

2010 企业社会责任报告

Corporate Social Responsibility Report



专业成就价值
责任铸造未来





释义

本报告中，除非文义另有所指，下列词语具有下述含义：

中国太平洋保险、太平洋保险、太平洋保险集团、集团、公司、我们
指

中国太平洋保险（集团）股份有限公司

太平洋寿险

指

中国太平洋人寿保险股份有限公司，是太平洋保险集团的控股子公司

太平洋产险

指

中国太平洋财产保险股份有限公司，是太平洋保险集团的控股子公司

太平洋资产管理

指

太平洋资产管理有限责任公司，是太平洋保险集团的控股子公司

太保投资（香港）

指

中国太保投资管理（香港）有限公司，是太平洋保险集团的控股子公司

太保香港

指

中国太平洋保险（香港）有限公司，是太平洋保险集团的全资子公司

长江养老

指

长江养老保险股份有限公司，是太平洋保险集团的控股子公司

太平洋安泰

指

太平洋安泰人寿保险有限公司

中国保监会、保监会

指

中国保险监督管理委员会

上证所

指

上海证券交易所

联交所

指

香港联合交易所有限公司

元

指

人民币元

目录 / Contents

<p>05 关于本报告 06 董事长致辞</p>		<h2>01</h2>	<h3>公司发展</h3> <p>公司概况 专题：信·任二十年</p>		<h2>02</h2>	<h3>企业社会责任管理</h3> <p>15 战略体系 16 管理体系 专题：我们在2010年中 的进步(企业社会责任) 19 相关方参与 19 关键责任议题</p>		<h2>03</h2>	<h3>股东 专注主业、稳健增长</h3> <p>24 专注保险主业 寿险：专业化管理推进价值提升 产险：形成若干领域的竞争优势 资产管理：投资收益持续超越负债成本 27 提升治理水平 完善治理结构 加强信息披露 28 强化风险管理 全面风险管理 全员合规建设 反腐倡廉工作 31 责任指标</p>		<h2>04</h2>	<h3>客户 关注需求、提升服务</h3> <p>36 全面满足客户需求 基于客户需求的产品创新 基于客户需求的渠道建设 38 深入提升服务品质 保障客户权益 完善客服体系 深化客户关怀 43 持续强化服务能力 加强信息化建设 搭建专业化团队 44 责任指标</p>
	<h2>05</h2> <h3>员工 共创价值、共享成长</h3> <p>50 鼓励员工职业发展 推进职业生涯管理 加强员工培训 实施薪酬体系改革 培育共同价值观 53 维护员工合法权益 遵守劳动法规 强化员工民主参与 畅通沟通渠道 54 确保和谐就业环境 保证员工健康安全 满足员工需求 55 责任指标</p>		<h2>06</h2> <h3>行业 健康发展、合作共赢</h3> <p>62 促进行业健康发展 参与行业法规制定 参与行业自律 63 持续推动行业进步 进行前瞻性研究 管理同业资产 推进行业合作 64 提供营销员支持 64 责任指标</p>		<h2>07</h2> <h3>社会 参与管理、贡献民生</h3> <p>68 发挥社会管理功能 助建社会保障体系 大力发展责任保险 支持农村建设发展 关注社会弱势群体 71 贡献国计民生 支持国民经济建设 服务社会全面发展 促进就业、创业 专题：支持上海航运中心建设 专题：世博行动 74 提升社会保险意识 75 投身公益慈善 “责任照亮未来”品牌活动 儿福院关爱活动 76 责任指标</p>		<h2>08</h2> <h3>环境 低碳环保、绿色发展</h3> <p>80 提供环境友好型产品/服务 促进环境保护 保障清洁能源 保护野生动物 研讨绿色保险 81 投资低碳产业 82 实施绿色运营 降低运营能源消耗 提升资源利用效率 83 倡导绿色文化 84 责任指标</p>	<h3>我们的承诺 审验声明</h3> <p>86 87 90 GRI索引 100 联系我们</p>				

关于本报告

本报告是中国太平洋保险（集团）股份有限公司所发布的第三份企业社会责任报告。前两份报告的发布时间为2009年4月和2010年4月。

报告范围

本报告的时间跨度是2010年1月1日至2010年12月31日。如无特别说明，报告中的数据和案例均源自太平洋保险集团及其子公司。报告内容不包括中国太保（香港）投资管理有限公司、长江养老保险股份有限公司和太平洋安泰人寿保险有限公司。

编写标准

本报告的撰写参照了全球报告倡议组织(Global Reporting Initiative, GRI)的可持续发展报告指南（G3）及其金融服务行业报告补充指南（FSSS），其各项指标在本报告中的披露情况可参见报告末尾的指标对照表。

同时，本报告在撰写过程中还参照了上海证券交易所发布的“关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》的通知”及《公司履行社会责任的报告编制指引》。

内容选择

本报告遵循了GRI的实质性、完整性，在可持续发展背景研究及利益相关方沟通参与的基础上，结合企业实际情况，通过分析企业发展战略、识别关键社会议题、了解利益相关方关注重点、了解行业特点，确定了报告的具体内容。

报告内容确定流程



指标选择与收集

在披露指标的选择方面，本报告主要考虑了与主要议题绩效披露有关的各具体指标的相关性、实质性以及可获得性。所采用的指标均符合以下特点：

- 与企业社会责任主要议题高度相关；
- 能够有效反映出公司在相应企业社会责任议题的绩效表现；
- 能够通过公司现有的管理体系进行收集。

本报告中，一些与太平洋保险集团整体经营相关的数据来自于太平洋保险集团财务报告，未将本报告边界之外的长江养老保险股份有限公司相关数据拆离。其余数据和案例由太平洋保险集团及其相关子公司收集而来。鉴于其中部分企业社会责任相关指标尚不能覆盖集团全辖，因此，我们对数据的覆盖范围进行了标注。

随着企业社会责任管理工作的进一步提升，我们将会在今后的报告中对披露指标进行持续调整与优化。

发布形式

本报告以印刷版（使用环保再生纸）和网络版两种形式发布。网络版可在上海证券交易所网站（www.sse.com.cn）和本公司网站（www.cpic.com.cn）查阅下载。

关于本公司经营战略与业务发展等信息，请阅读中国太平洋保险（集团）股份有限公司2010年年报。

董事长致辞

2010年，我们首次发布了独立形式的企业社会责任报告。以报告编制与审验为抓手，我们系统地梳理了公司企业社会责任发展现状。通过参照最佳实践并结合公司自身情况，我们亦越来越感到，企业社会责任应当是企业战略管理的重要组成部分。强化责任意识，可改变经营理念与增长模式，对我们的可持续发展将起到重要的、积极的推动作用。

对我们而言，企业社会责任并不简单意味着成本、约束或者仅仅是慈善公益活动，而是实现创新和提高竞争优势的潜在机会。责任的履行，应当是在呼应利益相关方需求的基础上，更为紧密地结合自身的商业模式，确定关键责任领域，并将其落实于运营的各项实践中，譬如，建立更透明的信息披露机制、形成更完善的风险管理体系、提供更多基于客户需求的保险产品/服务等解决方案，等等。

基于这样的认知，2010年，我们进一步推进了企业社会责任体系建设。一是以理念促共识，推广责任意识；二是探索与构建与利益相关方的沟通机制与程序，充分了解责任议题和关注重点，在产品、服务、投资及运营流程等方面实现了创新；三是对如何以“嵌入（add-in）”思路协同企业日常绩效评估体系，从而构建企业社会责任评估方式进行了积极探索；四是开展了富有成效的社会公益实践（关于2010年我们在企业社会责任方面的实践，请详见报告相关议题）。

在过去的一年里，虽然我们在企业社会责任建设方面前进了一大步，但是，仍有较大的提升空间。如何更好地将责任议题融入商业模式及日常经营管理中，并以此推动公司战略方向，是我们应当继续思考的问题。譬如，将环境和社会等因素进一步融入到保险产品开发中，使产品开发更具系统和针对性；提供基于气候变化因素的风险管理，并评估因此对传统业务方式和精算方式的影响；评估人口老龄化对寿险业务的影响；向更多的人群提供普惠的、可获得性的保险服务，等等，这些都有待做进一步的探索。

在2009年的报告中，我们曾提出，企业社会责任融入战略、组织与实践将是一个长期议题。对此，我们已进行了积极的探索和实践。未来，我们仍将致力于整合协调核心业务与管理，进一步将目标和计划转化为行动，在环境、社会责任以及经济效益之间寻找并维持有效的平衡，为各利益相关方创造全面价值。

董事长

01

公司发展 Company Profile

1.1 公司概况	09
专题：信·任二十年	12



01 公司发展

1.1 公司概况

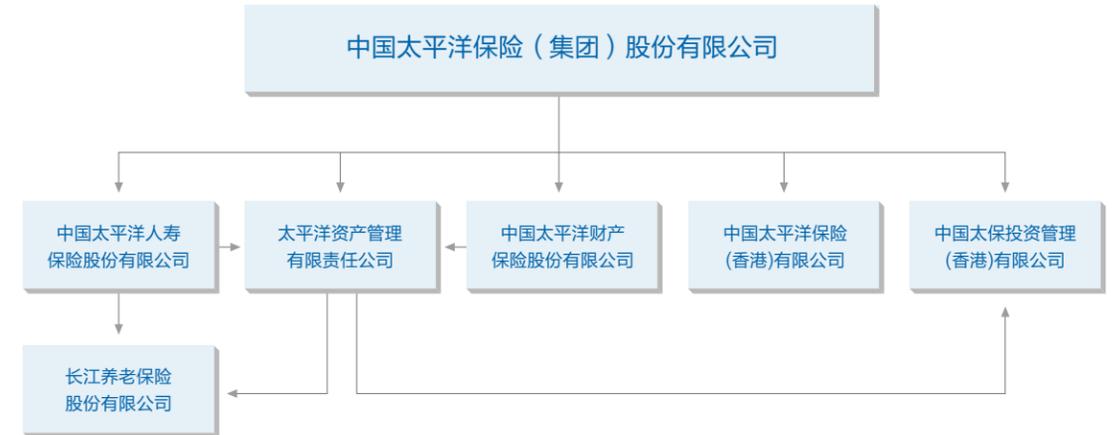


中国太平洋保险（集团）股份有限公司是在1991年5月13日成立的中国太平洋保险公司的基础上组建而成的保险集团公司。公司于2007年12月25日在上海证交所上市，2009年12月23日在香港联交所上市，总股本为86亿股。

太平洋保险下设中国太平洋人寿保险股份有限公司、中国太平洋财产保险股份有限公司、太平洋资产管理有限责任公司、长江养老保险股份有限公司、中国太平洋保险（香港）有限公司、中国太保投资管理（香港）有限公司等全资或控股子公司。

中国太平洋保险建立了覆盖全国的营销网络和多元化服务平台，目前拥有5700多个分支机构，7.4万名员工(劳动合同制)和超过30万名产寿险营销员，为全国超过5600万个人客户和330万机构客户提供包括人身险和财产险在内的全方位风险保障解决方案、投资理财和资产管理服务。

组织架构



公司名称	中国太平洋保险（集团）股份有限公司
成立时间	1991年5月13日
总部地址	中国上海市银城中路190号交银金融大厦南楼
注册资本	86亿元
资产规模	4,757.11亿元
上市方式	2007年12月25日在上海证券交易所上市，2009年12月23日在香港联合交易所上市

2010年，我们获得的荣誉：

- 荣获上海证券交易所颁发的“2010年度董事会奖”

- 荣获香港上市公司商会与香港浸会大学颁发的“2010年度香港公司管治卓越奖”

- 福布斯（中文版）与Interbrand中国品牌价值排行榜第10名

- 荣登“2010第一财经·中国企业社会责任榜”，首次荣获“杰出企业奖”

- “乐行天下”品牌化活动在《21世纪经济报道》与Interbrand联合举办的“第六届中国最佳品牌建设案例”评选中被评为“中国最佳品牌建设案例”

- 再次获中国证券报评选的“上市公司金牛奖综合百强”

- 在第五届中国投资者关系评选活动中荣获“年度投资者关系百强奖”和“IR创新奖”

- 入选英国《金融时报》全球500强企业，排名第208位

- 连续第六年入选世界品牌实验室中国品牌价值500强

- 再次入选美国《福布斯》全球 2000 强上市公司前500强

- 在保监会对保险企业的评级中，太平洋产险与太平洋寿险都被评为A类企业，是同类企业中唯一的A类企业

- 在《21世纪经济报道》发布的“亚洲保险业竞争力排名研究报告”中，太平洋产险列亚洲非寿险业综合竞争力第3名，国内综合竞争力第2名，并被评为“2010年最佳稳健经营非寿险公司”；太平洋寿险列亚洲寿险业综合竞争力第5名，国内综合竞争力第3名

- 太平洋产险连续第6年获得由中国质量协会颁发的“全国实施卓越绩效模式先进企业”称号，连续第4年获“全国用户满意企业”称号，并再次获得“全国实施卓越绩效模式先进企业特别奖”

- 太平洋寿险获得由《亚洲保险评论》杂志颁发的“2010年度亚洲最佳寿险公司”奖项，成为中国大陆第一家获此奖项的寿险公司

- 入选2010年A股上市公司社会责任报告TOP10

- 连续第4年在《21世纪经济报道》、《21世纪商业评论》组织的最佳企业公民评选中，获评“中国最佳企业公民”奖

未来，我们将坚持以客户需求为导向，专注保险主业，实现价值持续增长，致力于建设成信誉卓著、品牌杰出、财务稳健、效益优良的一流保险金融服务集团。

专题：信·任二十年



2011年，我们迎来20周年司庆。20年来，我们始终如一，坚持诚信经营，强化责任意识，推动可持续价值增长。

诚信与责任集中体现了我们的价值追求。诚信是订立保险合同的基础，是保险公司赖以生存、永续经营的首要条件；同时，诚信也是保险公司品牌管理与维护的核心。做好保险，诚信为先。我们的企业核心价值观，即“诚信天下，稳健一生，追求卓越”，将“诚信”放在第一位。企业文化核心要素系统也将“诚信文化”纳入其中，并列在“诚信文化、创新文化、绩效文化、和谐文化”四项文化之首。

我们的“诚信文化”要求企业对外做到对客户、股东、社会等各方面的诚信，对内做到员工之间、员工与公司之间的互信；要求企业及员工的所有行为符合公民道德、法律法规、监管规定、行业自律规则、市场惯例、公司规章制度。

我们提出的责任，是指对客户、对员工、对股东、对社会等高度负责。“负责任”不仅是一种美好意愿，更是一项具体实践。要真正成为“一家负责任的保险公司”，我们必须稳健发展、永续经营，成为百年老店；同时，开拓创新、不断发展壮大。

02

企业社会责任管理 Responsibility Management

2.1 战略体系	15
2.2 管理体系	16
专题：我们在2010年中的进步(企业社会责任)	17
2.3 相关方参与	19
2.4 关键责任议题	19



02 企业社会责任管理

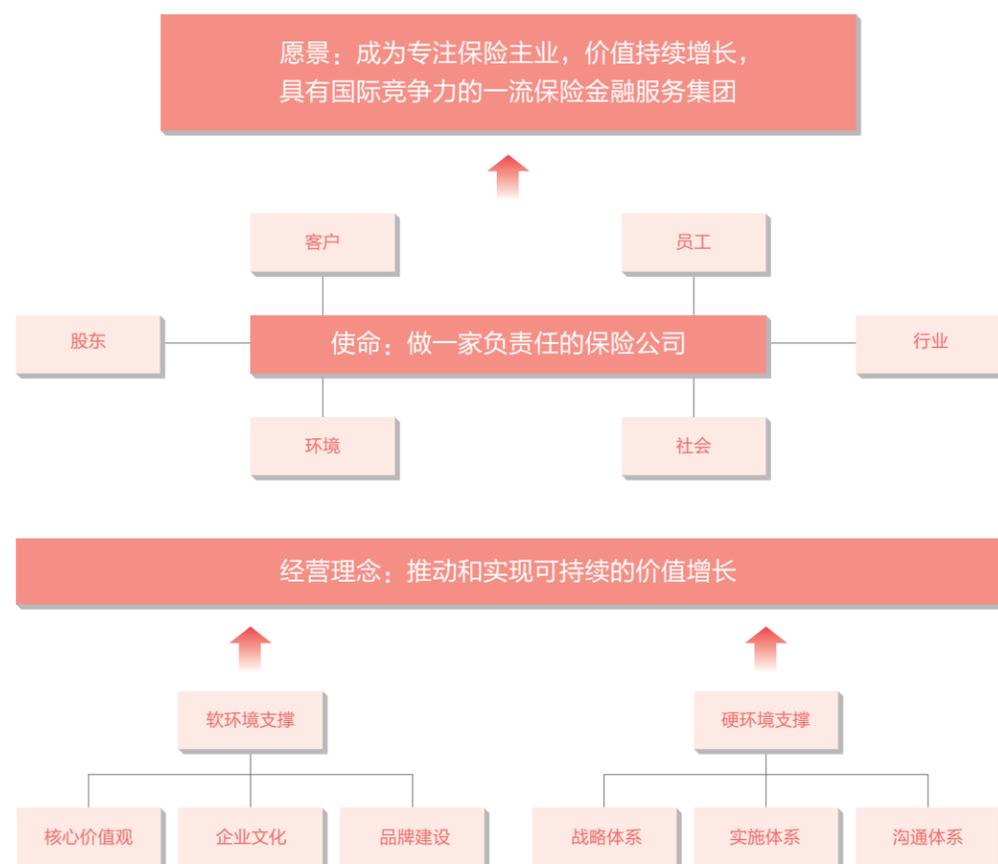
我们高度重视企业社会责任，以公司与股东、客户、员工、行业、社会与环境之间的和谐发展为目标，努力实现履行企业社会责任与公司业务运营的有机融合。

2.1 战略体系

在我们“做一家负责的保险公司”的使命中，“负责任”指的是对所有利益相关方履行责任。

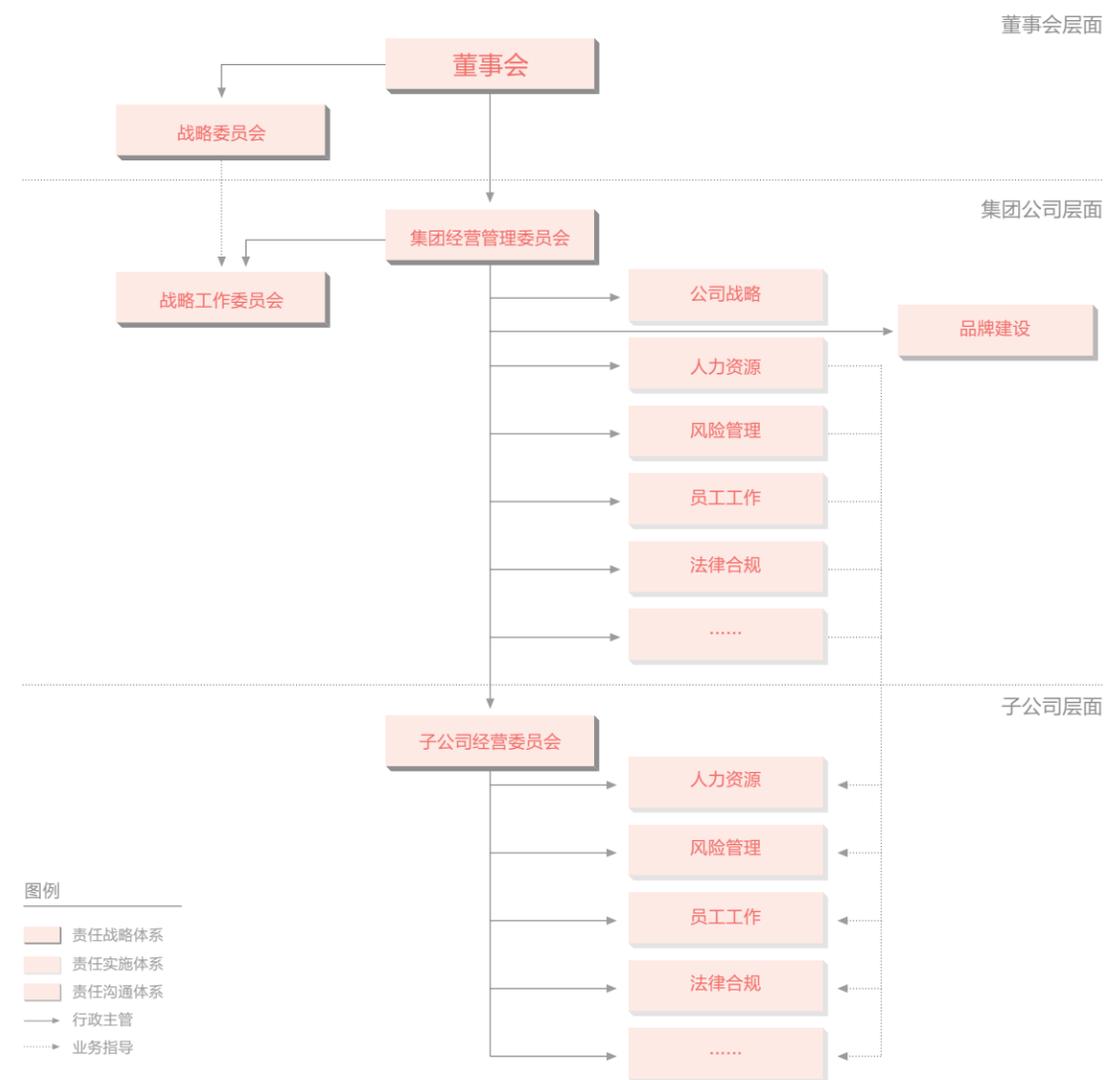
我们的利益相关方包括股东、客户、员工、行业（包括监管方与合作伙伴）、社会（包括政府与社区）、环境等所有对我们的可持续发展有重要影响或受我们经营活动重要影响的主体。

