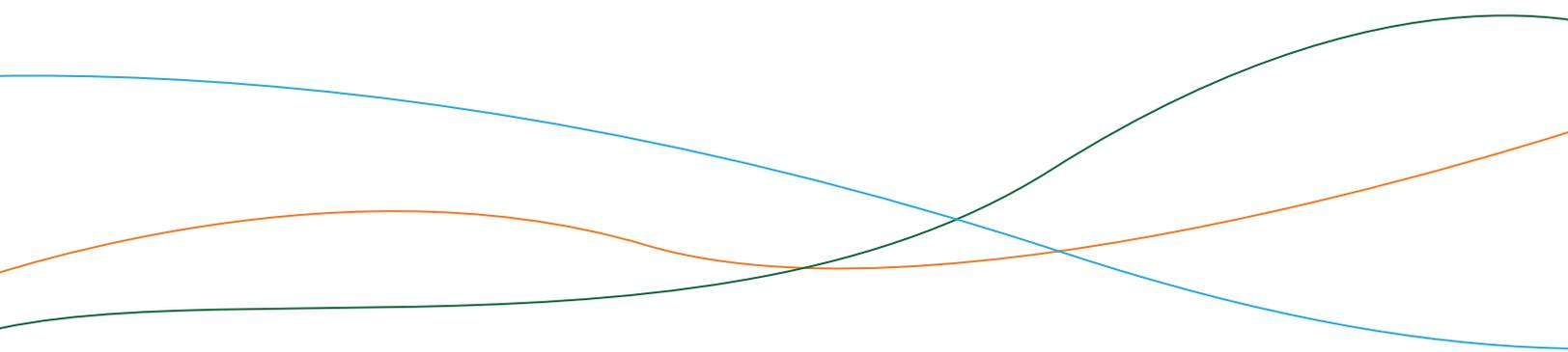


2012

企业社会责任报告

CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT

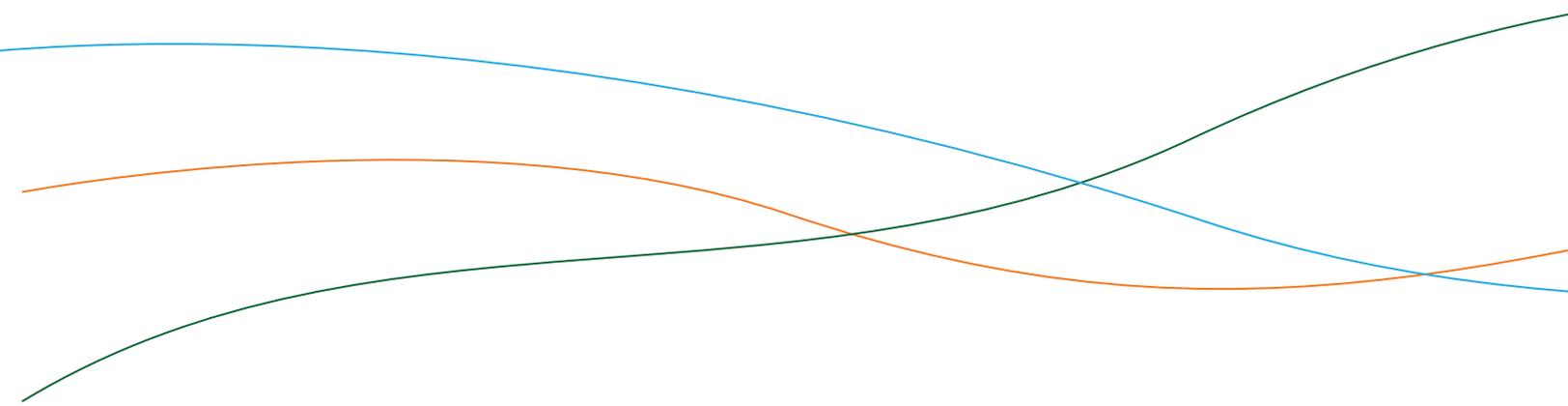


泰康人寿的愿景

专业化、规范化、国际化经营，吸引、发展、激励和留存杰出人才，未来成为最具亲和力、最受市场青睐、全球领先的大型保险金融服务集团。

泰康人寿的使命

融入 21 世纪大众生活，深耕寿险，致力于为客户提供“从摇篮到天堂”卓越的保险金融产品和服务，帮助人们安排健康、幸福、美满的新生活。



公司概况	02
企业社会责任理念	04

对客户

产品保障	07
客服体系	08
理赔服务	08
客户信息安全	09

对股东的责任

主业发展	11
品牌塑造	12
公司治理	13
内控合规和风险管理	14

对员工

员工保障	17
培训体系和员工发展	18
千人计划	20
关怀、沟通与成长	20

对环境和社会

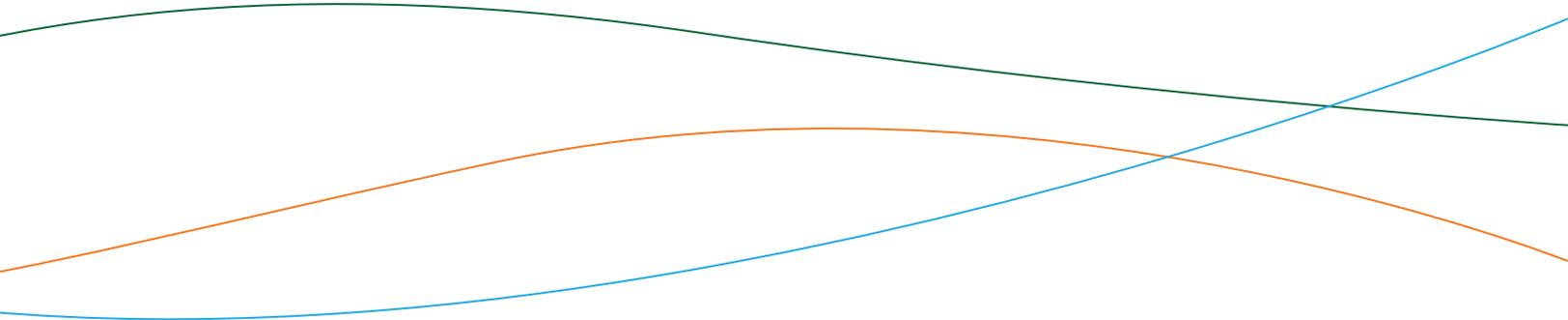
绿色办公 职场节能	23
电子信息化和低炭运营	24
国计民生重大工程投资	26
企业年金业务	28
泰康养老社区建设	30
慈善捐款及公益活动	32
泰康空间	33

合作伙伴

代理人	34
供应商	37
实习基地	38
定点医院	38

社会认可

泰康企业社会责任案例 2012	40
泰康人寿17年 保险让生活更美好	50



泰康人寿概况

泰康人寿保险股份有限公司（以下简称“泰康人寿”，“公司”）成立于1996年8月22日，是《保险法》颁布后首批成立的股份制保险公司、中国500强企业。经过17年稳健、创新发展，泰康人寿成长为一家以人寿保险为核心，拥有企业年金、资产管理、养老社区和健康保险等全产业链寿险服务的全国性大型保险公司，旗下拥有泰康资产管理有限责任公司、泰康养老保险股份有限公司和泰康之家投资有限公司。

总资产超

4100

亿元

全国设有分公司

35

家

经营概况

2012年，泰康人寿实现总规模保费754亿元，新单价值实现正增长5%，位居大型保险公司前列，偿付能力充足，总资产超4100亿元，净资产近210亿元。经过五年的探索创新，泰康人寿首创的保险衔接养老社区养老商业模式正式落地，引领2012年保险业养老社区建设热潮。

泰康人寿在全国设有北京、上海、湖北、山东、广东等35家分公司，各级机构超4200家，累计为2776万个人客户和25万机构客户提供服务，累计理赔客户927万人次，累计理赔金额99亿元。

公司治理

泰康人寿致力于持续完善公司治理结构，拥有以董事长兼首席执行官陈东升为核心的专业化、国际化的管理团队。2000年11月，公司全面完成外资募股工作，建立了国际化的公司治理结构；2011年，引入高盛集团为公司股东，进一步提升了公司在企业治理、风险合规等方面的竞争力；2012年，公司增资40亿，支持2013年各项业务的稳定健康发展。

捐建县域

泰康图书室

280多

间

捐赠图书

30余

万册

旗下公司

泰康资产是国内资本市场大型机构投资者之一，受托资产管理总规模超4600亿元，综合投资收益率居于行业前列。2012年，泰康人寿和泰康资产分别通过“保监会不动产投资能力和投资计划产品创新能力备案”，成为《保险资金投资不动产暂行办法》实施以来，行业内第一批取得不动产直接投资、不动产金融产品设立与发行双重资格的保险集团化公司。

泰康养老与泰康资产拥有企业年金受托人、账户管理人、投资管理人三项资格，形成了“三位一体”的企业年金服务体系，已基本完成全国化布局。泰康之家是经中国保监会批准设立的专业从事养老社区投资与管理的公司。2012年，泰康之家的旗舰养老社区首先在北京昌平奠基开工，养老社区生活体验馆正式开馆。

社会公益

泰康人寿秉承“服务公众、回馈社会”的理念，积极承担企业的社会责任。截至2012年，公司已经形成从小学、中学、大学到经济理论创新奖的全面教育捐赠体系；捐建县域泰康图书室280多间，捐赠图书30余万册；企业及董事长陈东升个人累计用于公益事业的款项超2亿元。

未来，泰康人寿将坚持专业化经营，深耕寿险产业链，为广大客户提供“从摇篮到天堂”持续一生的全方位金融保险服务，致力于让保险更便捷、更实惠，让泰康人寿成为人们生活的一部分。

企业社会责任理念

(一) 履行社会责任的理念

关注并努力为股东、客户、员工、社会等利益相关者的和谐发展而尽责，鼓励创新，回馈社会，促进公司与社会的和谐共进与繁荣。

(二) 履行社会责任的价值体系

诚信——诚信立司。重信守诺，取信于股东，取信于客户，取信于社会，为股东、客户、员工和社会创造价值。

专业——专业制胜。专注寿险主业，坚持专业化运营，打造专业化队伍，提供专业化服务。

创新——创新为源。把握规律，体察客户需求，开发创新产品，提升服务品质。

分享——分享为荣。着力持续发展，创造财富，分享成功果实；服务社会，服务大众，实现个人、团队、企业、社会的和谐发展。

(三) 对社会责任的定位

定位



(四) 履行社会责任的行动准则——泰康人寿司训

求实创新，稳健进取

在追求公司快速发展的同时，以质量、效益、价值为核心，强调基础的巩固。在实事求是分析市场、行业的基础上，不断创新，追求卓越，保持企业旺盛的生命力。

专业规范，亲和诚信

行专业路，做规范事，公司遵纪守法，员工提供客户专业化服务品质，规范化服务流程，对客户亲切周到，诚实守信。

铸造团队，成就自我

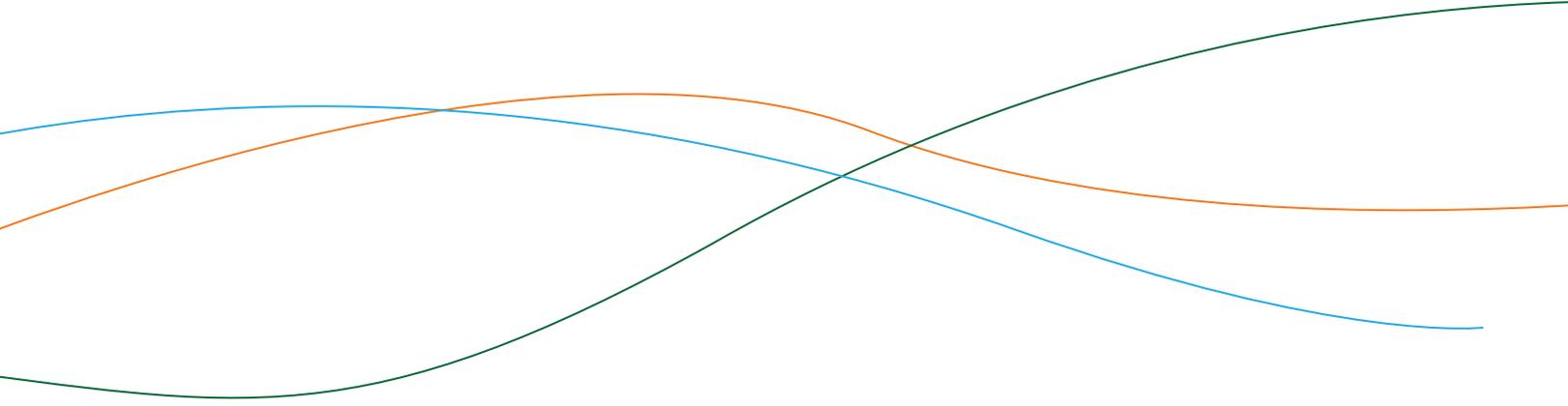
团队意识、团队精神是公司的鲜明特质，个人融入团队，实现自我价值，并分享整个团队的成功。

