



中国太平
CHINA TAIPING

CORPORATE
SOCIAL
RESPONSIBILITY
REPORT

2016

社會責任報告

中國太平保險控股有限公司
China Taiping Insurance Holdings Company Limited



CORPORATE
SOCIAL
RESPONSIBILITY
REPORT

2016

社會責任報告

中國太平保險控股有限公司
China Taiping Insurance Holdings Company Limited



目錄

可持續概覽	01
董事長致辭	02
1 精品太平	04
1.1 穩健發展	05
1.2 企業文化	05
1.3 品牌影響	06
2 責任體系	07
2.1 社會責任戰略與運營	08
2.2 社會責任管理	09
2.3 與權益人的對話	10
3 股東，責任治理	11
3.1 創造價值	12
3.2 提升治理	12
3.3 強化內控	14
3.4 防範風險	17
4 客戶，信守承諾	19
4.1 精品服務	20
4.2 創新服務	23
4.3 保障服務	26
5 行業，融合發展	32
5.1 行業提升	34
5.2 創新驅動	36
5.3 “總對總”戰略	41
5.4 市場深耕	45
6 員工，幸福之家	50
6.1 重視員工發展	52
6.2 增強員工歸屬感	55
7 社會，責任擔當	61
7.1 金融央企，責任先行	62
7.2 助力教育發展	64
7.3 精準扶貧專題	68
8 環境，綠色發展	71
8.1 綠色運營	72
8.2 綠色金融	72
9 社會認可	74
9.1 集團	75
9.2 各級子公司	76
關於本報告	77
附錄一 聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引	78
附錄二 全球報告倡議組織 (GRI) G4 內容索引	81

可持續概覽

股東，責任治理

2016 年召開了 1 次股東大會，討論 6 項重要議題。
集團稽核中心共對系統內 502 家分支機構開展反洗錢稽核，並提出整改建議。

客戶，信守承諾

太平人壽億元人民幣保費投訴量僅為 0.18，遠低於 2016 年行業整體億元人民幣保費投訴量 0.43。
太平財險共接獲投訴 147 件，億元人民幣保費投訴量為 0.81，同比下降 66.42%。
太平養老總體理賠時效從 10.2 天，縮短至 8.52 天。

行業，融合發展

新增 16 家“總對總”戰略合作客戶，集團業務貢獻率接近 1/4。
研究團隊 100 餘人，報送、發表論文或報告 20 餘篇。
向 1108 個供應商進行 9.18 億人民幣的陽光採購，打造責任供應鏈。

員工，幸福之家

2016 年，集團全系統共獲得 1 項中華全國總工會榮譽，10 項中國金融工會頒發榮譽，創歷史新高。
新設子公司的新建工會都建立了職代會制度，目前集團子公司（中心）職代會覆蓋面已達 100%。
全系統參與各級工會組織的勞動競賽的太平人超過 30000 人次。
“太平讀書季”共舉辦 760 余次職工讀書交流活動，參與人數達 2.6 萬人次。

社會，責任擔當

2016 年大病商辦業務年保費 1.26 億人民幣。

環境，綠色發展

2016 年集團汽油溫室氣體排放當量 14554.94 tCO₂。

董事長致辭



王濱
董事長

2016年是“十三五”開局之年，是中國太平保險控股有限公司實施精品戰略的重要一年。2016年，為了加快打造“最具特色和潛力的精品保險公司”，我們繼續扎實推進精品戰略實施，創新驅動效果明顯，業務轉型與佈局有序推進，風控與合規經營水準不斷提高，整體業務穩健、較快、可持續發展，年度總保費近1500億港元，總資產突破5000億港元，實現了“十三五”良好開局。同時，作為金融央企，我們切實履行服務民生重任，積極回應股東、客戶、員工、行業、社區與環境等權益人的訴求與期望，為社會的可持續發展貢獻一份太平的力量。

我們以保障股東利益為管理運營的中心宗旨。2016年，我們實現股東應佔溢利47.74億港元，股東應佔每股總內涵價值28.5港元，優於行業平均水準。同時，我們以完善的監督體系和資訊披露打造了順暢的溝通機制；以建設統一大資料平臺與防範洗錢風險加強風險管控；用集團全員之力加強內控建設。事實證明，我們的努力切實保障和提升了股東利益，贏得了股東的信心與一致認可。

我們以用心服務客戶為固本立業的堅實基石。我們始終貫徹“一個客戶，一個太平”的綜合經營模式和服務目標，建立完善的服務體系，持續提升服務品質，精心打造“E化服務”，大力推動管道開拓，優化理賠機制和客戶權益保障機制，以精品服務獲得了廣大客戶的讚譽。2016年，太平人壽、太平財險、太平養老的客戶數量已突破8523萬，而投訴總量為364件，總計賠付1473.9億港元，為客戶提供了創新、便捷、高效的理賠服務。

我們以行業進步為引領改變的重要目標。本著推

動行業發展的願景，我們組建了 100 餘人的研究團隊，報送、發表論文、報告 20 餘篇，並積極參與權威行業組織，促進同行分享交流。借助持續創新的動力，我們創新業務與產品品類，打造新的利潤增長點，與阿里巴巴等公司共同設立互聯網健康保險公司，籌建太平科技保險股份有限公司。立足互利共贏的基礎，我們持續推進落實“總對總”戰略，新增 16 家“總對總”戰略合作客戶，總計 68 個戰略合作客戶對集團業務貢獻率接近四分之一。基於市場地位的核心利益，我們發揮國際化經營特色，深耕國內市場，並搶佔“一帶一路”保險服務的先機，2016 年海外保費收入超過歷年海外項目保費收入之和。

我們以發展人力資源為競爭優勢的核心要素，持續推進幸福“員工之家”的建設，從薪酬福利、工作環境、身心健康、職業發展、人際關係和民主管理六個方面著手，為 60270 位員工打造一個收穫成長與幸福的平臺，提升員工幸福指數與歸屬感。

我們以促進社區共融為履行責任的立足點。在保險主業方面，我們通過大力發展“三農”保險和大病保險，發揮保險主業優勢，服務社會保障體系；在金融投資方面，通過緊貼國家供給側結構性改革，我們助力國家產業轉型升級，將新技術、新業態和新產業作為重點投向，為“三去一降一補”提供了有力支援。2016 年，集團責任投資約 1617 億人民幣，約佔管理總投資資產的四分之一。此外，我們大力支持教育事業的發展，持續推進“精準扶貧”，2016 年共投入近 660 萬人民幣用於這兩項工作的開展。

我們以環境保護為持續發展的關鍵舉措。一方面，我們堅持綠色運營，從建造綠色建築、節能減排、節

水等方面入手，將環保理念融入日常運營當中。另一方面，我們大力發展綠色金融，通過綠色保險和綠色金融租賃等方式，優化綠色產業資源配置。

2017 年是集團實施十三五規劃的第二年，也是推進精品戰略的關鍵之年。我們將堅持履行承擔社會責任的承諾，按照穩中求進的工作總基調，推進精品戰略。我們將堅持防範風險，反腐倡廉，完善內控，切實維護廣大股東的權益。我們承諾，將繼續打磨精品服務，提升服務品質和客戶體驗。我們將繼續貢獻前沿研究成果，積極參與行業組織，貫徹“總對總”合作戰略，推動產品、商業模式、業務的持續創新，完善金融佈局和互聯網佈局，把握海內外市場發展機遇，並打造責任供應鏈，通過發揮行業領袖作用推動行業協同發展。我們將堅持服務供給側結構性改革，助力扶貧攻堅，支持教育發展，彰顯央企擔當。我們將堅持綠色運營，發展綠色金融，為環保事業注入全新活力。未來一年，我們將繼續秉持金融央企的社會擔當，時刻心懷社會、心系萬家，以實際行動和豐碩成果回報社會各界的支持與信任！

01

精品太平

中國太平保險控股有限公司是中國太平保險集團有限責任公司的控股子公司，2000年2月18日於香港註冊成立，其主要業務為投資控股。其附屬公司的業務範圍涵蓋中國內地及香港的直接人壽保險業務、中國內地，香港及海外的直接財產保險業務、養老及團體人壽保險，以及各類全球再保險業務。此外，其附屬公司亦從事資產管理、保險中介、保險有關的電子商務、金融租賃、物業投資、養老產業投資、證券交易及經紀業務等。2000年6月29日，中國太平在香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）主板成功上市（股票代碼 HK00966），成為第一家在境外上市的中資保險企業。

1.1 穩健發展

2016 年,我們實現“十三五”良好開局,集團規模實力較快增長,經營品質穩中有升,經營亮點紛呈。

關鍵財務資料:

總資產突破 5000 億港元 較 2015 年底增長了 3.6%

總保費達 1493 億港元 同比增長 7.8%

■ 境內業務穩中向好,壽險核心業務和效益型業務全面超額完成任務,中長期保障型業務佔比繼續提升,個險、銀保 13 月續保率連續保持行業第一,其中:

- 個險續保率創歷史新高,新單保費同比增長 39.1%;高產能(30 萬人民幣期繳保費以上)人力同比增長 36.5%;
- 產險努力克服商車費改和營改增帶來的不利影響,跑贏大市並連續五年實現承保盈利,境內產險總保費同比增長 13.4%,原保費同比增長 16.4%,高於行業平均增幅 6.4 個百分點,持續承保盈利原保費收入高於行業平均增幅 6.4 個百分點;
- 養老金管理資產餘額超過 1,300 億人民幣,同比增長 28.3%。

■ 境外產險及再保險公司承保盈利能力進一步提升,綜合成本率同比下降 0.8 百分點,所有公司實現承保盈利,承保利潤同比增加 12.1%;

■ 再保險業務保持高速增長,保費收入(不含萬能壽險)91.75 億港元,同比增長 14.6%,其中壽險再保業務同比增長 24.1%;

■ 投資業務呈穩健發展態勢:資產規模穩健增長。2016 年末,集團內投資資產規模 4,252 億港元,較年初增長 14.1%;第三方委託資產規模 2,960 億港元,較年初增長 26.6%。

1.2 企業文化

我們秉承“用心經營,誠信服務”的理念,堅持改革創新,不斷完善“一個客戶,一個太平”的經營模式,為客戶提供一站式綜合金融保險服務,履行我們為客戶“創造富裕的安寧生活”的堅定使命。

2015 年,集團全面推進精品戰略,掀開打造“最具特色和潛力的精品保險公司”新篇章。對於中國太平而言,“精品”的核心即正確處理規模與價值的關係,致力發展“規模速度均衡、業務品質精良、資源配置高效、人才隊伍精幹”的精品公司內涵,推行“誠信,專業,價值”的價值觀。

在“有夢想、敢擔當,有激情、在狀態,有膽識、善創新”的中國太平核心文化引領下,集團上下凝心聚力,銳意創新,各項業務均呈現爭先進位的良好發展態勢。

核心戰略	精品戰略
價值觀	誠信，專業，價值
核心文化	有夢想、敢擔當，有激情、在狀態，有膽識、善創新
經營模式	一個客戶，一個太平

1.3 品牌影響

2016年，集團加大品牌傳播力度，深入發掘品牌內涵，努力實現我們“**打造世界金融服務的傑出中國品牌**”的美好願景。

我們的中國太平牌樓正式建成揭幕，成為英國倫敦華埠新地標。同時，我們參與拍攝錄製中央電視臺《築夢中國》、《遠方的家·一帶一路》特別節目等活動，運用微信、新聞用戶端等新媒體管道，創新品牌傳播方式，品牌影響力得到進一步提升。

集團在精準扶貧、教育公益、環境保護、災難救助等方面持續投入，深耕發展，樹立了負責任的企業形象：2016年，中國太平首次入選世界品牌500強，在《財富》中國500強的排名上升了48位，並憑藉70%的品牌價值高增長率，躋身“品牌價值增長20強”前三甲。同時，中國太平還榮獲2016年亞洲十大最具影響力品牌、《亞洲週刊》“全球華商1000最績優企業”等多項大獎。



02 責任體系

2.1 社會責任戰略與運營

我們積極履行央企社會責任，踐行“守信用、擔風險、重服務、合規範”的行業核心價值理念，切實樹立行業良好的社會形象。積極推進企業社會責任體系建設，持續優化管理架構，健全工作網路，建立了由管理層深度參與、覆蓋部門及各子、分公司的社會責任管理體系。

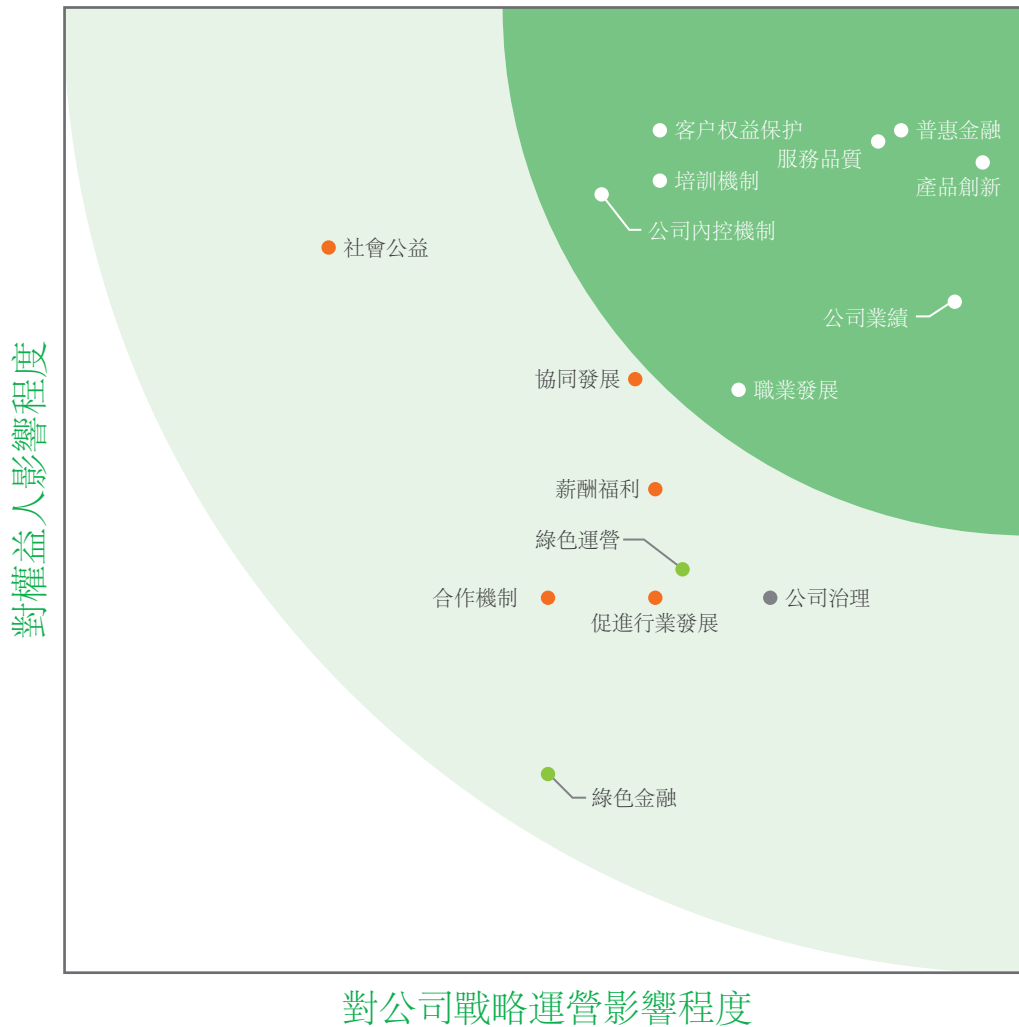
在戰略層面上，中國太平將社會責任和可持續發展的理念融入企業的使命與核心價值觀，並與戰略導向相結合，自上而下滲透至整個組織。作為一家負責任的保險公司，通過強化責任理念，推動和實現可持續價值增長，以期最終實現企業對公眾和權益人的共贏。

在運營層面上，中國太平將社會責任融入企業的商業運營過程中，以期發揮最大的效應。企業社會責任不應是一系列專項行動，而應當嵌入企業的經營管理，體現在日常經營管理活動中。中國太平通過提供全面、多樣化的保險產品，從多個維度為包括政府在內的多個行業客戶提供風險管理支援；通過不斷提高產品的可獲得性，提供專業、負責、便利、親和的服務，滿足更多客戶的需求，更大範圍地為社會分擔風險。

2.2 社會責任管理

在準備本次環境、社會及管治報告的過程中，我們通過多種管道積極獲取各權益人群體的意見，以瞭解其對中國太平在環境、社會與管治方面的看法，作為我們今後策略與政策制定的重要參考。同時，我們根據聯交所《環境、社會及管治報告指引》的要求，以及 GRI G4 中的報告內容確定的相關原則，從多個維度與各權益人群體進行全面溝通，從對公司戰略運營影響程度以及對權益人影響程度兩個方面進行分類、排序與篩選，最終選取了權益人最為關注的議題，並在本次的報告中進行披露。

中國太平 ESG 議題重大性矩陣



2.3 與權益人的對話

我們相信，與權益人建立有效的溝通機制對提高公司透明度、建立市場信心有著重要作用。在多方平臺下，我們積極學習領先企業的優秀實踐，傳遞中國太平的責任理念、實踐和成效；不斷拓展溝通管道，提升溝通頻率，豐富溝通內容，積極回應權益人訴求。

權益人	對公司的訴求與期望	溝通方式
股東	<ul style="list-style-type: none"> · 公司治理及價值創造 · 資訊披露及風險控制 	<ul style="list-style-type: none"> · 定期公告 · 股東大會 · 董事會會議 · 董事委員會會議 · 日常投行會議 / 券商策略會 · 日常公司調研 · 日常郵件 / 電話溝通
客戶	<ul style="list-style-type: none"> · 服務管道和產品的創新 · 便捷、周到的服務體驗 · 具有社會效益的金融服務 · 客戶權益維護 	<ul style="list-style-type: none"> · 產品客戶需求調研 · 客戶滿意度調查 · 理賠服務的創新 · 客戶服務節 · 客戶服務專線 · 官網、官方微信、官方微博 · 設立客戶投訴熱線
員工	<ul style="list-style-type: none"> · 保障員工薪酬福利 · 實現員工職業發展 · 保障員工培訓管道 	<ul style="list-style-type: none"> · 職工代表大會 · 工會會員代表大會 · 企業 OA 平臺 · 員工培訓 · 多樣化的員工活動、困難員工幫扶
行業	<ul style="list-style-type: none"> · 促進行業積極健康發展 · 合作夥伴互利共贏 · 建立長期穩定合作關係 	<ul style="list-style-type: none"> · 同業企業合作與交流 · 政府、行業協會的研究與會議 · 保險知識的宣傳與普及活動
社會與環境	<ul style="list-style-type: none"> · 積極參與社區公益 · 發揮金融杠杆作用 · 促進可持續發展 · 技術革新以實現綠色運營 	<ul style="list-style-type: none"> · 與政府、研究機構溝通瞭解保障、健康等領域的需求 · 對受災民眾、公益專案扶助對象進行調研、走訪、幫扶 · 環保公益活動 · 官網、官方微信、官方微博

03 股東，責任治理

2016 年度關鍵資料：

共召開 1 次股東大會，
討論 6 項重要議題。

集團稽核中心共對系統內 502 家分支機構
開展反洗錢稽核，並提出整改建議。

我們用心經營，保證股東財富增值。同時，我們致力於完善公司治理架構，優化風險管控機制，強化內部控制建設，與公眾保持良好的溝通交流，持續公開集團的重要經營資料，保持合規風控水準居於行業領先地位。

3.1 創造價值

2016年，我們以驕人的業績回報於股東。截至2016年12月31日，中國太平總資產突破5000億港元，較2015年底增長了3.6%，年度總保費近1500億港元，同比增長7.8%，除稅後經營溢利達63億港元。2016年實現股東應佔溢利47.74億港元，股東應佔每股總內含價值28.5港元，優於行業平均水平。我們將繼續以“打造最具特色和潛力的精品保險公司”為目標，構建保險服務、資產管理、證券經紀、金融租賃、不動產投資等全方位服務平臺，將“互聯網+金融”的發展模式向全行業開放，攜手金融同業夥伴，運用新科技，通過移動互聯、大資料、雲服務等新科技、新思維，從社交化、移動化、專業化、場景化切入，持續為客戶帶來便利，為股東創造價值。

