

# 2009 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

### **子公司**

指  
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、中国太平洋保险（香港）有限公司

### **中国保监会、保监会**

指  
中国保险监督管理委员会

### **上海证交所**

指  
上海证券交易所

### **香港联交所**

指  
香港联合交易所有限公司

### **元**

指  
人民币元

# 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二份企业社会责任报告，也是太平洋保险第一份独立发布的企业社会责任报告。

## 报告范围

本报告的时间跨度是2009年1月1日至2009年12月31日。如无特别说明，报告中的数据 and 案例均源自太平洋保险及其附属机构，包括中国太平洋财产保险股份有限公司、中国太平洋人寿保险股份有限公司、太平洋资产管理有限责任公司、中国太平洋保险（香港）有限公司等子公司。报告内容不包括长江养老保险股份有限公司、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（P78–P82）。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《公司履行社会责任的报告》编制指引。

## 内容选择

本报告内容范围的选择遵循了GRI的重要性、完整性、可比性以及利益相关方参与的原则，并结合企业实际情况，通过企业发展战略分析、关键社会议题的识别和利益相关方访谈，确定了报告的具体内容。

## 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相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：

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

本报告的数据和案例由太平洋保险及附属机构收集而来。为了增强报告的可比性，一些指标包括过往的历史数据。

由于对于社会责任绩效指标的专门收集与管理工作刚刚开始，随着企业社会责任管理工作的进一步提升与精细化，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（使用再生环保纸）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2009年年报。

# Contents

4	关于本报告
7	董事长致辞
	<b>公司概况</b>
10	公司简介
12	企业社会责任建设重要事项（2009）
	<b>责任与管理</b>
16	企业社会责任战略体系
17	愿景、使命、核心价值观
18	管理架构
19	利益相关方
	<b>股东：实现稳定投资回报</b>
23	专注主业稳健经营
26	不断完善公司治理
27	提升风险管控水平
	<b>客户：客户为本的保险服务</b>
33	以客户为导向的产品开发
34	透明公正的营销与承保
35	便捷及时的理赔服务
36	全面提升客户感知
	<b>监管方与合作伙伴：和谐共赢</b>
45	促进行业健康发展
45	协助同业管理资产
46	与合作伙伴共成长
47	专题：寿险营销员管理和权益保障
	<b>员工：实现共同成长</b>
51	维护员工合法权益
52	助力员工职业成长
53	创造和谐工作环境
	<b>政府与社区：助力民生和谐进步</b>
59	贡献国计民生
61	保障社会和谐
64	提升保险意识
65	投身社会公益
	<b>环境：积极应对气候变化</b>
71	推进绿色办公
72	拓展电子渠道
72	助力低碳经济
73	支持环保活动
74	未来展望
75	审验声明
78	GRI索引
83	联系我们

## 董事长致辞

履行社会责任是企业可持续发展的要求。企业在追求永续发展的过程中，既要考虑到经营目标的实现，也要关注与企业休戚相关的社会、经济以及资源环境等可持续发展问题。太平洋保险充分认识到企业社会责任与保险业可持续发展的相互关系，以“成为专注保险主业，价值持续增长，具有国际竞争力的一流保险金融服务集团”为愿景，以“做一家负责任的保险公司”为使命，将履行社会责任视为公司价值可持续增长的一个重要组成部分。这种责任不仅体现在对各利益相关方承诺积极践行的结果上，更通过社会责任战略、实施、沟通三大体系，将社会责任落实于企业运营的具体实践中，并推动公司不断强化社会责任意识，完善企业社会责任管理体系。

2009年，我们坚持以保险为主业，进一步完善治理机制，加强公司合规管理和风险管控能力，积极应对金融危机，力争为股东创造稳定的投资回报。

我们坚持以客户为导向，深入探索保险产品的市场功能和社会功能，将满足客户需求融入到经营活动的各个环节，并创新开发具有社会效益的产品。我们进一步强化客户服务建设，高度重视客户的感知，以形式多样的客户沟通活动，不断深化“用心承诺，用爱负责”的理念。

我们加强与行业监管部门和行业协会的合作，积极支持和促进保险行业的健康有序发展，同时积极拓展与合作伙伴的合作深度与广度，探索开发合作新模式，倡导健康有序、互利共赢、共同成长的合作关系。

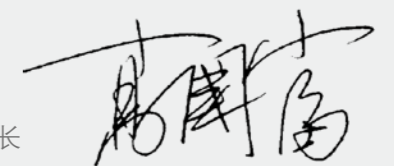
我们高度重视维护员工的合法权益，力争为员工提供合理的薪酬福利待遇、良好的职业发展机会、全面的职业技能培训和和谐的工作环境。同时，我们以绩效管理为主线，积极倡导绩效文化，促进绩效管理体系的规范化、科学化。

我们充分发挥保险的保障和参与社会管理功能，为社会转型中出现的问题寻求解决方案，积极参与各类社区活动和地方建设，促进和谐社会建设。我们亦积极投身社会公益、关爱弱势群体、持续支持教育事业，不断践行企业公民的职责。

我们还关注气候变化，并将其融入企业管理、运营、投资选择和影响公众等各方面。我们参照“负责任的投资”原则，积极关注风能、水电等低碳经济类投资项目。我们通过大力拓展电子渠道，建立和完善各类电子商务平台，助力社会“低碳”发展。

我们充分意识到，积极履行社会责任是追求卓越的具体表现，社会责任战略应该成为现代企业战略管理体系的重要组成部分。如何将社会责任更好地融入公司未来的战略、组织与实践，应当是我们不断探索、学习并付诸实践的重要议题。2010年，我们将从加强公司高级管理人员社会责任专业培训着手，在公司上下形成社会责任意识与氛围，使社会责任进一步融入到公司每一位员工心中。未来，我们更将通过逐步完善企业社会责任管理流程，建立健全企业社会责任指标，通过社会责任管理和公司运营管理的有机融合，构建太平洋保险企业社会责任体系。

董事长



# 1

## 公司概况 Company Profile



### 1. 公司概况

- 1.1 公司简介 10
- 1.2 企业社会责任建设重要事项（2009） 12

1

# 公司概况

## 1.1 公司简介

中国太平洋保险（集团）股份有限公司（太平洋保险）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，总部设在上海。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86亿元。



### 集团组织架构

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）有限公司等子公司，并参股太平洋安泰人寿保险有限公司。

### 业务模式

太平洋保险是中国一家领先的综合性保险集团公司，通过附属公司为全国各地的个人和机构客户提供广泛的人身保险、财产保险、养老金产品及服务。公司还通过附属公司——太平洋资产管理，管理及运用保险资金。

### 运营情况

太平洋保险保持持续领先的市场地位。目前，太平洋寿险、太平洋产险业务收入和太平洋资产管理的投资资产规模，均雄踞中国市场前列。

截至2009年12月31日，太平洋寿险共有37家分公司，3561家中心支公司、支公司及营销服务部；太平洋产险共有40家分公司，2147家中心支公司、支公司、营业部及营销服务部。

截至2009年12月31日，与公司签订劳动合同的员工为67,476人；寿险营销人员为25.4万人。

2009年，太平洋保险集团保险业务收入963.42亿元，同比增长27.2%；其中，人寿保险业务收入619.98亿

元，同比增长29.6%；财产保险业务收入342.89亿元，同比增长23.0%；投资资产规模达到3660.18亿元，养老保险受托管理资产246.88亿元。

中国会计准则下，2009年，人寿保险业务赔付支出127.17亿元，财产保险赔付支出177.53亿元。

### 社会认可

太平洋保险在积极追求可持续价值增长的同时，致力于各类公益活动，履行企业公民职责。自成立以来，积极开展关爱孤残、捐资助学、扶贫赈灾等公益活动；已建成60余所希望小学，总投资超过3000万元；在特大洪涝灾害、非典、南方雪灾、5·12抗震救灾期间踊跃捐款捐物，总额超过8000万元。

2009年，公司在《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，连续第三年获得“中国最佳企业公民”大奖。

### 未来展望

面向未来，太平洋保险已确立“成为专注保险主业，价值持续增长，具有国际竞争力的一流保险金融服务集团”的愿景，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。

**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  
**资产规模** 3971.87亿元（截至2009年12月31日）  
**上市方式** 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

公司概况

责任与管理

股东  
实现稳定投资回报

客户  
客户为本的保险服务

监管方与合作伙伴  
和谐共赢

员工  
实现共同成长

政府与社区  
助力民生和谐进步

环境  
积极应对气候变化

# 公司概况

## 1.2 企业社会责任建设重要事项 ( 2009 )

<b>1月</b>	太平洋保险IT运行中心正式通过了ISO 20000 IT服务质量管理体系认证，成为国内首家通过此项认证的全国性保险企业。	<b>6月</b>	太平洋产险作为主要承保人参与了北京轨道交通八条线路的保险安排，并首席承保了7号线、8号线、西郊线、昌平线四条线路，该项目为目前中国规模最大的城市轨道交通工程保险项目。
<b>1月</b>	太平洋产险在“中国质量万里行”活动的调查中，在品牌形象、服务公示、服务礼仪、电话服务和投诉率等多项服务指标综合测评中，综合服务质量指数位列金融保险行业之首。	<b>6月</b>	太平洋寿险与国际SOS救援中心签署战略合作协议，在保险服务和紧急救援领域开展长期、深入的战略性全方位合作。
<b>1月</b>	太平洋保险在北京召开的“2008年度财经风云榜颁奖典礼”上独揽三大奖项：太平洋保险产品获“中国保险业杰出品牌建设奖”；太平洋保险获“2008年度最佳投资者关系上市公司”奖；太平洋寿险荣获“2008年度最受信赖寿险公司”称号。	<b>6月</b>	太平洋保险在“2008年度中国上市公司价值评选暨首届中国最受投资者欢迎上市公司网站”和“第11届中国上市公司百强金牛奖”评选活动中，获得“2008年中国上市公司百强”、“中国上市公司百强金牛奖”等奖项。
<b>2月</b>	在一赴美旅游团车祸事故发生后，太平洋保险立即与国际SOS组织携手展开紧急救援，在美国当地完成了对受伤旅客的慰问、医疗陪护、遇难者遗体 and 伤员转运回国等工作。此次救援是国内保险公司与国际性救援机构联手合作开展的规模最大和效率最高的一次海外救援工作。	<b>7月</b>	“第六届中国保险精英圆桌大会暨中国保险业年度人物颁奖典礼”揭晓，太平洋保险员工熊大勇获“2008中国保险年度人物”称号。2008年1月，在冰天雪地的查勘现场，熊大勇面对直冲而来的车辆，毅然将客户推开，舍己救人，以身殉职。
<b>2月</b>	太平洋产险与中国外交部签署“驻外使领馆工作人员团体人身意外伤害保险”合作协议。自2009年起，公司为全球近250个使领馆的5000多名中国外交人员和随任家属提供每年保额达26亿元的保障。	<b>7月</b>	太平洋保险集团党委授予无偿捐肝救女童的太平洋寿险宁波镇海支公司营销业务主任林萍“杰出员工”荣誉称号，并在全系统开展向林萍学习的活动。
<b>4月</b>	太平洋保险首次在年报中披露企业社会责任报告。	<b>10月</b>	太平洋寿险95500电话服务专线获得由中国电子商会呼叫中心与客户关系管理专业委员会（CNCCA）组织的“2009中国（亚太）最佳呼叫中心”大奖。
<b>5月</b>	太平洋寿险在业内率先推出首款接轨新《保险法》的保额分红产品——金泰人生终身寿险（分红型）。产品条款更加简易、通俗和人性化，体现服务承诺，最大限度地保护投保人的利益。	<b>11月</b>	太平洋产险以持续增长的公司价值获2009第一财经金融价值榜“年度保险公司（产险）奖”，成为财产保险业唯一上榜公司。
<b>5月</b>	太平洋寿险为H1N1甲型流感建立快速理赔通道。	<b>12月</b>	太平洋产险携手交通银行，在全国范围内首次推出“个人网上银行账户盗窃保险”和“个人手机银行账户盗窃保险”，为银行借记卡个人客户使用网上银行、手机银行账户提供安全保障，填补了电子消费时代保险产品的空白。
<b>5月</b>	太平洋资产管理公司再次与上海世博土地控股有限公司合作，在2008年一期计划的基础上，成功发起设立“太平洋——上海世博会债权投资计划”（二期），支持世博会建设。	<b>12月</b>	太平洋保险在第六届中国最佳企业公民颁奖典礼上获得“2009年中国最佳企业公民”大奖。这也是公司连续第三次获此殊荣。
<b>5月</b>	太平洋资产管理公司发起设立“太平洋——上海崇明越江通道工程”债权投资计划。上海崇明越江通道工程是国家“十一五”期间的重大建设项目，对建设上海国际金融中心和国际航运中心具有重要意义。	<b>12月</b>	太平洋保险在由上海证券交易所主办的第八届中国公司治理论坛上获得了首度颁发的“2009年度信息披露奖”。

公司概况

责任与管理

股东  
实现稳定投资回报

客户  
客户为本的保险服务

监管方与合作伙伴  
和谐共赢

员工  
实现共同成长

政府与社区  
助力民生和谐进步

环境  
积极应对气候变化



# 2

## 责任与管理 Responsibility and Management



### 2. 责任与管理

2.1 企业社会责任战略体系	16
2.2 愿景、使命、核心价值观	17
2.3 管理架构	18
2.4 利益相关方	19

# 责任与管理

## 2.1 企业社会责任战略体系



太平洋保险以“成为专注保险主业，价值持续增长，具有国际竞争力的一流保险金融服务集团”为愿景，确立了“做一家负责任的保险公司”的使命。

企业社会责任战略体系要求企业软环境与硬环境的强有力的支撑。在软环境方面，太平洋保险主张企业社会责任观与核心价值观的一致性，并将社会责任的理念融入企业文化和品牌建设中。在硬环境方面，太平洋保险初步建立了与社会责任相关的战略、实施、沟通三大体系。

太平洋保险社会责任战略的关注重点与利益相关方保持契合。太平洋保险的利益相关方分别是股东、客户、监管方与合作伙伴、员工、政府与社区、环境。

## 2.2 愿景、使命、核心价值观

### 愿景

成为专注保险主业，价值持续增长，具有国际竞争力的一流保险金融服务集团

太平洋保险的愿景表明，公司将在今后的改革与发展中，专注于保险主业的发展，将保险主业做精做细，推动并实现价值的可持续增长，朝着信誉卓著、品牌杰出、财务稳健、效益优良的一流保险金融服务集团不断迈进。

