



本報告採用再生環保紙張印刷

版權歸太平洋保險所有，未經許可不得轉載和翻印
歡迎您對本報告提出意見和建議

2016 中國太平洋保險企業社會責任報告

2016

中國太平洋保險企業社會責任報告

CHINA PACIFIC INSURANCE
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

太平洋保險 在你身邊

Z: 200120

T: 021-33960000

F: 021-68870922

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

中國太平洋保險(集團)股份有限公司



釋義

本報告中，除非文義另有所指，下列詞語具有下述含義：

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

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

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

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

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

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

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

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

太保養老投資公司
指
太平洋保險養老產業投資管理有限責任公司，是中國太平洋保險（集團）股份有限公司管理下專事養老投資業務的子公司

中國保監會、保監會
指
中國保險監督管理委員會

上證所
指
上海證券交易所

聯交所
指
香港聯合交易所有限公司

元
指
人民幣元



CONTENTS

目錄

- P02 釋義
- P04 目錄
- P06 董事長致辭
- P08 關於我們
- P10 專題：轉型之路，責任同行

績效報告

- P47 社會責任管理
- P52 經濟
- P53 環境
- P56 社會
- P67 審驗聲明
- P69 香港聯交所ESG索引
- P70 GRI (G4)索引
- P74 關於本報告
- P75 聯系我們



01

P12 對客戶

保險姓保，打造優質體驗

- P14 臉譜繪制，聆聽需求
- P15 優化服務，在你身邊
- P17 持續創新，便捷體驗



02

P18 對員工

攜手共進，同創幸福未來

- P20 轉型催生機遇
- P20 成就職業夢想
- P22 打造優秀團隊
- P23 健康快樂工作



03

P24 對股東

責任治理，轉換內生動能

- P26 轉換內生動能
- P27 完善公司治理
- P28 築牢風險防線
- P28 推進合規運營



04

P30 對社會

立足主業，反哺經濟民生

- P32 關注社會熱點
- P34 情系公益事業
- P35 專題：精準扶貧，責任擔當



05

P36 對行業

深化實踐，實現共榮發展

- P38 創新保險領域
- P40 推動行業共享
- P41 普及保險理念



06

P42 對環境

綠色保險，呵護美好家園

- P44 應對氣候變化
- P45 減少環境足跡

董事長致辭



2016年，正值太平洋保險成立25周年。25年來，我們用誠信與穩健、專注與聚焦，鋪就了可持續價值增長的發展歷程，如今已成長為一家資本雄厚，價值創造、風險管控能力強，專業化水平較高的綜合性保險集團。

2016年是我們實施“以客戶需求為導向”的戰略轉型收官之年。5年轉型路，終迎質飛躍——我們的發展理念從產品導向轉向客戶需求導向，客戶經營能力大幅提升，實現了集團客戶數突破1億、總資產突破1萬億的裏程碑式發展。就在這一年，我們首次躋身《財富》世界前300強行列，位列251位，向各利益相關方及關注我們的社會公眾交出了一份靚麗的“成績單”。

在加強公司治理方面，我們構建並不斷完善市場化、專業化的公司治理機制，董事會結構合理、運作高效，體現了國際化和專業化特點。在公司重大事項決策方面，董事會充分發揮決策和引領作用，堅持問題導向和績效導向，牽引管理層持續改善經營舉措，有效開展經營活動。同時，我們還形成了高效的獨立董事運作機制，在董事會中較好地發揮了對經營管理的監督作用和在公司治理結構中的制衡作用。

在創新產品供給方面，我們在做實“保險姓保”的實踐中堅定向前，針對不同客群特點進行產品創新，創新推出了多款保額更高、保齡更寬、保障更廣、保費更省的產品。如為滿足客戶高保障需求，推出長期意外險“安行寶”，保額最高可達500萬元；拓展承保年齡，開發滿足老年客戶癌癥保障的“銀發安康”，投保年齡從行業標準的65歲提升至75歲；拓寬保障範圍，推出自費醫療費用也可以賠的“心·安怡”，滿足農民收入保障的農產品價格指數保險；為客戶着想節省保費，針對防癌需求設計“愛無憂”防癌保險，價格比普通重疾險更低，更適合年輕人購買，

推出為女性客戶提供身心雙重呵護的“花樣年華”，件均保費僅182元。這些創新產品充分滿足了客戶的保障需求，不斷增強客戶對保險的獲得感。

在創新服務供給方面，我們通過細分客群提供精細化服務，讓廣大客戶切實享受到“更懂我”的差异化增值服務。我們創新推出“金鑰匙”服務，客戶在出險後只需將車鑰匙交給服務專員，即可享受省時省心專業的代辦理賠、修車服務；根據女性客戶特徵，我們提供了更懂女司機的服務供給，全年共為27萬女性車主提供了更換輪胎、道路救援等多項專屬服務。

在新技術應用方面，我們主動適應網絡和移動互聯時代的變化，從產品開發、銷售到查勘理賠乃至營運支持，新技術應用讓快更快，讓好更好。通過不斷優化客戶界面，我們為客戶提供了直達的端到端交互平臺，“中國太保”微信服務號提供多項自助服務及社交活動等移動服務；“在綫商城”融合官商網提供“一個太保”綜合服務，成為“在你身邊”的保險服務窗口。同時，通過新技術應用，形成強大的中後臺支持，我們的“神行太保”智能移動保險平臺涵蓋銷售、契約、服務、管理四大領域，配置數量已超過32萬臺，實現個險新保出單全覆蓋；“碼上保”技術通過手機掃碼即可完成自助投保和支付過程；“e農險”積極運用無人機航拍、衛星遙感定損等新技術，使農險產品和服務更好地惠及廣大農村消費者。

在踐行社會責任方面，我們專注保險主業，充分發揮經濟“助推器”和社會“穩定器”作用，服務國家發展戰略，支持實體經濟發展，助力脫貧攻堅，真誠傳遞愛心，通過在不同經濟民生領域持續發力，讓公眾耕有所獲，病有所醫，老有所養，難有所助，把保險之愛播撒到更多人身邊，連續7年獲頒中國企業社會責任榜“杰出企業獎”。2016年，我們圍繞保險主業布局，持續推進各業務板塊之間的共享發展；與政府機構、國際同業、大型企業深化戰略合作，開展保險創新，探索更多可復制、可推廣的發展經驗；參與多項公路、水庫基礎設施建設和棚戶區改造計劃，實實在在支援地方建設；根據中小企業客戶所處行業的風險特徵和保障需求分析，度身定制中小企業客戶專屬產品“財富U保”；在各地開展豐富的保險知識溝通和宣傳活動，幫助公眾樹立正確的保險理念；助力各地政府完善多層次醫保體系建設，在12個省市38個地區承辦46個大病保險項目，幫助貧困地區有效解決“因病致病、因病返貧”問題；積極開展“責任照亮未來”、捐助兒福院、愛心助老等公益活動，為社會弱勢群體送去溫暖與關愛。

新的一年，保險業將繼續面臨宏觀經濟下行、資本市場波動、極端天氣災害對業務的衝擊等挑戰和風險；同時，也存在諸多發展機遇，比如社會對大健康、大養老以及財富管理等方面的金融保險需求與日俱增，國家政策大力支持保險業參與經濟民生建設、精準扶貧，互聯網新技術的應用和數字化的發展趨勢持續為保險公司的創新發展注入新動力。面對機遇與挑戰，我們將聚焦價值增長，堅持保險姓保，專注保險主業，強化風險管控，不斷創新產品、服務供給，積極布局新領域，讓轉型成果在更廣闊的天地生根發芽、開花結果。

2017年，我們啓動實施“數字太保”戰略，“數字太保”是以客戶需求為導向的戰略轉型的延續和深化，是“降成本、增效能、補短板、推協同”的實施路徑。未來，在踐行“創新數字體驗、優化數字供給、共享數字生態”使命的新徵程中，我們將繼續攜手各利益相關方一路同行，實現價值共贏，共同書寫華美篇章！

中國太平洋保險集團董事長： 

關於我們

我們——中國太平洋保險（集團）股份有限公司是在1991年5月13日成立的中國太平洋保險公司基礎上組建而成的保險集團公司，總部設在上海，經過25年發展，已成為一家資本雄厚，價值創造、風險管控能力強，專業化水平較高的綜合性保險集團。

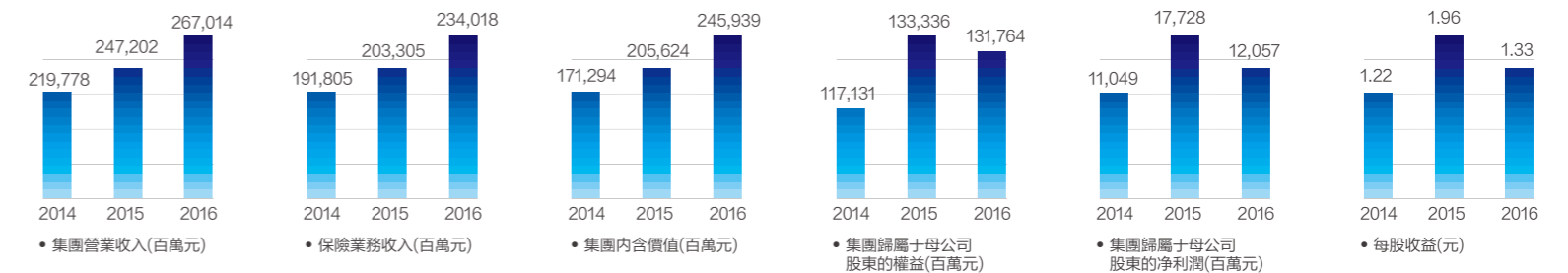
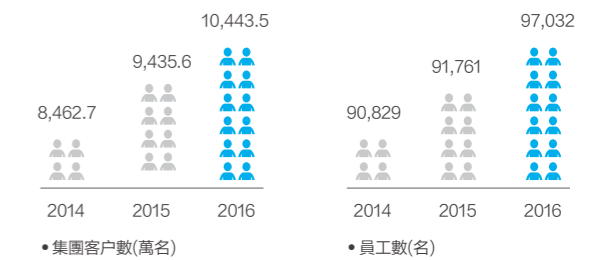
我們以打造“在你身邊的一流保險金融服務集團”為願景，堅持“以客戶需求為導向，專注保險主業，推動和實現可持續的價值增長”的經營理念，不斷完善保險產業鏈牌照布局，旗下擁有人壽保險、財產保險、資產管理、養老保險、健康保險、農業保險、信用保險等專業子公司，建立了覆蓋全國的營銷網絡和多元化服務平臺，為超過1億客戶提供全方位保障解決方案、投資理財和資產管理服務。

近年來，我們以“做一家負責任的保險公司”為使命，秉承“誠信天下，穩健一生，追求卓越”的企業核心價值觀，將企業社會責任全面融入公司的商業模式中，為客戶、員工、股東、行業、社會、環境等利益相關方創造共享價值，連續七年獲中國企業社會責任榜“杰出企業獎”。

公司名稱	中國太平洋保險（集團）股份有限公司
總部地址	中國上海市銀城中路190號交銀金融大廈南樓
資產規模	10,206.92億元
上市方式	2007年12月25日，在上海證券交易所上市（中國太保，SH601601） 2009年12月23日，在香港聯合交易所上市（中國太保，HK02601）

我們的成長

• 美國《財富》雜誌
世界500強排名



轉型之路 責任同行

2011年，我們在業內率先啓動“以客戶需求為導向”的戰略轉型。圍繞“關注客戶需求，改善客戶界面，提升客戶體驗”三大目標，我們堅持頂層設計與基層實踐相結合，有效提高了供給結構對需求變化的適應性和靈活性。

2016年是戰略轉型的收官之年，通過戰略轉型，我們為客戶提供了更能滿足他們需求的產品和服務，精心呵護客戶體驗；提升了員工認知客戶的能力，增強了發展信心；轉換公司發展動能，為股東創造更大的價值；持續提升市場地位，得到了國內外投資者的廣泛認同。

同時，在轉型過程中，我們進一步深化責任理念，緊跟國內外可持續發展形勢，推動社會責任扎根於企業經營的方方面面，努力實現與各利益相關方的多方共贏，為經濟社會發展注入正能量。

理念轉變

由產品導向轉向客戶需求導向，通過三大轉型目標來追求和實現可持續的價值增長

能力提升

數據治理基礎上的客戶臉譜繪制能力
客戶洞見基礎上的產品服務供給能力
新技術應用基礎上的新領域發展能力

價值創造

總客戶數突破1億
總資產突破1萬億元
《財富》世界500強排名上升至251位

社會評價轉型成果

“險企堅定轉型，付出總有回報。”

——金融時報

“太平洋保險的轉型之路堪稱業內範本，體現了保險業在承受價格競爭、重規模輕價值的現實壓力下，‘高築牆、廣積糧、緩稱王’的主動應對。在此過程中，太平洋保險轉變了發展模式，增強了內生動力。”

——上海證券報

“未來，源源不斷的數據發現，將驅動中國太保的精準銷售、精細服務不斷走向深入。經過五年戰略轉型的積澱，一個真正意義上的‘數字太保’時代即將到來，這定將為保險業的前行注入新的活力與動力。”

——中國經營報

保險姓保，為你悉心護航

保險，陪她走過最冷一季

2014年的整個冬季，算得上是個不折不扣的舒服暖冬，然而對40歲的金華女子程華而言，却是人生中最寒冷的一個冬季。2014年12月15日，程華的丈夫盧偉在駕車途中不慎墜入水庫溺亡。噩耗瞬間擊垮了整個家庭，原本幸福的生活戛然而止。更揪心的是，丈夫經營的裝修生意還要繼續，債主們紛紛上門或致電討要款項。

作為生意人，盧偉生前對保險比較認同，曾在多家保險公司投保過不同的險種。2013年12月，盧偉因生意需要向當地農信社貸款，並投保了太平洋保險的“安行寶”產品，保額25萬元。出事前半個月，盧偉在車行洗車時偶然看到太平洋保險“安行寶”產品的海報，考慮到自己常常要開車出去談生意，於是投保了5份“安行寶”，總保額500萬元。金華中心支公司理賠人員接到程華的報案後，第一時間趕到程華家中慰問，經調查結案，向程華全額賠付500萬元，並向當地農信社賠付25萬元，用於償還盧家的貸款。

如今，盧家的生活已漸漸走上正軌，500多萬賠款滿足了父母的晚年生活需要，保證了女兒的教育費用支出，家庭債務也不再是負擔。盧偉雖然走了，但他對家庭的愛與關懷卻以這種特殊的方式得到了延續……

實施戰略轉型以來，我們一直在做實“保險姓保”的實踐中大步向前，創新推出更多在保障和保費方面滿足客戶需求的產品，推動保險生態系統融入消費者的全生命週期和更多生活場景中。

保額更高

- 商業車險：三責險保額100萬元客戶5年間增長15倍
- 安行寶：意外身故保額最高500萬元

保齡更寬

- 銀發安康：投保年齡從行業標準的65歲，提升至75歲
- 團體旅意險：投保年齡不限

保障更廣

- 心·安怡：自費醫療費用可以賠
- 農業價格、氣象指數保險：具有區域特色，擴大保障範圍
- 盛世天倫：門檻低、回報穩健，滿足更多個人養老需求

保費更省

- 花樣年華：女性特定疾病及心理障礙雙重保障，件均保費182元
- 愛無憂：針對防癌需求設計，價格低於普通重疾險



服務，與你更貼近

精細服務，讓車險理賠更走心

2016年5月6日傍晚，開車多年未出險客戶王女士發生交通事故，導致一名助動車車主受傷，她焦急地撥通了太平洋保險95500客服熱線，查勘員安國周立即冒着大雨趕往事發地。

在現場，安國周親切耐心的態度和專業的查勘定損技術讓王女士心情平復下來。當晚10點，安國周又代替放心不下的王女士前往醫院看望事故傷者。在理賠階段，他也多次為沒有經驗的王女士答疑解惑，協助在最短時間完成理賠手續。

收到王女士的感謝信後，安國周表示：“急客戶之所急，幫客戶之所需，差异化服務的理念已深深根植在我們每一位基層服務人員的內心。”

通過細分客群，我們針對首次出險理賠的客戶、女性車主、一單客戶等六大重點客群，提供更加精細的服務；建立客戶投訴閉環管理體系，持續優化業務流程。我們的付出，換來了客戶的信任，推動了客戶價值的顯著提升。

截至2016年底

客均保費↑40%
由2012年的5,954元
增至8,331元

低出險率客戶數
從2012年的67萬
增至248萬
↑285%

年繳1.5萬以上客戶
從2012年的86萬
增至166萬
↑93%

女性客戶
從2012年的1,533萬
增至2,444萬
↑59%

兩單客戶數↑48%
從2012年的943萬
增至1,391萬



新技術應用：讓快更快，讓好更好

新技術應用“三級跳”

“2014年，我成為太平洋保險的一名基層營銷員，每天背着裝有費率手冊、宣傳頁、計算器等文件包拜訪客戶；那一年，公司的Pad版“神行太保”開始大範圍推廣應用，我“如獲神器”，業務量也逐級增加；2015年，我已能熟練應用“神行太保”為客戶介紹產品、提供服務，平板電腦上，公司、個人介紹一目了然，讓我自信展業；2016年，我的手機也可以登錄“神行太保”了，如果客戶出險，點擊“移動理賠”，報案最快祇用1分36秒，通過綁定官方微信，客戶便可實現查詢、貸款、理賠辦案、客服諮詢等自動功能。

3年來，從基層營銷員到高級業務總監，公司的移動互聯新技術成就了我職業生涯的“三級跳”，更讓我見證了客戶實現‘保險消費我做主’的過程。”

——壽險河北唐山中心支公司 董敬紅

新技術的推廣使用，為保險業的服務模式帶來了翻天覆地的變化，我們的客戶服務已實現了線上線下、隨時隨地。以壽險展業為例，五年前，營銷員祇能靠手工出單，在每年初的“開門紅”階段，往往連夜加班。而現在有了“神行太保”移動保險服務平臺，營銷員洞察客戶、獲取客戶、服務客戶的能力均得到了提升，極大地改善了工作效率，直接推動了公司的快速發展。

“神行太保”配置數量，從2012年的2萬臺，增加至2016年的32萬臺

移動保全占比從2014年的5%提升至2016年的58%

產險移動理賠覆蓋的人群達573萬

“太平洋壽險”、“太平洋產險”微信服務號累計關注人數超過1872.8萬，綁定客戶超過881萬，微信互動人次已經超過網站和電話



我們承諾秉承“以客戶需求為導向”的理念，強化客戶經營能力，持續創新滿足客戶需求的产品和服務，為他們帶來更加便捷、優質、安心的體驗。

我們的成果

- 建立秒級提數利器“客戶數據ATM”助力客戶臉譜繪制，整合億級客戶資源數據
- 創新“安行寶”、“花樣年華”、“少兒超能寶”、“晚就賠外賣險”、“手機碎屏險”等植入多種生活場景的產品
- 針對女性客戶、三年不出險客戶、首次出險客戶提供個性化增值服務
- 引入NPS指標，更為主動、深入地理解客戶對企業的感知
- 上綫“小麥智能客服”、“碼上保”自主投保等多種創新應用
- 打造“太好賠”服務品牌，為客戶提供貼心、暖心服務體驗

“

我們的展望

- 植入多種生活場景，讓客戶獲得更周到的全生命周期呵護
- 用更多精準銷售和精細服務滿足客戶個性化需求
- 以“互聯網+”為契機，打造一站式、囊括所有保險服務環節的保險生態鏈
- 創新驅動，讓客戶界面更加簡單流暢、便捷操作

”

01 對客戶

保險姓保 打造優質體驗

1.1 臉譜繪制，聆聽需求

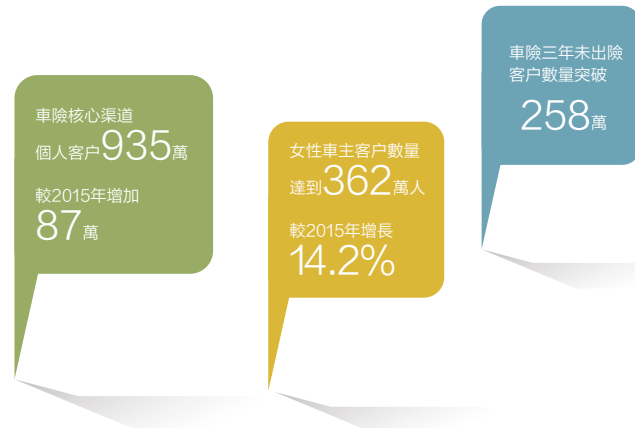
為更貼近市場，滿足公眾不斷增長的保險需求，我們持續推進戰略轉型，着力提升客戶臉譜繪制能力，並啟動客戶體驗提升“361工程”，對客戶的認知越來越深刻，服務的路徑越來越多，發展的信心也越來越強。