關鍵財務資料：

除稅後經營溢利 63 億港元

股東應佔溢利 47.74 億港元

股東應佔每股總內含價值 28.5 港元

較 2015 年底增長 4.6%

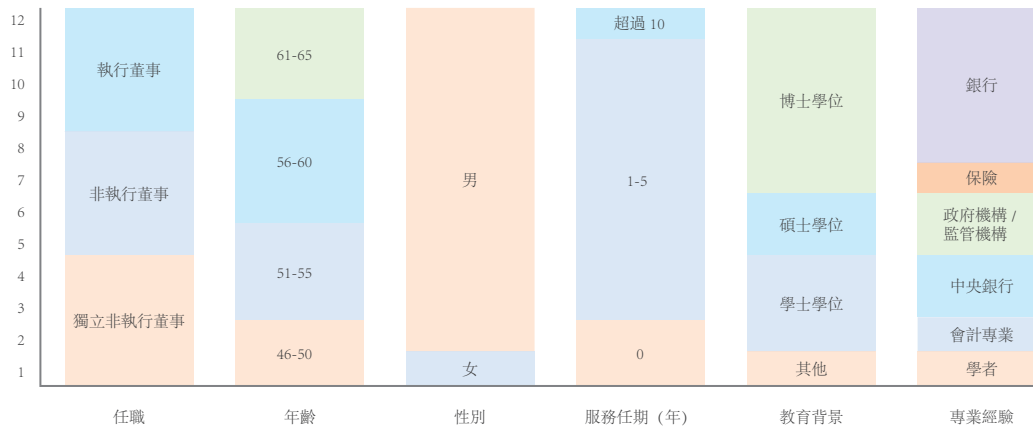
3.2 提升治理

我們一直致力於完善公司治理架構，保障權益人的權利，進一步提升公司在行業和資本市場的形象，以最大限度地贏得投資者、債權人、合作夥伴以及社會等各方面對公司發展的認可與信心，實現公司的持續、健康、穩定發展。我們根據監管部門頒佈的法律法規，建立了以股東大會、董事會、董事委員會及各職能部門組成的公司治理架構；根據公司章程制定了多層次的治理規則，用以明確各方職責、許可權和行為準則。我們將在實踐中不斷檢討和完善上述結構和規則，加強資訊披露，保證公司運作的透明、獨立和高效。

3.2.1 嚴格治理，完善監督體系

中國太平的董事會現由十二位董事組成，包括四位執行董事、四位非執行董事及四位獨立非執行董事，符合監管要求和公司章程的規定。為提升公司的治理效率，激發組織的創造性，中國太平於2013年8月採納了董事會成員多元化政策（包括但不限於年齡、文化及教育背景、專業經驗、技能、知識、服務任期、性別及種族等）。公司董事會的多元組成概覽如下：

董事數目



3.2.2 心系股東，確保良性溝通

我們始終重視與股東投資者的溝通。2016年5月19日下午，中國太平第十六屆股東周年大會在香港順利召開。大會由王濱董事長主持，李勁夫副董事長、黃維健、武常命、倪榮鳴、胡定旭董事；張若哈等高管領導；獨立審計師代表以及股份登記處代表出席會議。大會審議通過了《授予董事發行/回購股份之一般性授權》等六項議案。股東大會享有法律法規和公司章程規定的決策權力，依法行使對公司經營方針、利潤分配等重大事項的決定權。針對香港《公司條例》中“佔全體股東表決權5%以上的股東還可請求召開臨時股東會議”的規定，中國太平已制定請求召開特別大會的詳細流程，細化向股東大會提呈建議的程式，並在官網中披露，確保每位股東瞭解自身的權益，積極參與公司治理與決策。



股東大會

3.2.3 公開透明，披露重大指標

我們依據聯交所《證券上市規則》、《中華人民共和國保險法》等相關法律和行政法規及相關規定，進一步規範集團資訊披露行為，做好公開信息披露工作。

為了盡可能及時、充分地向保險消費者披露自身的償付能力，幫助消費者的首次投保或續保決策，我們在各子公司官網首頁顯著位置設置了“公開信息披露”專欄，對相關內容分類進行披露，方便社會公眾查閱。

我們披露的內容主要包括公司基本資訊、年度資訊披露報告、臨時資訊披露報告、償付能力季度報告摘要、互聯網保險業務資訊，以及法律、法規和中國保監會要求披露的其他資訊。同時，為了確保所披露資訊的真實性、準確性、完整性和合規性，我們建立了完善的披露體系，相關資訊提供部門在認真核對相關資訊之後，將提交相關部門進行合規性審查，最終發佈於官網或指定刊物及網站，接受有關方面的監督以及廣大群眾的意見，保障資訊公開透明。對於新興產品，如投資連結保險、萬能保險、分紅保險等，我們也積極披露其相關風險和特徵，儘量採用通俗易懂的語言描述與產品相關的資訊，讓投保人、受益人等相關利益方準確清晰地瞭解產品、監督產品。

3.3 強化內控

作為關係民生福利的保險服務提供者，內部控制不僅是政府和監管部門的要求，也是眾多權益人關注的重點。我們十分重視和關注公司的內部控制建設，將其作為風險防範系統工程的重要組成部分予以推進。

2016年，我們成立了內部控制評價小組，通過對公司內部控制的整體設計和統籌規劃，推動各內部控制責任主體對風險進行即時監測和定期排查，並據此調整和改進了公司的內部控制流程，以確保公司具備一定的風險防範能力，在合規的基礎上穩健、高效的運營。

3.3.1 全員參與，有效監督機制

跨部門協同監督

作為唯一一家總部設在境外的金融央企，我們近年來積極探索有效防範風險的新思路，在長期實踐中構建起集紀檢監察、風控合規和稽核審計於一體的全面風險管理體系，建立了共同參與、相互協作的監督工作機制，形成了具有中國太平特色的“大監督”格局。

在監督協同框架下，各部門因具體監督工作物件、工作目標、工作方式的不同而各有側重。紀檢監察負責對管理人員及員工進行執紀監督問責，對中央及集團戰略部署執行情況、廉潔從業情況、作風建設情況進行監督檢查。風控合規和稽核審計兩條線則在集團風險管理的“三道防線”中發揮著專業作用。同時，我們加強對子公司風險問題的監督、預警和督促整改，把各類風險消除在初始階段，以“零容忍”的態度嚴肅查處各類違法違紀違規行為，並對典

型案例進行通報曝光，加強反腐敗和反商業賄賂實效。

自 2014 年 4 月運行監督工作機制以來，集團紀檢監察、風控合規和稽核審計牢牢把握工作重心，始終堅持“資訊資源分享，形成監督合力”的工作原則，在重大事項和專項工作方面通力合作。協同監督工作機制的運作方式主要有兩種，一是各條線每季度召開一次監督工作聯席會議，研究探討相關風險管控和監督議題；二是各條線指定專門的資訊聯絡員，共用當月監督工作資訊，或對其他條線的資訊需求給予回復。基於以上兩項運作方式，協同監督工作機制建立起三項緊密配合的工作機制，一是監督工作資訊共用機制，將與各條線相關的工作資訊和工作成果進行及時共用，從而不斷優化監督資源配置，不斷提高監督工作效率。二是監督工作溝通協調機制，旨在統籌集團監督事項，整合各條線工作任務，避免工作內容出現重複，以提升集團監督工作整體成效。三是專項工作配合機制，指當某個條線在開展巡視、專項調查、調研等監督專項工作任務時，其他監督部門應從經營管理、違規違紀、風控合規、財務審計等方面提供資訊，在必要時提供人力或物力支援。各監督部門凝心聚力，為中國太平打造最具特色和潛力的精品保險公司保駕護航。

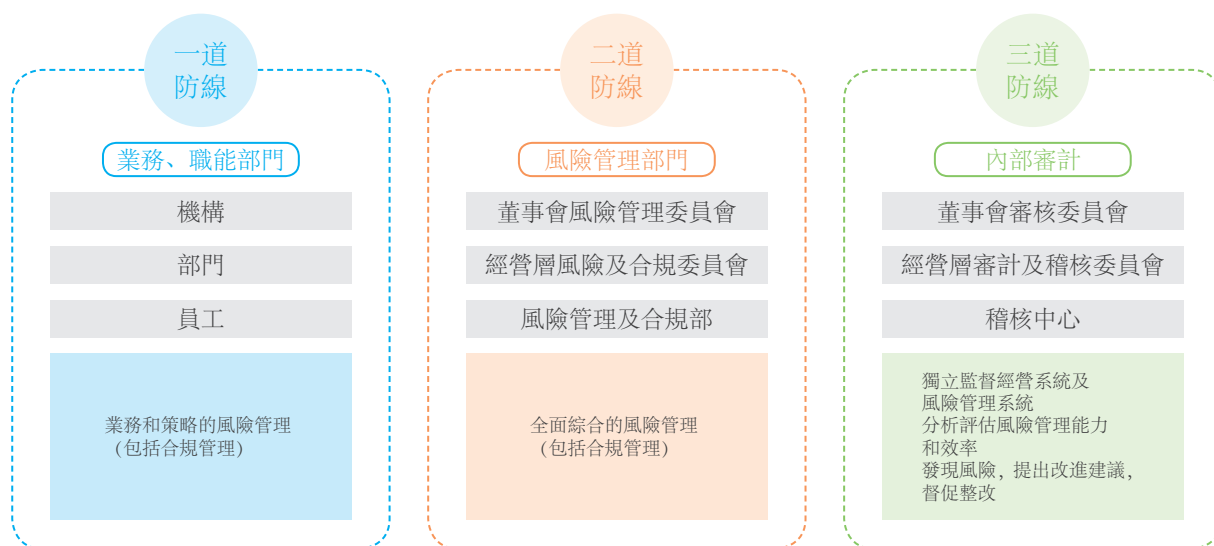
面對商業環境中的不確定性因素，中國太平一手抓改革發展，一手抓風險防範，在協同監督工作機制的深入推進下，公司的治理水準不斷提升，合規經營日臻完善，重大決策科學性日益提高，協同監督作用成效明顯。

2016 年中國太平全系統共接受各類問題線索 87 件，
與 2015 年 97 件相比減少 10.3%；
共梳理完善制度規定 15 項。

“三道防線”全面管控

在協調監督的工作機制下，我們設置了“三道防線”確保風險在事前、事中和事後的全方位全面管控。

業務及管理部門作為風險管控的第一道防線，執行公司的風險內控制度，並不斷自我改進與完善。風控合規作為第二道防線，側重事中防範。通過監測、識別、評估和報告合規風險，培育公司合規文化，建立風險防範的長效機制，從制度上保證企業控制和防範風險。第三道防線是稽核審計，側重事後調查。通過對財務收支等企業經營活動進行獨立調查，使之符合國家和企業的財務規範。



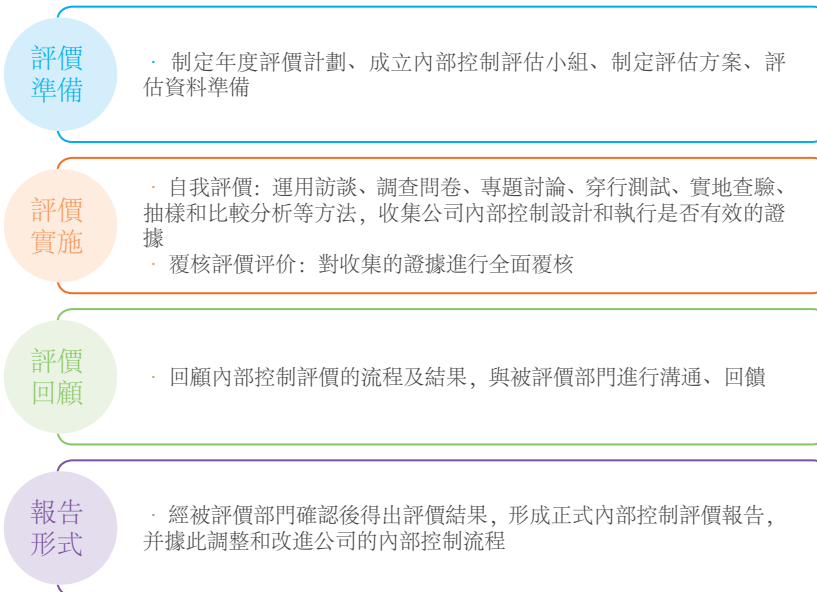
精算把控風險，“愛飛翔”航空意外險

2016年，通過充分挖掘出行場景下的客戶需求，鎖定高端客戶目標，我們開發出創新產品“愛飛翔”航意險，只需在手機移動用戶端支付3.99人民幣保費，乘客便能獲得飛機意外保額100萬人民幣。在微信端和朋友圈分享銷售實現客戶資訊積累的條件下，該產品僅上線兩周便累計承保56萬份，助力壽險獲客15萬人，市場反響強烈。

該產品如此低廉的保費價格，得益於我們廣泛大量的市場需求調研和風險評估。在協同監督的風險管理體系和“業務佈局風控先行”的政策領導下，通過成立專項小組對互聯網金融市場及航空意外險成本進行分析調研，評估保險風險、信用風險、聲譽風險等七大主要風險。在調研中我們瞭解到航空意外險的主要成本源於管道，於是我們積極推進銷售平臺創新，通過微信平臺銷售、微信朋友圈轉發等形式推動產品銷售，實現了產品直接觸達客戶及投保全流程電子化，大量節省了公司運營成本，讓利於消費者，並深入踐行集團“一個客戶，一個太平”客戶經營理念，在業務運營中切實履行企業社會責任。

3.3.2 自我評價，優化內控管理

2016年，根據相關法律法規的要求，我們對公司本年度的內部控制情況在控制環境、風險識別和評估、控制活動、資訊與溝通、監督方面進行了自我評價。評價結果表明公司內控機制健全合理並得到有效執行，公司內部控制體系運作情況良好。同時，該結果也幫助公司進一步強化了內部控制組織架構，完善了風險管理體系，優化了業務控制流程和資訊系統的利用，從組織、人員、制度、流程和執行等方面確保公司內部控制目標的實現，為公司經營管理目標的實現提供了安全的保障。



3.4 防範風險

2016 年，我們結合“償二代”等監管要求，採用“積極進取，穩健審慎”的風險偏好對待經營中面臨的各類風險，強調風險與收益相匹配的原則，以此來支持“打造最具特色和潛力的精品保險公司”戰略目標的實現。除了從風險管理組織架構、制度流程、工作機制、人員配備等方面繼續完善協同監督的風險管理體系之外，我們還結合自身經營特點搭建了多層級、多維度的大資料平臺，進一步輔助中國太平的業務開展及高層決策。同時，我們不斷優化互聯網金融風險管控和反洗錢管理體系，嚴抓重點風險防範與排查，保證依法合規經營。

3.4.1 高效決策，建立資料平臺

作為綜合經營的金融保險服務商，中國太平在“精品戰略”的領導下，要求決策層及時掌握各類經營現狀資訊。為此，我們搭建了多層級、多維度的“集團管理資訊 MIS 系統”和“集團風險合規系統”等應用系統。

保險行業正面臨著愈加激烈的競爭，正確及時的決策對我們實施“精品戰略”至關重要。“統一大資料平臺”將採集並整合全集團業務、財務、投資等方面的結構化和非結構化資料，支援管理資訊類的集市與視圖以及基於資料分析與建模的創新應用。我們日常的業務應用已生成了大量的資料資產，統一資料平臺能夠匯總即時資料，為高層管理者的決策提供強有力的支援，真正發揮中國太平資料資產的最大價值。2016 年 11 月，我們啟動“統一大資料平臺”的建設工作，該平臺將作為中國太平的統一資料來源支持“集團執行資訊系統”（MIS 系統）和“集團風險合規系統”等應用系統的運算，以保證資料的完整性、時效性和準確性。

3.4.2 防微杜漸，防範洗錢風險

我們持續優化反洗錢風險管理體系，認真開展和持續推進反洗錢工作，制定了《反洗錢管理辦法》。

2016年下半年，集團開展全系統“兩個加強、兩個遏制”專項檢查回頭看工作，完善內控管理制度，扎實推進集團所屬各公司反洗錢內控制度的有效執行。太平人壽、太平財險、太平資產、太平養老等子公司皆制定或修訂了反洗錢制度，覆蓋範圍更廣，相關定義更加詳細。同時，我們進一步完善了全集團風險管理及合規條線組織架構和人員配置，並向各子公司下發了《督辦函》，逐步解決分支機構合規人員兼崗問題。集團已將反洗錢作為常規稽核專案納入對所屬各公司的內部審計，2016年，集團稽核中心共對系統內502家分支機構開展反洗錢稽核，並提出整改建議。

2016年，為滿足“償二代”監管要求，集團積極推進風險管理及合規系統的升級改造工作，並於12月底上線運行。同時，太平人壽、太平財險、太平養老、太平資產均開發完善了反洗錢系統，使原有客戶風險等級劃分功能得到進一步優化，滿足日常反洗錢的工作需求，為反洗錢報告工作提供系統支援。

公司還充分利用內部刊物、簡報、網站等各種文化資訊載體，多方式多角度深入開展宣傳教育，進一步提升各所屬單位的風險防範意識。2016年6月，本集團協助中國保險行業協會，成功承辦了2016年度保險合規年會，並以此為契機，加深了與監管機構、行業協會和同業機構的在反洗錢等合規工作方面的交流與分享，進一步加深了對保險行業合規重要性的認識。

築建
未來

2017年，我們將

- 繼續以“打造最具特色和潛力的精品保險公司”為目標，攜手金融同業夥伴，運用新科技，持續為客戶帶來便利，為股東創造價值。
- 進一步優化投資者溝通和資訊披露工作，增強資訊透明度。
- 在實踐中不斷檢討和完善監督治理架構和規則，加強資訊披露，保證公司運作的透明、獨立和高效。
- 強化風險管理體系，切實防範經營風險。
- 強化內控建設，保證合法合規。

04 客戶，信守承諾

2016 年

太平人壽惠譽評級升至 A+，太平財險標準普爾達到 A。

太平人壽總保費為 1105.13 億港元，客戶數目超過 820 萬。

太平財險在中國大陸總保費為 213.01 億港元，客戶數目超過 492 萬。

太平養老及團體保險總保費為 4.7 億港元，養老年金計劃所涉及的企業達到 7211 家。

壽險理賠獲賠率達到 96.61%。

太平養老客戶滿意度達 99.58%。

4.1 精品服務

我們以客為本，秉承“一個客戶，一個太平”的經營模式，對旗下各子公司提出嚴格的管理和運營要求，集團相關管理部門通過日常溝通、月度會議等方式跟蹤子公司關鍵服務性指標達成情況，取得了良好的成效。

4.1.1 用心經營，完善服務體系

作為一家歷經 88 載風雨洗禮的保險集團，我們始終固守保險主業，用心經營各保險業務板塊，通過先進科技的引入為客戶打造線上線下全方位的客戶服務體系。

太平人壽，集中運營提升服務水準

太平人壽是業內首家採用運營集中服務模式的保險公司，通過資源整合、平臺集成、管理及組織共用的方式，打破業務條線和地域界限。借助後援集中化管理的優勢，推進運營業務的標準化、自動化、智慧化，提升服務效率，增強風險管控，降低運營成本。以先進的技術手段和系統建設為基礎，通過後臺的新技術引進和管控方法的加強，為客戶提供“主動、方便、及時、簡單、可靠”的服務，提升客戶體驗。

