

香港交易及結算所有限公司及香港聯合交易所有限公司對本公告的內容概不負責，對其準確性或完整性亦不發表任何聲明，並明確表示，概不對因本公告全部或任何部份內容而產生或因倚賴該等內容而引致的任何損失承擔任何責任。

**中国平安 PINGAN**

保險·銀行·投資

# 中国平安保險(集團)股份有限公司

## Ping An Insurance (Group) Company of China, Ltd.

(於中華人民共和國註冊成立之股份有限公司)

(股份代號：2318)

### 海外監管公告

本公告乃根據《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》第13.10B條而作出。

茲載列中國平安保險(集團)股份有限公司在上海證券交易所網站刊登的「中國平安保險(集團)股份有限公司2012企業社會責任報告」，僅供參閱。

承董事會命  
**姚軍**  
公司秘書

中國，深圳，2013年3月14日

於本公告日期，本公司的執行董事為馬明哲、孫建一、任匯川、顧敏及姚波；非執行董事為范鳴春、林麗君、黎哲及郭立民；獨立非執行董事為張鴻義、陳甦、夏立平、湯雲為、李嘉士、胡家驃及斯蒂芬·邁爾。

中国平安  
PINGAN

保险·银行·投资

专业创造价值  
2012企业社会责任报告





# 企业使命

中国平安秉持厚德载物之理念，积极承担对股东的勤谨之德，对客户的诚信之德，对员工的涵养之德和对社会的感恩之德。

对股东负责：资产增值、稳定回报

对客户负责：服务至上、诚信保障

对员工负责：生涯规划、安居乐业

对社会负责：回馈社会、建设国家

# 关于本报告

《中国平安2012企业社会责任报告》回顾了中国平安自成立以来的企业社会责任（以下简称“CSR”）发展脉络，并阐述了2012年1月1日至2012年12月31日期间所承担的CSR具体实践工作。关于本报告的披露内容，说明如下：

## （一）报告范围

报告的组织范围：本报告以中国平安保险（集团）股份有限公司为主体，涵盖平安旗下各专业公司机构。

报告的时间范围：2012年1月1日至2012年12月31日。

报告的发布周期：本报告为年度报告。

## （二）报告编制原则

本报告参照全球报告倡议组织的G3.1指标及金融行业补充指标为信息披露的指导性原则，并使用独立的《AA1000原则标准（2008）》来确保报告的包含性、回应性、实质性。

## （三）报告数据说明

报告中的财务数据摘自《中国平安保险（集团）股份有限公司2012年年度报告》，该财务报告经安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）独立审计。其他数据来自公司内部系统或人工整理。本报告中所涉及货币种类及金额，如无特殊说明，均以人民币为计量单位。

## （四）报告保证方式

本报告披露的所有内容和数据已经中国平安保险（集团）股份有限公司董事会审议通过。同时，安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）按照《AA1000审验标准（2008）》对本报告进行了独立第三方鉴证。

## （五）报告发布形式

报告以印刷版和网络版两种形式发布。网络版可在本公司网站[www.pingan.com/csr](http://www.pingan.com/csr)查阅。

- 2 公司概况
- 4 董事长致辞
- 6 战略与管理

## 股东

- 10 关注
- 10 进展
- 13 回应
- 13 展望

## 环境和社会

- 32 关注
- 32 进展
- 35 回应
- 43 展望

## 客户

- 14 关注
- 14 进展
- 23 回应
- 23 展望

## 合作伙伴

- 44 关注
- 44 进展
- 47 回应
- 47 展望

## 员工

- 24 关注
- 24 进展
- 31 回应
- 31 展望

- 48 社会认可
- 50 第三方审验声明
- 52 GRI指标对照表
- 54 指标附录
- 63 意见反馈

# 公司概况



中国平安金融大厦·上海陆家嘴

中国平安保险(集团)股份有限公司(以下简称“中国平安”,“公司”,“集团”)于1988年诞生于深圳蛇口,是中国第一家股份制保险企业,至今已发展成为融保险、银行、投资等金融业务为一体的整合、紧密、多元的综合金融服务集团。公司为香港联合交易所主板及上海证券交易所两地上市公司,股票代码分别为2318和601318。

中国平安的企业使命是:对股东负责,资产增值,稳定回报;对客户负责,服务至上,诚信保障;对员工负责,生涯规划,安居乐业;对社会负责,回馈社会,建设国家。中国平安以“专业创造价值”为核心文化理念,倡导以价值最大化为导向,以追求卓越为过程,形成

了“诚实、信任、进取、成就”的个人价值观,和“团结、活力、学习、创新”的团队价值观。集团贯彻“竞争、激励、淘汰”三大机制,执行“差异、专业、领先、长远”的经营理念。

平安的愿景是:以保险、银行、投资三大业务为支柱,谋求企业的长期、稳定、健康发展,为企业各利益相关方创造持续增长的价值,成为国际领先的综合金融服务集团和百年老店。

集团通过旗下各专业子公司及事业部,即保险系列的中国平安人寿保险股份有限公司(平安寿险)、中国平安财产保险股份有限公司(平安产险)、平安养老保险股份有限公司(平安养老险)、

242 位

在2012年美国《财富》杂志“全球领先企业500强”排名中，中国平安名列第242位

平安健康保险股份有限公司（平安健康险）；银行系列的平安银行股份有限公司（平安银行）、平安产险信用保证保险事业部（平安小额消费信贷）；投资系列的平安信托有限责任公司（平安信托）、平安证券有限责任公司（平安证券）及中国平安证券（香港）有限公司（平安证券（香港））、平安资产管理有限责任公司（平安资产管理）及中国平安资产管理（香港）有限公司（平安资产管理（香港））、平安期货有限公司（平安期货）、平安大华基金管理有限责任公司（平安大华）、上海陆家嘴国际金融资产交易市场股份有限公司（陆金所）等，通过多渠道分销网络，以统一的品牌向近8,000万客户提供保险、银行、投资等全方位、个性化的金融产品和服务。

截至2012年12月31日，中国平安拥有约51万名寿险销售人员及190,284名正式雇员。截至2012年12月31日，集团总资产达人民币28,442.66亿元，归属母公司股东权益为人民币1,596.17亿元。从保费收入来衡量，平安寿险为中国第二大寿险公司，平安产险为中国第二大产险公司。

中国平安是中国金融保险业中第一家引入外资的企业，拥有完善的治理架构，国际化、专业化的管理团队。公司遵循“集团控股、分业经营、分业监管、整

体上市”的管理模式，在一致的战略、统一的品牌和文化基础上，确保集团整体朝着共同的目标前进。中国平安拥有中国金融企业中真正整合的综合金融服务平台。位于上海张江的中国平安全国后援管理中心是亚洲领先的金融后台处理中心，公司据此建立起流程化、工厂化的后台作业系统，并借助电话、网络及专业的业务员队伍，为客户提供专业化、标准化、全方位的金融理财服务；通过业界首创的客户服务节及万里通、一账通等创新的服务模式，为客户提供增值服务。

中国平安在2012年《福布斯》“全球上市公司2000强”中名列第100位；在美国《财富》杂志“全球领先企业500强”中名列第242位，并蝉联中国内地非国有企业第一；除此之外，在英国WPP集团旗下Millward Brown公布的“全球品牌100强”中名列第78位。

中国平安一直把企业社会责任作为推动公司可持续发展的动力，在快速发展业务的同时，投身公益事业，专注创造美好明天。在环境方面，通过不断推动实施，“低碳100”公益项目已显成果：无纸化电子函件突破1,000万的客户使用规模，和MIT展业平台升级智慧版的推广使用，不但体现出平安在科技服务平台上的领先优势，为客户提供的一站式综合金融服务也更加便捷高效、灵活环保。2012年，平安在电子函件、MIT平台、电子保单、网上保全、电子帐单等各项环保高能服务形式方面，共节省纸张约890.6吨；绿色希望工程已在全国十个省、区落成了占地面积超过一万亩的生态平安林。在教育方面，有超过17所希望小学多媒体教室“梦想中

心”援建启用，2,000多名志愿者参加了中国平安支教行动，8,134名平安希望小学同学获得453.3万元的奖学金奖励，4,820名高校学子获得超过千万元的励志计划奖励，各种公益慈善捐款累积已超过亿元人民币。

中国平安因此获得广泛的社会褒奖：七度荣获最具责任感企业，八度摘得最佳企业公民，并且十一度蝉联最受尊敬企业等荣誉称号。

## 最受尊敬企业

中国平安十一度蝉联“最受尊敬企业”

# 董事长致辞

去年秋天，和家人、同事们一起，颠簸近五个小时的盘山路，来到湖南省张家界市桑植县西莲明园学校。等待我们的和以往一样，憨厚的村民，质朴的校长，裸着小脚丫奔跑在乡间小路上满脸阳光的孩子。深入农村山区，开展这样的公益慈善活动，对于我和同事们来说由来已久。纵观平安成长的二十多年，从援建第一所平安希望小学开始，到逐步形成以教育公益、环境公益为主体的企业社会责任体系，我们不断尽己所能，充分调动力所能及的资源，全面发挥我们的专业价值，把企业应尽的责任纳入到公司的战略规划中，让生活更简单、让明天更美好。

责任不在于一时，而在于长久的坚持，每个阶段的付出，积累的成绩都让我们对未来信心满满。过去的25年，我们从蜗居蛇口一隅的小保险公司，发展成融保险、银行、投资为一体的综合金融



集团董事长、首席执行官马明哲先生出席湖南省张家界西莲明园学校落成仪式

集团，总资产2.8万亿元，员工数从最初的13人增加到19万名正式员工及近51万名寿险业务员。时光在流逝，一切都在变，一切都未变。变的是，我们要运用日新月异的新科技、新管理理念在公司引导和推广企业公民意识、社会责任意识；未变的是，我们要继续发挥我们在金融服务业的专业特长，发挥我们的专业技术和管理经验上的优势，实现金融与科技、人才、商业与社会的整合，为利益相关方创造更多的价值，实现生活的和谐与美好。所以，在这份报告中，你将会了解到我们在股东、客户、员工、社会与环境以及合作伙伴各个领域做出的努力和贡献。

例如，我们如何以更加规范的公司治理，严谨的“三会”制度确保公司的战略得到清晰、有效地贯彻和执行，公司的核心竞争力得到充分地发挥，从而为投资者创造稳健增长的价值。我们如何借助日新月异的互联网技术给客户提供更加方便、快捷的服务体验，让客户的生活更简单。我们如何在企业倡导“健康生活、快乐工作”的理念，丰富员工的生活、工作，保障员工合法权益，为员工创造既竞争、又安心，既有压力、又能成长的工作环境。我们如何通过升级、改良公司营运和服务的环节，实现纸张节省约890.6吨；全国超过2,000名志愿者参加我们的公益活动，共提供了超过14万小时的志愿服务。

我们期望，股东因我们的稳健发展，继续怀着满满的信心；我们期望，客户因我们的优质服务，露出满意的微笑；我们期望，员工因我们的广阔平台，激发

十足的动力；我们期望，合作伙伴因我们的共赢理念，规划长远的蓝图。我们更加期望，社会与环境因我们的微薄之力而发生改变，让我们共同的家园变得更美好。

展望新的一年，我们会面临很多新的挑战，我们的企业社会责任之路也会有新的任务，但只要我们坚定地秉承“专业创造价值”的核心文化理念，坚定地执行我们既定的企业社会责任规划，我们一定会让股东、员工、客户、社会各个利益相关方成就梦想，实现价值。虽然美好的明天，不会在顷刻间实现。但是，报告中所呈现的进步让我有理由坚信，在所有员工和我们所服务的社会的共同努力下，我们的世界将会变得更加美好。

中国平安保险（集团）股份有限公司  
董事长兼首席执行官



只要我们坚定地秉承“专业创造价值”的核心文化理念，坚定地执行我们既定的企业社会责任规划，我们一定会让股东、员工、客户、社会各个利益相关方成就梦想，实现价值。

## 长期能力建设

### 企业社会责任发展十年回顾

长期以来,我们一直将“专业创造价值”植根于我们企业社会责任建设的全过程。2012年企业社会责任报告是我们第十份报告,自2003年起我们开始系统化地履行企业社会责任至今,已走过十年。回顾过去的十年,我们肩负挑战,

在综合金融发展的道路上勇敢前行,为社会创造卓越的商业价值,贡献良好的责任价值。我们运用高科技专业技术手段,整合研发了领先的后援运营平台,保险、银行、投资三条业务主线均取得了稳健、持续、超越市场的增长;我们搭建专业的企业社会责任管理平台,建

立科学的社会责任管理体系,运用先进的管理工具,一如既往为我们的利益相关方持续践行企业社会责任。

### 中国平安企业社会责任发展概要

#### 萌芽阶段

1988年-2002年

##### 公益项目体系初步形成

1994年,伴随着安徽六安第一所平安希望小学落成,中国平安公益事业正式开启。

2002年,向中国红十字会捐赠价值1,000万元的38辆献血车。随后,逐步形成以教育公益、红十字公益为主体的公益体系。

#### 起步阶段

2003年-2008年

##### 企业社会责任理念从萌芽到发展

2004年,结合行业特性和公司企业文化内涵,构建中国平安的“企业公民行为模型”,首次撰写企业公民报告。

连续五年撰写企业公民报告。

2006年,首次向中国青少年发展基金会捐款1,000万元设立“中国平安公益基金”,并委托其进行管理,使我们的公益项目的运作更加专业与规范。

#### 发展阶段

2009年至今

##### 企业社会责任理念融入经营、管理活动

2009年,首度发布《中国平安2008企业社会责任报告》,引入第三方审验,确保报告内容的包容性、实质性、回应性。

2009年,初步搭建企业社会责任管理架构,组建企业社会责任管理团队,制定企业社会责任五年发展规划,开始将企业可持续发展战略融入日常经营行为。

2010年,启动低碳100,将绿公司、绿金融、绿公益绿色战略融入到企业运营当中,推动社会可持续发展,搭建完成以环境、教育、红十字、社群为主体的公益体系。

2010年,参加道琼斯可持续发展指数(DJSI)申报,尝试参与碳披露项目(CDP)。

2011年,成立“企业社会责任非正式工作小组”,完善我们的CSR组织架构。

2011年,筛选、梳理平安企业社会责任绩效核心指标,提升公司企业社会责任管理能力。

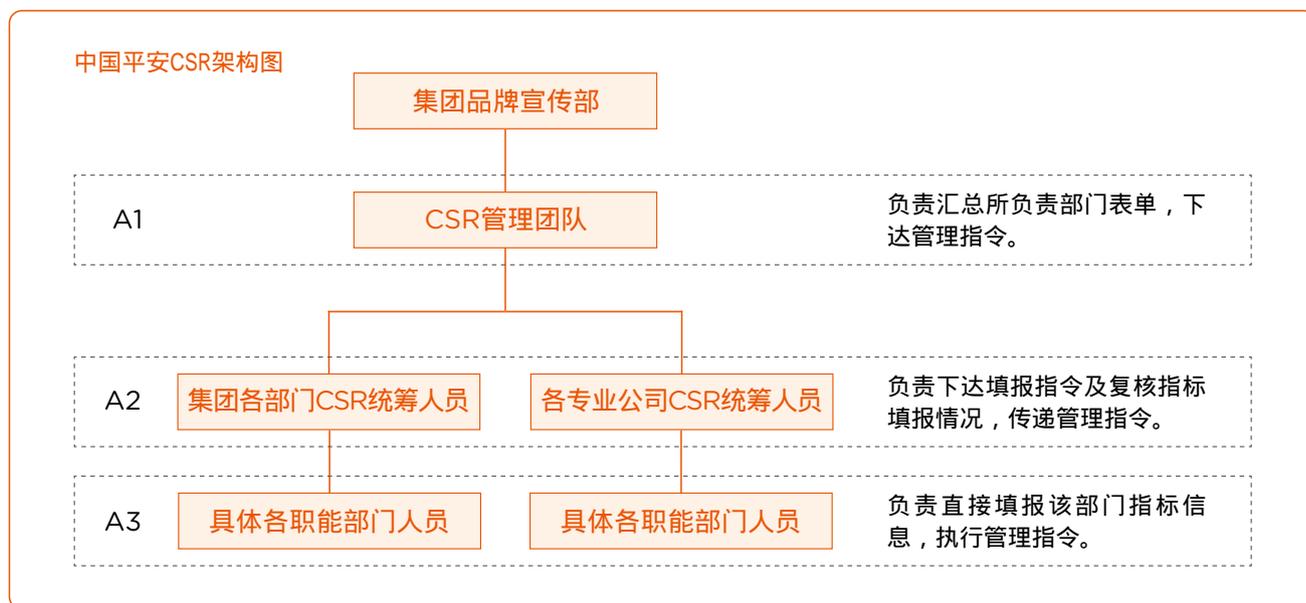
2011-2012年,对“企业社会责任非正式工作小组”进行了专业培训,开展企业社会责任全员授课培训。

### 企业社会责任管理架构

为确保公司企业社会责任管理工作可持续性，我们于2011年成立CSR绩效非正式工作小组，通过制定《企业社会责任信息报告制度》明确工作小组各层级职责，规范CSR信息报告流程，有效提升企业社会责任管理。非正式工作小组由三级管理体系组成，主要负责CSR绩效数据收集、上报及分析管理工作。

### 企业社会责任培训

2012年，我们为CSR非正式工作小组成员制作了《中国平安CSR管理课程》。本课程从CSR基本概念、价值贡献、CSR报告出发，详细介绍了现阶段国内外CSR发展趋势，着重分析了CSR在工作中的具体应用，引导员工将CSR与日常工作相结合。同时，我们再次聘请外部专业机构针对A1、A2、A3人员的CSR绩效指标体系进行了专业的面授培训。



## 利益相关方管理

### 利益相关方沟通

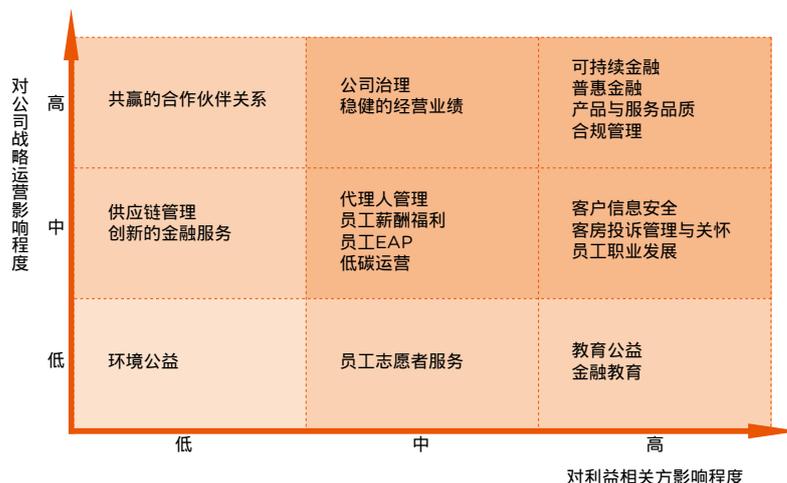
在过去十年中，我们充分意识到倾听各利益相关方意见的重要性，为此我们不断促进利益相关方沟通机制常态化。通过开展广泛、深入、形式多样的沟通，

充分了解利益相关方对于我们CSR战略、管理、实践、评估、信息披露等各个环节的意见及建议，并以此作为重要依据，全面提升经营管理水平，从而进一步提升利益相关方的认可度。