分享成功，奉献社会

企业的成长必须有根，企业是个人发展的舞台，社会是企业成长的土壤，公司感恩社会和大众，倡导志愿者服务，关心弱势群体，倾心公益慈善，回馈社会，回馈大众。

对客户的质量

The Responsibility
for Clients



产品保障

泰康人寿始终坚持以客户需求为导向的根本原则进行产品开发，按地域、人群特点以及人生不同阶段对产品进行细分，持续通过产品创新，最大限度地满足客户多样化的需求。

以客户需求为导向，提供多元化产品保障

自成立伊始，泰康人寿始终坚持以客户需求为导向的根本原则进行产品开发，按地域、人群特点以及人生不同阶段对产品进行细分，持续通过产品创新，最大限度地满足客户多样化的需求。

同时，保险企业作为金融体系和社会保障体系的重要组成部分，在获得商业利润为经济发展做贡献的同时，也要帮助解决社会关心的问题，让广大人民群众分享保险企业发展成果。据此，泰康人寿以更便捷、更实惠的保险产品回馈社会，努力让泰康成为人们生活的一部分。

“从摇篮到天堂”的全产业链产品体系

2012年是泰康人寿推出“爱家之约”计划的第十个年头，公司在总结客户反馈的基础上，升级“爱家之约”产品，进一步体现家庭责任及社会责任，实现了保险的人文关怀与中国人传统家庭观念的完美融合。

2012年，泰康人寿开发一款分红型终身年金产品——“财富人生D款”，该产品简化了生存保险金责任、强化返本概念，为客户提供稳定的现金流。此外，该产品的生存保险金默认进入投保人名下的附加万能账户，并免收初始费用和保单管理费，最大程度给予客户便利与优惠，一站式满足客户的养老保障与投资理财需求。

近年来，重大疾病尤其是恶性肿瘤发病率越来越高，罹患人群日趋年轻化。一旦患病，巨额的医疗费用无疑成为患者面临的首要问题。2012年公司在个险渠道和银保渠道推出多款重大疾病保险，销售区域遍及县、乡、镇等二元市场，旨在让疾病保障服务惠及更广人群，减轻被保险人因疾病而引发的财务压力，以及对整个家庭长期生活品质的影响。

幸福有约终身养老计划

随着人口老龄化加快，传统家庭养老模式面临很大的挑战，养老、医疗保障已成为社会最为关注的话题。为满足巨大的养老保障需求，2012年泰康人寿推出国内第一款将保险产品与养老社区相结合的综合养老计划——“幸福有约终身养老计划”，为客户提供涵盖养老财务规划和养老生活安排的一揽子解决方案。

该计划中“乐享新生活终身年金产品”提供从约定年龄开始、终身按月领取的生存保险金，可满足养老生活的日常开支，活到老领到老，有效应对长寿风险。同时，该产品还提供备选的一次性领取生存保险金，可作为养老生活的启动资金，也可进行再投资。两种生存金的结合，全面满足客户的养老财务规划需求。此外，该产品还具有分红功能，能够在一定程度上抵御通胀风险。

客服体系

建立、健全 VOC 机制，主动倾听客户声音；完善投诉处理机制，搭建投诉业务处理平台；建立标准化投诉服务流程，坚持“24 小时响应”、“首问负责”、“十日结案”等标准化服务原则，确保使客户的误解、抱怨、投诉件件有反馈、时时有追踪，快速妥善处理客户纠纷，维护社会和谐稳定。

理赔服务

2012 年理赔再提速，通过引进先进的规则引擎技术，理赔自动化率提升至 52%，平均理赔业务处理时效缩短至 2 天。通过扁平受理、集中审核，全国各地 2000 余个服务网点的理赔案件，通过点对点的电子流快速上传总公司审核，简易案件业务处理时效缩短至 0.76 天。

以客户利益为中心，构建一站式、全方位客服体系

泰康人寿一直秉承服务创新、流程创新的经营思路，通过服务前置、简化受理、集中审核、影像扫描实现了有纸化到无纸化变革，以及从受理网点至总部的点对点、端对端快速处理流程变革，让承保、理赔、保全时效由原来的 10 余天缩短至 3 天。

泰康人寿不断拓宽服务渠道，建立了从新生活广场、95522、泰康在线到代理人的四位一体的全方位服务渠道，推出健保通实时赔付，与 380 家医院签约并建立了医疗网络合作关系，目前已有 3509 人次客户得到了出院时的实时赔付服务。

2011 年，泰康人寿成为寿险行业内首家实现投保、保全和理赔全程电子化的保险公司。2012 年 9 月，公司率先正式推出寿险服务手机客户端——泰康 e 服务，为广大客户带来全新的保险服务体验。至此，公司已实现 21 项信息查询、20 项保全项目及理赔报案等功能，让客户足不出户即可享受优质的服务。2012 年全年，公司通过电子化服务平台为客户提供 255 万次查询服务，186 万次保全变更。

泰康人寿建立、健全 VOC 机制，主动倾听客户声音；完善投诉处理机制，搭建投诉业务处理平台；建立标准化投诉服务流程，坚持“24 小时响应”、“首问负责”、“十日结案”等标准化服务原则，确保使客户的误解、抱怨、投诉件件有反馈、时时有追踪，快速妥善处理客户纠纷，维护社会和谐稳定。

聚焦慢病客户，提升人性化管理服务

理赔处于保险服务的核心环节，是“服务中的服务”。截至 2012 年底，泰康人寿累计赔付客户 927 万人次，累计赔付金额 99 亿元。寿险保障是围绕人的生、老、病、死、残的保险，因此寿险理赔不同于产险理赔。泰康人寿董事长陈东升提出：“买保险就是尊重生命”。泰康人寿一直以来秉承“以人为本、生命至尊、客户至上”的理赔服务理念，不断创新人性化管理服务。

泰康人寿首创的康乃馨理赔住院探视服务，将理赔调查前置在客户住院期间完成，大大减少了客户申请理赔的时间；在此基础上进一步开发了“健保通”实时赔付系统，通过与医院的系统对接，客户出院时即可领到理赔金，实现了理赔“零等待”，现已覆盖到 20 个省市自治区、380 家合作医院。泰康人寿还推出“重大疾病就医绿色通道”及免费“齿科保健”服务，现“重大疾病就医绿色通道”已覆盖到 23 个省市自治区、322 家医院，已有 82 位客户因此服务享受到国内顶级专家的治疗，3010 名客户享受到免费的“齿科保健”服务。

快速理赔，平均理赔时效缩短至 2 天

为了提高理赔时效，泰康人寿不断完善系统、优化流程、简化操作，在全国掀起“让理赔快起来”行动，陆续推出“理赔受理前置”、“小额理赔自动结案”“3G 现场理赔”等举措。2012 年理赔再提速，通过引进先进的规则引擎技术，理赔自动化率提升至 52%，平均理赔业务处理时效缩短至 2 天。通过扁平受理、集中审核，全国各地 2000 余个服务网点的理赔案件，通过点对点的电子流快速上传总公司审核，简易案件业务处理时效缩短至 0.76 天。

突发事件，分秒必争

2012 年泰康人寿进一步完善突发事件理赔应急预案，建立起统一领导、综合协调，分类管理、分级负责，快速发现、快速应对的一整套应急机制。突发事件发生后，工作人员第一时间赶赴现场，主动寻找公司客户，开启理赔绿色通道。2012 年累计处理死亡人数 5 人以上的突发事件 107 起，累计赔付保险金 500 余万元。其中云南昭通地震事发 2 小时快速响应；8.26 陕西延安卧铺车追尾重大车祸，陕西、内蒙两地快速响应，24 小时内寻找到泰康客户；湖南炎汝高速爆炸事故快速赔付保险金 442 万元……泰康人寿用行动积极履行保险在社会保障、灾害救助方面的责任。

客户信息安全

引入 ISO/IEC 27000 国际先进的信息安全管理体系，建立专业的信息安全组织，来担当风险评估、安全审计管控的角色，制定终端、应用、系统、网络、物理环境等方面的信息安全标准，并获取了 ISO27001 信息安全管理体系认证证书，全面有效地提升了公司信息安全管理水平。

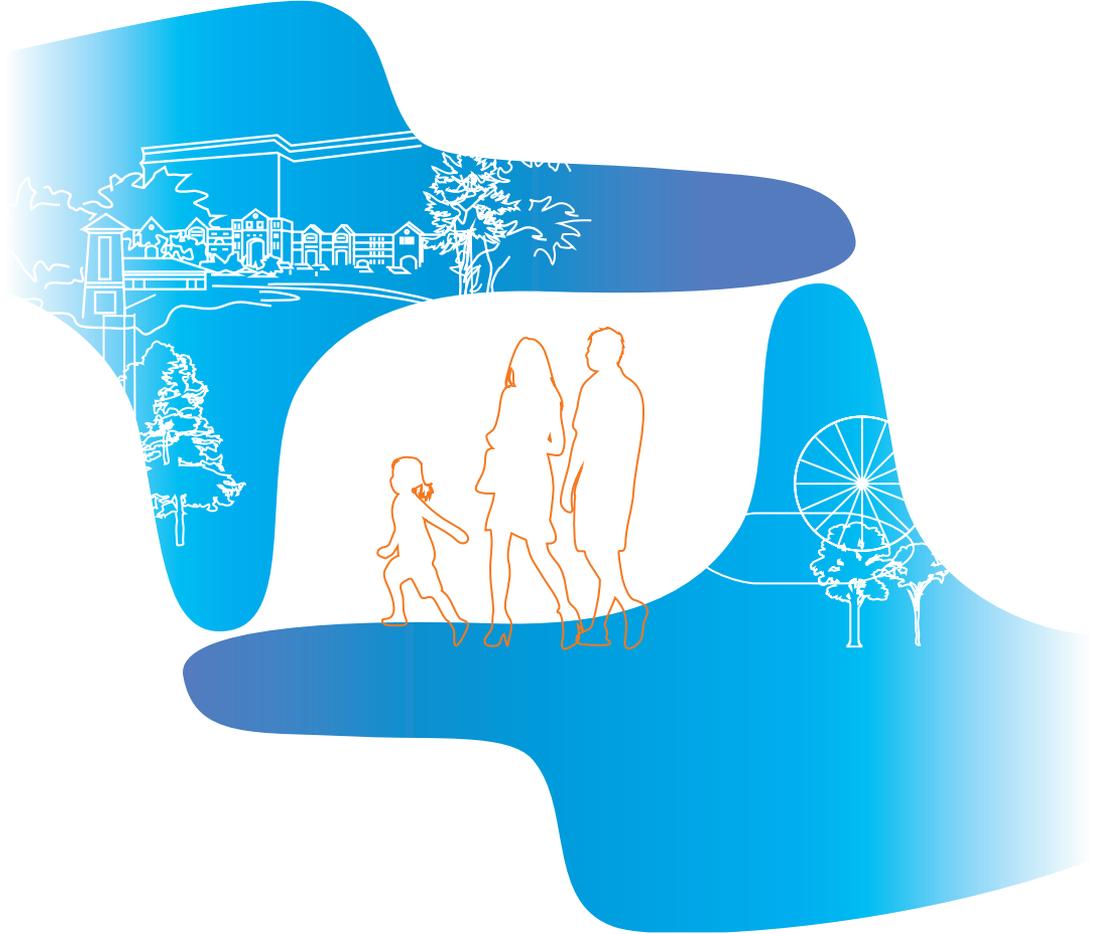
保护客户的信息安全，既是企业的责任，更是企业应该遵守的职业操守。泰康人寿秉承“以客户为中心”的指导思想，在保护客户信息和数据安全的道路上，一直在努力前进。公司于 2012 年在内部发布了《泰康人寿保险股份有限公司客户数据管理暂行办法》，并设有专职的客户信息安全管理部门，负责客户信息安全的日常管理，以及安全制度的制定与完善。

泰康人寿引入 ISO/IEC 27000 国际先进的信息安全管理体系，建立专业的信息安全组织，来担当风险评估、安全审计管控的角色，制定终端、应用、系统、网络、物理环境等方面的信息安全标准，并获取了 ISO27001 信息安全管理体系认证证书，全面有效地提升了公司信息安全管理水平。

同时，公司还设有独立专业的内控合规团队负责稽核检查，对于公司员工泄露或窃取客户信息的违法违规行为，按照《泰康人寿保险股份有限公司保密管理规定》等相关制度予以追查、追究、追责。在信息安全管理体系检查方面，公司聘请了外部知名信息安全审计公司定期进行评审；在信息安全技术评测方面，聘请了公安部认可的外部测评机构定期进行检查；在信息安全建设方面，与国内知名信息安全厂商不定期进行信息安全技术体系的自查和加固工作。泰康人寿通过对信息安全管理体系和技术体系的不断优化和完善，在每次的安全评审检查中总是能全部达标，全部通过。

