

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



中國太平洋保險(集團)股份有限公司
CHINA PACIFIC INSURANCE (GROUP) CO., LTD.

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

(股份代號：02601)

海外監管公告

本公告乃依據《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》第13.10B條的披露義務而作出。

茲載列該公告如下，僅供參考。

承董事會命
中國太平洋保險(集團)股份有限公司
孔慶偉
董事長

香港，2019年3月25日

於本公告日期，本公司執行董事為孔慶偉先生和賀青先生；非執行董事為黃迪南先生、王他竽先生、孔祥清先生、孫小寧女士、吳俊豪先生和陳宣民先生；和獨立非執行董事為白維先生、李嘉士先生、林志權先生、周忠惠先生和高善文先生。

* 註：黃迪南先生的任職資格尚待中國銀行保險監督管理委員會核准。

2018

中国太平洋保险企业社会责任报告

CHINA PACIFIC INSURANCE
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



释义

本报告中，除非文义另有所指，下列词语具有下述含义：

- **中国太平洋保险、太平洋保险、太保**

指 中国太平洋保险（集团）股份有限公司

- **太平洋寿险、太保寿险、寿险**

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

- **太平洋产险、太保产险、产险**

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

- **太平洋资产管理公司**

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

- **太平洋保险（香港）公司**

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

- **太保安联**

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

- **长江养老**

指 长江养老保险股份有限公司，是中国太平洋保险（集团）股份有限公司的控股子公司

- **安信农保**

指 安信农业保险股份有限公司，是中国太平洋保险（集团）股份有限公司的控股子公司

- **太保养老投资公司**

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

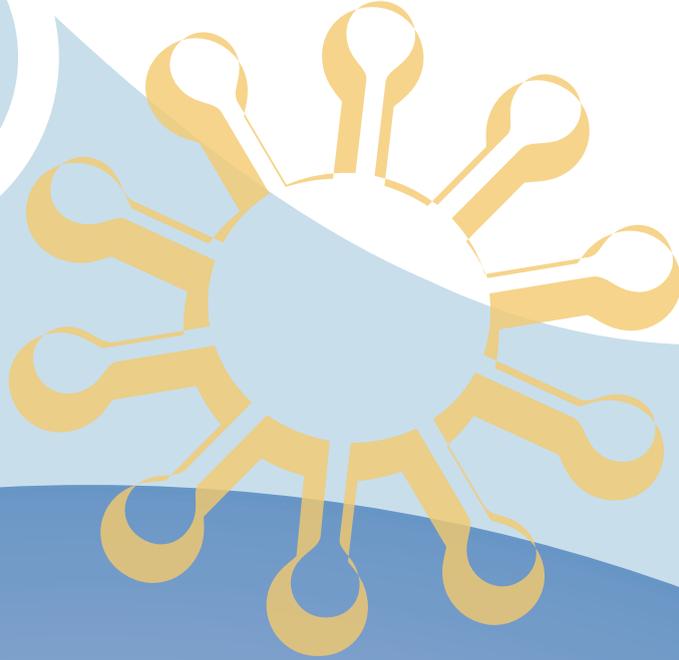
- **联交所**

指 香港联合交易所有限公司

- **元**

指 人民币元





目录

- 02 --- 释义
- 04 --- 目录
- 06 --- 董事长致辞
- 08 --- 关于我们

- 10 **聚焦：**
 - 转型2.0： 高质量发展蓄势启动
 - 精准扶贫： 凝心聚力彰显特色
 - 科技赋能： 让保险更贴心周到
 - 保险姓保： 积极服务国计民生

- 62 --- 环境、社会与治理（ESG）绩效报告
- 80 --- ESG索引
- 81 --- GRI标准索引
- 86 --- 关于本报告
- 87 --- 联系我们



1. 对客户： 有温度的保险服务

- 28 客户节 创建服务生态圈
- 29 保障有力 增强客户获得感
- 31 服务体系 伴客户温暖前行



2. 对员工： 能成长的人才环境

- 34 搭建平台 成就职业梦想
- 35 多方发力 助营销员展业
- 37 精彩活动 营造舒心环境





3. 对股东： 可持续的价值增长

- 40 优化治理 构建高效管治体系
- 41 高质量发展 创造可持续价值
- 42 长效管理 打造风控能力最强



5. 对环境： 受保护的绿色生态

- 52 绿色保险 应对环境风险
- 54 绿色运营 减小碳排放量



4. 对社会： 更厚重的责任担当

- 46 灾难来临 “救” 在客户身边
- 47 筑梦未来 爱心持续升温
- 48 文体合作 传递正能量



6. 对行业： 共发展的合作实践

- 58 参与共建 推动行业进步
- 60 守护美好 传播保险理念

董事长致辞



不负时代，努力追梦

2018年是中国太保“转型2.0”开启高质量发展的蓄势启动之年，回首这一年，每一天都与众不同，每一天都激荡人心。一路与你同行，我们倍感幸运，也深知肩头的责任。在对社会责任的认知与践行路上，我们携手成长并互相成就，这份收获，弥足珍贵。

习总书记说：金融活，经济活；金融稳，经济稳。经济兴，金融兴；经济强，金融强。作为与祖国同频共振、休戚相依的命运共同体，过去的这一年，我们坚守责任，坚定发展，启动13个转型项目集，转型成效初显。业务质量总体稳定，增速与行业地位保持相符，协同价值创造趋势向好——我们以更稳健、更凝聚、更创新、更温暖的姿态，真切回应了来自社会、行业、股东、客户、员工的期待与信任，让更多人拥有了获得感、安全感和幸福感。

行稳方能致远，在集团新一届董事会的履职首年，我们明确战略定位，强化一体化管控，用内部发展的确定性积极应对外部变化的不确定性，交出了一份闪亮的答卷——凭借高水平企业管治的杰出表现，我们在香港董事学会评选中荣获2018年度“杰出董事会奖”和“杰出董事奖”称号。连续八年上榜《财富》世界500强，排名攀升至第220位，历史性突破榜单中位值。集团在银保监会2018年对140家中资保险机构法人治理评估中取得优异成绩，产、寿险公司连续两年同获保险公司服务最高评价AA级和经营最高评级A级，成为当之无愧的法人治理、品牌服务、业务经营的行业新标杆。



细数这一年，我们围绕“人才”“数字”“协同”“管控”“布局”五大关键词，蓄势启动转型2.0，迈开脚步努力奔跑，沿途收获了美丽的风景和热情的喝彩：作为唯一的财产保险服务供应商，我们为举世瞩目的首届中国进博会提供了总保额350亿元的一揽子财产保险解决方案，“太保服务”的责任、智慧和专业，赢得了交口称赞；在引人关注的个人税延养老保险领域，我们不但率先开出国内首单，还依托寿险、产险、长江养老的协同推进，稳居客户占比、保费份额的行业“龙头”位置；年底，“太保家园”首个高品质养老社区顺利打下第一根桩，我们在养老投资领域成功实现“破局”；“让吃苦的人吃香，让实干的人实惠，让有为的人有位”的人才观，为太保人在转型平台上找到了发现自我、突破自我的新坐标，把幸福牢牢攥在手中；一项项贴着“太保智造”标签的新技术成果，被广泛应用于各流程触点，成为各自领域先行先试、善作善成的典范；响应打赢脱贫攻坚战的国家战略，提供总保额1.36万亿元的保险保障，惠及429万建档立卡贫困人口，实现精准扶贫的温暖诺言——这些“第一”、“首次”、“唯一”和“突破”，记录下的是我们砥砺奋进的成功跨越，定格下的是饱含激情的高光时刻。

值得一提的是，这已是我们连续第十年独立发布企业社会责任报告，这十年，是我们在社会责任方面自我修炼并不断提升的十年，这十年，是我们简单地把社会责任视同为社会公益，到如今把社会责任自觉贯穿于经营管理的每一个环节，融入到经营发展的肌体和血液中，成为全体太保人共同的价值观的十年。什么是社会责任？怎样履行社会责任？这个命题，伴随着我们的成长壮大，已经找到了越来越清晰的答案。

作为一家拥有1.26亿名客户、10.77万名员工、84.7万名营销员、10.6万家股东数的世界500强企业，我们始终相信，在企业社会责任方面的所有探索和实践，都将在未来某个时点给予我们闪亮的回应和丰厚的馈赠，这份财富，不仅属于我们，更属于每一个参与的你。

时光不回头，希望在前方，与祖国同呼吸、共命运的我们，即将迈向而立之年的我们，以社会责任为己任的我们，正循着做“行业健康稳定发展的引领者”的成长路径大踏步前进，以服务实体经济、服务人民生活为本，努力创造更高的价值，承担更大的责任。

2019年，我们相信，唯有用稳的举措、破的勇气、追的梦想、实的样子，坚守初心，不断超越，方能不负遇见，不负陪伴，不负梦想。让我们秉承平时注入一滴水，难时拥有太平洋的共同理念，在新时代的追梦路上继续并肩前行……

中国太平洋保险（集团）股份有限公司董事长：



关于我们

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

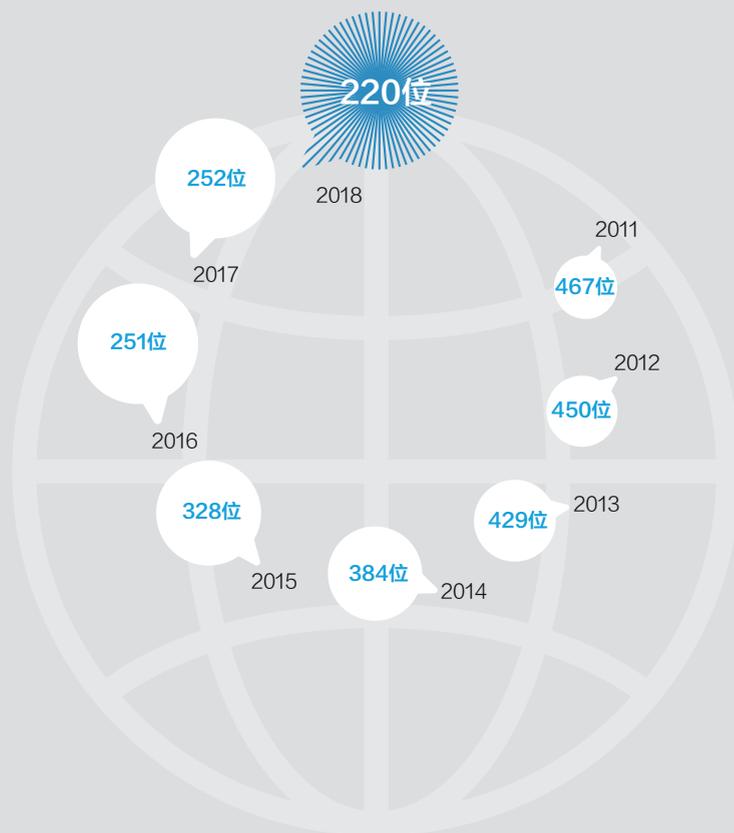
我们以客户需求为导向，专注保险主业，做精保险专业，不断创新保险产品和服务，价值持续增长，实力不断增强，连续八年入选《财富》世界500强，建立了覆盖全国的营销网络和多元化服务平台，为1.26亿客户提供全方位的保险保障和资产管理等服务。

我们以成为“行业健康稳定发展的引领者”为愿景，将企业社会责任内化为可持续的发展动力，与各利益相关方携手，努力满足人民的美好生活需要。2018年，我们连续第九年获中国企业社会责任榜“杰出企业奖”，再次入选中国A股市场环境、社会和治理（ESG）“美好50指数成分股”。



我们的成长

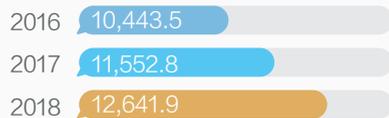
美国《财富》杂志
世界500强排名



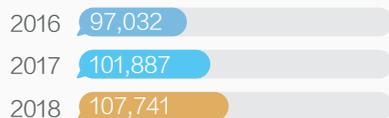
220



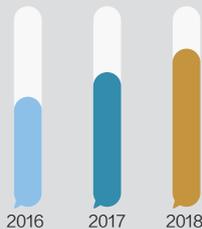
● 集团客户数(万人)



● 集团员工数(人)

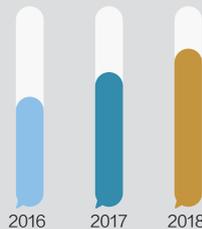


267,014 319,809 354,363



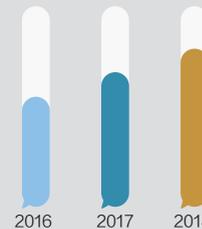
● 集团营业收入(百万元)

234,018 281,644 321,895



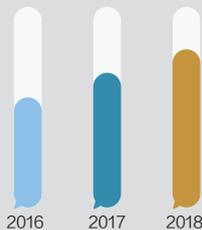
● 保险业务收入(百万元)

245,939 286,169 336,141



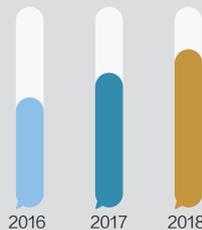
● 集团内含价值(百万元)

131,764 137,498 149,576



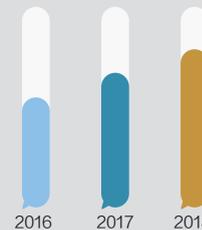
● 集团净资产(百万元)

12,057 14,662 18,019



● 集团归属于母公司股东的
净利润(百万元)

1.33 1.62 1.99



● 每股收益(元)

聚焦

focus

转型2.0

高质量发展蓄势启动



我们坚持做保险行业的“长跑者”，2018年全面启动转型2.0，重在转变增长方式、优化业务结构和转换发展动能，开启了太保高质量发展新征程。



愿景和目标

成为“行业健康稳定发展的引领者”，
实现客户体验最佳、业务质量最优、风控能力最强。



五大关键词





组织保障

成立集团全面深化转型领导小组,建立由外部智囊和内部专家组成的转型2.0智囊团队。集团发布《战略转型2.0管理办法》,确定了集团、子公司和分公司等各相关方的职责和 workflows,通过决策、执行、智囊和管理四个角色构成的组织保障,推动转型2.0有力有序开展。



转型2.0发展之路

2017年 谋划转型
2018年 蓄势启动
2019年 攻坚克难
2020年 全面冲刺
2021年 决胜收官



规划启动战略转型2.0项目集

转型2.0规划蓝图从问题导向出发,围绕公司核心业务、增长机会以及组织健康,共规划15个项目集。

A1 人才建设体系革新项目集

A2 协同发展项目集

A3 资产负债管理项目集

A4 亿级客户IT平台建设项目集

A5 科技保险项目集

A6 数字化客户体验项目集

A7 个人业务新增长模式项目集

A8 健康险大数据应用项目集

A9 养老产业投资项目集

A10 车险有质量增长模式项目集

A11 农险融合发展项目集

A12 机构标准化和重点区域协同发展项目集

A13 产品管理体系提升项目集

A14 一体化风险管控项目集

A15 财务共享服务项目集

转型前线

打造集团转型续航的高素质人才队伍

2018年10月22日，太保集团召开首次人才工作会议，并印发《人才建设体系革新三年行动方案》。这是集团面向战略转型2.0新征程，切实加强人才队伍建设的一项关键举措。《行动方案》以战略转型2.0“三最一引领”目标愿景为指导，树立和践行“让吃苦的人吃香，让实干的人实惠，让有为的人有位”的太保人才观，从全新的历史方位规划和部署未来三年人才工作。12月，集团以打造“协同价值型”总部为目标，完成了总部10年来首次大规模组织架构改革。



太保集团首次人才工作会议



“交叉销售百强示范基地”创新实践促产寿协同

2018年，太保产、寿险分公司以“百个交叉销售示范基地”创建为契机，围绕交叉销售关键协同环节，因地制宜开展各类共创实践活动，为交叉销售发展提供不竭动力。安徽、温州、青岛、苏州等分公司，积极创新寿销车客户专属服务，提供“人员健康体检+车辆安全检测+代办年审”等增值服务项目；各地分公司在销售管理融合、队伍融合等方面积极探索，如深圳分公司交叉销售管理部门合署办公，无缝衔接解决一线问题，河北分公司探索“千人理赔师”培养计划，将寿险营销员培养成产险小额理赔师，产险各级机构总经理定期走进寿险职场，倾听一线心声，发现和解决销售服务中存在的痛点；安徽、浙江等分公司抓实“孤儿单”续保管理，精准发力。



共创“交叉销售百强示范基地”促产寿协同

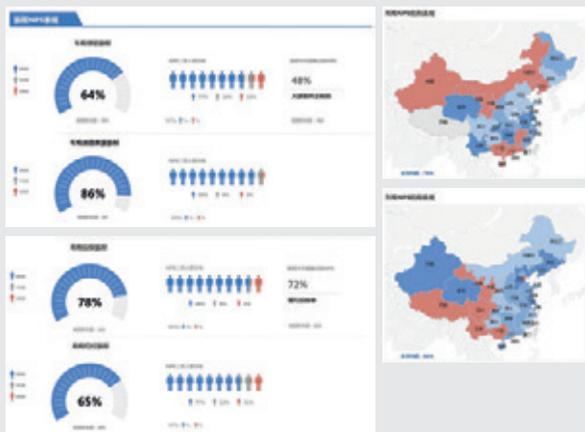


转型2.0

高质量发展蓄势启动

交互型NPS实时监测平台完成产、寿险分公司推广

2018年9月1日，太保交互型NPS实时监测平台正式在产、寿险各41家分公司启动推广应用，这是太保自主研发，在业内领先实现NPS自动监测和客户反馈自动分析的客户交互大数据平台。截至2018年底，NPS监测平台已覆盖车险理赔、寿险投保、给付、续期四大客户关键旅程共六个触点的监测，包含了自动触发调研、自动回收数据、NPS实时监测、自动生成回访任务、NPS驱动因素分析、NPS多维分析六大功能。平台可支持对贬损客户快速启动回访和挽救措施，有效避免客户流失及负面口碑的产生。同时，平台通过大样本量数据分析客观呈现客户体验变化趋势和痛点问题，为各级机构采取针对性的体验优化举措提供输入。



