

泰康人寿企业社会责任报告（2013）

Taikang Life 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。

目录

泰康人寿概况

企业社会责任概念

第一部分 对客户的质量

产品保障

客服体系

理赔服务

客户信息安全

第二部分 对股东的责任

主业发展

品牌塑造

公司治理

内控合规风险管理

第三部分 对员工的质量

员工保障

招聘与培训

关怀、沟通与成长

第四部分 对环境和社会的责任

绿色办公 职场节能

电子信息化和低碳运营

国计民生重大工程投资

企业年金业务

泰康养老社区建设

慈善捐款与公益活动

泰康空间

第五部分 合作伙伴

代理人

供应商

实习基地

定点医院

2013 泰康人寿主要荣誉

2013 泰康人寿大事记

2013 泰康人寿企业社会责任案例

关于本报告

《泰康人寿企业社会责任报告(2013)》回顾了泰康人寿自成立以来的企业社会责任(以下简称“CSR”)发展脉络,阐述了2013年1月1日至2013年12月31日期间所承担的CSR具体实践工作。关于本报告的披露内容,说明如下:

(一) 报告范围

报告的组织范围:本报告以泰康人寿保险股份有限公司为主体,涵盖泰康各分公司、子公司。报告的时间范围:2013年1月1日至2013年12月31日。报告的发布周期:本报告为年度报告。

(二) 报告编制原则

本报告参照全球报告倡议组织的G3.1指标及金融行业补充指标为信息披露的指导性原则,在披露指标的选择方面符合以下特点:与企业社会责任主要议题高度相关;能够有效反映出公司在相应企业社会责任议题方面的绩效表现;能够通过公司现有的管理体系进行收集;利益相关方关注随着企业社会责任管理工作的进一步提升,我们将会在今后的报告中对披露指标进行持续调整与优化。

(三) 报告数据说明

报告中的财务数据摘自《泰康人寿保险股份有限公司2013年年度报告》,该财务报告经普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)独立审计。其他数据来自公司内部系统或人工整理。本报告中所涉及货币种类及金额,如无特殊说明,均以人民币为计量单位。

(四) 报告发布形式

报告以印刷版(环保再生纸印刷)和网络版两种形式发布。网络版可在本公司网站 www.taikang.com 查阅。

泰康人寿概况

泰康人寿保险股份有限公司成立于 1996 年 8 月 22 日，总部位于北京。经过 17 年稳健、创新发展，已成长作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的全国性大型保险公司，连续 10 年荣登“中国企业 500 强”。

经营概况

2013 年，泰康人寿继续坚持价值转型，新单价值连续三年实现正增长。公司总资产超 4400 亿元，净资产超 250 亿元，偿付能力充足。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。

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。继 2012 年高层管理架构调整之后，2013 年进一步推进治理结构优化：成立集团执行委员会；搭建集团执行副总裁层级；建立集团管理体系；梳理会议和决策体系。

旗下公司

泰康人寿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。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近 6000 亿元，综合投资收益率连续 11 年表现优异。泰康养老是国内五大专业养老保险公司之一，为广大企业和员工提供团体保险、企业年金、个人养老保险等企业员工福利一揽子解决方案。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，至 2013 年底，泰康之家已经完成北京、上海、广州和三亚四地的养老社区战略布局。

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 2013 年，公司已形成从小学、中学、大学到经济理论创新奖的全面教育捐赠体系：连续 6 年赞助丘成桐中学数学奖、连续 6 年独家赞助中国经济理论创新奖、连续 12 年赞助亚布力中国企业家论坛，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，致力成为全球领先的保险金融服务集团，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

关注并努力为客户、股东、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、对社会责任定位

——为客户提供优质保险金融服务，诚心追求与客户共成长，为客户提供保险保障、谋求财富保值增值。

——为股东谋求价值最大化增长，以公司可持续发展回报股东。

——为员工成长与全面发展创造良好条件，有序规划，全面实施。

——为人们提供健康幸福新生活，为社会的有序、和谐发展而承担责任。

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，员工为客户提供专业化服务，流程规范化，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。

报告正文

第一部分 对客户的要求

一、产品保障

以客户需求为导向，提供多元化产品保障

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，根据地域、人群特点等多个维度对产品进行细分，通过持续的产品创新，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

泰康人寿秉承着深耕寿险产业的理念，致力于为客户提供“从摇篮到天堂”的全产业链产品，目前公司产品体系已经覆盖了百姓最为关注的疾病、医疗、养老、教育等多个领域。

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。为了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，保证生活品质，2013年泰康人寿积极响应保监会费率市场化改革的号召，陆续推出了“附加基本B款重大疾病保险”、“泰康乐宁终身重大疾病保险”等十余款保障型的费改产品，最大程度让利于客户，并得到了客户的广泛欢迎。

此外，为了更好地满足客户的养老保障需求,2013 年泰康人寿开发了分红型终身年金产品——“财富人生 E 款”，该产品强化返本概念，为客户提供稳定的现金流；同时，其生存保险金和红利均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，最大程度地给予客户便利与优惠，可实现一站式满足客户养老保障与投资理财的双重需求。

积极参与城乡大病保险

为了减轻城乡居民医疗费用负担，提高医疗保障水平，解决人民群众因病致贫、因病返贫问题，2012 年国家六部委出台了城乡居民大病保险制度。泰康人寿积极配合各地政府建立这一利民制度，开展城乡居民大病保险业务，向政府提供精算支持服务，及时反馈制度设计的建议，并开发了大病保险专属产品和专业系统。泰康人寿参与承保了重庆市、湖北天门市、黄冈市等地的大病保险项目，服务人群达 530 多万，共支付医疗费用 1 亿左右，为广大群众提供了优质、高效、便捷的医疗保障。

二、客服体系

以客户体验至上为诉求，规则流程至简

2013 年泰康人寿迎接挑战、拥抱变革、砥砺前行，规则流程至简，让每条投保规则都有合理的存在理由。简化投保规则涉及 10 类 37 项，一般规则简化率 66%；规则篇幅从 29 页简化为 13 页，缩减率 55%。放宽规则方面，根据市场需求通过规则放宽进一步扩大承保能力，地区分类由寿险重疾各 5 类简化为 3 类，年龄分段由 5 段简化为 3 段，放宽 6 类特殊人群规则，如放宽孕妇、家庭

主妇、军人等 6 类特殊人群投保规则,支持业务需求。免去了繁杂的手续和流程,优化了客户体验。

高客专属特色服务

泰康人寿为高端客户设计了全套尊享服务体验,为其提供私人医生优享服务方案、艺术收藏品鉴、国际高品质养老生活旅行体验、企业家高端论坛社交平台、高端理财沙龙等一系列尊贵服务活动。

公司还建立了“幸福有约客户回访制度”,对购买了保险产品与养老社区相结合的“幸福有约终身养老计划”的高端客户做到 90%以上的面访,全面解答客户疑问,有效降低销售误导,实现了对高端客户的资源统筹与规范经营,维护客户利益。

以客户利益为中心,构建一站式、全方位服务体系

2013 年,泰康人寿电子化服务已建立集网上、电话、业务员代办、微信为一体的自助服务平台。客户足不出户,即可通过网站、电话等渠道查询保单相关信息或办理保全业务,免去路途遥远、在柜面排队等待和填写申请表的烦恼。目前,公司 50%的客户通过电子化平台办理保全业务超过 200 万件,电子化投保使用率和理赔率也分别达到了 98%和 61.3%。

2013 年,泰康人寿在全国推行“一岗通”服务,着力打造高效率、高质量的柜面服务平台,将多个柜台办理的业务整合为一个柜台、一名服务人员处理,真正实现了一人负责、一次性解决的目标,客户体验得到极大提升。随着“一岗通”服务项目的深入推广,泰康人寿 90%以上的分公司客服中心,将近 260 个客服柜面能够为客户提供全方位、高标准的服务。

2013 年泰康人寿搭建了以“健康、医疗”为核心的增值服务平台，以客户体验为核心，致力打造贵宾尊贵专属服务，呵护健康，为事业发展保驾护航。通过“高端体检”、“导医导诊”、“千万保障”、“全球救援”及“私人医生”等系列服务不断探索创新，力求高品质优质服务。同时，公司面向贵宾客户提供绿色通道，享受业务优先处理，以及多样化、多形式的尊贵服务。

三、理赔服务

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”。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”。截至 2013 年底，泰康人寿累计赔付客户 1043 万人次，累计赔付金额 119 亿元。

泰康人寿一直秉承“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，实现了客户在出院结算时就可以完成理赔赔付，最大程度地节约了客户的时间，是目前保险行业中最便捷的理赔服务形式，实现了理赔“零等待”。此服务现已覆盖到 22 个省市自治区，405 家合作医院，在所覆盖的区域，40%的健康保险客户是通过“健保通”来完成理赔的。

泰康人寿以客户为中心，相继推出了系列健康增值服务项目，如“重大疾病就医绿色通道”、“齿科保健”、“电话私人医生”、“紧急救援”、“健康大

讲堂”、“肿瘤标志物检查”、“贵宾免费体检”等。其中“重大疾病就医绿色通道”已覆盖 57 个城市，548 家医院。截止目前已有 600 余名客户因此服务享受到国内顶级专家的治疗，超过 4500 名客户享受到免费的“齿科保健”服务。

“健康大讲堂”超过千场，听众超过 10 万人次。

便捷理赔，体验至上

为了提高理赔时效，提升客户体验，泰康人寿不断完善系统、优化流程、简化操作，从简化受理资料到小额理赔案件自动结案，从 3G 电子理赔到健保通零等待，从理赔实时支付到移动易理赔，每一次流程的改造都是为了让客户获得更便捷的体验。