对股东的责任

The Responsibility for Stakeholders



主业发展

作为保险业首家获得养老社区试点资格的保险公司，泰康人寿经过五年的探索创新，于2012年4月25日推出中国首个保险产品与养老社区相衔接的综合养老计划，6月6日，泰康养老社区北京旗舰店奠基开建，正式开启了泰康养老社区全面建设进程。

2012年新单价值实现正增长，创新“落地”养老商业模式

2012年，面对保险业复杂严峻的发展形势，泰康人寿变革机制，创新服务，夯实管理，主动迈出了价值转型的坚定步伐，并以首创的养老商业模式成功落地为标志，实现了寿险产业链的延伸和集团业务架构的拓展。2012年，泰康人寿实现总规模保费754亿元，新单价值实现正增长5%，位居大型保险公司前列，偿付能力充足。

在价值转型和服务提升方面，泰康人寿扎实推进，成效初显。个人营销队伍和产品结构持续优化；银行保险期缴类价值型产品市场排名稳居前列；法人业务实现盈利正增长，23家养老金分公司先后开业，基本完成全国布局；网销业务继续领跑市场，官网直销的非理财产品保费收入增幅达132%。服务方面，泰康率先推出手机客户端“泰康e服务”和“泰康口袋保险”，全方位打造移动保险平台。2012年，泰康人寿通过电子化服务平台提供服务累计超过400万次，电子化投保、理赔使用率分别为93%、73%，理赔满意率达到97.2%。

投资方面，泰康人寿继续坚持稳健的投资策略，并积极参与基础设施投资建设。泰康人寿和泰康资产分别通过“保监会不动产投资能力和投资计划产品创新能力备案”，成为《保险资金投资不动产暂行办法》实施以来，行业内第一批取得不动产直接投资、不动产金融产品设立与发行双重资格的保险集团化公司。2012年，泰康资产共发起6只基础设施及不动产债权投资计划，总投资规模132亿元。

作为保险业首家获得养老社区试点资格的保险公司，泰康人寿经过五年的探索创新，于2012年4月25日推出中国首个保险产品与养老社区相衔接的综合养老计划，6月6日，泰康养老社区北京旗舰店奠基开建，正式开启了泰康养老社区全面建设进程。截至目前，泰康养老社区已初步完成北京、上海、广州三地布局。这一养老商业新模式正式落地，引领了2012年保险业养老社区建设热潮。

2012年12月，泰康人寿面向股东的40亿元增资完成。此次增资充分显示了股东对泰康人寿未来发展的信心，也将极大地支持2013年各项业务的稳定健康发展。

总规模保费

754

亿元

新单价值实现正增长

5%

理赔满意率

97.2%

品牌塑造

2011年7月，泰康人寿签约亚洲首位网球大满贯冠军李娜担任全球形象代言人，并于2012年特地拍摄了“拼搏篇”新版电视广告。讲述了李娜“一直在打拼，从一个远方到另一个远方，从一个未知到另一个未知”的故事，向每一个与她一样为梦想、为生活在外打拼的人承诺，“无论在哪里，泰康人寿永远是温暖的保障”，体现了泰康人寿一以贯之的人文关怀。

塑造品牌精神，坚毅李娜诠释正能量

泰康人寿一直以创新、时尚的品牌传播和市场推广活动引领行业潮流。2002年开展“爱家行动”，在业内率先采用“路演”整合营销方式推广公司产品、服务、品牌，独占“一张保单保全家”的话语权。2004年，成为第一家赞助F1车队的中国企业，并成功开展“驶向泰康新生活”F1整合营销市场推广活动，达成业务激励、客户体验、股东回馈、渠道促进和媒体公关的综合效果。2009年，把握独家捐赠国庆群众游行队伍保险的宝贵机会，策划“六十华诞 保险护航”电视、广播、公关活动和业务推动等系列整合营销活动，取得巨大成功，赢得有世界广告界“奥林匹克团体奖”之称的2010中国艾菲奖(EFFIE)等多项荣誉。2012年，先后与新浪网、和讯网等网络媒体合作，开展“新浪金麒麟养老主题分论坛”、“娜就是你的荣耀-第二季”微博互动等富有新意的网络整合营销活动，取得了良好的效果。

2011年7月，泰康人寿签约亚洲首位网球大满贯冠军李娜担任全球形象代言人，第一个“中国面孔”的顶级赞助商泰康人寿的标识伴随李娜征战世界各大赛场。作为李娜的TOP赞助商，泰康人寿始终支持着李娜，并于2012年特地拍摄了“拼搏篇”新版电视广告。该广告片以李娜实际经历为背景，讲述了李娜“一直在打拼，从一个远方到另一个远方，从一个未知到另一个未知”的故事，向每一个与她一样为梦想、为生活在外打拼的人承诺，“无论在哪里，泰康人寿永远是温暖的保障”，体现了泰康人寿一以贯之的人文关怀。



公司治理

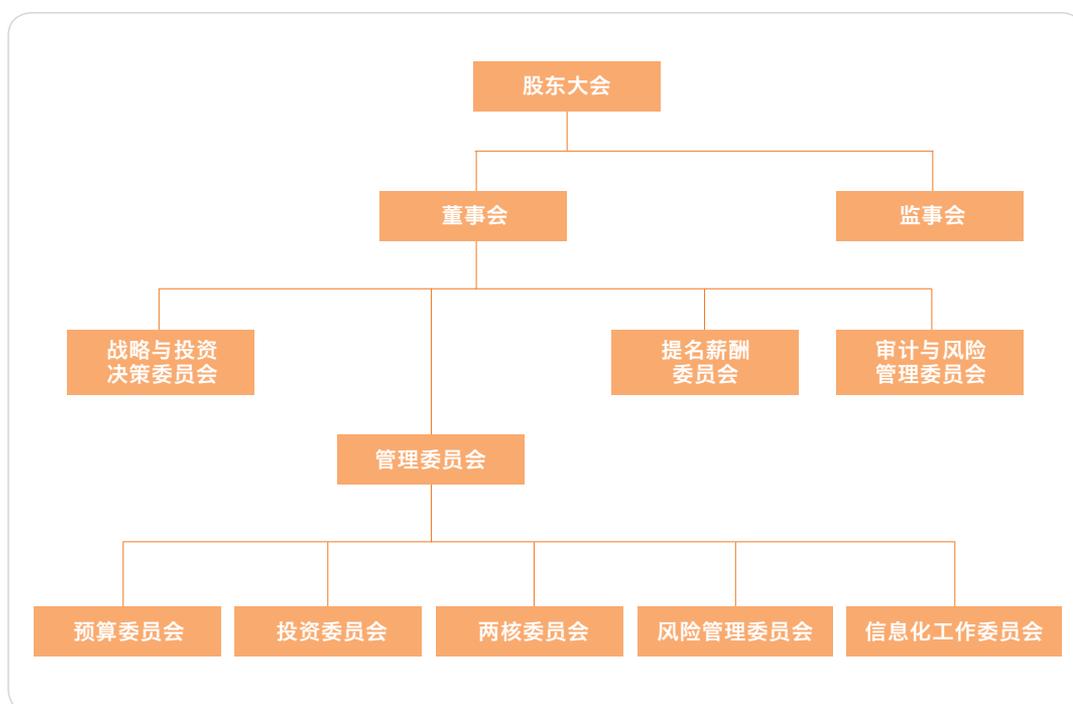
公司管理委员会形成两个决策层面，一是由董事长兼 CEO、总裁、高级副总裁组成的核心层，负责公司未来使命、战略与目标制定；二是由各业务线高管组成的管委会成员层，承担集团整体经营层面的决策。

完善公司治理结构，促进企业可持续发展

完善的公司治理是企业健康、持续发展的根本保障。自成立以来，泰康人寿致力于建立与国际接轨的公司治理结构。2000年11月，公司全面完成外资募股，建立了国际化的公司治理结构。伴随着公司发展，泰康人寿公司治理结构不断完善，治理水平不断提升。

2012年，在保持股东大会、董事会和监事会合规运作的基础上，泰康人寿进一步完善了董事会结构。董事会补选一名独立董事，独立董事人数由4人增加到5人。董事会选举资深精算专家、独立董事李达安先生担任审计与风险管理委员会委员，并对提名薪酬委员会进行了调整，提名薪酬委员会增加一名独立董事。调整后的两个专业委员会专业能力进一步增强，董事会决策能力进一步提升。

2012年，泰康人寿进一步调整优化了高层管理架构，形成集团管理框架，寿险公司代行集团管理职能。公司管理委员会形成两个决策层面，一是由董事长兼 CEO、总裁、高级副总裁组成的核心层，负责公司未来使命、战略与目标制定；二是由各业务线高管组成的管委会成员层，承担集团整体经营层面的决策。集团决策体系通过业务、投资、价值、运营、合规五大板块进行前中后台管理，寿险公司形成以个险、银保、电销为核心的大个险管理框架。随着新业务发展和跨领域业务发展，公司新设立了信息化工作委员会，对信息技术工作进行业务决策。



内控合规 风险管理

公司鼓励和倡导“人人合规、主动合规、合规先于利润、合规创造价值”的合规文化，建立并逐步完善案件责任追究机制、重大风险合规考核机制、处理处罚机制、反欺诈机制等，防范和化解各类合规风险，杜绝大案要案的发生，保障公司稳健经营、持续发展。

内控方面

泰康人寿总公司设内控合规部，负责总公司的内控管理工作，并组织协调子、分公司的内控工作。各子公司设合规法律部、分公司设内控合规部，各自负责本机构的内控管理工作。在此组织架构下，泰康人寿各项业务流程与管理活动均接受了独立、合理、有效的控制与监督，符合公司内部控制与风险管理的要求。目前公司已经形成由稽核监察部、法律部、内控合规部、风险管理部组成的内控及风险管理体系组织架构，做到事前、事中、事后的管控。

董事会负责内部控制的建立健全和有效实施。监事会对董事会建立与实施内部控制进行监督。公司董事会和监事会每年定期审议公司内控评估报告。

董事会下设的风险及审计管理委员会负责审查公司内部控制，监督内部控制的有效实施和内部控制自我评价情况，协调内部控制审计及其他相关事宜等。

2012年，泰康人寿继续巩固自2011年起实施的“内控体系建设”项目的成果，进一步提升各级员工的内控合规意识、风险防范意识，培养内控人才，并成为公司核心企业文化一部分，为公司合规建设、风险管理奠定坚实基础，有力保障公司持续稳定健康发展。

合规方面

泰康人寿持续深入推进合规工作，内控合规部、稽核监察部、法律部、风险管理部四位一体的风险管控体系有效运作，四个专业部门各司其职，联动协作，与公司各业务部门、职能部门共同构建风险防范的“三道防线”，从事前策划分析应对、事中监测控制、事后监督检查报告等多个维度进行全面风险管理。公司鼓励和倡导“人人合规、主动合规、合规先于利润、合规创造价值”的合规文化，建立并逐步完善案件责任追究机制、重大风险合规考核机制、处理处罚机制、反欺诈机制等，防范和化解各类合规风险，杜绝大案要案的发生，保障公司稳健经营、持续发展。

反洗钱方面

泰康人寿按照国家反洗钱法律法规以及反洗钱国际规则的要求，勤勉尽责，以防范风险为本，履行保险公司各项反洗钱义务。公司通过持续完善核心业务系统、反洗钱系统，以期有效实现对客户的尽职调查、有效监测可疑交易。公司将反洗钱操作规则和流程有机嵌入业务规则和流程中，不断完善对各项保险业务和客户进行洗钱风险评价和管理的机制，深入研究和把握保险业主要的洗钱风险，积极协调和平衡经营发展和风险防范之间的关系，维护金融秩序，遏制洗钱犯罪和相关犯罪。2012年，公司未发生一例洗钱刑事案件。

对员工的责任

The Responsibility
for Employees



员工保障

泰康人寿一直秉承以人为本的健康理念，密切关注员工的身心健康。公司通过制定员工健康体检计划，选择专业优质的体检机构，为员工提供年度健康体检以及流感、乙肝疫苗接种等服务，让员工充分、全面了解自己的健康状况。

规范化管理，维护员工利益

劳动合同是规范企业与员工之间权利和义务的主要依据，更是维护员工权利的基础。泰康人寿自成立以来，始终坚持对员工负责的态度，严格贯彻执行《劳动法》和《劳动合同法》的相关要求，与员工在平等自愿的基础上签订劳动合同。公司始终坚持全员签订劳动合同的原则，在公司运作的过程中严格按照劳动合同保障员工的权利。