### 使命

做一家负责任的保险公司

责任意识是全社会的共识。

保险广泛服务于经济社会的各个方面和社会的各个阶层，保险的社会管理功能必将越来越突出。体现出公司诚信、稳健的经营风格和用心承诺、用爱负责的理念。

### 核心价值观

诚信天下，稳健一生，追求卓越

诚信为本，诚信是太平洋保险竞争取胜的坚实基础。

稳健为体，稳健是太平洋保险健康发展的可靠保障。

卓越为魂，卓越是太平洋保险持之以恒的长期目标。

# 责任与管理

## 2.3 管理架构

太平洋保险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。

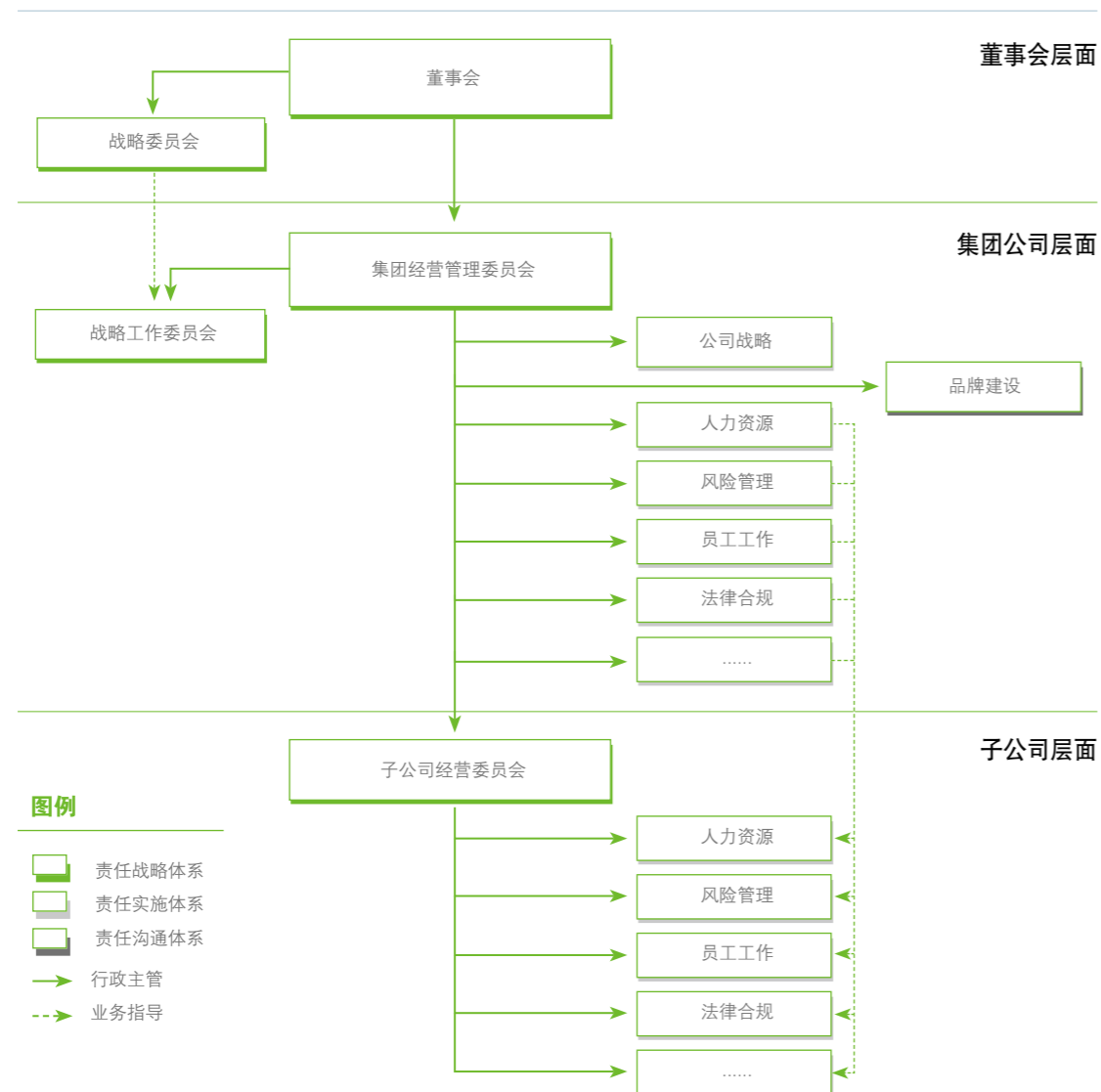
**子公司层面：**太平洋寿险、太平洋产险、太平洋资产管理等子公司在集团领导下实施具体行动。

董事会战略委员会、集团战略工作委员会、子公司形成太平洋保险企业社会责任管理的战略体系。

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。

太平洋保险的社会责任管理架构与体系



## 2.4 利益相关方

太平洋保险的利益相关方包括股东、客户、监管方与合作伙伴、员工、政府与社区、环境等。太平洋保险一方面深入学习国际、国内同业在社会责任管理方面的先进经验和最佳做法，一方面积极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，进行深入分析，以明确各利益相关方所关注的主要议题。

利益相关方示意图



利益相关方	主要议题	沟通方式
<b>股东</b>	<b>价值持续增长</b> 投资回报 治理结构 内控体系 信息披露	股东大会 投资者交流活动 对外信息披露
<b>客户</b>	<b>全面服务客户</b> 以客户为导向的产品 真实充分的保险信息 规范的服务体系和流程 完善的服务网络 稳健经营，保障客户资产安全	客户意见收集 客户投诉处理
<b>监管方与合作伙伴</b>	<b>推动行业发展</b> 公平竞争 合作共赢 促进行业发展	定期汇报工作进展 同行沟通 合作伙伴会议
<b>员工</b>	<b>与员工共成长</b> 合理的薪酬福利 职业发展及培训 良好的工作环境	与工会对话 多渠道倾听员工建议和意见 定期的员工培训
<b>政府及社区</b>	<b>促进社会和谐</b> 关注国计民生 服务社区 参与公益	与民政部门及重要的社会团体保持沟通 举办时事政策报告会
<b>环境</b>	<b>应对气候变化</b> 节约能源 节约资源 支持环保	与重要的环保团体保持沟通 与海外再保险公司交流经验

注：太平洋保险对各利益相关方关注议题的回应与沟通情况请见各相关章节。

公司概况  
责任与管理  
股东  
实现稳定投资回报  
客户  
客户为本的保险服务  
监管方与合作伙伴  
和谐共赢  
员工  
实现共同成长  
政府与社区  
助力民生和谐进步  
环境  
积极应对气候变化

# 3

## 股东 | Shareholders 实现稳定投资回报

太平洋保险关注股东的长期利益。在专注保险主业的同时，不断优化业务结构，创新可持续发展的业务发展模式，努力提升核心竞争力，并通过不断完善公司治理，严格合规经营，加强风险管控能力，为股东创造了稳定的投资回报，实现价值可持续增长。

### 3. 股东：实现稳定投资回报

3.1 专注主业稳健经营	23
3.2 不断完善公司治理	26
3.3 提升风险管控水平	27

# 股东： 实现稳定投资回报

## 本章摘要

### 我们为什么关注？

为股东创造价值是公司的义务。我们意识到，稳健经营，提升企业核心竞争力是企业发展的强劲动力；科学、规范的公司治理是保障企业健康成长的首要前提；良好、全面的风险管控能力是企业实现价值可持续发展的有力保障。

### 我们采取的方法和措施：

我们从以下方面进行了努力，以确保公司价值持续增长：

- 专注主业、稳健经营。其中，寿险持续提升内含价值；产险持续优化综合成本率；资产管理持续实现投资收益稳定地超越负债成本。
- 不断完善公司治理；
- 提升风险管控水平。

### 我们的成效：

在确保合规运营的基础上，通过规范公司治理、加强风险管控、推动业务转型、拓展创新业务、加强渠道建设、强化成本控制等一系列措施，实现了业务增长，为投资者创造了稳定的投资回报，并在年内圆满完成了H股发行上市工作。

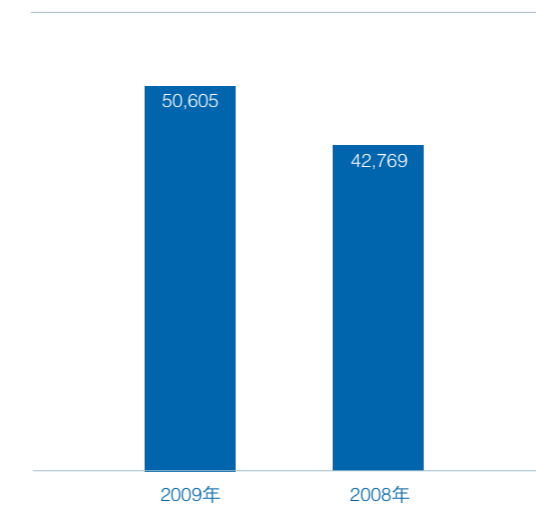
## 3.1 专注主业稳健经营

太平洋保险以成为具有国际竞争力的一流保险金融服务集团为愿景，专注保险主业，发挥在产品开发、分销、承保、理赔、再保险安排、客户服务、资产管理等各保险业务环节方面的专业优势，在保持整体业务持续稳健增长的同时，创新和优化业务结构，增强盈利能力，实现以保险主业为基础的可持续的价值增长，履行对股东的责任。

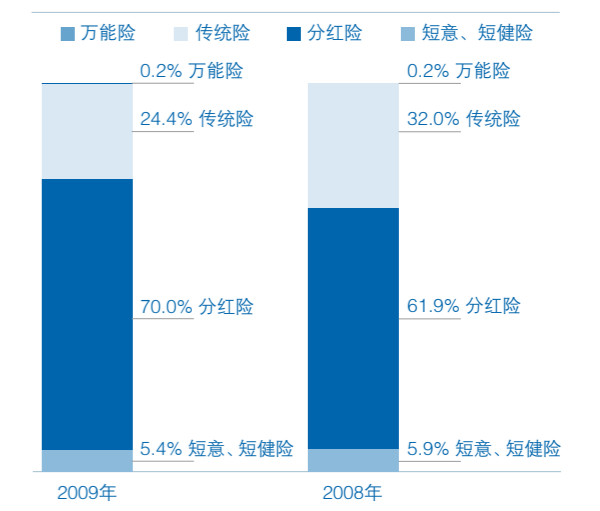
### 寿险：持续提升内含价值

2009年公司进一步深化业务结构调整，继续推动保障型和长期储蓄型业务，加快拓展传统型保险和分红型保险的期缴业务和短期意外险业务，确保了业务规模的快速发展和业务结构的持续优化。

寿险业务内含价值增长（单位：百万元）



寿险险种业务占比



3

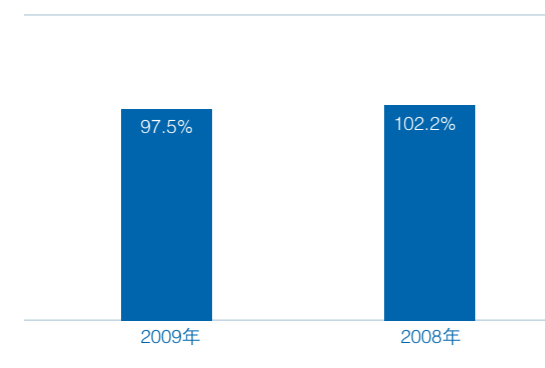
# 股东：实现稳定投资回报

## 产险：持续优化综合成本率

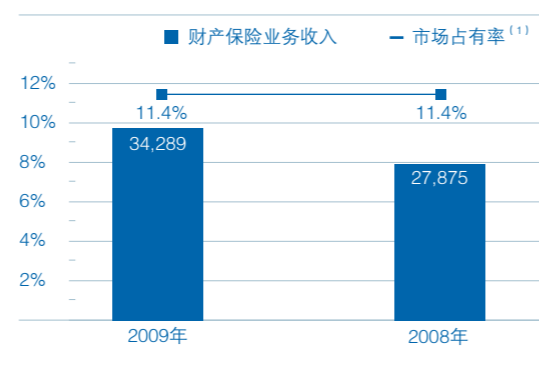
太平洋保险立足于对产险业务运营规律的把握，为客户提供全面的财产保险服务和专业的风险管理解决方案，通过建立产险业务集中式核保核赔管理体系，巩固与国际知名再保险公司的长期战略合作关系，加强综合成本率控制等措施，强化承保盈利能力。

2009年公司在坚持盈利优先的前提下，强调业务规模与盈利能力的协调发展，基于对车险市场经营环境和竞争环境将进一步改善和规范的市场判断，积极发展车险业务，同时，加快短期意外险、责任险、家庭财产险等非机动车辆险产品发展，实现可持续的健康增长。

产险综合成本率



财产保险业务收入与市场占有率 (单位: 百万元)



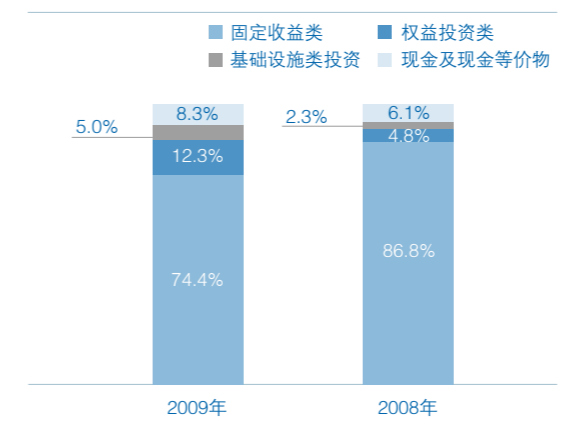
注<sup>(1)</sup>：根据保监会公布的2008年和2009年保险业统计数据计算。

