



智慧生活，美好明天

2018 可持续发展报告



目录

- 01 关于本报告
- 02 序言
- 04 公司概况
- 08 核心议题——深度结合业务与责任



精准扶贫



拥抱科技变革



金融服务实体经济



解决健康医疗难题



应对气候变化风险

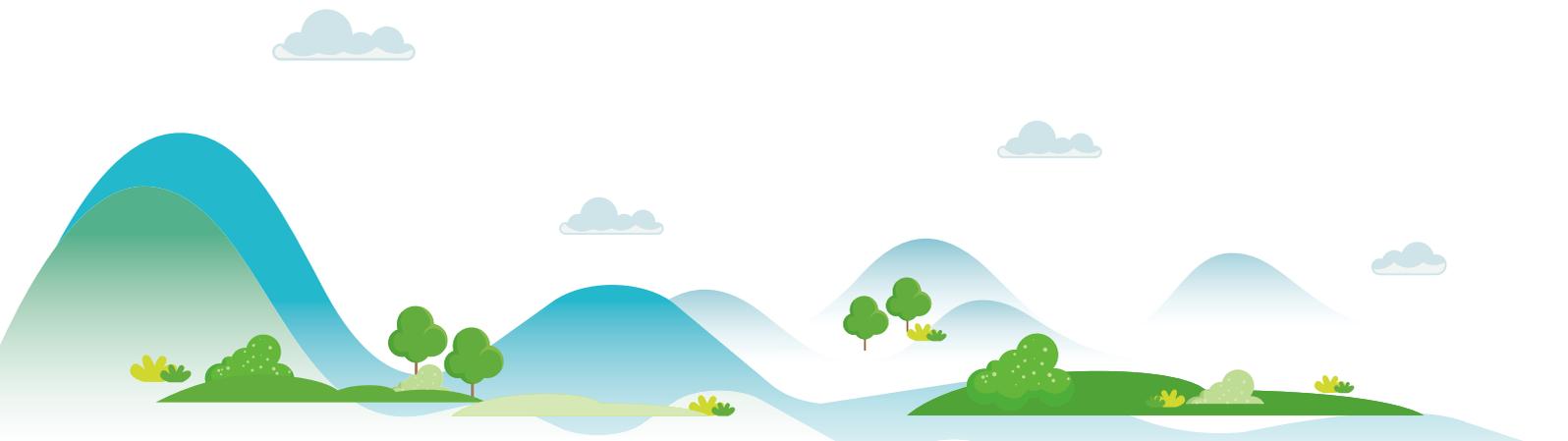


责任投资

- 50 实践聚焦——全面回应利益相关方

股东 客户 员工 社区与环境 合作伙伴

- 76 回应与展望
- 82 我们的可持续发展成绩
- 82 附录一：绩效报告
- 92 附录二：社会认可
- 94 附录三：ESG 指标索引
- 100 附录四：第三方审验报告
- 102 意见反馈



关于本报告

（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：2018年1月1日至2018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

本报告根据香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》编制，同时参照全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准》为信息披露的指导性原则。

（三）报告数据说明

报告中的财务数据摘自中国平安《2018年年报》，该财务报告经普华永道中天会计师事务所（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，德勤华永会计师事务所（特殊普通合伙）按照《国际鉴证业务准则第3000号：历史财务信息审计或审核以外的鉴证业务》（“ISAE3000”）的要求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.cn 查阅。

序言

尊敬的利益相关方

欢迎您阅读本报告，感谢您一直以来对平安的关心和支持。平安作为全球领先的科技型综合金融集团，坚持“科技引领金融，金融服务生活”，在变革个人综合金融服务和稳定国际金融体系发展中发挥了重要的作用。平安希望通过该报告向一直信赖、支持平安的利益相关方分享 2018 年平安赋能美好生活，助力扶贫攻坚，回馈国家社会的实践成果。

2018 年对于中国人民和平安来说是一个承前启后的历史新起点。在中国改革开放四十周年之际，平安也迎来了三十岁生日。过去三十年来，得益于中国经济的高速发展，不断改善的营商环境，和平安自身的战略定力，平安实现了稳健快速的发展，向股东提供稳定的价值回报。而秉承着“专业创造价值”的理念的平安，将企业转型和自身可持续发展与创造社会效益相结合，努力与利益相关方达成合作双赢。通过推进“金融+科技”、“金融+生态”战略，平安对传统金融业务进行智能化改造，打造“专业，让生活更简单”的高效综合金融服务体验。同时，为全力支持国家实现 2020 年脱贫的目标，2018 年平安启动“三村工程”扶贫计划，将科技的力量与扶贫攻坚的事业结合，把“三村建设工程”升级为“三村智慧扶贫工程”，努力实现贫有所助，病有所医，学有所教。

十年前，平安第一次发布《企业社会责任报告》，十年间，企业社会责任与平安战略的结合愈发紧密。以金融和科技深刻影响社会、为中国的美好发展尽一份绵薄之力，已经成为平安实现未来三十年可持续发展的远大目标。自 2018 年起，平安正式发布《可持续发展报告》，更全面深入展示平安在战略制定与实践过程中，如何融入为相关方创造长期价值的思考与成果。步入 2019 年，在新中国成立 70 周年之际，平安也将继续践行改革开放的伟大时代精神，让可持续发展真正成为未来平安变革与发展的新动力，携手各方，向下一个三十年征程迈进。

平安使命

平安坚持以金融和科技影响社会，以专业为股东、客户、员工、社区和环境以及合作伙伴创造价值，实现公司与利益相关方的共同可持续发展。

愿景

成为国际领先的科技型个人金融生活服务集团

坚持科技引领金融，金融服务生活的理念，推动核心金融业务和互联网金融业务共同发展，成为国际领先的科技型个人金融生活服务集团。

文化理念

专业创造价值

专业是保持领先的前提条件，“专业创造价值”是持续领先的基石。专业的个人和团队，成就专业的部门和公司。



平安 2018 年可持续发展表现



扶贫攻坚

全年发放扶贫资金 **53.94** 亿元
 公益领域总投入 **4.5** 亿元
 升级挂牌村卫生所 **400** 所 / 村医培训人数 **5,702** 人
 援建挂牌乡村学校 **391** 所 / 村教培训人数 **4,819** 人
 平安志愿者协会注册志愿者 **69** 万名
 覆盖贫困人口 **33** 万人
 帮扶建档立卡贫困户超 **1.5** 万人



客户体验

集团 NPS 值 **41%**
 平安寿险客户综合满意度 **95.3%**
 平安产险车险理赔获赔率 **99.93%**



员工成长

员工人数 **37.69** 万人
 培训投入总预算 **10.46** 亿元
 全年支付企业年金总额 **6.43** 亿元
 薪酬总额 **499.02** 亿元
 员工每年面授及网络培训人均时长 **9.21** 小时



社区和环境

运用科技化服务全年减少碳排放 **61,552.3** 吨
 平安银行小微企业贷款比例 **15.24%**
 普惠业务小微企业贷款比例 **50%**
 温室气体排放总量 ***197,904 tCO₂e**



合作伙伴

金额壹账通合作机构数量 **3,289** 家
 合作供应商数量 **1,467** 家
 全年集中采购金额 **74.41** 亿元

* 温室气体排放总量包含范围一、范围二和范围三

公司概况

中国平安保险(集团)股份有限公司(以下简称“平安”,“平安集团”)于 1988 年诞生于深圳蛇口,是中国第一家股份制保险企业,至今已发展成为我国三大综合金融集团之一。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。

平安致力于成为国际领先的科技型个人金融生活服务集团,坚持“科技引领金融,金融服务生活”的理念,以深化“金融+科技”、探索“金融+生态”为发展模式,聚焦“大金融资产”和“大医疗健康”两大产业,并深度应用于“金融服务、医疗健康、汽车服务、房产金融、城市服务”五大生态圈,为客户创造“专业,让生活更简单”的品牌体验,获得持续的利润增长,向股东提供长期稳定的价值回报。

平安是国内金融牌照最齐全、业务范围最广泛、控股关系最紧密的个人金融生活服务集团之一。平安集团旗下子公司包括平安寿险、平安产险、平安养老险、平安健康险、平安银行、平安信托、平安证券、平安基金等,涵盖金融业各个领域,已发展成为中国少数能为客户同时提供保险、银行及投资等全方位金融产品和服务的金融企业之一。此外,平安还积极开拓包括陆金所、平安好医生、金融壹账通、平安好房、壹钱包等在内的金融科技业务,并在规模与用户数方面显著增长。

平安拥有近 179.39 万名员工和寿险销售人员。截至 2018 年 12 月 31 日,集团总资产约 7.14 万亿元,归属母公司股东权益为 5565.08 亿元。

截至 2018 年 12 月 31 日

集团总资产约

7.14 万亿元

归属母公司股东权益

5,565.08 亿元

集团合并净利润

1,204.52 亿元

每股股息

1.72 元





ESG 战略与管理

管治架构

平安具备完善的公司管治体系和领先的全面风险管理体系。在不断加强规范化公司管治的过程中，平安认识到环境、社会及管治（Environmental, Social and Governance, ESG）相关风险及影响对于平安稳健发展的重要性。自 2017 年在公司执行委员会层面增加 ESG 管理职能起，平安持续完善对于 ESG 事务及风险的管理，通过定期汇报确保公司董事及高管获知 ESG 风险管理及内部监控执行情况及进展，保证 ESG 管理的有效性。

决策层：董事会

公司董事会为公司 ESG 管理承担整体责任，董事会执行委员会负责对公司整体 ESG 管理目标及策略进行审议和批准，并最终负责审批公司定期可持续发展报告。

管理层：ESG 管理委员会

在执行委员会下，平安设立了投资者关系及 ESG 管理委员会，全面负责公司 ESG 事务，将 ESG 管理上升到公司战略层面。在投资者关系及 ESG 管理委员会领导下，我们在投资决策及业务开发过程中充分考虑 ESG 因素所带来的影响，并利用平安的产品和投资，推动各种社会、环境问题的解决，实现负责任的投资与产品开发。

投资者关系及 ESG 管理委员会由平安常务副总经理兼首席财务执行官担任委员会主任，由集团董事会秘书担任执行秘书，集团管理层担任委员，定期召集会议，就经济、环境、社会三个层面相关议题的风险与机会制定应对策略，提升平安 ESG 治理水平及绩效。

执行层：ESG 办公室

投资者关系及 ESG 管理委员会下设 ESG 办公室，由平安集团品牌宣传部 ESG 团队、集团相关职能部门、专业公司总部 ESG 相关部门组成。平安集团 ESG 团队负责 ESG 战略执行、内部沟通、相关项目规划、执行及绩效考核工作；集团相关职能部门以及专业公司总部 ESG 相关部门参与 ESG 日常工作规划以及执行 ESG 日常工作。平安集团 ESG 办公室定期分析各项 ESG 议题对公司的影响，并向投资者关系及 ESG 委员会汇报 ESG 风险分析结果及 ESG 事务执行情况。

同时，为了提高平安集团 ESG 管理水平，借助集团强大的科技能力和数据基础，平安提出了 AI-ESG 体系规划，通过打造集团 ESG 智能综合管理平台，提高集团 ESG 管理和沟通的效率，提升平安在资本市场的品牌影响力，为平安未来的可持续发展提供坚实管理基础。



利益相关方管理及重大议题鉴别

股东、客户、员工、社区和环境、合作伙伴是平安最重要的利益相关方。为了充分了解各利益相关方对于平安的期望和信息需求、评估公司经营活动对于利益相关方群体的具体影响，平安通过多种渠道保持与利益相关方的定期沟通。

利益相关方	股东	客户	员工	合作伙伴	社区与环境
沟通方式	<ul style="list-style-type: none"> 企业公告、中期报告与年报 股东大会 投资者见面会 日常拜访与沟通 	<ul style="list-style-type: none"> 电话、网络、面谈等客户服务渠道 微博微信互动 NPS 调查 	<ul style="list-style-type: none"> 员工代表大会 员工申诉渠道 员工热线 内部办公系统 	<ul style="list-style-type: none"> 采购活动 供应商管理系统 供应商会议 	<ul style="list-style-type: none"> 社区公益活动 员工志愿者 社交媒体互动
关注议题	<ul style="list-style-type: none"> 稳健的经营业绩 公司管治 风险与合规管理 气候变化风险 健康与人口变化风险 	<ul style="list-style-type: none"> 客户服务水平 信息安全保护 产品创新 金融教育 科技变革 	<ul style="list-style-type: none"> 员工职业发展 工作与生活平衡 职业健康与安全 员工福利保障 	<ul style="list-style-type: none"> 代理人队伍成长 行业合作与发展 供应链管理 	<ul style="list-style-type: none"> 精准扶贫 普惠金融 绿色运营 社会公益 健康医疗

平安依据香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》对于利益相关方参与的有关指引要求，在日常 ESG 事务推进过程中通过日常会议、ESG 主题研讨会、ESG 工作坊等多种方式征求内外部利益相关方对于平安 ESG 履行的意见与建议。对标国际先进企业 ESG 议题的界定与披露情况，平安持续完善 ESG 议题的识别与重大性判定流程，确保准确、全面披露重大 ESG 议题，并在日常运营中加强重大 ESG 议题的管理与履行。



核心议题

——深度结合业务与责任



精准扶贫



拥抱科技
变革



金融服务
实体经济





解决健康
医疗难题



应对气候
变化风险



责任投资





精准扶贫



村官



村医



村教

贫困问题关乎民生，地区资源的匮乏也引发了诸多社会不公平现象，成为了制约国家经济均衡、可持续发展的重大因素之一。在过去 30 年间，7 亿中国贫困人口脱贫，实现了消除贫困的重大突破。在此基础上，中国政府提出了“精准扶贫”，旨在加强扶贫针对性与指向性。按照脱贫攻坚规划，中国 2020 年将实现整体脱贫，2018 年扶贫工作迈入了攻坚阶段。

平安的发展与国运紧密相连，与社会的发展休戚与共。响应国家号召，秉承兼顾社会效益与公司回报的“影响力投资”理念，平安于 2018 年开始，启动“三村工程”精准扶贫项目，全面支持国家脱贫攻坚战略。三村工程面向“村官、村医、村教”三大方向，全面实施产业扶贫、健康扶贫、教育扶贫，致力于实现农村地区贫有所助、病有所医、学有所教，全面推进可持续发展，助力国家脱贫攻坚。



三村工程扶贫进展

在过去的2018年,三村工程以“智慧扶贫”为核心,充分发挥金融、科技优势,实现大数据、人工智能等先进技术与扶贫产品的深度融合,运用创新手段,保障扶贫工作,已在全国范围内初步建立起一套规范化、系统化、创新性、可复制的智慧扶贫模式。



村官工程

因地制宜实施产业扶贫
产销闭环实现“造血”脱贫

贫困地区产业发展滞后,资金匮乏,且长期缺乏涉农资金统筹整合长效机制。金融作为现代经济的枢纽,在开拓产业投融资渠道方面发挥着重要作用。目前我国“三农”金融的缺口高约3万亿元,农村金融体系仍存在征信体系尚不健全,资金可得性低,普惠产品多元化不足,服务效率低下等短板亟待解决。

为培育农村产业发展内生动力,平安推出的“村官工程”,以产业扶贫为核心,依托自身保险机制、信贷渠道、资金优势和科技力量,创新完善农村金融基础设施,促进资本、技术要素向农业农村流动,打造“造血”式可持续产业扶贫模式。



核心农业企业贷款

以低息、免息贷款支持核心农业企业扶贫项目，引入现代化农业产业链，将企业的种植、养殖生产工作与贫困户紧密联系起来，帮助贫困户稳定脱贫增收，同时带动贫困地区现代农业产业发展，实现“造血式”扶贫。



水电扶贫

通过发放水电扶贫贷款，支持水电站建设运营，加强贫困地区生态保护，为贫困户提供稳定回报。



扶贫债帮扶

投资地方政府扶贫债券，将扶贫资金用于贫困县的异地扶贫搬迁、道路桥梁建设、农村公共服务设施建设、产业园厂房建设、光伏项目建设、义务教育均衡化发展等脱贫攻坚项目。



扶贫保模式

通过事前撬动“免息免担保”资金、事中运用“保险+科技”提供保障、事后借助互联网电商平台扩大销售。“平安扶贫保”作为国内首个全产业链保险深度介入、可让贫困户“低门槛参与，无风险经营”的扶贫模式，目前已经在重庆奉节、贵州台江等 11 个省份复制推广。

案例

“核心农业企业贷款”连接龙头企业与贫困户 实现脱贫增收



生猪养殖场外景

平安为正大集团提供 3,000 万元低息贷款，支持正大集团在广西来宾市武宣县的养猪场项目。养殖企业通过雇佣贫困农民在养殖场务工，一方面直接助力农民增收，另一方面未来农民习得养猪技术后还可通过土地分红、合作社代建养猪场等模式与正大展开养殖合作，实现“造血式”扶贫。

案例

乌兰察布阴山优麦扶贫项目打造“一揽子”扶贫方案

乌兰察布的阴山优麦是“扶贫保”的一个经典案例。平安通过“保证保险+全额贴息”的“扶贫保”撬动首期3,000万元扶贫贷款，支持当地龙头企业——阴山优麦，为当地贫困户提供包括合作种植、免费提供优质种子、保护性回购等一揽子服务，中端引入人工智能科技，提升扶贫效能，后端搭建协销模式，让阴山优麦直达消费者餐桌。

截至2018年12月31日，阴山优麦产业扶贫项目已带动了贫困户1,087户，通过与贫困户签订燕麦订单模式，帮助当地各类扶贫农产品销售逾千万元，实现户均增加纯收入4,860元，安排贫困人口就业35人次，累计为贫困户发放工资60多万元。

截至2018年12月31日，“村官工程”全年共发放扶贫资金53.94亿元，专销平安扶贫农产品的“三村百宝”平台销售额已达1,191万元，派驻村干部59名，惠及贫困人口33万人，产业扶贫贷款挂钩帮扶建档立卡贫困户超1.5万人。

“村官工程”2018年发放扶贫资金

53.94 亿元

惠及贫困人口

33 万人



村医工程

立体化全方位医疗扶贫体系
信息化工具打通城乡医疗鸿沟

疾病是贫困地区人口面临的重大健康与经济风险，影响着家庭生活、农村劳动力结构和产业发展。近年来，偏远山区落后的医疗水平与村民不够健全的健康意识使得村民疾病发病率远高于全国平均水平，健康扶贫成为整个脱贫攻坚战的“硬骨头”。因此，提升乡村医生医疗服务水平，加强贫困地区医疗服务能力建设刻不容缓。

为实现健康扶贫提质增效，平安推出了“村医工程”，以健康扶贫为核心，在全国开展“4+1”智慧医疗综合行动，全面启动“村卫升级”、“村医培训”、“辅助诊疗”、“健康体检”四大医疗服务升级行动以及“健康管理档案”的专项行动，面向村卫、村医、村民实施立体化的健康扶贫工程，切实提升贫困地区医疗服务水平。

面向村卫

平安向乡村诊所捐赠检测一体机医疗设备，改善贫困地区村卫的硬件设备，为村民提供一站式常规检测服务。同时，依托平安研发的“好医生村医版APP”AI智能辅助诊疗系统，帮助村医提升初诊准确率，并通过线上挂号及集成数据功能，大幅提高转诊效率。此外，针对村民缺乏健康管理问题，平安通过检测一体机为每名村民建立专属健康档案，档案信息同步于“好医生村医版APP”平台，实现信息化的“智慧村卫”升级。



村医项目培训师为村医讲解检测一体机的使用方法



面向村医

平安创新运用互联网平台整合资源，解决村医知识水平不足、培训渠道少、组织困难等问题。平安好医生村医版 APP 聚合全国名医，与村医“一对一”结对，在线协助解决疑难问题，辅助村医日常诊疗，推动优质医疗资源下沉，实现村医智慧升级。此外平安联合各地政府及中国志愿医师协会，邀请具有长期基层医疗单位工作经验的医生，为乡村医师组织集中培训，讲解基础体检检测报告、当地常见传染病和慢性病防治等课程，提升广大村医和基层医务工作者专业技能。



向广西村医授予智慧村卫牌匾

面向村民

平安重点针对贫困地区村民健康意识不足的问题，购置专用移动检测车，组织名医专家，在贫困一线开展村民体检义诊活动。平安运用创新云端数据平台，实时上传村民体检报告，实现线上线下现场同步解读，第一时间为村民和卫生部门提供健康风险警示，帮助村民早发现、早治疗，降低因病致贫、因病返贫的风险。