健全福利，维护身心健康

现代社会生活节奏快，工作压力大是普遍的现象，没有时间陪伴家人和孩子是众多职场人士的忧虑。泰康人寿依据法律的要求切实为员工提供法定的带薪假期，例如：带薪年假、家长会公假、婚假等等。让员工工作之余，享有充足的时间兼顾家庭，放松心情，维护身心健康。

泰康人寿一直秉承以人为本的健康理念，密切关注员工的身心健康。公司通过制定员工健康体检计划，选择专业优质的体检机构，为员工提供年度健康体检以及流感、乙肝疫苗接种等服务，让员工充分、全面了解自己的健康状况。同时根据工作和员工特点，持续优化体检套餐设计、扩大健康筛查范围、提供个性化服务，提高公司健康体检管理水平，使员工享受到更专业、更全面的健康体检服务。此外，公司提供给员工良好的工作环境，明亮宽敞的办公职场、舒适洁净的个人办公区域，让员工可以更加愉快的工作。

全员绩效，让员工分享经营成果

为了让全体员工分享公司经营成果，持续提升企业核心竞争能力，泰康人寿实现了全员绩效方案，为员工增加月度绩效责任奖金。该奖金每月根据公司业绩或个人绩效指标的达成情况浮动。全员绩效奖金方案坚决贯彻价值创造、服务战略的指导思想，引导公司从上到下，全面关注价值、激励价值创造；通过实施全员绩效奖金方案，提升员工月度薪资收入，让员工分享企业经营成果。

承诺关怀，保障员工家庭幸福之本

每一位员工身后都有一个家庭，家庭的稳固是员工专心追求事业的基础。为了解决员工的后顾之忧，泰康人寿除了为员工安排舒适的办公环境，提供系列福利补助及健全的保障外，还为员工的配偶、子女提供了一系列保险产品，为员工的家庭稳定贡献一份力量。承诺关怀，保障员工家庭是公司员工的呵护，更是对家人的感谢。

企业年金，尊享退休生活

除基础福利外，泰康人寿还为员工提供多种补充福利保障。例如：企业年金计划。在依法参加基本养老保险基础上，由员工自愿建立补充养老计划，企业和员工共同缴纳，计入个人账户，员工在退休时个人账户积累的企业年金按照公司企业年金制度支付给员工，以增加员工退休收入，进而保障企业员工晚年生活幸福。公司设立了企业年金计划开放日，以供符合条件的员工申请加入。

培训体系和 员工发展

2012年，泰康人寿推出“中青班”培养模式，规划并启动了泰康人寿第一期“中青班”培训项目，以此为契机，构筑泰康人寿干部培养的“中央党校”。

员工学习地图建设

2010年，泰康人寿全面启动保险行业第一个基于员工职业发展通道的，覆盖全体员工的学习地图建设，并以此作为完善人才培养体系的重点项目，为员工的职业成长提供强大的智能引擎。2012年，历时近三年，公司初步完成了员工学习地图构建，并建设了配套的培训管理系统，已开发400多门网络课程和面授课程，为有效提升员工的岗位胜任能力提供了专业化的体系和平台。

完善培训体系，助力员工发展

泰康人寿培训力量由总公司培训中心及各业务系列培训力量组成。为打造高绩效的学习型组织，营造组织学习与知识共享的氛围，公司建立了涵盖各层级干部员工通用能力培训、专业能力培训及管理能力培训的培训体系，有效满足员工从入职成长为专业技术人员或管理者的各种培训需求；在培训形式上，采用网络培训、远程卫星讲座、面授培训、跨界学习等多元化的培训模式。仅以网络培训为例，2012年公司网络学习平台从员工需求出发，在课程建设、栏目设置等方面不断创新，极大的激发了员工学习热情，总访问量达53万余人次。

提升能力，推动干部培养

干部培养体系是公司人才培养的重要环节。目前，泰康人寿针对不同层级管理人员的不同特点和需求，已经推出了覆盖公司基层、中层、高层、高管等各级管理干部的十余项干部培养项目，构筑了层次清晰的干部领导力培养体系。这些培养项目融合了跨界学习、案例教学、角色扮演等多种教学形式，有效确保了培训效果。2012年，泰康人寿推出“中青班”培养模式，规划并启动了泰康人寿第一期“中青班”培训项目，以此为契机，构筑泰康人寿干部培养的“中央党校”。

千人计划

“千人计划”培养体系是实现泰康人寿“千人计划”项目初期目标的重要组成部分，即以2年时间为培养期，培养总、分各机构、各业务线和支持部门关键岗位的基层年轻骨干，打造用以选拔中层干部的“人才储备池”。

关怀、沟通与成长

公司向员工传播当代艺术的美感与力量，分享公司十年来赞助艺术事业的丰硕成果，用平实的语言深入浅出地与员工分享对艺术的理解。艺术，正逐渐成为员工提升自身修养、感知公司魅力的新渠道。

千人计划，关注大学生就业

“未来十年人才储备计划”又称“千人计划”，是泰康人寿的大型人才项目。每年吸纳千余名优秀应届毕业生，由公司提供全方位的培养与锻炼，为员工未来的发展奠定坚实的基础。“千人计划”是集团范围的人才建设项目，涵盖泰康人寿、泰康资产、泰康之家、泰康养老各机构的应届毕业生。它包含了校园招聘、人才培养、薪酬设计、绩效管理等各个方面，是支持公司未来发展的大型人才项目。

“千人计划”训练营，打造公司人才梯队

“千人计划”培养体系是实现泰康人寿“千人计划”项目初期目标的重要组成部分，即以2年时间为培养期，培养总、分各机构、各业务线和支持部门关键岗位的基层年轻骨干，打造用以选拔中层干部的“人才储备池”。为此，泰康专门设计了“开泰训练营”、“鸿泰训练营”和“永泰训练营”三阶段培训和培养方案。其中第一阶段“开泰训练营”侧重学员综合能力塑造，力图让学员认识泰康、认识职场、掌握初入职场所需的基本职业素养；第二阶段“鸿泰训练营”则侧重于学员职业能力和专业能力塑造，促使学员深入理解泰康人的职业状态，提高沟通等职业能力以及与自身岗位要求相对应的专业能力；第三阶段“永泰训练营”则针对部分优秀的千人计划学员，侧重基础管理能力和岗位专业能力塑造。截至2012年，已有千余名应届毕业生进入训练营学习。

人文关怀，尊重弱势社会群体

残疾人、妇女作为弱势群体广泛受到社会各界的关注和保护。在泰康人寿活跃着这样一群人，他们在泰康信心满满，努力经营属于自己的事业。在招聘时，公司对残疾人一视同仁，代理人队伍中不乏身残志坚，开朗乐观的残疾人员工，他们凭借自身的努力获得尊重，在公司的关怀下向着目标不断前行。公司还非常关注女性员工的身心健康，每年都会为女性员工提供个性化的体检安排，提供特色的保险产品保障女性健康，在女性节日赠送特殊礼品，在生育期间为女性职工提供带薪产假及产检假等。

沟通无障碍，乐活更精彩

公司为员工搭建了多元化的沟通平台，包括开放包容的网络论坛、丰富多彩的书籍刊物、形式多样的交流会议、手随心动的微博互动等。共同营造乐于分享、注重交流的文化氛围，让广大员工更快乐、更顺畅的沟通。此外，公司组织开展形式多样的文化活动，丰富员工业余生活，并获得员工的广泛参与与好评。例如摄影大赛、羽毛球俱乐部、年会、文艺汇演、定期的部门出游、乒乓球大赛、各种兴趣团体、主持人大赛、健步走比赛等，让员工发现工作之外的另一个自己，充分展现自我，让生活更精彩。

丰富精神世界，传播艺术魅力

泰康人寿多年来一直努力探索如何让艺术走进企业、贴近员工。2012年，“泰康艺术报”、“泰康纵墙美术馆”、“泰康纵墙美术馆数字平台”陆续登陆公司的网络空间与办公大楼各楼层，并以两个月一期的频率更新。通过这些渠道，公司向员工传播当代艺术的美感与力量，分享公司十年来赞助艺术事业的丰硕成果，用平实的语言深入浅出的与员工分享对艺术的理解。艺术，正逐渐成为员工提升自身修养、感知公司魅力的新渠道。

让青春与时代飞扬，持续实施“青年论坛”

泰康人寿青年论坛是公司为青年员工提供的独特交流平台。青年论坛由公司团委主办，泰康人寿党委办公室、培训中心等单位承办，定位于泰康人的精神家园、泰康人成长的智慧殿堂。泰康青年论坛以泰康大讲坛（讲座）、座谈对话等形式，为公司员工搭建学习和交流的平台。2012年，泰康青年论坛紧密结合公司发展战略，先后实施了“泰康创新之旅”（探讨创新策略）、“建筑泰康”（探讨保险不动产发展策略）等多次活动。

对环境和社会的责任

The Responsibility for
Environment and Society



绿色办公 职场节能

面对日趋强化的资源环境约束，加快构建资源节约、环境友好的生产方式和消费模式，增强可持续发展能力，已成为全社会的共识。作为以人寿保险为主要服务内容的现代保险企业，泰康人寿树立科学发展观，积极倡导“节能减排，绿色低碳生活理念”，统筹企业自身价值实现和社会责任贡献。

关注低碳生活，共建绿色泰康

为全面贯彻“绿色北京”战略，积极应对全球气候变化与资源环境约束的新挑战，践行绿色发展理念，推动公司实现可持续发展，泰康人寿在系统内全面开展了“关注低碳生活，共建绿色泰康”行动，将节能减排、绿色低碳融入公司经营管理过程中，开展绿色经营，提供绿色服务，践行绿色公益，全力打造绿色服务经营体系。

在日常经营管理实践中，泰康人寿通过规范管理、细化要求、强化管控、降低经营成本的各项举措，促进公司运营活动中不断减少资源消耗和碳排放，切实推动绿色生产，提升公司经营管理效率，改善公司经营生态文明，为绿色城市、生态城市建设做出积极贡献。

节约耗材，绿色办公

泰康人寿全面实施无纸化办公，通过办公自动化和运营电子化，提升运营水平。对日常办公用品实行定量控制。电子用品以旧换新，耐用办公用品重复使用，合理控制纸袋、纸杯的发放与使用。在职场中设置绿色环保箱，将使用后硒鼓统一回收处理。在日常工作中提倡纸张双面打印，重复使用，逐步推行文件集中打印工作，加强文印设备及纸张的管理，有效控制纸张消耗。

精细化管理，职场节能

泰康人寿倡导绿色照明，坚持每天午休时间及时关闭职场照明设备；会议室、办公室等照明设备应适时开关，在不影响使用的情况下，尽量减少灯具使用；会议结束后及时关闭投影仪、电脑等设备，做到人走灯灭。合理使用空调，夏季室内空调温度不低于 26 摄氏度，冬季室内空调温度不高于 18 摄氏度，为减少能源消耗，供冷期间关闭外窗，下班后及时关闭空调。每周五晚上对大厦电气设备断电。对大厦内各层饮水机进行分时段分季节管理，下班后统一关闭制热功能，冬季关闭制冷功能，在保证安全的基础上进一步节约了电力。

电子信息化 和低碳运营

采用桌面云方案可以使公司在 IT 投入方面总体成本节约 3220 万，为公司节省了大量的资源，真正践行了绿色、低碳、环保的理念。

2012 年信息科技中心继续按照国际最先进的信息技术管理标准和模型，为公司提供完整的人寿保险、资产管理、企业年金和养老社区等信息化解决方案，并重点在云计算、创新服务、信息安全等方面为客户和公司提供更加便捷、安全的服务，既节省了大量的资源，又践行了低碳环保的理念，为公司履行社会责任做出了贡献。

云计算有效管理资源

当前社会全面迈入了云计算和大数据时代，云计算和大数据的结合将会对未来商业世界的重塑产生重大影响。云计算是信息技术领域服务模式的一次变革，核心在于所有的计算资源（服务器、存储、软件、网络、服务等）可以通过共享，便捷、按需的进行提供。未来信息技术资源的获取方式会像对自来水和电的使用，所以云计算实质上是信息技术领域的工业革命。云计算主要具有超大规模、服务虚拟化、资源动态扩展、按需使用付费等特点，通过云我们能够更快更灵活地支持业务和更有效地管理资源。

为了推动云计算在公司的应用，公司在 2011 年就启动了泰康云数据中心建设，目前进展顺利，即将投入使用。在此基础上公司未来将全面推行桌面云，即将公司的所有指定应用全部集中在云数据中心，统一进行简便安装、管理和支持，使用户终端的应用与数据从一开始就被集中管理。如果按照 5 年的运维周期和 2 万个用户进行测算，考虑运维成本、电费、硬件、软件和折旧等因素，采用桌面云方案可以使公司在 IT 投入方面总体成本节约 3220 万，为公司节省了大量的资源，真正践行了绿色、低碳、环保的理念。