## 资产管理：持续实现投资收益稳定地超越负债成本

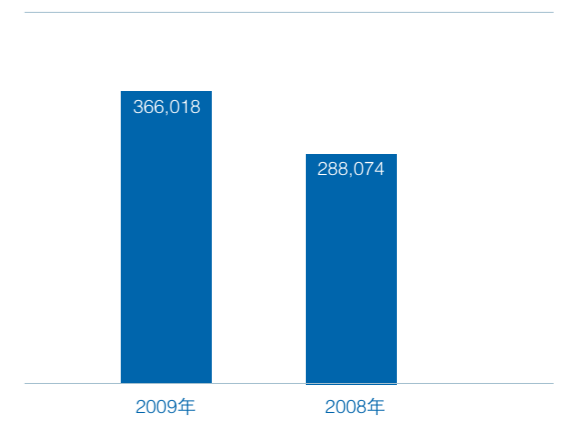
太平洋保险采取积极审慎的投资策略，优化投资资产配置，稳步发展资产管理业务。

2009年公司积极配置固定收益类资产，加大中端资产配置，增加长期限、高收益的企业债和债权计划的配置，抓住市场机遇适时扩大权益类资产配置，分享了行业轮动和指数上涨所带来的收益，新股及定向增发股票资产收益稳定；另类投资拓展继续保持行业领先地位，新增基础设施建设类投资118.6亿元。

投资资产配置



投资资产规模稳步增长 (单位: 百万元)



## 成功完成H股上市

2009年12月23日，太平洋保险在香港联合交易所正式挂牌上市，是继中国人保、中国人寿、中国平安之后内地第四家境外上市的保险公司。在全球路演和发售过程中，太平洋保险H股获得投资者热烈支持，反映出太平洋保险“专注保险主业、价值持续增长，具有国际竞争力的一流保险金融服务集团”的发展愿景和在公司治理、盈利水平等方面得到国际投资者的充分认同。太平洋保险募集的资金将用于充实资本金，发展保险主业，这将进一步提高公司偿付能力和抵御金融风险的能力。

3

# 股东：实现稳定投资回报

## 3.2 不断完善公司治理

### 规范的公司治理

太平洋保险严格遵守《公司法》、《证券法》、《保险法》等相关法律以及监管部门制定颁布的相关法律规章，并参照国际最佳实践，不断优化管理架构，构建了较为完善的现代上市公司治理体系。

股东大会、董事会、监事会及管理层互相制衡、互相配合，按照法律规定和公司章程独立运作，严格履行各自的权利与义务，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。

公司股权结构相对均衡和分散，无控股股东，利于全体股东通过股东大会平等、充分地行使股东权利。

董事会具有专业化、国际化、履职能力强的特点，共有13名董事，包括5名由金融、财税、审计、法律等方面的专业人士担任的独立董事。根据保险行业专业化的特点，董事会下设战略、审计、提名薪酬及风险管理等四个专业委员会，发挥实质性决策辅助作用，为董事会决策提供强大的专业支持。公司所有重大决策均经董事会充分讨论，切实发挥了董事会的核心决策作用。

监事会共有5名成员，其中股东代表监事3名，职工代表监事2名。

### 透明的信息披露

太平洋保险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。2009年，发布A股定期报告4份、临时报告46份；发布H股上市文件3份、公告及通告3份。所有信息披露均严格遵守相关程序，备查文件齐全，未发生因信息披露差错而导致的股价异动或出具更正公告、补充公告等情况，确保所有股东能公平、及时地获取信息。

太平洋保险积极开展投资者关系工作，通过业绩发布会、投资者交流会、分析师见面会、来电来访接待等方式解答投资者问题，主动听取投资者意见，并根据情况落实到公司战略管理和经营活动中。2009年，共举办两次业绩发布会，两次路演活动，接待投资者105人次。

## 3.3 提升风险管控水平

### 完善风险管理制度

太平洋保险在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，在集团公司及各子公司均成立风险管理部门，其他职能部门与分支机构也明确了风险责任人。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“内控三道防线”，对风险进行有效管理。其中，集团系统内各级职能部门和业务单位根据各自职能在其工作范围内履行风险管理职责，组织和实施相关职能的风险管理工作；集团和子公司风险管理部门组织协调风险管理日常工作，对风险进行定性和定量评估，改进风险管理方法、技术和模型；公司风险管理部门接受内部审计部门独立审计，并和审计部门建立合作和信息交流机制。

2009年，公司进一步完善了“内控三道防线”：

通过明确各职能部门的风险管理职责，组织风险自查，跟踪风险管控建议落实，加强风险管理培训和文化建设等举措，提高第一道防线风险管理的主动性。

通过完善风险管理制度，完善风险管理报告制度，逐步引进国外保险行业先进的定量风险评估工具，为公司的风险管理量化、科学化打下了基础，增强第二道防线的风险监控和预警能力。

通过加速实施内控一体化和建设信息管理系统，推动风险、合规和审计的信息共享，增强风险管理与内审部门间对风险识别信息的交换，提高第三道防线的效率。

公司概况

责任与管理

股东  
实现稳定投资回报

客户  
客户为本的保险服务

监管方与合作伙伴  
和谐共赢

员工  
实现共同成长

政府与社区  
助力民生和谐进步

环境  
积极应对气候变化

3

# 股东：实现稳定投资回报

## 强化经营风险管理

面对不可预见的巨灾，太平洋保险对已经发生的巨灾潜在损失进行仔细评估，设立了相应的准备金，并通过进行相应的再保险安排来降低巨灾损失风险。为了控制经营中潜在的索赔风险以及扩大承保能力，太平洋保险依照《保险法》中的相关规定，对所承担的部分风险进行再保险，与多家业务领先、评级在“A-”以上的国际再保险公司和记录良好的国内再保险公司合作，有效降低了索赔风险。

2009年，在国际金融市场剧烈波动中，太平洋保险对保险资金实施灵活配置，有效监控风险；通过对宏观经济细致深入地研究，提高对市场形势的预判能力，并逐步将风险预算、风险限额等风险因素融入投资决策，以保障公司资金安全，降低金融风险冲击。

太平洋保险长期保持充足的偿付能力，旗下的太平洋寿险、太平洋产险保持着充足的偿付能力，其充足率均能够达到中国保监会规定的“充足II类”标准。

## 严格规范合规经营

自2007年太平洋保险通过《合规政策（试行）》以来，公司治理中的合规风险控制机制、制衡机制初步形成，全员合规责任体系逐步建立，合规管理部门组织体系以及合规管理基本制度和流程基本建立，合规风险监测机制已开始运行，全员合规文化也逐步建立。

同时，公司针对员工持续开展系统的合规培训，加强对全体员工合规意识的培养和违规行为的处罚，不断减少因不合规而造成的损失，强化公司制度和流程的执行、规范管理，提高公司声誉，提升公司价值。

## 本章指标体现

### 太平洋保险主要财务指标（单位：百万元）

项目	2009	2008
保险业务收入		
太平洋寿险	61,998	47,828
太平洋产险	34,289	27,875
总投资收益	19,536	8,400
归属于母公司股东的净利润	7,356	2,569

### 偿付能力充足率指标

项目	2009
太平洋保险集团	445%
太平洋寿险	208%
太平洋产险	173%

### 太平洋保险公司董事会

机构	董事人数	2009年召开会议次数	2009年主要行动
战略委员会	4	4	对公司战略规划、H股上市等重大项目提出意见和建议
审计委员会	3	8	审核了公司2008年年度报告、2009年半年度报告及季度报告，以及内控评估报告、内部审计计划等
提名薪酬委员会	4	5	审核了公司高级管理人员薪酬事宜，部分董事及高级管理人员的聘任事宜等
风险管理委员会	4	5	审核了公司风险评估报告、合规报告、偿付能力报告以及关联交易执行情况等

### 太平洋保险信息披露荣获奖项

2009年12月，在第八届中国公司治理论坛上，荣获上海证券交易所首次设立的公司治理专项奖——“2009年度信息披露奖”。

公司概况

责任与管理

股东  
实现稳定投资回报

客户  
客户为本的保险服务

监管方与合作伙伴  
和谐共赢

员工  
实现共同成长

政府与社区  
助力民生和谐进步

环境  
积极应对气候变化



# 4

## 客户 | Customers 客户为本的保险服务

太平洋保险对客户重视体现在其保险业务流程的每一个环节。长期以来，本着向客户提供负责任的全面保险服务的宗旨，深入探索保险产品的市场功能和社会功能，在经营活动的各个环节充分考虑客户的实际需求，这些环节包括专业的产品设计、透明的承保与销售、快捷的理赔服务、良好的客户服务能力、全面的保险增值服务等各个方面。



### 4. 客户：客户为本的保险服务

4.1 以客户为导向的产品开发	33
4.2 透明公正的营销与承保	34
4.3 便捷及时的理赔服务	35
4.4 全面提升客户感知	36

# 客户： 客户为本的保险服务

## 本章摘要

### 我们为什么关注？

满足客户需求是企业经营活动的根本。

作为一种特殊的金融及风险管理服务，保险产品的质量提升需要保险企业及其合作伙伴在从产品设计、营销、承保、理赔到服务的各个业务环节不断加强管理；同时，保险产品的高度专业性容易导致客户的利益因信息不透明、不对称和不规范的产品与经营行为受到损害，因此，保险企业有责任与客户充分沟通，并在服务提供的过程中以诚信为本，做到信息透明，切实维护客户的正当权益。

### 我们采取的方法和措施：

从产品开发、营销、承保、理赔、服务、风险技术管理、保险知识普及等各方面围绕客户需求不断扩展和深化服务内涵，包括：

- 以客户为导向的产品开发；
- 规范营销与承保服务；
- 提供便捷及时的理赔服务；
- 全面提升客户感知等。

### 我们的成效：

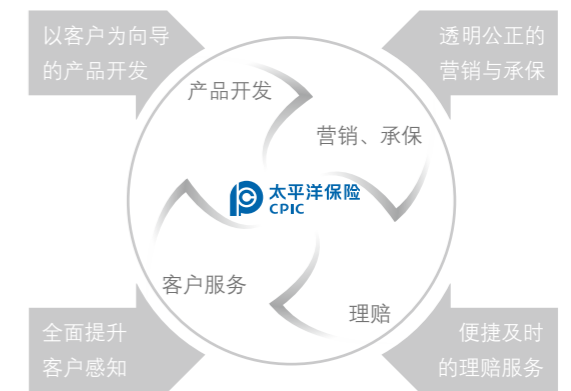
开发了一系列满足各类客户需求的保险产品，切实加强了产品的保障作用；同时，进一步强化了对营销、承保、理赔、客服等业务环节的规范与管理，持续提升报告质量，有效地提升了客户的满意度。

## 4.1 以客户为导向的产品开发

不断以市场和客户需求为导向，开发满足不同客户群体需求的保险产品，让客户满意，既是太平洋保险对客户责任，也是公司在日益激烈的竞争中得以实现长期稳健发展的根本。

太平洋保险的产品开发体系依照集中管理、分类开发的工作模式，由子公司总部对产品开发进行集中管理。通常由对客户需求了解程度最高的一线业务部门与产品开发部门合作，提出产品开发需求，具体流程涉及产品开发、精算、业务、运营、财务、信息技术、风险管理、法律合规等多个部门。

### 负责任的保险服务



### 太平洋保险产品开发考虑因素



在寿险产品开发中，以客户不同人生阶段的保险保障需求为导向，坚持发展长期保障型产品与长期储蓄型产品，在奉行帮助客户规划人身保障与养老保障的基础上开发产品、发展业务。

在产险产品开发中，深入分析客户需求，确保产品与社会实际需求的一致性，同时，对产品的社会效益也给予重点考虑。

2009年，公司密切关注了扩大内需配套项目、保障民生相关措施、金融领域创新举措、区域经济发展定位几个方面出现的新型保险产品需求，并努力将其转化为适销对路的产品。同时，加强了以满足客户需求为核心的产品体系的修订和完善，致力于为客户提供全面的保险保障，取得了较好的社会效益。

4

# 客户：客户为本的保险服务

业务部门	社会议题	产品开发考虑因素
寿险	人口老龄化问题	重视开发养老和年金产品；研究国外长期护理产品；分析国内市场潜在需求，探索符合我国城镇化老龄化社会保障需求的产品形态。
	满足旅游者紧急救援需求	与同业共同推出含紧急救援责任的新版旅行社责任保险产品。
产险	保障民生，辅助政府管理	针对各类学校的风险保障需求，形成了包括校园方责任保险、教职员工校园方责任保险、职业院校学生实习责任保险、学生幼儿意外伤害保险等4款主要产品在内的完整的产品体系；以安全生产责任保险需求为核心，开发了一系列可以满足一般行业、煤矿企业、非煤矿企业、危险化学品企业、烟花爆竹企业等不同行业需求的系列产品。
	助力新经济发展	携手交通银行推出“个人网上银行账户盗窃保险”和“个人手机银行账户盗窃保险”，为银行卡客户使用网上银行、手机银行账户提供安全保障。

## 4.2 透明公正的营销与承保

确保向客户提供并使其获取透明、准确的产品信息是保险公司的重要社会责任。太平洋保险在营销与承保过程中，严格加强合规管理，遵守相关法律法规，规范营销队伍，建立完善的标准化业务流程与规章制度，向客户全面、如实地披露保险产品覆盖范围、风险、投保流程、理赔流程等关系到客户切身利益的相关信息。

公司建立多重监督、投诉机制，确保客户利益得到充分保护。

公司加强对客户的回访服务，以了解产品销售中是否存在误导或错误告知的行为并加以控制。

公司高度重视提升销售人员的职业操守与业务水平：严格遵守保监会规定，每年面向全体在岗营销人员进行合规培训；在签约营销人员岗前培训、资格考试辅导等培训项目中加入合规内容；通过晨会训练、例会宣导、成功营销伙伴分享等多种方式对在职营销人员提供保险法知识教育和提升服务质量等方面的培训。

2009年，新《保险法》出台前后，公司专门下发专题资料，向全体在岗营销人员普及相关知识，同时，还印发了《寿险营销业务人员管理规定（2009版）》，将营销员从业规范和品质管理纳入监控和管理，从而更好地促进营销人员加强诚信服务。

