化職位薪酬體系建設，提高員工收入水平。同時，根據《市管國有企業職業經理人薪酬制度改革試點工作方案》，我們制定和實施了《太保集團職業經理人薪酬制度改革實施方案》，通過開展職業經理人的薪酬改革試點，激發國企經理人的創新活力和責任擔當能力。

最低級別的工資與當地最低工資比率

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(%)	215	240	235
太平洋壽險(%)	238	247	239
太平洋產險(%)	199	188	204
太平洋資產管理公司(%)	130	137	124
太平洋保險(香港)公司(%)	160	170	175
太保安聯(%)	230	104	113
太保養老投資公司(%)	113	104	113
長江養老(%)	116	116	115
安信農險(%)	100	120	120

太平洋保險(香港)公司員工本地化比例

當地員工比例(全體員工)

	2017	2016	2015
當地員工比例(%)	95	95	95
外地員工比例(%)	5	5	5

當地員工比例(管理層)

	2017	2016	2015
當地員工比例(%)	0	0	0
外地員工比例(%)	100	100	100

供應鏈管理

我們的供應商類型主要包括IT類、設備和物資類、工程和裝修類、服務類，及其他根據實際需求集中採購的項目。我們對供應商的資質、聲譽、誠信度、產品和服務的質量、價格、過往負面行爲等多項因素進行綜合考察，并制定了《供應商管理規定(試行)》《集中採購管理辦法(試行)》《集中採購評審專家庫管理辦法(試行)》等政策文件，確保採購程序透明、公平，并遵循就近採購原則。公司紀檢監察部負責對集中採購活動中的違法違規行爲進行監管和投訴處理。2017年，沒有發生因對經濟、社會、環境產生重大負面影響而終止供應商合作的事件。

境內供應商

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(個)	502	535	544
太平洋壽險(個)	10	8	9
太平洋產險(個)	64	85	60
太平洋資產管理公司(個)	58	50	40
太平洋保險(香港)公司(個)	36	36	36
太保安聯(個)	100	65	44
太保養老投資公司(個)	1	5	0
長江養老(個)	331	295	248
安信農險(個)	0	3	3

境外供應商

	2017	2016	2015
太平洋保險集團(總部)(個)	6	6	3
太平洋壽險(個)	0	0	0
太平洋產險(個)	0	0	0
太平洋資產管理公司(個)	0	0	0
太平洋保險(香港)公司(個)	1	1	1
太保安聯(總部)(個)	1	0	0
太保養老投資公司(個)	0	0	0
長江養老(個)	0	0	0
安信農險(個)	0	0	0

香港聯交所ESG索引

披露項

A. 環境	頁碼	B. 社會 (僱傭及勞工常規)	頁碼	B. 社會 (營運慣例)	頁碼
層面A1: 排放物		層面B1: 僱傭		層面B5: 供應鏈管理	
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	層面B2: 健康與安全		層面B6: 產品責任	
A1.5	54-55;66-68	B2—一般披露	34-35;71-72	B6—一般披露	12-15;20-23;26-27;76-77
A1.6	54-55;67-68	B2.1	71-72	B6.1	76
		B2.2	71-72	B6.2	76-77
		B2.3	34-35;71-72	B6.3	不適用 (目前國內保險產品尚沒有形成知識產權管理和維護制度)
層面A2: 資源使用		層面B3: 發展及培訓		B6.4	不適用 (保險產品不是實體產品, 所有產品條例的通過均需要銀保監會審核, 在B6.1已披露)
A2—一般披露	54-55;66-67	B3—一般披露	32-33;72-74	B6.5	77
A2.1	66-68	B3.1	72-74	層面B7: 反貪污	
A2.2	67-68	B3.2	72-74	B7—一般披露	38;41-43;76
A2.3	67	層面B4: 勞工準則		B7.1	76
A2.4	不適用 (公司所使用的水資源主要來自市政供水, 不存在水源污染問題)	B4—一般披露	68-71	B7.2	76
A2.5	67	B4.1	68-71		
		B4.2	68-71	B. 社會 (社區)	
層面A3: 環境及天然資源				頁碼	
A3—一般披露	52-55;66-68			層面B8: 社區投資	
A3.1	52-55;66-68			B8—一般披露	47-49
				B8.1	47-49
				B8.2	47-49;78