电子化让服务更快捷

自 2011 年公司电子化服务全面上线后，受到客户的广泛欢迎，充分体现了泰康人寿让保险更便捷、更实惠的经营理念。

电子化投保：电子化投保集现场投保、在线核保、实时收费、即时承保于一体的新型投保方式，大幅缩短承保时效，有效保证客户权益，提高展业销售规范性、专业性。泰康人寿电子化投保使用率已达到 93%，累计服务客户 100 余万人。

电子化保全：客户通过登录官网泰康在线“e 站到家”版块，或拨打 95522 使用电子化保全功能，最快 1 分钟就可完成传统模式下需要半个小时的业务。泰康人寿通过电子化服务平台提供服务累计超过 400 万次。

3G 电子化处理：实现报案受理、住院探视、出院现场受理、审核结案一站式全流程理赔服务，显著缩短了理赔周期，现场理赔 15 分钟就能完成，平均理赔业务处理时效缩短至 2 天。2012 年泰康人寿在行业内首推手机客户端“理赔自助”服务，客户可下载客户端进行自助理赔报案、自助理赔查询、定点医院查询等，实现多渠道理赔报案及查询。

搭建移动服务平台

2012 年，泰康人寿继续通过多种技术手段开拓客户服务渠道，初步搭建起了以 IOS、Android 应用盒子为发布载体，以统一的后台管理服务为基础的移动应用平台，使客户可以通过手机、平板电脑等移动电子终端便捷享受公司服务。

公司推出了泰康展业伴侣、泰康 E 服务、泰康口袋保险等移动应用 10 余款，通过这些应用，公司实现了移动和社交网络下的新型客户服务模式。即利用移动终端，并结合新生活广场、代理人等模式，向客户提供随时随地的保险消费和服务，从而搭建出一条客户与公司之间直接、便捷、高效的互动纽带，以深度把握客户脉搏，从产品、销售、服务、运营到管理全链条还原客户真实现状，真正构建客户为中心的体系，实现对业务和市场变化的快速响应。

国计民生 重大工程投资

凭借卓越的投资管理能力、专业化的人才队伍及丰富的管理经验，截至2012年12月31日，泰康资产已发起设立债权投资计划13只，股权投资计划产品2只，投资规模近420亿元，项目数量和投资规模均处于业内领先地位。

作为业内首批获得保险资金投资基础设施项目业务试点资格的机构之一，也是业内首批获得不动产投资能力备案的两家公司之一，泰康资产在2012年继续推进保险资金投资基础设施项目，充分发挥保险资金长期性和稳定性的优势，为国民经济建设提供资金支持。凭借卓越的投资管理能力、专业化的人才队伍及丰富的管理经验，截至2012年12月31日，泰康资产已发起设立债权投资计划13只，股权投资计划产品2只，投资规模近420亿元，项目数量和投资规模均处于业内领先地位。

投资规模	项目	投资期限
100 亿元	泰康开泰 - 铁路债权计划	3 年
20 亿元	泰康 - 上海水务债权计划	10 年
20 亿元	泰康中电投 - 北煤南运铁路债权投资计划	7 年
10 亿元	泰康 - 华能伊敏债权投资计划	5 年
20 亿元	泰康 - 华能伊敏煤电债权投资计划	8 年
30 亿元	泰康 - 重庆轨道交通债权投资计划	5 年
30 亿元	北京不动产 (泰康) 债权投资计划	7 年
20 亿元	泰康京能 - 能源项目债权投资计划	7 年
15 亿元	泰康 - 国电福建电力债权投资计划	7 年
15 亿元	泰康 - 华电邹县电厂债权投资计划	7 年
30 亿元	泰康 - 湖南省省干线公路债权投资计划	7 年
30 亿元	泰康 - 金融街控股商业不动产债权投资计划	5 年
27 亿元	泰康 - 天津地铁债权投资计划	5 年
30 亿元	京沪高铁股权投资计划	—
22 亿元	泰康 - 养老社区股权投资计划	—

泰康 - 国电福建电力债权投资计划

2012年4月，泰康资产获准设立“泰康 - 国电福建电力债权投资计划”，募集资金15亿元，投资于国电福建电力有限公司下属国电福州江阴电厂2 x 600MW工程和国电福建南浦热电联产工程。该项目的建成直接支援了福建电网，缓解了不断增长的电力需求，增强了电网的安全稳定性。同时，对于加快海峡西岸经济区的建设具有推动作用。

泰康 - 华电邹县电厂债权投资计划

2012年6月，泰康资产获准设立“泰康 - 华电邹县电厂债权投资计划”，募集资金15亿元，投资于华电国际旗下山东邹县电厂四期工程。邹县电厂为山东电网的重要电源点，也是山东电网南线输电线路的重要支柱。邹县电厂四期工程采用超超临界技术，项目高效、节能、环保，建成后对于山东省国民经济持续健康发展起到重要促进作用。

泰康 - 湖南国省干线公路债权投资计划

2012年8月，泰康资产获准设立“泰康 - 湖南国省干线公路债权投资计划”，募集资金30亿元，投资于湖南国省干线公路44个子项目。该项目对于促进湖南城镇化和工业化发展具有良好的示范效应，同时将有效的改善湖南的道路通行能力，优化路网结构，改善交通运输质量，推动区域经济发展。

泰康 - 金融街控股商业不动产债权投资计划

2012年8月，泰康资产获准设立“泰康 - 金融街控股商业不动产债权投资计划”，该债权计划为业内首单商业不动产债权计划，开创了保险资金投资于商业不动产的先例。30亿元资金投资于北京金融街中心项目、北京开行大厦项目、天津环球金融中心项目。

泰康 - 天津地铁债权投资计划

2012年12月，泰康资产获准设立“泰康 - 天津地铁债权投资计划”，募集资金27亿元，投资于天津市地铁六号线项目。项目的建设可以有效缓解天津市中心城区交通紧张状况，改善城市公共客运交通，同时，也是落实天津市中心城区发展规划，调整城市布局和功能需要。

推动国内资本市场发展

公司继续保持行业内领先的投资收益水平，企业年金、机构理财、境外投资及另类投资等业务齐头并进，保持了业务规模与投资收益的较快增速。同时，在监管规定的额度内积极进行权益投资、境外投资配置，并通过认购国债、企业债、信用债，参与 A 股增发等多种方式，为资本市场提供了持续稳定的大额资金来源。

加快全民理财意识转变

公司拥有行业内领先的投资管理能力，为公司客户带来了丰厚的回报。泰康资产管理管理的投连账户绝大多数情况下均属每年投资业绩排名前 1/4，每年至少有一支在保险行业内排名第一。优秀的投资业绩在提升公司品牌美誉度的同时，增强了客户依存度，助推了“全民理财”意识普及，有利于国家社会财富分配、居民收入分配改革进程。

企业年金业务

泰康养老推出的“大受托”服务模式，开创了国内企业年金管理服务领域的先河，受到客户和同行的广泛赞誉和好评。

发展企业年金业务，推动企业养老体制改革

作为泰康人寿的全资子公司，泰康养老自成立以来一直秉承“亲和专业，稳健恒久”的经营理念，积极参与国家养老体制改革和社会保障体系建设工作，不断推动产品创新，提升服务水平和客户满意度，努力建设专业化养老金公司，切实履行社会责任，为促进企业年金健康发展、提高全社会养老保障水平、建设和谐社会发挥了积极作用。

泰康养老员工福利规模保费市场占比逐年提升，团体保险业务连续 5 年高于行业增速。截至 2012 年底，公司累计企业客户近 20 万家，累计服务企业员工超过 5000 万人次。公司通过专业的服务，满足不同行业和类型客户差异化的保险需求；众多国资委直属央企、世界 500 强企业、中国 500 强企业和上市公司成为公司的忠实客户。泰康养老在 2011-2012 年连续两年实现央企新建年金项目 100% 中标，公司依靠卓越的投资实力和服务实力推动企业年金的健康发展。

累计企业客户近

20

万家

累计服务企业员工超过

5000

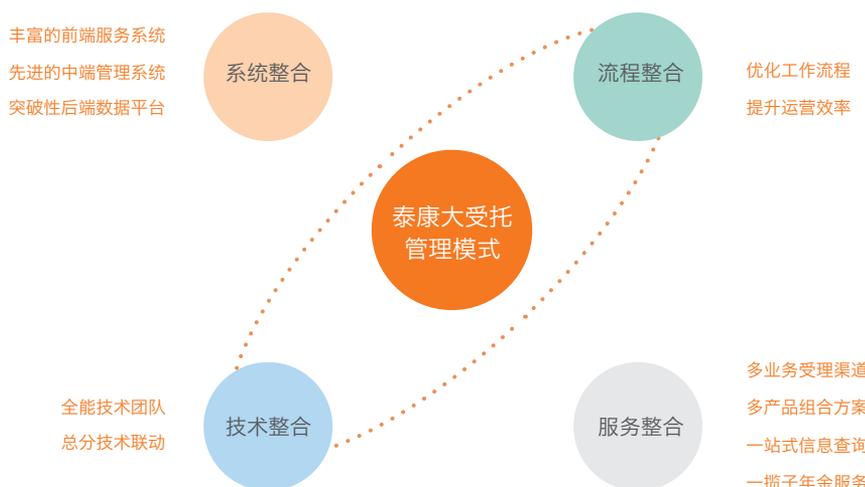
万人

2011-2012 央企新建年金项目中标率

100%

以客户需求为导向，开创业内领先的“大受托”服务模式

为有效管控风险，我国企业年金制度确立了四方管理人各司其职，互相监督制约的管理模式。在实际运作中，客户在产生服务需求或出现运营问题时经常需要面对多个管理人，沟通协调成本较高。同时，多个管理人就运营问题互相推诿的情况也时有发生，客户服务体验大打折扣。对此，泰康养老积极探索解决办法，多次远赴北美进行实地考察，经过慎重论证后，引入了加拿大 CPAS 企业年金管理系统。该系统在加拿大已成熟运行几十年，具有国际领先水平。泰康养老以 CPAS 系统为核心，结合多年养老金管理经验，针对客户需求，进行系统整合、技术整合、流程整合和服务整合，开发了“大受托”系统平台，即客户可以从受托人处获得完整的一站式服务体验。泰康养老在为客户提供受托管理服务的同时，还能提供账管信息查询和投资管理咨询服务。



泰康养老推出的“大受托”服务模式，开创了国内企业年金管理服务领域的先河，受到客户和同业的广泛赞誉和好评。较传统的受托管理模式，“大受托”服务具有多种优势。一是将多方管理人交互发现和解决问题改变为受托人与客户单向交互发现并解决问题，有效缩短了沟通链条，运营效率大幅提升；二是将主要依靠管理人自身风险控制机制识别操作风险，改变为受托人与管理人之间的双重复核机制，实现了对风险的实质监控；三是将需要从不同管理人处获得信息改变为所有数据信息都可以从受托人处获得，同时数据内容更加详细全面。泰康养老开创的“大受托”服务模式，不仅保证了企业年金的管理更加安全可靠，更有效提升了运营服务效率，为改善客户体验，推进企业年金管理服务市场成熟发展提供了有益经验。

泰康养老 社区建设

投资养老领域是泰康未来发展的核心战略，也是其保险产业链上的重要一环。在“活力养老、高端医疗、卓越理财、终极关怀”四位一体发展战略的指导下，泰康养老社区的建设将在真正意义上实现金融产业的人文关怀，有效地延伸产业价值链。

构建养老保障产品体系，促进养老保障制度可持续发展

为响应国家建立多层次养老保障体系的号召，泰康养老积极开展国内外市场调研和客户需求调研，不断推动产品创新，构建多元化的养老保障产品体系，为客户提供“企业年金 - 员工福利计划 - 多元养老保险产品”的综合养老计划，通过多样化的保障和服务，满足不同人群对养老的个性化需求，为完善社会养老保险事业提供了产品支撑。2012年，泰康养老成功备案了7款个人养老年金保险产品，其中“泰康汇享有约(A)养老年金保险”填补了行业内养老年金公司团购养老年金产品的空白。

随着国家养老体制改革的逐步深入，企业年金和商业补充养老市场具有广阔的发展前景，泰康养老将继续发挥专业养老年金公司优势，服务大局，不断优化产品结构，提高管理水平，为促进养老保障制度的可持续发展服务。

模式创新，实现金融产业人文关怀

投资养老领域是泰康未来发展的核心战略，也是其保险产业链上的重要一环。在“活力养老、高端医疗、卓越理财、终极关怀”四位一体发展战略的指导下，泰康养老社区的建设将在真正意义上实现金融产业的人文关怀，有效地延伸产业价值链。