深化客戶洞見，聚焦保險需求

客戶需要怎樣的產品和服務？為了尋找答案，集團及產、壽險總公司和各分公司不斷深化客戶臉譜繪制工作，分別完成各層級臉譜繪制，從年齡、性別、地域、渠道、產品、保單件數、保障種類等方面，更加細緻全面地了解我們的客戶，積極發現他們的風險保障缺口和財富管理需求，為實施精準銷售和精細服務奠定基礎。

壽險公司圍繞“全生命周期的保險保障”進行詳細科學的缺口分析，幫助客戶做好全面的保險規劃。

產險公司以女性客戶、3年未出險客戶和首次出險客戶為重點客群，為他們提供金鑰匙服務、免費道路救援、小額授權授信、免費更換輪胎、全程導賠、車輛安全檢測、節日關懷等個性化服務，讓重點客群切實享受到“更懂我”的服務。



科學、智能化的工作系統有效提升了我們的客戶臉譜繪制能力。通過開發統一的視圖工具，我們可提供每位客戶的個人資料、產品購買、行為偏好等基本信息，有助於提供更合適的產品與服務。太平洋壽險建立了“客戶數據ATM”，運用人機對話實現了自取提數，整合了億級客戶資源數據；太平洋產險上線了客戶臉譜分析平臺，吸引客戶在微信上完成身份驗證。

聆聽客戶聲音，尋找體驗痛點

2016年，我們全面啟動客戶體驗提升“361工程”，在全國展開高管聆聽客戶聲音活動，各級高管深入呼叫中心、門店等服務接觸點，累計開展活動1700餘場，接待客戶5000餘名，現場解決影響客戶體驗的事項近2000件。

基於這些工作，我們得以知曉“客戶不滿意的根源是什麼？”、“現有界面、機制、系統為何無法支持良好的客戶體驗？”等深層次原因。

主動聆聽，知你所需

集團和各子公司高管在呼叫中心接聽客戶電話，在綫為客戶提供保險諮詢、處理客戶投訴及回訪，並通過視頻互動等方式，第一時間了解客戶對保險服務的回饋；在門店進行流程體驗，向上門客戶了解服務感受和需要。3·15期間，產險分公司在門店設立了“維權吐槽專區”，參與吐槽和需求調研的客戶，一旦建議被採納，就有機會獲得額外獎勵。此外，產險公司還面向全國招募創新體驗官，邀請客戶來到門店體驗新技術服務，聽取客戶關於移動端產品的意見與建議。



集團領導聆聽客戶聲音

1.2 優化服務，在你身邊

為更好地服務供給側結構性改革，保險企業需要順應互聯網時代大眾消費習慣的變化，推動保險產品和服務升級，切實解決保險消費中的問題。這正是我們戰略轉型的關鍵內容。

為了讓客戶切實感受到“在你身邊”的溫暖貼心，我們針對不同客群實施精準銷售，幫助重點客群獲得更周全的保險保障；主動適應客戶行為變化，持續提升差异化、人性化的精細服務能力；持續優化關鍵旅程，打造保險優質體驗。

關注客戶旅程，提供精細服務

經過客戶需求調研，我們發現客戶的核心訴求包括五個方面：便捷、簡單、貼心、透明、一致，並識別出了產、壽險六大關鍵旅程：產險獲取信息階段、投保階段、理賠階段，以及壽險獲取信息階段、投保階段、給付階段。基於此，我們有針對性地制定了客戶體驗優化舉措。

- 太平洋壽險針對體驗痛點創新舉措：甘肅分公司的“產品匣子”對產品、投保操作流程等進行通俗化解讀，解決了客戶清晰獲取產品關鍵信息的痛點；山西分公司圍繞保單遞送時效提升，將考核指標細化到每一張保單，保單15日送達率達到100%；四川分公司挖掘了30多種尋找失聯客戶的方法，將滿期給付率提升至92%，深得客戶好評。
- 太平洋產險持續優化產品介紹、車險投保等各個環節的舉措：總公司將“金鑰匙”服務品牌推廣到全國更多地區，越來越多的優質客戶可享受從事故出險到修復交車的全流程省時、省心服務；廣西分公司運用微信公眾號，將車輛保險、服務網點等信息及時提供給客戶，同時在門店向客戶發放車險產品解讀手冊。
- 長江養老與浦發銀行對接，創新銀行集中支付模式，成為業內首家可以達到單筆支付50萬元的公司，客戶再也不用多次換卡或多次購買，解決了個人養老保障產品購買中支付限額過低的痛點。

出險代步車：跨界創新，為你分憂

每逢車輛維修，車主都會面臨無車可用的尷尬。2016年7月，我們與凹凸租車在北京、上海等城市聯合推出的“出險代步車”增值服務，客戶出險報案後，可登錄“太平洋產險”微信服務號，“一鍵預約”代步車的交車時間和地點，凹凸租車的車管家將送車上門。



產險公司為出險客戶提供“金鑰匙”服務和出險代步車服務

贏得客戶信任，聚焦精準銷售

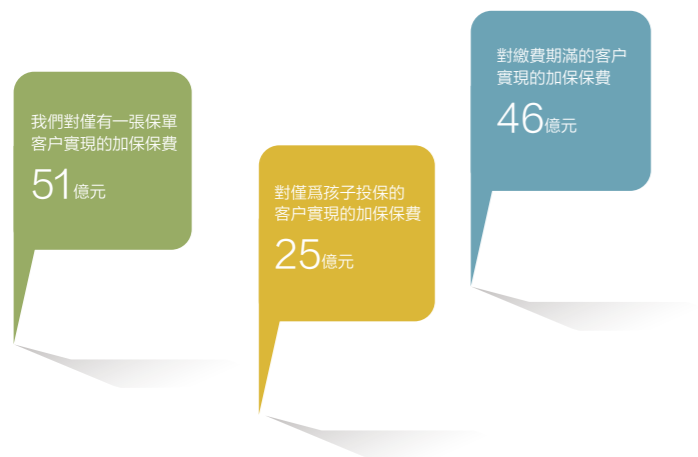
客戶加保：讓保險的愛更懂你

營銷員解曉同帶著分紅報告單前來為繳費期滿的王先生做“保單體檢”。王先生對我們的服務一直很肯定：“你們每年都會打電話做保單年檢服務，各項功能都能講得清清楚楚，讓我對保險的了解越來越深，算是買對了。”親切攀談中，解曉同得知王先生家裏剛添了一個小寶貝。基於具體的家庭情況，她為孩子設計的“金佑人生”保險計劃很受認可，王先生當場辦理了投保手續。



壽險營銷員為客戶檢視保單，通過精準銷售，實現老客戶加保

基于客户臉譜繪制、客户數據分析及客户群體細分，我們的營銷員可有針對性地拜訪老客户，為他們設計個性化的保障計劃，提升加保率。截至2016年底，老客户加保保費達到175億元，同比增長39.7%。



壽險山東分公司在此基礎上進一步創新，建立了“精準客戶經營生產線”，形成電話約訪、上門面訪、客戶活動、需求喚醒、客戶關愛等一系列服務流程，既可有效幫助新客戶找到合適的產品，也能為老客户提供多種產品選擇。

產險江西分公司通過客戶臉譜繪制，創新“363車險保單生命周期管理”，以投保3日內回訪、一年內提供6次關懷服務等舉措，將優質客戶的續保率提升了3%。

開展客戶評價，形成管理機制

NPS是國際領先的量化衡量指標，可有效評估客戶對產品及服務的淨推薦值。我們引入NPS指標，邀請客戶對我們的綜合表現進行評價，並從驅動因素、目標客群、地域覆蓋、客戶旅程、客戶界面及銷售渠道六個方面詳細分析NPS調研結果，從而得以更為主動、深入地理解客戶對企業的感知，促進產品和服務的持續改進。

2016年，太平洋壽險首次發布《客戶行為白皮書》，從購買行為、互動行為、態度評價等多個方面對客戶數據進行了全方位的挖掘和披露，幫助公司進一步提高服務能力。

- 針對外出人群投保難的問題，太平洋壽險創新研發“雲投保”模式，重塑移動投保新流程，解決了留守老人、異地求學學生、異地夫妻、長期出差人士等無法完成投保簽名的難題。截至2016年底，壽險各分公司共完成近萬件“雲投保”保單。
- 針對車險賠付周期長、時效差的問題，太平洋產險採取包括“明確小額案件實時賠付、現場處理的分類標準”、“實現小額案件自動核損理賠等全流程自動化”、“開發查勘員APP、微信自助理賠等指尖系列產品”等客戶體驗閉環運行策略。截至2016年10月，5000元以下案均報案支付周期較上年減少5.2天。

1.3 持續創新，便捷體驗

我們主動融入互聯網金融發展浪潮，為客戶提供友好的端到端交互平臺，同時積極創新各領域服務模式，使保險產品和服務的可獲得性得到了極大提升。

客戶端

我們持續優化“太平洋壽險”、“太平洋產險”微信服務號，提供多項移動、便捷的線上服務；建立了涵蓋172款產品的保險超市；全新打造提供24小時線上服務的“藍鯨營業廳”，融合了查保單、查理賠、網點查詢等在線服務。

“小麥”的極速服務

客戶王女士想辦理保單貸款，卻不太懂線上操作方法，於是她點開了“小麥智能客服”。王女士輸入問題後，“小麥”在0.1秒內就通過智能知識庫搜索到了答案，指導王女士順利完成了貸款操作。“小麥”是太平洋壽險推出的客戶端智能客服機器人，客戶通過“太平洋保險”微信服務號或稅優APP中的客戶模塊諮詢常見業務問題時，可獲得智能機器人的實時在線解答。截至2016年底，客戶與“小麥”的在線交互超過50萬次。

“U享福”彈性員福平臺

太保安聯推出了“U享福”彈性員福平臺，依托互聯網，可支持客戶在對每位員工的福利投入固定的前提下，由員工在福利菜單中靈活選擇適合自己的健康福利計劃，完成自助投保過程。該平臺系統具有“靈活配置、需求測評、智能推薦、自主選擇”等特點，支持互聯網用戶秒級響應，可有效提升客戶體驗。

銷售端

我們提供中後臺強有力的支持，“神行太保”成功加載至手機端，已陸續上線續期費、我的備金、我的保單、保單簽收、熱賣產品等功能，累計用戶超過了72萬人。我們還創新了“碼上保”自主投保產品，客戶掃描二維碼即可直通保險微店，實現了自助投保。

自主投保“碼上保”

老客户林先生熱愛自駕游，出差在外的他收到了趙經理為他推薦的駕乘意外險產品二維碼，很快通過手機完成了投保，並通過電子信息看到了保單。“碼上保”太適合我們這種經常出差的人了，手機就能操作，簡單便捷，還能馬上看到保單，我很安心。”林先生如是說。



產險福建分公司客戶體驗“碼上保”掃碼投保

理賠端

我們試點上線微信自助理賠系統，持續提升指尖查勘、指尖人傷等APP的覆蓋率，以“極速、極易、極暖”的客戶體驗打造“太好賠”服務品牌，幫助實現“人傷無憂、車損無慮”，車險小額人傷理賠由此駛入“快車道”。

人傷理賠的秒鐘時代

“4299元，10秒完成賠付！”客戶李小姐駕駛的轎車發生碰撞事故，從單證收集、核算、核賠到賠款支付僅用了10秒時間，親身體驗了一回理賠的“速度與激情”。人傷APP是太平洋產險為進一步縮短人傷流轉周期、簡化操作流程而開發的應用。有了它，客戶可獲得“出險後立刻賠付”的體驗。





我們承諾為員工創造充裕的發展機會，提供多樣化的培訓和交流平臺，打造健康快樂的工作環境，與員工攜手同創美好、幸福的未來。

我們的成果

- 戰略轉型為員工成長提供了廣闊舞臺，五年來，有逾萬人參與到轉型推廣落地的相關工作
- 構建起微信、PC、移動APP三位一體的遠程教育模式
- 已有43家知名院校和專業機構的相關人士加入“太保培訓聯盟”
- 專屬員工關愛保障計劃2.0版上綫
- 推出員工可選福利計劃

“

我們的展望

- 提供多樣化的發展機會和資源，幫助員工實現職業夢想
- 不斷優化職場環境，增加員工歸屬感
- 開展豐富多彩的員工活動，提升員工凝聚力

”

2.1 轉型催生機遇

“以客戶需求為導向”的戰略轉型為一大批年輕人提供了在實踐中成長的機會。五年來，他們有的成長為數據治理的專家，有的成長為臉譜繪制的高手，有的成長為精準銷售的能手，有的成長為流程優化及客戶體驗的行家，極大地提振了他們的事業發展信心。

- 超過10000名高管和員工直接參與轉型工作
- 1600餘人為“轉型大家談”獻計獻策
- 轉型辦公室及18個轉型項目領導小組、220餘人參加具體項目的設計、實施、推進、優化和完善工作
- 產、壽險79家分公司，先後超過80人作為轉型總監，全力推動轉型項目落地
- 385人參與客戶臉譜描繪工作
- 400人進行“海洋之星”客戶洞見舉措設計
- 近2萬名為“海洋之星·體驗”優秀舉措投票點贊

交叉銷售，提升客戶價值

夏建出生于湖南益陽安化，2007年9月加盟太平洋壽險，通過10年拼搏，她已成長為一名優秀的壽險職業經理人，憑借自己的專業和敬業，在交叉銷售的“舞臺”上演繹出了客戶經營之道。

在夏建眼裏，交叉銷售是她中高端客戶經營的“法寶”。她說，相對壽險來說，車險比較好做。首先，有車族具有一定的經濟實力和身份地位，他們具備購買保險的經濟實力及較強的保險意識，經營好這一類客戶有助於更好地開拓中高端客戶市場；其次，車險當中有國家強制規定要買的交通險，這樣和客戶好開口易促成；再者，兼做車險既方便了客戶，又增加了營銷員收入，一舉多得。而從客戶的角度來看，不論是車險還是壽險，都可以實現方便快捷的一條龍服務。

基于這樣的理念，夏建得到了意想不到的收穫。有一次，她經人介紹認識了一個混凝土公司負責人，對方需要辦理一份交通險，夏建專業、快捷、熱忱地進行了上門服務。沒想到幾個月後，這位負責人的車出了事故，夏建接到報案後，立刻跟進理賠服務。在幫他辦妥理賠事宜後，夏建問他對公司的理賠時效及服務是否滿意？請他提出寶貴意見，以便在今後的工作中不斷改進。沒想到這樣一個簡單的舉動，讓客戶特別意外，說從來沒有遇到過這樣誠懇的服務方式。

通過這次理賠，客戶對保險的理解發生了很大的轉變，原來固執己見地認為

不需要個人風險保障的他，現在也認識到了人比車貴的道理，為自己辦理了“安行寶”和健康險。

夏建堅持自己的中高端客戶經營之道，日積月累獲得了更多的客戶資源，讓她的壽險之路充滿鮮花和掌聲。2016年的“開門紅”，她成功實現連續27天出單，其中就有10位是車險客戶投保壽險保單。

2.2 成就職業夢想

我們關注員工的職業發展規劃和需求，持續完善教育培訓體系，優化內部兼職講師的培訓能力，探究全面科學的課程體系，開發豐富便捷的在線學習平臺，為學習型組織的形成和員工培訓成效的提升奠定良好的基礎，幫助員工快速成長，成就夢想。

教育培訓體系

- 涵蓋各層級員工和不同職能崗位的各階段培訓需求
- 建立培訓月報制度，及時對培訓活動進行溝通和提升
- 打造由來自43家知名院校和專業機構的諮詢與培訓專業人士組成的“培訓聯盟”

師資隊伍

- 開展專題培訓，提升講師的授課、微課制作能力
- 通過“金牌講師”、“教育培訓先進工作者”等評選活動，激勵講師優化專業能力

課程體系

- 基于職業生涯規劃建立初級經理人課程體系，塑造崗位勝任力
- 完善新員工入職培訓系列課程，確保規範化、完整化和體系化

在線學習平臺

- 完善網絡終端、移動APP、移動微課、微信端等在線學習平臺的功能，提升在線學習的覆蓋面和參與度
- 開展“金算盤”、“營改增”等大型在線培訓和考試，覆蓋全系統10萬員工
- 收集優秀的社會學習資源，採購北京大學、復旦大學等名校的公開課和微課
- 開發了“培訓寶”培訓管理系統，滿足員工開展O2O混合式學習與移動學習的訴求

特寫：太學·特訓營

2016年8月，太平洋產險舉辦“太學·特訓營”三級機構負責人培訓班，參訓員工320餘人。培訓共開設11門高管課程，人均培訓學時超過40小時；組織4次座談會調研，聽取學員意見建議近400條；開展4場小組研討匯報，提交公司經營發展專題報告40份，創近年培訓數據之最。

特訓營推出了多種創新型培訓模式，鼓勵學員自主學習、積極互動的“翻轉課堂”，增強學習氛圍的“分組競賽”，拓展思維眼界的“大咖教學”，促進不同地域機構相互交流的“經驗分享”，對焦點問題現場實時解答的“交流座談會”，幫助學員探索管理提升的“小組研討及匯報”，讓學員們提升了經營管理能力，並增強了對公司轉型發展的信心。

“這次培訓不僅讓我充實了理論知識，更開闊了視野，解放了思想。所見所聞，每時每刻，都讓我有所感動、有所收穫。”

——特訓營學員 徐恩生



產險三級機構負責人參加“太學·特訓營”培訓班

優化營銷員培養

我們的營銷員人數近年來不斷上升。如何幫助這支龐大的群體更好地留存和發展是我們一直以來在探索的重要問題，而戰略轉型為此提供了一個值得深入實踐的方向。

伴隨轉型，我們對營銷員開展了精耕細作的培育，從過去粗放式的“大增員”向“PCAAS（產能、城區、業績、年齡、主管）高質量增員計劃”轉變，不斷提升人力素質，加強選才導向，優化營銷團隊考核機制，並通過客戶資源共享和產品區域隔離政策提高新人留存率。



營銷員使用“神行太保”為客戶拍照、錄單

2016年，
公司營銷隊伍實現

月均營銷員
65.3萬人
同比增長
35.5%

營銷員月均首年
保險業務收入
5,084元
同比增長6.4%

營銷員健康人力
20萬人

營銷員績優人力
10萬人

2.3 打造優秀團隊

百花叢中一支“蘭”

一襲高級灰的工裝；待人接物禮儀、業務知識、客戶交談話術，每個環節都經過專業培訓；挺拔的身姿和上揚的嘴角，透露出清雅與自信——他們，是金玉蘭保險規劃師，提供人身保障、理財規劃的優質服務，為客戶喚醒財富的“春天”。

針對客戶希望獲得高品質服務的需求，我們在國內15個一二線城市培育了一批具有豐富金融知識的專業隊伍——“金玉蘭”保險規劃師，他們具有“年輕、專業、高產能、高留存”特點，51%為本科及以上學歷，65%年齡在35歲以下。

我們與麥肯錫諮詢公司合作，開發專門的培訓計劃；通過與《福布斯》雜誌開展財富調查白皮書、論壇發布會等客戶溝通活動，讓團隊成員可以在多元、高端的職業平臺上展示自己的風采。

專業鑄就卓越

平均年齡34歲，女性占比64%，碩士研究生及以上學歷占比92%，90%以上持有精算師資格證書——這就是太平洋壽險精算部團隊，被稱為“講誠信、講奉獻、講責任、講團結、具有高度凝聚力和戰鬥力的團隊”。他們先後參與了上海市金融改革創新項目，“安行寶”、“銀發安康”等創新產品的開發、精算模型的定制等，為公司經營管理決策、行業發展提供了強有力的支持。

我們結合不同崗位的職業特徵，打造優秀團隊文化，讓個人在良好的團隊氛圍中迅速成長。比如通過對綜合櫃員的着裝設計、禮儀培訓開展激勵和考核，使良好的精神面貌成為了公司靚麗的風景綫；通過榮譽體系建設、全面的培訓方案、職場文化融合、員工挑戰賽等有效舉措，助力產險交叉銷售專員融入壽險職場。



