

中国平安
PINGAN

保险·银行·投资

三十，更懂你 
2017 社会责任报告



关于本报告



《中国平安2017企业社会责任报告》回顾了中国平安自成立以来的企业社会责任(以下简称“CSR”)发展脉络,并阐述了2017年1月1日至2017年12月31日期间所承担的企业社会责任具体实践工作。关于本报告的披露内容,说明如下:

(一) 报告范围

报告的组织范围:本报告以中国平安保险(集团)股份有限公司为主体,涵盖平安旗下各专业公司机构。

报告的时间范围:2017年1月1日至2017年12月31日。

报告的发布周期:本报告为年度报告。

(二) 报告编制原则

本报告根据香港联合交易所《环境、社会及管治报告指标》编制,同时参照全球报告倡议组织(GRI)《可持续发展报告指南》G4及其金融行业补充指引为信息披露的指导性原则。

(三) 报告数据说明

报告中的财务数据摘自《中国平安2017年年度报告》,该财务报告经普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)独立审计。其他数据来自公司内部系统或人工整理。本报告中所涉及货币种类及金额,如无特殊说明,均以人民币为计量单位。

(四) 报告保证方式

本报告披露的所有内容和数据已经中国平安保险(集团)股份有限公司董事会审议通过。同时,德勤华永会计师事务所(特殊普通合伙)按照《国际鉴证业务准则第3000号:历史财务信息审计或审核以外的鉴证业务》(“ISAE3000”)的要求对本报告进行了独立第三方鉴证。

(五) 报告发布形式

报告以印刷版和网络版两种形式发布。网络版可在本公司网站www.pingan.cn查阅。

企业使命

中国平安秉持厚德载物之理念，积极承担对股东的勤谨之德，对客户的诚信之德，对员工的涵养之德和对社会的感恩之德。

对股东负责

资产增值、稳定回报



对员工负责

生涯规划、安居乐业

对客户负责

服务至上、诚信保障

对社会负责

回馈社会、建设国家





目录

1	企业使命
4	公司概况
6	董事长致辞
8	三十年企业社会责任大事记
10	“三村工程”核心规划
12	战略与管理
14	核心议题



精准扶贫



拥抱科技
变革



金融服务
实体经济



应对气候
变化风险

26	社会责任实践
60	回应与展望
66	绩效报告
76	社会认可
78	第三方审验报告
79	指标对照表

公司概况

中国平安保险(集团)股份有限公司(以下简称“中国平安”,“公司”,“集团”)于1988年诞生于深圳蛇口,是中国第一家股份制保险企业,至今已发展成为融保险、银行、投资三大主营业务为一体、核心金融与互联网金融业务并行发展的个人金融生活服务集团之一。公司为香港联合交易所主板及上海证券交易所两地上市公司,股票代码分别为2318和601318。

中国平安致力于成为国际领先的个人金融生活服务提供商,坚持“科技引领金融,金融服务生活”的理念,聚焦“大金融资产”和“大医疗健康”两大产业,围绕保险、银行、资产管理、互联网金融四大板块,为客户创造“专业,让生活更简单”的品牌体验,获得持续的利润增长,向股东提供长期稳定的价值回报。

中国平安是国内金融牌照最齐全、业务范围最广泛、控股关系最紧密的个人金融生活服务集团之一。平安集团旗下子公司包括平安寿险、平安产险、平安养老保险、平安健康险、平安银行、平安信托、平安证券、平安大华基金等,涵盖金融业各个领域,已发展成为中国少数能为客户同时提供保险、银行及投资等全方位金融产品和服务的金融企业之一。此外,经过多年的部署和努力,平安互联网业务蓬勃发展,互联网用户规模高速增长。

中国平安拥有近173万名员工和寿险销售人员。截至2017年12月31日,集团总资产约6.49万亿元,归属母公司股东权益为4,733.51亿元。

中国平安是中国金融保险业中第一家引入外资的企业,拥有完善的治理架构,国际化、专业化的管理团队。公司一直遵循对股东、客户、员工、社会和合作伙伴负责的企业使命和治理原则,在一致的战略、统一的品牌和文化基础上,确保集团整体朝着共同的目标前进。通过建立完备的职能体系,清晰的发展战略,领先的全面风险管理体系,真实、准确、完整、及时、公平对等的信息披露制度,积极、热情、高效的投资者关系服务理念,为中国平安持续稳定的发展提供保障。





董事长致辞



2017年，党的十九大顺利召开，中国进入社会主义新时代。对于即将迎来30岁生日的平安而言，这也是继往开来的关键一年，是平安履行企业社会责任的重要一年。

回首过往，30年来，平安从蛇口起步，乘着改革开放的春风，筚路蓝缕，艰苦创业，从无到有，从小到大，从13人的小舢板发展成为170万人的金融科技巨轮，每十年上一个台阶，先后经历了“探索现代保险、搭建机制平台”，“专注保险经营、探索综合金融”，“深化综合金融、推动科技创新”三个阶段，成为拥有1.5亿客户、4.5亿互联网用户的金融科技集团，跻身《财富》世界500强第39位，《福布斯》全球2,000强第16位，市值及品牌居全球保险集团第一位。

30年来，公司的发展战略和经营管理与时俱进，但始终不变的，是以专业创造价值的核心理念，是为民生改善尽绵薄之力的赤子之心，是超越利润之上对国富民强的不懈追求。我们饮水思源，深知平安取得的点滴进步，都离不开社会、股东、客户的大力支持，离不开每一位平安人的辛勤付出；我们始终心怀感恩，牢记自己的使命与责任，努力回报每一份支持。

过去15年，我们的总资产、总营收、净利润保持近30%复合增长率，为股东带来丰厚回报；我们始终坚持“客户至上”，以极致服务和创新科技让生活更加简单、便捷而有品质；我们始终不忘反哺社会，积极参与教育公益、环境公益、红十字公益、灾难救助等各项社会公益事业，累计公益捐赠超三亿元。过去一年，我们成立教育公益理事会，将司庆日定为“平安公益日”，连续11年开展支教行动，搭建远程支教平台，将优质教育资源输送到农村，弥合城乡教育差距；我们大力发展农业保险，设立普惠业务集群，推动保险下乡、银行下乡、互联网金融下乡，累计为农村提供保险保障及融资服务超万亿元。

常言道，三十年河东，三十年河西。站在新三十年征程的起点上，而立之年的平安，比以往更深切地感受到肩上的责任之重，始终牢记将企业发展融入国家昌盛，民族复兴的伟大历史洪流中。

2018年，我们积极响应党中央坚决打赢脱贫攻坚战的号召，正式启动总投入100亿元的“三村建设工程”，面向“村官、村医、村教”，动员全社会力量，实施产业扶贫、健康扶贫、教育扶贫，助力中国新时代美好生活的实现和美丽乡村的建设。我们启动“村官”计划，愿“贫有所助”，为全国各贫困地区提供1,000亿元免息贷款，以“造血”式扶贫，因地制宜发展特色产业；我们启动“村医”计划，愿“病有所医”，在全国中心城市招募名医专家，为10,000名贫困偏远地区的乡村医生，提供远程培训、现场讲座，提升乡村医疗服务能力，让乡村居民看病不再难；我们启动“村教”计划，愿“学有所教”，为全国1,000所贫困地区的乡村小学提供图书馆和电教室等硬件设施，同时，动员、招募名校名师，为全国10,000名贫困偏远地区的乡村教师提供远程培训、实习轮训，提升乡村小学的教学条件和师资水平，让乡村孩子拥有更高质量的教育资源。

人心齐，泰山移。“三村建设工程”任重道远，关键在于全体平安人乃至全社会力量的参与和奉献。我们欣喜地看到，奋斗在扶贫攻坚一线的平安同仁，借助公司的金融和科技优势，为“三村建设工程”添砖加瓦：依托平安产险在全国首推的免息免担保菌菇产业种植“台江模式”，黔东南州的产险人申扬帆在贵州台江走村串寨，将食用菌种植项目带进千家万户；平安万家的张彪，深入调研河南农村医疗现状，通过“万家医视平台”为近1,500家村卫生室开通远程医疗服务，近百万村民不出

村即可远程接受名医指导；平安人寿的陈金，十年支教足迹遍布六省平安希望小学，行程15,000多公里，为1,000多名孩子带去大山外的精彩……我们相信，每一位平安人的智慧和才干，都将成为闪耀在贫困乡野的光亮；我们期待，更多人积极参与“三村建设工程”，和平安同行，携手共建美丽乡村。

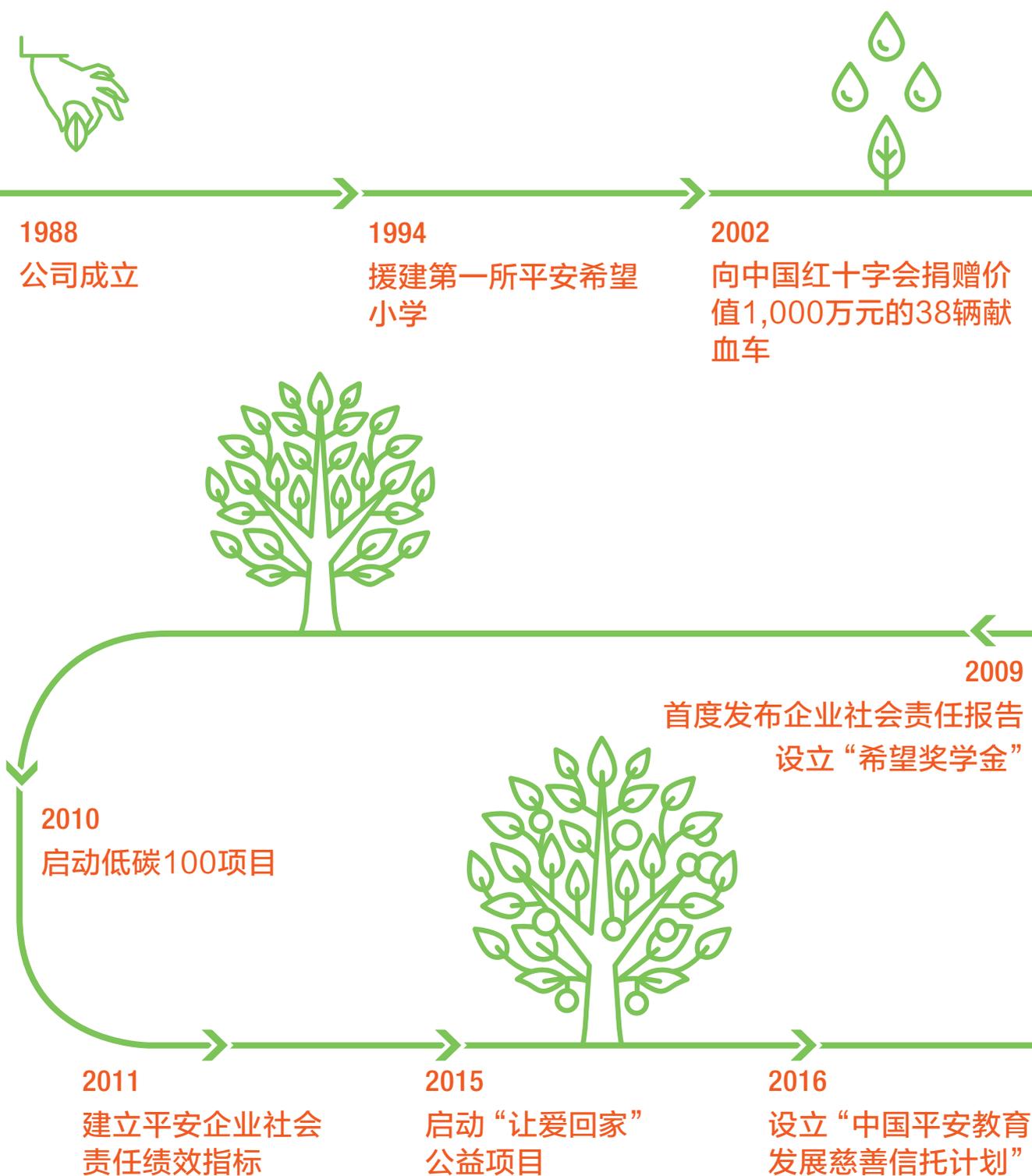
企业的发展与国运紧密相连，与社会的发展休戚与共，平安成立30年来取得的成绩，来源于社会，亦回报于社会。回首过往，我们深感自豪，心怀感恩的同时也不忘来时路。展望未来，亿万客户的价值承诺，广大股东的回报期许，百万员工的安居乐业，经济社会的繁荣稳定，我们更加深知肩头责任之重大，使命之宏伟。我们将铭记初心，以“金融+科技”的战略驱动，以专业创造价值的经营理念，开启我们新30年星辰大海的征程。

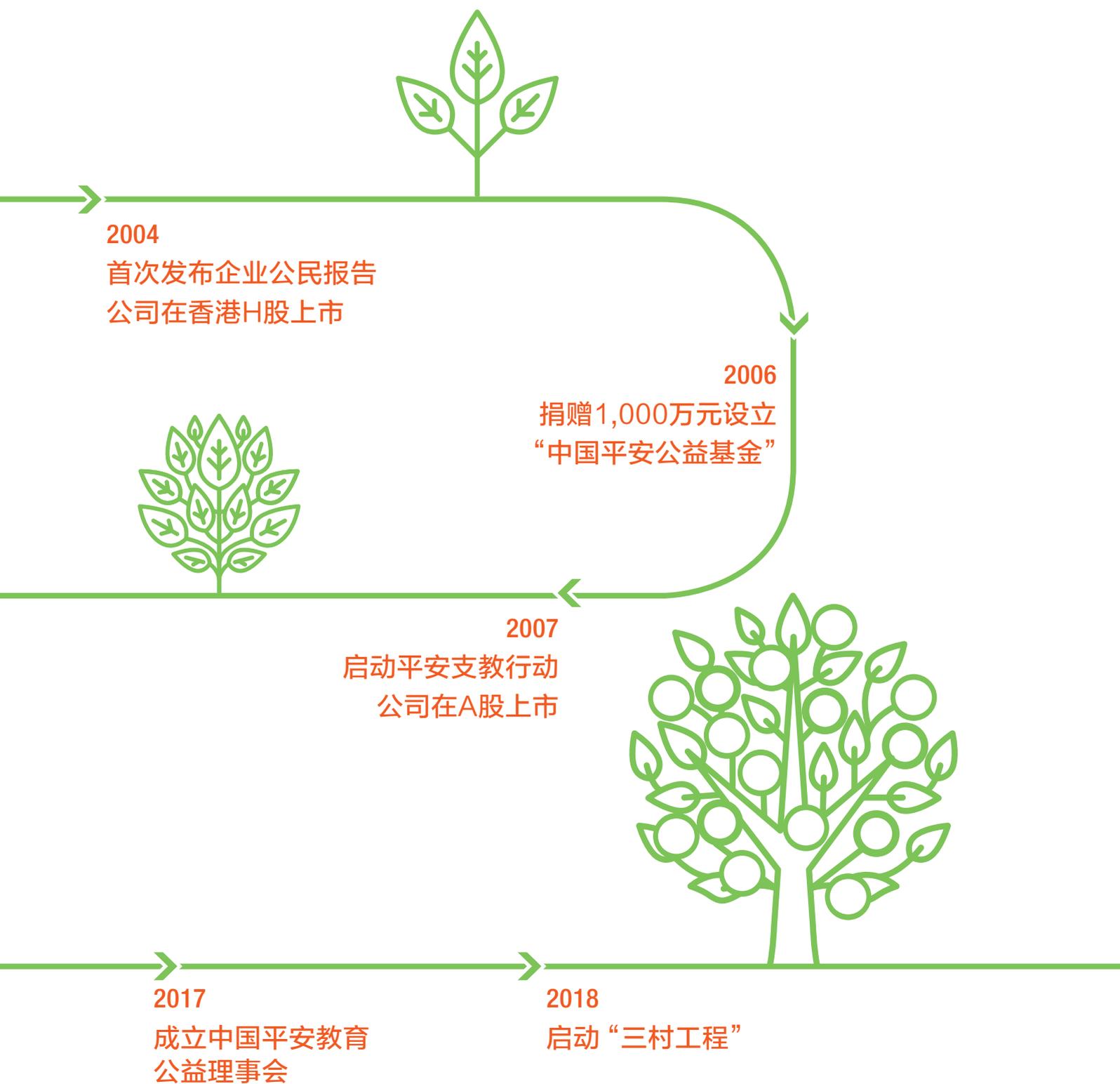


中国平安保险(集团)股份有限公司
董事长兼首席执行官



三十年企业社会责任大事记





“三村工程”核心规划



“三村建设工程”计划总投入

100亿元

2018年是平安成立的30周年，也是中国实行改革开放40周年。作为改革开放的受益者和成功样板，平安在过去30年取得了世界瞩目的成绩。30年的发展历程让我们愈发体会到，平安过去取得的骄人成绩，完全得益于国家富强，得益于社会繁荣，得益于百姓对美好生活的向往和追求。

借成立30周年的契机，中国平安正式启动总扶贫投入100亿元的“三村建设工程”，面向“村官”、“村医”和“村教”三个方向，在全国贫困地区实行产业扶贫、健康扶贫和教育扶贫，让贫困地区贫有所助、病有所医和学有所教，实现脱贫致富。