泰康人寿对养老社区发展模式进行了大量的研究与探索工作，高层领导及专业团队先后对美国、日本、欧洲、澳大利亚等国养老社区进行了广泛考察，同时对国内养老市场也进行深入调查。2007年，陈东升董事长感悟中国老人生活方式必须变革，提出以如家连锁酒店的模式改造养老院的创业构思。2009年11月，中国保监会正式批准泰康人寿提出的养老社区股权投资计划。2010年3月，中国保险行业首个养老社区投资实体——泰康之家正式成立。同年4月，泰康人寿董事会在美国召开，与会董事考察美国养老社区，养老社区发展战略得到董事会的高度认同和支持。

2011年6月，泰康养老社区示范空间展览在北京CBD盛大开幕。北京市市长郭金龙、中国保监会原主席吴定富、现任主席项俊波亲临现场指导。2011年12月以来，泰康养老社区相继完成北京、上海土地购置，并继续深化以“七大中心辐射全国，深耕长、珠三角”的策略完善养老社区在全国的布局。2012年5月，泰康之家生活体验馆对外开放，到访客户总计超过1万余人。6月，泰康之家·燕园正式奠基。同年，泰康人寿养老社区专属“幸福有约”保险产品成功上市，实现了虚拟金融产品与实体养老服务相结合、养老理财与养老消费相结合，标志着养老商业新模式在中国正式落地，“一张保单一辈子的幸福”梦想的实现。著名经济学家曹远征成为“幸福有约”计划的第一位签单客户，著名表演艺术家谢芳、张目夫妇成为泰康之家·燕园社区的代言人。

目前，泰康在北京昌平、上海松江的养老社区建设工作顺利进行，以国际一流标准设计建造的大规模、全功能的泰康养老社区即将面世！

简约舒适，节能环保的绿色社区

泰康养老社区是一所充满活力的老年大学，倡导一种全新的老年生活方式。社区按照居民的年龄和身体状况，分为独立生活、协助生活、专业护理等不同功能的居住生活区，提供适合不同健康状况的持续关爱服务，满足人们文化娱乐、医疗保健、运动健身、美食餐饮、社会交往、财务安全和精神实现等七大退休生活需求。

泰康养老社区是一个绿色环保的社区。社区选址一般位于城市近郊，兼顾交通便利和环境优雅；绿化覆盖率超过 30%，空气清新，远离城市污染；建筑户型设计合理，注重建筑保温性能的同时充分利用自然通风，大幅降低建筑能耗；采用环保节水型设备收集雨水，实现水资源的合理和高效利用；装修材料采用符合国际标准的节能环保材料，有效降低装修污染，保证居民健康。

社区还通过中央新风系统、水处理系统、地暖系统、医院专用智能化系统等先进的技术为居民提供高品质的生活环境，成为品质一流的老年生活乐园。

泰康养老社区具有重要社会意义

泰康之家养老社区发展始终坚定地坚持“活力养老、高端医疗、卓越理财、终极关怀”四大主体理念，不断突破在商业模式上的创新。养老社区作为整个养老产业价值链的核心，对上下游产业价值链具有很强的带动效应，将创造超过其他社区 10 到 15 倍的就业机会，同时将促进现代服务业发展，带动产业结构升级。保险资金投入养老社区产业，可缓解社会养老资源严重不足的矛盾，客户可以将养老保险金转换为养老社区的服务费用，降低养老成本。入住养老社区，老人的生活质量将大幅度提高，医疗保健费用降低 30%。社区将减少老人对公共医疗资源和养老设施的占用，降低政府医疗开支，有利于不断提升社会养老服务的整体水平，促进民生发展与社会和谐。养老社区和人寿保险相结合，将寿险产业链拉长了 20 至 30 年，促进了养老产业与金融保险业的发展。

慈善捐赠及公益活动

在支持中国基础教育事业、培养国际化创新人才、提升中国基础科学水平和自主创新能力等方面，泰康人寿付出了努力，也做出了贡献。

企业的成长离不开社会和民众，泰康人寿始终秉承“服务公众，回馈社会”的理念，在一系列的社会公益活动中体现企业的社会价值，融入中国大众生活。截至 2012 年，公司累计用于公益事业的现金捐款已超过 2 亿元人民币。

● 公司主要捐赠

现金捐赠	捐赠对象	项目内容
15 万	三老人员（老党员、老游击队伍、老交通员）	公益赞助
180 万	天合公益基金	贵阳生态文明论坛
100 万	北京市董辅弼经济科学发展基金会	中国经济理论创新奖
300 万	北京大学教育基金会	冠名北京大学经济学院泰康人寿报告厅
400 万	亚布力（中国）企业家论坛发展研究基金会	赞助企业家生存环境调查、亚布力年会、夏季高峰期及相关书籍杂志出版
20 万	友成企业家扶贫基金会	“新公益嘉年华”活动
1200 万	江西吉安市	井冈山革命老区建设
240 万	清华大学教育基金会	丘成桐中学数学奖
350 万	北京市企业家环保基金会	公益赞助
51 万	艺术界及艺术家群体、教育界、社会公众	公益赞助

从小学、中学、大学到经济理论创新奖，打造全面教育捐赠体系

泰康人寿致力于教育、科研等学术领域的公益事业。从捐建希望小学，发起设立丘成桐数学奖，设立包括北京大学在内的八大院校奖助学金计划，再到赞助中国经济理论创新奖，公司形成了小学、中学、大学到理论研究的完整公益体系。在支持中国基础教育事业、培养国际化创新人才、提升中国基础科学水平和自主创新能力等方面，泰康人寿付出了努力，也做出了贡献。

2008 年，公司与著名教授丘成桐共同发起了“丘成桐中学数学奖”，面向全球华人中学生，打造“中国西屋奖”。截至 2012 年，公司已向五届“丘成桐中学数学奖”捐赠近 1000 万元。从 2008 年开始，公司以每年 50 万元的资金支持国内奖励金额最高的经济学奖项“中国经济理论创新奖”，2012 年该奖项奖金已提升至 100 万元。

泰康空间

源于对文化艺术事业的关心与支持，泰康人寿于2003年正式设立了非盈利艺术机构“泰康顶层空间”，致力于当代艺术家实验性创作的推动和研究。2007年，顶层空间搬到798艺术区，并开始长期赞助支持年轻艺术家，关注多种新媒介的实验性创作。2009年，顶层空间迁址草场地，并正式更名为“泰康空间”。

赞助、支持与研究中国当代艺术

2012年，泰康空间举办高水准艺术展览6次，参展艺术家15位、参展艺术作品100余件（组）。所有展览的策划、制作都由泰康人寿全资赞助，并免费向社会公众开放，全年参观展览的观众数量达到一万余人。

除了举办展览，为艺术家提供高品质的展示平台、为社会大众提供欣赏当代艺术的空间，泰康空间从专业角度出发，通过收藏中国当代艺术作品的方式赞助艺术家的创作。收藏的作品成为泰康空间进行艺术研究、分析梳理艺术史的重要资源，同时也为国家保护了艺术瑰宝。

在金融危机和其他诸多原因导致中国当代艺术的创作、展览和市场不景气的情况下，泰康空间仍然坚持每年展览、研究、收藏中国年轻一代艺术家的作品，努力支持艺术创作、学术研究，积极稳定艺术品市场。2012年，公司董事长陈东升先生荣膺第21届万宝龙国际艺术赞助大奖，是社会对泰康人寿倾力支持中国艺术发展的高度认同与赞誉。



合作伙伴

Business Partners



代理人

作为公司的核心业务渠道和企业形象的重要传播者，泰康人寿高度重视代理人队伍的健康发展。

做好代理人的服务与管理是承担社会责任的具体体现

个人代理人是指依据《保险法》的规定，与公司签订《保险代理合同书》，受公司委托，在公司授权范围内专门从事人寿保险销售、服务、销售管理等工作且符合监管部门要求的个人。代理人是我们与客户之间的桥梁和纽带，泰康的成长离不开代理人队伍的健康成长。泰康认为，做好代理人的服务与管理是承担社会责任的具体体现，所以，必须不断提升代理人队伍管理的合规性及代理人的专业能力。

代理人管理规范化、发展职业化

作为公司的核心业务渠道和企业形象的重要传播者，泰康人寿高度重视代理人队伍的健康发展，遵从保监会监管要求，结合公司发展战略，从规范管理制度、优化发展环境、提升素质考核三个方面致力于打造一支规范化、职业化、高素质的代理人队伍，营造与代理人的和谐业务关系。

首先，不断规范和完善代理人的管理制度。自成立以来，公司一直遵从监管要求和自身发展需要，持续的修订和完善代理人相关管理制度，在代理人的职责、行为、品质等方面都有明确的规定和标准。

其次，优化代理人职业发展环境。作为核心业务渠道，在规范管理的同时，公司也注重提高代理人相关利益和保障。除基本的代理手续费外，还为代理人提供了商业保险、长期服务奖、公积金及社保补贴，以提升代理人行业归属感，促进其良性职业发展。

第三、持续提升代理人素质。不断提高代理人招募的素质甄选，重视行业生态环境改善。从制度角度，进一步强化了代理人的品质管理，要求代理人尊重和维护客户利益，同时引导其提升自身社会责任感，共同提高和维护保险行业形象。



代理人培训专业化

“百年大计，教育为本”。教育培训是泰康人寿帮助代理人专业化经营的一个重要手段。教育培训是有效开展专业化经营的决定性因素，公司本着“持续打造专业代理人队伍”理念，严格规划代理人培训课程体系，帮助代理人不断提高专业能力。公司制订适应未来代理人职业发展需要的培训规划，优化培训管理资源，使培训工作有标准、有计划、有评估地开展。

加强讲师队伍建设，塑造、培养满足代理人需要的优秀讲师队伍，采用专兼结合的方法，建立集经营、管理、销售于一体的讲师队伍体系。严格培训管理制度，要求代理人“不培训，不上岗；不培训，不晋升”。完善现有教材，不断开发适应市场形势的新教材，提高代理人队伍的专业素质。以“培训智汇”项目为依托，整合资源、及时共享。完善培训组织体系，各级机构本着“培训为先”的原则，设置相应岗位，充实基层的培训力量，保证培训队伍的相对稳定。逐步加大培训的资源投入，泰康的培训目标是认真帮助每位代理人都能够全面掌握专业技能，更好地为客户服务。2012年以来，泰康提出“管理、支持、服务”的培训工作思路，使培训工作能够以代理人队伍成长为核心，同时不断完善训练体系、管理体系、支持体系三大培训体系，使培训工作能够多层次、多角度地帮助各层级代理人提升专业技能，更好、更专业地为客户服务。

围绕代理人成长这一主线，秉承“诚信经营，专业销售”，公司建立专业实效的培训课程体系与训练体系，让培训服务营销，让培训引领营销，全面提高代理人市场竞争力，提升留存率。

新人项目：在确保新人上岗培训时间与培训质量的基础上，落实新人三个月的衔接训练，同时提供针对新人为期一年的完整教育与训练课程，并以服务部为载体推动业务员标准化建设，提升代理人职业化形象与专业能力，改善留存。

主管培育：配合营销节奏，围绕客户二开、组织发展、创新小交会、同业客户二开等内容组织举办全国主管大轮训。针对营业部经理层级的代理人，以提升核心技能为诉求，围绕“规划、增员、选择、训练和绩效管理”五大方面，培训学员并形成行动计划方案，提升增员、辅导和训练三大核心技能，培养主管自主经营意识与企业家精神。

师资支持：加强兼职讲师队伍建设，为每一位外勤主管提供有关授课技巧、训练方法的专业技能培训以及授权讲师培训，把舞台留给离市场最近的人。打造具有训练能力的有效兼职讲师，整合讲师资源，提升代理人形象与素质。同时，全面打造世纪组训队伍，为组训提供专业化、全方位的培训，使世纪组训培训真正成为培养营销管理干部的“黄埔军校”。

绩优培训：追求卓越，尊享荣耀。2012年荣誉体系将业务员分层级进行激励推动，并与行业的标准接轨，从培养业务员习惯、到鼓励成长，进而成为绩优搭建一条科学的途径。“泰康之星”是成立于2011年7月1日的荣誉组织，2012年产生了首批三星会员，总公司统一组织培训，对其销售技能加强训练。“百万俱乐部”的表彰活动与MDRT中国日活动相结合，在西安、北京成功开展学习与交流活动，大大推动了绩优的建设。

供应商

2012年，泰康人寿坚持专业规范的采购原则，在采购过程中继续加强对供应商企业社会责任方面的考量和要求，使之与公司规范诚信、敢于担当的公众形象更加匹配。

2012年，泰康人寿坚持专业规范的采购原则，在采购过程中继续加强对供应商企业社会责任方面的考量和要求，使之与公司规范诚信、敢于担当的公众形象更加匹配。

公司职场、设备、印刷采购岗位均为建造、IT、印刷等相关的专业人员。通过制定完善的采购管理制度，使业务办理有章可循，与供应商业务沟通更顺畅，合作更高效便捷。

规范采购原则

本着诚信透明、规范共赢的原则进行采购。采购项目全程透明、专业、规范。以此传播公司诚信、规范的管理理念，树立良好的公众形象，传递正能量。

形象匹配原则

在采购过程中，注重选择与公司形象匹配的供应商，如在行业领域内知名度高、企业社会责任感强、通过ISO/TC176质量管理体系、ISO/TC207环境管理体系相关认证的供应商。