壽險河北分公司朝氣蓬勃的“金玉蘭”保險規劃師團隊

2.4 健康快樂工作

我們傾力打造安全、健康、溫馨、有親和力的職場環境，增強員工的歸屬感；升級員工關愛保障計劃，讓員工享受更全面的保障；組織開展多樣活動，讓員工能夠更好地平衡工作與生活。

安全健康的工作環境

我們開展多種健康講座和安全培訓，幫助員工提升安全防護意識、掌握健康知識。2016年，通過聯合外部專業機構，面向員工舉辦了心臟復蘇急救培訓和復訓，員工們現場進行了心臟驟停、車禍現場等抗壓演練。

憑借專業優勢，我們持續推出面向員工的福利產品。2016年，我們推出了員工關愛保障計劃2.0版本，為員工及家屬提供高額醫療保障及住院、門診、急診直付等優質就醫體驗，且投保前就有健康問題的員工也可享受計劃保障。

集團員工可選福利計劃

- 覆蓋員工需求：提供6套適應不同需求的福利方案，全面覆蓋參保人員的保障需求；
- 關注身心健康：以健康服務為重點，輔之于和員工切身利益相關的基礎性保障，體現事前預防、事中服務、事後保障；
- 提升福利效能：通過優化現有福利結構，使更廣大員工能夠體驗到公司的關愛。

無微不至的員工關愛

讓職場之“家”溫馨、舒心亦是我們的重要責任。我們在企業內刊開設了“我愛我‘家’”專欄，用于展示、牽引各分支機構的職場文化建設，營造了溫暖、積極向上的工作氛圍：種類豐富、擺放整齊的讀書角為員工提供了良好的閱讀環境；生動有趣的照片牆呈現了員工的精彩瞬間，增強了員工與公司的情感連接；書畫室讓有專長的員工在此切磋技藝；瑜伽室讓員工健身減壓、調節心情。

我們還組織了繽紛多彩的員工活動，讓員工在工作之餘收穫精神世界的豐富和身心的放鬆。

- 作為上海迪士尼度假區的合作夥伴，我們推出長期服務員工專屬迪士尼體驗日活動；
- “太保杯·企業馬拉鬆毅行”活動讓員工們在完成挑戰、鍛煉體魄之餘，還以“公益行”的方式為困難學生籌得了學平險和愛心午餐；
- “我和太保的故事”讀書徵文活動為員工留下了成長的足跡和珍貴的記憶；
- “三八”婦女節主題活動，讓女員工在瑜伽表演、健康講座、“奔跑吧姐妹”趣味活動中度過了一個充實愉快的節日；
- “插花活動”讓員工們對花卉搭配有了直觀的認識，收穫美好心情；
- 在廚藝比賽中，參賽隊員使出渾身解數“搶食材”、合作完成菜肴制作，增強了團隊的凝聚力。



司慶25周年之際，公司邀請長期服務員工參加迪士尼體驗日活動



我們承諾持續深化責任治理，嚴格風險管控，深入驅動戰略轉型，聚焦長期發展價值，以穩健的經營業績和優異的發展成果回報廣大股東與投資者。

我們的成果

- 客戶數過億，總資產過萬億元
- 營業收入2670.14億元，同比增長8%；淨利潤120.57億元
- 進一步健全風險管理體系，開展多項合規專項行動，風險管理能力顯著提高

“

我們的展望

- 堅持“以客戶需求為導向，專注保險主業，推動和實現可持續價值增長”的經營理念，繼續推動轉型升級
- 持續完善風險管理制度和體系
- 嚴厲推進“四反一防範”重點行動，強化合規治理

”

3.1 轉換內生動能

五年戰略轉型，為我們提供了價值增長的新引擎，讓價值增長的內生動能發生了本質上的轉換，由此所取得的成績獲得了廣大投資者的高度認同。

去低價值銀保業務，得高質量個險發展

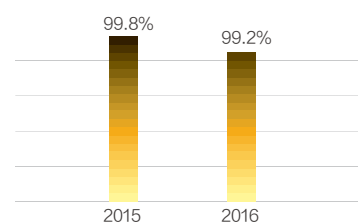
我們堅持價值導向的發展策略，降低銀保業務占比，集中資源大力發展業務質量高、可持續增長能力強的個險業務，提升客戶經營能力，個人業務保費收入自2012年以來節節攀升。



2016年個人業務保費收入

去劣質業務，得優質客戶

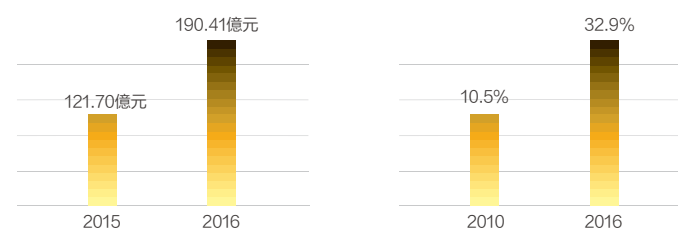
我們採取了“堅決剔除劣質業務並着力提升優質客戶續保率”的發展策略，運用客戶洞見技術對客戶進行有效分群，產險業務的盈利水平得到了持續改善。



2016年，產險綜合成本率同比下降0.6個百分點

堅持穩健投資、價值投資、長期投資

我們建立負債成本約束機制，形成以賬戶為基礎的資產負債管理。壽險新業務價值率翻了一倍多，在上市同業中增幅最大，目前已處於同業領先水平。



同時，我們圍繞保險主業布局，不斷完善業務板塊，並促進相互間的協同發展。

太保安聯	聚焦中高端目標客戶的健康保障與健康管理，推進產品創新，深化與產、壽險公司的渠道合作和共享協同機制，實現業務快速發展
長江養老	依托集團客戶資源，聯合壽險公司成立29家“太平洋-長江養老業務合作中心”，加快職業年金和稅優健康險業務發展
安信農險	發揮價格指數農險產品的創新優勢，持續推進與產險公司協同發展，在業務布局、共保機制、數據災備、新技術應用等多方面開展合作

3.2 完善公司治理

作為股權相對分散的A+H股上市公司，我們的董事會處於公司治理核心。公司不斷健全董事會架構，倡導充分表達，暢所欲言。董事會認真履行對所有股東的受托責任，在知情基礎上科學決策，充分發揮在重大戰略決策、風險管控、經理層監督等方面的作用。

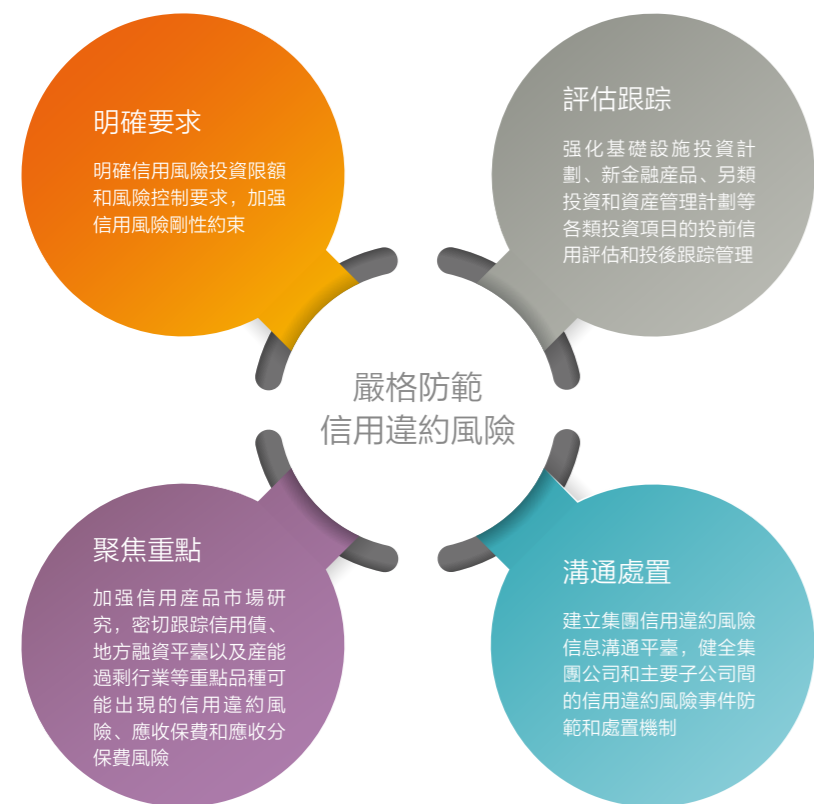
- 董事會結構合理、運作高效，體現了國際化和專業化特點。公司堅持董事會構成的均衡多元和外部成員的優勢占比，全部14名董事中祇有2名內部董事，其餘包括7名股東董事和5名獨立董事。公司注重董事會的國際化和專業化：董事中有3名境外人士，其中包括1名代表境外長綫機構投資者的股東董事；5名獨立董事涵蓋了金融、投資、會計、法律等多個領域的專業人才，享有良好的市場聲譽，為公司加強風險管理、財務審計、內部控制等方面的建設提供了強有力的專業支持。
- 發揮董事會對公司重大事項的決策和引領作用。董事會聚焦公司重大事項，持續發揮決策力。充分肯定戰略轉型成效，推動公司“數字太保”戰略實施；推動公司堅持“聚焦營銷、聚焦期繳”發展策略，形成“大個險”發展格局，實現壽險業務價值持續增長方式的根本轉變；推動公司堅持聚焦優化綜合成本率，追求可持續發展，實現產險業務承保盈利；推動公司堅持聚焦資產負債管理協同機制的建立，提升資管業務市場化發展能力，實現第三方資產管理業務快速增長。
- 董事會堅持問題導向，牽引管理層持續改善經營舉措。董事會堅持問題導向和績效導向，關注公司產險綜合成本率持續優化問題、要求剔除劣質業務，加強業務品質管控，實現承保盈利；加快車險新渠道發展，提升新渠道業務占比。關注大類資產配置問題，要求強化投資績效歸因分析，推動委托方提升大類資產配置能力，提升對受托人的選擇和管理能力。為更好地貫徹執行董事會的決議和要求，公司建立並有效實施會議決議通報制度和督辦制度，經營層就董事會關注事項定期作專題報告，推動經營層有效開展經營活動。
- 形成高效、獨立的獨立董事運作機制。公司充分發揮獨立董事作用，在選聘上注重獨立專業性與公司發展的一致性，通過社會中介機構、公開選聘在市場上享有良好聲譽的海內外金融、法律和財稅等專業人士。在董事會內部建立保證獨立董事發揮作用的制度環境，保證獨立董事盡職盡責地開展工作，使獨立董事能夠站在客觀公正立場，保護中小股東利益。全體獨立董事對公司有關重大投融資項目、高管人員聘任、會計師事務所選聘、關聯交易等事項的決策提供了專業意見，有效推動公司加強獨立內審體系、高管薪酬體系等的建設，在董事會中較好地發揮了對經營管理的監督作用以及在公司治理結構中的制衡作用。

03 對股東

責任治理 轉換內生動能

3.3 築牢風險防綫

2016年，我們緊密圍繞“重價值、推轉型、優服務、防風險”的工作方針，以着力防控重點風險、嚴守風險底綫為目標，積極應對利率持續下行和費率市場化機制改革，落實“償二代”風險管理能力建設，加強資產負債匹配管理的風險約束機制和保險重大風險管控，發揮風險管理在支持公司客戶經營模式升級、關鍵經營目標實現、產業布局優化、轉型創新驅動、“數字太保”基礎打造中的保駕護航作用。



我們持續深化風險和內控的自查工作，充分調動並提高各公司總部管理層人員主動鑒別控制薄弱環節的參與度，從而有針對性地對風險進行動態控制；聚焦關鍵領域的內控機制，並同步完善和更新各公司的內部控制手冊，以促進管理制度的執行和內控流程的升級。

與此同時，我們認真研究和識別公司在新產品、海外投資、新業務等領域的風險，密切跟蹤公司對新型信息技術的運用，完善包括網銷渠道、互聯網保險等在內的創新領域所面臨的技術、商業模式、流程控制等方面的風險控制方法；持續關注資本市場的變化趨勢，不斷提升風險管理的價值。

3.4 推進合規運營

我們高度重視企業合規治理與合規經營，充分開展反舞弊、反欺詐、反壟斷、反洗錢和防範風險案件（簡稱“四反一防範”）重點行動和培訓教育，保護消費者和公司的合法權益，防範化解各類違規風險。

“亮劍”反欺詐

針對車險理賠中查勘、定損、核損等環節可能出現的問題，我們舉辦了理賠反欺詐調查培訓班，通過專業的法律法規、案例經驗分享等，提高員工的合規意識和調查技能；各分公司也通過理賠案件分類管理、開通微信公眾號等創新舉措積極響應。



我們還持之以恆地開展培訓教育工作，通過全員合規培訓、重點專項溝通、日常警示提醒等方式，倡導“合規人人有責、主動合規、合規創造價值”的合規文化。

全員合規培訓	制作了風險、合規、內控、法務管理的培訓材料數十項，編制了“四反一防範”專題宣傳材料，推動全員合規培訓教育工作
重點專項溝通	利用集團OA平臺、報刊、合規信息月度摘編等形式，報道風險與合規工作動態、監管政策、行業情況、案例分析等，提升員工對風險合規工作的知識度和支持度
日常警示提醒	所有員工都可接收到來自風險管理信息系統平臺及微信公眾號的警示信息

“金盾行動”，增強財經紀律意識

2016年，我們全面開展了“金盾行動”，共完成120項集團層面財經紀律制度的梳理，計劃新訂和修訂18項制度，以包括業務招待、會議培訓、廣告宣傳、資產採購、公務出差等在內的10大領域為重點，嚴肅財經紀律。截至2016年底，我們共組織了697場培訓，登陸網絡培訓平臺參與“金盾行動”課程考試的員工達18,691位。



各地分公司開展“金盾行動”比賽



我們承諾開拓創新，以多樣化的產品和服務支持民生和經濟發展，同時致力於精準扶貧和公益行動，為築建和諧社會不斷努力。

我們的成果

- 創新研發國內首款大宗農產品價格指數保險——糖料蔗價格指數保險
- 打造“e農險”2.0系統，並正式啓動無人機航拍應用
- 推出“太有責·藥安心”系列保險產品
- 推出棚戶區改造債權計劃
- 擁有2069名員工注冊志願者，累計服務近4萬小時

“

我們的展望

- 持續推進民生效益顯著的产品服務創新
- 持續服務中小企業發展，助推實體經濟
- 深入開展責任投資，助力國家基礎設施建設
- 深化精準扶貧，開展更多滿足社區實際發展需求的公益項目

”

4.1 關注社會熱點

耕有所獲

我們從“三農”的需求出發，響應農村保險保障的供給側改革，持續創新農業保險、涉農保險產品體系，發展“互聯網+”農業保險，推進建設三農保險服務站，促進農民增收、農業發展和農村穩定。

三農保險，不斷創新

我們創新開發了糖料蔗價格指數保險、生豬價格指數保險等價格指數保險；持續豐富農村鄉鎮家庭財產保險、農村房屋保險、農業機械綜合保險、農用無人機損失保險、務農人員意外險、農村小額貸款履約保證保險等農村市場產品。

2016年，我們在全國32個省累計為615萬農戶提供了498億元的風險保障，累計賠付2.8億元；建設三農服務站1460個，覆蓋4600餘個開辦農險業務的鄉鎮，組建了1.4萬餘人的協保員隊伍。



產險廣西分公司為農戶提供糖料蔗價格指數保險

多措并举推進農業保險轉型升級

近年來，安信農險以服務現代農業轉型升級為指導思想，在眾多農業金融領域開展創新試點，不斷擴展農業保險外延：

- 創新糧食作物收入保險：完成上海市糧食作物收入綜合保障保險方案，通過農業支持政策，由糧食直接補貼向農業保險補貼轉移，實現生產、銷售、人身等全方位的風險保障；
- 探索互助保險模式：針對自然風險積聚的漁業養殖試點南美白對蝦互助模式，更大範圍為漁業提供保障；
- 發展“互聯網+”農業保險：與阿裏巴巴合作推出農資農具品質保證險，以賣家為買家投保的模式推進；上線支付寶風力指數保險，投保金額1元起，保障大風災害後的農業生產；與農資平臺共同打造農業生態圈，組織專家為農民開展線下農技指導；
- 推進“農業保險+農業信貸”體系建設：在雲南、新疆等地為特色農業提供綜合金融服務，涉足全產業鏈的風險管理，有效提高了農戶參與農業生產經營的積極性；該項目已被列入上海市精準扶貧十大項目之一。

深入發展“e農險”

我們在2016年與中國農科院進一步深化合作，推出的“e農險”2.0系統，具備e鍵承保、e鍵理賠、e鍵續保、農e保、智能氣象服務、農戶自助查詢和報案及農險知識庫等功能，使農險產品和服務更好地惠及廣大農村消費者。

“高大上”的農險無人機航拍

我們成立了“e農險”無人機飛行隊，成功應用於北京、黑龍江、河南等地的承保理賠。

採用無人飛行、地面控制站、後期數據處理站三位一體飛行控制體系，可快速實現對大面積受災農作物標的查勘定損。河南安陽2016年遭遇了百年一遇的強降雨，導致玉米大面積倒伏、死亡。為了盡早完成7萬畝玉米地的查勘工作，我們利用大型無人機，將傳統的人工查勘模式近一個月的工作量縮短至一天，為農戶快速恢復再生產。

病有所醫

國務院《關於加快發展商業健康保險的若干意見》提出從擴大商業健康保險供給、推動完善醫療保障服務體系、提升管理和服務水平三個主要方面，推動商業健康保險健康發展。我們通過參與政保合作、創新商業保險產品、發展個人稅優健康險、助力國內新藥研發與技術創新等方式，形成與基本醫療保險銜接互補的合力，夯實多層次醫療保障體系。

我們持續拓展大病保險承保範圍，截至2016年底，已在全國12個省（市）、38個地市、277個縣（區）承辦大病保險項目，惠及5800萬民衆，累計賠付210餘萬人次，賠付額達36億元，極大緩解了大病重病患者的經濟壓力。

我們不斷創新商業健康保險產品，推出了專治心血管疾病的“貼心保心血管保障計劃”、“少兒超能寶”兒童重疾及輕癥保障計劃等一系列保險保障；針對參加公費醫療或社會基本醫保的人群，我們推出了兩款個人稅收優惠型健康保險，具有享稅優、保障全、門檻低、保底收益等特點。

我們全面開啓生命科學領域政策性配套保險機制的研究與推廣工作，在國內市場率先推出了與“藥品上市許可持有人制度”相配套的“太有責·藥安心”系列保險產品，包含“藥物臨床試驗責任”、“藥品質量安全責任”兩大產品保障，並同步首推“附加藥物召回費用保險”，助力國內新藥研發與技術創新。

老有所養

我們致力於提升養老金投資效率，貢獻養老產業發展，同時創新相關產品和服務，多管齊下應對老齡化帶來的挑戰。

專業養老資產管理

長江養老推出的“長江盛世天倫”、“長江養老安享人生”等系列個人養老保障產品，可為個人投資者實現養老金的長期穩健增值；推出“養老金電子商務綜合服務平臺”，建立通暢全國的養老金服務網絡，通過與13家銀行對接，實現高效及時的養老金支付、繳費自動扣款等特色服務。

長者照護站

太保養老投資公司在上海普陀區實施了“真如意同心家園長者之家”照護站項目，提供老年人日間照料服務及居家養老業務。我們同時提供健康檢測、遠程問診、曲藝表演等一系列文體康樂活動，邀請社區老人參與體驗。

照護保險

我們積極把握政保合作機會，積累業務經驗。在南通，成功中標全國首例基本照護保險委託第三方項目；在寧波，獨家承保“PPP模式獨生子女家庭老人照護項目”，為約1.6萬名老人提供包含人身綜合保險、老年特殊照護保險、老年日常照護金的全方位服務。

老年人保險交通卡

在上海，我們推出針對逾70周歲及以上老年人的保險交通卡，使其既可獲得交通意外保障，又可在工作日非高峰時段和節假日全天免費乘坐市內除高速公路線路、機場線、旅遊線及磁懸浮線外的公共和軌道交通工具。

老年人意外險“即時賠”

在浙江，我們試點推出“即時賠”智能理賠系統，投保了老年人團體意外傷害統籌保險的居民，只要醫療費用金額在3000元以內，系統將主動發起理賠，且無需提供書面索賠材料和發票。平均理賠周期由原來的25天降低到1.1天。



產險上海分公司工作人員耐心細致地為老人辦理“保通卡”