发票管理数字化产品“e票通”上线

2018年11月23日，太保发票管理数字化产品“e票通”完成在全国841家机构的上线推广。自7月20日试点上线以来，“e票通项目”累计查验发票48万张次，认证发票34万张次，整体运行平稳有序，在提升报销用户体验、加强风险防控方面取得了良好的效果。

“e票通”实现发票接收全流程数字化管理，涉及费用报销、采购、理赔、渠道等15个关联流程，在行业内处于领先地位。同时采用直连税局通道和爬虫通道“双通道”模式，充分保障了数据获取和业务运营的稳定性。实现专票认证、税款所属期切换“双自动”，认证时效可从原来的2-6天缩短至1小时，到账时间大幅缩短，每年可节约认证人工成本约1000万元。“自动采集+智能查验”合二为一，时间可从原来的每张发票3分钟缩短至20秒，同时全面放开电子发票报销范围，实现免打印报销，为报销用户带来极大便利。



聚焦 focus

精准扶贫

凝心聚力彰显特色



保险在化解致贫返贫风险上有着独特优势。我们充分发挥保险主业优势和集团协同优势，聚焦“三区三州”深贫地区，探索建立具有太保特色的精准扶贫长效机制。2018年，全司投入扶贫专项资金2130万元，各类扶贫项目共覆盖建档立卡贫困户约429万人，为贫困地区提供总保额1.36万亿元的风险保障。

主业扶贫

近年来，我们针对贫困人口在脱贫过程中可能面临的风险，持续在主业扶贫项目上增品、扩面、提质。

积极推动大病保险扶贫，为贫困人口提供第三重保障

目前，我们已在全国10个省承办大病保险扶贫项目22个，覆盖建档立卡贫困户226万人，提供保险保障7753亿元，赔付5.7万人次，赔付金额5919万元。另外，我们针对建档立卡贫困户创新推出扶贫补偿倾斜特惠机制，通过降低保险起付线、提升赔付比例等方式，进一步扩大保险受益面。



湖北咸宁精准扶贫补充医疗模式

截至2018年底，太保承保咸宁市精准扶贫补充医疗保险项目，承保对象为全市建档立卡的一、二类精准扶贫对象共计36.9万人。

“咸宁模式”有四个特点：一是经办区域全面覆盖。覆盖全市6个县市区区的精准扶贫建档立卡人员。二是政策宣传到村入户。深入各乡镇挨家挨户发放宣传材料，确保政策知晓率达到90%以上。三是赔付进度严格控制。对于结算系统未上线前发生的医疗费用，进行手工核算赔付，赔付时限不得超过3个工作日。四是保障待遇显著提高。经基本医保、大病保险和精准扶贫补充医疗保险三重报销后，平均报销比例高达91.9%。

创新推出“防贫保”，直击脱贫痛点，降低返贫风险

一边是不遗余力地脱贫致富，一边是猝不及防地致贫返贫，这种“沙漏式”的扶贫现象成为脱贫攻坚道路上的一道难题。太保创新开发业内首款商业防贫产品“防贫保”，覆盖因病、因灾、因学三大致贫因素，精准落实保障。

“防贫保”试点：建起返贫的防护墙

“防贫保”重点帮扶处于贫困边缘的农村低收入户和人均收入不高不稳的脱贫户，对临贫、易贫人群因病、因灾、因学致贫返贫的风险进行监测。太保与乡镇、村政府机构配合开展人员核查，对符合条件人员发放防贫保险金，确保防贫对象人均可支配收入不低于防贫预警线。根据辖内临贫易贫人数和投保资金预算，结合县域人均可支配收入和上年度国家贫困线标准两项指标划定防贫预警线。

“防贫保”在河北魏县试点至今，累计赔付742人，赔付金额758万元。2018年，魏县未出现一例新增返贫、致贫对象，防贫成效显著，获得国务院扶贫办、试点地区政府和受助群众的高度认可。



太保工作人员为贫困户发放“防贫保险金”

保险+期货，对冲市场风险，保障贫困户收入

近年来，我们不断根据各地优势产业特点，推出保收入、保价格、保产量的农险产品120款，覆盖全国25个省、自治区和直辖市，品类包含牲畜、家禽、农副产品、经济作物等。



新疆阿克苏柯坪县棉花目标价格保险

柯坪县启浪乡位于新疆维吾尔自治区阿克苏地区，是“三区三州”精准帮扶的重点地区之一。棉花产业是当地主导产业，但是由于自然灾害等原因，棉花价格不断波动，棉户面临棉花价格下跌风险，无法保证收益，影响脱贫致富。2017年起，太保与浙商期货有限公司联合推出柯坪县棉花目标价格“保险+期货”项目，并获得郑州商品交易所棉花“保险+期货”的试点立项支持。

该项目以郑州商品交易所中棉花期货合约的目标价格为依据，一旦棉花价格低于目标价格，棉农将获得保险赔付；而当价格上涨时，棉农正常以市场价格售出，获取收益。该项目提供累计风险保障1亿元，惠及柯坪县启浪乡1217户棉农（其中建档立卡户215户），通过期货市场对冲交易的棉花量达到5000吨。目前，棉花“保险+期货”项目已推广至阿克苏和喀什地区多个县乡。



创新扶贫

我们聚焦重点贫困地区，深入村镇、学校，推出结对帮扶、智力扶贫等创新扶贫方式，运用好扶贫电商平台，探索建立长效防贫帮扶机制。

“两镇三村”结对帮扶

2018年10月，太保与内蒙古的“两镇”（乌兰察布察右中旗铁沙盖镇、察右后旗白音察干镇）和云南的“三村”（大理州永平县黑豆场村、卓潘村、世兴村）确定为期3年的结对帮扶关系，通过保险扶贫手段，力争提前完成当地脱贫任务。

截至2018年底，太保寿险已与乌兰察布市察右后旗白音察干镇签署2018-2020年包销特色农副产品项目协议；太保产险完成派驻挂职、向镇中心小学赠送冬季取暖用煤、举办金融干部培训班、当地新设分支机构报审、“防贫保”业务推动沟通等工作。



集团党委书记、董事长孔庆伟在结对帮扶的云南大理永平县卓潘村跟贫困村民交谈

“三区三州”智力扶贫

2018年，太保首次尝试与“三区三州”中办学资质较好、当地影响力较强的高等职业院校成立校企合作示范基地，首年总捐赠金额共130万元。通过发放奖金、助学金，捐助建档立卡和品学兼优的贫困学生645人。同时，资助学校素质教育课程，为优秀的在校学生提供相关的实习机会和就业宣讲。未来会致力于帮助对口专业贫困毕业生实现就业脱贫。

同时，太保关注贫困地区儿童的教育和成长，2018年选定云南怒江州新寨完小作为在“三区三州”设立的首所希望小学，捐赠金额共88万元，并开展了公益支教活动。

太保还举办两次“三区三州”优秀青年金融干部培训班，提升当地干部保险脱贫专业能力。来自“三区三州”政府部门、金融、扶贫一线青年干部70余人参训。

“万名干部助万户”关爱行动

2018年，太保开展“万名干部助万户”关爱行动，搭建员工与贫困户间一对一结对帮扶平台，共有40多家分公司的万名党员干部与“三区三州”“两镇三村”等地万户建档立卡困难家庭结对，通过有针对性地捐资助学、提供生活用品、保险产品投入等帮扶行动，帮助贫困户达成脱贫目的。

9月，太保在上海举行了关爱行动启动仪式，认捐了新疆喀什地区莎车县和阿克苏地区新和县共242户贫困家庭的需求，涵盖生活必需品、农资农具采购、上学资助、危房改造等，捐助资金约13万元。

彩虹平台

2017年开始，太保建立了精准扶贫电商平台——“彩虹”平台，销售来自贫困地区建档立卡户生产的农副产品，构建内部员工与贫困户长效帮扶机制。截至2018年底，“彩虹”平台已上线来自各地的多款产品，通过线上销售达成帮扶金额近520万元，精准帮扶建档立卡贫困户2767户。



在“太爱跑”活动现场，大家纷纷扫码购买彩虹平台产品

精准扶贫

凝心聚力彰显特色

驻村帮扶

近年来，太保通过驻村帮扶形式，让干部员工深入扶贫第一线，因地制宜发展产业，助推当地脱贫增收。截至2018年底，已向全国25个省、市、自治区定点扶贫村派驻了223位驻村干部，其中49人担任第一书记。

同时，太保加强驻村扶贫的内外部传播，展示驻村扶贫亮点、营造脱贫攻坚的良好舆论氛围。H5《驻村书记扶贫路》荣获中保协“2018保险业十佳新媒体作品”；以驻村干部真实经历为原型的微电影《我的同学会》和扶贫纪录片获得广泛传播。



以驻村干部胡尚荣真实经历为原型的微电影《我的同学会》

驻村后的第一场冰雪

12月9日早上一起来，我就直奔赤松茸试验地，由于之前的沟挖浅了，还是积了不少试验地水。马上喊了老卢，带上锄头，铁铲，冒雨挖沟。在赤松茸地块的四周，将沟一铲一铲挖宽挖深，将弹起的竹片重新插牢加固。试验地虽不大，但村民都满怀希望看着呢，成功了他们要跟着种的，我们得用心照料。忙到9点多，终于差不多了，看着雨水顺着沟流向池塘，也稍稍放心了，虽然衣服湿透了，但并不觉冷，劳动后浑身热乎乎的。但旁边的山上，碗口粗的楠竹被冰雪压倒、折断的咔嚓声不断传来，让人心痛不已，这可都是村民的财产啊。天灾面前，无策可施。

一换下湿衣服，我们就开车去找支书，商量清扫路障、探望行动不便的贫困村民工作。刚开出不远，碰上书记骑着摩托车、脸冻得红红的急急赶来，他也是同一目的。于是，村“两委”与工作队兵分四路，分赴村里的几个重灾区，带上砍刀，分头行动……

——严柏洪（寿险湖南分公司驻湖南洞口县椒林村扶贫干部）



驻村干部严柏洪种植“雨蛙稻”秧苗，帮助村民销售自制野生茶



聚焦 focus

科技赋能 让保险更为贴心



以大数据、人工智能等为代表的新科技深刻影响着保险行业。科技作为太保转型2.0战略的重要支柱，通过科技创新，加大对于基础技术和关键技术研发投入，为客户提供一站式服务和一致性体验。

公司在上海市国资委系统年度信息化评价中排名第一，并成为国内第一家通过国际TMMi 五级认证企业。

更融合的保险账户

长期以来,保险行业主要基于保单管理,缺少以客户为中心的保险账户。太保建成全量、实时、结构化的亿级客户私人专属保险帐户,实现全集团客户身份统一识别和全量数据归集整合,覆盖全产品链以及从投保、报案、理赔、给付等客户9大关键旅程。



1.26亿客户私人专属保险帐户

太保建成以1.26亿有效客户为核心,包括6.19亿历史存量客户的客户大数据平台,首推客户私人专属保险帐户,实现了客户大数据平台、客户帐户和客户端三位一体。基于客户私人专属保险账户体系,上线了面向所有客户的移动统一门户“太平洋保险APP”,该APP整合原太保、太保寿险、太保安联和E保通四款C端APP,实现集团客户资源的共享和客户关键旅程的融合,全面提升移动端客户体验。同时,附赠客户私人专属的“保险箱”,管理自己和为家人购买的所有保单,一站式享受太保的线上服务,目前已有800万客户领取了私人保险箱。



APP

更智慧的保险顾问

2018年太保引入多项最新的人工智能技术，对“阿尔法保险”产品进行了迭代优化，希望帮助中国家庭了解自己的风险防御能力及保险需求，获取专业公正的保险建议，助力国民保险消费者教育。

阿尔法保险3.0

2018年8月，“阿尔法保险3.0”上线，通过引入人工智能自然语言处理和多轮交互技术，可以自动识别用户提出的保险问题，并建立基于上下文理解的机器人对话，分析用户画像特征，提供更个性化保险建议。用户可以随时通过微信小程序，以文字和语音方式向“阿尔法保险”咨询自己关心的保险问题，获得满足自身需求的保险规划建议，并按自身需求获得太保旗下的产品推荐。2018年，“阿尔法保险”为650万人次提供保险建议，保险消费教育功能愈发强大。



更有力的投保平台

“科技个险”APP作为太保寿险手机一站式移动应用平台，是辅助展业、提升寿险营销员端产品自主经营能力的主要工具。为给车险客户带来更佳体验，太保产险将“交叉销售模块”融入“科技个险”，实现了车险报价出单、理赔信息推送、续保名单分配、红点任务跟踪等功能，全面提升营销员寿销车展业效率，增加接触和服务客户的机会。自2018年9月初全国推广上线以来，寿销车累计已成功出单92105单，出单保费12394万元。



寿销车科技个险

AI助力寿险核保

太保寿险上线了“核动力”人工智能核保项目。通过对海量历史数据进行分析和标注预处理，采用了特征分解、机器学习、协同训练、网格搜索等前沿智能算法模型进行AI核保模型构建并持续调优，确保了模型的精度和可解释性。根据生产运行验证，AI核保模型判断与资深核保人员操作比对一致率达95%，AI核保人工作业替代率达15%，365天*24小时全天候高精度AI核保作业支持成为现实，AI智能机器人替代人工进行核保作业的序幕正式拉开。

更贴心的理赔体验

理赔是客户体验保险公司服务的关键旅程。2018年升级的“太好赔3.0”探索把最新的科技应用到理赔中，实现一键索赔、现场赔付以及一键定损、实施赔付两种理赔模式。

太保寿险推出数据直连、智能机器人入驻、医疗垫付、医疗导服和健康管理等功能为一体的综合智慧理赔解决方案“太慧赔”。通过OCR技术、接口配置化、自动理算规则和智能审核三大核心技术，实现客户理赔信息的全数字化采集和立等可赔的免往返、免资料、零等待的极快、极简、极省的理赔服务。

定制深度服务的“智能机器人”

2018年8月1日，“灵犀一号”智能机器人成功入驻上海第一妇婴保健院。12分钟，“灵犀一号”通过语音引导一位客户完成门诊费和医药费的报销，并收到报销款，这是“灵犀一号”现场理赔的第一单。

作为业内首款入驻医院且可深度定制的智能服务机器人，“灵犀一号”基于语音交互、活体认证、图像识别等人工智能技术，除了可为客户提供导医咨询、预约挂号、院内导航、线上排队等医疗相关服务外，还可通过语音引导客户完成理赔报案申请，并为客户提供3000元以下门诊和住院快赔服务。

11月，“灵犀二号”智能机器人在深圳分公司柜面完成上岗首测，正式启动智能机器人柜面服务。



“灵犀二号”智能机器人在深圳分公司柜面完成上岗首测

更智能的风控技术

太保从保险本质出发，应用先进的科技手段，提升防范风险、管控风险的能力，帮助公司提升安全管理，降低事故率和大案的发生。

“太好保”团车风控项目

太保以“科技减损”为核心，运用生物科技、图像识别、人工智能、大数据等技术，可智能抓取司机不安全驾驶行为，为企业提供最有价值信息，有效推进落实到人的安全监管工作。该项目在产险深圳分公司试点至今，已取得了阶段性效果。帮助企业车队安装设备1万余台，安装车辆出险率下降17.8%，人伤死亡率下降47%，万台车死亡案件由46宗降为5宗，下降89%，为社会挽回直接经济损失7350万元。“太好保”项目获得深圳市金融创新奖最高奖项，是本届一等奖获奖单位中唯一的保险企业。



科技赋能 让保险更为贴心

“听风者”识破保险欺诈

太保产险四川内江中心支公司车险查勘员在处理单方碰撞事故时，接收到“听风者”语音情绪识别系统发出的判断提示，通过现场调查取证，成功固证拒赔，减损2万元。这是分公司首例依靠语音情绪识别系统判断查获拒赔的车险理赔案件。

“听风者”语音情绪识别系统是太保产险利用语音情绪识别技术在车险反欺诈领域打造的一款人工智能产品。通过在车险报案环节嵌入语音情绪识别，将客户报案的“喜、怒、哀、沉、惊、恐、厌”7种情绪特征与“疑似酒驾顶包、疑似逃逸和先出险后投保”等车险欺诈场景进行匹配建模，测算欺诈指数，并将疑点类型、现场调查建议第一时间推送给理赔前端的查勘员，查勘员利用系统提示重点突破查实，有效遏制了保险欺诈的产生。



2018世界人工智能大会在沪举行，太保智能保险顾问“阿尔法保险”和智能风控“听风者”语音情绪识别成功入选大会AI+金融应用体验区参展项目

按需而变的“e农险”

太保发布了“e农险”4.0，紧紧跟随农险行业发展的时代要求，重点关注现代农业场景下的农险新技术全流程应用。

深海网箱养殖保险物联网技术

打造集卫星遥感、水质数据采集、实时监控、多层次数据统计、分析与决策支持等多功能于一体的深海网箱养殖保险综合平台。

山鸡养殖保险物联网技术

对标“数字化”管理，建立“身份证”制度，锁定标的物，实现了禽类生长养殖保险的全流程管控。

生物识别平台

有效确认养殖险承保标的，大幅提高承保验标和理赔查勘效率，目前生物特征识别已支持的生物种类有生猪、奶牛、肉牛、牦牛、观赏鱼类。

如“牦牛点头”技术是通过无人机拍摄牦牛图片，利用图计算功能，清点出牦牛数量，打破了传统高原养殖户投保靠人工清点的工作方式，提高了投保效率，节约了人工劳动成本。

2018年11月，太保农业保险研究院在京正式挂牌成立，这是国内第一家以保险公司为主发起的专业型、开放式农险研究平台。



聚焦 focus

保险姓保 积极服务国计民生



我们围绕国家发展战略，创新产品供给和服务机制，业务深入到经济社会发展各个层面，为实体经济和民生保驾护航。

护航“一带一路”

随着“一带一路”倡议的不断深入推进，太保产险创新成立海外业务部，通过多渠道、多层次、多维度为中国客户“走出去”提供一揽子风险管理服务与保险保障产品，累计已提供超过5500亿元风险保障。公司海外业务已覆盖112个国家，数量比2017年翻番。为“走出去”企业在工程建设、货物运输、项目经营管理、人员意外、海外反恐绑架救援等方面，全方位提供一体化风险管理与保险保障。2018年又发布了“海外无忧”境外人员安全保障专属产品。