2013 年泰康人寿在业内率先推出的全流程线上理赔服务，客户利用微信、手机终端、泰康在线等媒介就能方便地办理理赔，目前服务客户已超 3 万人次，其中 90% 的案件理赔款都是实时到账。客户通过微信填一填理赔申请，拍一拍理赔资料，足不出户便可完成理赔办理，全程只要 10 分钟，大大缩减了办理理赔的时间和精力。与此同时，客户还可以获得从出险报案、申请、审核到理赔款到账等全流程的理赔服务通知，享受 7*24 小时的理赔进度、定点医院、理赔电话查询服务。

突发事件，分秒必争

泰康人寿进一步完善突发事件理赔应急预案。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。2013 年累计处理死亡人数 5 人以上的突发事件 137 起，累计赔付保险金 438 万余元。其中 4.20 四川雅安地震的快速响应，使泰康成为业内首家赶赴灾区设立现场理赔报案点、奔赴医院进行出险客户排查的保险公司。6.7 厦门快速公交车纵火案、7.6 韩亚

航空失事，事发 2 小时内启动预案；4.14 湖北襄阳网吧火灾事故、8.16 辽宁抚顺洪涝灾害公司快速响应，24 小时内寻找到泰康客户；在 6.11 苏州特大燃气爆炸事故中，公司为 19 位客户赔付 112.7 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。

四、客户信息安全

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。泰康人寿一直秉承“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不断努力完善。

泰康人寿于 2013 年 1 月获得 ISO27001 信息安全管理体系国际认证，成为少数几家获得此认证的保险公司之一。在公司内部设有专职的客户信息安全管理部，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。在提升客户数据有效应用率的同时，在客户数据生命周期的各个阶段，如规划、采集、存储、提取、使用、维护、回收、销毁，加强客户数据的安全管理。

同时，公司还设有独立专业的内控合规团队负责稽核检查，对于员工泄露或窃取客户信息的违法违规行为，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，在每次安全评审检查中总是能全部达标，全部通过。

第二部分 对股东的责任

一、主业发展

变革创新 布局未来 2013 年泰康人寿盈利能力强势增长

2013 年，寿险市场政策红利加速释放，中国保险业风起云涌。泰康人寿顺势变革创新，夯实寿险根基，布局大幸福、大资管战略，试水互联网金融，持续提升客户体验，画出了浓墨重彩的发展轨迹。公司全年实现规模保费超七百亿元，新单价值同比增长超 12%；净利润超过 37 亿元，同比增长 39%；偿付能力充足率超 170%。首创的养老商业模式率先完成北上广战略布局；牵头险资对接国家产业资本，站在行业大资管创新潮头。

泰康人寿扎实推进价值转型，传统业务亮点突出。核心业务个险标准保费突破瓶颈，创历史最高纪录；电销保费首次跨越十亿规模平台；业内首款保险产品与养老社区衔接的跨界产品“幸福有约”全国热销；企业年金业务连续五年保持正增长，年金投资管理规模突破 600 亿。“汇享有约”填补业内团购养老年金产品空白，开创了贯穿“员福、年金、个人养老”三大业务线、“保障、健康、养老”三大产品线的大 BBC 全新商业模式。

拥抱互联网大数据时代，泰康人寿在保险产品互联网化、保险服务便捷化和大数据平台建设三方面动作频频。公司与阿里淘宝达成战略合作，推出了首款淘宝从业者专属的“乐业保计划”。泰康人寿成功打造了“空中+移动+地面”三位一体的新生活广场服务平台，全面开启空中保险服务新时代。电子化投保使用率达 98%，70%的保单 10 分钟即能承保，“客户体验至上”已成为泰康人寿的服务最高标准。中后台全面变革创新。位于中关村科技园的昌平创新中心启用，

形成集培训、服务、科技、销售四位一体的创新服务平台，泰康人寿大数据云中心梦想正式起步。

在跨界战略布局方面，泰康人寿“大手笔”颇多。应对大资管时代竞争的汹涌大潮，泰康资产依托资金实力和品牌优势，牵头 360 亿险资入股“西气东输”战略项目，保险资金首次对接国家产业资本；同时，泰康资产综合投资收益率连续 11 年保持行业领先，管理资产规模超过 6000 亿元。应对养老产业服务持续升温，泰康人寿倾力打造“候鸟式”社区，在业内率先完成北上广一线大城市布局。以养老社区为核心，泰康人寿确立了活力养老、高端医疗、卓越理财、终极关怀四位一体的老年生命链产业整合的大幸福工程战略。

面向未来，泰康人寿将坚定实施“向实体经济跨界、向虚拟大数据移动”的“跨界”和“移动”两大战略。完成以养老社区为核心四位一体的老年生命链的产业整合，打造金融互联网公司，全面迈向以客户为中心的综合经营时代。

二、品牌塑造

娜样绽放 提升公司品牌影响力

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。2013 年李娜又一次进入大满贯决赛，刷新了个人在美网中的最佳战绩；成功跻身世界前三创造了亚洲球员在年终总决赛单打的最好成绩和亚洲球员历史最佳排名；44 胜 14 负 1 冠 3 亚的骄人战绩也成为了李娜截止目前最成功最平稳的一个赛季。



球场上的进步，愈发稳健的发挥，愈加成熟的心理，愈加迷人的微笑和洒脱清新的气质让李娜获得了前所未有的关注和影响力。《纽约时报》撰文称“她是这个国家最有名的人之一”，日本《外交学者》将李娜评为当今十大最受欢迎的亚洲运动员，同时美国《时代》杂志也将李娜列入 2013 年全球百大最有影响力人物名单。



作为李娜的顶级赞助商，泰康人寿始终支持着李娜走出 2011 年的低迷，经过 2012 年的稳步过渡，在 2013 年完成了冲击世界前三的目标。李娜左肩的“泰

康人寿”标识在李娜卓越战绩的聚焦下曝光率大幅提升。2013 年李娜新版泰康形象广告《拼搏篇》也跟随比赛在央视播出，向公众传达着追逐梦想、不断超越的顽强精神。赛场上，李娜诠释着泰康人的执着与努力；赛场下，泰康也成为李娜高品质生活的标准与保障。2013 年，李娜多次出席泰康养老社区的品牌活动。7 月李娜在刚落成的泰康总部基地与高端客户一起“挥拍”，谋划“幸福有约”综合养老计划；12 月赛季结束的第一站，李娜来到上海出席了泰康申园体验馆结构封顶仪式，与陈东升董事长一同为上海申园体验馆最后一根钢梁拧上螺丝并签名。李娜不仅与“娜离子”们共同见证了养老社区拔地而起的历史时刻，也表达了对养老社区的持续关注和期待，这也使得泰康养老社区的高端定位和品牌价值进一步得到认可。

三、公司治理

优化公司治理结构，提升公司治理水平

完善的公司治理是企业健康、持续发展的根本保障，公司基本的治理结构是治理体系的核心。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。

继 2012 年高层管理架构调整之后，2013 年泰康人寿进一步推进治理结构优化。一是成立集团执行委员会。执行委员会是集团层面战略决策组织，由首席执行官、首席运营官、首席财务官、首席投资官、首席合规官、泰康养老首席执行官、首席市场官、董事会秘书、泰康之家首席执行官、首席人力资源官和首席执行官办公室主任组成。二是搭建集团执行副总裁层级。对接国际标准，搭建集

团管理的高管职位体系，形成集团层面的执行副总裁层级，首席财务官、首席投资官、首席合规官、泰康养老首席执行官和首席市场官晋升执行副总裁。三是建立集团管理体系。集团层面形成大个险、大资管、大幸福工程、大 BBC 的四大板块管理体系，打造大数据平台和大人力资源平台。四是重新设计管理委员会。管理委员会定位为公司日常行政管理、业务发展策略的决策组织，由公司全部高管人员组成。五是梳理会议和决策体系。根据优化后的治理结构，以会议体系指挥公司整体运营，明确职责，建立集团高效决策机制。

四、内控合规风险管理

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，公司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。

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

公司董事会下设的风险与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。

2013 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，培养内控人才成为

泰康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，有力保障了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。2013年，公司未发生一例洗钱刑事案件。

第三部分 对员工的责任

一、员工保障

规范化管理，维护员工利益

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，在公司运作过程中严格按照劳动合同中的条款保障员工权利的实现。

无压力休假，维护身心健康

现代社会生活节奏快，工作压力大是普遍现象，没时间陪伴家人是众多职场人士的忧虑。泰康人寿依据法律要求切实为员工提供法定带薪年假，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。

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。

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，泰康人寿实施全员绩效方案，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。

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。公司还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。

二、员工招聘、培训

广纳贤才 倚才兴业

泰康人寿不但秉持人才立司的理念，同时强调“招聘就是战略”，每年向全社会公开招募数百名德才兼备，愿意投身保险行业的专业人才。2013 年累计招聘社会英才 3000 余人。泰康人寿为国家的繁荣稳定、促进就业市场的和谐发展做出了积极贡献。

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，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学习地图建设项目，该项目覆盖全体员工。2013 年历时三年的学习地图课程搭建完成并落地。泰康人寿的培训体系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的培养，能够有效

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，2013 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、学习功能等方面不断创新优化，极大的激发了员工学习热情，总访问量达 50 万余人次。

统一意识 提升能力 推动干部培养

干部培养体系是泰康人寿人才培养的重要环节。目前，公司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。2013 年，泰康人寿开办两期“中青班”以加强公司中高层干部培养，规划并启动了泰康人寿“青干班”培训项目，提升公司基层干部培养水平。

千人计划 关注大学生就业

泰康人寿坚持以人才立司为宗旨，打造丰富、一流的人力资源大公司。“未来十年人才储备计划”又称“千人计划”，是泰康全系统的大型人才项目。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”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、绩效管理等方面，是支持公司未来发展的大型人才项目。截至 2013 年，先后有三期千人计划学员进入训练营实施学习，千人一期学员已经顺利结训。