太平財險，電子管道服務客戶

太平財險已逐步形成了以傳統電話服務和櫃面服務為主，新興電子服務管道為輔的服務體系。截止 2016 年年底，已建成服務門店 584 家，並在客戶聯繫中心搭建了多管道服務平臺。客戶可通過電話、官網、微信服務號或立保通直連客服人員，線上溝通解決不同需求。開發的“智慧型機器人”提供線上服務，可以智慧識別不同客戶的多樣化問題並做出準確回答，與傳統的關鍵字回復相比，在回答的準確度上有質的提升，2016 年累計服務量達到 47 余萬次，解答準確率達到 97.98%。2016 年度，客戶聯繫中心累計服務量為 1028.1 萬次，其中人工服務 962.5 萬次，自助服務 65.6 萬次。在理賠服務方面，積極推進互聯網理賠專案，現已實現通過微信“自助報案”、“查詢我的現場服務人員”、“自助查勘”和“自助遞交索賠資料”的功能。

太平養老，全國平臺，量身定做

太平養老秉承“用心經營，誠信服務”的經營理念，致力於向全中國乃至全球各類企業事業團體、員工及其家人提供全方位、跨地域的員工福利保障和企業年金等多元化服務。以 VIP 服務團隊和覆蓋全國的百餘條機構網路為依託，成功搭建了全國性服務平臺，為國內外大型企業提供量身定做的全國服務，實現全國統一的員工福利風險管理。在服務標準、服務流程、

服務團隊、服務管道及服務平臺的建設方面均取得了良好的成績，並通過制度化、標準化和流程化的管理，形成一整套完善的客戶服務管理體系和標準，以確保客戶在任何一個服務機構均能得到標準化的、統一的、高品質的服務。

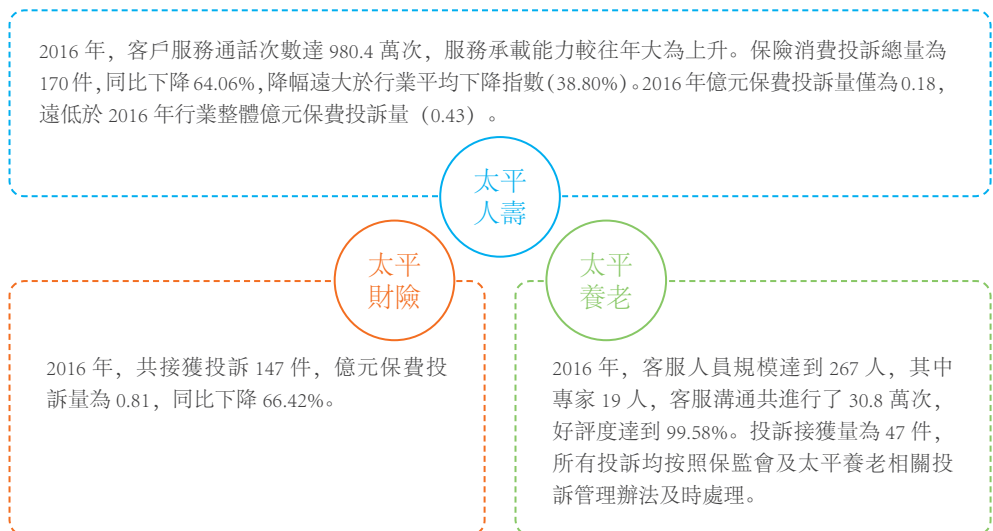
4.1.2 提升服務，改善使用者體驗

為客戶帶來真誠、便捷的服務以及全方位的體驗，一直是中國太平的至臻追求。我們嚴格遵守客服守則，不斷提升服務水準，讓客戶深入體驗中國太平的品牌文化。

太平人壽制定了相關機構運營考核標準，對新契約、理賠、保全、調查、電話回訪、投訴等客戶服務流程中的關鍵指標進行考核，嚴格控制保單 15 日送達率、理賠服務時效、投訴案件結案時效等重要指標進行針對性考核，提升整體服務水準。每月舉辦經營分析會，對落後機構、落後指標進行監控，要求機構對落後指標提出整改措施，並持續追蹤整改效果。

太平財險制定了適合業務特性的《客戶投訴處理管理辦法》，並一直嚴格執行。遵守投訴處理流程處理投訴工作，力求讓客戶得到便捷的投訴服務和滿意的答覆。建立長效機制，力求切實改進保險服務。一方面，逐步完善銷售、承保、回訪、保全和理賠給付等各環節的服務標準，優化各項理賠服務；另一方面，完善異常及抱怨案件處理機制、完善投訴跟蹤管理實施細則、加強有效投訴的考核處罰落實、完善投訴分析及回饋機制，在實際工作中落實問題整改，從根本上改善服務水準。

太平養老通過中國太平全國統一客服電話 95589 為客戶提供全年 365 天全天 24 小時的諮詢服務，並提供電、網、信、訪四位一體的投訴管道並確保管道暢通。同時通過電話、電郵、問卷、網路調研等多種形式對客戶進行契約、理賠、給付、服務滿意度回訪，維護客戶切身利益，聆聽客戶感受。



客戶服務節

為提升客戶體驗，拉近客戶與中國太平的距離，太平人壽和太平養老在全國各地開展 2016 “客戶服務節” 系列活動。

太平人壽此次客戶服務節活動持續三個多月，以“太平與您同行”為主題，涵蓋“太平家文化”、“太平名家之約”、“太平手把手公益”和“太平綠樹空間”四大系列主題活動。

“太平家文化”是太平人壽客戶服務節中以圍繞家庭建設、子女教育、兒童成長等開展的系列主題活動品牌，活動形式一般包括才藝大賽、教育講座、夏令營、親子手工工作坊、遊園等等，為公司客戶與家人、子女共度暑期假日提供了豐富有趣的選擇。

“太平綠樹空間”精品服務體驗館主要以場景化的方式讓客戶對保險服務可感知、可觸摸、可體驗，採用了具有交互特性“展覽館”形式，即在特定場所搭建“E 服務、健康、養老、家文化”等不同的主題的體驗館，在各體驗館內設置與主題相符的體驗活動，邀請客戶走進體驗館，實地瞭解、參與、操作、感受各服務專案，拉近了客戶與公司的關係，加深了公司品牌的影響力，這一運營模式在業內屬開創之舉。

“太平名家之約”通過邀請國內諸多領域知名專家和學者，與高端客戶群體一道分享名家智慧、激發跨越思考。2016 年我們共舉辦全國大型名家巡講 15 站、23 場。

另外，太平人壽旗下四大客戶服務活動品牌全部完成商標註冊申請，且其中兩個已順利獲批 R 字標識，在同行業間尚屬首創。太平人壽此番對旗下四大客戶服務活動品牌進行商標註冊，一方面實現對公司優質服務項目經營成果的法律保護，另一方面則提升了品牌辨識度，讓參加品牌活動的客戶更有“圈子感”，進一步加深了這些品牌在消費者心目中的良好印象。

太平養老則以“和諧養老，太平相伴”為主題開展客戶服務節活動，舉辦了一系列包括產品宣傳、客戶拜訪和聯誼、綠色健康講座以及客戶滿意度調查等一系列活動，並新設了“最美長者”評選活動，為光榮退休的長者提供展現自我的舞臺。

中國太平 2016 “客戶服務節”系列活動的成功舉辦，為各機構推動業務發展搭建了良好平臺，進一步拉近了與客戶的關係。



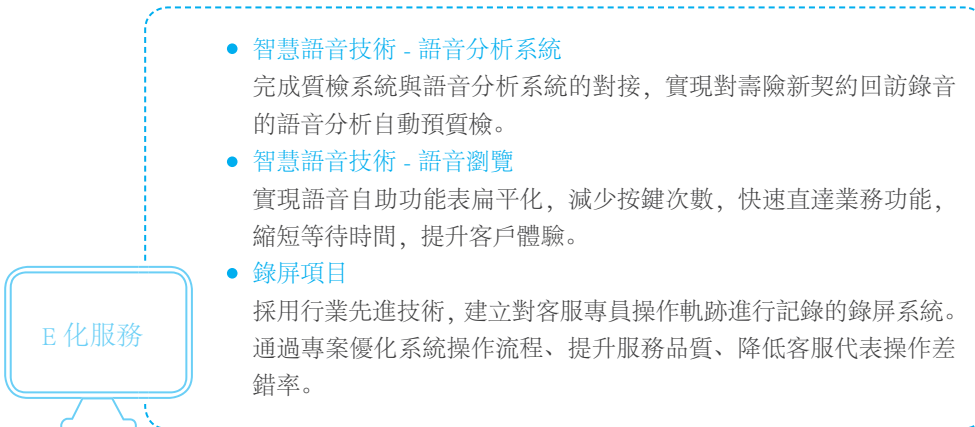
4.2 創新服務

我們堅信創新是企業進步的源泉，也是適應時代發展的必然需求。2016 年，我們加大對前沿技術的投入，為客戶提供省時便捷的服務。

4.2.1 迎合需求，實行 E 化服務

我們在客戶服務的多方面採用新技術、新工具，推進“E 化服務”，同時整合內外部資源，用更加便捷、自動化的方式服務客戶。

太平人壽客服中心推出了一系列採用前沿技術的創新專案，在降低總體服務成本的同時節約了客戶的時間，為客戶帶來更為便捷的服務。



- **智慧語音技術 - 語音分析系統**
完成質檢系統與語音分析系統的對接，實現對壽險新契約回訪錄音的語音分析自動預質檢。
- **智慧語音技術 - 語音瀏覽**
實現語音自助功能表扁平化，減少按鍵次數，快速直達業務功能，縮短等待時間，提升客戶體驗。
- **錄屏項目**
採用行業先進技術，建立對客服專員操作軌跡進行記錄的錄屏系統。通過專案優化系統操作流程、提升服務品質、降低客服代表操作差錯率。

太平財險利用移動互聯技術，拓寬客戶互動管道，研究基於大資料的市場行銷和客戶服務新模式；強化客戶資訊分析、應用，充分依託新技術，在客戶關係資訊和業務系統方面逐步實現有效集成和即時共用；在客戶服務方面加強新技術應用，實行“客戶經理制”，推行“太平一路通”，優化理賠流程，建立小額案件快速處理通道與大額案件專業援助通道；加大力度推廣應用立保通系統、車險電子保單、車險電子化承保專用章，加強自動化建設。在主要中心城市，試點啟動“車險管家”服務。

太平養老客服移動辦公平臺主要包含保單查詢、理賠查詢、保全查詢、轉帳查詢、客服任務記錄、諮詢記錄以及諮詢問題轉辦等功能，可以及時在團體客戶第一服務現場有效解決客戶諮詢，查詢客戶普遍關注的保單、理賠、轉帳等資訊，並可完整記錄客戶需求以及服務過程。“太平 E 客服”的上線也同時填補了業內團險客服人員移動辦公平臺建設的空白，處於行業領先。

團險客服移動辦公 APP——“太平 E 客服”

“太平 E 客服”應用創新的互聯網技術，為團體客戶服務提供有效技術支援，實現了團險客戶現場諮詢“零距離、零等待”的服務體驗，不僅提高了服務效率、降低了服務成本，提升了客戶滿意度，並增加了客戶對太平服務的專業認可及品牌信賴。

4.2.2 創新管道，打造便民平臺

我們一直鼓勵各業務分支力求在服務手段、合作夥伴等方面的不斷創新，建立起包括醫療健康、車輛救援、線上支付與借貸等平臺。

便捷收付費

由共用中心開發運維的收付費平臺成功引入“金聯萬家”管道，極大提高了收付費業務的便利性。集團收付費平臺是連接專業公司與銀行的橋樑，為太平人壽、太平養老、太平電商等專業公司提供共用的業務收付費管理。伴隨“互聯網+”時代的到來及央行監管政策的變化，傳統銀行、第三方支付等管道在滿足現有保險業務對收付費需求上東風“瓶頸”問題日益顯現，引入新管道成為收付費平臺中成功接入了“金聯萬家”。相比原有的廣州銀聯、銀聯商務、快錢、財付通等合作管道。“金聯萬家”支持全國 122 家各類大小銀行，且轉帳限額可達 500 萬人民幣，突破了原有第三方管道“銀行覆蓋範圍”和“轉帳額度”無法兼得的不足。

健康管家

人壽健康管理服務網路

太平人壽通過整合海內外優秀健康醫療服務資源，提供 24 小時家庭電話醫生、專家門診預約、國內外第二診療意見、協助住院安排、國內緊急醫療救援、醫生到府、協助手術安排、健康體檢等近 20 個服務專案，形成從預防保健、主動干預、就醫援助、康復養老一攬子健康服務解決方案。太平人壽搭建的健康管理服務網路覆蓋 200 余家國內知名三甲醫院和專業醫療機構、近萬家海外合作醫療機構。

“樂享太平” APP

“樂享太平” APP 是太平人壽首款面向客戶，集健康管理與保險產品購買於一身的移動應用，是太平人壽為客戶打造的專屬健康管理平臺。在 APP 上，太平人壽根據客戶的健康史、疾病史、飲食運動習慣等資訊，對客戶的健康狀況進行綜合評估，同時提出合理化建議，提示影響健康的風險因素，並為客戶制定運動和膳食計劃，幫助重建健康的生活方式。客戶還可通過“樂享太平” APP 線上自助掛號，自行挑選三甲醫院專家，同時，APP 上還設置了“樂享太平”保險超市，為客戶精選各類健康保險提供便利，更有專屬服務人員提供一站式服務。除了健康管理功能外，還具有活潑的互動和社區功能。

即時獲服務

微信即時貸

為提升客戶體驗，提高貸款業務辦理時效，太平人壽於 2016 年 11 月上線“微信即時貸”功能。符合一定條件的客戶，可通過“中國太平 95589”中“即時貸”功能表，操作貸款、還款，並查詢歷史貸款記錄。

微信即時貸引導客戶官微上自助操作，提升保全服務櫃面替代率，減少櫃面工作壓力，降低櫃面運營成本。微信即時貸上線後，為進一步驗證產品功能及體驗，我們選取了太平人壽山東分公司作為試點機構。產品一經推出，便受到了廣泛關注，客戶及業務前線同事積極體驗後給予了普遍好評，並針對體驗情況進行積極回饋，為產品的更新出言諫策。專案組根據回饋及監控情況，及時調整產品功能及設計，從而更貼近客戶需求，並實現產品的快速反覆運算，開創了保單貸還款的新型服務模式。

滴滴救援

“滴滴救援”項目是太平財險實現互聯網金融特色的創新舉措，通過將救援服務逐步轉為線上，打造全新救援服務商業模式，不斷提升客戶體驗。

“滴滴救援”為客戶提供 5 項免費救援服務，凡持有太平財險 9 座及以下非營運客車商業險有效保單的客戶（電動車除外），可通過官方微信申請 30 公里以內（不含高速公路、快速幹道等交通受限制地區）拖車、搭電、援油、換胎和現場搶修等 5 項免費救援服務，服務範圍為中國境內（不含港澳臺地區）。截至 2016 年底，該專案已提供服務 2,351 次。

利用微信公眾微信號“滴滴救援”功能推廣實施線上救援服務，由電話預約調度的傳統模式，向網路預約調度的移動端服務模式轉變，將客戶申請的救援服務派工最近的服務人員進行處理，確保服務時效及客戶滿意度。無論是客戶通過自主申請救援，還是線上服務商通過終端申請，“滴滴救援”均可以通過其準確的地圖及定位功能準確定位客戶所在地點，安排救援服務人員就近調度並以最短時間到達出險現場，節省了客戶等待的時間。

微信理賠

2016年太平養老微信理賠推廣至外部客戶，目前已有超過4萬被保人使用微信理賠，促進了機構拓展業務，提升了客戶滿意度。

微信理賠實現了門診醫療險理賠申請、資料影像上傳、結案通知一站式線上服務，客戶足不出戶，即可感受即時、互動、安全、私密的“點對點，一對一”理賠服務，客戶滿意度大為提升，理賠獲賠週期（從出險到結案）減少94.2%，理賠服務時效（從收單到結案）減少71.4%；同時因為減少了收單、掃描、郵遞、列印等環節，公司運營成本也大幅降低。該專案榮獲第七屆中國金融業資訊化發展論壇暨2016年度金融業科技及服務優秀獎。

4.3 保障服務

客戶的權益是我們服務的根本目的。高效、便捷的理賠和全面、及時的客戶權益保障一直是中國太平的追求，也是“精品戰略”的重要體現。

4.3.1 追求高效，優化管理理賠機制

中國太平各保險業務除了堅持標準化、流程化的理賠流程外，通過新工具的採用和流程的優化逐步提升理賠效率，力求讓客戶享受到便捷、高效的理賠服務。

表 4-1 賠付情況一覽表

業務類別	給付、賠款及費用總額（億港元）
人壽保險	1211.4
財產保險（中國）	183.4
財產保險（海外）	29.6
養老及團體保險	49.5

太平人壽創新理賠手段

憑藉創新性理賠手段和優質的客戶體驗，獲得了南都傳媒“最佳理賠服務”2016 年度大獎。業內首家實現醫保理算、理賠審核全流程自動化結案處理，自動理賠全流程直通率達到 28%，理賠免審核案件可在 1 分鐘內結案。

2016 年，共賠付 **18.88** 萬件，獲賠率 **96.61%**。
理賠服務時效從 2015 年 **4.03** 天縮短至 **2.82** 天。
最快結案時效從 2015 年的 100 秒縮短至 **7** 秒。

理賠免審核

太平人壽首創“先賠後審”的理賠服務新模式，將服務流程優化與資訊技術應用有機結合，對符合條件的理賠案件系統自動審核通過即可先行預付理賠款；並通過與銀行合作及技術開發，突破傳統理賠服務網點及服務時間限制，從而真正實現理賠申請“免等待”，理賠給付“零時效”，有效解決了傳統理賠程式繁瑣，週期長等理賠難問題。

該理賠服務模式在帶給客戶全新理賠體驗基礎上，通過深入調研、反復探索，進一步延伸服務，對代理人進行差異化授權管理，讓代理人直接參與到理賠流程中，為客戶提供面對面的理賠服務，從而在代理人和客戶之間搭建了面對面的溝通與服務管道。

2016 年 10 月，太平人壽山東客戶彭女士，親身體驗了極速理賠的高效服務。彭女士的孩子因病住院治療，櫃面運營人員在審核彭女士提交的理賠資料時，發現此案件符合公司正在推廣的“先賠後核”的免審核專案要求，立即用 IPAD 上的“理賠通”平臺為其進行了操作。僅僅 7 秒時間即完成系統結案，客戶隨後就收到了理賠金到帳的短信，這讓彭女士十分驚訝。

表 4-2 太平財險特色服務

政策名稱	解釋
全國通賠	為客戶在出險地提供查勘、定損及賠款支付的服務，無需回承保地理賠。
萬元以下，8小時賠付	自收到客戶提交的理賠資料起，並且資料完整齊全無爭議，工作時間8小時內賠付。
太平車險快易賠	簡化單證：索賠通知書、查勘單、定損單、客戶帳戶資料四合一； 簡化流程：查勘、定損、報價、核損四合一“一站式”完成； 客戶“先領賠款、再修車”，從出險報案至賠款支付在2天內完成。
交強險醫療墊付服務	傷者在醫院進行搶救時，根據醫院治療情況及交警隊提供相關證明，太平財險在交強險醫療費用有責任限額10000人民幣或者無責任限額1000人民幣進行醫療費墊付，具體金額由太平財險根據提供資料情況核定。
全程調解服務	為客戶及傷者搭建了協商、調解的服務平臺，提供快速、便捷的調解服務，確保客戶及傷者的權利得到充分的保障。
陪同評殘服務	對於傷者需要評殘時，由太平財險向鑒定機構提前委託，並陪同傷者到太平財險合作鑒定機構或者權威鑒定機構進行傷殘鑒定。
法律援助服務	對於客戶需要法律援助為其服務或代理案件時，可向客戶推薦各分公司合作的律師事務所律師為其服務。
理賠緊急應對機制	太平財險針對大災、突發事件、社會影響較大的事件，制定了理賠緊急應對機制，事件發生後，確保理賠能主動服務、快速應對，承擔社會責任。
理賠綠色通道	對於大災，突發事件、社會影響較大的事件，太平財險將根據報案情況，開通理賠綠色通道，減免或簡化理賠單證，縮減理賠程式，確保案件得到快速、妥善的處理。
爭議案件處理機制	針對爭議案件，太平財險制定了爭議案件處理機制，通過爭議案件提前介入，公司領導層接管，引入第三方協調等，有效解決爭議，避免事態升級。
理賠通報機制	對於特定客戶，太平財險主動掌握業務資料，分析客戶風險點，提出合理化建議，並定期回饋給客戶，向客戶通報。