利益相关方	沟通渠道	利益相关方的关注	我们的应对措施
股东	公开信息披露 股东大会 业绩发布会、电话沟通会、网上路演 培训交流活动 开放日活动 IR网站、热线、邮箱	如何确保持续稳健的经营发展 如何带来更加丰厚的回报	完成两行整合发挥综合金融优势 完善公司治理体系 加强内控体系建设
客户	95511服务热线 新契约回访调查 客户满意度调查 理赔客户回访调查 各系列客户服务节 VIP会员服务及活动 内刊资讯沟通 平安官网 一账通金融整合平台	是否有丰富的惠及民生的金融产品 是否可以提供简单、便捷的金融服务体验 是否可以提供超出预期的客户增值服务 是否可以运用新科技、新技术，推动金融服务业发展	推出普惠金融服务 提供更加专业、便捷的服务体验 客户服务节、VIP会员服务回馈等活动 运用现代金融科技手段创新金融服务
员工	工会职工代表大会 员工辅导热线“622111”、辅导邮箱 员工成长互动平台 员工服务满意度调查 网络及面授培训 电视晨会、内刊、内网、内部邮箱 绩效管理机制	如何提供和谐、愉悦的工作氛围 如何提供有竞争力的薪酬和福利 如何提供清晰的职业发展方向和广阔的职业发展空间 如何提供专业、高效的培训，实现员工个人价值增值	继续开展“平安EAP员工关怀计划” 开展薪酬调研，力求提升员工整体收入水平 持续进行绩效管理和绩效文化推广 课程设计更为丰富，课程实施方式更为多样
社会与环境	社区服务活动 内刊资讯沟通 内外部志愿者组织 各参与方日常交流 微博 与专业组织定期电话会议、定期邮件	如何更好地重视民生问题 如何参与环境建设、关注教育公益 如何通过降耗管理以减少二氧化碳排放量 如何推出更多、更好的绿色金融产品	通过开展多种形式的活动，引导员工和公众共同投身公益建设 节能减排，尝试开展减排量化指标的设定，进行碳排放管理 加大力度研发绿色金融产品
合作伙伴	满意度调查 综合评估	如何塑造金融专才的形象 如何加强合作，带来双赢	规范代理人管理行为，加强代理人素质、销售技巧等内容的课程培训 继续通过定点医院评级管理体系促进医院服务水平

实质性分析矩阵图

我们在深思利益相关方关注的同时，也考虑到现阶段可持续发展宏观环境的机遇与挑战，我们新增并调整了平安责任议题，重新梳理了这些责任议题对公司战略运营的影响程度，确立2012年本报告需要与利益相关方重点沟通的关键议题。



未来规划

现代金融机构掌握着全社会90%以上的资金资源，通过发挥自身的杠杆作用，可以更好地促进社会、环境、经济问题的解决。在实践中，我们辨识出合规管理、普惠金融、可持续金融是金融行业企业社会责任的核心议题。通过对议题的深入解析，将更有利于我们明确未来企业社会责任实践的方向，更好地履行金融企业的社会责任。



合规管理

随着金融资本市场的发展，完善的合规管理已经成为金融机构稳健发展的基石，随着一系列严重的违规操作引发的金融风险的凸显，国际社会和各国的监管环境日趋严格，如萨班斯-奥克斯利法案、爱国者法案、反洗钱法案和新巴塞尔资本协议的陆续出台等。在此背景下，我们认为合规管理是取得利益相关方信任非常重要的管理模式。为此，我们持续致力于建立“事前、事中、事后三位一体全面风险管理体系”，有效地进行风险管控，保障公司业务持续稳健发展。

普惠金融

社会底层人群多方面的需求有待满足，而其需求满足的过程将成为促进社会进步的动力。金融机构应该提升自身服务的包容性水平，保障更广泛人群享有金融服务的权利，促进其更便捷地获取金融服务。为此，我们积极研发多款普惠金融产品，如农村小额人身意外险、“平安范式”城乡居民大病保险、为经济适用房融资等，以提升社会底层人群改善生存条件和实现长远发展的能力。

可持续金融

环境问题的不断凸显，使环境与经济的和谐发展成为未来趋势。金融机构处于社会资本的中心，应当积极发挥在引导社会资金流向、配置资源方面的杠杆作用，以促进经济发展模式的转变，实现低碳经济和绿色经济。为此，我们持续开展低碳100行动，践行可持续金融的理念，将“绿公司、绿金融、绿公益可持续战略”融入到日常运营当中，发展金融企业的杠杆作用。

未来五年，我们将进一步促进商业战略与可持续发展的融合，致力于合规管理、普惠金融、可持续金融的发展，以经济、环境和社会责任为己任，积极探寻发展模式和管理方式的创新，优化发展路径，规避潜在风险，建立体现经济增长与社会、环境均衡发展，短期利益与长期利益相结合的企业发展模式，做社会责任的建设者和成果分享者，成为社会责任的受惠者和代言人。



2012年第三季度业绩网上说明会  
图为公司管理层与投资者及广大股东进行在线互动交流

集团总资产

28,442.66

亿元人民币

数据截至2012年12月31日

## 使命 对股东负责 资产增值 稳定回报

### 关注

- 股东关注我们是否保持持续稳健的经营发展
- 股东关注我们是否不断完善公司治理结构
- 股东关注我们是否不断提升全面风险管理水平

### 进展

2012年，面对复杂的经济形势和严峻的市场环境，我们秉承“专业创造价值”的核心文化理念，逆势保持超越市场的增长，保险、银行、投资三大主营业务均保持健康稳定发展，为股东的

投资带来了持续稳健的回报。公司稳定的业绩表现与负责任的公司治理理念、专业的公司治理体系紧密相连。

### 业绩稳步提升

2012年，寿险、产险业务增速超越市场，服务质量不断优化；养老险年金业务保持业内领先；银行板块顺利完成两个银行的法人吸收合并、更名以及IT系统整合工作，两行整合完美收官，业务保持稳健增长；信托私人财富管理业务稳定增长，证券投行业务位居前列；交叉销售协同效应一直是我们独特的发展优势，本年这项优势不断增强，进一步实现“多个产品、一站式服务”的最佳客户体验，我们的服务水平持续提升。

### 公司治理日臻完善

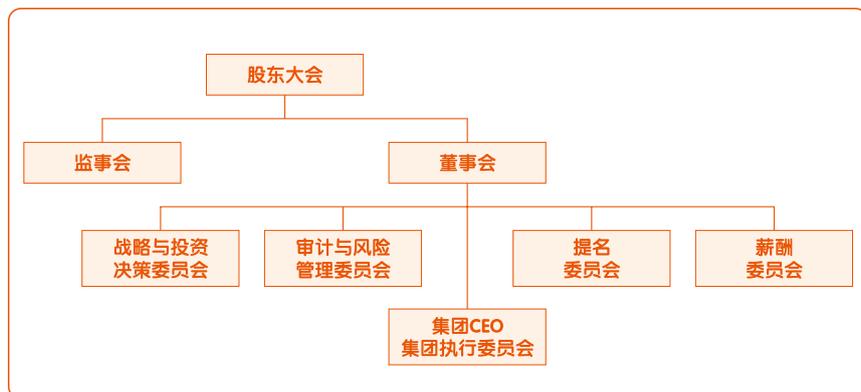
公司治理体系的健全程度直接关系到公司的发展状况。为了保证持续健康发展，我们以先进的管理团队、严谨的披露原则和透明的投资者沟通机制来不断完善公司治理。在治理团队方面，我们始终保持股东大会、董事会、监事会“三会”的规范独立运作，不断提升董事会卓越的战略管理和科学的决策能力。2012年，我们进行了董事会换届选举，选举产生了第九届董事会，独立董事占比依然保持1/3以上。

在信息披露方面，2012年，我们重新梳理了《信息披露工作原则及流程》，确保披露工作完全符合“真实、准确、完整、

及时、公平”的披露标准，并保证境内外信息披露的一致性和同步性。在每年报告发布前定期召开董事会，对报告内容进行讨论和决议，充分考虑经济、环境、社会因素的影响，加强和完善公司的治理水平，坚持推进综合金融道路，以确保公司持续、稳定发展。

在建立投资者沟通机制方面，我们以综合金融战略、交叉销售、两行整合、A股可转债、投资者保护为主题，加强了各业务线条与资本市场的沟通。我们通过公开说明会、视频及电话会议、路演及网上路演等形式，就公司业绩进行说明；针对特别项目或活动，采取电话会议、反向路演、股评家聚会、开放日等形式，主动向市场进行推介，加深了资本市场对公司的了解和沟通。

为了更好地服务中小投资者，我们通过网上路演、公司网站、邮箱、电话等多种渠道保障了中小投资者的权益。2012年，我们在投资者关系网站新设“投资者互动”板块，投资者可以直接在网站页面留下需要咨询的相关问题，我们会委派投资者关系专员予以专业答复。此外，我们还致力于加强资本市场分析报告及股东信息收集，高度重视投资者关注的问题和提出的建议，进一步提升公司经营管理和治理水平，并努力完善内部流程及制度建设，争取有针对性地、高效地为投资者提供更为便捷的服务。



### 内控不断强化

我们建立了由董事会负责、管理层直接领导，覆盖各专业公司及业务线的风险管理组织体系。董事会负责内部控制和风险管理组织的建立健全和有效实施，董事会下设审计与风险管理委员会负责监督、审查、评价公司内部控制和风险管理工作的实施情况，协调内部控制审计及其他相关事宜。我们委任各专业公司执行官为风险管理体系管理者。2012年，我们进一步加强“业务及职能部门直接承担管理、合规及风险管理部门统筹推动支持、稽核监察部门监督检查审计”这三道防线的分工与协作，强化工作衔接，信息共享机制及“事前、事中、事后三位一体全面风险管理体系”，有效地进行风险管控，保障公司业务持续稳健发展。

#### 推进案件防控体系建设，强化稽核创新手段推广

2012年，我们推动案件防范体系的建设完善，规范预警案件处置、红牌事项指导、重大监管信息跟踪，及时发现风险因素，控制案件风险；制定案件问责专项流程；修订监察工作考核管理细则，增强案件防控考核比重。对各业务系列进行以下内控管理：

- 保险系列方面，持续加强业务条线的内控管理，通过监察工作与远程审计工作之间的有效衔接，实现对异常数据或风险指标的提前介入和处理；
- 银行系列方面，在完成两行融合的基础上，逐步实现制度、流程、平台、项目管理一致化，继续建立健全银行内审制度，不断完善审计项目全流程控制，有效提升审计效率和质量，通过完善案防管理组织架构、建立案防制度体系，提升案件防控能力；

■ 投资系列方面，继续实施投资业务信息防火墙审计，构建公司间跨墙和利益冲突监测机制，并进一步扩大投资系列专业公司间信息防火墙的范围，完善相互间信息防火墙体系的搭建，达到定期、动态审计信息防火墙机制的目标，以确保信息防火墙各项管控措施持续有效。

我们全面强化并推广稽核创新手段，初步形成了立体化日常审计管理体系，提升稽核管理效率及质量。通过数据的分级派送，贯穿非现场分析、地区协查、后援协查、现场检查等检查环节，完成远程审计、审计平台、预警数据的优化整合工作；同时依据风险程度分别启动突击审计、专项审计和常规审计，形成了集团稽核、专业公司稽核部和分部、地区稽核室联动机制。全年合计上线远程审计项目50个，覆盖产险、寿险、养老金、信托等系列，在所有常规稽核中全面使用远程审计数据，并使用KPI指标考核确保项目推广效果；在常规审计、审计平台常规审计的基础上，形成高风险事项的查处专项，全年累计新增专项超过100个。

### 以资本为核心推进全面风险管理体系建设

2012年，我们对风险管理体系进行了全面的审视，完成集团市场风险、信用风险、操作风险体系建设；我们结合第二代偿付能力监管体系建设要求，成立专项工作小组，推动保险系列专业公司

建立偿付能力管理体系和全面风险管理体系；建立集团并表下一般企业信用风险管理机制，持续优化金融同业及一般企业信用风险限额体系，进一步有效防范全集团金融同业及一般企业业务的集中度风险；指导支持银行条线按照监管机构的要求开展巴塞尔新资本协议项目工作，为今后借鉴国际先进理念建立全面风险管理体系奠定坚实的基础。

### 优化机构风险评级体系，完善内控评价机制

2012年，我们整合升级内控体系，提升内控评价的标准化与规范化，强化业务部门内控自评意识，逐步实现“内控人人参与、合规人人有责、内控融入业务和流程”的常态化运作机制；将风险合规考核指标纳入公司2013年关键行动次核心指标并与薪酬挂钩，持续提升公司风险文化及全员主动合规意识，为业务健康快速发展奠定坚实基础。

### 建立反洗钱、反欺诈和反舞弊联动机制

2012年，我们切实按照“风险为本”的反洗钱工作思路，积极规划并推进反洗钱集中处理项目，大胆探索、积极落实监管部门倡导的反洗钱“集中做、专



张锋  
集团内控管理中心合规部  
内部控制组

我很自豪可以和我的同事们通过完善公司合规管理与内部控制机制，及时识别与控制公司经营发展过程中的合规及内控风险，推动公司制度与流程的持续优化，真正实现合规管理与内部控制的“制度化、标准化、系统化”。

家做、系统做”的管理模式；推进反洗钱、反欺诈和反舞弊“三反联动”，以反欺诈反舞弊为目标，采取有效措施将反洗钱可疑交易分析与员工行为监测相结合，确保内部反欺诈反舞弊工作落到实处；推进反洗钱审计手册有关要求的落实，加强公司反洗钱工作的管控效果。2012年无一例洗钱犯罪案件。



从左至右依次为：

集团副总经理兼首席保险业务执行官：李源祥；集团执行董事兼总经理：任汇川；集团执行董事、副总经理、首席财务官兼总精算师：姚波；集团董事长兼首席执行官：马明哲；集团副总经理：王利平；集团副董事长兼常务副总经理：孙建一；集团执行董事兼常务副总经理：顾敏

## 回应



2012年目标	实现程度
继续确保各项业务的持续增长	寿险业务规模和代理人数量稳健增长；平安产险保费收入突破人民币900亿元，同比增长18.5%；银行业务为集团贡献净利润人民币68.70亿元，同比增长33.4%；平安信托财富管理业务收入达人民币27.56亿元，同比增长52.9%；平安证券完成14家IPO及2家再融资项目主承销发行；完成44家债券项目主承销发行，总承销家数较2011年增长159%。
进一步提升公司治理透明度	进一步规范“三会”运作、不断提升工作效率及制度的规范化，确保A+H股信息披露真实、准确、完整、及时。
深入推进全面风险管理体系	对风险管理体系进行了全面的审视，健全集团市场风险、信用风险、操作风险体系建设，进一步梳理风险管理组织架构、明确风险管理目标、研究探索新的风险管理技术方法。
优化操作风险管理体系	制定操作风险管理整体规划并报风险监控委员会审议通过，拟定整体操作风险管理政策，开展网络培训、晨会等文化宣导，优化完善系统平台，推动试点公司开展操作风险项目。2012年本集团未发生重大操作风险损失事件。
创新内控手段，进一步优化内控体系	确立了“合规成就专业、专业创造价值、价值提升信赖”的年度合规内控工作主题，积极开展内控评价工作，并推出内控工作竞赛等系列活动，强化业务部门内控自评属主意识，逐步实现日常化运作机制，继续推进实施内部控制相关制度，升级内控评价系统平台，持续提升内控评价工作过程自动管控功能。全年无大案要案发生。
继续加强合规内控文化体系	员工覆盖率100%。

## 展望

2013年，我们将：

### 坚持发展战略，确保公司业绩持续增长

秉承“专业创造价值”的理念，坚持既定的公司战略，全面实施五年规划，深化“综合金融”平台建设，优化“一站式”服务，确保公司保险、银行、投资三大业务持续、稳定、健康发展。

### 完善沟通机制，提升公司治理透明度

进一步完善与投资者、监管部门的沟通机制，保持顺畅的外部关系。制定沟通规划，有系统、有计划地建立和发展各方面关系；充分发挥一体化传播委员会

职能，调动委员的能动性，提升公司治理透明度，营造良好的经营环境。

### 持续推进全面风险管理体系建设

搭建风险偏好体系；全面完善风险治理架构，推动全集团形成统一的风险监控及汇报机制；加强风险集中度管理，提升风险计量方法和水平；持续完善信用风险和市场风险限额管理体系及风险报告机制；进一步完善压力测试情景和指标设置、优化压力测试制度和报告机制；在全面风险管理体系下推动操作风险管理工作，持续提升风险管理水平。

### 进一步完善反洗钱监控及管理，加强“三反联动”工作机制

建立全国反洗钱监控中心，集团统筹管理客户身份识别和客户风险等级划分工作，

统一黑名单管理，加强“反洗钱、反舞弊、反欺诈”三反联动工作机制，有效规避洗钱风险，为综合金融发展助力。

### 促进稽核手段创新，全面提升稽核产能

持续以风险为导向，紧跟监管要求、行业动态及管理需求，有效整合审计资源，加强流程管理，促进稽核手段创新，强化案防管理，全面提升稽核产能。

### 加强合规内控文化建设，塑造合规专业典范品牌

深入开展形式多样、覆盖全面的合规内控与风险管理文化建设，深入推广“自觉合规、人人内控、健康发展”的理念，持续提升事前风险管控的效果。



97 分

通过国家级保险服务业标准化试点项目的专家评估，成为国内首家通过试点验收的金融机构

## 使命 对客户负责 服务至上 诚信保障

### 关注

- 客户关注我们是否有丰富的惠及民生的金融产品
- 客户关注我们是否可以提供简单、便捷的金融服务体验
- 客户关注我们是否可以提供超出预期的客户增值服务
- 客户关注我们是否可以运用新科技、新技术，推动金融服务业发展

### 进展

从构建企业社会责任文化到提升企业竞争力，对于我们来说，不仅是要遵守商业伦理，更是自觉地将企业社会责任融入公司经营战略、运营管理和商业模式中。这一年，我们再次升级服务承诺，关注医疗、住房等关乎民生民情的保障，致力中小企业金融服务，用领先的金融科技手段，支持中国经济发展。

这一年，原深圳发展银行和原平安银行完成吸

收合并，更名为新的平安银行，我们综合金融架构得到进一步完善。为了确保两行整合过程中，客户帐户信息资料的安全，客户服务水平的提升，我们通过强大的后援IT系统成功实现了个人客户存量产品账户平稳迁移，并设计发行了新版标准借记卡，凸显“平安”品牌价值，体现新银行新形象，为客户提供更加丰富的金融产品，提升了客户的服务体验。

## 惠民的金融服务

### 普惠金融产品的问世

农村人口是弱势群体，特别是低收入的农民，他们在很多方面缺乏保障，我们专门针对这个人群设计了农村小额人身意外险，该产品缴费较低，保险金额较小，有利于他们化解自身面临的各种意外风险。

随着新医改持续推进和全民医保逐步建立，我们养老险公司积极探索参与城镇居民和新农合大病保险项目。秉承政府主导、积极参与、专业经营、便捷服务的理念，逐步打造了以厦门为代表的平安范式保险服务：即政府主导和保险公司运作相结合的政企合作方式；城镇职工、城镇居民、新农合三者结合的城乡一体化管理方式；专业风险管控和一站式即时结算相结合的服务方式。通过“前端合署办公，后端集中运作”的“平安范式”服务模式，一方面，医保中心统一的服务平台开展合署办公，避免参保群众来回奔波，为参保群众提供现场服务，简化服务流程，提高服务时效；一方面，我们加强与医保中心沟通，推动实施医院“先垫付、后结算”的结算模式，通过数据上载等多种形式加快费用结算，简化报销手续，大大增强了服务的便捷性。

为了协助政府解决低收入家庭的住房问题，我们物业投资事业部积极参与政府的经济适用房建设，为项目提供融资服务。我们信托与首开股份合作，向保障房、两限房项目提供建设贷款服务，资金规模为20亿。