作为太平洋保险企业社会责任战略体系的两大支撑，在软环境方面，我们主张企业社会责任观与核心价值观的一致性，并将企业社会责任理念融入企业文化和品牌建设中。在硬环境方面，我们已建立了企业社会责任战略、实施、沟通三大体系。



2.2 管理体系

太平洋保险的企业社会责任管理架构与体系



我们的企业社会责任管理架构分为三层。

董事会层面：董事会通过战略委员会对太平洋保险的企业社会责任管理工作进行总体把握，制定相关战略与方针。

集团经营管理层面：集团战略工作委员会在集团经营管理委员会领导下制定具体的企业社会责任行动与实施方案。

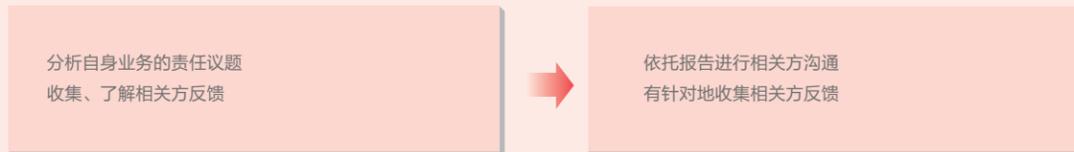
子公司层面：寿险、产险、资产管理等子公司在集团领导下实施具体行动。

董事会战略委员会、集团战略工作委员会、子公司形成了我们的企业社会责任管理战略体系。集团及子公司各职能部门，分别在各自职能范围内开展企业社会责任工作，属于实施体系。集团品牌建设部负责企业社会责任工作的对外沟通及责任品牌建设，属于沟通体系。

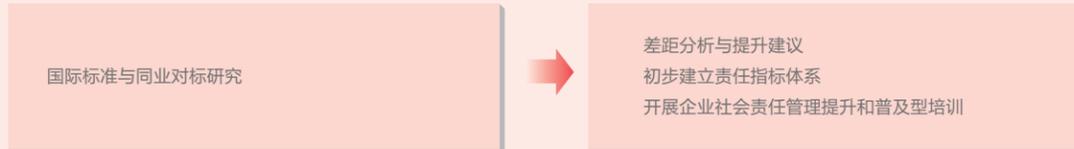
专题：我们在2010年中的进步(企业社会责任)

2010年，为进一步推进企业社会责任体系建设，我们以企业社会责任报告编制为抓手，参照国际标准与国内外同业企业的最佳做法，系统梳理了企业社会责任发展现状，并参照分析结果、报告编制过程中的发现以及上年报告审验意见，有针对性地开展了管理提升工作。

企业社会责任报告编制工作



企业社会责任管理提升工作



在此过程中，我们特别加强了企业社会责任理念推广工作。依照自上而下、循序渐进的工作思路，有计划地开展了面向包括分公司经营管理层在内的企业社会责任普及型培训，以及面向全体员工的以公司内部传媒为主要载体的理念普及，为公司进一步强化企业社会责任体系建设做好铺垫。为评估培训效果，我们开展了在线测评活动。结果显示，全员企业社会责任意识得到了有效提升。

2010年企业社会责任管理提升

议题分析	<ul style="list-style-type: none"> 结合报告编制工作，深入了解当前社会面临的可持续发展挑战； 对GRI可持续发展报告指南和保险行业最佳责任实践进行对标研究，了解保险行业的关键社会责任议题。
对外沟通	<ul style="list-style-type: none"> 在报告编制中，通过访谈了解主要利益相关方对太平洋保险的期望； 发布2009年度太平洋保险企业社会责任报告； 参加由《第一财经》主办的中国企业社会责任榜评选，荣获企业社会责任“杰出企业奖”；参加由《21世纪经济报道》和《21世纪商业评论》主办的“中国最佳企业公民评选”，获“最佳企业公民”奖。
培训宣导	<ul style="list-style-type: none"> 高层管理人员培训：将企业社会责任培训纳入管理人员培训内容，培训对象为集团、产、寿险、资产管理公司总部部门级领导及以上管理人员，产、寿险分公司班子成员，培训内容主要包括企业社会责任概念与最佳实践、太平洋保险的企业社会责任建设及改进方向等； 全员普及：通过在内部传媒《太平洋保险》报上开设专栏，设立展板等多种形式，定期向员工宣导和普及企业社会责任知识。
管理提升	<ul style="list-style-type: none"> 接轨GRI报告指南标准，初步建立企业社会责任指标体系； 通过对报告指标收集工作的总结和对报告审验意见的分析，对企业社会责任指标体系进行改进与提升。

管理层企业社会责任培训后的在线反馈

“通过培训，我进一步了解了企业社会责任对公司发展的重要性，在工作中也对企业社会责任如何与企业经营实际相结合做了更多深入的思考和探索。”

“太平洋保险企业社会责任体系建设工作，要与公司的商业运作模式紧密结合，突出太平洋保险的特色，包括公司发展定位和战略规划、产品服务特色等。”

“建议建立与企业社会责任相关的产品开发、销售等相关政策。”

“建设企业社会责任体系应导入绩效管理机制，在系统内建立企业社会责任工作网络并覆盖所有分支机构，明确相关人员职责，以便在系统内及时有效传递沟通企业社会责任信息。”

——参加企业社会责任培训的部分高层管理人员反馈

2.3 相关方参与

我们积极借鉴国际标准与国内外同业在企业社会责任管理方面的先进经验和最佳做法，充分与各利益相关方进行沟通，了解其诉求，在此基础上，结合自身业务与运营特点，深入分析，明确各利益相关方所关注的重要领域。

利益相关方沟通

利益相关方	沟通方式
股东	■ 股东大会 ■ 投资者交流活动 ■ 对外信息披露
客户	■ 客户意见收集 ■ 客户投诉处理
员工	■ 职工代表大会/工会 ■ 多渠道倾听员工建议和意见 ■ 内部传媒 ■ 定期的员工培训
行业	■ 定期汇报工作进展 ■ 同行沟通 ■ 合作伙伴会议
社会	■ 与民政部门及重要的社会团体保持沟通 ■ 多渠道普及保险知识
环境	■ 与环保团体沟通 ■ 与再保险公司交流经验 ■ 研讨行业低碳发展机遇

2.4 关键责任议题

在编制2010年企业社会责任报告的前期研究中，我们结合公司业务特点，参考专家意见、GRI可持续发展报告指南和同业对标结果，从可持续发展背景分析、相关方参与、实质性评估、完善性评估等方面，系统梳理了我们的责任议题。

责任议题确定流程



关键责任议题确定



利益相关方	关键责任议题
股东	专注主业、稳健增长 ■ 股东价值 ■ 治理结构 ■ 风险管控
客户	关注需求、提升服务 ■ 客户需求 ■ 服务品质 ■ 服务能力
员工	共创价值、共享成长 ■ 职业发展 ■ 薪酬福利 ■ 工作环境
行业	健康发展、合作共赢 ■ 行业发展 ■ 行业进步 ■ 中介机构规范与管理 ■ 寿险营销员支持与管理
社会	参与管理、贡献民生 ■ 社会管理 ■ 国计民生 ■ 保险意识 ■ 社会公益
环境	低碳环保、绿色发展 ■ 环境友好型产品与服务 ■ 低碳产业 ■ 绿色运营

公司发展

企业社会责任管理

股东
专注主业、稳健增长

客户需求、提升服务

员工
共创价值、共享成长

行业发展、合作共赢

参与管理、贡献民生

环境
低碳环保、绿色发展

03 股东

专注主业、稳健增长 Shareholders

3.1 专注保险主业	24
寿险：专业化管理推进价值提升	24
产险：形成若干领域的竞争优势	25
资产管理：投资收益持续超越负债成本	26
3.2 提升治理水平	27
完善治理结构	27
加强信息披露	28
3.3 强化风险管理	28
全面风险管理	28
全员合规建设	30
反腐倡廉工作	30
3.4 责任指标	31



03 股东 专注主业、稳健增长

相关方对我们的期望

- 获得投资回报
- 公司治理完善
- 整体经营稳健
- 具有良好的发展前景

我们的回应与措施

- 多方面提升业务价值
- 健全公司治理
- 加强风险管控

我们的成效

- 业务：寿险加快转变发展方式，多元化销售能力增强；产险承保盈利创历史新高，形成多方面竞争优势；资产管理实现稳定的投资业绩
- 治理：形成较完善的治理架构与运行机制
- 风控：全面风险管理体系建设持续推进，合规文化基本形成

我们的挑战

- 行业竞争加剧，领先优势面临赶超
- 对公司长期整体价值与阶段性市场位置的关系，还有待更好地认知

3.1 专注保险主业

寿险：专业化管理推进价值提升

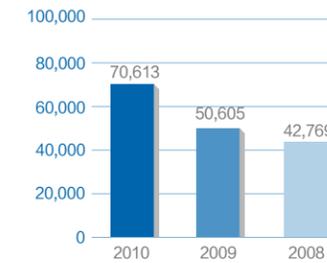
2010年，我们加快转变寿险发展方式，加强能力建设，持续提升新业务价值，取得了良好的经营业绩。

我们优先发展保障型和长期储蓄型寿险产品，营销、银保、团险、续期和多元化渠道销售能力得到长足提升。

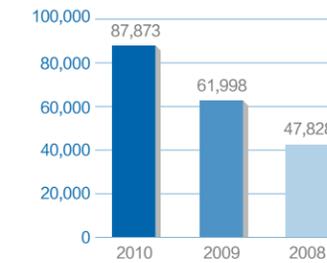
我们专注集约化营运能力建设。日前，上海、郑州、长沙三大营运中心全面完成了规划的各项后台作业集中项目，包括数据录入、制单、档案管理、个险核保、长险理赔、95500电话服务等各项后台作业项目均已实现了集中，至此，“平台统一、数据集中、辐射全国、互为灾备”的营运作业体系已完成布局。

2010年，太平洋寿险获得由新加坡《亚洲保险评论》杂志颁发的“2010年度亚洲最佳寿险公司”奖项，成为中国大陆第一家获此奖项的寿险公司。在北京举行的“第五届21世纪亚洲金融年会”暨“21世纪亚洲保险业竞争力排名研究报告”中，太平洋寿险位列亚洲寿险业综合竞争力第5名，国内综合竞争力第3名。

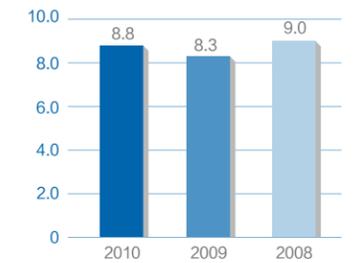
寿险内含价值（单位：百万元）



寿险业务收入(单位：百万元)

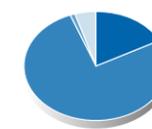


市场占有率（单位：%）*

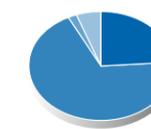


*根据中国保监会网站公布的保费收入数据

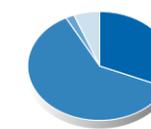
寿险险种业务占比（单位：%）



- 17.3 传统型保险
- 77.9 分红型保险
- 0.1 万能型保险
- 4.7 短期意外与健康保险



- 24.4 传统型保险
- 70.0 分红型保险
- 0.2 万能型保险
- 5.4 短期意外与健康保险



- 32.0 传统型保险
- 61.9 分红型保险
- 0.2 万能型保险
- 5.9 短期意外与健康保险

公司发展

企业社会责任管理

股东
专注主业、
稳健增长

客户
关注需求、
提升服务

员工
共创价值、
共享成长

行业
健康发展、
合作共赢

社会
参与管理、
贡献民生

环境
低碳环保、
绿色发展

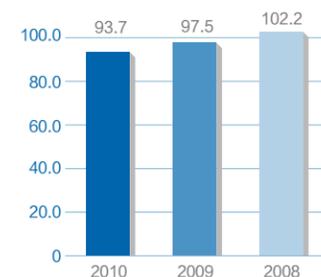
产险：形成若干领域的竞争优势

2010年，在产险业务方面，我们取得了近年来最优的经营业绩。

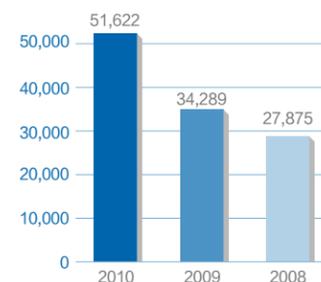
我们以效益水平领先行业、发展速度快于行业、风险水平低于行业的优良业绩继续名列市场前茅，并在若干领域形成了一定的竞争优势。一是形成了行业领先的成本控制能力；二是形成了较为有效的风险管控体系；三是形成了国内领先的客户服务能力；四是形成了对业务发展的强大信息技术支持；五是形成了较为科学的高管管理与考核机制。

2010年“21世纪亚洲保险业竞争力排名研究报告”中，太平洋保险竞争力排名稳居亚洲前列，产险公司位列亚洲非寿险业综合竞争力第3名，国内综合竞争力第2名，同时更被评为“2010年最佳稳健经营非寿险公司”。

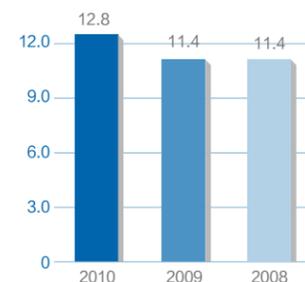
产险综合成本率（单位：%）



产险业务收入（单位：百万元）



市场占有率（单位：%）*



*根据中国保监会网站公布的保费收入数据

资产管理：投资收益持续超越负债成本

2010年，在资产管理业务方面，我们继续把握“投资收益持续稳定超越负债成本”的业务主攻方向，制定并实施了谨慎灵活的投资策略，实现了稳定的投资业绩。

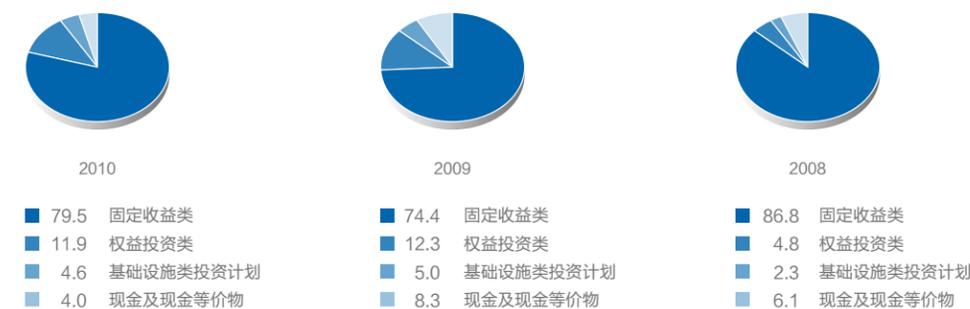
我们坚持资产负债管理导向，重点关注给公司带来免税效应的长期国债投资；构建以获取股息为目标的红利资产组合；积极参与大型商业银行可转债的申购；继续加大基础设施债权项目推进力度，并积极储备具有中长期增值潜力的战略资产。

我们大力拓展另类投资业务，债权投资计划项目数量和累计投资金额占受托资产比例居行业首位，并第一批取得了债权投资计划产品创新能力备案资格。

资产管理业务规模（单位：百万元）



投资对象（单位：%）

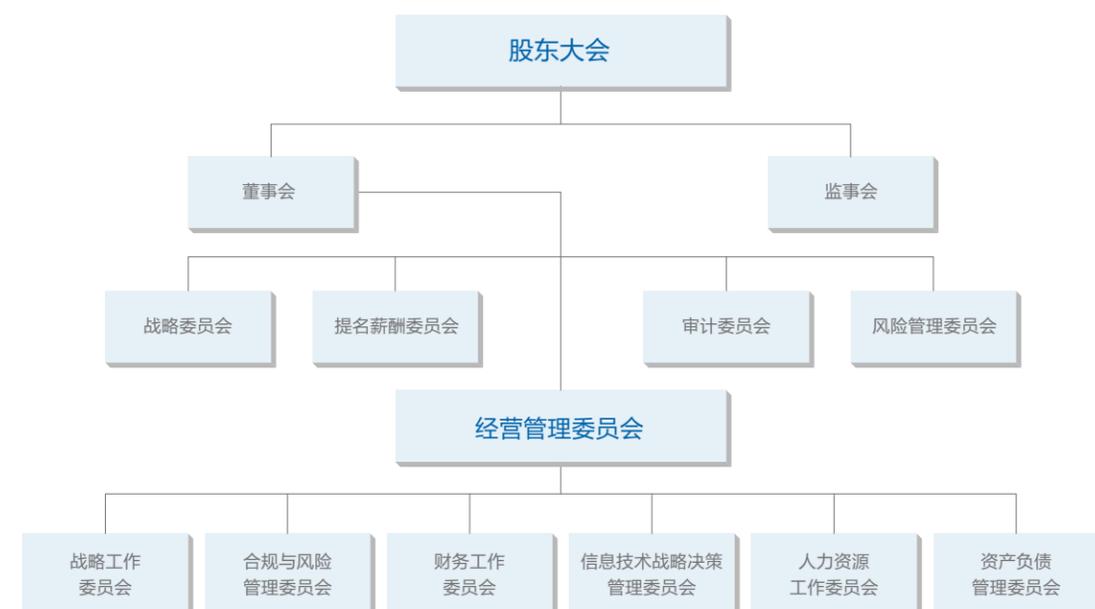


3.2 提升治理水平

完善治理结构

我们严格遵循相关法律法规与监管部门规定，并参考国际最佳实践，通过持续规范和优化，形成了较完善的现代化公司治理结构。

公司股东大会、董事会、监事会及经营管理委员会按照法律规定和公司章程独立运作，形成权力机构、决策机构、监督机构和执行机构之间相互配合、相互协调、相互制衡的运行机制。董事会负责公司所有重大决策，下设战略、提名薪酬、审计及风险管理四个专业委员会，为董事会提供专业决策支持。



2010年，我们顺应监管要求变化，持续完善公司治理运作规范，根据香港上市公司治理要求，完善公司治理机制、制度建设和运作机制，修订了《公司章程》和《股东大会议事规则》等；完成集团董事会、监事会换届工作；根据集团一体化运作要求，加强子公司治理建设，统筹安排子公司的三会工作，并完成子公司董事会、监事会换届工作。