中国平安将健康体检与健康意识及时带进山区



平安三村公益体检

80%



村民首次体检
人数占比

98%



首次肿瘤标记物
筛选占比

“富贵病”并非城市独有，
贫困山区也面临同样的疾病问题



平安三村公益体检中

8.7%

高血压
总检出率

12.34%

糖尿病
总检出率



案例

“村医工程”扶贫前线：义诊给村民们带来的“第一次”

从2018年4月24日第一场“村医工程”义诊活动至今，平安健康移动检测车共跨越118个乡村，行驶数万公里，举办109场义诊，为近2万名村民提供健康检查和名医义诊服务。对于村民们来说，上至百岁老人，下至天真烂漫的孩子，接受专业正规体检都是他们人生中的“第一次”。

村里的孩子从没检查过身体，他们穷尽了想象力去回答“体检是什么”的问题：“打预防针？”“检查手？”更多孩子窘迫地回答：“不知道。”不光孩子，体检现场还遇到一位113岁的老爷爷，那也是他第一次体检。



平安健康移动检测车为广西平略村村民义诊



第一次体检的孩子



来自村医工程的名医专家耐心为村民解读体检报告



瑞金百岁老人首次体验体检

因卫生健康意识淡薄，孩子们长时间不洗脸，不刷牙，龋齿症状严重。7岁的韩石头就是一个遭受龋齿困扰的孩子，医护人员为韩石头和同学们普及了健康知识，韩石头和他的同学们学会了用牙刷牙膏，开始每天早晚刷牙，饭后漱口。



村医志愿者为孩子们普及卫生知识

截至 2018 年 12 月 31 日

“村医工程”累计升级村卫

400 所

开展移动健康检测

109 场

义诊覆盖

6,440 人

培训村医

5,702 人

体检覆盖

12,831 人



村教工程

连通城乡教育
提升教育公平

长期以来，贫困地区教育资源匮乏，交通闭塞和经济发展滞后使优质教育资源无法到达，贫困代际传递问题显著。因此，打破线下资源输送壁垒，推行教育资源配置新模式，成为实施精准教育扶贫，拔掉穷根的必然选择。

平安践行“扶贫先扶智”理念，推出“村教工程”实施精准教育扶贫，依托科技，打造智慧教育平台，通过远程的方式将城市优质教育资源输送到贫困地区，弥合城乡教育差距。

村教工程在全国开展“4+1”智慧小学综合建设行动，全面启动“村小升级”、“校长培训”、“教师培训”、“支教行动”，面向村小、村教、学生三个层面，实施立体化的教育扶贫工程。依托于 AI 和大数据，平安搭建互动直播设备，开发“三村晖”线上智慧教学平台，在教学端统筹优质师资，提供教师线上培训，接入教育公益渠道。在课程端，试点打造“双师课堂”和“三点半素质课堂”，同步名校名师优质教学内容，以科技力量为教育赋能、互联革新，让优质教育资源一触即达，全面提升偏远地区教育水平。



志愿者给湖南平安智慧小学的孩子们带去了有趣的体育课



浙江志愿者正在和孩子们交流



正在认真上绘画课的贵州平安智慧小学的孩子



广西长期支教志愿者培训现场

案例

平安“村教”在嘉峪关启动 名师远程开讲丝绸之路

2018年6月1日，中国平安“村教”项目名师远程支教第二课《丝路漫漫诗为证》在嘉峪关开展。《百家讲坛》人气讲师、陕西师范大学历史教授于赓哲，通过三村晖平安智慧教学平台，远程为100多所平安希望小学和平安智慧小学的学生们带来了一堂别开生面、内涵丰富的历史文化课，超过5万名同学在线参与。本次课程首次将历史教学与情景教学模式相结合，是新时代历史文化和爱国教育的创新实践。中央电视台新媒体渠道对课程进行了直播报道，超过百万网友在线观看。



于赓哲教授与全国300多所平安智慧小学的孩子进行远程情景直播课程

截至2018年12月31日

挂牌升级村小

391所

培训乡村教师

4,819人

平安智慧小学覆盖学生

23万人

“有师自远方来” 师资培养新模式

2018年9月，广东河源紫金县洋头小学成功举办了主题为“有师自远方来”的校长培训教师培训。培训以“两个课堂”的模式开展，采用“课堂实操+导师点评”的形式，村小老师亲身教学实践，现场导师点评答疑，同步直播覆盖全国200多所平安希望小学/智慧小学，其中多所远程连线现场，共计1,000多名教师同步学习互动。



拥抱科技变革



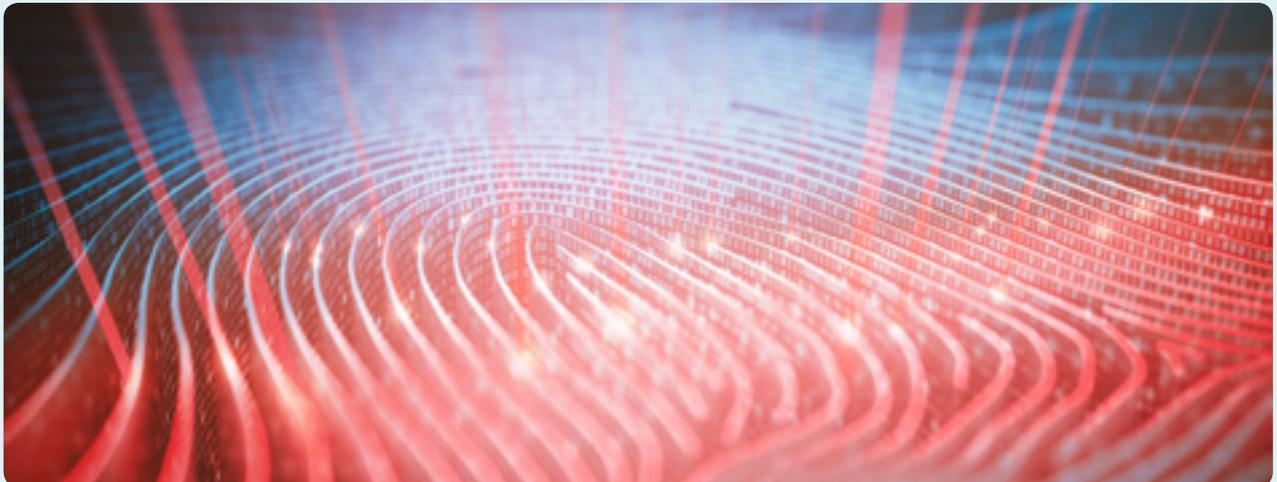
2018 年发明专利申请量
位居全球第一

1,205 件

科技是企业发展、社会进步的核心驱动力。日新月异的科技变革也深刻改变着我们的生活方式、行为模式和消费习惯。平安持续推进科技转型，深度理解客户需求，为客户提供智慧化的产品和服务，为全社会创造更大的价值。

平安集团目前拥有约 3 万名研发型科技人员和 500 多位大数据科学家，在人工智能、区块链、金融科技、医疗科技等多个科技创新领域达到全球领先水平，人脸识别、智能读片、区块链等多项科研成果已经获得国家发明专利。在全球知识产权权威媒体 IPRdaily 联合 incoPat 创新指数研究中心发布的“2018 年全球金融科技发明专利排行榜（TOP20）”中，平安凭借 1,205 件发明专利申请量位居全球第一。

2018 年，平安进一步提出“科技赋能金融、科技赋能生态、生态赋能金融”战略，将业务场景和服务交易与底层的金融产品挂钩，实现科技赋能金融；以五大智慧生态圈为起点，实现场景 + 客户 + 服务的生态闭环，实现科技赋能生态；让用户体验不断提升，强化的用户需求进一步拓宽业务场景，实现生态赋能金融。





科技赋能金融

用“科技赋能金融”，通过科技让传统金融业务腾飞。平安长期投入科技创新，目前已将金融科技创新成果全方位赋能银行、保险、资产管理等核心金融业务，提升效率、降低成本、改善体验、强化风控，增强竞争力。

平安针对银行、保险、投资等金融服务需求，结合 AI 技术优势能力，开发了超过 50 项 AI+ 金融解决方案，目前正在为 3,000 余家金融机构提供 AI+ 营销、AI+ 产品、AI+ 风控、AI+ 服务、AI+ 运营等相关服务，年内成功阻止约 1,500 万次欺诈，减损金额超过 450 亿美元。

开发 AI+ 金融解决方案

50 项

2018 年成功阻止欺诈

1,500 万次

为金融机构提供相关服务

3,000 余家

2018 年减损金额超过

450 亿美元

AI+
营销

利用大数据信息沉淀，AI 智能营销功能可一秒完成客户金融产品问答，无需客服人员人工介入。

AI+
风控

AI 自动完成端到端全流程风控预审、审批、贷后管理程序，全面评估申请人的经营潜力、履约能力、系统风险、声誉风险等方面，缓释欺诈风险。

AI+
服务

利用聊天机器人、语音机器人、智能坐席助手等功能，辅助线上、线下、电话中心客户服务效率提升，节约客户服务成本。



信贷损失率降低

60%

2018 年，平安在全球首创应用微表情智能识别技术，实现“微表情”信贷放款超过 5,000 亿，信贷损失率降低 60%，审批时间从 5 天缩短至 2 小时；车险服务再升级，“510 极速查勘”模式，实现全年逾 1,000 万起理赔，90% 以上案件在 10 分钟内完成查勘，“智能闪赔”助力车损理赔成本降低 10%，自助理赔率达到 60%；陆金所结合银行传统风控体系、保险大数法则风险分散管理工具及区块链技术，创建了全球独一无二的全新贷款服务模式。

案例

平安普惠：用科技释放普惠金融的价值



平安普惠在业内首先应用远程面谈视频机器人实现 O2O 远程面谈，免去客户到店面审，打破空间地域的限制。AI 审批通过多种 AI 技术实时分析，利用自然语言处理技术准确理解客户贷款意图，实现 AI 审批决策快速响应，客户平均面谈时间由 20 分钟大幅缩减至 5 分钟。



科技赋能生态

2018 年，平安提出“金融·生态”战略，着力发展人工智能、区块链、云计算等核心技术，围绕着“衣、食、住、行、玩”打造金融服务、医疗健康、房产服务、汽车服务、智慧城市五大生态圈。平安通过生态融入到社会、融入到客户的服务当中。“金融 + 生态”，包含着平安为社会构造美好生活的愿景。

科技赋能金融服务生态圈 —— 金融壹账通

金融壹账通是全球领先的金融全产业链科技服务平台，为全行业金融机构提供智能营销、智能产品、智能风控、智能运营等端到端的解决方案。

- 金融壹账通通过独特的“技术”+“业务”双赋能模式，先后在零售银行、中小企业、保险、投资各领域推出**10**大解决方案。
- 在人工智能、生物识别、区块链等领域处于全球领先地位，申请国内外技术专利奖项**1,465**项。
- 截至2018年12月31日，金融壹账通已累计服务客户超**3,289**家，实现**5**家国有大型银行、**12**家股份制银行和数千家大中小银行，以及保险、投资和其他金融机构的全覆盖。
- 金融壹账通已于2018年初完成A轮融资，估值**75**亿美金。

科技赋能医疗生态圈——平安好医生

- 平安好医生拥有基于人工智能的医疗能力，辅以**1,196**人的自建医疗团队，为患者提供全方位、一站式未来互联网医疗服务。
- 平安好医生作为全球最大的医疗健康服务线上入口，智能医生日均问诊量达**53.5**万次，相当于超过**250**个三甲医院的每日咨询量，并开始在“一带一路”沿线国家和地区逐步落地一站式医疗健康服务。
- 2018年，平安好医生在香港联合交易所主板上市，成为全球互联网医疗第一股，并开始探索海外市场发展模式。

科技赋能汽车服务生态圈——汽车之家

汽车之家借助人工智能，成为中国最大的连接汽车买家、整车厂及经销商的在线流量平台。汽车之家利用人工智能、大数据及云，在流量、销售线索、内容及数据等领域为汽车生态系统中的合作伙伴创造价值。



- 面向用户：C 端流量纵横扩张，覆盖用户全生命周期场景；日活跃用户达 **3,550** 万，位居汽车服务业世界第一。
- 人工智能：汽车行业全球领先的人工智能技术 + 大数据应用能力（营销 / 呼叫中心 / 交易 / 融资）。
- 面向企业：B 端行业深度连接，精准提升销售，服务 **100** 个整车厂、**26,000** 个汽车经销商及 **30,000** 个二手车经销商。

科技赋能智慧城市生态圈 —— 平安智慧城市

平安智慧城市是中国智慧城市建设领域的领跑者，覆盖逾 60 个城市，并拥有 115 个在建项目。平安“1+N”智慧城市平台由 1 个智慧城市云 +N 个管理服务模块组成，包括智慧交通、智慧医疗、智慧政务、智慧教育、智慧环保、智慧养老等。

- 智慧医疗：**700** 多种疾病模型，**95%** 影像筛查精准度，庞大的医疗知识图谱，千万级医学证据，为医疗生态提供领先安全的医疗信息和服务保障。
- 智慧政务：逾 **700** 项线上服务，平均每人节约 **2** 小时，并帮助政府管理 **300** 万个商事主体，提高管理效率 **50%**。
- 智慧交通：人工智能 + 监督，交通违规智能识别的准确率达 **99%**，减少 **70%** 的人工审核工作量，交通小事故处理 **5** 分钟完成。

通过智慧环境保护、智慧教育、智慧养老等多个板块实现智慧城市的全面落地。

2018 年区块链应用平台交易规模逾

20 万亿元

2018 年，平安区块链技术应用取得领先全球的实质性突破，建成全球最大的商业区块链应用平台，2018 年交易规模逾 20 万亿，在金融、贸易、医疗、智慧城市、环保、农业等诸多领域广泛布局。同时，平安在“一带一路”沿线国家和地区落地区块链应用，在香港建成全球首个由监管部门主导的区块链贸易平台“贸易联动”，联通香港、欧洲、粤港澳大湾区、渤海湾等地区的国际贸易枢纽，构建金融贸易“空中走廊”，初步形成亚太地区乃至全球贸易融通、资金畅通的桥梁。



生态赋能金融

未来，平安还将通过“生态赋能金融”。2019年将进入“生态赋能金融”的主力阶段，平安将继续通过五大生态圈与客户互动，完成客户的转化和留存。在生态圈发展起来后，再注入金融，借助科技的力量搭建起来的生态，反哺集团的综合金融业务，进而为客户带去更优质服务，与投资者分享更多红利。



严守信息安全

作为零售保险和金融产品的提供商，平安面对大量的消费者信息和数据，深知科技的变革和发展将为数据安全及妥善使用带来更大的挑战。平安高度重视客户信息的管理和自身产品、业务的互联网安全，持续提升数据安全风险管理水平。

平安成立了集团风险管理执行委员会，下设集团首席信息执行官，负责统一部署治理信息安全工作，确定信息安全工作目标，明确治理信息安全工作思路。首席信息执行官管理集团信息安全及运营部门、用户体验部，各专业公司在集团领导下负责本级信息安全管理工作，实行“集团统一领导、专业公司密切联动、部门条线协调配合、干部员工广泛参与”的组织领导机制，推动信息安全专项工作深入开展。

信息安全管理架构图





在此基础上，平安制定了《信息安全管理规定（2018版）》，自上而下进行宣贯，各专业部门针对性地补充制度执行细则并严格执行和监督，明确客户信息在输入、传输、存贮及使用上的安全保护措施，并开展一系列数据泄露防御措施，有效保护客户信息的安全。信息安全管理已实现覆盖 100% 的专业公司。

在具体管理方面，平安成立了集团安全应急响应中心，构建业务安全风控等平台，主动感知集团信息安全威胁态势，实现快速响应，为客户提供稳固的信息安全保障。目前，平安的信息安全管理体系已通过 ISO 27001 审计，并定期进行信息安全管理及数据隐私保护的内外审，审计结果呈报集团董事会下属的审计与风险管理委员会。

平安的核心技术之一平安云，亦在安全合规方面满足了最高级别的监管要求。平安云自诞生起就坚持金融级别的安全合规标准，满足 60+ 合规要求，先后通过了 ISO 27001、ISO 20000、ISO 27018、ISO 22301、C-STAR、可信云、等级保护 2.0 四级等十二项国内外权威云认证，率先迈入最高级别认证云服务商行列。

在信息安全意识宣导方面，平安每年都针对集团信息安全部以及涉及信息安全的相关员工开展数据安全、客户隐私等主题培训，进一步加强相关员工的信息与数据安全保护的意识及能力提升。各专业公司也在集团的指导下，根据业务实践面向全体员工针对性地开展信息安全主题培训。2018 年，平安集团（包括各专业公司）信息安全培训覆盖率达 100%。

2018 年，平安集团针对各专业公司进行信息安全考核，集团总体平均分为 94.3 分。平安还起草了《2019 年信息安全考核标准》，并将于 2019 年在集团发布，以进一步明确考核标准，将信息安全工作落到实处。该考核体系将聚焦于五个维度，包括关键风险指标、重点项目推进、执行领域成熟度、奖励加分和问责减分，共有 26 项信息安全考核指标。



人工智能伦理治理

人工智能以前所未有的速度汹涌而来。大数据和 AI 决策的不妥善应用，可能会使一些群体遭受不平等的待遇，亦面临决策的超伦理风险。在大力发展 AI 和大数据应用的同时，平安也在持续思考其所带来的公平性及伦理问题。

公平性



政策上，平安严格遵守监管机构的要求，在政策允许范围内使用数据，并坚决进行脱敏处理；技术上，平安在筛选因子和特征的时候，不会具有倾向性。

伦理问题



平安的 AI 决策和人类决策有相同的伦理水平，并且和公司伦理道德标准一致。技术上，我们保证 AI 在有监督学习的领域内使用。应用场景上，平安的 AI 决策主要应用于金融和健康领域，输出的形态是辅助决策工具，不会代表人类做最后决定。

未来，平安仍将在集团和各专业公司层面持续加强数据安全管理工作，致力于打造一个令客户放心、令员工安心的隐私保护机制，同时也呼吁更多的政府、企业、机构关注隐私数据保护，创建良好的保护隐私数据的行业氛围，共同为隐私数据的保护承担责任和义务。而在大数据和人工智能的妥善应用方面，平安也将继续坚守伦理性和公平性，让 AI 所带来的科技转型以人为本，更加“平安”。





金融服务实体经济

金融，是现代经济的血脉，缺乏有效的金融支持，实体经济的发展将受到极大的困难与挑战。2018 年以来，国家深入推进供给侧结构性改革，坚持把发展经济着力点放在实体经济上，不断促进形成金融和实体经济的良性循环，持续提升经济发展质量。金融行业积极支持国家重大战略实施，促进实体经济转型，推动产业结构调整。

平安作为一个综合金融集团，围绕“一带一路”、京津冀一体化、供给侧结构性改革、经济结构转型等重要战略举措，不断优化金融资源配置、承保重大项目、投资实体经济。平安通过债权计划、股权计划等方式，投资铁路、高速公路、清洁能源、发电站、输油输气管道等重大基础设施建设，并与地方政府共同成立大规模发展基金，投资智慧城市、城轨、和机场的建设；持续投入农村水电、养老社区、长租公寓等民生工程，创新制定了支持贫困地区水电站建设运营的“211”帮扶模式；支持优质上市公司、民营企业发展，通过提供贷款和设立专项计划，提供资金总额逾千亿元为民营企业纾困解难。

不仅如此，平安旗下保险、银行、投资各业务板块均通过多种方式共同支持实体经济发展。

截至 2018 年 12 月 31 日

平安集团共持有政府债

1.06 万亿元

企业债

2,500 亿元



2018年平安寿险投入
基础设施债券计划余额

965 亿元

保险

平安寿险

平安寿险通过多元化的投资组合计划全面服务实体经济，充分布局高新技术、环境保护、新兴制造等实体经济产业，同时持续通过基础设施债权投资计划等多种金融产品，支持民生工程及基础设施建设。

平安产险

平安产险通过多元化的投资方式支持实体经济发展，创新设计了首个重大技术装备综合保险，为中国制造高端重大技术装备提供保险保障和品质增信服务，已经为走向海外的首台装备项目提供超过 180 亿元金额的保险保障。

平安养老险

平安养老险积极助力“一带一路”建设、绿色金融发展、棚户改造、京津冀协同发展等民生领域。截至 2018 年 12 月 31 日，平安养老险已累计为国家重大工程、地方基础设施建设提供超过 200 亿的资金支持。