普惠中小企業

2016年，我們在浙江、寧波、山東等地推出了城鄉履約保證保險，以政府、銀行、保險公司的風險共擔模式，為創業農戶、中小企業提供生產經營所需的融資支持；在寧波實施首個政策性小微企業財產保險，促進小微企業良性發展。與此同時，我們的“太享貸”個人信用保證保險產品，可讓中小企業主獲得金融機構的無抵押貸款，享受及時快速的優質服務。

我們關注科技創新企業的發展，在上海、青島等地為科技型中小企業提供短期貸款履約保證保險、高管董事責任保險等，把企業的科技專利轉化為有價質押資產，為融資輸送活水；積極開展建設工程綜合保險試點，涵蓋工程投標、工程質量、工資支付等險種，有效優化了建設市場資源配置，減輕了建築企業負擔。

我們還發起設立了“太平洋-廣西金通小貸項目資產支持計劃”，投資於南寧金通小貸公司持有的小額貸款資產，為保險資金緩解中小微企業融資難、融資貴問題開辟了一條新路徑。

04 對社會

立足主業 反哺經濟民生

4.2情系公益事業

愛心支教

自1991年成立以來，我們就十分關注鄉村兒童教育事業發展，先後在全國捐建了60餘所希望小學，并連續9年開展“責任照亮未來”品牌化公益活動，現有2069名員工注册志願者，累計服務近4萬小時。

2016年11月，“責任照亮未來”主支教活動來到雲南騰衝的太平洋保險希望小學，來自全國各地的員工志願者為孩子們帶來了安全、繪本閱讀、美術、音樂、折紙、體育等豐富多彩的課程。

助夢唱響未來

位于中緬邊境的滇灘希望小學的孩子們能歌善舞。“希望有機會能站上大的舞臺，把傣僳族的歌唱給全世界聽！”一位笑容靦腆的五年級女孩大聲說出了自己的夢想。為了幫助孩子們夢想成真，我們來幫助組建了夢想合唱團，進行專業的合唱練習，并邀請他們來到上海登上了“樂行天下”上海新年音樂會的舞臺，放聲歌唱，放飛夢想。

支教專業化

為提升支教志願者的專業化水平，我們舉辦了支教行為專業化提升研修班，華東師範大學根據志願者的特點和希望小學的實際情況，量身定制了針對農村兒童的培訓課程。



志願者參加專業化培訓

志願者給小朋友上武術課程

夢想合唱團排練



傣僳族小朋友在“樂行天下”的舞臺上放聲歌唱

關愛健康

我們倡導健康生活，與中國健康教育中心開展跨界合作，推出“公眾健康教育課堂”公益活動，圍繞科學就醫、合理用藥、慢病管理、腫瘤預防等主題幫助公眾獲取健康知識。2016年，我們在全國範圍內共開展350場公益講座，反響十分良好。

關懷弱勢群體

我們携手殘疾人關愛事業發展中心，創新推出“買保險獻愛心”助殘公益項目，對殘障人士進行就業幫扶。通過為每個殘障人士的家庭生成一個專屬二維碼，愛心車主掃描後，用手機購買保險即可完成一次愛心捐贈，并直接計入殘障人士的專屬賬號。截至2016年底，深圳市已有3000個殘障人士家庭獲得了自己的專屬二維碼。

愛心助老

在重陽節當天，我們的員工志願者來到上海金山區幹巷敬老院，開展“愛在你身邊，情系敬老院”助老公益活動。在提前了解老人們的需求後，志願者們為每位老人購置了裝有收音機、零食包、護膝、棉襪等物品的“溫暖包”，還幫助老人整理房間，打掃衛生，與老人們聊家常、做小遊戲，為老人們表演節目。



志願者與老人們做遊戲，為老人們表演節目

專題： 精準扶貧，責任擔當

從基本保障到美好生活，保險業憑借其風險保障和資金融通功能，在助力社會減少貧困的過程中扮演着不可或缺的角色。近年來，我們積極響應脫貧攻堅政策，通過發揮自身專業優勢，多措并举，體現保險的行業價值與責任擔當。

我們充分發揮保險資金規模大、期限靈活的特點，廣泛開展棚戶區改造、改善公租房等具有顯著民生效益的基礎設施投資。截至2016年底，我們累計發起設立了79個債權計劃和資產支持計劃，期末規模約1,080億元，覆蓋21個省級地區。

歷時三年，棚戶區改造項目綻放光彩

江西省贛州市中心城區章貢區的棚戶區面積大，由于年久失修，很多房屋隨時有倒塌的危險，嚴重威脅群眾生命和財產安全。為改善棚戶區居民居住條件，贛州市委、市政府決定對章貢區棚戶區進行大規模改造。

為解決改造項目的融資問題，我們與贛州市政府及贛州城投開展了多次討論和方案設計。歷時三年，經過各方努力，我們于2016年成功發起“太平洋-贛州振興實業棚戶區改造債權投資計劃”，投資于章貢區棚戶區改造項目，共募集資金18億元。

該債權計劃不僅解決了棚戶區住房的民生問題，同時也探索了一種政府與社會資本的合作模式，為贛州市引入保險資金創造了示範效應，形成多方共贏的局面。

2016年6月，我們響應中保投資有限責任公司發起設立的中國保險業產業扶貧投資基金，首輪認購金額3,000萬元，投向貧困地區資源開發、產業園區建設、新型城鎮化發展等領域，促進貧困地區經濟發展和脫貧。

2016年11月，我們與中國農業保險再保共同體在河北省承德市平泉縣正式啓動了“三農”保險扶貧基層網點共建工作，將通過農業大災風險保障、農業保險扶貧產品創新、防災減災技術支持、災害風險管理與救助等方式，建立保險扶貧長效機制。

針對不同貧困區域環境和不同貧困農戶狀況，我們對扶貧對象開展精確識別、精準幫扶、精確管理的扶貧舉措，助力消除貧困，改善民生。

- 2013年開始，我們對上海市金山區進行綜合幫扶，5年內捐贈2500萬元，用于當地第二社會福利院的建設。截至2016年底，項目已完成主體建築的封頂建設。
- 針對低收入群體風險抵御能力較弱、意外險保障不足的現狀，我們推出了保費低廉的小額人身保險。
- 我們聯合山東省青少年發展基金會、大眾網舉辦“為愛同行”齊魯助學公益行活動，在山東省16個地市、127個縣建立專項“一滴水”公益基金，開展線上“願望太平洋”微願望認領活動與線下助學活動。

- 在湖北恩施市屯堡鄉大樹坳村，通過員工愛心捐款，村裏的小水窖、機耕路項目，及危房搬遷工作正緊湊進行中，幫助村民脫貧致富的各項養殖業、種植業培訓指導也在定期開展。

- 在四川蒼溪縣兩河鄉，我們向貧困戶發放沙參種植育苗，并幫助貧困戶迅速落實向陽、澆水性好的田地面積，按質按量栽植好，做好除草、治蟲、施肥等苗間管理。

玉米棒子變身致富“指揮棒”

坎子山村地處鄂西縣湖北口回族鄉西北角，是湖北最偏遠的少數民族山村。山村坐落在絕壁上，平均海拔1500米，全村無河流、無水渠，生態環境惡劣，是國家級重點貧困村。2016年初，壽險湖北十堰中心支公司成為了坎子山村三家聯合扶貧單位之一，17名中層幹部與17個貧困戶進行結對幫扶。

2016年6月，壽險湖北分公司獲悉十堰中心支公司參與的精準扶貧項目後，在給予大力支持的同時，也積極投入扶貧工作中，通過投資、信息、項目、市場、技術、就業等多種途徑，走企業帶村、農企聯姻之路，帶動坎子山村開發優勢特色資源，培育主導產業，實現增收創收。

坎子山村雖然出山的公路打通了，對於玉米種植農戶來說，還是因銷售難而發愁。由于山高路遠，包谷晚熟，商販壓價，無訂單銷售，村民種植的玉米還是收不了幾個錢。分公司決定捐資10萬元，援建一個玉米糝加工廠，讓村民生產的玉米就地加工，打造市場普遍接受的綠色粗糧，讓玉米更值錢。此項目每年可為農戶戶均增收500元以上，玉米種植多的農戶，一年可增收1000多元。

在坎子村的村委會，分公司負責人還提出了一個有創意的點子，每年讓坎子山村提供當地生長的50萬個玉米棒子，采摘下來後包裝好，由分公司負責銷售，價格要高于商販收購的價錢，作為一個訂單農業項目，更好地幫助村民脫貧致富。



坎子村村民介紹他們的高山玉米品種



我們承諾不斷開辟保險新領域，實施戰略布局，深化與伙伴間的互惠共享，并積極傳播保險文化，實現與保險業的共榮發展。

我們的成果

- 在國內首推政策性小微企業財產保險
- 與裕利安宜共同成立信用險合資銷售公司
- 布局UBI車險戰略投資
- 電子簽名技術寫入《中國保險業標準化“十三五”規劃》
- 以多種形式普及保險理念

“

我們的展望

- 圍繞行業熱點，拓展更多優質的創新舉措
- 總結提升自身的實踐經驗，面向行業輸出更多優秀成果
- 鞏固和拓展與伙伴的合作關係，持續深化交流合作
- 繼續開展豐富的保險理念倡導活動，助推普惠金融

”

05 對行業

深化實踐 實現共榮發展

5.1 創新保險領域

平穩、有序、向上的行業環境是每一家保險企業健康發展的強大支持，而這又恰恰離不開企業的共同努力。為此，我們積極開拓政保合作機會，布局自身發展新領域，在實踐中不斷豐富和完善金融保險解決方案。

發掘政保合作機遇

我們與地方政府深化戰略合作，圍繞產品、服務、模式以及資金運用等方面開展保險創新，探索更多可復制、可推廣的經驗：與寧波市政府簽署協議，進一步推進國家保險創新綜合試驗區建設；與廣西政府建立合作，在當地開展包括糖料蔗價格指數保險試點、廣西高速公路資產投資項目等在內的金融服務創新，助力當地經濟轉型。

試點國內首個小微企業政策性保險產品

2016年9月臺風“莫蘭蒂”期間，寧波市鄞州區潘先生的小型食品廠進水受災，估算損失達10萬元。正當他一籌莫展之際，鄞州區政策性小微企業財產保險管理中心工作人員告訴他，經過現場測量水位線，他可獲得3.7萬元的保險賠償。“上半年投了這個保險，6,000元保費我自己才交了1,200元，沒想到這次發揮了這麼大的作用！”潘先生高興地說。

以上是我們2016年在寧波推出政策性小微企業財產保險創新項目試點中的案例，首年承保小微企業1,291家，風險保障總額達2.58億元。作為國內首個專門面向小微企業的政策性保險產品，試點第一年企業只需要交納10%-20%的保費，其餘保費由政府出資補助。該項目入選了“浙江省十大服務小微企業優秀項目”，在提高小微企業風險保障水平方面成為政企合作的最佳實踐之一。

上海保交所首單產品花落長江養老

2016年11月，“長江養老—太平洋壽險保單貸款資產支持計劃”在上海保險交易所資管平臺正式挂牌發行并交易，成為上海保交所的第一單產品。該產品在很大程度上化解了保單貸款資產期限短且波動造成的資產負債不匹配問題；同時通過循環購買模式，確保了資產使用效率，有效增加了產品的安全性，為資本市場帶來了更多優質選擇。

我們還在河北省承德市的隆化、平泉、灤平等貧困地區開展了農村小額貸款履約保證保險。作為“政銀企戶保”五位一體金融扶貧模式中的重要一環，我們提供支持農業企業、貧困戶信貸服務的保險產品，為緩解融資難問題提供保險保障，發揮了保險機制在保障金融扶貧、促進現代農業發展方面的積極作用，為該模式在河北全省試點，進而在全國推廣做出了突出貢獻。

護航隆化“政銀企戶保”精準扶貧

57歲的于海瑞是河北省承德市隆化縣韓麻營鎮北溝村人，窮了大半輩子，如今他用250萬元扶貧貸款建起了夢想中的養豬場，6000度頭豬有序地圈養在幹淨整潔的豬捨裏。“當初要不是‘政銀企戶保’，我怎麼會一周就能從銀行貸到250萬元，現在豬場哪有那麼好的收益？因為養豬，我們韓麻營鎮30多名貧困村民已經甩掉了‘貧困帽’，是‘政銀企戶保’圓了我們的脫貧夢。”

過去農民貸款一般有3種途徑——公務員擔保、實物抵押、存折抵押，但對很多農民而言難以滿足條件，因此銀行貸款很難。作為承德市“政銀企戶保”金融扶貧模式唯一一家合作保險公司，我們通過提供保證保險，撬動了銀行貸款的額度和效率，解決了長期以來“農民貸不到、銀行不敢貸”制約金融扶貧的梗阻。銀行按1:10比例放大貸款金額，並建立貸款綠色通道，一旦貸款戶因意外原因逾期不還，由我們代償80%的貸款本息，政府承擔10%，銀行最多承擔10%，風險大大降低。我們已為隆化縣3,114個涉農企業及農戶提供貸款保障達4億多元。

積極布局新領域

長期以來，我們積極開展外部合作，深入探索保險業前沿發展方向的實踐模式。2016年，我們在信用險和車險領域取得了重要進展，成立了專門的信用險銷售公司，實施了車險戰略投資。

攜手裕利安宜，推動信用保險發展

2016年，太平洋產險與裕利安宜共同成立了國內首家中外合資的信用險專業銷售公司——太平洋裕利安怡保險銷售有限公司。我們將在信用保險產品、相關業務培訓及技術支持方面實現專業化推進，引領中國商業信用保險市場的健康發展，為更多中國企業走出去提供有效的信用風險解決方案。



高國富董事長與奧利弗·拜特共同為太平洋裕利安怡公司揭牌

UBI車險戰略投資

UBI車險作為一種基於客戶行車及用車習慣進行保險費用定價的險種機制，與傳統車險相比，可提升定價的科學性、公平性，對監管機構、保險行業及消費者都具有積極意義。我們在2016年完成了對美國UBI車險服務商MetroMile的戰略投資，將充分借鑒其在車聯網技術、風險定價、互聯網運營等領域的實踐經驗，探索按里程計費的車險商業新模式，推動“互聯網+”時代汽車保險行業的創新發展。

貢獻農險發展

農業保險是農業現代化發展的有力保障，對於穩定農民收入和扶貧攻堅具有重要意義，是當前保險行業重要的分支領域。我們於近年來不斷加強農險試點和實踐，鼓勵產品創新，並優化農險巨災風險防範機制，提升保險主體服務農業巨災風險的能力。

截至2016年底，我們累計開發了140個品種688款農險產品。其中，指數型保險產品42款，創新產品占比79%，創新業務占比20%，均居市場前列。

大力推動指數產品創新

在廣西，我們創新研發了國內首款大宗農產品價格指數保險——糖料蔗價格指數保險，通過引進“期貨/期權+保險”模式，創新性地將糖料蔗價格補償與食糖市場價格掛鉤，有效化解了糖價波動風險，實現了糖廠與蔗農的“雙贏”；我們持續落實政府水果種植保險補貼資金項目計劃，承保種植面積近83萬畝，覆蓋荔枝、龍眼、火龍果、葡萄、香蕉、芒果、柑橘等多種水果；

與阿裏巴巴合作推出農作物風力指數保險；

推出嘉定葡萄氣象指數保險、雲南咖啡價格指數保險、蘇州大閘蟹氣溫指數保險、山東雞蛋價格指數保險等區域特色農產品指數保險；

在上海浦東、鬆江創新試點“糧食作物收入綜合保障保險”等。



5.2 推動行業共享

促進業界交流

2016年8月，我們舉辦了“長期護理保險研討會”，邀請上海市發改委、民政局、德國安聯集團的相關領導和專家，共同就德國長期護理保險政策體系和實施經驗，以及老齡化背景下長期護理保險的發展等內容進行了交流和討論，為促進國內長期護理險的發展搭建專業化的交流平臺。

我們與同濟大學聯合主辦了首屆城市風險管理國際論壇，匯聚國內外百餘名專家學者，共同研討城市風險管理新思路，為世界城市治理貢獻智慧和經驗；

我們協助舉辦了第十七屆中國精算年會，“互聯網對保險的影響”、“低利率環境下的產品經營”等成為會議熱點；

我們承辦了中國養老金融50人論壇，專家學者和行業精英就養老服務供給、養老金投資價值等問題進行了熱烈討論；

我們參加了工程質量保險制度研討會，就上海地區住宅工程質量潛在缺陷保險的開展進行了專題匯報，並對工程質量保險制度的建立提出了建設性的意見。



中國養老金融50人論壇上海峰會現場

優秀成果分享

2013年受中國保險協會委托開展《保險術語》國家標準研究，歷時三年，我們通過了國家標準審查，在加強保險公司信息交換和共享、提升產品設計規範化水平、促進消費者更好地理解保險產品和條款等方面具有重要意義。

作為業內首家開展電子簽名業務的險企，我們成功將服務環節的手工紙質單證交接升級為電子化流轉，投保、保單回執簽收等環節由原來2-3天的時效提升為實時投保、實時簽收，使消費者合法權益得到了更好的保障，也成為險企低碳無紙化的表率實踐。2016年，保監會印發了《中國保險業標準化“十三五”規劃》，我們作為牽頭單位起草的《保險電子簽名技術應用規範》被列入規劃實施範圍。

在四川保監局指導下，四川壽險分公司和西南財經大學合作開展調研，發布了全國第一份針對城鄉家庭壽險保障需求的調查報告，為監管單位強化行業監管、推動四川壽險業的可持續發展提供了參考，同時豐富了學界對地域性城鄉家庭壽險保障規模和結構的深層認知。

《中國商業保險》被評為“行業最佳內刊”

《中國商業保險》是太平洋保險集團主辦並擁有新聞出版管理部門核發準印證的內刊，自1994年創刊以來，已發行22年。目前每期發行量達一萬份，讀者群涵蓋保險監管單位、各地保險學會和協會、同業機構與國內大專院校保險學科、資本市場保險分析師，以及國內主流媒體財經板塊記者等。

自2015年以來，雜誌先後推出了以保險服務農業現代化、新常態下養老金保險、供給側改革下保險業的機遇與挑戰等為專題的6期專刊，取得了很好的效果。中國保險學會主辦的《智庫動態》轉摘了雜誌作者的文章，《中國保險報》也與雜誌編輯部就專刊思路、編輯風格等方面進行了交流互動。2016年，雜誌被評為“行業最佳內刊”。

5.3 普及保險理念

我們走入社區、校園開展豐富的保險知識和溝通宣傳活動，並制作了多樣化的保險傳播素材，幫助公眾體驗保險產品服務、了解保險知識、樹立正確的保險理念。

保險公眾宣傳

每逢“3·15國際消費者權益日”、“7·8保險公眾宣傳日”，我們在各地的分支機構都會積極開展系列保險服務和體驗活動，比如“高管體驗日”、“名家說保險”、服務質量明察暗訪、邀請公眾擔任“創新體驗官”、“彩虹定位跑”等，助力提升保險行業的公眾影響力，營造良好的保險文化氛圍。

我們在全國範圍內舉辦了多場“彩虹定位跑”活動，小伙伴身著統一服裝，用裏程定位方式跑出“保險讓生活更美好”的字樣圖形。

我們在各地的學校、農村、社區、機關和企業舉辦保險理念普及活動，方便人們更好地學保險、懂保險、用保險。安信農保以“走進一個村、幫扶一個家、助學一批人”為主題，將普及農業金融理念和幫扶結對活動結合起來：到施工現場為施工人員宣傳安全防護知識，提高保險意識；走進當地小學、幼兒園，向家長提供保險諮詢服務，向學生講解保險基本知識。



各地舉辦“7·8”保險公眾宣傳日活動

開展保險教育

我們以“講故事”的方式傳播保險理念，提升百姓的保險意識。近幾年，我們形成了“客戶眼中的太平洋保險”、“轉型中的人與事”等專欄，並由此衍生了系列傳播品，將與保險相關的人與事，生動、親切地展現在公眾面前。

我們推出了“太平洋保險，25歲”新版宣傳片、“撞·見愛”微電影，通過真實的客戶案例，直觀地向公眾展現保險重保障、守誠信的要義，在網絡平臺上實現了數以億次的曝光量。

我們取材於公司戰略轉型中的真實案例，推出了原創品牌廣告《互聯互通》。故事發生在海拔3,200米的甘肅省天祝藏族自治州天堂鎮，營銷員李洪春通過“神行太保”智能移動保險平臺為當地居民提供隨時、隨地、隨心的保險服務，讓邊遠地區不再是被保險遺忘的角落。該廣告先後獲得了2016金鐘獎“年度品牌營銷價值獎”、“中國廣告長城獎”優秀獎等殊榮。