保险服务让“进博会”更圆满

作为首届进博会唯一财产保险支持企业，太保发挥主场优势，为进口博览会提供了涵盖人、财、责三类风险，总保额达350亿元的风险保障。

针对“不一般”的进博会，太保全力打造“不一般”的保险服务体验——不一般的服务体系、不一般的保险保障、不一般的服务举措。太保设立了1亿元理赔专项基金，并开通95500全天候双语服务专线，建立专业风控和救援志愿者队伍，汇集系统内最优质的资源和专业团队，全力以赴服务保障进口博览会顺利圆满举行。首届进口博览会展馆范围大、展台展品丰富、各国参展商众多，大到高精尖的精密仪器、智能装备，小到一个芯片，都得到充分的保险保障。



太保成为首届进博会唯一财产保险支持企业



进博会现场，太保工作人员专业细致地解答客户问题

“一带一路”海外人员医疗健康保障项目启动

2018年11月30日，国家卫计委卫生发展研究中心与太保寿险、中再寿险共同签署了《“一带一路”海外人员医疗健康保障战略合作谅解备忘录》，约定建立长期、多层次、多领域的战略合作伙伴关系，共同开展“一带一路”海外人员医疗健康保障项目合作。

该项目将通过“一带一路”海外人员医疗健康保障需求与服务供给能力调查暨项目可行性研究、海外人员医疗健康保障国别试点方案开发，以及海外人员医疗健康保障国别试点实施跟踪研究等三方面工作，探索构建面向各类海外人员的健康保障体系，为国家“一带一路”倡议的推进提供全方位健康服务。



“一带一路”海外人员医疗健康保障研讨会

与三井住友海上携手参加首届中日第三方市场合作论坛

2018年10月26日，由商务部、国家发改委与日本经济产业省、外务省共同主办的首届中日第三方市场合作论坛在北京举行。太保与三井住友海上共同提案并签署《为“走出去”中国项目提供风险预防、风险管理的全面合作项目》，就服务保障中国企业走出国门、扩大海外保险市场，促进中日两国及第三国经济发展提出具体合作方案和安排。近年来，太保与三井住友海上成功为海尔电气（泰国）、上汽正大（泰国）、上海电气土耳其Hunutlu大型火力发电站等一批海外项目提供保险保障。

创新养老新路

老龄化进程不断加速，给我国“多层次、混合型”养老保障体系的建设带来了严峻考验。太保创新养老保险产品与养老产业投资建设，推动发展多层次的养老保障体系，满足个人多样化的养老需求、提高人民群众的养老保障水平。

拓路税延养老保险

税延养老保险定位为半公共产品，投保人购买税延养老保险可税前列支，递延交税，以税收优惠引导个人积极购买商业养老保险，可提升民众的养老保障意识与实际养老保障水平。

太保是国内最早参与行业税延养老保险课题研究项目的保险企业之一，同时也是业内首家全面通过监管机构现场验收的险企。4月28日，太保发布税延养老保险综合解决方案，除为客户提供银保监示范条款规定的所有保障责任外，还结合健康管理产品提供特色服务。在技术与服务方面，将移动互联网、人脸识别、税延计算器等技术创新与应用作为重要手段，优化客户感受，精简操作流程与环节，为客户提供一站式、快捷的服务体验。太保不但率先开出税延养老保险国内首单，还实现了2018年在试点地区的客户占比、保费份额领先。



太保税延养老保险方案发布会

养老产业实现新突破

2018年7月，太保养老投资公司发布养老产业发展规划，明确了高端养老社区与专业养老服务“轻重结合”的养老产业发展路径。在养老社区布局方面，面向高、中、低龄老人精心打造城郊颐养、旅居乐养、城市康养三大产品业务线，积极推进“太保家园”的开发建设。

太保寿险与全球著名的养老康复集团——法国欧葆庭战略合作设立公司，打造全方位养老产业运营管理平台。

12月27日，太保家园·成都国际颐养社区项目动工，标志着太保养老产业发展规划成功落地。与此同时，太保在上海、杭州、武汉、云南等地的多个意向性项目也在积极推进中。



“太保家园”成都国际颐养社区项目动工

参与多层次医疗保障体系建设

响应“健康中国”战略，太保积极承办城乡大病、医保补充、长期护理等政保合作项目达177个，覆盖22个省（自治区和直辖市）473个区县，惠及人群超过9500万。税优健康保险累计服务人数9.5万人。同时，管理式医疗体系建设初步成型。以政府医保管理支持和个人健康管理服务为切入点，从产品功能、技术、知识产权、实施情况等方面，对管理式医疗产品进行了全面梳理与规划，最终形成管理式医疗九大产品体系。

“健康黄骅 品质医疗”家庭医生服务

2018年12月22日，国家卫健委在北京举行医改典型经验专题发布会，太保寿险围绕参与实施的“健康黄骅”项目，介绍了医改典型经验做法。此前在国务院第29次常务会议上，“健康黄骅”项目获得充分肯定，列为示范推广项目。“健康黄骅”项目深入推进基层医药卫生体制改革，围绕推动基层健康管理，探索构建以家庭医生为签约居民提供主动筛查预防、精准转诊服务为基础，以多层次医疗机构上下贯通协同诊疗保障为支撑的卫生健康服务体系。太保寿险发挥优势，通过“家庭医生”这个抓手，逐步建立“预防为主，防治融合”的卫生健康服务体系。在实际工作中，不断强化家庭医生健康守门人的作用，让家庭医生承担“管健康”和“管费用”的双重角色，通过“管费用”促进“管健康”，达到“健康有评估、防病有指导、有病合理治、诊疗有监督、费用有管控”的健康管理新目标，为解决群众看病难看病贵问题进行了探索尝试，取得了初步成效。



媒体采访报道“健康黄骅”模式

保险姓保 积极服务国计民生

湖北医保“一站式”平台方便快捷就医

太保寿险与湖北省宜昌市医保局联合在宜昌市推行“基本保险+大病保险+民政救助+补充保险”四位一体的“一站式”结算体系。该平台投入使用后，就医者不用再垫付费用，可用医保卡结算个人部分，最快4分钟就能办完出院手续。目前，宜昌市共有164家医疗机构完成系统和接口改造，成功接入“一站式”平台。从患者住院第一天起，平台可实时监测患者情况。截至2018年12月底，通过平台结算近40万人次，医疗总费用15.98亿元。

支持重大项目建设

太保充分发挥资金融通作用，支持重大项目建设工作。截至2018年底，太平洋资产管理公司在重大基础设施领域已累计发起设立108个资管计划，投资总额达1816.22亿元。覆盖市政、能源、环保、土地储备、棚户区改造、水利、保障房等领域。面向新疆、内蒙、云南、贵州等中西部地区，开展交通、能源、落后设备改造等基础设施项目投资30余项，累计投资金额超过500亿元。在长三角三省一市地区，通过债权、股权等投资方式，在交通、能源、市政、民生保障等领域，投资了包括上海世博场馆、崇明越江通道、虹口棚改、泰州长江大桥、扬州电厂、南京青奥项目、苏州轨交等项目，投资总额达到530亿元。

我们承保地铁、核电、航空航天、船舶、石油化工和水电等领域的重大项目。累计服务22万多家中小企业，总赔款超过12亿元。

为航空航天航海保驾护航

在航空航天领域，积极推动卫星业务发展，成功承保了国土资源航空物探遥感中心某光学卫星、中国气象局风云二号H星、国家海洋应用中心海洋系列卫星等航天保险项目，以及成飞无人机项目、珠海“中国航展”保险服务项目。

在航海领域，充分发挥技术优势，在多年承保“雪龙”号、“蛟龙”号的基础上，再次独家承保“深海勇士”号载人深潜器、“淞航”号大型远洋渔业资源调查船等特种船舶。国内最大的2万箱集装箱船首台套保险、40万吨矿砂船首台套保险均由太保独家承保。





1. 对客户

有温度的保险服务



我们以“客户体验最佳”为目标，发挥太保集团的资源协同优势，提升服务能级，以有温度的服务增强客户的获得感、幸福感和安全感，打造“太保服务”品牌。

AA

产、寿险公司再获保险公司服务评价AA级

12月27日，2018年保险公司服务评价结果公布，太保产、寿险凭借服务创新能力以及便捷、高效的服务体验获得行业和社会的一致认可，连续第二年获得服务评价AA级，保持行业领先。

1.1 客户节：创建服务生态圈

我们以打造优质的客户服务节为牵引，探索建立公司、客户和业务人员共融的保险服务生态圈，不断完善服务内容和形式，让保险服务更有温度。

太保产险2018“客户创益节”

太保产险2018“客户创益节”以“和你益起，如你所愿”为主题，升级太好赔3.0，推出企业客户“专享赔”服务，开展“心服务团队”评选和线上“优质服务评选”活动，向客户推广公司的优质服务举措和工具。



2018太保产险客户节发布现场

专享赔服务

太保产险打造非车险理赔的服务文化，形成一体经营的服务支持。从客户多元化需求出发，通过新技术、新工具、新流程，构建客户服务新生态，推出理赔服务体系，做到“小案省心赔，重客尊享赔，人伤心相伴，风控无忧伴，支持在身边，守护在身边”。2018年以来，专享赔开展小案省心赔76987次，重客尊享赔5068次，人伤心相伴28067次，涉及金额4亿元，让更多客户感受到专享赔所带来的便捷。

门店探访服务

太保产险同步在全国300多个城市2500多家网点营业厅开展“星耀门店，匠心为你”门店探访，邀请客户参观职场、门店、呼叫中心或太好赔体验店，让客户进一步了解公司的创新服务举措和工具。还通过高端客户沙龙、体育竞技、艺术品鉴、亲子互动等各类喜闻乐见的活动，拉近与客户之间的距离。

太保寿险2018客户节

太保寿险在2018客户节上发布了八大服务承诺，为客户提供“极速、极简、贴心、有温度”的极致服务体验。聚焦健康和公益，开展名医讲座、理赔宣讲、受益人变更等线上线下融合、业务员和客户共同参与的主题活动，共同探索保险服务生态圈。客户节累计组织开展活动1万多场，覆盖客户和业务员约127万人次。



2018太保寿险客户节现场



2018太保寿险客户服务节启动仪式

e生相伴客户俱乐部

太保寿险e生相伴客户俱乐部升级了会员体系，高端客群可直接预约、使用健康及出行类高端服务。积分商城中可兑换的常用产品达到300多件，吸引客户积极参与到俱乐部活动。全年共有39家分公司策划举办公益、健康等主题活动890场，覆盖客户及业务员近41万人次。



客户了解“1+2+6+N”活动内容

太保安联首届客户节

2018年，太保安联举办首届客户节，客户节以“智臻关爱，享见未来”为主题，发布了“太安馨”“太安康”“太安诊”等健康管理产品，让客户现场体验了智能化服务，并共同见证APP数字化交互、U享赔智能理赔等一站式客户服务创新模式。

1.2 保障有力 增强客户获得感

保障是保险本源，我们从满足人们多样化的风险需求出发，将保障作为产品设计、保险服务的出发点，不断提升保险的保障力，增强客户的获得感和安全感。

产品保障更强

我们紧扣保险市场实际，基于客户脸谱绘制，推出了多款保额更高、保障更广、保费更省的保障型产品，受到消费者的广泛欢迎。2018年，客户的保障水平较大提升。



金诺人生：
疾病全面保障
呵护一生健康



长相伴：
身价保障 养老传承



安行宝：
“驾、乘、骑、走”
全方位百万身价意外保障



百万全家桶：
重疾保障
全家共享保额



鑫满意：
养老年金 长期领取



服务更加贴心

我们对客户理赔、投保等关键旅程触点监测分析，关注每个细节，持续优化服务，原本让人头痛的理赔和投保正变得轻松便捷。

轻松的指尖理赔

每天有近万名客户使用“太好赔”，在手机等移动设备上完成车险查勘、定损和赔付。“太好赔”能自动定位、关联车险报案信息，实现一键索赔、一键定损和实施赔付。如今车险实时赔占比41.2%，平均赔付时间只有28.8分钟；万元案件的赔付周期为9.7天，比传统模式缩短10天，客户对保险服务的认同感普遍增强。

寿险客户通过太e赔移动端自助理赔工具，只需自助申请、拍扫、上传，足不出户，就能收到赔款，实现了小额医疗险理赔流程便捷、快速和全流程无纸化。报案到材料提交缩短15.72天，提速达到77.36%。最快的一个赔案，从申请到赔款到账，用时仅7分钟。



自助理赔界面



客户运用太e赔自助理赔

免实物资料的医疗理赔

太保寿险建立以智能医调平台为载体，打通与医院、第三方平台的对接，实现客户就诊数据从医院到公司理赔端到端的实时传输，实时采集客户诊疗信息，探索免实物资料、免拍扫、免等待的快赔服务新模式。2018年8月，医疗交互数据项目理赔首单在湖北分公司成功上线，客户家属感受良好，当场加保30万元。此项目现已对接五大平台212家医院，加快医院布局，为未来大健康生态圈和理赔附加增值服务的推出奠定良好基础。

专业的延伸服务

我们拉长客户服务线，将风险管理、健康管理的理念纳入服务中，防患于未然，专业周到的服务得到了客户的认可。

提前介入，防患于未然。客户驾驶习惯好，既有利于客户安全，又能减少保险公司理赔。太保产险启动了“中国车主成长计划”，搭建基于培养车主良好驾驶习惯的平台，结合线上采集的车主行为数据和公司内部保险数据，通过大数据技术识别客户的驾驶风险，洞察客户对保险服务的需求和偏好，发挥车险“奖优罚劣”的经济杠杆作用，引导车主养成良好驾驶习惯。平台推出4个月共获得超过473万人次的访问，将近110万车主加入“车主成长计划”，近20万车主完整参与互动并获取安全驾驶报告。

主动出击，解除后顾之忧。太保产险提供的道路救援服务反应快、专业度高，颇受客户欢迎。2018年道路救援服务覆盖客户人员1905万，全年服务量110万件，有客户说“行车遇困难，拨打95500”。太保寿险向客户提供理赔健康大数据和典型案例、健康与保障计划建议；为已到期未领取、未指定受益人的客户提供上门保单检视、权益讲解和领取服务，为被遗忘的保单寻找主人。太保安联会根据健康、亚健康、慢性病和重疾等不同客群情况，提供体检、辅导等丰富的健康服务。



太保查勘人员救援涉水车辆

1.3 服务体系，伴客户温暖前行

我们着眼长远服务，认真梳理和理解客户需求，构建系统化的服务流程标准，将客户体验好的服务固化下来，形成太保服务的品牌标签。

太保产险建立优质客户全生命周期管理体系。聚焦“购买保险、获得客户、获权行权、理赔体验、客户互动、到期续保”6个客户体验触点，关注“获客、触客、黏客、续客”4个客户旅程环节，搭建“运营架构、系统工具和绩效体系”3项运营管理支撑，形成客户经营思维，建立优客经营体系。同时，以神马工程实施为切入点，增加客户黏度，提升客户留存，实现保单经营向客户经营的战略转型。

太保寿险抓住营销员这个客户接触关键点，从加强服务品质入手，依托“诚信护照”APP，建立保险服务诚信体系。“诚信护照”APP为保险行业首个诚信体系建设移动应用，聚合“品质管理”和“诚信天下”等模块，实现品质管理流程全覆盖、星级评价过程尽掌握、护照与荣誉签证树形象等功能，将公司对营销人员的诚信管理直面一线，正向引导销售人员诚信展业；在防范销售误导，持续提升业务品质、保障投保人及被保险人合法权益的同时，助推保险行业诚信体系建设。



寿险上海分公司诚信形象大使展示诚信护照

《中国商业健康险白皮书》

太保安联与安永联合发布《中国商业健康险白皮书》，白皮书指出，健康险将逐步走向以满足个人客户医疗需求为中心，以家庭为单位的服务闭环；健康险经营将向生态化、专业化、智能化经营转变；支付方和服务方的高效合作是促进健康险服务闭环形成的关键；商保与医保因地制宜地有机结合，是实现互利共赢的关键；配合与参与医改是深入服务方的重要切入点。

太保探索以发布白皮书的方式完善客户服务体系，全面了解客户在安全、健康等方面的习惯、需求，一方面给客户、社会提供专业的建议和指导，另一方面则用于对产品设计和服务的内容、形式和流程等进行改进，以提供更高品质的服务。

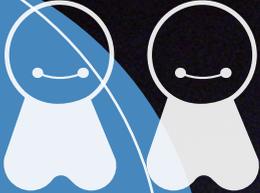
《中国车主成长白皮书》

2018年10月，太保产险首次向社会公开发布《中国车主成长白皮书》。通过深入理解与分析驾驶行为，对不同驾驶习惯的车主进行安全文明驾驶行为引导，协助推动广大车主建立安全驾驶意识，降低出行风险，让车主充分感受到太保关怀就在身边。以下是部分成果：

成果一：女性车主是否为马路杀手？答案是否定的。驾驶习惯上，男性车主在驾驶时往往更具有进攻性，如在“超速行驶”“违章右侧超车”“酒后驾驶”等高危行为上均比女性车主表现出更大的倾向和潜在风险，因此女性较男性被认为是安全好车主。

成果二：北方车主驾驶风险高？答案是肯定的。北方车主触碰到“超速行驶”“违章右侧超车”“酒后驾驶”等高危行为的比例均高于中部和南方，其中以东北、西北区域为最。另外，沿海地区杜绝酒后驾驶的意识较高，交通监管的力度较强。因此南方和中西部车主被认为是安全好车主。