三、关怀、沟通与成长

惬意的办公环境

泰康中关村创新中心于 2013 年落成，新职场大堂西侧设置了水吧和书吧，为泰康的伙伴以及来访的宾客提供了一个惬意的休闲放松空间。西翼办公区建有水园，水园用灌木、小乔木、竹子等装饰，给在此办公的伙伴们营造了一个绿色诗意的休憩环境。在三层和四层的开放办公区的任何位置都能够看到至少两个方向上有大玻璃窗，窗外就是绿树和花园。这是为公司伙伴精心设计、营造的一个绿色环保、充满人文关怀的环境。

关注员工健康

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、乙肝疫苗接种等健康体检服务，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。

人文关怀 尊重各类社会群体

残疾人作为弱势群体广泛受到社会各界的关注和保护。招聘时，泰康人寿对残疾人一视同仁，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，在公司的关怀下经营自己的事业。公司也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

泰康人寿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，获得广泛参与及好评。例如组织全系统基层优秀员工赴新西兰旅游、举办全系统乒乓球锦标赛，开展羽毛球俱乐部、足球俱乐部、篮球俱乐部、单身员工俱乐部活动等，组织健步走比赛、书法绘画摄影大赛等，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。

多元化发展通道 职涯更精彩

泰康人寿为广大员工提供多元化成长与发展的机会。员工晋升与发展体系在设计上更关注“多通道”。泰康人寿的人力资源体系管理是由职位管理、职级管理、职衔管理组成。泰康的岗位序列分为管理和专业两大类。管理序列分为经营管理序列和职能管理序列，专业序列则分为 14 个序列。员工的晋升分为职位晋升、职级晋升和职衔晋升三大通道。

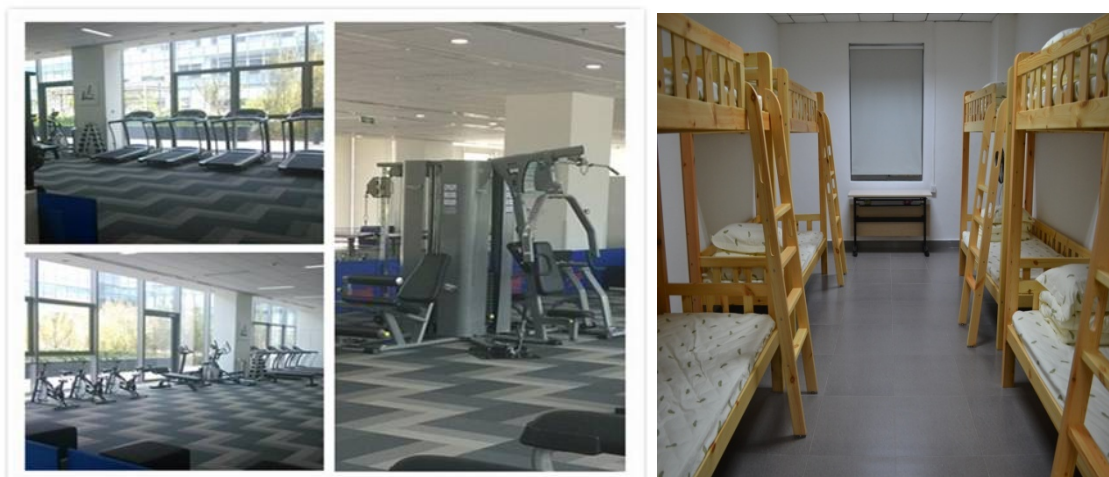
第四部分 对环境和社会的责任

一、职场绿色办公、节能环保

2013 年 9 月 23 日，泰康人寿中关村创新中心竣工。该中心是由德国第二大建筑设计公司海茵整体设计，充分体现了简约舒适、节能环保及人文关怀的理念。

创新中心为员工营造了一个绿色环保、充满人文关怀的环境。空调采用的是目前最节能的新风系统，24 小时输送新鲜的空气到大楼内部，同时还配备了热回收系统以降低能耗。办公区域实行集中双面打印，加强文印设备管理，有效控制纸张消耗。卫生间内统一安放可降解卫生纸。每个工位摆放绿植，美化办公环境，改善空气质量。此外，员工可以通过开放办公区的大玻璃窗眺望绿树和花园，陶冶身心，舒缓压力。

为了提高员工的身体素质和在工作状态，创造劳逸结合的工作环境，创新中心为员工修建了瑜伽室、健身房、篮球场、网球场等健身场所，也为员工增设睡眠室来保障休息，定期开展各项后勤保障工作满意度调查工作，切实保障员工体验至上的工作环境。





二、电子信息化和低碳运营

电子化让服务更快捷

泰康人寿始终追求创新，在运营服务中不断引入新技术为销售人员与客户提供高效便捷的服务，多项电子化服务引领行业发展。

泰康人寿电子化的历程经历了四个阶段，纸质时代、PC 时代、移动互联时代与手机时代。随着移动互联的快速发展，泰康人寿电子化进程加速，服务平台逐渐向移动与手机端转移。2007 年运营全国集中，为电子化奠定基础；2008 年实现网上客户服务，包括投资价格查询与保全变更；2009 年行业首创电话核保；2011 年引入寿险市场 3G 理赔服务；2012 年电子化投保全面普及；2013 年聚焦移动互联，打造移动服务平台，创新推出多项移动微服务。

泰康人寿电子化依托四大平台（手机微信、泰康人寿销售支持系统、泰康在线与空中新生活广场），支持六大渠道（个、银、网、电、养老与经代），服务两类客户（客户自助与代理人代办），涵盖运营全流程，实现投保、理赔、保全、

贷款四大类 15 项服务功能。目前电子化投保覆盖率达 98%、电子化理赔使用率达 61.3%、非支付类电子化保全 88%，单证电子化正在逐步推进中，每半年减少纸质单证 400 万张，减少人力 90 人，每年节约 2000 万元。

对接移动互联时代，泰康人寿的方向是电子化、移动化与智能化，追求极致体验与极低成本相结合。

三、国计民生重大工程投资

泰康资产管理有限公司是泰康人寿全资子公司，在业内首批获得了保险资金投资基础设施项目业务试点资格以及不动产投资能力备案。泰康资产在 2013 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 2013 年 12 月 31 日，公司累计发起设立基础设施及不动产投资计划规模超过 800 亿元，并成功投资中石油西气东输管道、京沪高铁、泰康养老社区等股权投资项目，项目数量和投资规模均处于业内领先地位。

项目名称	投资规模 (亿元)	投资期限
中石油“西气东输”股权投资项目	360	—
京沪高铁股权投资计划	30	—
泰康-养老社区股权投资计划	22	—
泰康开泰-铁路债权计划	100	3 年
泰康-重庆轨道交通债权投资计划	30	5 年
北京不动产（泰康）债权投资计划	30	7 年
泰康-湖南国省干线公路债权投资计划	30	7 年
泰康-金融街控股商业不动产债权投资计划	30	5 年
泰康-天津地铁债权投资计划	27	5 年
泰康-上海水务债权计划	20	10 年
泰康中电投-北煤南运铁路债权投资计划	20	7 年

泰康-华能伊敏煤电债权投资计划	20	8 年
泰康京能-能源项目债权投资计划	20	7 年
泰康-北辰实业商业不动产债权投资计划	17	5 年
泰康-国电福建电力债权投资计划	15	7 年
泰康-华电邹县电厂债权投资计划	15	7 年
泰康-大唐彭水水电债权投资计划	15	7 年
泰康-国电广东清洁能源站债权投资计划	15	7 年
泰康-华能呼伦贝尔能源债权投资计划	15	8 年
泰康-昊华能源债权投资计划	12	7 年
泰康-华能伊敏债权投资计划	10	5 年
泰康-天房集团商业不动产债权投资计划	9	5 年

泰康-昊华能源债权投资计划

2013 年 4 月，“泰康-昊华能源债权投资计划”获准设立，募集 12 亿元，投资高家梁煤矿一期工程、铜匠川铁路专线项目。该项目对满足当地煤炭需求和当地经济发展具有积极的作用。

中石油西一、二线西部管道项目股权投资计划

2013 年 6 月，泰康资产领衔多家保险机构共同发起“中石油西一、二线西部管道项目股权投资计划”，募集 360 亿元保险资金入股中石油管道联合有限公司，其中泰康出资 100 亿元。该项目开辟了民营资本参与战略性行业的通道，推动了国内投融资领域创新。

泰康-国电广东清洁能源债权投资计划

2013 年 7 月，“泰康-国电广东清洁能源债权投资计划”获准设立，募集资金 15 亿元，投资于国电广东电力有限公司下属国电中山民众天然气热电冷联产工程项目和国电饶平海山风电场工程项目，二者均为清洁能源型电厂项目。项目顺利建成后将直接支援广东电网，缓解广东省不断增长的电力需求压力，增强电网运行的安全稳定性。

泰康-华能呼伦贝尔能源债权投资计划

2013 年 9 月，“泰康-华能呼伦贝尔能源债权投资计划”获准设立，募集资金 15 亿元人民币，投资于“华能伊敏煤电联营三期工程”项目。该项目对满足东北地区老工业基地经济发展的用电需求、充分发挥循环经济优势、实现电力发展与环境保护有机结合具有重要意义。

推动国内资本市场发展

泰康资产继续保持了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股发行等多种方式，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

泰康资产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。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，有利于我国社会财富分配、居民收入分配改革进程。

四、企业年金业务

全面对接养老保障体系第二、第三支柱 积极参与国家养老保障产品体系建设

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。

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，提供企业员工福利一揽子解决方案。通过多样化的保障和服务，满足了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，为完善中国养老保障体系第二、第三支柱建设作出了有益的探索。

在全力开拓市场的同时，泰康养老密切配合国家养老保障体系的相关研究。2013年，泰康养老积极参与保监会组织的养老保障体系建设、企业年金税优政策及职业年金等多项调研工作，并牵头市场化养老保障体系研究课题，组织相关部门和专业人员进行反复讨论与研究，探索思考国外商业养老保险发展模式以及我国未来个税递延政策实施模式和对年金保险的影响，为推进经济社会科学发展建言献策。

