

回应与展望





股东

2017年目标

持续稳健提升经营业绩，为股东创造价值，让财富增值。

2017年回应

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

2018年展望

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

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

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

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

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

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

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

回应与展望



客户

2017年目标

进一步提升NPS、提升客户满意度，同时提升品牌美誉度。

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

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

2017年回应

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

利用科技手段远程查勘或快速到达，保证城市客户出险后十分钟内到达现场处理。

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

2018年展望

持续提升NPS、提升客户满意度和提升品牌美誉度，NPS提升五个百分点。

积极利用AI等科技手段提升客户的出险理赔体验，解决客户痛点，创造简单生活。

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



员工

2017年目标

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

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

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

2017年回应

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

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

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

2018年展望

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

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

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

回应与展望



社会与环境

2017年目标

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

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

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

2017年回应

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

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

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

2018年展望

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

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

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



2017年目标

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

2017年回应

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

2018年展望

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

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

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

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

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

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

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