## 4.3 便捷及时的理赔服务

长期以来，太平洋保险致力于提高理赔人员专业素质，加强理赔管理，提升理赔时效性与便捷性，切实保护客户合法权益。

公司强化理赔工作的流程化和制式化建设，建立便捷、及时的理赔处理系统及操作流程，并通过多种渠道向客户进行宣传。例如，规定在受理索赔报案时，接报案人员会首先告知客户理赔处理流程以及索赔注意事项；在查勘时，查勘人员会向客户发放书面的索赔须知，并详细介绍理赔处理流程；客户还可以登录太平洋保险理赔在线查询系统或拨打全国统一服务热线，了解理赔处理流程以及索赔相关知识。

公司重视理赔人员素质的提升。对理赔人员开展诚信教育，同时，通过绩效考核、技术比武等形式，提高理赔人员专业能力，引导理赔人员合理确定赔付金额，避免损害客户合法权益。

在服务中，公司还不断从客户需求出发，尽可能地为客户理赔提供便利。例如，开发车险理赔在线查询系统，为小额案件开通快速理赔通道，在“H1N1甲型流感”疫情爆发时开通理赔绿色通道等。

### 合规手册：强化员工服务规范（销售、理赔等）



太平洋保险向员工下发合规手册，其中，《产品销售岗位分册》主要通过确定和规范产品销售人员的岗位职责和合规义务，约束销售人员行为；《理赔管理岗位分册》旨在明确理赔管理人员及理赔人员的岗位职责和合规义务，通过约束其理赔行为，使其做到“不惜赔、不滥赔”以及尽可能在法律规定的时间内赔付的“不拖赔”，从而保障客户合法权益。

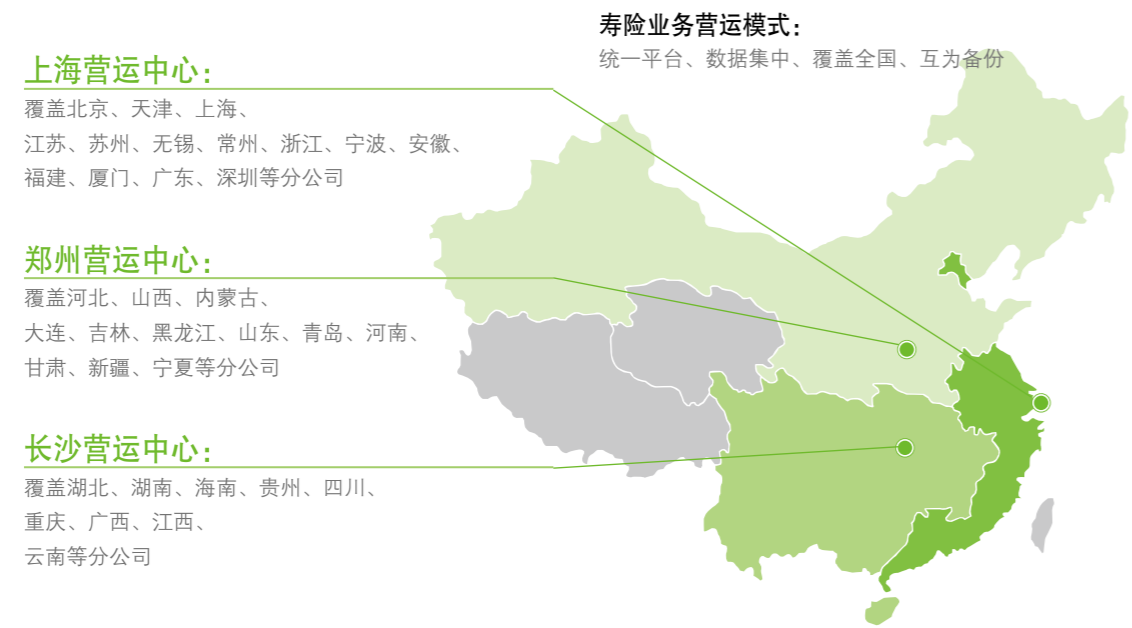
4

# 客户：客户为本的保险服务

## 4.4 全面提升客户感知

### 建设全方位的服务网络

公司搭建了一站式综合服务柜台、95500客户热线和客服网站等服务平台，坚持以客户需求为导向，向客户提供优质服务。同时，公司还尝试对分布在全国各地的服务中心进行区域化设置，在充分保证对当地市场与客户直接了解的基础上，进一步提升服务效率。



### 太平洋产险95500呼叫中心

2009年，公司完成了对太平洋产险95500电话呼叫中心的省级集中，目前太平洋产险有客户服务代表961人，实现了系统的地点集中、功能集中、技术集中和流程集中。通过集中运营和科学管理，建立了标准化的电话服务流程、全面的管理制度和应急预案、全公司统一的量化考核指标，有效提升了公司的综合服务能力与服务质量。

地点集中：座席全部集中在分公司的职场办公，中心支公司不再设座席岗位；

功能集中：全面覆盖报案、调度、咨询、查询、投诉、服务预约、回访等项目；

技术集中：上线使用了标准话务平台与运营管理平台，对外为客户提供统一的语音导航与服务体验，对内实行统一的管理制度与考核标准；

流程集中：业务流程上，集中受理全辖车险报案和非车险、人意外险报案，并对车险现场查勘与定损进行直接调度，对车险通赔进行工作流跟踪管控。

集中化后，2009年，全年总话务量约2000万通。

### 不断改善服务质量

#### 提升员工服务能力建设

通过印发业务品质管理方法，太平洋保险对营销人员的服务、销售流程按保监会要求做了严格的细化和落实。在各分公司、中心支公司成立营销员业务品质仲裁委员会，每月召开例会，并对被处罚的人员登记造册，按程序规定进行处理。

公司还广泛开展服务技能评比和竞赛活动，以点带面，推动公司整体服务品质的不断提升。2009年，太平洋寿险和太平洋产险分别开展了年度的“营运全明星”和“双十佳服务明星”评选活动。

#### 加强服务质量监督

太平洋保险积极引入第三方，借助社会力量来对各级窗口服务质量进行明察暗访和监督，形成“社会、总部及本级自查”的三级服务质量监督体系。例如，太平洋产险引入消费者监督，建立了“服务质量社会监督员制度”，并积极参与中国质量月活动和“中国质量万里行”活动，综合服务质量指数位列参加活动的金融保险行业之首。截至2009年12月，太平洋产险连续八年在保险（财产）行业窗口服务质量明察暗访中保持第一。

2009年，太平洋产险进一步加强了车险赔案客户回访工作。通过回访核实赔案、赔款信息真实性，调查客户对理赔服务的满意度，防范理赔欺诈风险，提升服务质量。

#### 强化投诉处理机制

公司高度重视对客户投诉的处理，建立了专门的投诉处理部门和专业化投诉处理人员队伍，严格执行投诉首问负责制。太平洋产险开通了业内第一个投诉服务专线4008095500，率先在业内开发“全国集中式客户投诉管理系统”。公司对客户投诉进行深度分析，及时改进服务质量。

2009年，太平洋保险进一步落实了2008年开始实施的对投诉处理时效的新规定，对分支机构处理投诉的时效性进行严格管理，将投诉处理周期控制在3个工作日内。

#### 保护客户信息安全

公司从制度建设和系统优化两方面来加强对客户信息的保护。一方面，严格规范对客户信息的收集、管理、调用方面的权限与相关操作流程，建立完善的信息安全管理；一方面，在信息管理系统优化和业务运营集约化过程中，不断强化数据安全保障功能。

4

# 客户：客户为本的保险服务

## 提供深层客户服务

### 风险管理技术服务

太平洋保险积极引进国外先进风险管理理念和成熟经验，融合国内消防、行业安全规范，创建了能基本覆盖国内主要行业风险的风险管理技术体系、工作平台和专业技术团队，帮助客户评估风险因素，完善风险管理，避免或减少灾害损失。目前，在上海、广东、广西等分公司都已成立了专门的防灾管理职能部门。

近几年来，公司已主动为一系列国家重点项目和集团统保业务提供了前置化的风险管控服务，完成涉及多个行业的重要风险查勘项目数百件。2009年，太平洋保险已在全国的财产险、工程险承保客户中开展防灾走访和宣传3000余家。

公司高度重视制定灾害应急预案，以预案管理为基础，不断完善灾害应急处理机制。目前，已基本形成横向到边、纵向到底、网格化、全覆盖的应急预案体系框架。

### 普及防灾减损知识

太平洋保险总结经验，编制分发了《工业企业防汛防台指引》、《工商企业在暴雪和严寒中的应急保护建议》等一系列防灾防损资料，提醒广大客户关注巨灾风险，指引其做好日常的防灾防损工作。同时，还积极参与社会的防灾减灾宣传活动，以普及防灾减损知识，强化社会的灾害应对能力。

## 太平洋保险风险管理技术服务



每年5月，面向南方沿海地区易受台风、洪涝灾害的客户开展防汛、防台走访服务。

每年11月，针对易发生火灾的标的开展防火走访服务。

2009年，引进北美同行先进风险管理技术，针对中国企业特点，开发出《太平洋保险工业企业防汛、防台指引》，为企业构建企业防汛、防台体系提供技术指导。

2009年，参与“5·12防灾减灾日”活动：修订防灾预案；开展应急能力演练；张贴知识普及海报；分发防灾手册；为客户讲解突发灾害防范方法；向客户发送“防灾减灾日”宣传短信等。

2009年，在广西桂林洪水中，投入人力物力，协助客户进行紧急施救，有效控制了灾害损失。

◀ 公司积极参与广西抗灾

## 客户沟通与全面服务

公司向客户提供多种深层服务，多角度、多层次地丰富客户对太平洋保险作为“负责任的保险公司”的感知，提升品牌形象。

2009年，太平洋保险推出以“音乐至心，服务至诚”为主题的“乐行天下”客户服务活动，在七个城市展开交响乐巡演，并开展了上海——成都儿童福利院捐赠、“保险让生活更美好”大型客户讲座、“庆司庆，送祝福”爱心祝福卡派送客户、灾区客户回访、少儿书画比赛、客户权益保障等一系列暖心活动。

公司每年举行“客户关爱工程”，对百万客户进行了包括上门拜访、电话回访、信函问候、知识普及、联谊活动、赠阅书刊、健康体检等在内的一系列丰富多彩的增值服务。

## 太平洋保险推出以“音乐至心，服务至诚”为主题的“乐行天下”客户服务活动



◀ “乐行天下”交响音乐会上海站活动

4

# 客户：客户为本的保险服务

## 太平洋保险“关爱工程”情况（2007-2009）

活动时间	2007年7-9月	2008年7-9月	2009年7-10月
主题活动	第二届太平洋未来之星总动员——少儿书法作文比赛 共收到书法、征文作品31101件。	第三届太平洋未来之星总动员——少儿书法作文比赛 共收到作品30609件。	第四届太平洋未来之星总动员——少儿书法绘画比赛 共收到参赛作品46020件。
	太平洋保险关爱书屋 共收集图书83441册、学习用品39441件、捐款202926元、其他文体用品788件，捐往99所贫困地区的学校，设立“太平洋保险关爱书屋”。同时，四川、广东、深圳分公司筹资60万元用于捐建太平洋保险希望小学。	太平洋保险关爱书屋 共收集图书31347册、学习用品21078件、文体用品3262件，捐往四川灾区广元、绵阳、德阳、都江堰的10所中小学，设立“太平洋保险关爱书屋”。	金玉良言意见征集活动 共发送宣传短信65万余条、邮件1675封、信件及宣传页24万余份；共收集客户信息10903条。
	客户信息大收集 共收集客户信息745883条。	援建民工子弟小学（希望小学）大队部 向54家希望小学、民工子弟小学捐赠学习、文体用品共计113.8万余元	急难救助专题讲座 在6家分公司的7家机构开展。

## 本章指标体现

服务的客户数量（单位：万）		（截至2009年12月31日）
		客户数量
寿险客户数量	个人客户	3,392
	机构客户	32
	合计	3,424
产险客户数量	个人客户	1,301
	机构客户	252
	合计	1,553

## 寿险客户投诉统计（单位：件）

年度	2009	2008	2007
咨询投诉系统客户投诉 <sup>(1)</sup>	1344	1481	1208
后台管理系统客户咨询投诉 <sup>(2)</sup>	2280	1560	4026

注(1)：太平洋寿险各投诉渠道受理件数  
注(2)：太平洋寿险网上咨询投诉受理件数

## 寿险业务投诉统计

年度	2009	2008
万名客户投诉率 <sup>(1)</sup>	0.21	0.31
亿元保费客户投诉率 <sup>(2)</sup>	1.99	2.24

趋势分析：公司将通过不断改善产品结构、提高管理水平、改进服务等措施，进一步减少客户投诉，有效控制亿元保费客户投诉率。  
注(1)：当年共发生的投诉件数/截至当年的客户存量数（万人）  
注(2)：当年共发生的投诉件数/当年保费数（亿元）

## 产险客户满意度数字

年度	2009	2008	2007
产险客户满意度得分（分）	83.08	82.52	81.91

注：由中国质量协会用户满意测评中心测算

公司概况

责任与管理

股东  
实现稳定投资回报

客户  
客户为本的保险服务

监管方与合作伙伴  
和谐共赢

员工  
实现共同成长

政府与社区  
助力民生和谐进步

环境  
积极应对气候变化

# 5

## 监管方与合作伙伴

### Industry and Partners 和谐共赢

太平洋保险积极配合监管部门和行业协会的工作，不断参与规范行业秩序，促进行业健康有序发展。同时，积极探索开发合作新模式，努力拓展与各方合作伙伴合作的深度与广度，促进合作伙伴的成长，实现互惠互利的和谐共赢。



#### 5. 监管方与合作伙伴：和谐共赢

5.1 促进行业健康发展	45
5.2 协助同业管理资产	45
5.3 与合作伙伴共成长	46
5.4 专题：	
寿险营销员管理和权益保障	47

# 监管方与合作伙伴： 和谐共赢

## 本章摘要

### 我们为什么关注？

规范、健康、稳定的行业环境是监管机构的目标，也是保险企业及其合作伙伴实现可持续的共赢发展的支持和保障。同时，保险企业在经营中，也需要与再保险公司、代理机构、保险经纪等各类合作伙伴进行互利的合作，才能更好地向客户提供完善的保险服务。

### 我们采取的方法和措施：

- 促进行业健康发展；
- 协助同业管理资产；
- 广泛与各类合作伙伴深度合作：
  - 谨慎负责地选择再保险公司；
  - 加强与保险中介机构的沟通；
  - 加强对寿险营销员的管理。

