



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譯
歡迎您對本報告提出意見和建議



2018

中國太平洋保險企業社會責任報告

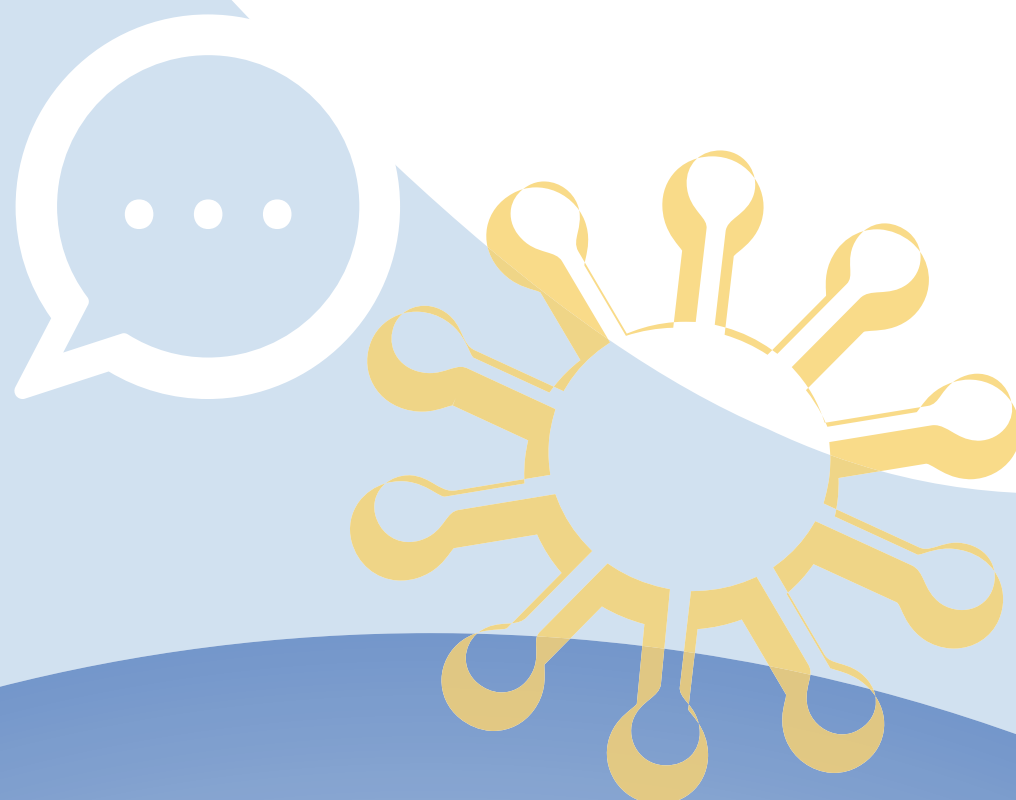
CHINA PACIFIC INSURANCE
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



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、太保**
指 中國太平洋保險（集團）股份有限公司
- **太平洋壽險、太保壽險、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、太保產險、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
- **安信農保**
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）股份有限公司的控股子公司
- **聯交所**
指 香港聯合交易所有限公司
- **元**
指 人民幣元



目錄

- 02 --- 釋義
- 04 --- 目錄
- 06 --- 董事長致辭
- 08 --- 關於我們

10

聚焦：

- 轉型2.0： 高質量發展蓄勢啓動
- 精準扶貧： 凝心聚力彰顯特色
- 科技賦能： 讓保險更貼心周到
- 保險姓保： 積極服務國計民生

- 62 --- 環境、社會與治理（ESG）績效報告
- 80 --- ESG索引
- 81 --- GRI標準索引
- 86 --- 關於本報告
- 87 --- 聯系我們



1. 對客戶： 有溫度的保險服務

- 28 客戶節 創建服務生態圈
- 29 保障有力 增強客戶獲得感
- 31 服務體系 伴客戶溫暖前行



2. 對員工： 能成長的人才環境

- 34 搭建平臺 成就職業夢想
- 35 多方發力 助營銷員展業
- 37 精彩活動 營造舒心環境



3. 對股東： 可持續的價值增長

- 40 優化治理 構建高效管治體系
- 41 高質量發展 創造可持續價值
- 42 長效管理 打造風控能力最強



4. 對社會： 更厚重的責任擔當

- 46 災難來臨 “救” 在客戶身邊
- 47 築夢未來 愛心持續升溫
- 48 文體合作 傳遞正面能量



5. 對環境： 受保護的綠色生態

- 52 綠色保險 應對環境風險
- 54 綠色運營 減小碳排放量



6. 對行業： 共發展的合作實踐

- 58 參與共建 推動行業進步
- 60 守護美好 傳播保險理念

董事長致辭



不負時代，努力追夢

2018年是中國太保“轉型2.0”開啓高質量發展的蓄勢啓動之年，回首這一年，每一天都與衆不同，每一天都激蕩人心。一路與你同行，我們倍感幸運，也深知肩頭的責任。在對社會責任的認知與踐行路上，我們攜手成長并互相成就，這份收獲，彌足珍貴。

習總書記說：金融活，經濟活；金融穩，經濟穩。經濟興，金融興；經濟強，金融強。作爲與祖國同頻共振、休戚相依的命運共同體，過去的這一年，我們堅守責任，堅定發展，啓動13個轉型項目集，轉型成效初顯。業務質量總體穩定，增速與行業地位保持相符，協同價值創造趨勢向好——我們以更穩健、更凝聚、更創新、更溫暖的姿態，真切回應了來自社會、行業、股東、客戶、員工的期待與信任，讓更多人擁有了獲得感、安全感和幸福感。

行穩方能致遠，在集團新一屆董事會的履職首年，我們明確戰略定位，強化一體化管控，用內部發展的確定性積極應對外部變化的不確定性，交出了一份閃亮的答卷——憑借高水平企業管治的杰出表現，我們在香港董事學會評選中榮獲2018年度“杰出董事會獎”和“杰出董事獎”稱號。連續八年上榜《財富》世界500強，排名攀升至第220位，歷史性突破榜單中位值。集團在銀保監會2018年對140家中資保險機構法人治理評估中取得優異成績，產、壽險公司連續兩年同獲保險公司服務最高評價AA級和經營最高評級A級，成爲當之無愧的法人治理、品牌服務、業務經營的行業新標杆。

細數這一年，我們圍繞“人才”“數字”“協同”“管控”“布局”五大關鍵詞，蓄勢啓動轉型2.0，邁開腳步努力奔跑，沿途收獲了美麗的風景和熱情的喝彩：作爲唯一的財產保險服務供應商，我們爲舉世矚目的首屆中國進博會提供了總保額350億元的一攬子財產保險解決方案，“太保服務”的責任、智慧和專業，贏得了交口稱贊；在引人關注的個人稅延養老保險領域，我們不但率先開出國內首單，還依托壽險、產險、長江養老的協同推進，穩居客戶占比、保費份額的行業“龍頭”位置；年底，“太保家園”首個高品質養老社區順利打下第一根樁，我們在養老投資領域成功實現“破局”；“讓吃苦的人吃香，讓實幹的人實惠，讓有爲的人有位”的人才觀，爲太保人在轉型平臺上找到了發現自我、突破自我的新坐標，把幸福牢牢攥在手中；一項項貼着“太保智造”標籤的新技術成果，被廣泛應用於各流程觸點，成爲各自領域先行先試、善作善成的典範；響應打贏脫貧攻堅戰的國家戰略，提供總保額1.36萬億元的保險保障，惠及429萬建檔立卡貧困人口，實現精準扶貧的溫暖諾言——這些“第一”、“首次”、“唯一”和“突破”，記錄下的是我們砥礪奮進的成功跨越，定格下的是飽含激情的高光時刻。

值得一提的是，這已是我們連續第十年獨立發布企業社會責任報告，這十年，是我們在社會責任方面自我修煉并不斷提升的十年，這十年，是我們簡單地把社會責任視同爲社會公益，到如今把社會責任自覺貫穿於經營管理的每一個環節，融入到經營發展的肌體和血液中，成爲全體太保人共同的價值觀的十年。什麼是社會責任？怎樣履行社會責任？這個命題，伴隨着我們的成長壯大，已經找到了越來越清晰的答案。

作爲一家擁有1.26億名客戶、10.77萬名員工、84.7萬名營銷員、10.6萬家股東數的世界500強企業，我們始終相信，在企業社會責任方面的所有探索和實踐，都將在未來某個時點給予我們閃亮的回應和豐厚的饋贈，這份財富，不僅屬於我們，更屬於每一個參與的你。

時光不回頭，希望在前方，與祖國同呼吸、共命運的我們，即將邁向而立之年的我們，以社會責任爲己任的我們，正循着做“行業健康穩定發展的引領者”的成長路徑大踏步前進，以服務實體經濟、服務人民生活爲本，努力創造更高的價值，承擔更大的責任。

2019年，我們相信，唯有用穩的舉措、破的勇氣、追的夢想、實的樣子，堅守初心，不斷超越，方能不負遇見，不負陪伴，不負夢想。讓我們秉承平時注入一滴水，難時擁有太平洋的共同理念，在新時代的追夢路上繼續并肩前行……

中國太平洋保險（集團）股份有限公司董事長：

馬穎

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，是國內領先的“A+H”股上市綜合性保險集團。

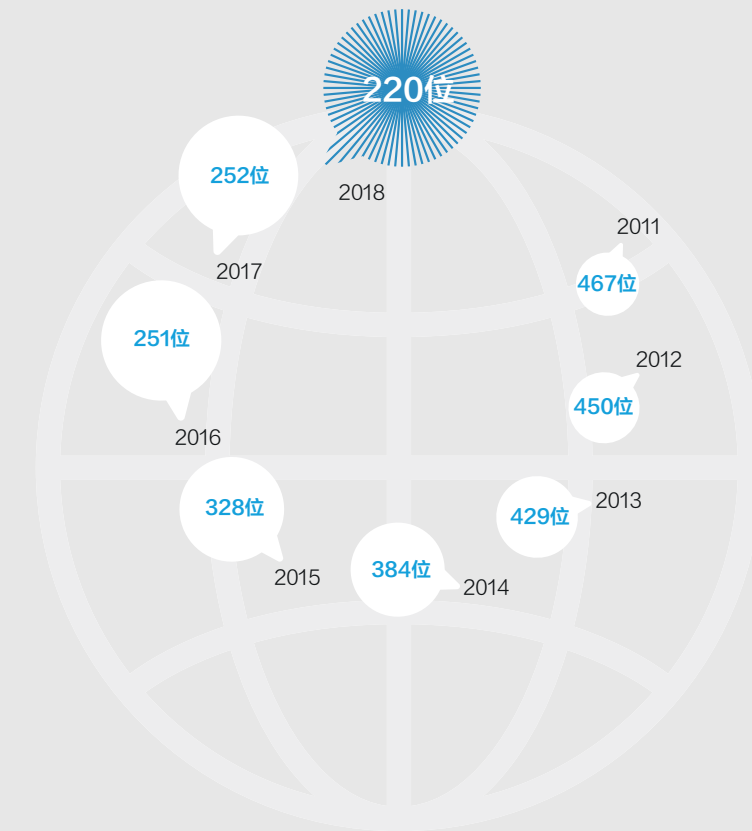
我們以客戶需求為導向，專注保險主業，做精保險專業，不斷創新保險產品和服務，價值持續增長，實力不斷增強，連續八年入選《財富》世界500強，建立了覆蓋全國的營銷網絡和多元化服務平臺，為1.26億客戶提供全方位的保險保障和資產管理等服務。

我們以成為“行業健康穩定發展的引領者”為願景，將企業社會責任內化為可持續的發展動力，與各利益相關方攜手，努力滿足人民的美好生活需要。2018年，我們連續第九年獲中國企業社會責任榜“杰出企業獎”，再次入選中國A股市場環境、社會和治理（ESG）“美好50指數成分股”。



我們的成長

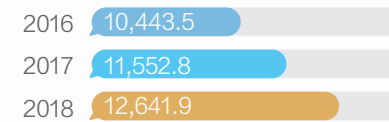
美國《財富》雜誌
世界500強排名



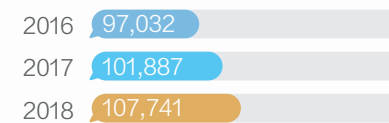
220



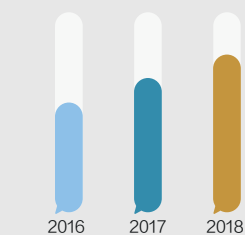
● 集團客戶數(萬人)



● 集團員工數(人)

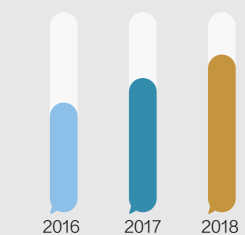


267,014 319,809 354,363



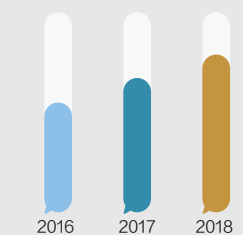
● 集團營業收入(百萬元)

234,018 281,644 321,895



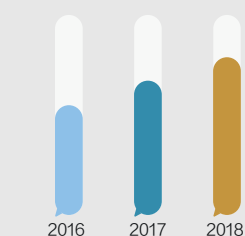
● 保險業務收入(百萬元)

245,939 286,169 336,141



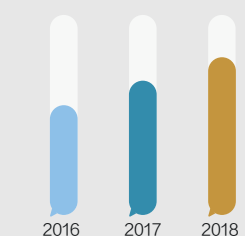
● 集團內含價值(百萬元)

131,764 137,498 149,576



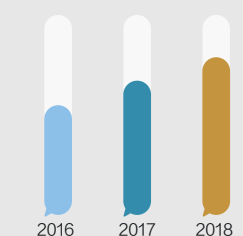
● 集團淨資產(百萬元)

12,057 14,662 18,019



● 集團歸屬於母公司股東的
淨利潤(百萬元)

1.33 1.62 1.99



● 每股收益(元)



聚焦

轉型2.0 高質量發展蓄勢啓動

我們堅持做保險行業的“長跑者”，2018年全面啓動轉型2.0，重在轉變增長方式、優化業務結構和轉換發展動能，開啓了太保高質量發展新徵程。



願景和目標

成爲“行業健康穩定發展的引領者”，
實現客戶體驗最佳、業務質量最優、風控能力最強。



五大關鍵詞



組織保障

成立集團全面深化轉型領導小組,建立由外部智囊和內部專家組成的轉型2.0智囊團隊。集團發布《戰略轉型2.0管理辦法》，確定了集團、子公司和分公司等各相關方的職責和工作流程，通過決策、執行、智囊和管理四個角色構成的組織保障，推動轉型2.0有力有序開展。



轉型2.0發展之路

2017年 謀劃轉型
2018年 蓄勢啓動
2019年 攻堅克難
2020年 全面衝刺
2021年 決勝收官



規劃啓動戰略轉型2.0項目集

轉型2.0規劃藍圖從問題導向出發，圍繞公司核心業務、增長機會以及組織健康，共規劃15個項目集。



轉型前綫

打造集團轉型續航的高素質人才隊伍

2018年10月22日，太保集團召開首次人才工作會議，並印發《人才建設體系革新三年行動方案》。這是集團面向戰略轉型2.0新徵程，切實加強人才隊伍建設的一項關鍵舉措。《行動方案》以戰略轉型2.0“三最一引領”目標願景為指導，樹立和踐行“讓吃苦的人吃香，讓實幹的人實惠，讓有為的人有位”的太保人才觀，從全新的歷史方位規劃和部署未來三年人才工作。12月，集團以打造“協同價值型”總部為目標，完成了總部10年來首次大規模組織架構改革。



太保集團首次人才工作會議

“交叉銷售百強示範基地”創新實踐促產壽協同

2018年，太保產、壽險分公司以“百個交叉銷售示範基地”創建為契機，圍繞交叉銷售關鍵協同環節，因地制宜開展各類共創實踐活動，為交叉銷售發展提供不竭動力。安徽、溫州、青島、蘇州等分公司，積極創新壽險客戶專屬服務，提供“人員健康體檢+車輛安全檢測+代辦年審”等增值服務項目；各地分公司在銷售管理融合、隊伍融合等方面積極探索，如深圳分公司交叉銷售管理部門合署辦公，無縫銜接解決一線問題，河北分公司探索“千人理賠師”培養計劃，將壽險營銷員培養成產險小額理賠師，產險各級機構總經理定期走進壽險職場，傾聽一線心聲，發現和解決銷售服務中存在的痛點；安徽、浙江等分公司抓實“孤兒單”續保管理，精準發力。

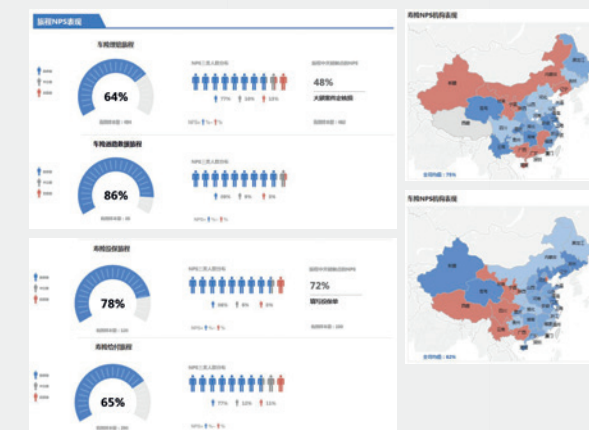


共創“交叉銷售百強示範基地”促產壽協同

轉型2.0 高質量發展蓄勢啓動

交互型NPS實時監測平臺完成產、壽險分公司推廣

2018年9月1日，太保交互型NPS實時監測平臺正式在產、壽險各41家公司啓動推廣應用，這是太保自主研發，在業內領先實現NPS自動監測和客戶反饋自動分析的客戶交互大數據平臺。截至2018年底，NPS監測平臺已覆蓋車險理賠、壽險投保、給付、續期四大客戶關鍵旅程共六個觸點的監測，包含了自動觸發調研、自動回收數據、NPS實時監測、自動生成回訪任務、NPS驅動因素分析、NPS多維分析六大功能。平臺可支持對貶損客戶快速啓動回訪和挽救措施，有效避免客戶流失及負面口碑的產生。同時，平臺通過大樣本量數據分析客觀呈現客戶體驗變化趨勢和痛點問題，為各級機構採取針對性的體驗優化舉措提供輸入。



發票管理數字化產品“e票通”上線

2018年11月23日，太保發票管理數字化產品“e票通”完成在全國841家機構的上線推廣。自7月20日試點上線以來，“e票通項目”累計查驗發票48萬張次，認證發票34萬張次，整體運行平穩有序，在提升報銷用戶體驗、加強風險防控方面取得了良好的效果。

“e票通”實現發票接收全流程數字化管理，涉及費用報銷、採購、理賠、渠道等15個關聯流程，在行業內處於領先地位。同時採用直連稅局通道和爬蟲通道“雙通道”模式，充分保障了數據獲取和業務運營的穩定性。實現專票認證、稅款所屬期切換“雙自動”，認證時效可從原來的2-6天縮短至1小時，到賬時間大幅縮短，每年可節約認證人工成本約1000萬元。“自動采集+智能查驗”合二為一，時間可從原來的每張發票3分鐘縮短至20秒，同時全面放開電子發票報銷範圍，實現免打印報銷，為報銷用戶帶來極大便利。