《生命密碼》傳遞保險大愛

話劇《生命密碼》自2015年7月8日首演至2016年8月，已在全國42座城市完成了100場演出，觀眾人數逾10萬。這部講述太平洋保險員工林萍把肝臟移植給毫無血緣關係的8歲女孩的真实故事，不僅為在場觀眾帶去了感動，也讓社會公眾看到了保險對整個社會的關愛。深圳的一位觀眾談起了自己的觀後感想：“一開始我也和劇中晶晶的母親那樣不認可保險，後來他們的真心服務讓我逐漸改變了對保險的看法，成為了保險的忠實消費者。”



《生命密碼》劇照



我們承諾以產品、服務應對環境與氣候變化挑戰，不斷降低運營的環境負面影響，努力傳遞綠色環保理念，與利益相關方共同呵護我們的地球家園。

我們的成果

- 推出公路巨災保險產品
- 創新多種氣象指數保險
- 在核電、風電、光伏發電領域承保一大批新能源項目
- 建成獲得多項權威認證的綠色數據中心
- 推動電子發票普及

“

我們的展望

- 持續優化氣候災害應對舉措，推動巨災保險長足發展
- 加大環境友好型產品研發和創新力度
- 深入發掘清潔能源項目承保機會
- 大力推行節能減排，不斷減少運營環節的環境影響

”

6.1 應對氣候變化

2015年，聯合國氣候變化大會達成《巴黎協定》後，中國先後發布了《國家應對氣候變化規劃（2014-2020年）》、《國家適應氣候變化戰略》等重要政策。保險企業可以通過災害防範、災難救助、產品創新等方式，幫助受災對象盡快從損失中獲得恢復。如今已成為應對氣候變化行動中不可或缺的力量。

巨災保險

近幾年，我們在巨災保險制度及產品開發上開展積極探索，並在2016年取得了突破性進展。2016年4月16日，中國城鄉居民住宅地震巨災保險共同體在北京成立，作為地震共保體的一員，我們於6月30日簽發了首份中國城鄉居民住宅地震巨災保險保單。

巨災保險助力公路風險管理

具有全國首創意義的寧波市普通國省公路營運期巨災風險保險試點於2016年11月正式啓動，產險寧波分公司作為首席承保人，與寧波市公路管理局就全市800餘公里國省道的巨災風險保障簽署保險協議，承保涵蓋臺風、龍卷風等8大巨災風險引起的公路工程損失。

為破解普通公路巨災保險產品“定額難、定責難、定損難”的困境，寧波分公司在產品條款設計、承保理賠流程、風險管控措施等多領域進行了探索和嘗試，如設立可用于巨災補助的專項風險資金池、搭建可用于風險管理等功能的系統平臺等，公司計劃通過三年試點，推動寧波形成和完善集“專屬產品+特色服務”于一體的普通公路巨災風險保障體系，打造公路營運期巨災保險的“寧波樣本”。



產險寧波分公司與寧波市公路管理局就寧波市普通國省公路巨災風險保險試點項目簽署協議

自然災難防範與救助

臺風、強降雨、洪澇、滑坡等自然災害，給當地群眾帶來了嚴重的人員和財產損失。我們不斷提升應急災備能力，高度重視災前預警，並在受災第一時間進入搶險一線，為客戶及時帶來安心和放心。

災備演練	我們積極開展模擬強臺風暴雨等災害天氣的災備演練，提高解決突發問題的能力，促進防災防損和查勘理賠工作更有效率地開展
災前預警	我們與中央氣象臺等專業機構合作，定期對臺風、洪水等風險進行預測和分析，及時為客戶提供氣象預報信息、車輛及家庭防護常識、危險因素提示及出險報案方式等災害防護信息
災期應急	災難發生後，我們第一時間啓動應急響應機制，迅速排查客戶出險情況，深入現場查勘定損，簡化理賠流程，實現快速賠付，與道路救援等服務供應商接洽，調配服務資源，提供事故救援服務

在河北，我們演練模擬因突發風災小麥發生倒伏，共計35萬畝小麥受災。通過啓動農險理賠大災應急二級響應機制，我們從建立組織體系、啓動預案流程、人員動員和物資準備、災區查勘定損、結案、解除應急、總結點評等全流程進行了預演，進一步促進了查勘員對大災理賠規則的熟悉，為大災來臨時及時響應、有序工作、快速理賠奠定了基礎。



理賠人員查勘小麥災情

氣象指數保險

氣象指數保險的創新為農險領域帶來了一片新氣象，通過將氣候條件指數化，可降低定損困難，免去了大工作量的核賠過程，也弱化了傳統保險中存在的道德風險，能夠更為及時和有效地幫助農戶應對極端自然災害。

我們將氣溫、降水、風力等氣象指數設定為觸發保險賠付的參數，2016年又創新了露地蔬菜、池塘養殖綜合氣象指數保險，楊梅採摘期降水指數保險、柑橘氣象指數保險、葡萄降水量指數保險等一系列氣象指數型保險產品，在指數達到觸發賠償標準並對農業生產造成損失時，就可對農業生產經營者給予經濟賠償，為地方特色農業生產保駕護航。

促進能源轉型

我們長期關注能源優化領域，通過承保清潔能源項目、發掘與清潔能源有關的產品創新機遇等方式，貢獻環境友好型的生態社會。

2016年，我們着力加大了清潔能源項目的承保和服務力度，首席承保或參與承保了田灣核電5-6號機組主體工程、中廣核如東海上風電場、華能如東海上風電、大唐濱海海上風電、國電龍源大豐潮間帶風電、華能東方光伏等一大批新能源項目。

在浙江省象山縣，我們與當地新能源科技發展公司、農村信用合作社共同簽署“能源寶”太陽能光伏發電貸款戰略合作協議，推動新農村能源結構改造。該項目從2016年下半年開始實施，計劃在3至5年時間內為5萬農戶安裝屋頂光伏發電設備，總裝機容量250兆瓦以上，建設期三年。安裝5千瓦以上光伏發電系統的農戶可享受長達20年的國家政策補貼，同時發電餘量併入國家電網後，平均每戶每年可獲得收入6,000元。農戶可以向項目合作銀行申請貸款作為前期安裝費用，由我們向農戶提供小額貸款保證保險。



產險寧波分公司與太陽能光伏發電戰略合作簽約儀式

6.2 減少環境足跡

打造綠色建築

移動互聯網、物聯網、雲計算的大力發展，也帶來了數據中心數量和規模的迅速增長。由於其能耗可觀，綠色數據中心建設因此越來越受到關注。

經過5年緊張建設，成都“IT容灾、研發及後援中心”項目完成竣工備案。項目從設計最初就充分考慮環境因素，從預防施工污染、使用可回收材料、廢棄物管理、能效優化、確保空氣質量等方面進行全面規劃。在該項目中，辦公樓獲得了國家綠色建築二星和LEED銀獎兩項權威節能認證；而數據中心則獲得了中國機房國標A級、德國TSI L4級和LEED V4數據中心專項銀獎等三項權威認證。

經過從設計、環評、建設、調試和運行等各個階段的對節能、節水、建築材料生命周期、煙塵噪音和PUE等各項指標進行嚴格評審，我們的成都數據中心最終獲得了美國綠色建築委員會LEED V4 Data Center銀級認證，成為國內首例獲得該認證的數據中心。

成都數據中心的部分節能減排措施：

- 機房樓體外牆和屋頂全面增加保溫層
- 收集屋頂雨水，經沉澱、過濾、消毒後回用於車庫衝洗、道路澆灌、綠化灌溉
- 在柴油發電機房內和屋頂的冷却塔加裝吸音牆，有效消除設備運行的噪音
- 採用自然冷卻系統、空調變頻技術等措施，實現暖通系統的節能減排
- 使用人體感應智能照明系統
- 在柴油發電機上安裝排氣淨化處理器，尾氣排放指標達到新版國標要求



成都數據中心大樓

06 對環境

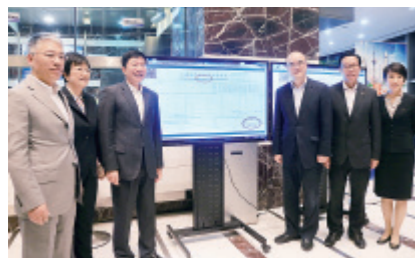
綠色保險 呵護美好家園

推行無紙化運營

傳統保險業務在辦理過程中要使用大量紙張，電子化發展能夠有效改善這一現狀。我們把握“互聯網+創新技術”帶來的機遇，在越來越多的運營流程中以電子化取代紙張消耗。

“神行太保”移動銷售平臺、微信服務號等移動互聯新技術的應用，使得移動服務的覆蓋面越來越廣。截至2016年底，電子簽名和電子回執的應用率均近100%；移動保全比例達到58%，越來越多的客戶可以足不出戶辦理業務，在降低紙張消耗的同時，也減少了交通工具使用中的尾氣排放。

2016年，我們繼續推動電子發票的普及。5月1日，產險上海分公司開出全國金融業增值稅電子發票第一單。截至2016年底，我們的電子發票開票量達372萬份。



產險上海分公司開出全國金融業增值稅發票第一單

倡導環保理念

我們希望將環保理念廣泛地傳遞給我們的客戶。2015年第4季度，太平洋壽險在微信平臺推出“訂閱電子信函，保護一棵樹”活動，每一位客戶訂閱了電子信函，公司就代表客戶捐出一份“植樹公益基金”。3個月內共有近50萬位客戶參與。2016年4月，公司以客戶名義將募集的近50萬份基金用于領養上海植物園的樹木。

在2016年“關愛季”活動中，公司以“少兒環保創意大賽”為主題，激發少年兒童對未來世界環保機器的奇思妙想。活動共收到參賽作品超過2000份，經10萬餘人次微信投票，最終產生38個獲獎作品。

我們在安徽、山東、廣西、吉林等多個地方的分公司還組織員工參加義務植樹、綠色出行等活動，喚起員工珍惜資源、愛護生態環境的意識。



“保護一棵大樹”大型綠色公益活動開幕儀式



分公司組織客戶和員工參加義務植樹活動

7. 績效報告

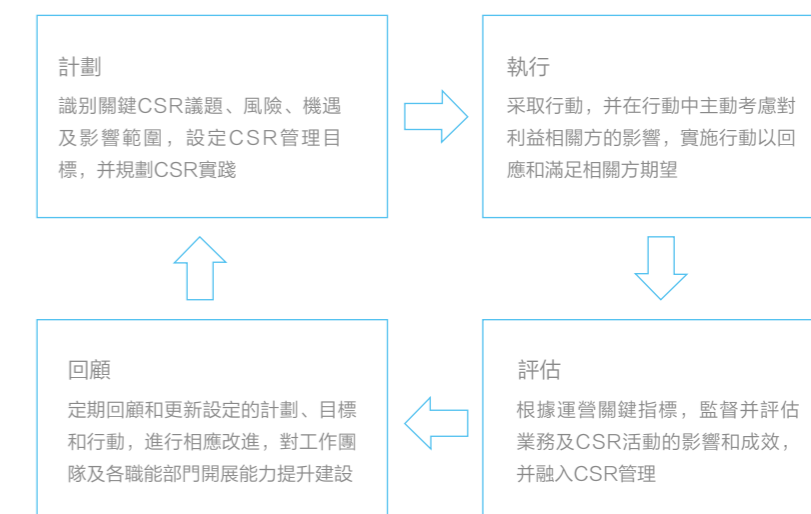
7.1 社會責任管理

管理體系

我們的社會責任管理體系覆蓋“決策、組織、實施”三個層級，每年依據集團社會責任履責重點，制定實施策略和推進計劃，并推動各個職能部門和運營實體將相關工作整合融入其日常運營中。

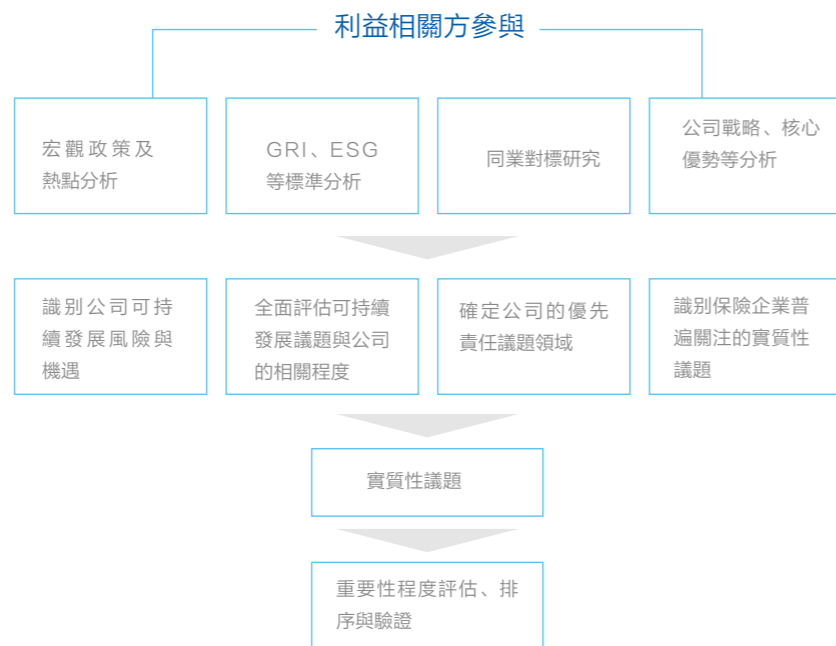
社會責任管理體系

決策層	集團董事會、監事會、經營管理委員會參與社會責任重大事項的審議與決策，包括相關戰略制定、對年度CSR報告和CSR實踐項目等進行審議。
組織層	集團品牌建設部設立CSR管理團隊，負責協調CSR日常管理工作，包括編制CSR報告、組織培訓宣導、CSR績效指標收集、優秀案例徵集與分享，及策劃CSR實踐活動等。
實施層	集團及各子公司的職能部門與業務部門負責各項CSR議題的歸口管理，定期報送相關管理舉措、績效指標及優秀案例；各分公司品牌條綫負責其所在地區的CSR推進工作，并組織開展各類CSR活動。



實質性分析

2016年，我們結合當前主流報告標準，如全球報告倡議組織GRI發布的G4標準、香港聯交所推出的新版ESG指引，及聯合國可持續發展目標、“十三五”規劃等國內外趨勢文件，開展大量前期研究，全面評估各項議題對利益相關方和中國太保的影響程度，由此確定對經濟、環境和社會產生重大影響的實質性議題。



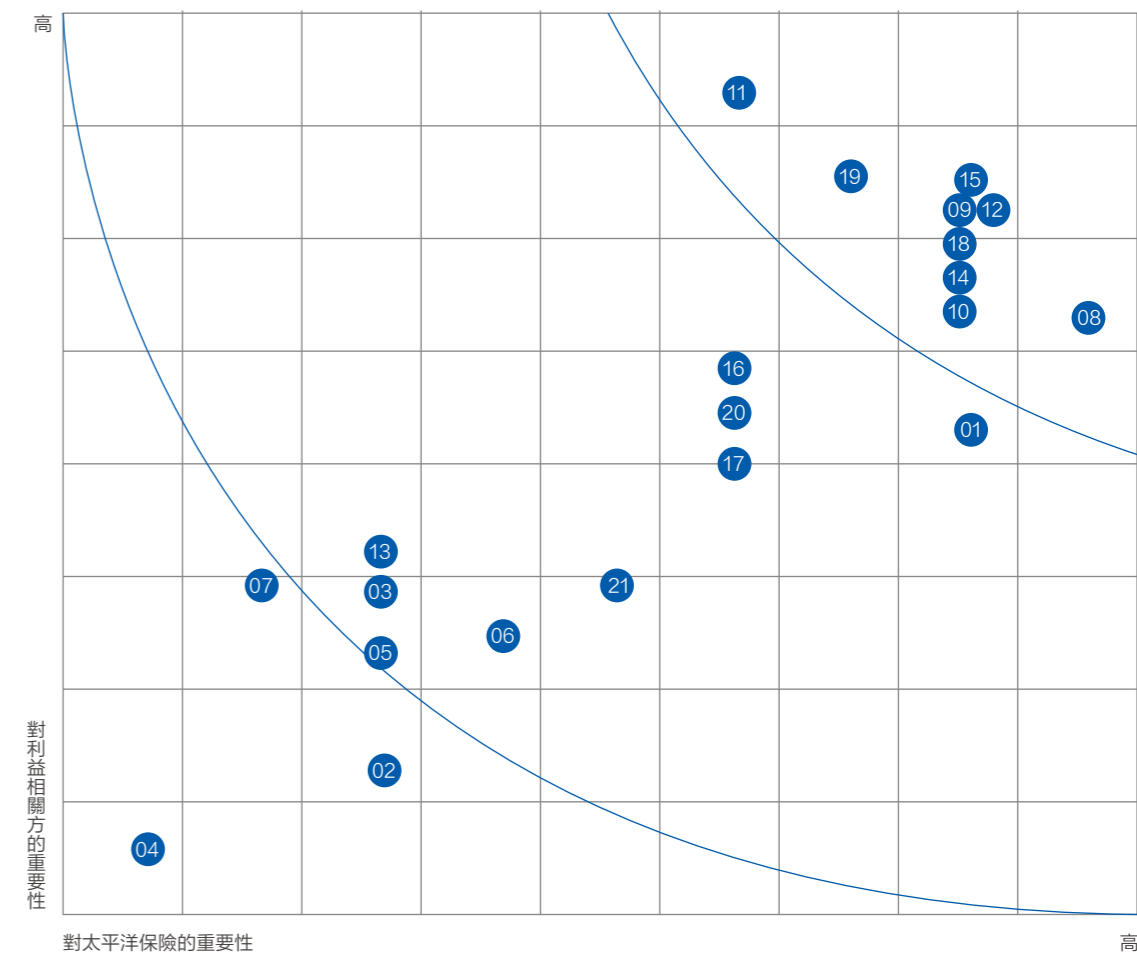
識別與篩選

政策與行業熱點分析	分析國家宏觀政策及行業熱點內容，明確行業政策導向與戰略性發展機遇。
國際標準分析	梳理分析GRI G4、香港聯交所新版ESG指引，明確信息披露的要求與重點內容。
同業企業對標	從戰略、實踐、信息披露等維度，對標6家國內外知名保險企業，了解同業關注議題與特色實踐內容。
公司戰略分析	分析公司戰略與實踐重點，識別與中國太保密切相關的經濟、社會和環境議題。
利益相關方參與	在“3.15消費者權益保護日”、“7.8保險公眾宣傳日”等活動中與消費者開展積極溝通，了解其對公司CSR履責的感知及期許；廣泛收集行業資訊和研究報告，了解利益相關方對保險業履責的主要觀點和關注的重要議題；徵詢業界專家對實質性議題識別的建議和意見；參加同業企業之間的培訓與交流活動。

重要性評估、排序與驗證

我們識別出21個與太平洋保險密切關聯的實質性議題，並通過在綫調研問卷邀請員工、客戶、股東、營銷員、媒體等利益相關方對議題的重要性程度進行評價，獲得議題實質性的二維評價。經公司決策層及外部專家討論，最終確定高、中、低實質性議題的排序。

我們還將所識別出的實質性議題與GRI G4和香港聯交所ESG指引的主要方面進行對應，確保沒有遺漏重要議題。針對實質性方面，我們將相應的管理方法和披露項指標，細致地拆分到集團及子公司對應的部門，盡可能全面收集信息。



高實質性議題	中實質性議題	低實質性議題
15新技術與互聯網	16產品、服務對社會和環境的影響	03綠色採購
12產品責任	20合作共贏	05能源管理
01經濟績效表現	17責任投資	07水資源管理
18公司治理	13金融可獲得性	02社區建設
14產品與服務創新	21供應鏈管理	04碳排放管理
19誠信建設	06廢棄物管理	
11反貪污		
08員工權益保護		
10員工發展與培訓		
09員工健康與安全		