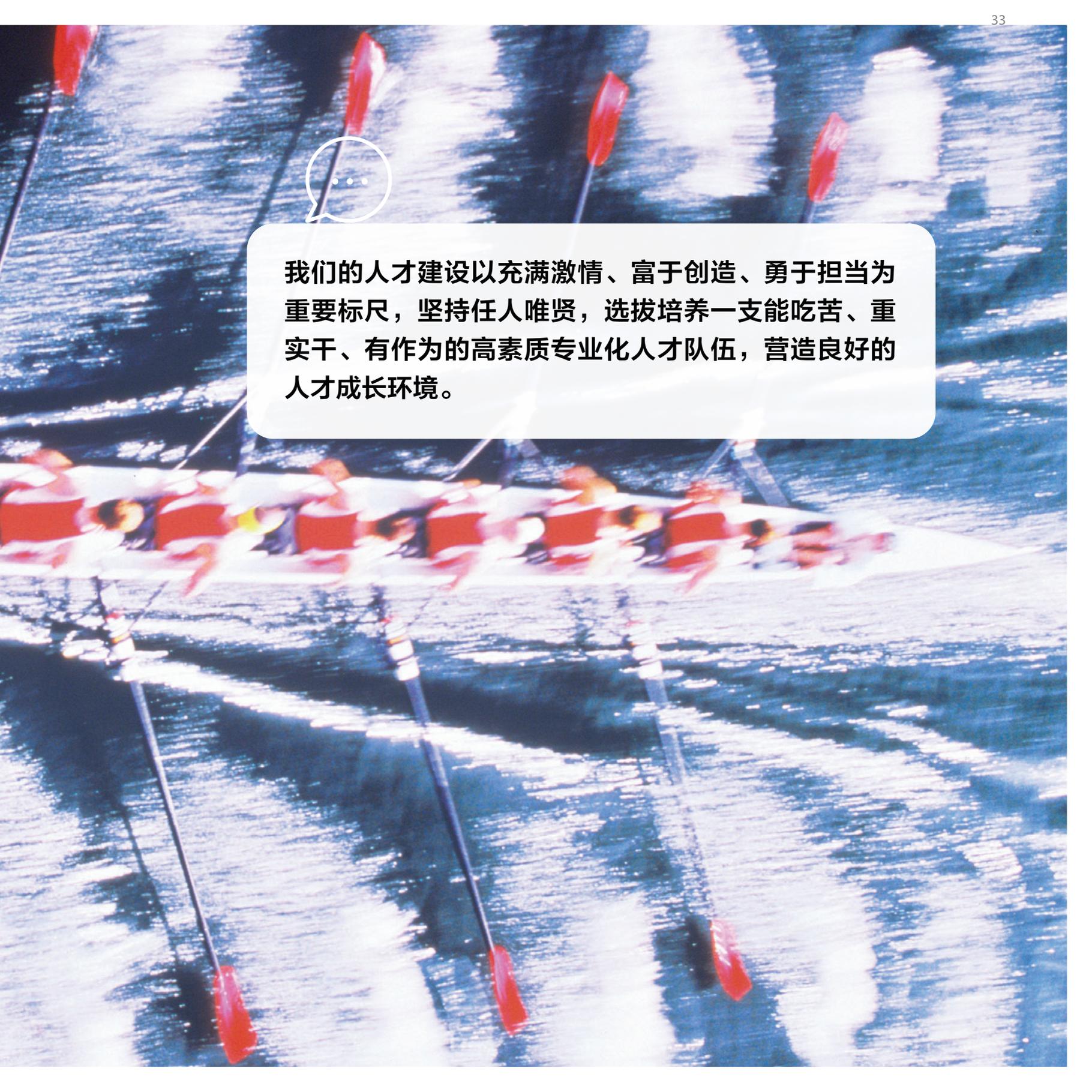




2. 对员工

能成长的人才环境





我们的人才建设以充满激情、富于创造、勇于担当为重要标尺，坚持任人唯贤，选拔培养一支能吃苦、重实干、有作为的高素质专业化人才队伍，营造良好的人才成长环境。

2.1 搭建平台 成就职业梦想

我们搭建能成长的人才平台，持续完善教育培训体系，优化讲师的培训能力，探究全面科学的课程体系，开发丰富便捷的在线学习平台，为学习型组织的形成和员工培训成效的提升奠定基础。

完善教育培训体系建设

课程体系建设：完成初级经理人课程迭代及讲师带教培训，对讲师团队进行了人员增补，并围绕公司战略，对系列课程进行了迭代更新。

师资队伍建设：对197位内训师进行年度评级，根据授课时数、课程评估、课程开发和教研活动参与率等四大维度进行年度评级，评出高、中、初级内训师；组建形成党校首批党建内训师队伍。

在线培训推动：组织集团和子公司总部4000余名员工进行年度培训，开设60—80门通用类选修课程；分期分批组织新入司员工200余人参加培训 and 考试；引进党建类课程50多门、通用类课程100多门。

此外，根据不同培训需求，制作80多门专业类课件；组织开展抢课达人、优秀微课学习竞赛、微课大赛、党建知识竞赛、赏课节评选等学习竞赛活动。



“学霸夺位战”、“抢课达人节”等线上学习活动

太学·特训营：提升三级机构负责人能力

为切实提升三级机构经营管理效能，太保产险举办“太学·特训营”三级机构负责人培训班，2018年共举办5期培训班覆盖500家三级机构。

依据机构综合排名情况，培训分三个梯次进行，其中百强班走进北京大学进行培训。参训学员以实战训练、行动学习模式，以战略转型2.0新要求新目标下机构经营管理绩效提升方案为培训交付。参训学员按照组内个人展示、组内选拔打磨及组间汇报展示、班级方案选拔四个步骤，设计和交付完整方案，并结合翻转课堂形式，达到教学相长、全班成员共享方案成果与经验的培训效果。



太保产险在北京大学举办“太学·特训营”三级机构负责人培训班

探索员工成长新型平台

与高校建立合作：建设人才基地

2018年12月，太保与西南财经大学、中南财经政法大学、湖南大学三所知名高校分别签署校企合作协议，公司将与合作高校在建设学生实习实践基地、应届毕业生专场招聘、校企师资互聘、员工培训合作、产学研合作等方面着力深化合作内涵。



太保与中南财经政法大学签署校企合作协议

产险青年突击队：以项目牵引成长

2018年，太保产险成立青年突击队，召唤和凝聚青年员工，到公司最需要的地方，到最具挑战性的岗位，担负急、难、险、重、新的转型攻坚任务，为优秀青年提供展现自己、挑战自我、成就未来的舞台，以项目的成功牵引青年的成长，陆续启动各条线青年突击项目。车险续保支持突击队员梳理目标分公司续保薄弱点，进行对口扶持；非车险标准作业平台项目对口10家分公司成立对接项目小组，开展专题培训；农险突击队将调派无人机飞行队协助目标分公司验标展业；财精突击队奔赴青藏高原，投入财精管理提升的紧张工作中。

2.2 多方发力 助营销员展业

面对营销员这一庞大的群体，我们通过多元支持、技术创新等手段帮助其提高专业能力，创建展业的支持平台，从而实现职业稳定和持续。

2018年，公司营销员队伍实现：



立体支持，助力展业

客户为“本”。搭建平台，升级客户经营技术平台，丰富准、老客户经营体系；同时，为更好地服务客户，分公司、中支、支公司及营销部划分职责，明确规定动作。

产品为“核”。持续打造基于客群细分的产品体系，开发新人专属产品、高端客户专属产品、新客户获取产品、老客户加保产品等，强化产品多元化开发推动。

训练为“重”。区隔新人队伍训练内容，差异化开展新人大练兵；持续开展主任续航训练，努力实现主任人人绩优、增员个个有效、团队月月健康的目标。

绩优为“先”。深入构建体系化、协同化绩优荣誉体系。着重打造蓝鲸协会，关注和提升绩优持续发力，升级推动MDRT及总监俱乐部。

新技术工具：展业新利器

太保“科技个险”APP集成了“展业助手”“服务管家”“贴心秘书”和“超级智囊”四大类30多项具体功能模块，安装率超过90%，月活跃用户近70%，工作日平均登录人数近20万。

APP可根据营销员的各项属性配置针对性的功能模块，支持自主优选应用，改善用户体验。此外，提供保费试算及计划书制作分享的“掌上大师”，以及“一键通”“太保优步”等建立了链接与扩展功能，并引入“洋洋客服”等智能工具，促进营销员的自主应用。借助于中后台大数据支持，营销员通过APP的“知客”功能，可以更全面地获知客户情况；与此同时，内勤人员借助“大数据平台”和“听云”探针，可以对营销员的使用行为进行分析。2018年，交叉销售模块植入“科技个险PLUS”，可以快速报价出单，覆盖所有车型，全面提升营销员寿销车展业效率。



寿险营销员利用“科技个险”APP展业



群英会：荣誉殿堂共享成功经验

2018年5月，寿险第22届群英会在四川成都举行。来自全国近300位业务精英现场接受荣誉表彰，30万名营销员在各自机构通过视频参会。本届群英会入围会员共6988人次，评选期间达成总新保保费13.8亿元，人均新保保费43.1万元，是全体营销员人均的10倍。

群英会不仅是表彰会，更是共享会，让大家共同学习成长。寿险深圳分公司的资深总监刘颖从寿功+产品、新人名单梳理、主管陪访、客户服务四个环节，介绍了自己在团队新人培育方面的经验；天津分公司的资深专务孟宪东讲述了自己连单超千日、创造行业新纪录的秘诀——解读好保险常识、解析好条款内容、引导好客户认知。



寿险业务精英接受颁奖



寿险第22届群英会现场

2.3 精彩活动 营造舒心环境

我们组织了健康跑、急救培训、亲子活动、烘焙、花艺、旗袍联谊会、心理健康讲座等形式多样的员工文体活动和健康安全培训，创造积极向上的良好氛围，让员工在工作之余能够拥有健康活力的身心世界。

心肺复苏急救培训

2018年，太保举办了两期心肺复苏急救培训，来自集团和子公司总部的40人参加了培训，获得美国心脏学会Heart Saver国际急救员资质证书。2014年至今，太保总部已有202人次参加了急救培训或复训。“太保急救志愿队”在登高比赛、员工运动会等活动现场，为参赛选手提供保障服务。

“太之蘭”旗袍联谊会

2018年，85位来自集团、子公司总部和上海分公司的女员工发起组建了“太之蘭”旗袍联谊会，展示员工之美，丰富业务生活。联谊会还以团体会员形式加入上海市海派旗袍文化促进会。



太之蘭·旗袍秀展示员工之美

“太爱跑”：爱明天 跑未来

太爱跑是太保打造的自有品牌跑步活动。2018年，太保举办了“太爱跑”深圳站、昆明站赛事，员工、营销员、客户等5000余名跑者参加，共同用奔跑传递责任、传播大爱。太爱跑践行“关心员工、关爱客户、关注公益”的活动理念，积极传播企业文化，助推公益扶贫，展现品牌形象，得到了公司员工和客户的广泛关注和支持。

在深圳活动现场，太保将包含赛事报名费在内的30万元善款捐赠给深圳市自闭症研究会、深圳市守望心智障碍者家庭关爱协会，专项用于40个自闭症家庭全年的专业照护服务、400人次自闭症儿童系列康复训练课程及保险保障。

在云南活动现场，太保将包含赛事报名费在内的30万元善款捐赠给云南教育基金会和云南省民族宗教事务委员会，专项用于帮助100名2018年考上大学的少数民族贫困大学生顺利完成学业。



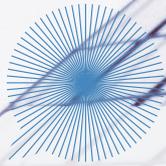
太爱跑活动现场



3. 对股东

可持续的价值增长





面对复杂多变的外部经营环境，我们追求高质量发展，公司治理结构更加完善，价值实现持续增长，实力进一步增强。

3.1 优化治理 构建高效管治体系

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

2018年，是集团新一届董事会的履职首年，具备多元背景的董事会团队凭借对公司业务和发展策略的深入理解以及准确判断，将党的领导与公司治理充分融合，明确战略定位，强化一体化管控，积极构建完善各司其职、各负其责、协调运转、有效制衡的高标准治理体系，围绕“人才、数字、协同、管控、布局”五大关键词，在核心业务、新领域布局、组织健康等方面积极推动公司转型深化。

2018年，公司共召开1次股东大会、8次董事会、6次监事会，全体董事、监事恪尽职守，积极参加各项会议，在深入了解议案内容的基础上作出决策，注重维护公司和全体股东的利益。

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

战略与投资决策委员会召开了4次会议，审计委员会召开了6次会议，提名薪酬委员会召开了7次会议，风险管理委员会召开了7次会议。

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

公司治理获高度评价

太保董事会以及孔庆伟董事长凭借在企业管治领域的卓越表现，分别获得了由香港董事会学会颁发的“2018年度杰出董事会奖”和“2018年度杰出董事奖”。评委会认为，太保新一届董事会成员来自多元背景并具备专业经验，对公司业务和发展策略有着深入的理解；并一致肯定孔庆伟董事长卓越的领导才能和出色的沟通能力，认为其致力于构建高标准的公司管治体系，力争将公司打造成为行业健康稳定发展的引领者。

2018年12月，中国银行保险监督管理委员会通报2018年度保险公司治理评估结果，太保集团在参评的140家中资保险法人机构中取得优异成绩。

以上奖项，反映出监管部门和资本市场及境内外专业机构对太保新一届董事会在坚守高水平企业管治、实现高质量发展方面的认同和认可。



香港董事会学会颁发“2018年度杰出董事会奖”和“杰出董事奖”

3.2 高质量发展 创造可持续价值

2018年，太保以客户需求为导向，专注保险主业，做精保险专业，着力推动高质量发展，经营业绩表现良好，价值创造能力持续提升。

价值持续增长

在寿险方面

寿险新业务价值全年实现正增长，业务结构持续优化。



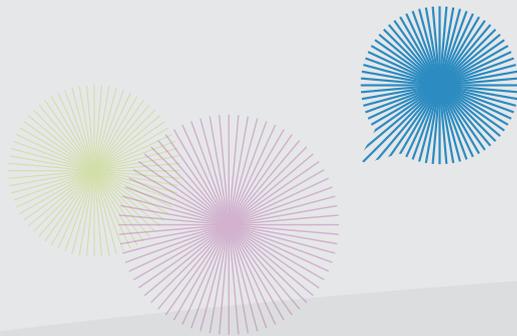
在产险方面

财产险业务综合成本率持续改善，发展速度明显回升。



在资产管理方面

坚持基于保险负债特性的资产配置，净值增长率稳中有升。



加强布局合作

2018年，我们与近20个省级政府和大型企业集团签署战略合作协议，形成一批覆盖各行业的综合解决方案范例。相继与均瑶集团、中船集团、华发集团、交通银行、东浩兰生、东方国际等大型中央和地方国有企业，以及广东、湖南等省政府签署全面战略合作协议，服务实体经济，支持民生保障。



太保与中船集团签署战略合作协议



太保与东方国际签署战略合作协议

3.3 长效管理 打造风控能力最强

我们将打造“风控能力最强”作为2018年风险管理工作目标。以偿付能力为核心，以健全治理架构、风险文化为基础，服务公司战略，强化一体化管控，完善长效机制，创新数字化工具，严守不发生系统性风险底线，以此持续推动风险管理与公司经营全面融合，打造高效、敏捷、智能、全覆盖的风险管理体系。

完善风险管理体系

深化三道防线协同。一道防线树立有业务的地方就有风险管理的责任的风险理念，履行风险管理的首要职责，承担风险管理第一责任；二道防线强化履行组织、协调、牵头风险管理工作的能力，确保各类风险有人管、管得住，并深度参与关键风险的排查和管控；三道防线履行监督和问题揭示职责，对风险管理体系进行监督和独立审计。

加强各级机构分工协作。集团承担风险管理的战略引领责任，完善长效机制，关注集团特有风险、以及交叉性和系统性风险。子公司总部承担公司经营风险管理职责，贯彻集团一体化管控要求，健全符合偿二代监管规则的全面风险管理体系，以不断提升风险管理能力评估（SARMRA）和风险综合评级监管评价（IRR）为重要抓手，坚持经营绩效和风险管理并重。分支机构强化风险责任意识，加强风险识别和报告，落实承保、理赔和客户服务风险管理。

实施风险管理信息系统升级。拓展风险数据的深度和广度，提升数据对接的频度；优化风险管理信息系统风险模型和指标，提升系统智能化；尝试对重要报表，进行风险报告可视化和自动化开发。

实施内控长效管理

太保持续推进内控管理方法和工具的优化，形成了一整套达到国际先进水准的内控管理方法、工具和标准，具体包括全面调动一道防线主动合规的内控自查（RCSA）流程、将内控要求全面嵌入操作流程的线上《内控手册》、科学评估内控风险程度的风险评估标准、监测重点风险的监测平台、推动全员执行监管政策和学习监管要求的制度库、规范缺陷整改流程和回顾检视工作机制的优化整改平台，持续推进内控管理方法和工具的优化，基本构建了以推广为先导、以制度为基础、以自查为抓手、以监督为保障、以文化为依托的内部控制建设持续运行机制。

培育合规文化

2018年，太保以“开拓新时代国家安全工作新局面”为主题，精心组织、迅速动员，在全司范围内组织开展了形式多样的国家安全宣传教育活动。同时，结合日常法治宣传和合规文化宣导，在全辖以普法情景剧形式开展普法专项活动。引导员工树立“合规即是底线”“合规人人有责”“合规创造价值”等合规理念，进一步夯实公司依法治企的基础。