太平財險人性化管理

2016 年，太平財險理賠總件數為 2108955 件，估計累計賠款為 99.42 億港元，迄今累計付款 59.5 億港元。

太平財險在車險理賠各個環節以標準化、專業化、人性化的理賠服務，切實保護保險消費者的合法權益。

獨立的運營架構：設立了財產險理賠部，下設案件處理和理賠管理等相關科室，獨立的架構，確保了賠案處理的獨立性和專業性，更好地提供理賠服務，保證理賠時效。

完善的制度保障：制定了一系列理賠制度，包括理賠人員管理、案件查勘管理、案件時效管理等，並每年度更新和完善，確保案件處理“有法可依”。

差異化的理賠授權：根據各個機構的理賠人員配置情況和專業能力，評估給予不同的理賠授權。機構可在授權範圍內全權處理案件，確保了案件快速回應，客戶的需求得到及時處理，進一步加快理賠效率，提升理賠服務品質。

完善的理賠服務網路：在全國主要省份和城市配置理賠人員，2017 年將加大配置全國三 / 四級機構的理賠人員配置，確保網點分佈的深度和廣度，保證服務能力。

柔性的理賠政策：根據各險種特點、不同客戶的情況，制定不同的理賠政策，減少硬性規定，在確保案件正式性的基礎上，柔性處理，保證了良好的客戶感受。

用心服務高效理賠

2016 年 5 月 17 日上午，四川省煤田地質局一三五隊派專人將一面繡有“太平財險、真誠可信、用心服務、高效理賠”的大紅錦旗送到了太平財產保險有限公司瀘州中心支公司，對太平財險瀘州中支在異地事故發生後提供的服務品質和理賠時效表示肯定和感謝。

該起事故於 2016 年 1 月 17 日在雲南威信出險，造成人員死亡，事故發生後，太平財險醫核人員陳壯和劉萍多次陪同客戶對爭議進行調解，並協助客戶擬定賠償協定。在調解成功後，為能快速將案件賠款支付給雙方，減輕事故雙方經濟壓力，在理賠資料收齊的當天下午就將 371206.4 人民幣賠款轉入客戶帳戶，以高效的理賠服務贏得了客戶的滿意。



太平養老優化管理賠流程

太平養老全面推進契約、保全、理賠自動化建設。理賠批次自簽率增長至 57%，較 2015 年提升 14%；理賠常規件自簽率增長至 15.3%，較 2015 年提升 15.3%；保全自簽率增長至 34.6%，較 2015 年提升 10.2%。同時，團險運營服務水準實現跨越式提升。目前，保單配置平臺已成功在太平養老 70% 的機構進行推廣應用。團險配置保單的批次理賠案件自動化直通率從 0 提升到 25%。

- 從機構端、外包端和中心端對理賠時效進行梳理，層層把關，總體理賠時效從年初的 10.2 天，減低到 12 月的 8.52 天。
- 理賠案件屬地化掃描，電子收單服務，批次理賠件時效較 2015 年下降 2.37 個工作日。
- 擴大了小額快賠綠色通道險種範圍及金額，完成相應系統改造，小額理賠時效從年初的 4.77 個自然日，提升到 10 月的 2.07 個自然日。

4.3.2 心系客戶，保障客戶權益

中國太平高度重視保護保險消費者合法權益。對內，我們建立全面的制度體系，落實各層級員工的職責範圍。對外，我們加大宣傳力度，讓客戶瞭解保障自身權益的途徑。

完善消費者權益保障制度

我們通過政策制定、與政府部門合作、舉辦保護客戶權益的活動以及加強資訊安全工作，讓客戶的權益得到最大程度保障，讓客戶放心。

太平人壽設立了客戶權益保護工作委員會，制定了相關工作規則，並下發了一系列保護客戶權益的政策，如《客戶權益保護工作委員會工作規則》等。同時，為有效化解客戶投訴，切實保護客戶合法權益，下發了《投訴業務管理辦法（試行版）》、《投訴處理專項基金使用管理辦法（2016 年修訂）》、《群體性事件報告制度及應急預案》、《突發群訪群訴應急事件備用金申請使用管理辦法》。

太平財險遵循《客戶投訴處理管理辦法》，就客戶因權益問題所進行的投訴給出切實可行的解決方案。

太平養老在 2016 年出臺了《團險客戶資訊採集要求及錄入規範（2016 版）》、《資訊披露管理辦法（2016 年版）》、《再保險管理辦法（2016 年修訂版）》、《危機事件報告制度與應急預案（2016 年修訂版）》、《違規違紀行為處罰辦法》一系列與保險消費者權益相關的制度，持續完善業務管理和客戶服務工作。

“3·15”消費者權益日系列活動

太平財險向各分公司下發了開展消費者權益保護工作的通知，各級機構開展了形式多樣的宣傳活動，如積極參與率當地行業協會“3·15”相關互動，開展了保險宣傳服務活動，通過發放普及讀物、設置展板、製作海報和現場接受群眾諮詢等方式提升公眾保險意識；組織公司客戶及所有行銷服務人員參加線上中國保監會教育平臺的保險知識有獎競賽活動；在職場或營業場所設立宣傳欄、懸掛橫幅、散發宣傳折頁、播放宣傳短片等，廣泛開展以“誠信保險 自主消費”為主題的宣傳活動。

太平養老結合各地區特點組織了形式多樣的保險宣傳和客戶服務活動，例如通過設立展臺、客戶拜訪等方式，主動為客戶發送保險宣傳資料，普及保險知識，加大保險宣傳；通過組織健康知識講座、客戶交流研討會等活動，主動為客戶提供保險服務，滿足客戶合理保險需求。

全面資訊安全防範

加強資訊安全，保護客戶隱私是維護客戶權益工作中重要的一環。中國太平各子公司從體系建設、人員培訓等方面完善資訊安全管理，防止因資訊安全事故造成的任何客戶權益損害。

太平人壽共用中心系統資訊安全管理通過了國家標準的認證，並在後續每年根據標準要求積極推動了資訊安全管理體系的有效運行和持續改進。根據資訊安全國家、國際標準和最佳實踐，建立了覆蓋標準 11 個安全控制領域的資訊安全制度規範，並逐步完善了相關資訊安全實施細則和流程。

太平財險建立了符合國家以及國際標準的資訊安全管理體系。從資訊安全管理組織、人員安全管理、資訊資產安全管理、物理和環境安全管理等方面進一步完善內部安全框架和制度體系，建立安全控制策略和基線，並定期開展安全檢查和整改，持續改進相關安全機制。為保障消費者資訊安全特制定了《境內保險類客戶資訊安全管理規定》，規定明確了公司資訊安全責任主體，日常管理要求以及技術防護手段，將客戶資訊安全列為績效考核重點，全面系統的規避了消費者出現資訊洩露等資訊安全風險。制定了資訊安全時間應急處理預案，做到一旦發現消費者資訊安全時間將第一時間相應及處理。

2017 年，我們將

築建
未來

- 積極應對監管服務評價，推進集團服務文化建設，優化服務管道，完善服務專案，以客戶體驗管理為驅動，持續提升集團整體服務品質。
- 堅持深化經營服務模式、完善服務體系，深度整合內部資源，積極培育太平生態，為客戶提供多樣化的產品和高效的一站式綜合金融服務。

05 行業，融合發展

作為行業的先行者與領導者，我們積極推動行業發展的道路上不遺餘力、步履堅實。

以行業發展為願景，我們聚焦行業研究前沿，增強創新活力，並踴躍參加行業組織，促進良性互動；

以持續創新為動力，我們鼓勵嘗試，無畏失敗，通過產品與業務的創新與變革滿足社會多樣化需求；

以互利共贏為前提，我們深入貫徹“總對總”戰略，持續提升戰略客戶貢獻率，創新保險業經營模式；

以市場動向為先導，我們與代理人共同成長、共同發展，並大力開拓海外市場，響應“走出去”戰略；

以責任採購為原則，我們堅持陽光採購，選擇合格供應商，以公開、規範的採購流程打造責任供應鏈。

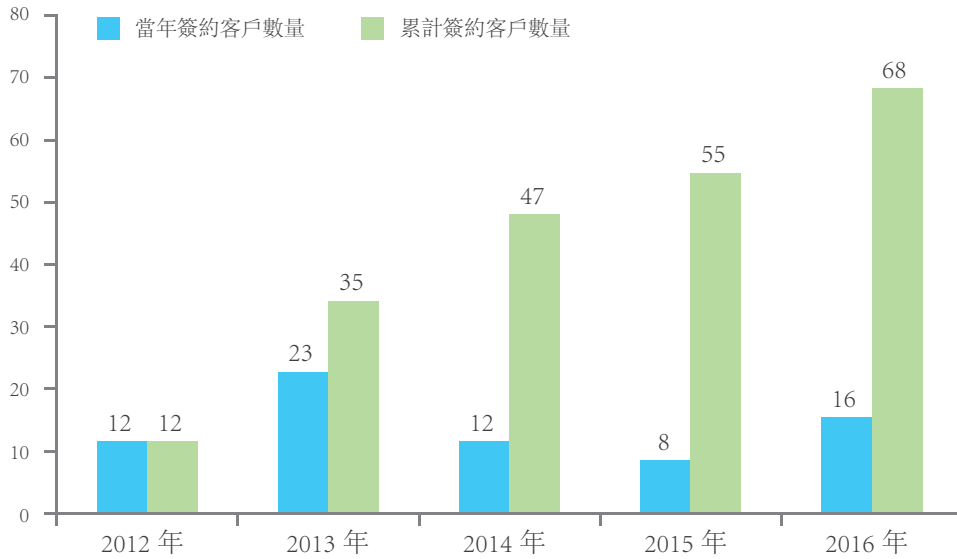
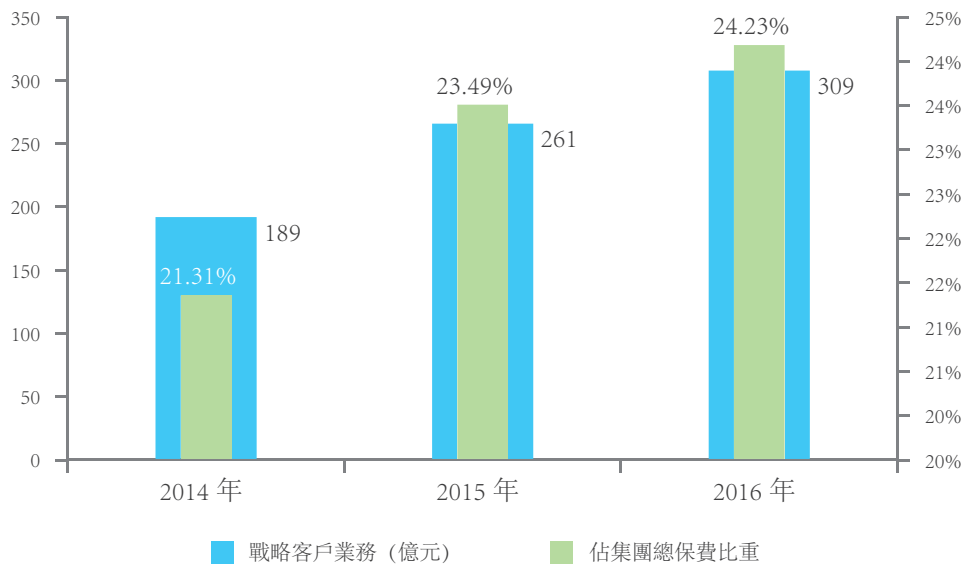


图 1 集團“總對總”簽約客戶數量



5.1 行業提升

百舸爭流，敢為人先，中國太平始終堅持以卓越表現引領行業發展。一方面，我們持續關注最新理論研究成果，緊跟先進理論的發展動態，提升研究成果的應用潛力。另一方面，我們注重與行業組織間的互動與交流，積極發揮行業協同效應，拓寬行業發展的新視野。

5.1.1 引領改變，助力行業研究

2016年，我們在集團層面及旗下子公司建立了研究團隊，研究人員100余人。其中，在集團投資管理部設立有投資研究管理處，太平資產有研究人員近30人，太平金控投研人員30多人，太平人壽研究人員15人，日常定期或不定期發佈《研究內參》、《資管月報》和《市場觀點》，並適時開展內部行業政策研究，及時追蹤市場變化趨勢，對市場和政策熱點進行深度分析，瞭解市場的多樣化需求，創新研發產品形態，在兼顧研究的深度性與時效性的同時，打造多層次研究體系。

我們積極參與監管部門、行業組織、科研院所等主持的各類課題研究，探索行業發展趨勢，為促

發表單位及評比單位	部分研究成果及榮譽
保監會	2篇研究報告被選作《送閱資訊》報送保監會主要領導，並得到陳文輝副主席批示。
人力資源與社會保障部、社會科學院、中國社會保險學會	參與編制了以《第二支柱養老金改革頂層設計》為研究主題的《中國養老金發展報告2016》年度發展報告，負責“中小微企業年金推動”和“職業年金治理結構”兩個子課題研究。
中國保險學會	《伯克希爾哈撒韋公司的股權類資產配置方法論——“定海神針”策略與股權“COSPLAY”思維方式》獲中國保險學會第八屆優秀成果調研報告類三等獎。
上海金融業聯合會	馬勇獲上海金融業改革發展優秀研究成果二、三等獎各一項：《新常態下的保險資產管理新戰略》獲三等獎，《PPP產業基金設計及資管公司參與PPP模式探討》獲二等獎。
中國保險報	2016年9月27日《互聯網保險的三大螺旋期與拐點》發表。
保險資管業協會	在“太平資產杯·IAMAC2016年度徵文”活動中，共計投稿9篇，其中《低利率環境下保險資產配置風險及應對策略》、《高收益債券投資價值研究》、《從房價與匯率的關係看我國險資的海外投資》等文章被發佈，其中1篇獲得一等獎，2篇獲得三等獎，4篇獲得優秀獎。
中國保險行業協會	第二屆中國保險業人才發展高峰會暨中國保險行業協會人力資源發展專委會、教育培訓專委會2016年年會上，“脈動增員發展及培養方式”獲“人才發展最佳實踐案例”二等獎。

進行業發展的相關政策制定獻言獻策。2016 年，中國太平報送、發表論文或報告超過 20 篇。同時，我們積極推動優秀研究成果參與外部評獎評優，研究成果屢獲殊榮，為行業發展提供具有前瞻性的創新動力。

此外，我們還與眾多政府機構、行業協會進行深度合作，舉辦行業研討活動，開展重大研究項目，進一步瞭解社會多樣化需求，探索業務創新的道路，以重大研究成果推動行業發展。

部分研究專案及活動	相關資訊
職業年金管理研討會	協助人社部社保中心舉辦，會議上來自人社部、全國 19 個省市地區人社部門職業年金工作負責人、專業機構代表等，圍繞政策制度、管理實務、投資策略等職業年金重點問題展開熱烈的交流與討論。
長期護理保險制度研究	根據《關於開展長期護理保險制度試點的指導意見》(人社廳發【2016】80 號)檔精神，太平養老積極參與青島、南通、上海、成都、蘇州等多地研究，提供相關測算，並承接部分業務，最終形成多個《長期護理成本評估報告》。
《互聯網保險創新進展專題報告》	根據中國保險行業協會要求進行編制。
《低利率下的保險資金資產配置策略研究》	中國保險資產管理業協會 (IAMAC) 的 2016 年度系列研究課題涵蓋行業發展、公司戰略、資產配置、風險管理和業務創新 5 個研究方向，主要圍繞低利率市場環境、供給側機構性改革及“償二代”監管框架下保險資管行業發展、公司治理、投資策略、資產負債管理等問題，以及新形勢下保險資產管理風險防範與業務創新，開展理論和實務研究。其中，“低利率下的保險資金資產配置策略研究”“保險資金股權投資研究”“國際保險資管業發展趨勢研究與經驗借鑒”等 3 項課題，受到行業內外的普遍關注。

為了進一步培育鼓勵創新的土壤、反對行業內的同質化競爭，我們大力開展智慧財產權管理工作，維護集團的合法權益，鼓勵自主創新，促進業務發展。我們嚴格遵守智慧財產權相關法律法規，並制定落實了《智慧財產權管理指引》，太平養老等子公司也相繼制定相應的智慧財產權管理辦法，尊重與保護智慧財產權，共同維護鼓勵創新的行業環境。

5.1.2 良性互動，支援行業組織

我們相信，行業組織是促進行業交流與資源分享的有效途徑和重要管道，有助於激化行業內的良性互動，達成長遠合作，實現全行業的蓬勃發展。

2016 年，我們新加入了 2 個行業組織，以開放的姿態與業界共用資源，互聯互通，為增添行業活力，彰顯集團在業界的影響力和領導力。截至 2016 年底，我們已加入了近 20 個行業組織，共同探討行業發展的新機遇，應對行業發展的共同挑戰。

2016 年中國太平已加入的部分行業組織（排名不分先後）

中國保險行業協會	上海航運保險協會	中國互聯網金融協會
IGP 國際共保組織	香港中國企業協會	中國保險學會
勞合社	中國金融工會	中國國際商會
中國精算師協會	中國金融思想政治工作研究會	香港中華總商會
英國華人保險專業協會	中國保險資產管理業協會	

英國華人保險專業協會成立 太平英國總經理耿金海當選為名譽會長

2016 年 6 月 1 日，英國華人保險專業協會成立大會在位於倫敦金融城象徵著英國保險業歷史與榮譽的英國皇家保險協會會堂隆重舉行。

勞合社市場總監 Vincent Vandendael 先生、中國太平保險英國有限公司總經理耿金海先生、英國皇家保險協會 CII 嘉賓等共六十多人出席了活動。太平英國助理總經理嚴京敏當選為首屆會長；總經理耿金海當選為名譽會長。

耿金海在成立大會上致辭時指出：協會的成立旨在以會員為中心，為其提供工作交流、資訊共用、共同提升與發展的平臺。相信協會的成立，將進一步促進中資保險業與英國同行的交流與合作；進一步加快英國華人保險隊伍的建設；繼而進一步拓展互利共贏的發展空間。

英國華人保險專業協會會員為英國保險領域的專業人士，分佈在英國各大公司。太平英國推動成立協會，借助這個以精英為主體的華人保險互動平臺，一方面有利於太平英國熟悉和掌握英國華人保險人才狀況，為公司發展提供後備人才支援；另一方面，對於加強太平英國和當地保險公司的合作與交流，利用當地公司的技術和經驗加快公司自身發展也具有一定意義。



協會成立大會現場合照各方代表出席簽署儀式

5.2 創新驅動

在十三五發展規劃中，我們明確將“堅持創新驅動”列為基本原則之一，強調大力實施創新驅動戰略，保持適度超前的節奏，營造鼓勵創新、寬容失敗的氛圍和機制，以創新促發展，以發展謀未來。

2016 年，我們扎實推進精品戰略實施，創新驅動效果明顯。在由亞洲品牌網、《人民日報》海外版、新華網等共同主辦的第 11 屆亞洲品牌盛典暨“亞洲品牌 500 強排行榜”發佈會上，中國太平憑藉業界矚目的創新能力和豐碩的創新成果，榮獲中國品牌年度創新企業獎項。

5.2.1 與時並進，加速產品創新

“有夢想、敢擔當，有激情、在狀態，有膽識、善創新”不僅是中國太平的企業文化，更是中國太平對客戶和業界的承諾。我們深入推進“精品”戰略，緊跟時代動態，鼓勵產品創新，積極回應客戶和社會的多樣化需求，切實履行金融央企的社會責任擔當，為社會經濟蓬勃發展保駕護航。其中，太平人壽、太平財險等子公司持續踐行集團方針，積極發揮自身優勢和專業能力，在產品設計、創新發展等方面取得了豐碩的成果，力創保險創新發展的新高峰。