實質性議題及邊界

實質性議題	G4方面	ESG層面	公司內部邊界	公司外部邊界		
				客戶	供應商	社區
• 經濟						
經濟績效表現	經濟績效；市場表現		●			
社區建設	間接經濟影響；當地社區	社區投資	●			●
• 環境						
綠色採購	產品和服務	環境及天然資源	●			
碳排放管理	廢氣排放；交通運輸	排放物	●	●		
能源管理	能源	資源使用	●			
廢棄物管理	物料；污水和廢棄物	排放物	●	●	●	
水資源管理	水	資源使用	●			
• 社會						
員工權益保護	僱傭；勞資關係；多元化與機會平等；男女同酬	僱傭；勞工準則	●			
員工健康與安全	職業健康與安全	健康與安全	●			
員工發展與培訓	培訓與教育	發展及培訓	●			
反貪污	反腐敗	反貪污	●			
產品責任	客戶健康與安全；產品及服務標識；市場推廣；客戶隱私權；合規	產品責任	●			
金融可獲得性	當地社區		●			
• 其他						
產品與服務創新			●			
新技術與互聯網+			●			
產品、服務對社會和環境的影響	當地社區；產品組合		●		●	
責任投資	產品和服務；投資（人權）；審計；有效的掌控		●			
公司治理	治理；反腐敗	反貪污	●			
誠信建設	商業倫理與誠信；反腐敗；市場推廣	反貪污	●			
合作共贏	採購行爲		●		●	
供應鏈管理	供應商評估及申訴機制；結社自由與集體談判；童工；強迫與強制勞工	供應鏈管理	●		●	

利益相關方參與

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

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

7.2 經濟

經濟績效

償付能力充足率指標

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(%)	294	280	280
太平洋壽險(%)	257	201	218
太平洋產險(%)	296	211	177

太平洋壽險經營情況

	2016	2015	2014
壽險保險業務收入(百萬元)	137,362	108,589	98,692
壽險市場占有率(%)	6.3	6.8	7.8
壽險新業務價值(百萬元)	19,041	12,022	8,725

太平洋產險經營情況

	2016	2015	2014
產險保險業務收入(百萬元)	96,195	94,615	93,026
產險市場占有率(%)	10.4	11.2	12.3
產險綜合成本率(%)	99.2	99.8	103.8

長江養老經營情況

	2016	2015	2014
企業年金受托管理資產(百萬元)	57,913	52,358	43,751
企業年金投資管理資產(百萬元)	62,259	55,728	47,123

分配的經濟價值

	2016	2015	2014
薪酬福利支出(百萬元)	17,414	15,400	14,126
公益捐贈及商業贊助(百萬元)	17	18	26
上繳各類稅收總額(百萬元)	12,167	12,356	8,995

企業年金參保率

太平洋保險集團(總部)(%)	100
太平洋壽險(%)	100
太平洋產險(%)	100
太平洋資產管理公司(%)	100
太平洋保險(香港)公司(%)	0
太保安聯(%)	55
太保養老投資公司(%)	100
長江養老(%)	100
安信農險(%)	48.4

市場表現

為加快推進以績效為導向的市場化職位薪酬體系建設，我們于2011年制定了《中國太平洋保險(集團)股份有限公司薪酬管理辦法》，以市場對標、績效導向、動態調整、效率優化為主要原則，確保員工薪酬競爭力不斷提高，并推動薪酬激勵向高績效員工傾斜。2016年，我們進一步優化薪酬結構體系，根據不同專業族群崗位價值制定差异化薪酬水平，逐步提高員工收入。

最低級別的工資與當地最低工資比率

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(%)	240	235	232
太平洋壽險(%)	300	300	300
太平洋產險(%)	188	204	227
太平洋資產管理公司(%)	137	124	265
太平洋保險(香港)公司(%)	170	175	180
太保安聯(%)	104	113	-
太保養老投資公司(%)	104	113	-
長江養老(%)	116	115	114
安信農險(%)	120	120	-

太平洋保險(香港)公司員工本地化比例

當地員工比例(全體員工)

	2016	2015	2014
當地員工比例(%)	95	95	95
外地員工比例(%)	5	5	5

當地員工比例(管理層)

	2016	2015	2014
當地員工比例(%)	0	0	0
外地員工比例(%)	100	100	100

供應鏈管理

我們的供應商類型主要包括IT類、設備和物資類、工程和裝修類、服務類，及其他根據實際需求集中採購的項目。在供應商資質篩選標準方面，我們會綜合考察供應商的資質、聲譽、誠信度、產品和服務質量、價格、過往負面行為等多項因素。我們制定了《供應商管理規定(試行)》、《集中採購管理辦法(試行)》、《集中採購評審專家庫管理辦法(試行)》等一系列政策文件，確保採購程序透明、公平競爭，并遵循就近採購原則。公司紀檢監察部負責對集中採購活動中的違法、違規行為進行監管和投訴處理。2016年，沒有發生因為對經濟、社會、環境產生重大負面影響而終止供應商合作的事件。

在成都數據中心建設過程中，我們從規劃設計、施工單位引進、工程建設等各方面進行嚴格管理，在施工過程中全程監督安全生產和施工環保。整個實施過程未發生安全事故；同時獲得了四川省建築業綠色施工示範工程、成都市建設工程安全文明工地、四川省級安全生產文明施工標準化工地等多項工程大獎。

境內供應商

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(個)	535	544	495
太平洋壽險(個)	8	9	7
太平洋產險(個)	85	60	59
太平洋資產管理公司(個)	50	40	35
太平洋保險(香港)公司(個)	36	36	38
太保安聯(個)	65	44	-
太保養老投資公司(個)	5	0	-
長江養老(個)	295	248	194
安信農險(個)	3	3	-

境外供應商

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(個)	6	3	6
太平洋壽險(個)	0	0	0
太平洋產險(個)	0	0	0
太平洋資產管理公司(個)	0	0	0
太平洋保險(香港)公司(個)	1	1	1
太保安聯(個)	0	0	-
太保養老投資公司(個)	0	0	-
長江養老(個)	0	0	0
安信農險(個)	0	0	-

7.3 環境

資源使用

電、燃氣、水和紙是我們辦公運營中所使用的主要資源。公司規定辦公室冬季采暖設定溫度不應高于20℃，夏季制冷設定溫度不應低于26℃；集中控制走廊、樓梯間、門廳等公共場所的照明，并充分使用天然采光。我們同時鼓勵員工通過日常一點一滴的環保習慣，如節約用水、減少使用紙質文件、廢舊物品二次利用等，為節能減排作出自己的貢獻。成都數據中心采取了多項節能舉措，其中，僅制冷系統在冬季3個月內就節約了138,956千瓦時電能。

隨着客戶端、業務端、理賠端移動技術應用的推廣和普及，價值鏈中對紙張的使用大大降低。2016年，我們的移動保全達58%。

辦公用紙使用量

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(公斤)	5,525	5,503	5,458
太平洋壽險(總部)(公斤)	3,120	3,650	1,982
太平洋產險(總部)(公斤)	4,806	5,035	5,014
太平洋資產管理公司(公斤)	2,100	2,000	1,900
太平洋保險(香港)公司(公斤)	920	920	900
太保安聯(公斤)	930	920	-
太保養老投資公司(公斤)	600	520	-
長江養老(公斤)	2,957	2,120	2,580
安信農險(公斤)	2,560	2,830	-

辦公用紙回收量

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(公斤)	285	297	270
太平洋壽險(總部)(公斤)	1,060	1,100	766
太平洋產險(總部)(公斤)	3,590	3,751	3,715
太平洋資產管理公司(公斤)	1,500	1,500	1,425
太平洋保險(香港)公司(公斤)	0	0	0
太保安聯(公斤)	260	210	-
太保養老投資公司(公斤)	270	260	-
長江養老(公斤)	2,500	1,900	1,900
安信農險(公斤)	1,221	933	-

大樓用電量

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(度)	4,055,106	3,886,791	3,880,936
太平洋壽險(總部)(度)	1,931,107	1,908,170	2,180,353
太平洋產險(總部)(度)	33,675,982	33,898,169	32,423,370
太平洋資產管理公司(度)	3,202,260	3,212,000	3,000,000
太平洋保險(香港)公司(度)	33,492	31,263	31,944
太保安聯(度)	50,800	68,000	-
太保養老投資公司(度)	-	-	-
長江養老(度)	867,428	816,397	826,895
安信農險(度)	985,799	916,588	-

大樓燃氣用量

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(立方米)	252,679	277,288	297,797
太平洋壽險(總部)(立方米)	12,991	13,160	13,564
太平洋產險(總部)(立方米)	24,381	24,609	25,437
太平洋資產管理公司(立方米)	-	-	-
太平洋保險(香港)公司(立方米)	0	0	0
太保安聯(立方米)	17,000	22,000	-
太保養老投資公司(立方米)	-	-	-
長江養老(立方米)	-	-	-
安信農險(立方米)	3,677	3,326	-

其中，煤氣用量

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(立方米)	0	0	0
太平洋壽險(總部)(立方米)	0	0	0
太平洋產險(總部)(立方米)	0	0	0
太平洋資產管理公司(立方米)	-	-	-
太平洋保險(香港)公司(立方米)	0	0	0
太保安聯(立方米)	0	0	-
太保養老投資公司(立方米)	-	-	-
長江養老(立方米)	-	-	-
安信農險(立方米)	741	533	-

其中，天然氣用量

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(立方米)	252,679	277,288	297,797
太平洋壽險(總部)(立方米)	12,991	13,160	13,564
太平洋產險(總部)(立方米)	23,302	24,609	25,437
太平洋資產管理公司(立方米)	-	-	-
太平洋保險(香港)公司(立方米)	0	0	0
太保安聯(立方米)	17,000	22,000	-
太保養老投資公司(立方米)	-	-	-
長江養老(立方米)	-	-	-
安信農險(立方米)	2,936	2,793	-

溫室氣體排放量*

	2016	2015	2014
直接溫室氣體排放(噸CO2當量)	679.09	744.31	737.25
間接溫室氣體排放(噸CO2當量)	44,667.57	44,603.17	42,216.47

*集團及各子公司本部。

大樓用水量

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(噸)	48,465	41,643	42,531
太平洋壽險(總部)(噸)	17,454	15,153	18,011
太平洋產險(總部)(噸)	26,427	22,943	27,270
太平洋資產管理公司(噸)	5,292	5,300	5,200
太平洋保險(香港)公司(噸)	2,099	2,140	2,030
太保安聯(噸)	1,600	-	-
太保養老投資公司(噸)	-	-	-
長江養老(噸)	-	-	-
安信農險(噸)	6,483	5,534	-

人均辦公用水量

	2016	2015	2014
太平洋產險(總部)(噸)	37.8	32.8	39
太平洋資產管理公司(噸)	25	26	27
太平洋保險(香港)公司(噸)	52	52	49
太保安聯(噸)	11	-	-
太保養老投資公司(噸)	-	-	-
長江養老(噸)	-	-	-
安信農險(噸)	30	26	-

全年電子保單

	2016	2015	2014
全年電子保單(萬份)	6,808.09	4,440	3,978.3

移動保全占比

	2016	2015	2014
壽險移動保全占比(%)	58.25	43	7.8

電子發票量

	2016	2015	2014
電子發票量(萬份)	372	4	0.01

通過手機展業的業務量

	2016	2015	2014
通過手機展業的業務量(萬份)	1,390.01	742.09	531.43

電子批單

	2016	2015	2014
電子批單(萬份)	379.18	478.53	75.56

電子信函

	2016	2015	2014
電子信函(萬份)	40.94	0.71	0.01

短信通知

	2016	2015	2014
短信通知(萬份)	43,354.32	33,299.08	35,475.61

電子簽名數量

	2016	2015	2014
電子簽名數量(萬次)	4,569.18	2,715.54	1,549.74

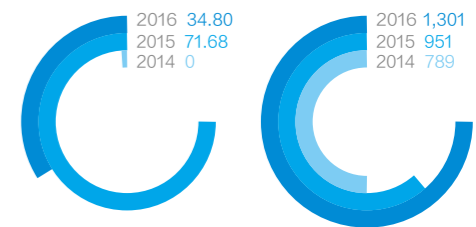
移動理賠

	2016	2015	2014
移動理賠(萬份)	23.81	18.32	10.43

廢棄物

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

2016年，田林數據中心報廢的廢舊電池由維保廠商回收，由其委托有處理廢舊電池資質的安徽某再生資源公司進行環保處理。



• 回收廢舊UPS電池量(噸)

• 拍賣的電子廢棄物量(噸)

交通運輸

我們將低碳出行的理念融入日常工作管理中，減少交通排放。2015年，我們制定了《公務車輛管理辦法（暫行）》，規範公務用車行爲，并提出能乘坐公共交通工具前往的，原則上不得使用公務車。我們還通過下調會議費和差旅費預算等方式，積極鼓勵視頻會議的召開。

電話視頻會議*

	2016	2015	2014
電話會議次數(次)	2,916	2,548	3,066
視頻會議次數(次)	1,718	1,364	1,305

*集團及子公司總部的數據。

環境合規

2016年，我們沒有發生因環境違規而遭受處罰的事件，也沒有收到任何環境問題申訴。

7.4 社會

僱傭

我們嚴格遵守《勞動法》、《勞動合同法》等國家法律法規，與員工簽訂勞動合同；爲員工提供五險一金法定福利的基礎上，還提供商業保險、企業年金、補充公積金、高溫費等多項公司福利。我們持續優化營銷員福利

制度，爲營銷員提供意外傷害保險、定期壽險、住院醫療保險、群英團體年金保險（分紅型）等福利保障，促進營銷隊伍更爲穩定的發展。

爲了確保招聘工作的質量和效率，我們制定了集團及子公司的招聘管理工作指引，規定了招聘工作的具體流程、渠道、用人標準、職業能力要求、核薪標準等，讓合適的人才進入合適的崗位；并以“親屬回避要求”、“員工內部應聘限制”等條款保障候選人的公平、規範競爭環境。2016年，我們持續推進面試官隊伍的培訓和再認證工作、梳理調整招聘供應商、優化人事流程，進一步提升人才的配置效率和效果。2016年，我們與西藏大學經管學院建立合作，創新應用型人才培养制度，並通過實習基地的建立，爲西藏地區培養更多保險人才。

我們以《職位體系管理辦法》規範管理員工的職位晉升流程，建立了以“編制控制”爲前提、與“績效表現”和“任職要求”相結合的“逐級有序”的職業發展路徑；設立專業序列和管理序列的雙重職業晉升通道，讓不同專長的員工有充分的發展空間和機遇。同時，我們建立了職業生涯管理機制，根據員工的具體情況形成本職位發展、橫向發展和縱向發展的生涯規劃路徑，並提供包括自我學習、輪崗制、導師制等在內的助力職業成長工作方法。

注：下述員工指標不含營銷員數據。

員工總數

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(人)	1,629	1,482	1,358
太平洋壽險(人)	40,343	38,816	40,155
太平洋產險(人)	51,665	51,110	49,195
太平洋資產管理公司(人)	217	186	189
太平洋保險(香港)公司(人)	40	41	41
太保安聯(人)	230	119	-
太保養老投資公司(人)	34	36	-
長江養老(人)	326	270	238
安信農險(人)	440	527	-

按僱傭類型劃分的員工數

勞動合同制員工數

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(人)	1,507	1,373	1,249
太平洋壽險(人)	38,936	37,283	38,347
太平洋產險(人)	47,766	45,745	43,461
太平洋資產管理公司(人)	212	181	186
太保安聯(人)	227	119	-
太保養老投資公司(人)	33	36	-
長江養老(人)	300	247	207
安信農險(人)	337	398	-

勞務派遣制員工數

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(人)	122	109	109
太平洋壽險(人)	1,140	1,237	1,407
太平洋產險(人)	3,589	4,797	5,162
太平洋資產管理公司(人)	5	5	3
太保安聯(人)	3	0	-
太保養老投資公司(人)	1	0	-
長江養老(人)	20	16	27
安信農險(人)	80	106	-

退休返聘制員工數

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(人)	0	0	0
太平洋壽險(人)	267	296	361
太平洋產險(人)	310	568	572
太平洋資產管理公司(人)	0	0	0
太保安聯(人)	0	0	-
太保養老投資公司(人)	0	1	-
長江養老(人)	6	7	4
安信農險(人)	23	23	-

本年度新增員工數

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(人)	330	402	352
太平洋壽險(人)	1,283	-1,339	-947
太平洋產險(人)	3,259	3,449	3,796
太平洋資產管理公司(人)	46	186	189
太平洋保險(香港)公司(人)	19	11	13
太保安聯(人)	136	119	-
太保養老投資公司(人)	1	13	-
長江養老(人)	88	85	23
安信農險(人)	-87	69	-

員工流失統計

主動離職員工數

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(人)	159	267	252
太平洋壽險(人)	3,620	2,760	3,172
太平洋產險(人)	1,959	1,331	1,067
太平洋資產管理公司(人)	14	41	20
太平洋保險(香港)公司(人)	18	10	8
太保安聯(人)	25	13	-
太保養老投資公司(人)	4	5	-
長江養老(人)	35	49	30
安信農險(人)	33	83	-

主動離職的男性員工數

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(人)	100	172	162
太平洋壽險(人)	1,575	1,294	1,446
太平洋產險(人)	990	684	543
太平洋資產管理公司(人)	11	25	11
太平洋保險(香港)公司(人)	7	3	4
太保安聯(人)	10	7	-
太保養老投資公司(人)	1	2	-
長江養老(人)	14	35	18
安信農險(人)	22	55	-

主動離職的女性員工數

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(人)	59	95	90
太平洋壽險(人)	2,045	1,725	1,907
太平洋產險(人)	969	647	524
太平洋資產管理公司(人)	3	16	9
太平洋保險(香港)公司(人)	11	7	4
太保安聯(人)	15	6	-
太保養老投資公司(人)	3	4	-
長江養老(人)	21	14	12
安信農險(人)	11	28	-

退休員工數

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(人)	7	10	5
太平洋壽險(人)	175	235	262
太平洋產險(人)	139	116	128
太平洋資產管理公司(人)	0	1	1
太平洋保險(香港)公司(人)	2	0	3
太保安聯(人)	0	0	-
太保養老投資公司(人)	1	0	-
長江養老(人)	0	0	3
安信農險(人)	4	4	-

解僱員工數

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(人)	0	0	0
太平洋壽險(人)	1	2	25
太平洋產險(人)	0	0	0
太平洋資產管理公司(人)	1	0	0
太平洋保險(香港)公司(人)	0	0	0
太保安聯(人)	0	0	-
太保養老投資公司(人)	0	0	-
長江養老(人)	0	0	0
安信農險(人)	81*	1	-

*安信農險公司2016年解僱的81人均為協商解除，其中上海地區支公司2人，協商解除原因主要是崗位不勝任；江蘇分公司79人，協商解除主要原因是分公司轉型發展，業務結構調整，車險停辦，從而進行了人員優化。

解僱的男性員工數

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(人)	0	0	0
太平洋壽險(人)	1	0	0
太平洋產險(人)	0	0	0
太平洋資產管理公司(人)	0	0	0
太平洋保險(香港)公司(人)	0	0	0
太保安聯(人)	0	0	-
太保養老投資公司(人)	0	1	-
長江養老(人)	0	0	0
安信農險(人)	43	1	-

解僱的女性員工數

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(人)	0	0	0
太平洋壽險(人)	0	0	0
太平洋產險(人)	0	0	0
太平洋資產管理公司(人)	1	0	0
太平洋保險(香港)公司(人)	0	0	0
太保安聯(人)	0	0	-
太保養老投資公司(人)	0	0	-
長江養老(人)	0	0	0
安信農險(人)	38	0	-

休完產假/陪產假回到工作崗位的員工及員工比率

休產假的女員工數

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(人)	29	14	15
太平洋壽險(總部)(人)	24	15	15
太平洋產險(總部)(人)	15	7	10
太平洋資產管理公司(人)	7	5	6
太平洋保險(香港)公司(人)	0	1	1
太保安聯(人)	4	0	-
太保養老投資公司(人)	0	0	-
長江養老(人)	8	6	6
安信農險(人)	25	8	-

休完產假回到工作崗位的女員工數

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(人)	29	14	15
太平洋壽險(總部)(人)	24	15	15
太平洋產險(總部)(人)	13	7	10
太平洋資產管理公司(人)	5	5	6
太平洋保險(香港)公司(人)	0	1	1
太保安聯(人)	1	NA	-
太保養老投資公司(人)	NA	NA	-
長江養老(人)	8	6	6
安信農險(人)	13	6	-

休陪產假的男員工數

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(人)	33	11	8
太平洋壽險(總部)(人)	3	2	0
太平洋產險(總部)(人)	2	1	0
太平洋資產管理公司(人)	7	1	1
太平洋保險(香港)公司(人)	1	0	0
太保安聯(人)	4	0	-
太保養老投資公司(人)	2	0	-
長江養老(人)	7	5	3
安信農險(人)	6	3	-