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金公司优势，服务大局，不断优化产品结构，提高管理水平，促进养老保障制度的可持续发展。

发展企业年金业务 不断提升养老保险服务水平

在年金运营服务方面，泰康养老以企业年金账户管理系统为核心，结合多年养老金管理经验，针对客户需求，进行系统、技术、流程和服务的整合，开发了“大受托”系统平台，即客户可以从受托人处获得一站式服务体验。

2013年，泰康养老加大服务创新力度，历时三年客户服务平台改造成功升级。泰康养老E管家客户服务平台包含保全易、理赔易等多项便捷服务，时效大

幅度提升。客户可在线进行保全、理赔操作，并实时查询保全及理赔进程。同时，客户还可以通过E管家客户平台进行体检预约、在线购药等一系列增值服务。

2013年，泰康养老客户开拓水平显著提升。截至2013年底，累计服务企业客户近25万家，累计服务企业员工超过5220万，众多国资委直属央企、世界500强、中国500强和上市企业成为公司的忠实客户。

全力探索 B-B-C 商业模式 打造保障、健康、养老全方位产品体系

泰康养老全力探索B-B-C商业模式(Business to Business to Consumer)，通过企业为员工提供终身或高价值的保险服务，在保持传统团体保险产品价格优势的同时，大幅扩充了客户服务的边界和内涵，充分满足企业员工多层次、多样化的需求。泰康养老开行业先河，在个人及团体养老年金、长期重大疾病保障、长期护理保险金、疾病身故保险金、特需医疗基金等方面进行了历时三年的全方位深入探索。2013年，泰康养老成功推出市场首款团购型个人养老年金产品，填补了行业内养老金公司团购养老年金产品的空白。该产品专注于员工退休后的养老资金安排，提供与生命等长的递增式养老金，扩充了客户对养老产品的选择范围，让企业员工从容养老，富足而退。个人养老保险业务的开展丰富了保障、健康、养老三大产品体系，为打造企业员工福利一揽子解决方案打下坚实基础。同时，泰康养老的特需医疗基金产品建立了覆盖全国29个省市、近万家药店的支付网络，并提供涵盖全国大多数知名医院的就医绿色通道。今后，大BBC商业模式将茁壮成长，为中国团体保险市场的创新发展贡献力量。

五、泰康养老社区建设

模式创新 率先布局 实现金融产业人文关怀

投资养老领域是泰康人寿未来发展的核心战略，是寿险产业链上的重要一环。

“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，泰康养老社区已经率先在北京昌平、上海松江和广州萝岗等一线城市完成“候鸟式”连锁养老社区的战略布局，将在真正意义上实现金融产业的人文关怀，有效延伸产业价值链。

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，从2007年开始，泰康人寿高层团队先后考察了美国、日本等20多个现代养老社区，深入研究发达国家的养老服务产业。2009年11月保监会批复泰康人寿成为第一家试点。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。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4月，泰康人寿推出了国内第一款保险与养老社区相结合的“幸福有约”综合养老计划；同年6月，养老社区在北京昌平奠基。

2013年4月，主题为“寻梦之园——泰康之家上海养老社区展示馆揭幕”活动在上海举行，标志着泰康养老社区建设走向长三角乃至全国的战略成功地迈出了第一步。6月，由保险企业投资管理的第一家养老社区——泰康之家·燕园的雏形正式浮出水面，这标志着泰康虚拟保险产品与实体养老社区服务的对接迈出了更具实质性的一步。除北京昌平社区建设启动之外，上海松江地块、广州萝岗地块的成功竞得，让泰康人寿在养老社区全国布局、实现候鸟养老模式这盘棋上，又走在了前面。10月30日，泰康人寿已成功拿到上海松江地块二期，社区建筑面积达到22万平方米。目前，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！

身心健康 颐养天年的活力社区

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。2013年11月，“活力金秋泰康之家首届中老年模特秀暨第三届金色之约中老年主题模特大赛总决赛”在昌平新城核心区域的泰康之家·燕园生活体验馆隆重举行。此次参赛选手年龄最小的49岁，最长的已近90岁高龄。舞台上，他们竞相展示自信活力的精神风貌。泰康之家就是要把这种生活方式和理念融入到社区中，让中国的老年人享受幸福的晚年生活，真正实现“富足而退、优雅一生”的理想。

医疗养老也是泰康养老社区重要特色之一。泰康国际康复医院将为老年人提供专业康复、急诊救护、综合诊疗、慢病管理和私人保健医疗服务，并建立了与北京多家三甲医院的转诊绿色通道和名家专家坐诊机制，让居民享受到完整、系统的医护康复服务。

泰康养老社区具有重要的社会意义

养老社区作为整个产业价值链的核心，对上下游产业具有强大的带动效应，将创造超过其他社区10-15倍的就业机会。2013年，泰康人寿首次对外披露了泰康之家·燕园的实体产品模式与基础服务标准，高端服务标准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%。完善的养老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，有利于社会养老服务的整体水平不断提升，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20-30年，促进了养老产业与金融保险业的发展。

五、慈善捐赠及公益活动

泰康人寿积极践行“分享成功 奉献社会”的司训，同时倡导员工影响和带动更多人，为大爱助力，为公益加油，履行企业社会责任，回报社会和国家。2013年，仅总公司层面，泰康人寿公益事业的现金捐赠达2750万元，截至2013年末，泰康人寿及陈东升董事长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（万）	捐赠对象	项目内容
500	中国红十字会	灾后三献医疗中心建设
100	北京市董辅初经济科学发展基金会	经济理论创新奖
390	清华大学教育基金会	丘成桐中学科学奖
300	亚布力中国企业家基金会	亚布力论坛
1200	江西省红十字会	吉安井冈山革命老区红色教育项目
10	企业家环保基金会	阿拉善慈善基金赞助
50	爱佑慈善基金会	救助孤贫儿童项目
100	湖北京山县宋河镇	富水桥维修改造资助
100	湖北京山县万林小学	学校基建资助

泰康人寿坚定不移地推动中国教育强国梦的实现，在教育、科研领域做出了积极的贡献。

从捐献希望小学，发起设立丘成桐数学奖，到对北大、复旦八所名校的奖助学金计划，再到赞助中国经济理论创新奖，公司现已形成了小学、中学、大学到理论研究的全覆盖的公益赞助体系。

2007年12月，陈东升董事长与著名数学家丘成桐在“世界华人数学家大会”上联合发起“丘成桐中学数学奖”。该奖以打造中国的“西屋奖”为目标，是第一个面向全球华人中学生的奖项，在培养数学人才方面取得了丰硕的成果。2013年，在已成功举办5届的“丘成桐中学数学奖”基础上，将物理奖首次纳入其中，设立“丘成桐中学科学奖”，创造以数学奖和物理奖为基础的中学生科研创新能力培养模式。

从2008年开始，泰康人寿每年以50万元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年该奖项奖金已提至100万元。2013年泰康人寿连续六年独家赞助的中国经济理论创新奖首次在武大举办，成为武汉大学120周年校庆的重要活动，为武汉大学生日献上了一份重量级的礼物。

六、泰康空间

赞助、支持与研究中国当代艺术

泰康空间由泰康人寿赞助，以支持中国当代艺术发展为目标。2013年，泰康空间举办高水准艺术展览6次，参展艺术家35位（组），展览艺术作品100余件（组），所有展览的策划、制作、场地等成本共计投入210万元，免费参展观众数量达到一万余人。

2013年恰逢泰康空间成立10周年，在“从复兴门到草场地：2003—2013”的展览中，泰康空间通过历史文献和系列学术活动回顾自身发展以及中国当代艺术发展史，展望非营利艺术机构的未来道路。

截至2013年，泰康人寿已经持续12年支持中国当代艺术发展，投入资金数千万元，赞助当代艺术展览与活动120余次。泰康空间团队从1人成长至7人，与

之合作艺术家、学者与历史亲历者达到400人次，赞助出版图录、书籍43种，被国内外各类媒体报道2000余次。

泰康人寿是国内最早设立非营利艺术机构的大型金融企业，10年来泰康人寿倾力支持泰康空间的艺术活动。金融危机等诸多原因导致中国当代艺术市场并不稳定，这种情况下，泰康空间仍然坚持每年策览、研究并收藏中国年轻一代艺术家的作品，这种坚定的支持使之成为了艺术公益赞助的一面旗帜，成功开辟了一块金融企业履行社会责任的新领域。目前，国内非营利艺术机构运营相关法律法规并不完善，非营利艺术机构的品质参差不齐。在这种情况下，泰康人寿所打造的“泰康空间”这一艺术品牌正逐渐散发出越来越强的影响力，泰康空间的操作规范、空间品质、学术态度正成为中国现代化进程中非营利艺术机构的效仿对象。



第五部分 合作伙伴

一、代理人

代理人管理规范化、发展职业化

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。作为公司的核心业务渠道，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。公司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，从而逐渐提高保险代理人的社会地位，推动代理人向专业化理财规划人员的职业方向发展，共同提高和维护保险行业形象。

第四，建立经营代理人服务体系。锁定各销售渠道服务时间长、业务与品质双优的精英代理人，分级分类，辅以运营管家专享服务。微信端建立总公司级的各销售渠道顶尖精英运营管家服务群以及各分公司级的精英代理人服务群；启用“泰康人寿精英代理人微信订阅号”，建立大单核保支持、核保案例、理赔案例、

医学加油站、运营管家培训课程以及运营资讯六大子板块，定期向各渠道精英发送相关课程与资讯。

代理人培训专业化

泰康人寿本着“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。

在新人培育上，在确保新人上岗培训时间与质量的基础上，推动衔接训练的开展，提供针对新人为期一年的完整教育与训练课程，统一节奏、统一流程、统一指标、统一方法，为新人的成长与留存提供强有力的培训支持与体系保障，提升代理人职业化形象与专业能力，改善留存。