聚焦精準扶貧 凝心聚力彰顯特色



保險在化解致貧返貧風險上有着獨特優勢。我們充分發揮保險主業優勢和集團協同優勢，聚焦“三區三州”深貧地區，探索建立具有太保特色的精準扶貧長效機制。2018年，全司投入扶貧專項資金2130萬元，各類扶貧項目共覆蓋建檔立卡貧困戶約429萬人，為貧困地區提供總保額1.36萬億元的風險保障。

主業扶貧

近年來，我們針對貧困人口在脫貧過程中可能面臨的風險，持續在主業扶貧項目上增品、擴面、提質。

積極推動大病保險扶貧，為貧困人口提供第三重保障

目前，我們已在全國10個省承辦大病保險扶貧項目22個，覆蓋建檔立卡貧困戶226萬人，提供保險保障7753億元，賠付5.7萬人次，賠付金額5919萬元。另外，我們針對建檔立卡貧困戶創新推出扶貧補償傾斜特惠機制，通過降低保險起付線、提升賠付比例等方式，進一步擴大保險受益面。

湖北咸寧精準扶貧補充醫療模式

截至2018年底，太保承保咸寧市精準扶貧補充醫療保險項目，承保對象為全市建檔立卡的一、二類精準扶貧對象共計36.9萬人。

“咸寧模式”有四個特點：一是經辦區域全面覆蓋。覆蓋全市6個縣市區的精準扶貧建檔立卡人員。二是政策宣傳到村入戶。深入各鄉鎮挨家挨戶發放宣傳材料，確保政策知曉率達到90%以上。三是賠付進度嚴格控制。對於結算系統未上線前發生的醫療費用，進行手工理算賠付，賠付時限不得超過3個工作日。四是保障待遇顯著提高。經基本醫保、大病保險和精準扶貧補充醫療保險三重報銷後，平均報銷比例高達91.9%。

創新推出“防貧保”，直擊脫貧痛點，降低返貧風險

一邊是不遺餘力地脫貧致富，一邊是猝不及防地致貧返貧，這種“沙漏式”的扶貧現象成為脫貧攻堅道路上的一道難題。太保創新開發業內首款商業防貧產品“防貧保”，覆蓋因病、因災、因學三大致貧因素，精準落實保障。

“防貧保”試點：建起返貧的防護牆

“防貧保”重點幫扶處於貧困邊緣的農村低收入戶和人均收入不高不穩的脫貧戶，對臨貧、易貧人群因病、因災、因學致貧返貧的風險進行監測。太保與鄉鎮、村政府機構配合開展人員核查，對符合條件人員發放防貧保險金，確保防貧對象人均可支配收入不低於防貧預警線。根據轄內臨貧易貧人數和投保資金預算，結合縣域人均可支配收入和上年度國家貧困線標準兩項指標劃定防貧預警線。

“防貧保”在河北魏縣試點至今，累計賠付742人，賠付金額758萬元。2018年，魏縣未出現一例新增返貧、致貧對象，防貧成效顯著，獲得國務院扶貧辦、試點地區政府和受助群眾的高度認可。



太保工作人員為貧困戶發放“防貧保險金”

保險+期貨，對衝市場風險，保障貧困戶收入

近年來，我們不斷根據各地優勢產業特點，推出保收入、保價格、保產量的農險產品120款，覆蓋全國25個省、自治區和直轄市，品類包含牲畜、家禽、農副產品、經濟作物等。

新疆阿克蘇柯坪縣棉花目標價格保險

柯坪縣啓浪鄉位於新疆維吾爾自治區阿克蘇地區，是“三區三州”精準幫扶的重點地區之一。棉花產業是當地主導產業，但是由於自然災害等原因，棉花價格不斷波動，棉戶面臨棉花價格下跌風險，無法保證收益，影響脫貧致富。2017年起，太保與浙商期貨有限公司聯合推出柯坪縣棉花目標價格“保險+期貨”項目，並獲得鄭州商品交易所棉花“保險+期貨”的試點立項支持。

該項目以鄭州商品交易所中棉花期貨合約的目標價格為依據，一旦棉花價格低於目標價格，棉農將獲得保險賠付；而當價格上漲時，棉農正常以市場價格售出，獲取收益。該項目提供累計風險保障1億元，惠及柯坪縣啓浪鄉1217戶棉農（其中建檔立卡戶215戶），通過期貨市場對衝交易的棉花量達到5000噸。目前，棉花“保險+期貨”項目已推廣至阿克蘇和喀什地區多個縣鄉。



精準扶貧 凝心聚力彰顯特色

創新扶貧

我們聚焦重點貧困地區，深入村鎮、學校，推出結對幫扶、智力扶貧等創新扶貧方式，運用好扶貧電商平臺，探索建立長效防貧幫扶機制。

“兩鎮三村”結對幫扶

2018年10月，太保與內蒙古的“兩鎮”（烏蘭察布察右中旗鐵沙蓋鎮、察右後旗白音察幹鎮）和雲南的“三村”（大理州永平縣黑豆場村、卓潘村、世興村）確定為期3年的結對幫扶關係，通過保險扶貧手段，力爭提前完成當地脫貧任務。

截至2018年底，太保壽險已與烏蘭察布市察右後旗白音察幹鎮簽署2018-2020年包銷特色農副產品項目協議；太保產險完成派駐掛職、向鎮中心小學贈送冬季取暖用煤、舉辦金融幹部培訓班、當地新設分支機構報審、“防貧保”業務推動溝通等工作。



集團黨委書記、董事長孔慶偉在結對幫扶的雲南大理永平縣卓潘村跟貧困村民交談

“三區三州”智力扶貧

2018年，太保首次嘗試與“三區三州”中辦學資質較好、當地影響力較強的高等職業院校成立校企合作示範基地，首年總捐贈金額共130萬元。通過發放獎金、助學金，捐助建檔立卡和品學兼優的貧困學生645人。同時，資助學校素質教育課程，為優秀的在校學生提供相關的實習機會和就業宣講。未來會致力於幫助對口專業貧困畢業生實現就業脫貧。

同時，太保關注貧困地區兒童的教育和成長，2018年選定雲南怒江州新寨完小作為在“三區三州”設立的首所希望小學，捐贈金額共88萬元，並開展了公益支教活動。

太保還舉辦兩次“三區三州”優秀青年金融幹部培訓班，提升當地幹部保險脫貧專業能力。來自“三區三州”政府部門、金融、扶貧一線青年幹部70餘人參訓。

“萬名幹部助萬戶”關愛行動

2018年，太保開展“萬名幹部助萬戶”關愛行動，搭建員工與貧困戶間一對一結對幫扶平臺，共有40多家分公司的萬名黨員幹部與“三區三州”“兩鎮三村”等地萬戶建檔立卡困難家庭結對，通過有針對性地捐資助學、提供生活用品、保險產品投入等幫扶行動，幫助貧困戶達成脫貧目的。

9月，太保在上海舉行了關愛行動啓動儀式，認捐了新疆喀什地區莎車縣和阿克蘇地區新和縣共242戶貧困家庭的需求，涵蓋生活必需品、農資農具採購、上學資助、危房改造等，捐助資金約13萬元。

彩虹平臺

2017年開始，太保建立了精準扶貧電商平臺——“彩虹”平臺，銷售來自貧困地區建檔立卡戶生產的農副產品，構建內部員工與貧困戶長效幫扶機制。截至2018年底，“彩虹”平臺已上線來自各地的多款產品，通過線上銷售達成幫扶金額近520萬元，精準幫扶建檔立卡貧困戶2767戶。



在“太愛跑”活動現場，大家紛紛掃碼購買彩虹平臺產品

駐村幫扶

近年來，太保通過駐村幫扶形式，讓幹部員工深入扶貧第一線，因地制宜發展產業，助推當地脫貧增收。截至2018年底，已向全國25個省、市、自治區定點扶貧村派駐了223位駐村幹部，其中49人擔任第一書記。

同時，太保加強駐村扶貧的內外部傳播，展示駐村扶貧亮點、營造脫貧攻堅的良好輿論氛圍。H5《駐村書記扶貧路》榮獲中保協“2018保險業十佳新媒體作品”；以駐村幹部真實經歷為原型的微電影《我的同學會》和扶貧紀錄片獲得廣泛傳播。



以駐村幹部胡尚榮真實經歷為原型的微電影《我的同學會》

駐村後的第一場冰雪

12月9日早上一起來，我就直奔赤鬆茸試驗地，由于之前的溝挖淺了，還是積了不少試驗地水。馬上喊了老盧，帶上鋤頭，鐵鏟，冒雨挖溝。在赤鬆茸地塊的四周，將溝一鏟一鏟挖寬挖深，將彈起的竹片重新插牢加固。試驗地雖不大，但村民都滿懷希望看着呢，成功了他們要跟着種的，我們得用心照料。忙到9點多，終於差不多了，看着雨水順着溝流向池塘，也稍稍放心了，雖然衣服濕透了，但並不覺冷，勞動後渾身熱乎乎的。但旁邊的山上，碗口粗的楠竹被冰雪壓倒、折斷的咔嚓聲不斷傳來，讓人心痛不已，這可都是村民的財產啊。天災面前，無策可施。

一換下濕衣服，我們就開車去找支書，商量清掃路障、探望行動不便的貧困村民工作。剛開出不遠，碰上書記騎着摩托車、臉凍得紅紅的急急趕來，他也是同一目的。于是，村“兩委”與工作隊兵分四路，分赴村裏的幾個重災區，帶上砍刀，分頭行動……

——嚴柏洪（壽險湖南分公司駐湖南洞口縣椒林村扶貧幹部）



駐村書記嚴柏洪種植“雨蛙稻”秧苗，幫助村民銷售自制野生茶

聚焦 科技賦能 讓保險更爲貼心



以大數據、人工智能等爲代表的新科技深刻影響着保險行業。科技作爲太保轉型2.0戰略的重要支柱，通過科技創新，加大對於基礎技術和關鍵技術研發投入，爲客戶提供一站式服務和一致性體驗。

公司在上海市國資委系統年度信息化評價中排名第一，並成爲國內第一家通過國際TMMi 五級認證企業。

更融合的保險賬戶

長期以來，保險行業主要基於保單管理，缺少以客戶爲中心的保險賬戶。太保建成全量、實時、結構化的億級客戶私人專屬保險賬戶，實現全集團客戶身份統一識別和全量數據歸集整合，覆蓋全產品鏈以及從投保、報案、理賠、給付等客戶9大關鍵旅程。

1.26億客戶私人專屬保險賬戶

太保建成以1.26億有效客戶爲核心，包括6.19億歷史存量客戶的客戶大數據平臺，首推客戶私人專屬保險賬戶，實現了客戶大數據平臺、客戶帳戶和客戶端三位一體。基於客戶私人專屬保險賬戶體系，上線了面向所有客戶的移動統一門戶“太平洋保險APP”，該APP整合原太保、太保壽險、太保安聯和E保通四款C端APP，實現集團客戶資源的共享和客戶關鍵旅程的融合，全面提升移動端客戶體驗。同時，附贈客戶私人專屬的“保險箱”，管理自己和爲家人購買的所有保單，一站式享受太保的線上服務，目前已有800萬客戶領取了私人保險箱。



APP

更智慧的保險顧問

2018年太保引入多項最新的人工智能技術，對“阿爾法保險”產品進行了迭代優化，希望幫助中國家庭了解自己的風險防禦能力及保險需求，獲取專業公正的保險建議，助力國民保險消費者教育。

阿爾法保險3.0

2018年8月，“阿爾法保險3.0”上線，通過引入人工智能自然語言處理和多輪交互技術，可以自動識別用戶提出的保險問題，並建立基於上下文理解的機器人對話，分析用戶畫像特徵，提供更個性化保險建議。用戶可以隨時通過微信小程序，以文字和語音方式向“阿爾法保險”諮詢自己關心的保險問題，獲得滿足自身需求的保險規劃建議，並按自身需求獲得太保旗下的產品推薦。2018年，“阿爾法保險”爲650萬人次提供保險建議，保險消費教育功能愈發強大。



3.0

更有力的投保平臺

“科技個險”APP作爲太保壽險手機一站式移動應用平臺，是輔助展業、提升壽險營銷員端產品自主經營能力的主要工具。爲給車險客戶帶來最佳的體驗，太保產險將“交叉銷售模塊”融入“科技個險”，實現了車險報價出單、理賠信息推送、續保名單分配、紅點任務跟蹤等功能，全面提升營銷員壽險展業效率，增加接觸和服務客戶的機會。自2018年9月初全國推廣上線以來，壽險車累計已成功出單92105單，出單保費12394萬元。



壽險車科技個險

AI助力壽險核保

太保壽險上線了“核動力”人工智能核保項目。通過對海量歷史數據進行分析和標注預處理，採用了特徵分解、機器學習、協同訓練、網絡搜索等前沿智能算法模型進行AI核保模型構建並持續調優，確保了模型的精度和可解釋性。根據生產運行驗證，AI核保模型判斷與資深核保人員操作比對一致率達95%，AI核保人工作業替代率達15%，365天*24小時全天候高精度AI核保作業支持成爲現實，AI智能機器人替代人工進行核保作業的序幕正式拉開。

科技賦能 讓保險更爲貼心

更貼心的理賠體驗

理賠是客户體驗保險公司服務的關鍵旅程。2018年升級的“太好賠3.0”探索把最新的科技應用到理賠中，實現一鍵索賠、現場賠付以及一鍵定損、實施賠付兩種理賠模式。

太保壽險推出數據直連、智能機器人入駐、醫療墊付、醫療導服和健康管理等功能爲一體的綜合智慧理賠解決方案“太慧賠”。通過OCR技術、接口配置化、自動理算規則和智能審核三大核心技術，實現客戶理賠信息的全數字化采集和立等可賠的免往返、免資料、零等待的極快、極簡、極省的理賠服務。

定制深度服務的“智能機器人”

2018年8月1日，“靈犀一號”智能機器人成功入駐上海第一婦嬰保健院。12分鐘，“靈犀一號”通過語音引導一位客戶完成門診費和醫藥費的報銷，并收到報銷款，這是“靈犀一號”現場理賠的第一單。

作爲業內首款入駐醫院且可深度定制的智能服務機器人，“靈犀一號”基于語音交互、活體認證、圖像識別等人工智能技術，除了可爲客戶提供導醫諮詢、預約掛號、院內導航、綫上排隊等醫療相關服務外，還可通過語音引導客戶完成理賠報案申請，并爲客戶提供3000元以下門診和住院快賠服務。

11月，“靈犀二號”智能機器人在深圳分公司櫃面完成上崗首測，正式啓動智能機器人櫃面服務。



“靈犀二號”智能機器人在深圳分公司櫃面完成上崗首測

更智能的風控技術

太保從保險本質出發，應用先進的科技手段，提升防範風險、管控風險的能力，幫助公司提升安全管理，降低事故率和大案的發生。

“太好保”圓車風控項目

太保以“科技減損”爲核心，運用生物科技、圖像識別、人工智能、大數據等技術，可智能抓取司機不安全駕駛行爲，爲企業提供最有價值信息，有效推進落實到人的安全監管工作。該項目在產險深圳分公司試點至今，已取得了階段性效果。幫助企業車隊安裝設備1萬餘臺，安裝車輛出險率下降17.8%，人傷死亡率下降47%，萬臺車死亡案件由46宗降爲5宗，下降89%，爲社會挽回直接經濟損失7350萬元。“太好保”項目獲得深圳市金融創新獎最高獎項，是本屆一等獎獲獎單位中唯一的保險企業。



“聽風者”識破保險欺詐

太保產險四川內江中心支公司車險查勘員在處理單方碰撞事故時，接收到“聽風者”語音情緒識別系統發出的判斷提示，通過現場調查取證，成功固證拒賠，減損2萬元。這是分公司首例依靠語音情緒識別系統判斷查獲拒賠的車險理賠案件。

“聽風者”語音情緒識別系統是太保產險利用語音情緒識別技術在車險反欺詐領域打造的一款人工智能產品。通過在車險報案環節嵌入語音情緒識別，將客戶報案的“喜、怒、哀、沉、驚、恐、厭”7種情緒特徵與“疑似酒駕頂包、疑似逃逸和先出險後投保”等車險欺詐場景進行匹配建模，測算欺詐指數，并將疑點類型、現場調查建議第一時間推送給理賠前端的查勘員，查勘員利用系統提示重點突破查實，有效遏制了保險欺詐的產生。



2018世界人工智能大會在滬舉行，太保智能保險顧問“阿爾法保險”和智能風控“聽風者”語音情緒識別成功入選大會AI+金融應用體驗區參展項目

因需而變的“e農險”

太保發布了“e農險”4.0，緊緊跟隨農險行業發展的時代要求，重點關注現代農業場景下的農險新技術全流程應用。

深海網箱養殖保險物聯網技術

打造集衛星遙感、水質數據采集、實時監控、多層次數據統計、分析與決策支持等多功能于一體的深海網箱養殖保險綜合平臺。

山雞養殖保險物聯網技術

對標“數字化”管理，建立“身份證”制度，鎖定標的物，實現了禽類生長養殖保險的全流程管控。

生物識別平臺

有效確認養殖險承保標的，大幅提高承保驗標和理賠查勘效率，目前生物特徵識別已支持的生物種類有生豬、奶牛、肉牛、牦牛、觀賞魚類。如“牦牛點頭”技術是通過無人機拍攝牦牛圖片，利用圖計算功能，清點出牦牛數量，打破了傳統高原養殖戶投保靠人工清點的工作方式，提高了投保效率，節約了人工勞動成本。

2018年11月，太保農業保險研究院在京正式挂牌成立，這是國內第一家以保險公司爲主發起的專業型、開放式農險研究平臺。

聚焦保險姓保 積極服務國計民生



我們圍繞國家發展戰略，創新產品供給和服務機制，業務深入到經濟社會發展的各個層面，為實體經濟和民生保駕護航。

護航“一帶一路”

隨着“一帶一路”倡議的不斷深入推進，太保產險創新成立海外業務部，通過多渠道、多層次、多維度為中國客戶“走出去”提供一攬子風險管理服務與保險保障產品，累計已提供超過5500億元風險保障。公司海外業務已覆蓋112個國家，數量比2017年翻番。為“走出去”企業在工程建設、貨物運輸、項目經營管理、人員意外、海外反恐綁架救贖等方面，全方位提供一體化風險管理與保險保障。2018年又發布了“海外無憂”境外人員安全保障專屬產品。

保險服務讓“進博會”更圓滿

作為首屆進博會唯一財產保險支持企業，太保發揮主場優勢，為進口博覽會提供了涵蓋人、財、責三類風險，總保額達350億元的風險保障。

針對“不一般”的進博會，太保全力打造“不一般”的保險服務體驗——不一般的服務體系、不一般的保險保障、不一般的服務舉措。太保設立了1億元理賠專項基金，並開通95500全天候雙語服務專線，建立專業風控和救援志願者隊伍，匯集系統內最優質的資源和專業團隊，全力以赴服務保障進口博覽會順利圓滿舉行。首屆進口博覽會展館範圍大、展臺展品豐富、各國參展商衆多，大到高精尖的精密儀器、智能裝備，小到一個芯片，都得到充分的保險保障。