2018年平安银行表内外民企授信余额

7,186 亿元

银行

平安银行

2018 年，平安银行为民营企业制定“一户一策”方案，有效帮助民营企业纾困，年度表内外民营企业授信余额 7,186 亿元，占比 57.87%。

2018年平安信托投入实体经济规模

3,815 亿元

投资

平安证券

2018 年 12 月，平安证券拟成立总规模 200 亿元纾困资管计划，以及“民企纾困专项工作小组”，吸引银行、保险、国有企业、政府平台等各方共同参与落实民企纾困专项工作。

平安信托

平安信托 2018 年投入实体经济规模 3,815 亿，过去五年累计投入实体经济规模超过 1.7 万亿。



普惠金融

平安普惠

服务小微企业主超

250 万户

提供借款服务超

5,000 亿元

我国金融服务资源存在分布不均的现状，尤其是农村地区、偏远地区、少数民族地区的金融服务覆盖率仍有待提高。所以，普惠金融要立足于机会平等要求和商业可持续原则，以可负担的成本为有金融服务需求的社会各阶层和群体提供适当、有效的金融服务。中国政府高度重视发展普惠金融，通过提高金融服务的覆盖率、可得性和满意度，促进金融业可持续均衡发展，助推经济发展方式转型升级，增强所有市场主体和广大人民群众对金融服务的获得感。

响应国家号召，平安深度践行普惠金融发展理念，致力为小微企业、农村地区、民族地区、贫困人群等提供适当、有效的金融服务。

支持小微企业发展

平安旗下各业务板块通过多元形式共同助力小微企业发展。2018年，平安银行在银行间债券市场成功发行350亿元金融债券，募集资金将专项用于小微企业贷款投放。平安证券成功发行供应链ABS“平安-四川广电供应链金融1号资产支持专项计划”，该计划为供应链上游小微企业服务，有效缓解融资难、融资贵、融资乱等问题。

平安普惠致力于以创新科技和完善风控，协助广大小型企业主、个体工商户、普通工薪阶层获得专业借款服务，助力中国实体经济发展。截至2018年12月31日，累计为超250万小微企业主提供借款服务超5,000亿元，缓解其“融资难、融资贵”的问题。

同时，平安利用科技手段赋能金融服务，不断探索小微企业服务新模式。结合智能客户匹配、智能风险防控和智能系统应用三大引擎，积极推动线上与线下渠道的结合，提升金融服务效率。

促进地区均衡发展

平安自 2016 年起成立了“农村金融服务发展委员会”，持续推动保险下乡、医保下乡、银行下乡、互联网金融下乡，不断扩大金融服务的覆盖范围，已经为农村提供保险保障及融资服务超过万亿元。

平安产险

为农户提供风险保障

1,215 亿元

平安产险积极推动保险下乡，致力提高金融服务的覆盖率和可得性。平安产险大力发展农业保险，现行农业保险产品 494 个，涵盖农、林、牧、渔等 100 余种农产品品种，业务覆盖 28 个省、自治区、直辖市。2018 年，平安产险“农业险”覆盖农户 1,773 万户，达成保单 34,983 件，提供风险保障达 1,215 亿元。

平安银行致力为广大农村地区提供金融服务，满足农村百姓日益增长的金融消费需求。平安银行与全国 17 家省级农村信用合作社签订战略合作协议，通过其下辖 1,327 家农商行和农信社代理本行业务。目前平安银行第三方存管业务已经覆盖超过 2.5 亿农村百姓，贵金属代销业务覆盖超过 1,800 万农村百姓，理财产品代销业务覆盖超过 8,500 万农村百姓。

自 2017 年起，平安普惠分别与中国妇女发展基金会及上海宋庆龄基金会合作，陆续在内蒙古、贵州、黑龙江、重庆、安徽等地向乡村创业者提供超过 1,000 万元免息贷款和创业能力建设服务。2018 年，平安普惠联合更多专业机构研发创新涉农贷款产品，帮助更广泛的农村创业者抓住机遇，实现梦想。

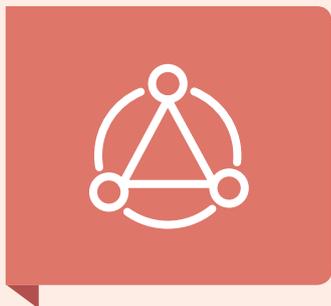
陆金所

帮助脱贫家庭近

80,000 个

陆金所运用数据驱动型风险管理模型，以及金融科技手段，不断扩大金融服务半径，降低服务门槛和服务成本，让更多传统金融机构难以覆盖的个人和小微企业也能获取金融服务支持，步入良性可持续发展道路。目前，陆金所的投资资金有 70% 以上来自于一线城市，其中六成以上资金流向三线以下城市及农村，覆盖超过 60% 的全国重点贫困县。自 2016 年以来，累计解决超过 22 万“三农”人群就业问题，帮助近 8 万个家庭脱贫，有效运用互联网金融加强数字化普惠金融。

与此同时，平安从自身“金融 + 科技”的优势出发，支持民族地区和人口较少民族发展，扶持当地特色产业以及提高人民的生活水平。平安银行已在辽宁、云南、广西、内蒙古等少数民族聚居省份开设分支营业机构，负责当地金融业务的拓展，持续向各民族地区发放贷款，重点支持当地农业、旅游服务业、水力发电业等特色产业。



致力推动多元渠道创新

普惠金融发展的目标之一是提高金融服务的覆盖率和可得性，国家积极倡导借助互联网等现代信息技术手段服务普惠金融主体，降低金融交易成本，延伸服务半径，拓展普惠金融服务的广度和深度。

平安秉承“科技+金融”的理念，不断结合技术进行渠道创新，为广大金融服务用户提供更多元化、高效便捷的服务渠道。

2018 年，平安积极拥抱科技变革，在渠道多元化建设中取得了诸多成效：



邮政渠道合作

平安养老险与中国邮政合作推出“简易险”保险代销业务，融入保险助民、保障惠民、门槛利民、服务便民的“四民”理念，2018 年累计为 50 余万个人客户提供保障服务。



互联网代理合作

平安养老险与腾讯旗下保险平台微保联手，共同打造了普惠性商业医疗险“全民保”，该产品投保告知简单，保额设置合理，获得 2018 年度“金理财”创新型保险产品卓越奖。



线上自助投保渠道

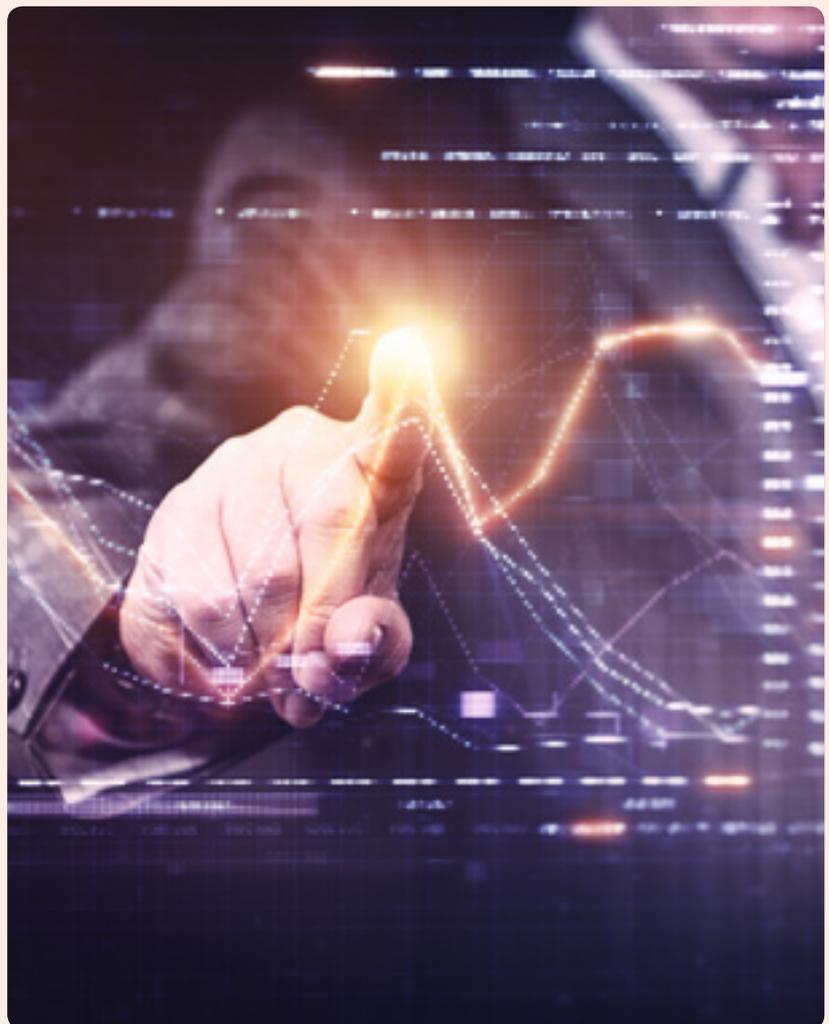
平安养老险为小微企业客户量身打造了一款可以线上自助投保的团体意外产品“易企宝”，2018 年累计为 2.6 万个小微企业客户提供保险保障。

此外，平安旗下各业务板块也通过多元形式共同促进渠道创新。

金融壹账通推出国内首个连接银行等金融机构和中小企业的金融科技服务平台，协助中小企业快速反馈银行等金融机构所需信贷信息，实现信贷业务流程智能化，让中小企业获得更充分、更及时和更便捷的融资服务。

平安普惠运用大数据、生物识别等技术为更广泛的人群提供便捷高效的服务，为用户打造“全线上流程”、“无纸化操作”、“最快2小时放款”的O2O全线上借款服务模式。

以金融服务实体经济，以实践促进普惠金融。平安致力于让金融成为更多人和企业实现稳健发展、良性发展的工具，提升中国经济发展质量。





解决健康医疗难题

在中国，医疗一直是关系民生最急迫的问题，先进的医疗资源主要集中在发达城市，导致医疗资源分布不均匀，形成社会痼疾，尤其是边远贫困地区，看病难、看病贵导致很多原本并不富裕的家庭因病致贫，甚至因病返贫。为发挥企业资源优势、体现企业社会责任，同时响应国家医改政策，抓住共享医疗和第三方医疗行业的发展契机，平安布局大医疗健康战略产业，通过“金融+科技”双轮驱动，充分发挥社会资本在创新管理上的优势，打造“医疗生态圈”，优化医疗资源配置，实现行业医疗资源共享、提升服务水平。





健康及人口变化趋势变革管理

随着中国经济社会的快速发展，人口老龄化、新型健康问题等居民健康风险逐步凸显。平安通过自身数据科技的优势，积极研究健康风险，赋能创新型健康保障产品研发，为企业及员工提供更好的健康保障与服务的一体化解决方案，积极应对并回应此类风险。

平安将新兴人口健康相关议题纳入公司保险产品风险评估和管控的工作当中，例如，通过对现代人群普遍存在过度肥胖、糖尿病低龄化、人口老龄化等议题进行风险评估及管理，降低由于新兴风险对公司带来的不稳定因素。平安通过医疗生态圈共享的医保大数据及 AI 机器学习技术，对人群进行健康风险画像，并开发个人健康风险预测模型，研发出一套充分适应中国本土特点、深度定制的健康风险预测模型。该模型聚焦疾病发展及医疗费用两大方面，通过先进的数据分析及建模技术，逐步确定 300 多个对疾病进展有重大影响的健康因子，测算医疗费总额，为单个病人预测未来医疗风险，从而对个人健康风险进行精准评估。



患者

人群健康风险画像模型的运用为不同风险的人群制定更合理的管理方案，降低总体医疗成本，提升患者生活质量。



医疗机构

帮助提高治疗方案的准确性，减少不必要的医疗支出，提高医疗机构的工作效率。



当地医保机构

为当地参保人群提供更科学的健康风险评价，为当地社保机构提供更精准的人群医疗费用预估。



商业保险公司

为企业提供更精准的客户风险识别，提供更高效的风险控制。

健康风险预测模型

该模型可运用于辅助慢性病患者进行自我病情追踪及管理，以及用于医疗机构、第三方健康管理机构进行病情管控。通过对疾病发展的早期介入及管控，可为国家医疗保险基金及商业保险行业进行合理控费提供有力支持。



平安通过重疾险、大病保险等产品应对中国社会健康风险，截至 2018 年 12 月 31 日

平安福重疾保险客户数

371.41 万

寿险保额

14,231 亿元

重疾保额

11,275 亿元

大病医疗保险参保客户数

7,132 万

有效保单累计保额

45.4 万亿元

中国国情下，健康和人口变化对保险市场的影响（背景补充）：

养老险业务

目前欧美地区的养老险整体替代率为 75%-80%，与之相比中国商业养老险替代率还有很大差距。因此，人口老龄化等风险对于中国保险公司的影响相对较小。然而，随着社会经济的不断发展，未来中国商业养老保险普及率势必会进一步加强，中国保险公司受到的相应风险和机遇都会增加。

健康险业务

欧美市场与中国市场中健康险的主要产品类型不同，中国市场主要为重疾险（基于约定病种及对应理赔条款进行一次性定额赔付），受健康及人口变化风险影响更大的长期医疗报销险种销售占比较少，因此中国保险公司受到的风险敞口程度相对欧美等发达市场公司较小。

针对人口老龄化带来的养老金支出增多问题，平安在深圳、厦门、济宁等城市与公安部门合作，利用先进的人脸识别技术让离退休人员更快捷、方便地完成养老金领取资格认证，帮助老年人群更方便地提取养老金。

案例

保险产品健康风险应对

平安健康险在产品定价环节将人口健康问题纳入风险考虑中，产品定价环节需要与再保险公司确认产品报价，再保险公司会根据国民理赔情况与人口健康问题给予产品报价。若医疗成本在某一阶段出现明显上升或下降，再保公司会根据实际情况调整再保报价，平安健康险也将根据上述实际情况适时调整对应产品的定价情况，实现有效的风险管控，切实保障消费者利益。



深度治理“看病难，看病贵”

“看病难”和“看病贵”反应出的问题，不仅仅是医疗服务体系的落后问题，更是技术上的落后。为此，针对看病难的问题，平安好医生运用人工智能技术改造优化传统诊疗流程，通过移动医疗平台、线下互联网医院和合作医疗网络为患者提供健康和诊疗服务，降低患者的医疗费用，提高医疗效率。2018年，平安好医生自主研发的智能辅助诊疗系统已经上线，集合了4.1亿条在线诊疗及健康咨询数据，可用于在线医疗的预诊分诊、问诊环节，将医生从重复性、初级咨询工作中解放出来，提升了就诊效率。截至2018年12月31日，平安好医生已经为超过3,000家医院、15,000多家药店、5,203位外部医生提供医疗服务资源。

平安好医生提供医疗服务资源超过

3,000 家医院

15,000 家药店

案例

智能辅助诊疗实现“一分钟诊所”

由平安好医生研发的国内首个商业化运营的无人诊所利用AI辅助诊疗系统，对患者进行智能问诊。通过AI智能算法准确分析患者主诉，将患者自动转接相应科室的真人医生进行进一步诊断。远程的医生可以结合患者对话和AI智能诊断结果实现快速问诊，大大提高了医生的问诊效率，让就医体验更加便捷顺畅。

同时，平安打造了中国最大的“政府基层家庭医生线上签约服务平台”，2018年平安医保科技家庭医生业务正式落地，“城市一账通”APP家庭医生服务板块陆续在全国各地上线，提供便捷就医、社保账户管理、健康档案管理、人社等城市“互联网+服务”，为百姓看病就医、健康管理等提供多重便利。同时，也为政府提升服务效率，降低成本，进一步夯实智慧城市服务软实力提供支持。截至2018年12月31日，家庭医生注册数约5万名，居民注册量近1,360万人。



案例

智慧医保解决方案

平安医保科技凭借领先的人工智能、大数据、区块链技术，连接医保基金管理机构、医院等医疗健康服务各参与方，打造全面的智慧医保解决方案。通过智慧风控、智慧精算决策、智慧支付、智慧慢病管理、智慧经办服务五项核心产品，帮助医保基金管理机构科学决策，提高医保经办机构效率和医疗资源利用效率，提升广大医保参保人的就医体验。

针对看病贵等问题，平安健康险在集团大医疗健康战略指导下，确立了“健康管理 + 就医服务 + 保险保障”的理念。平安健康险不仅是保险支付方，更是连接药厂、医生、服务供应商以及患者的桥梁。平安健康险持续改进产品和服务，建立起完备的普惠、中端再到高端医疗险的层级化保障体系，提供针对性解决方案，确保“保险保障”落到实处。

案例

“抗癌卫士 2018”和“i康保·老年医疗”

2018年平安健康险聚焦老年、慢病群体的癌症风险，发布了两款医疗险产品——“抗癌卫士 2018”和“i康保·老年医疗”，通过合理放宽投保限制，将高龄老人、慢病群体这些之前被传统医疗险拒之门外的群体也纳入到保障范围内，让更多的人能够以较低的保费拥有百万癌症医疗保障。更重要的是，依托平安健康险旗下的医疗资源网络，参与到患者的就医流程中，为患者提供就医绿色通道和第二诊疗意见服务，帮助患者享受更好的医疗资源，有效减少漏诊误诊。



2018年，平安医疗科技应用实现全球领先的重大突破，深度应用于国家医疗体系改革与建设，建成“端到端”智能医疗一体化服务管理平台，以领先的人工智能技术为核心，平安云为载体，从服务政府开展智慧医疗到辅助医疗机构提升医疗效率两个方面，完善了包括智能疾病预测、智能分诊导诊、智能医疗影像筛查、智能辅助诊断和治疗、智能ICU重症管理以及智能随访患教等诊前、诊中、诊后全流程端到端的解决方案矩阵。平安医疗科技还联合清华大学发布了首个AI城市健康指数，动态监测城市健康面貌及变化趋势。

科技助力健康服务 及医疗技术升级

智能疾病防控预测精准度

97.6%

覆盖重疾患者

2,000万

覆盖慢性病患者

2亿

平安智能医学影像可支持 35 种癌症及慢性病精准识别，覆盖人体 9 大系统的放射、病理和视网膜多模态影像，荣获三项国际比赛第一，已在全国 61 个城市落地使用；智能疾病防控的预测精准度达到 97.6%，覆盖超 2,000 万重疾患者与 2 亿慢性病患者。

AI 医生辅助诊疗辅助决策支持 700 种疾病的辅助诊断和 35 种常见病的辅助治疗，精度超过 95%，广泛在基层医疗机构运用。平安联合复旦大学中山医院举行全科智能医疗辅助决策对抗赛，AI 医生辅助诊疗组得分 86.2，战胜得分 51.5 的传统人工诊疗组。

目前，平安的医疗知识图谱涵盖医学文献、医学指南、经典案例。平安建立了全球最大的药品库、疾病库、处方 / 治疗库、健康因子库、医生 / 医疗机构库等五大数据库，并建成覆盖近 5 万家医院及诊所的开放式服务平台。

“大医疗健康”作为平安发展的重要战略产业，将持续加大资源投入，为解决社会民生问题、提升老百姓医疗健康水平，不断探索，贡献力量。

案例

AI 读片

CT 扫描影像数量多，读片工作量大，人工误差不可避免。平安科技针对医生的这个痛点，创造性地提出了与深度学习及迁移学习等人工智能先进算法密切融合的解决方案，在 AI 读片领域取得了重大突破。

2018 年，在国际医学影像领域的权威评测 LUNA 排行榜上，分别以 95.1% 和 96.8% 的精度刷新了“肺结节检测”和“假阳性筛查”的世界纪录。相信随着与医院合作的进一步深入，AI 智能读片有望帮助病理科医生的读片时间缩短一半以上，并且有效降低因人为因素造成的误诊、漏诊。



应对气候变化风险

气候变化是具有全球代表性的话题，其所带来的系列影响是当今全世界范围普遍关注的一项议题。在中国，气候以及气候衍生灾害已占到自然灾害总损失的 95%。对保险业而言，气候变化导致的极端天气事件频发造成了损失不可控，降低了保险标的的可保性。随着气候变化问题的日益加剧，极端恶劣天气、自然灾害发生的概率逐年增加，由气候变化引发的风险越来越大，会给产品的定价结构、偿付能力、承保策略带来影响。