在主管培育上，帮助各级主管分阶段、有计划的掌握组织发展和团队经营应知应会的知识、技能，实现规划晋升。在确保业务主管各阶制式培训落实的基础上，结合队伍需要与营销节奏开展储备培训、主管轮训、营业部经理研修培训等应势培训，培养主管自主经营意识与企业家精神，更好地为客户提供优质服务。

在绩优培养上，加强绩优培育、全面支持转型。借助荣誉体系和高端培训持续推动绩优队伍成长，搭建集培训分享、高端交流、激励表彰、业务启动于一体的复合型平台。在行业领域，积极推动绩优人员参与国内外的高端交流与学习，持续打造百万精英、百万圆桌会议会员（MDRT），全面提升绩优队伍的技能与眼界，提升绩优人员专业水准和多元化能力，为高端客户提供更加优质的服务。

在培训队伍建设上，加强专讲、兼讲、组训三支队伍的培养，为各项培训工作落实提供师资保障。在专讲培养上，组织推进专职讲师参评，引导搭建数量稳定、技能过硬、层级合理的专职讲师队伍。在兼讲培养上，在完善考核与管理的

基础上，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及授权讲师培训，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。在组训培养上，建立组训培育模型，通过组训上岗培训、世纪组训培训、组训研修培训及基层营销骨干培训等，经三年训练、三阶培养，打造技术过硬的组训，建立储备服务部经理梯队。

在培训管理上，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”，严格落实基础管理工作，建立培训督导、会议与管理体系，完善管理制度，规范管理动作。在教材支持上，不断完善各项制式与应势教材，搭建资源共享平台，挖掘并分享一线优秀课程，为代理人队伍的培养提供专业实用的支持。同时，不断完善培训组织体系，充实培训力量、确保培训队伍的稳定。

二、定点医院

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 4143 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 client 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。

三、实习基地

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。

四、供应商

2013 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。

专业采购原则

公司的职场、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，与供应商业务沟通顺畅、合作高效便捷。

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。

五、代理机构

对于代理泰康人寿保险产品的经纪公司与代理机构，泰康秉承合作共赢、规范经营、培育市场的原则，在协议管理、产品开发、培训支持、客户服务等方面做出了表率作用。严格按照监管部门的要求签署协议、为经代公司开发专属的保险产品、通过健康服务为经代公司赢得了更好的市场口碑，对推动我国保险经代市场的规范起到了积极的作用。

社会认可

2013 年泰康人寿所获得的主要荣誉

评选机构及名称	荣誉名称
金融界 领航中国金融行业年度评选	泰康人寿获评“最佳企业社会责任” 泰康人寿获评“保险行业最佳寿险品牌”
中国网 2013 中国财富管理“金手指奖”评选 “远见 2014：改革驱动未来”财经峰会暨“大国远见”年度颁奖盛典	积极成长型投资账户 获评“年度最佳投连险产品” 泰康人寿获评“大国远见之新兴力量奖”
中国企业联合会 2012 中国企业 500 强评选	泰康人寿获评“中国企业 500 强第 154 位” 泰康人寿获评“中国服务业企业 500 强第 53 位”
中国广告协会 2013 年中国广告主长城奖	泰康人寿获评“2013 年中国知名品牌”
《理财周报》 2013 年中国百万中产家庭首选保险品牌榜	泰康人寿获评“2013 年中国十大年度保险公司”
新华网 2013 年中国保险业发展高峰论坛	潘阿娟获评“2013 感动中国最美保险人” 泰康人寿获评“2013 感动中国最佳保险企业” 泰康人寿获评《2013 中国保险公司竞争力评价研究报告》人身险公司综合竞争力排名第二
《第一财经日报》 2013 第一财经年度金融书籍 2013 年第一财经金融价值榜	《战略思维》书籍入围“2013 第一财经年度金融书籍” 泰康人寿获评“最佳前瞻性商业模式创新保险公司” 泰康养老获评“最佳企业员工福利解决方案供应商”
《华夏时报》 2013 年金蝉奖	泰康人寿获评“最佳风控保险品牌”
《每日经济新闻》 2013 年金鼎奖	泰康人寿获评“年度最佳客户服务保险公司”
东方财富网 2013 东方财富风云榜	泰康人寿获评“最具社会责任保险公司”
《中国保险报》 2013 年度保险产品	泰康财富尊赢保险计划获评“年度养老保险产品”

2013 年陈东升董事长所获得的主要荣誉

评选机构及名称	荣誉名称
《财富》中文版 2013 年中国最具影响力的 50 位商界领袖	2013 年中国最具影响力的 50 位商界领袖第 18 位
《中国保险报》 第 10 届中国保险精英圆桌大会（CMF）暨 2012 中国保险年度人物颁奖典礼	2012 中国保险年度人物
《中国经营报》 2013 年竞争力年会	2013 年度关注人物
《中国企业家》 2013 年中国企业领袖年会	2013 年中国 25 位最受尊敬的企业领袖

2013 年泰康资产管理有限责任公司所获得的主要荣誉

评选机构及名称	荣誉名称
全国银行间同业拆借中心	2012 年度 “全国银行间债券市场优秀结算成员”
上海铁路局企业年金理事会	“2010-2012 年企业年金累计投资收益率排名第一名”
招商银行 第三届 6S 托管银行理财 “金眼睛” 奖	“2012 年度十佳投资管理人奖”、“连续三年企业年金业绩优胜奖（读者集团组合）”、“2012 年度企业年纪最佳业绩奖（招商银行组合）”
《21 世纪经济报道》 “2013 中国资产管理金贝奖 评选”	“2013 年最佳保险资产管理公司”、“2013 年最佳企业年金投资管理人”。
《证券时报》、《新财富》 “2013 中国最佳财富管理机 构评选”	“中国最佳保险资产管理公司”
中国建设银行养老金业务部	“2012 年优秀投资管理人”

2013 年泰康养老保险股份有限公司所获得的主要荣誉

评选机构及名称	荣誉名称
《第一财经日报》 “第一财经金融价值榜 (CFV) ”	“最佳企业员工福利解决方案供应商”

2013 年泰康之家投资有限公司所获得的主要荣誉

评选机构及名称	荣誉名称
零点民声金铃奖组委会 “2013 年零点民声金铃奖”	用户之声企业奖之 “渠道精进奖”

泰康人寿企业社会责任案例（2013）

一、四川雅安抗震救灾篇

2013年4月20日四川省雅安市发生7.0级地震，地震共计造成196人死亡，失踪21人，11470人受伤。地震发生后，泰康人寿迅速反应，理赔人员深入灾区排查客户，建立快速理赔报案点，此外还通过捐款、赠保险等多种方式来大力支援抢险救灾。

情系雅安 大爱无疆——泰康人寿采取多项举措快速应对雅安地震

汶川阴影尚未平复，雅安地震再遭重创。泰康人寿在董事长陈东升的指示下，第一时间启动重大突发事件应急机制，成立了以总裁刘经纶为总负责人的抗震救



灾领导小组，公司上下集中骨干力量以最快速度展开救援工作。公司品牌传播部联合运营中心与一线伙伴建立了微信群，在线确认从灾区一线及后台发来的信息，第一时间更新泰康官方和泰康爱家汇微博，并及时外发新闻。

泰康人寿推出应对雅安地震 8 大服务承诺

雅安地震发生后，泰康人寿快速启动重大突发事件理赔应急预案，对受灾客户立即启动理赔绿色通道服务，并推出以下 8 项服务承诺：

- 开通 24 小时全方位受理客户报案和咨询电话 95522。
- 启用业务办理绿色通道，减免部分理赔、保全、承保等受理资料。
- 现场设置临时理赔应急站点：
- 放宽定点医院等限制。
- 利用 3G 设备快速简化查勘。
- 安排理赔专项资金，先行赔付。
- 延长续期保费的宽限期，由原来的 2 个月调整为 6 个月。
- 从即日到今年年底，失效 2 年以内的保单复效免息。

最短时间设立理赔报案点

4 月 20 日上午 11 时，地震发生仅 3 小时，泰康人寿成为第一家在雅安城区、各医院设立现场理赔报案点的保险公司。同时，泰康人寿理赔专家及时赶赴事故现场，泰康电话服务 95522 平台第一时间向客户发送慰问及报案提醒短信，公司官方网站、微博，泰康爱家汇微博紧急对外发布 8 项服务承诺。两周内，四川分公司的前线理赔小分队突进震中芦山，奔走于各家医院共发现 28 名客户出险，累计给付赔款 23.8 万元、慰问金 1.4 万元。



援手互助撑大爱 捐款赠险暖人心

4月20日，泰康人寿董事长陈东升向灾区捐款500万元。同时，为了让在灾区一线的记者和医护人员更加安心，公司以业内最快的速度从4月20日起向赶赴灾区或在现场的新闻工作者、医护人员每人赠送50万元保额的意外险。截至5月2日，共向赶赴灾区的央视等大型知名媒体及华西医院等大型医疗机构赠送意外伤害保险1043份，累计保额达到5.245亿元。



泰康人寿总裁冒雨进灾区 慰问受伤客户及前线伙伴

4月23日，泰康人寿总裁刘经纶来到雅安市龙门乡，代表公司看望了受灾

的客户和业务伙伴家属，并将急需的防寒服、食品、生活用品等送到他们手中。在临时搭建的帐篷里，刘总裁看望了公司两名在地震中受伤的客户，并分别向他们预付理赔款 2000 元，鼓励他们要坚强。