太保成為首屆進博會唯一財產保險支持企業



進博會現場，太保工作人員專業細致地解答客戶問題

“一帶一路”海外人員醫療健康保障項目啓動

2018年11月30日，國家衛計委衛生發展研究中心與太保壽險、中再壽險共同簽署了《“一帶一路”海外人員醫療健康保障戰略合作諒解備忘錄》，約定建立長期、多層次、多領域的戰略合作伙伴關係，共同開展“一帶一路”海外人員醫療健康保障項目合作。

該項目將通過“一帶一路”海外人員醫療健康保障需求與服務供給能力調查暨項目可行性研究、海外人員醫療健康保障國別試點方案開發，以及海外人員醫療健康保障國別試點實施跟踪研究等三方面工作，探索構建面向各類海外人員的健康保障體系，為國家“一帶一路”倡議的推進提供全方位健康服務。



“一帶一路”海外人員醫療健康保障研討會

與三井住友海上攜手參加首屆中日第三方市場合作論壇

2018年10月26日，由商務部、國家發改委與日本經濟產業省、外務省共同主辦的首屆中日第三方市場合作論壇在北京舉行。太保與三井住友海上共同提案並簽署《為“走出去”中國項目提供風險預防、風險管理的全面合作項目》，就服務保障中國企業走出國門、擴大海外保險市場，促進中日兩國及第三國經濟發展提出具體合作方案和安排。近年來，太保與三井住友海上成功為海爾電氣（泰國）、上汽正大（泰國）、上海電氣土耳其Hunutlu大型火力發電站等一批海外項目提供保險保障。

創新養老新路

老齡化進程不斷加速，給我國“多層次、混合型”養老保障體系的建設帶來了嚴峻考驗。太保創新養老保險產品與養老產業投資建設，推動發展多層次的養老保障體系，滿足個人多樣化的養老需求、提高人民群眾的養老保障水平。

拓路稅延養老保險

稅延養老保險定位為準公共產品，投保人購買稅延養老保險可稅前列支，遞延交稅，以稅收優惠引導個人積極購買商業養老保險，可提升民衆的養老保障意識與實際養老保障水平。

太保是國內最早參與行業稅延養老保險課題研究項目的保險企業之一，同時也是業內首家全面通過監管機構現場驗收的險企。4月28日，太保發布稅延養老保險綜合解決方案，除為客戶提供銀保監示範條款規定的所有保障責任外，還結合健康管理產品提供特色服務。在技術與服務方面，將移動互聯網、人臉識別、稅延計算器等技術創新與應用作為重要手段，優化客戶感受，精簡操作流程與環節，為客戶提供一站式、快捷的服務體驗。太保不但率先開出稅延養老保險國內首單，還實現了2018年在試點地區的客戶占比、保費份額領先。



太保稅延養老保險方案發布會

保險姓保 積極服務國計民生

養老產業實現新突破

2018年7月，太保養老投資公司發布養老產業發展規劃，明確了高端養老社區與專業養老服務“輕重結合”的養老產業發展路徑。在養老社區布局方面，面向高、中、低齡老人精心打造城郊頤養、旅居樂養、城市康養三大產品業務綫，積極推進“太保家園”的開發建設。

太保壽險與全球著名的養老康復集團——法國歐葆庭戰略合作設立公司，打造全方位養老產業運營管理平臺。

12月27日，太保家園·成都國際頤養社區項目動工，標志着太保養老產業發展規劃成功落地。與此同時，太保在上海、杭州、武漢、雲南等地的多個意向性項目也在積極推進中。



“太保家園”成都國際頤養社區項目動工

參與醫保體系建設

響應“健康中國”戰略，太保積極承辦城鄉大病、醫保補充、長期護理等政保合作項目達177個，覆蓋22個省（自治區和直轄市）473個區縣，惠及人群超過9500萬。稅優健康保險累計服務人數9.5萬人。同時，管理式醫療體系建設初步成型。以政府醫保管理支持和個人健康管理服務為切入點，從產品功能、技術、知識產權、實施情況等方面，對管理式醫療產品進行了全面梳理與規劃，最終形成管理式醫療九大產品體系。

“健康黃驊 品質醫療”家庭醫生服務

2018年12月22日，國家衛健委在北京舉行醫改典型經驗專題發布會，太保壽險圍繞參與實施的“健康黃驊”項目，介紹了醫改典型經驗做法。此前在國務院第29次常務會議上，“健康黃驊”項目獲得充分肯定，列為示範推廣項目。“健康黃驊”項目深入推進基層醫藥衛生體制改革，圍繞推動基層健康管理，探索構建以家庭醫生為簽約居民提供主動篩查預防、精準轉診服務為基礎，以多層級醫療機構上下貫通協同診療保障為支撐的衛生健康服務體系。太保壽險發揮優勢，通過“家庭醫生”這個抓手，逐步建立“預防為主，防治融合”的衛生健康服務體系。在實際工作中，不斷強化家庭醫生健康守門人的作用，讓家庭醫生承擔“管健康”和“管費用”的雙重角色，通過“管費用”促進“管健康”，達到“健康有評估、防病有指導、有病合理治、診療有監督、費用有管控”的健康管理新目標，為解決群眾看病難看病貴問題進行了探索嘗試，取得了初步成效。



媒體採訪報道“健康黃驊”模式

湖北醫保“一站式”平臺方便快捷就醫

太保壽險與湖北省宜昌市醫保局聯合在宜昌市推行“基本保險+大病保險+民政救助+補充保險”四位一體的“一站式”結算體系。該平臺投入使用後，就醫者不用再墊付費用，可用醫保卡結算個人部分，最快4分鐘就能辦完出院手續。目前，宜昌市共有164家醫療機構完成系統和接口改造，成功接入“一站式”平臺。從患者住院第一天起，平臺可實時監測患者情況。截至2018年12月底，通過平臺結算近40萬人次，醫療總費用15.98億元。

支持重大項目建設

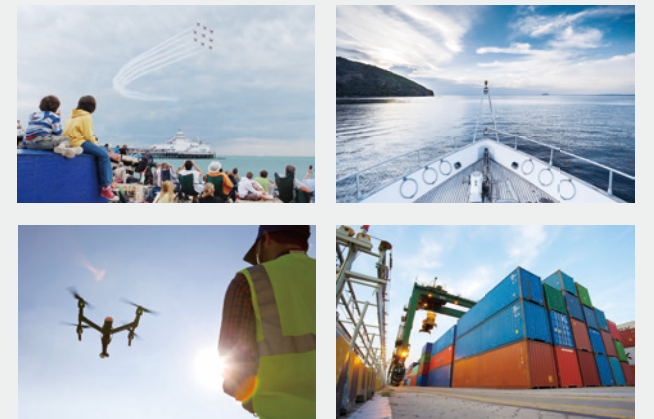
太保充分發揮資金融通作用，支持重大項目建設工作。截至2018年底，太平洋資產管理公司在重大基礎設施領域已累計發起設立108個資管計劃，投資總額達1816.22億元。覆蓋市政、能源、環保、土地儲備、棚戶區改造、水利、保障房等領域。面向新疆、內蒙、雲南、貴州等中西部地區，開展交通、能源、落後設備改造等基礎設施項目投資30餘項，累計投資金額超過500億元。在長三角三省一市地區，通過債權、股權等投資方式，在交通、能源、市政、民生保障等領域，投資了包括上海世博場館、崇明越江通道、虹口棚改、泰州長江大橋、揚州電廠、南京青奧項目、蘇州軌交等項目，投資總額達到530億元。

我們承保地鐵、核電、航空航天、船舶、石油化工和水電等領域的重大項目。累計服務22萬多家中小企業，總賠款超過12億元。

為航空航天航海保駕護航

在航空航天領域，積極推動衛星業務發展，成功承保了國土資源航空物探遙感中心某光學衛星、中國氣象局風雲二號H星、國家海洋應用中心海洋系列衛星等航天保險項目，以及成飛無人機項目、珠海“中國航展”保險服務項目。

在航海領域，充分發揮技術優勢，在多年承保“雪龍”號、“蛟龍”號的基礎上，再次獨家承保“深海勇士”號載人深潛器、“淞航”號大型遠洋漁業資源調查船等特種船舶。國內最大的2萬箱集裝箱船首臺套保險、40萬噸礦砂船首臺套保險均由太保獨家承保。





1. 對客戶

有溫度的保險服務

我們以“客戶體驗最佳”為目標，發揮太保集團的資源協同優勢，提升服務能級，以有溫度的服務增強客戶的獲得感、幸福感和安全感，打造“太保服務”品牌。

AA

產、壽險公司再獲保險公司服務評價AA級

12月27日，2018年保險公司服務評價結果公布，太保產、壽險憑借服務創新能力以及便捷、高效的服務體驗獲得行業和社會的一致認可，連續第二年獲得服務評價AA級，保持行業領先。

1.1 客戶節：創建服務生態圈

我們以打造優質的客戶服務節為牽引，探索建立公司、客戶和業務人員共融的保險服務生態圈，不斷完善服務內容和形式，讓保險服務更有溫度。

太保產險2018“客戶創益節”

太保產險2018“客戶創益節”以“和你益起，如你所願”為主題，升級太好賠3.0，推出企業客戶“專享賠”服務，開展“心服務團隊”評選和線上“優質服務評選”活動，向客戶推廣公司的優質服務舉措和工具。



2018太保產險客戶節發布現場

專享賠服務

太保產險打造非車理賠的服務文化，形成一體經營的服務支持。從客戶多元化需求出發，通過新技術、新工具、新流程，構建客戶服務新生態，推出理賠服務體系，做到“小案省心賠，重客尊享賠，人傷心相伴，風控無憂伴，支持在身邊，守護在身邊”。2018年以來，專享賠開展小案省心賠76987次，重客尊享賠5068次，人傷心相伴28067次，涉及金額4億元，讓更多客戶感受到專享賠所帶來的便捷。

門店探訪服務

太保產險同步在全國300多個城市2500多家網點營業廳開展“星耀門店，匠心為你”門店探訪，邀請客戶參觀職場、門店、呼叫中心或太好賠體驗店，讓客戶進一步了解公司的創新服務舉措和工具。還通過高端客戶沙龍、體育競技、藝術品鑒、親子互動等各類喜聞樂見的活動，拉近與客戶的距離。

太保壽險2018客戶節

太保壽險在2018客戶節上發布了八大服務承諾，為客戶提供“極速、極簡、貼心、有溫度”的極致服務體驗。聚焦健康和公益，開展名醫講座、理賠宣講、受益人變更等線上線下融合、業務員和客戶共同參與的主題活動，共同探索保險服務生態圈。客戶節累計組織開展活動1萬多場，覆蓋客戶和業務員約127萬人次。



2018太保壽險客戶節現場



2018太保壽險客戶服務節啟動儀式

e生相伴客戶俱樂部

太保壽險e生相伴客戶俱樂部升級了會員體系，高端客群可直接預約、使用健康及出行類高端服務。積分商城中可兌換的常用產品達到300多件，吸引客戶積極參與到俱樂部活動。全年共有39家分公司策劃舉辦公益、健康等主題活動890場，覆蓋客戶及業務員近41萬人次。



客戶了解“1+2+6+N”活動內容

太保安聯首屆客戶節

2018年，太保安聯舉辦首屆客戶節，客戶節以“智臻關愛，享見未來”為主題，發布了“太安馨”“太安康”“太安診”等健康管理產品，讓客戶現場體驗了智能化服務，並共同見證APP數字化交互、U享賠智能理賠等一站式客戶服務創新模式。

1.2 保障有力 增強客戶獲得感

保障是保險本源，我們從滿足人們多樣化的風險需求出發，將保障作為產品設計、保險服務的出發點，不斷提升保險的保障力，增強客戶的獲得感和安全感。

產品保障更強

我們緊扣保險市場實際，基於客戶臉譜繪制，推出了多款保額更高、保障更廣、保費更省的保障型產品，受到消費者的廣泛歡迎。2018年，客戶的保障水平較大提升。



金諾人生：
疾病全面保障
呵護一生健康



長相伴：
身價保障 養老傳承



安行實：
“駕、乘、騎、走”
全方位百萬身價意外保障



百萬全家桶：
重疾保障
全家共享保額



鑫滿意：
養老年金 長期領取

服務更加貼心

我們對客戶理賠、投保等關鍵旅程觸點監測分析，關注每個細節，持續優化服務，原本讓人頭痛的理賠和投保正變得輕鬆便捷。

輕鬆的指尖理賠

每天有近萬名客戶使用“太好賠”，在手機等移動端上完成車險查勘、定損和賠付。“太好賠”能自動定位、關聯車險報案信息，實現一鍵索賠、一鍵定損和實時賠付。如今車險實時賠占比41.2%，平均賠付時間祇有28.8分鐘；萬元案件的賠付周期為9.7天，比傳統模式縮短10天，客戶對保險服務的認同感普遍增強。

壽險客戶通過太e賠移動端自助理賠工具，祇需自助申請、拍掃、上傳，足不出戶，就能收到賠款，實現了小額醫療險理賠流程便捷、快速和全流程無紙化。報案到材料提交縮短15.72天，提速達到77.36%。最快的一個賠案，從申請到賠款到賬，用時僅7分鐘。



自助理賠界面



客戶運用太e賠自助理賠

免實物資料的醫療理賠

太保壽險建立以智能醫調平臺為載體，打通與醫院、第三方平臺的對接，實現客戶就診數據從醫院到公司理賠端到端的實時傳輸，實時采集客戶診療信息，探索免實物資料、免拍掃、免等待的快賠服務新模式。2018年8月，醫療交互數據項目理賠首單在湖北分公司成功上線，客戶家屬感受良好，當場加保30萬元。此項目現已對接五大平臺212家醫院，加快醫院布局，為未來大健康生態圈和理賠附加增值服務的推出奠定良好基礎。

專業的延伸服務

我們拉長客戶服務綫，將風險管理、健康管理的理念納入服務中，防患于未然，專業周到的服務得到了客戶的認可。

提前介入，防患于未然。客戶駕駛習慣好，既有利于客戶安全，又能減少保險公司理賠。太保產險啟動了“中國車主成長計劃”，搭建基于培養車主良好駕駛習慣的平臺，結合綫上采集的車主行為數據和公司內部保險數據，通過大數據技術識別客戶的駕駛風險，洞察客戶對保險服務的需求和偏好，發揮車險“獎優罰劣”的經濟杠杆作用，引導車主養成良好駕駛習慣。平臺推出4個月共獲得超過473萬人次的訪問，將近110萬車主加入“車主成長計劃”，近20萬車主完整參與互動并獲取安全駕駛報告。

主動出擊，解除後顧之憂。太保產險提供的道路救援服務反應快、專業度高，頗受客戶歡迎。2018年道路救援服務覆蓋客戶人員1905萬，全年服務量110萬件，有客戶說“行車遇困難，撥打95500”。太保壽險向客戶提供理賠健康大數據和典型案例、健康與保障計劃建議；為已到期未領取、未指定受益人的客戶提供上門保單檢視、權益講解和領取服務，為被遺忘的保單尋找主人。太保安聯會根據健康、亞健康、慢性病和重疾等不同客群情況，提供體檢、輔導等豐富的健康服務。



太保查勘人員救援涉水車輛

1.3 服務體系，伴客戶溫暖前行

我們着眼長遠服務，認真梳理和理解客戶需求，構建系統化的服務流程標準，將客戶體驗好的服務固化下來，形成太保服務的品牌標籤。

太保產險建立優質客戶全生命周期管理體系。聚焦“購買保險、獲得客戶、獲權行權、理賠體驗、客戶互動、到期續保”6個客戶體驗觸點，關注“獲客、觸客、黏客、續客”4個客戶旅程環節，搭建“運營架構、系統工具和績效體系”3項營運管理支撐，形成客戶經營思維，建立優客經營體系。同時，以神馬工程實施為切入點，增加客戶黏度，提升客戶留存，實現保單經營向客戶經營的戰略轉型。

太保壽險抓住營銷員這個客戶接觸關鍵點，從加強服務品質入手，依托“誠信護照”APP，建立保險服務誠信體系。“誠信護照”APP為保險行業首個誠信體系建設移動應用，聚合“品質管理”和“誠信天下”等模塊，實現品質管理流程全覆蓋、星級評價過程盡掌握、護照與榮譽簽證樹形象等功能，將公司對營銷人員的誠信管理直面一綫，正向引導銷售人員誠信展業；在防範銷售誤導，持續提升業務品質、保障投保人及被保險人合法權益的同時，助推保險行業誠信體系建設。



壽險上海分公司誠信形象大使展示誠信護照

《中國商業健康險白皮書》

太保安聯與安永聯合發布《中國商業健康險白皮書》，白皮書指出，健康險將逐步走向以滿足個人客戶醫療需求為中心，以家庭為單位的服務閉環；健康險經營將向生態化、專業化、智能化經營轉變；支付方和服務方的高效合作是促進健康險服務閉環形成的關鍵；商保與醫保因地制宜地有機結合，是實現互利共贏的關鍵；配合與參與醫改是深入服務方的重要切入點。

太保探索以發布白皮書的方式完善客戶服務體系，全面了解客戶在安全、健康等方面的習慣、需求，一方面給客戶、社會提供專業的建議和指導，另一方面則用于對產品設計和服務的內容、形式和流程等進行改進，以提供更高品質的服務。

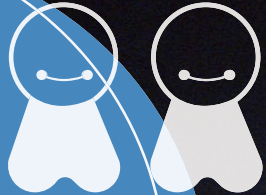
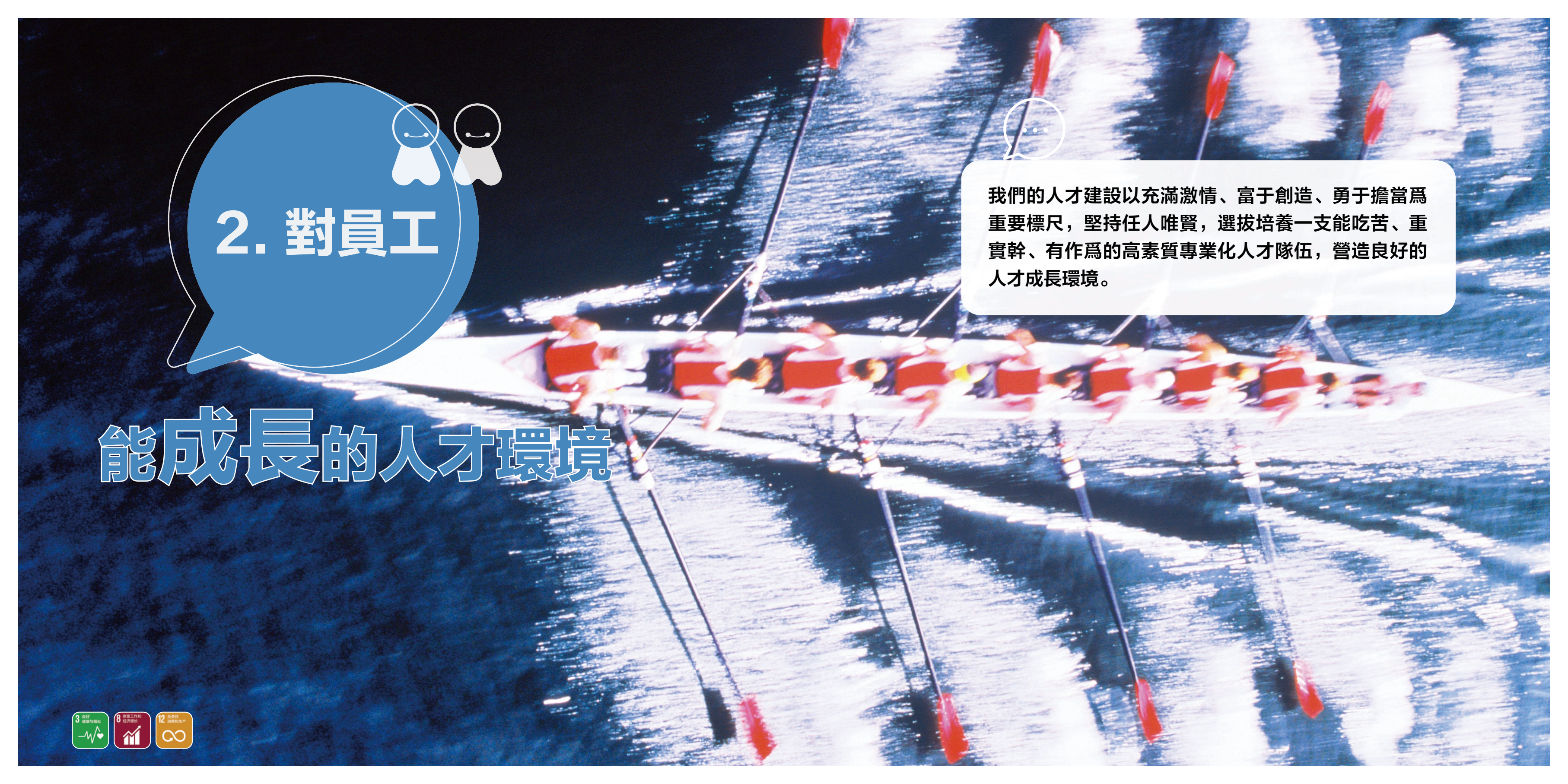
《中國車主成長白皮書》