“专业，让生活更简单”服务承诺升级发布会

### 促进社会议题解决的产品研发

近些年来，食品安全事件频发，影响了公众的身体健康，食品安全问题已成为公众关注的热点问题之一。面对食品安全问题，我们研发了食品安全责任保险，在被保险的从事食品生产、销售或餐饮服务的企业发生食品安全事故，造成消费者人身伤亡或财产损失时，我们按照合同约定负责赔偿。截至2012年12月31日，我们已为1,577位客户提供了产品服务。

在少儿健康安全方面，例如手足口病、少儿麻疹、白血病等特殊病例，我们创新性地增加了家长护理津贴保障责任，保障他们因看护住院少儿期间产生的误工费用，真正做到了全方位的健康保障。

### 为小微企业打造专业化金融服务

中小企业是我国经济发展的重要组成部分和活力源泉。融资难一直是制约小微企业发展的重要因素。为此，我们银行成立了小微金融事业部，积极探索和完善适合面向小微企业的全新商业模式，不断推出针对小微企业融资的专项产品，增强了对小微企业的服务能力。2012年，小微信贷业务结构不断优化，逐步向弱担保、小金额、短期化调整，

保证类贷款发放占比明显增加，贷款余额占比由年初的15.4%上升至27.3%，与小微客户轻资产、缺乏有效抵押物的特征及资金需求匹配度更高，有效增强了业务竞争能力与盈利能力。同时，搭建独立、专业、内嵌式的风险审批架构，通过对审批时效、质量的管控及不断优化流程、服务，不断提高贷款审批效率，增强了对客户资金需求的响应能力。截至2012年12月31日，我们小微贷款余额558.3亿元，服务客户数3万户。

另外，我们产险公司还推出了平安小微企业贷款保证保险。中小型企业可以将保险单作为向银行申请贷款的重要资信材料，从而更加顺利快捷地从银行获得贷款。购买了此产品，银行向小微企业客户提供贷款资金后，企业如客户逾期未交纳贷款，根据保险条款，我们将逾期客户剩余未还的本金、利息和罚息赔付给银行。根据合作协议，我们后续向小微企业客户及其保证人进行催收。因此，平安小微企业贷款保证保险满足了客户对无抵押品和高时效的双重需求，有效提高了小微企业获得无抵押贷款的融资机会，极大地支援了小微企业的发展，是促进国民经济增长所进行的积极探索。

## 诚信的客户体验

### 服务承诺不断升级，自我加压树立行业标杆

2012年，我们以97分的高分顺利通过国家级保险服务业标准化试点项目的专

家评估，成为国内首家通过试点验收的金融机构，我们高水平的标准化服务体系再次成为行业标杆。我们产险在业内推出“快易免”服务方程式，升级“快易免”服务，首次将投保、查勘、理赔等全流程融为一体，致力于利用高科技为客户提供简单、便捷的全流程服务。

### 平安直销车险首推“蜜蜂服务标准”

随着社会经济的不断发展进步，忙碌的生活使人们对便捷服务的需求不断提高，为满足车主对高质量服务的需求，我们直销车险重磅推出“蜜蜂服务标准”，打响了车险行业服务变革的第一枪，国内千万车主将首度享受到标准化的车险服务。“专业快捷”是蜜蜂服务标准的核心，在我们打造的服务体系中，车主可以通过电话、官网、手机软件等渠道，随时随地获得量身定制的车险投保建议，并能在线完成支付，保单快递到家，使每位客户每年用在车险投保上的时间，压缩到30分钟之内。此外，我们还派驻专业服务人员为客户进行售后服务，无论是人伤案件调停还是上门代收理赔资料都有专人帮助，让客户安心、放心。

#### 快，服务速度冲刺“百米飞人”

在传统的理赔流程中，客户需搜集各种资料，并等待修车完毕，修理厂出具发票后，方能进入理赔阶段。针对此种情况，我们产险在业内首次从关注资料齐全后的快速赔付，扩展到关注从客户报案直到赔款到账的整个流程，改变了传统理赔流程，“先赔付，再修车”，并首次进行了车险“万元以下、从报案到赔款、三天到账”时效承诺。

#### 易，客户理赔可当“甩手掌柜”

车险人伤案件是车险案件中较为复杂的一种案件，结案周期较长。为切实解决这一理赔难题，我们产险对所有通过95511报案的车险人伤案件，推出“贴心在线，省心调解，安心理赔”的人伤案件服务，主动为客户提供多途径调解服务，帮助客户最短时间内达成有效的赔偿协议，避免不必要的损失和事故处理纠纷烦扰。不仅如此，对人伤案件，我们还将在全国范围内为客户及伤者提供“7×24小时”电话医疗专家

在线辅导服务，让客户感受到无处不在的关怀服务。另外，截至2012年12月31日，享受我们“上门代收索赔资料”服务的案件共计146.4万笔；“一袋式案件”占比达到17.44%。

#### 免，道路救援还有“免费午餐”

“7×24小时”，不管何时何地，都可享受百公里免费道路救援。仅仅道路免费救援这些服务，截至2012年12月31日累计共实施566,860笔。据统计，在不久前的北京“7·21”暴雨中，平安产险共为遭遇困境的车主提供了1,867次免费道路救援，用专业贴心的服务，为客户第一时间送去温暖。



“蜜蜂服务标准”：“蜜蜂”通常给人“勤劳、速度快、有益、甜蜜”的印象，与平安新渠道电销的服务理念契合，推出“蜜蜂服务”是以简单、生动、有趣地形象告诉客户，我们就像“蜜蜂”一样带给客户甜蜜的服务体验。

强大的后援体系作支撑

我们服务水平提升在于有一个强大的后援体系，集中作业型分中心分布在上海、成都、洛阳等八个地区，业务涉及保险、银行、投资等金融领域，网点业务覆盖全国31个省份。



集中作业

业务类型	月均处理量	服务人数
保险专业作业	约265万件	2,578人
催收征信作业	约28万件	795人
电话服务	约1,569万通	5,299人
数据处理	约152万件	215人
财务员工服务	约83万件	766人

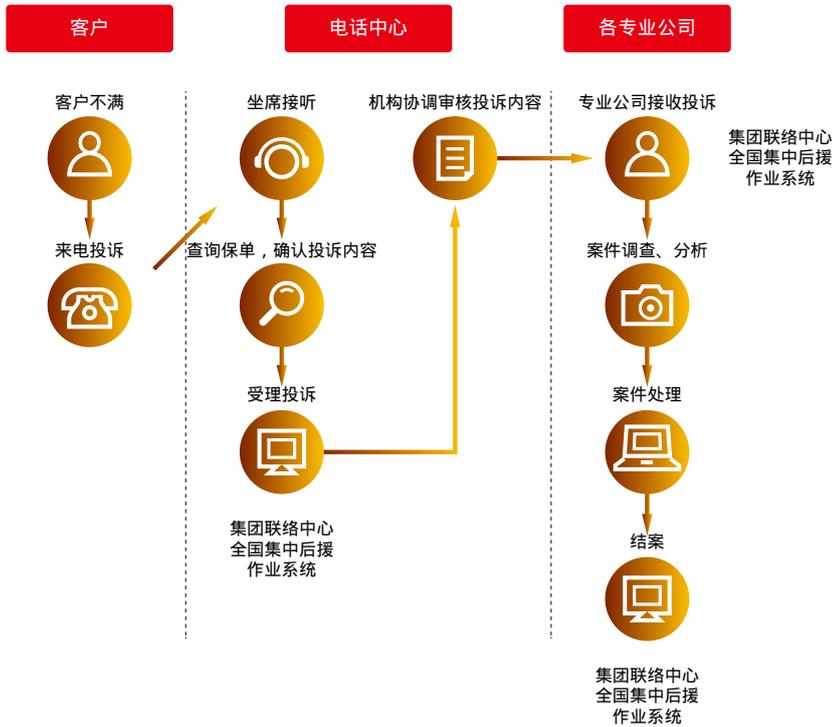
网点作业

业务类型	月均处理量	服务人数
柜面受理	约173万 件	5,699人
文件扫描	约2,089万页	1,386人
保险查勘	约3万件	9,491人
医务	约1.4万件	423人

业务线	指标	数值
产险人工呼入	成品差错率	0.03‰
寿险保全审核	成品差错率	0.019‰
柜面	寿险保全受处理滚动差错率	0.066‰
文档	寿险扫描差错率	0.001‰

说明：1、2012年，我们保持44%条线零差错，89%条线差错率低于0.486‰水平。2、因业务类型及业务线种类较多，以上业务类型、业务线均为举例。

常规投诉处理流程图：



客户投诉处理

为保证客户投诉能够得到快速、及时的响应，我们的电话中心设立了《投诉分类指引》和《投诉系统操作手册及后续处理说明》等制度，帮助受理客户的投诉或咨询。一般而言，客户投诉或咨询我们会在2个工作日给予解决，对于特殊情况的事件，我们会在5个工作日联系客户通知处理的进展。

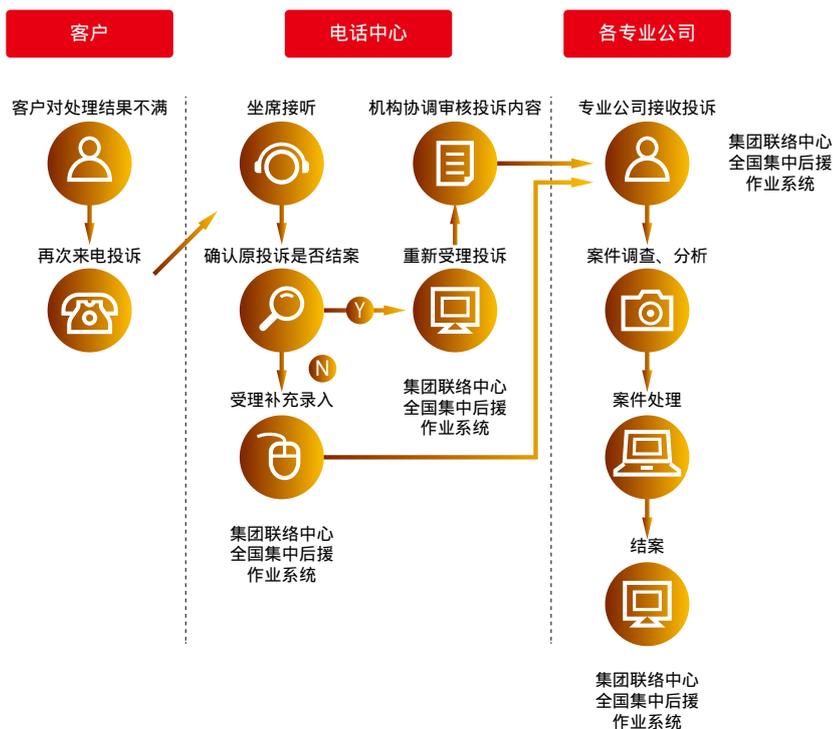


孟宪玲

平安寿险天津分公司客户关系部  
中级销售服务柜员

作为一名从事客户服务工作十年的客服人员，每天在柜面要面对不同客户的不解或抱怨。其实很多客户并不是故意的，而是我们的工作确实有提升和改善的地方。我想，要把善意存在心中，用心帮助、理解客户的需求，感受帮助他人的快乐。

重复投诉处理流程图：



### 处理微博客户投诉的流程或制度

随着新媒体时代的到来，客户越来越多地通过新媒体的方式进行投诉和建议。为了更好地满足客户的需求，我们通过官方认证的形式在微博平台上开设了中国平安、95511等近20个官方微博，组建了负责运营和管理的微博客户服务，

实现每天24小时不间断与客户的交流互动。对于客户提出的咨询建议，无论是咨询类的业务问题，还是投诉类的业务问题，我们要求是工作时间内的客户留言后一小时响应，非工作时间客户留言后一天内响应。

### 客户的隐私保护

我们自2005年建立了信息安全管理体系，并每年持续通过ISO27001的国际审核与认证。客户信息属于信息安全管理重点保护的公司信息资产之一，通过信息安全制度建立及实施、安全意识培训、审查、监控和事件处理等一系列措施保障客户信息。

### 电话中心客户投诉受理图



我们在内部发布了《中国平安集团团体客户信息管理制度》、《中国平安集团个人客户信息管理制度》，明确客户信息管理责任，规范客户信息获取、存储、和使用，确保客户信息的保密性、完整性和可用性。

我们员工签署《商业秘密保护协议》，知晓对客户信息保护的责任。对于泄露或窃取客户信息的违规行为，会按照《违规行为处罚制度》对直接责任人、相关责任人给予处罚。每年我们组织全系统员工完成信息安全意识培训和考试，并通过晨会、网站、邮件等多种形式的宣传和引导，提升每一位员工的信息保护意识。

### 中国平安旗下官方微博矩阵



## 真诚的客户关怀

### 开展多层次的客户关爱和客户回馈

2012年,我们有针对性地为不同层级、特征的客户提供客户服务节、VIP客户服务、特定客户关爱、急难援助卡等附加增值服务,获得了较高的客户满意度。

#### 客户服务节:

以“平安有约·健康同行”为主题的客户服务节,通过少儿才艺大赛、专家巡讲、社区低碳活动,关爱留守儿童等系列活动,关心青少年成长,关注和谐家庭,传递平安用心服务与真诚回馈。2012年,我们寿险共举办客户服务节活动近6,000场,参与人数规模约306万,在外部咨询公司进行的满意度调查中,寿险客户服务节满意度为87.1%。



第17届平安人寿客户服务节

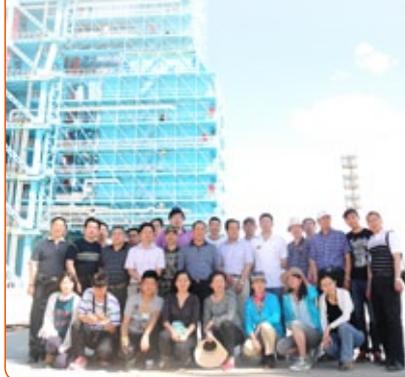


平安VIP俱乐部举办“纵横四海”帆船友谊比赛

#### VIP俱乐部会员服务:

我们通过《享·平安》会员专刊、VIP服务专线、短信、专属网页等沟通平台,向高端客户传播各类VIP会员专属礼遇和最新的综合金融资讯。2012年,我们VIP会员达到了146万人,涵盖了平安集团旗下各专业公司的高端客户。

2012年,我们VIP俱乐部在会员活动中更加关注公益,组织了“地·遥”广西崇左国家自然保护区徒步科考之旅,呼吁人们关注濒危物种的保护,组织了“天·高”甘肃酒泉之旅,VIP会员现场亲睹“神州9号”载人航天卫星发射过程,唤起人们对自然和宇宙的探索和敬畏之情。



#### 特定客户关爱:

2012年,我们开展了特定客户关爱活动,覆盖客户共计120万余人,超过92万客户在活动期间补充手机信息、更新一代身份证信息、办理生存金业务。其中“寻找生存金主人”活动,通过电话回访、上门亲访等途径主动寻访未领取满期金、生存金的客户,帮助客户办理领取生存金手续,兑现保险责任、践行保险行业诚信守法的宗旨。2012年“寻找生存金主人”活动将14亿元生存金送到了客户的手中。



平安人寿客户服务节向社区居民普及健康知识

全年寿险共举办客户服务  
节活动近

6,000 场

#### 急难援助卡和急难援助服务：

随着经济的发展，越来越多的人喜欢在节假日走出家门，外出旅行、探亲，但在外出过程中可能会遇见突发意外、疾病或者其他问题，那么我们的急难援助卡和急难援助服务就是为这个人群提供旅行信息咨询服务和发生急难医疗情况时的紧急医疗咨询救助服务。2012年，我们健康险、寿险、养老险等子公司为客户提供多款包含急难援助服务服务的产品、办理20万余张急难援助卡，向VIP客户赠送急难援助卡58.8万余张。

#### 消费者金融教育

面对目前日益复杂多样的金融服务市场，消费者在选择金融产品时必须具备相关金融知识，降低个人金融风险，所以我们越来越意识到，对消费者金融知识的普及是金融企业重要的企业社会责任。我们银行于2012年9-12月期间开展了为期4个月的“普及金融知识万里行”活动，专门设计了“金融小知识手册”，针对不同的受众群体，将金融知识覆盖到了各个层面。同时，为帮助广大消费者了解金融知识，各分行组织了形式多样的活动，如网点宣传、讲座、知识沙龙、社区活动，并针对不同年龄段的青少年开展亲子财商系列活动，为消费者金融知识的普及发挥了一定的作用。

#### 危难关头，幸好有你

10月13日，某公司外派至伊拉克的一名员工王先生，在当地工作中不慎被重物砸伤左腿，情况十分严重。

接到报警后，我们立刻与国际SOS机构取得联系，对方收到我们的需求后回应，鉴于伊拉克当地局势及医疗条件均不适于治疗，建议安排医疗包机转运，在医务人员的陪同下将王先生转运至迪拜条件较好的医院进一步治疗。



10月14日，医疗包机平安降落迪拜，王先生随后被送至迪拜医院。我们实时监控王先生的病情及对住院费用进行担保垫付。

10月16日 - 10月24日，密切监控王先生术后恢复状况，并时刻向家人汇报最新病情进展。



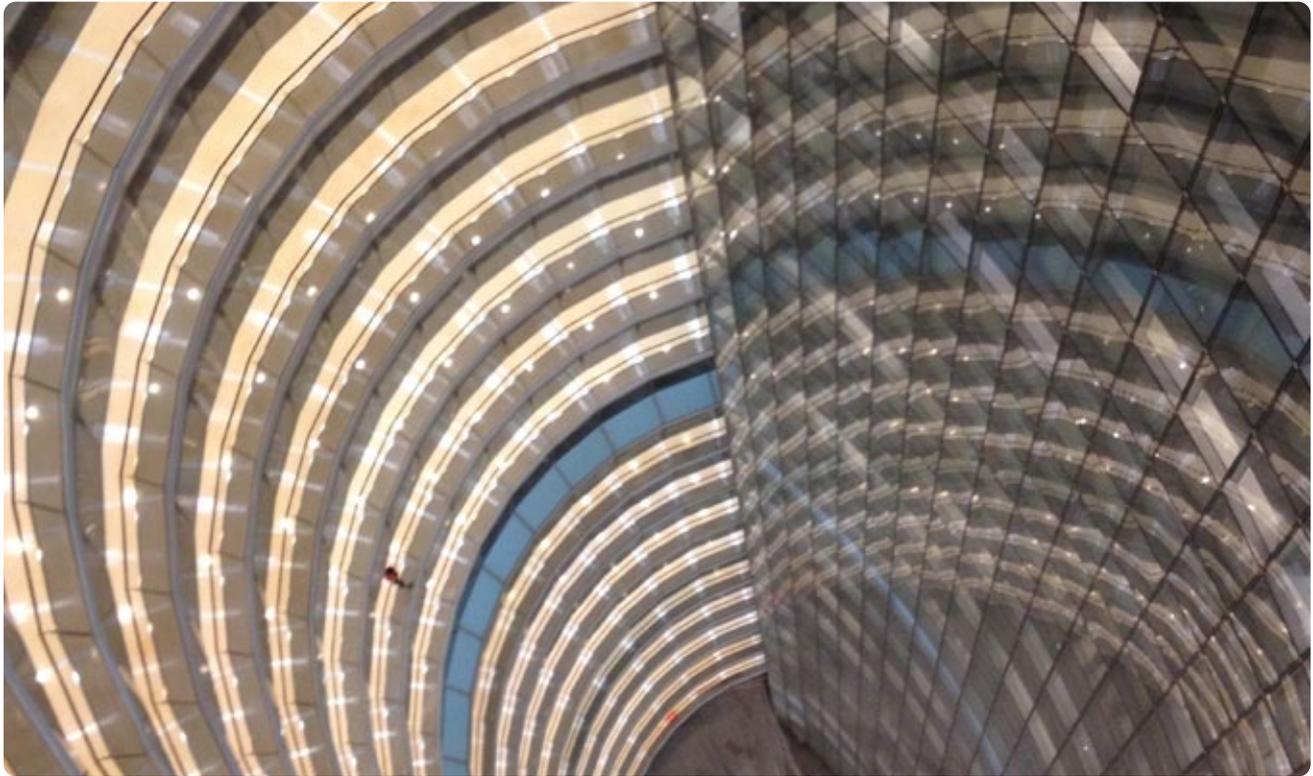
10月24日，王先生恢复过程良好，并希望回国治疗。国际SOS医疗团队筹划转运安排。