太平洋保险集团第六届董事会及监事会构成

2010年6月3日，公司召开2009年度股东大会，换届选举产生了第六届董事会。15名董事中，执行董事2人（高国富、霍联宏）、非执行董事8人（王成然、冯军元、杨祥海、杨向东、吴菊民、周慈铭、郑安国、徐菲）、独立非执行董事5人（许善达、张祖同、李若山、袁天凡、肖微）。董事任期为三年。2010年7月23日，第六届董事会第一次会议选举高国富先生及杨祥海先生为第六届董事会董事长及副董事长。

公司第六届监事会由5名监事组成，其中由职工代表大会选出的职工代表监事2人（宋俊祥、贺季海），由股东大会选出的股东代表监事3人（张建伟、周竹平、林丽春）。监事任期为三年。2010年7月23日，第六届监事会第一次会议选举周竹平先生为第六届监事会主席。

加强信息披露

我们严格按照法律法规和公司章程，真实、准确、完整地披露公司各项重大信息，确保所有股东能公平、及时地获取信息。

2010年，根据A+H股上市后来自交易所的监管要求以及保监会对信息披露的新要求，我们修订了《信息披露管理办法》、定期报告和临时报告的工作规程。2010年，公司共发布A股定期报告及摘要6份、临时报告36份；H股发布公告及通告36份，子公司发布信息披露临时报告共12份。

我们积极开展投资者关系工作，制定了重点针对机构投资者关系管理的行为规范，优化了投资者关系管理工作的流程，构建了投资者意见在公司传导的平台，通过电话、电子邮件、业绩发布会、投资者现场调研、反向路演、非交易路演以及参与券商、投行策略会等方式，解答投资者问题，听取投资者意见。

2010年，我们进行了H股上市以后的首次年度业绩全球路演，与主要机构投资者阐述公司战略，展示公司业绩亮点。共举办2次业绩发布会，120多次投资者交流会，接待投资者约550人次。

3.3 强化风险管理

全面风险管理

2010年，我们从管理架构、管理机制、队伍建设等方面，重点推动了全面风险管理体系建设工作。

风险管理架构

我们已建立起覆盖全集团的风险管理架构。董事会下设风险管理委员会，在集团经营管理委员会下设合规与风险管理工作委员会，作为公司风险管理的决策领导体系。在集团公司及各子公司成立风险管理部门，在运营中，由业务管控、风险控制、审计监督组成了贯穿经营全过程的风险管理的三道防线。

风险管理机制

- 通过《风险识别指引》，建立了良好的风险主动识别机制。
- 通过《信息和报告管理办法》，完善业务部门和风险管理部门，以及集团和子公司风险管理部门之间有效的信息沟通机制。
- 通过定期开展风险评估与分析，建立了定期综合报告与即时风险提示报告互补、风险评估与前瞻性风险研究相结合的风险评估及报告机制。
- 通过制定、实施涵盖市场风险、保险风险、信用风险、操作风险的管理规定，确立风险管理技术规范。
- 通过整合财务、精算、投资、风险等多方面力量，建立运行良好的对公司资产负债进行综合管理的机制。

风险识别与管理

我们通过优化风险监控模式，积极识别包括保险风险、市场风险、信用风险、操作风险等在内的潜在经营风险，并同步加强对偿付能力充足率合规风险、资产负债错配风险等综合性风险的管理。

释义：全面风险管理

全面风险管理是指从公司董事会、管理层到全体员工全员参与，在战略制定和日常运营中，识别潜在风险，预测风险的影响程度，并在公司风险偏好范围内有效管理公司各环节风险的持续过程。

风险识别与管理

主要风险	主要管理措施
保险风险	通过控制产品定价风险、合理稳健计提准备金、慎重选择和实施承保策略和方针、合理安排再保险、加强累积风险控制等方法，控制保险风险。
市场风险	通过逐步将风险预算、风险限额等融入投资决策和操作，不断优化保险资金配置，稳步提高投资收益，保障资金安全，控制市场风险。
信用风险	通过审慎选择交易对手，实施信用控制政策，加强债券信用风险管理，优化应收款项管理等措施，控制信用风险。
操作风险	通过建立操作风险相关管理制度，制定合规手册，实施内控优化，并且持续关注宏观环境、法律要求、监管政策和行业信息等领域，积极预防操作风险。
综合性风险	主要管理措施
偿付能力充足率 合规风险	通过定期评估偿付能力充足率状况、强化预警监控、采取及时资本投入等措施，管理偿付能力风险。
资产负债错配风险	集团设立资产负债管理委员会，履行在资产负债管理方面的决策职能，下设的资产负债管理工作小组负责对资产负债及匹配情况进行分析，公司整合财务、精算、投资、风险等多方面力量，对资产负债进行综合管理。

可持续发展风险分析与研讨

老龄化是近年来我国社会的典型现象。一方面，老龄化可能导致年金业务的实际赔付超出精算假设；另一方面，老龄化对寿险业务发展产生积极影响。面对老龄化带来的挑战和机遇，我们已初步建立死亡率趋势风险评估模型，并在内含价值评估中采取了较为谨慎的做法，即对寿险业务的内含价值评估不考虑死亡率改善因素，而对年金业务则将死亡率改善因素纳入考虑。

我们同时也对气候变化的潜在风险进行分析和预测，并在风险报告中提示。在产险业务的定期风险评估中，我们会对巨灾风险进行充分评估并提出管控建议，对于巨灾造成的突发性自然灾害，也在第一时间进行跟踪并出具即时评估风险报告。

2010年7月，我们邀请了国际著名金融研究咨询机构麦肯锡等召开两次“中国保险市场发展趋势”高峰论坛会议，就城市化进程、消费需求变化、中国老龄化水平等与可持续发展有关的问题进行了深入研讨。

风险管理队伍

我们以风险管理部门专业风险管理人员为主干、以职能部门和业务单位专职或兼职风险管理岗为支持，形成了一支聚集精算、保险、财务、投资、运营等风险管理方面专业人才、技术专长基本涵盖公司经营各重要领域的专家型风险管理核心队伍。我们重视风险管理队伍建设，进行风险管理专业族群职业生涯规试点，推进人员能力的提高。

未来，我们将积极借鉴国际先进风险管理理论和实践，以全面风险管理各项要求为目标，不断完善风险偏好体系，推进风险限额管理机制；进一步优化风险指标、评估模型、压力测试方法等；进一步健全风险管理系统等基础建设，稳步提高风险监控和管理水平。

全员合规建设

2010年，我们主要加强了合规队伍建设，制定与完善合规手册，并进一步推进了内部合规文化建设，同时还开展了合规检查。

加强合规队伍建设	<ul style="list-style-type: none"> ■ 已建立覆盖全系统直至中心支公司各层级各业务条线的专兼职合规管理人员队伍。 ■ 完成风险与合规专业条线职业规试点第一阶段工作，推动专业化队伍建设。 ■ 各级合规管理部门多次组织合规管理、反洗钱、案件责任追究等专业技能培训，增强合规专业人员的履职能力。集团公司举办实务研讨会，就保险法、法律事务、合规实践等进行探讨。产险公司对派驻人员实施跟岗、轮岗等在岗交流培训，并组织视频培训。寿险公司召开多期现场、视频培训班，内容涉及合规预警体系、案件责任追究、反洗钱、合同审核等。
制定和完善合规手册	<ul style="list-style-type: none"> ■ 集团统一部署、各公司分别组织对已有合规手册定期更新修订。 ■ 公司主要岗位都将配备合规手册。
推进内部合规文化建设	<ul style="list-style-type: none"> ■ 积极开展形式多样的合规培训和宣导工作。产险各分公司开展合规培训600多家次，参训人数达到3万多人；寿险开展全司《员工合规手册》在线学习与考试，23442名干部员工参加了学习和考试，考试通过率为99.52%；资产管理公司已完成试题准备。 ■ 对新颁布和实行的法律法规进行了合规性分析和解读。
开展合规检查	<ul style="list-style-type: none"> ■ 开展了保险中介业务专项检查、“小金库”专项自查自纠、“中心支公司合规管控能力”专项调研与合规检查。

未来，我们的合规管理将逐步从符合型向管理型、价值型转变，以建成合规职责明确、组织体系完善、制度流程健全、信息沟通顺畅、风险监测机制有效的集团化合规管理工作体系。

反腐倡廉工作

结合《国有企业领导人员廉洁从业若干规定》和领导干部《收入申报》、《个人有关事项报告》等管理制度，我们将反腐倡廉要求与经营管理、加强内控相结合，从源头上防范腐败风险。同时，我们通过开展经常性的反腐倡廉教育，为反腐倡廉打下良好的思想基础。

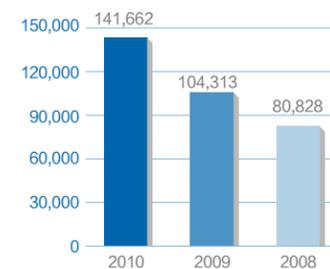
我们定期开展纪检监察巡视检查，形成纪检监察与审计、合规的协作工作机制。2010年，先后开展了“小金库”专项治理、合规内控大检查、重大工程项目招投标监督、大额采购监督等自查活动以及自办督办信访件的查办等。

2010年，我们还组织巡视小组对产险江苏、河南分公司和寿险云南、湖南分公司进行了巡视检查。巡视的主要内容包括对贯彻执行集团工作部署、领导干部作风建设、执行“三重一大”制度（重大问题决策、重要干部任免、重大项目投资决策、大额资金使用）、落实党风廉政建设责任制以及领导班子成员廉洁自律的相关情况进行监督检查。巡视小组对巡视中发现的有关问题和不足及时地向分公司进行反馈，并提出了整改意见和建议。

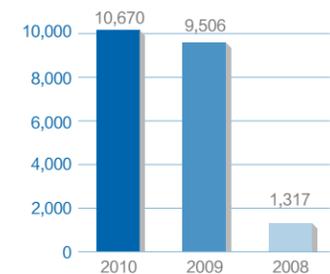
3.4 责任指标

1、主要会计数据 (单位: 百万元)

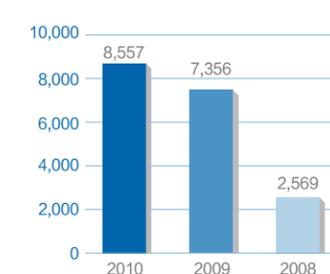
营业收入



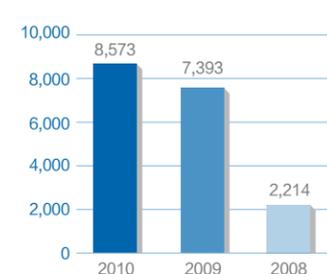
利润总额



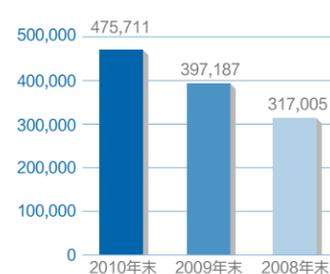
净利润*



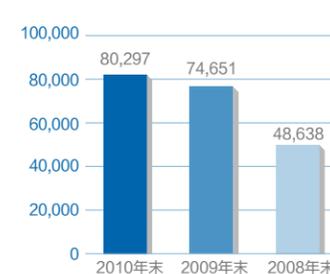
扣除非经常性损益的净利润*



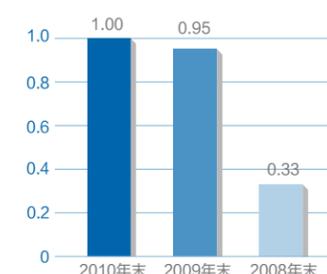
总资产



股东权益*



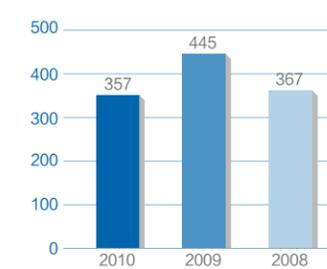
基本每股收益 (元/股)*



*1.为归属于母公司股东的的数据; 2.来源集团合并报表, 合并范围包括长江养老保险。

2、偿付能力充足率指标 (单位: %)

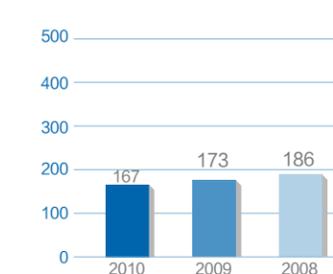
太平洋保险集团



太平洋寿险



太平洋产险



公司发展

企业社会责任管理

股东
专注主业、稳健增长

客户
关注需求、提升服务

员工
共创价值、共享成长

行业
健康发展、合作共赢

社会
参与管理、贡献民生

环境
低碳环保、绿色发展

04 客户

关注需求、提升服务 Customers

4.1 全面满足客户需求	36
基于客户需求的产品创新	36
基于客户需求的渠道建设	37
4.2 深入提升服务品质	38
保障客户权益	38
完善客服体系	39
深化客户关怀	41
4.3 持续强化服务能力	43
加强信息化建设	43
搭建专业化团队	43
4.4 责任指标	44



04 客户 关注需求、提升服务

相关方对我们的期望

- 获得合意的保险产品或解决方案
- 获得产品或解决方案的渠道尽可能便利
- 各项客户权益能充分得到保障

我们的回应与措施

- 有效管理客户需求（产品、渠道）
- 深入提升服务品质
- 持续强化服务能力

我们的成效

- 推出了一批针对特定客户特色需求的创新性产品，并力求从产品生命周期管理转化为客户生命周期管理
- 电话、网络销售和交叉销售等新渠道销售能力增强
- 推出了窗口服务规范与质量标准、十项服务承诺
- 建立了以95500电话服务为中心，网站、短信、传真、电邮等渠道的集中的客户服务中心
- 信息化建设不断推进，为客户细分、个性化营销和差异化服务提供了保障

我们的挑战

- 需要对市场做更好的细分，同时，客户数据等基础信息有效性还需持续推进
- 在现有销售渠道之外，让客户通过更为便利、有效率的渠道来获取产品、服务，也是应当努力的方向
- 客户对服务要求越来越高，这可能加大成本，但从另一方面看，也将促使我们更好地配置资源、提升集约化管理水平

2010年，我们提出“以客户需求为导向”的战略转型。在客户能够接触的前端来看，这就意味着应当为其提供相适应的保险产品或解决方案。为此，我们从“挖掘客户价值、实施细分战略、提升服务品牌、打造基础平台”入手，全面推进基于客户需求导向的各项实践。

4.1 全面满足客户需求

基于客户需求的产品创新

我们加强对客户的需求分析，通过与政府主管部门、保险中介机构、目标客户群、分公司业务负责人和一线销售人员进行直接沟通，深入了解客户的保险需求，确定产品开发及项目操作方案，在满足客户普遍需求的基础上，开发了一批针对特定客户特色需求的创新性产品。如，在产险业务领域，我们开发了科技企业保险等针对特定客户特色需求的产品。在寿险业务领域，“人生四季有保障真幸福”的产品体系是从产品生命周期管理转化为客户生命周期管理的一个具体体现。该产品体系的理念为，根据客户生命周期不同阶段的不同需求，提供相适应的保险服务。

人生四季 有保障 真幸福

人生如四季，唯有及时的准备，才有每一季的绚烂，春的播种，夏的耕耘，秋收获，冬的储藏，有保障的幸福，才是真正的幸福。

人生四季，有“福”系列保障计划，真幸福。

福宝宝
福盈门
福满堂
福来福

中国太平洋人寿保险股份有限公司
China Pacific Life Insurance Co., Ltd.

太平洋保险
CPIC

基于客户需求的渠道建设

2010年，为全面满足客户需求，我们进一步加强渠道建设，快速提升电话、网络和交叉销售等新渠道销售能力。

电子商务渠道：将电话销售与网络销售整合为针对分散型客户的入口，网站、电话、短信、邮件无缝衔接，让电话销售和网络营销实现互补、互动，建立客户体验式的一站式销售服务通道。

交叉销售渠道：发挥集团整体资源优势，为客户提供全面、完善的保险保障，满足客户日益增长的多元化保险需求。

银保专业化渠道：通过银保通系统，与交通银行合作开展网上银行、手机银行代理保险业务，提升客户获取保险服务的便利性。



4.2 深入提升服务品质

我们希望为客户营造安心、透明的消费环境；同时，通过多元化、专业化、人性化的服务，为客户带来优质服务体验。

保障客户权益

我们将诚信服务作为提升服务品牌形象的重要基础，通过公平公正的营销承保、公开透明的理赔流程以及不断完善的客户投诉和客户回访工作，全面维护客户权益，并有效保障客户的知情权、监督权与其信息安全。

公平公正的营销承保

<p>产品信息披露</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 根据保监会2010年《保险公司信息披露管理办法》规定，在公司网站上公示产品信息，保证客户的知情权 ■ 使用合乎规范、通俗易懂的产品宣传语句，便于客户理解 ■ 对产品风险、客户利益和责任给予显著提示，避免误导客户 ■ 在2010年8月新开通的网销页面设立产品条款及相关问题解答，为客户提供了获取产品信息的网络自助途径
<p>销售过程控制</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 各地核保政策相对稳定，提升销售代表报价的准确率 ■ 电话保险销售中设有确认话术的专门条款，与客户确认投保意向，并告知保险法和监管要求的其他必要事项，磋商与成交记录全程录音，客户如有疑问，可在第一时间与销售代表进行确认 ■ 配送保单过程中通过《客户告知书》提醒客户再次确认具体条款 ■ 通过短信通知服务，提高客户认知度

公开透明的理赔流程

我们重视在理赔过程中保障客户的知情权：

- 在营业场所、公司网站告知理赔处理流程；
- 接报案、理赔勘察时，一次性告知客户索赔注意事项、处理流程和所需材料；
- 理赔过程中向客户发送短信，主动告知其理赔所处的不同环节；
- 在公司网站和95500电话设置理赔进程查询功能，为客户提供创新的自主查询平台。

完善监督投诉机制

我们进一步畅通客户投诉渠道，率先在业内建立了产险全国客户投诉专线40080-95500，并加强网络投诉机制建设。我们还通过修订《新契约电话回访管理规定》等相关文件，进一步落实新契约电话集中回访作业与管理制度。

我们对投诉涉及到的问题及时总结分析，并将分析结果及时反馈给各职能部门，以帮助改善服务中的不足。目前，已形成了较完善的常态化客户满意度调查评估体系。

重视客户信息安全

我们制定了95500电话、网站保单信息查询客户身份核实等信息安全操作规则，同时，各级作业人员均能严格遵守营运作业信息管理规范，对各类客户数据信息采取了保密措施。

完善客服体系

我们力求通过多元化的服务渠道、标准化的服务体系和便捷高效的服务流程，为客户提供更为完善的服务。

多元化的服务渠道

2010年，我们以服务世博为契机，按照上海市金融工委服务世博“四个一流”的要求（即：服务设施一流、服务品质一流、服务水平一流、消费环境一流），着力打造太平洋产险上海地区示范门店工程，徐汇、长宁两家示范门店率先通过中国质量协会现场管理星级评价。太平洋产险也因此成为金融行业首家摘得“金融业现场管理五星级”认证的企业。

我们还以95500电话服务为中心，整合了网站、短信等电子商务服务平台，拓展电话中心服务功能，使上海、郑州、长沙电话中心成为营运模式相同、服务功能一致、具有相互灾备功能的电话中心。

灾害发生后及时救助

2010年，我国灾害事件不断发生，玉树地震、南方水灾、伊春空难、吉林特大暴雨、云南怒江贡山泥石流、甘肃舟曲泥石流、贵州省关岭县岗乌镇大寨村山体滑坡……在灾害袭来之时，我们在第一时间联系相关分公司，及时启动理赔绿色通道，对责任归属清晰的及时予以预付赔款。