太保参加上海市企业法务技能大赛



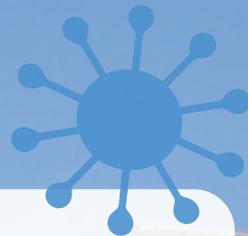
反洗钱宣传

4. 对社会

更厚重的责任担当

“筑梦未来，因AI无限” 2018太平

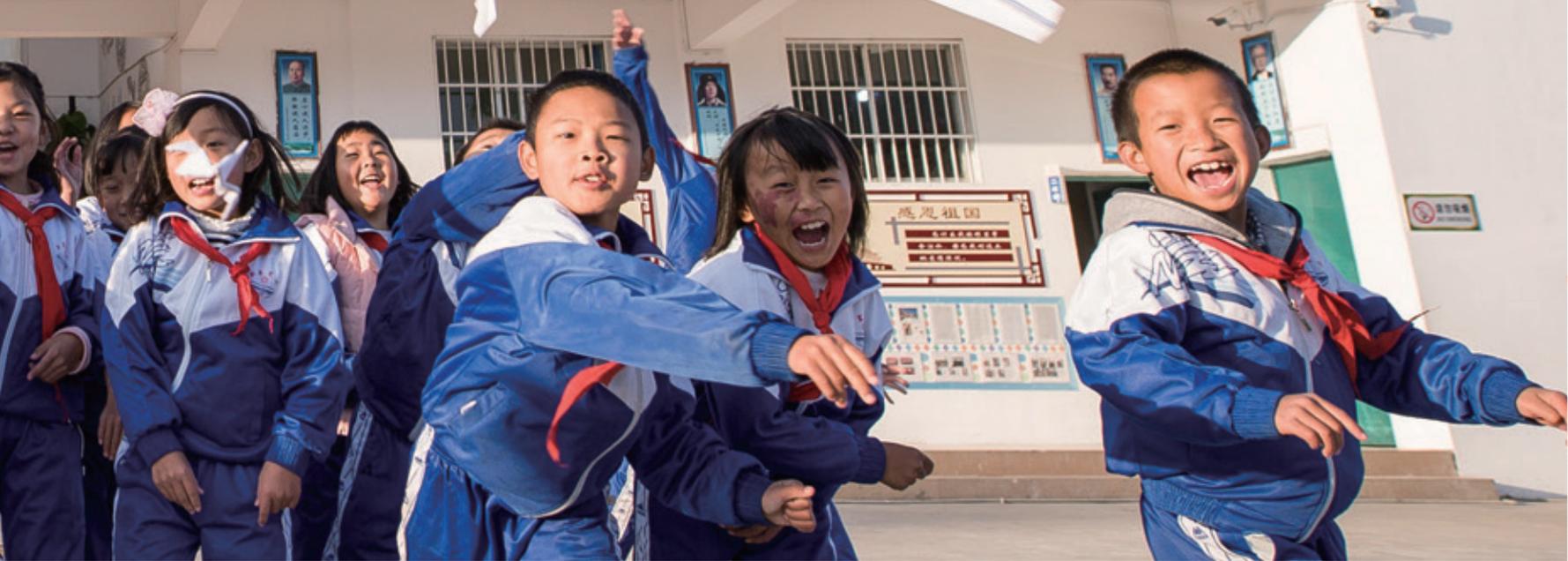




我们充分发挥经济“减震器”和社会“稳定器”的功能，大难面前，彰显责任担当。积极开展公益活动，支持文化体育发展，满足人民群众对美好生活的需要。

太平洋保险责任照亮未来支教活动

求知 求真 求实 求新



4.1 灾难来临 “救” 在客户身边

近10年来，太保用于客户赔付的支出逐年增长，累计金额近5600亿元。2018年，在大灾总体救援量同比上升超过2倍的情况下，太保救援服务团队做救援方法的革新者、客户体验的追求者、理赔减损的贡献者，应灾救援催促率由2017年的21.52%同比下降至3.79%，应灾救援投诉率由6.5%同比下降至0.37%。

2018年是自然灾害多发的年份，“艾云尼”“云雀”“温比亚”“山竹”等强台风先后袭击我国东部沿海地区。各地分支机构均提前启动灾前联动响应，大灾救援保持3天积案清零的速度。



理赔人员迎难而上，对受灾车辆施救查勘

服务协同，就近施救

在浙江嘉兴南湖区凤桥镇，台风“云雀”裹挟暴雨将大面积镇区淹没。马先生的别克轿车淹没在小区内，束手无策。查勘人员接到车主报案及救援申请后，精确定位事故车位置，安排施救。理赔查勘员仅用5分钟即赶到现场，快速开展理赔，仅用22分钟便结案支付。

异地驰援，跟车施救

受台风“温比亚”影响，徐州地区出现区域性强降雨天气。灾害致使全市部分路段瘫痪、多地车辆被淹、公共设施受损、田农作物受灾，并造成人员伤亡。太保产险紧急从无锡、苏州调集7台专用拖车，连夜出发赶往徐州增援。其间，理赔员迎着大雨，冒着可能地陷塌方的风险，将拖车带到重灾区及时安排救援，为理赔减损发挥了重要作用，赢得了广大客户的肯定与信赖。

提前布局，限时服务

“云雀”台风来临前，产险上海分公司根据以往救援量和台风预测情况，按区域配备了足够的拖车资源。8月3日，客户王先生车辆涉水受损，太保接到救援指令后，立刻联系客户、确认客户需求，快速指派救援拖车，30分钟即到达现场。由于现场积水较深，救援人员卷起裤腿，趟着脏水，协助客户拖车。快速暖心的救援服务，得到了客户连声称赞。



太保为客户提供快速暖心的理赔救援服务



赔付广东清远巨灾指数保险4000万元

广东省清远市6月遭受台风“艾云尼”侵袭发生强降雨灾害后，太保立即启动大案应急机制，开通理赔绿色通道，向清远市财政局支付了4000万元的巨灾指数保险赔款，用于救灾复产工作，这是清远市有史以来最大的单笔保险赔偿。

重庆山体滑坡灾害36小时完成赔付

2018年6月，受强暴雨恶劣天气影响，重庆市武隆区磨槽湾发生了严重的地质灾害事故，灾情导致民房内5人死亡、1人受伤。事故发生后，太保立即成立事故处理小组，查勘人员第一时间赶往现场了解情况，主动向武隆区人民政府汇报情况，迅速开通绿色通道从快、从简迅速支付赔款51万元。从事故发生到赔款到账不到36小时。

4.2 筑梦未来 爱心持续升温

我们长期关注儿童教育和健康议题，在全国持续开展了“责任照亮未来”“情牵儿福院”等形式多样的公益项目，惠及6万余名儿童。

我们在全国共援建了60余所希望小学，2008年起开展“责任照亮未来”支教活动，近3年进一步实施“筑梦未来”公益计划，帮助希望小学的孩子走出大山，实现音乐梦想。10多年来，总计1000余名志愿者参与30多所希望小学支教、结对助学等活动。

筑梦未来 因AI无限

11月25-30日，2018“责任照亮未来”支教活动走进云南怒江新寨希望小学，围绕“筑梦未来 因AI无限”主题，给孩子们带去丰富的课程。

新寨希望小学地处国家深度扶贫“三区三州”的怒江自治州，是公司为推动智力扶贫而捐助的希望小学。公司援建了操场、厕所、浴室、电气化教室和图书室等设施，本次支教又给孩子们送去了AI设备、学习用品、乐器及体育器材等，让学校的硬件水平得到极大提升。

大山里的新寨希望小学共有190多名学生，缺少音乐、美术等专业课老师。太保精心挑选出任课志愿者，通过华东师范大学专业培训后，为孩子们带去了科技、音乐、美术、英语、安全、朗诵、体育等8门主题课程，让孩子们不仅知道了人工智能，还组建起鼓乐队、陶笛队，合唱英文歌，朗诵诗歌。孩子们的理想也随之丰富起来，从当老师到科学家、音乐家、医生、画家……一个新的世界在他们面前打开，梦想的种子开始生根发芽。



志愿者们给孩子们带来了丰富的课程，打开通向外面世界的大门

太保连续23年面向上海儿童福利院开展儿福院捐助公益活动，累计向儿福院捐款捐物400余万元。2018年，在司庆日到来前夕，员工志愿者们来到上海儿童福利院，与孩子们到儿童游乐园开展“大手拉小手”家庭日活动，开心地玩起角色扮演、海洋球大战等游戏，并举行了生日派对，一起点燃蜡烛，许下心愿。

寿险“e生相伴”客户俱乐部发起课程捐赠活动，通过会员参与众筹捐赠积分、客户俱乐部按积分对应价值捐赠公益资金，向常州茅山、甘肃丁家沟、吉林公主岭和吉林德惠等4所太保希望小学赠送网络课程。在山东，我们开展关爱听障儿童扶贫公益活动，向山东省残疾人福利基金会捐赠95万元，在全省16个地市为300名听障儿童的治疗与康复提供资助。此外，我们开展了“益暖齐鲁 为爱同行”扶贫助学活动，捐建29个爱心图书室，为290名贫困小学生提供资助，还对全省1000名品学兼优的贫困高考生进行为期4年的资助。



太保员工与小朋友们互动

4.3 文体合作 传递正能量

我们支持文化体育事业发展，并通过品牌联合和传播，传递积极向上、健康的价值理念，让员工、客户和公众感知到太保品牌的格调。

让中国女排精神再出发

2018年9月，太保正式成为中国女排合作伙伴。中国女排身着印有太平洋保险logo的队服出征女排世锦赛，奋勇拼搏、一路过关，最终交出了季军的漂亮成绩，让中国女排精神再一次点燃全国。本次世锦赛中国女排参加了13场比赛，通过央视、腾讯等平台高收视率直播和主流媒体的广泛传播，奋勇拼搏、坚持不懈、团队协作的女排精神再次被关注和传颂，太平洋保险与女排精神初步建立品牌联想，品牌形象更为正面积极，积累优质的品牌资产。太保护航中国女排的品牌合作，得到社会、客户与员工的普遍认可。



中国女排征战2018女排世锦赛，获得季军佳绩

携手上海市运动会落实全民健身战略

为落实全民健身战略，推动体育事业实现新发展，太保冠名上海市第十六届运动会，以提供保险、现场服务等方式全方位参与本届运动会。



护航上海市第十六届运动会

为大学生提供艺术交流机会

上海国际艺术节学生观剧团活动，每年招募一批具有文艺志趣、艺术素养的在校大学生、高中生，观摩艺术节各项演出，参与艺术节展览、艺术教育等各项活动，打造属于年轻人的“最佳节目”推荐指数，提升大学生的艺术欣赏水平。

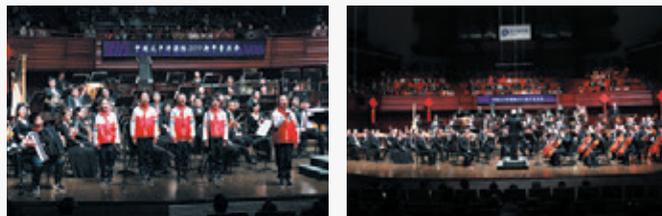
太保作为中国上海国际艺术节荣誉合作伙伴，全程支持大学生观剧团活动，通过学生观剧团招募、启动仪式及培训、沙龙活动和颁奖典礼等重要活动，提升艺术的感染力和影响力，也让保险和太保进入高校，吸引更多优秀人才，培育潜在客户。



大学生观剧团在华东师范大学、上海纽约大学举办活动

深化“乐行天下”新模式

太保连续10年举办“乐行天下”交响乐巡演活动，已走过国内32个城市，为超过5万名客户献上了精彩的演出。2018年，“乐行天下”深化交响乐巡演+扶贫+公益的模式，来到银川、武汉、石家庄等地，为当地客户带来了精彩绝伦的听觉盛宴。同时，帮助当地结对扶贫地区的小学生登台演出，实现他们的梦想。



结对帮扶地区的小朋友登上“乐行天下”的舞台放声歌唱

“乐行天下”为客户带来视听享受



律动“塞上江南”，助力精准扶贫

“乐行天下”银川站请来了一群特别的表演嘉宾——来自宁夏西吉一小合唱团的孩子们。位于宁夏南部的西吉县是国家级贫困县，也是红色革命圣地。2017年，太保产、寿险宁夏分公司与西吉县签订“一保一县”对口帮扶合作协议，通过驻村扶贫、农险扶贫、产业扶贫、智力扶贫等多种形式，对西吉县展开精准帮扶。“我家住在宁夏川，党的阳光金灿灿……”孩子们一曲清脆嘹亮的《六盘山高黄河水宽》，唱出了他们执着的音乐梦想和对社会的感恩，虽然嗓音稚嫩略显青涩，但现场观众依旧把最热烈的掌声送给了他们。在宁夏大剧院的入口醒目位置，还专门设置了西吉县特色产品展台，来自产险宁夏分公司的驻村扶贫干部谢强为现场观众热情介绍了艾草、土豆饼干等当地优质农副产品。

5. 对环境

受保护的绿色生态





人与自然是生命共同体，我们致力于经济社会发展与生态环境保护的互利共生，积极参与环境风险管理，坚持绿色运营，努力减小环境足迹，助力营造优美的生态环境。

5.1 绿色保险 应对环境风险

我们积极应对气候变化，提高防灾防损能力，创新气象指数保险，在环境污染、能源清洁、保护野生动植物方面提供风险保障服务，有效转移风险，降低经济社会损失。

创新气象指数保险

极端和异常天气常对农业生产造成巨大损失，2018年，我们先后开发了藏系羊牦牛降雪量气象指数保险、南美白对虾气象指数保险等共27款气象指数保险，并推广耕地地力指数保险、优质稻米收入保险等农业绿色保险，对低温茶叶气象指数保险、杨梅气象指数保险进行了快速赔付，为农户恢复生产提供及时有力保障。



提供环境责任保险

在环境污染责任险领域，我们密切跟进全国强制政策及各地统保项目推进情况，积极获取试点资格并强化专项技术培育，切实降低在环境和公众健康方面的隐患。

产险浙江分公司与浙江省环科院签署合作协议，共同为环境污染企业提供风险评估、事故鉴定和企业环保技术培训等增值服务。产险深圳分公司与政府合作编制环责险风险评估标准，组织环评机构、生态环境损害评估机构、建立环评专家库，牵头搭建“环责险信息平台”，集数据报送、统计、分析、发布于一体，与保监局、市场监管委、市金融办、各区环水局对接。

截至2018年底，我国大部分省、自治区和直辖市都开展环责险，太保为3695家企业提供环责险产品，覆盖化学原料和化学制品工业、化学工业、发电行业、纺织业、金属制品业等行业，保险总额达46.52亿元。此外，太保共承保船舶污染责任保险总保额96亿元，有力支持国家海洋环保事业。



向三江源国家公园捐赠保险

2018年10月，太保向我国首个国家公园——三江源国家公园的逾1.7万名生态管护员捐赠意外伤害保险，总保额达55.08亿元。三江源国家公园在我国的生态经济发展中具有战略性意义，园区覆盖区域基本为青海省深度贫困地区，公园管理局在园区内各村镇特聘逾1.7万名当地建档立卡贫困人口组成管护队，辐射带动了6万余人有效脱贫。此次保险项目，为管护员提供覆盖“意外伤害+紧急救援”的风险保障和快捷理赔服务。下一阶段，太保还将为公园量身定制特殊环境的生态类保险项目，在生态保护、野生动物保护、园区责任、财产损失等方面与公园展开全方位、可持续的保险合作。



太保向三江源国家公园生态管护员捐赠保险

助推新能源产业发展

太保长期关注能源优化领域，致力于为中国核电站的运营和核电设施管理提供可靠的风险保障，积极参与核电项目承保。2018年，中标了海南核电2018-2021年运营保险项目。

深耕巨灾风险

太保积极探索在巨灾保险领域的实践，是全国城乡居民地震共同体发起人之一。首席承保宁波公路巨灾、小微企业巨灾，上海黄浦区巨灾，重庆北培区巨灾保险等项目。并主导“宁波小微企业巨灾保险”“上海城市巨灾风险管理”“上海路桥隧巨灾保险”等多个巨灾保险课题研究。自主研发“风险雷达”，技术引进“巨灾模型”等巨灾风险管理工具。

保护濒危野生动植物

太保与“野性中国”开展合作，倡导和传播野生动植物保护的理念，并为其在云南高黎贡山公益训练营等提供保险。



为“野性中国”拍摄人员提供意外保险



5.2 绿色运营 减少碳排放量

我们持续推进无纸化运营，减小碳排放量，在无纸化办公，无纸化保单、发票等方面取得了良好的进展。

“数字太保”无纸化见成效

“数字太保”经过一年半的推进实施，在无纸化方面已取得阶段性成效。目前公司立项研发的会计档案无纸化、寿险太保e家人、营销员自助签约系统、智能保全无纸化、核保流程无纸化、长期寿险电子保单项目、数字承保、安信无纸化等7个战略级数字化产品都已顺利上线。截至目前，公司实际节省3.7亿张纸，相当于6000余吨碳排放量，节约成本超过6000万元。

“数字承保”集约化出单云平台

太保产险“数字承保”是覆盖千亿级业务量的集约化出单云平台，通过投保全流程线上运行实现业务人员移动报价，报价信息可实时在移动端展示，并可通过短信、微信等多种方式将报价结果以文字或者图片的方式发送给客户，从而减少纸质报价单的打印量，现已节省用纸4637万张。

全流程线上操作的长险电子保单

太保寿险在行业首创“寿险长险电子保单”，将以往纸质保单从投保到客户签收的11个步骤优化为4个步骤，平均耗时由15天提高到最快仅需6分钟，实现客户投保、保单签发、电子保单制作发送、客户签收和新技术回访的全流程线上操作，打通寿险客户关键旅程投保环节最后一公里。现已发出电子保单57.56万份，节省用纸3092万张。新人营销员的数字化签约工具“太保e家人”签约率已达99.99%。新人线上资料填写半小时，填写资料大大减少，主管随时pad端审核，审核完毕，可当场出工号，2小时后采集指纹，签订合同，理想状态可实现当天出单，现已节省用纸6126.8万张。

区块链专用发票电子化项目

2018年8月17日，太保携手京东集团共同宣布，全国首个利用区块链技术实现增值税专用发票电子化项目正式上线运行，并在太保“互联网采购（e采）平台”试点应用。

太保在“互联网采购（e采）平台”打通采购系统、财务系统、报销系统的基础上，深入研究区块链技术，积极探讨并落地实施区块链技术在增值税专用发票电子化的应用。区块链具备特有的分布式去中心化、不可篡改、全流程完整追溯等技术特点，将其应用于增值税专用发票电子化领域，可以帮助税企双方在发票管理上实现降本增效。



太保携手京东集团上线全国首个区块链专用发票电子化项目

倡导低碳生活

我们积极参与到“地球一小时”、植树节、世界地球日、海边垃圾清洁等活动中，倡导员工、客户低碳出行、低碳生活，使用清洁能源，建设绿色家园。

建立小型光伏电站

寿险湖北随州中心支公司等单位为随县殷店镇曲河村共投资建立一个小型光伏电站。该村光伏电站共投资35万元。目前光伏电站正式建成并正常运行，平均每天有200度的发电量并入国家电网，国家电网按照每度电0.8元回收。