与此同时，伴随着全球变暖及极端天气事件频发，保险公司需要将气候变化带来的风险因素整合至保险产品定价模型之中。平安集团作为一家全球化多元保险企业，依托技术手段，积极研究并应对由全球变暖、极端天气等气候变化问题为公司业务和运营所带来的风险。在外部环境不断变化的大背景下，更好地应对气候变化所带来的风险及不稳定因素。





风险管理系统



AI+ 智慧环保解决方案



鹰眼系统



环境污染责任险

- 针对气候变化问题所带来的潜在风险，平安寿险、平安产险等专业公司主动开展气候变化风险研究，并建立风险管理系统。
- 通过自主研发创新，推出 AI+ 智慧环保解决方案，全面监测和智能分析环境数据，协助政府部门应对气候变化与自然灾害风险。
- 利用自主开发的自然灾害评估系统鹰眼系统（Digital Risk System）全面评估 9 种自然灾害风险等级，结合自身数据科技优势，全面管理由于气候变化问题所带来的商业风险。

2018 年共承保环境污染责任险

3,261 笔

保额

59.1 亿元

- 与中国政府相关部门、公司投资者等相关方积极沟通公司对于气候变化对保险和投资风险的识别情况及平安行动计划，回应相关方关切，与相关方共同行动降低有关风险。
- 平安在全国领先推行环境污染责任险，作为新型绿色金融工具降低企业环境风险，促进企业环保意识提升。2018 年共承保 3,261 笔，保额 59.1 亿元。
- 平安集团保险、银行、投资等专业公司将气候变化与环境表现作为投资决策的核心考量因素之一，对于高污染、高能耗产业审慎投资，对于新能源、绿色环保产业给予积极支持，推动清洁与绿色产业的蓬勃发展。（具体内容请见核心议题“责任投资”）

通过对气候变化风险的识别、预警，平安在公司内部建立了有效的应对和管理机制，驱动平安提升对气候变化的关注及管控，降低相关风险所带来的影响。



AI+ 智慧环保助力 气候环境监控

平安基于自身业态服务场景经验，结合大数据平台，开创性的将人工智能技术应用到环境监测预警工作中，实现环境监测全面覆盖、数据完备、业务系统全面互通以及环境智能分析应用。

平安科技推出了 AI+ 环保解决方案，全面助力企业、社会落实节能减排工作，通过融合人工智能和大数据的丰富应用场景，以及对环境强大的感知、认知、预知、决策能力，从“生态环境大数据平台”、“企业环境信用评价体系”、“绿色‘科技+金融’服务”三个板块来构建真实、有效、全面的环保信息数据系统，并提供智慧化环保解决方案。

AI+ 智慧环保的三个应用场景

- “生态资管”方案，帮助客户实现“一张图，看得清，管得好”；
- 企业环保信用评价体系；
- 生态环境大数据平台，完成包括顶层设计、系统架构设计与云平台部署方案。

案例

人工智能助力滁州气候变化与环境全面监测

平安与安徽省滁州市合作共建“智慧城市”，积极参与滁州智慧环保信息化建设，协助建设环境大数据共享中心，将人工智能技术应用到环境监测预警工作中，打造“一张网，一套数，一幅图，一朵云，一个脑”，实现环境监测全面覆盖、数据完备业务系统全面互通以及环境智能分析应用，协助滁州成为 AI+ 环保国家级城市标杆。



数字化风险分析系统

平安积极响应国家综合防灾减灾规划（2016-2020），针对规划中提到的“努力实现从注重灾后救助向注重灾前预防变化、从应对单一灾种向综合减灾转变、从减少灾害损失向减轻灾害风险转变”的指导，平安产险自主开发了数字化风险识别分析与风险管理平台——DRS 鹰眼系统。这个系统整合了地理学、灾害学、气象学、保险学等四大学科知识，内嵌了超过 140 亿的全国地理历史灾害数据、公司承保及理赔数据，可分析评估全国境内的 9 种自然灾害（地震、泥石流、滑坡、洪水、海啸、台风、龙卷风、雷击和暴雪）的发生风险评级和 5 种最常见农作物的主要自然灾害风险评级，可实现全国境内任一地址的 9 大自然灾害（地震、暴雨、洪水、台风、风暴潮、雷击、冰雹、雪灾、滑坡泥石流）风险分析、强风降水分析和环境污染风险分析，并与国家气象管理预警系统对接，在灾害来临之前为客户发布灾害预警短信提示、推送响应的防灾防损建议。

“山竹”登陆前筛选区域内客户超

8,000家

2018年，平安产险基于灾害预警防控体系为超过5,000家承保企业提供汛期风险排查服务，为超过400个在建重点工程项目提供驻点风险监理服务和风险巡防服务。在超强台风“山竹”登陆前夕，平安产险利用DRS筛选登陆区域内客户超8,000家，发布灾害预警短信超1.3万条，为其中近400家企业、在建工程提供现场风险排查服务并赠送防灾防损物资，微信端发布防台防汛指引浏览量超2.7万次，有效协助客户防灾减损。

案例

气候变化风险及应对机制研究

在2018年，平安参与中国保险行业协会《重点城市内涝灾害保险风险研究》课题项目，选择北京和上海两个典型城市进行案例研究，研究内容包括了重点城市内涝灾害风险评估方法体系、内涝灾害风险数据库及风险图等，并将初期研究成果植入DRS系统。平安同时开展水灾风险画像研究和开发，基于水灾风险相关风险因子进行建模，结合动态的天气降雨数据预测，实现降雨过程中任意时间点的水灾风险分析。该模型已逐步应用于公司业务环节。

另外，平安联合各方合作伙伴，共同开展气候变化与环境相关研究工作，致力于降低气候变化有关风险。

- 成立国内首家保险业火灾实验基地，致力于在企业、家庭方面的火灾风险防控研究；联合专业机构设计研发防火灾火装备，并投入到保后防灾减损工作中。
- 在生态环境部主管重点刊物《环境教育》上发表《环境污染责任险的发展困境与突破》主题文章；在深圳组织开展国内首次由保险行业主导的突发环境事件应急演练，提升企业应对突发环境污染事故的协调配合和救援组织能力。
- 联合清华大学、苏州大学等机构共同开发环责险风控云平台，实现环境地图、专业资讯、风控工具包、18个行业查勘模型等功能，实现环责险完整风控服务平台化应用。

平安不断提升气候变化风险防范意识。一方面对气候变化有关风险进行深入研究，主动管理风险，降低气候变化对于平安集团的影响，另一方面，平安利用“金融+科技”业务优势，持续开发与探索气候变化相关产品和服务，以平安的力量帮助政府部门以及客户实现绿色发展、可持续发展，共同践行“绿水青山就是金山银山”理念，减轻气候变化给全球社会带来的影响。



责任投资

自 2016 年《关于构建绿色金融体系的指导意见》发布以来，构建绿色金融上升为国家战略高度。十九大报告中更对“绿色发展”提出了更高的要求，也对我国资产管理行业践行以可持续发展为核心的责任投资理念提出了更为紧迫的要求。

保险行业通过发展环境污染责任险、巨灾风险及金融科技，在积极参与推动建立我国绿色金融体系、助力开发绿色金融产品和工具、支持相关政策落地和开展国际合作等方面，起到关键作用。

作为一家负责任的投资机构，平安希望每一项投资决策能够带来更加正向的环境及社会价值。同时，平安相信责任投资并不是慈善式的绿色优惠，而是可以有效规避风险、获得长期稳定回报的投资工具，最终实现经济效益、社会效益、环境效益的统一。因此，平安在投资过程中除财务回报的考量之外，主动将环境、社会和公司治管等因素纳入投资的评估决策中。



责任投资理念

结合国家对于经济可持续发展的要求，平安积极建立了相应的责任投资管理，并在各个资产管理端推动具体管理及产品落地，同时不断加强与国内外责任投资领域的沟通协作。

平安一直在追求长期和可持续的投资模式，视责任投资为企业发展的长远战略。在集团投资者关系及 ESG 管理委员会的指导下，集团各业务单位在投资决策及业务开发过程中须充分考虑环境、社会、管治因素，实现负责任的投资项目和财务产品的开发。





ESG 投资与绿色金融

自绿色金融首次被纳入 G20 峰会重点议题以来，以金融推动气候变化、污染治理等环境保护问题成为了我国寻找经济新增长的“风口”。为了推行责任投资，平安的投资系列公司在投资过程中订立了内部管理制度，明确的把 ESG 因素列入为投资的考虑因素。



平安养老险

将 ESG 研究作为宏观分析因素和重要关键假设，配备专职覆盖环保行业的研究员，对环保行业进行深入研究，只有符合国家政策方向、环保达标且超越同行的公司才会纳入重点研究的范围。同时在研究过程中把城镇化率提升的趋势和速度、人口结构变迁及老龄化的程度等因素纳入核心变量，判断边际消费倾向、消费者行为变化、消费品的市场空间及成长性问题，进而影响投资决策。



平安银行

每年定期组织绿色信贷实施情况自评工作，从绿色信贷组织管理、政策制度及能力建设、流程管理、内控管理、信息披露、监督检查等方面定期开展绿色信贷自我评估。制定绿色信贷等投资原则，逐步将评估结果作为授信评级、业务准入、人员履职评价的重要依据。同时应环保总局、人民银行、银监会《关于落实环境保护政策法规防范信贷风险的意见》要求，平安银行对不符合产业政策和环境违法以及高耗能的企业和项目进行信贷控制，将企业环保守法情况作为审批贷款的必备条件之一。例如对于各级环保部门查处的超标排污、未取得许可证排污或未完成限期治理任务的已建项目，在审查所属企业流动资金贷款申请时严格控制贷款。2018 年平安银行过剩产能行业贷款余额较 2017 年降低 1.53%。



平安证券

积极贯彻“推动证券市场支持绿色投资”的号召，为优质的绿色企业提供融资工具。平安证券联席承销了国内首单可续期绿色债券，并一直在绿债发行上保持国内领先水平。



将 ESG 责任投资理念逐步融入投研流程，将资源投向由科技和创新驱动的行业和领域，引领资本的配置方向。内部分析师积极推进 ESG 投资相关的量化研究，以备开发 ESG 相关的金融产品，同时在固定收益投资领域积极践行责任投资，进行如绿色债券等环保类证券主题投资。



不断探索以绿色金融方式支持各地实体经济发展和产业转型升级，先后为十余家企业提供绿色金融支持。与北控水务集团开展战略合作，让绿色金融走入绿色产业的过程中，发起 100 亿水环境治理投资基金。

案例

平安寿险海外并购引入 ESG 因素

在收购西班牙建筑及基础设施集团 ACS 下属公司 Urbaser 过程中，平安寿险针对拟收购公司进行了 ESG 尽职调查，识别了公司的 ESG 风险，并向公司提出相应整改建议。

Urbaser 公司作为全球环境保护和固废治理的龙头企业，业务遍及多个国家，是全球固废管理技术最先进的企业之一。公司在全球百个城市每年处理约 1,140 万吨垃圾及 11 万吨工业废料。通过此次收购，有助于帮助中国环保企业引进国外城市环境服务先进管理经验和技术，实现中国环保企业在世界领域的领先。

平安寿险在收购项目全过程中持续关注企业 ESG 表现及实践，实现 ESG 风险有效管理。



2018 年度平安发行绿色债券清单:

绿色公司债

1、新天绿色能源股份有限公司公开发行 2018 年可续期绿色公司债券		主承销商: 平安证券、银河证券	
发行时间	2018 年 3 月 9 日	批准规模 (亿元)	15
2、平安国际融资租赁有限公司成功发行了 2018 年非公开发行绿色公司债券 (第一期)		主承销商: 平安证券、中金公司	
发行时间	2018 年 8 月 29 日	批准规模 (亿元)	20
3、北京市基础设施投资有限公司 2018 年公开发行绿色可续期公司债券 (第一期) (品种一)		主承销商: 中信建投、中信证券、平安证券、首创证券、华泰联合证券、国信证券	
发行时间	2018 年 9 月 11 日	批准规模 (亿元)	100

绿色企业债

1、2018 年第二期武汉地铁集团有限公司绿色债券		主承销商: 海通证券、中投证券、平安证券	
发行时间	2018 年 8 月 21 日	批准规模 (亿元)	56.3
2、2018 年第一期比亚迪股份有限公司绿色债券		主承销商: 国开证券、平安证券、英大证券	
发行时间	2018 年 12 月 19 日	发行规模 (亿元)	10

绿色资产支持证券 / 票据

1、平安证券 - 华电福新电力上网收费收益权绿色资产支持专项计划			
发行起始日	2018 年 3 月 15 日	发行总规模 (亿元)	8.4
2、2018 年平安租赁一期绿色资产支持专项计划			
发行起始日	2018 年 10 月 30 日	发行总规模 (亿元)	7.97
3、平安 - 国家电投可再生能源电价附加补助 1 号资产支持专项计划			
发行起始日	2018 年 11 月 13 日	发行总规模 (亿元)	18.01
4、平安 - 华电福新 1 号可再生能源电价附加补助绿色资产支持专项计划			
发行起始日	2018 年 12 月 25 日	发行总规模 (亿元)	7.97

平安银行绿色信贷 / 责任投资原则

平安银行重点支持的绿色信贷行业包括清洁能源、新能源汽车、节能环保以及绿色建筑行业。为全面贯彻落实绿色信贷的战略宗旨，平安银行重点通过四类方式进行判定及监管：

- 一、明确绿色银行发展目标，按照“赤道原则”制定《平安银行绿色信贷政策》引导绿色信贷投放；
- 二、专项配套，设立专营机构能源金融事业部，持续追踪推动工作有序开展；
- 三、流程嵌入，执行绿色信贷一票否决制，绿色风险管控落实到位；
- 四、加大分类指导、组合管理，主动退出国家非鼓励类行业，助力产业结构优化调整。

截至2018年12月31日，绿色信贷授信总额**626.93**亿元，贷款余额**262.84**亿元。为新兴产业、低碳经济、循环经济、节能减排等绿色经济的发展起到了较好的支持作用。

责任投资组织的参与和交流

平安不断加强与国内外责任投资和绿色金融领域的政府机构、行业倡议组织以及优秀同行的交流活动，如中国生态环境部、中国证监会、中国保险协会、中国绿金委、UNPRI等。通过公开演讲或研究报告等多种方式，支持并推动责任投资及绿色金融在中国的落地实施。除此以外，集团层面与国内外各类投资者保持密切联系，从责任投资的理论到实践方式进行多次沟通，携手推进。

2018年3月，平安资管成为了首家加入中国金融学会绿色金融专业委员会（简称“绿金委”）的保险资产管理公司，致力推动责任投资在中国的发展。2018年6月19日，平安资管出席“保险业ESG投资发展论坛”，与PRI、日本政府养老投资基金等机构一同探讨ESG投资策略在养老金投资中的运用。

2018年10月9日，深圳市福田区人民政府、平安产险、深圳市经济特区金融协会绿色金融专业委员会共同启动“深圳绿色保险创新产品试点”仪式，推出全国首个针对公共场所室内污染设计的绿色保险产品。通过与政府合作和国内责任投资组织的参与，平安致力推动责任投资在国内的革新发展。

实践聚焦

——全面回应利益相关方



股东

2018年集团合并净利润

1,204.52亿元



客户

2018年集团NPS值

41%





员工

2018年培训总投入

10.46 亿元



社区与环境

2018年间接减少碳排放

61,552.3 tCO₂e



合作伙伴

2018年集中采购

74.41 亿元



股东

使命

对股东负责：资产增值 稳定回报

平安的总资产约

7.14 万亿元

集团合并净利润

1,204.52 亿元

每股股息

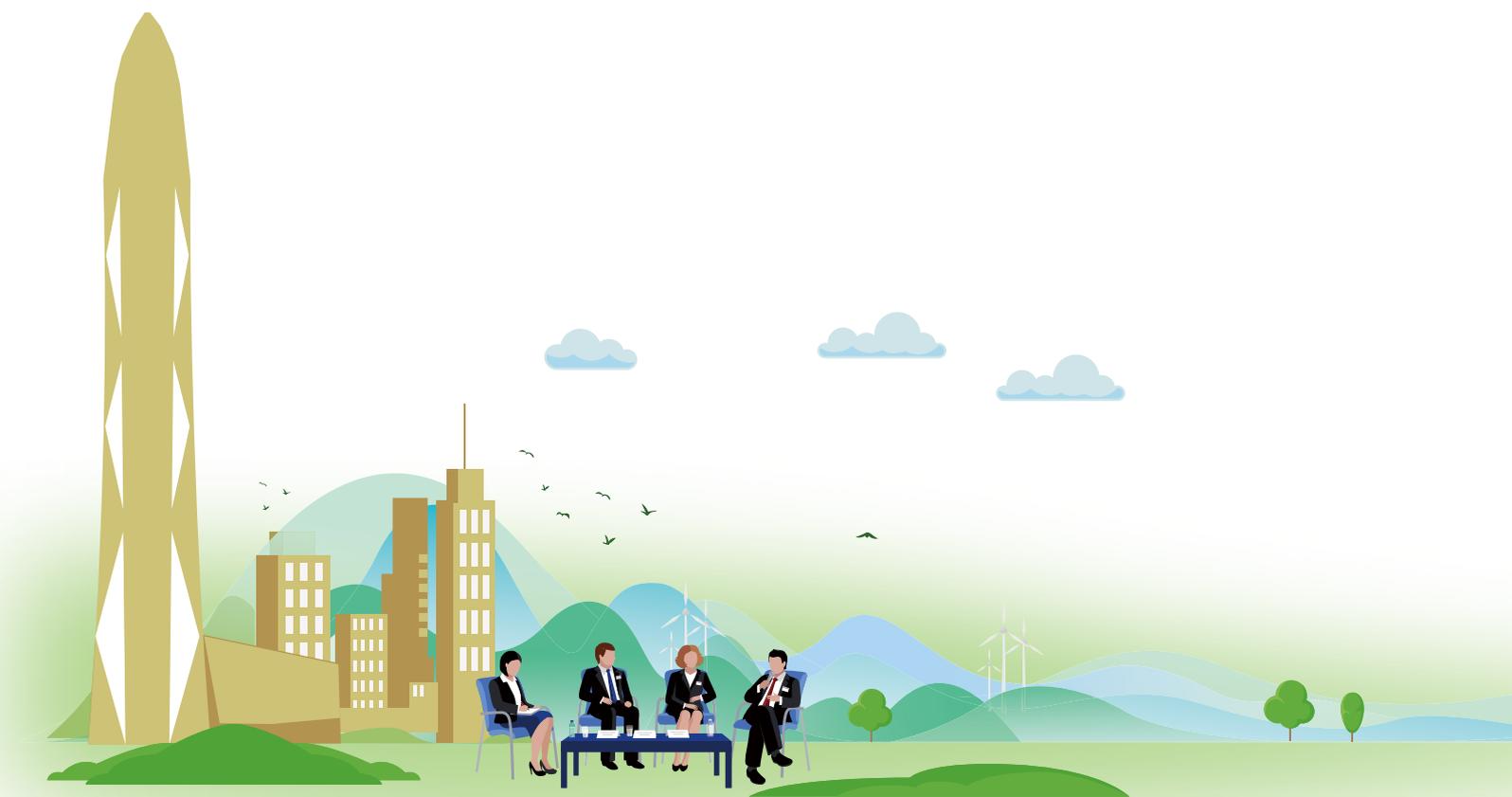
1.72 元

稳定的经营业绩

平安的总资产约 7.14 万亿元，较 2017 年底增长 10%，集团合并净利润为 1,204.52 亿元。2018 年基本每股收益为 6.02 元，全年每股股息 1.72 元，同比增长 14.7%，反映出集团强大的偿付能力以及现金流能力。为了庆祝公司成立 30 周年，平安集团派发特别股息，每股派发 0.20 元，分红总额达 36.56 亿元。

2018 年，平安在福布斯全球上市公司 2000 强中首次跻身第 10 位，较去年提升 6 位，蝉联全球多元保险企业第一名。

详细内容请参考《二零一八年年报》。



积极主动的投资者沟通

2018年，平安在“金融+科技”战略、客户经营、科技布局和公司主营业务等方面与资本市场进行多维度沟通。通过公开说明会、视频、电话会议及路演等方式，平安面向投资者召开年度、半年度及季度业绩发布会；为了加深资本市场对集团的了解，平安在新浪网、雪球网在线与投资者交流，此举为行业首创，令沟通渠道更加便利。除了积极保持与机构投资者的良好沟通外，为更好服务中小投资者和保障投资者权益，平安还通过网上路演、上证e互动平台、公司网站、邮箱及电话等多种渠道与中小投资者进行沟通。