“三村建设工程”总目标可归纳为六个一的“百千万”计划，总投入一百亿元，提供一千亿元免息贷款，援建一千乡村诊所，培训一万名村医，援建一千所乡村学校，培训一万名村教。



村官

免息贷款

1,000亿元



村医

援建乡村诊所

1,000家

培训村医

10,000名



村教

援建乡村学校

1,000所

培训村教

10,000名



中国平安定点扶贫的河源村民喜获丰收



“村官”工程将在全国各个贫困地区开展产业建设，提供1,000亿元免息贷款，将“输血”扶贫转变为“造血”扶贫。

“村医”工程是从村卫升级、村医帮扶、医视平台建设、医疗援助及健康管理档案五个方面开展工作，改善基层诊所，提升村医水平，致力于提升贫困地区医疗服务水平。

“村教”工程从学校援建、校长培训、教师培训、大学生资助、支教行动五个方面开展工作，改善村小教学条件，提升师资水平，充分动员社会公益力量，致力于提升贫困地区教育水平。

贫困问题非一朝一夕所能攻克，平安希望能够通过“三村建设工程”，全面投入扶贫事业，为国家的扶贫工作贡献力量。



战略与管理

社会责任观

平安在建司之初，就认识到社会责任是企业可持续发展的根基，把“诚信”作为企业的核心价值理念，把对股东、客户、员工和社会负责以及为他们创造最大的价值作为企业的崇高使命，构建了中国平安的“企业公民模型”。我们坚信，这个企业公民模型是中国平安取得长足发展的关键，也是可持续、长远致胜之道。



社会责任管理

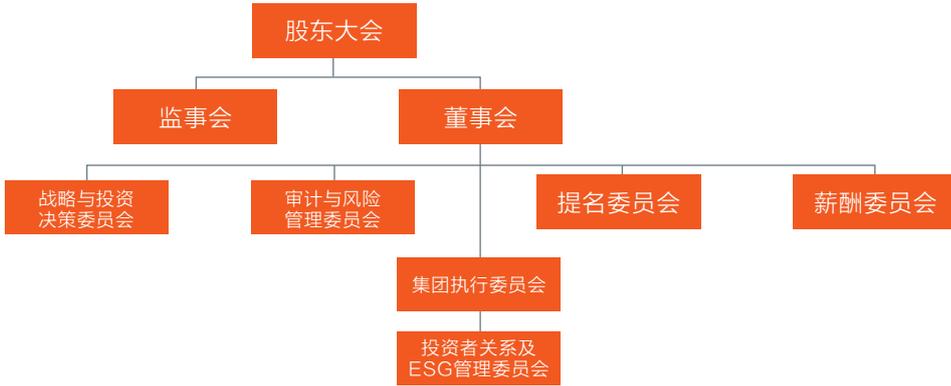
在三十年的企业社会责任建设中，我们搭建起企业社会责任绩效指标体系，成立企业社会责任非正式工作小组，进行企业社会责任培训，建立起企业社会责任风险控制体系等等，用专业的管理平台进行企业社会责任管理。

ESG管理委员会

2017年，我们将企业社会责任上升到公司战略层面，首次在集团执行委员会下的投资者关系委员会中增加了ESG职能，即投资者关系及ESG管理委员会，全面负责公司ESG事务。在投资者关系及ESG管理委员会领导下，我们认为我们可以在投资决策及业务开发过程中充分考虑ESG因素所带来的影响，将有能力利用我们的产品和投资，推动各种社会、环境问题的解决，实现负责任的投资与产品开发。投资者关系及ESG管理委员会，由集团常务副总经理兼首席财务执行官担任委员会主任，由集团董事会秘书担任执行秘书，集团管理层担任委员，定期召开会议，就经济、环境、社会三个层面相关议题的风险与机会，制定可持续策略，提升ESG治理水平及绩效。

ESG日常执行机构

集团品牌宣传部所属企业社会责任团队在公司内部负责ESG及CSR战略执行、内部沟通、相关项目规划、执行及成效考核。CSR团队定期分析各项ESG议题对公司的影响，并向投资者关系及ESG委员会汇报ESG分析结果及ESG事务执行情况。



完善CSR绩效指标体系

我们在2011年就建立起CSR绩效指标体系，经过多年的企业社会责任实践，围绕ESG及公司实质性议题，进一步完善CSR指标体系，并以此为基础推动企业社会责任切实融入企业生产运营中。

利益相关方管理及重大议题鉴别

利益相关方的沟通和管理是企业社会责任管理的重要工作。我们每年会通过各种渠道，选择有效的沟通方式，保持与利益相关方的定期沟通，针对利益相关方各自关注的焦点和实际需求，通过实质性分析矩阵图进行鉴别，得出年度企业社会责任核心及重大议题。



核心议题





精准扶贫



拥抱科技
变革



金融服务
实体经济



应对气候
变化风险



精准扶贫



金融扶贫

“十三五”规划提出，未来五年要实现我国现行标准下农村贫困人口脱贫，解决区域性整体贫困。贫困问题的解决，不仅需要政府，还需要企业贡献智慧和力量。平安三十年来的成长，得益于国家富强，得益于社会繁荣，得益于百姓对美好生活的向往和追求。因此，长期以来，我们始终怀揣着回报社会、建设国家的理念，全身心投入脱贫攻坚，并形成了金融扶贫、教育扶贫、产业扶贫和定向扶贫等为主要方向的立体化脱贫致富之路。

取得的成效

2017 年全年，中国平安及旗下全国各地机构共接受精准扶贫任务超过 300 项，投入资金超过 4,000 万元。

2016年，我们成立了农村金融服务发展委员会，通过“保险下乡”“医保下乡”“银行下乡”和“互联网金融下乡”，形成中国平安的金融扶贫模式。2017年平安人寿为内蒙古、广西两省的5,106名建档立卡贫困人口提供了总保额高达1.88亿元的保障。平安养老险实现44个国家贫困县大病保险全覆盖，服务参保人数近一亿，累计赔付16万人次，累计支付赔款超4.3亿元。平安银行第三方存管业务覆盖2.5亿农村人口，理财产品代销覆盖农村人口8,500万。



平安人寿

建档立卡贫困户覆盖

5,106名

总保额

1.88亿元



平安养老险

参保人数近

1亿人

累计赔付超

4.3亿元



教育扶贫



志愿服务时长

26万小时

希望奖学金

1,234万元

多年来，我们持续实践“扶贫必先扶智”的理念，形成了独具平安特色的教育扶贫模式。

从1994年在安徽六安捐资修建第一所平安希望小学开始，我们已在全国范围内援建了114所平安希望小学，帮助逾30万贫困儿童接受教育，并建立起一套规范化、系统化的帮扶模式，通过教育精准扶贫，用教育挖掉“穷根”。平安希望奖学金累计发放21,110位学生，资助款1,234万元，希望助学金资助2,481名学生，资助款248.1万元。11年支教行动，累计招募6,000名志愿者参与支教，志愿服务时长26万小时，逾十万学生受益。

案例



高管支教

5月18日，马明哲董事长率先到平安的第一所希望小学——安徽六安平安希望小学进行支教，为孩子们分享了一堂生动的阅读课《老人与海》，在孩子们激烈的讨论中，马明哲董事长和孩子们分享了自己少年时期求学过程中遇到挫折与困难的往事，鼓励孩子们不要害怕失败，要勇于接受挑战。



平安集团董事长兼首席执行官马明哲在安徽六安平安希望小学进行支教

精准扶贫



产业扶贫



专业 让生活更简单

中国平安 PINGAN
保险·银行·证券

为促进贫困地区发展，我们根据业务特点积极探索产业扶贫的发展方向，助力贫困农户脱贫致富。

平安产险在贵州台江县落地推出国内首个全产业链保险深度介入、可让贫困户“低门槛参与，无风险经营”的造血扶贫模式——“台江模式”。平安产险已在全国23个省开展落实扶贫工作，为超过7,163万农户提供超4,638亿元农险风险保障，受益农户70.52万户次，累计支付赔款超过20亿元。

我们积极探索公司干部员工进驻农村当“村官”的道路，带领村民发展农村经济。2016年，平安干部员工带领扶贫工作组进驻广东河源紫金县龙窝镇，利用资金和技术，帮助村民种植红薯、茶叶、柚子和黑豆，并借助我们的综合金融优势帮村民开拓销售市场。

在驻村扶贫干部的带领下，扶贫工作队大幅提高帮扶资金的利用率，并把平安的“KPI”考核制度带进村，严格基于考核指标，在确保每年贫困户脱贫的情况下，通过村集体经济项目的投入，实现滚动开发，增加村集体经济收入，最后根据政府配套政策，落实民生项目，提高村民生活质量，实现“双精准”脱贫。

经过一年的努力，我们对口支援的河源地区扶贫成果显著，在广东省2017年度扶贫工作考核中，平安对口帮扶的河源两个村获得河源市扶贫工作先进单位。



平安产险

覆盖农户超

7,163万

农险风险保障超

4,638亿元

案例



为农户摆脱困境

43岁的陈水周，经营着超过一百亩的百香果园，生意红火。而在一年前，他因餐厅经验不善，面临着累累债务压力，“如果那时没有平安，让我方便、快速、不用担保人贷款，我连给员工发工资的钱都没有，也不会有这个果园了”，陈水周说。平安专门定制的“农险+融资”服务，解决了农民融资难、融资成本高等问题，也解决了陈水周的燃眉之急。后来，当陈水周第一批百香果遭遇滞销之际，平安人又伸出了援手，纷纷在朋友圈帮他宣传，再一次度过了危机。



I 定向扶贫

为帮助贫困的外出务工人员 and 留守儿童的父母回家过年，我们自2015年春节开始启动了“一路平安·让爱回家”的定向扶贫公益项目，通过免费包车、赠送保险、购买车票等形式帮助贫困人员春节回家团圆。

2017年1月20日，我们包下的200辆免费大巴车从全国多个城市出发，前往广西、福建、江西、湖南、湖北、河南、山西、山东等全国主要劳务输出城市，送6,000余名贫困外出务工人员回家。让爱回家连续开展三年，捐赠超过400万元，送近10,000名外出务工人员回家。



“让爱回家”累计覆盖

10,000人

案例



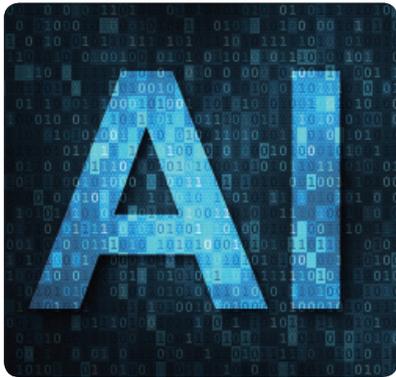
万人平安回家的故事

谭桂珍是一名保洁工，她与爱人已经在北京打拼了十年，两夫妻虽十分想念家乡，但苦于收入微薄且每逢春运就一票难求，已经有多年未曾回家。庆幸的是，谭阿姨在平安产险做保洁工作的时候，看到了“让爱回家”线下报名的信息，2017年春节终于可以如愿以偿坐上返乡的大巴，回家过年。



外出务工人员准备乘坐“让爱回家”爱心大巴回家过年

拥抱科技变革



近年来，AI、云计算等新技术发展突飞猛进，金融和医疗产业面临颠覆性的挑战。当今全球市值排名前十的公司里，科技公司包揽了前七的席位，要成为行业的领导者，前提必然也是成为科技的领导者。如何抓住科技的浪潮，站在浪潮之巅，是驱动公司未来发展的最大动因。对于已经走在金融行业前端而且拥有多年科技探索积累的平安而言，这既是机遇，也是挑战。

2017 年，我们首度提出了“金融 + 科技”双驱动战略，通过科技驱动我们在金融、医疗行业不断创新，提升传统金融业务的竞争力。同时，向其他金融机构、医疗机构输出新科技，提升效率，获得轻资产的收入来源。

| 取得的成效 |

拥有生物识别、大数据、人工智能、区块链与云平台五大核心技术

近十年来，我们每年都会将前一年营业收入的 1% 投入研发，通过人工智能等科技创新变革传统金融业务模式、服务模式。目前，我们拥有中国金融机构中规模领先的大数据平台，大数据科学家超过 500 人，科技研发人员超过 20,000 名，多项成果取得全球领先地位。通过多年来在人才储备、资金累积、数据深度和场景维度等多方面积累的优势，我们目前已拥有五大核心技术，包括生物识别、大数据、人工智能、区块链与云平台等。

平安的生物识别技术水平全球领先，覆盖多元场景，包括金融、医疗、生活/服务、安防等；平安大数据已建立起“1+N”生态圈合作伙伴关系，全集团数据量覆盖 8.8 亿+ 人群；“平安 AI+ 脑”贯穿人工智能所有环节，其中疾病预测技术实现健康、控费用两大诉求；平安区块链可提供安全、可追溯、高效的交易记录方式，在金融及医疗健康、房产交易等多个场景中已经深入运用；平安的云服务则在社会公共服务、智慧城市、智慧政务等多个领域被广泛运用。

科技的背后是人性。我们保持着孩童般的好奇心拥抱变革，也始终秉持着“专业，让生活更简单”的不变初心。我们期待洞悉未来大势，我们也期待更懂你。借助于新科技手段，我们懂你的所思所想，懂你的喜乐悲欢，懂你想要的简单生活。我们期待，知你现在，许你未来。



大数据科学家超过

500 人

科研人员超过

20,000 名



人脸识别技术识别精度达

99.8%

案例



人脸识别技术获 LFW 评测世界第一

2017年5月，国际权威人脸识别数据库 LFW (Labeled Faces in the Wild) 公布的测试结果显示，平安科技的人脸识别技术以 99.8% 的识别精度和最低的波动幅度领先国内外知名公司，位居世界第一。该精度为 LFW 所公布的最佳成绩，也是平安科技人工智能实验室取得的里程碑式成果。此外，经国家公安部第三研究所认证中心权威认证，平安科技人脸识别技术同样获得识别精度 99.84% 的检测结果，并荣获检测报告证书。目前，平安科技人脸识别技术已服务 100 余项应用场景，涉及近百家知名企业事业单位，突破两亿次使用。

案例



“金科空间站”赋能中小金融机构

2017年6月，平安金融壹账通推出金融科技自助式服务开放平台——“金科空间站”，该网站主要面向中小银行以及金融机构，用户只需登陆注册，即可自助选购站内各项金融科技产品，实现与自身服务和产品的无缝对接，从而快速提升金融科技水平。开放平台旨在将全球领先的销售、风控、服务三大类方案输出给金融机构，目前部分科技组件通过 API 热插方式在平台上提供，未来将向第三方科技公司提供入驻式开发。截至 12 月 31 日，全国已有 231 家银行，2,434 家非银金融机构正式签约该开放平台。



2017年，“金科空间站”发布会现场

金融服务实体经济



实体经济是金融的根基，金融是实体经济的血脉，为实体经济服务是金融立业之本。党的十八大以来，我国金融业取得新的重大成就，金融服务实体经济的能力稳步提升。新的发展形势下，国家对金融服务实体经济、防范金融风险、回归金融本源提出了更高的要求。

取得的成效

作为综合金融集团，我们积极响应并调整公司的经营策略，不断提升金融服务实体经济的能力，加强金融风险防控，构建完善的风控体系。

在金融回归本源方面，我们不断优化保险产品结构，强调保险产品的保障性功能；在服务实体经济方面，我们通过平安银行、平安普惠、陆金所等子公司，引导资金投向“三农”、中小企业、基础设施建设、民生工程等领域，不断提高金融服务实体经济的能力。

在风险防控方面，我们打造以“双重后卫+守门员”的251体系全面管控风险，“2”是指集团与专业公司双重风险矩阵管控机制；“5”是指信息安全、资产质量安全、资金流动性、合规操作、品牌声誉五大风险控制支柱，通过这五大支柱，实现从上至下、端对端的风险联控；“1”是指统一的风险监控及经营检视平台。通过上述方法，我们构建了国际最高标准风险管理体系，严守金融的安全底线。

我们持续践行普惠金融理念，平安普惠专注于服务小微企业和个人融资需求，切实注重服务农村实体经济的发展。平安普惠2017年累计向“三农”群体放款127.4亿元，间接解决38.2万人就业，帮助12.7万家人口脱贫，累计向三线及以下城市放款近1,040亿元，其中向国家级贫困县发放贷款共计48.9亿元。



平安普惠

向“三农”群体放款 **127.4**亿元

向三线及以下城市放款近 **1,040**亿元



案例



个人融资借款，服务农村实体经济

韦女士是一位生猪养殖户，她饲养了 200 头猪，由于资金有限，自家的养殖规模一直无法扩大。她计划再多养 100 头猪，这样利于错开生猪出栏的周期，更灵活的进行资金周转，但是扩大养殖的资金缺口还差十万元。2017 年 3 月，韦女士尝试申请平安普惠借款服务，成功获得借款十万元。她用这些资金扩大了养殖规模，并对未来进行了更好的规划。渐渐地，资金周转更加灵活，工作越来越有干劲，生意也越来越好。韦女士脸上洋溢的笑容一天比一天多起来，她感觉小康生活已经离自己越来越近了。