2018年10月，太保產險首次向社會公開發布《中國車主成長白皮書》。通過深入理解與分析駕駛行為，對不同駕駛習慣的車主進行安全文明駕駛行為引導，協助推動廣大車主建立安全駕駛意識，降低出行風險，讓車主充分感受到太保關懷就在身邊。以下是部分成果：

成果一：女性車主是否為馬路殺手？答案是否定的。駕駛習慣上，男性車主在駕駛時往往更具有進攻性，如在“超速行駛”“違章右側超車”“酒後駕駛”等高危行為上均比女性車主表現出更大的傾向和潛在風險，因此女性較男性被認為是安全好車主。

成果二：北方車主駕駛風險高？答案是肯定的。北方車主觸碰到“超速行駛”“違章右側超車”“酒後駕駛”等高危行為的比例均高于中部和南方，其中以東北、西北區域為最。另外，沿海地區杜絕酒後駕駛的意識較高，交通監管的力度較強。因此南方和中西部車主被認為是安全好車主。





2. 對員工

能成長的人才環境

我們的人才建設以充滿激情、富于創造、勇于擔當為重要標尺，堅持任人唯賢，選拔培養一支能吃苦、重實幹、有作為的高素質專業化人才隊伍，營造良好的人才成長環境。



2.1 搭建平臺 成就職業夢想

我們搭建能成長的人才平臺，持續完善教育培訓體系，優化講師的培訓能力，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基礎。

完善教育培訓體系建設

課程體系建設：完成初級經理人課程迭代及講師帶教培訓，對講師團隊進行了人員增補，並圍繞公司戰略，對系列課程進行了迭代更新。

師資隊伍建設：對197位內訓師進行年度評級，根據授課時數、課程評估、課程開發和教研活動參與率等四大維度進行年度評級，評出高、中、初級內訓師；組建形成黨校首批黨建內訓師隊伍。

在線培訓推動：組織集團和子公司總部4000餘名員工進行年度培訓，開設60—80門通用類選修課程；分期分批組織新入司員工200餘人參加培訓和考試；引進黨建類課程50多門、通用類課程100多門。

此外，根據不同培訓需求，制作80多門專業類課件；組織開展搶課達人、優秀微課學習競賽、微課大賽、黨建知識競賽、賞課節評選等學習競賽活動。



“學霸奪衛戰”、“搶課達人節”等線上學習活動

太學·特訓營：提升三級機構負責人能力

為切實提升三級機構經營管理效能，太保產險舉辦“太學·特訓營”三級機構負責人培訓班，2018年共舉辦5期培訓班覆蓋500家三級機構。

依據機構綜合排名情況，培訓分三個梯次進行，其中百強班走進北京大學進行培訓。參訓學員以實戰訓練、行動學習模式，以戰略轉型2.0新要求新目標下機構經營管理績效提升方案為培訓交付。參訓學員按照組內個人展示、組內選拔打磨及組間匯報展示、班級方案選拔四個步驟，設計和交付完整方案，並結合翻轉課堂形式，達到教學相長、全班成員共享方案成果與經驗的培訓效果。



太保產險在北京大學舉辦“太學·特訓營”三級機構負責人培訓班

探索員工成長新型平臺

與高校建立合作：建設人才基地

2018年12月，太保與西南財經大學、中南財經政法大學、湖南大學三所知名高校分別簽署校企合作協議，公司將與合作高校在建設學生實習實踐基地、應屆畢業生專場招聘、校企師資互聘、員工培訓合作、產學研合作等方面着力深化合作內涵。



太保與中南財經政法大學簽署校企合作協議

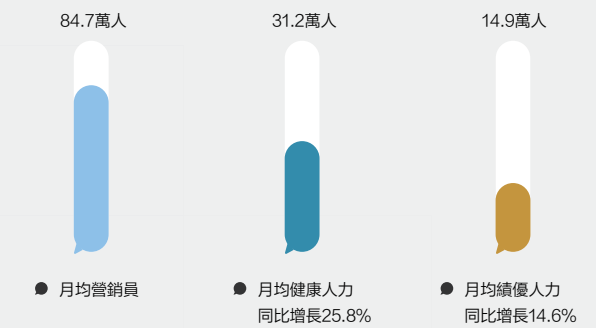
產險青年突擊隊：以項目牽引成長

2018年，太保產險成立青年突擊隊，召喚和凝聚青年員工，到公司最需要的地方，到最具挑戰性的崗位，擔負急、難、險、重、新的轉型攻堅任務，為優秀青年提供展現自己、挑戰自我、成就未來的舞臺，以項目的成功牽引青年的成長，陸續啟動各條綫青年突擊項目。車險續保支持突擊隊員梳理目標分公司續保薄弱點，進行對口扶持；非車險標準作業平臺項目對口10家分公司成立對接項目小組，開展專題培訓；農險突擊隊將調派無人機飛行隊協助目標分公司驗標展業；財精突擊隊奔赴青藏高原，投入財精管理提升的緊張工作中。

2.2 多方發力 助營銷員展業

面對營銷員這一龐大的群體，我們通過多元支持、技術創新等手段幫助其提高專業能力，創建展業的支持平臺，從而實現職業穩定和持續。

2018年，公司營銷員隊伍實現：



立體支持，助力展業

客戶為“本”。搭建平臺，升級客戶經營技術平臺，豐富準、老客戶經營體系；同時，為更好地服務客戶，分公司、中支、支公司及營銷部劃分職責，明確規定動作。

產品為“核”。持續打造基於客群細分的產品體系，開發新人專屬產品、高端客戶專屬產品、新客戶獲取產品、老客戶加保產品等，強化產品多元化開發推動。

訓練為“重”。區隔新人隊伍訓練內容，差异化開展新人大練兵；持續開展主任續航訓練，努力實現主任人人績優、增員個個有效、團隊月月健康的目標。

績優為“先”。深入構建體系化、協同化績優榮譽體系。着重打造藍鯨協會，關注和提升績優持續發力，升級推動MDRT及總監俱樂部。

新技術工具：展業新利器

太保“科技個險”APP集成了“展業助手”“服務管家”“貼心秘書”和“超級智囊”四大類30多項具體功能模塊，安裝率超過90%，月活躍用戶近70%，工作日平均登錄人數近20萬。

APP可根據營銷員的各項屬性配置針對性的功能模塊，支持自主優選應用，改善用戶體驗。此外，提供保費試算及計劃書制作分享的“掌上大師”，以及“一鍵通”“太保優步”等建立了鏈接與擴展功能，並引入“洋洋客服”等智能工具，促進營銷員的自主應用。借助於中後臺大數據支持，營銷員通過APP的“知客”功能，可以更全面地獲知客戶情況；與此同時，內勤人員借助“大數據平臺”和“聽雲”探針，可以對營銷員的使用行為進行分析。2018年，交叉銷售模塊植入“科技個險PLUS”，可以快速報價出單，覆蓋所有車型，全面提升營銷員壽險車展業效率。



壽險營銷員利用“科技個險”APP展業



群英會：榮譽殿堂共享成功經驗

2018年5月，壽險第22屆群英會在四川成都舉行。來自全國近300位業務精英現場接受榮譽表彰，30萬名營銷員在各自機構通過視頻參會。本屆群英會入圍會員共6988人次，評選期間達成總新保保費13.8億元，人均新保保費43.1萬元，是全體營銷員人均的10倍。

群英會不僅是表彰會，更是共享會，讓大家共同學習成長。壽險深圳分公司的資深總監劉穎從壽功+產品、新人名單梳理、主管陪訪、客戶服務四個環節，介紹了自己在團隊新人培育方面的經驗；天津分公司的資深專務孟憲東講述了自己連單超千日、創造行業新紀錄的秘訣——解讀好保險常識、解析好條款內容、引導好客戶認知。



壽險業務精英接受頒獎



壽險第22屆群英會現場

2.3 精彩活動 營造舒心環境

我們組織了健康跑、急救培訓、親子活動、烘焙、花藝、旗袍聯誼會、心理健康講座等形式多樣的員工文體活動和健康安全培訓，創造積極向上的良好氛圍，讓員工在工作之餘能夠擁有健康活力的身心世界。

心肺復蘇急救培訓

2018年，太保舉辦了兩期心肺復蘇急救培訓，來自集團和子公司總部的40人參加了培訓，獲得美國心臟學會Heart Saver國際急救員資質證書。2014年至今，太保總部已有202人次參加了急救培訓或復訓。“太保急救志願隊”在登高比賽、員工運動會等活動現場，為參賽選手提供保障服務。

“太之蘭”旗袍聯誼會

2018年，85位來自集團、子公司總部和上海分公司的女員工發起組建了“太之蘭”旗袍聯誼會，展示員工之美，豐富業務生活。聯誼會還以團體會員形式加入上海市海派旗袍文化促進會。



太之蘭·旗袍秀展示員工之美

“太愛跑”：愛明天 跑未來

太愛跑是太保打造的自有品牌跑步活動。2018年，太保舉辦了“太愛跑”深圳站、昆明站賽事，員工、營銷員、客戶等5000餘名跑者參加，共同用奔跑傳遞責任、傳播大愛。太愛跑踐行“關心員工、關愛客戶、關注公益”的活動理念，積極傳播企業文化，助推公益扶貧，展現品牌形象，得到了公司員工和客戶的廣泛關注和支持。

在深圳活動現場，太保將包含賽事報名費在內的30萬元善款捐贈給深圳市自閉癥研究會、深圳市守望心智障礙者家庭關愛協會，專項用於40個自閉癥家庭全年的專業照護服務、400人次自閉癥兒童系列康復訓練課程及保險保障。

在雲南活動現場，太保將包含賽事報名費在內的30萬元善款捐贈給雲南教育基金會和雲南省民族宗教事務委員會，專項用於幫助100名2018年考上大學的少數民族貧困大學生順利完成學業。



太愛跑活動現場



3. 對股東

可持續的價值增長

面對復雜多變的外部經營環境，我們追求高質量發展，公司治理結構更加完善，價值實現持續增長，實力進一步增強。

3.1 優化治理 構建高效管治體系

我們建立了完善的公司治理架構，董事會處于公司治理核心。公司不斷健全優化董事會架構，充分發揮董事會在重大戰略決策、風險管控、經理層監管方面的作用，履行對所有股東的受托責任。

2018年，是集團新一屆董事會的履職首年，具備多元背景的董事會團隊憑借對公司業務和發展策略的深入理解以及準確判斷，將黨的領導與公司治理充分融合，明確戰略定位，強化一體化管控，積極構建完善各司其職、各負其責、協調運轉、有效制衡的高標準治理體系，圍繞“人才、數字、協同、管控、布局”五大關鍵詞，在核心業務、新領域布局、組織健康等方面積極推動公司轉型深化。

2018年，公司共召開1次股東大會、8次董事會、6次監事會，全體董事、監事恪盡職守，積極參加各項會議，在深入了解議案內容的基礎上作出決策，注重維護公司和全體股東的利益。

董事會下設戰略與投資決策委員會、審計委員會、提名薪酬委員會和風險管理委員會等四個專業委員會，各委員會對專業問題進行深入研究，并提出建議供董事會參考。

戰略與投資決策委員會召開了4次會議，審計委員會召開了6次會議，提名薪酬委員會召開了7次會議，風險管理委員會召開了7次會議。

會議上，董事盡職盡責，分別對公司的發展規劃實施情況及重大資本運作、內部審計與外部審計、高級管理人員的績效考核與任免以及風險控制、關聯交易等內容進行深入研究并積極探討，有效參與決策，并提出專業建議供董事會決策參考。審計委員會和公司獨立董事還會根據年報工作要求召開年報溝通會，與外部審計師保持充分及時的溝通并出具相關意見。

公司治理獲高度評價

太保董事會以及孔慶偉董事長憑借在企業管治領域的卓越表現，分別獲得了由香港董事會學會頒發的“2018年度杰出董事會獎”和“2018年度杰出董事獎”。評委會認為，太保新一屆董事會成員來自多元背景并具備專業經驗，對公司業務和發展策略有着深入的理解；并一致肯定孔慶偉董事長卓越的領導才能和出色的溝通能力，認為其致力于構建高標準的公司管治體系，力爭將公司打造成為行業健康穩定發展的引領者。

2018年12月，中國銀行保險監督管理委員會通報2018年度保險公司治理評估結果，太保集團在參評的140家中資保險法人機構中取得優異成績。以上獎項，反映出監管部門和資本市場及境內外專業機構對太保新一屆董事會在堅守高水平企業管治、實現高質量發展方面的認同和認可。



香港董事會學會頒發“2018年度杰出董事會獎”和“杰出董事獎”

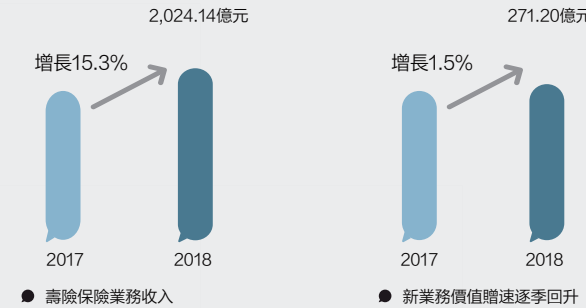
3.2 高質量發展 創造可持續價值

2018年，太保以客戶需求為導向，專注保險主業，做精保險專業，着力推動高質量發展，經營業績表現良好，價值創造能力持續提升。

價值持續增長

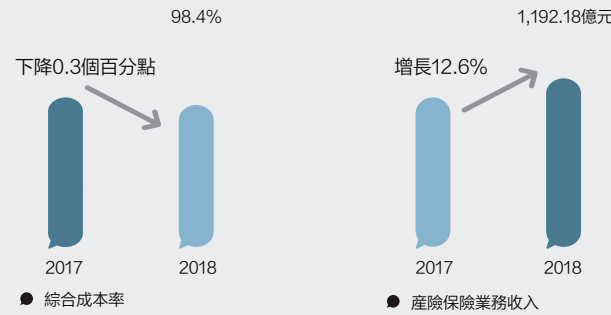
在壽險方面

壽險新業務價值全年實現正增長，業務結構持續優化。



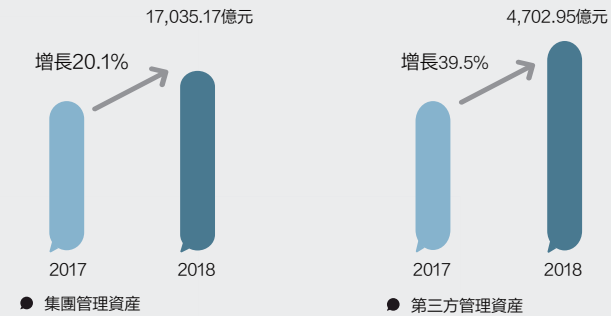
在產險方面

財產險業務綜合成本率持續改善，發展速度明顯回升。



在資產管理方面

堅持基于保險負債特性的資產配置，淨值增長率穩中有升。



加强布局合作

2018年，我們與近20個省級政府和大型企業集團簽署戰略合作協議，形成一批覆蓋各行業的綜合解決方案範例。相繼與均瑤集團、中船集團、華發集團、交通銀行、東浩蘭生、東方國際等大型中央和地方國有企業，以及廣東、湖南等省政府簽署全面戰略合作協議，服務實體經濟，支持民生保障。



太保與中船集團簽署戰略合作協議



太保與東方國際簽署戰略協議

3.3 長效管理 打造風控能力最强

我們將打造“風控能力最强”作為2018年風險管理工作目標。以償付能力為核心，以健全治理架構、風險文化為基礎，服務公司戰略，強化一體化管控，完善長效機制，創新數字化工具，嚴守不發生系統性風險底線，以此持續推動風險管理與公司經營全面融合，打造高效、敏捷、智能、全覆蓋的風險管理體系。

完善風險管理體系

深化三道防綫協同。一道防綫樹立有業務的地方就有風險管理的責任的風險理念，履行風險管理的首要職責，承擔風險管理第一責任；二道防綫強化履行組織、協調、牽頭風險管理工作的能力，確保各類風險有人管、管得住，并深度參與關鍵風險的排查和管控；三道防綫履行監督和問題揭示職責，對風險管理體系進行監督和獨立審計。

加強各級機構分工協作。集團承擔風險管理的戰略引領責任，完善長效機制，關注集團特有風險、以及交叉性和系統性風險。子公司總部承擔公司經營風險管理職責，貫徹集團一體化管控要求，健全符合償二代監管規則的全面風險管理體系，以不斷提升風險管理能力評估（SARMRA）和風險綜合評級監管評價（IRR）為重要抓手，堅持經營績效和風險管理并重。分支機構強化風險責任意識，加強風險識別和報告，落實承保、理賠和客戶服務風險管理。

實施風險管理信息系統升級。拓展風險數據的深度和廣度，提升數據對接的頻度；優化風險管理信息系統風險模型和指標，提升系統智能化；嘗試對重要報表，進行風險報告可視化和自動化開發。

實施內控長效管理

太保持續推進內控管理方法和工具的優化，形成了一整套達到國際先進水準的內控管理方法、工具和標準，具體包括全面調動一道防綫主動合規的內控自查（RCSA）流程、將內控要求全面嵌入操作流程的綫上《內控手冊》、科學評估內控風險程度的風險評估標準、監測重點風險的監測平臺、推動全員執行監管政策和學習監管要求的制度庫、規範缺陷整改流程和回顧檢視工作機制的優化整改平臺，持續推進內控管理方法和工具的優化，基本構建了以推廣為先導、以制度為基礎、以自查為抓手、以監督為保障、以文化為依托的內部控制建設持續運行機制。