理赔人员急行军 13 小时 突入震中开展救灾服务

一方有难八方支援，灾情就是命令。在灾难突然降临的时候，泰康人寿的理赔人员冲锋在前，坚守一线，搭起了一条生命的救援线！虽然前进的路困难重重，但理赔人员依然坚定信念、毫不退却。一群最可爱的泰康理赔人员奔波在抗震救灾的最前线，为灾区人民送去公司的亲切关怀和无限温暖。

■理赔日记 1 竭尽所能 只为找到你



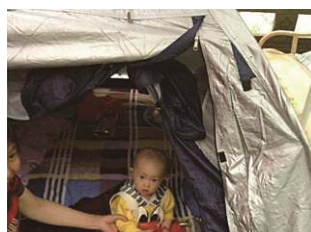
地震发生后的第一个夜晚，伴着夜幕的降临，人们已在临时搭建的安置点休息，由于牵挂震中芦山的灾情和客户，泰康人寿理赔应急处理小组人员携带救援物资立即向芦山出发。一路上因为多处塌方，道路拥堵，晚上 9 点还堵在天全两河路口，小组人员一直坚持到深夜 12 点还无法通车，不得不将救援物资委托武警带进芦山。

4 月 21 日清晨 7 点，理赔应急处理小组再次向震中芦山进发，理赔应急小组杨莉副总和肖涛主管急中生智，挤上一辆医疗救援车赶赴重灾区芦山，剩下的

两名理赔伙伴搭乘路过的摩托车前行，遇到山体垮塌的地方不得不冒着危险下车步行。公司的理赔人员心系灾区人民，心系客户，不顾余震危险和次生灾害的发生，一日三餐都以面包应付。

■理赔日记 2 宝贝，爸爸只能在睡着的时候想你

王淋刚晋升为爸爸，有一个当护士的妻子，在地震发生后，他和妻子都顾不



上照顾自己半岁的儿子，第一时间奔赴工作岗位，留下年迈的母亲在临时搭建的帐篷里独自照顾儿子。地震发生已经过去 3 天，王淋一直坚持在雅安市各大医院和临时报案点来回奔走寻找公司客户，三天时间里只睡了不到 6 个小时。他不敢坐下来休息，因为坐着可能会睡着了。看看家人发来的儿子在帐篷里无忧无虑玩耍的照片，再辛苦也要咬牙坚持，家人都平安，自己就是幸福的，所以想凭借自己的努力更快一点找到出险客户，更早一点为不幸的家庭送去一份关怀。

■理赔日记 3 从雅安走到芦山

刘浩凯，一个胖胖的大个子男生，6 月份即将迎来可爱的宝宝，本该在家里照顾妻子。在地震发生后，他毅然奔赴震中芦山寻找客户。因为交通拥堵，车辆无法通行，他举着自制的“寻找泰康客户”的牌子，从雅安步行前往芦山。“最幸福的事情就是途中遇到好心的老乡可以搭乘



一段摩托车。”当他被问到遇到塌方泥石流怎么办时，这个大个子男生憨憨地笑了：“我当时只想到怎样尽快走到芦山找我们的客户，没想那么多。”

二、社会公益篇

泰康人寿成立以来一直大力支持公益事业发展，也切实把“分享成功 奉献社会”的企业精神融入公司运营。截至 2013 年，泰康人寿公益慈善总捐款超过 2 亿元。

泰康人寿积极开展首个“全国保险公众宣传日”活动

为进一步加强保险公众宣传工作，不断提高全社会保险意识，保监会决定将每年 7 月 8 日确定为“全国保险公众宣传日”，宣传日的主题是“保险，让生活更美好”，2013 年度宣传主题为“倾听由心、互动你我”。

围绕本年度宣传主题，泰康人寿积极贯彻落实中国保监会、中国保险行业协会的工作部署及会议精神，充分利用第十三届客户服务节、泰康之家·燕园养老社区揭幕契机，总分联动开展了一系列保险公众宣传日活动。

据不完全统计，7·8 全国保险公众日期间，泰康人寿的宣传活动覆盖全国 35 家分公司、泰康养老及其 23 家分公司，深入到四级机构县域市场，共开展各种形式的宣传活动 170 多场（以分公司为统计单位），在全国各地 80 余家媒体开展保险公众日宣传（不包括转载），向公众散发各种宣传资料 60 余万份，宣传总覆盖人数高达 3676 万人次，大范围地普及了保险知识，展示了保险行业的良好形象，起到了很好的宣传效果。



高层亲自挂帅 积极组织部署

泰康人寿将保险公众日宣传作为今年三季度宣传工作的重中之重，确定了以“幸福有约 泰康同行”第十三届客服节为契机推进保险公众日宣传的方案。品牌传播部总经理郑燕积极参加《中国保险报》举办的第六期“中国保险热点对话”，与各保险公司代表畅谈对保险公众日宣传的想法。公司向全系统发出了“关于积极参与全国保险公众宣传日活动”等两项紧急通知。各分公司、泰康养老及其各分公司极响应当地保监局、保险行业协会的号召以及总公司的紧急通知，成立了以总经理、副总经理为正副组长、各相关部门负责人为成员的“全国保险公众宣传日”活动领导小组并积极响应。

以客服节和养老社区揭幕为契机 开展泰康特色宣传

为期三个月的“幸福有约 泰康同行”第十三届客服节在7月拉开序幕，泰康之家·燕园生活体验馆在6月16日揭幕，作为业内第一家在首个全国保险公众日期间开展客服节和业内第一家开展养老社区试点的保险公司，泰康人寿将保险公众日宣传活动深度融合到千万场客服节活动中，以优质的客户服务促进保险宣传。与此同时，公司积极邀请众多消费者参观体验燕园养老社区，感受公司“从摇篮到天堂”的贴心呵护和打造全新养老模式、改变中国老年人生活的人文关怀。

紧急赶制多种创意宣传工具

泰康人寿在 24 小时内紧急设计以“倾听由心、互动你我”为主广告语的品牌广告，及时发布在 7 月 4 日《中国保险报》“公众宣传日”特刊头版，树立了对保险行业正面形象的口号；推出《泰康人寿》报“公众宣传日”暨客服节专刊，于 7 月 8 日前下发到各分支机构用于公众日宣传；推出“公众宣传日”专栏，于 7 月 5 日在泰康在线首页推出，发布一个月，全面详细地介绍了泰康人寿“公众宣传日”活动内容，并设有二维码，与客户进行实时微信互动。

助力能源建设 泰康投资中石油西一、二线西部管道



2013 年 6 月，泰康资产作为牵头受托管理人代表保险资金出资 360 亿，设立“中石油西一、二线西部管道项目股权投资计划”，与中石油、国联基金成立中石油管道联合公司，开创了国家重点工程引入社会资本的先河。这是国家能源建设与社会资本融合的重要尝试，也是保险机构与中石油的首次大规模合作。

企业是社会的重要组成部分。泰康人寿积极探索保险资金服务实体经济的渠道，搭建以保险资金为主的社会资金间接投资基础设施的投资平台，不但为保险

资金建立长期稳定收益机制，也践行回报社会的责任。

此次投资是保险行业对接国家优质能源和资源项目的良好开端，在谋求保险资金保值增值的过程中，突出保险资金投资在金融创新、推动我国能源结构调整和发展方式转变、促进沿线地方经济发展和节能减排、保障国家能源安全中的地位和作用。同时也促进了保险基金等社会资本参与国家基础性行业的进程，有利于引导民间资本和社会投资健康发展，为解决我国长期基本供给不足、资本多元化等问题提供了有益探索。

泰康人寿连续六年赞助“中国经济理论创新奖”



2013年11月28日，武汉大学120周年校庆隆重举行。泰康人寿董事长兼CEO、武汉大学第三届杰出校友陈东升与全球50万武大学子一起守望珞珈，共同祝福母校成立120周年。由陈董个人捐建的武汉大学万林艺术博物馆喜封金顶和由泰康人寿连续六年独家赞助的中国经济理论创新奖首次在武大举办，成为武汉大学120周年校庆的两项重要活动，为武汉大学120岁生日献上了两份重量级的礼物，体现了陈董对母校的深厚感情。

11月28日下午，由董辅初经济科学发展基金会、北京大学经济学院、中国

人民大学经济学院、武汉大学经济与管理学院等共同主办的 2013 年中国经济理论创新奖颁奖典礼隆重举行，这是中国经济理论创新奖设立 6 年来首次在北京以外的地方举办。著名经济学家黄达教授凭借对财政信贷综合平衡理论的突出贡献，高票获得 2013 年中国经济理论创新奖。泰康人寿董事长陈东升发表致辞并为黄达教授颁发由公司独家赞助的 100 万元奖金。

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。

公司作为特别支持机构，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、发现有中国特色的经济学理论，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。

泰康人寿免费赠送 100 万份禽流感专门保险

2013 年 4 月 15 日，为了共同遏制新一轮禽流感高发的态势，泰康人寿推出一款专门针对禽流感的保险产品“祥云 H 卡”，面向社会公众免费赠送 100 万份，累计总保额达 50 亿元。同时，公司成立了 H7N9 流感疫情理赔应急工作小组，每日追踪疫情并积极排查公司出险客户。

祥云 H 卡的赠送范围覆盖全国 75 个城市，包含目前禽流感高发的上海、南京、杭州、合肥等多个城市，针对禽流感发病快，年龄跨度大，致命性高等特点，免费的祥云 H 卡取消了等待期，第二天就开始承担保险责任。一经承保，保障

期间为 60 天 ,0 岁(出生满 30 天且出院)至 70 周岁的人都可以作为被保险人。
保险合同生效后 ,一旦被保险人不幸被确诊为感染高致病性禽流感(特指 H7N9、
H1N1、H5N1 三种流感病毒), 并因此导致身故 (身故发生在合同期间内或者
合同终止后的 180 天内) 按照合同约定受益人就可获得 5000 元的身故保险金。