GRI標準索引

一般披露

GRI 102: 一般披露 2016	頁碼/URL	GRI 102: 一般披露 2016	頁碼/URL
組織概況		管治	
102-1	2;8-9	102-18	38;http://www.cpic.com.cn/aboutUs/shzr/shzrgl/index.shtml;《中國太保2017年年報》-公司治理
102-2	2;8-9;12-15;20-29	102-19	http://www.cpic.com.cn/aboutUs/shzr/shzrgl/index.shtml
102-3	8-9	102-20	38;http://www.cpic.com.cn/aboutUs/shzr/shzrgl/index.shtml
102-4	8-9	102-21	38;64;http://www.cpic.com.cn/aboutUs/shzr/shzrgl/index.shtml
102-5	8-9	102-22	38;《中國太保2017年年報》-公司治理
102-6	8-9	102-23	38;《中國太保2017年年報》-公司治理
102-7	68-71;78-79	102-24	38;http://www.cpic.com.cn/aboutUs/shzr/shzrgl/index.shtml;《中國太保2017年年報》-公司治理
102-8	34;68-76	102-25	38;41;《中國太保2017年年報》-公司治理
102-9	79	102-26	6-7;10-11;38;http://www.cpic.com.cn/aboutUs/shzr/shzrgl/index.shtml
102-10	8-9;86	102-27	38;http://www.cpic.com.cn/aboutUs/shzr/shzrgl/index.shtml
102-11	50-55	102-28	38;http://www.cpic.com.cn/aboutUs/shzr/shzrgl/index.shtml
102-12	12-19;40;55;58-59;86	102-29	38;http://www.cpic.com.cn/aboutUs/shzr/shzrgl/index.shtml
102-13	40;58-59	102-30	38;http://www.cpic.com.cn/aboutUs/shzr/shzrgl/index.shtml
		102-31	38;http://www.cpic.com.cn/aboutUs/shzr/shzrgl/index.shtml
		102-32	http://www.cpic.com.cn/aboutUs/shzr/shzrgl/index.shtml
		102-33	38;http://www.cpic.com.cn/aboutUs/shzr/shzrgl/index.shtml
		102-34	《中國太保2017年年報》-公司治理
		102-35	《中國太保2017年年報》-公司治理
		102-36	68-71;79;《中國太保2017年年報》-公司治理
		102-37	68-71;《中國太保2017年年報》-公司治理
戰略			
102-14	6-7		
102-15	6-7;10-11;16-29;41-43;46;50-55;58-59		
道德和誠信			
102-16	6-11;41-43;76-77		
102-17	41;76		

一般披露

GRI 102: 一般披露 2016	頁碼/URL
利益相關方參與	
102-40	64
102-41	68-71
102-42	64
102-43	62-64
102-44	64
報告實踐	
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	報告未經外部鑒證

實質性議題

經濟績效	頁碼/URL
GRI 103: 管理方法 2016	
103	10-11;39;62-63;65
GRI 201: 經濟績效 2016	
201-1	8-9;39;78
201-2	52-54
201-3	78
市場表現	
GRI 103: 管理方法 2016	
103	65;79
GRI 202: 市場表現 2016	
202-1	79
202-2	79
間接經濟影響	
GRI 103: 管理方法 2016	
103	12-19;44-49;62-63;65

間接經濟影響	頁碼/URL
GRI 203: 間接經濟影響 2016	
203-1	12-19;44-49;78
203-2	12-19;44-49;58
採購實踐	
GRI 103: 管理方法 2016	
103	62-63;79
GRI 204: 採購實踐 2016	
204-1	79
反腐敗	
GRI 103: 管理方法 2016	
103	42-43;62-63;65;76
GRI 205: 反腐敗 2016	
205-1	76
205-2	42-43;76
205-3	76

實質性議題

物料	頁碼/URL
GRI 103: 管理方法 2016	
103	54-55;62-63;65;67
GRI 301: 物料 2016	
301-1	67
301-3	67
能源	
GRI 103: 管理方法 2016	
103	54-55;62-63;65-67
GRI 302: 能源 2016	
302-1	66-67
水資源	
GRI 103: 管理方法 2016	
103	62-63;67-68
GRI 303: 水資源 2016	
303-1	67-68
303-2	無受重大影響的水源

生物多樣性	頁碼/URL
GRI 103: 管理方法 2016	
103	52;65
GRI 304: 生物多樣性 2016	
304-3	52
排放	
GRI 103: 管理方法 2016	
103	62-63;65-67
GRI 305: 排放 2016	
305-1	66-67
305-2	66-67
305-3	66-67
305-7	66-67
污水和廢棄物	
GRI 103: 管理方法 2016	
103	62-63;79

污水和廢棄物	頁碼/URL
GRI 306: 污水和廢棄物 2016	
306-1	不適用
306-2	68
306-3	不適用
306-4	不適用
306-5	不適用
環境合規	
GRI 103: 管理方法 2016	
103	62-63;68
GRI 307: 環境合規 2016	
307-1	68
供應商環境評估	
GRI 103: 管理方法 2016	
103	62-63;79
GRI 308: 供應商環境評估 2016	
308-1	79
308-2	79