4月14日，青海省玉树县发生7.1级地震。我们迅速制定下发了《关于启动集团公司玉树地震抗震救灾应急预案的紧急通知》，要求下属运营单位立即开通“理赔绿色通道”。4月19日，公司接到报案。在得知被保险人遭遇不测的消息后，公司迅速指派承保单位领导会同理赔查勘人员前往被保险人家中看望和慰问遇难者家属，并及时进行查实工作。经调查核实后，通过“理赔绿色通道”，先期向被保险人家属赔付了6万元，在接到报案信息48小时内，给付款已送到了受益人手中。

太平洋保险通过ISO27001信息安全管理体系认证

2010年，我们与国际知名咨询机构合作，经过7个月努力，建立了有效的信息风险管理体系，并形成完善的IT内控和治理框架，最终获得ISO27001认证。ISO27001是目前国际上最权威也是被广泛接受的信息安全标准，其提供了一套针对企业信息安全管理最佳实践和实施指南，适合包括保险业在内的各类企业加以引用。

通过该项目，有效地提升了我们在信息安全方面的管理水平与管控能力。同时，通过与等级保护、风险评估等工作接续起来，也使我们的信息安全管理更加科学有效，与国际先进水平接轨。

标准化的服务质量

在“统一的服务理念，规范的服务制度，标准的服务流程”的总体要求下，2010年，我们推出《窗口服务规范与质量标准（2010）》，开展“窗口服务标准化”、“柜面服务标准化”等标准化建设工作，不仅对销售、柜面、电话、投诉、查勘、理赔等客户服务接触点上的服务标准予以全面规范，还对营业门店的服务功能、设施、环境等进行规范，并建立作业指标数据分析模型，通过加强监控，持续改善作业。

太平洋寿险2010版窗口服务标准摘要

- 提供延时服务
- 新保客户100%回访
- 提供免填单服务
- 实行限时服务
- 一次性告知
- 快速理赔服务
- 赠送健康处方
- 提供异地理赔服务
- 短信通知理赔进展
- 咨询投诉及时处理

太平洋寿险“易赔通”服务理念

- 让客户体验“轻松理赔、明白理赔”的太平洋保险寿险理赔服务特色
- 让客户感受“手续简化，注重效率”的太平洋保险寿险理赔服务时效
- 使社会公认“诚信服务，卓越品牌”是太平洋保险寿险理赔服务的最高标准

太平洋产险十项服务承诺

- 电话服务，全年无休
- 保险消费，如实告知
- 主动服务，践行承诺
- 查勘服务，清楚明白
- 自助查询，及时便捷
- 索赔服务，方便快捷
- 小额案件，一日赔付
- 万元案件，三日赔付
- 争议纠纷，限时解决
- 社会监督，全面呵护

便捷高效的服务流程

2010年，我们进一步优化了内部业务操作和外部服务流程。

■ **管理集约：**通过集约化作业管理，向客户提供方便快捷的服务。例如，将95500夜间电话和太平洋保险网站留言业务集中处理，充分利用了人力资源，提升理赔等服务的质量和时效。

■ **环节优化：**进一步优化各业务环节流程，去冗并同；优化分支机构业务协作作业流程。例如，根据电话销售的特点，通过补充坐席人力降低呼损率，减少客户电话呼入等待时间；通过延长犹豫期、推广电话退保方式，简化退保手续。

■ **机制完善：**建立了小额赔案快速理赔机制，保持重大赔案的绿色通道畅通。

太平洋保险在上海启动大堂服务柜面改造工程

太平洋寿险启动大堂服务柜面改造工程，对上海分公司服务柜面进行重新布局，增加了柜面的宽敞明亮度，突出体现了功能区划分；增加了座椅的数量；增设了大型液晶显示屏，除叫号功能外，还滚动介绍世博知识、95500客服咨询电话等。

太平洋产险在上海长宁、徐汇建成了示范性客服门店，并率先通过中国质量协会现场管理星级评价。

深化客户关怀

深层次客户服务

2010年，我们继续发挥在风险管理、工程防损技术方面的优势，应客户需求，向其提供各类风险管理服务。

我们的风险管理技术服务主要分为两级，包括由总公司理赔部门的工程防损专家向各地分公司、重点客户直接服务和由各分公司理赔部门的防灾工程师面向广大客户进行的防灾访问、宣传等。

我们还与中央气象台、中国消防协会、上海防灾研究所、北美专业保险公司、保险经纪公司就风险管理技术展开密切合作，切实帮助保险客户提升防灾能力，减少各类损失。

我们结合当地特点，将低洼区域、易损行业、连续多年汛期出险的企业作为防灾服务的重点单位，主动为承保企业提供防汛查勘服务，并在分公司层级建立了核心客户风险分析机制和针对现场发现隐患的专项风险控制跟踪反馈机制。

针对灾害性天气对车辆带来的风险，我们还积极与有关部门合作，避免事故发生和减少事故损失。例如，在台风、暴雨等灾害性天气袭来之际，我们及时向客户通过短信、电台广播等方式发送预警和出险处理指南；与交通和交警部门合作，在事故多发路段、易淹水路段等地设立警示标志；在主要修理点调配查勘员驻点，为受灾车辆提供快捷的查勘定损服务等。

全方位客户关爱

“乐行天下”交响音乐巡演暨客户服务活动是我们与上海交响乐团合作，共同打造的品牌化活动。截至2010年，已先后在南京、成都、上海、北京、济南、广州、西安、武汉、长沙、深圳、福州等11个城市进行了巡演，吸引了1.8万名客户和公众现场参与。巡演之余，我们还根据各演出地客户的不同需求，开展健康讲座、音乐赏析讲座、理财论坛、联谊活动、理赔过程体验等针对性强、形式多样的特色服务。在《21世纪经济报道》与Interbrand联合举办的“第六届中国最佳品牌建设案例”评选中，“乐行天下”获评最佳品牌建设案例。



我们继续开展客户“关爱工程”。该活动已连续举办五届。第五届“未来之星总动员”暨少儿绘画书法比赛得到了全国各地客户的广泛响应；“少儿贺卡制作联谊活动”承继着上两个年度的“关爱书屋”、“民工子弟小学大队部”等公益活动，同样获得广大客户的广泛认可。

为配合上海世博会的开展，我们还举办了“共襄盛会，同享美好——太平洋保险服务世博行”有奖知识竞答活动，增强了与客户的沟通。

我们在各地开展的客户沟通活动

北京	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2010年“欢乐太平洋”亲子俱乐部活动 ■ 首届太平洋寿险VIP客户电影节 ■ 第四家“关爱书屋”捐助公益活动 ■ VIP客户俱乐部专题讲座活动、高端客户杂志订阅活动 	厦门	■ 少儿绘画培训班（暑期班）
河北	<ul style="list-style-type: none"> ■ 关注孩子心灵成长——“知心姐姐”大型家庭教育巡讲活动 ■ 希望小学援建活动 	河南	■ 援建太平洋保险希望小学
山西	■ 客户信息收集活动	湖北	<ul style="list-style-type: none"> ■ “50亿红利大派送、客户服务大升级”客户大回访活动 ■ 理赔大提速——“一案三访”特别关爱活动
吉林	■ 豁免单回访联谊活动	广东	■ 客户信息大搜集活动
上海	■ 为急难救助金银卡客户发送养生短信的关爱活动	四川	<ul style="list-style-type: none"> ■ 暑期少儿联谊会 ■ 金卡、银卡高端客户座谈会
江苏	<ul style="list-style-type: none"> ■ 尊贵客户健康体检活动 ■ “关注您的保险保障，关注您的保险保单”人身保险个人保单有奖查询活动 	贵州	■ VIP客户特色服务活动
浙江	■ 高端客户服务节（嘉兴）	云南	■ 送影下乡、进社区
宁波	<ul style="list-style-type: none"> ■ “金卡客户送金箔生日报” ■ “保单盒赠送活动” 	新疆	■ 开展首届“太平洋杯·圆梦星光大道选拔赛”活动
福建	■ 国际SOS急难救助讲座	无锡	■ 客户服务大回访
		常州	<ul style="list-style-type: none"> ■ 资助贫困家庭“圆梦”活动 ■ 百名VIP客户免费尊享太平洋寿险体检关爱活动 ■ 关爱住院客户，主动理赔服务活动 ■ 个人保单信息有奖查询活动

携手交警共建事故处理新机制

太平洋产险东莞分公司与东莞交警支队共建“快处快赔”事故处理机制，即在客户出险后，对只引起财产损失，不涉及责任认定的交通事故，无需交警处理事故现场，若事故双方均在分公司投保且各项保障险种齐全的客户，可直接进入赔偿处理程序；涉及人伤的，分公司会与交警一同处理事故，在交强险限额内快速垫付医疗费用。

“快处快赔”事故处理机制由传统的交警协同事故双方调解的模式，转为由保险公司专业理赔人员出面调解，按国家相关政策及法定赔偿标准结合投保情况核算赔偿标准及金额，在解放警力、提高理赔效率的同时，有效消除了受害方因不了解政策而引发的争端及客户从保险公司获得赔偿的顾虑。

防灾服务

2010年，太平洋产险上海分公司为世博园区、东方体育中心、中海油、中国电信、金光集团、三门核电一期循环水工程、上海化工园区等大型企业或项目提供了包括风险查勘、防灾培训等多项专业防灾防损服务。

太平洋产险广西分公司于2010年3月至6月间对重点客户进行防灾走访，重点排查风险422件，出具防灾建议316项，拨付防灾防损费60余万元，协助企业保全保险财产近2亿元。及时发布“广西重大气象灾害预报”预警信息，先后发出气象灾害预警9份，发出防灾短信2300余条。通过加固看台主楼、更换缆绳等防护措施，帮助“印象刘三姐”风景区在当年桂林的第一场洪水中将损失降到最低。

4.3 持续强化服务能力

加强信息化建设

2010年，我们加快建立“平台统一、数据集中、覆盖全国、互为灾备”的营运作业体系，不断推进核心业务处理系统的覆盖和完善，有效增强了资源的共享程度和营运的集约化水平，为客户细分、个性化营销和差异化服务奠定了有利基础。

信息化平台建设情况

业务系统	<ul style="list-style-type: none"> ■ 启用了新一代全国集中的产险核心业务系统，支持新产品快速上线，业务流程灵活配置。 ■ 顺利推进24家寿险分公司新一代全国集中的寿险核心业务系统上线工作，支持产品参数化配置、支持流程规范、提升一体化运行能力。
客户服务	<ul style="list-style-type: none"> ■ 构建了全国集中的客户服务技术平台，能灵活支持“全国—区域—省级”客户中心等多种模式切换。 ■ 可在多个客服中心进行资源配置和相互备份；形成了统一的客户服务流程和集中系统运维支持，降低了营运成本，提高了营运效率。 ■ 完成了录单、出单、核保、保全作业系统的集中，全面提高集约化水平，提升服务效率。
客户信息	<ul style="list-style-type: none"> ■ 建立了企业级的数据仓库平台，实现业务数据的共享、分析和挖掘。 ■ 实现客户统一视图，使客户信息得到集中和统一管理。

搭建专业化团队

2010年，我们开展了各种宣导活动，在团队中不断深化服务理念，通过多样化的培训，提升业务和服务人员岗位技能。我们更开展了各种技能比武、业务竞赛、评选活动，以全面提升服务团队的专业化水平。

2010年，我们在全国范围内启动了以“诚信（Sincere）、专业（Specialized）、快速（Speedy）、安心（Secure）、满意（Satisfactory）”为内容的“5S车险理赔服务”系列主题竞赛活动，重点内容包括车险非人伤案件的总结案周期、车险查勘定损服务技能大比武、车险通赔服务、车险结案率等。竞赛有效调动了服务人员积极性，对进一步提升综合服务技能，增强公司的服务竞争力起到了推动作用。

太平洋产险开展“双十佳”服务明星评选活动以来，近年来，先后有44个服务团队和49名员工获得了“十佳服务团队”和“十佳服务明星”称号，其中14个团队和12名服务明星还先后被中国质量协会、全国总工会等单位授予“全国用户满意服务明星班组”称号和“全国用户满意服务明星”荣誉称号。太平洋寿险通过营运全明星评比活动，在柜面服务人员和95500电话客户服务代表两类窗口服务人员中实施创“星”计划，也很好地促进了整体服务质量的提高。

4.4 责任指标

太平洋寿险

1、电话中心服务效率主要指标（单位：%）



2、投诉处理效率主要指标



3、客户投诉统计与分类 (单位: 件)

投诉分类	2010	2009	2008
传统产品	63	28	55
承保核保	58	78	66
保全	195	137	152
续期管理	436	226	241
理赔	275	184	210
营销员	791	328	337
新型产品	184	109	154
服务品质	271	160	183
其它	106	98	83
合计	2,379	1,348	1,481

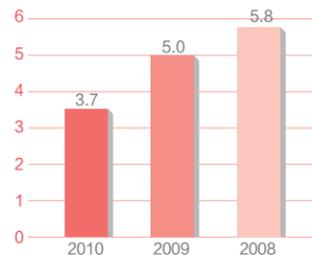
注: 2010年投诉件上升的主要原因在于, 原公司客户投诉管理系统与P17、网站实现了对接, 投诉渠道统计范围扩展。

4、理赔效率主要指标 (单位: 天)

调查时效

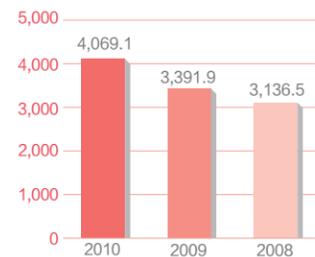


理赔时效

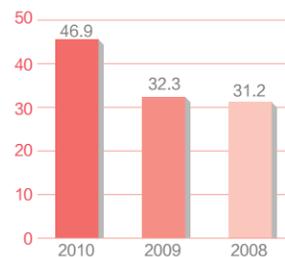


5、客户数量 (单位: 万)

寿险个人客户数量



寿险机构客户数量



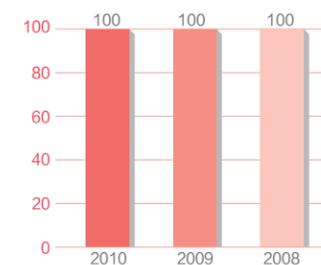
太平洋产险

1、客户服务主要指标 (单位: %)

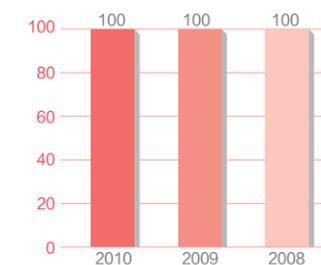
指标	2010	2009	2008
95500 电话服务 IVR 满意率*	93.8	未统计	未统计

*IVR(Interactive Voice Response), 即互动式语音应答。95500电话服务IVR满意率指客户拨打95500电话选择产险, 并与客户服务代表通话完毕后, 通过IVR选择“对电话服务满意”的客户占所有评分客户的比率。2008、2009年因信息系统条件所限, 无此数据统计。

产险重大投诉处理结案率*



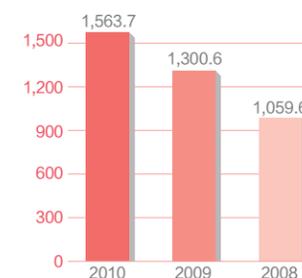
产险一般投诉处理结案率



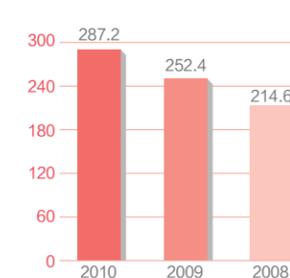
*重大投诉, 指给公司服务形象带来重大损失或可能导致公司服务形象带来重大损失的投诉。

2、客户数量 (单位: 万)

产险个人客户数量

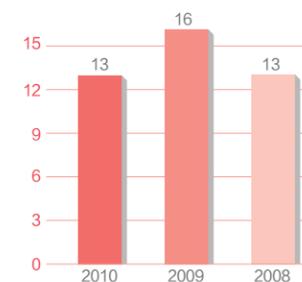


产险机构客户数量



3、客户活动主要指标

产险全国范围重大客户活动举办次数 (次)



产险客户拜访率 (%)



05 员工

共创价值、共享成长 Employees

5.1 鼓励员工职业发展	50
推进职业生涯管理	50
加强员工培训	51
实施薪酬体系改革	51
培育共同价值观	51
5.2 维护员工合法权益	53
遵守劳动法规	53
强化员工民主参与	53
畅通沟通渠道	53
5.3 确保和谐就业环境	54
保证员工健康安全	54
满足员工需求	54
5.4 责任指标	55



05 员工 共创价值、共享成长

相关方对我们的期望

在基本权益充分得到保障的基础上，提供更为广阔的成长空间：

- 良好的职业发展前景
- 完善的绩效评估体系
- 公正公开的选拔机制
- 具有竞争力的薪酬水平
- 和谐的工作环境

我们的回应与措施

员工的成长是我们可持续价值增长的坚实基础，员工是公司重要的资产，为此，我们：

- 通过职业生涯管理、培训、薪酬体系改革和建设优秀的企业文化，鼓励员工职业发展
- 维护员工各项权益
- 营造和谐的就业环境

我们的成效

- 严格遵守法律法规，广大员工的合法权益切实得到保障
- 制度之外，柔性的人文关怀对维系和谐的劳动关系起到了积极的推动作用
- 生涯试点获得初步成功后，正逐步得到员工的认同
- 员工主动离职率始终处于较低水平

我们的挑战

- 在生涯、绩效、薪酬等方面，如何在接轨市场的基础上，更好地将公司发展与员工自身需求相匹配，并持续提升员工满意度，这将是进一步的探索方向

5.1 鼓励员工职业发展

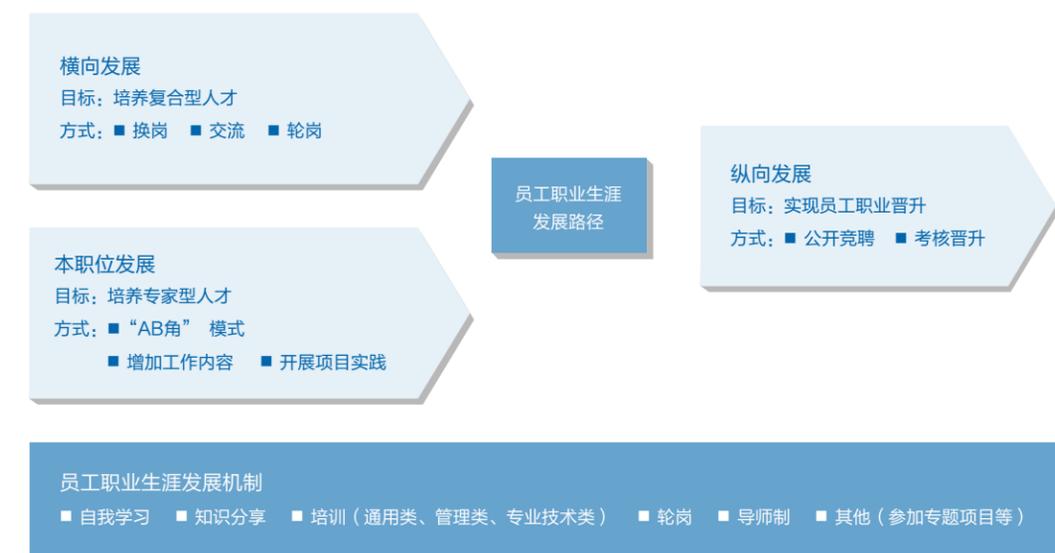
2010年，我们进一步加强了以绩效为导向的市场化职位薪酬体系建设，试点员工职业生涯管理工作，以更好地拓展员工成长空间。

推进职业生涯管理

我们在全系统内开始逐步实施员工职业生涯管理，旨在通过明确用人标准、规范人才评价，厘清员工职业发展路径、优化人才配置，综合运用培训、辅导、轮岗、知识分享等发展手段，建立职业生涯发展机制，营造良好的员工职业发展环境，实现公司与员工价值的共同成长。

2010年，为推进员工职业生涯管理，我们先后制定下发了《导师制管理办法》、《员工轮岗管理办法》、《员工外派培训管理办法》等细化实施制度，制定了境外系列实践性资产管理专业培训计划。同时，积极推进实施试点工作，在集团公司的风险管理和信息技术等专业族群员工中进行了职业生涯规划试点工作。