### 我们的成效：

通过积极配合监管部门和行业协会的相关工作，有效地促进了行业秩序的规范；通过为中小保险公司管理资产，为其提供了满意的投资管理方案；通过与国际再保险公司密切合作，并就气候变化等热点议题开展了交流活动，为公司未来的产品开发和业务发展探索了方向；通过进一步提升与中介机构合作的深度，规范了服务流程，有效提升了服务质量；寿险营销员队伍的稳定性进一步增强。

## 5.1 促进行业健康发展

公司积极配合行业监管机构工作，为相关法律法规和监管规定的制定提出意见和建议。2009年，公司参与了多项司法监管规定和司法解释的前期讨论与征求意见工作。

- 加强与中国保监会的沟通：自2009年7月起，配合保监会开展对保险犯罪案件的汇总上报工作，并对《关于审理金融犯罪案件的司法解释》提出意见；
- 加强与中国保险行业协会的合作：对《侵权责任法》草案等法规、规章、规范性文件提供操作意见，同时参与编写《保险诉讼典型案例年度报告》。

通过参与行业规划和前瞻性研究，推进行业整体的持续发展。

- 2009年，公司参与上海保监局《上海市保险业“十二五”发展规划》制定，并配合上海保监局“航运中心与保险业联动发展”课题研究工作，完成“航运保险外部环境分析”、“保险资金服务上海国际航运中心建设”、“关于开展保险资金离岸金融业务的建议”等多项专题研究，积极探索保险行业与航运的共赢机制；
- 积极研究自然灾害、气候变化等事件对公司业务经营的影响，参与了“中国风险管理与保险国际论坛”、“中国保险学会首届学术年会”、“2009亚太风险与保险学会第13届年会”、“中国精算年会”等行业研讨会；
- 顺利完成我国第一个保险行业标准《保险术语》，其实用性和先进性获得充分肯定。

## 5.2 协助同业管理资产

太平洋资产管理向行业中的中、小保险公司提供资产管理服务。通过对其资产进行稳健的管理，为中、小保险公司的稳定发展提供保障。

为了更好地服务中、小保险公司，公司整合部门资源，严格遵守保监会的规定，同时确保风险可控，将新股认购和短期金融工具作为主要投资方向。例如，2007年11月推出的“太平洋稳健理财一号”产品，主要投资中国人民银行票据、短期国债等短期投资产品，在保障为资产管理客户取得较高投资收益的同时，保证了所管理资产的安全性和流动性。

公司重视与资产管理客户的沟通和信息透明。每天向客户披露前一日的产品净值，最大限度地向客户提供与其投资有关的透明信息。

截至2009年底，太平洋资产管理共有第三方受托投资客户及稳健一号产品客户15家。

公司概况

责任与管理

股东  
实现稳定投资回报

客户  
客户为本的保险服务

监管方与合作伙伴  
和谐共赢

员工  
实现共同成长

政府与社区  
助力民生和谐进步

环境  
积极应对气候变化



5

# 监管方与合作伙伴：和谐共赢

## 5.3 与合作伙伴共成长

太平洋保险坚持互惠互利的原则，广泛与再保险公司和各类保险中介等合作伙伴开展深度合作，谋求在业务发展中的合作共赢。

### 与再保险公司的合作

公司始终坚持谨慎负责的态度选择再保险公司合作伙伴，一般均选择被国际认可的评级机关评为“A-”及以上级的国际保险公司及以往记录良好的国内再保险公司订立再保险安排。

公司已经与国际先进的再保险公司建立了长期的、相互信赖的战略合作伙伴关系。通过战略合作，有效增强了公司的承保能力，使公司有能力和不同领域和不同类型的客户提供全方位的保险和风险管理服务。

公司充分利用再保险公司在一些与行业发展相关的前瞻性课题方面具有的专业优势，通过进行专项的交流与沟通活动，及时了解国际业界发展趋势和国际上在这些领域的先进经验。

2009年，公司进一步开展与再保险公司的交流和合作，就气候变化等问题对保险行业的影响与之展开深入交流和研讨。

### 与中介机构合作

公司为及时了解中介机构在合作中的问题和期望，定期组织中介机构座谈会，邀请专业经纪、代理、公估等保险中介机构共同参加。通过交流活动，认真听取中介机构代表提出的在业务合作中存在的问题以及相关改进的建议。

公司与全国性的保险经纪公司建立快速有效的信息交流渠道，共同分享市场最新信息。通过深入的合作与交流，及时了解合作中存在的难点与问题。同时，协作加强对各自下属机构的指导与管理，提高对分合作的质量与效率。

公司与商业银行等银邮类中介机构在业务上展开深入合作，包括联合研发代理保险产品、共建业务系统平台、共建销售团队等，实现从简单代理合作向业务深层合作模式的转变。

公司建立了中介机构电子商务服务平台，实现了远程电子出单、业务查询统计等功能，并为公司与中介机构的业务核保、资金结算和信息统计等诸多需求提供了快速、有效的解决方案。公司从守法合规、道德标准以及服务质量等方面严格筛选合作伙伴。同时，公司开展针对中介机构不定期的联系和走访工作。

## 5.4 专题：寿险营销员管理和权益保障

太平洋保险高度重视发展与寿险营销员的合作，从规范管理和权益保障两个方面来打造与寿险营销员的和谐业务合作关系。近年来，太平洋保险寿险营销员队伍的稳定性一直在业内处于领先地位。

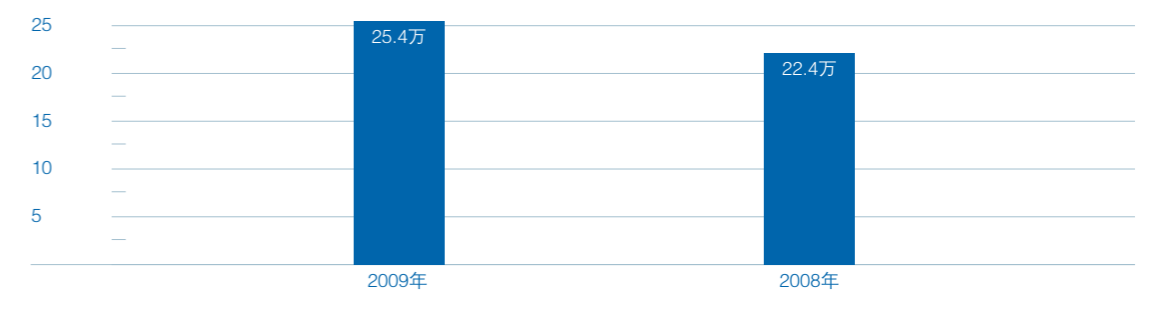
首先，公司严格管理寿险营销员的资质；其次，在聘用寿险营销员服务时，与其签订代理协议，明确规定其应遵守的各事项。公司还为寿险营销员提供包括合规经营在内的各种培训，助其提升业务能力，规范营销行为。

在严格管理的同时，公司积极维护寿险营销员的权益，通过制度建设、品牌价值、职业规划、培训支持、产品创新、薪酬及支持服务等各种措施，吸引并留存优秀的营销人员，促进寿险营销员和公司共同成长。

- 在制度与管理方面，公司将“提供长期服务津贴”纳入管理规定，并针对寿险营销员意外、疾病身故、意外医疗等福利保障制度做出相应的规定；
- 在产品开发方面，公司通过“牵引机制”，充分维护寿险营销员或销售渠道的利益，同时为了提高寿险营销员的产能，公司还通过营运中心、呼叫中心及内部信息技术系统，为其提供全面的技术支持；
- 在投诉解决方面，公司设立投诉管理专岗，建立投诉处理办法，公正处理投诉，维护寿险营销员合法利益。

2009年4月，公司结合自身发展需要，对营销人员管理规定进行了修订，新增了无佣期续期津贴、养老保障、服务津贴机制等内容，进一步强化了对寿险营销员的保障机制，提高营销队伍的留存率和契约品质。

寿险营销员数量



# 6

## 员工 | Employees 实现共同成长

太平洋保险在人力资源管理中，高度重视维护员工的合法权益，关注员工安全与健康，为员工提供合理的薪酬福利待遇和良好的职业生涯发展机会；同时，通过培养不断追求卓越的企业文化，营造良好的工作氛围，加强员工对太平洋保险的认同感和归属感，使公司成为员工施展才华、提升能力、发展成长、实现自我价值的平台。



### 6. 员工：实现共同成长

6.1 维护员工合法权益	51
6.2 助力员工职业成长	52
6.3 创造和谐工作环境	53

# 员工： 实现共同成长

## 本章摘要

### 我们为什么关注？

一支高素质、专业化的员工队伍是太平洋保险实现可持续发展的基础。因此，太平洋保险以人为本，加强员工队伍建设，努力培养和吸引太平洋保险所需要的各类专业人才，并为他们提供职业生涯发展的机遇与通道。

### 我们采取的方法和措施：

- 依法合规管理，维护员工的合法权益；
- 完善绩效、培训和职业生涯规划，助力员工成长；
- 以人为本，创造和谐的工作环境。

### 我们的成效：

人力资源管理体系日趋完善，人力资源管理制度逐步健全，员工队伍的专业化、职业化、国际化素质不断提升，实现了员工与太平洋保险的共同成长。

## 6.1 维护员工合法权益

### 依法合规管理

太平洋保险严格遵守《中华人民共和国劳动法》和《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，保障和维护员工的合法权益，构建和发展和谐稳定的劳动关系。在劳动用工中，太平洋保险坚持男女平等，同工同酬，依法向劳动者提供平等的就业机会和公平的就业条件。

### 保障员工权益

太平洋保险根据《中华人民共和国劳动法》和《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，结合公司的实际，依法履行民主程序，进一步建立和完善了《劳动合同管理规定》等一系列劳动关系管理及配套制度，切实维护员工的合法权益。2009年，在与公司工会平等协商的基础上形成了集体合同草案，并经2009年9月的第一届职工代表大会二次会议审议通过后，于11月起下发实施。

太平洋保险将劳动关系管理制度编印成《劳动关系管理制度汇编》，印发至全体员工，并倡导和组织员工自学，使员工加深对劳动关系管理制度的理解，深入了解自身的权利和义务。

太平洋保险依法为员工提供基本养老、基本医疗、失业、工伤和生育等社会保险，以及带薪年假等福利待遇。

### 搭建沟通平台

太平洋保险切实保障员工的知情权、监督权和参与决策权，通过建立各级工会组织，完善职工代表大会、司务公开等基层民主管理制度，充分与员工沟通。截至2009年底，公司已在83个分公司以上单位建立了职工代表大会制度。2009年，集团工会重新修订了《工会工作条例》和《职工代表大会条例》，从公司实际出发，不断完善工会体系，以更好地满足基层工会组织发展的需要。

公司还积极搭建多样化的沟通渠道，通过来访接待、电话和邮件等渠道听取员工意见和建议，并通过贯彻落实公司的《劳动争议申诉与调解办法》，保障员工申诉渠道畅通。公司在内部工作平台上设立了全系统联网的“员工信箱”，实现了员工与领导间的直接对话。

6

# 员工：实现共同成长

## 6.2 助力员工职业成长

太平洋保险通过建立和完善人才吸引与保留机制、员工绩效考核机制、员工培训体系、员工职业生涯规划等措施，充分调动员工的工作积极性，提升员工队伍的能力水平，帮助员工发展成长。

### 完善员工绩效体系

公司逐步建立健全以持续价值增长为导向的绩效管理体系，不断完善关键业绩指标（KPI）体系、绩效评估和与此相适应的绩效薪酬体系、经营管理人员选聘等管理机制。2009年，公司进一步完善了KPI体系，形成了重点工作细分、责任落实到岗、多层次立体化的KPI体系，使太平洋保险的绩效管理体系日趋规范化、科学化、制度化和日常化。

通过完善绩效管理制度，规范和优化了绩效管理流程，强化了各级人员“结果导向、关注过程、持续优化、责任到人”的绩效文化理念，促进了组织与个人绩效的共同提升。

### 关注员工职业发展

2009年，太平洋保险从“优化业务结构”、“完善内控体系”、“加强资源整合”、“推进专业化建设”和“加强队伍建设”等五个方面出发，进一步加强员工职业生涯发展规划建设，制定和完善员工职业生涯发展管理制度，并以提升员工岗位素质能力为目标，以“绩效管理”为主题，针对不同级别、不同地区、不同岗位员工的需要，开发了“基础能力类”、“管理能力类”、“专业能力类”课程体系，以帮助员工能力的提升和职业生涯的发展。

太平洋保险高度重视员工培训，立足现有资源，以“多纬度、多层次、多方法”的原则为指导，通过加强对各专业领域的研究分析，结合员工职业生涯规划体系的建设，制定具有针对性的培训计划。同时，采用科学方法，对培训成绩进行多层次的细致评估，以确保培训效果。

## 6.3 创造和谐工作环境

### 保障员工安全健康

公司重视保护员工的健康，为员工安排健康体检，并不定期举办系列健康讲座和各项体育健身活动，同时通过投保补充医疗、意外伤害保险等措施，全方位保障员工职业健康。2009年还有针对性地开展了H1N1甲型流感预防知识普及工作。

公司重视为员工营造健康、舒心的工作环境。2009年，集团总部聘请专业的环境监测机构对办公场所进行环保监测，确保办公场所室内环境质量。公司根据大楼内不同的位置和环境，因地制宜，选择适合的花草盆栽，绿化员工工作环境。工会还组织发放电脑防辐射套件、空气加湿器等，保护员工健康。

通过宣传和培训工作，进一步引导员工重视工作场所安全，提升自我保护意识。

### 创造关爱工作环境

公司通过于2002年成立的“太平洋保险帮困基金”，为生活有困难的员工送温暖。每年在春节、“五一”和“十一”，通过帮困基金组织帮困救助工作。截至2009年底，共帮扶困难员工和其直系亲属3384人次，救助金额达481.85万元。

2009年，公司在全系统内开展了“做一个负责任的员工”系列活动。活动以员工如何“对公司负责、对客户负责、对股东负责”为主题，通过组织员工参与征文、读书、举办励志讲座，参加太平洋保险希望小学爱心支教、慰问孤残儿童、世博会相关工作等活动，推动“员工行为品牌化”。