10月29日，在国际SOS的协助下，在专业转运护士的陪同下，王先生从迪拜乘坐商务舱出发，当天晚上抵达北京。

当晚没有直航飞机到王先生的居住地河南濮阳，我们还安排王先生在北京诊所休息一晚。王先生在夜间也得到了非常细致的医疗护理。

10月30日中午，在同一位转运护士陪同下，王先生从北京出发，平安地返回到了他的居住地河南濮阳。





上海陆家嘴国际金融资产交易市场股份有限公司入驻中国平安金融大厦

## 创新的金融发展

### 科技驱动金融创新，积极推动创新业务模式探索

随着经济的发展、科技的进步，传统的金融产品慢慢淡出人们的视野，大家对产品的高科技含量提出越来越高的要求，我们意识到这是金融业现在及未来

的核心议题，因此我们将“科技创新”作为未来重要的发展动力之一，积极探索多项基于新科技平台的创新金融业务。2012年3月，上海陆家嘴国际金融资产交易市场（陆金所）推出首个个人创新投融资服务“稳盈-安e贷”，市场反应踊跃。7月，我们又成立平安创新投资基金，融资租赁、支付等创新业务也相继启动，将成为我们未来新的增长引擎。

### 助力创新科技，成立创新投资基金

2012年，我们成立“平安创新投资基金”，充分利用自有的创新研究能力，借鉴海外创新投资和孵化模式，为所投资的企业提供包括资金、自有资源与平台以及管理经验方面的全方位支持。重点投资于包括金融科技、消费、医疗健康、汽车、新媒体等行业的早期创新企业，重视移动、社会化、大数据、人工智能等前沿技术的应用。该基金是国内首家由综合金融集团以自有资金或盈利成立的企业创投基金CVC(Corporate Venture Capital)，规模为10亿元人民币。

**陆金所 Lufax.com**

说明：陆金所(www.lufax.com)作为中国平安倾力打造的网络投融资平台，隶属于上海陆家嘴国际金融资产交易市场股份有限公司。在健全的风险管控体系基础上，结合全球金融发展与互联网技术创新，陆金所致力于为中小企业提供融资新渠道，为个人提供创新型投资理财服务。

## 回应

2012年目标

实现程度

推动科技、高效的MIT移动展业模式的运用

截至2012年12月31日，我们MIT展业平台的使用率达到95.5%。

车险理赔更高效、简单

截至2012年12月31日，享受我们“上门代收索赔资料”服务的案件共计146.4万笔，“一袋式案件”占比达到17.44%。

实施远程开户，给予消费者省时省心省力的客户体验

车主可以通过电话、官网、手机软件等渠道，随时随地投保，时间仅仅只需要30分钟。

寿险客户服务综合满意度

# 91.10%

产险客户满意度：93.17%

养老险客户满意度：93.50%



## 展望

2013年，我们将：

### 承诺升级

依托领先的科技金融实力，持续升级服务承诺。

### 创新服务

领先的综合金融运营服务商作为愿景，开拓远程视频、微博、微信等创新服务渠道。

### 消费者教育

继续推进消费者教育活动，帮助消费者在不确定的市场环境中获得稳定的投资汇报,并发挥综合金融的优势创新更多的金融产品，解决客户的多种需求。

### 可持续金融

企业社会责任指标融入金融产品研发过程，对具有良好企业形象、可持续发展潜力的项目加大投资的力度。



全年支付薪酬总额

216.59

亿元人民币

## 使命 对员工负责 生涯规划 安居乐业

### 关注

- 员工关注是否有和谐、愉悦的工作氛围
- 员工关注能否提供有竞争力的薪酬和福利
- 员工关注是否有清晰的职业发展方向和广阔的职业发展空间
- 员工关注能否提供专业、高效的培训，实现个人价值增值

### 进展

在企业所有“专业”的要素中，我们认为专业的员工队伍应当是基础和前提。员工专业化提升，不仅确保专业的管理机制和专业的管理平台得以最大化的发挥，同时，更有助于其实现个人价值增值并助力整个职业生涯发展。在综合金融的大背景下，用专业人才管理应对混业经营挑战，成为我们必须重点关注的问题。而专业人才培养又是一个长期的过程，我们力图通过健康、和谐的工作环境，合适、有竞争力的薪酬体系，清晰的职业发展方向和广阔的职业发展空间，以及一流、完善的培训体系培养人才，留住人才，帮助人才展现其最大

价值，实现生涯规划、安居乐业的美好理想。我们承诺，从未发生歧视事件；集团招聘政策中对应聘者的身份依法进行了规定，劳动者的主体资格必须符合有关规定，所以我们从未使用童工。

### 平安EAP员工关怀计划

2012年，我们围绕“我的健康我做主”，从上而下全面推进EAP员工关怀计划。我们从“健康的身体、心理、工作与生活习惯”三方面贴近员工实际需求，全方位关注员工身心健康，引导全体员工培养健康意识及良好习惯，以促进员工工作和生活平衡，努力营造积极、健康、快乐、和谐的氛围，实现员工健康快乐成长。

#### 搭建EAP成长平台

我们从“健康的身体、心理、习惯”三方面持续建设并丰富“员工成长互动平台”，积极引导员工关注自我身心健康，建设积极心态；展示平安勋章人物，杰出经理人，优秀新、老员工近3,000人，用榜样的力量感染、鼓舞员工健康成长。

#### 关怀员工身体健康

空气污染、食品问题、水源问题都是影响现代人身体健康的直接因素，员工的身体健康是我们非常关注的方面。我们每年为员工安排体检，制定各类服务手册及工作文件，对员工体检进行项目化管理。2012年度员工体检覆盖约12.5万员工（含原深圳发展银行全行员工），服务广度达到177个地级市（已实现中国大陆全覆盖，并支持香港特区），服务深度达到千余个机构。

说明：EAP全称Employee Assistance Program员工关怀计划。

我们还积极邀请专家对员工体检报告进行解读，并为员工提供防种疫苗注射等体检后增值服务。同时，为员工进一步提供健康知识普及及各类健康服务，如推出32期《健康讲堂》晨会，10期《健康讲堂》电子期刊，3期《健康讲座》和多次中医问诊等活动，为员工传递健康理念。在理论知识基础上组织“平安新版健康操”，组织区域“健康操比赛”，帮助员工舒缓疲劳，强身健体。

#### 关心员工心理健康

现代人不仅面临外部环境的侵害，同时也受到各种心理疾病的困扰。我们认为员工的心理健康与身体健康同样重要。2012年，我们面向全体员工持续推广员工辅导热线“622111”和辅导邮箱，建立了内部热线和邮箱辅导员队伍，针对员工目前存在的职业成长、工作压力、融入协作、绩效考核等方面的困惑，及时开展“一对一”的电话和邮件辅导。全年共有效解决员工热线咨询125例，邮箱咨询1,030例。



孔利强  
信用保证保险事业部合规内控部  
法律室法律岗

前不久接到公司给我的生日祝福卡，非常地感动。很感谢关心和帮助我的每一个人，一直以来你们都是我前进的理由和动力。我不怕累，因为氛围是温馨的，工作是快乐的。在这里，我实现了人生的价值，对于目前的成长我很满意，但我相信自己还能做得更好。



#### 健康讲堂传递健康资讯





大连地区“平安一家亲”趣味运动会现场

## 丰富员工生活

我们持续加强员工健身设施及场所方面的投入，不仅在职场内设立了员工休息室，配备了跑步机、乒乓球台等运动设备，并且通过各种工会俱乐部组织游泳、球类、跑步等健身活动。截至2012年12月31日，我们共成立了80余个员工俱乐部，包括足球、篮球、羽毛球、网球、瑜伽、摄影俱乐部等，举办了篮球赛、足球赛、好声音、“达人秀”、“平安一家亲”趣味运动会、“舞动平安”韵律操比赛、礼仪之星等员工活动；我们还关心员工的个人问题，组织员工参加“非诚勿扰”等单身青年联谊活动；同时，我们非常关注女性员工身心健康，多次组织了女性员工关爱活动，如“三八”妇女节美丽在行动、“三八”妇女节蛋糕比赛等等，大大丰富了员工的业余生活。



中国平安2012“礼仪之星”总决赛现场

## 定期召开职工代表大会

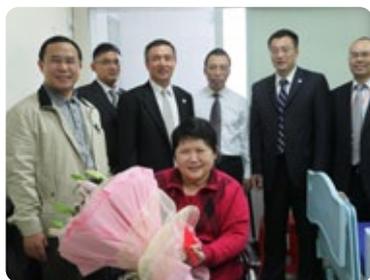
2012年，我们共组织召开5次职工代表大会，分别对《员工休假制度》、《“红、黄、蓝”牌处罚制度(2010版)》、《案件责任追究管理办法(2010版)》、《绩效问责管理制度(2012修订版)》、《员工表彰管理制度(2012)版》进行审议修订。职工代表大会不仅修订与员工利益密切相关的管理制度，还进行职工监事推举和改选。其中，产险工会、寿险工会、证券工会及陆金所工会分别选举和增补出监事会职工监事，依据相关法律法规，职工监事将对公司的财务活动及经营管理行为进行监督，确保员工的利益不受侵犯。

## 开展慰问帮扶

在得知员工重大疾病时，我们不仅在员工遇到困难初期给予救助，还尽可能为员工提供必要的长期生活保障，在员工危难之际送去关怀，使员工感受到我们的温暖。据不完全统计，2012年，我们集团各级工会包括二级机构在内，慰问困难员工、重疾员工及家属超过480人次，为困难员工、重疾员工发放慰问金和慰问品合计金额达118.2万元。



产险深圳分公司直销业务员小A，因骑自行车摔伤，导致头部严重受创，半身瘫痪，智力仅相当于4岁儿童水平，家中仅有女儿一人，飞来横祸无疑对这个家庭带来了巨大创伤。从事发至今，该员工一直在南澳人民医院进行康复治疗。此期间，我们在得知情况后对该员工进行关怀慰问，切实将集团党委、工会、公司管理层的温暖送到困难员工手中。



## 完善薪酬体系

我们的薪酬管理秉持公平、公正、公开、透明的原则，各项薪酬制度均依据民主程序进行审核，并通过内网进行公示；我们不强制规定各子公司标准起薪点与当地最低工资的固定比例，但我们要确保合法合规，定期开展市场薪酬调研，持续检视员工薪酬竞争力水平，我们鼓励能者多得，奖金结合个人绩效及贡献度差异化发放，我们的福利项目主要有：五险一金、综合保障、过节费、年休假、年金、取暖/降温费、年度体检等。2012年，我们支付的薪酬总额为216.59亿元，我们支付的福利总额为55.76亿元，男女同工同酬。

说明：以上数据包括全体员工，不含兼职。

### 企业年金计划

2012年，我们支付内勤员工企业年金总额约1.6亿元，截至2012年12月31日，企业年金累积总额达12.18亿元。内勤员工企业年金参加率92%，参加人员81,642人；员工每月支出的企业年金占工资比率约为2%，公司为员工支出的企业年金与员工每月工资的比率约为3%。其中2012年原深圳发展银行实施商业养老保险不纳入年金计算范围。

全年支付福利总额

55.76  
亿元人民币

### 员工及家属综合福利保障计划

为员工免费提供综合福利保障计划，员工在遭遇重疾、意外、身故及住院等情况时，均能得到合理补偿；为员工家属提供高性价比的综合保障计划和高端医疗保障计划，满足员工家庭人身保障需要，使员工本人及家属可享受更多的健康保障及增值服务，提高员工及家属的幸福。

### 例行调薪

在面临通货膨胀、物价上涨的外部环境下，我们持续关注员工薪酬竞争力水平，例行开展薪酬调研工作，力求提升员工整体收入水平。2012年，在外部市场环境不佳的情况下，仍给予了合理适度的调薪资源，缓解员工生活压力，提升员工生活水平。

## 关注人才职业发展

绩效管理和绩效文化推广仍然是我们帮助员工进行职业规划、实现职业发展的两个关键，是员工提升个人价值最好的途径。我们通过推广绩效管理和绩效文化帮助员工与上级高效沟通，提升工作效率，在工作实践中不断成长，更因此提高对自己的认知、明晰职业发展方向和路径。

### 明晰职业发展路径

为适应公司业务多元化发展，根据工作性质和岗位特点，我们按照“管理系列”、“销售（业务）系列”、“技术系列”进行人员分类管理。根据各系列特点，分别建立职业生涯规划体系，进行差异

化管理。在此基础上，各专业公司根据行业与业务特点进行更为细化的职业发展路径规划。在坚持绩效导向、能者居上的用人原则指导下，我们明确各个发展阶段所需要的能力素质或管理要求，确保每位员工的发展路径清晰、畅通。

### 完善绩效管理及文化推广

我们重视主管与员工的上下级互动，建立起以“绩效日”为基础平台的月度沟通辅导机制，每位直线主管必须与下属进行及时的沟通、辅导与反馈，使员工能在平安获得自我价值增值。全体内勤员工（作业人员除外）在入司三个月后均纳入绩效管理系统进行月度绩效汇报，100%参与定期绩效辅导检视；同时开展以“人才发展促绩效”为主题的绩效管理文化推广，将人才培养融入到日常绩效管理过程中，对员工的关注不仅仅停留在完成工作目标上，更注重员工的职业发展和成长。

我们开发了《打造自己的军队》网络课程，教会各级主管掌握人才培养的方法；制作了10期《主管大视野》和《员工成长日记》网络视频微电影，引导所有主管关注员工成长，帮助员工了解如何提升绩效。





### 提供专业化培训

对员工负责的最好方法就是帮助他们成长，提供最专业的培训，提升员工的个人价值，为他们的职业生涯奠定基础。近年来，我们坚守“将知识转化为价值的人本理念”，以“最好的培训在平安”为发展目标，将员工价值增值为己任，提倡培训者和学习者应在一种伙伴关系中努力发现和做出贡献。我们认为培训不只是某个阶段的课程和活动，而是贯穿一生的过程。

#### 持续增加培训设施、运营投入

2012年，我们为员工投入的培训运营费为3.6亿元，平均每人花费的金额为2,250元。

说明：培训运营费3.6亿元不含寿险代理人。

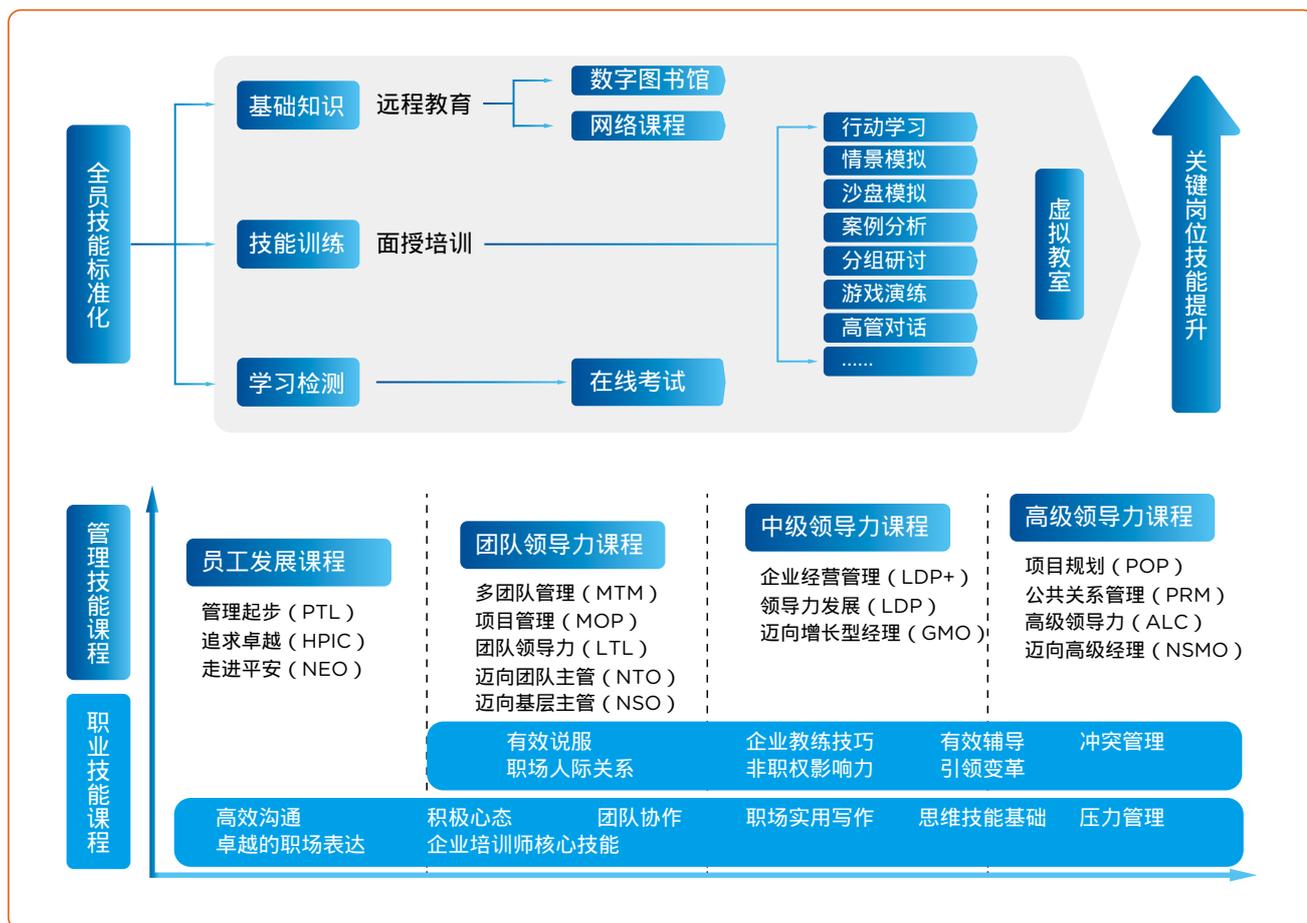
我们开发、运用PS系统培训管理的功能，在系统中对机构培训运作效率进行追踪督导。2012年，我们推广“综合金融机构班”，并将培训资源向机构倾斜，我们还积极扩展讲师队伍，支持机构培训班授课。2012年机构员工培训开办1,202期培训班，较2011年938期增加了百分之28.10%

#### 课程实施方式多样化

我们尝试面授课程与网络课程相结合的交叉培训，注重引导式训练，避免填鸭式的知识灌输，实现员工技能提升的无缝对接。

**【教你所做】**：培训中讲师的任务是“教你所做”。我们的讲师更确切地说应该是训练师，在培训过程中涉及知识与技能、方法的介绍仅占用一小部分时间，更多的时间是运用案例分析、情景模拟、沙盘演练等方式加强技能与方法的训练，注重教导员工如何将所学运用到实际工作中，运用所学提高工作能力。

**【做你所学】**：培训中学员的任务则是“做你所学”。我们的很多培训项目都设置了让员工训练的环节，帮助员工在课堂上运用所学、加深记忆。其中“行动学习法”的运用，是学员在“做”中“学”的最形象的体现。



### 面授课程实战化

我们希望培训后的员工是“能力分子”，而不是简单的“知道分子”，不仅知其然，知其所以然，而且更要学习如何将这些知识应用到实际工作中。以“管理技能及职业技能课程”的设计为例，我们的培训课程均与员工工作紧密结合，基于公司战略对员工能力的要求、着力于解决岗位遇到的实际困难，通过培训提升员工解决问题的能力，帮助员工提升绩效。