培育合規文化

2018年，太保以“開拓新時代國家安全工作新局面”為主題，精心組織、迅速動員，在全公司範圍內組織開展了形式多樣的國家安全宣傳教育活動。同時，結合日常法治宣傳和合規文化宣導，在全轄以普法情景劇形式開展普法專項活動。引導員工樹立“合規即是底綫”“合規人人有責”“合規創造價值”等合規理念，進一步夯實公司依法治企的基礎。



太保參加上海市企業法務技能大賽



反洗錢宣傳

4. 對社會

我們充分發揮經濟“減震器”和社會“穩定器”的功能，大難面前，彰顯責任擔當。積極開展公益活動，支持文化體育發展，滿足人民群眾對美好生活的需要。

更厚重的責任擔當

“筑梦未来，因AI无限”2018太平洋保险责任照亮未来支教活动

尊師 勤學 進取 求知 求真 求实 求新

4.1 災難來臨 “救” 在客戶身邊

近10年來，太保用于客戶賠付的支出逐年增長，累計金額近5600億元。

2018年，在大災總體救援量同比上升超過2倍的情況下，太保救援服務團隊做救援方法的革新者、客戶體驗的追求者、理賠減損的貢獻者，應災救援催促率由2017年的21.52%同比下降至3.79%，應災救援投訴率由6.5%同比下降至0.37%。

2018年是自然災害多發的年份，“艾雲尼”“雲雀”“溫比亞”“山竹”等強臺風先後襲擊我國東部沿海地區。各地分支機構均提前啓動災前聯動響應，大災救援保持3天積案清零的速度。



理賠人員迎難而上，對受災車輛施救查勘

服務協同，就近施救

在浙江嘉興南湖區鳳橋鎮，臺風“雲雀”裹挾暴雨將大面積鎮區淹沒。馬先生的別克轎車淹沒在小區內，束手無策。查勘人員接到車主報案及救援申請後，精準確定事故車位置，安排施救。理賠查勘員僅用5分鐘即趕到現場，快速開展理賠，僅用22分鐘便結案支付。

异地馳援，跟車施救

受臺風“溫比亞”影響，徐州地區出現區域性強降雨天氣。災害致使全市部分路段癱瘓、多地車輛被淹、公共設施受損、田農作物受災，並造成人員傷亡。太保產險緊急從無錫、蘇州調集7臺專用拖車，連夜出發趕往徐州增援。其間，理賠員迎着大雨，冒着可能地陷塌方的風險，將拖車帶到重災區及時安排救援，為理賠減損發揮了重要作用，贏得了廣大客戶的肯定與信賴。

提前布局，限時服務

“雲雀”臺風來臨前，產險上海分公司根據以往救援量和臺風預測情況，按區域配備了足夠的拖車資源。8月3日，客戶王先生車輛涉水受損，太保接到救援指令後，立刻聯系客戶、確認客戶需求，快速指派救援拖車，30分鐘即到達現場。由于現場積水較深，救援人員卷起褲腿，趟着臟水，協助客戶拖車。快速暖心的救援服務，得到了客戶連聲稱贊。



太保為客戶提供快速暖心的理賠救援服務

賠付廣東清遠巨災指數保險4000萬元

廣東省清遠市6月遭受臺風“艾雲尼”侵襲發生強降雨災害後，太保立即啓動大案應急機制，開通理賠綠色通道，向清遠市財政局支付了4000萬元的巨災指數保險賠款，用于救災復產工作，這是清遠市有史以來最大的單筆保險賠償。

重慶山體滑坡災害36小時完成賠付

2018年6月，受強暴雨惡劣天氣影響，重慶市武隆區磨槽灣發生了嚴重的地質滑坡災害事故，災情導致民房內5人死亡、1人受傷。事故發生後，太保立即成立事故處理小組，查勘人員第一時間趕往現場了解情況，主動向武隆區人民政府匯報情況，迅速開通綠色通道從快、從簡迅速支付賠款51萬元。從事故發生到賠款到賬不到36小時。

4.2 築夢未來 愛心持續升溫

我們長期關注兒童教育和健康議題，在全國持續開展了“責任照亮未來”“情牽兒福院”等形式多樣的公益項目，惠及6萬餘名兒童。

我們在全國共援建了60餘所希望小學，2008年起開展“責任照亮未來”支教活動，近3年進一步實施“築夢未來”公益計劃，幫助希望小學的孩子們走出大山，實現音樂夢想。10多年來，總計1000餘名志願者參與30多所希望小學支教、結對助學等活動。

築夢未來 因AI無限

11月25-30日，2018“責任照亮未來”支教活動走進雲南怒江新寨希望小學，圍繞“築夢未來 因AI無限”主題，給孩子們帶去豐富的課程。

新寨希望小學地處國家深度扶貧“三區三州”的怒江自治州，是公司為推動智力扶貧而捐助的希望小學。公司援建了操場、廁所、浴室、電氣化教室和圖書室等設施，本次支教又給孩子們送去了AI設備、學習用品、樂器及體育器材等，讓學校的硬件水平得到極大提升。

大山裏的新寨希望小學共有190多名學生，缺少音樂、美術等專業課老師。太保精心挑選出任課志願者，通過華東師範大學專業培訓後，為孩子們帶去了科技、音樂、美術、英語、安全、朗誦、體育等8門主題課程，讓孩子們不僅知道了人工智能，還組建起鼓樂隊、陶笛隊，合唱英文歌，朗誦詩歌。孩子們的理想也隨之豐富起來，從當老師到科學家、音樂家、醫生、畫家……一個新的世界在他們面前打開，夢想的種子開始生根發芽。



志願者給孩子們帶來了豐富的課程，打開通向外面世界的大門

太保連續23年面向上海兒童福利院開展兒福院捐助公益活動，累計向兒福院捐款捐物400餘萬元。2018年，在司慶日到來前夕，員工志願者們來到上海兒童福利院，與孩子們到兒童游樂園開展“大手拉小手”家庭日活動，開心地玩起角色扮演、海洋球大戰等遊戲，並舉行了生日派對，一起點燃蠟燭，許下心願。

壽險“e生相伴”客戶俱樂部發起課程捐贈活動，通過會員參與衆籌捐贈積分、客戶俱樂部按積分對應價值捐贈公益資金，向常州茅山、甘肅丁家溝、吉林公主嶺和吉林德惠等4所太保希望小學贈送網絡課程。在山東，我們開展關愛聽障兒童扶貧公益活動，向山東省殘疾人福利基金會捐贈95萬元，在全省16個地市為300名聽障兒童的治療與康復提供資助。此外，我們開展了“益暖齊魯 為愛同行”扶貧助學活動，捐建29個愛心圖書室，為290名貧困小學生提供資助，還對全省1000名品學兼優的貧困高考生進行為期4年的資助。



太保員工與小朋友們互動



4.3 文體合作 傳遞正面能量

我們支持文化體育事業發展，並通過品牌聯合和傳播，傳遞積極向上、健康的價值理念，讓員工、客戶和公眾感知到太保品牌的格調。

讓中國女排精神再出發

2018年9月，太保正式成為中國女排合作伙伴。中國女排身着印有太平洋保險logo的隊服出征女排世錦賽，奮勇拼搏、一路過關，最終交出了季軍的漂亮成績，讓中國女排精神再一次點燃全國。本次世錦賽中國女排參加了13場比賽，通過央視、騰訊等平臺高收視率直播和主流媒體的廣泛傳播，奮勇拼搏、堅持不懈、團隊協作的女排精神再次被關注和傳頌，太平洋保險與女排精神初步建立品牌聯想，品牌形象更為正面積極，積累優質的品牌資產。太保護航中國女排的品牌合作，得到社會、客戶與員工的普遍認可。



中國女排徵戰2018女排世錦賽，獲得季軍佳績

携手上海市運動會落實全民健身戰略

為落實全民健身戰略，推動體育事業實現新發展，太保冠名上海市第十六屆運動會，以提供保險、現場服務等方式全方位參與本屆運動會。



護航上海市第十六屆運動會



為大學生提供藝術交流機會

上海國際藝術節學生觀劇團活動，每年招募一批具有文藝志趣、藝術素養的在校大學生、高中生，觀摩藝術節各項演出，參與藝術節展覽、藝術教育等各項活動，打造屬於年輕人的“最佳節目”推薦指數，提升大學生的藝術欣賞水平。

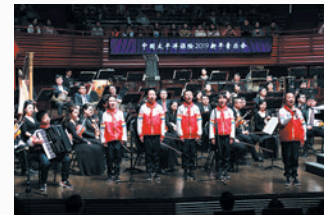
太保作為中國上海國際藝術節榮譽合作伙伴，全程支持大學生觀劇團活動，通過學生觀劇團招募、啓動儀式及培訓、沙龍活動和頒獎典禮等重要活動，提升藝術的感染力和影響力，也讓保險和太保進入高校，吸引更多優秀人才，培育潛在客戶。



大學生觀劇團在華東師範大學、上海紐約大學舉辦活動

深化“樂行天下”新模式

太保連續10年舉辦“樂行天下”交響樂巡演活動，已走過國內32個城市，為超過5萬名客戶獻上了精彩的演出。2018年，“樂行天下”深化“交響樂巡演+扶貧+公益”模式，來到銀川、武漢、石家莊等地，為當地客戶帶來了精彩絕倫的聽覺盛宴。同時，幫助當地結對扶貧地區的小學生登臺演出，實現他們的夢想。



結對幫扶地區的小朋友登上“樂行天下”的舞臺放聲歌唱



“樂行天下”為客戶帶來視聽享受



律動“塞上江南”，助力精準扶貧

“樂行天下”銀川站請來了一群特別的表演嘉賓——來自寧夏西吉一小合唱團的孩子們。位于寧夏南部的西吉縣是國家級貧困縣，也是紅色革命聖地。2017年，太保產、壽險寧夏分公司與西吉縣簽訂“一保一縣”對口幫扶合作協議，通過駐村扶貧、農險扶貧、產業扶貧、智力扶貧等多種形式，對西吉縣展開精準幫扶。“我家住在寧夏川，黨的陽光金燦燦……”孩子們一曲清脆嘹亮的《六盤山高黃河水寬》，唱出了他們執着的音樂夢想和對社會的感恩，雖然嗓音稚嫩略顯青澀，但現場觀眾依舊把最熱烈的掌聲送給了他們。在寧夏大劇院的入口醒目位置，還專門設置了西吉縣特色產品展臺，來自產險寧夏分公司的駐村扶貧幹部謝強為現場觀眾熱情介紹了艾草、土豆餅幹等當地優質農副產品。

5. 對環境

受保護的綠色生態

人與自然是生命共同體，我們致力於經濟社會發展與生態環境保護的互利共生，積極參與環境風險管理，堅持綠色運營，努力減小環境足跡，助力營造優美的生態環境。

5.1 綠色保險 應對環境風險

我們積極應對氣候變化，提高防災防損能力，創新氣象指數保險，在環境污染、能源清潔、保護野生動植物方面提供風險保障服務，有效轉移風險，降低經濟社會損失。

創新氣象指數保險

極端和異常天氣常對農業生產造成巨大損失，2018年，我們先後開發了藏系羊牦牛降雪量氣象指數保險、南美白對蝦氣象指數保險等共27款氣象指數保險，並推廣耕地地力指數保險、優質稻米收入保險等農業綠色保險，對低溫茶葉氣象指數保險、楊梅氣象指數保險進行了快速賠付，為農戶恢復生產提供及時有力保障。



提供環境責任保險

在環境污染責任險領域，我們密切跟進全國強制政策及各地統保項目推進情況，積極獲取試點資格並強化專項技術培育，切實降低在環境和公眾健康方面的隱患。

產險浙江分公司與浙江省環科院簽署合作協議，共同為環境污染企業提供風險評估、事故鑒定和企業環保技術培訓等增值服務。產險深圳分公司與政府合作編制環責險風險評估標準，組織環評機構、生態環境損害評估機構、建立環評專家庫，牽頭搭建“環責險信息平臺”，集數據報送、統計、分析、發布於一體，與保監局、市場監管委、市金融辦、各區環水局對接。

截至2018年底，我國大部分省、自治區和直轄市都開展環責險，太保為3695家企業提供環責險產品，覆蓋化學原料和化學制品工業、化學工業、發電行業、紡織業、金屬制品業等行業，保險總額達46.52億元。此外，太保共承保船舶污染責任保險總保額96億元，有力支持國家海洋環保事業。



向三江源國家公園捐贈保險

2018年10月，太保向我國首個國家公園——三江源國家公園的逾1.7萬名生態管護員捐贈意外傷害保險，總保額達55.08億元。三江源國家公園在我國的生態經濟發展中具有戰略性意義，園區覆蓋區域基本為青海省深度貧困地區，公園管理局在園區內各村鎮特聘逾1.7萬名當地建檔立卡貧困人口組成管護隊，輻射帶動了6萬餘人有效脫貧。此次保險項目，為管護員提供覆蓋“意外傷害+緊急救援”的風險保障和快捷理賠服務。下階段，太保還將為公園量身定制特殊環境的生態類保險項目，在生態保護、野生動物保護、園區責任、財產損失等方面與公園展開全方位、可持續的保險合作。



太保向三江源國家公園生態管護員捐贈保險

助推新能源產業發展

太保長期關注能源優化領域，致力於為中國核電站的運營和核電設施管理提供可靠的風險保障，積極參與核電項目承保。2018年，中標了海南核電2018–2021年運營保險項目。

深耕巨災保險

太保積極探索在巨災保險領域的實踐，是全國城鄉居民地震共同體發起人之一。首席承保寧波公路巨災、小微企業巨災，上海黃浦區巨災，重慶北碚區巨災保險等項目。並主導“寧波小微企業巨災保險”“上海城市巨災風險管理”“上海路橋隧巨災保險”等多個巨災保險課題研究。自主研發“風險雷達”，技術引進“巨災模型”等巨災風險管理工具。

保護瀕危野生動植物

太保與“野性中國”開展合作，倡導和傳播野生動植物保護的理念，並為其在雲南高黎貢山公益訓練營等提供保險。



為“野性中國”拍攝人員提供意外保險



5.2 綠色運營 減少碳排放量

我們持續推進無紙化運營，減小碳排放量，在無紙化辦公、無紙化保單、發票等方面取得了良好的進展。

“數字太保”無紙化見成效

“數字太保”經過一年半的推進實施，在無紙化方面已取得階段性成效。目前公司立項研發的會計檔案無紙化、壽險太保e家人、營銷員自助簽約系統、智能保全無紙化、核保流程無紙化、長期壽險電子保單項目、數字承保、安信無紙化等7個戰略級數字化產品都已順利上綫。截至目前，公司實際節省3.7億張紙，相當於6000餘噸碳排放量，節約成本超過6000萬元。

“數字承保”集約化出單雲平臺

太保產險“數字承保”是覆蓋千億級業務量的集約化出單雲平臺，通過投保全流程綫上運行實現業務人員移動報價，報價信息可實時在移動端展示，并可通過短信、微信等多種方式將報價結果以文字或者圖片的方式發送給客戶，從而減少紙質報價單的打印量，現已節省用紙4637萬張。

全流程綫上操作的長險電子保單

太保壽險在行業首創“壽險長險電子保單”，將以往紙質保單從投保到客戶簽收的11個步驟優化為4個步驟，平均耗時由15天提高到最快僅需6分鐘，實現客戶投保、保單簽發、電子保單制作發送、客戶簽收和新技術回訪的全流程綫上操作，打通壽險客戶關鍵旅程投保環節最後一公里。現已發出電子保單57.56萬份，節省用紙3092萬張。新人營銷員的數字化簽約工具“太保e家人”簽約率已達99.99%。新人綫上資料填寫半小時，填寫資料大大減少，主管隨時pad端審核，審核完畢，可當場出工號，2小時後采集指紋，簽訂合同，理想狀態可實現當天出單，現已節省用紙6126.8萬張。

區塊鏈專用發票電子化項目

2018年8月17日，太保携手京東集團共同宣布，全國首個利用區塊鏈技術實現增值稅專用發票電子化項目正式上綫運行，并在太保“互聯網採購（e采）平臺”試點應用。太保在“互聯網採購（e采）平臺”打通採購系統、財務系統、報銷系統的基礎上，深入研究區塊鏈技術，積極探討并落地實施區塊鏈技術在增值稅專用發票電子化的應用。區塊鏈具備特有的分布式去中心化、不可篡改、全流程完整追溯等技術特點，將其應用於增值稅專用發票電子化領域，可以幫助稅企雙方在發票管理上實現降本增效。



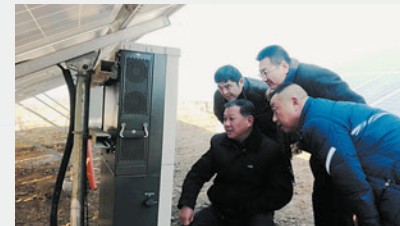
太保携手京東集團上綫全國首個區塊鏈專用發票電子化項目

倡導低碳生活

我們積極參與到“地球一小時”、植樹節、世界地球日、海邊垃圾清潔等活動中，倡導員工、客戶低碳出行、低碳生活，使用清潔能源，建設綠色家園。

建立小型光伏電站

壽險湖北隨州中心支公司等單位為隨縣殷店鎮曲河村共投資建立一個小型光伏電站。該村光伏發電站共投資35萬元。目前光伏發電站正式建成并正常運行，平均每天有200度的發電量并入國家電網，國家電網按照每度電0.8元回收。



小型光伏電站投入運營

植樹造林活動

4月21日，在第49個世界地球日到來之際，壽險無錫分公司組織員工和客戶1000餘人，開展了題為“種愛植綠 守護家園”千人徒步行大型公益環保活動。公益徒步活動全程6.6公里，徒步者們在活動中主動撿拾路邊雜物，并沿途認領、種植了300餘棵早櫻樹苗，命名為“太平洋保險”櫻花林。



倡導無紙化

壽險常州分公司開展“感恩季”創新服務客戶體驗活動，推動客戶無紙化操作。在職場櫃面大廳，工作人員布置了感恩活動角，向前來櫃面辦理業務的客戶充分展示“太平洋壽險APP”、微信客戶認證（人臉識別）、保全在綫業務辦理、櫃面無紙化等創新客戶服務項目。





6. 對行業



我們以成為“行業健康穩定發展的引領者”為願景，不斷提升專業水平，分享發展成果，倡導保險文化，傳遞保險行業的正能量，為行業健康發展貢獻力量。

共發展的合作實踐

6.1 參與共建 推動行業進步

我們與合作伙伴保持并不斷深化合作，在前沿領域進行研究積累，在產險、壽險、資管、養老等方面形成了多項行業領先成果。我們通過支持行業熱點論壇、參與行業標準制定、推動行業改革等方式，提升行業整體水平。



參與行業標準制定

太保參與制定《保險行業雲計算標準》，保險行業雲計算標準研究工作由中國信息通信研究院與中國保險學會聯合開展。太保還獲得“2017-2018年度可信雲用戶獎”，可信雲由中國工信部信通院在2013年組織成立，是目前國內唯一雲計算領域的官方權威認證機構，該獎項用于表彰該年度國內雲計算領域應用實踐成果突出的企業。



太保組織編寫的《反保險欺詐理論與實務研究》出版，首創中國特色的反保險欺詐理論體系，填補國內空白。該書為原保監會和中國保險學會聯合組織的“反保險欺詐”課題研究成果，旨在建立有中國特色的反保險欺詐理論體系與實務標準，指導國內反保險欺詐實踐工作，并實現保險欺詐監管的突破，提升我國保險監管的國際話語權。