休完陪產假回到工作崗位的男員工數

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(人)	33	11	8
太平洋壽險(總部)(人)	3	2	NA
太平洋產險(總部)(人)	2	1	0
太平洋資產管理公司(人)	7	1	1
太平洋保險(香港)公司(人)	1	0	0
太保安聯(人)	4	NA	-
太保養老投資公司(人)	2	NA	-
長江養老(人)	7	5	3
安信農險(人)	6	3	-

男女員工工資起薪水平

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(人)	5,250	4,755	3,804
太平洋壽險(人)	5,424	4,842	3,155
太平洋產險(人)	4,120	4,140	4,140
太平洋資產管理公司(人)	3,000	4,442	3,804
太平洋保險(香港)公司(人)	9,000	9,000	9,000
太保安聯(人)	2,280	2,280	-
太保養老投資公司(人)	2,280	2,280	-
長江養老(人)	2,583	2,325	2,075
安信農險(人)	3,500	3,200	-

** 太平洋保險（香港）公司工資單位為港元

勞資關係

我們堅持男女平等、同工同酬；反對歧視，拒絕僱傭童工，抵制強制與強迫勞動；尊重員工依法享有的結社自由與集體談判權利，受集體協商協議保障的員工比例達到100%。

2016年，集團及子公司繼續通過職工代表大會與員工代表溝通。大家暢所欲言、下情上達，充分傳遞廣大職工的心聲，為推動公司持續健康發展、維護廣大職工的根本利益匯聚民意、獻計獻策。關於公司的重大業務變化，我們會提前一個月以上與員工溝通，嚴格遵守用工規範與標準流程。

職業健康與安全

我們為員工提供健康講座、急救培訓、各項文體活動機會等，努力創造健康與安全的職業環境。2016年，我們進一步提高安全管理水平，面向集團、各子公司行政保衛部門負責人及上海地區各園區和物業負責人開展了安全應急管理、安全保衛等知識培訓；加強對食品採購、加工、存儲和餐具清洗消毒等關鍵環節的控制，確保職工食堂食品安全。我們同時關心一線理賠人員的安全，在汛期開展應急演練和培訓、提醒他們注意人身安全，並為他們配備必要的安全防護用品。

成都數據中心項目建設過程涉及到的施工單位和施工危險源較多，安全管理難度較大。我們始終將安全生產放在首位，所有重大安全風險源均有專項施工方案和監理實施細則，在每天安全巡視和每周安全檢查的程序下，最終確保了整個實施過程中未發生安全事故。

員工工傷、誤工率*統計

*誤工率= (誤工總天數/總工作小時數) *200,000

員工工傷人數

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(人)	0	0	0
太平洋壽險(總部)(人)	1	0	0
太平洋產險(總部)(人)	0	0	0
太平洋資產管理公司(人)	0	0	0
太平洋保險(香港)公司(人)	0	0	0
太保安聯(人)	0	0	-
太保養老投資公司(人)	0	0	-
長江養老(人)	0	0	0
安信農險(人)	1	0	-

因工傷損失工作日數

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(人)	0	0	0
太平洋壽險(總部)(人)	0	0	0
太平洋產險(總部)(人)	0	0	0
太平洋資產管理公司(人)	0	0	0
太平洋保險(香港)公司(人)	0	0	0
太保安聯(人)	0	0	-
太保養老投資公司(人)	0	0	-
長江養老(人)	0	0	0
安信農險(人)	110	0	-

員工死亡人數

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(人)	0	0	0
太平洋壽險(總部)(人)	0	0	0
太平洋產險(總部)(人)	0	0	0
太平洋資產管理公司(人)	0	0	0
太平洋保險(香港)公司(人)	0	0	0
太保安聯(人)	0	0	-
太保養老投資公司(人)	0	0	-
長江養老(人)	0	0	0
安信農險(人)	0	0	-

員工誤工率

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(%)	0	0	0
太平洋壽險(%)	0	0	0
太平洋產險(%)	0	0	0
太平洋資產管理公司(%)	0	0	0
太平洋保險(香港)公司(%)	0	0	0
太保安聯(%)	0	0	-
太保養老投資公司(%)	0	0	-
長江養老(%)	0	0	0
安信農險(%)	0.09	0	-

培訓與教育

員工培訓總支出

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(萬元)	732	552.2	598.1
太平洋壽險(萬元)	2,352	2,020	2,169
太平洋產險**(萬元)	667.7	532	452.12
太平洋資產管理公司(萬元)	58.63	30	252.4
太平洋保險(香港)公司(萬元)	23,490.83	24,797.5	66,186.15
太保安聯(萬元)	60	40	-
太保養老投資公司(萬元)	10	6	-
長江養老(萬元)	82.7	68.1	35.7
安信農險(萬元)	28.5	32.7	-

*由總部牽頭培訓，數據範圍覆蓋總部、分公司、支公司。

員工培訓平均時長

員工培訓平均時長（普通員工）

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(小時)	49.7	16.21	24.7
太平洋壽險*(小時)	60.83	60.03	61.06
太平洋產險**(小時)	81	36	54
太平洋資產管理公司(小時)	34	32	39
太平洋保險(香港)公司(小時)	1.2	1.05	0.95
太保安聯(小時)	83	46	-
太保養老投資公司(小時)	40	16	-
長江養老(小時)	6.32	18.28	18.32
安信農險(小時)	13	6	-

員工培訓平均時長（中級管理層）

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(小時)	94.1	18.75	17.5
太平洋壽險*(小時)	41.34	40.5	28.1
太平洋產險**(小時)	24	22	28
太平洋資產管理公司(小時)	32	30	36
太平洋保險(香港)公司(小時)	0	0	0.5
太保安聯(小時)	76	32	-
太保養老投資公司(小時)	30	24	-
長江養老(小時)	19.74	49.68	47.48
安信農險(小時)	31	12	-

員工培訓平均時長（高級管理層）

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(小時)	131.6	3.47	21.53
太平洋壽險*(小時)	33.4	32	36.5
太平洋產險**(小時)	24	22	50
太平洋資產管理公司(小時)	30	28	32
太平洋保險(香港)公司(小時)	0	0	0
太保安聯(小時)	106	58	-
太保養老投資公司(小時)	30	48	-
長江養老(小時)	102.32	77	125.64
安信農險(小時)	28	23	-

男性員工培訓平均時長

	2016	2015	2014
太平洋壽險*(小時)	60.99	60.03	61.06
太平洋產險**(小時)	81	36	54
太平洋資產管理公司(小時)	54.2	48	35
太平洋保險(香港)公司(小時)	0.9	0.85	0.75
太保安聯(小時)	78	40	-
太保養老投資公司(小時)	40	30	-
長江養老(小時)	29.95	58.33	62.47
安信農險(小時)	16	8	-

女性員工培訓平均時長

	2016	2015	2014
太平洋壽險*(小時)	60.67	60.03	61.06
太平洋產險**(小時)	81	36	54
太平洋資產管理公司(小時)	78	48.5	37
太平洋保險(香港)公司(小時)	0.9	0.85	0.75
太保安聯(小時)	82	46	-
太保養老投資公司(小時)	60	40	-
長江養老(小時)	31.97	62.26	66.68
安信農險(小時)	16	6	-

培訓總人數

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(人次)	36,439	-	-
太平洋壽險*(人次)	4,035	3,390	3,090
太平洋產險**(人次)	644	592	530
太平洋資產管理公司(人次)	217	179	186
太平洋保險(香港)公司(人次)	15	16	23
太保安聯(人次)	1,951	587	-
太保養老投資公司(人次)	120	90	-
長江養老(人次)	727	598	532
安信農險(人次)	440	527	-

高級管理層接受培訓的人數

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(人次)	474	-	-
太平洋壽險*(人次)	188	165	143
太平洋產險**(人次)	31	36	29
太平洋資產管理公司(人次)	6	5	5
太平洋保險(香港)公司(人次)	0	0	0
太保安聯(人次)	378	138	-
太保養老投資公司(人次)	20	15	-
長江養老(人次)	58	48	42
安信農險(人次)	8	7	-

中級管理層接受培訓的人數

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(人次)	1,015	1,287	890
太平洋壽險*(人次)	1,124	1,032	1,022
太平洋產險**(人次)	55	54	58
太平洋資產管理公司(人次)	17	17	15
太平洋保險(香港)公司(人次)	0	0	3
太保安聯(人次)	350	97	-
太保養老投資公司(人次)	30	20	-
長江養老(人次)	271	223	198
安信農險(人次)	78	74	-

普通員工接受培訓的人數

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(人次)	34,950	23,464	20,339
太平洋壽險*(人次)	2,723	2,193	1,925
太平洋產險**(人次)	558	502	443
太平洋資產管理公司(人次)	194	157	166
太平洋保險(香港)公司(人次)	15	16	20
太保安聯(人次)	1,223	352	-
太保養老投資公司(人次)	70	60	-
長江養老(人次)	398	327	292
安信農險(人次)	354	446	-

接受培訓的男性員工數

	2016	2015	2014
太平洋壽險*(人次)	1,816	1,526	1,391
太平洋產險**(人次)	386	355	318
太平洋資產管理公司(人次)	128	83	93
太平洋保險(香港)公司(人次)	3	3	4
太保安聯(人次)	780	264	-
太保養老投資公司(人次)	50	30	-
長江養老(人次)	428	352	313
安信農險(人次)	224	278	-

接受培訓的女性員工數

	2016	2015	2014
太平洋壽險*(人次)	2,219	1,864	1,699
太平洋產險**(人次)	258	237	212
太平洋資產管理公司(人次)	89	74	73
太平洋保險(香港)公司(人次)	12	13	19
太保安聯(人次)	1,171	323	-
太保養老投資公司(人次)	70	30	-
長江養老(人次)	299	246	219
安信農險(人次)	216	249	-

員工接受定期績效考核及職業發展考評的百分比

員工績效考核及職業發展考評無性別差異，且普通員工、中層員工、管理層員工受考核的百分比均為100%。

多元化與機會平等

我們嚴格遵循平等用工的原則，在員工招聘中不設立“性別、民族、婚育、宗教、有無攜帶乙肝病毒”等有悖公平就業的歧視性規定。

員工年齡構成

30歲及以下員工人數

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(人)	652	629	551
太平洋壽險*(人)	14,965	14,125	11,176
太平洋產險**(人)	118	111	95
太平洋資產管理公司(人)	57	34	28
太平洋保險(香港)公司(人)	7	10	11
太保安聯(人)	77	34	-
太保養老投資公司(人)	8	7	-
長江養老(人)	111	62	28
安信農險(人)	111	155	-

31-40歲員工人數

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(人)	613	522	499
太平洋壽險*(人)	14,323	13,756	10,015
太平洋產險**(人)	267	251	216
太平洋資產管理公司(人)	108	96	102
太平洋保險(香港)公司(人)	8	8	8
太保安聯(人)	125	68	-
太保養老投資公司(人)	16	16	-
長江養老(人)	127	122	119
安信農險(人)	154	169	-

41-50歲員工人數

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(人)	178	164	150
太平洋壽險*(人)	8,740	8,715	5,619
太平洋產險**(人)	155	138	114
太平洋資產管理公司(人)	44	43	50
太平洋保險(香港)公司(人)	20	19	16
太保安聯(人)	26	15	-
太保養老投資公司(人)	8	9	-
長江養老(人)	56	57	54
安信農險(人)	95	120	-

51及以上員工人數

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(人)	64	58	49
太平洋壽險*(人)	2,315	2,264	1,656
太平洋產險**(人)	59	53	45
太平洋資產管理公司(人)	8	6	6
太平洋保險(香港)公司(人)	5	4	6
太保安聯(人)	2	2	-
太保養老投資公司(人)	2	3	-
長江養老(人)	6	6	6
安信農險(人)	80	83	-

員工民族構成

漢族員工人數

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(人)	1,476	1,341	1,218
太平洋壽險*(人)	38,281	36,649	27,868
太平洋產險**(人)	593	545	465
太平洋資產管理公司(人)	211	175	182
太保安聯(人)	221	117	-
太保養老投資公司(人)	33	34	-
長江養老(人)	293	242	202
安信農險(人)	437	524	-

少數民族員工人數

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(人)	31	32	31
太平洋壽險*(人)	2,062	2,211	1,889
太平洋產險**(人)	6	8	5
太平洋資產管理公司(人)	6	4	4
太保安聯(人)	9	2	-
太保養老投資公司(人)	1	1	-
長江養老(人)	7	5	5
安信農險(人)	3	3	-

員工性別構成——全體員工

男性員工數

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(人)	848	859	836
太平洋壽險(人)	15,673	14,568	14,777
太平洋產險(人)	25,938	26,088	24,904
太平洋資產管理公司(人)	128	107	112
太平洋保險(香港)公司(人)	14	20	16
太保安聯(人)	93	46	-
太保養老投資公司(人)	19	19	-
長江養老(人)	167	139	119
安信農險(人)	224	278	-

女性員工數

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(人)	659	623	522
太平洋壽險(人)	24,670	24,248	25,378
太平洋產險(人)	25,727	25,022	24,291
太平洋資產管理公司(人)	89	79	77
太平洋保險(香港)公司(人)	26	21	25
太保安聯(人)	137	73	-
太保養老投資公司(人)	15	17	-
長江養老(人)	133	108	88
安信農險(人)	216	249	-

員工性別構成——管理層

男性管理層員工數

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(人)	57	60	61
太平洋壽險(人)	14	16	16
太平洋產險(人)	61	56	53
太平洋資產管理公司(人)	6	15	13
太平洋保險(香港)公司(人)	1	1	2
太保安聯(人)	6	3	-
太保養老投資公司(人)	2	2	-
長江養老(人)	6	7	3
安信農險(人)	58	54	-

女性管理層員工數

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(人)	22	16	19
太平洋壽險(人)	2	4	4
太平洋產險(人)	36	31	26
太平洋資產管理公司(人)	0	2	2
太平洋保險(香港)公司(人)	1	1	0
太保安聯(人)	0	0	-
太保養老投資公司(人)	2	2	-
長江養老(人)	1	1	0
安信農險(人)	28	27	-

殘障員工數

	2016	2015	2014
太平洋保險集團(總部)(人)	0	0	0
太平洋壽險(人)	0	0	0
太平洋產險*(人)	21	0	0
太平洋資產管理公司(人)	0	0	0
太平洋保險(香港)公司(人)	0	0	0
太保安聯(人)	0	0	-
太保養老投資公司(人)	1	0	-
長江養老(人)	0	0	0
安信農險(人)	0	0	-

*原在綫公司人員

問題申訴

我們建立了職工代表大會、在綫平臺等多種員工溝通渠道，確保充分了解員工心聲。2016年，我們沒有收到關於勞工問題的申訴，亦沒有產生勞動糾紛。

服務網點分布

截至2016年底，壽險在全國的金融服務網點數量達到2,825個，覆蓋30個省（市）、292個地區。2016年，全年累計新增2家中心支公司、23家支公司。

反腐敗

我們認真學習和貫徹國家關於從嚴治黨的戰略部署，積極開展黨風廉政建設，制定了《貫徹黨風廉政建設責任制實施辦法》、《黨風廉政建設責任制考核辦法》等一系列制度文件，並將黨風廉政列入考核指標體系；我們建立了定期檢查考評機制，針對存在的問題及時進行檢查和通報。我們還制定了《親屬回避暫行規定》，全面界定任職回避範圍；同時嚴格實施領導人員任中和離任審計。2016年，未發生重大腐敗事件。

我們持續強化“天網工程”內審建設，中支公司全覆蓋取得了決定性進展，2015年和2016年共上收610家產、壽險中支公司高管審計，保費占比超過中支公司總保費的80%，2017年將實現中支公司的100%覆蓋；同時對集團、產險、壽險、資產管理等6家法人主體的資金運用開展了專項審計。

2016年，公司未發現重大腐敗事件。

產品開發責任

我們不斷進行內部產品研發機制創新，每一款重要產品的推出都經過充分的市場調研、科學的統計分析、開發團隊“頭腦風暴”、營銷團隊深入調查、產品設計、反復論證和測算等復雜的過程，確保產品符合相關政策法規要求。2016年，公司不存在被保監會叫停的產品。

太平洋壽險經過多次研討和意見徵集，形成了全新的“卓越產品開發生態系統”。該系統定位為產品決策和創新的服務及協調平臺，以提升產品事宜的決策效率和專業化程度，解決產品開發中的痛點問題，提高研發能力和知識創新能力，將滿足客戶需求、適應監管變化落實到產品創新。

產品及服務保障

消費者權益保護到位是保險行業健康持續發展的重要基礎之一。我們積極響應保監會關於提高消費者權益保護工作水平的要求，持續優化服務舉措和投訴管理，為消費者提供放心服務。

太平洋保險創建服務門店現場管理體系，打造了一批業內領先的標準服務門店；太平洋壽險建立了涵蓋客戶全生命周期的以“在你身邊，服務四季”為主題的客戶服務體系，是業內首家以生態系統理念建立客戶體系的保險公司。2016年，產、壽險均被中國質量萬裏行促進會授予“全國質量誠信品牌優秀示範企業”和“五星級服務質量獎”；壽險95500客服中心榮獲了“2016年度中國呼叫中心最佳客戶體驗獎”。

為有效落實保監會《關於加強保險消費者權益保護工作意見》，2016年8月1日起，太平洋壽險保險消費者事務工作委員會在全轄範圍內開

展為期四個月的投訴專項治理“閃電行動”，通過摸底核實、自查整改、現場檢查及問責約談四個階段，在全轄範圍內開展對2015年以來的所有投訴件進行摸底自查，從引發投訴的根源出發，查找管理疏漏和內控缺陷；並通過建立健全投訴處理管理制度和責任追究辦法，確保投訴處理形成閉環管理和長效機制。

2016年，保監會對143家保險公司的投訴處理工作進行了考評。其中，71家產險公司平均得分為77.79分，太平洋產險得分為92.75分；72家壽險公司平均得分為82.95分，太平洋壽險得分為87.61分。

太平洋壽險

電話中心服務主要指標

	2016	2015	2014
呼入接通率(%)	97.39	97.28	94.55
20秒服務水平(%)	91.29	89.68	81.75
電話服務滿意度(%)	99.17	99.06	98.83

理賠效率主要指標

	2016	2015	2014
理賠時效(天)	1.19	1.36	1.41
5日結案率(%)	96.67	95.40	95.84

投訴處理效率

	2016	2015	2014
壽險重大投訴處理結案率(%)	100	100	100
壽險一般投訴處理結案率(%)	100	100	100
壽險投訴及時結案率(%)	99.76	93.73	93.87
壽險投訴案件平均處理時長(天)	2.36	3.00	2.41

太平洋產險

電話中心服務主要指標

	2016	2015	2014
呼入接通率(%)	99.43	98.03	96.36
95500電話服務IVR滿意率(%)	99.68	98.48	98.48

理賠效率主要指標

	2016	2015	2014
平均結案周期(天)	12.27	42.45	44.49
當年案件案均報案支付周期(天)	15.3	13.8	-
萬元以下案均報案支付周期(天)	20	23.5	-

投訴效率主要指標

	2016	2015	2014
產險重大投訴處理結案率(%)	100	100	100
產險一般投訴處理結案率(%)	100	100	100
產險投訴一次解決率(%)	96.48	96.07	97.13

長江養老

滿意度指標

	2016	2015	2014
長江養老400客服熱線客戶滿意度(%)	96.5	96	95

因違反營銷及承保法則受處罰情況

太平洋壽險

	2016	2015	2014
受罰次數(次)	9	2	3
受罰總額(萬元)	85	14.53	20
受警告次數(次)	1	0	1

太平洋產險

	2016	2015	2014
受罰次數(次)	2	5	4
受罰總額(萬元)	20	38	43
受警告次數(次)	0	0	0

數據安全與隱私保護

在互聯網日益普及的環境下，數據安全是所有企業需要尤為重視的議題，它不僅關乎企業的順利運營，同時也涉及廣大客戶的信息保護。集團信息中心已在2015年順利通過從IS27001（2005版）到ISO27001（2013版）的升級認證，信息安全管理体系已符合最新國際標準。

隨着成都數據中心的啓用，太保集團的數據中心形成了兩地兩中心格局，災難恢復能力從同

城升級為异地，風險防範能力從園區級提升為區域級，可有效應對區域性災難事件所導致的生產系統較長時間中斷，如爆炸、火災、局部水災、重大電力設施故障等。成都數據中心經過德國TUV NORD認證，達到TSI的L3可靠性等級。此外，我們還通過一系列信息系統災難恢復應急演練，持續提升災難應對能力。