在投资者沟通上，平安做到了从被动响应到主动沟通的转变，获得了资本市场的认可，连续两年进入ESG美好50指数成分股。

	机构投资者	中小投资者
沟通渠道	公开说明会、视频、电话会议、路演、新浪网、雪球网	网上路演、上证e互动平台、公司网站、邮箱及电话
沟通频次	现场业绩发布会及股评家交流会4次、投资者日2次、投资者调研232场、国内外路演73次，其中5月和9月在欧洲、北美、以及中东等亚洲地区等进行海外路演。	

完善的风险治理架构

平安积极落实《中华人民共和国公司法》及相关法律法规和监管规定、《中国平安保险（集团）股份有限公司章程》及相关公司制度对风险治理的要求，形成了由董事会负最终责任、管理层直接领导，以相关专业委员会为依托、各职能部门密切配合、覆盖各子公司及业务条线的风险管理组织体系。

董事会是公司风险管理最高决策机构，对全面风险管理工作的有效性负责。董事会下设审计与风险管理委员会，全面了解公司面临的各项重大风险及其管理状况，监督风险管理体系运行的有效性，对风险管理相关重大事项进行审议并向董事会提出意见和建议。

2018 年，平安持续优化全面风险管理体系，不断完善集团及各专业子公司风险治理和风险管理体系，强化集团与专业子公司双重风控管理架构，全面覆盖各类风险，并构建统一的协同管控平台。

- **建立专业公司报告机制：** 2018 年集团风险管理部下发全面风险管理报告模板，专业公司根据模板要求，按季度上报集团，集团根据上报内容进行定期跟踪及监测，内容包括当期业务发展情况，各类风险管控情况及指标趋势、风险管理举措及挑战等。
- **智能风险监测体系：** 借助 IT 系统及模型分析、大数据及人工智能等工具，对业务和管理上存在的风险进行充分分析并制定管控措施，提高风控自动化水平，实现风险早发现、早防御。

风险治理结构图



集团管理层



从左到右：
任汇川先生 姚波先生 蔡方方女士 李源祥先生 谢永林先生 陈克祥先生 叶素兰女士 陈心颖女士 孙建一先生 马明哲先生

注：职务见公司 2018 年年报

加强廉政建设

平安一直以来十分注重反舞弊、反腐败、反商业贿赂的相关工作，不断在日常经营管理和廉政教育活动开展方面倡导强化，以邮件群发、晨会宣传、知鸟移动 APP、“口袋 E” APP 公告等多种方式，对全体员工以及寿险代理人进行宣传教育，并通过创新科技应用和系统管理，如 2018 年全力打造平安盾 SAAS 云平台，支持集团及各专业公司稽核及反洗钱工作全流程线上化、一体化、智能化，全面打击金融犯罪及内部舞弊行为，强力推进反腐倡廉。

完善机制推进反腐倡廉

平安成立了集团治理商业贿赂领导小组及办公室，负责统一部署治理商业贿赂工作，确定治理商业贿赂工作目标，明确治理商业贿赂工作思路。各专业公司在集团领导下负责本级治理商业贿赂工作，实行“集团统一领导、专业公司密切联动、部门条线协调配合、干部员工广泛参与”的组织领导机制，推动治理商业贿赂专项工作深入开展。

为严肃法纪，促进公司各部门及干部员工遵纪守法，规范员工行为，维护公司正常经营管理秩序，平安制定了多种内部规章制度，保障公司持续稳健发展。



《“红”、“黄”、“蓝”牌处罚制度》：

对各类员工腐败欺诈行为及处罚方式进行了明确的规定，详细列明了各违规行为、处罚流程以及方式，增加了处罚的透明度，为规范了员工行为提供的强力的依据，起到刚性约束的作用，是平安长效廉政机制建设的制度保证。



《反舞弊制度》：

明确了业务部门、关键岗位员工、管理层、合规部门、稽核监察部门、纪检部门等在反舞弊工作中的职责分工，将反舞弊工作制度化、流程化，重点打击行贿、受贿、索贿、违规招投标等行为，防止客户及公司利益受损。



《信访工作管理制度（2018 版）》：

根据保监会下发的《保险信访工作责任制实施办法》要求，明确“属地管理，谁主管、谁负责”的原则，以责任落实推动反舞弊、反腐败、反欺诈工作落实。

开展各项廉政主题活动

2,000 余次

廉政教育覆盖率

100%

2018 年，平安廉政教育取得丰硕成果，集团和各专业公司 35 个稽核地区共组织开展各项廉政主题活动 2,000 余次，内容涵盖“治理商业贿赂、治理小金库、违规代销、非法集资、员工利益冲突、商业秘密保护、诚信建设”等，开展途径包括但不限于门户网站、短信平台、邮件、知鸟移动 APP 等，覆盖公司员工



共 1,213 万人次，教育覆盖率达 100%。其中，由平安集团统筹开展大型主题活动共 4 次，并结合每月开展的“廉政案例直击”的案例教育，取得良好的廉政教育、合规管理宣传效果。2018 年，信访接收线索 290 条，稽核部门全部进行查证核实，线索核实比率 100%。

平安反腐倡廉体系



员工长期激励计划

为了健全公司长期激励约束机制，鼓励核心人才持续为股东创造长远持续的价值，平安制定了核心员工持股计划和长期服务计划，加强公司利益与员工利益的绑定。根据规定，包括高管在内的核心员工可授予一定额度股票股权作为中长期激励。股东大会作为公司最高权力机构，负责确定长期服务计划的实施目标、提取原则、主要框架，并最终批准计划实施。

对于公司高管薪酬激励管理，平安遵守中国证监会和公司法有关规定实行授予锁定机制，对高管激励先授予、锁定一定期限，再依据业绩执行情况和风险管理有效性进行归属兑现。

客户

使命

对客户负责：服务至上 诚信保障

重视客户体验

2018 年集团 NPS 值

41%

自 2014 年引入 NPS 以来，平安不断通过产品创新、服务创新、科技创新等手段，着力提升客户的体验。2018 年，平安 NPS 触发 4,100 多万条，回复率高达 32%，为 1,300 多万条。平安了解客户诉求、寻找机会点，实现客户体验与业务价值的双提升。2018 年，我们的 NPS 较 2017 年提升了五个百分点，达到 41%。

十年间平安在科技领域的投入资金超

500 亿元

结合科技创新，提供便捷服务

近 10 年来，平安在科技领域的投入金额累计超过 500 亿。目前，平安充分结合科技创新，将科技成果广泛应用于客户经营、渠道管理、客户服务、风险管控等场景中，助力业务降本增效，强化风控，优化体验，提升核心金融业务竞争力。平安通过包含人工智能技术在内的多项科技对传统金融和健康医疗业务进行全流程、智能化改造，深度理解客户，为客户带来可信赖的、更便捷的服务。2018 年，平安互联网用户数达 5.38 亿，其中新增客户为 4,078 万。



平安寿险

- 平安寿险“智慧客服”运用生物认证、大数据等十余项创新技术，构建了全域覆盖、全流程智能办理、动态精准风控的智慧服务体系。通过业务甄别、风险定位、在线自助和空中门店四大核心能力的构建，为**9,000**万客户实现包括保单贷款、生存金领取、保单信息更新和受益人变更、理赔等业务在线完成办理。业务办理平均办理时长从**3**天缩短至**10**分钟，客户满意度高达**95.3%**。

平安健康险

- 平安健康险“E秒赔”大量应用影像脱敏、影像解析、语义分析、智能对码、智能风控、自动审核等最新技术，已实现最快**34**秒全程无人工理赔审核的实例，令客户体验更简单、高效、精准。

平安产险

- 平安产险“云理赔”服务打破了传统理赔的限制，让线上服务和线下服务实现联通，帮助出险车主自主选择报案和查勘方式、定制定损维修解决方案、多渠道提交理赔资料。平安产险本年度升级“**510**极速查勘”模式，整体查勘率达**96.33%**，实现全年逾**1,000**万起理赔，**90%**以上案件在**10**分钟内完成查勘，“智能闪赔”车损理赔成本降低**10%**，自助理赔率达到**60%**，客户理赔效率更高。
- “信任赔”智能服务通过**4,300**万车主大数据，搭建智能理赔信用模型，为安全驾驶行为的车主配置理赔信任额度，不再产生理赔人工审核作业，提升客户理赔效率。

平安医保科技

- “平安AI药师”构建AI处方审核引擎，解决医疗行业药师资源不足、技能缺乏问题，已接入**168**家医院，日均审方量**15**万，总计处方量**1,800**万，将医生从重复性、初级咨询工作中解放出来，提升了就诊效率，也为亿万级用户提供了更个性化、定制化的就诊服务。

平安证券

- 平安证券智能资产配置系统创新运用了最新金融科技技术，将投资顾问的资产配置服务从线下搬到线上，通过智能机器人服务有资产配置需求的客户。借助智能资产配置系统，客户可通过互联网**7*24**小时全天候享受到高净值客户和机构客户类似的专属的定制化财富管理服务。2018年线上投资顾问服务客户数达**413,612**名。

持续产品创新，开发多元化产品

作为“综合金融 + 科技”集团，我们聚焦大金融资产领域，不断创新研发符合多样化人群的金融产品，满足社会上各类人群的需求，用全方位的金融服务，提升客户的生活质量，为客户创造价值。

兼顾孩童“储备 + 保障”需求，让父母“爱满分”

孩子保额需求比成人更高，不仅要应对医疗开销及未来更长的康复期，还要补偿父母看护期间经济损失。另一方面，父母由于较多处于年轻阶段，经济实力有限，希望产品性价比更高，也希望产品有储蓄功能，为孩子将来婚嫁、创业等早作打算。

基于此需求，平安寿险推出少儿定期返还型重疾险——爱满分保险产品。爱满分是兼顾“储备 + 保障”保险产品，百种疾病呵护、百万重疾护航，充分发挥杠杆效应，用高额的保障，保护孩子成长期最需要呵护的 30 年；并且以保险契约的形式，平平安安 30 年，满期给付 150% 所交保费，为孩子未来准备一笔确定的钱。

产品充分满足父母对子女满分关爱，这份保障可以伴随孩子度过成长期和毕业初期，在孩子经济独立之前为其提供最好的遮风挡雨的保障。

综合保险实现多重家庭风险保障

日常生活中，自然灾害和意外事故往往无法预测，难以避免，危险一旦发生，就会给家庭财产造成损失。因此，家庭同样需要重视风险管理，必要时利用保险的方式来转嫁自己的各种风险。平安产险旗下的“合家欢”家庭保障保险是一款综合保险，其保障全面，是行业首款涵盖意外、医疗、房屋及室内财产装修损失、居家责任、银行卡盗刷等风险的产品，具有性价比高，可保人数、年龄均不封顶的特点，满足家庭多重保障需求。此外，合家欢采用自助卡形式推广，操作简便快捷，最大程度减少投保手续及填写信息。

实现“老有所养”，分享人口老龄化理财红利

老龄化趋势是未来 10 年的重要社会发展趋势，越来越多的客户存在对养老型理财产品需求，以实现“老有所养”的财富管理目标。日益增长的养老理财需求与市场中专业的养老理财产品稀缺形成矛盾。平安银行顺应市场发展，创新性地推出了养老系列净值型理财产品。该产品填补了银行资管养老型理财的空白，实现对客户全生命周期的覆盖，在银行业内属于首创。产品创新亮点包括

灵活稳健的资产配置，复利积累 + 定期分红模式，超越年金及保险产品；浮动收益分配比例高，让利于客户；针对养老系列产品研发了“平安银行养老新兴投资指数”以获取健康养老行业高速增长的平均收益，从老龄化趋势中分享趋势红利回馈投资者。

创新供应链 ABS，为中小微企业“融资难”破局

融资难、融资贵，一直是困扰中小微企业发展的难题。作为创新金融产品，供应链 ABS 在缓解中小微企业融资难、培育现代供应链等方面发挥了巨大作用。平安证券将中小微企业持有的核心企业的优质应收账款资产进行证券化，并通过交易所来备案和发行，拓宽投资者群体，成功推出业内首单供应链资产证券化 ABS 产品。供应链 ABS 产品通过标准化降低了融资成本，通过储架发行提高了融资效率，帮助中小微企业实现更好、更快的融资。为推动市场规范发展，2018 年 8 月 8 日，平安证券与平安银行联合发布了行业首份《供应链 ABS 发展蓝皮书（2018）》，希望推动供应链 ABS 市场的发展与完善，开展更多探索和创新，扎实服务更多中小微企业。





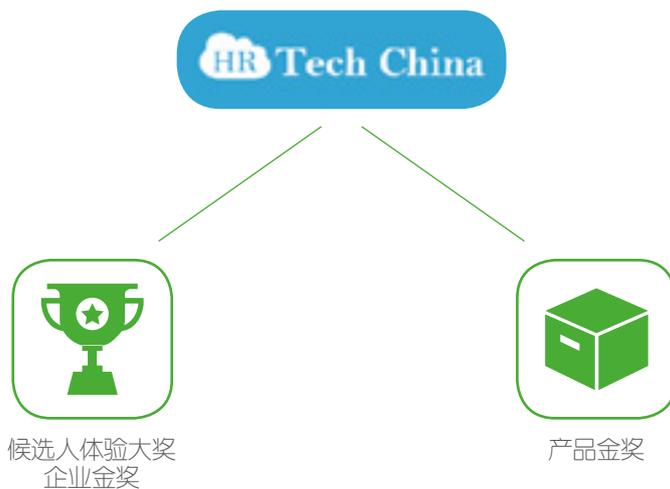
使命

对员工负责：职涯规划 安居乐业

智慧招聘

平安通过构筑全新招聘管理平台和应用体系，推出 HR-X 全新招聘系统。平台围绕“直线经理 / 面试官、候选人、招聘团队”3 类用户体验，完成 7 大核心应用平台的上线和搭建，全面整合 6 大人才渠道，打通了候选人数据、岗位数据、运营数据、资源数据。智能化功能已实现智能简历解析、关系圈、简历智能评估匹配等，未来将逐步向丰富的智能化招聘场景迈进，全面提升了招聘效率。

目前该系统在平安全面上线，已发布岗位超 2.5 万个，简历接收超 100 万份，招聘操作均实现线上化，员工入职周期从 30 到 40 天缩短为 10 天左右，极大提升了招聘工作效率，实现了“大平台、小组织”的一站式智能招聘平台。



2018 年，平安荣获由 HR Tech China 颁发的候选人体验大奖企业金奖、产品金奖

培训与发展

平安建立了开放性的员工培训平台，培训计划覆盖公司内所有员工。根据不同员工类型及兴趣，量身定做培养计划，让员工找到定位，明确发展方向，获得成长空间。2018年平安持续投入足够资源，根据公司的战略转型，建立双优课程体系 and 科技课程体系，并通过“千人千面”智能学习平台延伸员工学习渠道。

2018年培训时长

334万小时

人均培训时间为

9.21小时

投入

10.46亿元

2018年，平安在知鸟学习平台基础上推出“千人千面”智能学习产品，建立“AI+培训”模式，聚焦内容、工具、管理三大培训要素，实现按需定制学习。通过人工智能、声纹识别、云技术等前沿技术在教学场景中的实际应用，智能推荐学习内容，实现培训管理智能化，为平安180万员工提供智能线上在职培训。

为深化金融+科技的战略人才转型，平安引进六大顶尖商学院及17家知名咨询公司超过300门面授课程作为员工培训课程素材，内容涵盖战略执行、科技创新、管理决策、专业技能和个人成长五大主题，面向全体员工开放。

通过线上、线下等多种多样的形式，2018年共有1,037位专职、兼职培训讲师从高效沟通，商业思维，团队管理，项目管理，创新思维，卓越效能，情绪压力管理等方面参与到培训授课中，共累计培训时长3,340,220.7小时，培训总人次达到44,411人次，人均培训时间为9.21小时。共开办349期面授公开课，并新引入金融类专业项目课程与IT类数据库技术课程等。2018年全年人才培养及员工发展相关投入预算10.46亿元。



案例

全职级培训项目



平安银行建立了多层次培训计划，培训人员覆盖了从总行到分行、从高层到执委及一线员工的各类人群。

培训包括三大子系列，其中全体执委及部分高管参加了 3 期共 6 场的组织能力研讨培训，另有在职高管及新晋升高管共 140 人次各参与了 2 期高管培训。针对离岸信托、同业业务、网络金融、对公综合金融四支业务团队，先后举办 4 期业务培训，并重点开展针对新入职员工的入职培训（NEO）及各岗位上任认证前的专项提升培训。

员工管理技能与领导力培养课程



平安“知鸟”
移动学习平台

针对不同层级干部及员工，分别引进知名商学院及咨询公司顶尖课程资源，加上专业条线精选课程，通过“知鸟”平台整合线上及线下资源推出“千人千面”学习产品，根据员工所属工作岗位、发展路径、工作年限等个人基础情况，为员工定制学习资源智能推荐管理技能及领导力课程。针对性打造专属学习计划，帮助员工进一步明晰和拓宽职业发展路径。同时，“知鸟”平台上还汇聚了由公司大咖、外部讲师等名师传授的领导力成长分享课程及电子图书，所有员工都能从中获取所需，助力自己一步步走向更成熟、更复杂的工作岗位，实现职业发展的突破。

新员工培养项目

在新员工培养项目方面，遵循“员工喜欢、主管满意、打造品牌”的目标，对社招、校招新员工培养项目进行整体升级，不仅进行线上线下学习资源开发，更将主管参与机制、积分荣誉体系融入项目中，创造全新的新员工培养模式。在下半年，集团在深圳、上海两地公开启动了启航平安（社招）与鲜橙 NEO（校招）项目。项目覆盖各专业公司总部级新员工 711 人，培训效果 NPS76.7%，主管满意度达 91.2%。在 2019 年，此新员工培养模式将在全国各机构推广实施。



平安集团企业文化推广活动



平安在 2018 年加大企业文化宣导活动，落地企业文化手册、屏保、海报、H5 等系列文化载体，开启了全系统企业文化推广的序幕。文化手册中，对公司的愿景、使命、价值观、核心理念、文化特征等核心概念进行阐释和解读，号召全体内部员工深入学习理解企业文化，并以企业文化规范、指导日常行为，提升企业员工凝聚力。

2018 年，针对金融专业核心人员，为培养更多具全球型、专业型、战略型的风险管理人才与投资专才，平安金融专业培训项目引进了 CFA（特许金融分析师）与 FRM（金融风险管理师）考前培训。根据 CFA 和 FRM 的核心课程框架，平安开办了金融专业类公开课，覆盖各公司各级员工 1,660 人次。

平等权益

平安深知员工是集团的根基，在经营过程当中严格执行《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，尊重并重视保障所有员工的合法权益。在雇员招聘、薪酬福利、培训发展、职业晋升等方面杜绝由性别、地域、年龄等方面引起的不平等现象，抵制使用童工和强制劳工。

平安始终秉承公平、公正、透明的薪酬绩效发放原则，将管理序列、业务序列、技术序列等不同序列分开排名，并根据汇报线、业务关联度，将各序列能力分层、岗位级别和队形结构作为薪酬区间设置的依据，同时为岗位族群未来薪酬与行业基准薪酬对标奠定基础。

2018 年，平安进行了绩效改革，实现集团内各单位绩效管理“千人千面”，根据自身管理需要设置考核内容，固化绩效考核流程，使绩效管理全过程紧密衔接。改革后的绩效考核系统将员工绩效与其所属单位的长期价值创造挂钩，各单位分别从战略性、可持续性和挑战性三项标准出发制定绩效指标，通过员工绩效激励达成公司整体经营目标、促使员工不断进步。

平安充分利用内部各类宣传渠道，如公司内网公告、邮件群发、内部晨会、HR 线下宣讲等方式，对各类薪酬制度及体系进行公示，不断增强激励体系的透明度。对于新设、变更薪酬制度，严格按照相关法律法规要求，通过员工代表大会，履行民主评议程序，充分征求员工的意见建议。同时，借助平安 AI 智能问答技术、安安 AI 机器人等线上手段，为员工提供随时随地的服务热线，解答员工疑问。

平安员工年金参加人数

18.45 万人

2018 年支付员工企业年金总额

6.43 亿元

2018 年薪酬总额

499.02 亿元

2018 年，全年薪酬总额为 499.02 亿元。与此同时，平安根据人社部《企业年金办法》的要求为员工办理和缴纳企业年金。2018 年，平安员工企业年金新增参加 22,229 人，参加总人数达 18.45 万人，比例占全体员工的 49%。全年支付企业年金总额达 6.43 亿元，累计企业年金总额达 64.02 亿元，累计基金总额 10.46 亿元。