太保與上海質量協會召開保險服務標準體系建設研討會，重點對建立以保險消費者為中心的保險公司服務標準體系頂層設計、數字保險、服務基礎標準、服務提供標準、服務評價標準等系列議題進行了深入探討。研討會加強保險服務標準體系建設方面的合作，分享既有成果，共同促進保險服務標準化工作開展。

推動行業交流

太保·華為深化戰略合作研究課題成果匯報會。7月25日，太保與華為公司舉辦“太保·華為深化戰略合作研究課題成果匯報會”，全面展示了在“數據中心與企業雲”“大數據與人工智能”和“數字化安全”研究課題成果。專家認為，成果均立足保險行業，從整個行業痛點出發，凝聚了合作雙方在保險科技先進經驗和集體智慧，并經過充分的市場調研和概念驗證，具有相當可觀的示範效應和推廣應用價值。

太保與三井住友海上第九屆高層戰略峰會。11月13日，太保與三井住友海上舉辦第九屆高層戰略峰會，交流中日保險市場的發展趨勢，就車險承保及理賠、食品安全責任保險、水險貨運理賠代理、非車險、再保險等領域深入交流。



太保與三井住友海上第九屆高層戰略峰會

第三屆財產保險公司風險管理論壇。論壇由太保產險主辦，來自銀保監會財會部、上海保險同業公會、上海保險學會、國內主要產險公司和再保險公司的專家、首席風險官、風險管理部負責人、償二代二期工程牽頭單位負責人參加，結合2018年SARMRA檢查評估等工作，學習了風險管理的監管最新思路，并就償二代二期工程、產險巨災風險量化管理、風險管理信息系統建設、風控與前端業務一體化體系建設、產險信保業務風險管理、償二代下風險管理體系建設及創新業務風險評估等六個議題進行了全面深入探討，進一步明確了未來關鍵風險業界聯防共治的思路。

“區塊鏈技術在年金運營管理中的應用”行業研討會。長江養老聯合中資協舉辦“區塊鏈技術在年金運營管理中的應用”行業研討會，利用上海保交所的平臺優勢，聯合行業同仁共同推進區塊鏈技術的實際應用。還携手《亞洲資產管理》舉辦主題為“養老金的長期管理，邁向可持續的體制”的第十三屆中國圓桌會議。



“區塊鏈技術在年金運營管理中的應用”行業研討會



“行穩致遠，資管論道”系列主題策略會。太平洋資產管理公司在上海、深圳、北京三地舉辦了“行穩致遠，資管論道”系列主題策略會，為機構投資者提供一個信息匯聚、交流分享的平臺。



資產管理公司“行穩致遠，資管論道”策略交流分享會

信用風險研討會。太平洋裕利安怡舉辦信用風險研討會，就全球風險及對企業的影響、企業應收賬款融資形式及方法進行了探討。

太保壽險通過課題合作、參與國際年會等方式促進行業交流。聯合西南財經大學保險學院發布了《四川（成都）城鄉居民壽險保障需求缺口和客戶服務期望研究》成果，並舉辦研討會，圍繞新時代下壽險業發展進行了深入研討，是產業、學術兩方面共同參與成都西部金融中心行動計劃的重要體現。

壽險145名銷售人員參加2018國際龍獎IDA年會暨第三屆總監論壇，與來自17個國家和地區的200餘家保險機構、8000餘位保險精英齊聚春城，共同探討華人保險業的未來發展方向與趨勢。

6.2 守護美好 傳播保險理念

為了更好地傳播“保險讓生活更美好”的保險理念，我們在全國各地開展形式多樣的保險知識普及活動，充分利用好“7.8”保險公眾宣傳日，“3.15”國際消費者權益日等契機，傳播保險理念，傳遞行業正能量。



各分公司紛紛開展豐富多彩的保險公眾宣傳活動

開展公眾宣傳活動

在“7.8”保險公眾宣傳日期間，我們圍繞2018年“守護美好，從一份保障開始”的全國保險公眾宣傳日主題，在各地開展了“扶貧健步走”“點贊手指舞”“發現保障背後的故事”“萬名誠信宣傳大使”“保險進社區”等系列主題活動，通過豐富多彩的形式，向社會展示保險人的風采，強化全社會保險意識，為美好生活撑起全方位“保護傘”。太保集團獲評中國保險協會最佳活動獎。

2018年“3·15”國際消費者權益日期間，產壽險各分支機構圍繞“誠信保險，品質服務”為主題，通過開展“首席客戶服務經理接待日”“保險暖人心”“走進高校”“走進社區”等活動，切實了解客戶需求，為客戶答疑解惑，傳播保險理念。

傳遞保險價值觀

“平時注入一滴水，難時擁有太平洋”，不僅是太平洋保險，也是整個保險行業的經典品牌口號。該品牌口號巧妙運用修辭手法，對仗工整，潤物無聲地讓人們認識到保險的保障作用。

2018年，太保對這句口號進一步全新演繹，樹立起在保險保障傳播方面的標杆地位。我們用溫情且富有質感的影像語言，通過新媒體、熱點傳播等方式，形象生動揭示保險本質，彰顯保險的意義和作用，使受眾形成更密切、更直接的品牌聯系，並更符合當今受眾多元化的審美要求。“平時注入一滴水，難時擁有太平洋”獲得2018年金諾品牌獎——年度保險品牌口號。



“平時注入一滴水，難時擁有太平洋”主題廣告，深挖環境、農業、人文、重大工程等6個理念場景，創意構思一滴水的故事，打造“專業、專注、有溫度”的品牌形象。

太保還緊貼生活，將“一滴水”所闡釋的保障、關愛升華。微電影《愛值得被愛》演繹為對流浪貓的體貼呵護，講述付出的一點一滴所收穫的大愛，猶如太平洋保險，通過新媒體精準廣泛傳播，創造討論讓更多人理解保險、認可保險。



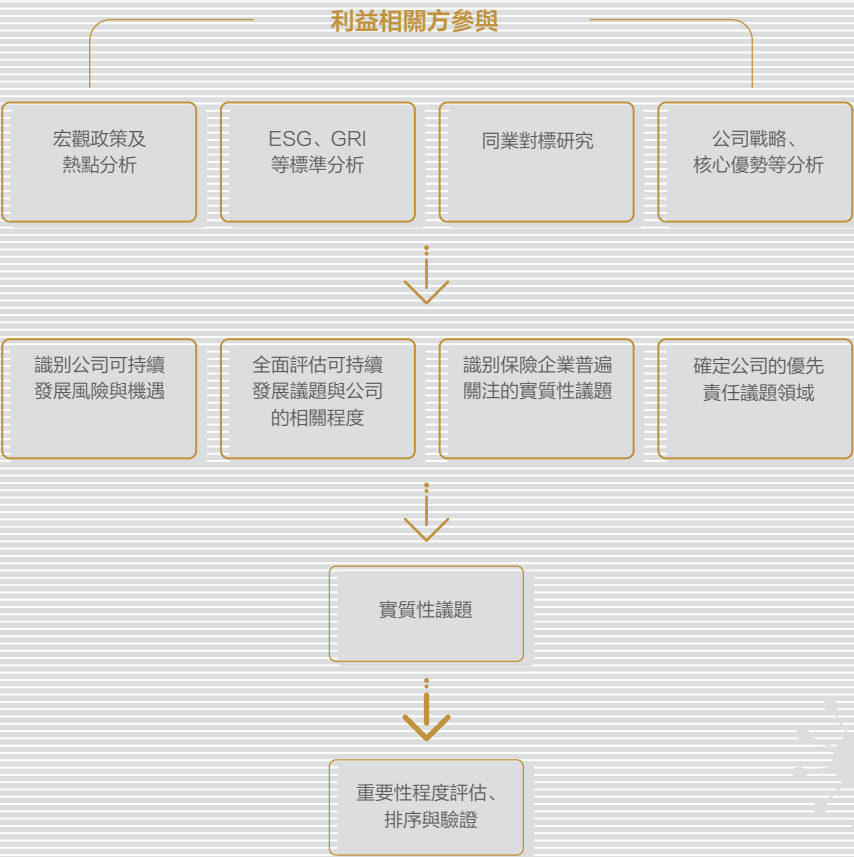
《愛值得被愛》劇照

環境、社會與治理（ESG）績效報告

社會責任管理

實質性分析

我們結合香港聯交所新版ESG指引，全球報告倡議組織的GRI標準及聯合國可持續發展目標（SDGs）以及國內外趨勢文件，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。



我們識別出20個與太平洋保險密切關聯的實質性議題，通過在綫調研問卷邀請利益相關方對議題的重要性程度進行評估，并經公司決策層及外部專家討論，最終確定議題優先次序。我們將所識別出的實質性議題與報告編制標準進行對應，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	產品、服務對社會和環境的影響	經濟價值創造; 產品與服務創新
↑	社區建設與扶貧攻堅	公司治理; 客戶權益保護
↓	行業互惠互贏	誠信建設; 員工健康與權益
對利益相關方的重要性	責任投資	數字化能力建設; 職業培訓與發展
低	金融知識普及與傳播	應對災害及災難性事件
	供應鏈管理; 廢棄物管理	黨建工作創新
	水資源管理; 低碳運營管理	互聯網安全
	對中國太平洋保險的重要性 -->	高

實質性議題及邊界				
實質性議題	ESG層面	GRI標準	公司內部邊界	公司外部邊界 客戶 供應商 社區
經濟				
經濟價值創造		經濟績效; 市場表現	●	
社區建設與脫貧攻堅	社區投資	間接經濟影響; 當地社區	●	●
環境				
低碳運營管理	排放物	排放; 能源	●	●
廢棄物管理	排放物	物料; 污水和廢棄物	●	● ●
水資源管理	資源使用	水資源	●	
社會				
應對災害及災難性事件		當地社區	●	●
員工職業培訓與發展	發展及培訓	培訓與教育	●	
員工健康與權益	健康與安全; 僱傭; 勞工準則	職業健康與安全; 僱傭; 勞資關係; 多元化與機會平等; 反歧視	●	
客戶權益保護	產品責任	客戶健康與安全; 營銷與標識; 客戶隱私; 社會經濟合規	●	●
金融知識普及與傳播		當地社區	●	●
黨建工作創新	反貪污	反腐敗	●	
其他				
產品與服務創新			●	●
互聯網安全	產品責任	客戶隱私	●	●
數字化能力建設			●	
產品、服務對社會和環境的影響		當地社區	●	●
責任投資		人權評估; 當地社區	●	●
公司治理	反貪污	管治; 反腐敗; 不當競爭行爲	●	
誠信建設	反貪污	道德和誠信; 反腐敗; 營銷與標識	●	
行業互惠共贏		採購實踐	●	●
供應鏈管理	供應鏈管理	供應商環境評估; 結社自由與集體談判; 童工; 強迫或強制勞工; 供應商社會評估	●	●

利益相關方參與

通過邀請重要職能部門、一綫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，并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	日常溝通匯報
	提供民生保障服務	產品審批與監管
	支持實體經濟發展	政企合作會議
	災難應對	參與調查和研究工作
員工及營銷員	暢通的溝通渠道	職工代表大會
	不斷完善的薪酬福利	部門溝通會
	廣闊的職業發展前景	OA與即時通信平臺
	健康安全的工作環境	“金點子”等互動溝通活動
	實現工作與生活平衡	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	客戶產品需求調研
	優質的產品與服務體驗	客戶滿意度調查
	權益與隱私保護	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	股東大會
	完善的公司治理機制	定期報告與信息公告
	持續加強風險管理	路演與反向路演
	透明的信息披露	資本市場開放日 社會化媒體
合作伙伴	實現合作共贏	實踐經驗溝通與共享
	引領行業創新	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	開展保險知識宣傳活動
	公益事業	與地方政府、非政府組織等溝通實際發展需求
	社會熱點回應	開展公益和志願服務活動
	環境保護	實施精準扶貧項目 媒體溝通
		提供環境友好型產品和服務 實施綠色運營



與聯合國可持續發展目標的連接

2015年9月，聯合國正式通過了《2030年可持續發展議程》，提出了17項可持續發展目標（SDGs），動員全球力量來實現一系列共同目標。為促進《議程》目標在中國順利落實，中國政府于2016年9月發布了《中國落實2030年可持續發展議程國別方案》。2018年，我們將17項目標與公司運營及相關項目進行重要性程度的對標梳理，進一步明確了公司發展與可持續發展的聯系，為未來企業社會責任工作提供方向性的參考。

SDG

SDG目標 我們的行動



我們圍繞保險主業，不斷在主業扶貧項目上持續增品、擴面、提質，以提供貧困人群的各類保障。聚焦“三區三州”深貧地區，探索建立具有太保特色的精準扶貧長效機制。



我們在大病保險、長期護理、養老保障體系建設等領域持續探索和創新，積累了豐富的產品和服務經驗；通過豐富的課餘活動、培訓等方式，致力為員工創造健康安全的工作環境。



我們嚴格遵守國家法律法規，在保障員工權益基礎上，不斷完善福利待遇、職業培訓體系和晉升通道，讓員工共享企業發展成果；通過科技支持、完善營銷員培養方案和福利等方式，促進營銷員留存。



我們緊跟國家社會發展需求，回歸本源，在財產保險、人身保險、保險資金運用領域積極進行產品和服務創新，為服務實體經濟、實現可持續城鎮發展貢獻力量。



我們先後開發了保險+期貨、大災補充、收益收入、氣象指數等多款創新型農險產品，并升級運用e農險，為農業生產提供風險保障，推動可持續糧食生產體系的建立。



我們在航空航天、船舶、新材料、生命科學、首臺（套）重大技術裝備等產業領域，不斷開展產品和服務創新，助力國內產業轉型升級；通過多種創新產品緩解中小企業融資難題。

SDG目標 我們的行動



我們杜絕一切形式的腐敗和賄賂行為，建立有效、負責和透明的公司治理結構，積極開展黨建創新，以高度的責任感和使命感確保公司在實現穩健、持續的價值增長的同時，回饋利益相關方。



我們長期關注兒童教育領域，先後在全國捐建了60餘所希望小學，并定期組織員工志願者開展鄉村支教，幫助貧困學校完善教學條件；積極推動校企產學研合作，深度參與金融保險專業人才的教育和培養。



我們創新開發多款氣象指數保險、巨災保險，幫助氣候脆弱性領域緩解災害風險；承保風電、核電等清潔能源項目，促進低碳轉型；加強公司及不動產投資能效管理，持續減小碳足迹。



我們積極運用新技術、開發數字化產品，在各個業務條線領域大力推動無紙化運營，同時促進了銷售、投保、理賠等環節的便利和透明化，為營銷員展業提供了極大支持。



我們長期關注能源優化領域，通過承保和投資清潔能源產業、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。



我們開發了野生動物肇事公眾責任險、森林保險等產品，在降低社會風險的同時，也在一定程度上促進了生物多樣性保護。



我們積極拓展與政府和企業的戰略合作，響應國家“一帶一路”倡議，為經濟民生發展提供全面的風險保障與服務；深入參與行業建設，共享企業發展成果，致力于成為行業健康發展的引領者。



環境

(本章節數據除特殊說明外，皆為集團和各子公司總部數據)

能源消耗及排放

我們的能耗主要來自日常辦公和數據中心的電耗

及食堂燃氣使用，污染物排放主要來自員工用車產生的氮氧化物、二氧化硫及顆粒物的排放。

我們響應國家節能減排號召，開展行業對標，形成了節能減排專項制度，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℃；集中控制和優化走廊、樓梯間、門廳等公共場所的照明，使用節能環保產品，并充分使用天然采光；倡議員工環保行爲，如降低電腦屏幕亮度、減少室內開燈、及時關閉用電設備等。我們積極倡導綠色出行，盡可能減少差旅排放。2015年制定的《公務車輛管理辦法（暫行）》，提出能乘坐公共交通工具前往的，原則上不得使用公務車。我們積極鼓勵召開視頻會議。

數據中心PUE*				
指標	2018	2017	2016	
田林路數據中心	1.73	1.75	1.78	
成都數據中心	1.99	2.03	2.28	
*PUE=數據中心總設備能耗/IT設備能耗				

數據中心用電量(單位：萬度)				
指標	2018	2017	2016	
田林路數據中心	3,038	2,450	2,450	
成都數據中心	2,652	2,247	1,850	
(2018年田林數據中心二層和四層有兩個機房改造後重新投入使用，增加了機櫃密度及單位機櫃電量)				

大樓用電量(單位：度)				
指標	2018	2017	2016	
太平洋保險集團	3,847,520	3,977,622	4,055,106	
太平洋壽險	1,292,307	1,305,779	1,931,107	
太平洋產險	1,015,228	130,197	33,675,982	
太平洋資產管理公司	2,986,682	3,091,390	3,202,260	
太平洋保險(香港)公司	36,744	35,873	33,492	
太保安聯	196,642	130,000	96,128	
長江養老	661,197	834,616	867,428	
安信農保	1,159,499	1,073,610	985,799	

單位面積用電量(單位：度/平方米)				
指標	2018	2017	2016	
太平洋保險集團	106	110	112	
太平洋壽險	126	127	238	
太平洋產險	35	4.49	—	
太平洋資產管理公司	258	879	911	
太平洋保險(香港)公司	80	79	74	
太保安聯	38	32	—	
長江養老	89	137	142	
安信農保	132	122	112	

大樓天然氣用量(單位：立方米)				
指標	2018	2017	2016	
太平洋保險集團	149,043	124,587	252,679	
太平洋壽險	59,296	51,221	12,991	
太平洋產險	87,360	98,644	23,302	
太保安聯	—	—	17,000	
安信農保	—	—	2,936	

溫室氣體排放量(單位：噸CO ₂ 當量)				
指標	2018	2017	2016	
直接排放	647.29	600.78	679.09	
間接排放	56,740.65	57,376.44	44,667.57	
其他間接排放	3,492.03	4,903.51	2,974.13	
(集團與子公司總部加總數據)				

污染物排放量(單位：克)				
指標	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	
顆粒物排放量	53,378.85	82,181.81	50,606.47	
(集團與子公司總部加總數據)				

電話視頻會議(單位：次)				
指標	2018	2017	2016	
電話會議次數	871	2,533	2,916	
視頻會議次數	1,4836	3,396	1,718	
(集團與子公司總部加總數據)				

紙張消耗及電子化績效

我們推進電子化保單，倡導綠色辦公，減少紙張消耗。

辦公用紙使用量(單位：公斤)				
指標	2018	2017	2016	
太平洋保險集團	5,797	5,736	5,525	
太平洋壽險	2,960	3,162	3,120	
太平洋產險	5,560	4,871	4,806	
太平洋資產管理公司	2,000	2,300	2,100	
太平洋保險(香港)公司	4,125	4,500	4,500	
太保安聯	992	982	930	
太保養老投資公司	660	513	600	
長江養老	3,688	3,175	2,957	
安信農保	2,318	1,965	2,560	

辦公用紙回收量(單位：公斤)				
指標	2018	2017	2016	
太平洋保險集團	299	321	285	
太平洋壽險	2,200	3,200	1,060	
太平洋產險	4,810	3,654	3,590	
太平洋資產管理公司	1,500	1,600	1,500	
太保安聯	285	275	260	
太保養老投資公司	300	250	270	
長江養老	3,000	2,600	2,500	
安信農保	—	—	1,221	