2017年小微贷款余额

2,393 亿元



平安银行

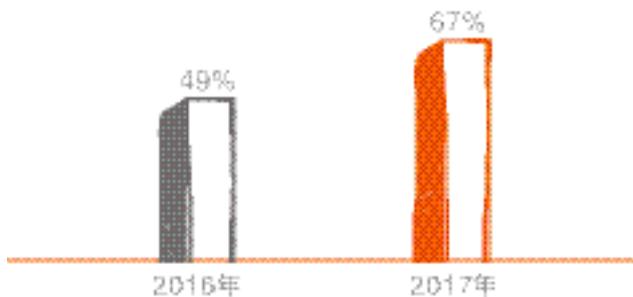
在服务实体经济方面，平安人寿通过基础设施债权投资计划投资实体经济余额 833 亿元，其中既有关系国计民生的南水北调项目，亦有服务区域经济发展的高速公路、城市基础设施建设项目，还有促进能源建设的核电、水电建设项目。

平安银行加大对“三农”、普惠金融、小企业金融等金融服务薄弱环节和薄弱领域的服务力度。2017 年，平安银行共为 141.55 万小微客户提供融资、结算等综合金融服务，其中小微贷款余额 2,393 亿元。

平安人寿一直以客户需求为导向，坚持“保险姓保”的理念，深耕保障市场，保障型产品占比稳定在 30% 以上，并通过多维度细分市场需求增加个性化产品。2017 年，平安人寿坚持以保障型为主的产品策略，保障范围不断拓展，在代理人渠道中，长期保障型产品的新业务价值占整体新业务价值的比重从 49% 升至 67%。



平安人寿



长期保障型产品的新业务价值占整体新业务价值的比重

应对气候变化风险



保险风控领域获得

中国首家

国际认证



风控减损典型案例

16个

评估减损金额

6.2亿元

气候变化及其所带来的系列影响是当今全世界范围普遍关注的一项议题。在中国，气候以及气候衍生灾害已占到自然灾害总损失的 95%。对保险业而言，气候变化将给保险业带来的危险包括气候变化导致极端天气事件频发造成的损失不可控，进而产生广泛的经济和社会压力，从而降低保险标的的可保性。如今，面对有可能是有史以来最严峻的气候变化挑战，如何前瞻性地建立风险评估、风险控制和风险融资技术，这在保险业提出挑战的同时，也孕育着巨大的商机。

过去一年，我们积极加入到全社会应对气候变化能力的建设中，同时在财产和意外保险领域建立了国内领先的风控体系。平安产险风控体系通过 ISO9001:2015 国际质量体系认证，成为中国首家在保险风控领域获得国际认证的机构；我们还建立了一支专属的风控工程师队伍和体系化保前风险评估和防灾防损体系；我们搭建了基于 GIS 技术的数字化风险识别系统，融合灾害学、保险学等多学科，可对中国大陆境内任一地点的九种自然灾害进行评级，有效管控承保风险。

此外，我们创新开发环境污染风险地图，帮助企业、政府和保险公司更全面、更客观地了解承保区域的环境污染风险，从而进行针对性的风险管理和核保定价。通过环境污染风险地图，可以方便的查看地图上任意位置的人口密度、企业总产值、企业从业人数、周边交通、周边水体、生态系统类型六类风险情况，并获得环境污染综合风险评价结果。2017 年，我们的数字化风险识别系统对外开放平台上线，系统新增环保专线模块，及时解读当前环境保护的法律法规、业界动态以及平安的专业视角解读，帮助企业、公众更好地了解环保动态。



取得的成效

2017年，平安产险通过运用DRS、卫星遥感等最新科技创新，匹配自有的线下专业风控队伍，已累计参与天鸽、帕卡等七场登陆中国的台风预警与防控行动，发送各类气象灾害风险预警提示35万余次，现场为企业提供隐患排查一万余次，赠送防灾防损物资40余万套，公司损失还原市场份额后远低于同业和市场。

2017年涌现风控减损典型案例16个，评估减损金额6.2亿元。

案例



鹰眼系统 (DRS-Digital Risk System)

“国内首创，国际领先”，平安产险致力打造中国最强的风险数据量化平台。

鹰眼系统的英文全称为 Digital Risk System (简称“DRS”)，是一个基于物理空间的数字化风险识别系统。DRS融合了地理学、灾害学、保险学三大学科，内嵌了全国地理数据、1949年后所有的自然灾害检测数据、平安产险十余年的承保及理赔数据，总量超过140亿，支持在中国大陆境内11.85亿个物理空间单元上的九种自然灾害和五种最常见农作物的主要自然灾害风险评级，其应用贯穿财产险风险管理及产品经营的全流程。

鹰眼系统 (DRS) 是平安产险创新科技和大数据应用的典型代表，入围2015年度深圳特区金融学会重点科研课题，并荣获2015年度“中国保险行业信息化创新项目奖”，DRS系统论文荣获深圳经济特区金融学会2016年优秀论文一等奖，是唯一获此大奖的保险公司。



社会责任实践





股东

2017总资产约

6.49万亿元



客户

2017年NPS值

36%



员工

2017年培训总投入

8.54亿元



社会

2017年减少碳排放

51,871.4吨

2017年志愿服务时长

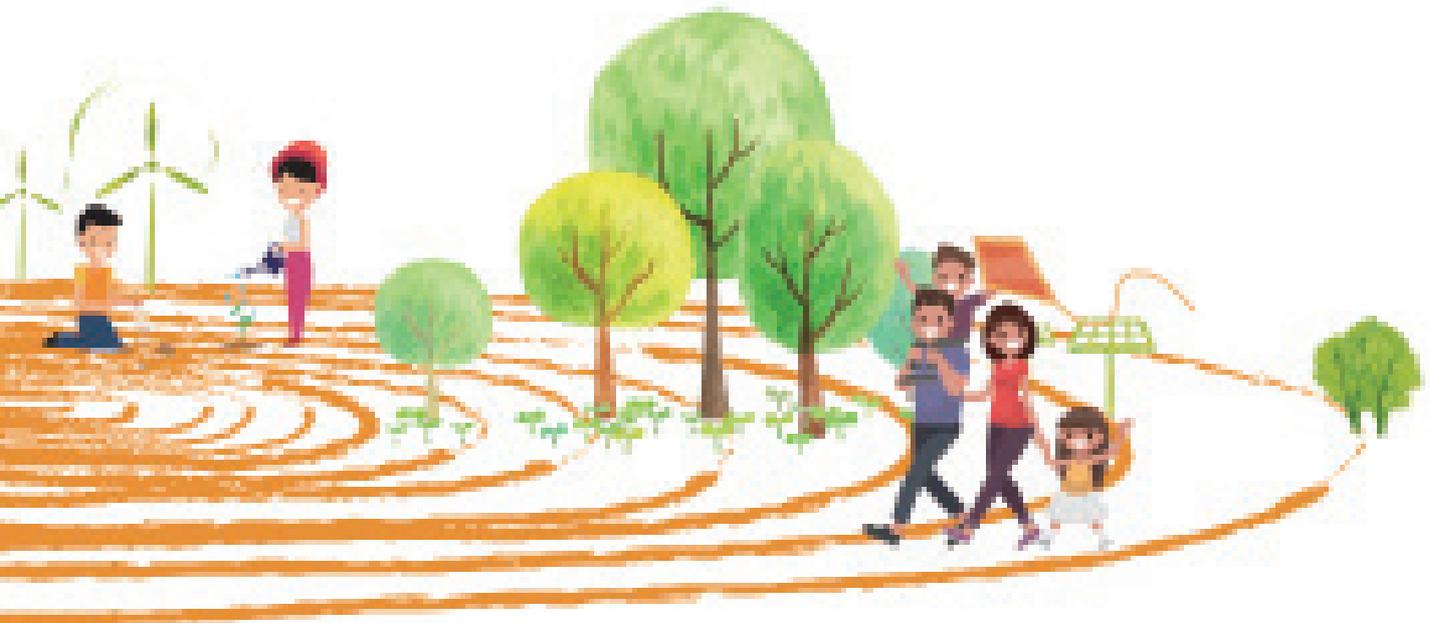
40,432小时



合作伙伴

2017年集中采购

73.23亿元



股东

| 使命 |

对股东负责：资产增值 稳定回报

| 进展 |

2017 年，我们跻身全球企业 40 强，市值列居世界金融集团第一位、蝉联世界保险集团首位。在投资者沟通方面，我们做到了从被动回应到主动沟通的转变，获得了资本市场的认可，市值几近翻番，逐步实现了价值的回归。与此同时，公司派息大幅增长，为股东带来丰厚回报。在公司治理方面，我们首次在集团执行委员会下设了投资者关系委员会，并增加了 ESG 职能，即投资者关系及 ESG 管理委员会，全面负责公司 ESG 事务，并借助于创新科技，打造“平安盾”平台，强力推进反腐倡廉工作。



稳健的经营业绩



每股派发股息

1.50元

同比增长

100%

总资产约

6.49万亿元

2017年中国GDP突破80万亿元，经济增长在过去七年来首次提速。在此国运昌隆的大背景下，我们同样以卓越的业绩回报于股东。我们的总资产约6.49万亿元，较2016年底增长了16.4%。2017年基本每股收益为4.99元，全年每股派发股息1.50元，同比增长100%分红增长率显著超过利润增长率，反映出集团强大的偿付能力以及现金流能力。集团总市值达1.2万亿元，在福布斯全球上市公司2000强中名列第16位，全球上市保险公司第一位。



集团总市值

1.2万亿元



全球

福布斯全球上市公司2000强中名列

上市保险公司

第16位

第1位



寿险新业务
价值同比增长

32.6%



产险实现保费
收入同比增长

21.4%



银行零售业务
收入同比增长

41.7%





中国平安2017投资者日

积极主动的投资者沟通

2017年，我们在“金融+科技”战略、客户经营、科技布局和公司主营业务等方面重点加强了与资本市场的沟通。通过公开说明会、视频及电话会议、路演等方式，对公司的年度、半年度及季度业绩进行说明，并在新浪网、雪球网在线与投资者交流，系行业首创，加深了资本市场对我们的了解，沟通渠道更加便利。除积极保持与机构投资者的良好沟通外，为更好地服务中小投资者、保障投资者权益，我们还通过多种渠道与中小投资者进行沟通，包括但不限于网上路演、上证e互动平台、公司网站、邮箱及电话等。

同时，我们加强了资本市场分析报告及股东信息收集，高度重视投资者关注的问题和提出的建议，进一步提升公司经营管理和公司治理水平，同时努力完善内部流程及制度建设，争取有针对性地、高效地为投资者提供更为便捷地服务。

	机构投资者	中小投资者
沟通渠道	公开说明会、视频及电话会议、路演、新浪网、雪球网	网上路演、上证e互动平台、公司网站、邮箱及电话
沟通频次	现场业绩发布会两次、电话业绩发布会两次、投资者日两次，组织国内外路演53次及网上路演两次，参加国内外投行及券商会议约204场，接待国内外投资者、分析师调研约130批次，会面投资者人次较过往增长近三倍。	

完善的风险治理结构

我们董事会是公司风险管理最高决策机构，对全面风险管理工作的有效性负责。董事会下设审计与风险管理委员会，全面了解公司面临的各项重大风险及其管理状况，监督风险管理体系运行的有效性。

风险治理结构图



集团管理层



从左至右： 蔡方方女士 姚 波先生 叶素兰女士 任汇川先生 陈克祥先生 马明哲先生
 李源祥先生 孙建一先生 曹实凡先生 陈心颖女士 谢永林先生

注：职务见公司2017年年报

I 强化推进反腐倡廉



廉政教育活动

1,700余次

覆盖率

100%

我们一直以来十分注重反舞弊、反腐败、反商业贿赂的相关工作，不断在日常经营管理和廉政教育活动开展方面宣导强化，以邮件群发、晨会宣传、“口袋E” APP公告等多种方式，对全体员工以及寿险代理人进行宣导教育，并通过创新科技应用和系统化管理，双管齐下，强力推进反腐倡廉。

完善机制推进反腐倡廉

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

在此基础上，我们严格执行《反舞弊制度》，防范舞弊风险，并持续建立24小时案件应急响应机制，积极运用大数据、新科技工具手段，健全业务全流程监测的综合检查分析方法，推动风险化解。

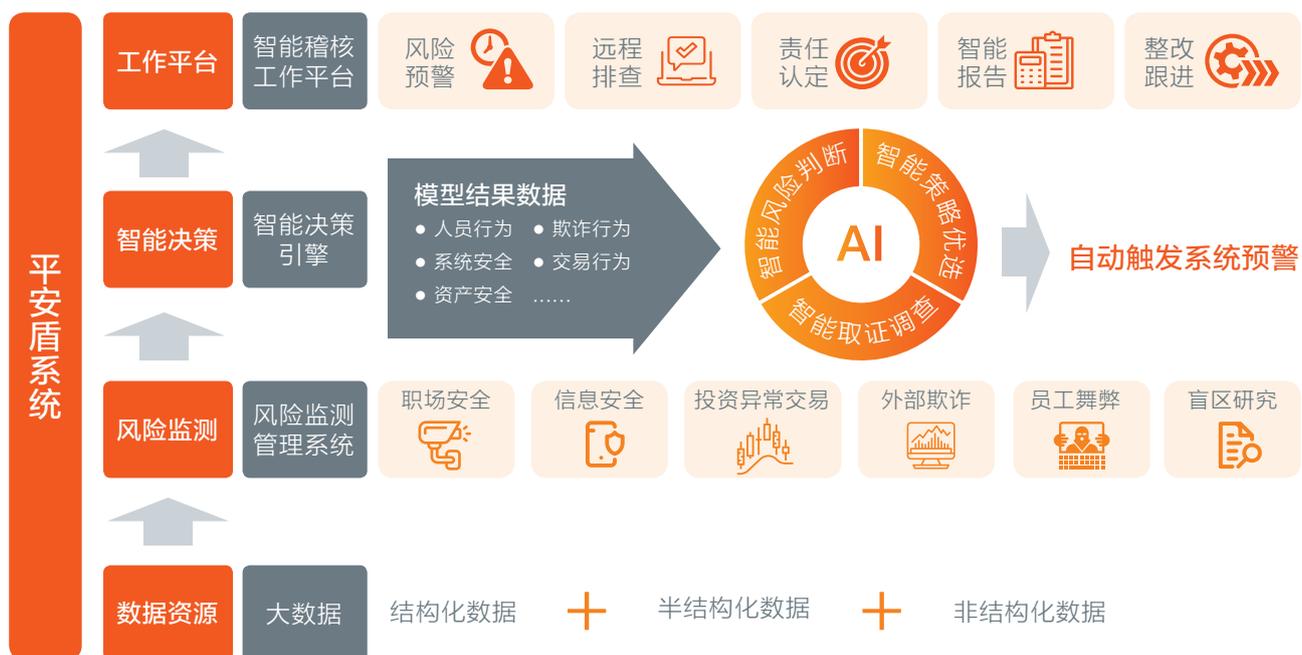
此外，我们始终完善廉政建设长效机制，树立全体员工廉洁自律价值观，形成“以廉为荣、人人思廉”的良好氛围。2017年，集团全年统筹各专业公司及稽核监察地区累计举办各类廉政教育活动1,700余次，覆盖率100%，促进公司形成诚信守法、合规经营的良好廉政文化氛围。

反腐倡廉体系



创新科技打造“平安盾”平台

2017年，我们围绕建立“集中监测、多层防控”智能化风险监测体系，打造“平安盾”平台，达到事前风险警示、事中监控及风险预警、事后风险智能化查处的目标，在反腐倡廉建设中有效震慑及打击追查腐败、舞弊行为。具体来说，我们制定了内控中心数据治理及模型库管理总则，完善数据管理与共享机制，为大数据模型开发与创新打下良好数据基础。基于海量的数据资源，我们的“平安盾”平台涵盖了三大模块化功能，借助智慧风险监测系统，实现模型线上全生命周期管理；模型风险数据通过智能决策引擎，输出最优决策方案；应用智能远程稽核工作平台，远程高效排查化解风险。



客户

| 使命 |

对客户负责：服务至上 诚信保障

| 进展 |

客户是企业的经营之本，我们关注客户的每一次体验，努力为客户创造价值。2017 年是我们的服务年，我们全年以“平安在你身边”为主题，开展了多项提升客户体验的行动和举措，为客户提供极致暖心的服务。我们持续进行科技创新，用科技的力量去除繁琐，把复杂留给自己，为客户创造简单、便捷的生活体验；我们持续进行产品创新，满足客户的多样化需求；我们持续进行服务创新，始终陪伴在客户的身边，努力从每一次与客户的接触开始，提升服务质量。





重视客户体验，提升客户的满意度和忠诚度



自2014年引入NPS*以来，我们不断通过产品创新、服务创新、科技创新等手段，着力提升客户的体验。

2017年，我们在金融行业领域发布了行业首份NPS白皮书，将积累的行业经验和方法论转化成册，带动行业从业者关注客户体验，科学地提升NPS，给每一位消费者带去快捷、值得信赖的金融消费体验。