太平洋保险员工职业生涯发展路径



案例：风险条线职业生涯试点

按照专业化队伍建设、市场化人才配置的原则，我们率先在集团本部进行了风险条线职业生涯试点工作。在明确试点岗位的任职要求、素质要求及职业发展途径，并对试点岗位根据特定人才市场的薪酬水平进行市场化对标后，向全系统公示了试点覆盖的全部26个岗位。报名参加竞聘的员工在经过专业考试和综合面试两轮筛选并获得“胜任”的评价后，经公示获得聘期一年的试点岗位。

除竞聘外，我们还通过完善岗位能力标准、完善人员评价机制、落实导师与培训、落实常态化的人员轮岗等措施，促进试点族群的能力提升。

风险条线试点工作已于10月顺利完成，所有试点岗位员工的职业生涯辅导计划已制定完毕，并与员工本人沟通和反馈。信息技术专业族群员工的职业生涯试点工作也已在年内完成。

加强员工培训

我们着重建立“课程体系”和“讲师体系”，围绕新员工培训课程体系建设，重点开发相应的课程和课件，并支持讲师体系建设。

我们加强了在线培训系统建设，并配合员工职业生涯规划工作，开发引进了120多门远程教育培训课程。在由中国教育技术协会金融教育技术委员会举办的多媒体课件评比活动中，《工程保险》课件荣获了三等奖。

我们组织集团二级部及以上管理层人员参加了在线学习和春、秋季培训班，还派出了首批境外实践培训者赴德国和韩国机构进行培训。

实施薪酬体系改革

我们推进了公司薪酬体系改革，从体现市场对标、突出岗位价值、坚持绩效导向、关注低收入群体、成本可控等原则出发“以岗定薪，以责定薪”，将薪酬激励约束与组织绩效、员工绩效挂钩。

在此基础上，太平洋寿险实现了人力资源省级集中管理，进一步优化了总、分公司五级绩效管理体系，逐步建立市场薪酬对标机制；太平洋产险在全系统定岗定编工作的基础上，也积极推进分公司人力资源集约化改革项目和市场化薪酬改革。

此外，我们还加强了对人力资源投入产出情况的分析工作，逐步建立了覆盖从业人员劳动报酬、人员变动、人力成本、薪酬竞争力等方面指标的统计分析体系，以促进公司人力资源投入产出效率管理。

培育共同价值观

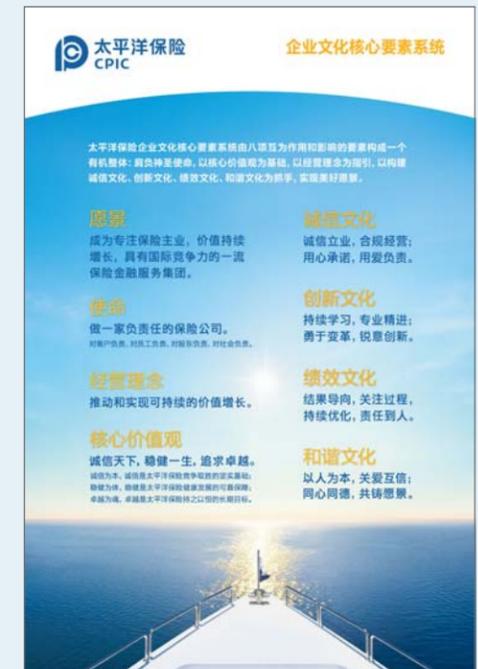
我们十分重视共同价值观的培育与建设。今年，我们向全系统下发了《<太平洋保险企业文化核心要素系统>解读手册》，并通过内部传媒平台、宣讲、征文、培训等系列活动，进一步宣导企业文化核心要素系统八项要素的内涵及相互关系。

2010年4月，我们还开展了“共铸发展之魂·推进价值提升”企业文化征文及“精彩世博·美好生活”摄影比赛两项活动，收到征文100篇、摄影作品230多幅。

企业文化核心要素系统

■ 由愿景、使命、经营理念、核心价值观、诚信文化、创新文化、绩效文化、和谐文化共八项要素构成。

■ 各要素互为作用，互为影响，构成一个有机整体：肩负神圣使命，以核心价值观为基础，以经营理念为指引，以构建诚信文化、创新文化、绩效文化、和谐文化为抓手，实现美好愿景。



争先创优活动

创先争优活动（创建先进基层党组织和争当优秀共产党员）是党的十七大部署的以改革创新精神加强和改进党的建设所明确提出的要开展的重点活动。我们结合新三年发展目标，围绕自身改革发展，在全系统开展了创先争优活动。活动取得的主要成就是：

- 推动从“产品销售导向”到以创造和满足客户需求的“客户需求导向”全面转型；
- 开展“司庆杯·200天全员劳动竞赛”，使竞赛活动成为促进业务发展和提升管理水平的助推器；
- 以创先争优活动统筹推进党的建设；
- 对创先争优活动行进阶性总结，对行之有效的做法用制度固化，形成长效机制。

5.2 维护员工合法权益

遵守劳动法规

2010年，我们对《劳动合同法》实施情况和《集体劳动合同》执行情况进行了现场调研。调研涉及24家分公司，以现场问卷调查、召开员工座谈会、查看劳动合同档案、员工名册、薪资表单等方式展开，调研内容覆盖制度知晓、劳动争议、劳动合同、劳动报酬、休息休假、保险福利等方面。

根据调研结果，我们对用人用工情况、按规签订劳动合同、社会保险费和住房公积金足额缴纳率、劳动报酬、员工带薪休假制度等提出了进一步的整改措施，并要求全系统进一步加强管理，切实维护员工的合法权益，以促进公司持续健康发展。

强化员工民主参与

我们重视员工对公司事务的知情权、监督权和民主参与。职工代表大会设有提案、经营管理、监督评议、薪酬福利等专门工作小组，负责征集、落实职代会提案工作。工会参与对管理层的考评工作，由职工代表直接参与考评打分和访谈。

畅通沟通渠道

我们在《劳动合同管理规定》、《职工代表大会条例》、《员工奖惩管理规定》、《劳动争议申诉与调解办法》、绩效管理系列制度等规章制度中，针对员工申诉维权进行了专门的规定，通过来信、来访、来电、网络邮件和相关部门转送线索等多种渠道受理员工信访举报和申诉。

2010年，集团“员工信箱”共收到员工实名来信39件，大多来自基层一线，内容涉及基层管理、政策咨询、业务操作等具体问题，职能部门均认真受理，积极协调，妥善处理。对条件成熟的，及时抓好落实；对条件不够成熟的，予以积极的回应和沟通。

“银保专管员”用工改革

按照保监会《关于进一步规范银保专管员管理制度的通知》要求，我们对寿险银保专管员队伍建设工作进行全面梳理和完善。自2010年8月16日入司的银保客户经理，由各公司统一与其签订劳动合同。签定合同期限原则上以三年期为主（三年期及以上的，试用期为六个月）。对于2010年8月16日之前入司，尚未签订劳动合同的，要求分公司应制定切实可行的合同切换方案，做好存量签订工作。

职代会汇集员工意见

2010年5月，公司召开一届三次职代会和工代会，共收到有效提案20件。其中，员工薪酬福利相关提案14件；涉及公司内部管理问题相关提案3件；改善分公司办公环境提案2件；加强企业文化建设提案1件。职代会提案工作小组对提案审查、分类、立案后，分别提交相关职能部门办理。各职能部门组织专人对提案涉及问题进行研究，提出解决思路和方案，并及时予以反馈。集团工会已收到针对全部20个有效提案办理意见的回复，其中7个提案已有初步解决方案，正在办理中；另外13个提案则由相关部门给予了政策解释和说明。



5.3 确保和谐就业环境

保证员工健康安全

我们十分重视员工的职业健康与安全，为员工投保补充医疗、大病保障、意外伤害、家庭保障方面的保险；定期组织员工接受体检，并重点关注女员工健康，为女性员工提供健康知识讲座。

我们提供安全与健康舒适的办公环境。办公场所的相关设备、家具、物品均通过统一招标，向具备环保合格证和相应资质认证的供应商进行采购；定期对饮用水取样化验，定期清洗、更换滤水、滤风装置。2010年，集团总部投资10多万元，加强了办公区域的绿化，以改善办公场所空气质量。

我们制定下发员工安全办公指引，引导员工关注工作场所的健康与安全问题，提升员工的自我保护意识与能力。我们还不定期举行应急消防安全演练，加强员工消防安全意识，提高员工在遇到紧急情况时的应变能力。

满足员工需求

我们向员工提供基本养老、基本医疗、失业、工伤和生育等社会保险，以及补充医疗保险、年金、带薪年假等各项福利待遇，为员工创造安心工作的环境。在司庆、春节等重要纪念日或节假日，还对困难员工开展了多层次的帮困救助工作。

我们持续推进“职工之家”建设，截至2010年底，全系统共有59家分公司通过了“合格职工之家”的验收。

香港公司多元化与和谐工作环境

太平洋保险（香港）公司共有28人，除两名由太平洋保险集团派出的管理层成员外，中层管理人员和普通员工全部来自香港本地，本土化比例为93%。

香港公司严格遵守当地的劳工法例，维护员工的合法权益。公司注意倾听员工诉求，开展多种活动提升员工对公司的向心力，并通过生日会、外出旅行等多样化的关爱活动，为员工创造和谐、宽松的工作环境，促进工作与生活平衡。

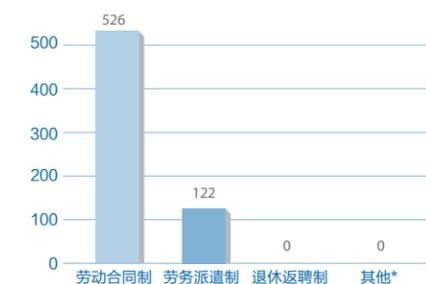


5.4 责任指标

*产、寿险部分指标因统计原因，未扩展至全辖（产、寿险分支机构），已在指标中标注。指标中未标明总部的，均指太平洋保险全辖。

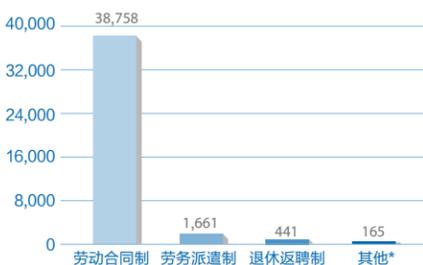
1、员工总数（单位：人）

太平洋保险集团（总部）



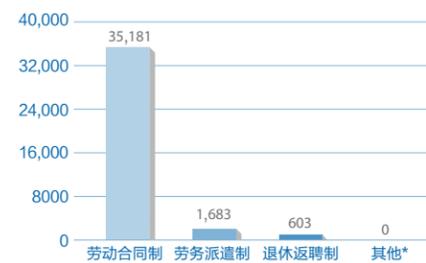
总数 648

太平洋寿险



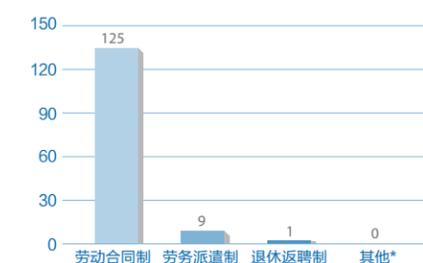
总数 41,025

太平洋产险



总数 37,467

太平洋资产管理

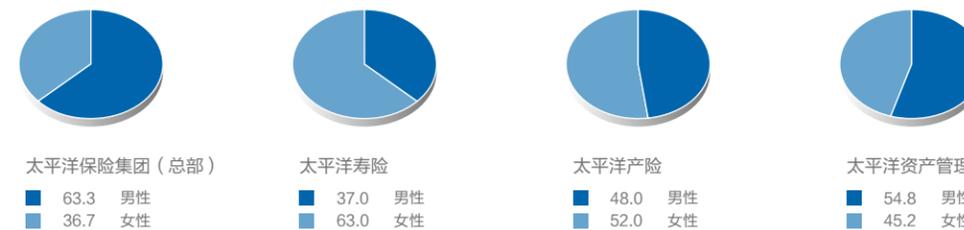


总数 135

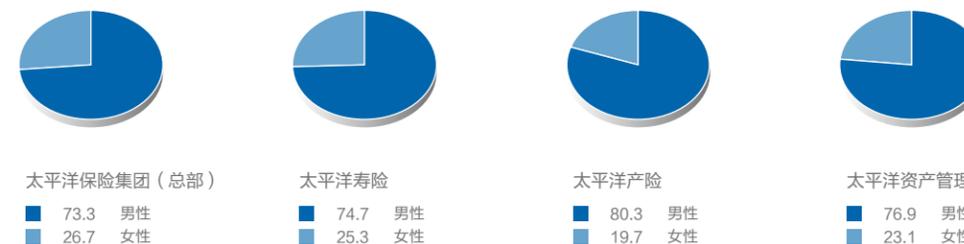
*其他主要是指劳务人员、协保人员、内退人员等

2、员工性别构成（单位：%）

全体员工

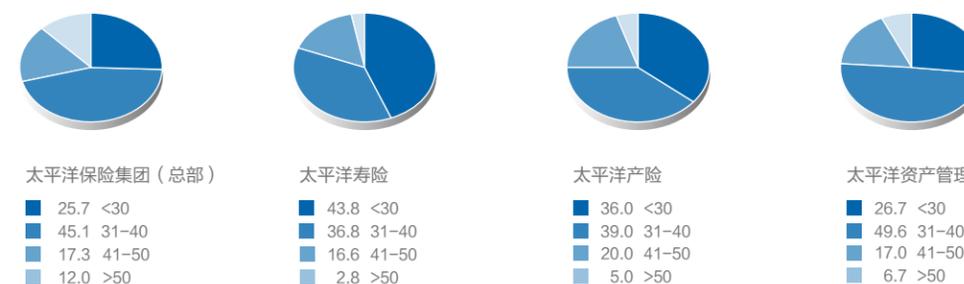


管理层*

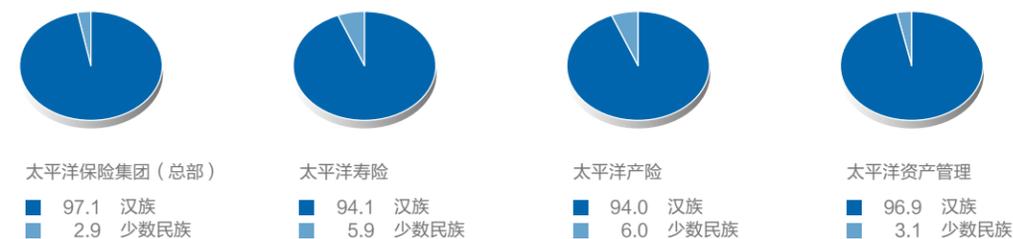


*管理层：总部（总公司）部门级及以上管理人员（二级部及以上）和分公司副总经理(含总助)及以上管理人员。

3、员工年龄构成（单位：%）



4、员工民族构成（单位：%）



公司发展

企业社会责任管理

股东
专注主业、
稳健增长

客户
关注需求、
提升服务

员工
共创价值、
共享成长

行业
健康发展、
合作共赢

社会
参与管理、
贡献民生

环境
低碳环保、
绿色发展

5、残障员工数* (单位: 人)

太平洋保险集团(总部)	0
太平洋寿险(总部)	0
太平洋产险(总部)	0
太平洋资产管理	0

备注:
 1、太平洋保险集团(总部): 根据上海市促进残疾人劳动就业的有关规定, 集团总部与残疾人服务机构指定的中介公司签订了残疾人安置协议, 通过支付残疾人安置劳务费的方式, 实际承担了7名残疾人的安置费用。
 2、太平洋寿险(总部): 与上海市黄浦区残疾人劳动服务所签订《关于单位安置残疾人非在编就业协议补充协议》, 本年度共计安置8名残疾人非在编就业。
 3、太平洋产险(总部): 与上海市黄浦区残疾人劳动服务所签订《关于单位安置残疾人非在编补充协议补充协议》, 本年度共计安置6名残疾人非在编就业。
 4、太平洋资产管理: 每年按规定向上海市人力资源和社会保障局缴纳残疾人保障基金。

6、员工主动离职率(单位: %)

太平洋保险集团(总部)	5.7
太平洋寿险	15.8*
太平洋产险	4.8
太平洋资产管理	8.2

*该统计数据中包含劳动合同制的银保业务员、客户服务专员, 两类人员流动性较大。

7、员工缺勤率/误工率(单位: %)

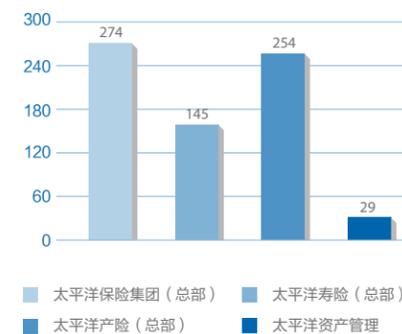
太平洋保险集团(总部)	0
太平洋寿险(总部)	0
太平洋产险(总部)	0
太平洋资产管理	0

8、员工因公死亡与工伤统计(单位: %)

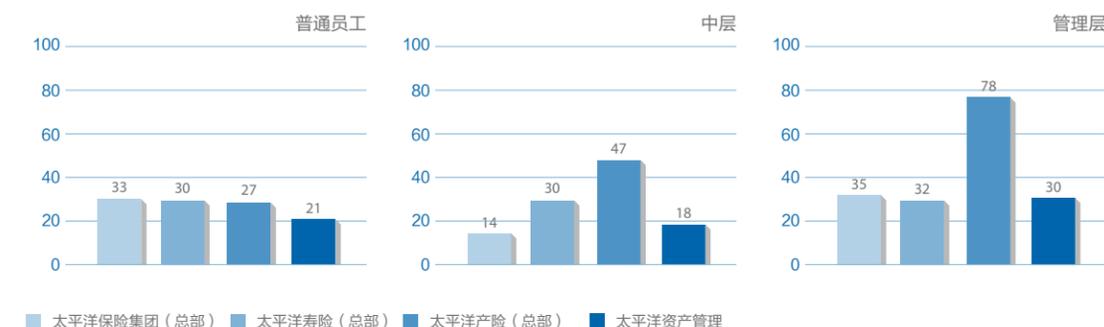
	因公死亡	工伤
太平洋保险集团(总部)	0	0
太平洋寿险(总部)	0	0
太平洋产险(总部)	0	0
太平洋资产管理	0	0

9、培训相关情况统计

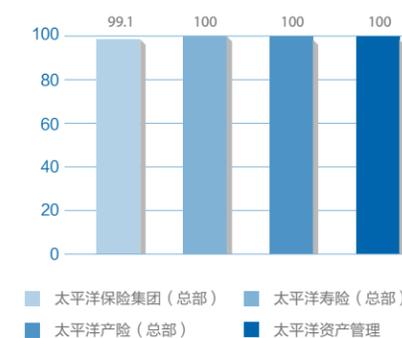
员工培训总支出(单位: 万元)



员工培训平均时长(单位: 小时)



10、2010年企业年金参保率(单位: %)*



*员工自愿参加, 公司每年向员工发放参保征询书, 征求员工个人意愿。

公司发展

企业社会责任管理

股东
专注主业、稳健增长

客户
关注需求、提升服务

员工
共创价值、共同成长

行业
健康发展、合作共赢

社会
参与管理、贡献民生

环境
低碳环保、绿色发展

06 行业

健康发展、合作共赢 Industry

6.1 促进行业健康发展	62
参与行业法规制定	62
参与行业自律	62
6.2 持续推动行业进步	63
进行前瞻性研究	63
管理同业资产	63
推进行业合作	63
6.3 提供营销员支持	64
6.4 责任指标	64



06 行业 健康发展、合作共赢

相关方对我们的期望

- 利用专业优势，推动行业整体进步
- 提倡竞争、鼓励合作，促进形成良好的生态环境
- 规范对中介机构与营销员的管理，保护营销员权益，促进行业健康发展，实现和谐共赢