電子化績效				
指標	2018	2017	2016	
全年電子保單(萬份)	12,175.31	7,794.07	6,808.09	
壽險移動保全占比(%)	71	63	58	
電子發票量(萬份)	4,172.10	2,441.47	372.00	
通過手機展業的業務量(萬份)	2,401.16	1,473.86	1,390.01	
電子批單(萬份)	2,878.14	1,374.00	379.18	
電子信函(萬份)	1,416.00	673.89	40.94	
短信通知(萬份)	58,485.85	45,478.58	43,354.32	
電子簽名數量(萬份)	10,585.35	8,967.34	4,569.18	
移動理賠(萬份)	532.00	548.00	23.81	

用水量

保險企業對水的消耗主要来自于日常辦公用水。

大樓用水量(單位：噸)			
指標	2018	2017	2016
太平洋保險集團	48,572	41,289	48,465
太平洋壽險	28,586	33,051	17,454
太平洋產險	44,019	40,480	26,427
太平洋資產管理公司	6,204	6,073	5,292
太平洋保險(香港)公司*	3	2,099	2,099
太保安聯	2,585	1,992	1,600
安信農保	5,149	5,619	6,483

人均辦公用水量(單位：噸)			
指標	2018	2017	2016
太平洋保險集團	37.9	32.3	37.8
太平洋產險	22	22.4	37.8
太平洋資產管理公司	25	24.5	25
太平洋保險(香港)公司*	0.07	52	52
太保安聯	11	11	11
安信農保	24	26	30

*香港公司大樓用水量年度數據變化較大，原因是公司所在大廈中環廣場管理處全面改造了供水系統（因為所有租戶用水成本已經包含在了租金裏，大廈不再設立單獨水表），無法統計到具體的用水量，每個租戶都祇統計電腦機房的冷凝水用水量

廢棄物

我們對納入固定資產管理的辦公設備進行系統管理

和數據統計，并進行定期和不定期的檢查、盤點，評估設備使用情況，鼓勵廢舊物資再利用。

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。

廢棄物處理			
指標	2018	2017	2016
回收廢舊UPS電池量(總部)(噸)	0	2.40	34.80
拍賣的電子廢棄物量(件)	1,335	1,115	1,301

環境合規

我們制定了系統的環境績效指標，定期對數據進行追蹤和收集。公司不屬於高污染行業，2018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。

社會

(本章節數據除特殊說明外，皆為全司數據)

僱傭與勞資關系

保障員工合法權益

我們積極維護員工的合法權益，建立和諧穩定的勞動關系，根據《勞動法》、《合同法》、《工會法》、《集體合同規定》等有關法律法規，結合公司實際，與全體員工進行平等協商，簽訂集體合同；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。

公司在制定、修改和決定直接涉及勞動者切身利益的規章制度或者重大事項時，經職工代表大會或者全體職工討論，提出方案和意見，與工會或者職工代表平等協商確定。關於公司的重大業務變化，我們會提前至少一個月與員工溝通。2018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。2018年，我們修訂《勞動爭議調解管理辦法》，進一步規範公司勞動爭議協商、調解行為，促進勞動和諧關系。

我們依法為員工提供五險一金，及商業保險、企業年金、補充公積金、高溫費等多項福利；為營銷員提供意外身故/殘疾、疾病身故、意外醫療、住院醫療四項短期福利保障，并將疾病身故和醫療住院兩項保障的投保年齡上限分別從65周歲提升至80周歲和70周歲，解決營銷人員職業發展的後顧之憂。

打造暢通的職業發展路徑

我們為員工提供管理序列和專業序列的雙重職業晉升通道，并配套制定了培訓、輪崗、外派培訓等各類制度，不斷完善員工職業發展的專業化管理。此外，我們樹立和踐行“讓吃苦的人吃香，讓實幹的人實惠，讓有為的人有位”的太保人才觀。

按僱傭類型劃分的員工數

勞動合同制員工數(單位：人)

指標	2018	2017	2016
太平洋保險集團(總部)	1,966	1,672	1,507
太平洋壽險	41,667	40,292	38,936
太平洋產險	51,916	49,069	47,766
太平洋資產管理公司	248	231	212
太保安聯	345	274	227
太保養老投資公司	53	22	33
長江養老	395	351	300
安信農保	339	352	337

男女員工工資起薪水平(單位：元)

指標	2018	2017	2016
太平洋保險集團(總部)	5,850	5,250	5,250
太平洋壽險(總部)	5,475	5,475	5,424
太平洋產險(總部)	4,585	4,460	4,120
太平洋資產管理公司	3,000	3,000	3,000
太平洋保險(香港)公司*	9,500	9,000	9,000
太保安聯	5,300	5,300	5,300
太保養老投資公司	2,600	2,600	2,280
長江養老	2,825	2,675	2,583
安信農保	3,500	3,500	3,500

*太平洋保險（香港）公司工資單位為港元

員工總數(單位：人)

指標	2018	2017	2016
太平洋保險集團(總部)	2,092	1,815	1,629
太平洋壽險	43,076	41,650	40,343
太平洋產險	57,794	53,892	51,665
太平洋資產管理公司	250	235	217
太平洋保險(香港)公司	44	40	40
太保安聯	348	277	230
太保養老投資公司	56	23	34
長江養老	414	370	326
安信農保	384	420	440

勞務派遣制員工數(單位：人)

指標	2018	2017	2016
太平洋保險集團(總部)	122	143	122
太平洋壽險	1,172	1,112	1,140
太平洋產險	5,724	4,604	3,589
太平洋資產管理公司	2	4	5
太保安聯	3	3	3
太保養老投資公司	3	1	1
長江養老	14	13	20
安信農保	41	52	80

退休返聘制員工數(單位：人)

指標	2018	2017	2016
太平洋保險集團(總部)	4	0	0
太平洋壽險	237	246	267
太平洋產險	154	219	310
太平洋資產管理公司	0	0	0
太保安聯	0	0	0
太保養老投資公司	0	0	0
長江養老	5	6	6
安信農保	4	16	23

本年度新增員工數(單位：人)

指標	2018	2017	2016
太平洋保險集團(總部)	511	363	330
太平洋壽險	1,508	1,307	1,283
太平洋產險	8,920	4,803	3,259
太平洋資產管理公司	33	35	46
太平洋保險(香港)公司	20	6	19
太保安聯	113	80	136
太保養老投資公司	33	0	1
長江養老	69	85	88
安信農保	15	49	-87

員工流失統計

主動離職員工數(單位：人)

指標	2018	2017	2016
太平洋保險集團(總部)	211	197	159
太平洋壽險	3,062	3,052	3,620
太平洋產險	8,193	2,576	1,959
太平洋資產管理公司	16	13	14
太平洋保險(香港)公司	17	10	18
太保安聯	42	31	25
太保養老投資公司	5	11	4
長江養老	22	34	35
安信農保	33	29	33

主動離職的女性員工數(單位：人)

指標	2018	2017	2016
太平洋保險集團(總部)	88	79	59
太平洋壽險	1,659	1,629	2,045
太平洋產險	3,357	1,281	969
太平洋資產管理公司	6	7	3
太平洋保險(香港)公司	10	10	11
太保安聯	22	19	15
太保養老投資公司	2	4	3
長江養老	8	7	21
安信農保	16	8	11

主動離職的男性員工數(單位：人)

指標	2018	2017	2016
太平洋保險集團(總部)	123	118	100
太平洋壽險	1,403	1,423	1,575
太平洋產險	4,836	1,295	990
太平洋資產管理公司	10	6	11
太平洋保險(香港)公司	7	0	7
太保安聯	20	12	10
太保養老投資公司	3	7	1
長江養老	14	27	14
安信農保	17	21	22

解雇員工數(單位：人)

指標	2018	2017	2016
太平洋保險集團(總部)	1	1	0
太平洋壽險	0	0	1
太平洋產險	19	0	0
太平洋資產管理公司	1	0	1
太平洋保險(香港)公司	1	0	0
太保安聯	0	2	0
太保養老投資公司	0	0	0
長江養老	1	0	0
安信農保	7	10	81

(太平洋產險、壽險2016、2017數據為總部)

解雇的女性員工數(單位：人)

指標	2018	2017	2016
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	5	0	0
太平洋資產管理公司	1	0	1
太平洋保險(香港)公司	0	0	0
太保安聯	0	0	0
太保養老投資公司	0	0	0
長江養老	0	0	0
安信農保	4	7	38

(太平洋產險、壽險2016、2017為總部數據)

解雇的男性員工數(單位：人)

指標	2018	2017	2016
太平洋保險集團(總部)	1	1	0
太平洋壽險(總部)	0	0	1
太平洋產險	14	0	0
太平洋資產管理公司	0	0	0
太平洋保險(香港)公司	1	0	0
太保安聯	0	2	0
太保養老投資公司	0	0	0
長江養老	1	0	0
安信農保	3	3	43

(太平洋產險、壽險2016、2017數據為總部)

退休員工數(單位：人)

指標	2018	2017	2016
太平洋保險集團(總部)	6	10	7
太平洋壽險	285	304	175
太平洋產險	574	154	139
太平洋資產管理公司	0	2	0
太平洋保險(香港)公司	0	0	2
太保安聯	0	0	0
太保養老投資公司	0	0	1
長江養老	1	0	0
安信農保	9	3	4

休完產假回到工作崗位的女員工數(單位：人)

指標	2018	2017	2016
太平洋保險集團(總部)	53	45	29
太平洋壽險	1,042	21	24
太平洋產險	1,091	12	13
太平洋資產管理公司	7	5	5
太平洋保險(香港)公司	0	0	0
太保安聯	5	4	1
太保養老投資公司	0	—	—
長江養老	12	5	8
安信農保	8	11	13

休完產假/陪產假回到工作崗位的員工

(本項下太平洋產險、壽險2016、2017為總部數據)

休產假的女員工數(單位：人)

指標	2018	2017	2016
太平洋保險集團(總部)	55	45	29
太平洋壽險	1,222	21	24
太平洋產險	1,312	13	15
太平洋資產管理公司	7	7	7
太平洋保險(香港)公司	0	0	0
太保安聯	7	6	4
太保養老投資公司	0	0	0
長江養老	12	5	8
安信農保	14	15	25

休陪產假的男員工數(單位：人)

指標	2018	2017	2016
太平洋保險集團(總部)	46	46	33
太平洋壽險	292	5	3
太平洋產險	604	10	2
太平洋資產管理公司	5	1	7
太平洋保險(香港)公司	1	1	1
太保安聯	9	4	4
太保養老投資公司	0	0	2
長江養老	9	6	7
安信農保	4	4	6

職業健康與安全

我們致力于為員工創造健康安全的職業環境，開展健康講座、急救培訓、消防安全演練、心理輔導等活動。根據《 婦女權益保障法 》、《 女職工勞動保護特別規定 》等法律法規，我們于2016年10月制定了《 女員工特殊保護集體合同 》，對女員工實施特殊保護，確保她們在結婚、懷孕、產假、哺乳等特殊階段及日常工作中獲得安全和健康保障。2018年，我們制定《 安全生產管理辦法 》，確保全系統不發生重大生產安全事故，《 突發事件整體應急預案 》，確保重大突發事件的應急處置工作有序開展。

員工工傷、誤工率統計

員工工傷人數(單位：人)

指標	2018	2017	2016
太平洋保險集團(總部)	2	0	0
太平洋壽險	0	1	1
太平洋產險	0	0	0
太平洋資產管理公司	1	0	0
太平洋保險(香港)公司	0	0	0
太保安聯	0	0	0
太保養老投資公司	0	0	0
長江養老	0	1	0
安信農保	0	1	1

員工死亡人數(單位：人)

指標	2018	2017	2016
太平洋保險集團(總部)	1	0	0
太平洋壽險	0	1	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	0
太保養老投資公司	0	0	0
長江養老	0	0	0
安信農保	0	0	0

培訓與教育

(本項下太平洋產險、壽險2016,2017為總部數據)

員工培訓總支出(單位：萬元)

指標	2018	2017	2016
太平洋保險集團(總部)	648	822	732
太平洋壽險	7,683	3,200	2,352
太平洋產險	5,629	790	668
太平洋資產管理公司	49	37	59
太平洋保險(香港)公司	4.1	3.7	2.3
太保安聯	68	52	60
太保養老投資公司	4.9	0	10
長江養老	113	54	83
安信農保	36	23	29

員工培訓平均時長(中級管理層)(單位：小時)

指標	2018	2017	2016
太平洋保險集團(總部)	13.40	48	94
太平洋壽險	55	42	41
太平洋產險	11.3	24	24
太平洋資產管理公司	31	34	32
太平洋保險(香港)公司	12	29	0
太保安聯	71	61	76
太保養老投資公司	30	30	30
長江養老	74	60	19
安信農保	32	32	31

員工培訓平均時長(高級管理層)(單位：小時)

指標	2018	2017	2016
太平洋保險集團(總部)	10.72	11.39	131.6
太平洋壽險	67	56	33.4
太平洋產險	10.6	24	24
太平洋資產管理公司	101.5	32	30
太平洋保險(香港)公司	20	40	0
太保安聯	140	117	106
太保養老投資公司	30	20	30
長江養老	136	103.7	102.32
安信農保	30	23	28

女性員工培訓平均時長(單位：小時)

指標	2018	2017	2016
太平洋保險集團(總部)	29.18	—	—
太平洋壽險	59.2	61.2	60.7
太平洋產險	16.4	62.8	81
太平洋資產管理公司	34.3	72	78
太平洋保險(香港)公司	9.3	41.1	0.9
太保安聯	30	24	82
太保養老投資公司	30	40	60
長江養老	28.5	28.5	32
安信農保	17	15	16

因工傷損失工作日數(單位：天)

指標	2018	2017	2016
太平洋保險集團(總部)	69	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	63	0	0
太平洋保險(香港)公司	0	0	0
太保安聯	0	0	0
太保養老投資公司	0	0	0
長江養老	0	15	0
安信農保	0	154	110

員工培訓平均時長(普通員工)(單位：小時)

指標	2018	2017	2016
太平洋保險集團(總部)	40.73	64.5	49.7
太平洋壽險	47.9	61	60.8
太平洋產險	11.29	62.8	81
太平洋資產管理公司	30.7	35	34
太平洋保險(香港)公司	8	6.1	1.2
太保安聯	28	22	83
太保養老投資公司	60	40	40
長江養老	28.5	73.8	6.3
安信農保	13	12	13

男性員工培訓平均時長(單位：小時)

指標	2018	2017	2016
太平洋保險集團(總部)	28.28	—	—
太平洋壽險	53	61	61
太平洋產險	16	62.8	81
太平洋資產管理公司	32	51	54
太平洋保險(香港)公司	9.3	33.6	0.9
太保安聯	47	26	78
太保養老投資公司	40	30	40
長江養老	28.5	39	30
安信農保	17	15	16

培訓總人數(單位：人次)

指標	2018	2017	2016
太平洋保險集團(總部)	72,524	63,593	36,439
太平洋壽險	81,442	6,828	4,035
太平洋產險	83,200	690	644
太平洋資產管理公司	250	235	217
太平洋保險(香港)公司	19	21	15
太保安聯	781	1,022	1,951
太保養老投資公司	200	100	120
長江養老	1803	1,322	727
安信農保	384	420	440

高級管理層接受培訓的人數(單位：人次)

指標	2018	2017	2016
太平洋保險集團(總部)	11	79	474
太平洋壽險	7,296	192	188
太平洋產險	459	28	31
太平洋資產管理公司	8	6	6
太平洋保險(香港)公司	1	1	0
太保安聯	143	128	378
太保養老投資公司	30	15	20
長江養老	128	70	58
安信農保	8	8	8

中級管理層接受培訓的人數(單位：人次)

指標	2018	2017	2016
太平洋保險集團(總部)	1320	2,156	1,015
太平洋壽險	25,363	3,450	1,124
太平洋產險	1,266	85	55
太平洋資產管理公司	17	19	17
太平洋保險(香港)公司	7	6	0
太保安聯	114	150	350
太保養老投資公司	60	20	30
長江養老	682	455	271
安信農保	77	77	78

普通員工接受培訓的人數(單位：人次)

指標	2018	2017	2016
太平洋保險集團(總部)	71,193	61,358	34,950
太平洋壽險	48,005	3,186	2,723
太平洋產險	81,475	592	558
太平洋資產管理公司	225	211	194
太平洋保險(香港)公司	11	14	15
太保安聯	524	744	1,223
太保養老投資公司	200	60	70
長江養老	993	797	398
安信農保	299	335	354

多元化與機會平等

我們嚴格遵循《勞動法》等法律法規，在招聘中不設立“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。我們堅持提供均等的職業發展機會，各層級員工接受定期績效考核的百分比均為100%。

我們在《女員工特殊保護集體合同》中規定，在錄用或組織崗位競聘時，除不適合女員工的工種或崗位外，不得以性別為由拒絕錄用女員工或拒絕女員工參與競聘，或者提高對女員工的錄用、競聘標準。

員工年齡構成

(本項下太平洋產險2016,2017為總部數據)

30歲及以下員工人數(單位：人)

指標	2018	2017	2016
太平洋保險集團(總部)	860	591	652
太平洋壽險	15,480	15,563	14,965
太平洋產險	22,256	139	118
太平洋資產管理公司	55	68	57
太平洋保險(香港)公司	10	9	7
太保安聯	100	81	77
太保養老投資公司	11	5	8
長江養老	127	86	111
安信農保	73	101	111

31-40歲員工人數(單位：人)

指標	2018	2017	2016
太平洋保險集團(總部)	804	772	613
太平洋壽險	16,180	14,924	14,323
太平洋產險	22,566	288	267
太平洋資產管理公司	130	116	108
太平洋保險(香港)公司	12	9	8
太保安聯	197	156	125
太保養老投資公司	24	11	16
長江養老	188	176	127
安信農保	161	153	154

員工民族構成

(本項下太平洋產險2016,2017為總部數據)

漢族員工人數(單位：人)

指標	2018	2017	2016
太平洋保險集團(總部)	1,921	1,649	1,476
太平洋壽險	40,652	39,229	38,281
太平洋產險	54,951	652	593
太平洋資產管理公司	243	227	211
太保安聯	337	267	221
太保養老投資公司	55	22	33
長江養老	382	339	293
安信農保	381	417	437

41-50歲員工人數(單位：人)

指標	2018	2017	2016
太平洋保險集團(總部)	223	262	178
太平洋壽險	9,091	8,871	8,740
太平洋產險	10,406	205	155
太平洋資產管理公司	56	45	44
太平洋保險(香港)公司	14	18	20
太保安聯	44	33	26
太保養老投資公司	18	5	8
長江養老	69	76	56
安信農保	84	91	95

51及以上員工人數(單位：人)

指標	2018	2017	2016
太平洋保險集團(總部)	79	83	64
太平洋壽險	2,325	2,292	2,315
太平洋產險	2,566	66	59
太平洋資產管理公司	9	6	8
太平洋保險(香港)公司	8	4	5
太保安聯	7	7	2
太保養老投資公司	3	2	2
長江養老	11	13	6
安信農保	66	75	80

員工性別構成——全體員工

接受培訓的女性員工數(單位：人次)

指標	2018	2017	2016
太平洋保險集團(總部)	19,887	—	—
太平洋壽險	47,945	3,696	2,219
太平洋產險	40,768	311	258
太平洋資產管理公司	103	97	89
太平洋保險(香港)公司	8	12	12
太保安聯	378	527	1,171
太保養老投資公司	23	60	70
長江養老	739	545	299
安信農保	184	204	216