### 丰富面授课程及网络课程

丰富的培训课程为员工提供了增强各种技能的机会。2012年，我们新开发4门面授课程《迈向团队主管（NTO）》、《多团队管理（MTM）》、《管理起步PTL》、《引领变革》，我们累积新推出网络课程233门。

数据项目	2012年	2011年	2010年
面授课程入库数	209门	185门	223门
网络课程入库数	1,299门	1,066门	935门
网络课程开发小时数	285小时	238小时	368小时
面授课程开班量	1,767个	1,479个	1,178个
员工学习满意度	86.60分	86.94分	4.65分
内勤人员面授课程参训人次	50,804	45,008	33,000多
人均培训时间	13.80小时	6.00小时	/
新人面授培训覆盖率	97%	95%以上	98%
至少参加一门网络课程培训的总人数占内勤员工总人数	96.60%	99.36%	95.74%
网络学习完成人次	1,500,418	972,536	984,244
网络学习小时数	1,387,238	1,087,129	1,244,897
在线考试人次	509,109	269,952	269,885
A类及高级经理接受面授培训人数	1,183	502	493
A类及高级经理面授培训覆盖率	90%	79%	79%
B类及中级经理接受面授培训人数	3,960	2,589	/
B类及中级经理面授培训覆盖率	78%	76%	58%
C类及一般管理人员接受面授培训人数	45,900	35,574	/
C类及一般管理人员面授培训覆盖率	28%	27%	61%
平安金融培训学院兼职讲师	1,015人	705人	531人
兼职讲师活动率	92.20%	86.00%	83.00%

说明：

1. 网络课程自主开发从2008至2010年属于从无到有的爆发式增长期，2011年开始各专业公司网络课程开发趋于平稳。
2. 以上“/”表示暂无统计。
3. 以上数据均为平安金融培训学院数据。

## 关注新入职及新并购公司员工的培养

随着公司的日益壮大，越来越多的新同事加入到我们的大家庭中。到了陌生的环境，陌生的企业文化会给新人带来疏离感，为了帮助他们更快地融入到大家庭中，我们搭建了统一的培训管理平台，安排新同事参加我们的发展战略及企业文化课程学习，帮助他们度过开始的磨合期。同时，两家银行合并后为了让新成员更好地融入进来，我们帮助他们进一步完善培训课程体系，将培训计划纳入到集团统筹规划中。2012年，平安银行员工参加大学面授培训达到4,754人次。其中培养高级经理211人次。同时，我们还支持银行远程教育开展，推动原深发展网络课程学习平台向平安统一的iLearning学习平台切换工作，支持新开发77门网络课程，移植94门；支持平安银行完成网络学习489,220小时，58,513人次考试。



机构新人培训——团结的力量，我们可以坚持到底

## 电话销售员工培训专业化

我们注重提升电话销售人员专业化，为他们自身价值提升、职业发展奠定良好的基础。2012年，我们围绕“销售转型”、“阳光工程”两大方针，基于“支持运营”、“平台建设”、“精益创新”三大维度，从培训管理、教材研发、培训运作帮助电话销售员工打造职业生涯规划、量身定制培训课程。

1、支持运营：2012年，我们共研发课程117门，全年累计完成2,235期电话销售人员培训，参与员工308,229人次。

2、平台建设：完成80%制度建设，建立培训量化指标，依据KPI和PCI评估培训管理质量，首创培训管理发布平台；建设“培训专家的育成中心”，健全讲师、导师、教练队伍，全年完成师资培养500余人次。

3、精益创新：培训各环节环环相扣，在培训管理基础上，以人员养成胜任素质模型为依据，逐步匹配并满足各层级人员的培训需求。在人员培养上，通过阳光工程、变型金刚争霸赛、大练兵、训后三级评估落地、新人养成标准化等一系列项目，为渠道外勤队伍提供全方位的、专业的培训服务，助力员工的成长发展。



白亮  
寿险北京分公司东城东方广场  
营销服务部辅导专员

平安是一个飞速发展的企业，要适应它的高速发展，个人必须要不断努力学习，锐意进取，熟练掌握专业技能，保持积极进取的心态。在这几年中，公司完善的培训体系为我提供了较好的学习平台，通过公司组织的各项培训、网络课程学习，使我了解了公司先进的管理理念、优秀的企业文化，掌握了工作所需的各项技能。



## 回应

内容	2012年目标	实现程度
	引导全体员工树立健康意识，特别加强对三四级机构员工的关爱计划，营造积极、健康、快乐、和谐的氛围。	建立了80余个员工健康俱乐部。全年共有效解决员工热线咨询125例，邮箱咨询1030例。
平安EAP 关怀计划	建立健康管理档案，优化体检套餐，提供更为全面的健康检查服务。	共组织125,000余名员工进行健康体检。
	重点推行“平安一家亲”活动，加强各地区系列员工之间的沟通、了解。	“平安一家亲”活动已在北京、上海、广州、深圳等全国44座城市举办。
薪酬体系	为员工提供合适的收入，实现适度、稳定的收入保障。	2012年，我们支付的薪酬总额为216.59亿元，我们支付的福利总额为55.76亿元。我们的福利项目主要有：五险一金、综合保障、过节费、年休假、年金、取暖/降温费、年度体检等。
发展空间	结合现有绩效及人才潜力培养的基础和实践，完善人才培养体系。	我们针对不同层级的员工研发了各类课程。2012年全系统新晋升A类干部为79人，新晋升B类干部为453人*。
培训平台	提高业务系列及技术系列培训覆盖率。	我们尝试面授课程与网络课程相结合的交叉培训，注重引导式训练，避免填鸭式的知识灌输，实现员工技能提升的无缝对接。2012年，我们全年累计完成2,235期电话销售人员培训。

\*说明：仅限管理系列，且不包括银行

## 展望

2013年，我们将：

### 平安EAP关怀计划

围绕“健康·关爱”主题，推出“健康四一、关爱四有”活动倡议，引导员工快乐工作、健康生活，倡导主管关心员工，爱护下属，在公司上下营造积极、健康、和谐的职场氛围，助力公司经营发展；组织开展公司25周年系列员工关爱活动，以“惜缘、感恩”文化理念和丰富多彩的活动形式，增强员工对企业的认同，提升凝聚力。

### 发展空间

继续以“深耕绩效、关注发展”为主题开展绩效管理文化推广。同时，以“落

实培养、提升技能”为指导策略，推动全系统建立潜才培养体系，开展系列培训动作提升员工技能。

### 培训平台

整合面授及网络课程资源，与“新人员分类”及“标准岗位”对应，将2012年完成梳理的课程体系在PS系统中落地，实现主管及员工在PS系统中查询下属或自身匹配的培训课程，使员工更为明确自己在职业生涯发展的各阶段可利用的培训资源。

说明：PS系统是指People Soft人力资源系统



# 使命 对社会负责 回馈社会 建设国家

突破  
**1,000**万  
寿险电子函件使用客户规模

## 关注

- 公众关注我们如何参与环境建设、关注教育公益
- 公众关注我们如何通过降耗管理以减少二氧化碳排放量
- 公众关注我们如何推出更多、更好的绿色金融产品
- 公众关注我们如何更好地重视民生问题

## 进展

### 环境方面

随着全球对环境问题的日益重视，低碳经济可持续发展已成为社会前进的主流方向，作为一家业务涵盖保险、银行、投资的综合金融公司，商业价值带来的是利润贡献，而社会价值带来的则是更加持久稳健的责任贡献。我们以“专注

为明天”为公益理念，关注绿色明天，持续深入地将100条低碳举措贯穿到我们日常运营、业务开发及社会公益三大方面中，创建绿公司、推动绿金融、参与绿公益，稳健发展绿色综合金融。

### 创建绿公司

我们通过各种节能减排举措和技术，减少在日常办公、物业管理、后台作业等各运营环节的能源消耗和碳排放，提高环境管理水平和整体运营绩效，并开发运用碳排放测算工具，管理公司运营的碳排放核算。

#### 后台集中低碳办公

后台集中运营，办公和作业环节的无纸化，不仅让我们的业务更加高效、管理更加严谨，从而也使我们的运营成本和能耗大幅降低。2012年，我们在核保、理赔、保全、支付等环节节约用纸逾2.6亿张，约合1,140吨。同时，通过使用低能耗IT设备与高效能制冷设备，采用虚拟化技术提高设备利用率，降低了整体能耗，并减少了碳排放。

#### 运营管理降耗减排

我们采取灯具改良，空调、照明、锅炉、机房等设备控制，不断提升办公场所的能效，降低自身的用电水平，通过IT平台技术，全系统办公电脑设定每天20:00定时关闭，仅此一项每年即节省4千万度电。同时我们还为物业管理单位提供专业碳排放测算管理工具，进行自有物业的能耗管理。通过以上措施，2012年在全集团整体营业收入增长20.27%的条件下，人均能耗（即耗电量）仅增长了4.29%。同时我们还在办公场所采取一系列节水措施，2012年人均耗水量同比减少了约2.35吨。

#### 绿色采购严格执行

我们在采购环节上制定了供应商管理制度办法、产品开发及销售管理办法，遵循绿色采购优先和重点考核的原则，要求供应商产品或服务符合国家及行业生产标准，并关注供应商的整个生产过程是否符合环保要求，供应商的产品是否为国家明令淘汰的落后产品、落后生产能力和落后生产工艺装备所生产的产品。



### 推动绿金融

我们在各项业务领域快速发展的同时，也特别关注各业务模块在销售、服务、渠道运维等过程中的低碳环保实践。我们整合专业的高科技手段，运用E化服务平台，带给客户更加简单、便捷的一站式综合金融服务。

### 保险

#### 环境保险保驾护航

环境污染责任保险制度是一项国际上普遍采用的能够较为有效的应对环境污染问题的绿色保险制度，我们产险作为首家推出“环境污染责任险”的中资保险公司，快速处理、圆满解决了国内首例“环境污染责任险”的理赔案件。2012年环境污染责任险业务继续高速发展，承保件数为830件，较2011年增长70.78%；全年累计承保保额达19.7亿元，较2011年增长17.7%。



2012年“万亩平安林”首站在河北承德启动

### 低碳服务再创佳绩

我们寿险的MIT移动展业平台已推出了两年，这一高科技展业平台的广泛使用以及结合电子保单的大力推广，不仅运营能耗和人力成本大幅降低，低碳环保效能也凸现其显著的优势。每一份MIT及电子保单的纸张消耗由之前的40张降低至4张。2012年推出的MIT升级智慧版的上线使用，MIT使用率进一步提升，智慧版可以搭载更为简单的平板和手机平台运行，让金融服务更加便捷高效，服务流程更加绿色低碳，彰显绿色金融服务理念。2012年全年，MIT展业平台的使用件数达580多万件，使用率达95.5%，产生电子保单79.8万件，占2012年承保总件数比例为13%。一共节约纸张约352.6吨。另外，通过短短四年电子函件业务的推动，截至2012年12月31日，寿险的电子函件迅速发展成至今超过1,000万的使用客户规模，成为国内领先电子函件服务提供的保险企业，传统模式的纸质信函时代即将被取代。截至2012年12月31日，电子函件客户量已占有效投保人31.40%，累计发送电子函件4,620万封。仅2012年一年，新增电子函件客户就达550万，节省了约264吨用纸。电子函件带给客户的不仅是专业高效的服务方式，更是低碳环保的生活理念。

保全服务是保单后续服务的一个重要环节，以前使用手工统计的方法，存在时效慢和准确率有误差的问题，我们养老保险自2011年3月开始在全国推广网上保

全系统以来，极大地简化了后续服务流程，现在的网上保全服务基本达到了无问题件，保全处理时效也由原来的平均32个小时缩短至10个小时，仅2012年一年，节省纸张用量约5吨，响应绿色、低碳、环保的经营理念，提高了运营效能。

MIT展业平台使用率达

95.5%

电子函件是将寿险客户最常用的十余种纸质信函，通过电子化的形式送达客户的服务，客户不仅可以通过电子邮件接收分红年报、交费提醒等，还可以通过一账通快速查询。该项服务的创新性在于纸质函件短信化、邮件化，客户通过电脑、手机随时随地掌握函件动态，不再担心信函丢失，同时，电子函件服务的重要意义还在于大幅减少纸张使用。

## 银行

### 绿色信贷合理管控

金融机构特别是银行应当积极发挥在引导社会资金流向、配置资源方面的杠杆作用，如能在信贷方面进行环境因素的考量，将有助于改善整个社会的环境问题。2012年，我们银行签署了由联合国环境规划署金融行动组等国际机构倡导的《自然资本宣言》，承诺将自然资本因素的考量融入到银行经营决策中。我们稳步提升绿色信贷披露水平，获得了NGO组织和媒体的好评。

2012年，我们制定了《绿色信贷政策指引》，对客户的环境和社会风险进行动态评估与分类，相关分类结果作为客户评级、信贷准入、管理和退出的重要依据，并在贷款“三查”、贷款定价和经济资本分配等方面采取差别化的风险管理措施，逐步建立项目贷款环境分类管理制度，要求有条件的分行根据已授信项目对环境的影响程度将项目贷款分为四类，并对不同环境分类项目采取不同的授信策略分类政策。对那些节能减排和发展低碳经济项目，我们建立了绿色信贷的快速审批通道，积极开展绿色信贷，积极支持授信企业，积极支持新能源经济；对列入国家和省级的重大节能环保项目，我们优先安排审批，优先给予额度支持。截至2012年12月31日，我们银行“两高一剩”贷款余额555.00亿元，占全行各项贷款的7.70%，较年初下降0.76个百分点；当年增幅5.68%，低于全行贷款平均增幅10.39个百分点。“两高一剩”行业贷款不良率0.48%，低于全行贷款平均不良率0.47个百分点。



广西阳朔“万亩平安林”种树活动

### 绿色账单环保便捷

信用卡客户的账单信函耗纸量较大，我们银行信用卡大力推广电子账单，通过短信告知、网站提示、纸制账单宣传等方式鼓励客户舍弃传统的纸质账单，倡导多一点选择电子账单，以此倡导低碳消费方式。2012年全年，电子账单件数共1,655.4万封，占总账单数40.18%，共节省269吨用纸，同时还节约了1,345.2万次的邮递运力。未来，我们将强化电子账单的便捷功能及内容信息量，带给客户更加简单便捷、低碳环保的服务方式，并对合并后的平安银行客户进行电子账单全面推动，以扩大电子账单的使用率。



### 投资

#### 创新金融助力发展

我们证券公司协助一批符合国家产业、政策导向的企业进行债务融资，推动企业特别是中小型企业的快速发展。以协助宁波枫林绿色能源开发有限公司发行的“12甬绿能债”为例，我们通过设计合理发行方案帮助企业募集资金达2亿元，有效地帮助该企业调整债务结构，降低资金成本，开展填埋场再增容工程和生活垃圾焚烧发电BOT项目建设，实现良好的社会与环境效益。



宁波枫林绿色能源开发有限公司主要从事垃圾处理及焚烧发电业务。公司拥有的大岙填埋场是一座严格按照国家规范建设和运行的大型生活垃圾填埋场，由于坚持高标准建设、规范化运行，2007年在国家建设部和国家环卫协会组织的综合评比中，大岙填埋场均被评定为国家I级卫生填埋场，服务范围覆盖了宁波市11个县（市）、区村级以上的全部医疗卫生机构。同时该公司拥有的宁波市垃圾焚烧发电厂，是全国第一个千吨规模、运行良好、主流技术的垃圾焚烧发电厂，其部分运行参数已被吸纳在国家有关标准之内。



参与广西阳朔“万亩平安林”活动的客户：黄巧燕

现在的孩子生活都太好了，带孩子来看看农村是啥样，让孩子一起参与这样一个很有意义的活动，和小树苗一起成长，绿化环境，做一件对社会有用的事情，对孩子来说非常有意义。

### 参与绿公益

作为企业公民，有责任有义务承担起环境责任。我们相信，只要我们大家共同努力，一起参与环境建设，社会才能前进，人类才能共存，企业也能得以可持续发展。我们与NGO公益组织、政府、合作伙伴等利益相关方进行良好的互动合作，积极投入环境公益项目中，组织推动了许多有益的低碳实践绿公益活动，共同推动环境建设、倡行环保理念。

#### 营建万亩平安林

2012年，我们携手中国青少年发展基金会开展“万亩平安林”项目，希望用我们的诚心和爱心，帮助生态恶劣地区改变水土资源，稳定生存环境，共筑绿色家园。2012年4月12日，作为我们低碳100行动的重点工作，“万亩平安林”的第一站首先在河北承德启动。至2012年12月31日，我们共完成了十个省份、一万亩平安林的营建。其间，山东商河、内蒙多伦、广东揭阳、广西阳朔、湖南冷水滩、安徽怀宁、宁夏青铜

峡、海南儋州都留下了“万亩平安林”足迹。项目横贯东西南北、时间跨过春夏秋冬，平安林所建之处，都得到当地政府和群众的高度赞誉，逾3,000名参与我们现场种树活动的客户朋友也充分感受到平安的低碳之举和公益善心。



中国青少年发展基金会秘书长涂猛在出席“万亩平安林”活动时，对平安参与公益事业的热情非常赞赏：“万亩平安林”计划，将大大改善受捐地区的水土流失治理与生态环境建设。平安作为社会公民，在谋求商业目的的同时，能够通过自己负责任的行为，倡导并履行主流的社会价值观念和道德理想，在为社会创造价值的同时，很好地承担起企业社会责任，这将是构建和谐社会的活动中一股强大的潮流。



平安产险低碳徒步活动

### 健康生活低碳行

我们将“低碳”与“健康”相结合，倡导全体员工加入到“低碳生活健康行”活动中来，倡议员工“低碳出行、快乐步行，少开车、多乘坐公共交通工具”；倡导员工“树立积极运动的健康理念，打造健康体魄”，还为员工和各业务单位配发了计步器，让大家用计量步行数量的方式，享受步行带来的健康生活，感受低碳增添的生活乐趣，每个单位开展的低碳健康活动各具特色，有绿道步行、趣味运动会，还有社区的客户活动等。

我们的渠道咨询公司，拥有着庞大的一线坐席员工，而这些平均年龄在20岁左右的后援坐席员工平时工作强度非常大，公司总部开展的步行上班活动，有近700名员工参与到低碳步行快乐健康的活动中，活动还设置了荣誉勋章奖励和团队步行竞赛的环节，大大提升了员工之间的凝聚力，强健了身体，丰富了生活。



## 进展 社会方面

社会的和谐进步，需要我们每一位社会公民的全情投入和用心经营，我们关注社会问题，支持教育事业，尽企业所能为国家建设出力尽责，倡导员工和社会公众共同投身公益事业，提升自我价值，创造社会价值，建设美好家园。



### 教育公益

良好的教育体制是一个国家的强国之本，我们在教育领域的多年持续的投入，让我们更加坚定地认识到，民族的强盛和未来的发展，关键是在专业人才的培养，而未来教育的发展，需要国家的推动，也需要热心于教育事业的爱心企业持续投入，既授人以渔，也受益于人。通过多年的摸索和实践，我们逐渐搭建起了一套系统的扶持帮助管理体系，在公益教育方面，我们一直秉承“专注为明天”的公益追求，通过对基础教育、高等教育方面的专注投入，扶持人才培养，为未来发展奠定基础，为国家进步和可持续推动提供原动力。

有的教育机会。多年来，我们从硬件建设的投入逐步进展到软件建设的支持，建立起了一套规范化系统化的扶持运作模式，给贫困山区的孩子提供一个相对较好的学习环境，以多种方式来提升他们的基础教育水平。