公司在全系统深入推进“职工之家”建设活动。截至2009年底，产、寿险公司已有48家分公司通过了“合格职工之家”的验收。公司还举办篮球、乒乓球等各项比赛，并每两年举办一届职工运动会。

### 员工活动



2009年，在中国共产党成立60周年之际，公司举办了庆祝新中国成立60周年竞唱会。

2009年，公司积极参与上海金融工会“走进世博”——2009年上海金融文体系列活动，在龙舟比赛、篮球比赛、羽毛球比赛等活动中取得了好成绩。

公司“‘歌唱祖国’庆祝新中国成立60周年竞唱会”现场

公司概况  
责任与管理  
股东  
实现稳定投资回报  
客户  
客户为本的保险服务  
监管方与合作伙伴  
和谐共赢  
员工  
实现共同成长  
政府与社区  
助力民生和谐进步  
环境  
积极应对气候变化

6

# 员工：实现共同成长

## 本章指标体现

### 太平洋保险员工性别比例 (截至2009年12月31日)

	全体员工		管理人员*	
	男性	女性	男性	女性
太平洋保险集团(总部)	62.6%	37.4%	74.1%	25.9%
太平洋寿险	39.2%	60.8%	78.7%	21.3%
太平洋产险	51.1%	48.9%	80.0%	20.0%
太平洋资产管理	58.7%	41.3%	76.9%	23.1%

\* 管理人员包括总部(总公司)部门级及以上管理人员和分公司副总经理及以上管理人员

### 太平洋保险员工年龄构成 (截至2009年12月31日)

	30岁以下	31-40岁	41-50岁	50岁以上
太平洋保险集团(总部)	27.9%	41.4%	17.6%	13.1%
太平洋寿险	56.9%	21.2%	18.4%	3.5%
太平洋产险	35.2%	39.0%	20.4%	5.3%
太平洋资产管理	19.8%	56.2%	19.8%	4.1%

### 2009年太平洋保险员工培训类型和主要内容

能力建设培训	为培养高素质的金融人才，提高员工的管理水平、专业素质与金融创新理念，组织实施了“产险承保理赔总监赴澳大利亚培训班”和“寿险管理人才赴美培训班”，组织参训人员学习国外保险公司先进技术和管理经验，把握国际保险业形势和发展趋势。
专业人才培养	以全系统员工为对象，结合当年度各专业条线的工作重点，实施专业人才培养。
绩效文化培训	配合员工职业生涯规划，以“绩效文化”为主题，以集团公司部门级及以下员工为对象，分层级实施全员绩效管理培训
员工入职培训	以“集中面授”、“拓展培训”和“在岗培训”相结合的形式，实施员工入职培训。

### 太平洋保险员工培训统计

年度	培训场次	参加人次	总小时数	主要内容
2007	95	3272	2160	配合集团公司机构改革，提升干部的领导力和员工的执行力
2008	111	4161	2427	加强公司集约化管理，提高风险防范和合规经营意识与能力
2009	77	2758	1552	提升员工岗位素质能力，倡导积极的绩效文化，推动公司价值可持续增长

注：本表数据采集基础为由集团培训中心集中进行的培训，并不包括全系统其他培训。

### 太平洋产险培训课程体系

高管人员培训	中心支公司一把手	分公司班子成员	分公司一把手			
	新任培训	境外培训	境外培训			
	菜单式培训	专业化建设培训	专题研讨会			
	进阶培训	菜单式培训				
持证上岗培训	进阶培训					
	核保核赔	车险查勘定损	人力资源	财务	合规	风险查勘
	初级	初级	中级	中级	中级	中级
	中级	中级	高级	高级	高级	
	高级	高级				
职业发展培训	职业生涯规划培训		人才孵化计划			
	新员工入司培训					

注：2009年，太平洋产险组织各类培训班107期、累计培训3017人次、累计办班394天、选派总部各条线干部员工培训63人次。

### 太平洋寿险培训建设(2009)

完成专业培训、全员培训、公共课程、学历学位、海境外等培训规划框架搭建，提出了“统一管理，分级负责；全员培训，突出重点；规范流程，按需施教”的工作原则，形成《2008-2010年培训规划》。

开展了卓越型、提升型两期80名中心支公司总经理参加的“三级机构”总经理培训班，初步完成中心支公司总经理的培训体系建设。全面实施层进式模块化课程培训、专业课程组、互动平台、三级培训评估、实地参访等工作。

搭建新人培训课程和培训追踪体系，开发新人培训标准课件。

公司概况

责任与管理

股东  
实现稳定投资回报

客户  
客户为本的保险服务

监管方与合作伙伴  
和谐共赢

员工  
实现共同成长

政府与社区  
助力民生和谐进步

环境  
积极应对气候变化

# 7

## 政府与社区

### Government and Communities 助力民生和谐进步

作为一家负责的保险公司，太平洋保险首先以持续业绩增长为股东创造价值，为国家贡献税收，为社会提供就业；其次，在通过保险产品为经济发展提供风险管理保障，助力国民经济发展的同时，通过积极为重大建设项目承保和投资基础设施建设的方式，助力地方经济发展；再次，充分考虑社区需求，开发出公益性的保险产品，为弱势群体提供可获得的金融保险服务，普及金融保险知识，促进社会和谐发展；最后，公司长期以来始终关注教育与文化事业发展，积极从事公益慈善事业，助力所在社区发展。



## 7. 政府与社区

7.1 贡献国计民生	59
7.2 保障社会和谐	61
7.3 提升保险意识	64
7.4 投身社会公益	65

# 政府与社区： 助力民生和谐进步

## 本章摘要

### 我们为什么关注？

企业通过价值增长、上缴税收、带动社会就业、投身公益慈善等方式，直接或间接推动国民经济的发展和社会进步。同时，保险企业在为社会提供风险管理功能之外，能够进一步发挥保险行业社会保障功能，努力提升社会保险意识，积极响应和配合政府政策和社会需求，提供具有较强社会效益的保险产品与服务。

### 我们采取的方法和措施：

- 稳健增长保证了对国家税收和就业的贡献，同时，也对经济发展提供了保险保障；对基础设施建设项目进行投资，促进当地经济的发展；
- 开发、推广具有以社会效益为主要出发点的保险产品；
- 普及保险知识，提升社会保险意识；
- 投身公益慈善。

### 我们的成效：

2009年，太平洋保险缴纳各项税款29.07亿元，同时创造了大量就业机会；截至2009年底，累计基础设施投资计划的投资余额184亿元，有力支持了国家的经济建设；以“老来福”、优生优育健康险、“小额宝”农村小额保险等有积极社会效益的保险产品，充分体现了保险产品的社会保障功能；助力社区和谐，提升保险意识；积极投身各类社会公益事业，并鼓励员工参与志愿者活动，涌现出了以林萍无偿捐肝救女童为代表的大量感人事迹。

## 7.1 贡献国计民生

### 推动经济发展

2009年，太平洋保险在全球金融危机的大背景下，面对复杂的竞争环境，密切把握保险行业规律，实现了主要业务的稳步协调发展和保险资金运用结构的不断完善，通过分散和防范风险，为国民经济的发展提供支持与保障。

同时，太平洋保险将依法纳税作为企业应尽的义务和承担社会责任的重要方面。2009年，集团公司缴纳各项税款29.07亿元。

### 带动社会就业

通过寿险营销员招募、管理，给社会提供了大量就业机会。2009年，公司寿险营销员规模达25.4万人。

此外，公司在部分分支机构所在地建立了大学生就业实践基地，以帮助大学生提高就业、创业能力。太平洋产险斥资为在大连市“青年就业创业见习基地”见习的2000名大学毕业生提供总计保额达2.4亿元的意外保险保障。

### 女大学生创业实践基地

太平洋产险鹰潭中心支公司密切关注女大学生创业就业工作，创造有利条件，吸纳女大学生到企业进行实践、岗位锻炼，发挥了很好的示范作用，被当地教育局、妇联、劳动和社会保障局授予“女大学生创业实践基地”牌匾。

### 青年就业创业见习基地

太平洋产险赣州中心支公司积极参与团市委举办的创建“青年就业创业见习基地”，于2009年7月成为当地首批挂牌的基地之一，每年为应届大中专毕业生提供4-10个实践岗位，约定见习期限，并提供不低于当地最低收入的劳动保障。

公司概况

责任与管理

股东  
实现稳定投资回报

客户  
客户为本的保险服务

监管方与合作伙伴  
和谐共赢

员工  
实现共同成长

政府与社区  
助力民生和谐进步

环境  
积极应对气候变化

7

# 政府与社区：助力民生和谐进步

## 支持地方建设

太平洋保险项目投资多集中在交通、通讯、能源、市政、环境等领域的国家级重点基础设施项目，在满足公司投资需要的同时，有力支持了地方经济建设。

截至2009年底，公司在保险资金运用方面的基础设施投资计划的累计投资余额184亿元。

### 太平洋保险主要基础设施投资项目

项目名称	京沪高铁
投资额	保险资金共投资160亿元，太平洋保险投资40亿元。
项目介绍	国家“十一五”规划中投资规模最大、技术含量最高的一项工程。建成后，将连接环渤海和长三角两大经济区，极大地促进国民经济全面协调发展。
项目名称	乌江水电站
投资额	总规模27亿元，全部由太平洋保险投资。
项目介绍	贵州乌江构皮滩水电站项目是国家“十五”计划纲要重点项目。可为当地提供大量清洁电力，还对促进“西电东送”、满足广东及南方电网用电需求、促进贵州经济社会发展发挥重要作用。
项目名称	上海崇明越江通道
投资额	总规模20亿元，太平洋保险投资12亿元。
项目介绍	国家“十一五”重大建设项目，国家重点公路建设项目。2009年10月31日竣工通车。
项目名称	世博项目
投资额	一期、二期总规模70亿元，太平洋保险投资66亿元。
项目介绍	以2010年上海世博会为契机，对市区中心区域进行旧区改造，有效改善城市中心区域的环境，提高市民生活质量。

在项目投资之外，公司还积极与地方政府建立合作，充分发挥太平洋保险在当地的经济补偿、资金融通和社会管理功能，助力地方经济社会发展。2009年9月，太平洋保险与陕西省政府签署战略合作备忘录，建立战略合作伙伴关系，协助陕西省加强保险业基础建设，合作推动保险创新和发展。

## 7.2 保障社会和谐

当前，“三农”问题、人口流动、老龄化社会等问题逐渐形成新的挑战。太平洋保险积极发挥保险的保障和社会管理功能，密切关注社会热点问题，将各类议题有机地融入产品开发和服务拓展，开展了以提升社会效益为出发点的各具特色的业务，得到了社会的认同和肯定。

### 助力城镇社区建设

太平洋保险重视商业保险在城镇社区建设工作中的基本保障功能和补充作用，积极响应当地政府和社区需求，大力开发公益性的保险产品，如社区街道综合保险、外来从业人员综合保险等。

### 促进农村和谐发展

太平洋保险开发了一系列针对农村低收入家庭的小额保险产品，推广以“政府牵头、行政领导、征管分离、专业化运作”为主要模式新型农村合作医疗制度，为广大农民，尤其是低收入农民，提供基本保险保障。

### 应对人口老龄化

太平洋保险较重视养老和年金产品的开发，同时加强对国外长期护理产品的研究，分析国内市场潜在需求，探索符合中国城镇老龄化社会保障需求的产品。在为应对社会发展新挑战提供解决方案的同时，以收购长江养老保险为契机，力求抓住养老市场的发展机遇，做大做强养老险业务。

2009年10月，太平洋保险参加了由中国再保险（集团）股份有限公司和法国再保险公司共同组织的“长期护理保险研讨会”，探讨了长期护理保险在国内的可行性及当前存在的问题。

### 保障社会弱势群体

太平洋保险重视保障社会弱势群体的利益，针对外来务工人员、特殊工种人员、妇女、婴孕以及学生等特殊人群，开发了各具特色的保险产品和服务模式。

### “小额宝”产品特点



- 价格低廉，让农民买得起；
- 保额适度，符合农民支付水平；
- 保险期限短，以一年期为主；
- 条款简单明了，语言通俗。

公司概况

责任与管理

股东  
实现稳定投资回报

客户  
客户为本的保险服务

监管方与合作伙伴  
和谐共赢

员工  
实现共同成长

政府与社区  
助力民生和谐进步

环境  
积极应对气候变化



7

# 政府与社区：助力民生和谐进步

## 太平洋保险具有社会效益的产品

分类	产品	产品说明	覆盖人群
助力 社区建设	城镇职工补充 医疗保险	对社会基本医疗保险的重要补充。	1997年在厦门推出，截至2009年底，参保职工突破50万人，覆盖率达100%，已开始在全国推广。
	街道社区 综合保险	由政府出资为社区投保，包括“社区居民住宅及公共设施火灾责任险”、“社区公众责任险”、“街道固定财产险”和“团体人身意外伤害综合险”四个主要险种。	2005年在上海市虹口区推出，截至2009年底，已经为上海市100多个街道提供了全面的社区综合保障服务，有效分散社区风险，保障个人及家庭的财产安全。
保障外来 务工人员	矿业职工团体短期 意外伤害保险	为在矿区现场工作的矿工提供意外身故、残疾保障。	已在山西等15个省市推广，每年承保人数约8万人左右。
	外来从业人员 综合保险	由工伤、住院医疗、老年补贴、20元医疗卡四部分组成。太平洋寿险上海分公司承保了其中部分医疗保险和老年补贴。	在上海推出。
	建筑施工人员团体 人身意外伤害保险	专为工程项目施工现场从事管理和作业的企业职工设计的人身意外伤害保险。	
保护 学生	学生平安 综合保险计划	面向各大专院校、学校、幼儿园等教育机构提供。	在全国推广，年承保人数700万人以上。
保护 女性健康	优生优育 疾病保险	为育龄妇女及投保时孕期不超过12周的孕妇提供优生优育保障，保障责任覆盖唐氏综合症、先天性心脏病、畸形等导致的妊娠终止。	2007年在苏州推出，2007年到2009年承保人数分别约为8千、1.3万、2.8万人。
	母婴安康 定期寿险	为妊娠满12周的妇女提供妊娠期至分娩结束后15日内因妊娠所致疾病导致的身故或全残保障。	在全国推出，每年承保人数约3万人。
	妇女团体 健康保险	提供女性最常见癌症定额给付保障。	