接受培訓的男性員工數(單位：人次)

指標	2018	2017	2016
太平洋保險集團(總部)	22,912	—	—
太平洋壽險	30,171	3,132	1,816
太平洋產險	42,432	376	386
太平洋資產管理公司	147	138	128
太平洋保險(香港)公司	11	9	3
太保安聯	403	496	780
太保養老投資公司	33	50	50
長江養老	1064	777	428
安信農保	200	216	224

女性員工數(單位：人)

指標	2018	2017	2016
太平洋保險集團(總部)	784	770	659
太平洋壽險	26,125	25,354	24,670
太平洋產險	27,953	26,439	25,727
太平洋資產管理公司	103	97	89
太平洋保險(香港)公司	21	22	26
太保安聯	211	160	137
太保養老投資公司	23	11	15
長江養老	191	167	133
安信農保	184	204	216

員工性別構成——管理層

(本項下太平洋產險、壽險2016, 2017年為總部數據)

男性員工數(單位：人)				
指標	2018	2017	2016	
太平洋保險集團(總部)	1,298	1,045	848	
太平洋壽險	16,951	16,296	15,673	
太平洋產險	29,841	27,449	25,938	
太平洋資產管理公司	147	138	128	
太平洋保險(香港)公司	23	18	14	
太保安聯	137	117	93	
太保養老投資公司	33	12	19	
長江養老	223	184	167	
安信農保	200	216	224	

男性管理層員工數(單位：人)				
指標	2018	2017	2016	
太平洋保險集團(總部)	67	60	57	
太平洋壽險	188	10	14	
太平洋產險	238	67	61	
太平洋資產管理公司	22	22	6	
太平洋保險(香港)公司	2	1	1	
太保安聯	6	9	6	
太保養老投資公司	8	0	2	
長江養老	6	7	6	
安信農保	57	56	58	

女性管理層員工數(單位：人)				
指標	2018	2017	2016	
太平洋保險集團(總部)	27	23	22	
太平洋壽險	51	2	2	
太平洋產險	83	28	36	
太平洋資產管理公司	3	3	0	
太平洋保險(香港)公司	0	1	1	
太保安聯	0	1	0	
太保養老投資公司	6	1	2	
長江養老	3	2	1	
安信農保	28	29	28	

殘障員工數(單位：人)				
指標	2018	2017	2016	
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	0	
太保養老投資公司	0	1	1	
長江養老	0	0	0	
安信農保	1	1	0	

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，全面落實黨風廉政建設，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，并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。制定《貫徹落實“三重一大”決策制度的實施辦法（試行）》，不斷完善法人治理結構，切實加強公司反腐倡廉建設。

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。

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，持續優化從信息獲取、銷售、投保、流程諮詢、理賠到投訴等的全流程服務管理，為消費者提供優質、放心的服務體驗。2018年，制定《反保險欺詐管理辦法》，有效防範化解保險欺詐風險，切實保障保險消費者利益。

太平洋產險推出“產險全國客戶投訴管理系統（2.0）”，實現了保險消費者投訴的數字化全流程管理，將原來采用公司內部的投訴處理規範提升為應用行業投訴管理標準，促進客戶投訴管理水平不斷提升。

太平洋壽險

電話中心服務主要指標(單位：%)			
指標	2018	2017	2016
呼入接通率	99.46	98.37	97.39
20秒服務水平	99.77	94.59	91.29
電話呼入服務滿意率*	80.1	99.31	99.17
*2018年根據監管服務評價要求對指標統計口徑做了調整，調整後指標名稱改為“電話呼入服務滿意率”。			

理賠效率主要指標				
指標	2018	2017	2016	
理賠時效(天)	1.15	1.16	1.19	
5日結案率(%)	99.14	99.11	96.67	

投訴處理效率				
指標	2018	2017	2016	
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(%)	99.64	99.65	99.76	
壽險投訴案件平均處理時長(天)	2.67	2.35	2.36	

太平洋產險

電話中心服務主要指標(單位：%)				
指標	2018	2017	2016	
呼入接通率	98.67	99.99	99.43	
95500電話服務IVR滿意率	99.91	99.84	99.68	

理賠效率主要指標(單位：天)				
指標	2018	2017	2016	
當年案件案均報案支付周期(車險)	10.86	11.06	15.27	
萬元以下案均報案支付周期(車險)	9.5	10.83	16.9	

投訴效率主要指標(單位：%)				
指標	2018	2017	2016	
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	97.44	96.10	96.48	

長江養老

滿意度指標(單位：%)				
指標	2018	2017	2016	
長江養老400客服熱線客戶滿意度	96.8	96.25	96.5	

因違反營銷及承保法則受處罰情况

太平洋壽險				
指標	2018	2017	2016	
受罰次數(次)	11	2	9	
受罰總額(萬次)	127	48.5	85	
受警告次數(次)	3	1	1	

太平洋產險				
指標	2018	2017	2016	
受罰次數(次)	19	6	2	
受罰總額(萬次)	378	81	20	
受警告次數(次)	1	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隱私保護。我們制定了《客戶信息管理辦法》、《客戶數據對外輸出管理辦法》等制度，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，防止數據泄漏。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。2018年，制定《信息系統等級保護工作規範》，進一步加強和規範集團公司和各子公司信息系統等級保護管理工作，提高全司信息系統安全保障能力和水平。

為規範各級機構和個人在互聯網業務中的行為，集團根據國家法律和行業監管要求，制定了《互聯網安全負面清單》，明確了十項禁止行為，各級子公司針對負面清單開展了排查整改。本年度未發生因違反客戶信息管理規定而受到監管處罰的情況。

責任投資

我們始終服務保險主業，堅持價值投資、長期投資、穩健投資，積極運用保險資金支持國家重大戰略實施，服務實體經濟發展。

我們建立了完善的信用風險政策和信用風險制度，制定了《太平洋資產管理有限責任公司信用評級管理辦法》、《信用評級方法細則》和《信用評級盡職調查制度》等政策，充分考慮被評企業的外部經濟環境、行業特徵、公司治理和內部管理、信用記錄、人員素質等各個方面，回避過剩產能及僵尸企業，對符合經濟及社會發展、有助於環境優化、有社會責任感的企業予以信用支持。

我們還建立了債券負面新聞郵件提醒系統，每日推送持倉債券的負面新聞，實現評級人員對持倉信用債的動態了解。同時，我們提高了信用跟踪頻率，根據持倉債券的信用風險程度設置了關注池、預警池和賣出池，建立了快速反應和處理機制。

太平洋資產管理公司(單位：個)			
指標	2018	2017	2016
另類投資項目數	76	69	70
另類投資項目中具有環境效益的項目數	6	6	6
另類投資項目中具有社會效益的項目數	41	36	35

長江養老(單位：個)			
指標	2018	2017	2016
另類投資項目數	18	37	18
另類投資項目中具有環境效益的項目數	2	8	2
另類投資項目中具有社會效益的項目數	3	6	3

經濟

經濟績效

償付能力充足率指標(單位：%)			
指標	2018	2017	2016
太平洋保險集團	301	284	294
太平洋壽險	261	245	257
太平洋產險	306	267	296

太平洋壽險經營情況(單位：百萬元)			
指標	2018	2017	2016
壽險保險業務收入	202,414	175,628	137,362
壽險新業務價值	27,120	26,723	19,041

太平洋產險經營情況			
指標	2018	2017	2016
產險保險業務收入(百萬元)	117,808	104,614	96,195
產險綜合成本率(%)	98.4	98.8	99.2

長江養老經營情況(單位：百萬元)			
指標	2018	2017	2016
企業年金受托管理資產	74,501	65,628	57,913
企業年金投資管理資產	77,227	71,704	62,259

分配的經濟價值(單位：百萬元)			
指標	2018	2017	2016
薪酬福利支出	21,733	19,612	17,414
慈善及其他捐款總額	21.54	17	17
上繳各類稅收總額	14,242	10,285	12,167

企業年金參保率(單位：%)			
指標	2018	2017	2016
太平洋保險集團(總部)	100	100	100
太平洋壽險	88.6	91.8	100
太平洋產險	89.99	100	100
太平洋資產管理公司	100	100	100
太平洋保險(香港)公司	0	0	0
太保安聯	60	66	55
太保養老投資公司	100	100	100
長江養老	100	100	100
安信農保	67.9	61.2	48.4

市場表現

2018年，我們進一步深化公司市場化職位薪酬體系建設，提高員工收入水平。同時，根據《市管國有企業職業經理人薪酬制度改革試點工作方案》，通過開展職業經理人的薪酬改革試點，激發國企經理人的創新活力和責任擔當能力。制定《中國太平洋保險（集團）股份有限內部人才市場招聘規則》，激發員工隊伍活力，促進員工隊伍內部有序流動。

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。我們對供應商的資質、聲譽、誠信度、產品和服務的質量、價格、過往負面行為等多項因素進行綜合考察，并制定了《供應商管理辦法》、《集中採購管理辦法》、《集中採購評審專家庫管理辦法》、《集中採購框架協議管理規定（試行）》、《互聯網採購平臺（太保e采）管理辦法（試行）》、《採購管理委員會工作規則（試行）》等政策文件，確保採購程序透明、公平，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。2018年，沒有發生因對經濟、社會、環境產生重大負面影響而終止供應商合作的事件。

太平洋保險(香港)公司員工本地化比例

最低級別的工資與當地最低工資比率(單位：%)			
指標	2018	2017	2016
太平洋保險集團(總部)	226	215	240
太平洋壽險	215	238	247
太平洋產險	168	199	188
太平洋資產管理公司	124	130	137
太平洋保險(香港)公司	160	160	170
太保安聯	219	230	104
太保養老投資公司	107	113	104
長江養老	117	116	116
安信農保	100	100	120

境內供應商(單位：個)			
指標	2018	2017	2016
太平洋保險集團(總部)	569	502	535
太平洋壽險	44	10	8
太平洋產險	17	64	85
太平洋資產管理公司	52	58	50
太平洋保險(香港)公司	32	36	36
太保安聯	120	100	65
太保養老投資公司	84	5	5
長江養老	124	331	295
安信農保	1	0	3

當地員工比例(全體員工)(單位：%)			
指標	2018	2017	2016
當地員工比例	84	95	95
外地員工比例	16	5	5

當地員工比例(管理層)(單位：%)			
指標	2018	2017	2016
當地員工比例	0	0	0
外地員工比例	100	100	100

境外供應商(單位：個)			
指標	2018	2017	2016
太平洋保險集團(總部)	9	6	6
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	1	1	1
太保安聯(總部)	1	1	0
太保養老投資公司	0	0	0
長江養老	0	0	0
安信農保	0	0	0

香港聯交所ESG索引

披露項

A.環境	頁碼
層面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
層面A2: 資源使用	
A2--一般披露	54-55; 66-67
A2.1	66-68
A2.2	68
A2.3	66-68
A2.4	不適用
A2.5	67
層面A3: 環境及天然資源	
A3--一般披露	52-55; 66-68
A3.1	52-55; 66-68

B.社會(雇傭及勞工常規)	頁碼
層面B1: 雇傭	
B1--一般披露	34-37; 68-71; 74-76
B1.1	68-71
B1.2	68-71
層面B2: 健康與安全	
B2--一般披露	34-37; 71-72
B2.1	71-72
B2.2	71-72
B2.3	34-37; 71-72
層面B3: 發展及培訓	
B3--一般披露	32-33; 72-74
B3.1	72-74
B3.2	72-74
層面B4: 勞工準則	
B4--一般披露	68-71
B4.1	68-71
B4.2	68-71

B.社會(運營慣例)	頁碼
層面B5: 供應鏈管理	
B5--一般披露	79
B5.1	79
B5.2	79
層面B6: 產品責任	
B6--一般披露	12-15; 20-23; 26-27; 76-77
B6.1	76
B6.2	76-77
B6.3	不適用
B6.4	不適用
B6.5	77
層面B7: 反貪污	
B7--一般披露	38; 41-43; 76
B7.1	76
B7.2	76
B.社會(社區)	頁碼
層面B8: 社區投資	
B8--一般披露	47-49
B8.1	47-49
B8.2	47-49; 78

GRI標準索引

一般披露

GRI 102: 一般披露 2016	頁碼/URL
組織概况	
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
戰略	
102-14	6-11; 41-43; 76-77
102-15	6-7; 10-11; 14-31; 41-43; 46; 50-55; 58-59
道德和誠信	
102-16	6-11;41-43;76-77
102-17	41;76

GRI 102: 一般披露 2016	頁碼/URL
管治	
102-18	38; http://www.cpic.com.cn/ir/?fr=3w&hit=ShouyeDhTzzgx ; 《中國太保2018年年報》-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;《中國太保2018年年報》-公司治理
102-23	38;《中國太保2018年年報》-公司治理
102-24	38; http://www.cpic.com.cn/ir/?fr=3w&hit=ShouyeDhTzzgx ; 《中國太保2018年年報》-公司治理
102-25	38; 41; 《中國太保2018年年報》-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	《中國太保2018年年報》-公司治理
102-35	《中國太保2018年年報》-公司治理
102-36	68-71; 79; 《中國太保2018年年報》-公司治理
102-37	68-71; 《中國太保2018年年報》-公司治理

一般披露

GRI 102：一般披露 2016 頁碼/URL	
利益相關方參與	
102-40	64
102-41	68-71
102-42	64
102-43	62-64
102-44	64
戰略	
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	報告未經外部鑒證

實質性議題

經濟績效	頁碼/URL
GRI 103：管理方法 2016	
103	10-11; 39; 62-63; 65
GRI 201：經濟績效 2016	
201-1	8-9; 39; 78
201-2	52-54
201-3	78
市場表現	頁碼/URL
GRI 103：管理方法 2016	
103	65; 79
GRI 202：市場表現 2016	
201-1	79
201-2	79

間接經濟影響	頁碼/URL
GRI 103：管理方法 2016	
103	12-19; 44-49; 62-63; 65
GRI 203：間接經濟影響 2016	
201-1	12-19; 78
201-2	12-19; 44-49; 58
採購實踐	頁碼/URL
GRI 103：管理方法 2016	
103	62-63; 79
GRI 204：採購實踐 2016	
204-1	79
反腐敗	頁碼/URL
GRI 103：管理方法 2016	
103	42-43; 62-63; 65; 76
GRI 205：反腐敗 2016	
205-1	76
205-2	42-43; 76
205-3	76

物料	頁碼/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	頁碼/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
水資源	頁碼/URL
GRI 103：管理方法 2016	
103	62-63; 67-68
GRI 303：水資源 2016	
303-1	67-68
303-2	無受重大影響的水源

生物多樣性	頁碼/URL
GRI 103：管理方法 2016	
103	52; 65
GRI 304：生物多樣性 2016	
304-3	52
排放	頁碼/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

污水和廢棄物	頁碼/URL
GRI 103：管理方法 2016	
103	62-63; 68
GRI 306：污水和廢棄物 2016	
306-1	不適用
306-2	68
306-3	不適用
306-4	不適用
306-5	不適用
環境合規	頁碼/URL
GRI 103：管理方法 2016	
103	62-63; 68
GRI 307：環境合規 2016	
307-1	68

供應商環境評估	頁碼/URL
GRI 103: 管理方法 2016	
103	62-63; 79
GRI 308: 供應商環境評估 2016	
308-1	79
308-2	79
僱傭	頁碼/URL
GRI 103: 管理方法 2016	
103	62-63; 65; 68-71
GRI 401: 僱傭 2016	
401-1	68-71
401-2	68-72
401-3	71-72
勞資關係	頁碼/URL
GRI 103: 管理方法 2016	
103	62-63; 65; 68-71; 74-76
GRI 402: 勞資關係 2016	
402-1	68-71

職業健康與安全	頁碼/URL
GRI 103: 管理方法 2016	
103	34-35; 62-63; 65; 71-72
GRI 403: 職業健康與安全 2016	
403-2	71-72
403-3	71-72
403-4	34-35; 71-72
培訓與教育	頁碼/URL
GRI 103: 管理方法 2016	
103	32-33; 62-63; 65; 72-74
GRI 404: 培訓與教育 2016	
404-1	72-74
404-2	32-33; 72-74
404-3	72-76

多元化與平等機會	頁碼/URL
GRI 103: 管理方法 2016	
103	62-63; 68-71; 74-76
GRI 405: 多元化與平等機會 2016	
405-1	74-76
405-2	68-71
反歧視	頁碼/URL
GRI 103: 管理方法 2016	
103	62-63; 68-71; 74-76
GRI 406: 反歧視 2016	
406-1	68-71
結社自由與集體談判	頁碼/URL
GRI 103: 管理方法 2016	
103	62-63; 68-71
GRI 407: 結社自由與集體談判 2016	
407-1	68-71

童工	頁碼/URL
GRI 103: 管理方法 2016	
103	62-63; 68-71; 78
GRI 408: 童工 2016	
408-1	68-71; 78
强迫或强制勞動	頁碼/URL
GRI 103: 管理方法 2016	
103	62-63; 68-71; 78
GRI 409: 强迫或强制勞動 2016	
409-1	68-71; 78
人權評估	頁碼/URL
GRI 103: 管理方法 2016	
103	62-63; 68-71
GRI 412: 人權評估 2016	
412-1	68-71

當地社區	頁碼/URL
GRI 103: 管理方法 2016	
103	12-19; 40; 44-49; 60-63; 65
GRI 413: 當地社區 2016	
413-1	12-19; 40; 44-49; 60-61
413-2	12-19; 40; 44-49;60-61
供應商社會評估	頁碼/URL
GRI 103: 管理方法 2016	
103	62-63; 79
GRI 413: 當地社區 2016	
414-1	79
414-2	79
客戶健康與安全	頁碼/URL
GRI 103: 管理方法 2016	
103	10-11; 20-23; 26-27; 62-63; 76-77
GRI 416: 客戶健康與安全 2016	
416-1	76
416-2	76-77

營銷與標識	頁碼/URL
GRI 103: 管理方法 2016	
103	20-29; 62-63; 76-77
GRI 417: 營銷與標識 2016	
417-1	20-23
417-2	76-77
417-3	76-77
客戶隱私	頁碼/URL
GRI 103: 管理方法 2016	
103	62-63; 77
GRI 418: 客戶隱私 2016	
418-1	77
社會經濟合規	頁碼/URL
GRI 103: 管理方法 2016	
103	62-63; 76-77
GRI 419: 社會經濟合規 2016	
419-1	76-77

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十一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2018年1月1日至2018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、控股子分公司和分公司。

編寫標準

報告重點參照香港聯交所新版《環境、社會及管治（ESG）報告指引》、全球報告倡議組織GRI標準“核心”方案。同時還參考了國際標準化組織社會責任指南ISO26000、上證所《公司履行社會責任的報告編制指引》、中國人民共和國國家標準《社會責任指南》（GB/T36000-2015）。此外，我們對聯合國可持續發展目標也進行了對標梳理，并就報告的主要章節與具體目標進行了關聯。詳細內容可參見“績效報告”部分。

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

聯系我們

尊敬的讀者：

感謝您閱讀《2018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社會責任管理工作。

我們的聯系方式是：

地址：中國太平洋保險（集團）股份有限公司品牌部
上海市銀城中路190號 郵編：200120

謝謝！

《2018中國太平洋保險企業社會責任報告》編寫組
2019年3月



官方微信



官方微博