目前，我们的NPS触点每月覆盖线上线下接触量近100亿，触发300多万条调研，结合客户反馈，形成了300余个用户体验提升项目，了解客户诉求、寻找机会点，实现客户体验与业务价值的双提升。2017年，我们的NPS较2016年提升了六个百分点，达到36%。

持续科技创新，为客户创造简单生活

2017年，我们召开了“揭秘平安科技变革”的开放日活动，全面披露五大核心技术。五大创新科技聚焦我们大金融资产和大医疗健康两大产业，深度运用于“金融服务生态圈”、“医疗健康生态圈”、“汽车服务生态圈”、“房产金融生态圈”等四大生态圈，不断将尖端科技用于提升客户的体验，为客户创造简单的生活。

* NPS即客户净推荐值，客观的反映出客户对于企业的满意度和忠诚度。净推荐值=推荐者所占客户百分比-贬损者所占客户百分比

人工智能技术的场景应用



案例

**待孕妈妈足不出户即可办理业务**

吴女士是上海一位怀孕六个多月的待产妈妈，也是平安人寿的客户。2017年10月，吴女士需要办理保单贷款、保单生存金领取的业务。保单服务人员得知吴女士的身体状况后，为及时解决吴女士的需求，于是向她推荐了平安人寿的“智慧客服”服务。

吴女士通过“平安金管家”APP与柜员空中连线，一次性为自己的保单办理了贷款、生存金领取、累积红利领取等多项业务。“平安这个业务真的好，直接在家里就能办业务，不用再往门店跑，方便又人性化”，吴女士感慨道。

案例

**平安银行：智能投顾理财新模式**

陈女士是平安银行的一位财富客户，曾在多家银行开立过理财账户，购买基金和理财产品，但是在2015年后的股市中体验并不好，财富缩水，不知道手里的产品是该买还是卖。

陈女士通过推荐，接触到不断优化中的平安智投平台，平台根据陈女士过往投资行为数据和风险偏好，得出平衡型风险等级3，同时对她的资产配置进行智能分析，发现权益类净值型产品占比较高，与其风险承受能力不完全匹配，是导致财富受损度超预期的主要原因。

经过平安银行投顾的介绍，陈女士认为平安智投很好地解决了客户对“资产配置不知道怎么做，产品不知道怎么选，买了不知道怎么调整”等一系列客户最关心的问题，于是决定使用平安银行的智能投顾进行理财，并最终实现2017年全年收益接近20%的优秀理财成绩。



平安集团总经理任汇川介绍平安银行智能投顾功能

案例

平安产险“510 极速查勘”，台风中的“逆行人”

唐波，平安产险负责深圳福田辖区的查勘员。2017年8月底，台风“天鸽”登陆深圳，深圳市年度首次发布台风红色预警。借助“510 极速查勘”搭载的技术，唐波在早上八点接到查勘的需求后，仅用时八分钟就赶到了事故现场——白石路上京港澳高速的路口，为出险客户开展查勘作业。从报案到查勘员到达现场，速度之快赢得了客户的连连赞誉。



查勘员唐波正在现场查勘



持续产品创新，满足不同客户的多样化需求



创富平安卡
守护宝贝卡

总保额

94.67亿元

作为“综合金融+科技”集团，我们聚焦大金融资产和大医疗健康两大领域，不断创新研发符合多样化人群的金融及医疗产品，满足社会上各类人群的需求，用全方位的金融和医疗健康服务，提升客户的生活质量，为客户创造价值。

面向外出务工人员推出定制化保险产品

外出务工人员作为新型的经济生力军，他们为社会、家庭所作出了巨大贡献，城市因他们的建设而繁华，而他们却自身缺乏保障。对此，平安产险面向外出务工人员，定制化研发出“创富平安卡”和“守护宝贝卡”专属保险产品。“创富平安卡”涵盖一般意外、意外医疗、公交意外、三者责任、维权支持等内容，让外出务工人员在城市打工平安无忧。“守护宝贝卡”专为外出务工人员设计，涵盖一般意外、意外医疗、三者责任、心理辅导，让留守儿童父母在外打工创业安心无虑。

案例

保障外出务工人员

丁先生是一位包裹搬运工，常年在外打工，很有安全保障意识的他，在得知平安产险推出“创富平安卡”后，立即就购买了。丁先生的住所离工作场所比较远，平时都是乘坐公交车上下班。某日的上班途中，丁先生乘坐的公交车因追尾发生交通事故，并导致他受伤住院了十天，光医疗费用支出就超过了4,000元。幸运的是，因为此前购买了“创富平安卡”，平安产险向丁先生赔付了3,900元医疗费，解决了丁先生的后顾之忧。





智能日添利产品余额

100亿元

研发马拉松定制保险产品

近年来，马拉松赛事在各大中城市逐渐风靡起来，马拉松跑友也越来越多。为满足广大跑友的需求，平安产险秉承“保险+健康”理念，特别研发了马拉松定制产品。产品包含意外伤害、最突发的猝死、剧烈运动导致的电解质失衡以及急性的运动损伤等责任，涵盖了马拉松过程中的方方面面风险，为参赛人员及赛事工作人员提供全方位保险保障。

2017年服务大型赛事三场，包括上海国际马拉松3.8万人次，西安国际马拉松2.1万人次，其余中小型健康跑、乐跑赛事100余场，累计为超六万人次提供保险服务。

智能日添利，开启储蓄理财新模式

平安银行针对客户的结算与理财需求，以借记账户为载体，为客户提供了一款智能化理财产品——智能日添利，该产品打通了支付结算与理财功能，实现了客户资金的自由调度、随心支付和智能理财。客户签约智能日添利自动申购后，高于活期结算账户最低留存金额的部分自动申购日添利产品，实现资金收益最大化；当客户进行取现、消费等交易账户余额不足时，系统自动赎回智能日添利产品至活期账户，以进行相关交易。

产品兼具增值性与流动性两大特点，开启了储蓄理财的全新模式。截至2017年12月31日，智能日添利产品余额约100亿元。

全国首创“三位一体”医疗服务模式

作为我们大医疗健康板块的重要成员，平安健康（检测）中心在全国首创影像诊断、医学检验、精密体检相结合的“三位一体”健康检测服务模式，致力于促进医疗服务专业细分，推动医疗产业升级，提升区域医疗水平，实现最大的第三方影像、最优质的第三方检验和最高端的第三方体检业态融合，为广大人民群众提供更多样化的优质医疗保健服务。





通过金融和医疗手段， 助力解决发展不平衡的问题

“十九大”报告指出，当前我国社会的主要矛盾已经转变为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。的确，目前我国城市的金融发展和医疗水平都已经很发达，而农村的资金条件、医疗条件却仍然很差，与城市相比存在很大的差距。

平安的发展得益于社会，得益于时代的发展进步，因此，我们也在积极回馈社会，通过金融和医疗手段，覆盖弱势群体，提升欠发达地区的致富能力和医疗健康水平。

农户专属“乡邻卡”，享多重权益

2017年，平安银行在县域市场推出了助农卡“乡邻卡”，针对县镇客户配置专属借记卡类型，并提供基础的权益。目前已在河北、湖北、浙江、广东推广，一年多来服务村民客户十多万人次。“乡邻卡”拥有免IC卡工本费、免账户管理费、免短信通知服务费、利率上浮等专属权益。



平安EYE护你

覆盖视障人群

1,700万

研发适合视障人群的保险产品“平安EYE护你”

出于视障人群出行安全系数低的考虑，市场上一直以来缺乏视障者可以购买的保险产品。在今年的国际残疾人日，我们向1,700万视障人群推出了“平安EYE护你”的保险产品，同时还对平安官网进行了无障碍优化，为视障人群的出行提供全方位的保障，这也是国内首款针对视障人群的专属保险产品。



医视平台

覆盖村民

240万

平安万家“医视平台”，向农村输送优质医疗资源

为解决农村医疗资源薄弱的问题，平安万家医疗开发出“医视平台”，采用电视机、电脑、手机“三屏互动”的技术手段，实现分级诊疗大平台、医联体网络平台、家庭医生签约服务平台三大核心功能。通过“医视平台”，城市医生可以和乡村医生进行联合会诊，指导乡村医生进行疑难症状的诊疗，有效提升乡村医生的问诊能力。“医视平台”使偏远农村得以嫁接城市的优质医疗资源，有助于提升农民的医疗健康水平。“医视平台”打破了传统空间上的局限，让省、市、县、乡、村五级医疗机构纵横贯通，实现优质医疗资源下沉和基层患者精准导流，为“三村”的“村医”工程打下了良好基础。截至2017年12月31日，“医视平台”覆盖1,200个乡村卫生所，约240万村民受益。



乡村医生通过“医视平台”与县城医院进行远程会诊

案例



城市优质医疗资源直通偏远山区

张明召，河南禹州市磨街乡常门村卫生室的一名村医，全村仅有的一名全科医生，他所在的村卫生室医疗条件简陋，也是全村唯一一个村卫生室，全村居民的健康管理就依靠这个卫生室。常门村地处禹州市西部偏远山区，是河南省定点扶贫村。“我的左眼三四年都看不清东西了，平时还总是干涩、发痒。也不知道是什么原因，想着就是人老了，不中用了。县城又离得的那么远，也没想着专门跑一趟去找医院瞧瞧”，71岁的赵大娘是常门村的一位普通村民。“今天，通过我们的村医和郑州大医院的专家一起，给我分析病因，说是到县城医院做个白内障手术就可以治好。这确实真是太方便了，以后在家门口就能找到专家看病了”，赵大娘十分感慨。这位赵大娘的病就是通过平安万家医疗的医师平台的远程视频会诊解决的。

员工

| 使命 |

对员工负责：生涯规划 安居乐业

| 进展 |

我们认为，员工是企业成长过程中最重要的伙伴，员工的个人发展与公司的成长息息相关，所以我们注重员工发展和人才培养，保障员工收入稳定提升，以绩效导向为核心，鼓励能者多得，为员工不同阶段的成长提供系统培训并提供晋升发展机会；我们坚持贯彻“快乐工作，健康生活”的理念，为员工创造健康工作环境，关注身心健康。



人才培养和员工发展



全年培训总投入

8.54亿元

职业发展

我们注重员工的成长，给他们最好的培训。所以2017年我们持续投入足够资源，根据公司的战略转型，建立双优课程体系和科技课程体系。

2017年，我们共开办235期面授公开课，新引入管理类通用类面授课程23门。

我们建立了开放性的员工培训平台，培训计划覆盖公司内所有正式员工及非正式员工。根据不同的员工类型及员工兴趣，给员工量身定做不同的培养计划，让员工找到定位，明确发展方向，获得成长空间。

案例



平安银行管培生培养流程

全面系统地应届毕业生提供培训，使其迅速适应职场岗位，并不断提升自身能力，为职业发展提供有效的帮助。

三个阶段培养流程



获取-三个月

宣传招募：启动PMT暑期实习生计划，获取优秀毕业生



培育-12个月

专项培养：整合各方资源，入职前九个月启动培养，对管培生实施12个月集中化、专属化、精细化的培养计划



发展-12个月

定岗跟踪：定岗于产品经理、客户经理等岗位，对管培生进行为期12个月的跟踪，给予指导

四个培养步骤



五大培养模式



薪酬与福利



2017年年金总额

5.53亿元



2017年薪酬总额

482.71亿元

为持续吸引、保留优秀人才，保障员工收入合理稳定提升，我们每年组织开展市场薪酬调研及薪酬竞争力分析工作，持续检视员工薪酬竞争力水平。我们建立了薪酬绩效捆绑制度，鼓励能者多得，奖金结合公司业绩、个人绩效及贡献度差异化发放，2017年，共发放薪酬总额为482.71亿元。我们为员工足额办理缴纳各项社会保险福利项目，发放过节费、取暖/降温费、生日费等福利，并提供年度健康体检计划、员工心理咨询等服务，我们还为员工提供一系列员工关怀福利，如婚庆福利、生育福利及生病慰问等。

我们持续通过企业年金制度，鼓励员工加入年金计划，为员工未来养老助力。2017年，我们新增19,533名员工参加企业年金，共计支付员工企业年金总额约5.53亿元。截至2017年12月31日，共有163,513人参加企业年金，企业年金累积总额达53.56亿元。员工每月支出的企业年金占工资比率约为0.8%，公司为员工支出的企业年金与员工每月工资的比率约为1.2%。

员工关怀和身心健康

员工关怀

2017年启用了华南地区第一高楼——深圳平安金融中心办公职场，在PAFC搬迁工作筹备中，我们通过开展职场环境健康讲座、增加空气净化剂、除污检测、增配绿植、准备乔迁大礼包等系列关爱举措，为员工解决了搬职场后的后顾之忧。为全方面提升员工办公及生活条件，我们对职场冲凉房、茶水间进行改造，配置齐全的生活用品，购买绿植及炭包，营造轻松、高雅的职场氛围，同时，配备品牌现磨咖啡、各类茶叶、自助饮品售卖机及下午茶果盘，给员工享用。此外，我们还职场新妈妈配置了专属母婴室，提供饮用水、专用冰柜及清洗设备，这些人性化的设计，让员工感到家一般的温暖。我们在为所有员工安排一年一度的体检之外，还专门为女员工进行一年一次的妇科体检、婚前检查及计划生育查环查孕等，为女员工提供便捷服务。

俱乐部活动

我们坚持贯彻“快乐工作，健康生活”的理念，通过不断创新俱乐部活动形式，丰富员工业余生活，强健员工体魄，促进员工身心健康，让员工以更加饱满的热情投入到紧张的工作中去。同时，我们开展了全公司的乒乓球比赛活动，吸引全国30个重点省市选手踊跃参与；产险、信托工会通过移动互联网技术组织线上春晚，打破时间和空间限制，让多地员工通过在线平台齐聚一堂，传递温暖，共庆新春佳节。



平安员工参与丰富多彩的俱乐部活动



便利的工作环境

我们运用科技手段，提供给员工各种便利的服务，让员工享受到便捷、高质量的服务。2017年，员工可以通过平台实现自助入职、移动考勤、自助请假、自助办证，还可以通过人脸识别进行出入打卡，提升了工作效率的同时，也享受到了便捷服务。

EAP计划

为缓解员工压力、提升员工幸福感，提高组织效能，我们与专业的EAP机构合作，持续为员工心理健康保驾护航。同时在身体健康方面，为员工提供了年度体检，并提供报告的解读，为员工提供专业的建议。我们还利用内部资源为员工打造了平安人自身的员工专享平台。



员工关怀课程培训

3,160人次

同时，为配合员工关怀计划，平安大学持续开办《压力管理》、《积极心态》、《解码情商与压力》、《职场人际关系》等课程，全年开班期数达119期，参训总人次达3,160人次。

社会与环境

| 使命 |

对社会负责：回馈社会 建设国家

| 进展 |

2017 年，我们在保持业绩稳健增长的同时，持续践行企业社会责任，以切实举措回应社会热点问题。为深入推进教育扶贫，提升偏远地区的教育发展水平，我们成立了教育公益理事会，创新远程支教模式，弥合城乡之间的教育差距；我们持续关注农村空心化和留守儿童问题，连续三年帮助近万名外出务工人员回家；我们关注环境问题，通过绿公司、绿金融和绿公益三个手段，推进低碳绿色发展；我们利用自身资源为社会公共服务提供帮助，支持国家建设。





平安支教志愿者在天津蓟县孙各庄平安希望小学给孩子们上美术课

教育公益

支教行动

2017年，我们成立了教育公益理事会，全力提升农村的教育发展水平，弥合城乡之间的教育差距，着力推进平安式教育扶贫，用教育的力量助力农村脱贫攻坚。2017年平安支教行动全面升级，围绕弥合城乡教育差距的一个核心理念，利用线上和线下两个渠道，通过师资、科技和创新三大战略，为希望小学提供硬件、技术、组织和奖金四种支持，把支教行动做深、做透、做实。

创新远程支教，开创情境教学模式

远程支教旨在打破时间和空间的界限，号召城市名师和优秀志愿者通过互联网形式向偏远地区的农村学校输入优质教育资源，开拓学生的视野。

2017年6月和9月，我们分别邀请到《中国诗词大会》亚军彭敏和北大教授曹文轩，在黄河边和北京鲁迅故居开展了两场分别以“诗词”和“家国”为主题的远程支教课程，通过远程支教平台覆盖114平安希望小学和1,000多所农村学校，开创了情境教学的新模式。

案例

黄河边的诗词课

6月1日，中国平安远程支教第一课在黄河边正式启动。当日，《中国诗词大会》亚军彭敏担任主讲老师，将支教课堂搬到了户外，以远程直播的形式给全国114所平安希望小学的学生们送上了一堂特别的诗词和历史课程。





全国各地平安希望小学的学生收看远程支教课



平安集团副总经理叶素兰在广东惠州平安希望小学支教

我们还在“知鸟”APP的平安教育公益频道陆续上线八节远程诗词精品课程，累计观看人数达5,000多人。平安不动产、平安租赁也陆续在平台上线以世界著名建筑和汽车知识为主题的远程课程，丰富了乡村学校的课程内容。