三、客户关怀篇

自成立伊始，泰康人寿积极履行社会责任，参与重大责任承保，及时理赔给付，树立“以人为本、客户至上”的理赔服务理念。针对突发事件，公司专门建立了“重大突发事件理赔应急机制”，专人负责、及时发现，力求在最短的时间内做好理赔工作，将保险赔付及时地送到急需的客户手中。2002 年至今公司快速介入处理 258 件重大突发事件，服务客户达 519 人，累计赔付超 2800 万元。

泰康人寿两小时快速理赔最美天使女孩

2013 年 7 月 24 日黑龙江桦南县发生一起备受关注的孕妇诱骗奸杀“天使女孩”的案件，遇害者小萱是泰康人寿的客户。泰康人寿黑龙江分公司得到消息后立刻前往现场受理，两小时完成结案，6 万余元理赔款当天转入了受益人的账户。

受害人小萱是佳木斯桦南县人民医院的一名实习护士。7 月 24 日，小萱被假装肚子疼的孕妇骗回家供其丈夫强奸未果，夫妻二人用棉被捂住小萱头部导致其窒息死亡。身为护士、善良助人反被恶人利用，小萱的死刺痛了人们的心，该事件被各大媒体火速传播，小萱被称为“最美天使女孩”。

充满爱心的小萱曾先后在公司上了两份保险，一份“泰康卓越财富 2007 终身寿险”，一份“阳光旅程少儿两全保险”。接到报案，泰康的工作人员一直陪伴在小萱妈妈身边，泰康人寿专门开通了理赔绿色通道。8 月 1 日，理赔人员携带 3G 设备前往现场受理，快速审核，两小时就完成结案，6 万余元的理赔款当天转入受益人账户。

泰康人寿始终本着尊重生命的态度，用最快的速度，最贴心的服务，安抚小

萱的家人，延续小萱对父母的一片孝心。

泰康理赔人员冒生命危险送赔款

四川客户董女士原本有一个幸福的家庭，夫妇俩育有一儿一女，2005年在泰康人寿投保了家庭保单。女儿在2008年的5·12汶川大地震中丧生，公司向其赔付了1万元。岂料灾难无情，雪上加霜，2013年灾区又遇7·4南方特大洪涝灾害，7月8日董女士的丈夫带着放暑假在家的小儿子去离家约5公里外的羊圈放羊，遇上了暴雨、泥石流，父亲背着儿子逃命的过程中，被泥石流掩埋，董女士一家的遭遇令人扼腕。

2013年7月12日，泰康人寿理赔人员冒着大雨、飞石、山体垮塌、路面损毁等多种危险，克服交通管制的不便，驱车抵达映秀镇，找到了悲痛欲绝的董女士，送达了公司员工的慰问，并向其赠送了慰问金2000元及理赔预付款19万余元。

董女士的经历是不幸的，中年丧子、家庭破裂，短短的几年间连遭两次灾难，但她又是幸运的，这份保险虽不能起死回生，但给活着的人以最大的安慰和勇气。保险不仅可以减少灾难造成的损失，更是以别样的方式延续着逝者未尽的责任。逝者已矣，生者珍重。灾难无情，泰康有爱。愿我们的努力，能够为更多不幸的家庭送去一份温暖。

泰康人寿 3 小时完成青岛输油管爆炸事故首笔预赔付

2013 年 11 月 22 日凌晨 3 时许,中石化黄潍输油管线一输油管道发生破裂事故,造成原油泄漏。在抢修过程中,管道破裂处起火爆炸。事故发生后,泰康人寿总、分公司立即启动紧急预案,进行一级响应。泰康人寿分公司理赔紧急救援小组迅速行动,并在第一时间赶赴事故现场和开发区各大医院了解受伤和身故人员等信息,并留下理赔服务热线电话,保证第一时间为受灾客户提供服务。

11 月 23 日上午 10 时许,公司排查发现一名客户在事故中重伤住院,理赔人员第一时间赶赴医院慰问客户,现场为客户家属预付 8000 元理赔金。从发现客户到预赔付仅 3 小时,泰康人寿成为此次事故中完成预赔付的首家保险公司。

在积极排查、快速理赔的同时,11 月 24 日泰康人寿青岛分公司又组织公司员工赶赴黄岛区应急流动献血车,参加无偿爱心献血活动,以实际行动为黄岛遇险同胞们提供帮助,为受伤后的人们带去公司的橙色关怀。

四、艺术赞助篇

泰康人寿 2003 年正式设立了非盈利艺术机构“泰康空间”。作为一个走在艺术文化前沿的高端金融机构，公司十年如一日大力支持各种艺术文化活动，泰康空间业已成为国内非盈利艺术机构的一面旗帜，为传播艺术文化，繁荣艺术研究和创作市场做出了巨大贡献。

艺术与企业结合 展现泰康魅力

作为泰康人寿全资赞助的机构，泰康空间十年来一直努力探索如何将艺术带入社会。2013 年，空间通过“泰康艺术报”、“泰康纵墙美术馆”、“泰康纵墙美术馆数字平台”等艺术分享渠道持续地将艺术鉴赏推向企业内部，并通过 OA 等网络渠道征询各位伙伴对于艺术鉴赏分享计划的建议与个性化需求。2013 年，位于昌平区生命科学园的泰康人寿中关村创新中心启用，泰康空间在创新中心内部策划了“艺术连廊”项目，呈现与连廊建筑空间特点相得益彰的当代艺术作品，使公司伙伴与客户直接鉴赏艺术原作。这是公司将艺术带入企业内部的又一次积极探索。



泰康空间通过这些渠道与公司伙伴和客户一起品鉴、欣赏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，通过平实的语言深入浅出的与伙伴和客户分享我们对艺术的理解。艺术，正逐渐成为公司员工和客户感知公司魅力、增强公司凝聚力的新名片。

泰康纵墙美术馆：员工与艺术零距离

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，出于让员工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非办公用途、员工有机会经过的区域，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，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。2013年，新一批的艺术品复制品开始在泰康人寿总公司各楼层职场巡回展出，将展示艺术品的范围从现代经典拓宽到二十世纪90年代以来的当代艺术实践，受到公司伙伴们的关注与讨论。

“纵墙美术馆”的称谓首先来自可利用的墙面特点，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。正如陈东升董事长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。”

关注实验性当代艺术创作的展览

由泰康人寿赞助，泰康空间举办的“关注实验性当代艺术创作的展览”于2013年6月27日至8月17日举办。本次展览共邀请7位艺术家的12件作品参展，这些艺术家的作品媒介跨越装置、录像、绘画、雕塑，在面貌上体现出的形式美学素养达到了相当程度的造诣。首先他们都使用了相对简单的材料，再者，对它们的处理或创作手法上只采取了较少的干预。在热衷景观生产的现时，可以说此类创作方式及作品面貌保持了相当限度的克制。追溯是泰康空间在面对展览生产时秉持的基本态度和方法之一，不仅对历史，也包括对过往发生的美学趣味和现象的重新审视。即通过对这些艺术家与作品的观察与呈现，发现这些思想各异、在各自领域都有特殊经验的艺术家在作品的表现与形式上展现出有意味的关联性；或者经由重新观看，从而显露出那些被忽视的联系。

此外，为了不止于视觉的体验，作为首次策展创新，泰康空间还邀请了陈梦雅、郭娟、鲁毅、杨北辰、赵松五位写作者通过他们提交的文字，与展览现场“遭遇”，以期给观众带来不同于以往的观展经验。

通过出版物推广中国当代艺术

2013年，泰康空间出版了4种书籍，“泰康空间十周年”系列丛书（套装三册，含《从泰康空间谈起》、《从复兴门到草场地：2003—2013》、《中国非营利艺术机构》，三川出版社）以及《展览》（三川出版社）。

以《中国非营利艺术机构》为例，泰康空间选择了国内14位非营利艺术机构、民营美术馆的管理者展开对话，以个案的形式看中国非营利艺术机构和民营美术馆的成长历程、群体面貌、共有的问题、经验交流等。对这些个案的学术理

念、商业背景、运营规模、团队建设的各方面情况做了深入探讨。本书出版后被艺术界评为研究2000年以来中国非营利艺术机构与民营美术馆发展不能绕过的重要文献。

2013年2月，美国纽约的大都会艺术博物馆(The Metropolitan Museum of Art)图书馆(The Thomas J. Watson Library)致函泰康空间，希望泰康空间能捐赠出版物，作为其东方艺术与中国当代艺术的研究文献。经过空间内部讨论和甄选，共捐赠了11种出版物给对方。作为一种学术交流和资源分享，从一个侧面反映了泰康空间的学术成果和文化价值判断的业界影响。



向国际输出中国当代艺术展览 推广中国文化、艺术

2013年泰康空间启动“向左拉动：不保持一贯正确”美国巡展的筹备工作。泰康空间成立以来一直与国内的当代艺术生产现场保持着密切的赞助、扶持、研究关系，经过10年的积累，泰康空间于2013年开展国际项目工作，将泰康人寿对于中国当代艺术的价值判断输出到西方世界的美术馆。这种在更高、更广的层面上推广、扶持中国年轻艺术家的工作进一步提升了泰康人寿支持艺术的公益品牌。泰康空间挑选了15位出生于1980年前后的中国当代艺术家的28件(组)

作品参展。展览将于 2014 年 7 月 26 日在美国俄亥俄州立大学的城市艺术中心 (Urban Arts Space, Ohio State University) 拉开帷幕 , 并在一年半的时间内巡展至明尼苏达州、宾夕法尼亚州、纽约州的四所大学的美术馆。本次展览的作品装裱、国际运输及保险、画册出版印刷、宣传推广、策展差旅等费用由泰公司全额赞助 , 共计 59 万元。

目前对于年轻一代艺术家的创作实践做系统、学术、严肃地展示与讨论的海外展览尚属空白 , 泰康空间通过 “向左拉动” 将向西方世界推出中国新一代当代艺术家群体 , 而美国的大学美术馆与全国其他公立、私立美术馆所共享的展览信息系统将使我们的学术推广工作事半功倍。在这些大学美术馆的巡展中 , “向左拉动” 的策展、研究工作团队将积极地与所在大学的艺术系、艺术史系、东亚语言文学系以及当地的艺术界、收藏界、媒体开展密集的学术交流与讨论。