太平人壽

太平人壽立足於覆蓋客戶的全生命週期，以健康保險產品為載體為客戶提供相應的健康風險保障，以養老產品為核心為客戶提供養老終極解決方案，以科學、合理、安全的方式實現客戶資金利益最大化。

2016 年，太平人壽以客戶需求為出發點，在產品端、服務端、資產管理端都有出色的創新表現，比如推出能夠“多次給付”的重疾保障產品、發行我國首個保單貸款 ABS 項目、與大型健康體檢機構開展全面合作等，各種產品和服務均獲得市場的廣泛肯定。同時針對客戶全方位養老保障的實際需求，向滿足條件的客戶提供入住養老社區增值服務。2016 年，太平人壽發放了 0.8 萬個養老社區入住資格，累計發放 2.2 萬個入住資格。

憑藉在創新領域的傑出表現，太平人壽榮獲 2016 中國金融機構金牌榜·金龍獎“年度最具創新力保險公司”。該評選由《金融時報》主辦，由中國社科院金融研究所提供學術支援及資料分析，邀請業內權威的專家學者組成專家評委委員會，共評出獎項 60 餘個，涵蓋銀行、保險、資產管理等領域的眾多優秀企業。

太平人壽及其多項產品榮獲第十一屆中國保險創新大獎

2016 年，太平人壽的 4 個產品摘得第十一屆中國保險創新大獎的多個獎項，而太平人壽也榮膺年度“最具價值保險品牌”。其中，“太平卓越臻享終身年金保險（分紅型）”和“太平福運金生兩全保險”摘得“最佳理財保險產品獎”，“太平福祿倍至重疾保障計劃”摘得“最佳健康保險產品獎”，“太平福祿金生養老年金保險”獲得“最佳養老保險產品獎”。

中國保險創新大獎評選由《保險文化》雜誌社發起，中國行銷協會、中國企業文化研究會、中國保險學會並聯合全國各大名牌院校保險院系等行業權威機構聯合舉辦。該評選活動至今成功舉辦了十一屆，業已成為國內保險業層面最高、規模最大、傳播最廣的年度活動之一。



獎牌 / 獎盃照片

太平財險

2016年，太平財險積極發展政府（行業）統保類責任險業務和小微企業貸款保證保險，並基於對互聯網客戶的精準需求分析，推出了多種定制化的特色保險產品。憑藉在創新發展方面卓越的表現，榮獲中華工商時報社主辦“創新中國特別獎”。

父母防電信詐騙險榮獲第十四屆中國財經風雲榜“2016年度創新力保險產品”

太平財險與螞蟻金服聯手推出的“父母防電信詐騙險”，主要保障因電信詐騙引起的銀行帳戶資金損失，和第三方網路平臺的資金損失（例如支付寶、微信支付等）。客戶投保後，如遭遇詐騙短信、詐騙電話，並因此產生資金損失的，可向太平財險發起理賠，在完成對材料的審核後，太平財險會根據條款約定將理賠款打入用戶的支付寶帳戶。該產品被評為本屆財經風雲榜“2016年度創新力保險產品”。



太平出租屋綜合保險專案

針對深圳流動人口集中且佔比高的城市現狀，太平財險研發推出了太平出租屋綜合保險保障項目。

太平出租屋綜合保險項目首次突破傳統家財險的局限，把農民房納入保障範圍，使太平財險成為行業最早開展該類產品及服務的財險公司。首先，該產品創造性地將無產權證的農民房納入投保範圍，並清晰地界定了“出租屋”相關人群的權責。其次，該產品在國內首創性地推出了承租人突發性死亡喪葬費補償保障，將意外險移植到保障範圍之中。更重要的是，專案在推廣過程中，不斷深化政企合作，瞭解政府的管理需求，支援政府優化社會管理機制，為深圳保險創新發展實驗區建設做出積極貢獻。截至2016年底，該產品已為4000餘棟出租屋提供超過50億人民幣的風險保障。

太平養老

2016年，太平養老針對農村產業工人、工會困難職工、職業病高發群體等特殊人群進行深入調研，瞭解其特殊需求與痛點，全方位地創新產品與服務。

創新產品 / 服務	創新性與實踐意義
農村產業工人工傷保險專案	全國首個為農村產業工人設計和覆蓋的工傷保險，其費用的籌集和運作模式屬於國內首創。
工會困難職工保險項目	切實解決了困難職工看病難、看病貴的實際問題；加強了與政府部門的合作，為未來大力發展政府合作類項目夯實了基礎。
職業病防治專案	通過加強與國家安全生產監督管理總局職業安全衛生研究中心、德聖保險經紀有限公司的戰略合作，積極推進商業保險參與職業病危害防治工作的調研。目前已在具備機構對接優勢的地區，主動篩選出煤炭、礦山、水泥、汽車等職業病高發行業的企業進行試點。
稅收優惠型健康保險	有利於調動政府、企業、個人等社會資源參與醫療保障體系建設，有利於實現醫保制度的可持續發展。

5.2.2 把握先機，發展新業務領域

近年來，互聯網、大資料、雲計算等現代技術快速發展，而金融業綜合經營趨勢不斷明晰，推動保險業經營模式不斷發生變化，行業創新層出不窮，競爭格局呈現多元化局面。在十三五發展規劃中，集團將“強化綜合金融服務特色”與“強化互聯網金融特色”列入六大經營特色之中，強調加速提升在全新領域的競爭力與影響力。2016年，我們積極探索綜合金融服務與互聯網金融服務的新機遇，並積極發展創新業態，進一步完善金融佈局和互聯網佈局，豐富業務的多樣性，為全面發展穩佔先機。

擴展金融版圖，完善金融佈局

為了進一步提升綜合金融服務能力和水準，我們不斷健全綜合化金融佈局，完善和深化綜合經營平臺和綜合經營模式。為了打造以保險為主業的大金融、全牌照綜合金融集團，我們積極探索在銀行、證券、信託等新業務領域的全新突破，努力構建完善包括壽險、產險、養老險、再保險、資產管理、銀行、證券經紀、金融租賃、互聯網金融在內的綜合經營平臺。

2016年，我們在綜合金融佈局上持續發力。在中國大陸境內，我們成立金融租賃公司，收購基金公司，成功組建太平再保險（中國）有限公司，籌建太平科技保險公司，建設養老產業投資、專業另類投資平臺，發展互聯網保險、互聯網金融業務，參與中國保險投資基金、上海保險交易所組建，以保險為主業、泛資產管理的綜合金融集團雛形已成。

太平資產收購公募基金正式獲批

2016年7月26日，太平資產收購公募基金牌照的申請正式獲批。本次對公募基金公司的股權收購不僅是我國保險業首次通過並購方式持有一家公募基金公司的絕對控股權，也是中國太平推進集團綜合金融佈局、全面進軍個人財富管理領域的重要舉措，預示著中國太平將為國內外廣大機構客戶和個人客戶提供全方位、多元化的財富管理綜合解決方案。

太平再（中國）正式開業，再保業務板塊再添新力

2016年2月18日，中國太平再保業務板塊再添新力，旗下太平再保險（中國）有限公司【以下簡稱“太平再（中國）”】正式開業，成為境內第二傢俱有再保險獨立法人牌照的中資再保險公司，標誌著中國太平以嶄新的姿態進入中國再保險市場，為中國保險市場的發展保駕護航。目前，在國內保險機構中，中國太平是唯一一家同時具有壽險、產險和再保險牌照的中管金融保險集團。

此次太平再（中國）的成立，將進一步打通境內外，引入國際再保險市場的資金、技術和管理，挖掘境內再保險市場潛力，拓展豐富境內再保險產品和服務，讓再保險更好地服務國家公共安全體系建設和國家治理現代化。太平再（中國）的開業為中國太平打造“最具特色和潛力的精品保險公司”又添上濃墨重彩的一筆。

互聯網+，增添創新動能

為了進一步強化互聯網金融經營特色，我們順應“互聯網+”發展趨勢，大力拓展互聯網與集團各項業務融合的廣度和深度，使互聯網業務成為集團發展的新引擎。一方面，我們加快提升互聯網業務規模、價值貢獻度、增速及市場排名，並建立互聯網保險、互聯網金融的總體框架體系，形成鮮明的業務特色、成熟的商業模式、可持續的盈利模式。另一方面，我們積極拓展互聯網業務佈局，深入探索在財富管理、股權眾籌融資、金融資產交易、互聯網養老保障、互聯網基金銷售、互聯網信託、互聯網消費金融等領域創新業務模式和合作模式。隨著現代科技與保險業的結合越來越緊密，金融創新不斷深化，形成新的業務增長點指日可待。

中國太平攜手阿里健康，互聯網健康保險業務正式啟航

隨著大眾健康意識不斷提升，醫療需求不斷多樣化，健康保險的特殊性質逐步得到行業認可。根據國務院辦公廳《關於加快發展商業健康保險的若干意見》的要求，中國政府預計，2020 年商業健康保險賠付支出佔衛生費用的比重將顯著提高。作為負責任的金融央企，中國太平關注社會大眾的健康保障需求，緊密結合互聯網技術及互聯網行銷手段，創新發展互聯網健康保險業務，完善“大健康、大養老”產業鏈，縮小與歐美發達國家的發展差距。

2016 年 4 月 21 日，中國太平與阿里健康共同成立一家互聯網健康保險公司。其中，中國太平尤其注重在保險領域的業務發展，積極參與互聯網健康保險業務領域，力爭成為行業標杆，創造新的盈利點。

5.3 “總對總”戰略

“總對總”戰略聯盟是集團的六大經營特色之一。我們相信，與合作夥伴強強聯合的“1+1>2”效應將成為中國太平長遠發展、基業長青的關鍵因素。

5.3.1 提升高度，決定戰略成效

為了共同搭建良性互動、互惠互利的戰略合作關係，開展全方位、多層次、寬領域的戰略合作，“總對總”戰略聯盟合作機制對集團自身與合作夥伴都提出了更高的要求。

一方面，為了奠定雙方合作的堅實基礎，我們要善於發掘並發揮自身優勢：

- 發揮自身國際化經營優勢。中國太平始終將全球視野和戰略眼光與“總對總”戰略服務相融合。我們運用先進和創新的思維，發揮國際化經營優勢，搭建起境內外和海外產險子公司、太平再保險、太平再保顧問的溝通平臺，實現了境內外金融保險資源與資訊的互連互通，為多家簽約企業合作夥伴“走出去”保駕護航，切實滿足合作夥伴的發展需求。

- 發揮自身綜合金融服務優勢。與戰略客戶進行資源分享和優勢互補，促進戰略聯盟框架下的合作雙方逐步建立起互惠互利的長效機制，打開了互利共贏、共同發展的生動局面。

另一方面，為了確保穩定的合作關係與高效的合作方式，我們識別出戰略合作夥伴應具備的特點：

- 層級高：政府類以部委、省政府及重點經濟發達城市為主，金融機構及企業以財政部、國資委管理的中央企業，世界 500 強民營企業為主。

- 體量大：客戶營業收入、分支機構、員工數量龐大，影響力強，是所在行業的支柱型、龍頭型企業。
- 覆蓋面廣：廣泛分佈於金融、能源、航空、航太、建設、電信、機械、基礎設施、房地產等行業，分佈於國內多個省市地區以及海外國家地區。
- 綜合性強：普遍具有多元化業務領域佈局，對保險金融需求綜合化，包含風險保障、資金融通、財資管理、企業年金、財務顧問、投資銀行以及“走出去”金融等多種金融服務需求。

2016年，中國太平新增16家大型合作夥伴，涵蓋政府機構、金融機構、大型央企和民營企業等，涉及行業範圍和合作領域進一步擴大，為戰略合作打開了全新的局面。截至2016年末，中國太平簽約戰略客戶累計達68家。近年來，集團戰略客戶業務佔集團整體業務比重不斷提升，2016年佔比貢獻接近四分之一，已成為集團保險業務發展的重要部分。

5.3.2 戰略夥伴，深化合作關係

在“總對總”戰略的指導下，我們積極開展與政府、金融類企業以及非金融類企業的合作。

政府合作夥伴

中國太平秉承保險保障民生的神聖使命，牢記央企使命擔當，緊貼國家戰略，積極履行金融央企的社會責任擔當，充分發揮跨境經營特色和綜合金融平臺優勢，抓好新一輪戰略合作，服務經濟社會發展大局，為推動地方社會經濟的蓬勃發展貢獻力量。

2016年，中國太平與10家政府達成簽署戰略合作協定，以謀求社會的長足發展和人民生活水準的持續提高。截至2016年底，中國太平與19家政府簽署戰略合作協定，共同參與經濟建設與人民生活保障服務，實現互利共贏。

2016年與中國太平達成戰略合作的部委及各級政府（排名不分先後）	
部委	農業部
省政府	福建省、吉林省、雲南省、河南省、貴州省、廣東省
市/區政府	長沙市、深圳市、寧波市

中國太平與農業部簽協議 正式進入互聯網+ 農業保險

2016 年 9 月 7 日，全國“互聯網+”現代農業工作會議在蘇州召開，農業部和我集團在會上簽訂了《共同推進“互聯網+”現代農業合作協定》。

農業部副部長屈冬玉指出，隨著農業規模化發展的推進，我國農業要借鑒國外先進農業保險經驗，不斷推進農業保險轉型升級。農業與金融相輔相承、互相促進，此次“農村金融與保險論壇”體現出跨界融合與創新的理念。農業部願與保險機構一起，大力推進保險產品服務創新，更好地服務農業發展。



公司總經理李勁夫在發言中說到，目前農業保險發展呈現出三個特點。一是農業和“大眾創業、萬眾創新”對風險保障的需求更加凸顯；二是農業產業對保險融資的需求更高，保險資金是安全靜態的優質資金，能更好地滿足農業對現代資金的需求；三是農業全產業鏈資訊化服務需求更高。中國太平將深入貫徹中央精神，圍繞支持解決“三農”問題，落實保險供給側結構性改革，開發針對性強的農業保險產品，創新支農融資服務，為助推現代農業發展貢獻力量。

論壇上，與會嘉賓從現代農業與金融保險業的融合與共用、農業供給側改革與金融保險業的關係、農產品品質安全、品牌建設與金融保險業的關係等方面發表真知灼見，論道農村金融與保險的宏觀發展，並結合市場實踐深入分析了互聯網+現代農業與金融保險如何共用、融合、創新。

中國太平與河南省政府簽署戰略合作協定

2016 年 12 月 3 日，我集團與河南省人民政府在鄭州簽署戰略合作協定。集團董事長王濱、副總經理王廷科與河南省省長陳潤兒、常務副省長翁傑明出席簽約儀式。中國太平旗下太平人壽、太平財險、太平養老、太平投資、太平石化金融租賃等公司負責人以及集團駐豫機構負責人等參加儀式。



根據協定，中國太平將為河南省積極提供財產保險、養老保險、職業年金等一攬子保險服務，為河南省經濟發展和人民生活提供保險保障，並充分發揮保險資金優勢，為河南省支柱產業、重點行業以及不動產投資等領域提供資金支援，促進雙方互利共贏。

非金融類企業合作夥伴

中國太平積極發揮自身優勢，與非金融類企業夥伴開展戰略合作，實現資源分享、業務創新、金融服務等多個重點潛力領域的長遠合作，促進雙方優勢互補、協同發展，以強強聯合形成互利共贏的合作模式。2016年，我們與中國中車、英皇集團等5家企業簽署了總對總合作協定。截至2016年末，我們已與35家非金融類企業建立戰略合作關係，開展深度合作，共同謀求長遠發展。

2016年與中國太平達成戰略合作的非金融類企業（排名不分先後）	
國有企業	中國中車、中國電子、南方航空
民營企業	螞蟻金服、英皇集團

加強車商管道合作，保險業務持續拓展

2016年，太平財險新增合作4S店800餘家，總對總拓展品牌主機廠及經銷商集團5個，月保費增速實現從負增長到最高月份超50%的飛躍，異地三級機構車商業務佔比提升超過2個百分點。同時，積極開拓優質修理廠及落戶單位貨車，規範拓展仲介網銷平臺46個。

金融類企業合作夥伴

為了進一步提升綜合金融服務的品質與水準、完善金融佈局，中國太平以開放性的姿態與金融類企業實行戰略合作，促進雙方技術交流、資源互換、互聯互通，共同應對市場機遇，攜手發揮金融潛力，優化社會資源配置。2016年，我們與四家金融類企業簽署了總對總合作協定。截至2016年末，我們已與15家金融類企業建立戰略合作關係，開展深度合作，共同謀求長遠發展。

2016年與中國太平達成戰略合作的金融類企業（排名不分先後）
渤海銀行、光大集團、民生銀行、招商銀行

中國太平與中國光大集團簽署戰略合作協定

2016 年 1 月 22 日，我集團與中國光大集團股份公司在香港簽署戰略合作協定。集團董事長王濱與中國光大集團董事長唐雙甯出席簽約儀式，副總經理王廷科、中國光大集團副總經理劉珺分別代表雙方簽約。

根據協定，我集團與中國光大集團將進一步加強雙方在企業財產保險、企業年金、員工福利保險、電子商務及網路銀行、海外業務、資金融通業務以及租賃業務的合作，實現雙方優勢互補與資源分享。

5.4 市場深耕

中國太平以深化國企改革為契機，以市場需求為導向，持續提高各項業務的市場佔有率與影響力，奠定與提升集團在國內外的市場地位。一方面，在當前國內保險業發展潛力巨大、長期向好的環境下，我們努力把握難得的發展機遇，切實滿足迅速增長的多樣化市場需求；另一方面，作為一家綜合金融保險央企，我們順應國家“走出去”的政策，大力開拓國外市場，並助力國內其他企業走出國門、提升國際影響力。

5.4.1 走出去，開拓海外市場

國際化經營是中國太平的六大經營戰略之一。我們堅持“強化統籌、分類指導，創新發展、突出特色，量力而行、循序漸進，整合資源、發揮合力”的原則，推進“立足港澳，以亞太為主體、以歐美為兩翼”的國際化戰略不斷深化，搶抓國家“一帶一路”戰略機遇，努力提升國際化發展水準。

2016 年，我們結合國家對企業“走出去”的號召，積極開拓海外市場。隨著與美國史帶集團合資設立的控股公司和保險代理公司在美國註冊開業、太平再和太平再保顧問分別獲得勞合社成員公司和經紀人資格，集團業務重心已涵蓋上海、香港、新加坡、倫敦、東京、紐約等國際金融中心。

2016 年，中國太平境外保費規模持續增長，境外產險及再保險公司承保盈利能力進一步提升，綜合成本率同比下降 0.8 個 %，所有公司實現承保盈利，承保利潤同比增加 12.1%，太平澳門、太平新加坡、太平印尼、太平再保險綜合成本率保持較低水準。境外壽險、產險及再保險等業務均取得了可喜的成績。

境外投資

中國太平著眼服務經濟發展大局，不斷加大對國家重點領域和重點專案的投資力度，在海外投資領域積極探索與“一帶一路”項目的投融資需求以及亞洲基礎設施投資銀行、絲路基金等機構接觸對接，研究合作模式，不斷提升跨境金融服務能力。其中，中國太平旗下太平金控參與投資工銀國際“一帶一路”概念基金絲路盛世太平基金，該基金佈局了多個配合“21世紀海上絲綢之路”策略的全球港口、航運、自然資源、新興消費等公司及其專案，助力“一帶一路”項目的持續發展，充分發揮跨境經營的優勢。

境外產險

2016年，中國太平境外產險業務原保費收入為30.56億港元。其中港澳產險業務原保費收入為19.59億港元。太平澳門持續保持市場領先地位，太平英國、太平印尼市場份額穩步提升。