我们的回应与措施

- 行业的发展需要企业做出共同的努力，而一个健康的行业环境也会为公司发展提供很好的平台。为此，我们进一步加强自律，并利用专业优势，推动行业进步，同时强化和规范对中介机构与营销员的管理

我们的成效

- 参与了多项法律法规的制定
- 积极维护与合作伙伴的关系，最大限度减少不正当竞争行为
- 加强了对社会热点、难点问题的研判，进一步提升了整体能力
- 投资委托客户数量三年来逐步上升，信息透明度进一步提升

我们的挑战

- 行业主体日益增多，竞争更趋激烈，在局部时点、局部地区，不正当竞争行为可能仍然存在
- 对寿险营销员队伍稳定性问题，还需做进一步的努力

6.1 促进行业健康发展

我们严格遵守法律法规，积极配合监管部门、行业协会相关工作，促进行业法律法规的完善，加强行业自律，推动形成良性的行业生态。

参与行业法规制定

2010年，在不断健全自身合规与反洗钱工作的同时，我们积极配合中国人民银行完成了反洗钱自评估及数据接收中心证书切换工作；配合保监会稽查局完成反洗钱工作的专项调研，并对《保险业反洗钱工作操作指引（征求意见稿）》提出反馈意见。

我们还积极回复了《保险法》2010年司法解释的意见征求，并协助保险行业协会开展保险法律实务研讨会等工作。

参与行业自律

为营造健康有序的市场环境，最大限度地减少不正当竞争以及危害被保险人利益等行为，我们除进一步加强自身建设外，更与合作伙伴一道，积极参与到行业自律中。

我们高度重视保监会于2010年下发的《保险公司中介违规情况通报》，认真组织学习，并参照通报中所揭露的案例进行自查自纠，对涉及到的问题切实整改。

为进一步规范车险代理销售业务，维护客户权益，我们深入推进了车商渠道管理工作：

- 通过理赔分片服务、共同定损、查定分离等措施，有效整合理赔资源；
- 制定车商渠道服务架构，形成动态管理模式；
- 加强对车商渠道专业化团队管理，实现车商渠道专业化团队完成率100%；
- 定期对合作车商的服务诚信度、综合服务品质等进行考核。

6.2 持续推动行业进步

进行前瞻性研究

2010年，基于外部市场及监管环境的变化，我们先后对宏观经济、经济转型、保险业创新发展进行了前瞻性的课题研究，也对区域市场、市场环境、社会结构变迁与行业可持续发展关系等一系列社会重大或热点问题进行了深入分析，以力求从企业、行业、宏观等多个角度把握发展脉搏，并促进整体进步。

此外，针对极端气象灾害频发情况，我们还积极参与保监会关于巨灾风险联合体和农业再保险联合体等课题的调研，并与慕尼黑再保险公司联合在上海举行气候峰会，以探索保险公司应对气候变化引起的自然灾害和协助社会规避相关风险的有效途径。

管理同业资产

我们向不具备资产管理资质的中、小保险公司提供资产管理服务，服务同业企业。2010年，我们在规范流程管理和流程标准化的同时，根据同业公司的需求，从系统提升、产品调整等多方面提升资产管理服务水平。

针对2010年市场变化和新的投资机遇，我们及时调整投资产品“太平洋稳健一号”的投资规则和投资策略，力求提高客户的收益率。调查显示，委托客户对公司的产品调整表示满意，100%的客户对规则变更投了赞成票。

2010年，我们进一步提高信息透明度，实现了产品信息与委托人服务信息的在线发布，使客户可以通过不同的渠道了解产品的业绩与优秀的服务水平。

推进行业合作

我们严格选择再保险合作伙伴，一般要求合作伙伴被国际认可的评级机关评为“A-”及以上，并在再保险合同期的前2个会计年度无重大违法违规行为。我们积极促进和深化与国际先进再保险公司的战略合作伙伴关系，手工账单、回分结算、超赔账单、权限调整等模块的开发，再保盈余佣金和手续费调整的程序开发与测试工作，将为未来我们与再保险公司的深度合作奠定坚实基础。年内，我们还与瑞士再保险公司开展了两次业务合作讨论会，就如何应对国内市场各类项目的再保险需求、寻求再保险一揽子解决方案等问题进行了深入探讨。

我们加强与各银行的沟通和合作。新拓展的银行合作伙伴如昆仑银行、民生银行、上海银行等，为我们进一步依托区域型银行开展代理业务，从而覆盖更多的客户创造了良好的条件。我们还创新了专属银保渠道的产品，如将“财产综合险”、“雇主责任险”和“个人人身意外伤害险”产品进行合理组合，即形成“贷无忧”产品，充分满足了银行渠道购买者和各银行的实际需求。

6.3 提供营销员支持

我们为营销员提供各项积极的支持。

我们明确了他们的两大发展路径：组织发展系列和个人发展系列，为其提供明确的成长目标和发展空间；根据不同的发展路径，我们制定了与之相匹配的工作职责、考核标准、报酬项目及标准，以引导他们持续进取、长期发展。

我们提供长期服务津贴，保障他们的合法收入，并给予各类丰富实物和荣誉奖励，以吸引和保留优秀人才。

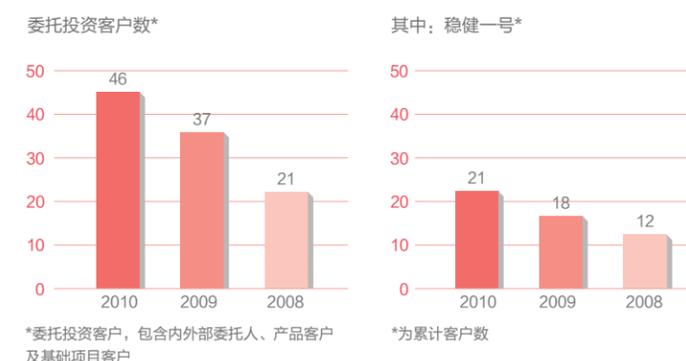
我们进一步完善营销渠道个人业务销售作业品质管理核保配套方案，通过金牌业务员和黑名单公示等措施，规范营销人员业务拓展。同时，我们还引进LIMRA“诚信与职业操守培训”，截至2010年12月，已有6.82万名营销人员参与了培训。我们明确了营销员的展业标准和服务要求，以更好地维护广大客户的利益。

我们针对营销员成长的不同阶段提供相应培训，以坚定其对行业、公司的认同感，并满足专业技能需求。如针对新进人员，我们提供岗前培训；对业务员，提供转正、提升培训；对主管级以上，则提供晋升、研修培训。

同时，我们还采用先进的服务手段以更方便营销人员的业务开展。其中，营销员自助查询系统已推广至37家分公司；手机版查询系统目前已进行试点，预期2011年可在全国范围内进行推广。

6.4 责任指标

委托投资客户数（单位：家）



营销员/营销渠道相关数据



07 社会

参与管理、贡献民生 Society

7.1 发挥社会管理功能	68
助建社会保障体系	68
大力发展责任保险	68
支持农村建设发展	69
关注社会弱势群体	70
7.2 贡献国计民生	71
支持国民经济建设	71
服务社会全面发展	72
促进就业、创业	72
专题：支持上海航运中心建设	72
专题：奉献世博	73
7.3 提升社会保险意识	74
7.4 投身公益慈善	75
“责任照亮未来”品牌化活动	75
儿福院关爱活动	76
7.5 责任指标	76



07 社会 参与管理、贡献民生

相关方对我们的期望

在追求自身业绩增长的同时，能在社会事务中发挥更为积极的作用：

- 提供更适宜的医疗、养老产品/服务，在资源配置、补充保障方面助力社会保障体系建设
- 进一步关注农村建设、社会弱势群体保障等社会热点、难点问题

我们的回应与措施

社会管理功能是现代保险业一大重要功能。因此，我们：

- 创新产品、业务模式和服务，服务社会、社区
- 进一步支持经济建设
- 积极提升民众保险意识
- 开展多样化的公益活动，紧密与社会、社区的关系

我们的成效

- 开发并推出了大量的责任险、医疗险（服务）、养老金、农村保险等，为妥善应对各种社会难题、提升政府运行和社会管理效率提供有效的解决方案
- 加大基础设施投资，三年来，累计投资余额逐步增大
- “责任照亮未来”、儿福院关爱活动已成为公司持续开展的公益项目，项目在公司内外的影响力进一步提升

我们的挑战

- 我国处于社会转型特殊时期，各种社会矛盾不断凸显，为此，如何更好地结合自身商业模式，提供行之有效的解决方案，需要做进一步的研究和探索

7.1 发挥社会管理功能

除经济补偿、资金融通外，现代保险业的一大重要功能是社会管理功能。我们充分发挥保险的行业特点和专业优势，以创新的产品、业务模式和服务，进一步紧密与社区、社会的关系。

助建社会保障体系

在产品方面，我们创新开发了“养老机构责任保险”、“居家养老保险（江苏地区）”，以满足家庭养老需求；推出了“鸿鑫人生”、“红福来”等长期储蓄型产品和“金瑞人生及附加责任金瑞人生重大疾病保险”等长期保障性产品，为个人养老和家庭稳定提供了有力保障。此外，配合上海“两个中心”建设政策导向，我们还积极参与延税产品开发项目。目前，延税项目已基本完成产品上市准备工作。该项目充分发挥了商业保险对基本养老的补充作用，是公司参与社会保障体系建设、应对人口老龄化的重要举措。

在业务模式方面，我们加快发展“政府合作医保业务”。在厦门市城镇职工高额补充医疗保险、新农合“江阴模式”等取得成功的基础上，我们还在河北、湖北等地进行了大量探索。实践证明，合作医保模式有助于更好地配置医疗资源，降低运行成本。此外，我们还以收购长江养老保险为契机，深入推进养老产业发展。

大力发展责任保险

我们大力发展责任险，为妥善应对各种社会难题、提升政府运行和社会管理效率提供有效的解决方案。针对安全生产、医疗事故、校园安全和其他一般社会风险，我们开发和拓展了安全生产责任险、社区街道综合责任险、承运人责任险、校园责任险和医疗责任险等险种。

- 积极拓展安全生产责任险业务。上海市危险化学品安全责任险、山西省煤矿安全生产责任险，以及重庆、河南、安徽、江苏等地的安全生产责任险，在促进安全生产、健全安全生产保障体系方面取得了一定的成效。

- 适时推广社区街道综合责任险。其中上海的“社区街道综合责任保险”，在“11·15”火灾救助中起到了积极作用，为城市火灾等风险管理提供了支持和保障。

养老机构责任险、居家养老责任险

针对社会老龄化趋势和日益增长的相关保险需求，我们积极创新产品，自主开发了“养老机构责任保险”、“居家养老责任保险”新产品，太平洋产险苏州分公司通过与苏州市民政局的合作，独家承保了相关业务。该业务保障范围广泛，涉及养老机构、街道办事处、护理人员和护理对象，为应对人口老龄化做出了积极的创新探索。

“医疗责任险”创新助力缓解医患矛盾

医疗责任险是指保险公司对医疗机构及其医务人员在诊疗护理过程中因过失造成患者人身死亡或健康损害而应承担的经济赔偿责任予以赔偿的保险。

太平洋产险深圳分公司于2010年3月17日与北京大学深圳医院签订医疗责任险合作协议，为深圳医院提供因医疗事故、医疗差错、意外事件及院内场所设施和服务缺陷责任导致的各种保险责任赔偿。

太平洋产险天津分公司经天津保监局推荐，医责险联席会投票遴选，于2010年主承保正在天津全面铺开的医责险。公司按照“保本微利”的原则，在条款中设定了续保调整系数，将医疗责任保险费率与上年度医疗机构赔付率挂钩，从而利用价格手段促进医疗机构提升管理水平。

■ 继续推动道路客运承运人责任险、道路危险货物承运人责任险和货运承运人责任险的稳定增长。“浙江省统筹承运人旅客责任险项目”开办至2010年9月，为上千万旅客提供了总保额达4,373亿元的风险保障。该项目为全国保险行业创新模式。

■ 加大校园方责任险投入，培育和发展职业院校学生实习责任险，为职业院校学生提供风险保障，责任可扩展至职业院校学生的第三者责任和精神损害赔偿责任。目前，江苏、河北、湖南、广西、重庆、云南、山东、天津、山西、河南等地已开办此业务。

支持农村建设发展

我们通过推动农村小额人身保险，缓解农村低收入地区人群的保险保障问题；积极发展多形式、多渠道的农业保险，为农民开辟高效、可行的农业灾害救助和风险分散渠道。

农村小额人身保险全面推广

我们一直坚持保费低廉、保障适度、保单通俗、核保理赔简单原则，使保险真正惠及广大低收入群体。“小额宝”系列产品突出了“保障农民幸福生活、服务新农村建设”的功能。在湖北黄梅发展形成的“黄梅经验”实现了农村小额保险与新农合无缝衔接，成为保险服务“三农”的典范。

为有效解决农村地区地远偏僻、出单不便的问题，我们还推出了先进的业务支持系统。一方面，通过领先的管理系统，使得全部业务可在在县级机构处理；另一方面，开业内之先河的“即时保”GPRS移动出单系统能够保证随时随地出单。

我们还在营业场所设置服务专窗，日常的服务专线中也特别设置了小额保险专项内容。此外，我们还建立小额保险理赔绿色通道，以确保农村客户能得到同样优质的服务。

探索“三农”保险新产品

我们尝试探索农业保险新险种。随着“三农”保险的覆盖面不断扩大，农民“因灾损失”风险有效降低。

太平洋产险苏州分公司于2005年初起就开展政策性农业保险产品研究和推广。在五年的运作过程中，先后推出了苏州市水稻、奶牛、养猪、桑蚕、养鸡等多个“第一单”，并独家承保苏州市农机具险，开辟了苏州市农业保险新领域。截至2010年底，公司累计开出政策性农业保险的保单27,770笔，共有262.81万户（次）农户参加农业保险，占应保农户的100%。五年累计为参保农户提供了58.97亿元的风险保险金。

我们也探索将农村家庭财产保险和家庭成员意外伤害险相结合，形成农村综合保险，以为农村家庭提供更为全面的保障。太平洋产险上海分公司推出的“金麦新农村综合保险”系列产品，已在金山、南汇得到推广，目前公司正积极与各区县政府洽谈，力争扩大承保面，惠及更多农民；太平洋产险常熟支公司的“农村家庭综合保险”已覆盖173个村6.9万户农村家庭，村覆盖率达85%，农户覆盖率达50%。

关注社会弱势群体

我们重视保障社会群体的利益，促进社会和谐发展，针对外来务工人员、特殊工种人员、残疾人等弱势群体提供各具特色的保险产品和服务模式。

2010年3月起，为进一步完善苏州残疾人保障体系，太平洋寿险苏州分公司创新公共服务产品，与苏州市残联携手推出“残疾人团体人身意外保险合作项目”，向就业年龄段的持证残疾人提供意外伤害和意外医疗保险，并给予优惠费率，开通专项理赔绿色通道。苏州市7个区县的2.54万名残疾人由政府资助首批参保。该计划将分步推进，最终将覆盖苏州全市40万残疾人。



7.2 贡献国计民生

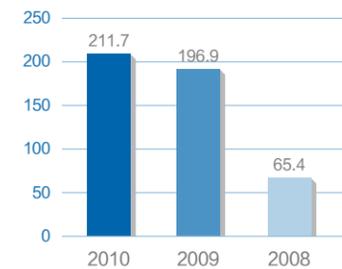
支持国民经济建设

我们依法纳税，2010年为国家贡献各项税款44.55亿元。

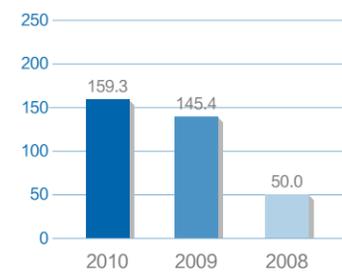
我们充分发挥保险分散风险、融通资金的功能，为重点项目提供投资和保险支持，积极支持经济建设。2010年，根据保监会对保险金投资渠道的政策调整，我们对有利于国计民生、社会效益显著的项目如交通、能源等行业给予了重点关注。

另类投资（单位：亿元）

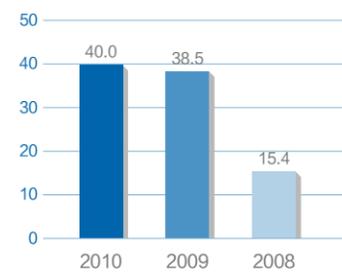
项目投资（基础设施及金融股权）累计投资余额



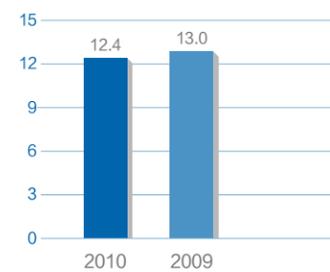
其中，基础设施债权计划



股权投资计划



金融股权



太平洋——武汉天兴洲公路铁路两用长江大桥债权投资计划

2010年9月16日，由太平洋资产管理发起设立的“太平洋——武汉天兴洲公路铁路两用长江大桥债权投资计划”正式获得保监会备案通过，投资规模为20亿元人民币，投资期限为10年。

武汉天兴洲公铁两用长江大桥属于国家“十五”重点建设项目，是京广客运线、武汉铁路枢纽以及武汉三环路的重要组成部分。该项目不仅能为武汉城市圈建设提供一流的交通基础，缓解武汉铁路枢纽过江能力紧张局面，促进江桥位资源的合理利用和武汉市经济的均衡发展，还对国家实施中部发展战略有重大意义。

服务社会全面发展

我们通过更为有效的产品创新，为推动科技、文化、艺术发展，促进社会全面繁荣发展提供积极的解决方案。

2010年，上海市政府有关部门将通过金融创新解决创新型企业发展瓶颈作为重要课题，与银行、保险公司、保险经纪公司合作，确定了由地方政府主导，在全国率先推行科技型中小企业履约保证保险试点的方案。我们以前期的广泛调研、市场上首家开发相关产品为基础，全程参与了该方案的制定，成为唯一的保险供应商。

2010年3月19日，国务院九部委联合发布了《关于金融支持文化产业振兴和发展繁荣的指导意见》。我们积极响应政策引导，对保险服务文化产业进行了探索，通过专业认真细致的风险管理服务和产品创新，为上海美术馆举办的陈逸飞画展提供了总保额6亿多元的保险。12月29日，保监会、文化部联合下发了《关于保险业支持文化产业发展有关工作的通知》，明确了我司作为文化产业保险试点承办公司之一。

促进就业、创业

我们通过寿险营销员队伍建设，为社会提供大量的就业机会。2010年，公司寿险营销员规模达28万人。

此外，我们捐赠100万元，参与发起设立上海市青年创业就业基金会。该基金会是上海团市委推进筹建的促进青年发展的全市性公募基金会，旨在通过资金扶持、技能培训、信息服务、政策协调和社会倡导，帮助青年创业就业。

专题：支持上海航运中心建设

建设上海国际金融中心和国际航运中心，是政府从改革开放和现代化建设全局高度做出的一项具有战略意义的重大决策。作为总部设在上海的保险集团，我们以发展航运保险为切入点，积极参与上海“两个中心”建设。

我们成立了行业内首家航运保险事业部，对航运保险业务实施一体化管理，实行纵向到底的航运保险业务经营体制。航运保险事业部内设立总部直属的航运保险营运中心，通过申办独立的保险经营许可和工商登记执照，直接开展航运保险业务的销售、承保、理赔及相关的财务处理工作。

此外，在浦东新区航运保险补贴试点方案课题研究，我们提出的建议得到了肯定。2010年9月，作为业内唯一代表，我们应邀出席2010国际港航论坛并做主题演讲，获得了参会航运、港口企业的高度关注。

专题：奉献世博

在长达600天迎世博及184天的世博会期间，我们以加强服务质量和安全防范为重点，大力推进公司服务窗口文明建设，努力提升金融服务能力与水平；严格落实保卫工作措施，全力维护安全稳定，实现了公司在世博会期间“服务无差错、安全无事故”的目标。