员工关怀

平安关爱每一位员工，在公司经营绩效提高的基础上不断改善员工福利，照顾员工工作和生活的每个细节，使员工无论是工作还是生活，都可以享受到意外、疾病、住院等多重保障，让员工全身投入、后顾之忧。

平安除了按照国家和当地有关法律法规为每位员工各种法定社会保障项目，还为员工提供一系列团体商业保险组合综合保障计划和退休金计划。每年度公司还会为员工安排体检，并设有常规医疗服务，总部设有医务室，聘请医生、护士为员工诊病和治疗，提供护理服务。

平安持续发展员工关怀计划，开办包括压力管理、积极心态、解码情商与职场人际关系等课程，2018 年全年开班期数达 132 期，参训总人次达 3,687 人次，帮助员工在生活和工作更积极地调整心态，缓解压力。



平安充分尊重员工的话语权，为员工架设了月度面谈、HR-X 身边论坛、EAP 心情热线等多种沟通渠道，倾听员工的意见与建议。

案例

平安集团工会开展春节前“送温暖”活动

春节前夕，平安集团工会走访慰问了驻深地区部分身患重症的困难员工、家属及扶贫村驻村干部的亲属，详细询问了生活和家庭情况，送去公司的关怀，同时为大家送上新年祝福。



EAP 计划

为使员工充分感受到快乐工作、健康生活的 EAP 理念，平安搭建了“特殊人群关怀体系”，增强员工归属感和幸福感。

“特殊人群关怀体系”分别是关注“新工人群”和“中生代员工”。针对“新工人群”组织新员工座谈会和金牌指导人计划，对新员工通过组织游戏、畅谈入司感受、HR 答疑解惑等环节，帮助他们快速适应公司环境与节奏。在新员工试用期期间，HR 团队搭建新人及指导人的双向反馈体系，全面掌握指导的进展和新员工的感受，同时提升用人部门对新员工的培养意识，加快新员工的融入与成长。

针对中生代人群，开展了员工生涯访谈的工作，对员工进行一对一访谈，结合各个部门当前工作需求和员工调整的迫切程度，充分考虑员工发展意愿，给予跨部门、跨系列的岗位调整，帮助员工职业生涯发展，满足员工工作成就感。

社区与环境

使命

对社会负责：回馈社会 建设国家

社区公益

公益管理

2018 年内，平安成立平安公益基金会和平安志愿者协会，统筹资源发展社会公益项目，搭建平台激发员工参与热情，平安公益管理机制持续得到完善。

平安公益基金会以“弥合城乡差距，为每个个体提供有尊严的生活”为愿景，一方面整合资源支持平安各公司开展以“三村工程”为核心的集团自有扶贫项目，另一方面紧跟社会热点问题，发挥资源优势，快速建立创新性公益项目，帮助解决社会问题。

平安志愿者协会在 2018 年“国际消除贫困日”及中国“国家扶贫日”——10 月 17 日正式成立。协会面向所有平安员工，配套出台员工志愿者专用 APP“三村晖”，员工通过在线领取公益任务等参与公益项目，打造了全员低门槛、高参与的全新志愿者平台。在马明哲董事长的号召下，平安内勤外勤员工积极响应，截至 2018 年 12 月 31 日，协会注册会员已达 69 万名。

平安未来的公益活动实践将通过志愿者协会及三村晖平台进行统筹与推动。通过注册为平安员工志愿者，每位员工参与公益活动均可获得公益行动认证及公益积分。



三村晖 APP

志愿者协会注册会员

69 万名



公益实践

2018年，在完善公益事业管理机制的基础上，平安围绕健康扶贫、教育扶贫等继续开展公益活动，积极行动，让社会更加美好。

2018年送农名工回乡人数

10,000名



“一路平安·让爱回家”关注农村空心化和留守儿童

2018年，中国平安联合中华社会救助基金会发起“一路平安·让爱回家”公益行动。2018年2月6日，近200辆平安爱心大巴从全国十个城市陆续发出，载着10,000名异乡人回家过年。平安希望通过这一活动呼吁全社会共同关注农村“空心化”问题，汇集更大的公益力量，关注农村留守儿童，做好公益帮扶，振兴乡村发展，承担社会责任。今年是中国平安连续第四年发起“让爱回家”春运公益项目，四年来，平安已累计捐赠1,000多万元，帮助23,000多名贫困外出务工人员 and 留守儿童的父母回家过年。



大学生“励志计划”培养全面发展的国之栋梁

“励志计划”是平安2003年8月启动的一项面对高校在校学生的公益活动，通过开设励志计划论文奖等方式，鼓励全国高校学生开展对国民经济健康发展有益的学术研究，探索有利于中国经济健康发展的新观念、新理论，并激励学生自主创业。2018年的励志计划公益活动，共有120位大学生获得励志论文奖，奖励金额45万元。今年是励志计划实施的第十四年，平安已累计为5,495名大学生提供1,835万元奖学金。



“幕天捐书”致力打造全球最大书籍捐赠平台

与幕天公益联合发起“幕天捐书”项目已连续开展两年，2018年6月10日，平安寿险启动“千城万区”主题公益行动，号召百万代理人走进社区，推广阅读，为乡村少年募集千万册图书，助力弥合城乡教育差距，推动精准教育扶贫。2018年，“幕天捐书”已累计筹集近500万册书籍，建立12,568个幕天“人人图书角”，为超过45万名乡村孩子送去图书，惠及144个国家级贫困县、1,304所乡村学校。过去三年内，平安寿险发起的“幕天人人图书角”项目共获得超30万爱心人士的支持，363万元善款全部用于为乡村少年寄送好书。

筹集书籍

500万册

图书送达乡村孩子

45万名

平安深耕环保公益十余载，随着互联网科技的更迭，平安致力于利用科技优势，搭建智慧环保公益平台，完成从环保公益实践者到引领者的转变，撬动更多社会力量，创造更大社会影响。



国内首个车主公益平台“益行关爱”

2018年10月，平安产险正式发布国内首个聚焦车主的公益平台——“益行关爱”，倡导车主安全驾驶、低碳出行、参与社会公益。“益行关爱”平台可通过车主“上传里程”数据自动识别公共交通、自行车、步行等绿色交通方式，还为车主提供电子保单选项，减少保单印量，践行低碳环保。此外，平台还将对接交管数据，无违章记录的车主将获取更多“爱心”，向平台对接公益项目，如百间心理课堂捐建计划以及贫困儿童健康体检计划进行捐赠。



“金色阳光之路” 清洁能源照亮爱心课堂

2018年，平安租赁开展“金色阳光之路”项目，将清洁能源与爱心助学结合，支持贫困地区基础教育发展。平安租赁通过综合考量光照、年辐射量等自然因素，向符合条件的的贫困县捐建光伏屋顶，安装分布式光伏电站，供应清洁能源。“金色阳光之路”年内共完成两次光伏屋顶捐赠，先后走进广西百色和甘肃武威，总计为500余名孩子送去超过25千瓦光伏电站的绿色能源。每个光伏电站预计有效年均发电量超过10,000千瓦时，除可供给学校正常教学用电外，在并网条件下连续20年每年可实现近万元的收益。该项目荣登陆家嘴金融榜并获得“精准扶贫实践奖”。



悦景庄·西双版纳项目热带雨林修复计划

平安不动产将环保使命与自身业务创新结合，投资打造“悦景庄·西双版纳”项目，实施雨林再造工程，致力于将当地“橡胶林”改造恢复成植物种类丰富的“热带雨林”。雨林再造工程将采用珍稀苗木最大程度还原热带雨林生态，所有建筑都是依照当地地形依丘陵而建，较大程度地保护了当地的植被，还原了当地生态环境。

绿色运营

从成立之初至今，平安始终将环境保护因素纳入企业发展规划，致力于推动低碳经济、低碳社会的建设，成为绿色金融的标杆企业。平安作为综合金融服务机构，无生产性业务，因此主要业务活动对生态环境及自然资源不产生重大影响，但仍然严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等相关法律法规，积极承担保护环境的责任，将自身运营对环境的影响降到最低。

绿色办公减少碳排放

平安制定了环境管理的操作细则，将能源、水资源等使用量化管理，以达到减少能耗、节约资源的目的，降低对自然环境的影响。于本报告期内，平安未引起任何重大环境问题，未发生任何因为环境问题违规而导致处罚以及法律诉讼。

在运营和服务实践中，平安积极倡导绿色运营，制定了办公环境管理相关规定，倡导员工积极落实垃圾分类等措施，将日常办公垃圾及废水交由市政环卫等部门进行统一处置。2018年平安自有物业共生产固体废弃物8,957吨，不涉及工业有害废弃物、包装和工业废水等排放。此外，2018年平安持续在绿色办公方面推陈出新，无纸化办公、使用节能灯具等措施趋于常规化，并继续加强环保改造：与2017年相比，北京办公场所针对夏季空调制冷、冬季供暖节能控制组织员工培训；合肥办公地点为员工发送节能温馨提示通知，定期组织各条线对职场节能情况进行检查。

2018年间接减少碳排放

61,552.3 吨

较 2017 年提升

18.7%

此外，为在集团层面继续加强低碳管理，平安沿用低碳潜力指标，通过指标识别科技化手段间接减少的碳排放。2018年全年，平安间接减少碳排放61,552.3吨，较2017年提高了18.7%。

科技手段间接减少的碳排放数据

单位：tCO_{2e}

专业公司低碳潜力	2018 低碳潜力	2017 低碳潜力
产险合计减少碳排放量	33,319.1	25,518.3
寿险合计减少碳排放量	12,338.3	10,586.4
银行合计减少碳排放量	10,165.7	6,899.2
健康险合计减少碳排放量	676.4	233.5
养老金合计减少碳排放量	3,491.6	3,036.6
普惠合计减少碳排放量	547.4	640.1
陆金所合计减少碳排放量	1,013.8	5,757.3
合计减少碳排放量	61,552.3	51,871.4



城市地标彰显科技环保美学

深圳平安金融中心项目位于深圳市CBD金融区，高度约600米，共118层，占地面积约3万平方米，总建筑面积逾60万平方米，目前为华南第一高楼，世界第四高楼。平安金融中心综合运用了多项高科技技术，树立了智能、绿色、安全的世界级地标建筑典范。例如，结构健康监测系统以智能化的尖端技术敏锐捕捉了大楼结构的细微变化；运用超级双轿厢电梯的垂直交通系统有效地减少电梯周转时间及乘坐时间，能够在45分钟内将两万人送到不同的楼层，而且能将下降时的势能储存起来再利用，显著降低能耗；AI人脸识别系统实现智能化办公和智能化管理，打造更加科学化的空间和人性化的环境。

与此同时，平安金融中心在节能环保方面也超前一步。例如，窗帘太阳自适应控制系统能够根据太阳的不同位置及阳光照度调整窗帘；冰蓄冷空调系统、雨水及中水系统等使得建筑总体节能绩效显著。

合作伙伴

使命

对合作伙伴负责：互利互惠 合作共赢

平安寿险代理人规模

141.7 万人

代理人培训投入资金

14.82 亿元

“科技+”全面助力提升代理人

平安致力打造优秀的代理人队伍，聚焦推动业务价值较高的长期保障型产品，并通过科技创新持续提升销售支持和客户服务等能力。2018年，平安寿险代理人规模达到141.7万人，为代理人提供全面的技能提升培训，代理人平均培训时长达到62.1小时/人，总投入资金14.82亿元。

同时，平安依托“产品+”、“科技+”策略，将AI科技应用在代理人的增员、培训、队伍管理、销售模式和服务等五个业务场景中，旨在提升代理人团队服务质量和运营效率。

AI 科技赋能运营

	1.0 传统科技	2.0 移动互联	3.0 人工智能
场景一：增员	在线招募测试	全流程在线增员管理	AI 增员
场景二：培训	培训在线管理	线上远程培训	“千人千面”培训
场景三：队伍管理	活动计划业绩在线管理	全流程在线活动记录	AI 助力在线活动管理
场景四：销售模式	电子建议书 MIT 线上展业	MIT 移动展业	SAT 销售
场景五：服务	PC 端在线服务	移动端金管家 APP	AI 服务、风控

案例

AI 招聘

在代理人招聘环节，平安通过结合 AI 甄选和 AI 面谈技术，对代理人特征进行收集和甄选，并实时在线面谈，实现信息匹配及意愿确认，大幅度提升代理人招聘效率。2018 年，个险渠道实现 AI 招聘全面上线，帮助解决海量筛选的难点，并实现精准筛选留存人员、有效投放财务资源、预设最佳发展路径。

AI “千人千面” 培训

在培训阶段，平安利用 AI 科技，根据代理人特征进行能力匹配，实现个性化课程配送，以此增强培训的针对性，帮助代理人实现能力短板识别、课程智能配送、培训效果跟踪。

2018 年，平安正全面推广“千人千面”培训，预期在 2019 年实现将普通代理人提升至绩优的时间从 36 个月缩短至 15 个月，并在 2019 年帮助 45.9 万代理人达成绩优。

价值链合作共助行业发展

平安围绕五大生态圈发展模式，以战略合作关系为纽带，致力与合作伙伴实现优势互补。2018 年，平安先后与地方政府、事业单位及多家国内外企业达成战略合作协议，针对个人、企业及政府用户，有的放矢提供产品和服务，共同探索可持续商业模式。



金融服务合作

平安作为一家综合金融集团,关注金融服务机构的痛点,包括增长放缓、产品同质、不良高企、成本上升、技术落后等。因此,平安打造开放平台与开放市场模式,联接资产端与资金端,致力构建金融生态,普惠金融科技,赋能金融机构。

平安联合全国各地中小银行共同发起成立“中小银行互联网金融(深圳)联盟”,目前已有 255 个成员,覆盖 70% 中小银行资产,是国内最大的银行业金融科技联盟,逐步形成了金融生态的框架。

与此同时,金融壹账通作为全球领先的金融科技服务平台,服务 3,289 家金融机构、实现 5 家国有大型银行、12 家股份制银行和数千家大中小银行,以及保险、投资和其他金融机构的全覆盖。通过金融科技工具帮助金融机构解决运营策略和效率等问题,预计可实现为金融机构净资产收益率(ROE)提升 40-49%。

案例

智能营销助力厂商提升转化

金融壹账通推出国内首个连接银行等金融机构和中小企业的金融科技服务平台,即“壹企银中小企业智能金融服务平台”。该平台协助金融机构实现信贷业务流程智能化,并使得银行在风控能力快速提高的同时显著降低成本,促使银行的小微信贷业务能力及意愿显著提升。

医疗健康合作

平安关注医疗市场痛点,包括医疗资源分布不均、医疗服务体验欠佳、医疗保险赤字等。因此,平安通过旗下平安好医生为主,构建开放平台,全面整合医疗健康数据、技术和服务资源。

平安好医生正在为超过 3,000 家医院, 15,000 多家药店、5,203 位外部医生(均为三级甲等医院副主任医师及以上职称)提供医疗服务资源,医疗健康服务供应商网络较 2017 年末增加约 1,500 家,覆盖近 400 家中医诊所、1,300 多家体检中心、1,200 多家牙科诊所和 120 多家医美机构,使用万家云诊所系统的诊所近 4.7 万家,有效联接了患者与医疗服务提供方,助力优化医疗服务资源调配。

汽车服务合作

平安关注汽车行业经销商盈利不足、意向客户转化率等问题,基于汽车之家平台,通过 AI、大数据、云计算为核心的技术产品和服务,赋能汽车商家,实现闭环生态。

汽车之家为主机厂、经销商、零配件厂提供智能营销服务,同时为消费者提供学车、看车、买车、用车、出行的多元服务需求入口,有效实现商家与用户的信息整合与匹配,提升汽车交易的服务体验和交易效率。

案例

智能营销助力厂商提升转化

汽车之家与 11 家主机厂合作，为经销商提供智能营销方案，实现体系化精准投放。在智能方案的实施后，厂商在接获顾客关注、兴趣、意向、交易等 4 个维度均得到提升，其中关注度环比增长 192%，交易量环比增长 39%。

平安智慧城市已覆盖超

60 个

实现公务处理效率提升

80%

智慧城市合作

21 世纪以来，城市化进程加快，大城市出现的问题也随之增多。平安致力运用人工智能、云技术、区块链为核心的技术方案解决城市面临的安全、交通、环境等问题。平安以旗下平安智慧城市为主，深度参与智慧城市平台建设，帮助地方政府提升政务管理和民生服务能力。

目前，平安智慧城市已覆盖超过 60 个城市，落地执行超过 115 个项目，实现公务处理效率提升 80%。

房产服务合作

平安关注房产市场中房产金融和房产交易等问题，通过平安城科，建立起了房产服务生态圈中建设、交易、服务三大核心环节的协同服务平台。

平安城科作为平安集团旗下智慧城市建设的重要承载者，创新构建“城市可视化时空大数据平台”，将城市静态空间数据和城市动态运行数据有机结合，全方位赋能城市建设、城市运营、城市服务和城市生活。本年度已累计与近 50 个大中城市签约并达成合作关系，主导搭建的“无锡不动产集成服务平台”、“泰州房地产市场预判监测系统”、“乐山市房屋租赁服务平台”以及“三亚市房产租赁与交易服务平台”等超过 10 城的项目陆续上线运行。

平安城科将产业协同网络与政府的监管、审批和服务平台互联互通，服务于围绕开发、设计、施工、供应链、运维的全产业链。

供应商责任管理

在供应商管理方面，平安集中采购管理中心按照“廉洁诚信，阳光采购”的要求，出台了一系列采购规范制度，保证在招标流程、开评标、投诉处理各环节中遵循公开、公正、公平和效率的原则，接受供应商及客户的监督，保障各方利益。

平安出台《采购人员诚信廉洁规定》，实施相关人员轮岗制度，有效防范了集中采购活动中的商业贿赂行为，维护供应商合作伙伴的利益。平安对供应商进行综合评分管理，建立分档体系，优选得分高者开展长期合作。平安注重对供应商进行企业社会责任的培养，择优选取具有环境保护资质认证的绿色供应商。

2018 年平安合作供应商

1,467 家

2018 年，平安合作的供应商共计 1,467 家，全年实现集中采购 74.41 亿元。

回应与展望



股东

2018 年目标	2018 年回应	2019 年展望
<p>依托技术人才、资金、场景、数据等方面的独有竞争优势，实现“金融+科技”转型，让科技成为平安新的引擎和盈利增长点。</p>	<p>平安在金融科技、医疗科技领域持续探索创新商业模式，孵化育成多家创新科技公司，成果世界瞩目。平安健康医疗科技有限公司成为全球互联网医疗第一股，金融壹账通区块链等科技专利授权数全球领先，平安医保科技完成 A 轮融资，成为国内大医疗健康领域估值最高公司。陆金所控股作为中国最大的互联网财富管理平台，再度融资获得全球投资者青睐。</p>	<p>持续深化“金融+科技”、“金融+生态”战略，完善五大生态圈，实现科技赋能金融，科技赋能生态，生态赋能金融，保持快速增长。</p>
<p>继续做好投资者关系的沟通、维护工作，保证业绩发布会、路演、开放日、策略日等工作顺利进行，确保信息披露工作及时、准确、真实、完整。</p>	<p>开展公开说明会、电话会议及路演进行业绩说明，通过上证 e 互动平台等加强与中小投资者沟通，同时在新浪网、雪球网在线与投资者交流。通过多元化沟通渠道，平安完成从被动响应转为主动沟通转变，获得了资本市场的认可，连续两年进入 ESG 美好 50 指数成分股。</p>	<p>及时、准确、真实、完整地披露公司各项重大信息，确保所有股东有平等的机会获得信息。良好沟通、维护投资者关系。</p>
<p>持续提升智能风控应用，覆盖风险管理全周期，同时适应新的监管形势，强化系统性风险管控，持续提升集团整体抵御风险的能力。</p>	<p>以董事会和集团风险管理执行委员会为核心统筹信息安全工作，推动智能风控应用，目前我们已将微表情识别等人工智能技术广泛应用于风险管理。</p>	<p>进一步强化全面风险管理体系，推动全面风险管理平台建设。推动专业公司全面风险指标、报告及评估的自动化，打造多维度智慧金融与企业风险监控一体化平台。</p>