实习基地

在全国范围内，公司与中国人民大学、中央财经大学、对外经济贸易大学等四十余家高校签订了实习基地协议，每年持续提供三百余个实习岗位。

泰康人寿秉持人才立司的理念，持续为高校学生提供走入社会、接触企业的实习机会。在全国范围内，公司与中国人民大学、中央财经大学、对外经济贸易大学等四十余家高校签订了实习基地协议，每年持续提供三百余个实习岗位，为学子提供接触企业的机会，提供一个从学生人向职业人、公司人转变的平台，更为高校教育提供了社会实践场所，有助于全面提升学生综合素质、增加社会阅历。

定点医院

公司已有 3554 家定点医院。在合作过程中，对定点医院进行科学的分级管理制度，从医疗质量、客户满意度、合作深度等方面进行定期评估，一方面为客户就医提供了参考，另一方面促进了医院的服务提升。

泰康人寿一直高度重视与定点医院的合作，为广大客户提供便捷、高效的理赔服务和健康增值服务。目前，公司已有 3554 家定点医院。在合作过程中，对定点医院进行科学的分级管理制度，从医疗质量、客户满意度、合作深度等方面进行定期评估，一方面为客户就医提供了参考，另一方面促进了医院的服务提升。同时，通过“康乃馨理赔探视”、“健保通实时赔付”等创新的理赔服务措施，将保险行业传统的事后理赔变革成客户住院期间完成的即时理赔，由于将理赔前置在医院进行，医院承担了及时提供医学资料、垫付理赔金等工作，部分参与了理赔过程，使公司的理赔更加透明和公平。定点医院和公司共同为客户提供服务方面，合作越来越紧密，如开通就诊绿色通道、举办健康讲座等。医疗、保险行业共同为客户服务，彰显了和谐社会的意义，共同开创客户、医院、保险公司、社会多方共赢的局面。

社会认可

公司荣获

2012年泰康人寿所获得的主要荣誉

评选机构及名称	荣誉名称
《金融时报》 2012年度行业十大新闻评选	《泰康首创保险衔接养老社区新模式》 当选“2012年度中国保险业十大新闻”
《中国保险报》 2012年度行业十大新闻评选	《泰康试水保险衔接养老社区新模式》 当选“2012年度保险行业十大新闻”
《21世纪经济报道》 金贝奖	泰康资产获评“年度最佳收益保险资产管理公司” 泰康资产获评“年度最佳企业年金投资管理人”
《第一财经日报》 第一财经金融价值榜	泰康养老获评“年度养老金公司”
《华夏时报》 金蝉奖	泰康养老获评“最佳养老保险服务商”
《证券时报》 中国金融IT创新暨中国优秀财经网站评选	泰康人寿获评“最佳网上销售保险公司”
《理财周报》 中国百万中产家庭首选保险产品榜	泰康人寿获评“年度十大最佳保险公司”
《保险经理人》 中国保险业年度风云榜	泰康人寿荣获“理赔服务创新贡献奖”
《保险文化》 第七届中国保险创新大奖	泰康人寿荣获“年度最具价值保险产品牌奖”
和讯网 和讯财经风云榜	泰康人寿获评“年度最受信赖寿险公司”
搜狐网 搜狐德胜奖评选	泰康人寿获评“搜狐金融德胜奖年度企业”
网易网 网易金钻奖	泰康在线获评“最佳保险电子商务平台”
中华英才网 第九届中国大学生最佳雇主评选	泰康人寿获评“保险业最佳雇主TOP10”
中金在线 中金在线年度财经排行榜	泰康人寿获评“最受信赖寿险公司”
中国企业联合会 中国企业500强评选	泰康人寿获评“中国企业500强第136位” 泰康人寿获评“中国服务业企业500强第46位”

陈东升董事长荣获

评选机构及名称	荣誉名称
凤凰网 凤凰财经年会	改革动力企业家——92派企业家领军人物
《财富》(中文版) 中国最具影响力商界领袖评选	2012年中国最具影响力的50位商界领袖第19位
《中国企业家》 中国企业领袖年会	2012年中国25位最具影响力的企业领袖
万宝龙文化基金会 万宝龙国际艺术赞助大奖	2012年万宝龙国际艺术赞助大奖
《英才》 英才贡献中国高峰会	2012年英才贡献中国高峰会--企业融合榜样



心手相连 同舟共济 泰康人寿各级机构高效应对彝良地震

“9·7”云南彝良地震，造成了重大人员伤亡和财产损失，牵动了全国人民的心。在灾难面前，泰康人寿总公司和云南分公司、昭通中支及彝良服务部火速行动，积极应对这场自然灾害。

总、分公司积极部署抗震救灾工作

9月7日，地震后的第一时间，泰康人寿立即启动重大突发事件理赔应急预案，开启3G理赔绿色通道，并第一时间给灾区1419名客户发送“慰问和报案提示短信”。各分公司高度重视、紧急安排，连夜调集《地震自救互救行为指南》手册、T恤衫等救援物资。

发放《地震自救互救行为指南》

9月8日下午，泰康人寿云南分公司救援人员在彝良县人民医院门口给过往的行人及医患人员分发公司印编的《地震自救互救行为指南》。手册一发出便受到欢迎，医护人员主动帮助伙伴们发放，大家争相传阅，认为该册子为彝良人民普及了保险及防震知识。分公司连夜加印手册6万份发往灾区。

第一时间获取伤亡人员名单

9月9日，泰康人寿理赔救援人员第一时间拿到伤亡人员名单，暂未发现出险客户。为帮助其他保险公司尽早排查出险客户，泰康人寿的伙伴们通过保监局将资料共享给其他保险公司，方便大家一起积极应对震灾救援。

“情系彝良” 爱心捐赠暖人心

9月11日凌晨，地震灾区突降暴雨，引发大面积的山体滑坡及泥石流灾害，彝良县发布了暴雨红色警报。9月11日早晨，泰康人寿抗震救援组一行冒着大雨，紧急购得灾区伙伴急需的雨衣、雨伞、胶鞋、方便面等物品，马不停蹄地冒雨驱车前往灾区。

9月12日，泰康人寿昭通中支在昭通全市举行了“情系彝良”爱心捐赠。截至12日，募捐到爱心款19251元，云南分公司、文山、德宏、楚雄、保山等中支伙伴的爱心也陆续不断地汇聚到灾区。



泰康企业社会责任案例 (2012)

向英雄致敬 泰康人寿第一时间慰问救人英雄李方洪家属

7月21日，北京遭遇61年来最大强降雨，造成77人遇难，人民生命财产遭受重大损失。北京市公安局燕山分局向阳路派出所所长李方洪带领民警奋战在积水严重的凤凰亭村，先后救起50余名被困群众，当他再次冲入水中救助群众时，不幸被水中电线击倒，光荣牺牲。泰康人寿第一时间派人前往遇难英雄家中，代表20余万泰康人向英雄家属送去10万元慰问金表示最深切的慰问，对遇难英雄致以最崇高的敬意，并表示沉痛哀悼。

暴雨来袭后，泰康人寿第一时间启动重大突发事件理赔应急预案，理赔人员当天下午即赶赴各主要受灾现场，排查伤亡名单，主动寻找客户，并开通95522报案及理赔绿色通道。经过紧张排查，公司共确认两名客户因暴雨受伤住院，理赔人员赶赴医院对受伤客户进行了探视慰问，并积极协助客户准备理赔资料。



报纸义卖 冬日街头送去温暖

2012年11月，泰康人寿青岛分公司携手半岛都市报在最繁华的台东步行街举行了以“爱家十年，让爱传续永远”为主题的报纸义卖活动。

11月3日一早，泰康人寿青岛分公司许多员工携带子女，与50多名半岛小记者齐聚繁华的台东商业步行街。“阿姨，我们是志愿者，要把义卖报纸的钱捐给需要帮助的人，您买份报纸吧，让爱心传递起来。”小志愿者们真挚的语言打动了很多市民，市民们纷纷伸出友爱之手，加入到公司的爱心行动中来。

此次报纸义卖活动获得的资金将捐给青岛福利院、新市民子女，在冷峭的寒冬里为岛城人民送去温暖。





第五届丘成桐中学数学奖揭晓 泰康人寿已连续五年赞助

2012年12月20日，第五届丘成桐中学数学奖（下称“丘奖”）颁奖典礼在国内顶级学府清华大学隆重举行。清华大学附属中学的邵城阳摘取金奖，其获奖论文是《论两个函数方程解析解的渐进性质》。来自海内外近20位数学家、知名院校教授共同见证了获奖学生在数学上的才华与团队精神。

由丘成桐教授、泰康人寿共同发起设立的“丘奖”已举行五届，这五年是社会公众对“丘奖”从认识到熟悉、再到认可的过程。参赛队伍、人数不断增加，参赛论文的质量和水平逐年提高，国际评委团队阵容空前强大，国内外有近百名著名数学家参与了第五届丘成桐中学数学奖的辅导及评审工作。

作为“丘奖”的发起人之一，泰康人寿董事长陈东升认为，没有学问、没有大科学家、没有理论、没有理论思维，一个民族是难以强大的。帮助国家培养基础科学人才，这是企业的责任。“丘奖”注重的是鼓励学生去探索“有灵性的数学”，最大限度激发学生对数学研究的兴趣和创造能力，这是“丘奖”独特的价值所在。

在“丘奖”成功运作的基础上，泰康人寿与丘成桐教授计划在2013年设立“丘成桐中学科学奖”，并增设“丘成桐中学物理奖”奖项，全面支持中学生在基础科学领域创新精神的培养。



泰康人寿连续五年赞助“中国经济理论创新奖”

2012年11月17日，由泰康人寿赞助的“中国经济理论创新奖”颁奖典礼在清华大学伟伦楼报告厅隆重举行，以马建堂、周叔莲、江小涓为主要贡献人的“中国经济结构调整理论”高票当选第五届中国经济理论创新奖。泰康人寿董事长陈东升应邀出席典礼致欢迎辞，并作为颁奖嘉宾向获奖团队颁发了奖金。全国政协副主席陈宗兴、国家统计局局长马建堂、清华大学副校长谢维和、著名经济学家厉以宁等200多位评审专家、知名学者、企业领袖一同出席了第五届中国经济学家年度论坛暨中国经济理论创新奖颁奖典礼，与全国的经济学者一起见证了这一中国经济学界的盛典。

中国经济理论创新奖是我国第一个由经济学界以学术民主投票并公开计票的方式进行评选的经济学大奖，是目前国内奖励金额最高的经济学奖项。以高票当选的“中国经济结构调整理论”不仅具有重要的理论价值，而且对于当前“十八大”提出的推动发展方式转变、加快产业结构调整、促进区域经济协调发展、实现资源优化配置等方面也具有重大的现实意义。

泰康人寿作为特别支持机构，从2008年经济理论创新奖的首届评选开始，已连续五届对其提供奖金支持，从而支持中国经济学界不断探索、发现有中国经济学理论，为中国经济发展和转型提供科学的理论依据与指导做出了贡献。



泰康企业社会责任案例 (2012)

支援学校基础设施 丰富学生课余生活

2012年10月，泰康人寿河南周口中支40余名伙伴来到“泰康人寿希望小学”，为那里的孩子们送去图书、文具、书包等用品。9年前，公司捐资兴建了“泰康人寿希望小学”；9年后，又让孩子们背上了漂亮的书包，有了图书阅览室。

“泰康人寿希望小学”地处太康县符草楼镇汪郑行政村，目前在校学生321名，教师15名。村里并不富裕，多数村民外出务工，在“泰康人寿希望小学”就读的学生们多为留守儿童。

慈善是爱的事业，保险也是爱的事业。“分享成功、奉献社会”是泰康人寿坚持公益事业宗旨。泰康人寿广大员工希望通过公益捐赠，让孩子们感受到社会大家庭的温暖，让他们的生命之花永远在春天里绽放，让和谐社会充满爱和感动。





2012年万宝龙国际艺术赞助大奖授予泰康人寿董事长陈东升

2012年9月，第21届“万宝龙国际艺术赞助大奖”在北京举行颁奖礼。泰康人寿董事长兼CEO陈东升成为2012年该奖项唯一的中国区得主。

“万宝龙国际艺术赞助大奖”是万宝龙文化基金会为推动全球文化艺术的发展而设置的奖项之一，自1992年创办以来已经走过了21个年头，同时也是目前世界上唯一公认的文化艺术赞助大奖。