改善服务软硬件，提升服务品质

我们制定了完善的“迎世博”行动计划，创新服务模式，提升服务水平。太平洋产险向社会公众承诺“万元以内现场赔付”，增加电动车为查勘定损用车、建立紧急事件处理基金；寿险公司设立世博专窗、开通理赔绿色通道，世博期间为5名民警快速赔付210余万元。

我们加大硬件投入，改善公司整体设施。太平洋产险将上海分公司徐汇、长宁示范门店打造成了“一门式”的服务示范窗口，对上海18家营业网点统一外观VI标识改造；寿险上海分公司对柜面人员统一形象、着装、礼仪和规范用语，进一步提升了服务水准。

加强安全防范，落实安全检查

我们全面提升安全防范能力。通过宣传栏、安全讲座、专题培训、专题片等多种形式，加强了重点人员的世博安保意识；制定完善了各类应急预案，并积极开展应急演练活动。

我们认真开展了包括人员、楼宇、设备、信息等各方面的安全检查和治理整顿工作；各单位加大投入，配置了防暴安保器材、器械，增加监控、报警设备和电子围栏等，以消除监控和防范盲点。

保险产品创新

我们为世博提供多方面的有效保障：机动车第三者责任超赔保险、参展者雇员人意外险（恐怖活动保险）、地震海啸保险、活动取消保险等产品均入选世博商业险种；针对世博开发了“中国2010年上海世博会展品和艺术品保险条款”；承保上海市轨道交通11、12、13号线及其延伸项目，以及杨浦大桥等一大批迎世博市政重点工程项目；为世博公安民警和部分城市志愿者提供了总保额达40亿元的意外伤害保险。

积极参与世博志愿服务

我们号召员工发扬志愿精神，积极参与服务世博。

- 40人次志愿者积极参与上海市委组织部组织的“世博先锋”地铁保畅通活动，于2010年5月24-28日每天早高峰时段在地铁4号线浦东大道站为广大乘客提供服务；
- 在公司众多报名志愿者中选拔了34名志愿者，于2010年10月8日至10月27日期间协助地铁运营的核心地块——人民广场站5号口的查疑防控执勤安保工作；
- 我们还有多名员工加入到服务行列之中，如外事接待等，她们以实际行动支持了世博会的成功召开。



7.3 提升社会保险意识

我们利用网站平台和分公司产品说明会、客户联谊会、各种咨询会，全面普及金融保险基础知识。我们尝试探索拓展保险教育渠道，将保险教育带进学校和社区。

同时，我们充分发挥风险管理的专业优势，积极协助区政府与街道，普及灾害应对方法，增强社区居民防御风险意识和抵御风险的能力，力求民众将对风险的应对态度由消极赔偿转为积极预防。



多渠道普及保险知识

- 参与第八届“上海理财博览会”，会上开展了理财和保险消费方面的教育。
- 太平洋寿险大连分公司与大连保监局合作开展保险知识进学校的活动，共同开发适合学校使用的保险知识读本，取得了良好的效果。
- 太平洋产险徐州中心支公司参与当地银监局和团委组织的金融知识下乡活动，通过发放保险知识手册等现场宣传方式，在沛县栖山镇等地开展丰富多彩的保险知识宣传，推动了当地农村对保险知识的认知。

7.4 投身公益慈善

2010年，我们制定并下发了《对外捐赠管理办法》，按照“事前—事中—事后控制”的管理思路，对进一步规范对外捐赠行为做出了明确的规定。

我们充分实践“用心承诺，用爱负责”理念，向发生7.1级地震的青海玉树震区捐赠500万元，向发生特大泥石流灾害的甘肃舟曲县捐赠100万元，用于支持当地受灾群众抗灾抢险，尽快重建家园。

我们还持续开展了包括“责任照亮未来”、儿福院关爱等在内的公益活动实践。从制度建设到活动实践，我们希望以此形成更为有效的长效管理机制，以进一步提升公益活动的社会效益。

“责任照亮未来”品牌化活动

“责任照亮未来”是我们的品牌化公益活动，迄今已连续举办三年。三年来，活动模式不断创新，支教队伍规模有序增长，受益学校范围进一步扩大。

2010年，“责任照亮未来”活动采取了“主支教点并行，分支教点接力”运作方式，同步启动重庆梁平、山东沂源太平洋保险希望小学等两处主支教点，并在随后的一月内，陆续启动云南鹤庆、江西余干、瑞金太平洋保险希望小学等三处分支教点。



本次选拔的27名志愿者，不仅涵盖了公司高层、普通员工、营销员等，还首次有3名客户加入其中。

为更有效性地建立“责任照亮未来”活动的长效机制，使员工长期关注和深度参与活动，我们启动了帮扶计划，通过向学校了解、家访等方式，收集了多名贫困生资料。下一步，我们将倡导广大员工通过各种形式对学生开展“一对一帮扶”，同时通过跟踪评估等措施，实现对活动的常态化管理。

“责任照亮未来”志愿者感言

- “第一次参加这样的支教活动。如果还有机会，我一定还会来。”
——客户志愿者
- “这次支教加入了贫困生家访环节，这是支教活动的深化，使活动向常态化发展。我愿意尽自己一份力量，使这项活动具有更深远的意义。”
——员工志愿者
- “通过支教活动，我发现，原来，当我们在点亮别人心灯的同时，自己内心深处的一盏明灯，也会熠熠生辉”。
——营销员志愿者

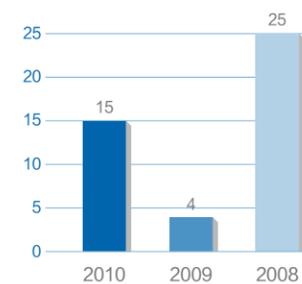
儿福院关爱活动

我们已连续多年在司庆之日向上海儿福院孤残儿童送去关爱。2010年，公司向儿福院捐赠15万元，该款项将全部用于孤残儿童的康复治疗。捐款仪式结束后，集团20多位员工志愿者在儿福院老师的引导下，开展了“抱一抱孤儿”的义工服务。



7.5 责任指标

公益救捐支出（单位：百万元）



08 环境

低碳环保、绿色发展 Environment

8.1 提供环境友好型产品/服务	80
促进环境保护	80
保障清洁能源	80
保护野生动物	80
研讨绿色保险	80
8.2 投资低碳产业	81
8.3 实施绿色运营	82
降低运营能源消耗	82
提升资源利用效率	82
8.4 倡导绿色文化	83
8.5 责任指标	84



08 环境 低碳环保、绿色发展

相关方对我们的期望

- 利用自身商业模式，提供有环境效益的产品和服务，以促进社会环保事业的发展
- 在自身运营中实现节能减排

我们的回应与措施

- 充分利用技术优势，结合自身经营实际，推出符合相关方期望的产品和服务
- 投资具有低碳效应的项目
- 日常运营采取积极措施，降低能源消耗，提升资源利用效率

我们的成效

- 试点推广了环境责任险、野生动物肇事公众责任险等环境友好型产品，以期环保、生物多样性等提供积极的解决方案
- 为具有良好环境效益的项目提供保险保障
- 投资进一步聚焦新能源、水电等项目，年内推出了相关新能源风电场项目债权投资计划
- 通过有效的节能减排措施，并大力加强宣导，促进绿色运营，其中，符合低碳、节能理念的数据中心具有示范效应

我们的挑战

- 绿色保险险种发展比较缓慢，主要原因在于缺乏必要的经验和数据支持
- 对日常运营中节能减排的系统性管理，还需要做进一步的提升

8.1 提供环境友好型产品/服务

促进环境保护

作为保险业服务“三区三城”建设，我们以苏州为重点进行了环境责任险试点工作。针对苏州地区发展低碳经济、打造“绿色苏州”的实际需求，集中开发了符合当地特点的环境责任险产品。该产品保障水平更高，提高了第三方人身利益的保障水平，将人身伤亡赔偿增加到每人30万元，医疗费用每人增加5万元等。保险覆盖完备，除主条款外，附加了自然灾害险、污染清理费用、污染救助费用、疏散人群费用等条款，并提供了地下储存罐污染条款和精神损害赔偿条款，供企业追加选择，其中自然灾害条款是针对苏州地区特别设定的，属全国首创（在苏州，雷击、暴雨、洪水、龙卷风、台风和暴风等六种自然灾害类型较容易发生）。2010年首批集体投保企业达66家，总保额达1.32亿元，成为中国最大的环境责任保险项目。目前，第二批企业的承保工作正在推进之中。

在四川德阳，针对化工企业众多、涉重金属企业众多的特点，我们积极配合德阳市政府、环保部门开展环境责任险的试点工作。2010年，我们进一步扩大了投保范围，囊括了企业由于意外事故导致的所有环境风险，以及因意外事件导致的对场地的污染。截至2010年8月，我们已经与10家当地龙头化工企业签订了环境责任保险承保合同。

保障清洁能源

我们为具有良好环境效益的项目提供保险支持，已先后承保了秦山核电站、田湾核电站、三峡工程、二滩水电站等清洁能源项目。

2010年，我们为海南昌江核电项目(一期)建筑安装工程提供保险服务，该项目将建设两台65万千瓦压水堆核电机组，并计划于2014年投入使用，项目的建成将优化当地电源布局，加速能源结构调整和产业结构调整，促进海南经济、社会、环境的可持续发展。

保护野生动物

我们创造性地开发了“野生动物肇事责任保险”，并在云南普洱市进行试点。我们还与西双版纳国家级自然保护区管理局签订协议，尝试利用商业保险的方式来解决亚洲象肇事补偿问题，通过市场手段来保障当地民众财产安全，缓和野生动物栖息地附近社区发展与野生动物保护之间的矛盾。

研讨绿色保险

以环境责任保险为主的绿色保险不仅在分散排污企业环境风险、保护第三方环境利益和减少政府环境压力等方面发挥了独特的作用，还将强化保险公司对保护环境、预防环境损害的监督管理。为此，我们积极研讨绿色保险，以期促进中国绿色保险长效机制的形成。

2010年9月，我们参加了由保监会和唐山市政府共同主办的“绿色保险与可持续发展（曹妃甸）”论坛，从理论、实践、政策等多个层面对绿色保险的内涵及意义，绿色保险与经济社会可持续发展的关系，发展绿色保险服务地方经济社会建设的途径等方面进行了深入的研讨。

8.2 投资低碳产业

我们在投资过程中，充分考虑投资项目对环境、社会的影响，选择合乎国家产业政策、环评合格、有利于国计民生的项目进行投资，明确规定对社会或环境有重大不利影响的项目坚决不予投资。

2010年，公司“低碳工作小组”结合项目投资业务，对节能减排方向的业务进行充分研讨，将业务重点聚焦在新能源、水电等项目。



太平洋——河北建投新能源风电场项目债权投资计划

我们发起设立了太平洋——河北建投新能源风电场项目债权投资计划。该项目投资总规模为13亿元人民币，期限7年，投资资金用于河北沽源东辛营风电场及河北承德围场御道口牧场风电场工程项目的建设。

在前期的项目筛选中，我们重点考察了项目的综合效益。该项目提供清洁能源，符合国家产业政策，获得了国家发改委和环保部门的批复，还能参与清洁发展机制，经济效益前景看好；同时，该项目充分利用当地的风能资源发电，是典型的节能减排新能源项目，具有大量减少二氧化碳排放的环境效益。投资该项目不但可以获得合理回报，还可以促进新能源发展，推动节能减排，实现经济效益与环境效益的和谐发展。

御道口牧场风电场建设规模为15万千瓦，设计年发电量约3.127亿千瓦时，沽源东辛营风电场建设规模为19.95万千瓦，设计年发电量约4.06亿千瓦时。截至2010年底，两个风电场均已实现全部机组并网发电。

8.3 实施绿色运营

我们认识到，自身运营将对环境产生影响。为此，必须通过合理有效的措施，进一步降低运营能源消耗，实现节能减排，并提升资源利用效率。

降低运营能源消耗

我们倡导在运营过程中实现节能减排，为此我们采取的措施包括并不限于：

在集团总部，我们通过技术改造、设备更新和管理提升等工作，有效降低办公能耗。

我们进一步加强车辆有效调度管理工作，在车辆调配方面坚持统筹节约的原则，对车辆及时进行例行保养，实现车辆效能优化，同时最大限度优化行车路线，有效降低运营整体油耗。

我们积极实践“低碳环保”查勘，在北京、上海、深圳先期试点配置60辆电动车作为查勘定损中心就近区域的查勘定损用车，既避免了因交通拥堵造成的时间浪费，提升了工作效率；又降低了查勘过程中的温室气体排放，将“节能减排”落到实处。

我们在采购流程中制定了环保条款，特别对大型设备、家具、电子设备等，要求厂商、产品具备环保合格证或相应的资质认证。同时我们也将环保列入征集书及评审过程的评审范围。

提升资源利用效率

我们充分利用内部办公网络，大力推动运营中对电子渠道的利用，实施无纸化办公，有效降低了对纸张的消耗。

我们还通过办公网络，加强对节能、节水、节纸等方面的宣传力度，以期进一步提高全体员工的环境意识。

2010年集团总部大楼节能举措

2010年在能源费用大幅涨价的情况下，集团总部能源费支出同比下降31.9万余元；

- 加装锅炉热能回收设备，回收再利用热量，每年可实现成本节约12万元；
- 加装清洗溶胶过滤片，使水流加速和流量畅通，以起到保温节能效果；
- 更换节能灯泡788只；
- 更换新型电子镇流器，有效降低通过电流阻力；
- 周末、节假日和夜间关闭不用灯源，仅留下安保必须照明灯源；
- 周末、节假日关闭多部电梯，仅留下少部分电梯运转。

8.4 倡导绿色文化

我们将节能环保的理念推广至广大员工。我们希望，通过30多万名员工和营销人员的实践，能够带动更广泛的客户参与到环保事业中，实践低碳运营、办公和生活。

我们已连续两年参与由世界自然基金会（WWF）发起的“地球一小时”活动。2010年，我们号召全国5700多家分支机构在不影响客户服务的前提下，积极参与“地球一小时”活动。活动前夕，我们开通了“节能减排、真心承诺”的电子承诺墙，用环保的形式，请员工留下对低碳生活的承诺。承诺墙在短短3天内就汇集员工近千条留言。

“地球一小时”电子承诺墙的信息留言

“守望真实的天空！守护珍贵的家园！”

“节能不只是一小时的行动，要有能持续下去的行动力！”

“感动、心动、行动、人人动！珍爱、友爱、博爱、天天爱！”

“节能减排让地球降温，为未来一片蓝天”

... ..

太平洋保险数据中心建设中的节能环保、低碳、绿色理念

我们本着“坚持节能环保，低碳、绿色、智能化”的基本原则，完成了太平洋保险数据中心的建设。

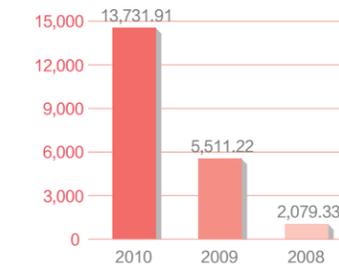
- 国内首家在数据中心基础设施方面，全面通过国家权威检测机构中国上海测试中心检测的数据中心机房。
- 国内创新大面积采用冷通道全封闭技术的数据中心机房，数据中心制冷效率大幅提高，空调系统节省能耗约10.8%（数据引自第三方评估报告），年节约用电140万度（根据行业公式测算）。
- 能效比指标PUE（Power Usage Effectiveness）为1.75。据统计，国际上先进机房的PUE值可以达到1.7，而我国的PUE平均值则在2.5左右。特别是中小规模的机房，PUE值更高，测量数值普遍在3左右。
- 园区内打印资源共享，员工打印机数量配置比大幅降低50%，还可节省至少30%的纸张；采用无纸传真，100%的垃圾传真可以不被打印，实现了传真管理的电子化。



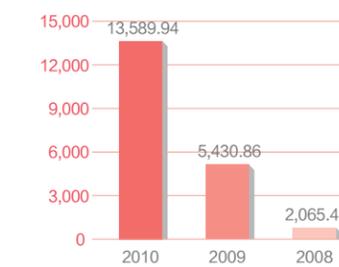
8.5 责任指标

1、短信发送量（单位：万条）

短信发送量（成功发送量）

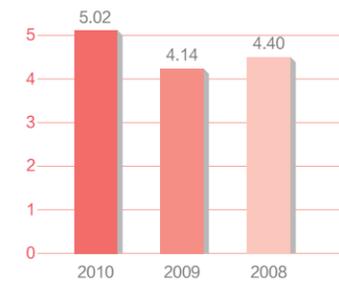


其中 业务类短信



2、太平洋保险集团（总部）用纸指标

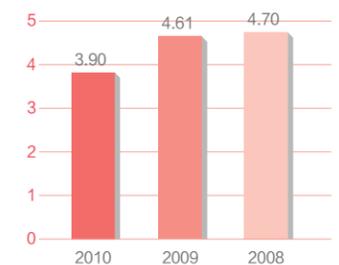
全年办公用纸采购总额（单位：万元）



办公用纸中采用再生纸的比例未统计

3、太平洋产险（总部）用纸指标

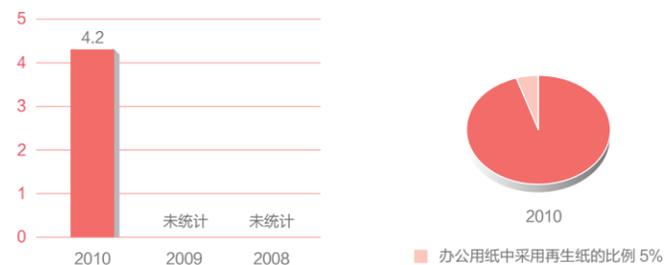
全年办公用纸采购总额（单位：万元）



办公用纸中采用再生纸的比例未统计

4、太平洋寿险（总部）用纸指标

全年办公用纸采购总额（单位：万元）



5、办公大楼能源指标（单位：度、吨、立方米）

(1) 银城中路190号（集团、产、寿险总部办公大楼）



(2) 黄兴路18号（寿险独立办公大楼）*



*2008年数据采集期为5月-12月

注：太平洋资产管理公司办公场所为非独立办公大楼，不做统计。

我们的承诺

未来，我们将持续推进企业社会责任管理与实践。

关于管理，我们将加强规划，完善管理架构，形成有效的绩效评估机制，进一步促进管理提升。

- 初步形成较为完整的企业社会责任规划，并分解为可操作性较强的年度行动计划。
- 改善目前利益相关方沟通机制与程序，初步形成较为完整的沟通方案。
- 进一步改善现有管理架构，组建专职管理团队，在条件成熟的情况下，管理网络延伸至各级机构。同时，通过培训、宣导等方式，持续提升团队管理能力。
- 在进一步接轨GRI指南（G3）的基础上，紧密结合行业特点及公司实际情况，形成更为完善的企业社会指标管理体系。



关于实践，我们将通过充分发挥专业优势，实现企业社会责任与自身商业模式的紧密结合。

- 全面推进以客户需求为导向的战略转型，深度发掘客户需求，开发满足客户各类需求的产品服务。
- 进一步提升承保、理赔等环节的服务水平，实现客户满意度水平业内领先。
- 更好地寻求技术、数据支持，加大与境内外同业的沟通交流，深入研究、开发、提供具有社会效益、环境效益的产品与服务。
- 在条件成熟的情况下，进一步接轨联合国环境计划署“责任投资原则（Principles for Responsible Investment, PRI）”。
- 加强对公益投入的战略性管理，并持续开展行之有效的品牌化公益活动，实现长效管理机制。

审验声明

审验声明



介绍

挪威船级社（以下简称“DNV”或“我们”）应中国太平洋保险（集团）股份有限公司（以下简称“太平洋保险”）的委托执行对该公司《2010年企业社会责任报告》（以下简称《报告》）的审验工作。该审验基于AA1000审验标准2008（以下简称“AA1000AS2008”）的要求进行。