### 支教行动

自公司成立以来至2012年12月31日，我们已在全国规划完成112所平安希望小学，实际援建完成106所，让贫困地区的孩子们享有同等受教育的权利，缩小与城市孩子学习环境上的差距；同时，我们结合各学校地域特色，开展了各具特色的支教活动，2012年我们以“大声唱歌，快乐支教”的方式，用音乐的方式启迪孩子心灵、关注孩子心声，鼓励孩子们勇于表达心中的希望。自2007年至2012年12月31日，共有来自社会各界超过2,000名志愿者参加了我们的支教行动，帮助学生近30,000人；自2007年至2012年12月31日，已有8,134名平安希望小学的同学获得了总计453.3万元的“中国平安希望奖学金”。

### 基础教育持续推进

基础教育是人才培养的起点，也是国家的整体人才素质和前进发展的基本保证。一直以来，由于国家现有教育资源的不均衡，很多贫困山区的孩子们往往难于获得平等的教育机会，而这一受教育群体的占比数量相当大，我们有责任来帮助这些群体的孩子获得他们应该享



2012中国平安支教行动志愿者教孩子跳舞



2012中国平安支教行动志愿者与孩子们做游戏

### 梦想中心

我们于2010年开始在平安希望小学援建梦想中心，截至2012年12月31日，共完成了超过17个多媒体教室“梦想中心”的援建启用。梦想中心是一个集成了图书室、电脑室、多媒体功能为一体的空间课室，将多媒体、多功能教育融入到教学中。中心配置图书、联网电脑、电视机、数码相机、MP3等若干设施，以“梦想中心”为核心的知识供应系统未来将成为所有平安希望小学硬件教学设备的升级版。

我们银行在青海玉树援建了第一完全小学、第二完全小学、第三完全小学及结古镇九年制寄宿学校等四所学校的四间电教室。电教室的落成，旨在帮助玉树切实缩短东西部教育的差距，消除数字鸿沟，直接惠及这四所学校7,500余名学生和近500名老师。



河南是一个人口大省，大量农民为追寻梦想而进入城市工作和生活，农民工子女教育问题日益成为社会管理的一个重要难题，政府和公众尤为重视。2012年，我们银行携手上海真爱梦想公益基金会，捐赠10万元，为郑州新密市超化镇中心学校捐建一所梦想中心，帮助这所农民工子弟学校开展素质教育，引领孩子们开启自信、从容的成长旅程。



### “深爱助学”一路前行

“深爱助学行”是我们银行推动了多年的一项爱心资助灾区孩子的行动。从2008年开始，我们为都江堰玉堂小学重建了震区坍塌校舍，组织了“深知我心·爱心快递”的爱心物资募集，为学校师生组织“城市游学营”，从物质上的援助到精神上的关怀，一路关注都江堰玉堂小学孩子的教育与身心健康成长，陪伴孩子们走出阴霾，重获新生。2012年，我们的“深爱助学行”的行动聚焦关注到了教育事业中最重要的另一人群——教师身上，我们分三期邀请和资助了44名来自青海玉树县4所小学的藏族老师，参加“深爱助学行·观摩教学营”活动。玉树老师用两周时间，与深圳市梅山小学、福田小学和北斗小学的老师们一起工作，深入了解深圳的教育理念和授课方式，提升自身的教学水平，特别是数字化教学手段。该活动荣获第九届深圳关爱行动市民最满意项目名称号。



“深爱助学行·观摩教学营”现场

## 高等教育人才培养

### 励志计划

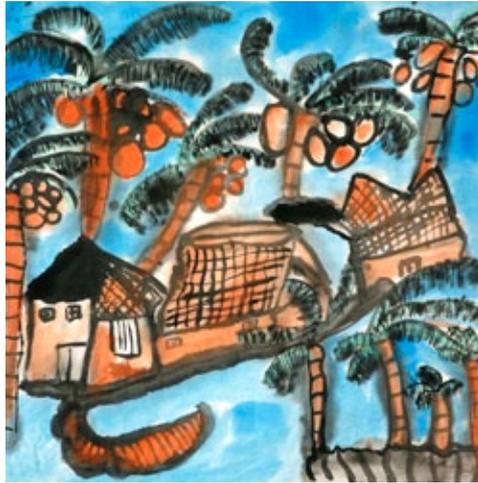
高等教育是培养专业人才的关键，也是国家人才储备的重要力量。中国平安励志计划就是我们面向高等教育领域、在高校开展的一项公益品牌项目，活动以论文奖、奖学金、论坛、同学会的形式，吸引了全国上百所高校数千名学生的参与。2012年是活动开展的第二年，我们一共为4,820名获奖学生提供了超过千万元的奖励金。其中，励志计划论文奖在经济、金融、保险领域展开，我们邀请了来自中国人民银行、国务院发展研究中心、国家商务部、中国社会科学院以及北京大学等30多所知名研究机构 and 学院的69名学者担任论文评审，鼓励高校学生开展学术研究，培养专业人才，探索有利于中国经济健康发展的新观念、新理论，投身经济学理论研究。



正在中央财经大学读研一的任雅珊，已经是连续第三年获得中国平安励志计划论文奖了，由于在学术研究上的优异表现，任雅珊是被保送上的研究生，她的成功秘诀就是“专注和坚持”。任雅珊在2012年励志计划颁奖典礼上表示：“学术研究充满着挑战和困难，而中国平安搭建的励志计划论文奖平台让我们有机会认识不足、激励我们积极寻找解决办法、克服困难，几年的参赛经历，收获到了专注、坚强、乐观的学习和生活态度，将终身受益。”



毛奕 《小男孩在泪水中成长》  
深圳元平特殊学校孩子们的绘画作品



曾章鹏 《我是一棵生长在热带沙滩上的椰树》

### “特殊教育”放飞希望

深圳元平特殊学校是中国规模最大的一所为盲聋哑和弱智儿童、青少年提供的特殊教育学校。我们银行于2007年9月设立了元平学校奖学金计划，专门用于表彰和奖励元平学校的优秀教师和优

秀残疾学生。该奖项在过去的五年中，我们向元平学校的捐赠合计达50余万元，受助学生达150人次，受助特教教师达50人次。2012年，我们与元平特殊学校签署了捐赠60万元用于设立新的五年奖学金的协议。12月，我们向元平学校拨付捐款12万元，举行颁奖典礼，奖励该校的优秀教师和优秀学生。



“爱·梦想”元平特殊学校学生作品巡展揭幕仪式

这样一群特殊的孩子，他们有着不同程度的身体缺陷，需要每一个社会公民给予他们更多的关爱，他们也有自己独特的梦想，需要我们发掘关注。2012年8月16日，“爱·梦想”元平特殊教育学校学生作品巡展，分别在总行营业部、平安银行大厦营业部、时代金融中心营业部三个网点同时展出。这些作品将陆续在深圳地区的36个营业厅内分批巡回展出。我们希望为孩子们托起一片云，让孩子们勇敢坚强的创造一片属于自己的蓝天。

中国平安励志计划累积奖励学生

4,820名

### 励志创业大赛

我们不仅关注高校学生学术专业领域的提升，同时也关注高校学生及社会有为青年在创业领域大胆创新的精神。2012年的创业大赛首次引入了风投机制，对于成长性强或前景看好的项目将有机会获得“中国平安创新基金”最高100万元的直接投资。我们于2009年推出的励志创业大赛，主要提升大学生核心竞争力，培养学生创新思维，激发有为青年的内在潜能，发挥自我创业的激情和能力。2012年励志创业大赛吸



2012中国平安励志计划颁奖典礼

引了来自全国32个省、自治区、直辖市的120余所高校学生以及社会青年的参与，共征集到3,501份创业计划书。活动开展四年来，励志创业大赛累计为40支创业团队直接提供创业基金，超过200名大学生和有志青年因此赢得创业所需的第一笔宝贵资金。

### 供应链金融课程

2012年，我们与复旦大学经济学院携手进行产学研的合作，在研究生教学中，开设了全国首个供应链金融课程，设立了第一个供应链金融专业硕士方向，以及第一个供应链金融奖学金，成立了供应链金融工作室，在供应链金融风险管理、定价、交叉营销等多方面开展了课题研究，发表了多篇合作论文。银校合作，协同创新，协同研究，取得了良好的效果。

### 红十字公益

多年来，我们特别关注骨髓捐赠者这一类爱心人群的健康保障，我们为骨髓捐赠者量身定做保险产品，无偿提供保险保障。自2004年至2012年12月31日，我们已为近三千名造血干细胞捐献者无偿提供了保额超过11亿元的一年期重大疾病、意外伤害及住院安心保险保障计划，为爱心人士送去我们的用心和关爱。



谢萍

2012重庆市涪陵区李渡镇  
马鞍平安希望小学支教志愿者

2012年中国平安支教行动，我来到了平安希望小学，看着那里的孩子无忧无虑地奔跑在田间地头，用充满好奇的目光紧盯着我们带来的有趣世界，一颗小糖果就能换来他们极大的满足。我觉得我在支教中并不是施与者，而是受益者。

### 社群公益

我们自2010年成立员工志愿者协会以来，相继开展了世界大运会志愿者服务、员工募捐义卖活动，截至2012年12月31日，我们的志愿者服务时间已累计超过14万小时，其中2012年志愿者服务时间为3.5万小时，较2011年提升了13%。2012年，我们员工志愿者协会在上海、深圳两地开展了六个场次的“午献爱 无限爱”义卖活动，公司领导和员工们踊跃捐献出自己的爱心物品，利用中午的午休时间进行物品拍卖，义卖现场大家纷纷抢购募捐物品，义卖款项达85,396元，为中国平安公益基金贡献自己的一份善心。我们在中国青少年发展基金会下设的中国平安公益基金，

一共募得员工义卖款项35.84万元，全部用于平安希望小学建设。

我们认为，金融理财知识的学习应该从青年开始抓起。我们资产公司与JA合作，自2010年2月起，组织了资产公司的员工组成JA支教团队，每周二、四分别到上海东昌中学和宜川中学给高中学生上“青年理财课”，以普及理财知识，提升学生的竞争力。2012年支教团志愿者队伍不断扩大，志愿者们不仅传授金融投资的知识，还通过分享自己的一些人生经历和生活感悟，将信念、希望和爱传达给他们，让青年学生们的内心更加丰富，信念愈加坚强。

说明：

Junior Achievement青年成就，是全球最大的致力于青少年职业、创业和理财教育的非营利教育机构，遍布全球100多个国家。



深圳星河职场平安员工爱心义卖活动



上海张江职场平安员工爱心义卖活动

### 社会关怀

我们高度关注社会焦点问题，倾力扶持急需援助关爱的群体，义不容辞积极履责，回报社会和国家，并倡导员工、客户和社会公众共同参与，为社会同献爱心。

#### “温暖行动”平安相伴

在2012年11月15日贵州毕节市5名流浪儿童为避寒冻死在垃圾箱的事件发生后，引起全社会的高度关注，如何为流浪儿童、贫困儿童送去温暖，使他们的寒冬不再受冻，成了社会最热的话题。11月20日，我们在公益官博中发起了“温暖不能等 平安直接送”的公益活动，在网友的热情响应下，短短十天时间，我们及时为2,000个受冻儿童送去了冬衣，活动获得社会高度关注，较好地体现了我们良好的社会责任感和对民生焦点问题的及时回应。

### 民生问题

为了更好地促进社会问题的解决和行业的健康发展，2012年我们结合自身的专业优势，进行有针对性的议题研究。

- 我们健康险公司发布业内首份《中国平安国人健康调研报告》。报告指出国人“健康赤字”达8.2岁，即身体状况比实际年龄老了8.2岁。在此基础上，我们还开发了本土首创的“健行天下”Vitality健康促进计

划。该计划通过建立科学的健康管理和激励体系，对参与者的健康行为和健康饮食进行干预，鼓励人们持续改善健康并享受奖励，推动国人健康生活。

- 我们养老险联合中华全国总工会劳动关系研究中心，发布国内首个企业员工福利保障指数——中国企业员工福利保障指数<sup>\*</sup>。通过在中国内地30个省（区、市）、64座大中城市、4,000余家企业，针对社会保险、住房公积金、商业补充保障和非保险类福利四大类福利保障项目的调查数据显示，2012年中国企业员工福利保障指数为65.37，反映出中国企业员工福利保障体系处于基础水平。本次调研指数发布，不但推动企业和社会公众对员工福利保障的认知，促进社会整体意识的提升，增进政府及主管部门对员工福利保障计划的了解，同时帮助有关监管单位和部门提供了政策制定参考。
- 我们信托发布《中国信托业发展报告（2012）》。报告从中国金融业改革发展，金融市场建设，资产管理行业发展的宏观视野对信托业进行了全面的审视。同时，对全球高端财富管理市场，国外的信托机构和信托业务进行了有针对性的研究。报告加强了社会公众对信托业的认知，同时为中国信托业的发展，乃至整个中国资产管理和财富管理行业的发展，提供前瞻性思考。

说明：

<sup>\*</sup> 中国企业员工福利保障指数China Employee Benefits Index简称CEBI



《中国企业员工福利保障指数》发布专家观点

人力资源和社会保障部社会保障研究所所长 金维刚

清华大学就业与社会保障研究中心主任 杨燕绥

此次调研项目，对深入了解和完善中国企业员工福利保障体系具有重要的参考价值。平安养老险作为一家养老保险行业的中国公司，能够与全国总工会劳动关系研究中心合作开展这一专题研究工作，体现了它积极履行企业社会责任的担当。

作为国内第一支衡量企业员工福利保障的指数，CEBI对过去中国企业员工福利保障的情况作出了结论，也揭示了未来可以努力的方向。CEBI的发布可以说是对十八大提到的“关注民生”的一个最快回应。

## 回应

2012年目标	实现程度
加强专业化碳排放管理平台的建设	2012年一年，新增电子函件客户达550万，节省了3,000余万封纸质函件的邮递寄发成本，共节省约264吨用纸。
创新拓展高价值的绿色金融产品	我们将低碳环保理念融入到业务拓展中，通过贷款、资金等方式支持可再生、清洁型、环保型技术和产品的推广。
打造专业的公益品牌	我们持续推进希望小学、励志计划等项目，同时不断拓展传播渠道。

## 展望

2013年，我们将：

### 碳管理平台

进一步规范低碳绩效和碳管理平台的科学运用；推动绿色金融服务，逐步实行企业减排方案制定。

### 公益聚焦

进一步将公益聚焦：持续推动低碳100、支教、励志计划等公益项目，将资源聚焦，真正帮助到需要帮助的人群。



2012中国平安个人客户经理暨高峰英雄颁奖典礼现场

建成大型现代化培训中心

103 家

## 使命 互惠互利 实现共赢

### 关注

合作伙伴关注双方是否具有长期、稳定、可信赖的合作关系  
合作伙伴关注是否具有共担风险、共享利益的合作平台  
合作伙伴关注是否能用专业的产品、服务，提升合作价值

### 进展

所谓“合作”就是建立互惠互利，共同成长的发展关系。长期以来，我们以“专业创造价值”的理念推动与代理人、定点医院、供应商等伙伴之间的合作交流，帮助他们提升专业水平，在供应链中发挥最大价值，推动可持续发展。

## 代理人

近51万的代理人是我们最重要的合作伙伴之一，提升他们的专业水平、提升他们自身价值是我们关注的重要方面。

2012年，在“专业创造价值”的文化引领下，我们为代理人走向综合金融客户经理、打造专业理财师提供了良好的培训平台和发展舞台。

### 专业的培训

2012年，我们针对保险、银行、投资不同业务系列的课程进行了重新梳理，确保培训教材及时吸纳时代精髓，与时俱进，我们还专门研发了《综合金融客户经理系列课程》，帮助有能力、有意向的代理人提升自我价值。在讲师体系建设方面，我们已建立了以专职讲师为基础、外勤专业导师为主体、辅导专员为补充的讲师梯队，保证培训的品质。在全国88个大中小城市及地区建

设的100余家大型现代化培训中心，为代理人的学习成长提供优越的软硬件条件。

### 科学的晋升机制

有压力才会有发展的动力。我们为代理人规划了合理、科学的晋升渠道和机制，为他们的成长铺设了道路。2012年，我们优化《平安个人寿险业务人员基本管理办法》，调整代理人业务考核结构，确保考核机制体现代理人团队人力发展的需要，帮助实现代理人提升市场竞争力。在福利待遇方面，我们根据市场规则，优化奖励体系和利益分配原则，促进队伍的存留。同时，我们在队伍一线，不断检视公司制度、修订下发《个人寿险业务员品质管理办法》，加强诚信宣导，开展自查自纠工作，杜绝违规销售。



刘立胜  
中国平安人寿保险广西分公司  
保险代理人

作为在平安工作了十一个年头的行销经理，平安的培训是我得到的最好福利。记得那年开春的第一堂综合金融大讲堂课程，点燃了我们对于综合金融业务的热情和关注，踌躇满志地规划着如何做一名成功的综合金融客户经理。



2012中国平安个人客户经理暨高峰英雄会颁奖典礼入场

### 定点医院

2012年，我们对定点医院进行了分层级管理后，患者住院日过长、轻病大治等现象得到初步改善，全年在282家高风险定点医院中降低不合理支出2,692万元，有效地保障客户合理的医疗支出。此外，我们积极落实、学习监管单位发布的《医保数据交换规范》，并在行业中寻找合作机会，目前已经与部分地市相关部门达成合作协议。

### 供应商

2012年在供应商管理方面，我们继续通过制度、采购过程、使用这三个层面帮助供应商提升企业社会责任能力建设，坚持贯彻“诚信廉洁，阳光采购”的工作理念，并配合“低碳100”加大环保产品采购、开发力度。

在采购制度中加入绿色采购条款，保证绿色采购的执行度。我们在一些产品合同中向供应商明确要求加入环保及职业健康安全条款；每半年要对常规/年度供应商进行一次评估，每年度对主要几家家具供应商进行质量抽检，通过定期检视，确保供应商的产品符合国家环保标准；严格按照“诚信廉洁，阳光采购”的要求，建立各种制度规范采购行为，严格执行《（B2B004）B2B事业部工作人员诚信廉洁规定》、《（B2B003）B2B事业部采购信息阳光制度》《B2B事业部统购业务采购管理办法（代理采购）》、《B2B事业部同构业务采购管理办法（直接采购）》等相关管理办法；坚持公开、公平、公正的原则开展采购，从招标流程、开平标、投诉处理等方面接受供应商及客户的监督，保障各方利益。截至2012年12月31日，1号店B2B事业部未出现腐败贪污行为，采购项目有效质疑投诉为零。



## 回应

### 2012年目标

### 实现程度

推动个人客户经理俱乐部，提升代理人队伍的专业性

扩大个人客户经理俱乐部规模，加强了个人客户经理俱乐部的规范性。

与合作医院制订差异化合作策略，优化定点医院管理，有效降低住院日等关键指标，降低医疗费用支出

通过分层级管理和沟通机制的完善，2012年共降低不合理医疗支出2,692万元，并降低了平均住院日。

加强对供应商环保制度、执行的评估

明确提出家具类商品的环保要求需通过ISO14001环境管理体系认证。

进一步开展绿色办公、推广环保纸、环保名片使用和无纸化办公，尝试在绿色照明方案、产品方面做出成果

自主开发了太阳能警示照明灯、LED手电筒、无氮活氧机等一系列环保产品。

## 展望

2013年，我们将：

### 代理人

优化培训生产线课程体系，完善课程调研、研发、反馈机制。

为代理人队伍提供后续教育、产品及销售技能强化培训，提升代理人队伍的留存和发展。

### 定点医院

积极探索《医保数据交换规范》的实施，为客户提供“一站式”理赔服务。

搭建定点医院的数据管理平台，完善并优化数据管理。

# 社会认可

2012年，平安品牌价值继续保持领先，在综合实力、公司治理和企业社会责任等方面广受海内外评级机构和媒体的认可与好评，获得多个荣誉奖项。

## 企业实力

全球领先企业500强第242位  
美国《财富》(Fortune)

