

绩效报告



I 股东

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

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

完善的风险决策机制

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

完善的信息披露制度

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

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

股东相关绩效表

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

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

2017年董事会、监事会人员结构及比例

单位：人

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

单位：%

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

客户相关绩效表

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

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

说明：

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



员工

员工绩效

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

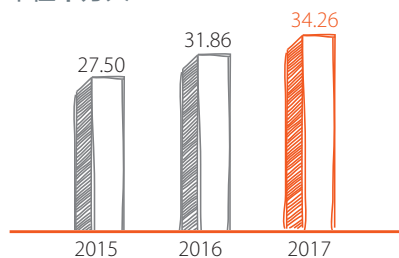
员工权益

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

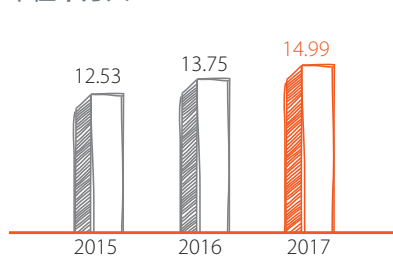
我们不因性别在薪酬、福利、升迁、调薪、教育培训等方面予以差别对待，并根据国家相关法规，实现性别平等，杜绝抵制使用童工和强制劳动等行为。

员工相关绩效表

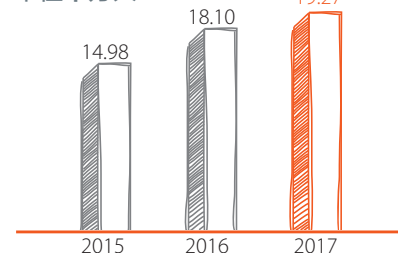
员工总数：
单位：万人



内勤数量：
单位：万人



外勤数量：
单位：万人



说明：内外勤区分主要用于公司内部管理。外勤主要是指与业务直接关联的人群。

按员工类型区分

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

员工多元化数据

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

按性别比例



■ 男性 50.33%
■ 女性 49.67%

按年龄比例



■ ≤30岁 61.05%
■ 31-50岁 37.62%
■ >50岁 1.33%

按民族



■ 汉族 95.05%
■ 其他 4.95%

单位：%

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

通报重大业务变化的最短通知期

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

在重要营运地点工资的标准起薪点比照当地最低工资比率的范围

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

加班制度及费用

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

说明：人力资源数据部分来源MIS系统提取

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

员工培训

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

知鸟移动学习平台

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

* 有效用户数包括平安员工、代理人和外部企业用户。



社会和环境

社会相关绩效表

普惠金融

单位：%

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

说明：2015年末统计小微企业贷款占比数据

平安医保业务覆盖城市

单位：个

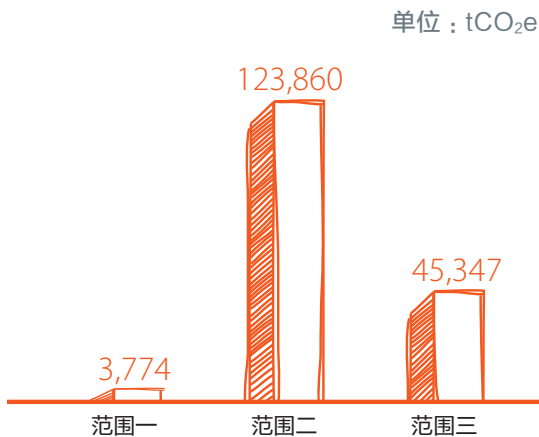
指标	2017年	2016年	2015年
覆盖城市	超200	208	108



资源消耗及排放物数据

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

2017资源消耗及排放物数据



说明：

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

节省纸张数据

单位：吨

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

说明：

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



合作伙伴

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

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

合作伙伴相关绩效表

金融壹账通

单位：家

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

合作供应商

单位：家

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

寿险代理人

单位：万人

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

说明：2015年金融壹账通公司成立不久，无相关数据