## 太平洋保险具有社会效益的产品

分类	产品	产品说明	覆盖人群
应对人口 老龄化	“老来福”保障计划	太平洋保险“四季人生”系列产品的重要组成部分，由寿险产品、年金产品和健康产品三个系列组成，全方位考虑了中老年人退休后的生活质量问题。	
	老年人出行平安意外伤害保险	专门为年满55周岁女性或年满60周岁男性提供交通意外身故或残疾保障，有效保障了老年人的出行安全。	每年承保客户约20万人左右。
	上海个人税收递延型 养老保险试点	国务院关于推进上海“两个中心”建设意见中促进保险业发展的一个重点项目。通过给投保人一定税收优惠，助力健全“三支柱”养老保险体系，缓解上海人口老龄化带来的社会、财政压力。	
“小额宝” 农村小额保险	“安全宝”意外伤害 小额保险	提供意外伤害身故和残疾保障。	在山东、湖北、广西、四川、新疆推出，2009年承保人数约35.7万人。
	“安心宝”小额团体 定期寿险	提供身故和全残保障，与“安全宝”组合可提供全面保障。	在山东、湖北、广西推出，2009年承保人数约35.8万人。
	“安贷宝”借款人意 外伤害保险	保障贷款人因意外身故或全残带来的债务偿还风险。	在全国推出，2003-2009年累计承保人数820万人。
建设国民健康 保障体系	新型农村合作医疗 制度	避免由政府完全操办的传统合作医疗的弊端，推动政府职能和定位的创新和转变，优化国民健康保障体系建设的资源配置。	在全国不断推广发展，基金累计支出220亿元，累计受益2.6亿人次。

公司概况

责任与管理

股东  
实现稳定投资回报

客户  
客户为本的保险服务

监管方与合作伙伴  
和谐共赢

员工  
实现共同成长

政府与社区  
助力民生和谐进步

环境  
积极应对气候变化

7

# 政府与社区：助力民生和谐进步

## 7.3 提升保险意识

公司通过各种易于接受的形式向消费者宣传保险知识。各省级分公司每年都制定有本公司全年的保险消费者教育计划，由总公司定期督导分公司进行落实。

公司开展了保监会和国家教委牵头的中小学保险教育实践基地试点工作。消费者教育计划的实施，丰富了民众对保险的认识。

公司还积极与政府机关和各类组织机构通力合作，通过各种宣传和教育活动，进一步提升全社会的防灾减灾意识和综合减灾能力。

## 7.4 投身社会公益

2009年，太平洋保险充分实践“用心承诺，用爱负责”理念，进行了包括支持希望工程、关注儿童福利事业、支援灾区、社区讲座等一系列社会公益活动，也涌现出了以无偿捐肝救人的员工林萍为代表的一大群模范“负责任员工”。

### “责任照亮未来”希望小学公益活动

太平洋保险自1996年在山西省阳曲县的贫困山区援建第一所希望小学以来，先后在云南、江西、贵州、山西等地的贫困山区捐资兴建了60余所希望小学，捐资助学金额近3000万元。2008年，公司启动“责任照亮未来”希望小学公益活动，旨在通过这一长期性项目，以支教、开办爱心书屋等形式，对孩子们进行更多的帮助。

2009年9月21日，太平洋保险13名志愿者分赴云南大理和江西瑞金的太平洋保险希望小学，进行为期一周的支教活动。



### “牵手儿福院，两地心相连”

公司每年定期到上海儿童福利院为孤残儿童送去关爱。2009年，公司节俭司庆费用20万元，把上海儿福院活动和纪念地震一周年的活动结合起来，策划主题为“牵手儿福院，两地心相连”的活动。



### 太平洋保险举办消防宣传进社区活动



2009年1月21日，太平洋保险联合中国消防科普教育委员会及上海市消防局宣传处，前往虹口区广中街道和闸北区芷江西路街道，共同开展消防宣传进社区活动，为广大居民送上5000套内容翔实、形象生动、简明易懂的《社区消防安全宣传挂图》的同时，还走访了部分社区居民楼，进行实地消防检查。

### “真爱在传递”大型系列公益活动



2009年5月12日是汶川大地震一周年纪念日。公司在2008年“真爱在行动”的基础上全面开展以“真爱在传递”为主题的大型系列公益活动，结合5月13日公司成立18周年庆典，在全系统举行“庆司庆，送祝福”活动，把广大员工的祝福传递给四川灾区的广大客户，并由四川分公司的业务人员在5·12客户回访期间，深入到灾区，将祝福爱心卡送到客户的手中。

公司概况

责任与管理

股东  
实现稳定投资回报

客户  
客户为本的保险服务

监管方与合作伙伴  
和谐共赢

员工  
实现共同成长

政府与社区  
助力民生和谐进步

环境  
积极应对气候变化

7

# 政府与社区：助力民生和谐进步

## 构建和谐社区

太平洋保险广泛开展敬老、拥军、扶贫等各种公益活动。同时，积极助力社会文化、体育事业发展，赞助了网球大师杯、特奥会、残奥会、大学生运动会、亚运会、黄金大奖赛等国际国内重大赛事。

太平洋保险积极倡导志愿精神，为员工参加志愿公益活动提供带薪支持，同时通过各种形式对社会上的志愿团体和志愿行动给予热心支持。

### 太平洋保险向上海市老龄基金会奉贤区分会捐赠40万元



太平洋保险所捐赠的40万元用于为上海市奉贤区1656名90岁以上老人赠送藤椅，为全区200名百岁老人、特困老人送去慰问金，为金婚夫妇送上一份关怀。

### “太平洋保险世博志愿者在行动”活动



2009年5月6日，公司开展“太平洋保险世博志愿者在行动”报名活动，从600多名报名参选者中择优选拔了25人报送到团市委参加青年志愿者选拔。

## 弘扬社会正气

多年来，公司涌现出孔琳、熊大勇、刘玉辉、林萍等一批负责任的员工，得到了公司上下的充分认同和社会各界的广泛赞誉，弘扬了良好的社会风气。

### 做一家负责的保险公司——“负责任员工”楷模



**见义勇为、舍己救人的孔琳**  
2005年9月，为救落水学生而英勇献身。



**忠于职守、献身客户的熊大勇**  
2008年初，在南方冰雪灾害中，为救客户，牺牲在查勘理赔现场。



**大爱无言、无私奉献的林萍**  
2009年5月，为重患儿童无偿捐肝。



**爱岗敬业、诚信服务的刘玉辉**  
多年以爱心耕耘保险沃土，赢得社会各界对保险业的尊敬。

### 无偿捐肝救女童，太平洋保险员工显大爱



林萍是太平洋寿险宁波镇海支公司营销业务主任。2009年5月，林萍得知同村的8岁女孩徐洁被确诊患有晚期肝癌核变性，而自己的肝脏正是匹配的移植对象时，她无偿将自己48%的肝脏植入徐洁体内，挽救了徐洁的生命。

公司概况

责任与管理

股东  
实现稳定投资回报

客户  
客户为本的保险服务

监管方与合作伙伴  
和谐共赢

员工  
实现共同成长

政府与社区  
助力民生和谐进步

环境  
积极应对气候变化

# 8

## 环境 | Environment 积极应对气候变化

太平洋保险始终将气候变化作为关乎自身发展的战略问题，将应对气候变化作为保险产品开发、投资方向选择的重要因素，将积极减缓气候变化作为公司履行社会责任的重要方面。2009年，公司从管理、运营、投资选择和带动公众等方面入手，通过切实的行动，降低自身环境影响，减缓气候变化。



### 8. 环境

8.1 推进绿色办公	71
8.2 拓展电子渠道	72
8.3 助力低碳经济	72
8.4 支持环保活动	73

# 环境： 积极应对气候变化

## 本章摘要

### 我们为什么关注？

气候变化引起的极端气象灾害增加了保险公司未来赔付的风险，而基于这些极端天气产生的巨灾保险和对应低碳经济的绿色信贷服务，也将为保险公司带来新的机遇。努力节约能源与资源，是促进环保、实现可持续发展的必要举措。

### 我们采取的方法和措施：

- 推进绿色办公；
- 拓展电子渠道；
- 项目投资中优先考虑符合国家战略和具有重大环境与社会效益的项目；
- 支持环保活动。

### 我们的成效：

通过大力推行各项绿色办公措施，有效提升了能源与资源利用效率；启动了意外险保单信息查询服务系统等电子服务系统，试行了短信、电话、网络的保险卡激活功能，加大短信在业务方面的应用；设立了低碳经济行业组，探索低碳发展机会，同时，投资了一些水电等清洁能源建设项目；组织员工参加了一系列的环保宣传活动，增强了员工的环保意识。

## 8.1 推进绿色办公

2009年，太平洋保险积极开展节能、节水工作，通过开展卓有成效的节能减排工作，在公司内部营造绿色办公氛围。

公司倡导员工从节约一张纸、一支笔芯等小事做起，控制“跑冒滴漏”，厉行节约制止浪费，落实并推动节约型企业建设。

公司加强对物品使用、车辆油耗、车辆与设备修理等方面的管理，逐渐建立起相关数据的搜集体系，在集团总部实现了对车辆节能减排、行政办公费用开支、设备节能情况的定期跟踪、分析、反馈机制。

太平洋保险“绿色办公”措施主要包括：严格办公用品采购计划预算，优化配置办公设备；严格执行办公用品核发及领用审批手续；倡导在电子媒介上修改文稿，减少打印次数，节约纸张；提倡双面用纸，对使用过的信封、复印纸进行再利用；倡导内部开会员工自带包和文具，减少文具使用；减少各类一次性笔的使用量；内部开会时提倡自带茶杯，接待来客时使用配备的常用茶杯，尽量不使用小瓶装矿泉水和一次性纸杯；与各地分支机构联系工作，优先使用电子邮件，减少国际、国内长途电话的使用和传真机传输文件。

### 办公楼宇的节能改造（集团总部）

为降低办公的环境影响，集团总部进行了办公楼宇的节能改造。通过加强对中央空调与电梯运行的管理、空调温度BA系统集中、空调系统冷热循环水泵变频控制改造、生活热水循环泵时温双控改造、中央空调管道清洗、电梯运行模式改进、照明改造等一系列节能措施，有效提高了总部大楼的能效管理水平。2009年，集团节约电约433万千瓦，节燃气12.7万立方米，节水约1.6万立方米；实现污水经处理后排放，冷凝水回收再利用约300吨。

公司概况

责任与管理

股东  
实现稳定投资回报

客户  
客户为本的保险服务

监管方与合作伙伴  
和谐共赢

员工  
实现共同成长

政府与社区  
助力民生和谐进步

环境  
积极应对气候变化

# 环境：积极应对气候变化

## 8.2 拓展电子渠道

2009年，公司不断建立和完善各类电子商务平台，提升运营管理系统信息化水平，助力销售服务的“低碳”发展。

### 推广客户信息自助查询

太平洋寿险推出保单信息网上客户自助查询服务，使客户可以随时随地通过网络和电话查询保险相关信息，便于客户进行理赔申请和续缴保费。

太平洋产险客户可以通过互联网自助查询车险承保、理赔信息及人身意外险承保信息，对查询结果存在异议的，客户可以自助留言，并查询留言处理情况。

### 激活业务支持及探索

公司积极探索短信、电话、网络的保险卡激活模式，形成综合激活服务平台，目前已在山东、四川、厦门、辽宁、广东、广西分公司各下属机构的车站使用。同时，乘客意外险电话、网络激活平台已进入测试阶段。

### 短信应用推广

零现金短信应用：从发送口径、短信发送模板、防范资金风险方面进行规范和调整，应用基本覆盖各寿险分公司。

理赔短信应用：实现在报案受理、立案通知、结案给付等理赔环节实时发送短信通知，使客户及时了解理赔处理的进度和状态，目前产险已实现，并在全公司范围推广应用。

探索承保全程无缝服务的短信应用：采用寿险总公司集中发送和管理的模式，对扣款成功、保单制作分发完成等环节发送短信通知，目前已基本完成了前期开发测试。

## 8.3 助力低碳经济

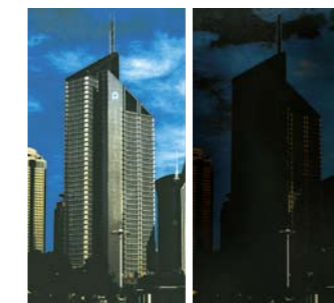
2009年，公司在项目投资事业部内设立了低碳经济行业组，专门负责低碳经济类项目，如风能发电、水利发电、核电等项目。

2008年11月，公司经中国保监会批准投资于太平洋保险——乌江水电站项目债权投资计划，该水电站的建设被列入国家“十五”计划纲要的重要电源点。该工程安装5台60万千瓦的混流式水轮发电机组，总装机容量300万千瓦，年均发电量为96.67亿千瓦时。水坝土建工程已经基本结束，正在进行设备安装工程。5台机组中目前已经有2台机组正式发电投入商业运行，可为当地提供大量的清洁电力。

## 8.4 支持环保活动

公司倡导员工投身环保公益活动，带动公众共同应对气候变化，用实际行动响应节能减排，支持环保。

### 参与2009年“地球一小时”活动



2009年，公司积极参与“地球一小时”活动。3月27日，公司通过OA公告栏、品牌视界、邮件等渠道向全系统发出发起“关掉电灯，点亮心灯”倡议通知，号召全系统员工积极参与“地球一小时”活动，在3月28日20:30至21:30关灯一小时。

- 在山东，公司通过内部QQ网络帮助员工了解活动的内容和意义，并引导员工以散步、烛光晚餐、烛光家庭故事会等丰富多彩的形式度过一个难忘的夜晚；
- 在辽宁，公司积极制作宣传展板，还通过手机向分公司全体员工发送倡议书；
- 在湖北，数十位员工及家属与武汉市近千名市民一起点亮蜡烛，实践“关掉电灯，点亮心灯”的爱心倡议。

### 2009国际海滩清洁上海活动



2009年8月，公司组织近60名志愿者来到上海南汇嘴东海滩，连续第二年参加“爱我生命之源——2009国际海滩清洁上海活动”。公司志愿者共分成七个小队，在近海岸线上进行垃圾清理和海滩清洁活动，并对垃圾进行登记、分类和统计。