持续进行线下支教

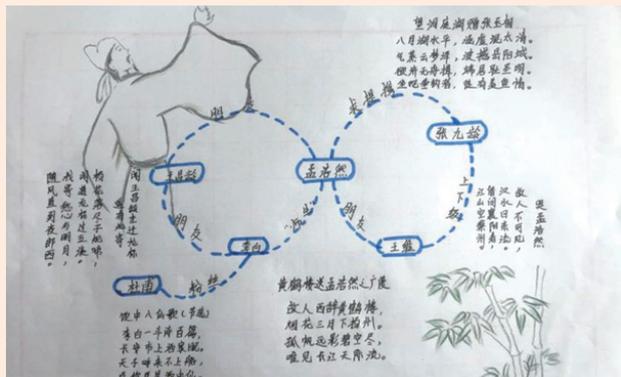
2017年，我们在54所平安希望小学开展了线下支教行动，在报名参与支教的逾万人当中，挑选出1,000余人参与支教的志愿者。支教过程中开展了国文朗读、演讲比赛、诗词赏析、传统文化鉴赏等多种支教课程和活动，丰富了学生的校园生活。2017年，全年参与支教志愿者达1,016人，服务时长为40,432小时。

案例

远程诗词课程激发学生对传统文化的阅读兴趣

为提高平安希望小学学生们的诗词水平，培养农村学生的国文素养，我们邀请城市名师，每周向114所平安希望小学的学生远程教授一节国文诗词课程，激发和引导学生对传统文化的阅读兴趣，提升乡村学生的国文阅读能力。

远程国文诗词课程与中国传统文化相结合，从诗词中讲解中秋、重阳等传统佳节，让学生更懂诗词、更懂传统文化。远程诗词课程开课以来，受到学校师生的欢迎。学校除积极组织学生按时上课以外，还监督学生及时完成老师交代的课后作业，跟进学生的课程反馈。



平安希望小学远程诗词课程的学生“思维导图”作业





2017年志愿服务时长

40,432小时



平安公益日累计配捐

318万元



发放希望奖学金

186.2万元

案例

平安公益日

2017年5月27日，我们首次将司庆日定为“公益日”，向中国青少年发展基金会捐赠1,000万元，搭建远程支教平台，全面升级平安支教行动，并发布“六一公益行动”。一周的“六一行动”共计超过256万人参与公益互动，逾7,000人报名争当支教志愿者，累计配捐资金318万元，受惠人数超35万人。



中国平安向中国青基会捐赠1,000万元

开展十佳校长、老师评选

2017年，我们成立联合评审委员会，邀请外部教育专家担任评委，针对114所学校的校长和老师们开展了“十佳奖”的评选，并为获奖校长和老师们提供20万元奖金，激励校长不断提升学校管理水平，激励老师不断提高教学能力。

2017年，平安支教行动持续为平安希望小学的校长们举办线下培训，为校长们提供了包括名师授课、名校交流、乡村教育研讨等在内的培训内容。我们还举办了以“互联网+”为主题的远程培训，覆盖114所希望小学的所有老师，弥补了以往线下老师培训名额有限的缺陷，通过培训课程提升老师们的互联网素养和互联网教学资源运用能力。

2017年，平安支教共为3,159名学生发放奖学金186.2万元，其中，发放小学生2,820名，考入初中的学生226名，考入高中的学生113名；希望助学金共资助2,481名学生，资助款248.1万元。



平安集团董事长兼首席执行官马明哲与平安希望小学校长交流

案例



乡村学校图书角

5,528个

筹集图书

115万册

幕天捐书

幕天捐书专注乡村少年的精神成长，为乡村学校建立幕天“人人图书角”，鼓励乡村学生通过阅读改变命运。截至2017年12月31日，“幕天捐书”已为乡村学校建设图书角累计5,528个，覆盖612所学校，已惠及超过20万乡村少年，筹集115万册图书，寄出近100万册。

| 励志计划

今年，我们第14年启动励志计划公益项目，针对在校大学生提供论文奖学金，鼓励大学生深入学术研究，进行学术创新，支持大学生圆梦。截至2017年12月31日，今年的励志计划共收到540多篇高校学生的投稿论文，论文评审的工作将在2018年继续进行。

| 让爱回家

2017年，我们持续关注贫困地区留守儿童和贫困的外出务工人员群体，为帮助留守儿童父母在春节回家过年，与家人团聚，我们第三年启动“一路平安·让爱回家”公益行动，通过免费包车、赠送保险、购买车票等形式助力他们回家（具体内容见前“核心议题：精准扶贫”）。



2017年“让爱回家”正式发车

环境公益



2017年减少碳排放

51,871.4吨

较2016年提升

42.4%

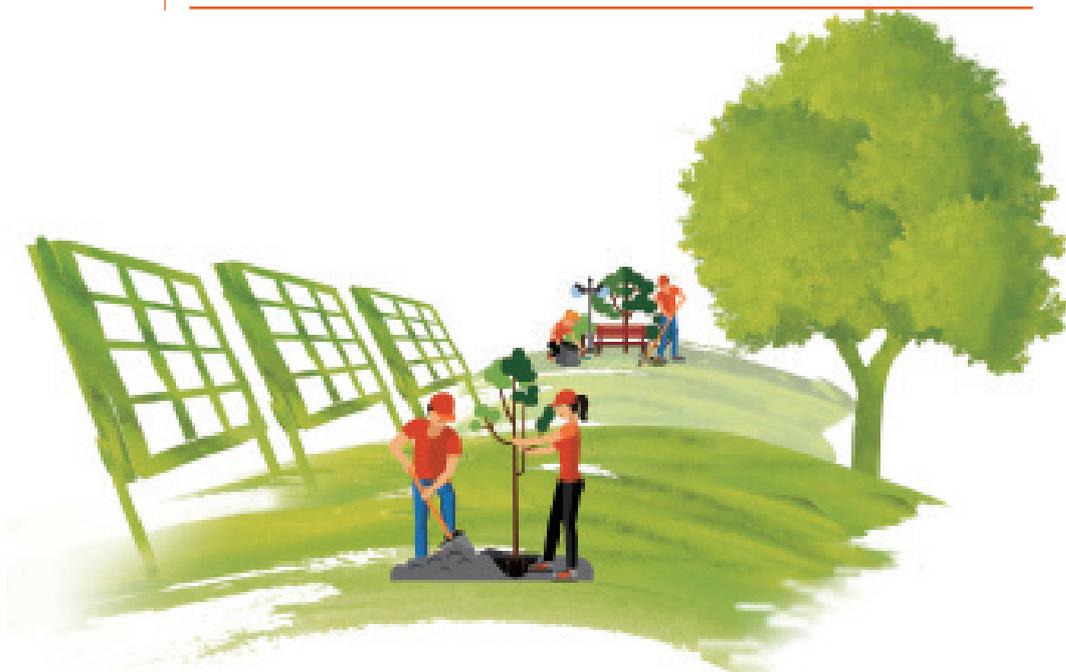
我们属于低能耗、轻污染的以商务办公为主的金融企业，以自有办公楼物业为单位，制定了环境管理的操作细则，将能源、水资源等资源使用量化管理，以达到减少能耗、节约资源的目的；另一方面，我们在垃圾、废水、噪声等方面制定了管理细则，严格管理以降低对自然环境的影响，我们所有的废弃物（主要为日常办公垃圾及废水）都交由市政环卫等部门进行统一处置。本年度，我们未引起任何重大环境问题。

在公司运营和服务实践中，我们借助互联网平台的创新手段，为客户提供更加简单便捷的服务，提供无纸化服务及远程操作办公，降低运营资源消耗，我们建立了低碳潜力指标，通过指标识别科技化手段间接减少的碳排放。2017年全年，在多项业务量激增的情况下，我们间接减少碳排放51,871.4吨，较2016年提高了42.4%。

科技手段间接减少的碳排放数据

单位：tCO₂e

专业公司低碳潜力	2017低碳潜力	2016低碳潜力
产险合计减少碳排放量	25,518.3	22,098.6
寿险合计减少碳排放量	10,586.4	6,208.3
银行合计减少碳排放量	6,899.2	4,547.3
健康险合计减少碳排放量	233.5	45.4
养老金合计减少碳排放量	3,036.6	1,021.0
普惠合计减少碳排放量	640.1	204.4
陆金所合计减少碳排放量	5,757.3	2,308.0
合计减少碳排放量	51,871.4	36,433.0



绿公司：智能化的绿色办公大楼

深圳平安金融中心正式启用后，多项高科技、智能化技术全面落地，节能绩效显著：窗帘太阳自适应控制系统实现遮阳、采光、通透性的最佳平衡；冰蓄冷空调系统转移电力高峰期的用电量，平衡国家电网的峰谷差，提升运行收益；超级双轿厢电梯有效减少电梯周转时间及乘坐时间，通过平滑、安静、精确的控制，显著降低能耗；雨水收集回用系统将雨水回收、处理后用于绿化灌溉等及地下车库地面冲洗等；中水系统以空调冷却水排水为水源，用于64层及以下卫生间冲厕，有效提升大楼整体的资源节约利用效率。

为实现可持续性发展目标，深圳平安金融中心积极践行LEED五大范畴的可持续策略，包括场地规划、能源及大气系统、节水措施、材料及资源、室内环境品质。在设计与施工建设实践中，深圳平安金融中心综合运用多项创新性节能举措，包括容量达四万rth*的冰蓄冷系统、中水回收系统、驱动能量再生型电梯技术以及智能建筑控制系统。此外，还应用先进的BIM模型开展项目设计、建造及未来设施管理。

2017年，经过美国绿色建筑委员会、绿色建筑认证协会的多轮考评，深圳平安金融中心凭借总得分40分，超出金级认证标准6分的成绩正式获得LEED核壳结构金级认证。

绿金融

在绿色金融领域，我们持续关注环境及再生资源投资、绿色信贷等方面的投入。截至2017年12月31日，环境污染责任险承保2,973笔，保额达48.7亿元；船舶污染责任险承保1,220笔，保额达169亿元。

平安银行积极配合国家淘汰落后产能，持续加大绿色金融支持。2017年，银行的绿色信贷授信总额为808.39亿元，授信余额为308.65亿元，贷款余额为280.91亿元，贷款余额较年初增长25.68%；截至2017年12月31日，银行绿色能源业务授信余额为81.61亿元，积极支持新能源产业发展。

平安证券支持绿色债券发展，以绿色金融助力西部地区、民生公益领域的发展。2017年，由平安证券担任主承销商和计划管理人的“平安——贵阳公交经营收费收益权绿色资产支持专项计划”正式成立，发行总规模达26.5亿元。该计划创造了贵州省首只绿色资产支持证券、全国首单省会城市公交绿色资产证券化项目、迄今为止发行规模最大的绿色资产支持专项计划等多项第一。

平安产险采购外部权威数据，在DRS鹰眼系统中创新开发环境污染风险地图，帮助企业、政府和保险公司更全面、更客观地了解承保区域的环境污染风险，从而进行针对性的风险管理和核保定价。



* rth为蓄冷量单位

绿公益

净水设备保障学生用水安全

我们与中华环境保护基金会合作开展“青山绿水”环保公益项目，2017年，我们选定了十所平安希望小学进行净水设备安装，让超过2,000余名小学生喝上清洁的水，让他们拥有更加健康的体魄。



为十所平安希望小学安装净水设备

绿色能源照亮求学梦想

我们以“光伏板”为物件切入，首创“租赁+公益”模式——金色阳光之路，响应国家“一带一路”倡议，选址太阳能资源充足地区，走进广西百色、陕西榆林、新疆喀什，通过向国家脱贫攻坚的贫困县捐建光伏屋顶，安装分布式光伏电站，变“输血”为“造血”，用绿色分布式能源助力地方教育的可持续发展，同时倡导绿色发展理念。“金色阳光之路”不仅能帮助学校解决频繁的停电问题，保障学校的正常教学，并且基于绿色能源的基础，起到保护当地环境的重要作用。同时，光伏电站除了能够满足学校“自发自用”，更能达到“余电上网”的效果，连续20年每年都能为学校带来近万元的收入，形成良性发展循环。

社会公共服务助力国家建设



节约融资成本

3,700万



降低政府医保支出

10%-15%

“陆金所公共资产管理云平台”助力地方政府财政管理

财政智能管理云平台，是平安近十年来的一项重大金融科技创新，是平安打造开放、共享、连接的“智慧城市云平台”的重要组成部分，并依托旗下专业公司重庆金融资产交易所在全国推广实施。平台集合财政部财研院、麦肯锡、毕马威等外部资源，规划设计“政务云服务、数据云服务、智库云服务、交易云服务”等四大云平台。平台项目的实施，将助力地方政府提升财税管理水平，盘活沉淀资产、实现科学负债，促使国有资产价值最大化，打造全球领先财税管理模式。

2017年，“财政智能管理云平台”在南宁正式上线，从源头和技术上防止了国有资产流失、预防了投融资领域腐败，促进国有资产保值增值，降低社会融资成本，改善了地方金融生态。截至2017年12月31日，南宁融资服务平台融资服务平台累计注册会员157家，其中金融机构会员21家，企业会员136家；累计挂牌项目13个，总金额90.04亿元；竞价完成项目11个，总金额78.04亿元。自融资服务平台上线以来，为南宁市节约融资成本3,700万。

“智慧医疗”推动大健康产业发展

基于我们在医院管理、医生管理、药品管理和健康档案管理方面的优势，我们的“智能医保管理云平台”在医疗费用审核服务、定点医疗机构管理服务、基础经办服务、精算服务四大领域，通过大数据、反欺诈、控制过度用药、实施标准处方等技术手段，帮助政府有效实现了“一降两提”：降低政府医保支出10%-15%，提升医保保障，提升服务和用户满意度。该项工作得到了国家人社部、卫计委和保监会的高度评价。

截至2017年12月31日，智能医保服务累计签约258城，覆盖人口超八亿，合作医院上线总数2,135家，建立提供产品设计、核保、理赔系统开发等商保一体化解决方案及运营自动化能力。

合作伙伴

| 使命 |

对合作伙伴负责：互利互惠 合作共赢

| 进展 |

2017 年，借助于多年在科技上的探索和积累，我们将新技术创造性的应用到传统金融业务的同时，也帮助合作伙伴提升工作效率，提高产能和收入，促进合作伙伴健康、稳定、持续的发展。此外，我们还将核心科技向银行、保险、医疗健康等各行业伙伴输出，用科技推动各行业健康发展。





“科技+”助力代理人产能提升



代理人规模

138.6万人

人均月收入

6,250元

过去的一年，寿险新业务价值获得了强劲增长，主要的一个原因就在于我们拥有一支庞大而优秀的合作伙伴队伍。截至2017年12月31日，中国平安代理人规模突破138.6万人，创历史新高。同时，平安代理人收入也获得同步增长，人均月收入达到6,250元，人均每月首年规模保费8,367元，同比增长7%。

案例

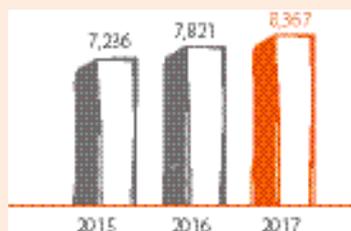


一号工程

2017年，我们将代理人收入提升确立为整个寿险“一号工程”。一方面，通过各项举措助力代理人的寿险收入增长。例如通过创新线上客户经营模式，推动双圈双户、SAT等项目，帮助代理人服务客户；通过资源支持，提升各年资业务员产能。另一方面，通过实施精准化、差异化的推动策略，助力代理人收入提升。具体表现为对核心产品重点推动，区分人群差异化推动，通过产险、养老险等产品联动方案，推动相关指标提升。

代理人人均FYP持续增长

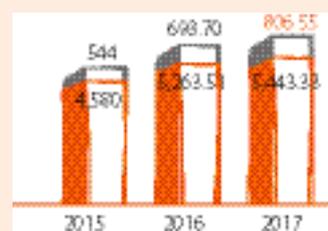
(元/月)



代理人月均收入持续增长

(元/月)

■ 个险收入 ■ 个销产养健



平安代理人量质齐升的关键因素就在于科技的全面应用。得益于过去多年来在科技方面的探索，我们建立了将创新科技融入代理人管理的全流程体系。借助远程直播平台打破时空限制为代理人提供高质量培训；利用大数据、云平台、生物识别等新技术为代理人提供全新的营销模式；同时在管理上，建立智能筛选模式，对每一个代理人给予动态的发展规划路线。通过“增员”、“培训”、“营销”、“管理”、“留存”五个方面的全流程体系，实现代理人队伍产能与留存率的全面提升。

值得一提的是，在代理人培训方面，我们构建了“训练营”、“加油站”和“微课堂”三大线上培训模式，自动调配资源，为代理人推荐个性化课程，全方位管控培训效果。采用知鸟和线上直播培训，突破了师资、时间、地域限制，截至2017年12月31日，通过直播平台共进行直播193.7万场，2,834万人次观看，机构覆盖率100%。通过直播代理人早会参会率提升一个百分点，夕会直播参会率达到13.7%；累计实战案例约19.5万个。