回应与展望

客户

2018 年目标	2018 年回应	2019 年展望
持续提升 NPS、提升客户满意度和提升品牌美誉度，NPS 提升五个百分点。	2018 年，平安 NPS 触发 4,100 多万条，回复率高达 32%，为 1,300 多万条。平安平安了解客户诉求、寻找机会点，实现客户体验与业务价值的双提升。2018 年，我们的 NPS 较 2017 年提升了五个百分点，达到 41%。	不断基于客户反馈与评价改进客服满意度，持续提升 NPS 数据。
积极利用 AI 等科技手段提升客户的出险理赔体验，解决客户痛点，创造简单生活。	平安产险升级“510 极速查勘”模式，90% 以上案件在 10 分钟内完成查勘。2018 年金融壹账通在全球首创应用“微表情”信贷放款超过 5 千亿，信贷损失率降低 60%，审批时间从 5 天缩短至 2 小时。	强化科技产品在重大突发事件中的应灾表现，持续借助 AI 技术，深化技术应用，完善业务流程，不断提升客户在线智能业务占比。
持续打造及完善金融科技及医疗科技平台，服务更广大的客户，提升客户的金融和医疗服务体验。	“平安 AI 药师”构建 AI 处方审核引擎，解决各级卫健委处方监管痛点，解决医疗行业药师资源不足、技能缺乏问题，已接入 168 家医院，日均审方量 15 万，总计处方量 1,800 万。	持续应用 AI、区块链、云计算等技术，建设智能交互机器人平台，不断深化金融科技与医疗科技平台。

员工

2018 年目标	2018 年回应	2019 年展望
<p>明确年度培训重点人群，整合课程主题；建立数据平台，推动产品为应用服务，不断优化内容、运营及服务；提升知鸟在公司内部的使用率和活跃率。面授及网络人均培训时长 8.5 小时，培训投入预算超 10 亿元。</p>	<p>2018 年，平安在知鸟学习平台基础上推出“千人千面”智能学习产品，建立“AI·培训”模式，实现按需定制学习。通过人工智能、声纹识别、云技术等前沿技术在教学场景中的实际应用，智能推荐学习内容，培训管理智能化。为平安 180 万员工提供线上、线下等形式培训累计 3,340,220.7 小时，培训总人次达到 44,411 人次，人均培训时间为 9.21 小时，全年人才培养及员工发展相关金额投入总计 10.46 亿元。</p>	<p>面授课程及培训服务质量不断提升，针对不同人群提供差异化培训；打通培训管理全流程，提升管理效率服务更多的员工；搭建员工岗位学习全景图及丰富课程、供应商及讲师资源，实现更精准的智能配课，满足员工个性化的培训需求。</p>
<p>持续完善薪酬体系、制度建设，充分发挥薪酬的保障、激励效用；积极关注公司内外部优秀福利实践，持续完善福利体系建设。</p>	<p>2018 年，平安进行了绩效改革，实现绩效管理“千人千面”，绩效考核将员工绩效与单位的长期价值创造挂钩，达成公司整体目标、促使员工进步。2018 年，平安员工年金参加人数 184,462 人，全年支付员工企业年金总额达 643 亿元。</p>	<p>优化绩效考核汇报方式，引导管理者与下属更加客观准确地反映绩效情况。推广组织胜任度评估方法，最大限度提升人才育成的效果。打造精品人才发展项目，支持公司未来战略、业务发展。</p>
<p>根据集团科技转型的方针，通过先进技术进一步优化员工服务平台；将现有产品逐步覆盖到全公司全员，并为员工打造属于平安人的专业交流平台与咨询平台。搭建员工健康管理专项平台，持续为员工提供专业、优质的身心健康产品。</p>	<p>2018 年，平安持续为员工提供健康管理服务，通过月度面谈就工作、生活与员工进行全方位的沟通，HRX 身边论坛提供了跨公司、地区、专业的放心交流的场所，EAP 心情热线持续通过三方的视角为平安员工提供专业的心理辅导、沟通倾诉服务。</p>	<p>实现全面自动化改革，做到全公司、全员覆盖，并逐步向智能化迈进，给员工更便捷、温暖的工作体验。在为员工提供基础体检基础上，提升个性化的健康指导服务和更合适的健康咨询。</p>

回应与展望

社区与环境

2018 年目标	2018 年回应	2019 年展望
以产业扶贫为核心，依托自身保险机制、信贷渠道、资金优势和科技力量，创新完善农村金融基础设施，促进资本、技术要素向农业农村流动，因地制宜实现产业发展。	实践中摸索出“扶贫保”、“核心农业企业贷款”、“水电扶贫”、“扶贫债帮扶”等“造血”模式，2018 年发放扶贫资金 53.94 亿元，惠及人口 33 万人，产业扶贫贷款挂钩帮扶建档立卡贫困户超 1.5 万人。	从当前中西部重点省份逐步推广实践到更多地区开展产业扶贫模式，开展省、市、县不同层面的产业合作，发放 100 亿贷款。
为实现健康扶贫提质增效，平安推出了“村医工程”，以健康扶贫为核心，在全国开展“4+1”智慧医疗综合行动，全面启动“村卫升级”、“村医培训”、“辅助诊疗”、“健康体检”四大医疗服务升级行动。	“村医工程”累计升级村卫 400 所，培训村医 5,702 人，移动健康检测开展 109 场，体检覆盖 12,831 人，义诊覆盖 6,440 人，打通城乡医疗，切实改善贫困地区基础医疗环境。	持续推进健康扶贫，完成 400 所村卫升级、4,000 名村医线下培训、组织 440 场乡村体检、44,000 名村民提供体检服务、为 22,000 名村民进行义诊。
为实施精准教育扶贫，平安推出“村教工程”，开展“4+1”智慧小学综合行动，全面启动“村小升级”、“校长培训”、“教师培训”、“支教行动”，面向村小、村教、学生三个层面，实施立体化的教育扶贫工程。	2018 年我们在全国开展“4+1”智慧小学综合建设行动，援建挂牌或升级乡村小学 391 所，培训 4,819 名乡村教师，平安智慧小学覆盖学生 231,443 人让优质教育资源一触即达，全面提升偏远地区教育水平。	持续推进教育扶贫，完成 409 所村小升级、4,090 名村教培训，在乡村学校推广科学素养等素质教学活动，提升乡村孩子素质。
关注热点问题，帮助 10,000 名外出务工人员回家，积极履行社会责任，回报社会。	平安联合中华社会救助基金会发起“一路平安·让爱回家”公益行动，近 200 辆平安爱心大巴送 10,000 名外出务工人员回家，关注农村空心化和留守儿童的问题。	继续扩大送贫务工人员返乡的公益规模，解决农村空心化和留守儿童问题，2019 年开通公众筹款通道，推行“暖宝保”等新型保险产品，针对性满足在外务工人员需要。

合作伙伴

2018 年目标	2018 年回应	2019 年展望
<p>继续推动完善“一号工程”，维持目前的新入司代理人收入水平，满一年代理人收入不低于社会平均工资，满两年代理人收入不低于 1.5 倍社会平均工资。</p>	<p>平安致力打造优秀的代理人队伍，2018 年，平安寿险代理人规模达到 141.7 万人，代理人平均培训时长达到 62.1 小时 / 人，投入资金 14.82 亿元，并通过科技创新持续提升销售支持和客户服务等能力。</p>	<p>挖掘优秀案例，在代理人中推广学习，达成季度参训率 35%，助力代理人收入成长。</p>
<p>2018 年继续推动机构线上化运作，提升制式课程线上化率，制定远程培训作业指导书，明确远程培训的要求，不断优化远程培训的流程，提升远程培训效率。</p>	<p>2018 年，平安将 AI 科技应用在代理人的增员、培训等业务场景中，实施“千人千面”培训，建立与代理人能力短板相匹配的云端课程库，实现个性化课程配送及能力差异化培养。</p>	<p>推动微课堂场景学习率达成 85%，引导代理人养成线上学习习惯。</p>
<p>实现集中采购+分散集中审核 供应商库合并、供应商统一证书登录，集中采购规模达 65 亿，不低于 15%。</p>	<p>2018 年，我们基于五大生态圈战略与价值链上下游用户达成战略合作，完善供应商统一流程化管理，全年实现集中采购 74.41 亿元。</p>	<p>探索智慧采购，构建采购智库，深化 AI 评标，形成用户需求、供应商、商品的敏捷智能匹配，支持百亿采购规模。</p>

我们的可持续发展成绩

附录一：绩效报告

股东

平安严格遵守《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、《中华人民共和国保险法》等相关法律，按照监管部门颁布的相关法规所载的原则，并结合公司实际情况，开展公司治理活动且不断完善公司治理结构。公司股东大会、董事会、监事会及高级管理层按照《公司章程》赋予的职责，履行各自的权力、义务。

董事会已成立战略与投资决策委员会、审计与风险管理委员会、薪酬委员会和提名委员会四个专业委员会，各专业委员会中独立董事占大多数，除战略与投资决策委员会的主任由公司董事长兼首席执行官担任外，其他各专业委员会的主任均由独立董事担任。公司与股东之间实现高效且顺畅的沟通。

完善的风险决策机制

自公司成立以来，平安一直将风险管理视为经营管理和业务活动的核心内容之一，稳步建立与集团战略相匹配、并与业务特点相结合的全面风险管理体系，不断完善风险管理组织架构，规范风险管理流程，采取定性和定量相结合的风险管理方法，进行风险的识别、评估和缓释，在风险可控的前提下，促进公司各类业务持续健康发展，为建设成为国际领先的个人金融生活服务提供商的远大目标保驾护航。风险偏好体系是平安整体战略和全面风险管理的核心内容之一，根据公司整体战略布局，考虑各子公司的发展诉求，平安逐步建立与业务战略匹配的风险偏好体系，将风险偏好与管理决策和业务发展相联系，促进集团与各子公司的健康经营与发展。

2018年，平安构建了统一的风险协同管控平台，各专业公司根据集团全面风险管理要求建立全面风险管理监控指标，已完成主要专业公司全面风险管理指标体系建设，正式下发专业公司进行季度风险监测跟踪。在风险管理执行委员会及首席风险官领导下，平安面向专业公司执行全面风险管理能力评估，评估结果作为专业公司合规内控考核部分，推动全面风险管理能力不断提升。

完善的信息披露制度

公司建立了信息披露事务工作组机制，通过团队多重复核的机制，有效保证了信息披露事务的准确性与及时性。公司公告的披露都会经过严格审核，例如公司日常临时公告经由董事会、监事会或股东大会审议（如需）；重大、疑难、无先例的临时公告由信息披露事务工作组审核公告内容；如遇特别紧急情况由董事长及任意两名执行董事审核突发性事件的澄清公告或补充。所有公告均需经过董事会秘书或者公司秘书审核同意后方可发布，并于发出后及时向全体董事和监事报告。

平安高度重视客户信息的管理和自身产品、业务的互联网安全，在集团和各子公司建立严密的客户信息保护制度，明确客户信息在输入、传输、存贮及使用上的安全保护措施，并开展一系列数据泄露防御措施，有效保护客户信息的安全。此外，平安还建立了集团安全应急响应中心，构建业务安全风控等平台，主动感知集团信息安全威胁态势，实现快速响应，为客户提供稳固的信息安全保障。平安对集团信息安全部及信息安全相关员工开展数据安全、客户隐私等主题培训，进一步加强相关员工的信息与数据安全保护的意识及能力提升。

股东相关绩效表

指标	2018	2017	2016
总资产（百万元）	7,142,960	6,493,075	5,576,903
总收入（百万元）	976,832	890,882	712,453
净利润（百万元）	120,452	99,978	72,368
每股股息（元）	1.72	1.5	0.75
基本每股收益（元）	6.02	4.99	3.5
支付的薪酬总额（百万元）	49,902	48,271	45,542
缴税总额（百万元）	121,324	99,352	79,527
集团偿付能力充足率（%）	216.4	214.9	210
廉政教育覆盖率（%）	100	100	100
反洗钱及公司商业秘密保护培训覆盖率（%）	100	100	100
年度发生与洗钱相关的违规案例数量（件）	0	-	-
开展的相关合规内控文化宣导活动覆盖率（%）	100	-	-
风险管理工作人员培训覆盖率（%）	100	-	-
年度开展反腐专项培训次数（次）	2,000	-	-
年度参加反腐专项培训的人次数（万人次）	1,213	-	-
年度稽核发现问题整改率（%）	90	-	-
年度信访接收并核实问题线索数量（次）	290	-	-
年度信访接收问题核实率（%）	100	-	-

2018 年董事会、监事会人员结构及比例

单位：人

指标	董事会				监事会			
	执行董事	非执行董事	独立 非执行董事	合计	外部监事	股东代表监事	员工代表监事	合计
人数	6	4	5	15	2	1	2	5

单位：%

指标	董事会					监事会				
	性别比例		年龄比例			性别比例		年龄比例		
	男性	女性	30岁及 以下	31-50岁 (含50岁)	50岁 以上	男性	女性	30岁及 以下	31-50岁 (含50岁)	50岁 以上
比例	93.33	6.66	0	20	80	80	20	0	60	40



客户

公司	NPS 支撑性指标	2018	2017	2016
平安人寿	NPS 值 (%)	33	27	21
	12 月滚动投诉率 (%)	0.04	0.04	0.04
	客户综合满意度 (%)	95.3	94.2	93.5
平安产险	NPS 值 (%)	56	48	47
	车险理赔万元以下案均支付时效 (天)	13.10	12.23	14.42
	车险理赔获赔率 (%)	99.93	99.58	99.85
平安健康险	NPS 值 (%)	40	24	22
	12 个月滚动投诉率 (%)	0.01	0.01	0.02
	预约 4 小时答复率 (%)	98.69	98.25	95.15
平安银行	NPS 值 (%)	44	31	23
信用卡	NPS 值 (%)	30	20	15
	信用卡客户满意度	87	84	83
平安养老险	NPS 值 (%)	60	51	44
	客户满意度 (五分制)	4.67	4.64	4.62
平安信托	NPS 值 *(%)	19	38	51
	客户服务电话接通率 (%)	97.42	98.00	96.73
平安证券	NPS 值 (%)	14	9	3.5
	电话服务客户满意度 (%)	98.32	98.94	98.06
平安好医生	NPS 值 (%)	61	54	52
	日均好评率 (%)	98.88	99.04	98.69
平安普惠	NPS 值 (%)	32	30	21
	咨诉响应率 (%)	94	74	52

*2018 年平安信托 NPS 不再包含财富宝产品

员工

员工绩效



按员工类型区分

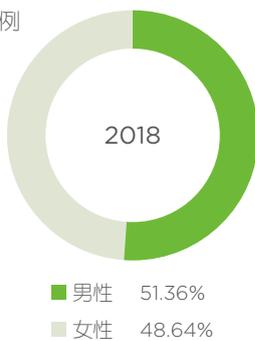
指标	2018 年
正式员工数量 (人)	363,549
非正式员工数量 (人)	13,351
非正式员工比例 (%)	3.54

员工多元化数据

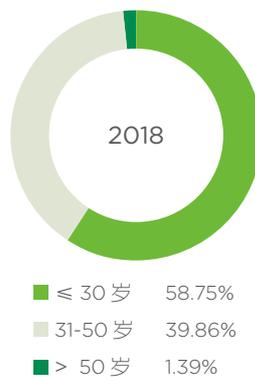
指标	2018 年
高级管理人员数 (人)	2,694
女性高级管理人员数 (人)	685
少数民族高级管理人员数 (人)	100
执行管理人员数 (人)	14
女性执行管理人员数 (人)	3

指标	2018 年
董事会人数 (人)	15
女性董事人数 (人)	1
女性员工在平安集团平均工作年限 (年)	4.04
男性员工在平安集团平均工作年限 (年)	3.46
少数民族员工数 (人)	19,598

按性别比例



按年龄比例



按民族



单位: %

时间	男性	女性	30 岁及以下	31-50 岁	50 岁以上	汉族	其他
2018	51.36	48.64	58.75	39.86	1.39	94.91	5.09
2017	50.33	49.67	61.05	37.62	1.33	95.05	4.95
2016	50.6	49.4	68.0	30.8	1.2	95.3	4.7

通报重大业务变化的最短通知期

针对全日制劳动合同员工，平安在《用工规范管理手册》明确会提前一个月以上与员工沟通。

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

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。

加班制度及费用

时间	费用	制度	数据范围
2018	32,866.98 万元， 占人力成本 0.40%	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
2017	21,704.97 万元， 占人力成本 0.28%		
2016	26,714.72 万元 占人力成本 0.95%		

员工培训

指标	2018
执委及高级经理面授培训覆盖率 (%)	48.25
B 类及中级经理面授培训覆盖率 (%)	25.45
C 类及一般管理人员面授培训覆盖率 (%)	10.95
面授培训总人次 (人次)	44,411
面授及网络培训人均培训时长 (小时)	9.21

知鸟移动学习平台

指标	2018	2017	2016
有效用户数 (万人)	597.14	401.30	142.00
年度活跃率 (%)	98.40	99.80	81.73
最高月度活跃率 (%)	97.60	95.00	94.80
课程总数 (万门)	20.90	18.00	7.00
课程总播放量 (万次)	11,139.50	12,334.42	4,866.50
在线考试人次 (万次)	1,993.85	1,971.00	44.60
网络学习小时数 (万小时)	281.90	192.40	33.30
在线培训班参训 (万人次)	169.50	134.50	未统计

社区与环境

普惠金融

单位：%

指标	2018	2017	2016
平安银行小微企业贷款占比	15.24	14.05	15.79
平安普惠小微企业贷款占比	50.00	44.20	40.30

平安医保业务覆盖城市

单位：个

指标	2018	2017	2016
覆盖城市	216	超 200	208



资源消耗及排放物数据

指标	2018	2017	2016
用水量 (吨)	1,173,304	1,101,832	816,488
人均用水量 (吨 / 人)	21.82	21.85	17.79
直接能源			
天然气消耗量 (立方米)	2,031,541	1,916,793	2,474,140
间接能源			
电力消耗量 (度)	155,732,102	134,879,626	87,104,719
人均用电 (度 / 人)	2,893.80	2,674.86	1,897.95
温室气体排放量			
排放总量 (tCO ₂ e / 人)	197,904	172,981	84,860
人均温室气体排放量 (tCO ₂ e / 人)	3.68	3.43	1.85
固体废弃物产生量 (吨)	8,957	9,186	-

2018 温室气体排放数据

单位: tCO₂e



节省纸张

单位: 吨

时间	MIT 移动展业模式	电子函件	电子账单
2018	1,354	1,283	6,532
2017	1,384	935	4,173
2016	1,082	669	2,886

1. 2018 年统计范围与 2017 年统计范围相比,增加了广州番禺产险电销中心,因深圳平安大厦旧改,在其中办公的平安科技公司已于 2018 年 7 月搬迁至嘉联支付大厦,本报告中涉及平安科技公司的数据 1-7 月来源于深圳平安大厦,8-12 月来源于嘉联支付大厦。全部数据包括:无锡平安财富中心、上海平安大厦、平安金融管理学院、深圳平安大厦 / 嘉联支付大厦、深圳 826 大厦、上海张江、上海静安广场、上海中国平安金融大厦、北京、大连、珠海、合肥、福州平安大厦合计 14 个物业项目。
2. 平安金融管理学院、深圳 826 大厦除常驻办公人数外,将 2018 年全年接待量按照比例折算为常驻办公人数(全年接待学员、业务员数量 / 365 天),与 2017 年计算口径一致。
3. 北京、大连、珠海、福州、合肥平安大厦、无锡平安财富中心除平安员工外,有外租客户办公,能耗统计按照每月实际发生的水费、电费计算,无水表分表的按照人数比例计算,剔除了非平安员工的用量。
4. 用电量统计不含张江、平安金融管理学院、深圳平安大厦三地的机房用电,与 2017 年统计范围一致。
5. 固体废弃物产生总量根据各物业项目与当地环保单位签订的垃圾清运的协议中载明的垃圾处理量统计。
6. 碳排放测算:本报告披露的二氧化碳范围一为固定能源使用所造成的排放,范围二为使用电力造成的排放(根据报告截止时间最新的国家公布的能源转化数据及平安所在运营地域,2018 年度二氧化碳转换公式更新为:消耗一度电排放 0.8697 千克二氧化碳),范围三为公司差旅乘坐飞机所产生的间接排放量。