小型光伏电站投入运营

植树造林活动

4月21日，在第49个世界地球日到来之际，寿险无锡分公司组织员工和客户1000余人，开展了题为“种爱植绿 守护家园”千人徒步大型公益环保活动。公益徒步活动全程6.6公里，徒步者们在活动中主动捡拾路边杂物，并沿途认领、种植了300余棵早樱树苗，命名为“太平洋保险”樱花林。



倡导无纸化

寿险常州分公司开展“感恩季”创新服务客户体验活动，推动客户无纸化操作。在职场柜面大厅，工作人员布置了感恩活动角，向前来柜面办理业务的客户充分展示“太平洋寿险APP”、微信客户认证（人脸识别）、保全在线业务办理、柜面无纸化等创新客户服务项目。





6. 对行业

共发展的合作实践

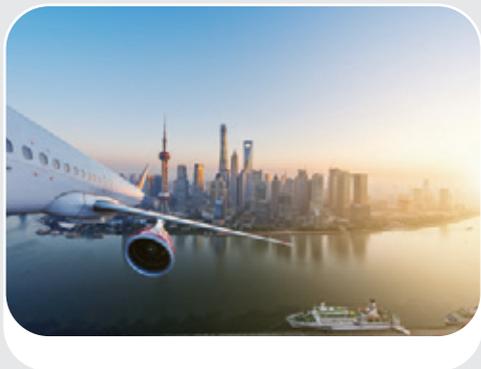




我们以成为“行业健康稳定发展的引领者”为愿景，不断提升专业水平，分享发展成果，倡导保险文化，传递保险行业的正能量，为行业健康发展贡献力量。

6.1 参与共建 推动行业进步

我们与合作伙伴保持并不断深化合作，在前沿领域进行研究积累，在产险、寿险、资管、养老等方面形成了多项行业领先成果。我们支持行业热点论坛、参与行业标准制定、推动行业改革等方式，提升行业整体水平。



参与行业标准制定

太保参与制定《保险行业云计算标准》，保险行业云计算标准研究工作由中国信息通信研究院与中国保险学会联合开展。太保还获得“2017-2018年度可信云用户奖”，可信云由中国工信部信通院在2013年组织成立，是目前国内唯一云计算领域的官方权威认证机构，该奖项用于表彰该年度国内云计算领域应用实践成果突出的企业。



太保组织编写的《反保险欺诈理论与实务研究》出版，首创中国特色的反保险欺诈理论体系，填补国内空白。该书为原保监会和中国保险学会联合组织的“反保险欺诈”课题研究成果，旨在建立有中国特色的反保险欺诈理论体系与实务标准，指导国内反保险欺诈实践工作，并实现保险欺诈监管的突破，提升我国保险监管的国际话语权。



太保与上海质量协会召开保险服务标准体系建设研讨会，重点对建立以保险消费者为中心的保险公司服务标准体系顶层设计、数字保险、服务基础标准、服务提供标准、服务评价标准等系列议题进行了深入探讨。研讨会加强保险服务标准体系建设方面的合作，分享既有成果，共同促进保险服务标准化工作开展。

推动行业交流

太保·华为深化战略合作研究课题成果汇报会。7月25日，太保与华为公司举办“太保·华为深化战略合作研究课题成果汇报会”，全面展示了在“数据中心与企业云”“大数据与人工智能”和“数字化安全”研究课题成果。专家认为，成果均立足保险行业，从整个行业痛点出发，凝聚了合作双方在保险科技先进经验和集体智慧，并经过充分的市场调研和概念验证，具有相当可观的示范效应和推广应用价值。

太保与三井住友海上第九届高层战略峰会。11月13日，太保与三井住友海上举办第九届高层战略峰会，交流中日保险市场的发展趋势，就车险承保及理赔、食品安全责任保险、水险货运理赔代理、非车险、再保险等领域深入交流。



太保与三井住友海上第九届高层战略峰会

第三届财产保险公司风险管理论坛。论坛由太保产险主办，来自银保监会财会部、上海保险同业公会、上海保险学会、国内主要产险公司和再保险公司的专家、首席风险官、风险管理部负责人、偿二代二期工程牵头单位负责人参加，结合2018年SARMRA检查评估等工作，学习了风险管理的监管最新思路，并就偿二代二期工程、产险巨灾风险量化管理、风险管理信息系统建设、风控与前端业务一体化体系建设、产险信保业务风险管理、偿二代下风险管理体系建设及创新业务风险评估等六个议题进行了全面深入探讨，进一步明确了未来关键风险业界联防联控的思路。

“区块链技术在年金运营管理中的应用”行业研讨会。长江养老联合中资协举办“区块链技术在年金运营管理中的应用”行业研讨会，利用上海保交所的平台优势，联合行业同仁共同推进区块链技术的实际应用。还携手《亚洲资产管理》举办主题为“养老金的长期管理，迈向可持续的体制”的第十三届中国圆桌会议。



“区块链技术在年金运营管理中的应用”行业研讨会



“行稳致远，资管论道”系列主题策略会。太平洋资产管理公司在上海、深圳、北京三地举办了“行稳致远，资管论道”系列主题策略会，为机构投资者提供一个信息汇聚、交流分享的平台。



资产管理公司“行稳致远，资管论道”策略交流分享会

信用风险研讨会。太平洋裕利安怡举办信用风险研讨会，就全球风险及对企业的影 响、企业应收账款融资形式及方法进行了探讨。

太保寿险通过课题合作、参与国际年会等方式促进行业交流。联合西南财经大学保险学院发布了《四川（成都）城乡居民寿险保障需求缺口和客户服务期望研究》成果，并举办研讨会，围绕新时代下寿险业发展进行了深入研讨，是产业、学术两方面共同参与成都西部金融中心行动计划的重要体现。

寿险145名销售人员参加2018国际龙奖IDA年会暨第三届总监论坛，与来自17个国家和地区的200余家保险机构、8000余位保险精英齐聚春城，共同探讨华人保险业的未来发展方向与趋势。

6.2 守护美好 传播保险理念

为了更好地传播“保险让生活更美好”的保险理念，我们在全各地开展形式多样的保险知识普及活动，充分利用好“7.8”保险公众宣传日，“3.15”国际消费者权益日等契机，传播保险理念，传递行业正能量。



各分公司纷纷开展丰富多彩的保险公众宣传活动

开展公众宣传活动

在“7.8”保险公众宣传日期间，我们围绕2018年“守护美好，从一份保障开始”的全国保险公众宣传日主题，在各地开展了“扶贫健步走”“点赞手指舞”“发现保障背后的故事”“万名诚信宣传大使”“保险进社区”等系列主题活动，通过丰富多彩的形式，向社会展示保险人的风采，强化全社会保险意识，为美好生活撑起全方位“保护伞”。太保集团获评中国保险协会最佳活动奖。

2018年“3·15”国际消费者权益日期间，产寿险各分支机构围绕“诚信保险，品质服务”为主题，通过开展“首席客户服务经理接待日”“保险暖人心”“走进高校”“走进社区”等活动，切实了解客户需求，为客户答疑解惑，传播保险理念。

传递保险价值观

“平时注入一滴水，难时拥有太平洋”，不仅是太平洋保险，也是整个保险行业的经典品牌口号。该品牌口号巧妙运用修辞手法，对仗工整，润物无声地让人们认识到保险的保障作用。

2018年，太保对这句口号进一步全新演绎，树立起在保险保障传播方面的标杆地位。我们用温情且富有质感的影像语言，通过新媒体、热点传播等方式，形象生动揭示保险本质，彰显保险的意义和作用，使受众形成更密切、更直接的品牌联系，并更符合当今受众多元化的审美要求。“平时注入一滴水，难时拥有太平洋”获得2018年金诺品牌奖——年度保险品牌口号。



“平时注入一滴水，难时拥有太平洋”主题广告，深挖环境、农业、人文、重大工程等6个理念场景，创意构思一滴水的故事，打造“专业、专注、有温度”的品牌形象。

太保还紧贴生活，将“一滴水”所阐释的保障、关爱升华。微电影《爱值得被爱》演绎为对流浪猫的体贴呵护，讲述付出的一点点所收获的大爱，犹如太平洋保险，通过新媒体精准广泛传播，创造讨论让更多人理解保险、认可保险。



《爱值得被爱》剧照



环境、社会与治理（ESG）绩效报告

社会责任管理

实质性分析

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



↑ 对利益相关方的重要性	高	产品、服务对社会和环境的影响	经济价值创造; 产品与服务创新
		社区建设与扶贫攻坚	公司治理; 客户权益保护
		行业互惠共赢	诚信建设; 员工健康与权益
		责任投资	数字化能力建设; 职业培训与发展
		金融知识普及与传播	应对灾害及灾难性事件
		供应链管理; 废弃物管理	党建工作创新
		水资源管理; 低碳运营管理	互联网安全
	低	对中国太平洋保险的重要性 →	

我们识别出20个与太平洋保险密切关联的实质性议题，通过在线调研问卷邀请利益相关方对议题的重要性程度进行评估，并经公司决策层及外部专家讨论，最终确定议题优先次序。我们将所识别出的实质性议题与报告编制标准进行对应，确保没有遗漏重要议题。针对实质性方面，我们将相应的管理方法和披露项指标，细致地拆分到集团及子公司对应的部门，尽可能全面收集信息。

实质性议题及边界

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

利益相关方参与

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

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

与联合国可持续发展目标的连接

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

2018年，我们将17项目标与公司运营及相关项目进行重要性程度的对标梳理，进一步明确了公司发展与可持续发展的联系，为未来企业社会责任工作提供方向性的参考。

SDG

SDG目标 我们的行动



我们围绕保险主业，不断在主业扶贫项目上持续增品、扩面、提质，以提供贫困人群的各类保障。聚焦“三区三州”深贫地区，探索建立具有太保特色的精准扶贫长效机制。



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



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



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



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



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

SDG目标 我们的行动



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



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



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



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



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



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



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



环境

(本章节数据除特殊说明外，皆为集团和各子公司总部数据)

能源消耗及排放

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

我们响应国家节能减排号召，开展行业对标，形成了节能减排专项制度，规定办公室冬季采暖设定温度不应高于20℃，夏季制冷设定温度不应低于26℃；集中控制和优化走廊、楼梯间、门厅等公共场所的照明，使用节能环保产品，并充分使用天然采光；倡议员工环保行为，如降低电脑屏幕亮度、减少室内开灯、及时关闭用电设备等。

我们积极倡导绿色出行，尽可能减少差旅排放。2015年制定的《公务车辆管理办法（暂行）》，提出能乘坐公共交通工具前往的，原则上不得使用公务车。我们积极鼓励召开视频会议。

数据中心PUE*

指标	2018	2017	2016
田林路数据中心	1.73	1.75	1.78
成都数据中心	1.99	2.03	2.28

*PUE=数据中心总设备能耗/IT设备能耗

数据中心用电量(单位: 万度)

指标	2018	2017	2016
田林路数据中心	3,038	2,450	2,450
成都数据中心	2,652	2,247	1,850

(2018年田林数据中心二层和四层有两个机房改造后重新投入使用，增加了机柜密度及单位机柜电量)

大楼用电量(单位: 度)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团	3,847,520	3,977,622	4,055,106
太平洋寿险	1,292,307	1,305,779	1,931,107
太平洋产险	1,015,228	130,197	33,675,982
太平洋资产管理公司	2,986,682	3,091,390	3,202,260
太平洋保险(香港)公司	36,744	35,873	33,492
太保安联	196,642	130,000	96,128
长江养老	661,197	834,616	867,428
安信农保	1,159,499	1,073,610	985,799

单位面积用电量(单位: 度/平方米)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团	106	110	112
太平洋寿险	126	127	238
太平洋产险	35	4.49	-
太平洋资产管理公司	258	879	911
太平洋保险(香港)公司	80	79	74
太保安联	38	32	-
长江养老	89	137	142
安信农保	132	122	112

大楼天然气用量(单位: 立方米)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团	149,043	124,587	252,679
太平洋寿险	59,296	51,221	12,991
太平洋产险	87,360	98,644	23,302
太保安联	-	-	17,000
安信农保	-	-	2,936

温室气体排放量(单位: 吨CO₂当量)

指标	2018	2017	2016
直接排放	647.29	600.78	679.09
间接排放	56,740.65	57,376.44	44,667.57
其他间接排放	3,492.03	4,903.51	2,974.13
(集团与子公司总部加总数据)			

污染物排放量(单位: 克)

指标	2018	2017	2016
NO _x 排放量	591,228.20	783,503.48	578,138.84
SO ₂ 排放量	7,285.59	7,854.51	3,079.51
颗粒物排放量	53,378.85	82,181.81	50,606.47
(集团与子公司总部加总数据)			

电话视频会议(单位: 次)

指标	2018	2017	2016
电话会议次数	871	2,533	2,916
视频会议次数	1,4836	3,396	1,718
(集团与子公司总部加总数据)			

纸张消耗及电子化绩效

我们推进电子化保单, 倡导绿色办公, 减少纸张消耗。

办公用纸使用量(单位: 公斤)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团	5,797	5,736	5,525
太平洋寿险	2,960	3,162	3,120
太平洋产险	5,560	4,871	4,806
太平洋资产管理公司	2,000	2,300	2,100
太平洋保险(香港)公司	4,125	4,500	4,500
太保安联	992	982	930
太保养老投资公司	660	513	600
长江养老	3,688	3,175	2,957
安信农保	2,318	1,965	2,560

办公用纸回收量(单位: 公斤)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团	299	321	285
太平洋寿险	2,200	3,200	1,060
太平洋产险	4,810	3,654	3,590
太平洋资产管理公司	1,500	1,600	1,500
太保安联	285	275	260
太保养老投资公司	300	250	270
长江养老	3,000	2,600	2,500
安信农保	-	-	1,221

电子化绩效

指标	2018	2017	2016
全年电子保单(万份)	12,175.31	7,794.07	6,808.09
寿险移动保全占比(%)	71	63	58
电子发票量(万份)	4,172.10	2,441.47	372.00
通过手机展业的业务量(万份)	2,401.16	1,473.86	1,390.01
电子批单(万份)	2,878.14	1,374.00	379.18
电子信函(万份)	1,416.00	673.89	40.94
短信通知(万份)	58,485.85	45,478.58	43,354.32
电子签名数量(万份)	10,585.35	8,967.34	4,569.18
移动理赔(万份)	532.00	548.00	23.81

用水量

保险企业对水的消耗主要来自于日常办公用水。

大楼用水量(单位: 吨)			
指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团	48,572	41,289	48,465
太平洋寿险	28,586	33,051	17,454
太平洋产险	44,019	40,480	26,427
太平洋资产管理公司	6,204	6,073	5,292
太平洋保险(香港)公司*	3	2,099	2,099
太保安联	2,585	1,992	1,600
安信农保	5,149	5,619	6,483

人均办公用水量(单位: 吨)			
指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团	37.9	32.3	37.8
太平洋产险	22	22.4	37.8
太平洋资产管理公司	25	24.5	25
太平洋保险(香港)公司*	0.07	52	52
太保安联	11	11	11
安信农保	24	26	30

*香港公司大楼用水量年度数据变化较大,原因是公司所在大厦中环广场管理处全面改造了供水系统(因为所有租户用水成本已经包含在了租金里,大厦不再设立单独水表),无法统计到具体的用水吨数了,每个租户都只统计电脑机房的冷凝水用水量

废弃物

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

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

废弃物处理			
指标	2018	2017	2016
回收废旧UPS电池量(总部)(吨)	0	2.40	34.80
拍卖的电子废弃物量(件)	1,335	1,115	1,301

环境合规

我们制定了系统的环境绩效指标,定期对数据进行追踪和收集。公司不属于高污染行业,2018年,我们没有发生因环境违规而遭受处罚的事件,也没有收到任何环境问题申诉。

社会

(本章节数据除特殊说明外,皆为全司数据)

雇佣与劳资关系

保障员工合法权益

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

公司在制定、修改和决定直接涉及劳动者切身利益的规章制度或者重大事项时,经职工代表大会或者全体职工讨论,提出方案和意见,与工会或者职工代表平等协商确定。关于公司的重大业务变化,我们会提前至少一个月与员工沟通。2018年,我们没有收到关于劳工问题的申诉,亦没有产生劳动纠纷。2018年,我们修订《劳动争议调解管理办法》,进一步规范公司劳动争议协商、调解行为,促进劳动和谐关系。

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

打造畅通的职业发展路径

我们为员工提供管理序列和专业序列的双重职业晋升通道,并配套制定了培训、轮岗、外派培训等各类制度,不断完善员工职业发展的专业化管理。此外,我们树立和践行“让吃苦的人吃香,让实干的人实惠,让有为的人有位”的太保人才观。

按雇佣类型划分的员工数

男女员工工资起薪水平(单位: 元)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	5,850	5,250	5,250
太平洋寿险(总部)	5,475	5,475	5,424
太平洋产险(总部)	4,585	4,460	4,120
太平洋资产管理公司	3,000	3,000	3,000
太平洋保险(香港)公司*	9,500	9,000	9,000
太保安联	5,300	5,300	5,300
太保养老投资公司	2,600	2,600	2,280
长江养老	2,825	2,675	2,583
安信农保	3,500	3,500	3,500

*太平洋保险(香港)公司工资单位为港元

劳动合同制员工数(单位: 人)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	1,966	1,672	1,507
太平洋寿险	41,667	40,292	38,936
太平洋产险	51,916	49,069	47,766
太平洋资产管理公司	248	231	212
太保安联	345	274	227
太保养老投资公司	53	22	33
长江养老	395	351	300
安信农保	339	352	337

退休返聘制员工数(单位: 人)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	4	0	0
太平洋寿险	237	246	267
太平洋产险	154	219	310
太平洋资产管理公司	0	0	0
太保安联	0	0	0
太保养老投资公司	0	0	0
长江养老	5	6	6
安信农保	4	16	23

员工总数(单位: 人)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	2,092	1,815	1,629
太平洋寿险	43,076	41,650	40,343
太平洋产险	57,794	53,892	51,665
太平洋资产管理公司	250	235	217
太平洋保险(香港)公司	44	40	40
太保安联	348	277	230
太保养老投资公司	56	23	34
长江养老	414	370	326
安信农保	384	420	440