代理人远程培训体系



促进行业健康发展

金融壹账通打造“开放平台+开放市场”助力同业发展

从银行云到保险云，我们在追求自身业绩健康发展的同时，一直同全行业分享核心技术。2017年，金融壹账通在打造“开放平台+开放市场”的实践过程中，成效显著。全年为中小金融机构提供的产品已经扩展到超过24个系列，是2016年年底产品数量的三倍以上。合作机构超过2,300家，比2016年提升67%，其中合作银行超过450家。全年平台交易量大幅上涨，同业平台交易量突破12万亿，实现了业内合作量和交易量的爆发式增长。



金融壹账通架构图

智能银行云

借款成本降低

30%

F2C零售

以智能风控与智能营销为核心，围绕贷款、理财、生活场景、聚合支付四个钩子产品和客户经营体系，帮助银行有效经营客户，实现零售转型。截至2017年底，已提供4,000+金融产品和50+增值服务，为超过60家银行落地实施合作。

F2B壹企银

F2B中小企业融资服务平台为银行中小企业贷款业务提升效率、降低风险。为23个行业各自建立了50多项专属指标、100+数据源、3,000+字段、为银行提供实时风控，为中小企业降低30%借款成本、降低95%贷款办理时长、KS数值*提高20%-30%。

F2F同业平台

F2F同业资产交易服务平台为中小银行提升同业交易效率、降低成本、提升收入。平台提供100%区块链交易和80%流程数字化服务，推动了线下交易线上化、协议文本无纸化、交易流程标准化、交易达成智能化。平台累计线上交易量已超过九万亿，交易机构超过500家。

* KS数值即风险模型可预测性指数



智能保险云

理赔成本降低

10%

智能闪赔为中小保险公司提供行业领先的车险理赔解决方案，针对车险理赔时效慢、纠纷多、渗漏风险高的问题，借助人工智能技术对出险车辆进行自动查勘、定损与赔付，助力保险公司降低人力成本、提升理赔效率和风险控制能力。

通过精确图像和定损技术、智能理赔引擎、以及60%理赔自助服务，智能闪赔为保险公司降低10%、定损评估从七天降低到一天、客户满意率提升两倍，截止2017年已签约13家保险公司。

案例



“AI 智能闪赔” 保险同业输出技术

2017年9月，平安产险“AI 智能闪赔”面向全行业开放。“智能闪赔”是目前国内车险市场上唯一已投入真实生产环境运用的人工智能定损与风控产品，平安拥有其100%自主知识产权。面向全行业推广后，“时效慢纠纷多”和“渗漏风险高”的问题得到大幅改善，为车险行业带来超过200亿元的渗漏管控收益，带动40%以上理赔运营效能提升。

图片定损技术

①智能定型

- 十万+图片识别车系



②图像流清洗

- 模糊提示、PS识别



③部件分割归集

- 覆盖100%外观部件
- 每个部位十万+张图片



④损失程度自动识别



⑤自动精准定价

- 覆盖
- 85%配件项目
- 98%工时项目
- 全国42家机构本地价格



⑥智能反渗漏

- 500+风险因子
- 30,000+风险规则
- 100+风险模型
- 85%渗透规则阻断率
- 60%欺诈规则阻断率

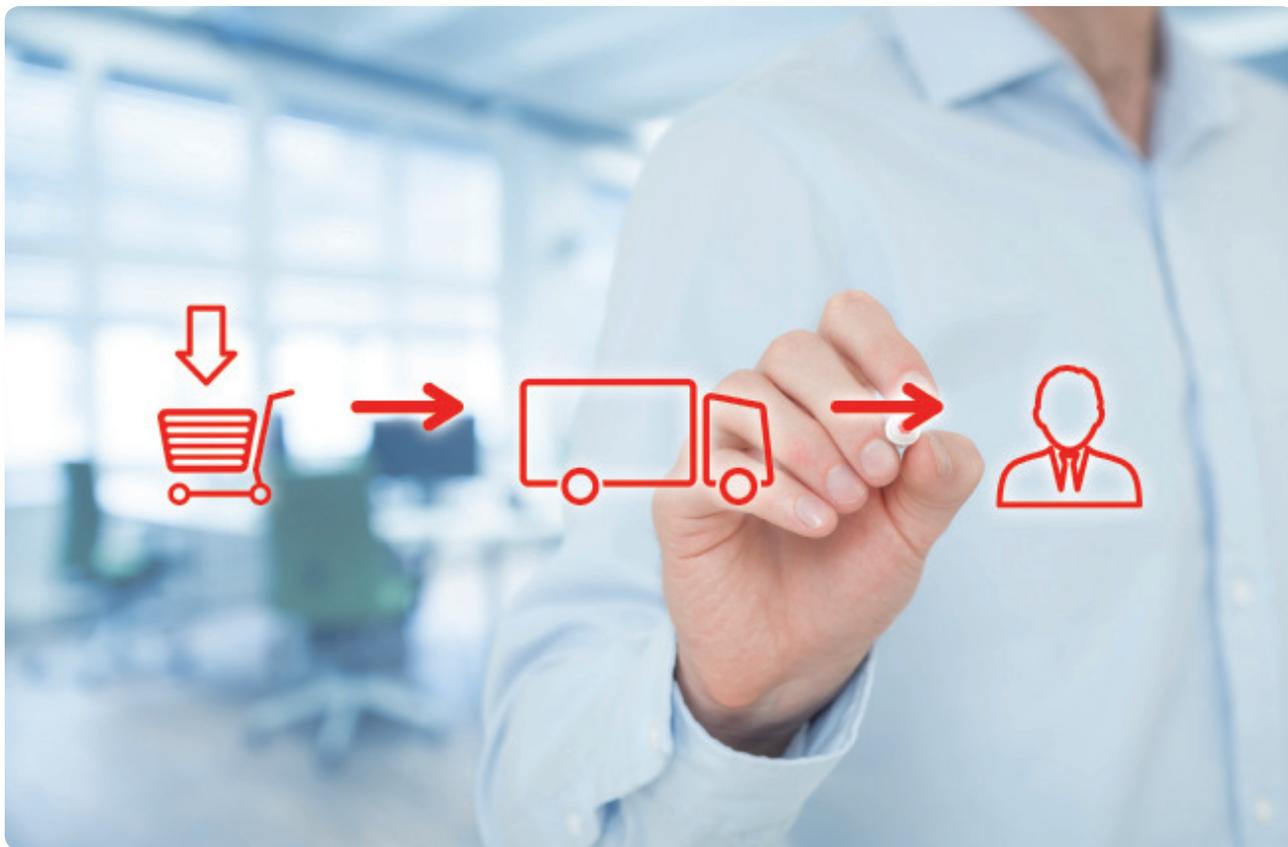
定损精准度

92%

效果

一键定损

秒级



完善供应商管理

规范供应商采购流程

2017年，我们集中采购管理中心按照“廉洁诚信，阳光采购”的要求，全年实现集中采购73.23亿元。我们建立了各种制度来规范采购流程；设立采购监督岗，建立重大项目采购监督机制；不断加强采购环节供应商间，采购小组与供应商个人间的关联审查；同时建立了全面的供应商分级分类管理机制，完善了供应商资质评估、现场考察及绩效管理处罚机制。



合作供应商

1,397家

采购总金额

73.23亿元



回应与展望





股东

2017年目标

持续稳健提升经营业绩，为股东创造价值，让财富增值。

2017年回应

2017年，平安实现归属于母公司股东的净利润890.88亿元，同比增长42.8%，过去一年公司股价上涨（A股涨幅101.4%，H股涨幅114.1%），市值突破万亿人民币创历史新高。

2018年展望

平安将依托技术人才、资金、场景、数据等方面的独有竞争优势，借助众多全球领先的科技创新及应用，实现“金融+科技”转型，让科技成为平安新的引擎和盈利增长点，给公司的价值带来飞跃式的提升。

做好投资者关系的沟通、维护工作，及时、准确、真实、完整地披露公司各项重大信息，确保所有股东有平等的机会获得信息。

沟通方式由被动回应转变为主动沟通，全年共召开现场业绩发布会两次、电话业绩发布会两次、投资者日两次，组织国内外路演53次及网上路演两次，参加国内外投行及券商会议约204场，接待国内外投资者/分析师调研约131批次，会面投资者人次较过往增长近三倍。

继续做好投资者关系的沟通、维护工作，保证业绩发布会、路演、开放日、策略日等工作顺利进行，确保信息披露工作及时、准确、真实、完整。

探索和研究风险偏好体系，制定风险管理指引，规范对各子公司的风险管理要求；推进科技助力法律合规工作全面落地，强化操作风险管理，加大转型提升。

2017年，我们围绕建立“集中监测、多层防控”智能化风险监测体系，打造了“平安盾”平台，达到事前风险警示、事中监控及风险预警、事后风险智能化查处的目标。

持续提升智能风控应用，覆盖风险管理全周期，同时适应新的监管形势，强化系统性风险管控，持续提升集团整体抵御风险的能力。

回应与展望



客户

2017年目标

进一步提升NPS、提升客户满意度，同时提升品牌美誉度。

结合当地车险客户理赔服务痛点，开展十分钟极速查勘服务、“一键包办”服务和线上直通理赔三大服务。

推进科技创新，构建全媒体一站式综合金融服务系统平台，实现任意渠道互联与智能交互，为客户提供便捷服务体验。

2017年回应

我们的NPS较2014年推出时提升了28个百分点，达到36%。通过产品创新、服务创新、科技创新等手段，有效提升客户的体验。

利用科技手段远程查勘或快速到达，保证城市客户出险后十分钟内到达现场处理。

金融壹账通首发“金科空间站”，搭建起包括智能银行云、智能保险云、智能大数据云、智能企业云、AI+、开发者中心、演示体验等重要板块，目前已有100余家银行与非银机构完成注册。金融壹账通已累计与400多家银行与1,500多家非银金融及准金融机构合作。

2018年展望

持续提升NPS、提升客户满意度和提升品牌美誉度，NPS提升五个百分点。

积极利用AI等科技手段提升客户的出险理赔体验，解决客户痛点，创造简单生活。

持续打造及完善金融科技及医疗科技平台，服务更广大的客户，提升客户的金融和医疗服务体验。



2017年目标

促进员工职业生涯发展：提升绩效管理，推进员工职业生涯发展，持续开展潜才管理及梯队培养工作，指导和促进各级主管开展团队管理、培育人才。

2017年回应

平安大学根据公司“金融+科技”的战略转型，建立双优课程体系和科技课程体系，全年公开课235期；推出“直播+教育培训”模式，提供了先进的移动直播学习平台。全年直播67.3万场次，观看直播用户数1,313.8万人。

2018年展望

明确年度培训重点人群，整合课程主题；建立数据平台，推动产品为应用服务，不断优化服务；不断优化内容、运营流程；提升知鸟在公司内部的使用率和活跃率。面授及网络人均培训时长8.5小时，培训投入预算超十亿元。

完善内部薪酬福利体系建设：持续完善薪酬体系、制度建设，充分发挥薪酬的保留、激励效用。积极关注公司内外部优秀福利实践，持续完善福利体系建设。

开展市场薪酬调研及薪酬竞争力分析工作，持续检视员工薪酬竞争力水平；优化了薪酬发放流程、应届生薪酬制度，强化人才激励与人才吸引；建立了薪酬绩效捆绑制度，鼓励能者多得。

持续完善薪酬体系、制度建设，充分发挥薪酬的保留、激励效用；积极关注公司内外部优秀福利实践，持续完善福利体系建设。

丰富EAP活动：开展丰富多样的员工关爱活动，提高员工凝聚力和幸福感。继续加强劳动用工体系的合法合规性建设，保障员工权益。

我们与专业的EAP机构合作，持续为员工心理健康保驾护航。持续开办《压力管理》、《积极心态》、《解码情商与压力》、《职场人际关系》等课程，全年开班期数达119期，参训总人次达3,160人次。各俱乐部开展丰富的文体活动；在新落成的深圳金融中心职场，开设母婴室、配置专用冰柜，配备大量清新空气的绿植等，员工工作环境较往年大幅提升。

根据集团科技转型的方针，通过先进技术进一步优化员工服务平台；将现有产品逐步覆盖到公司全员，并为员工打造属于平安人的专业交流平台与咨询平台。搭建员工健康管理专项平台，持续为员工提供专业、优质的身心健康产品。

回应与展望



社会与环境

2017年目标

聚焦教育公益，继续推动“互联网+公益”新模式，将教育公益项目全面升级，从硬件设施建设、师资水平提升、助学、奖学金发放等多个方面着手，围绕弥合城乡教育差距的一个核心理念，利用线上和线下两个渠道，通过师资、科技和创新三大战略，提供硬件、技术、组织和奖金四种支持，扎扎实实推动农村教育事业的发展。

进一步贯彻落实国家精准扶贫的工作要求，支持农村摆脱贫困，同时，利用金融企业的业务优势支持农业发展，帮助农民致富。

关注热点问题，捕捉社会需求，通过互联网，形成快速响应机制，动员客户和员工快速参与并共同解决社会议题，履行社会责任，回报社会。

2017年回应

成立中国平安教育公益理事会，搭建远程支教平台，开展多场远程支教。开展校长线下培训和老师线上培训，提升校长管理技能和老师教学水平。发放奖学金、助学金，鼓励学生成才。

通过农险业务，为超7,163万农户提供超4,638亿元农险风险保障，受益农户70.52万户次，累计支付赔款超过20亿元。

持续第三年开展“让爱回家”春运公益项目，年度帮助6,000余名贫困外出务工人员回家过年。

2018年展望

将远程支教模式覆盖至全国1,000所乡村学校，面向10,000名乡村教师提供培训，提升乡村老师的水平。

持续推进产业扶贫和健康扶贫，让贫困地区贫有所助、病有所医，帮助贫困农户脱贫致富。

关注热点问题，帮助10,000名外出务工人员回家，积极履行社会责任，回报社会。



2017年目标

全力推动“双圈”经营模式，在以金管家为核心的平台上，充分释放“产品+”、“科技+”的力量，提升代理人收入，实现满一年代理人收入达到社会平均工资，满两年代理人收入达到1.5倍社会平均工资。

2017年回应

首次将提升代理人收入列为寿险“一号工程”，以“科技+”全过程武装代理人助力产能提升，实现满一年代理人收入为社平的1.01倍，满两年代理人收入为社平的1.52倍。

2018年展望

继续推动完善“一号工程”，维持目前的新入司代理人收入水平，满一年代理人收入不低于社会平均工资，满两年代理人收入不低于1.5倍社会平均工资。

充分实现代理人培训线上化，制式培训线上化率80%，直播平台每月预计直播一万场。

实现制式课程80%线上化的项目目标，共完成新人生产线85个线上单元开发，实现86.8%的课程线上化，完成率100%。全年累计直播193.7万场，平均每月直播16万场。

2018年继续推动机构线上化运作，提升制式课程线上化率，制定远程培训作业指导书，明确远程培训的要求，不断优化远程培训的流程，提升远程培训效率。

采购中心继续执行在同等条件下对环保产品及供应商的优先选择的原则，加强对采购过程的合规监督，集中采购规模达到50亿，平均节约率达13%。

设立采购监督岗位，建立重大项目采购监督机制，加强对采购过程的合规监督及流程审查，集中采购实际完成规模为73.23亿元，实际完成节约率为16.09%。

实现集中采购+分散集中审核供应商库合并、供应商统一证书登录，集中采购规模达65亿，不低于15%。

绩效报告



I 股东

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

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

完善的风险决策机制

自公司成立以来，我们一直将风险管理视为经营管理和业务活动的核心内容之一，稳步建立与集团战略相匹配、并与业务特点相结合的全面风险管理体系，不断完善风险管理组织架构，规范风险管理流程，采取定性和定量相结合的风险管理方法，进行风险的识别、评估和缓释，在风险可控的前提下，促进公司各类业务持续健康发展，为建设成为国际领先的个人金融生活服务提供商的远大目标保驾护航。风险偏好体系是我们整体战略和全面风险管理的核心内容之一，根据公司整体战略布局，考虑各子公司的发展诉求，我们逐步建立与业务战略匹配的风险偏好体系，将风险偏好与管理决策和业务发展相联系，促进集团与各子公司的健康经营与发展。

完善的信息披露制度

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

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

股东相关绩效表

指标	2017年	2016年	2015年
总资产(百万元)	6,493,075	5,576,903	4,765,159
总收入(百万元)	890,882	712,453	619,990
基本每股收益(元)	4.99	3.50	2.98
支付的薪酬总额(百万元)	48,271	45,542	43,321
缴税总额(百万元)	82,262	61,147	55,641
集团偿付能力充足率(%)	214.9	210.0	195.4
廉政教育覆盖率(%)	100	100	100
反洗钱及公司商业秘密保护培训覆盖率(%)	100	100	100
董事会成员平均任期(年)	7.76	-	-
所有董事在别处最多同时担任的职务数量(个)	4	-	-

说明：2015年和2016年“董事会董事会成员平均任期”和“所有董事在别处最多同时担任的职务数量”未统计。

2017年董事会、监事会人员结构及比例

单位：人

指标	董事会				监事会			
	执行董事	非执行董事	独立非执行董事	合计	外部监事	股东代表监事	员工代表监事	合计
人数	6	5	6	17	2	1	2	5