PULL LEFT

— NOT
ALWAYS
RIGHT

Duration : 26th July - 12th September, 2014

Opening Reception : 28th August, 2014

Curator : TANG XIN

Artists : CAI DONGDONG	GAO WEIGANG
HU XIANGQIAN	LIU CHUANG
LIU XINYI	MA QIUSHA
QIU XIAOFEI	SU WENXIANG
WANG SISHUN	WANG YUYANG
XIE MOLIN	YAN BING
YANG XINGUANG	ZHANG SHUJIAN
ZHAO ZHAO	

Venue : Urban Arts Space, Ohio State University
50 West Town Street, Columbus, Ohio, USA

2013 年泰康人寿大事记

1. 倾力打造“候鸟式”养老社区 跨界创新的“大幸福工程”拉开大幕

作为中国保险业首家获得养老社区投资试点、首家实现保险产品与养老社区相结合的世界性商业模式创新企业，2013 年，公司倾力打造“候鸟式”养老社区，在业内首家完成了在北京、上海、广州等全国一线重点城市的战略布局。6 月 16 日，泰康之家·燕园养老社区体验馆在北京昌平揭幕；7 月，公司成功竞得广州市萝岗区项目地块；11 月 2 日，泰康之家·申园养老社区体验馆结构封顶签名。8 月 26 日，中国保监会主席项俊波一行参观泰康之家·燕园养老社区体验馆，充分肯定了泰康在养老社区方面所做的积极探索。8 月 30 日至 31 日，养老社区及幸福有约工作战略研讨会在京召开，标志着以养老社区为核心，“活力养老、高端医疗、卓越理财、终极关怀”四位一体的整合老年生命链产业的大幸福工程拉开大幕。

2. 公司牵头险资入股“西气东输”战略项目 保险资金首次对接国家产业资本

6 月 26 日，中国石油油气管道合资合作战略协议在京签署，泰康资产牵头险资以现金出资 360 亿元，与中石油及国联基金合资建立中石油管道联合有限公司，持股 30%。这是国务院“新 36 条”颁布后又一例引入民间资本的国家重点工程项目，成功拓宽了公司与国家能源领域重点央企合作的道路，提升了公司综合投资实力和品牌效应。能源基础设施承担国家能源战略安全保障任务，投资周期长、收益稳定，十分契合保险资金的投资需求，本次项目的成功签署对于整个保险行业都具有重要战略意义。

3. 昌平创新中心正式启用 铸就创新服务平台拥抱大数据时代

8 月 22 日，坐落于北京中关村生命科学园的昌平创新中心正式启用。昌平创新中心定位为公司中后台作业中心、培训中心及网电销售中心，一期工程占地 65 亩，建筑面积约 6.4 万平米，整体由德国海茵建筑设计公司设计，集办公、休闲、餐饮、娱乐、健身功能为一体，5A 级的办公大楼体现了公司的雄厚实力，更彰显了简约舒适、节能环保、人文关怀的公司文化理念。随着 9 月 23 日数据

中心的正式竣工，公司的大数据云中心梦想在此正式起步，公司将与互联网时代紧密接轨，以崭新的职场文化，成为拥抱互联网、迎接大数据的前沿阵地，形成集培训、服务、科技、销售四位一体的创新服务平台，全力支持公司未来长远发展。

4. 业内首个团购个人养老年金险上市 泰康养老大 BBC 新商业模式正式落地

5 月，泰康养老成功开发《泰康养老汇享有约养老年金保险》（分红型）产品，实现了 B-B-C 全新商业模式正式落地。《汇享有约》作为一款企业专属的养老年金产品，填补了业内养老年金公司团购个人养老年金产品的空白，该产品的推出使泰康养老业务范围贯穿团体保险、企业年金和个人养老保险三大领域。个汇享、团汇享、长期重疾、长期护理、转换年金等创新产品将构建泰康养老大 BBC 产品线，让泰康养老成为公司深耕寿险产业链和创新商业模式拓展的关键环节。9 月 6 日，公司向泰康养老增资 20 亿元，泰康养老注册资本由 6 亿元人民币增至 26 亿元人民币，在国内五家专业养老保险公司中位列第二，显示了股东对于泰康养老未来发展的信心，对泰康养老未来稳健发展具有重要的战略意义。

5. 聚焦高端客户战略 “泰康人寿 F1 俱乐部” 正式成立

为了更好地经营和服务高端客户，7 月 6 日，泰康人寿 F1 俱乐部正式成立。F1 俱乐部首批会员从公司 20 多万销售大军中，经过营销能力、业务品质、执行力（幸福有约销售件数）、忠诚度等各项指标的层层考核，最终脱颖而出。F1 俱乐部会员的未来发展方向将不仅仅是高超的保险销售人员，更是能与高端客户平等对话、有品味、有眼界的专业财富管理者和规划者。F1 俱乐部的成立打造了一支颠覆传统金融产业的销售队伍，一支开创崭新商业模式的销售队伍，为公司的高端客户经营打下坚实基础。

6. 金泰杯战役首战告捷 公司大个险业务取得正增长

10 月，为期三个月的金泰杯业务竞赛完美收官。本届金泰杯是 CEO 直管业务板块后的首场金秋战役，公司聚焦大个险，弘扬“零点精神”，各业务系列周密部署，全体高管前线督导，各分公司骁勇奋战，五大板块齐心协力，最终大个

险保费胜利达成任务，同比增长 54%。其中个险标保突破 60 亿元，提前 21 天完成全年计划，创 5 年来最高纪录。首届金泰杯的胜利打破了近年业务“虎头蛇尾”的怪圈，划出了微笑曲线，与开泰杯合力打出了业务节奏，各业务线形成高度共识，为公司实现“百亿大个险，全面正增长”目标打下了坚实基础。

7. 以科技提升客户体验 开启空中保险服务新时代

12 月，在电子化服务行业领先的基础上，公司充分利用移动互联技术和大数据思维，全面升级客户服务体系，打造集团共享“空中+移动+地面”三位一体的新生活广场服务平台。空中新生活广场在业内率先提出让客户“足不出户、口述需求，一人负责、一次解决”的服务标准，以 95522 电话中心为核心，融合电话、微信、短信、微博、网络 E 站到家建立多种渠道空中服务平台，推出“易咨询、易保全、易理赔、易回访”系列空中服务产品。移动新生活广场以 MSS 为平台，实现投保、理赔、保全及信息推送全流程运营电子化服务，将展业工具装进代理人的口袋。地面新生活广场转型启动，从作业中心转型为公司品牌展示中心及服务体验中心。三位一体新生活广场将以科技为依托，服务客户、助力销售，以“体验至上”为核心理念，使保险服务触手可及，全面开启空中保险服务新时代。

8. 电销业务异军突起 年度保费突破 10 亿元大关

1 月，泰康电销首次登上月度“亿元平台”，电销事业部值此良机正式成立，陈东升董事长亲自为事业部成立揭牌。电销作为一种新兴销售方式，具有良好的发展空间和前景，电销事业部的正式成立确立了个险、银保、电销三大核心大个险业务渠道。凭借电销精神，泰康电销年末首度突破 10 亿元大关，在激烈竞争中进入市场第一军团，并数度冲击市场第二，为公司的价值增长奠定了良好的基础。

9. 电商创业者保障平台“乐业保”上线 公司开启寿险行业互联网化先河

11 月 26 日，公司与小微金融服务集团（筹）淘宝保险联合召开新闻发布会，正式推出面向淘宝卖家的两款寿险保障产品，这也是淘宝保险筹备已久的电商创

业者保障平台“乐业保”的首次公开亮相。这两款保险分别命名为乐业保1号和2号，专为网络创业人群量身打造的，价格实惠保障充足，淘宝卖家可登录卖家中心根据需要为自己或员工直接购买，投保、续费、理赔等服务均可在线完成，在为淘宝创业者提供最必不可少保障的同时，让他们享受到公司“让保险更实惠、更便捷”的人文关怀。资料显示，淘宝网店铺已经超过700万家，带动就业过千万。此次与淘宝保险达成战略合作，公司开启了寿险行业互联网化的先河。

10. 中青班开训 公司多层次人才培养规划不断夯实

4月24至28日，经过层层甄选的29名青年精英圆满完成第一期中青班第一阶段培训。陈东升董事长用近8个小时的时间，为学员亲授第一课《战略思维》，多名国内外专家学者为学员授课，从多个角度全面拓展学员视野、提升管理能力。11月，经过严格面试的总、分、子公司36名青年精英参加了第二期中青班培训学习。中青班的实施，是公司人才培养史上的里程碑，标志着公司“新人有千人计划，一线有黄埔军校（世纪组训），干部有中央党校（中青班）”的人才培养规划正不断落实，多层次的人才培养和储备计划为公司的未来长远发展奠定了坚实基础。

泰康人寿向全民推出免费公益保险，扫描二维码即可获赠一年期百万航意险



泰康人寿重磅推出“飞常保”&“铁定保”
免费赠送100万元航意险，或50万元高铁意外险

“飞常保”&“铁定保”简要介绍如下：

1. 保险期间：1年
2. 投保年龄：0周岁（出生满30天且出院）至80周岁（含）
3. 保障内容：搭乘飞机或高铁、城际和动车时发生的意外
4. 保险金额：航空意外保障100万元，或者高铁意外保障50万元，二者任选其一（0-17周岁的被保险人，“铁定保”保额限10万元）



泰康人寿官方微信



一路泰康微公益平台

关爱国民出行
泰康在行动

 泰康人寿

一张保单 一辈子的幸福

客服电话：95522

泰康在线：www.taikang.com