最具潜力中国企业  
香港《财资》(The Asset)

全球500强第131位  
英国《金融时报》(Financial Times)

深圳市金融创新奖一等奖  
深圳市政府

全球上市公司2000强第100位  
《福布斯》(Forbes)

最具卓越竞争力金融控股集团  
中国经营报&中国社会科学院工业经济研究所联合颁布

亚洲最佳保险管理公司  
英国《欧洲货币》(Euromoney)

中国十佳金牌上市公司  
新浪网、搜狐网、东方财富网、中国改革报&中国江苏网

中国最佳保险公司  
英国《世界金融》(World Finance)

中国企业500强  
中国企业家协会&中国企业联合会

亚洲最佳蓝筹股排名30位、亚洲最佳管理企业  
香港《亚洲金融》(FinanceAsia)

## 公司治理

最佳CEO、最佳CFO、最佳投资者关系专员、最佳投资者关系公司  
美国《机构投资者》(Institutional Investor)

亚洲公司治理杰出表现奖、中国区最佳投资者关系公司、亚洲最佳CEO、最佳投资者关系专员  
香港《亚洲企业管治》(Corporate Governance Asia)

亚洲最佳公司治理企业排名第3位、亚洲最佳投资者关系企业排名第2位  
香港《亚洲金融》(FinanceAsia)

四度蝉联3A 企业大奖 - 「白金奖」  
香港《财资》(The Asset)

最佳企业管治资料披露大奖 - H股公司与其他中国内地企业组别  
香港会计师公会

中国主板上市公司最佳董事会  
《理财周报》

年度董事会奖  
上海证券交易所

最佳董事会  
第八届中国上市公司董事会金圆桌奖 & 《董事会》杂志



企业社会责任

品牌

最具责任感企业  
《中国新闻周刊》

恒生可持续发展企业基准指数、恒生  
A股可持续发展企业基准指数成份股  
香港恒生指数有限公司

“BrandZ 100 最具价值全球品牌”  
排名83位、“BrandZ 中国最具价值  
品牌50强”排名9位  
Millward Brown, WPP

最受尊敬企业  
《经济观察报》&北京大学管理案例中心

企业社会责任报告上市公司第一  
润灵环球责任评级、北京师范大学中国企业  
社会责任研究院&挪威船级社(DNV)

最佳保险品牌奖  
《上海证券报》

生态中国合作奖  
中国绿化基金会

最受尊敬企业  
《经济观察报》&北京大学管理案例中心

其他

中国低碳榜样  
《中国新闻周刊》

最佳企业公民  
《21世纪经济报道》

中国最佳人力资源典范企业  
前程无忧

中国低碳典范企业  
《经济观察报》

“中国企业社会责任排行榜”排名  
第6位  
美国《财富》杂志(中文版)

上市公司年报奖  
《投资者报》

第十届中国最佳公共关系案例大赛-  
企业社会责任类金奖  
中国国际公共关系协会

亚洲最佳企业社会责任企业排名第3  
位  
香港《亚洲金融》(FinanceAsia)

ARC国际年报比赛大奖 -整体表现  
铜奖 - 保险公司类别  
ARC Awards International



Ernst & Young Hua Ming LLP  
Level 16, Ernst & Young Tower  
Oriental Plaza  
No. 1 East Chang An Avenue  
Dong Cheng District  
Beijing, China 100738  
Tel: +86 10 5815 3000  
Fax: +86 10 8518 8298  
www.ey.com

安永华明会计师事务所(特殊普通合伙)  
中国北京市东城区  
东长安街1号东方广场  
安永大楼16层  
邮政编码: 100738  
电话: +86 10 5815 3000  
传真: +86 10 8518 8298

## 企业社会责任独立鉴证报告

中国平安保险(集团)股份有限公司董事会:

### 一、鉴证范围

中国平安保险(集团)股份有限公司(以下简称“贵公司”)2012年企业社会责任报告(以下简称“报告”)由贵公司管理层编制。收集和披露报告内容,包括根据 AccountAbility 组织发布的《AA1000 原则标准(2008)》和全球报告组织发布的《可持续发展报告指南(G3.1)》要求的原则编制报告,保留充分的证据,以及设计、实施和维护与报告编制相关的内部控制是贵公司管理层的责任。

我们的责任是根据贵公司管理层的要求,对报告是否遵循了《AA1000 原则标准(2008)》要求的包容性、实质性和回应性原则,以及对报告中披露的2012年度关键社会责任指标实施有限保证(即中度保证<sup>1</sup>)的鉴证程序并形成鉴证意见。

根据双方的业务约定条款,本报告仅为贵公司董事会编制。我们的工作仅限于就上述约定事项向贵公司董事会进行汇报,而非其他目的。我们不会就我们所实施的工作、出具的报告或做出的结论对除贵公司董事会以外的任何第三方承担任何责任。

### 二、鉴证工作

我们按照《国际鉴证业务准则第3000号:历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》(“ISAE3000”)和《AA1000 审验标准(2008)》所定义的鉴证业务类型2的要求计划和执行鉴证工作。《AA1000 原则标准(2008)》的包容性、实质性和回应性是我们用于评估报告的标准。为了得出鉴证结论,我们执行了下列工作:

<sup>1</sup> 国际鉴证业务准则第3000号中的有限保证等同于《AA1000 审验标准(2008)》中的中度保证。

根据贵公司管理层的的要求,我们选取了如下地点进行现场工作,对报告中披露的2012年度关键社会责任指标实施鉴证程序:

- 平安集团(深圳及上海总部)
- 平安人寿保险股份有限公司(深圳总部)
- 平安财产保险股份有限公司(深圳总部)
- 平安银行(深圳总部)及平安银行信用卡中心(上海)
- 平安养老保险股份有限公司(上海总部)
- 平安健康保险股份有限公司(上海总部)
- 平安证券有限责任公司(深圳总部)
- 平安信托有限责任公司(深圳总部)
- 平安渠道发展咨询服务有限公司(上海总部)
- 平安数据科技深圳有限公司(上海总部)

除此以外,我们没有在其他地点实施鉴证程序。

我们所实施的鉴证程序仅限于以下方面:

与贵公司负责收集、整理和披露信息的管理层和员工进行访谈,了解贵公司履行社会责任的总体情况,以及报告的编制程序;

通过访谈、查阅相关支持性文件,了解贵公司主要的利益相关方及利益相关方的期望和需求,贵公司如何回应这些期望和需求,以及双方具体的沟通渠道;

通过收集特定相关行业、其他同业以及媒体关注的焦点问题,结合贵公司实际情况,检查报告中是否涵盖了重要的社会责任事项;



了解贵公司与报告中披露的关键数据相关的IT系统，以及有关控制环境和存在的内部控制措施；

对报告中披露的关键指标执行分析性复核；

收集和评估其他能够判断报告遵循《AA1000原则标准(2008)》以及支持关键数据的证据资料和管理层声明；及

在选定的地点，抽样测试有关社会责任事项和数据的准确性。

三、鉴证的局限性

我们的鉴证工作不包括：

鉴证除上述十二个地点的关键社会责任指标外，其余信息或数据的准确性及公允性；

鉴证贵公司管理层的预测性声明；及

鉴证历史比较数据。

四、保证水平

我们的鉴证程序是为得出有限保证的鉴证结论而设计的，执行这些程序并不会使我们获取为得出合理保证的结论而所需的全部鉴证证据。尽管我们在决定鉴证程序的性质和范围时会考虑贵公司内部控制的有效性，但我们的目的不是就贵公司内部控制的有效性发表意见。

五、结论

基于本鉴证报告所述的范围、实施的程序和上述局限性，我们的鉴证结论如下：

包容性

我们没有注意到任何重大事项使我们相信贵公司在制定责任的金融保险类公司政策过程中不符合《AA1000原则标准(2008)》要求的包容性原则或将任何重要的利益相关方排除在外。

实质性

我们没有注意到任何重大事项使我们相信贵公司不符合《AA1000原则标准(2008)》要求的实质性原则或者贵公司没有运用筛选重要社会责任事项的流程或在报告中遗漏任何重要的社会责任事项。

回应性

我们没有注意到任何重大事项使我们相信贵公司在回应利益相关方关注的重要社会责任事项上不符合《AA1000原则标准(2008)》要求的回应性原则。

六、独立性说明

我们遵循了安永全球独立性政策。安永全球独立性政策是根据国际会计师联合会的要求而制定的，我们相信没有任何事项或其他项目服务的提供会损害到我们社会责任报告鉴证服务工作的独立性。

七、鉴证团队

本次鉴证服务工作人员包括来自我们社会责任报告鉴证服务领域的专家，他们在国内或国际上从事类似的鉴证服务，我们的鉴证团队满足了本项目要求的工作能力和工作经验。

安永华明会计师事务所(特殊普通合伙)  
  
 Ernst & Young Hua Ming LLP

中国 北京  
 2013年3月1日

# GRI指标对照表

GRI ID	指标描述	披露情况	GRI ID	指标描述	披露情况
经济 指标	EC1 创造和分配的直接经济价值，包括总收入、运营成本、员工薪酬、捐赠和其它社会投资、留存收益、向资本提供者和政府支付的资金。	P	EN16 按重量计的直接和非直接温室气体排放总量。	P	
	EC2 机构活动因气候转变而引起的财务负担及其他风险、机遇。	P	EN17 按重量计的有关其它相关非直接温室气体排放量。	P	
	EC3 机构固定福利计划的覆盖范围。	F	EN18 减少温室气体排放的措施及取得的成效。	P	
	EC4 政府给与机构的重大财务支持。	N/A	EN19 按重量计的臭氧消耗物质的排放量。	N/A	
	EC5 机构在重要营运地点工资的标准起薪点比照当地最低工资比率的范围。	F	EN20 按类型和重量计的氮氧化物 (NO <sub>x</sub> )、硫氧化物 (SO <sub>x</sub> ) 和其它重要气体排放物。	N/A	
	EC6 机构在重要营运地点的对当地供应商采购的政策，制度和比例。	P	EN21 按质量和目的地计的总排水量。	N/A	
	EC7 机构在重要营运地点从当地社区雇用员工的程序，以及在当地社区聘用高级管理人员的比例。	N/A	EN22 按类型和处置方法计的废弃物总重量。	P	
	EC8 机构通过商业活动、提供实物或免费专业服务而开展主要为大众利益的基础设施投资与服务及其影响。	F	EN23 重大溢漏的数量与体积。	N/A	
	EC9 机构对其重大间接经济影响（包括影响的程度和范围）的理解和说明。	P	环境 指标	EN24 按重量计列出根据《巴塞尔公约》附录I、II、III的条款定为有毒的废弃物的运输、进口、出口或处理的数量、及国际范围内运输废弃物的百分比。	N/A
EN1 按重量和体积计的原材料总用量。	P	EN25 受报告机构排水和径流影响严重的水体及相关生境的特性、规模、保护状况和生物多样性价值。		N/A	
EN2 使用的原材料中可循环再造物料的百分比。	P	EN26 减轻产品与服务对环境影响的措施及其减轻影响的程度。		P	
EN3 按主要能源来源划分的直接能源消耗。	P	EN27 按分类计，列出售出的产品及其包装材料可回收的百分比。		N/A	
EN4 按主要能源来源划分的非直接能源消耗。	P	EN28 违反环境法规所处的重大罚款的货币价值及非经济处罚的总次数。		N/A	
EN5 通过采取节能措施和提高使用效率而节省的能源通过采取节能措施和提高使用效率而节省的能源。	P	EN29 产品、其它货品及用于机构营运活动的原材料运输，以及劳动力运输所造成的重大环境影响。		N/A	
EN6 提供节能或再生能源的产品与服务的措施，及这些措施在降低能源需求方面的成果。	P	EN30 按类型计的环保总开支和总投资。		P	
EN7 减少非直接能源消耗的措施及取得的成果。	P	劳工 措施 及 合理 工作 指标		LA1 按雇用类型、雇用合同和地区划分的员工总数。	P
EN8 从来源抽取的水的总量。	N/A			LA2 按年龄，性别和地区划分的员工流动总量及比率。	P
EN9 因抽取用水而受重大影响的水源。	N/A			LA3 按主要业务划分，只提供予全职雇员（不提供予临的或兼职雇员）的福利。	F
EN10 循环再用和再用水的百分比及总量。	N/A		LA4 集体谈判协议覆盖的员工比例。	P	
EN11 在保护区内或在保护区毗邻地区及保护区外生物多样性价值高的地区拥有、租赁、管理土地的位置和面积。	N/A		LA5 向员工通报重大业务变化的最短通知期，包括其是否在集体谈判协议内订明等事项。	F	
EN12 描述机构在保护区内及保护区外生物多样性价值高的地区的活动、产品和服务对生物多样性造成的重要影响。	N/A		LA6 协助监察、指导职业卫生与安全计划的正式劳资联合卫生与安全委员会中作代表的员工百分率。	N/A	
EN13 受到保护或恢复的生境。	N/A		LA7 按地区划分的工伤率、职业病率、误工率、缺勤率、和因工死亡总人数。	P	
EN14 管理对生物多样性的影响而进行的策略、当前采取的行动及未来的规划。	N/A	LA8 为帮助员工及其家人或社区成员应对严重疾病而安排的教育、培训、辅导、预防和控制风险之工作计划。	P		
EN15 按物种灭绝的风险，列出处于受营运活动影响地区的国际自然及自然资源保护联盟红色名录 (IUCN Red List) 和国家保护名录的物种及其生境。	N/A	LA9 与工会签署的正式协议中涵盖的有关卫生和安全项目。	N/A		
			LA10 按员工类别统计的每一名员工每年接受培训的平均小时数。	F	

GRI ID	指标描述	披露情况	GRI ID	指标描述	披露情况	
劳工措施及管理工作指标	LA11 向员工提供技能管理与终生学习课程，以支持员工提高继续受聘能力和帮助员工处理退职事宜的计划。	P	产品指标	PR3 按程序要求而需要提供的产品与服务信息的类型，以及须符合这种信息规定的重要产品及服务的百分比。	F	
	LA12 接受定期业绩和职业发展考评的员工比例。	F		PR4 按结果类别划分，违反产品与服务的信息与标志方面相关法规和自愿性守则的事件总数。	F	
	LA13 按性别、年龄组别、少数族裔成员及其他多元性指标划分，各管治机关成员和各类雇员的细分。	F		PR5 与客户满意度有关的措施，包括客户满意程度调查的结果。	F	
	LA14 按员工类别统计的男女基本薪酬比例。	N/A		PR6 在广告宣传、产品促销和商家赞助等营销传播活动中遵守法律、标准和自愿性守则的计划。	F	
人权指标	HR1 包括人权条款或经过人权审查的重要投资协议的比例与总数量。	N/A		PR7 按结果类别划分，违反在广告宣传、产品促销和商家赞助等营销传播活动中规定和自愿性守则的事件总数。	F	
	HR2 经过人权审查和在人权方面采取了措施的重要供应商和承包商比例。	N/A		PR8 已证实关于侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉的总数。	P	
	HR3 员工在与经营活动有关的人权政策与程序方面接受培训的总小时数，包括受培训员工的比例。	N/A		PR9 违反规管产品及服务的提供与使用的法例及规则所处罚重大罚款的总额。	P	
	HR4 发生歧视事件的总次数及采取的措施。	F		金融业附加指标	FS1 具有特定环境及社会要素、应用于业务条线的政策。	P
	HR5 被确认为可能会使行使结社自由和集体谈判权面临高度风险的经营、及为支持这些权利所采取的措施。	P			FS2 对业务条线中所包含的环境和社会风险进行评价并筛查的步骤。	P
	HR6 被确认具有可能使用童工事件高度风险的经营、及为消除童工所采取的措施。	F	FS3 客户对于协议或交易中包含的环境及社会规定的执行和遵守情况的监控流程。		P	
	HR7 被确认具有强制与强迫劳动事件高度风险的经营、及为消除强制和强迫劳动所采取的措施。	F	FS4 提高员工执行环境及社会政策能力的相关流程，以及运用到业务条线中的具体步骤。		P	
	HR8 在报告机构与经营活动有关的人权政策和程序方面接受培训的保安护卫人员比例。	NR	FS5 与客户/投资公司/业务伙伴就环境和社会中存在的风险及危机进行互动。		P	
	HR9 侵犯土著人权利事件的总次数及为防止此类事件所采取的措施。	N/A	FS6 投资组合中、各业务条线根据特定地域、规模大小（小型企业、中小型企业或大企业）以及行业的所占比例。		P	
社会指标	SO1 任何评估和管理营运活动对社区影响（包括进入、营运和撤离）的任何计划和措施的性质、范围和有效程度。	F	FS7 根据不同目的、在各产品条线中传递特定环境效益的产品及服务的货币价值。		P	
	SO2 已作腐败风险分析的业务单位的总数及百分比。	P	FS8 根据不同目的、在各产品条线中传递特定社会效益的产品及服务的货币价值。		P	
	SO3 已接受机构的反腐败政策及程序培训的雇员的百分比。	F	FS9 评价环境及社会政策执行情况的审计工作的覆盖范围和进行频率，以及具体的风险评估步骤。		N/A	
	SO4 回应腐败个案所采取的行动。	P	FS10 机构投资组合中、报告部门曾就环境或社会问题与其进行过互动的公司百分比及数量。		P	
	SO5 对公共政策的立场，以及在发展及游说公共政策方面的参与。	F	FS11 根据正面及负面的环境或社会筛查，得出的资产百分比。		N/A	
	SO6 按国家划分，对政党、政客及相关组织作出财务及实物捐献的总值。	F	FS12 环境或社会问题方面的表决政策，涉及报告部门持有表决权或表决顾问的股份数。		N/A	
	SO7 因反竞争、反垄断和垄断企业手段而起的法律行动的总次数及其结果。	F	FS13 按照类别在人口稀疏或经济欠发达地区的接入点。		F	
	SO8 因违反法规处巨额罚款的总和非罚款惩罚的总次数。	N/A	FS14 使更多弱势群体享受到FS的倡议。		P	
产品指标	PR1 为改进之目的而对产品和服务的健康与安全影响进行评估的生命周期阶段、及需要经过这种评估程序的重要产品与服务类别的百分比。	F	FS15 对于金融产品和服务进行公正的设计及销售的政策。		P	
	PR2 按结果类别划分，违反规管产品及服务在其生命周期影响健康与安全的法规及自愿性守则的事件总数。	F	FS16 根据不同受益人类型，提高金融基本认识的倡议。		P	

说明：F 披露 P 部分披露 NR 不报告 N/A 不适用

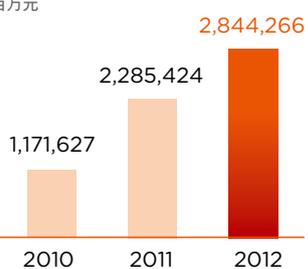
## 经济

### 2010-2012中国平安经济绩效表

人民币百万元	2012年	2011年	2010年
总资产	2,844,266	2,285,424	1,171,627
总收入	299,372	248,915	189,439
基本每股收益(元)	2.53	2.50	2.30
支付的薪酬总额	21,659	16,098	10,617
缴税总额	17,470	16,242	7,732
集团偿付能力充足率(%)	185.6	166.7	197.9