单位：%

指标	董事会					监事会				
	性别比例		年龄比例			性别比例		年龄比例		
	男性	女性	30岁及以下	30-50岁(含50岁)	50岁以上	男性	女性	30岁及以下	30-50岁(含50岁)	50岁以上
比例	88.24	11.76	0	18	82	80	20	0	60	40

客户相关绩效表

子公司	措施
平安人寿	设置七大创新服务举措，37项用户体验项目核心追踪举措，为50万客户提供申请后30分钟内理赔给付通知的闪赔服务。
平安产险	深度剖析客户理赔痛点，推出“一键包办”和“极速查勘”两大创新服务，保证城市客户出险后十分钟内到达现场处理。
平安银行	对25项重要客户触点进行监测管理，建立CEI客户体验提升项目，以项目化的工作方式、闭环式的管理机制推进终端客户服务体验提升。
平安银行信用卡中心	形成“客户体验监测->反馈->改善”的高速管理闭环，涵盖19个触点，贯穿整个信用卡生命周期，加快了客户信息的收集及反馈。
平安养老险	理赔服务实现自助赔、诚信赔、极速赔三级跳，理赔免实物申请，自助赔案件量超365万件，诚信赔超230万件，极速赔超0.85万件，一日内赔付案件比率达66%。
平安健康险	成立用户体验管理委员会，全员参与体验提升，前后线部门协同参与，十项CEI项目围绕创新力、服务力等七大核心指标开展，覆盖公司与客户接触全流程。
平安普惠	成功搭建全触点NPS自动监控体系，发送调研短信130万条。
平安大华基金	全年立项CEI项目五项、创新项目/尖刀服务五项，持续优化直销平台操作流程。

公司	NPS支撑性指标	2017年	2016年	2015年
寿险	NPS值(%)	27	21	16
	12月滚动投诉率(%)	0.04	0.04	0.06
	客户综合满意度(%)	94.20	93.50	93.7
平安产险	NPS值(%)	48	47	47
	车险理赔万元以下案均支付时效(天)	12.23	14.42	15.38
	车险理赔获赔率(%)	99.58	99.85	99.24
养老险	NPS值(%)	51	44	25
	客户满意度(分)	4.64(五分制)	4.62(五分制)	4.63(五分制)
平安健康险	NPS值(%)	24	22	21
	12个月滚动投诉率(%)	0.01	0.02	0.02
	预约4小时答复率(%)	98.25	95.15	93.06
平安银行	NPS值(%)	31	23	23
信用卡	NPS值(%)	20	15	6
	信用卡客户满意度(分)	84(百分制)	83(百分制)	81(百分制)
平安信托	NPS值(%)	38	51	-
	客户服务电话接通率(%)	98.00	96.73	-
平安证券	NPS值(%)	9	3.50	-
	电话服务客户满意度(%)	98.94	98.06	-
平安健康互联网	NPS值(%)	54	52	-
	日均好评率(%)	99.04	98.69	-
平安普惠	NPS值(%)	30	21	-
	时效内投诉结案率(%)	98.60	92.00	-

说明：

- 1、平安信托、平安证券、平安健康互联网、平安普惠四家子公司，因2015年未全面铺开NPS工作，故无2015年数据；
- 2、2017年个别子公司口径有调整，NPS和支撑性数据有微调。



员工

员工绩效

平安经过30年的实践，形成了较成熟的绩效考核体系，对公司长期稳健快速发展起到了重要的促进作用。平安的绩效考核流程包括指标设定、指标追踪、绩效评估和考核排名四个环节。绩效考核的指标设定需支持公司战略发展，通过指标的层层分解，达成公司整体经营目标。通过年度绩效考核，促使员工不断进步。

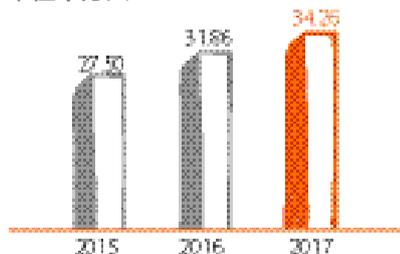
员工权益

2017年，平安各子公司工会共召开30余次员工代表大会，对休假制度、加班管理制度、处罚制度、案件责任追究管理办法、绩效问责管理制度、员工表彰管理等人事或合规方面与员工利益密切相关的制度进行审议修订，并且通过员工代表大会对职工监事进行推举和改选，组织职工监事进行口头和书面述职，通过职工监事渠道倾听员工意见，及时向董事会、监事会、行政决策层反映员工心声。

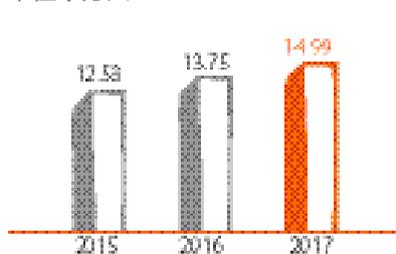
我们不因性别在薪酬、福利、升迁、调薪、教育培训等方面予以差别对待，并根据国家相关法规，实现性别平等，杜绝抵制使用童工和强制劳动等行为。

员工相关绩效表

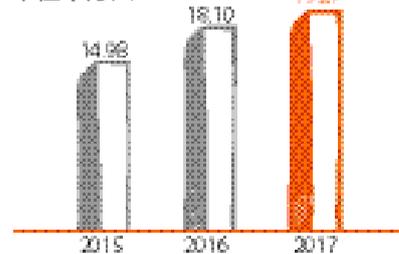
员工总数：
单位：万人



内勤数量：
单位：万人



外勤数量：
单位：万人



说明：内外勤区分主要用于公司内部管理。外勤主要是指与业务直接关联的人群。

按员工类型区分

指标	2017年
正式员工数量(人)	342,588
非正式员工数量(人)	10,147
非正式员工比例(%)	2.88

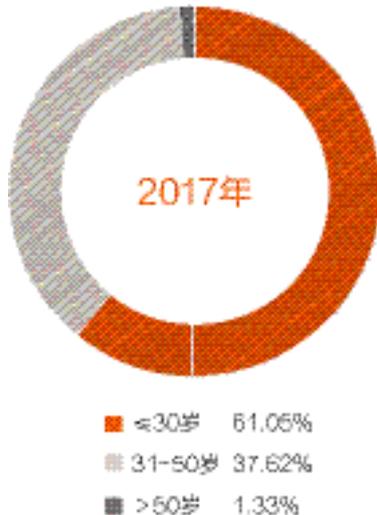
员工多元化数据

指标	2017年	指标	2017年
高级管理人员数(人)	211	董事会人数(人)	18
女性高级管理人员数(人)	31	女性董事人数(人)	2
少数民族高级管理人员数(人)	9	女性员工在平安集团平均工作年限(年)	3.99
执行管理人员数(人)	11	男性员工在平安集团平均工作年限(年)	3.47
女性执行管理人员数(人)	2	少数民族员工数(人)	17,160

按性别比例



按年龄比例



按民族



单位：%

时间	男性	女性	30岁及以下	31-50岁	50岁以上	汉族	其他
2017年	50.33	49.67	61.05	37.62	1.33	95.05	4.95
2016年	50.6	49.4	68.0	30.8	1.2	95.3	4.7
2015年	50.07	49.93	65.89	32.76	1.35	95.5	4.5

通报重大业务变化的最短通知期

时间	全日制劳动合同员工	数据范围
2017年	会提前一个月以上与员工沟通； 相关制度：《用工规范管理手册》。	全系统
2016年		
2015年		

在重要营运地点工资的标准起薪点比照当地最低工资比率的范围

时间	内容	数据范围
2017年	不强制规定各子公司标准起薪点与当地最低工资的固定比例，但集团明确要确保合法合规，并定期了解市场数据，检视付薪水平。	全系统
2016年		
2015年		

加班制度及费用

时间	费用	制度	数据范围
2017年	21,704.97万元， 占人力成本0.28%	所有单位均制定了加班管理办法，并经员工民主讨论后公布；	
2016年	26,714.72万元， 占人力成本0.95%	公司不鼓励、不强制员工加班，如确有工作需要，履行内部审批等管理程序后方安排加班，如发生加班，则按照国家劳动法规定支付加班工资。	全系统
2015年	19,802万元， 占人力成本0.46%		

说明：人力资源数据部分来源MIS系统提取

MIS(管理信息系统——Management Information System)系统，是一个由人、计算机及其他外围设备等组成的能进行信息的收集、传递、存贮、加工、维护和使用的系统。其主要任务是最大限度的利用现代计算机及网络通讯技术加强企业的信息管理，通过对企业拥有的人力、物力、财力、设备、技术等资源的调查了解，建立正确的数据，加工处理并编制成各种信息资料及时提供给管理人员，以便进行正确的决策，不断提高企业的管理水平和经济效益。

员工培训

指标	2017年
执委及高级经理面授 培训覆盖率(%)	52.48
B类及中级经理面授 培训覆盖率(%)	16.95
C类及一般管理人员面授 培训覆盖率(%)	10.10
面授及网络培训人均培训 时长(小时)	8.11

知鸟移动学习平台

项目	2017年	2016年	2015年
有效用户数*(万人)	401.30	142.00	未统计
年度活跃率(%)	99.80	81.73	未统计
最高月度活跃率(%)	95.00	94.80	未统计
上线课程总数(万门)	6.50	7.00	5.20
课程总播放量(万次)	12,334.42	4,866.50	5,400.00
人均完成网络课程(门)	33.00	36.50	4.59
在线考试人次(万次)	1,971.00	44.60	44.89
网络学习小时数(万小时)	192.40	33.30	59.88
在线培训班参训(万人次)	134.50	未统计	未统计
在线学习次数(万次)	22,230.10	未统计	未统计

* 有效用户数包括平安员工、代理人和外部企业用户。



社会和环境

社会相关绩效表

普惠金融

单位：%

指标	2017年	2016年
平安银行小微企业贷款占比	14.05	15.79
平安普惠消委企业贷款占比	44.20	40.30

说明：2015年末统计小微企业贷款占比数据

平安医保业务覆盖城市

单位：个

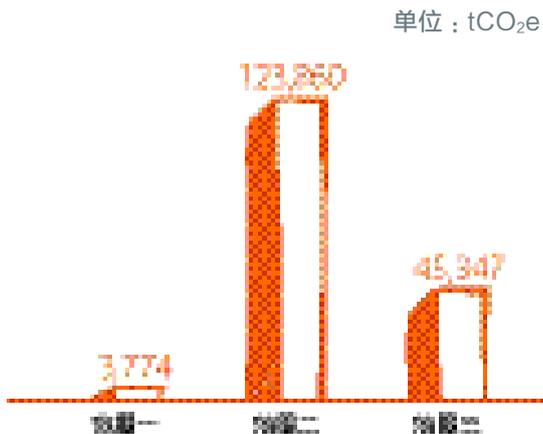
指标	2017年	2016年	2015年
覆盖城市	超200	208	108



资源消耗及排放物数据

指标	2017年	2016年	2015年
用水量(吨)	1,101,832	816,488	754,597
人均用水量(吨/人)	21.85	17.79	19.72
直接能源			
天然气消耗量(立方米)	1,916,793	2,474,140	-
间接能源			
电力消耗量(度)	134,879,626	87,104,719	73,589,670
人均用电(度/人)	2,674.86	1,897.95	1,923.61
温室气体排放量			
排放总量(tCO ₂ e)	172,981	84,860	67,577
人均温室气体排放量(tCO ₂ e/人)	3.43	1.85	1.77
固体废弃物产生量(吨)	9,186	-	-

2017资源消耗及排放物数据



说明：

1. 平安的环境管理工作主要以自有办公楼各物业单位为主体，资源使用、排放物统计都以自有办公楼宇固定源为单位进行统计及披露。2017年统计范围与2016年统计范围相比，减少了深圳星河职场，增加了深圳平安金融中心、无锡平安财富中心。包括：深圳平安金融中心、无锡平安财富中心、上海平安大厦、平安金融管理学院、深圳平安大厦、深圳826大厦、上海张江、上海静安广场、上海中国平安金融大厦、北京、大连、珠海、合肥、福州平安大厦合计14个自有物业项目。
2. 平安金融管理学院、深圳826大厦除常驻办公人数外，将2017年全年接待量按照比例折算为常驻办公人数(全年接待学员和业务员数量/365天)。
3. 北京、大连、珠海、福州、合肥平安大厦、无锡平安财富中心除平安员工外，有外租客户办公，能耗统计按照每月实际发生的水费、电费计算，无水表分表的按照人数比例计算，剔除了非平安员工的用量。
4. 用电量统计不含张江、平安金融管理学院、深圳平安大厦三地的机房用电，与2016年统计范围一致。
5. 固体废弃物产生总量根据各物业项目与当地环保单位签订的垃圾清运的协议中载明的垃圾处理量统计。
6. 碳排放测算：我们2017年首年度实现了范围三的温室气体排放统计，2016年首年度实现范围一温室气体排放统计，不断实现温室气体统计口径的完善，所以数据近三年变化率较大。本报告披露的二氧化碳范围一为固定能源使用所造成的排放，范围二为使用电力造成的排放(根据报告截止时间最新的国家公布的能源转化数据，二氧化碳转换公式为：消耗一度电排放0.9183千克二氧化碳)，范围三为公司差旅乘坐飞机所产生的间接排放量。

节省纸张数据

单位：吨

时间	MIT移动展业模式	电子保单	电子函件	电子账单
2017年	1,383.84	0	935.00	4,173.00
2016年	1,081.91	0	698.97	2,886.00
2015年	1,259.09	65.45	597.03	1,765.42

说明：

1. MIT移动展业模式、电子保单、电子函件数据来源于寿险业务，电子账单数据来源于信用卡业务。
2. 因2016年、2017年给客户id提供电子保单的同时，仍会提供纸质保单，故这两年电子保单节省纸张的数据不提供。



合作伙伴

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

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

合作伙伴相关绩效表

金融壹账通

单位：家

时间	合作机构数量
2017年	2,358
2016年	1,800
2015年	-

合作供应商

单位：家

时间	合作数量
2017年	1,397
2016年	1,219
2015年	988

寿险代理人

单位：万人

时间	合作人数
2017年	138.6
2016年	111
2015年	87

说明：2015年金融壹账通公司成立不久，无相关数据

社会认可

荣誉和奖项

2017年，平安品牌价值继续保持领先，在综合实力、公司治理和企业社会责任等方面广受海内外评级机构和媒体的认可与好评，获得多个荣誉奖项。



企业实力

美国《财富》(Fortune)

世界500强企业第39位，居中国保险企业第一位

美国《财富》(中文版)

中国500强企业第五位，蝉联中国保险业第一位和混合所有制企业第一位

美国《福布斯》(Forbes)

全球上市公司2000强第16位，居全球多元保险企业首位，继续蝉联中国保险企业第一位

美国《机构投资者》

亚洲最受尊敬企业
(Most Honored Company)

中国企业家协会&中国企业联合会

中国企业500强榜排名第八位

国际知名数据公司IDC

“2017 IDC Fintech全球百强榜单”第38位
中国上榜企业排名第一位



公司治理

美国《机构投资者》

最佳投资者关系公司
最佳分析师日
最佳投资者关系专员
最佳网页
最佳首席执行官 - 马明哲
最佳首席财务官 - 姚波

香港《大公报》、北京上市公司协会、香港中国企业协会等共同主办的“中国证券‘金紫荆’奖评选活动”
最佳投资者关系管理上市公司

《中国融资》杂志
最佳上市公司





企业社会责任

《经济观察报》

中国最受尊敬企业

世界环保大会

国际碳金奖 - 碳金创新价值奖

《21世纪经济报道》

最佳扶贫贡献奖

《第一财经》中国企业社会责任榜

社会责任杰出企业奖

《南方周末》年度盛典

年度责任贡献奖

《智联招聘》

中国年度最佳雇主

《前程无忧》

最佳校园人才战略奖



品牌

- 英国华通明略品牌研究机构 (Millward Brown&WPP)
“BrandZ 100最具价值全球品牌”榜单第61位，蝉联全球保险品牌第一位，位列全球金融品牌第13位
“BrandZ最具价值中国品牌100强”前八，蝉联中国保险行业第一品牌，位列中国金融业前三
- 品牌咨询公司Brand Finance
“2017年度全球最具价值品牌500强”榜单第79位
“2017年全球最具价值保险品牌100强”榜单第一位
- 品牌咨询公司Interbrand
“2017年最佳中国品牌排行榜”中，位列第六位，蝉联中国保险业第一品牌
- 世界品牌实验室(World Brand Lab)
入选2017《世界品牌500强》，位列231位
- 胡润研究院
2017胡润品牌榜“最具价值中国品牌”第九位
“最具价值中国民营品牌”第五位

第三方审验报告

Deloitte. 德勤

独立鉴证报告

中国平安保险(集团)股份有限公司董事会(以下简称“董事会”):

我们受中国平安保险(集团)股份有限公司(以下简称“中国平安”)董事会的委托,对中国平安编制的自2017年1月1日起至2017年12月31日止的2017年度社会责任报告(以下简称“社会责任报告”)进行有限保证鉴证。