我們同時制定了《客戶信息管理辦法》、《客戶數據對外輸出管理辦法》等制度文件，保障客戶信息在采集、保存、使用過程中的可用性、保密性、完整性，防止數據洩漏，降低客戶信息使用風險。

2016年，未發生因違反客戶信息管理規定而受到監管處罰的情況。

知識產權保護

我們加大知識產權保護力度，有效維護公司知識產權合法權益。我們先後制定了《知識產權綜合管理辦法》、《知識產權綜合管理應急預案》、《商標管理辦法》等制度文件；成功注冊“太保養老”、“太保醫療”、“太保健康”等多個商標。集團公司“太平洋保險”圖形商標經上海市著名商標評審委員會評審會議審議通過，被認定為“上海市著名商標”，進一步提升了公司知識產權的保護價值。

2016年3月，我們和上海交通大學共同研發的首個基于互聯網數據的采集與分析系統“2015版客戶數據挖掘系統”，因其強大的全網信息采集和智慧語義感知技術，通過中國版權保護中心審核，取得計算機軟件著作權登記證書。

責任投資

在投資研究工作中，我們非常重視投資對象在環境保護和社會責任擔當方面的體現。我們相信投資效益必然受到投資對象社會表現的影響，符合社會公眾利益的行為能幫助企業樹立良好的形象、獲得社會各界的支持，為企業獲取長期利潤準備了條件。為此，我們規避了一些上市公司盈利非常好，但其行為造成環境污染的投資。

我們同時建立了完善的信用風險政策和信用風險制度，制定了《信用評級管理辦法》、《信用評級盡職調查制度》等政策，在信用評級過程中，除關注被評企業的核心競爭力、公司治理、研發、財務表現等因素以外，還非常關注企業在社會和環境領域的表現。我們還建立了負面新聞預警系統，實現對投資對象的風險監控。

太平洋資產管理公司

	2016	2015	2014
另類投資項目數(個)	70	68	59
另類投資項目中具有環境效益的項目數(個)	6	4	4
另類投資項目中具有社會效益的項目數(個)	35	36	34

長江養老

	2016	2015	2014
另類投資項目數(個)	13	3	3
另類投資項目中具有環境效益的項目數(個)	0	0	2
另類投資項目中具有社會效益的項目數(個)	3	1	0

審驗聲明



審驗保證聲明

範圍及方法

DNV GL - 管理服務集團（下稱DNV GL）應中國太平洋保險（集團）股份有限公司（下稱“太平洋保險”）的委托執行對該公司《2016年企業社會責任報告》（下稱《報告》）進行獨立審驗工作。

審驗是按照《DNV GL可持續發展報告驗證規章》的要求進行策劃及實施的，該《審驗規章》源于DNVGL專業經驗，以及包括ISAE3000驗證服務國際標準和GRI可持續發展報告指南等國際審驗最佳實踐。

除了對《報告》中披露的內容進行核實以外，我們也對太平洋保險特定社會責任績效信息數據采集、記錄及匯總過程依據可靠性原則進行了評估，特定的社會責任信息：《報告》中披露的2016年產品合規及客戶滿意度。

《報告》中的績效及數據參照GRI G4核心方案。

《報告》中所披露的財務數據和信息源于第三方機構審計的太平洋保險2016年度財務報告，對從年度報告中獲取的財務數據的審查不在我們的工作範圍內。

我們策劃并實施了相關審驗工作，以獲取必要的證據為保證意見提供基礎。本次審驗基于《審驗規章》“原則遵循”要求進行，并提供有限級別保證。更高級別的保證將需要在集團和現場層面進行額外工作，以獲得進一步的證據支持我們的保證意見。

雙方責任

太平洋保險負責《報告》中數據的收集、分析、匯總及信息披露。DNV GL在執行此項工作時，按照雙方商定的條款執行全部審驗工作，本聲明闡述了DNV GL對本《報告》的相關意見，太平洋保險的各利益相關方是本聲明的預期使用者。

除了本審驗聲明以外，DNV GL沒有參與準備該報告中的任何內容及數據。本次審驗過程是基于太平洋保險提供給我們的數據和信息是完整和可信的前提下進行的，DNV GL在審驗過程中，通過多種公開途徑了解對太平洋保險的相關正面及負面評論信息等，以保持審驗的完全中立。DNV GL明確表示對任何個人或實體根據此報告審驗聲明作出任何決策不負有責任或義務。

審驗活動

由多名可持續發展及審驗專家組成的審驗小組，在太平洋保險總部及下屬分支機構進行了現場評審，我們的審驗活動包括：

- 評審《報告》中披露的影響太平洋保險并受利益相關方關注的社會責任議題；
- 評審太平洋保險“利益相關方參與”的管理方法及活動，如客戶滿意度調查；
- 評審太平洋保險依報告原則對社會責任績效進行管理和披露的相關信息；
- 與太平洋保險社會責任管理相關管理層及關鍵崗位負責人進行訪談，并評審相關社會責任管理活動；
- 基于《報告》披露的關鍵責任議題，訪問中國太平洋保險（集團）股份有限公司總部、中國太平洋人壽保險股份有限公司四川分公司以及中國太平洋財產保險股份有限公司福建分公司，就其社會責任績效信息的管理過程、系統以及社會責任管理戰略在組織內部的實施情況進行評審；
- 基于太平洋保險總體的社會責任實質性議題優先順序，評審《報告》中披露的績效信息和數據的支持性證據；
- 對《報告》中披露的定性及定量數據的產生、收集和管理過程進行抽樣核實；
- 對《報告》遵循GRI G4.0核心方案的情況進行評審。

審驗意見

基于已實施的審驗工作，沒有什麼使我們認為該《報告》沒有按照報告原則進行恰當地陳述。在績效信息或數據的可靠性方面，沒有什麼使我們認為這些績效信息或數據沒有被正確地從各業務層面獲取，又或被故意地虛構

在本次審驗範圍內，沒有什麼使我們認為本《報告》未遵循GRI G4的相關要求，如：

- 一般標準披露項：《報告》中所披露的“一般標準披露項”相關信息，包括未披露項的原因解釋，沒有未遵循GRI G4 核心方案披露要求

審驗聲明



- 具體標準披露項：《報告》中所披露的“具體標準披露項”相關信息，包括實質性議題相關的管理方法、績效信息，沒有未遵循 GRI G4 核心方案披露要求

審驗發現

下列建議和改進機會摘自DNV GL向太平洋保險管理層提交的審驗報告中。但是，這并不影響我們對該報告的結論，以下建議事項是與太平洋保險現有的管理目標一致的：

- 建議《報告》進一步提升有關可持續發展績效信息及數據披露的廣度和深度，確保《報告》中披露的內容及績效信息與報告的邊界及範圍相匹配；
- 建議《報告》更完整的按照 GRI《金融服務行業披露指引》的要求披露相關的績效指標；
- 建議《報告》更清楚披露關於供應商可持續發展績效的評估方法及標準。

GRI G4原則：

實質性：優秀。太平洋保險在公司內部建立了確定實質性問題的流程。《報告》中披露了與其自身相關的可持續發展背景和通過該流程所識別的實質性問題，同時披露了太平洋保險在如何落實這些實質性方面的管理機制及績效結果，以透明的形式來展示這些關鍵的可持續發展績效信息。

利益相關方包容性：優秀。太平洋保險通過多種溝通途徑建立了包容利益相關方參與並表達他們期望的過程。利益相關方參與已融合在太平洋保險的經營管理活動中，並影響了太平洋保險的可持續發展政策及目標的設定。利益相關方參與的方式及其主要關注議題在《報告》中作了披露。

回應性：優秀。太平洋保險通過制定可持續發展政策、目標和任務，完善公司治理結構、管理體系和具體流程，建立利益相關方關注問題回應機制來提高回應性。《報告》以最近三年的歷史數據及詳細的文字描述，特別是針對其所識別的21項實質性議題，從經濟、社會和環境議題等方面回應了主要利益相關方關注的可持續發展議題。《報告》披露的信息是基於對影響太平洋保險可持續發展戰略的各方面實質性議題的識別和分析來建立的。

完整性：良好。在太平洋保險定義的報告範圍及報告邊界中，我們認為該報告沒有遺漏足以影響利益相關方決定的信息或報告期內企業社會責任的主要議題。

準確性：優秀。太平洋保險已建立了完善的社會責任績效信息管理流程，關鍵責任議題的相關信息和數據準確地反映在本《報告》中。按照“原則遵循”審驗的要求，我們相信報告中呈現的數據和信息是準確及詳細的，足以讓利益相關方公司的績效及實質性議題。

中立性：良好。我們認為，《報告》的整體基調基本保持中立和信息披露平衡。對《報告》中披露的各種不同議題的重點與其實質性基本上是成正比的。

可持續發展背景：良好。以審核組的觀點來看，我們相信報告中呈現的績效是與太平洋保險的業務相關背景，通過在行業及地區的環境及社會資源的限制和需求為整體背景來討論太平洋保險的可持續發展績效的。

DNV GL - 管理服務集團

吳迪 (Wu Di)
審驗組長

謝振璋 (David Hsieh)
批准
中國區可持續發展業務經理

上海, 2017年 03月

香港聯交所ESG索引

披露項

A. 環境	頁碼	B. 社會 (僱傭及勞工常規)	頁碼	B. 社會 (僱傭及勞工常規)	頁碼
層面A1: 排放物		層面B1: 僱傭		營運慣例	
A1—一般披露	43-46,53-55	B1—一般披露	19-23,52,56,59,62	層面B5: 供應鏈管理	
A1.1	55,56	B1.1	56-57,62-64	B5—一般披露	53
A1.2	54	B1.2	57-58	B5.1	53
A1.3	55			B5.2	53
A1.4	53-54	層面B2: 健康與安全			
A1.5	45-46,53-56	B2—一般披露	23,59	層面B6: 產品責任	
A1.6	53-55	B2.1	60	B6—一般披露	14-16,65-66
		B2.2	60	B6.1	65
層面A2: 資源使用		B2.3	23,59	B6.2	10-11,14,16,65-66
A2—一般披露	10-11,45-46,53,56	層面B3: 發展及培訓		B6.3	66
A2.1	53-54	B3—一般披露	19-22	B6.4	不適用
A2.2	55	B3.1	61-62	B6.5	66
A2.3	45-46,53-55	B3.2	60-61		
A2.4	不適用	層面B4: 勞工準則		層面B7: 反貪污	
A2.5	53-55	B4—一般披露	56,59	B7—一般披露	28-29,64
		B4.1	56,59	B7.1	64
層面A3: 環境及天然資源		B4.2	56,59,64	B7.2	28-29,64
A3—一般披露	45-46,53-56				
A3.1	43-46,53-55			社區	
				層面B8: 社區投資	
				B8—一般披露	34-35,66
				B8.1	23,31-35,41,43-46
				B8.2	23,31-35,41,43-46,66

GRI (G4)索引

一般標準披露項

一般標準披露項	頁碼	一般標準披露項	頁碼	一般標準披露項	頁碼
戰略與分析					
G4-1	6-7	G4-17	8,74	G4-34	27,47,《中國太保2016年年報》-公司治理
G4-2	6-7,10,11,14,15,17,28,32,33,35,38,39,44,45,46	G4-18	47-50	G4-35	27,47
機構概況					
G4-3	8	G4-19	48-50	G4-36	27,47
G4-4	2,8,10-11,14-17	G4-20	10-11,13,19,25,31,37,43,48-50	G4-37	27,47
G4-5	8	G4-21	48-50	G4-38	27,《中國太保2016年年報》-公司治理
G4-6	8	G4-22	74	G4-39	27,《中國太保2016年年報》-公司治理
G4-7	8	G4-23	74	G4-40	27,47,64,《中國太保2016年年報》-公司治理
G4-8	8	利益相關方參與			
G4-9	8,52,56	G4-24	51	G4-41	27,《中國太保2016年年報》-公司治理
G4-10	21,56-57,62-64	G4-25	51	G4-42	27,47
G4-11	59	G4-26	51	G4-43	27,47
G4-12	53	G4-27	51	G4-45	27,47
G4-13	8,74	報告概況			
對外部倡議的承諾					
G4-14	44-45	G4-28	74	G4-47	27,47
G4-15	35,40,44-45,74	G4-29	74	G4-48	27,47
G4-16	38,40,44	G4-30	74	G4-49	27,47
		G4-31	75	薪酬和激勵	
		G4-32	74	G4-51	《中國太保2016年年報》-公司治理
		G4-33	67-68,74	G4-52	52,56,《中國太保2016年年報》-公司治理
				G4-53	59,《中國太保2016年年報》-公司治理
		商業倫理與誠信			
		G4-56	8,10-11,28-29,64,65		
		G4-57	28-29,64		
		G4-58	28-29,64		

具體標準披露項

DMA和指標 (類別: 經濟)	頁碼	DMA和指標 (類別: 環境)	頁碼	DMA和指標 (類別: 環境)	頁碼
實質性方面: 經濟績效					
G4-DMA	25-29	G4-DMA	45-46,53	實質性方面: 整體情況	
G4-EC1	8,25,26,52	G4-EN3	53-55	G4-DMA	45-46
G4-EC2	6-7,44-45	實質性方面: 水			
G4-EC3	52	G4-DMA	53	G4-EN31	暫無相關統計口徑
實質性方面: 市場表現					
G4-DMA	52	G4-EN8	55	實質性方面: 供應商環境評估	
G4-EC5	52	實質性方面: 污水和廢棄物			
G4-EC6	53	G4-DMA	55	G4-DMA	53
實質性方面: 間接經濟影響					
G4-DMA	31-35,38,39,53	G4-EN23	55	G4-EN32	53
G4-EC7	31-35,38,39	實質性方面: 環境問題處理機制			
G4-EC8	31-35,38,39,53	G4-EN34	56	G4-DMA	56
實質性方面: 採購行為					
G4-DMA	53	DMA和指標 (類別: 社會) (子類別: 勞工實踐和體面工作)			
G4-EC9	53	G4-EN28	53-54	G4-EN33	53
實質性方面: 產品和服務					
G4-DMA	45-46,53-56	實質性方面: 環境問題處理機制			
G4-EN27	45-46,53-56	G4-DMA	56	G4-DMA	56
G4-EN28	53-54	G4-EN29	56	G4-LA1	56-58
實質性方面: 合規					
G4-DMA	56	實質性方面: 僱傭			
G4-EN29	56	G4-LA2	56	G4-DMA	56
實質性方面: 交通運輸					
G4-DMA	56	G4-LA3	58-59	G4-LA2	56
G4-EN30	56	實質性方面: 物料			
G4-DMA	46,53	G4-DMA	56	G4-EN1	53-55
G4-EN1	53-55	G4-EN30	56		

具體標準披露項

DMA和指標（類別：社會） （子類別：勞工實踐和體面工作）	頁碼
實質性方面：勞資關係	
G4-DMA	59
G4-LA4	59
實質性方面：職業健康與安全	
G4-DMA	23,59
G4-LA6	60
G4-LA7	59-60
G4-LA8	23,59
實質性方面：培訓與教育	
G4-DMA	19-22
G4-LA9	60-62
G4-LA10	19-22
G4-LA11	62
實質性方面：多元化與機會平等	
G4-DMA	62
G4-LA12	62-64
實質性方面：男女同酬	
G4-DMA	59
G4-LA13	59
實質性方面：供應商勞工實踐評估	
G4-DMA	53
G4-LA15	53

DMA和指標（類別：社會） （子類別：勞工實踐和體面工作）	頁碼
實質性方面：勞工問題處理機制	
G4-DMA	64
G4-LA16	64
DMA和指標（子類別：人權）	
實質性方面：投資	
G4-DMA	66
G4-HR1	66
G4-HR2	60-62
實質性方面：非歧視	
G4-DMA	59,62
G4-HR3	59,62
實質性方面：結社自由與集體談判	
G4-DMA	59
G4-HR4	53,59
實質性方面：童工	
G4-DMA	59
G4-HR5	53,59
實質性方面：強迫與強制勞動	
G4-DMA	59
G4-HR6	53,59

DMA和指標（子類別：人權）	頁碼
實質性方面：供應商人權評估	
G4-DMA	59
G4-HR11	59
實質性方面：人權問題處理機制	
G4-DMA	64
G4-HR12	64
DMA和指標（子類別：社會）	
實質性方面：當地社區	
G4-DMA	31-35,38,39
G4-SO1	31-35,38,39
G4-SO2	31-35,38,39
FS13	64
FS14	31-35,38,39,41
實質性方面：反腐敗	
G4-DMA	28-29,64
G4-SO4	28-29,64
G4-SO5	64
實質性方面：合規	
G4-DMA	28-29,65-66
G4-SO8	66

具體標準披露項

DMA和指標（子類別：人權）	頁碼
實質性方面：供應商社會影響評估	
G4-DMA	53
G4-SO10	53
實質性方面：社會影響問題處理機制	
G4-DMA	64
G4-SO11	64
DMA和指標（子類別：產品責任）	
實質性方面：客戶健康與安全	
G4-DMA	10-11,13-17
G4-PR1	不適用
G4-PR2	65-66
實質性方面：產品及服務標識	
G4-DMA	10-11,13-17,65
G4-PR3	不適用
G4-PR4	65-66
G4-PR5	16,65-66
實質性方面：市場推廣	
G4-DMA	10-11,13-17,65-66
G4-PR6	65
G4-PR7	65-66

DMA和指標（子類別：人權）	頁碼
實質性方面：客戶隱私權	
G4-DMA	66
G4-PR8	66
實質性方面：合規	
G4-DMA	65
G4-PR9	66
實質性方面：產品組合	
G4-DMA	10-11,28,32-33,35 38-39,66
FS6	26
FS7	32-33,35,38-39
FS8	44-45
實質性方面：審計	
G4-DMA	28-29,66
實質性方面：有效的掌控	
G4-DMA	27,66
FS10	66
FS11	66

關於本報告

本報告是中國太平洋保險（集團）股份有限公司所發布的第九份企業社會責任報告。報告提供紙質版（使用環保再生紙）與網絡版，網絡版可在上證所網站（www.sse.com.cn）和本公司網站（www.cpic.com.cn）查閱下載。

報告範圍

報告的時間跨度為2016年1月1日至2016年12月31日。如無特別說明，報告中披露的數據和案例均源于太平洋保險集團及其全資子公司、控股子公司和分公司。

編寫標準

報告采用香港聯交所新版《環境、社會及管治報告指引》、全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative, GRI）的可持續發展報告指南(G4)及其金融服務行業報告補充指南（FSSS），并選擇參照“核心方案”進行披露。

同時，報告在編制過程中還參考了國際標準化組織于2010年11月發布的社會責任指南ISO 26000、上證所發布的《公司履行社會責任的報告編制指引》、商道縱橫與《南方周末》聯合發布的《企業社會責任報告關鍵定量指標指引（MQI）》。

指標與信息收集

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

• 集團內部相關數據收集系統與相關統計報表

• 日常梳理、總結的優秀社會責任實踐案例

• 基于報告框架的定性與定量信息采集表

• 報告編制階段在集團及子公司和分公司進行的部門訪談與實地考察

• 利益相關方關注分析梳理

報告信息變更說明

太平洋保險在綫服務科技有限公司于2012年2月注冊成立，2016年在完成對“互聯網+”保險的探索後，在綫公司被重新定位，主要職能劃歸集團不同業務板塊，電網銷回歸產、壽險公司，在綫平臺及大數據并入“數字太保”運營。因此，本年報告中沒有出現在綫公司的相關信息披露。

報告審驗

我們邀請DNV·GL管理服務集團對本報告進行了獨立第三方審驗。審驗結果顯示，報告在實質性、利益相關方包容性、回應性、準確性方面達到“優秀”水平，在完整性、中立性、可持續發展背景方面表現“良好”水平。審驗詳情請參見報告第67頁至68頁“審驗聲明”。

聯系我們

尊敬的讀者：

感謝您閱讀《2016中國太平洋保險企業社會責任報告》。如您在報告閱讀過程中，有任何意見或建議，請不吝指正，以幫助我們在今後進一步提升企業社會責任管理工作。

我們的聯系方式是：

地址：上海市銀城中路190號 中國太平洋保險（集團）股份有限公司 品牌建設部
郵編：200120
郵箱：cpic-csr@cpic.com.cn
謝謝！

《2016中國太平洋保險企業社會責任報告》編寫組
2017年3月



官方微信



官方微博