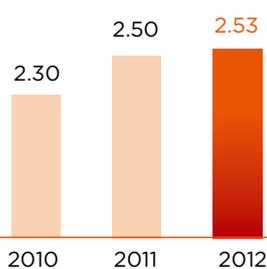
#### 总资产

单位：人民币百万元



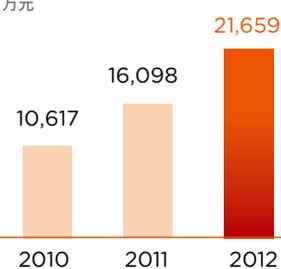
#### 基本每股收益

单位：人民币元



#### 支付的工薪总额

单位：人民币百万元



客户

绩效指标		2012年	2011年	2010年
寿险	寿险客户服务综合满意度	91.10%	91.50%	90.90%
	寿险新契约平均出单时间	0.88天	1.73天	2.87天
	寿险保全业务时效 <sup>1</sup>	0.54天	0.51天	0.96天
产险	产险投诉处理及时率	97.94%	98.44%	98.70%
	产险客户满意度 <sup>2</sup>	93.17%	93.65%	92.75%
养老险	养老险理赔处理时效	7日结案率91.43%	7日结案率94.74%	7日结案率95.00%
	养老险新契约回访率	团体客户100.00%	团体客户100.00%	团体客户100.00%
	养老险投诉处理时效 <sup>3</sup>	79.94小时	1.03个工作日	105个工作日
	养老险客户满意度	93.50%	92.85%	93.50%

银行	2012年		2011年		2010年	
	平安银行	平安银行	深圳发展银行	平安银行	深圳发展银行	
信用卡卡片寄送时效 <sup>4</sup>	99.69%	5工作日	100%	5工作日	100%	
信用卡投诉案件处理时效 <sup>5</sup>	100%	2.1工作日	100%	2.3工作日	100%	
信用卡客服热线服务水平 <sup>6</sup>	74.98%	79%	83%	85%	79%	
信用卡客户服务满意度 <sup>7</sup>	70%	95%	65%	93%	65%	
零售客户服务满意度 <sup>8</sup>	61%	无	58%	无	47%	

说明

1. 寿险保全业务时效以保全作业的各系统操作时间为准，从申请操作开始，至最终操作结束为止，不含付款时效，按自然日统计。2. 产险客户综合满意度是由理赔满意度、门店满意度、续保满意度、业务员满意度构成。3. 2012年，我们养老险公司投诉已改变人工统计的方式开始采用系统化管理，时间计算全部由系统自行计算。4. 原深发展采用的标准是指邮局配送到客户签收的时效；原平安银行采用的标准是指按时效配送到客户的百分比；2012年，平安银行采用的是达标卡数/总卡数；达标卡数定义：接收卡片日-预定寄送日≤3个日历日；邮戳日-预定寄送日≤2个日历日。5. 原深发展采用的处理时效标准是指投诉案件从客户关系维护室受理起，至提供有效解决方案，并和客户联系止，共计处理的总时间；原平安银行采用的标准是指按时效完成客户投诉案件处理的百分比。2012年，平安银行统一采用原平安银行标准：按时效完成客户投诉案件处理的百分比。6. 原深发展采用20秒内应答电话数量与接入电话总量的百分比，原平安银行不包括一秒内呼损。2012年，平安银行统一采用20秒内应答电话数量与接入电话总量(不包括一秒内呼损)的百分比。7. 原深发展主要采取短信满意度、辅助NPS、第三方调研。原平安银行信用卡客服热线满意度，采用5级满意度调研，取TOP2；2012年，平安银行信用卡客服热线满意度调研采用采用5级满意度调研，取TOP2的方式。满意度分为5个级别（非常满意，很满意，满意，一般，差），取最高2个级别的数量和占调研总数的比例，即为客户满意度。8. 2012年平安银行仍然以“非常满意”和“很满意”的比例作为衡量零售客户满意度的指标，并未包含一般水平的“满意”比例，因此分数相比一般的满意度指标要低。采用这种指标目的是以更高的标准要求我们的服务，指导员工提供给客户更好的服务。目前平安银行全年总体满意度表现领先整体市场水平。

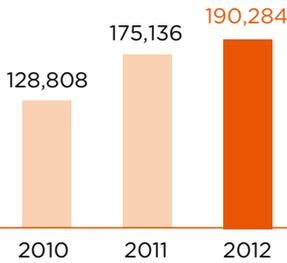
以上银行数据由于2011年银行业务尚在整合阶段，数据统计口径以深圳发展银行与平安银行分别展示。2010年、2009年的统计口径仅为平安银行。

## 员工

### 员工人数及多样性

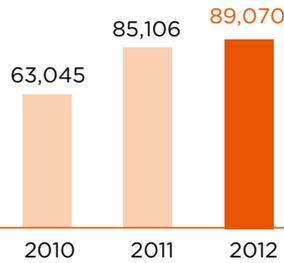
员工总数

单位：人



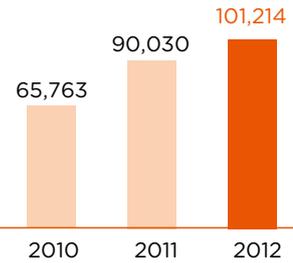
内勤员工人数

单位：人



外勤员工人数

单位：人

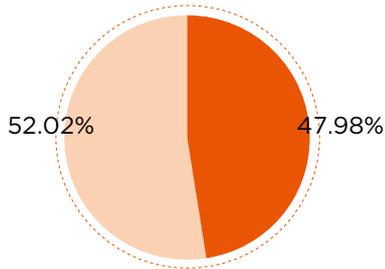


说明：

内外勤区分主要用于公司内部管理。外勤主要是指与业务直接关联的人群。内外勤员工管理属于不同的统计体系，报告中的个别数据提取于内勤员工的统计体系，暂无法统计到外勤人员数据。截至2011年12月31日MIS系统统计员工人数：1.含正式、实习、返聘及内退员工。2.含深圳发展银行员工。

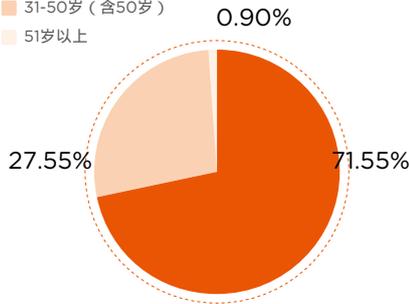
### 按性别比例

■ 男性  
■ 女性



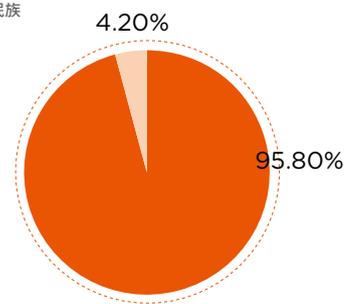
### 按年龄比例

■ 30岁以下(含30岁)  
■ 31-50岁(含50岁)  
■ 51岁以上



### 按民族比例

■ 汉族  
■ 少数民族



时间	男性	女性
2012年	47.98%	52.02%
2011年	47.64%	52.36%
2010年	47.00%	53.00%

时间	30岁以下(含30岁)	31-50岁(含50岁)	51岁以上
2012年	71.55%	27.55%	0.90%
2011年	71.79%	27.28%	0.93%
2010年	69.00%	30.00%	1.00%

时间	汉族	少数民族
2012年	95.80%	4.20%
2011年	95.90%	4.10%
2010年	96.00%	4.00%

职业卫生与安全数据

公司	2012年				2011年				2010年		
	工伤数量	工伤率	误工率	缺勤率	工伤数量	工伤率	误工率	缺勤率	工伤率	误工率	缺勤率
集团	1	0.27%	0.00%	1.45%	0	0.00000%	0.00000%	1.33681%	0.00000%	0.00000%	1.52303%
产险	33	0.09%	0.00%	0.04%	27	0.06201%	0.01951%	0.12382%	0.00764%	0.01161%	0.14649%
寿险	40	0.11%	0.02%	0.64%	38	0.09915%	0.00898%	0.51216%	0.02273%	0.01453%	0.16866%
养老险	0	0.00%	0.00%	0.95%	4	0.07819%	0.02863%	1.04141%	0.04129%	0.00000%	0.02748%
健康险	0	0.00%	0.00%	1.29%	0	0.00000%	0.00000%	1.50820%	0.00000%	0.00000%	1.83373%
银行	21	0.09%	0.01%	0.73%	13	0.06597%	0.00818%	0.76915%	0.01980%	0.00438%	0.58520%
证券	1	0.03%	0.03%	0.55%	0	0.00000%	0.00000%	0.26411%	0.00000%	0.00000%	0.05855%
基金	0	0.00%	0.00%	0.72%	0	0.00000%	0.00000%	0.32176%	/	/	/
资产管理	0	0.00%	0.00%	1.37%	0	0.00000%	0.00000%	0.84014%	0.00000%	0.00000%	0.88276%
信托	0	0.00%	0.00%	0.60%	0	0.00000%	0.00000%	0.72809%	0.00000%	0.00000%	0.28167%
信保	1	0.01%	0.00%	0.51%	0	0.00000%	0.00000%	0.53637%	0.01506%	0.00239%	0.04015%
不动产	0	0.00%	0.00%	0.31%	0	0.00000%	0.00000%	0.81143%	0.00000%	0.00000%	1.85391%
渠道咨询	12	0.03%	0.01%	0.82%	6	0.00000%	0.00000%	0.33600%	0.00154%	0.00106%	0.66661%
数据科技	21	0.09%	0.0034%	1.05%	15	0.12550%	0.01539%	2.00629%	0.00051%	0.00000%	1.26247%
科技	0	0.00%	0.00%	0.76%	0	0.00000%	0.00000%	0.55556%	0.00000%	0.00000%	0.62870%
金融科技	0	0.00%	0.00%	0.35%	/	/	/	/	/	/	/
陆金所	0	0.00%	0.00%	0.80%	0	0.00000%	0.00000%	0.18539%	/	/	/
租赁	0	0.00%	0.00%	0.01%	/	/	/	/	/	/	/
支付	0	0.00%	0.00%	0.33%	/	/	/	/	/	/	/

说明：

1、资产的统计范围包含资产公司、平安罗素和香港资产；2、支付和租赁为2012年新成立公司，其数据包含由其他专业公司调入的员工于12年度发生的相应情形；3、考勤数据以PS系统为准，缺勤率手工统计，可能与实际存在误差。

通报重大业务变化的最短通知期

时间	全日制劳动合同员工	数据范围
2012年	会提前一个月以上与员工沟通； 相关制度：《用工规范管理手册》。	全系统
2011年		
2010年		

## 指标附录

### 在重要营运地点工资的标准起薪点比照当地最低工资比率的范围

时间	内容	数据范围
2012年 2011年 2010年	不强制规定各子公司标准起薪点与当地最低工资的固定比例，但集团明确要确保合法合规，并定期了解市场数据，检视付薪水平。	全系统

### 加班制度及费用

时间	费用	制度	数据范围
2012年	实际发生10037万，占人力成本不到1%	所有单位均制定了加班管理办法，并经员工民主讨论后公布；公司不鼓励、不强制员工加班，如确有工作需要，履行内部审批等管理程序后方安排加班，如发生加班，则按照国家劳动法规定支付加班工资。	全系统
2011年	实际发生6443万，占人力成本不到1%		
2010年	实际发生2669万，占人力成本不到1%		

说明：人力资源数据部分来源MIS系统提取

MIS（管理信息系统——Management Information System）系统，是一个由人、计算机及其他外围设备等组成的能进行信息的收集、传递、存贮、加工、维护和使用的系统。其主要任务是最大限度的利用现代计算机及网络通讯技术加强企业的信息管理，通过对企业拥有的人力、物力、财力、设备、技术等资源的调查了解，建立正确的数据，加工处理并编制成各种信息资料及时提供给管理人员，以便进行正确的决策，不断提高企业的管理水平和经济效益。

### 培训投入

	2012年	2011年	2010年
培训投入	3.60亿元	6.49亿元	4.87亿元
人均培训费用	2,250元	4,327元	3,824元

说明：培训投入3.60亿元不含寿险代理人

环境

办公设备报废

单位：台	PC报废数	各种打印机报废数	报废设备的处理方式
2012年	13,049	3,983	捐赠到公益单位、拍卖、转让到需要的下级机构使用
2011年	12,950	5,353	捐赠到公益单位、拍卖、转让到需要的下级机构使用
2010年	9,385	4,646	捐赠到公益单位、拍卖、转让到需要的下级机构使用

说明：

1、PC包含台式机和笔记本，打印机包含喷墨、激光、票据、条码等等打印机；2、2011年重新确定收集范围，2009年-2011年的指标数据全部调整为统一口径。3、2012年PC及打印机报废数据均已包含银行数据。

纸张节省数据

单位：吨	MIT移动展业模式	电子保单	电子函件	电子账单
2012年	257.80	94.77	264.00	269.00
2011年	177.20	130.00	88.00	116.50
2010年	0	22.00	30.54	67.20

说明：

1、MIT移动展业模式、电子保单、电子函件数据来源于寿险业务，电子账单数据来源于信用卡业务。2、MIT移动展业模式于2010年10月上线推广，电子保单于2010年7月开始推广，电子函件于2008年底开始推行，电子账单于2010年4月起推广。3、以上数据不包含养老保险保全服务的纸张节省数据。

电子业务占比

单位：百分比	MIT移动展业模式	电子保单	电子函件	电子账单
2012年	95.50%	13.00%	31.40%	40.18%
2011年	62.90%	17.10%	16.00%	35.60%
2010年	17.80%	8.80%	4.40%	22.40%

说明：

1、MIT移动展业模式、电子保单、电子函件数据来源于寿险业务，电子账单数据来源于信用卡业务。2、MIT移动展业模式于2010年10月上线推广，电子保单于2010年7月开始推广，电子函件于2008年底开始推行，电子账单于2010年4月起推广。

# 指标附录

## 能源消耗

能源类别	2012年		2011年		2010年	
	自有物业	平安金融 培训学院	自有物业	平安金融 培训学院	自有物业	平安金融 培训学院
用电总量 (单位:度)	89,662,574.07	19,005,242	67,472,414.69	21,088,080	52,556,823	19,989,200
用水总量 (单位:吨)	692,220.7789	172,308	650,712.81	162,711	528,574	152,795
总人数 (单位:人)	37,027	352,214	30,892	333,548	25,640	287,209
人均用电 (单位:度)	2,421.545739	647.5123192	2,184.138764	758.6822886	2,049.798089	835.1771706
人均用水 (单位:吨)	18.69502738	5.870567326	21.06412048	5.853826136	20.61521061	6.383992145
柴油总量 (单位:升)	8,625.949684	120,230	2,200	141,010	5,272	146,005
天然气总量 (单位:立方米)	1,041,130	0	709,738.76	0	968,578	0
柴油使用总人数 (单位:人)	19,210	351,961	926	333,548	3,800	287,209
人均柴油 (单位:升)	0.449034341	0.341600348	2.375809935	0.422757744	1.387368421	0.508358025
天然气使用总人数 (单位:人)	18,284	0	17396	0	12198	0
人均天然气 (单位:立方米)	56.9421352	0	40.79896298	0	79.4046565	0
碳排放量 (单位:千克)	110,640,965.95		90,310,910.10		72,712,378.08	
银行碳排放量 (单位:千克)	平安银行	原深发展	原平安银行	原深发展	原平安银行	
	6,221,104	3,229,377	2,909,459	3,487,017	2,803,549	

说明: 1、能源消耗数据按照自有物业在职员工和平安金融培训学院培训人次两部分统计人均能耗; 人均能耗测算方法: 物业人均数=一年能耗总数/员工总人数; 平安金融培训学院人均数=一年能耗总数/每月培训总人次, 每年培训总人次=全年培训总人次/12个月(平安金融培训学院总人次含在职员工230-253人)。

2、2010年包含深圳平安大厦八卦岭、深圳826大厦、深圳星河大厦、上海张江、上海静安广场、北京、大连、珠海、福州平安大厦9个自有物业统计数据, 2011年新增合肥平安大厦数据, 2012年新增上海陆家嘴平安国际金融大厦数据。

3、2010年-2011年张江职场的锅炉全部使用天然气, 无柴油使用量数据; 2012年张江的锅炉恢复使用柴油, 同时, 发电机的柴油用量增大, 故2012年柴油用量增大, 并增加了张江柴油的使用人数1.8万人。

4、2012年平安金融培训学院信息中心新机房增加六台变压器, 用于集团数据处理, 不纳入平安金融培训学院年度总用电量的统计中。

5、两行合并后, 张江增加了后援人员, 各项能耗量也随之有所增加。

6、本报告披露的二氧化碳排放量, 包含自有物业和平安金融培训学院的电、柴油、天然气, 2012年的测算方法与2010年-2011年的方法略有不同。2012年参照国家公布的能源转化数据, 二氧化碳转换公式为: 消耗1度电排放0.997千克二氧化碳; 消耗1公斤柴油排放3.11千克二氧化碳(柴油密度以0.84计算); 消耗1立方米天然气排放1.885千克二氧化碳。

## 绿化面积

单位：平方米	绿化面积	数据范围包括
2012年	236,624.77	大连、北京、合肥、上海静安、上海张江、上海平安国际金融中心、珠海、福州、深圳平安大厦、平安金融培训学院
2011年	261,891.00	北京、深圳星河、福州、上海张江、深圳平安大厦、上海静安、平安金融培训学院、珠海、合肥
2010年	256,491.00	北京、深圳星河、福州、上海张江、深圳平安大厦、上海静安、平安金融培训学院、珠海

## 纸张消耗

单位：吨			
能源类别	2012年	2011年	2010年
用纸量	94.57	40.58	41.95
可再生纸	3,599.885	2,960.48	2,807.97

说明：1、用纸量数据：2010年为深圳星河、深圳平安大厦、平安金融培训学院三个物业用量；2011年为深圳星河、深圳平安大厦、平安金融培训学院、上海张江共四个物业用量；2012年为深圳星河、深圳平安大厦、平安金融培训学院平安员工用量，和上海张江、大连、北京、珠海、福州、上海静安、上海陆家嘴物业用量共十个单位的总和。2、可再生纸数据：来源于公司内部发行的新闻纸，包括《中国平安》报和《客户服务》报，同时，2011年-2012年包含了再生复印纸及再生纸台历名片等纸张使用数据。

## 合作伙伴

## 定点医院绩效指标

时间	轻微疾病住院占比				平均住院日			
	2012年	2011年	2010年	下降幅度	2012年	2011年	2010年	下降幅度
指标值	15.66%	15.37%	17.46%	-0.29%	10.95天	11.64天	12.66天	0.69%

为向您及其他利益相关方提供我们更专业、更有价值的企业社会责任信息，提升我们企业社会责任报告质量，请您协助完成意见反馈表中的相关问题，并选择以下方式反馈给我们：

- / 邮寄（请在信封上注明《社会责任报告读者意见反馈表》）
- / 电邮（请邮件标题注明）
- / 电话

感谢您对我们企业社会责任建设的支持，期待并欢迎您的来信、来电。

传真：(0755) 23951197

邮编：518048

邮寄地址：深圳市福田区福华路星河发展中心大厦15楼

电邮：Pub\_CSR@pingan.com.cn

电话：95511

您对本报告是否满意？请作出您的评价。

您认为我们履行社会责任的情况是否得到了完整披露？

您希望了解的信息在本报告中是否有被完整披露？具体是哪些？

您认为本报告的篇幅是否合适？

您认为本报告的内容结构、文字表述是否合理？有哪些改进意见？

您对本报告的设计风格是否满意？有哪些改进意见？

您对我们企业社会责任的信息披露还有哪些建议？

您的信息

姓名 \_\_\_\_\_ 工作单位 \_\_\_\_\_

职务 \_\_\_\_\_ 联系电话 \_\_\_\_\_

传真 \_\_\_\_\_ 电子邮件 \_\_\_\_\_



本报告由再生纸印刷

**中国平安保险（集团）股份有限公司**

深圳市福田区福华路星河发展中心大厦 邮编 518048

全国统一总机 400 8866 338

全国统一客服热线：95511

[www.pingan.com](http://www.pingan.com)

更多精彩，请关注



中国平安官方微博  
[weibo.com/pingan](http://weibo.com/pingan)

中国平安 平安中国