太平史帶成功安排美國保單

2015年6月，中國太平與全球知名金融機構美國史帶集團簽署合作協定，並在美國成立太平史帶控股有限責任公司，標誌著中國太平正式進入北美保險市場，有效填補了其在北美地區的機構空白。在史帶保險的全力支持下，由史帶美國出具當地認可保單，成功打通了國內保險公司安排美國乃至全球保單的通暢途徑。2016年，太平財險通過史帶保險成功承包浙江今飛凱達輪轂股份有限公司出口全球產品責任保險專案，提供高達500萬美金額度保障，並對今飛旗下的美國分支公司Future Industrial & Trading Inc. 提供美國當地保單服務。

境外壽險

2016年，中國太平成立中國太平人壽保險(香港)有限公司(簡稱“太壽香港”)首個全年營運新造保費已超過十億港元，集團的國際化經營理念和“精品戰略”初見成效。截至2016年末，太壽香港新造保費的市場佔有率(以APE計)為0.97%，在香港54家壽險公司中排名13位。開業首年即跨入香港壽險市場中游行列，專業壽險品牌形象與市場認可度正穩步提升。



太壽香港成立

境外再保險

2016 年，中國太平的再保險業務保費收入（不含萬能壽險）為 91.75 億港元，同比增長 14.6%。其中壽險再保業務同比增長 24.1%，業務保持高速增長。

2016 年，太平再保險的全球化佈局再下一城，日臻完善。早在 2015 年，集團已經確定了再保險業務的全球化佈局，即中國公司深耕中國市場，英國公司專注發展歐美市場，香港總部聚焦歐美以外的市場。2016 年，太平再保險註冊了日本代表處，預計 2017 年年中將正式投入運轉。

5.4.2 制勝銷售，建設代理人隊伍

代理人隊伍既是中國太平提升經營效率、盈利水準、品牌知名度的重要基層骨幹力量，也是保險專業化的重要執行者，更是行銷管理幹部的重要儲備力量。為了促進代理人隊伍的持續成長和其業務經驗的快速積累，太平人壽、太平財險、太平養老等子公司探索出了一套行之有效的代理人管理與培訓體系。

截至 2016 年底，
2016 年全系統外勤培訓 **33223** 班次，
參訓 **1302830** 人次，
結訓 **1296577** 人次。

太平人壽建立代理人管理體系

為了明確代理人定位，規範其職責並激勵其持續成長，2016年太平人壽制定了《個險輔導專員管理辦法（2016版）》，明確了代理人管理架構及其職責，並且闡明了代理人發展的相關內容。該管理辦法不僅涵蓋了代理人配置標準、薪酬待遇、考核標準、行為規範，使代理人明確瞭解自身的職責與福利，而且還包含了崗位職責選拔方式及標準、專業級別劃分、定級標準、降級標準、評審定級資格、培訓等規定，為代理人職業發展提供了暢通的上升管道。其中，培訓內容包含但不限於：新進代理人培訓、提升培訓、晉升培訓、季度視頻培訓、專項培訓。

2016年，太平人壽為超過25萬名個險代理人提供就業及培訓機會，銷售能力迅速提升，業績發展成效斐然。2016年太平人壽個險代理人數量快速增長，其中高產能代理人同比大幅上升。截至2016年末，太平人壽代理人數量為261922人，同比增加13%，其中高產能代理人（指年度期繳新單保費達30萬人民幣以上的代理人）數量為10066人，同比增加36.5%。

5.4.3 責任採購，完善供應商管理

我們將履行社會責任作為對採購工作的基本要求，嚴格遵守國家招投標法規和公司集中採購制度，確保工作流程合法、合規，且採購資訊公開透明，全面打造責任供應鏈。

供應商管理是責任採購的重要環節，為此集團建立並落實了一系列制度，如供應商准入資質審核制度，對外部供應商的甄選、評估及合作進行流程化和規範化管理，保證產品達到環保節能標準，並確保企業具有良好的商業信譽與健全的財務會計制度且不存在重大風險等。

為了防控貪污賄賂風險，加強採購管理，我們持續落實《集中採購人員廉潔自律規定》，有效防範採購活動中的違規違紀行為。同時，集團通過在招標檔設立監督舉報郵箱和電話、在合同條款中增加反商業賄賂條例等措施，有效杜絕了賄賂行為的發生。

我們持續建設電子化採購平臺，進一步規範採購管理工作，並提高集中採購的效率。2016年，集團對電子化採購平臺進行升級且向各子公司進行推廣。電子化採購平臺不僅有助於公司規範採購程式，最終實現無紙化操作，而且有利於全方位掌握全系統採購活動開展情況，便於監督管控採購過程中供應商的履約情況。

2016年，我們集中採購約9.18億人民幣，在採購中優先選擇取得環境管理體系認證和產品獲得環境標誌的供應商，提高供應商在環境保護方面的准入標準和環保意識。例如，太平人壽2016年總公司傢俱供應商採購專案中要求供應商均具備ISO9001品質管制體系資質認證及ISO14001環境管理體系資質或中國環境標誌產品認證。

表 5-1 按地區劃分的供應商數量

地區	供應商數量
境內	1001
境外	107
總計	1108

築建
未來

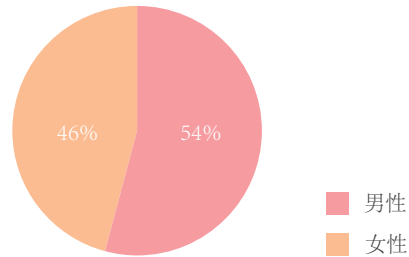
2017 年，我們將

- 加強基礎研究，繼續積極參加各種權威行業組織的活動，大力推動行業進步
- 完善創新體制機制，加強新技術研究的應用水準，堅持創新引領發展
- 力爭簽約客戶數量逐年遞增，深入貫徹“總對總”戰略
- 繼續深耕國內市場，穩妥推進國際新市場開拓，把握市場發展機遇
- 嚴格落實採購規章制度，推廣使用電子化採購平臺，履行責任採購承諾

06 員工，幸福之家

2016 年員工人數 **60270** 人，
增加 **6558** 人；
年度酬金 **134.83** 億港元，
增加 **23.06%**。

圖 6-1 按性別劃分的僱員比例



1、10，榮譽滿載	2016 年，集團全系統共獲得 1 項中華全國總工會榮譽，10 項中國金融工會頒發榮譽，創歷史新高
100%，民主覆蓋	新設子公司在建立工會組織的同時，同步建立了職代會制度，目前集團子公司（中心）職代會覆蓋面已達 100%
3200，幹部培訓	舉辦“集團 2016 年群團幹部培訓班”，現場 + 視頻參訓工會幹部達 1200 多人； 各子公司（中心）結合各自實際，開展了 20 多場工會幹部培訓，參加人員近 2000 人
30000，勞動競賽	全系統參與各級工會組織的勞動競賽的太平人超過 30000 人次
110、176 持續建家	結合“太平讀書季”活動的開展，深入推動集團全系統“職工書屋”建設，新建、完善職工書屋、讀書角 176 個 全系統已建立“女職工休息室”超過 110 個，體現了集團對女職工尤其是“四期”女職工的關愛
2.6 萬、760 讀書氛圍	“太平讀書季”活動期間，集團各級單位共組織各類職工讀書交流、分享活動 760 多次，參與人數達 2.6 萬人次
3627，關愛女員工	積極開展女職工維權工作調研，3620 余名女職工參加問卷調查。通過調研，充分瞭解集團女職工在新形勢下工會女職工維權工作面臨的新情況、新問題，為今後做好女職工維權工作打下了堅實基礎

6.1 重視員工發展

中國太平歷來高度重視員工發展，我們認為保險企業之間的競爭，歸根到底是人才的競爭，如何吸引人才、留住人才、培養人才和用好人才，使人力資源成為影響保險企業獲取持續競爭優勢的核心要素。

我們牢固樹立“人才是經濟社會發展的第一資源”理念，聚焦“人才強企”目標，遵循人才成長規律，採取有力措施，調動各方積極性，加快推進人才發展體制機制改革創新，破除束縛人才發展的思想觀念和體制機制障礙，健全人才引進、培養、流動、評價、激勵、保障機制，最大限度激發人才創新活力，使各方面人才各得其所、各盡其才。

6.1.1 長遠規劃，重視人才培養

隨著中國經濟進入新常態，保險行業站在新起點，中國太平跨入新時期，對集團未來五年的人才發展提出了新要求。2016年5月集團編制了《人才發展規劃（2016-2020年）》，目標打造一支適應中國太平精品戰略內在要求的人才隊伍，努力開創人盡其才、才盡其用、人才輩出的發展新局面。

《人才發展規劃》中提出，中國太平通過“1688”的人才工作思路，實現“太平夢”，打造“夢之隊”：

- 圍繞**一個目標**：緊緊圍繞實現精品戰略的人才發展目標。
- 突出**六支隊伍**：重點建設好高素質複合型經營管理人才、戰略性急需緊缺人才、國際化高端人才、互聯網金融人才、各類專業人才和基層工作人才隊伍。
- 落實**八項重點人才工程**：綜合金融經營管理人才“十百千”工程、國際化高端人才“雄鷹工程”、互聯網金融人才“鳳凰工程”、投資精英人才“珠峰工程”、行銷精英“百人百萬C”工程、運營及職能類專業人才隊伍“321”工程、基層人才發展工程和高潛質後備幹部培養工程。
- 完善**八個機制**：管理人才的頂層設計體系、科學的人才識別機制、急需緊缺人才引進機制、經營管理人才選拔任用機制、高效管用的人才資源配置機制、科學合理的考核激勵機制、規範有效的人才監督機制和具有太平特色的精品人才培訓體系。

6.1.2 鼓勵先進，完善晉升機制

2016年，為規範集團職務職級管理，促進人力資源管理專業化、規範化，拓寬員工職業生涯發展通道，促進專業化分工，吸引和培養發展所需要的各類高素質專業人才，進一步明確相關的管理許可權，集團結合實際修訂了《職務職級管理辦法》。

新修訂的職務職級管理辦法將職務職級體系劃分為管理序列、業務序列和操作支援序列三大序列。通過制度修訂，拓寬了員工職業發展通道，員工可以選擇專業和管理系列雙通道；明確員工晉升遵循擇優原則，在充分運用業績考核結果的基礎上綜合考慮個人具體情況，合理安排晉升，並明確每一級的晉升條件，確保公開透明。

原有體系	新修訂體系
員工升任到高級經理後即面臨進一步發展的瓶頸	員工可以通過管理職務晉升，按照職務序列繼續發展；對於未能晉升為管理人員的普通員工，在工作業績優秀的情況下，依然可以通過晉級，上升至與管理人員對應的職級
為實現集團“特、精、潛”戰略提供組織保障	

6.1.3 促進成長，整合培訓體系

我們圍繞精品戰略要求、員工的學習及培訓需求，逐步建立了並不斷豐富能夠滿足不同層級、不同系列員工發展需要、具有針對性的培訓體系，提高幹部員工對集團文化認同，更新、完善知識結構，提升管理和工作技能，提升員工勝任能力為目標。集團教育培訓物件實現全員全覆蓋，培訓層次不斷提高、培訓方式不斷創新、培訓質效不斷增強。

培訓體系	<ol style="list-style-type: none"> 1. 新人入司培訓； 2. 集團處級幹部培訓； 3. 後備人才培訓； 4. 高級管理人員在職研修； 5. 按照集團專業技術人員分類，由相關管理部門組織實施的專業技術人員培訓； 6. 按照階段性工作要求，組織跨層級、跨系列的人員參加特定內容的專項培訓；
教育培訓資源體系	<ol style="list-style-type: none"> 1. 委託機構合作培訓 2. 遠端視頻培訓 3. 網上平臺學習 4. 海外交流培訓

集團制定的《2014—2017 年教育培訓規劃》增強了集團教育培訓工作的統籌性、針對性、實效性，有利於培訓工作的持續推進。2016 年培訓工作完成情況全面超越設定的目標。

表 6-2 培訓目標以及 2016 年情況

培訓數據	目標	2016 年情況
每年每單位脫產培訓調訓率	> 30%	61%
每年每單位員工參訓率	> 50%	90%
人均學時數	> 110 學時	206

表 6-3 2016 年總體培訓情況

集團	培訓班次	培訓人次
集團	16	8014
子公司（中心）	培訓班次	培訓人次
共用中心	715	16927
稽核中心	166	11697
太平人壽	119	20265
太平財險	30	1761
太平養老	22	1380
太平資產	33	1422
太平電商	2	80
深圳太平投資	5	185
太平香港	11	387
太平再保險	20	271
太平再保險（中國）	6	201
子公司（中心）總計	1129	54576

戰略客戶線條能力提升行動學習計劃

集團實施的“戰略客戶線條能力提升行動學習計劃專案”是集團着力打造的一項重要的創新性教育培訓重點專案。

該項目由前期訪談、項目設計、課題選題，分階段實施、驗收評估等部分構成，系統融合了知識輸入、行動學習、教練輔導等多種學習方式和方法，使用國際行動學習協會(WIAL)“領導力發展路徑”模型，在促進能力成長提升的不同環節上構建具有針對性的學習內容。專案採用集中培訓、線上自學和工作行動實踐學習結合，以達到“在工作中學習，在學習中工作”的效果。

項目持續四個月，分四階段集中，每個月集中一次，每次集中均由行動學習、管理課程、專業沙龍組成。非集中的間隔期內學員須完成線上課程學習，同時開展行動學習項目的調研和研討。通過項目的實施，學員能力取得了顯著提升、團隊融合度顯著提升，激發了學員追求個人成長內生動力性，還帶來了可以應用於實踐工作的可轉化為工作成效的課題成果，專案所取得的成果顯著。

該項目榮獲 2016 年度中國保險業“人才發展最佳實踐案例（教育培訓）”二等獎。

模式創新——集中運營模式持續提高團隊水準

成立共用中心，充分利用集中運營所帶來的便利，全力打造完備的培訓體系。高度重視員工專業化的職業體系建設，不僅制定了新員工崗前培訓、新員工銜接培訓、各級員工晉升培訓等系列培訓計劃，還以自主培訓和外出培訓相結合的形式，加強與再保險公司合作，開展定期部門講座，機構輪崗培訓、年度全系統專業培訓。

——已建立起多達 340 餘套運營標準化流程，並積極實踐了諸如“共用大講堂”、“業務工作案例編寫”等多種創新學習方式；

——在中國保險行業協會組織的首次人身保險行業核保 / 核賠人員從業資格認證考試中成績突出。核保通過率 76.67%；理賠通過率 83.58%。據官方權威資料統計，共用中心核保通過率高出行業水準 30 個百分點，理賠通過率高出行業 23 個百分點，綜合通過率躍居行業第一；

——“糖尿病研究小組”開展“核保結論一致性研究”為主體的共用中心六西格瑪項目，該項目通過研究不同類型疾病易產生的評點差異實現整體核保尺度的統一，提升客戶體驗。

6.2 增強員工歸屬感

我們本著服務員工的理念，在集團員工關係部的牽頭下打造了全方位的“職工之家”，通過民主建設、人文關懷、學習提高和文體活動四個模組滿足員工的所思所想。

6.2.1 意見表達，民主建設之家

我們堅持民主管理，依照《集團系統職工代表大會建設指導意見（試行）》全面推進職工代表大會制度，指導新設子公司建立工會組織的同時，同步建立職工代表大會制度，目前子公司（中心）職代會覆蓋面達 100%。

2016 年，集團職代會共審議並通過了兩項議案：

1. 集團職工監事換屆，選舉權五奎、陳武為集團第二屆監事會職工監事；
2. 審議並表決《中國太平保險集團職工互助金計劃（試行）》。

太平養老職工代表大會

太平養老第二屆一次職工代表大會——會議總結並展示了五年來第一屆工會取得的成績，換屆選舉產生第二屆工會委員及女工委、經審委，並展望未來工作。會議的召開大大提高了工會凝聚力，為工會發展提供了強有力的組織力量。



6.2.2 全面保障，人文關懷之家

我們致力確保員工的身心健康，並持續關注經濟困難員工的生活所需，力爭通過完善保障體系切實解決員工的切身需求。

關注員工身心健康

為了確保員工的身體健康，防止職業損傷，我們為員工購買了商業保險和醫療補充保險。此外，集團鼓勵各子公司向員工提供心理健康輔導服務，通過專業人員對組織的診斷、建議和對員工及其直系親屬提供專業指導、培訓和諮詢，旨在幫助解決員工及其家庭成員的各種心理和行為問題，提高員工在企業中的工作績效。

太平人壽 EAP 評估

2016年，太平人壽開展了員工輔助計劃（EAP），通過心理問卷和心理體檢有機結合的形式摸底員工的心理健康狀況。

- 心理資本問卷：說明員工更好的認識自我潛在的心理素質，探尋適合自己的工作和生活模式；
- 組織壓力問卷：說明組織更好的瞭解員工的需求，提供更針對性的關愛；心理健康體檢：幫助員工更好的瞭解自身心理健康狀況，及時改善始讓自己終保持良好狀態。

深入開展送溫暖活動

2016 年 1 月，集團工會在全系統認真組織並深入開展了“送溫暖”活動，集團領導兵分六路，趕赴 12 個省（市）慰問了全系統 101 名特困職工和單親困難女職工，共發放慰問款物 37.3 萬元人民幣。

各級工會按照集團工會統一部署，將關懷、溫暖及時送到全體職工的心坎上。

表 6-4 2016 年送溫暖匯總

集團	慰問人數（人）	發放慰問款物（萬人民幣）
集團	108	37.4
子公司（中心）名稱	慰問人數（人）	發放慰問款物（萬人民幣）
共用中心	6	1.44
稽核中心	9	2.8
太平人壽	189	44
太平財險	93	23
太平養老	9	4.55
子公司（中心）總計	306	75.79
集團系統總計	414	113.19

探索幫扶長效機制

通過多次“送溫暖”活動的深入調研，集團工會認識到職工及家屬因病致貧和返貧這一突出問題，於 2016 年底建立了《集團工會職工互助金計劃》，對職工本人及家人罹患重大疾病進行資助，緩解職工因患重大疾病而導致的生活苦難。互助金計劃本著“以人為本、關愛職工、扶危濟困”的宗旨，宣導“自願參加、公開透明、量入為出、依法合規”，在廣大職工中產生了良好反響。據統計，集團系統內勤員工參與率達到 90% 以上。為了加強對互助金計劃的規範管理，集團成立了“職工互助金管理委員會”。

關愛女職工

我們依法落實《女職工勞動保護特別規定》，持續推動有需要、有條件的基層工會建立“女職工休息室”，並將“女職工休息室”作為“職工之家”建設的重點考核內容，納入“職工之家”的硬體考核指標。全集團已建立“女職工休息室”超過110個，體現了集團對女職工尤其是“四期”女職工的關愛。

積極開展了女職工維權工作調研，共向系統內女職工發放問卷近5000份，共有3620余名女職工參與了問卷調研。通過調研，充分瞭解新形勢下女職工維權工作面臨的新情況、新問題，為今後做好進一步做好女職工維權工作打下了基礎。

太平人壽成為“2016年天下女人國際論壇”戰略合作夥伴



天下女性國際論壇

統一建立“女職工休息室”，為女職工、孕期女職工的休息和生育女職工的哺乳提供了便利，體現了我集團對女職工尤其是孕期和哺乳期女職工的關愛。



女職工休息室（哺乳室）

6.2.3 積聚底蘊，學習提高之家

我們積極推進員工的精神文明建設，通過形式多樣的文化活動豐富員工的生活。

首屆“太平讀書季”