合作伙伴

在保障各方利益的同时，平安也持续提高供应商在环境保护方面的准入标准和环保意识。严格按照《集中采购业务供应商管理办法》第七条“同等条件下，优先就近采购，减少运输环节的能耗，低碳环保；应合理控制高能耗产品供应商的采购配额，并对违反国家或公司环保要求的供应商予以淘汰”的要求进行采购，所有项目操作均在采购管理系统或 e 采平台内完成，全面实施无纸化。

平安在《供应商现场考察标准（实务 & 工厂）》的资质认证中增加 ISO 质量管理体系认证、环境体系认证；《供应商现场考察标准（家具）》中增加原材料环保要求、企业社会责任等评分维度。平安采购的家具项目的供应商均有“十环认证”，此认证是目前国内对家具企业环境保护情况的最高级别和最权威认证。

金融壹账通

单位：家

时间	2018	2017	2016
合作机构数量	3,289	2,358	1,800

合作供应商

单位：家

时间	2018	2017	2016
合作机构数量	1,467	1,397	988

寿险代理人

单位：万人

时间	2018	2017	2016
合作人数	141.7	138.6	111

附录二：社会认可

企业实力

- **美国《财富》(Fortune)**
世界 500 强企业第 29 位，居全球金融企业第 5 位
- **美国《财富》(中文版)**
中国 500 强企业第 4 位，蝉联中国保险业第 1 位和混合所有制企业第 1 位
- **美国《福布斯》(Forbes)**
全球上市公司 2,000 强第 10 位，蝉联全球多元保险企业首位，同时继续蝉联中国保险企业第 1 位
- **美国《机构投资者》**
亚洲最受尊敬企业 (Most Honored Company)

公司治理

- **美国《机构投资者》**
 - 最佳投资者关系团队
 - 最佳投资者日
 - 最佳企业管治
 - 最佳投资者关系专才
 - 最佳 ESG/SRI 指标
 - 最佳首席执行官 - 马明哲
 - 最佳首席财务官 - 姚波
- **香港上市公司商会**
 - 2018 年度香港公司管治卓越奖
- **《亚洲企业管治》**
 - 最佳投资者关系公司
 - 亚洲最佳 CEO - 马明哲

企业社会责任

- **《人民日报》**
精准扶贫推荐案例
- **世界环保大会**
2018 碳金奖 - 绿色责任奖
- **《经济观察报》**
连续 17 年蝉联【中国最受尊敬企业】
- **《南方周末》**
年度责任贡献奖

品牌

- **英国华通明略品牌研究机构 (Millward Brown&WPP)**
“BrandZ™ 全球品牌价值 100 强” 榜单第 43 位，蝉联全球保险品牌第 1 位，位列全球金融品牌第 3 位
“BrandZ™ 最具价值中国品牌 100 强” 第 8，蝉联中国保险行业第一品牌，位列中国金融业第二
- **品牌咨询公司 Brand Finance**
“2018 年度全球最具价值保险品牌 100 强” 榜单第一位
- **品牌咨询公司 Interbrand**
“2018 年最佳中国品牌排行榜” 中，位列第 6 位
- **智联招聘**
2018 年度“最受大学生关注雇主”奖、“最佳雇主全国百强”
- **前程无忧**
2018 年度“招聘战略典范”奖项
- **58**
2018 年度“中国卓越雇主百强”奖项
- **猎聘**
“最具变革非凡雇主”
- **拉勾**
“TOP 最佳雇主”

附录三：ESG 指标索引

GRI 指标对照表

GRI 标准编号	披露项编号	披露项名称	是否披露	在报告中位置
GRI 102	102-1	组织名称	已披露	封面
GRI 102	102-2	活动、品牌、产品和服务	已披露	公司概况
GRI 102	102-3	总部位置	已披露	封底
GRI 102	102-4	经营位置	已披露	公司概况
GRI 102	102-5	所有权与法律形式	已披露	公司概况
GRI 102	102-6	服务的市场	已披露	公司概况
GRI 102	102-7	组织规模	已披露	公司概况
GRI 102	102-8	关于员工和其他工作者的信息	已披露	附录一 – 绩效报告 – 员工
GRI 102	102-9	供应链	已披露	公司概况
GRI 102	102-10	组织及其供应链的重大变化	已披露	实践聚焦 – 合作伙伴
GRI 102	102-11	预警原则或方针	已披露	核心议题 – 应对气候变化风险；实践聚焦 – 完善的风险治理架构
GRI 102	102-12	外部倡议	已披露	合作伙伴 – 供应商责任管理
GRI 102	102-13	协会会员资格	已披露	公司概况
GRI 102	102-14	高级决策者的声明	未披露	-
GRI 102	102-15	关键影响、风险和机遇	已披露	核心议题
GRI 102	102-16	价值观、原则、标准和行为规范	已披露	序言 – 平安使命
GRI 102	102-17	关于道德的建议和关切问题的机制	已披露	公司聚焦 – 股东
GRI 102	102-18	管治架构	已披露	ESG 战略与管理 – 管治架构
GRI 102	102-19	授权	已披露	ESG 战略与管理 – 管治架构
GRI 102	102-20	行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	已披露	ESG 战略与管理 – 管治架构
GRI 102	102-21	就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	已披露	ESG 战略与管理 – 利益相关方管理及重大议题鉴别
GRI 102	102-22	最高管治机构及其委员会的组成	已披露	附录一 – 绩效报告 – 股东
GRI 102	102-23	最高管治机构主席	未披露	-
GRI 102	102-24	最高管治机构的提名和甄选	未披露	-

GRI 标准编号	披露项编号	披露项名称	是否披露	在报告中位置
GRI 102	102-25	利益冲突	未披露	-
GRI 102	102-26	最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	已披露	ESG 战略与管理 - 管治架构
GRI 102	102-27	最高管治机构的集体认识	未披露	-
GRI 102	102-28	最高管治机构的绩效评估	未披露	-
GRI 102	102-29	经济、环境和社会影响的识别和管理	已披露	ESG 战略与管理 - 管治架构
GRI 102	102-30	风险管理流程的效果	已披露	附录一 - 绩效报告 - 股东
GRI 102	102-31	经济、环境和社会议题的评审	已披露	ESG 战略与管理 - 管治架构
GRI 102	102-32	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	已披露	ESG 战略与管理 - 利益相关方管理及重大议题鉴别
GRI 102	102-33	重要关切问题的沟通	已披露	ESG 战略与管理 - 管治架构
GRI 102	102-34	重要关切问题的性质和总数	未披露	-
GRI 102	102-35	报酬政策	未披露	-
GRI 102	102-36	决定报酬的过程	未披露	-
GRI 102	102-37	利益相关方对报酬决定过程的参与	未披露	-
GRI 102	102-38	年度总薪酬比率	未披露	-
GRI 102	102-39	年度总薪酬增幅比率	未披露	-
GRI 102	102-40	利益相关方群体列表	已披露	ESG 战略与管理 - 利益相关方管理及重大议题鉴别
GRI 102	102-41	集体谈判协议	未披露	-
GRI 102	102-42	识别和遴选利益相关方	已披露	ESG 战略与管理 - 利益相关方管理及重大议题鉴别
GRI 102	102-43	利益相关方参与方针	已披露	ESG 战略与管理 - 利益相关方管理及重大议题鉴别
GRI 102	102-44	提出的重要议题和关切问题	已披露	ESG 战略与管理 - 利益相关方管理及重大议题鉴别
GRI 102	102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	已披露	关于本报告
GRI 102	102-46	界定报告内容和议题边界	已披露	关于本报告
GRI 102	102-47	实质性议题列表	已披露	ESG 战略与管理 - 利益相关方管理及重大议题鉴别
GRI 102	102-48	信息重述	已披露	关于本报告

GRI 标准编号	披露项编号	披露项名称	是否披露	在报告中位置
GRI 102	102-49	报告变化	已披露	关于本报告
GRI 102	102-50	报告期	已披露	关于本报告
GRI 102	102-51	最近报告的日期	已披露	关于本报告
GRI 102	102-52	报告周期	已披露	关于本报告
GRI 102	102-53	可回答报告相关的问题的联系人信息	已披露	封底
GRI 102	102-54	符合 GRI 标准进行报告的声明	未披露	-
GRI 102	102-55	GRI 内容索引	已披露	附录三 - 指标索引
GRI 102	102-56	外部鉴证	已披露	附录四 - 第三方审计报告
GRI 103	103-1	对实质性议题及其边界的说明	已披露	ESG 战略与管理
GRI 103	103-2	管理方法及其组成部分	已披露	ESG 战略与管理
GRI 103	103-3	管理方法的评估	未披露	-
GRI 201	201-1	直接产生和分配的经济价值	已披露	附录一 - 绩效报告 - 股东
GRI 201	201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	已披露	核心议题 - 深度结合业务与责任 - 应对气候变化风险
GRI 201	201-3	义务性固定福利计划和其他退休计划	已披露	实践聚焦 - 员工 - 平等权益
GRI 201	201-4	从政府获得的经济支持	未披露	-
GRI 202	202-1	按性别标准起薪水平工资与当地最低工资之比	已披露	回应与展望; 附录一 - 绩效报告 - 员工
GRI 202	202-2	从当地社区雇佣高管的比例	未披露	-
GRI 203	203-1	基础设施投资和支持性服务	已披露	实践聚焦 - 社区与环境
GRI 203	203-2	重大间接经济影响	未披露	-
GRI 205	205-1	已进行腐败风险评估的运营点	已披露	实践聚焦 - 股东 - 加强廉政教育
GRI 205	205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	已披露	实践聚焦 - 股东 - 加强廉政教育
GRI 205	205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	已披露	实践聚焦 - 股东 - 加强廉政教育
GRI 302	302-1	组织内部的能源消耗量	已披露	附录一 - 绩效报告 - 社区环境
GRI 302	302-2	组织外部的能源消耗量	已披露	附录一 - 绩效报告 - 社区环境
GRI 302	302-3	能源强度	已披露	附录一 - 绩效报告 - 社区环境

GRI 标准编号	披露项编号	披露项名称	是否披露	在报告中位置
GRI 302	302-4	减少能源消耗量	已披露	附录一 - 绩效报告 - 社区与环境
GRI 302	302-5	降低产品和服务的能源需求	未披露	-
GRI 305	305-1	直接（范畴 1）温室气体排放	已披露	附录一 - 绩效报告 - 社区与环境
GRI 305	305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放	已披露	附录一 - 绩效报告 - 社区与环境
GRI 305	305-3	其他间接（范畴 3）温室气体排放	已披露	附录一 - 绩效报告 - 社区与环境
GRI 305	305-4	温室气体排放强度	已披露	附录一 - 绩效报告 - 社区与环境
GRI 305	305-5	温室气体减排量	已披露	实践聚焦 - 社区与环境 - 绿色运营
GRI 305	305-6	臭氧消耗物质 (ODS) 的排放	不适用	-
GRI 305	305-7	氮氧化物 (NO _x), 硫氧化物 (SO _x), 和其他重大气体排放	不适用	-
GRI 306	306-1	按水质及排放目的地分类的排水总量	未披露	-
GRI 306	306-2	按类别及处理方法分类的废弃物总量	已披露	实践聚焦 - 社区与环境 - 绿色运营
GRI 307	307-1	违反环境法律法规	已披露	实践聚焦 - 社区与环境 - 绿色运营
GRI 308	308-1	使用环境标准筛选的新供应商	已披露	实践聚焦 - 合作伙伴 - 供应商责任管理
GRI 308	308-2	供应链对环境的负面影响以及采取的行动	已披露	实践聚焦 - 合作伙伴 - 价值链合作共筑行业发展 - 供应商责任管理
GRI 401	401-1	新进员工和员工流动率	未披露	-
GRI 401	401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	已披露	实践聚焦 - 员工
GRI 401	401-3	育儿假	未披露	-
GRI 402	402-1	有关运营变更的最短通知期	已披露	附录一 - 绩效报告 - 员工
GRI 404	404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	已披露	实践聚焦 - 员工 - 培训与发展
GRI 404	404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	已披露	实践聚焦 - 员工 - 培训与发展
GRI 404	404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	未披露	-
GRI 405	405-1	管治机构与员工的多元化	已披露	附录一 - 绩效报告 - 员工
GRI 405	405-2	男女基本工资和报酬的比例	未披露	-
GRI 414	414-1	使用社会标准筛选的新供应商	已披露	实践聚焦 - 合作伙伴 - 供应链责任管理
GRI 414	414-2	供应链对社会的负面影响以及采取的行动	未披露	-

ESG 指标对照表

	ESG 指标	是否披露	在报告中的位置
A1 排放物	一般披露	已披露	附录一 – 绩效报告 – 社区与环境；实践聚焦 – 社区与环境 – 绿色运营
	A1.1	已披露	附录一 – 绩效报告 – 社区与环境
	A1.2	已披露	附录一 – 绩效报告 – 社区与环境
	A1.3	不适用	
	A1.4	已披露	实践聚焦 – 社区与环境 – 绿色运营；附录一绩效报告 – 社区与环境
	A1.5	已披露	实践聚焦 – 社区与环境 – 绿色运营
	A1.6	已披露	实践聚焦 – 社区与环境 – 绿色运营
A2 资源使用	一般披露	完全披露	附录一 – 绩效报告 – 社区环境；实践聚焦 – 社区与环境 – 绿色运营
	A2.1	已披露	附录一 – 绩效报告 – 社区与环境
	A2.2	已披露	附录一 – 绩效报告 – 社区与环境
	A2.3	已披露	实践聚焦 – 社区与环境 – 绿色运营
	A2.4	已披露	实践聚焦 – 社区与环境 – 绿色运营
A3 环境及天然资源	一般披露	已披露	实践聚焦 – 社区与环境 – 绿色运营
	A3.1	已披露	实践聚焦 – 社区与环境 – 绿色运营
雇佣及劳工准则 —B1 雇佣	一般披露	完全披露	附录一 – 绩效报告 – 员工
	B1.1	已披露	附录一 – 绩效报告 – 员工
	B1.2	未披露	–
雇佣及劳工准则 —B2 健康与安全	一般披露	完全披露	实践聚焦 – 员工 – 员工关怀
	B2.1	未披露	–
	B2.2	未披露	–
	B2.3	已披露	实践聚焦 – 员工 – 员工关怀
雇佣及劳工准则 —B3 发展及培训	一般披露	已披露	附录一 – 绩效报告 – 员工
	B3.1	已披露	附录一 – 绩效报告 – 员工
	B3.2	已披露	附录一 – 绩效报告 – 员工

	ESG 指标	是否披露	在报告中的位置
雇佣及劳工准则 —B4 劳工准则	一般披露	已披露	绩效报告 - 员工
	B4.1	已披露	实践聚焦 - 员工 - 平等权益
	B4.2	已披露	实践聚焦 - 员工 - 平等权益
运营惯例 —B5 供应商管理	一般披露	已披露	实践聚焦 - 合作伙伴 - 价值链合作共助行业发展
	B5.1	已披露	实践聚焦 - 合作伙伴 - 价值链合作共助行业发展
	B5.2	已披露	实践聚焦 - 合作伙伴 - 价值链合作共助行业发展
运营惯例 —B6 产品责任	一般披露	已披露	附录一 - 绩效报告 - 客户
	B6.1	不适用	-
	B6.2	已披露	附录一 - 绩效报告 - 客户
	B6.3	已披露	核心议题 - 拥抱科技变革
	B6.4	不适用	-
	B6.5	已披露	核心议题 - 拥抱科技变革
运营惯例 —B7 反贪污	一般披露	已披露	实践聚焦 - 股东 - 加强廉政建设
	B7.1	未披露	-
	B7.2	已披露	实践聚焦 - 股东 - 加强廉政建设
社区 —B8 社区投资	一般披露	已披露	核心议题; 实践聚焦 - 社区与环境
	B8.1	已披露	核心议题; 实践聚焦 - 社区与环境; 附录一 - 绩效报告 - 社区与环境
	B8.2	已披露	核心议题; 实践聚焦 - 社区与环境; 附录一 - 绩效报告 - 社区与环境

附录四：第三方审验报告

Deloitte.

德勤

独立鉴证报告

中国平安保险（集团）股份有限公司董事会（以下简称“董事会”）：

我们受中国平安保险（集团）股份有限公司（以下简称“中国平安”）董事会的委托，对中国平安编制的自2018年1月1日起至2018年12月31日止的2018年度可持续发展报告（以下简称“可持续发展报告”）进行有限保证鉴证。

董事会的责任

董事会负责根据全球报告倡议组织（GRI）发布的《可持续发展报告标准》（以下简称“标准”）的披露建议编制可持续发展报告，并对其中的表述（包括报告准则、报告局限性及报告所载的信息和认定）负责。

董事会负责确定可持续发展绩效表现和报告的目标，包括识别利益相关方以及确定利益相关方所关注的重大问题，负责建立和维护适当的可持续发展绩效表现管理系统和用于生成可持续发展报告中披露的绩效表现信息的内部控制系统，以及负责保留足够的记录。

我们的责任

根据与中国平安的约定，我们负责实施有限保证鉴证工作，主要包括：

1. 对可持续发展报告是否遵循了标准要求的实质性和包容性原则进行评价
2. 对可持续发展报告中披露的2018年度关键可持续发展绩效指标实施有限保证鉴证程序

本鉴证报告仅为董事会编制，除此以外，并没有其他责任。我们不会就我们的工作或本鉴证报告的内容，对任何第三方承担任何责任。

我们的独立性和质量控制

我们遵守国际会计师职业道德准则理事会《国际会计师执业道德守则》（“Code of Ethics for Professional Accountants”）对独立性和其他道德的要求。我们的质量控制采用《国际质量控制准则第一号》（“International Standard on Quality Control 1”）。

工作的基础

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》（“International Standard on Assurance Engagements 3000”）执行鉴证工作。我们在策划和执行鉴证工作时，均以取得一切我们认为必需的信息和解释为目标，使我们能获得充分的凭证作出结论。

工作程序、范围及局限性

可持续发展报告鉴证工作的内容包括与主要负责可持续发展报告信息编制工作的人员进行询问，并恰当地实施分析和其他证据收集程序。我们所实施的工作包括：

- 与中国平安负责收集、整理和披露信息的管理层和员工进行访谈，以了解在识别利益相关方、确定关键利益相关方所关注的重大问题方面的程序，以及编制可持续发展报告流程的有关控制
- 通过访谈、查阅相关支持性文件，了解中国平安与利益相关方的沟通机制，利益相关方的期望和需求，贵公司如何落实并回应这些期望和需求；
- 与中国平安确立2018年度可持续发展报告独立有限鉴证工作所包括的关键可持续发展指标及相关的评价标准；
- 抽样测试中国平安2018年度关键可持续发展指标与我们的工作成果一致性及其编制可持续发展报告流程的有关控制；

有限保证鉴证为获取有限保证而实施的程序旨在确认信息的可信性，该程序的范围会小于为获取合理保证所实施的程序的范围。我们的工作和鉴证报告并不会就中国平安可持续发展报告管理系统和程序的有效性及其绩效信息发表意见。

除贵公司深圳、上海本部外，我们没有对中国平安的其他分支机构及子公司实施上述鉴证工作，且不会访问外部利益相关方。历史比较数据也不在本次鉴证工作范围内。同时，本次鉴证范围不包括对可持续发展报告中披露的财务信息与数据。

结论

- 根据我们上述的鉴证工作，我们并没有注意到任何重大事项，使我们相信中国平安编制的可持续发展报告不符合标准要求的实质性和包容性；及
- 根据我们上述的鉴证工作，我们并没有注意到任何重大事项，使我们相信中国平安在可持续发展报告中披露的相关的关键可持续发展指标存在重大错报。

德勤华永会计师事务所（特殊普通合伙）



意见反馈

感谢您对我们可持续发展建设的支持，期待并欢迎您
的来信、来电。

传真：(0755) 82431029 邮编：518048

邮寄地址：深圳市福田区益田路平安金融中心 47 楼

电子邮件：Pub_CSR@pingan.com.cn

电话：95511

为向您及其他利益相关方提供我们更专业、更有价值的可持续发展
信息，提升我们可持续发展报告质量，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《可持续发展报告读者意见反馈表》）
- 电邮（请邮件标题注明）
- 电话

您对本报告是否满意？请作出您的评价。

您认为我们履行可持续发展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？

您对我们可持续发展的信息披露还有哪些建议？

您的信息

姓名 _____

职务 _____

传真 _____

工作单位 _____

联系电话 _____

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

深圳市福田区益田路平安金融中心 邮编 518048

全国统一总机 400 5566 338

全国统一客服热线：95511

更多精彩，请关注



中国平安官方微博
weibo.com/pingan

中国平安 平安中国