董事会的责任

董事会负责根据全球报告倡议组织(GRI)发布的《可持续发展报告指南(G4)》(以下简称“G4”)的披露建议编制社会责任报告,并对其中的表述(包括报告准则、报告局限性及报告所载的信息和认定)负责。

董事会负责确定社会责任绩效表现和报告的目标,包括识别利益相关方以及确定利益相关方所关注的重大问题,负责建立并维护适当的社会责任绩效表现管理系统和用于生成社会责任报告中披露的绩效表现信息的内部控制系统,以及负责保留足够的记录。

我们的责任

根据与中国平安的约定,我们负责实施有限保证鉴证工作,主要包括:

- 对社会责任报告是否遵循了G4要求的实质性和包容性原则进行评估;
- 对社会责任报告中披露的2017年度关键社会责任绩效指标实施有限保证鉴证程序。

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

我们的独立性和质量控制

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

工作的基础

我们按照《国际鉴证业务准则第3000号,历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》(“International Standard on Assurance Engagements 3000”)执行鉴证工作。我们在计划和执行鉴证工作时,均以取得一切我们认为必要的信息和解释为目标,使我们能获得充分的凭证作结论。

工作程序、范围及局限性

社会责任报告鉴证工作的内容包括与主要负责社会责任报告信息编制工作的人员进行询问,并恰当实施分析和其他证据收集程序。我们所实施的工作包括:

- 与中国平安负责收集、整理和披露信息的管理层和员工进行访谈,以了解在识别利益相关方、确定关键利益相关方所关注的重大问题方面的程序,以及编制社会责任报告流程的有关控制;
- 通过访谈,查阅相关支持性文件,了解中国平安与利益相关方的沟通机制,利益相关方的期望和需求,中国平安如何落实并回应这些期望和需求;
- 与中国平安确立社会责任报告独立有限保证工作所包括的关键社会责任指标及相关的评估标准;
- 抽样测试中国平安2017年度关键社会责任指标与我们的工作成果一致性及编制社会责任报告流程的有关控制;

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

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

结论

- 根据我们上述的鉴证工作,我们并没有注意到任何重大事项,使我们相信中国平安编制的社会责任报告不符合G4要求的实质性和包容性;及
- 根据我们上述的鉴证工作,我们并没有注意到任何重大事项,使我们相信中国平安在社会责任报告中披露的相关的关键社会责任指标存在重大错报。

德勤华永会计师事务所(特殊普通合伙)



2018年3月30日

指标对照表

ESG指标对照表

编号	实质性	指标披露程度	在报告中的位置
A1 排放物			
一般披露	高	完全披露	社会与环境——环境公益
A1.1	高	完全披露	社会与环境——环境公益； 绩效报告——环境
A1.2	高	完全披露	社会与环境——环境公益； 绩效报告——环境
A1.3	不适用	未披露	
A1.4	中	完全披露	社会与环境——环境公益
A1.5	高	完全披露	社会与环境——环境公益
A1.6	中	部分披露	社会与环境——环境公益
A2 资源使用			
一般披露	高	完全披露	社会与环境——环境公益
A2.1	高	完全披露	社会与环境——环境公益； 绩效报告——环境
A2.2	高	完全披露	社会与环境——环境公益； 绩效报告——环境
A2.3	高	完全披露	社会与环境——环境公益
A2.4	低	部分披露	社会与环境——环境公益
A2.5	不适用	未披露	
A3 环境及天然资源			
一般披露	高	完全披露	社会与环境——环境公益； 核心议题四
A3.1	高	完全披露	社会与环境——环境公益； 核心议题四
雇佣及劳工准则—B1 雇佣			
一般披露	高	完全披露	绩效报告——员工
B1.1	高	完全披露	绩效报告——员工
B1.2	高	未披露	
雇佣及劳工准则—B2 健康与安全			
一般披露	高	完全披露	员工——员工关怀和身心健康
B2.1	高	未披露	
B2.2	高	未披露	
B2.3	高	完全披露	员工——员工关怀和身心健康
雇佣及劳工准则—B3 发展及培训			
一般披露	高	完全披露	员工——人才培养和发展
B3.1	高	完全披露	员工——人才培养和发展； 绩效报告——员工
B3.2	高	完全披露	员工——人才培养和发展； 绩效报告——员工
雇佣及劳工准则—B4 劳工准则			
一般披露	中	完全披露	绩效报告——员工
B4.1	中	未披露	

B4.2	中	未披露	
运营惯例—B5 供应商管理			
一般披露	高	完全披露	合作伙伴——完善供应商管理
B5.1	中	完全披露	合作伙伴——完善供应商管理
B5.2	中	未披露	
运营惯例—B6 产品责任			
一般披露	高	完全披露	客户；绩效报告——客户
B6.1	不适用	未披露	
B6.2	高	完全披露	绩效报告——客户
B6.3	中	未披露	
B6.4	不适用	未披露	
B6.5	高	未披露	
运营惯例—B7 反贪污			
一般披露	高	完全披露	股东——强化推进反腐倡廉
B7.1	高	未披露	
B7.2	高	完全披露	股东——强化推进反腐倡廉
社区—B8 社区投资			
一般披露	高	完全披露	社会与环境；核心议题一
B8.1	高	完全披露	社会与环境；核心议题一
B8.2	高	完全披露	社会与环境；核心议题一

GRI-G4指标对照表

编号	实质性	指标披露程度	在报告中的位置
G4-1	高	完全披露	董事长致辞
G4-2	高	完全披露	董 事 长 致 辞 ； 战 略 与 管 理
G4-3	高	完全披露	公司概况
G4-4	高	完全披露	公司概况
G4-5	高	完全披露	封底
G4-6	高	完全披露	公司概况
G4-7	高	完全披露	公司概况
G4-8	高	完全披露	公司概况
G4-9	高	完全披露	公司概况
G4-10	高	完全披露	绩效报告——员工
G4-11	中	完全披露	
G4-12	高	完全披露	合作伙伴/完善供应商管理
G4-13	高	完全披露	公司概况
G4-14	高	完全披露	股东——风险治理结构
G4-15	高	完全披露	公司概况、社会认可
G4-16	高	完全披露	公司概况、社会认可

确定的实质性方面与边界	G4-17	高	完全披露	公司概况
	G4-18	高	完全披露	战略与责任
	G4-19	高	完全披露	战略与责任
	G4-20	中	完全披露	战略与责任
	G4-21	中	完全披露	战略与责任
	G4-22	高	完全披露	战略与责任
利益相关方参与	G4-23	高	完全披露	战略与责任
	G4-24	高	完全披露	战略与责任；回应与展望；绩效报告
	G4-25	高	完全披露	战略与责任；回应与展望；绩效报告
	G4-26	高	完全披露	战略与责任；回应与展望；绩效报告
	G4-27	高	完全披露	战略与责任；回应与展望；绩效报告
	报告概况	G4-28	高	完全披露
G4-29		高	完全披露	关于本报告
G4-30		高	完全披露	关于本报告
G4-31		高	完全披露	关于本报告
G4-32		高	完全披露	关于本报告；第三方审验报告
G4-33		高	完全披露	关于本报告；第三方审验报告
G4-34		高	部分披露	战略与管理——ESG管理委员会；股东——风险治理结构
G4-35		高	完全披露	战略与管理——ESG管理委员会
G4-36		高	完全披露	战略与管理——ESG管理委员会
G4-37		高	未披露	
G4-38		高	完全披露	战略与管理——ESG管理委员会
G4-39		高	未披露	
G4-40		高	未披露	
治理		G4-41	高	部分披露
	G4-42	高	完全披露	企业使命、战略与责任
	G4-43	中	部分披露	战略与责任
	G4-44	中	未披露	
	G4-45	高	部分披露	战略与管理——ESG管理委员会
	G4-46	中	未披露	
	G4-47	高	未披露	
	G4-48	高	未披露	
	G4-49	高	未披露	
	G4-50	高	未披露	
	G4-51	高	未披露	
	G4-52	高	未披露	
	G4-53	中	未披露	
	G4-54	中	未披露	
	G4-55	中	未披露	

商业伦理与诚信	G4-56	高	完全披露	企业使命	
	G4-57	高	完全披露	股东——强化反腐倡廉	
	G4-58	高	完全披露	股东——强化反腐倡廉	
		高	完全披露	股东——强化反腐倡廉	
	管理方法披露	G4-DMA	高	完全披露	战略与管理——利益相关方管理及重大议题鉴别；核心议题
		经济绩效			
经济	G4-DMA	高	完全披露	股东	
	G4-EC1	高	完全披露	股东——稳健的经营业绩；绩效报告——员工；核心议题一	
	G4-EC2	高	完全披露	核心议题四	
	G4-EC3	高	完全披露	员工——薪酬与福利	
	G4-EC4	低	未披露		
	市场表现				
经济	G4-DMA	高	完全披露	股东	
	G4-EC5	高	部分披露	绩效报告——员工	
	G4-EC6	高	未披露		
	间接经济影响				
	G4-DMA	高	完全披露	客户/倡导普惠金融；社会与环境/绿金融、支教行动、让爱回家、励志计划	
	G4-EC7	高	完全披露	核心议题一	
经济	G4-EC8	高	完全披露	核心议题一；核心议题三；社会与环境	
	采购行为				
	G4-DMA	高	完全披露	合作伙伴——完善供应商管理	
	G4-EC9	高	完全披露	合作伙伴——完善供应商管理	
	物料				
	G4-DMA	不适用	未披露		
环境	G4-EN1	不适用	未披露		
	G4-EN2	不适用	未披露		
	能源				
	G4-DMA	高	完全披露	社会与环境——环境公益	
	G4-EN3	高	完全披露	社会与环境——环境公益；绩效报告——环境	
	G4-EN4	中	未披露		
	G4-EN5	高	部分披露	社会与环境——环境公益；绩效报告——环境	
环境	G4-EN6	高	完全披露	社会与环境——环境公益	
	G4-EN7	高	完全披露	社会与环境——环境公益	

环境	水			
	G4-DMA	高	完全披露	社会与环境——环境公益
	G4-EN8	高	完全披露	社会与环境——环境公益； 绩效报告——环境
	G4-EN9	中	未披露	
	G4-EN10	低	未披露	
	生物多样性			
	G4-DMA	低	未披露	
	G4-EN11	低	未披露	
	G4-EN12	低	未披露	
	G4-EN13	低	未披露	
	G4-EN14	低	未披露	
	废气排放			
	G4-DMA	高	部分披露	社会与环境——环境公益
	G4-EN15	高	部分披露	社会与环境——环境公益
	G4-EN16	高	完全披露	社会与环境——环境公益
	G4-EN17	高	完全披露	社会与环境——环境公益
	G4-EN18	高	部分披露	社会与环境——环境公益； 绩效报告——环境
	G4-EN19	高	部分披露	社会与环境——环境公益
	G4-EN20	不适用	未披露	
	G4-EN21	不适用	未披露	
	污水和废弃物			
	G4-DMA	低	部分披露	社会与环境——环境公益
	G4-EN22	低	完全披露	
	G4-EN23	低	未披露	社会与环境——环境公益
	G4-EN24	不适用	未披露	
	G4-EN25	不适用	未披露	
	G4-EN26	不适用	未披露	
	产品和服务			
	G4-DMA	高	完全披露	社会与环境——环境公益
	G4-EN27	高	完全披露	社会与环境——环境公益
	G4-EN28	低	未披露	
	合规			
	G4-DMA	中	未披露	
	G4-EN29	中	未披露	
	交通运输			
	G4-DMA	中	完全披露	社会与环境——环境公益
	G4-EN30	中	完全披露	社会与环境——环境公益
	整体环境情况			
	G4-DMA	高	未披露	
	G4-EN31	高	未披露	
	供应商环境评估			
	G4-DMA	中	未披露	
G4-EN32	中	未披露		

环境	G4-EN33	中	未披露	
	环境问题申诉机制			
G4-DMA	中	未披露		
G4-EN34	中	未披露		
雇佣				
G4-DMA	高	完全披露	员工	
G4-LA1	高	完全披露	绩效报告——员工	
G4-LA2	高	完全披露	员工——薪酬与福利	
G4-LA3	高	未披露		
劳动关系				
G4-DMA	高	完全披露	员工	
G4-LA4	高	完全披露	绩效报告——员工	
职业健康与安全				
G4-DMA	高	完全披露	员工——员工关怀和身心健康	
G4-LA5	高	未披露		
G4-LA6	高	未披露		
G4-LA7	中	未披露		
G4-LA8	高	未披露		
培训与教育				
G4-DMA	高	完全披露	员工——人才培养和员工发展	
G4-LA9	高	完全披露	绩效报告——员工	
G4-LA10	高	完全披露	员工——人才培养和员工发展	
G4-LA11	高	未披露		
多元化与机会平等				
G4-DMA	高	未披露	绩效报告——员工	
G4-LA12	高	完全披露	绩效报告——员工	
男女同酬				
G4-DMA	高	未披露		
G4-LA13	高	未披露		
供应商劳工实践评估				
G4-DMA	不适用	未披露		
G4-LA14	不适用	未披露		
G4-LA15	不适用	未披露		
劳工问题申诉机制				
G4-DMA	不适用	未披露		
G4-LA16	不适用	未披露		
人权	投资			
	G4-DMA	不适用	未披露	
	G4-HR1	不适用	未披露	
	G4-HR2	不适用	未披露	
	非歧视			
G4-DMA	高	部分披露	绩效报告——员工	
G4-HR3	高	未披露		

人权	结社自由与集体谈判		
	G4-DMA	不适用	未披露
	G4-HR4	不适用	未披露
	童工		
	G4-DMA	高	部分披露 绩效报告——员工
	G4-HR5	高	未披露
	强迫和强制劳动		
	G4-DMA	高	部分披露 绩效报告——员工
	G4-HR6	高	未披露
	安保措施		
	G4-DMA	低	未披露
	G4-HR7	低	未披露
原住民权利			
G4-DMA	中	未披露	
G4-HR8	中	未披露	
评估			
G4-DMA	中	未披露	
G4-HR9	中	未披露	
供应商人权评估			
G4-DMA	中	未披露	
G4-HR10	中	未披露	
G4-HR11	中	未披露	
人权问题申诉机制			
G4-DMA	中	未披露	
G4-HR12	中	未披露	
当地社区			
G4-DMA	高	完全披露 社会与环境	
G4-SO1	高	未披露	
G4-SO2	高	未披露	
反腐败			
G4-DMA	高	完全披露 股东——强化推进反腐倡廉	
G4-SO3	高	未披露	
G4-SO4	高	完全披露 股东——强化推进反腐倡廉	
G4-SO5	高	完全披露 股东——强化推进反腐倡廉	
公共政策			
G4-DMA	不适用	完全披露 核心议题一	
G4-SO6	不适用	完全披露 核心议题一	
反竞争行为			
G4-DMA	不适用	未披露	
G4-SO7	不适用	未披露	
合规			
G4-DMA	高	未披露	
G4-SO8	高	未披露	

社会	供货商社会影响评估		
	G4-DMA	高	未披露
	G4-SO9	高	未披露
	G4-SO10	高	未披露
	社会影响问题申诉机制		
	G4-DMA	高	未披露
	G4-SO11	高	未披露
	客户健康与安全		
	G4-DMA	高	未披露
	G4-PR1	高	未披露
	G4-PR2	高	未披露
	产品及服务标识		
G4-DMA	高	未披露 客户	
G4-PR3	中	未披露	
G4-PR4	高	未披露	
G4-PR5	高	完全披露 绩效报告——客户	
市场推广			
G4-DMA	高	未披露	
G4-PR6	高	未披露	
G4-PR7	高	未披露	
客户隐私			
G4-DMA	高	未披露	
G4-PR8	高	未披露	
合规			
G4-DMA	高	完全披露 客户	
G4-PR9	高	未披露	

社会

意见反馈

感谢您对我们企业社会责任建设的支持，期待并欢迎您的来信、来电。

传真：(0755) 82431029 邮编：518048

邮寄地址：深圳市福田区益田路
平安金融中心47楼

电子邮件：Pub_CSR@pingan.com.cn

电话：95511

为向您及其他利益相关方提供更专业、更有价值的企业社会责任信息，提升我们企业社会责任报告质量，请您协助完成意见反馈表中的相关问题，并选择以下方式反馈给我们：

- 邮寄（请在信封上注明《社会责任报告读者意见反馈表》）
- 电邮（请邮件标题注明）
- 电话

您对本报告是否满意？请作出您的评价。

您认为我们履行社会责任的情况是否得到了完整披露？

您希望了解的信息在本报告中是否有被完整披露？具体是哪些？

您认为本报告的篇幅是否合适？

您认为本报告的内容结构、文字表述是否合理？有哪些改进意见？

您对本报告的设计风格是否满意？有哪些改进意见？

您对我们企业社会责任的信息披露还有哪些建议？

您的信息

姓名

职务

传真

工作单位

联系电话

电子邮件



本报告由再生纸印刷

中国平安
PINGAN
保险·银行·投资



招募渠道 | pingan.cn 4001000111

中国平安保险（集团）股份有限公司

深圳市福田区益田路平安金融中心 邮编 518048

全国统一总机 400 5566 338

全国统一客服热线：95511

更多精彩，请关注 中国平安官方微博
weibo.com/pingan

中国平安 平安中国