太平洋保险负责《报告》中数据的收集、分析、汇总及信息披露。我们在执行此项工作时，按照双方商定的条款执行全部审验工作。太平洋保险的各利益相关方是本声明的预期使用者。本次审验过程是建立在假设太平洋保险提供给我们数据和信息是完整和可信的。

审验范围及局限性

经与太平洋保险协商，此次审验的工作范围包括如下内容：

- 《报告》中披露的有关太平洋保险的社会、环境及经济数据，及其2010年1月至2010年12月的企业社会责任绩效；
- 现场审验的范围覆盖了太平洋保险总部、其属下3个专业子公司及2个分公司，包括
 - 中国太平洋保险（集团）股份有限公司（上海）；
 - 中国太平洋人寿保险股份有限公司（上海）；
 - 中国太平洋财产保险股份有限公司（上海）；
 - 太平洋资产管理有限责任公司（上海）；
 - 太平洋产险苏州分公司（苏州）；
 - 太平洋寿险山东分公司（山东）；
- 本次审验按照AA1000AS2008的审验类2（原则遵循和绩效信息审验）对《报告》遵循AA1000AS2008原则标准的性质和程度及《报告》中所披露的可持续发展绩效信息的质量进行验证，审验程度为深度审验；
- 现场审验工作由我们的审验小组在2011年1月期间完成；
- 我们没有发现影响审验活动的重要因素。

审验方法

DNV在全世界100多个国家拥有合格的可持续发展审验专家。我们的审验过程是按照《DNV可持续发展报告审验规章》进行策划及实施的。

我们按照以下原则对该《报告》进行评估：

审验声明



- 遵循AA1000AS2008中所规定的包容性、实质性、回应性及特定绩效信息的可靠性的原则；
- 按照《DNV可持续发展报告审验规章》的要求，附加了中立性及完整性的原则；

作为审验工作的一部分，我们除了对《报告》中披露的内容进行原则符合性审验以外，同时也对其基础数据管理体系、信息收集过程及控制情况进行了评估，例如：

- 检验和评审了太平洋保险提供给我们文件、数据和其它信息；
- 访问了太平洋保险总部各职能部门及3个下属专业子公司和2个分公司；
- 与约70名各部门的代表进行了访谈，包括管理层及关键岗位操作人员；
- 访谈了外部利益相关方上海市金融服务办；
- 对《报告》中描述的公司社会责任政策及落实机制进行抽样评估；
- 对《报告》中披露的定性及定量数据的产生、收集和管理过程进行抽样核实。

结论

我们使用“优秀”、“良好”及“待加强”来衡量该《报告》遵循以下原则的符合程度。

AA1000原则：

包容性：良好。《报告》披露了太平洋保险所识别的主要利益相关方及其关注的重要议题，以此作为企业社会责任战略体系的设定依据并已经开始实施。

实质性：良好。太平洋保险已经建立了对实质性问题进行识别及评估的过程。《报告》中披露了这些主要实质性问题的内容及公司对应的行动，展示了其在2010年对相关议题所做的努力及取得的显著成绩。

回应性：良好。《报告》披露了太平洋保险如何对实质性议题所展开的部署，这些部署结合了公司的可持续发展战略及目标，并且与保险行业的特点有高度相关。

可靠性：良好。根据审验类型2及深度审验要求，审验小组对《报告》中披露的特定绩效信息从太平洋保险的不同组织层次进行了验证，审验过程中没有发现系统性的错误，因此我们认为《报告》中披露的特定绩效信息具有可靠性。

附加原则：

完整性：优秀。在太平洋保险定义的报告范围及报告边界中，我们认为该报告没有遗漏足以影响利益相关方决定的信息或报告期内企业社会责任的重大问题。

中立性：良好。我们认为，《报告》的整体基调基本保持中立和信息披露平衡。对报告中披露各种不同议题的重点与其实质性基本上是成正比的。

审验声明



改进机会

下列建议和改进机会摘自审验小组向太平洋保险管理层提交的审验报告。但是，这并不影响我们对该报告的结论，以下建议事项是与太平洋保险现有的社会责任管理目标一致的。

- 建议在识别、评估及应对可持续发展议题方面，采取更多的行动来促进利益相关方的参与；
- 建议更清楚说明公司面临的可持续发展环境的挑战和机遇，以及应对这种挑战所采取的措施；
- 建立更有效及系统化的内部社会责任数据验证机制，加强对所披露数据的收集及验证；
- 建立更完善的可持续发展绩效指标来回应及实施已经识别的实质性议题并在报告中披露相关指标及其实施过程与结果。

独立性声明

除了本审验声明以外，我们没有参与准备该报告中的任何内容及数据。在审验过程中，我们通过多种公开途径包括媒体信息、互联网及对利益相关方的访谈来了解对太平洋保险相关的正面及负面评论信息等，以保持审验的完全中立。我们明确表示对任何个人或实体根据此审验声明作出的任何决策不负有责任或义务。

<p>签名:</p>  <p>审验组组长: 蔡坤泉 (Cai Kun Quan) DNV BA 中国</p>	<p>签名:</p> <p>批准: </p> <p>社会责任服务经理: Wong Chun Kin DNV BA 中国</p>
--	--

上海, 2011年3月

当声明的中文和英文版本有冲突时, 以中文为准

GRI索引

战略与分析

编号	内容	指标类别	相关性	2010
1.1	机构最高决策者关于企业战略与可持续发展的陈述	-	高	6
1.2	对主要效果、危机及机遇的描述	-	高	6, 23, 35, 49, 61, 67, 79

公司概况

编号	内容	指标类别	相关性	2010
2.1	机构名称	-	高	5, 9-10
2.2	主要品牌、产品及服务	-	高	9-10
2.3	组织结构图	-	高	10
2.4	公司总部的地址	-	高	10
2.5	机构业务所在国及报告中涉及的与相关的国家的数量和名称	-	高	5, 9-10
2.6	所有权性质及法律形式	-	高	9-10
2.7	所服务的市场	-	高	9-10
2.8	公司规模 (含员工数量、营业收入、市值等)	-	高	9-10
2.9	在报告期间关于机构规模、结构或所有权的重大变化	-	高	5, 9-10
2.10	报告期间获得的奖励	-	高	11

GRI索引

报告参数

编号	内容	指标类别	相关性	2010
3.1	所提信息的报告时间	-	高	5
3.2	最近一次报告的时间	-	高	5
3.3	报告周期	-	高	5
3.4	回应关于报告或内容相关问题的联系方式	-	高	101
3.5	确定报告内容的程序	-	高	5
3.6	报告的界限	-	高	5
3.7	说明关于报告范围及界限的限制因素	-	高	5
3.8	汇报合营机构、附属机构、租用设施、国外采购业务以及其他可能严重影响不同汇报期以及不同机构之间可比性的实体的处理方式	-	高	5
3.9	数据计算和处理方法	-	高	5
3.10	对以前报告中信息进行调整、更改的说明	-	高	5
3.11	报告在范围、界限及评估方式上出现的重大变化	-	高	5
3.12	列表表明报告引用的标准；标明页码和网络链接	-	高	5, 91-100
3.13	在可持续发展报告附带的认证报告中列出机构为报告寻求外部认证的政策以及现行措施。如果没有列出，请解释任何外部认证的范围以及根据，并解释汇报机构与验证者之间的关系	-	高	87-90

公司治理

编号	内容	指标类别	相关性	2010
4.1	机构的治理结构	-	高	27
4.2	说明最高治理机构的主席是否也兼任行政职位	-	高	27
4.3	如机构有完整的董事会体系，说明独立董事与非执行董事的数量	-	高	27
4.4	股东和员工向机构最高治理层提供意见和建议的机制	-	高	27-28, 53
4.5	公司治理层、高级经理及执行主管的薪酬与机构效益的联系	-	高	27, 53
4.6	最高决策层规避利益风险的程序	-	高	27-30
4.7	最高决策层所任职业资格说明	-	高	
4.8	与经济、环境、社会效益及其实施情况相关的使命或价值观、行为守则及原则	-	高	15-16
4.9	最高决策层如对机构进行监察，管理经济、环境、社会效益	-	高	15
4.10	评估最高决策层自身业绩的程序与方式	-	高	27-28
4.11	说明机构是否以及如何提出预防性的措施	-	高	28-30
4.12	组织签署或者认可的由外部机构提出的关于经济、环境和社会等方面的章程、原则或者其他倡议等	-	高	6-7
4.13	在协会（如行业协会）和/或国内、国际相关组织的成员资格	-	高	61-62
4.14	机构利益相关方的名单	-	高	19
4.15	识别及选择利益相关方的依据	-	高	19
4.16	利益相关方参与的程序	-	高	19
4.17	利益相关方参与提出的主要问题及机构如何进行回应	-	高	19-20

GRI索引

经济绩效指标

编号	内容	指标类别	相关性	2010
EC1	产生和分配的直接经济价值	核心指标	高	9-10, 23-26, 31-32
EC2	机构活动由于气候变化造成的财务问题和其他风险及机遇	核心指标	高	6, 29, 77-85
EC3	公司明确承诺的各种福利和补偿计划	核心指标	高	51, 53-54
EC4	政府给予机构的重大财务援助	核心指标	低	
EC5	机构在各主要营运地点工资的标准起薪点与当地最低工资的比例	额外指标	高	53
EC6	机构在主要业务运营地点对当地供应商的政策、措施以及支出比例	核心指标	低	63-64
EC7	机构在各主要营运地点聘用当地人员的程序, 以及在当地社区聘用高层管理人员的比例	核心指标	低	54
EC8	机构透过商业活动、实物捐赠或者免费, 主要为大众利益而提供的基建投资及服务的发展与影响	核心指标	中	67-76
EC9	机构了解并说明其重大的间接经济影响, 包括影响的程度	额外指标	中	41, 64

社会绩效指标

1、劳工指标

编号	内容	指标类别	相关性	2010
LA1	按雇佣类型、雇佣合同及地区分类的员工总数	核心指标	高	9, 55-56
LA2	按年龄组别、性别及地区划分的雇员流失总数及比率	核心指标	高	57
LA3	按主要业务划分, 只提供全职雇员(不给予临时或者兼职雇员)的福利	额外指标	高	53-54
LA4	受集体议价协议保障的雇员百分比	核心指标	高	53
LA5	有关业务改变的最短通知时限, 包括指出该通知期有否在集体协议中注明	核心指标	高	53
LA6	在协助监察及咨询职业健康与安全计划的正式劳资健康与安全委员会中, 员工所占比例	额外指标	低	53
LA7	按地区划分的工伤、职业病、损失工作日以及缺勤比率, 以及和工作有关的死亡人数	核心指标	高	54, 57
LA8	为协助雇员、雇员家属或者社区成员而推行的, 关于严重疾病的教育、培训、辅导、预防与风险监控计划	核心指标	高	54
LA9	与工会签订的正式协议中, 涉及健康与安全的项目	额外指标	低	53-54
LA10	按雇员类别划分, 每名雇员每年受训的平均时数	核心指标	高	58
LA11	加强雇员的持续职业发展能力及协助雇员转职的技能管理及终生学习课程	额外指标	高	51
LA12	接受定期绩效考核及职业发展计划的雇员的百分比	额外指标	高	51
LA13	按性别、年龄组别和少数族裔及其他多元性指标划分, 管理层员工和普通雇员的细分	核心指标	高	55-56
LA14	按雇员类别划分, 男性与女性的基本薪金比率	核心指标	高	53

GRI索引

2、人权指标

编号	内容	指标类别	相关性	2010
HR1	载有人权条款或者已经通过人权审查的重要投资协议的总数及百分比	核心指标	低	
HR2	已通过人权审查的重要供应商及承包商的百分比，以及机构采取的行动	核心指标	低	
HR3	雇员在作业所涉及的人权范围内的相关政策及程序方面受训的总时数，以及受训雇员的百分比	额外指标	低	
HR4	歧视个案的总数，以及机构采取的行动	核心指标	高	53
HR5	已发现可能严重危害结社自由及集体议价权的作业，以及保障这些权力的行动	核心指标	低	53
HR6	已发现可能会严重危害童工的作业，以及有助于废除童工的措施	核心指标	低	
HR7	已发现可能会导致强制劳动的作业，以及有助于消除这类劳动的措施	核心指标	低	
HR8	保安雇员在作业所涉及人权范围内的相关政策及程序方面受训的百分比	额外指标	低	
HR9	涉及侵犯本土员工利益的案例总数，以及企业采取的措施	额外指标	低	54

3、社会指标

编号	内容	指标类别	相关性	2010
SO1	与社区事务有关的评估和管理工作，其核心思路、评估和管理范围以及有效性	核心指标	高	67-76
SO2	已作贿赂风险分析的业务单位的总数以及百分比	核心指标	高	28-30
SO3	已接受机构的反贿赂政策及程序培训的雇员的百分比	核心指标	高	28-30
SO4	惩治贿赂个案所采取的行动	核心指标	高	28-30
SO5	对公共政策的立场，以及在发展及公共政策立法过程中的参与	核心指标	中	61-62
SO6	按国家划分，对政党、政客以及相关组织所做财务及实物捐献的总值	额外指标	不适用	
SO7	企业涉嫌反垄措施的法律诉讼的总数，及其结果	额外指标	低	
SO8	违反法律以及规则被处巨额罚款的总额，以及所受金钱之外的制裁的总数	核心指标	高	

4、产品责任指标

编号	内容	指标类别	相关性	2010
PR1	为改良而评估产品及其服务在其产品生命周期各阶段对于消费者安全与健康的影响，以及须接受这种评估的重要产品或者服务的类别	核心指标	高	35-39
PR2	按照结果划分，违反管制产品或者服务在其生命周期影响健康与安全的法规及自愿守则的次数	额外指标	高	38-40
PR3	按程序划分标签所需要的产品及服务信息种类，以及须符合这种信息规定的重要产品以及服务的百分比	核心指标	高	38-40
PR4	按结果划分，违反产品以及服务商标管理法律以及规则的次数	额外指标	高	
PR5	客户满意度管理措施，包括调查客户满意程度的结果	额外指标	高	38-42,44-46
PR6	为遵守市场推广相关法律法规、自愿守则而设立的计划	核心指标	高	38-40, 62,64
PR7	违反市场推广法律、法规的案件总数	额外指标	高	
PR8	已证实关于侵犯客户隐私权以及遗失客户资料引起的客户投诉的总数	额外指标	高	44-46
PR9	违反产品或者服务推广法律法规而受到处罚的款项额度	核心指标	高	

GRI索引

环境绩效指标

编号	内容	指标类别	相关性	2010
EN1	所用物料的总量或者用量	核心指标	中	82, 84-85
EN2	采用可循环再造的物料的比例	核心指标	中	82, 85
EN3	按照主要源头划分的直接能源耗量	核心指标	高	85
EN4	按照主要源头划分的间接能源耗量	核心指标	高	85
EN5	因环境保护及提高效率而节省的能源	额外指标	中	82-83, 85
EN6	提供具能源效益或以可再生能源为本的产品及服务计划, 以及计划的成效	额外指标	中	79-81
EN7	减少间接能源耗量的计划以及计划的成效	额外指标	低	79-81
EN8	按源头划分的总耗水量	核心指标	低	85
EN9	因耗水而受严重影响的水源	额外指标	低	
EN10	循环再用水的百分比以及总用量	额外指标	低	85
EN11	机构在环境保护区或者生物丰富多样的其他地区, 或在其他地区, 或者是相邻地区, 拥有、租赁或管理土地的位置及面积	核心指标	低	
EN12	在保护区和保护区以外生物多样性价值较高的地区, 活动、产品和服务对生物多样性产生的重要影响	核心指标	低	80
EN13	受保护或者经修复的生物栖息地	额外指标	低	
EN14	机构对影响生物多样性的战略、当前行动及未来规划	额外指标	低	80
EN15	按其濒临绝种的风险程度, 依次列出栖息地受机构作业影响的以下物种数量: 列入国际自然及自然资源保护联盟下辖红色名册及全国保育名册的物种	额外指标	低	
EN16	按重量划分的直接与间接温室气体总排放量	核心指标	中	
EN17	按重量划分的其他相关间接温室气体排放量	核心指标	低	
EN18	减少温室气体排放的计划及成效	额外指标	中	79-85
EN19	按重量划分的臭氧消耗性物质的排放量	核心指标	低	

环境绩效指标

编号	内容	指标类别	相关性	2010
EN20	按种类及重量划分的NO、SO以及其他重要气体的排放量	核心指标	不适用	
EN21	按质量以及目的地划分的总排水量	核心指标	低	
EN22	按种类以及排污法划分的废弃物总重量	核心指标	低	
EN23	严重泄漏的总次数以及泄漏量	核心指标	低	
EN24	按照《巴塞尔公约》附录条款视为'有毒'的废弃物经运输、进口、出口或者处理的重量, 以及经国际船输送的废弃物的百分比	额外指标	不适用	
EN25	受机构排水及径流严重影响的来源及相关栖息地的位置、面积、受保护状况及生物多样性价值	额外指标	低	
EN26	减低产品及服务的环境影响的计划及其成效	核心指标	低	82-85
EN27	按照类别, 售出产品及回收售出产品包装物料的百分比	核心指标	低	
EN28	违反环境法例及规则被处巨额罚款的总额, 以及所受金钱以外的制裁的次数	核心指标	低	
EN29	运输产品、其他货物以及物料做营运用途, 以及运输雇员所产生的重大环境影响	额外指标	低	82
EN30	按类型说明环境保护的总体支持及投资	核心指标	高	79-85

GRI索引

金融行业附加指标

编号	内容	指标类别	相关性	2010
FS1	针对业务的关于环境与社会政策	核心指标	高	67-76, 79-85
FS2	在业务中评估与监控环境和社会风险的程序	核心指标	高	28-30, 38-39, 82
FS3	对客户环境和社会合规情况的监控	核心指标	高	19-20, 75, 82
FS4	提高员工执行环境与社会政策的能力的程序	核心指标	高	17-18,
FS5	与客户、投资人和合作伙伴关于环境社会风险与机遇的互动	核心指标	高	19-20, 29, 62-63, 75, 83
FS6	按地区、规模、行业分的业务比例	核心指标	高	31-32, 45-46
FS7	为实现特定社会目标而设计的产品及服务价值, 按目标分类	核心指标	高	68-72
FS8	为实现特定环境目标而设计的产品及服务价值, 按目标分类	核心指标	高	80-81
FS9	针对环境、社会政策及风险评估程序的审计的覆盖面及频度	核心指标	中	87-90
FS10	在投资组合中, 报告组织与其存在环境或社会因素互动的公司的比例与数量	核心指标	高	71, 81
FS11	需要通过正向或反向环境、社会因素筛选的资产比重	核心指标	高	71, 81
FS12	报告组织将环境和社会议题应用于投票权或投票建议权的政策	核心指标	高	71-72, 81
FS13	受保护或者经修复的生物栖息地	核心指标	高	68-69
FS14	使更多弱势群体享受金融服务的倡议	核心指标	高	68-70
FS15	对于金融服务及产品进行公正的设计及销售的政策	核心指标	高	38-40
FS16	根据不同受益人类型, 提高金融基本认识的倡议	核心指标	高	41, 74

联系我们

尊敬的读者:

感谢您拨冗阅读《中国太平洋保险2010年企业社会责任报告》。本报告是太平洋保险第二份独立发布的企业社会责任报告。

我们非常欢迎您的反馈和建议, 请您不吝指正, 以帮助我们在今后进一步提升企业社会责任管理工作。

我们的联系方式是:

地址: 上海市银城中路190号 中国太平洋保险(集团)股份有限公司 品牌建设部

邮编: 200120

邮箱: cpic-csr@cpic.com.cn

如需报告印刷版, 欢迎您与我们邮件联系。

谢谢!

中国太平洋保险2010年企业社会责任报告编写组

2011年3月



本报告由再生环保纸张印刷

版权归太平洋保险所有，未经许可不得转载和翻印
欢迎您对本报告提出意见和建议

全国客户服务电话
SERVICE CENTER
95500

中国上海市银城中路190号交银金融大厦南楼
190 Central Yincheng Road, Shanghai, China
邮编(Zip): 200120
电话(Tel): 021-58776688
传真(Fax): 021-68870791