### 本章指标体现

#### 电子渠道应用情况：

2009年，公司共发送短信4386万条，较2008年增长126%，其中业务类短信占比50%。通过电子服务渠道的推广普及，在为客户提供便捷服务的同时，也有效减降了服务中的能源消耗。

#### 绿色投资：

太平洋保险——乌江水电站项目债权投资计划，总投资规模27亿元，用于乌江构皮滩水电站项目，在提供清洁能源的同时减少碳排放。

# 未来展望

# 审验声明



## DNV 审验声明

### 介绍

挪威船级社（以下简称DNV）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《2009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的数据和信息是完整和可信的。

### 审验范围及限制

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，以及其2009年1月至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及其属下各专业公司的总部，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总部(上海)
  - 中国太平洋财产保险股份有限公司总部(上海)
  - 太平洋资产管理有限责任公司(上海)
- 访谈外部利益相关方；
- 本次审验进行了AA1000AS2008的原则遵循和绩效信息审验(类型2)，审验深度为中度审验；
- 审验工作由DNV 在2010年月3月期间完成；
- DNV没有发现影响审验活动的重要因素。

### 审验方法

DNV是提供可持续发展审验服务的全球性公司，在全世界100多个国家拥有合格的环境及社会方面的审验专家。我们的审验过程是按照《DNV可持续发展报告审验规章》进行策划及执行的。

公司将积极借鉴国内外企业最佳实践，结合公司社会责任实践经验，进一步完善社会责任管理体系，将社会责任的理念融入到公司战略与经营管理的各个环节，逐步实现社会责任管理的常态化和规范化。

### 2010年，我们将继续——

**保障股东价值增长：**通过稳健的经营和卓越的管理，不断完善公司治理结构和风险管控体系，继续为股东提供稳定的投资回报；

**确保客户放心满意：**通过客户导向的产品开发体系和完善的销售服务体系，积极探索持续创新，更好地为客户提供全面、周到的保险保障解决方案；

**维护行业健康共赢：**通过有效的沟通渠道和广泛的合作网络，积极配合监管部门，自觉维护行业秩序，不断创新合作模式，进一步推动公司与行业以及合作伙伴的共赢发展；

**促进员工职业发展：**通过富有竞争优势的人才管理机制和先进的企业文化，健全绩效考核和员工职业发展体系，更有效地促进员工与公司共同成长；

**助力社会和谐进步：**通过系统的社会公益实践和有序的企业公民体系，进一步发挥保险功能在经济建设与社会管理中的作用，为社会和谐进步做出贡献；

**支持环境永续发展：**通过倡导绿色办公、拓展电子业务渠道和加大对低碳产业的支持，促进低碳经济发展。

回顾过往展望未来，我们深知肩负的重任！“做一家负责任的保险公司”不是一句简单的口号，对股东负责、对客户负责、对合作伙伴负责、对员工负责、对社会负责、对环境负责是我们的真挚承诺，更是我们不断努力、持续实践的动力与目标！我们深信，每一天的努力每一个人的付出必将为公司带来全新的进步！

未来，我们一定会做得更好！



# 审验声明

我们按照以下原则对该《报告》进行评估：

- 遵循AA1000AS2008中所规定的包容性、实质性及回应性的原则；
- 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，DNV对除了《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DNV的文件、数据和其它信息；
- 访问了太平洋保险总部及其属下3个专业公司位于上海的总部；
- 与约60名太平洋保险的代表进行了访谈，包括高级经理及相关员工；
- 访问了1名部分外部利益相关方（寿险代理人）；
- 对报告中描述的公司社会责任政策的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”作为对该《报告》遵循以下原则的符合程度。

### AA1000AS2008原则：

**包容性：**良好。在辨识、评估和融合利益相关方关注的议题，并以此作为企业发展战略与社会责任战略体系的设定依据方面，已经开始初步的实践。

**实质性：**良好。太平洋保险已经初步建立有效的内部过程，用以管理对太平洋保险和其利益相关方都重要的企业社会责任问题，并开始尝试在制定公司的社会责任政策时基于相关方关注的重要议题进行考量。

**回应性：**良好。2009年，对外太平洋保险已经就相关方期望的服务类型方面作出了回应，特别是在集体投保性质产险种类方面。

**可靠性：**良好。根据审验类型2及中度审验要求，我们认为报告中披露的特定数据和信息的搜集系统是可靠的。在审验期间太平洋保险向DNV论证了其数据库支持系统，数据测量技术及计算依据也充分地向日进行了展示，审验过程中没有发现系统性的错误。

### 附加原则：

**完整性：**良好。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。

## 改进机会

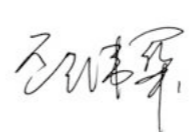

下列建议和改进机会摘自DNV向太平洋保险管理层提交的审验报告中。但是，这并不影响我们对该报告的结论，以下建议事项是与太平洋保险现有的管理目标一致的。

- 在报告中更完整地按照GRI G3指南及金融行业补充指标披露相关数据及情况；
- 完整披露相关方沟通机制，包括流程和结果；
- 进一步披露企业社会责任绩效数据搜集系统和方法；
- 进一步披露有关企业社会责任意识和能力建设的机制以及成效；
- 进一步披露内部社会责任的管理机制。

## DNV的独立性声明：

除了本审验声明以外，DNV没有参与准备该报告中的任何内容及数据。DNV在审验过程中，通过多种公开途径了解对太平洋保险的相关正面及负面评论信息等，以保持审验的完全中立。DNV明确表示对任何个人或实体根据此报告审验声明作出任何决策不负有责任或义务。

挪威船级社 (DNV)

签名：  审验组长: 顾伟华	签名：  批准: 王学柱, 中国区企业社会责任服务经理
---	--

中国北京，2010年3月





# GRI索引

## GRI索引

编号	内容	相关性	披露情况
<b>战略与分析</b>			
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	7
1.2	对主要效果、危机及机遇的描述	高	7
<b>公司概况</b>			
2.1	机构名称	高	4,10-11
2.2	主要品牌、产品及服务	高	10
2.3	组织结构图	高	
2.4	公司总部的地址	高	11
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	4
2.6	所有权性质及法律形式	高	10-11
2.7	所服务的市场	高	10
2.8	公司规模（含员工数量、营业收入、市值等）	高	10-11
2.9	在报告期间关于机构规模、结构或所有权限的重大变化	高	10
2.10	报告期间获得的奖励	高	11-13, 29
<b>报告参数</b>			
3.1	所提信息的报告时间	高	4
3.2	最近一次报告的时间	高	4
3.3	报告周期	高	4
3.4	回应关于报告或内容相关问题的联系方式	高	83
3.5	确定报告内容的程序	高	4
3.6	报告的界限	高	4
3.7	说明关于报告范围及界限的限制因素	高	4
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	4
3.9	数据计算和处理方法	高	4
3.10	对以前报告中信息进行调整、更改的说明	高	
3.11	报告在范围、界限及评估方式上出现的重大变化	高	4
3.12	列表标明报告引用的标准；标明页码和网络链接	高	4
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	中	75-77
<b>公司治理</b>			
4.1	机构的治理结构	高	26
4.2	说明最高治理机构的主席是否也兼任行政职位	高	26
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	26
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	26, 51

## GRI索引

编号	内容	相关性	披露情况
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	26, 52
4.6	最高决策层规避利益风险的程序	高	27-28
4.7	最高决策层所任职资格说明	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	16-17
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	18
4.10	评估最高决策层自身业绩的程序与方式	高	26
4.11	说明机构是否以及如何提出预防性的措施	高	27-28
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	4
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	
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
<b>经济责任指标</b>			
EC1	产生和分配的直接经济价值	高	10-11, 23-25, 29
EC2	机构活动由于市场环境变化产生的财务问题和其他风险及机遇	高	28
EC3	公司明确承诺的各种福利和补偿计划	高	51, 53
EC4	政府给予机构的重大财务援助	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	高	51
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	低	46-47
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	低	
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	中	60-66
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	中	38, 46-47
<b>社会绩效指标</b>			
LA1	按雇佣类型、雇佣合同及地区分类的员工总数	高	10
LA2	按年龄组别、性别及地区划分的雇员流失总数及比率	高	
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	高	
LA4	受集体议价协议保障的雇员百分比	高	51
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	高	
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	低	

公司概况

责任与管理

股东  
实现稳定投资回报

客户  
客户为本的保险服务

监管方与合作伙伴  
和谐共赢

员工  
实现共同成长

政府与社区  
助力民生和谐进步

环境  
积极应对气候变化

# GRI索引

## GRI索引

编号	内容	相关性	披露情况
LA7	按地区划分的工作、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	高	
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	高	53
LA9	与工会签订的正式协议中，涉及健康与安全的项目	低	53
LA10	按雇员类别划分，每名雇员每年受训的平均时数	高	55
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	高	52, 54-55
LA12	接受定期绩效考核及职业发展计划的雇员的百分比	高	52, 55
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	高	54
LA14	按雇员类别划分，男性与女性的基本薪金比率	高	51
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	不适用	
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	不适用	
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	不适用	
HR4	歧视个案的总数，以及机构采取的行动	高	51
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	低	51
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	不适用	
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	不适用	
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	不适用	
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	低	
<b>社会绩效指标</b>			
SO1	与社区事务有关的评估和管理的工作，其核心思路、评估和管理范围以及有效性	高	19, 58
SO2	已作贿赂风险分析的业务单位的总数以及百分比	高	27-28
SO3	已接受机构的反贿赂政策及程序培训的雇员的百分比	高	27-28
SO4	惩治贿赂个案所采取的行动	高	27-28
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	中	44-45
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	不适用	
SO7	企业涉嫌反垄断措施的法律诉讼的总数，及其结果	不适用	
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	高	
<b>产品责任指标</b>			
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	高	32-34

## GRI索引

编号	内容	相关性	披露情况
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志愿守则的次数	低	
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	高	35
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	高	
PR5	客户满意度管理措施，包括调查客户满意程度的结果	高	36-37, 41
PR6	为遵守市场推广相关法律法规、自愿守则而设立的计划	高	35-37
PR7	违反市场推广法律、法规的案件总数	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	高	37, 41
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	高	
<b>环境绩效指标</b>			
EN1	所用物料的总量或者用量	中	
EN2	采用可循环再造的物料的比例	中	
EN3	按照主要源头划分的直接能源耗量	高	71
EN4	按照主要源头划分的间接能源耗量	高	
EN5	因环境保护及提高效益而节省的能源	中	71-72
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	中	71-72
EN7	减少间接能源耗量的计划以及计划的成效	低	71-72
EN8	按源头划分的总耗水量	低	
EN9	因耗水而受严重影响的来源	低	
EN10	循环再用水的百分比以及总用量	高	71
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	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	低	
EN13	受保护或者经修复的生物栖息地	低	
EN14	机构对影响生物多样性的战略、当前行动及未来规划	低	
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籍红色名册及全国保育名册的物种	不适用	
EN16	按重量划分的直接与间接温室气体总排放量	中	
EN17	按重量划分的其他相关间接温室气体排放量	低	
EN18	减少温室气体排放的计划及成效	中	71-73
EN19	按重量划分的臭氧消耗性物质的排放量	低	
EN20	按种类及重量划分的NO <sub>x</sub> 、SO <sub>x</sub> 以及其他重要气体的排放量	不适用	
EN21	按质量以及目的地划分的总排水量	低	

公司概况

责任与管理

实现稳定投资回报

客户为本的保险服务

监管方与合作伙伴

实现共同成长

助力民生和谐进步

积极应对气候变化

# GRI索引

GRI索引			
编号	内容	相关性	披露情况
EN22	按种类以及排污法划分的废弃物总重量	低	
EN23	严重泄漏的总次数以及泄漏量	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	不适用	
EN25	受机构排水及径流严重影响的的水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	低	
EN26	减低产品及服务的环境影响的计划及其成效	低	72
EN27	按照类别，售出产品及回收售出产品包装物料的百分比	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	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	低	71
EN30	按类型说明环境保护的总体支持及投资	高	73
金融行业附加指标			
FS1	针对业务的关于环境与社会政策	高	58, 70
FS2	在业务中评估与监控环境和社会风险的程序	高	28, 35-37, 72
FS3	对客户环境和社会合规情况的监控	高	33, 60-61, 72
FS4	提高员工执行环境与社会政策的能力的程序	高	18, 23, 61, 72-73
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	高	19, 28, 44-45, 58, 66, 70-72
FS6	按地区、规模、行业分的业务比例	高	10-11, 22-25, 28-29
FS7	为实现特定社会目标而设计的产品及服务的价值，按目标分类	高	62-63
FS8	为实现特定环境目标而设计的产品及服务的价值，按目标分类	高	72-73
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	中	34-35, 44-45
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	高	60
FS11	需要通过正向或反向环境、社会因素筛选的资产比重	高	60
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	高	33, 60-61
FS13	按照类别在人口稀疏或经济欠发达地区的接入点	高	61-63
FS14	使更多弱势群体享受到金融服务的倡议	高	58, 61-63
FS15	对于金融服务及产品进行公正的设计及销售的政策	高	33
FS16	根据不同受益人类型，提高金融基本认识的倡议	高	37-38, 64

# 联系我们

尊敬的读者：

感谢您拨冗阅读《中国太平洋保险2009年企业社会责任报告》。本报告是太平洋保险首次独立发布的企业社会责任报告，在编写过程中难免存在瑕疵和疏漏之处，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。

请将你的反馈意见填入下表（本表也可在www.cpic.com.cn下载），邮寄或发送电子邮件给我们：

邮寄地址：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

我们将妥善保管您所提供的信息。

如需《中国太平洋保险2009年企业社会责任报告》印刷版，欢迎您与我们邮件联系。

谢谢！

《中国太平洋保险2009年企业社会责任报告》编写组  
2010年4月

## 您的联系方法

姓名	电话	邮箱
机构		

## 对报告的评价\*

	实质性	完整性	客观性	对利益相关方关注问题的反映程度	可读性
社会责任管理					
对利益相关方的责任					
对报告的总体评价					
在下一份报告中，您最希望我们加强在哪一方面的内容？					

\* 每一评价指标分为5级，1为最低分，5为最高分



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  
网址(Website): [www.cpic.com.cn](http://www.cpic.com.cn)