劳务派遣制员工数(单位: 人)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	122	143	122
太平洋寿险	1,172	1,112	1,140
太平洋产险	5,724	4,604	3,589
太平洋资产管理公司	2	4	5
太保安联	3	3	3
太保养老投资公司	3	1	1
长江养老	14	13	20
安信农保	41	52	80

本年度新增员工数(单位: 人)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	511	363	330
太平洋寿险	1,508	1,307	1,283
太平洋产险	8,920	4,803	3,259
太平洋资产管理公司	33	35	46
太平洋保险(香港)公司	20	6	19
太保安联	113	80	136
太保养老投资公司	33	0	1
长江养老	69	85	88
安信农保	15	49	-87

员工流失统计

主动离职职工数(单位：人)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	211	197	159
太平洋寿险	3,062	3,052	3,620
太平洋产险	8,193	2,576	1,959
太平洋资产管理公司	16	13	14
太平洋保险(香港)公司	17	10	18
太保安联	42	31	25
太保养老投资公司	5	11	4
长江养老	22	34	35
安信农保	33	29	33

主动离职的女性职工数(单位：人)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	88	79	59
太平洋寿险	1,659	1,629	2,045
太平洋产险	3,357	1,281	969
太平洋资产管理公司	6	7	3
太平洋保险(香港)公司	10	10	11
太保安联	22	19	15
太保养老投资公司	2	4	3
长江养老	8	7	21
安信农保	16	8	11

主动离职的男性职工数(单位：人)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	123	118	100
太平洋寿险	1,403	1,423	1,575
太平洋产险	4,836	1,295	990
太平洋资产管理公司	10	6	11
太平洋保险(香港)公司	7	0	7
太保安联	20	12	10
太保养老投资公司	3	7	1
长江养老	14	27	14
安信农保	17	21	22

解雇职工数(单位：人)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	1	1	0
太平洋寿险	0	0	1
太平洋产险	19	0	0
太平洋资产管理公司	1	0	1
太平洋保险(香港)公司	1	0	0
太保安联	0	2	0
太保养老投资公司	0	0	0
长江养老	1	0	0
安信农保	7	10	81

(太平洋产险、寿险2016、2017数据为总部)

解雇的女性职工数(单位：人)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	0	0	0
太平洋寿险	0	0	0
太平洋产险	5	0	0
太平洋资产管理公司	1	0	1
太平洋保险(香港)公司	0	0	0
太保安联	0	0	0
太保养老投资公司	0	0	0
长江养老	0	0	0
安信农保	4	7	38

(太平洋产险、寿险2016、2017为总部数据)

解雇的男性职工数(单位：人)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	1	1	0
太平洋寿险(总部)	0	0	1
太平洋产险	14	0	0
太平洋资产管理公司	0	0	0
太平洋保险(香港)公司	1	0	0
太保安联	0	2	0
太保养老投资公司	0	0	0
长江养老	1	0	0
安信农保	3	3	43

(太平洋产险、寿险2016、2017数据为总部)

休完产假/陪产假回到工作岗位的员工

(本项下太平洋产险、寿险2016、2017为总部数据)

退休员工数(单位: 人)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	6	10	7
太平洋寿险	285	304	175
太平洋产险	574	154	139
太平洋资产管理公司	0	2	0
太平洋保险(香港)公司	0	0	2
太保安联	0	0	0
太保养老投资公司	0	0	1
长江养老	1	0	0
安信农保	9	3	4

休产假的女员工数(单位: 人)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	55	45	29
太平洋寿险	1,222	21	24
太平洋产险	1,312	13	15
太平洋资产管理公司	7	7	7
太平洋保险(香港)公司	0	0	0
太保安联	7	6	4
太保养老投资公司	0	0	0
长江养老	12	5	8
安信农保	14	15	25

休陪产假的男员工数(单位: 人)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	46	46	33
太平洋寿险	292	5	3
太平洋产险	604	10	2
太平洋资产管理公司	5	1	7
太平洋保险(香港)公司	1	1	1
太保安联	9	4	4
太保养老投资公司	0	0	2
长江养老	9	6	7
安信农保	4	4	6

休完产假回到工作岗位的女员工数(单位: 人)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	53	45	29
太平洋寿险	1,042	21	24
太平洋产险	1,091	12	13
太平洋资产管理公司	7	5	5
太平洋保险(香港)公司	0	0	0
太保安联	5	4	1
太保养老投资公司	0	-	-
长江养老	12	5	8
安信农保	8	11	13

休完陪产假回到工作岗位的男员工数(单位: 人)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	46	46	33
太平洋寿险	292	5	3
太平洋产险	587	10	2
太平洋资产管理公司	5	1	7
太平洋保险(香港)公司	1	1	1
太保安联	9	4	4
太保养老投资公司	0	-	2
长江养老	9	6	7
安信农保	4	4	6

职业健康与安全

我们致力于为员工创造健康安全的工作环境,开展健康讲座、急救培训、消防安全演练、心理辅导等活动。根据《妇女权益保障法》、《女职工劳动保护特别规定》等法律法规,我们于2016年10月制定了《女员工特殊保护集体合同》,对女员工实施特殊保护,确保她们在结婚、怀孕、产假、哺乳等特殊阶段及日常工作中获得安全和健康保障。2018年,我们制定《安全生产管理办法》,确保全系统不发生重大生产安全事故,《突发事件整体应急预案》,确保重大突发事件的应急处置工作有序开展。

员工工伤、误工率统计

员工工伤人数(单位: 人)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	2	0	0
太平洋寿险	0	1	1
太平洋产险	0	0	0
太平洋资产管理公司	1	0	0
太平洋保险(香港)公司	0	0	0
太保安联	0	0	0
太保养老投资公司	0	0	0
长江养老	0	1	0
安信农保	0	1	1

员工死亡人数(单位: 人)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	1	0	0
太平洋寿险	0	1	0
太平洋产险	0	0	0
太平洋资产管理公司	0	0	0
太平洋保险(香港)公司	0	0	0
太保安联	0	0	0
太保养老投资公司	0	0	0
长江养老	0	0	0
安信农保	0	0	0

因工伤损失工作日数(单位: 天)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	69	0	0
太平洋寿险	0	0	0
太平洋产险	0	0	0
太平洋资产管理公司	63	0	0
太平洋保险(香港)公司	0	0	0
太保安联	0	0	0
太保养老投资公司	0	0	0
长江养老	0	15	0
安信农保	0	154	110

培训与教育

(本项下太平洋产险、寿险2016,2017为总部数据)

员工培训总支出(单位: 万元)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	648	822	732
太平洋寿险	7,683	3,200	2,352
太平洋产险	5,629	790	668
太平洋资产管理公司	49	37	59
太平洋保险(香港)公司	4.1	3.7	2.3
太保安联	68	52	60
太保养老投资公司	4.9	0	10
长江养老	113	54	83
安信农保	36	23	29

员工培训平均时长

员工培训平均时长(普通员工)(单位: 小时)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	40.73	64.5	49.7
太平洋寿险	47.9	61	60.8
太平洋产险	11.29	62.8	81
太平洋资产管理公司	30.7	35	34
太平洋保险(香港)公司	8	6.1	1.2
太保安联	28	22	83
太保养老投资公司	60	40	40
长江养老	28.5	73.8	6.3
安信农保	13	12	13

员工培训平均时长(中级管理层)(单位: 小时)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	13.40	48	94
太平洋寿险	55	42	41
太平洋产险	11.3	24	24
太平洋资产管理公司	31	34	32
太平洋保险(香港)公司	12	29	0
太保安联	71	61	76
太保养老投资公司	30	30	30
长江养老	74	60	19
安信农保	32	32	31

员工培训平均时长(高级管理层)(单位: 小时)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	10.72	11.39	131.6
太平洋寿险	67	56	33.4
太平洋产险	10.6	24	24
太平洋资产管理公司	101.5	32	30
太平洋保险(香港)公司	20	40	0
太保安联	140	117	106
太保养老投资公司	30	20	30
长江养老	136	103.7	102.32
安信农保	30	23	28

女性员工培训平均时长(单位: 小时)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	29.18	-	-
太平洋寿险	59.2	61.2	60.7
太平洋产险	16.4	62.8	81
太平洋资产管理公司	34.3	72	78
太平洋保险(香港)公司	9.3	41.1	0.9
太保安联	30	24	82
太保养老投资公司	30	40	60
长江养老	28.5	28.5	32
安信农保	17	15	16

男性员工培训平均时长(单位: 小时)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	28.28	-	-
太平洋寿险	53	61	61
太平洋产险	16	62.8	81
太平洋资产管理公司	32	51	54
太平洋保险(香港)公司	9.3	33.6	0.9
太保安联	47	26	78
太保养老投资公司	40	30	40
长江养老	28.5	39	30
安信农保	17	15	16

培训总人数(单位: 人次)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	72,524	63,593	36,439
太平洋寿险	81,442	6,828	4,035
太平洋产险	83,200	690	644
太平洋资产管理公司	250	235	217
太平洋保险(香港)公司	19	21	15
太保安联	781	1,022	1,951
太保养老投资公司	200	100	120
长江养老	1803	1,322	727
安信农保	384	420	440

高级管理层接受培训的人数(单位: 人次)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	11	79	474
太平洋寿险	7,296	192	188
太平洋产险	459	28	31
太平洋资产管理公司	8	6	6
太平洋保险(香港)公司	1	1	0
太保安联	143	128	378
太保养老投资公司	30	15	20
长江养老	128	70	58
安信农保	8	8	8

中级管理层接受培训的人数(单位: 人次)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	1320	2,156	1,015
太平洋寿险	25,363	3,450	1,124
太平洋产险	1,266	85	55
太平洋资产管理公司	17	19	17
太平洋保险(香港)公司	7	6	0
太保安联	114	150	350
太保养老投资公司	60	20	30
长江养老	682	455	271
安信农保	77	77	78

接受培训的女性员工数(单位: 人次)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	19,887	-	-
太平洋寿险	47,945	3,696	2,219
太平洋产险	40,768	311	258
太平洋资产管理公司	103	97	89
太平洋保险(香港)公司	8	12	12
太保安联	378	527	1,171
太保养老投资公司	23	60	70
长江养老	739	545	299
安信农保	184	204	216

普通员工接受培训的人数(单位: 人次)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	71,193	61,358	34,950
太平洋寿险	48,005	3,186	2,723
太平洋产险	81,475	592	558
太平洋资产管理公司	225	211	194
太平洋保险(香港)公司	11	14	15
太保安联	524	744	1,223
太保养老投资公司	200	60	70
长江养老	993	797	398
安信农保	299	335	354

接受培训的男性员工数(单位: 人次)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	22,912	-	-
太平洋寿险	30,171	3,132	1,816
太平洋产险	42,432	376	386
太平洋资产管理公司	147	138	128
太平洋保险(香港)公司	11	9	3
太保安联	403	496	780
太保养老投资公司	33	50	50
长江养老	1064	777	428
安信农保	200	216	224

多元化与机会平等

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

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

员工年龄构成

(本项下太平洋产险2016,2017为总部数据)

30岁及以下员工人数(单位: 人)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	860	591	652
太平洋寿险	15,480	15,563	14,965
太平洋产险	22,256	139	118
太平洋资产管理公司	55	68	57
太平洋保险(香港)公司	10	9	7
太保安联	100	81	77
太保养老投资公司	11	5	8
长江养老	127	86	111
安信农保	73	101	111

31-40岁员工人数(单位:人)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	804	772	613
太平洋寿险	16,180	14,924	14,323
太平洋产险	22,566	288	267
太平洋资产管理公司	130	116	108
太平洋保险(香港)公司	12	9	8
太保安联	197	156	125
太保养老投资公司	24	11	16
长江养老	188	176	127
安信农保	161	153	154

41-50岁员工人数(单位:人)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	223	262	178
太平洋寿险	9,091	8,871	8,740
太平洋产险	10,406	205	155
太平洋资产管理公司	56	45	44
太平洋保险(香港)公司	14	18	20
太保安联	44	33	26
太保养老投资公司	18	5	8
长江养老	69	76	56
安信农保	84	91	95

51及以上员工人数(单位:人)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	79	83	64
太平洋寿险	2,325	2,292	2,315
太平洋产险	2,566	66	59
太平洋资产管理公司	9	6	8
太平洋保险(香港)公司	8	4	5
太保安联	7	7	2
太保养老投资公司	3	2	2
长江养老	11	13	6
安信农保	66	75	80

员工民族构成

(本项下太平洋产险2016,2017为总部数据)

汉族员工人数(单位:人)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	1,921	1,649	1,476
太平洋寿险	40,652	39,229	38,281
太平洋产险	54,951	652	593
太平洋资产管理公司	243	227	211
太保安联	337	267	221
太保养老投资公司	55	22	33
长江养老	382	339	293
安信农保	381	417	437

少数民族员工人数(单位:人)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	45	23	31
太平洋寿险	2,424	2,421	2,062
太平洋产险	2,843	46	6
太平洋资产管理公司	7	8	6
太保安联	11	10	9
太保养老投资公司	1	1	1
长江养老	13	12	7
安信农保	3	3	3

员工性别构成——全体员工

女性员工数(单位:人)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	784	770	659
太平洋寿险	26,125	25,354	24,670
太平洋产险	27,953	26,439	25,727
太平洋资产管理公司	103	97	89
太平洋保险(香港)公司	21	22	26
太保安联	211	160	137
太保养老投资公司	23	11	15
长江养老	191	167	133
安信农保	184	204	216

员工性别构成——管理层

(本项下太平洋产险、寿险2016, 2017年为总部数据)

男性员工数(单位: 人)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	1,298	1,045	848
太平洋寿险	16,951	16,296	15,673
太平洋产险	29,841	27,449	25,938
太平洋资产管理公司	147	138	128
太平洋保险(香港)公司	23	18	14
太保安联	137	117	93
太保养老投资公司	33	12	19
长江养老	223	184	167
安信农保	200	216	224

男性管理层员工数(单位: 人)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	67	60	57
太平洋寿险	188	10	14
太平洋产险	238	67	61
太平洋资产管理公司	22	22	6
太平洋保险(香港)公司	2	1	1
太保安联	6	9	6
太保养老投资公司	8	0	2
长江养老	6	7	6
安信农保	57	56	58

女性管理层员工数(单位: 人)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	27	23	22
太平洋寿险	51	2	2
太平洋产险	83	28	36
太平洋资产管理公司	3	3	0
太平洋保险(香港)公司	0	1	1
太保安联	0	1	0
太保养老投资公司	6	1	2
长江养老	3	2	1
安信农保	28	29	28

残障员工数(单位: 人)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	0	0	0
太平洋寿险	0	0	0
太平洋产险	0	0	0
太平洋资产管理公司	0	0	0
太平洋保险(香港)公司	0	0	0
太保安联	0	0	0
太保养老投资公司	0	1	1
长江养老	0	0	0
安信农保	1	1	0

反腐败

我们认真学习和贯彻国家关于从严治党的战略部署, 全面落实党风廉政建设, 制定了《贯彻党风廉政建设责任制实施办法》、《党风廉政建设责任制考核办法》等一系列制度文件, 并将党风廉政列入考核指标体系; 我们建立了定期检查考评机制, 针对存在的问题及时进行检查和通报。我们还制定了《亲属回避暂行规定》, 全面界定任职回避范围; 同时严格实施领导人员任中和离任审计。制定《贯彻落实“三重一大”决策制度的实施办法(试行)》, 不断完善法人治理结构, 切实加强公司反腐倡廉建设。

产品开发责任

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

产品及服务保障

消费者权益保护到位是保险行业健康持续发展的重要基础之一。我们积极响应保监会关于提高消费者权益保护工作水平的要求, 持续优化从信息获取、销售、投保、流程咨询、理赔到投诉等的全流程服务管理, 为消费者提供优质、放心的服务体验。2018年, 制定《反保险欺诈管理办法》, 有效防范化解保险欺诈风险, 切实保障保险消费者利益。

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

太平洋寿险

电话中心服务主要指标(单位: %)			
指标	2018	2017	2016
呼入接通率	99.46	98.37	97.39
20秒服务水平	99.77	94.59	91.29
电话呼入服务满意率*	80.1	99.31	99.17

*2018年根据监管服务评价要求对指标统计口径做了调整,调整后指标名称改为“电话呼入服务满意率”。

理赔效率主要指标			
指标	2018	2017	2016
理赔时效(天)	1.15	1.16	1.19
5日结案率(%)	99.14	99.11	96.67

投诉处理效率			
指标	2018	2017	2016
寿险重大投诉处理结案率(%)	100	100	100
寿险一般投诉处理结案率(%)	100	100	100
寿险投诉及时结案率(%)	99.64	99.65	99.76
寿险投诉案件平均处理时长(天)	2.67	2.35	2.36

太平洋产险

电话中心服务主要指标(单位: %)			
指标	2018	2017	2016
呼入接通率	98.67	99.99	99.43
95500电话服务IVR满意率	99.91	99.84	99.68

理赔效率主要指标(单位: 天)			
指标	2018	2017	2016
当年案件案均报案支付周期(车险)	10.86	11.06	15.27
万元以下案均报案支付周期(车险)	9.5	10.83	16.9

投诉效率主要指标(单位: %)			
指标	2018	2017	2016
产险重大投诉处理结案率	100	100	100
产险一般投诉处理结案率	100	100	100
产险投诉一次解决率	97.44	96.10	96.48

长江养老

满意度指标(单位: %)			
指标	2018	2017	2016
长江养老400客服热线客户满意度	96.8	96.25	96.5

因违反营销及承保法则受处罚情况

太平洋寿险			
指标	2018	2017	2016
受罚次数(次)	11	2	9
受罚总额(万次)	127	48.5	85
受警告次数(次)	3	1	1

太平洋产险			
指标	2018	2017	2016
受罚次数(次)	19	6	2
受罚总额(万次)	378	81	20
受警告次数(次)	1	0	0

数据安全与隐私保护

在互联网日益普及的环境下,数据安全是所有企业需要尤为重视的议题,它不仅关乎企业的顺利运营,同时也涉及广大客户的隐私保护。我们制定了《客户信息管理办法》、《客户数据对外输出管理办法》等制度,保障客户信息在采集、保存、使用过程中的可用性、保密性、完整性,防止数据泄漏。集团信息中心已在2015年顺利通过从IS27001(2005版)到ISO27001(2013版)的升级认证,信息安全管理体系已符合最新国际标准。2018年,制定《信息系统等级保护工作规范》,进一步加强和规范集团公司和各子公司信息系统等级保护管理工作,提高全司信息系统安全保障能力和水平。