圍繞“閱讀精品，助力精品戰略”的年度主題，集團組織開展了集團領導薦書、名家蒞臨開講、有獎徵文等主題活動，在集團內部初步形成了自覺充電、追求上進的良好氛圍。

活動期間，集團工會舉辦了名家講座三場，全系統共組織各類職工讀書交流、分享活動 760 多次，參與人數高達 2.6 萬人次；

新建、完善職工書屋、讀書角 176 個，首次評選了“太平十佳職工書屋”；

徵文比賽共徵集到 2200 多篇稿件，評選優秀作品共 38 篇；

女職工“家庭最美閱讀瞬間”主題攝影共收到 150 多組參賽作品，吸引超過 2 萬人關注並投票。



職工書畫展

中國太平主辦“翰墨丹青、寄情太平”職工書畫展。全系統共徵集到職工書畫作品近百幅。經外請專家的認真評選，最終選出 30 餘幅入圍此次展出。



太平讀書季：講座、讀書屋

TED 演講

太平資產 10 周年慶典暨 2016 年員工拓展活動：公司九位元新老員工通過 TED 演講的方式，向全體員工分享了自己加入太平資產以來的心路歷程和感人情懷。

6.2.4 活力體現，文體活動之家

我們宣導健康生活，通過組織開展廣為流行的運動活動調節員工的工作和生活節奏。



TED 演講





太平各子公司文娛活動照片

“春夏健康步行”活動

落實董事長“在系統內大力推動全民健身運動、增加員工體質”的呼籲，集團組織開展歷時三個月的2016“春夏健康步行”活動，香港、深圳、北京和上海等多地員工進行健步競賽，形成了良好的員工運動氛圍，增強了員工體質。

“太平杯”羽毛球賽等豐富活動

集團首屆“太平杯”羽毛球賽7月份在上海舉行，有130多名隊員參賽，賽後成立了集團羽毛球協會。此外，集團各職工業餘文體協會還舉辦了職工圍棋個人賽、“寄情太平”職工書畫展和攝影培訓等活動，豐富了職工文化生活，深受職工歡迎。

築建 未來

2017年，我們將

- 完善集團人才管理體制機制，確立人才競爭比較優勢，全面實現人才精幹目標，為打造最具特色和潛力的精品保險公司提供堅實的人才保障；
- 開展“模範職工之家”的申報、評定和授牌工作，以評促建，深入推動全系統“職工之家”建設工作。



07

社會，責任擔當

責任投資：1616 億人民幣

教育投入：320.25 萬人民幣

中國太平在提速業務發展、開拓業務新邊疆的同時，亦著力踐行作為一名金融央企的社會責任，堅持助力教育發展，推動精準扶貧。2016 年，我們積極在保險和投資兩條主線彰顯央企責任，持續關注貧困山區學童上學難的問題，聚焦教育公益，幫助貧困學童重返課堂，培養更多專業人才。與此同時，我們繼續貫徹落實國家 2020 年全面脫貧的戰略部署，完善定點扶貧的工作制度，發揮保險主業的功能優勢，通過創新產品服務，精準對接脫貧攻堅多元化的保險需求。

7.1 金融央企，責任先行

2016年，我們延續金融央企的社會責任擔當，一方面在保險主業大力發展農業保險，並積極開展大病保險業務；另一方面，通過綜合化的金融佈局，順應國家一帶一路戰略，投身國家基礎設施建設項目。

7.1.1 推進責任保險

我們積極發展農險保險、小微企業貸款保證保險、大病保險等各類普惠型保險業務，落實農惠農政策，緩解基礎醫療保障之憂。

大力發展“三農”保險

太平財險在山東、江蘇、湖北、廣東、青島、大連等地區開發了高溫指數保險、氣溫指數保險、風災指數保險、設施農業保險等13個農業保險新產品。幫助解決農業生產融資難問題。在山東、北京、湖北、浙江等地推進“政銀保”和“涉農貸”產品，為家庭種養大戶、農業合作社、涉農小微企業等農村新型主體提供資金支持。太平財險江西分公司的興國老營盤村精準扶貧專案榮登中國保險行業協會首次發佈的“保險精準扶貧先鋒榜”。

受資產構成單一、有效擔保物範圍狹窄等因素影響，我國農民開展生產普遍存在貸款難的問題，其中對貧困農民影響尤為突出。2016年，太平財險先後在遼寧省大連市、浙江省桐鄉市以及黑龍江省齊齊哈爾市，通過與銀行和當地政府的合作，推出農村小額貸款保證保險等產品，由保險公司和銀行共同承擔信貸違約風險，實現了銀保互動，達到了農民想貸能貸、信貸部門願貸敢貸的效果。

扶貧開發，造血致富

江西省興國縣高興鎮老營盤村是聞名中國的千年古村，位於高興鎮北部，轄 15 個村民小組，全村農戶 580 戶，總人口 2680 人，2015 年調查統計全村建檔貧困戶 87 戶 296 人。作為金融央企，太平財險積極履行扶貧開發政治責任、社會責任，將興國縣高興鎮老營盤村定為精準扶貧示範點。太平財險江西分公司結合老營盤村 87 戶貧困戶的實際困難，致力於輸血脫貧、造血致富可持續發展模式嘗試，扶貧工作持續三年，實現老營盤村貧困戶全覆蓋和幹部職工參與全覆蓋；通過教育、就業、技能、金融保險和產業扶貧五方面，細化成十項措施助推脫貧攻堅。

在太平財險金融保險扶貧政策的利好下，老營盤村全村 87 戶貧困戶領養肉牛養殖可獲得貸款保證保險，領養的肉牛免費獲得養殖保險，並出資建設 1000 m² 的肉牛養殖示範基地；風險兜底方面，為 85 戶有房貧困戶提供總價值 2500 多萬人民幣的家庭財產保險轉移災害風險。同時為貧困在校大學生資助部分學費和生活費並簽訂就業意向協議；為有需求的貧困戶提供獸醫、種養殖和駕照培訓等技能培訓，且為他們提供信用保證保險，為其購買營業性或運輸型車輛作貸款保證保險，解決創業資金瓶頸。

積極落實大病保險

2016 年，我們積極開展大病保險業務，在廣西防城港、北海、玉林，四川雅安等地的大病商辦業務年保費達到 2.26 億人民幣。太平人壽與北海、防城港、玉林三市衛計委簽訂大病保險合同，落實“大病保險精準扶貧”政策。“貧困人口城鄉居民大病方案”覆蓋三市建檔立卡貧困人口超 50 萬人，佔全省貧困人口總數的 11.24%。合同約定，農村居民大病保險在起付線不變的情況下，通過保險讓利、政府投保等方式，將普通參保群眾在起付線上 0-2 萬人民幣階段原 50% 的報銷比例提高到 53%，同時讓隸屬扶貧辦“建檔立卡”的貧困人口各段報銷比例在非貧困人口的基礎上提高 5%-10%，最高報銷比率升調至 85%-90%，從根本上“治療”了貧困家庭“病來如山倒”的現實問題。目前，太平人壽已連續兩年承保廣西北海市城鄉居民大病保險業務。

截至 2016 年 10 月份

太平人壽在廣西共承保約 819 萬人

完成大病保險賠付人次近 6.6 萬人

賠付大病保險理賠款 2.3 億多人民幣

7.1.2 踐行責任投資

我們緊緊圍繞供給側結構性改革的主線，積極服務國家治理體系和治理能力現代化，滿足社會日益增長的多元化保險服務需求。2016年，我們根據《中國保險業發展“十三五”規劃綱要》、集團“十三五”規劃以及《集團各投資平臺戰略定位與總體發展規劃》的要求，支持國家產業轉型升級，重點投向節能環保、高端製造、資訊技術、新能源等戰略新興產業，以及養老服務、健康服務、醫療服務、高新技術產業、現代製造業、現代農業等領域，為我國新技術、新業態和新產業發展提供長期穩定資金。集團管理總投資資產超過 6400 億人民幣，其中集團及各子公司投資資產 3819 億人民幣，責任投資約 1616 億人民幣。

2016 中國太平責任投資一覽表

太平資產管理有限公司	率先設立保險資金基礎設施投資計劃和 PPP 專案投資計劃，成功發行上海保交所首個資產交易專案。
深圳市太平投資有限公司	- 發起設立 1000 億人民幣“浙江省交通基礎設施（太平）投資基金”，成為國內單支規模最大的基礎設施投資基金。 - 投資呼和浩特市軌道交通 1 號線一期工程，拿下保險機構軌道交通 PPP 第一單。
太平金融控股有限公司	太平金控投資絲路盛世太平基金，助力國家一帶一路戰略。
太平養老產業管理有限公司	參與籌建上海圓和意願，設立健康養老股權投資基金，積極參與養老運營管理，成功中標上海新江灣養老院委託運營管理專案，斬獲保險業內首個公建養老項目經營權。

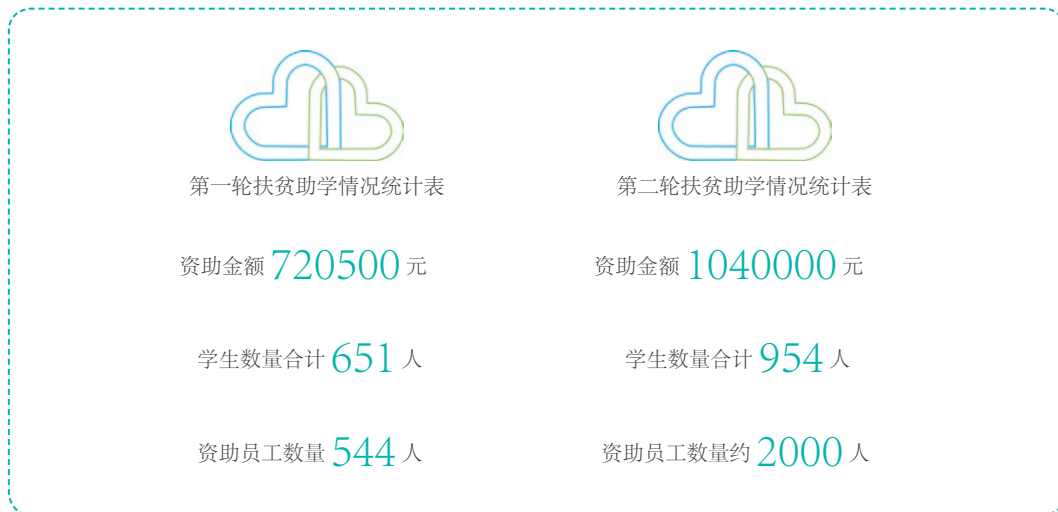
7.2 助力教育發展

2016 年，為了有效解決教育資源不均衡、貧困地區學童上學難的問題，我們積極鼓勵集團員工實行“一對一”助學，讓山區裡的孩子上得起學；加大對災區學校的資助，讓孩子們在嶄新的教室中追逐理想；發揮公眾對公益事業的熱情和力量，向留守兒童傳遞暖心的關懷；攜手高等院校，發展中國保險精算事業，培養專業人才。

7.2.1 “一對一”助學，圓山區學童讀書夢

我們積極倡議助學活動。自 2014 年集團“官網扶貧助學系統”建立至今，共近 2600 名員工提交了助學需求，實際到位資金達 177.45 萬人民幣，資助學生達 1616 人。

我們在甘肅兩當縣、安徽裕安區面向貧困學生開展了“一對一”對口扶貧助學活動。為了貫徹“高起點、規範化和可持續”的工作標準，集團扶貧辦進行了多次調研和開會研討，對扶貧助學的方式、保持可持續發展的具體措施及未來實施過程中可能遇到的各類問題進行了分析研究，最終於 2014 年



初制定了《集團分支機構和員工參與定點幫扶單位助學辦法》，對集團分支機構和員工參與定點扶貧工作、開展助學活動進行了規定，並制定了《扶貧助學操作指南》，讓各級機構和更多員工瞭解並參與該活動。

根據該辦法，集團扶貧辦將扶貧助學活動界定為三類：一是以員工個人名義，開展“一對一”或“一對多”結對幫助貧困學子活動，按照小學生每年 1000 人民幣、中學生每年 1500 人民幣、大學生每年 2000 人民幣的標準進行資助，幫助其完成學業；二是以單位名義或個人名義，向特定學校或特定貧困學子捐贈文具和圖書等學習用品，助力當地學子日常學習生活；三是以單位名義，向特定學校或教育系統單位捐贈因更新換代而淘汰的小型機、個人電腦等電子設備（通過專業整修，使其成為可以使用的“綠色電腦”），以改善其電腦教學條件。

“一對一”對口扶貧

如果沒有每年 1500 人民幣的捐助，甘肅兩當縣顯龍學校的張蕊，可能面臨輟學的境地。作為國家級貧困縣，兩當地處秦嶺山區深處，很多偏遠農村交通不便，農民經濟來源單一，很多孩童因家庭貧困而輟學或將要輟學，張蕊正是這些貧困孩童中一員。

張蕊家住顯龍鄉川頭村，村莊僅有盤山公路通向縣城，村民們主要依靠玉米等糧食作物生活。張蕊家有 6 口人，爺爺、奶奶、父母、她和妹妹，家中主要依靠父母種地為生。爺爺患有高血壓，每一次走出大山去看病，對這個家庭來說，都是巨大的負擔。

張蕊現在在顯龍學校讀初二，妹妹讀小學，“爺爺要照顧，所以爸爸媽媽不能出去打工，只能在家種糧食和蔬菜，他們每天起早貪黑，很辛苦，奶奶也要下地勞作。”在這樣的情況下，張蕊和妹妹的學習費用，這個家庭有點不堪重負。

“幸好，今年叔叔阿姨給了我們幫助。”張蕊說，從 2014 年秋天開始，太平集團的叔叔阿姨每年資助她 1500 人民幣學習費用，如果考上大學，每年資助的費用是 2000 人民幣。

7.2.2 援建災區學校，助學童重返課堂

我們心系災區學童。在自然災害多發地區，我們積極投入災後援助工作，並著重支持災區學校的重建工作，讓受災學童早日回歸學校。2016年，我們通過各子公司及員工個人管道共籌集了逾80萬人民幣的賑災救濟專款，其中近86%用於災後學校重建。

抗震救災，修建雅安太平實驗小學

2013年4月20日，四川雅安不幸遭受地震襲擊。我們迅速行動，第一時間捐資捐物共計1000萬人民幣支援災後重建。不少員工也紛紛捐款捐物，奉獻愛心。其中，集團的500萬人民幣現金捐款被用於在雅安市雨城區原上壩小學所在地修建了“太平實驗小學”，以支持雅安當地教育事業發展。



2015年上半年，雅安太平實驗小學教學樓順利竣工、通過驗收，並於當年9月新學期開學時投入使用。

為了進一步改善太平實驗小學的辦學條件、提高學校教學品質，在2016年9月新學年到來之際，集團利用雅安地震期間太平人壽和太平電商兩家公司部分機構的員工個人捐款26.8萬人民幣，為該校捐建了一座設計新穎、功能多樣的科技體驗館。該科技體驗館的建成，相信可以激發孩子們對科技更大的興趣和熱愛，有利於提升他們的綜合素質，促進他們全面發展。

捐助學校災後重建

2016年暑假期間，湖北省遭遇了罕見的內澇災害，在這次暴雨中，黃石市老虎頭小學老舊圍牆被水浸泡垮塌，2500多平米的操場因地勢低窪被水浸泡作廢，一樓教室、辦公教學設施設備等嚴重受損。2016年9月1日，黃石市黃石港區老虎頭小學開學典禮暨太平人壽捐資助學儀式正式拉開帷幕，太平人壽向老虎頭小學捐贈45萬人民幣，幫助學校災後重建。



7.2.3 攜公眾參與，點亮微心願

我們推動全民公益的發展。我們持續完善內部社會公益項目，為公眾搭建成熟的公益平臺，讓社會人士的愛心得以綻放。

太平人壽於2012年正式啟動“太平愛心書屋”公益項目，面向全社會募集圖書，募集總數破80萬冊，並在128所貧困學校設立圖書室。2013年，太平人壽升級該項公益活動，除攜手社會愛心人士繼續募集書籍，還與北京成龍慈善基金會合作，通過定向資金投入的方式，為20所特困學校配備“愛心書架”，以完善“愛心書屋”的配套設施，讓孩子們在更加舒適整潔的環境裡享受精神食糧。自2015年起，該活動繼續擴展，太平人壽推出“微心願”公益活動，收集上萬貧困地區孩子們的小心願，並組織社會各界認領，以身作則，為國家扶貧事業月臺，形成以“常態捐贈+公益升級”方式的體系化運作。2016年，“微心願”公益活動共捐贈合約62.8萬人民幣的心願物品，開展了389場活動。

“放飛足球夢想”，幫助孩子實現“微心願”

2016年4月6日，由江西“1%工程”基金理事會主辦、太平人壽協辦的“放飛足球夢想”公益捐贈儀式在景德鎮舉行。捐贈儀式上，太平人壽江西分公司向“1%工程”贈送了6000只品質精良的標準足球。20名學生代表則在活動現場接過了捐贈，成為第一批拿到愛心足球的孩子們。其它的愛心足球，則在儀式後由“1%工程”組織志願者向全省農村地區分批贈送，眾多農村孩童將由此享受到足球運動帶來的健康和樂趣。

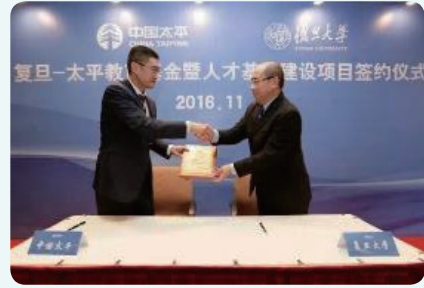


7.2.4 名企+名校，共建人才基地

我們注重培養行業菁英。在“人才是經濟社會發展的第一資源”理念的指引下，我們與各大高校籌畫開展人才培育專案，搭建優質教育與專業實踐資源的交流平臺，共創高層次的人才培養新模式。我們與高校通過人才培養、文化交流、學術研究等多方面的互動，一方面為中國保險金融業儲備更多的可用之才，另一方面也幫助高校畢業生縮短與企業間的磨合期，優勢互補，實現共贏。

在復旦大學設立“復旦 - 太平人才基地”和“復旦 - 太平教育基金”

為了發展中國保險精算事業及培養專業人才做出積極的貢獻，2016年11月17日，太平人壽在復旦大學設立“復旦 - 太平人才基地”及“復旦 - 太平教育基金”。今後，雙方將在教學實踐、人才培養等方面展開深入合作。太平人壽為該學院學生提供更多的實踐崗位，通過搭建優質教育與專業實踐的資源交流平臺，加強雙方在人才培養、文化交流、學術研究等方面的互動，激勵優秀學生成長、推動保險、精算等方向的科研及學術活動的開展。



太平人壽在復旦大學設立的“復旦 - 太平教育基金”每年向復旦大學教育發展基金會捐贈。教育基金一部分用於在復旦大學數學科學院設立“復旦 - 太平獎學金”，獎勵品學兼優的優秀學生，特別會優先考慮保險和精算方向的優秀學生。另一部分用於開展與保險、精算有關的科技教育及學術交流活動，由復旦大學數學科學院每年負責提出計劃，並與太平人壽共同協商組織實施。

7.3 精準扶貧專題

2016年，我們在國家扶貧戰略的領導下，積極參與扶貧開發，在經濟和基礎設施建設的基礎上支援現有的甘肅省兩當縣和安徽省六安市裕安區兩個幫扶點，並新增了雲南省威信縣作為定點扶貧單位。同時，我們利用自身行業優勢積極開發普惠金融產品，切實貫徹國家政策，加強貧困地區開發建設，提高當地居民生活水準。

7.3.1 完善扶貧政策，落實定點幫扶

自2002年，我們先後確定了甘肅省兩當縣、安徽省六安市裕安區和雲南省威信縣為定點幫扶物件。從2012年至今，集團領導共計十餘人次赴基層開展扶貧調研工作，為實現國家2020年全面脫貧的目標明確工作思路，制定《集團定點扶貧2016—2020年工作規劃》；為實現集團扶貧工作的制度化規範化管理，制定了《集團扶貧掛職幹部管理暫行辦法》、《集團扶貧專項資金管理暫行辦法》和《集團扶貧工程項目實施管理辦法》等多項基本制度。