實質性議題

僱傭	頁碼/URL	職業健康與安全	頁碼/URL	反歧視	頁碼/URL
GRI 103: 管理方法 2016		GRI 403: 職業健康與安全 2016		GRI 103: 管理方法 2016	
103	62-63;65;68-71	403-2	71-72	103	62-63;68-71;74-76
GRI 401: 僱傭 2016		403-3	71-72	GRI 406: 反歧視 2016	
401-1	68-71	403-4	34-35;71-72	406-1	68-71
401-2	68-72	培訓與教育		結社自由與集體談判	
401-3	71-72	頁碼/URL		頁碼/URL	
勞資關係		GRI 103: 管理方法 2016		GRI 103: 管理方法 2016	
頁碼/URL		103	32-33;62-63;65;72-74	頁碼/URL	
GRI 103: 管理方法 2016		GRI 404: 培訓與教育 2016		GRI 103: 管理方法 2016	
103	62-63;65; 68-71;74-76	404-1	72-74	103	62-63;68-71
GRI 402: 勞資關係 2016		404-2	32-33;72-74	GRI 407: 結社自由與集體談判 2016	
402-1	68-71	404-3	72-76	407-1	68-71
職業健康與安全		多元化與平等機會		童工	
頁碼/URL		頁碼/URL		頁碼/URL	
GRI 103: 管理方法 2016		GRI 103: 管理方法 2016		GRI 103: 管理方法 2016	
103	34-35;62-63;65;71-72	103	62-63;68-71;74-76	103	62-63;68-71;79
GRI 405: 多元化與平等機會 2016		GRI 408: 童工 2016		GRI 408: 童工 2016	
405-1	74-76	408-1	68-71;79		
405-2	68-71				

實質性議題

強迫或強制勞動	頁碼/URL	供應商社會評估	頁碼/URL	營銷與標識	頁碼/URL
GRI 103: 管理方法 2016		GRI 103: 管理方法 2016		GRI 417: 營銷與標識 2016	
103	62-63;68-71;79	103	62-63;79	417-1	20-23
GRI 409: 強迫或強制勞動 2016		GRI 414: 供應商社會評估 2016		417-2	76-77
409-1	68-71;79	414-1	79	417-3	76-77
人權評估		客戶健康與安全		客戶隱私	
頁碼/URL		頁碼/URL		頁碼/URL	
GRI 103: 管理方法 2016		GRI 103: 管理方法 2016		GRI 103: 管理方法 2016	
103	62-63;68-71	103	10-11;20-23;26-27; 62-63;76-77	103	62-63;77
GRI 412: 人權評估 2016		GRI 416: 客戶健康與安全 2016		GRI 418: 客戶隱私 2016	
412-1	68-71	416-1	76	418-1	77
當地社區		社會經濟合規		社會經濟合規	
頁碼/URL		頁碼/URL		頁碼/URL	
GRI 103: 管理方法 2016		GRI 103: 管理方法 2016		GRI 103: 管理方法 2016	
103	12-19;40;44-49;60-63;65	416-2	76-77	103	62-63;76-77
GRI 413: 當地社區 2016		營銷與標識		GRI 419: 社會經濟合規 2016	
413-1	12-19;40;44-49;60-61	頁碼/URL		頁碼/URL	
413-2	12-19;40;44-49;60-61	GRI 103: 管理方法 2016		419-1	
		103		76-77	
		20-29;62-63;76-77			

關於本報告

本報告是中國太平洋保險（集團）股份有限公司所發布的第十份企業社會責任報告。報告提供紙質版（使用環保再生紙）與網絡版，網絡版可在上證所網站（www.sse.com.cn）和本公司網站（www.cpic.com.cn）查閱下載。

報告範圍

報告的時間跨度為2017年1月1日至2017年12月31日。如無特別說明，報告中披露的數據和案例均源于太平洋保險集團及其全資子公司、控股子公司和分公司。

編寫標準

報告重點參照香港聯交所新版《環境、社會及管治（ESG）報告指引》、全球報告倡議組織GRI標準“核心”方案。同時還參考了國際標準化組織社會責任指南ISO 26000、上證所《公司履行社會責任的報告編制指引》、中華人民共和國國家標準《社會責任指南》（GB/T36000-2015）。此外，我們對聯合國可持續發展目標也進行了對標梳理，并就報告的主要章節與具體目標進行了關聯。詳細內容可參見“績效報告”部分。

指標與信息收集

報告披露的指標與企業社會責任議題高度相關，相關數據和案例均收集自太平洋保險集團及其子公司和分公司，收集渠道包括：

- 集團內部相關數據收集系統與相關統計報表
- 日常梳理、總結的優秀社會責任實踐案例
- 基于報告框架的定性與定量信息采集表
- 報告編制階段在集團及子公司和分公司進行的部門訪談與實地考察
- 利益相關方關注分析梳理

聯系我們

尊敬的讀者：

感謝您閱讀《2017中國太平洋保險企業社會責任報告》。如您在報告閱讀過程中，有任何意見或建議，請不吝指正，以幫助我們在今後進一步提升企業社會責任管理工作。

我們的聯系方式是：

地址：上海市銀城中路190號 中國太平洋保險（集團）股份有限公司 品牌建設部
郵編：200120

謝謝！

《2017中國太平洋保險企業社會責任報告》編寫組
2018年3月



官方微信



官方微博