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

本年度未发生因违反客户信息管理规定而受到监管处罚的情况。

责任投资

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

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

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

太平洋资产管理公司(单位：个)

指标	2018	2017	2016
另类投资项目数	76	69	70
另类投资项目中具有环境效益的项目数	6	6	6
另类投资项目中具有社会效益的项目数	41	36	35

长江养老(单位：个)

指标	2018	2017	2016
另类投资项目数	18	37	18
另类投资项目中具有环境效益的项目数	2	8	2
另类投资项目中具有社会效益的项目数	3	6	3

经济

经济绩效

偿付能力充足率指标(单位：%)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团	301	284	294
太平洋寿险	261	245	257
太平洋产险	306	267	296

太平洋寿险经营情况(单位：百万元)

指标	2018	2017	2016
寿险保险业务收入	202,414	175,628	137,362
寿险新业务价值	27,120	26,723	19,041

太平洋产险经营情况

指标	2018	2017	2016
产险保险业务收入(百万元)	117,808	104,614	96,195
产险综合成本率(%)	98.4	98.8	99.2

长江养老经营情况(单位：百万元)

指标	2018	2017	2016
企业年金受托管理资产	74,501	65,628	57,913
企业年金投资管理资产	77,227	71,704	62,259

分配的经济价值(单位：百万元)

指标	2018	2017	2016
薪酬福利支出	21,733	19,612	17,414
慈善及其他捐款总额	21.54	17	17
上缴各类税收总额	14,242	10,285	12,167

企业年金参保率(单位：%)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	100	100	100
太平洋寿险	88.6	91.8	100
太平洋产险	89.99	100	100
太平洋资产管理公司	100	100	100
太平洋保险(香港)公司	0	0	0
太保安联	60	66	55
太保养老投资公司	100	100	100
长江养老	100	100	100
安信农保	67.9	61.2	48.4

市场表现

2018年，我们进一步深化公司市场化职位薪酬体系建设，提高员工收入水平。同时，根据《市管国有企业职业经理人薪酬制度改革试点工作方案》，通过开展职业经理人的薪酬改革试点，激发国企经理人的创新活力和责任担当能力。制定《中国太平洋保险（集团）股份有限内部人才招聘规则》，激发员工队伍活力，促进员工队伍内部有序流动。

供应链管理

我们的供应商类型主要包括IT类、设备和物资类、工程和装修类、服务类，及其他根据实际需求集中采购的项目。我们对供应商的资质、声誉、诚信度、产品和服务的质量、价格、过往负面行为等多项因素进行综合考察，并制定了《供应商管理办法》、《集中采购管理办法》、《集中采购评审专家库管理办法》、《集中采购框架协议管理规定（试行）》、《互联网采购平台（太保e采）管理办法（试行）》、《采购管理委员会工作规则（试行）》等政策文件，确保采购程序透明、公平，并遵循就近采购原则。公司纪检监察部负责对集中采购活动中的违法违规行为进行监管和投诉处理。2018年，没有发生因对经济、社会、环境产生重大负面影响而终止供应商合作的事件。

最低级别的工资与当地最低工资比率(单位：%)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	226	215	240
太平洋寿险	215	238	247
太平洋产险	168	199	188
太平洋资产管理公司	124	130	137
太平洋保险(香港)公司	160	160	170
太保安联	219	230	104
太保养老投资公司	107	113	104
长江养老	117	116	116
安信农保	100	100	120

境内供应商(单位：个)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	569	502	535
太平洋寿险	44	10	8
太平洋产险	17	64	85
太平洋资产管理公司	52	58	50
太平洋保险(香港)公司	32	36	36
太保安联	120	100	65
太保养老投资公司	84	5	5
长江养老	124	331	295
安信农保	1	0	3

太平洋保险(香港)公司员工本地化比例

当地员工比例(全体员工)(单位：%)

指标	2018	2017	2016
当地员工比例	84	95	95
外地员工比例	16	5	5

当地员工比例(管理层)(单位：%)

指标	2018	2017	2016
当地员工比例	0	0	0
外地员工比例	100	100	100

境外供应商(单位：个)

指标	2018	2017	2016
太平洋保险集团(总部)	9	6	6
太平洋寿险	0	0	0
太平洋产险	0	0	0
太平洋资产管理公司	0	0	0
太平洋保险(香港)公司	1	1	1
太保安联(总部)	1	1	0
太保养老投资公司	0	0	0
长江养老	0	0	0
安信农保	0	0	0

香港联交所ESG索引

披露项

A. 环境	页码
层面A1: 排放物	
A1—一般披露	54-55;66-68
A1.1	66-67
A1.2	66-67
A1.3	66-68
A1.4	66-68
A1.5	54-55; 66-68
A1.6	54-55; 66-68
层面A2: 资源使用	
A2—一般披露	54-55; 66-67
A2.1	66-68
A2.2	68
A2.3	66-68
A2.4	不适用
A2.5	67
层面A3: 环境及天然资源	
A3—一般披露	52-55; 66-68
A3.1	52-55; 66-68

B. 社会(雇佣及劳工常规)	页码
层面B1: 雇佣	
B1—一般披露	34-37; 68-71; 74-76
B1.1	68-71
B1.2	68-71
层面B2: 健康与安全	
B2—一般披露	34-37; 71-72
B2.1	71-72
B2.2	71-72
B2.3	34-37; 71-72
层面B3: 发展及培训	
B3—一般披露	32-33; 72-74
B3.1	72-74
B3.2	72-74
层面B4: 劳工准则	
B4—一般披露	68-71
B4.1	68-71
B4.2	68-71

B. 社会(运营惯例)	页码
层面B5: 供应链管理	
B5—一般披露	79
B5.1	79
B5.2	79
层面B6: 产品责任	
B6—一般披露	12-15; 20-23; 26-27; 76-77
B6.1	76
B6.2	76-77
B6.3	不适用
B6.4	不适用
B6.5	77
层面B7: 反贪污	
B7—一般披露	38; 41-43; 76
B7.1	76
B7.2	76
B. 社会(社区)	
层面B8: 社区投资	
B8—一般披露	47-49
B8.1	47-49
B8.2	47-49; 78

GRI标准索引

一般披露

GRI 102: 一般披露 2016 页码/URL	
组织概况	
102-1	2;8-9
102-2	2;8-9; 22-25; 18-21
102-3	8-9
102-4	8-9
102-5	8-9
102-6	8-9
102-7	68-71; 78-79
102-8	35-36; 68-76
102-9	79
102-10	8-9;86
102-11	50-55
102-12	14-17; 22-25; 40-41; 55; 58-59; 86
102-13	40-41; 58-59
战略	
102-14	6-11; 41-43; 76-77
102-15	6-7; 10-11; 14-31; 41-43; 46; 50-55; 58-59
道德和诚信	
102-16	6-11;41-43;76-77
102-17	41;76

GRI 102: 一般披露 2016 页码/URL	
管治	
102-18	38; http://www.cpic.com.cn/ir/?fr=3w&hit=ShouyeDhTzzgx ; 《中国太保2018年年报》-公司治理
102-19	http://www.cpic.com.cn/ir/?fr=3w&hit=ShouyeDhTzzgx
102-20	38; http://www.cpic.com.cn/ir/?fr=3w&hit=ShouyeDhTzzgx
102-21	38; 64; http://www.cpic.com.cn/ir/?fr=3w&hit=ShouyeDhTzzgx
102-22	38; 《中国太保2018年年报》-公司治理
102-23	38; 《中国太保2018年年报》-公司治理
102-24	38; http://www.cpic.com.cn/ir/?fr=3w&hit=ShouyeDhTzzgx ; 《中国太保2018年年报》-公司治理
102-25	38; 41; 《中国太保2018年年报》-公司治理
102-26	6-7; 10-11; 38; http://www.cpic.com.cn/ir/?fr=3w&hit=ShouyeDhTzzgx
102-27	38; http://www.cpic.com.cn/ir/?fr=3w&hit=ShouyeDhTzzgx
102-28	38; http://www.cpic.com.cn/ir/?fr=3w&hit=ShouyeDhTzzgx
102-29	38; http://www.cpic.com.cn/ir/?fr=3w&hit=ShouyeDhTzzgx
102-30	38; http://www.cpic.com.cn/ir/?fr=3w&hit=ShouyeDhTzzgx
102-31	38; http://www.cpic.com.cn/ir/?fr=3w&hit=ShouyeDhTzzgx
102-32	http://www.cpic.com.cn/ir/?fr=3w&hit=ShouyeDhTzzgx
102-33	38; http://www.cpic.com.cn/ir/?fr=3w&hit=ShouyeDhTzzgx
102-34	《中国太保2018年年报》-公司治理
102-35	《中国太保2018年年报》-公司治理
102-36	68-71; 79; 《中国太保2018年年报》-公司治理
102-37	68-71; 《中国太保2018年年报》-公司治理

一般披露

GRI 102: 一般披露 2016 页码/URL	
利益相关方参与	
102-40	64
102-41	68-71
102-42	64
102-43	62-64
102-44	64
战略	
102-45	2; 8-9; 86
102-46	62-63
102-47	62-63
102-48	66-68; 86
102-49	62-63; 86
102-50	86
102-51	86
102-52	86
102-53	87
102-54	86
102-55	82-85
102-56	报告未经外部鉴证

实质性议题

经济绩效	
页码/URL	
GRI 103: 管理方法 2016	
103	10-11; 39; 62-63; 65
GRI 201: 经济绩效 2016	
201-1	8-9; 39; 78
201-2	52-54
201-3	78
市场表现	
页码/URL	
GRI 103: 管理方法 2016	
103	65; 79
GRI 202: 市场表现 2016	
201-1	79
201-2	79

间接经济影响	
页码/URL	
GRI 103: 管理方法 2016	
103	12-19; 44-49; 62-63; 65
GRI 203: 间接经济影响 2016	
201-1	12-19; 78
201-2	12-19; 44-49; 58
采购实践	
页码/URL	
GRI 103: 管理方法 2016	
103	62-63; 79
GRI 204: 采购实践 2016	
204-1	79
反腐败	
页码/URL	
GRI 103: 管理方法 2016	
103	42-43; 62-63; 65; 76
GRI 205: 反腐败 2016	
205-1	76
205-2	42-43; 76
205-3	76

物料	页码/URL
GRI 103: 管理方法 2016	
103	54-55; 62-63; 65; 67
GRI 301: 物料 2016	
301-1	67
301-3	67
能源	页码/URL
GRI 103: 管理方法 2016	
103	54-55; 62-63; 65; 66-67
GRI 302: 能源 2016	
302-1	66-67
水资源	页码/URL
GRI 103: 管理方法 2016	
103	62-63; 67-68
GRI 303: 水资源 2016	
303-1	67-68
303-2	无受重大影响的水源

生物多样性	页码/URL
GRI 103: 管理方法 2016	
103	52; 65
GRI 304: 生物多样性 2016	
304-3	52
排放	页码/URL
GRI 103: 管理方法 2016	
103	62-63; 65; 66-67
GRI 305: 排放 2016	
305-1	66-67
305-2	66-67
305-3	66-67
305-7	66-67

污水和废弃物	页码/URL
GRI 103: 管理方法 2016	
103	62-63; 68
GRI 306: 污水和废弃物 2016	
306-1	不适用
306-2	68
306-3	不适用
306-4	不适用
306-5	不适用
环境合规	页码/URL
GRI 103: 管理方法 2016	
103	62-63; 68
GRI 307: 环境合规 2016	
307-1	68

供应商环境评估		页码/URL
GRI 103: 管理方法 2016		
103		62-63; 79
GRI 308: 供应商环境评估 2016		
308-1		79
308-2		79
雇佣		页码/URL
GRI 103: 管理方法 2016		
103		62-63; 65; 68-71
GRI 401: 雇佣 2016		
401-1		68-71
401-2		68-72
401-3		71-72
劳资关系		页码/URL
GRI 103: 管理方法 2016		
103		62-63; 65; 68-71; 74-76
GRI 402: 劳资关系 2016		
402-1		68-71

职业健康与安全		页码/URL
GRI 103: 管理方法 2016		
103		34-35; 62-63; 65; 71-72
GRI 403: 职业健康与安全 2016		
403-2		71-72
403-3		71-72
403-4		34-35; 71-72
培训与教育		页码/URL
GRI 103: 管理方法 2016		
103		32-33; 62-63; 65; 72-74
GRI 404: 培训与教育 2016		
404-1		72-74
404-2		32-33; 72-74
404-3		72-76

多元化与平等机会		页码/URL
GRI 103: 管理方法 2016		
103		62-63; 68-71; 74-76
GRI 405: 多元化与平等机会 2016		
405-1		74-76
405-2		68-71
反歧视		页码/URL
GRI 103: 管理方法 2016		
103		62-63; 68-71; 74-76
GRI 406: 反歧视 2016		
406-1		68-71
结社自由与集体谈判		页码/URL
GRI 103: 管理方法 2016		
103		62-63; 68-71
GRI 407: 结社自由与集体谈判 2016		
407-1		68-71

童工	页码/URL
GRI 103: 管理方法 2016	
103	62-63; 68-71; 78
GRI 408: 童工 2016	
408-1	68-71; 78
强迫或强制劳动	页码/URL
GRI 103: 管理方法 2016	
103	62-63; 68-71; 78
GRI 409: 强迫或强制劳动 2016	
409-1	68-71; 78
人权评估	页码/URL
GRI 103: 管理方法 2016	
103	62-63; 68-71
GRI 412: 人权评估 2016	
412-1	68-71

当地社区	页码/URL
GRI 103: 管理方法 2016	
103	12-19; 40; 44-49; 60-63; 65
GRI 413: 当地社区 2016	
413-1	12-19; 40; 44-49; 60-61
413-2	12-19; 40; 44-49; 60-61
供应商社会评估	页码/URL
GRI 103: 管理方法 2016	
103	62-63; 79
GRI 413: 当地社区 2016	
414-1	79
414-2	79
客户健康与安全	页码/URL
GRI 103: 管理方法 2016	
103	10-11; 20-23; 26-27; 62-63; 76-77
GRI 416: 客户健康与安全 2016	
416-1	76
416-2	76-77

营销与标识	页码/URL
GRI 103: 管理方法 2016	
103	20-29; 62-63; 76-77
GRI 417: 营销与标识 2016	
417-1	20-23
417-2	76-77
417-3	76-77
客户隐私	页码/URL
GRI 103: 管理方法 2016	
103	62-63; 77
GRI 418: 客户隐私 2016	
418-1	77
社会经济合规	页码/URL
GRI 103: 管理方法 2016	
103	62-63; 76-77
GRI 419: 社会经济合规 2016	
419-1	76-77

关于本报告

本报告是中国太平洋保险（集团）股份有限公司所发布的第十一份企业社会责任报告。报告提供纸质版（使用环保再生纸）与网络版，网络版可在上证所网站（www.sse.com.cn）和本公司网站（www.cpic.com.cn）查阅下载。

报告范围

报告的时间跨度为2018年1月1日至2018年12月31日。如无特别说明，报告中披露的数据和案例均源于太平洋保险集团及其全资子公司、控股子公司和分公司。

编写标准

报告重点参照香港联交所新版《环境、社会及管治（ESG）报告指引》、全球报告倡议组织GRI标准“核心”方案。同时还参考了国际标准化组织社会责任指南ISO26000、上证所《公司履行社会责任的报告编制指引》、中华人民共和国国家标准《社会责任指南》（GB/T36000-2015）。此外，我们对联合国可持续发展目标也进行了对标梳理，并就报告的主要章节与具体目标进行了关联。详细内容可参见“绩效报告”部分。

指标与信息收集

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

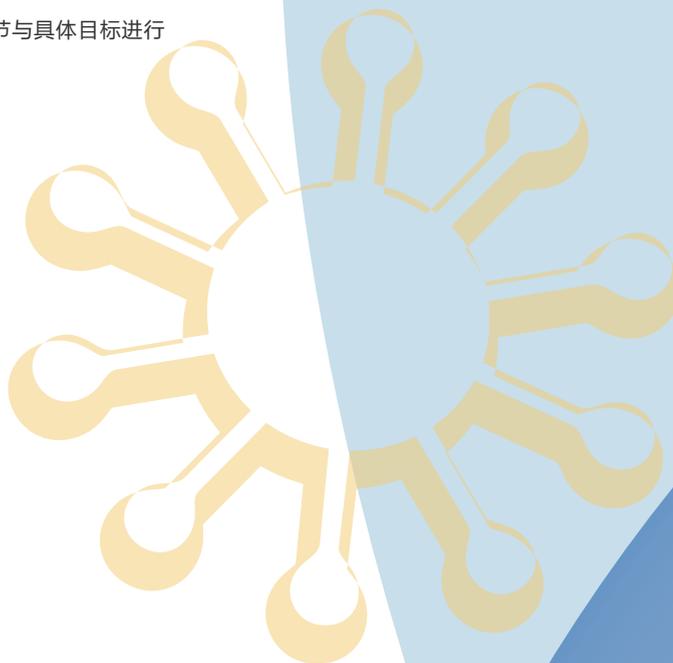
集团内部相关数据收集系统与相关统计报表

日常梳理、总结的优秀社会责任实践案例

基于报告框架的定性与定量信息采集表

报告编制阶段在集团及子公司和分公司进行的部门访谈与实地考察

利益相关方关注分析梳理



联系我们

尊敬的读者：

感谢您阅读《2018中国太平洋保险企业社会责任报告》。如在报告阅读过程中，有任何意见或建议，请不吝指正，以帮助我们在今后进一步提升社会责任管理工作。

我们的联系方式是：

地址：中国太平洋保险（集团）股份有限公司品牌部
上海市银城中路190号 邮编：200120

谢谢！

《2018中国太平洋保险企业社会责任报告》编写组
2019年3月



官方微信



官方微博



本报告采用再生环保纸张印刷
版权归太平洋保险所有，未经许可不得转载和翻译
欢迎您对本报告提出意见和建议