2016年，集團
扶貧資金
總投入
337.45
萬人民幣。

時間	援建基礎設施	支持經濟建設
2002 年		確定甘肅省兩當縣為定點扶貧單位，太平人壽每年資助 10 萬人民幣。
截至 2011 年底		兩當縣累計獲得中國太平幫扶資金 150 余萬人民幣，獲贈電腦 20 台；其所屬縣、鄉和村三級幹部到上海、山東和深圳等地參加培訓 700 餘人次。
2012 年		新增安徽省六安市裕安區為定點扶貧單位。
2013 年	為安徽省裕安區康家埠村建設了一座攔水壩，解決了裕安區 6 個村民組 1100 畝基本農田農業灌溉用水問題、60 多戶村民的就業問題，受益人口近 2600 人。	
2013 年		成功從深圳市為六安市裕安區引進了一家總投資約 1.5 億人民幣的木地板加工工業。
2013 年 9 月	為兩當縣金洞鄉援建的便民橋——“太平橋”竣工使用，徹底改變了全村 7 個組 204 戶 806 人的“出行難”問題，為該村脫貧致富創造了有利條件。	
2013 年 11 月		兩當縣 29 名基層幹部在上海中國太平共用服務中心為參加了為期一周的高品質培訓班，幫助他們開闊了視野，拓展了工作思路，增強了自身發展能力。
2013-2014 年		選派 2 名中國太平優秀管理人才作為首批掛職扶貧幹部駐點安徽省六安市裕安區。
2014 年		協調兩當縣和裕安區當地政府與眾籌網、優秀網店等合作，建立義買平臺，面向集團員工銷售產品，動員太平員工積極購買，以實際行動幫助貧困戶脫貧致富。
2015 年	在六安市裕安區投入 80 萬人民幣扶貧資金建設了石板沖河小堰段綜合治理工程項目，該項工程可灌溉當地 1.6 萬畝面積的農田，保護了 2 個鄉鎮的 1.5 萬人口免受洪災威脅。	
2015 年	中國太平掛職幹部從安徽省水利廳為六安市裕安區爭取到了 90 萬人民幣的專項水利建設專項資金，用於排灌設施維護，夯實當地農業發展基礎。	
2015-2016 年		選派 2 名中國太平優秀管理人才作為第二批掛職扶貧幹部駐點甘肅省兩當縣和安徽省六安市裕安區。
2016 年	為兩當縣楊家鄉石馬村 71 戶村民進行廁所、灶台、衛生間改造建設，為 74 戶農戶安裝太陽能熱水器，改善其生活及衛生條件。	
2016 年 9 月		新增雲南省威信縣為定點扶貧單位。

7.3.2 自我加壓，助推脫貧攻堅

2016年，為回應國家西部大開發和“一帶一路”戰略，我們與雲南省人民政府簽訂了戰略合作協定，主動將保險助推該省脫貧攻堅作為戰略合作內容之一，並確定該省貧困縣——威信縣作為集團第三個定點幫扶物件，體現了金融央企，主動服務國家脫貧攻堅戰略的使命感和責任感。以太平石化金融租賃有限責任公司（以下簡稱“太平石化金租”）、太平投資控股有限公司（以下簡稱“太平投資”）為例的子公司以積極的行動回應集團此戰略合作。

開展健康扶貧

太平石化金租多次走訪調研威信縣政府及威信縣人民醫院，結合政府及醫院醫療設備嚴重滯後和醫療人才嚴重不足的兩大挑戰，擬制了軟硬體同步提升的扶貧方案，一方面向醫院提供優惠的融資方案，用於購置核磁共振等設備，改善威信縣人民醫院醫療設備嚴重落後的現狀，滿足全縣人民群眾對特殊檢查項目的醫療需求。另一方面通過太平投資搭建遠端醫療平臺，協調解放軍總醫院等專家開展遠端會診，幫助威信縣完成核磁影像讀片、疑難雜症會診等工作，解決醫院看片讀片人員匱乏的問題，提升醫院接收疑難雜症患者的能力，讓當地居民不出縣城即可享受到頂級專家的診斷，為醫院帶來更多效益，減輕資金償還壓力。同時，太平投資協調國內頂級醫院專家，定期赴威信縣人民醫院或通過遠端設備開展業務指導、技術幫扶，對威信縣醫院人員進行一對一幫帶，提升醫院整體醫療服務水準，提高醫院學科建設，讓更多患者願意在家門口就醫。

太平石化金租為醫院通過設備直租方式提供價值 2098 萬人民幣的設備，租期 10 年，季度還款，設備包括西門子 X 射線電腦體層攝影設備、西門子 1.5T 磁共振成像系統、西門子 X 射線診斷設備和西門子移動式 C 形臂 X 射線機。太平石化金租計劃在 3 年內逐步在雲南貧困縣內投放核磁設備，同時實現 CT 等其他大型醫療設備的更新換代，從而徹底改善雲南貧困縣醫療設備落後的現狀。

2017 年，我們將

築建
未來

- 繼續積極參與社會保障體系建設，推動和諧社會的穩定發展
- 持續關注中國教育事業，助力各地區各類院校的育才工作
- 深化精準扶貧，打好脫貧攻堅戰

08

環境，綠色發展

人均生活垃圾排放量：0.1 噸 / 年

人均耗電量：217.19 千瓦時 / 年

人均耗水量：17.71 噸 / 年

注：上述生活垃圾為無害廢棄物

節能環保是國家重點支持的戰略領域，是國家“十三五”發展綱要特別明確的發展思路之一。2016年，我們對內大力宣導節能減排，對外樹立標杆形象，重點投資綠色環保專案。

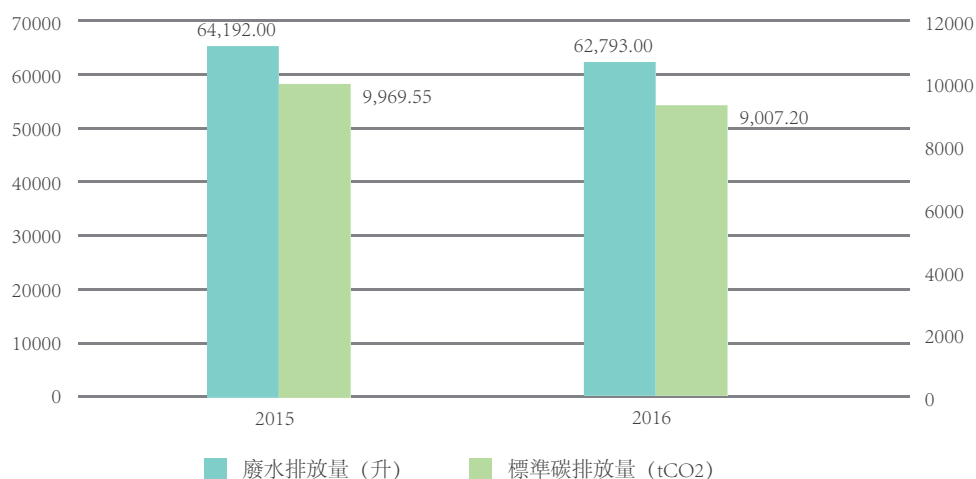
8.1 綠色運營

我們崇尚綠色環保，組建了專門公司負責工程建設和物業經營管理，無論是建築設計還是日常運營都注入了對節能減排的思考。

在建築設計方面，我們以國內外的權威綠色建築標準為設計依據，確保建築系統的先進性、經濟性、節能性和環保性能。在規劃設計階段，我們從節地與室外環境、節能與能源利用、節水與水資源利用、節材與材料資源利用、室內環境品質等幾大方面細化綠色建築目標，並反映在建築設計、暖通設計、電氣設計、給排水設計、土建裝修、景觀設計當中。2016年，深圳太平金融大廈獲評深圳市建築節能科技專案示範工程。

在日常運營方面，我們通過合理科學的操作控制能源消耗設備，訂立樓宇設備 / 設施合理運行計劃及考核制度，根據季節和晝夜差異，落實空調節能、照明節能、供電系統節能、地下車庫風機節能、給排水節能和BA系統監控，從而提高樓宇能源有效利用率、降低能耗成本。2016年，以上海太平金融大廈為例，我們實行的節能方案在水、電和燃氣三個環境指標的消耗量較2015年分別下降2.2%，5.0%和5.2%。

上海太平金融大廈廢水、標準碳排放量



8.2 綠色金融

我們支援綠色發展，充分調動金融央企的優勢，在保險、金融租賃等多個業務領域推進環境治理和低碳節能產業的發展。

開發綠色保險

我們遵循保險會環境污染責任保險管理規定, 太平財險開發了環境污染責任保險, 2016 年為江蘇、廣東、深圳、北京等地的污水廠、電廠、電渡行業, 提供了 1808 萬人民幣保險保障。環境污染責任保險歸屬於政府類責任險專案, 對當地政府已開展統保的機構, 做到明確承保方式, 確保入圍資格, 掌握當地承保企業名單或當地環保局公佈的應當投保企業名單, 制定具體展業計劃, 並跟蹤落實。對當地政府未形成強制險種 / 統保的機構, 做到關注各地環保局政策動向, 積極爭取入圍資格, 並允許以散單方式拓展石油、化工、廢品回收、金屬冶煉等行業客戶。

宣導綠色租賃

2016 年太平石化金租在節能環保行業共計投放 8 個項目, 累計投放金額 29.89 億人民幣。至 2016 年底, 太平石化金租實現節能環保行業租賃餘額 35.14 億人民幣, 其中 2016 年節能環保行業租賃餘額淨增 26.30 億人民幣。投放項目包括山西國金電力有限公司熱電聯產項目、山西國錦煤電有限公司熱電聯產專案、北京京禹順環保有限公司污水處理項目、昆明滇池投資有限責任公司污水處理項目等。其中昆明滇池投資有限責任公司污水處理項目為太平石化金租開業以來單筆投放金額最大的節能環保項目, 金額 10 億人民幣, 期限 8 年, 以城市污水管網為租賃物, 採用售後回租模式操作, 資金用於滇池污水治理。

築建
未來

2017 年, 我們將

- 完善內部環境管治機制
- 大力推動環境責任險的普及
- 加大對綠色產業的投資, 投資決策中始終將環保因素放在優先位置, 貫徹綠色發展理念

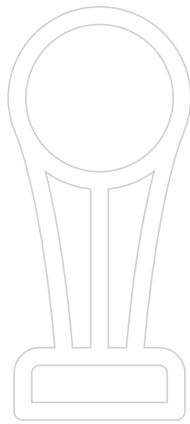


09

社會認可

2016年，中國太平品牌價值和綜合實力顯著提升，旗下各子公司也在公司治理和企業社會責任等方面也廣受海內外評級機構和媒體的認可，獲得多個榮譽獎項。

9.1 集團



9.2 各級子公司

太平人壽

- 《金融時報》2016 中國金融機構金牌榜·金龍獎 “年度最具創新力保險公司”
- 南都傳媒 2016 “最佳理賠服務”
- 中國電子商務協會呼叫中心與客戶關係管理專業委員會 “2016 年度最具成長大資料創新行銷呼叫中心”
- 保單質押貸款 2016 年第一期獲評 2016 票據 ABS 最受歡迎獎
- 首屆只能金融國際論壇暨金融界領航中國年度盛典 “傑出壽險品牌獎”

太平財險

- 中華工商時報社主辦的“創新中國特別獎”，成為唯一獲此殊榮的保險企業
- “父母防電信詐騙險”獲和訊網第十四屆中國財經風雲榜“2016 年度創新力保險產品”

太平養老

- IGP 2016 全球年會，榮獲兩項“IGP 年度之星”金獎。
- “2016 年度保險產品評選”，個人稅收優惠型健康保險“歲稅康”榮獲“2016 年度健康保險產品獎”
- 《半月談》第七屆品牌生活榜“最值得百姓信賴的保險機構”

太平養管

《環球時報》社、《生命時報》社、環球網聯合主辦的首屆養老產業環球峰會暨 2016 年度中國養老產業網路評選中，太平養管榮獲“最佳養老投資機構”獎，梧桐人家榮獲“最滿意養老機構”和“最具創新養老企業”

關於本報告

(一) 概覽

本報告是中國太平保險控股有限公司發佈的社會責任（CSR）報告，重點披露本公司在經濟、社會和環境等方面表現的相關資訊。希望本報告能使您更加瞭解我們在履行社會責任方面做出的努力，同時向我們回饋您的期望，以增進彼此的溝通與信任。

(二) 編制依據

本報告主要參考聯交所於二零一六年十二月公佈經修訂的《環境、社會及管治報告指引》。報告內容的編寫程式包括：識別和排列重要的權益人、識別和排列 ESG 相關重要議題、決定 ESG 報告的界限、收集相關材料和收據、根據資料編制資料、對報告中的資料進行檢視等。

(三) 報告說明

本報告為年度報告，時間跨度為二零一六年一月一日至二零一六年十二月三十一日，部分內容向二零一六年以前適度延伸，以增強可比性。為便於表述，報告中「中國太平」、「我們」、「集團」和「我集團」均指代中國太平保險控股有限公司及其附屬子公司。本報告使用與本公司《二零一六年年報》相同釋義，應與本公司《二零一六年年報》一併閱讀。報告所披露的資料與案例來自公司正式文件、統計報告或公開資料。

(四) 報告索取

本報告以印刷版與電子版兩種形式發佈。電子版可在中國太平保險控股有限公司官網 <http://www.ctih.cntaiping.com> 及聯交所網站 <http://www.hkexnews.hk> 下載。若您對本報告內容有任何疑問或建議，歡迎來電或來函詢問，我們的聯繫方式如下：

聯絡人：投資者關係

公司地址：香港銅鑼灣新寧道八號中國太平大廈第一期二十二樓

電話：（852）2854 6555

傳真：（852）2866 2262

電子郵件：ir@cntaiping.com

附錄一 - 聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

環境

類別	指標	指標概要	披露程度	參考章節
A1: 排放物	一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	完全披露	環境，綠色發展：綠色運營
	A1.1	排放物種類及相關排放資料。	部分披露	可持續概覽：環境，綠色發展 8.1 綠色運營
	A1.2	溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	部分披露	可持續概覽：環境，綠色發展
	A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	不適用（業務並不會產生大量有害廢棄物）	—
	A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	部分披露	可持續概覽：環境，綠色發展
	A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	完全披露	8.1 綠色運營
	A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	未披露	—
A2: 資源使用	一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	完全披露	8.1 綠色運營
	A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	部分披露	可持續概覽：環境，綠色發展
	A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	部分披露	8.1 綠色運營
	A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	完全披露	8.1 綠色運營
	A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	部分披露	8.1 綠色運營
	A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	不適用（主營業務並不會使用大量包裝材料）	—
A3: 環境及天然資源	一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	完全披露	8.1 綠色運營
	A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	完全披露	8.1 綠色運營

社會

類別	指標	指標概要	披露程度	參考章節
僱傭及勞工準則				
B1: 僱傭	一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	完全披露	6.2 增強員工歸屬感
	B1.1*	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	部分披露	員工，幸福之家 (圖 6-1)
	B1.2*	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	未披露 (未進行相關分類統計)	無
B2: 健康與安全	一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	完全披露	6.2 增強員工歸屬感
	B2.1*	因工作關係而死亡的人數及比率。	未披露 (未進行相關分類統計)	—
	B2.2*	因工傷損失工作日數。	未披露 (未進行相關分類統計)	—
	B2.3*	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	部分披露	6.2 增強員工歸屬感
B3: 發展及培訓	一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	完全披露	6.1 重視員工發展
	B3.1*	按性別及僱員類別 (如高級管理層、中級管理層等) 劃分的受訓僱員百分比。	部分披露	6.1 重視員工發展
	B3.2*	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	部分披露	6.1 重視員工發展
B4: 勞工準則	一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	不適用 (本公司主要聘用具有一定學歷及工作經驗之人士。出現聘用童工及強制勞工的情況非常低，故不作披露。)	—
	B4.1*	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	不適用 (本公司主要聘用具有一定學歷及工作經驗之人士。出現聘用童工及強制勞工的情況非常低，故不作披露。)	—
	B4.2*	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	不適用 (本公司主要聘用具有一定學歷及工作經驗之人士。出現聘用童工及強制勞工的情況非常低，故不作披露。)	—

* 建議披露

類別	指標	指標概要	披露程度	參考章節
營運慣例				
B5: 供應鏈管理	一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	完全披露	5.4 市場深耕
	B5.1*	按地區劃分的供應商數目。	完全披露	5.4 市場深耕
	B5.2*	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	完全披露	5.4 市場深耕
B6: 產品責任	一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	完全披露	4.1 精品服務 4.3 保障服務 5.1 行業提升
	B6.1*	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用 (主營業務不適用於該指標)	—
	B6.2*	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	完全披露	可持續概覽：客戶， 信守承諾 4.3 保障服務
	B6.3*	描述與維護及保障智慧財產權有關的慣例。	完全披露	5.1 行業提升
	B6.4*	描述品質檢定過程及產品回收程式。	完全披露	4.1 精品服務
	B6.5*	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	完全披露	4.3 保障服務
B7: 反貪污	一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	完全披露	3.3 強化內控 3.4 防範風險 5.4 市場深耕
	B7.1*	於彙報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	未披露 (未進行相關統計)	—
	B7.2*	描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法。	完全披露	3.3 強化內控 5.4 市場深耕
社區				
B8: 社區投資	一般披露	有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	完全披露	7.2 助力教育發展； 7.3 精準扶貧專題
	B8.1*	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	完全披露	7.2 助力教育發展； 7.3 精準扶貧專題
	B8.2*	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	完全披露	7.2 助力教育發展； 7.3 精準扶貧專題

* 建議披露

附錄二 全球報告倡議組織 (GRI) G4 內容索引

指標	指標概要	披露程度	參考章節
G4-1	董事長致辭	完全披露	董事長致辭
G4-3	機構名稱	完全披露	精品太平
G4-4	主要品牌、產品及服務	完全披露	精品太平
G4-5	機構總部的所在地	完全披露	精品太平
G4-6	營運點所在的國家	完全披露	客戶, 信守承諾 - 精品服務
G4-7	所有權的性質	完全披露	精品太平
G4-8	服務的市場	部分披露	客戶, 信守承諾 - 精品服務
G4-9	機構規模	部分披露	精品太平 - 穩健發展 客戶, 信守承諾 - 精品服務 員工, 權益保障
G4-10	員工數據	部分披露	員工, 權益保障
G4-11	集體談判協定	未披露	
G4-12	對供應鏈的描述	完全披露	行業, 融合發展 - “總隊總” 戰略
G4-13	組織規模、架構、所有權或供應鏈的重大變化	完全披露	股東, 責任治理 - 提升治理
G4-14	講述如何按謹慎的方針行事	完全披露	責任體系 - 社會責任戰略與運營 股東, 責任治理 - 防範風險
G4-15	支持的約章	未披露	
G4-16	參與的組織	未披露	
G4-17	財務報表包含的實體; 提及本報告沒有涵蓋的實體	完全披露	關於本報告 2016 年年報
G4-18	評估不同範疇重要性的程式	完全披露	關於本報告 責任體系 - 與權益人的對話
G4-19	列出重要範疇	完全披露	責任體系 - 社會責任管理
G4-20	不同範疇在機構內的界限	完全披露	責任體系 - 社會責任管理
G4-21	不同範疇在機構外的界限	完全披露	責任體系 - 社會責任管理
G4-22	為何重申某些在之前的報告已提及的資料, 以及此舉的作用	未披露	
G4-23	報告範圍 / 範疇界限的重大改變	未披露	
G4-24	機構接觸的持份者	完全披露	責任體系 - 與權益人的對話
G4-25	識別和選擇持份者的基準	完全披露	責任體系 - 與權益人的對話
G4-26	與持份者溝通的方式及頻率	部分披露	責任體系 - 與權益人的對話

G4-27	持份者提出的關鍵議題和關注事項，以及機構的回應	完全披露	責任體系 - 與權益人的對話
G4-28	報告期	完全披露	關於本報告
G4-29	上一份報告的日期	未披露	
G4-30	報告週期	完全披露	關於本報告
G4-31	聯絡資料	完全披露	關於本報告
G4-32	依循的 GRI 選項	完全披露	關於本報告
G4-33	外界認證	未披露	不適用
G4-34	管治架構	完全披露	責任體系 - 社會責任戰略與運營
		完全披露	股東，責任治理 - 提升治理
G4-56	描述機構的價值觀、原則、標準和行為規範	完全披露	精品太平 - 企業文化