源于对文化艺术事业的关心与支持，泰康人寿2003年正式设立了非营利艺术机构“泰康顶层空间”，定期举办艺术展览，致力于当代艺术家实验性创作的推动和研究。2007年“泰康顶层空间”搬到798艺术区，并开始长期支持赞助年轻艺术家，关注多种新媒介的实验性创作。2009年“泰康顶层空间”迁址草场地，并正式更名为“泰康空间”。

董事长陈东升先后多次在政协会议上提案发展文化产业，并在2004至2006年连续三年赞助798艺术节的活动并成为推动政府最终保留798艺术区的关键人物之一。该奖项是社会对陈东升董事长和泰康人寿倾力支持中国艺术发展的高度认同与赞誉。



泰康企业社会责任案例 (2012)

支持学术研究研讨 促进中国当代艺术发展

由泰康人寿出资赞助，泰康空间与中央美术学院人文学院挑选的八位硕士研究生合作，对中国现当代艺术史上的八件经典作品开展研究，此举成为国内金融企业出资赞助美术学院年轻研究者工作的先例。赞助研究只是第一步，最终这些研究成果将以论文发表的形式与社会各界共享，使社会公益效果最大化。

泰康空间还在泰康人寿的赞助下自主策划学术研讨会。2012年，泰康空间策划了“吴印咸研讨会”。会上，来自中央美术学院、北京电影学院、广东中山大学等学术机构的多位摄影领域的专家学者发表论文，这些论文将同时收录到于2012年启动、由泰康人寿赞助、泰康空间策划的“泰康出版”计划。



泰康纵墙美术馆：员工与艺术零距离

2012年“泰康纵墙美术馆”入驻泰康人寿总公司各楼层职场，成为泰康职场空间内一道亮丽的风景，也成为国内金融企业在办公职场内部系统化地融入艺术元素的首个案例。

面对一件真实艺术作品的感受与在图录、杂志上阅读作品图像之间的差异非常大，出于让伙伴们零距离欣赏艺术作品的目的，泰康空间将公司收藏艺术作品以复制品的形式在公司各楼层寻找非办公用途、同时员工又都有机会经过的区域，规划出统一规格和设计风格的小幅墙面，形成分处各楼层办公区内的、楼内纵向分布的美术馆墙系列。

“泰康纵墙美术馆”以两个月一期的频率在总公司各楼层巡回展示，制作精良的艺术品复制品辅以独特的展示墙面、独立的照明系统和详细的作品阐释营造了浓厚的艺术氛围，也让伙伴们与艺术实现了零距离接触。“纵墙美术馆”的称谓首先来自我们可利用的墙面特点，其纵向贯穿楼层的布局特征属建筑术语中所说的“纵墙”，而从隐喻的角度，“纵墙”也是泰康人寿将当代艺术融入到公司文化纵深处，深度融合与关联的期望所在。正如泰康人寿董事长陈东升在谈到泰康空间支持当代艺术十周年感悟时所讲到的，“当代艺术对外是泰康人寿回馈社会的窗口之一，是公司社会公益事业的重要组成部分，对内是我们公司企业文化的有机组成部分，是泰康人寿的员工创造的价值，要与每一位伙伴分享。”



数说泰康



健康发展

17

年

泰康人寿是经中国人民银行总行批准成立的一家全国性、股份制人寿保险公司。自1996年8月22日成立至今，经过17年健康发展，现已成长为一家以人寿保险为核心，拥有企业年金、资产管理、养老社区和健康保险等全产业链寿险服务的全国性大型保险公司。

总资产超

4100

亿元

截至2012年底，泰康人寿总资产超4100亿元，净资产近210亿元。

各级机构超

4200

家

泰康人寿在全国设立了北京、上海、湖北、山东、广东等35家分公司，各级机构超4200家，构建起完整的服务网络为客户提供及时和周到的服务。

理赔金额

99

亿元

截至2012年年底，泰康人寿已累计为2776万个人客户和25万机构客户提供过服务，赔付客户达927万人次，累计赔付金额99亿元，偿付能力充足率164%。

电投使用率

93%

电子化投保是集现场投保、在线核保、实时收费、即时承保于一体的新型投保方式，大幅缩短承保时效，有效保证客户权益，提高展业销售规范性、专业性。泰康人寿电子化投保使用率已达到 93%，累计服务客户 100 余万人。

电子化保全

最快

1

分钟

所谓保全即通常所说的售后服务，客户通过登录官网泰康在线“e 站到家”版块，或拨打 95522 使用电子化保全功能，最快 1 分钟就可完成传统模式下需要半个小时的业务。泰康人寿通过电子化服务平台提供服务累计超过 400 万次。

理赔满意率

97.3%

3G 电子化理赔实现报案受理、住院探视、出院现场受理、审核结案一站式全流程理赔服务，显著缩短了理赔周期，现场理赔 15 分钟就能完成，平均理赔业务处理时效缩短至 2 天。泰康人寿理赔满意率提升至 97.3%。

管理资产总规模超

4600

亿元

泰康人寿旗下泰康资产是国内资本市场大型机构投资者之一，受托资产管理总规模超 4600 亿元，综合投资收益率居于行业前列。2012 年，泰康人寿和泰康资产第一批取得不动产直接投资、不动产金融产品设立与发行双重资格。

个人投连业绩

12

倍

泰康资产拥有一支“国内一流、具有国际水准”的优秀资产管理团队，投研人员硕博学历占比达95%。凭借卓越的投资管理能力泰康资产管理的投连账户每年都至少有一支在保险行业内排名第一，而绝大多数情况下投资业绩排名都在前1/4。值得一提的是，泰康人寿进取型账户，8年净值增长率超过12倍，超凡的资产管理能力为客户带来了丰厚的回报。

不动产资产规模超

200

亿元

泰康之家是以养老社区投资经营为战略核心，以商业不动产和不动产金融业务为两翼的泰康人寿专业子公司。目前，公司不动产业务形成了37万平方米优质写字楼、84万平方米物业总建筑面积，总市值超过200亿元的资产规模，持有北京、上海顶级物业规模位于行业前列，投资收益率名列前茅。

公益投入

2.01

亿元

保险是最具人文关怀的产业，泰康人寿始终秉承“服务公众，回馈社会”的理念，在一系列的社会公益活动中体现企业的社会责任。据不完全统计，泰康人寿及陈东升董事长个人累计用于公益事业的款项达2.01亿元。泰康人寿热心教育公益，已经形成从小学、中学、大学，到经济理论创新奖的全面教育捐赠体系。

泰康图书室

280

多间

多年来，泰康人寿坚持在村镇、街道的文化活动站、学校等设立“泰康图书室”，供各村镇居民阅读。泰康人寿累计捐建县域泰康图书室 280 多间，捐赠图书 30 余万册。

赞助当代艺术家

近百位

泰康人寿于 2003 年创办泰康顶层空间（现泰康空间），通过赞助、展示、研究、收藏等实际行动，为推动当代艺术在国内的发展做出努力。泰康空间先后免费为近百位中国当代知名艺术家举办了艺术展览。



创新就是率先模仿

中国企业能够迅速发展的最好方式就是模仿，谁最早模仿，谁模仿得好，谁善于模仿，谁就能在这个行业里领先一步。早在创立之初，泰康人寿就提出了要走“专业化、规范化、国际化”的发展道路。

◎ 首家获得信用评级

1998年泰康人寿获得AA级评级，这是寿险业首家获得国际通行的信用等级评估。2001年，公司获得AAA⁻的高信用等级，AAA⁻指公司“清偿能力非常强，风险最小”。

◎ 首推“100%电话回访”

1999年，泰康人寿率先在业界推出新契约“100%电话回访”制度，极大地提升了客户满意度。

◎ 首家实现在线投保

2000年，泰康在线全面开通，成为国内首家由寿险公司投资建设、真正实现在线投保的网站。成立12年来，泰康在线多次创新，在国内率先实现了从投保、缴费、实时承保、发送电子保单到后续自助服务的一站式服务体验。

◎ 首位金融业CEO

2000年，泰康人寿董事长陈东升成为了中国金融业首位CEO。

◎ 首家设立独立董事

2001年，业内首家引入独立董事制度，著名经济学家董辅初成为中国保险界首位独立董事。

买车买房买保险 一张保单保全家

◎ “新生活三大件”

从 20 世纪 70 年代的自行车、手表、缝纫机，到 80 年代的电视、洗衣机、电冰箱，百姓心中“三大件”的变化体现着新中国六十年消费结构升级和百姓生活方式的变迁，承载着一代代人的财富梦想。21 世纪，我国居民大部分解决了温饱问题，老百姓生活水平不断提高，开始追求生活稳定，期望未来生活有保障，年老时有尊严，不会成为别人的负担。人们选择人寿保险，从更高层次看也是选择了一种新的生活方式。伴随着中产人群的崛起，泰康人寿提出新世纪的三大件就是买车、买房、买保险。

◎ “爱家之约”家庭保障计划

家庭是社会的细胞，家庭稳定、和谐是社会和谐的基础。泰康人寿把家庭价值观引入产品开发的理念，既符合中国人以家庭为重的传统观念，也体现了泰康人寿“以人为本”的经营思想。2002 年，泰康人寿创新推出“爱家之约”家庭保障计划，一张保单下设多个被保险人，在行业内率先实现了“一张保单保全家”，一张保单不仅能为全家人的理财、医疗、养老、人身保障等多方面提供全方位的解决方案，省钱、省事又省心，还赋予了保险产品更多人性化内涵。经过四次全面升级，“爱家之约”的产品体系不断健全，真正实现了从保险家庭套餐到家庭自助餐，再到家庭保险超市的演变，满足了不同家庭对保险的需求。



买保险就是尊重生命

2008年5月16日，汶川地震4天后，泰康人寿董事长陈东升亲赴成都都江堰现场理赔，那是泰康人寿在汶川地震理赔的最大一单，受益人是一对离异的夫妇。他们有一个女儿，23岁，花了200多块钱买了泰康的一份保险。这个女儿很细心，因为父母离异了，大概在地震前一个星期到泰康人寿做了受益人变更，保险金父母一人一半。这个女孩在商店当售货员，地震的时候她已经跑出来了，还差1%秒她就可以存活下来，但商店的门梁坍塌了……

泰康理赔了12万元，陈东升把钱分两份，交给她父母，牵着俩人的手，拍下了历史性的照片。遗憾的是，在一场巨大灾难的面前，保险却没有发挥它伟大的功效。为什么？汶川地震发生在边远地区，人们的保险意识还不那么强。地震后泰康人寿作了迅速的研究、排查，估计应该赔一个亿，后来又统计应该赔三千万，最后的结果只赔了五百万。作为泰康人寿的负责人，陈东升说泰康愿意赔一个亿，但是没有赔出这一个亿，因为很多人没有买保险。

陈东升董事长双手紧紧握住遇难女孩父母的手，心中的感受只有一个——买保险就是对生命的尊重！

“保险就是对生命的尊重和礼赞，让生命充满尊严和诗意地存在”是泰康人寿对保险终极价值的最好诠释。

从摇篮到天堂 泰康呵护您一生

“童年的纯真，少年的狂野，中年的潇洒，老年的神闲，这是一幅完整的生命构图。”这是北京大学经济学院院长孙祁祥教授参观美国养老社区后对人生的感悟。出于改变中国人“夕阳无限好，只是近黄昏”的生活方式与态度的强烈使命感，陈东升率先提出要打造现代养老社区。他希望通过将保险业与养老社区产业相结合的商业模式创新来改变老年人对生活的态度。

经过5年的实践和探索，2012年4月，泰康人寿推出国内首个保险产品与养老社区相结合的综合养老计划——“幸福有约终身养老计划”，不仅为客户提供专业养老财务规划，还能提供养老社区保证入住资格，提前锁定高端、稀缺养老资源。2012年6月6日，全国第一个由保险资金投资兴建的养老社区——泰康之家旗舰社区在北京昌平正式奠基开工，泰康养老社区抢占了中国养老社区第一品牌，得到了社会的广泛关注，泰康人寿打造“从摇篮到天堂”寿险产业链的梦想正在变成现实。



让保险更便捷、更实惠

许多人印象中买保险是一个繁琐的过程。如何让保险变得更便捷、更实惠一直是泰康人寿的追求。围绕客户诉求，涵盖承保、理赔及保单服务，泰康人寿的服务承诺为保险消费的各个环节全面护航。2011年，泰康人寿电子化服务全面上线，电子化投保全过程最快15分钟搞定；电子化保全服务，最快1分钟；赔付金额小于3000元的标准案件，使用3G理赔受理，平均15分钟即可结案。让客户及时享受保险保障，泰康人寿让保险变得更实惠、更便捷。



本报告采用环保再生纸印刷

 泰康人寿保险股份有限公司
TAIKANG LIFE INSURANCE CO., LTD.

客服电话：95522

泰康在线：www.taikang.com