

# 指标附录

## 经济

### 2013-2015中国平安经济绩效表

人民币百万元	2015	2014	2013
总资产	4,765,159	4,005,911	3,360,312
总收入	619,990	462,882	362,631
基本每股收益(元)	2.98	2.47	1.78
支付的工薪总额	43,321	32,071	24,350
缴税总额	55,641	37,936	24,740
集团偿付能力充足率(%)	195.4	205.1	174.4

### 董事会、监事会人员结构比例

年份	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岁以下 (含30岁)	30-50岁 (含50岁)	50岁以上	男性	女性	30岁以下 (含30岁)	30-50岁 (含50岁)	50岁以上
2015年	88.24%	11.76%	0	29.41%	70.59%	80%	20%	0	60%	40%
2014年	84.20%	15.80%	0	26.30%	73.70%	85.70%	14.30%	0	42.90%	57.10%
2013年	89.50%	10.50%	0	42.10%	57.90%	85.70%	14.30%	0	42.90%	57.10%

# 客户

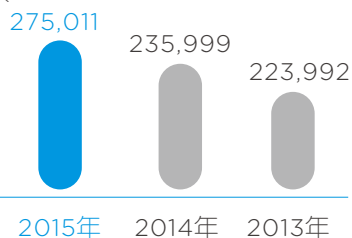
绩效指标	绩效指标	2015年
寿险	NPS值	16.00%
	投诉率	0.06%
	客户综合满意度	93.70%
产险	NPS值	47.00%
	车险理赔万元以下案均支付时效	15.38天
	车险理赔获赔率	99.24%
养老险	NPS值	25.00%
	客户满意度	4.63分
健康险	NPS值	21.00%
	客户投诉率	0.02%
	预约4小时答复率	93.06%
银行	NPS值	23.00%
	零售客户满意度	77.00%
信用卡	NPS值	6.00%
	信用卡客户满意度	81.00%

# 员工

人数及多样性 (数据范围: 全系统)

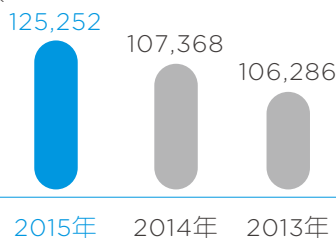
## 员工总数

单位: 人



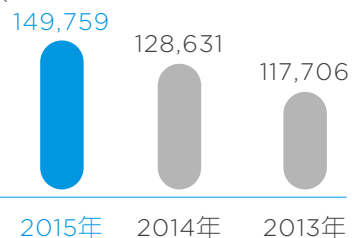
## 内勤数量

单位: 人



## 外勤数量

单位: 人

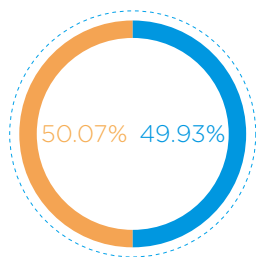


说明:

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。

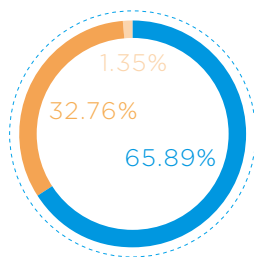
## 按性别比例

- 女性
- 男性



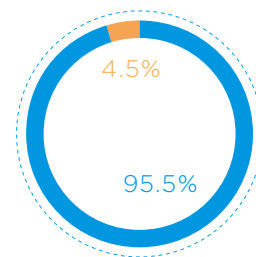
## 按年龄比例

- 30岁以下 (含30岁)
- 31-50岁 (含50岁)
- 51岁以上



## 按民族

- 汉族
- 少数民族



时间	男性	女性
2015年	50.07%	49.93%
2014年	48.4%	51.6%
2013年	46.6%	53.4%

30岁以下 (含30岁)	31-50岁 (含50岁)	51岁以上
65.89%	32.76%	1.35%
69%	29.8%	1.2%
70.7%	28.2%	1.1%

汉族	少数民族
95.5%	4.5%
95.6%	4.4%
95.7%	4.3%

### 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
2015年		
2014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
2013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
2015年		
2014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
2013年		

### 加班制度及费用

时间	费用	制度	数据范围
2015年	实际发生19,802万元，占人力成本0.46%	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；	全系统
2014年	13,643万，占人力成本不到1%	公司不鼓励、不强制员工加班，如确有需要，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。	
2013年	实际发生4,396.25万（含内外勤），占人力成本不到1%		

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。

# 环境

## 能源消耗

能源类别	2015年	2014年	2013年
	自有物业(含平安金融培训学院)	自有物业(含平安金融培训学院)	自有物业(含平安金融培训学院)
用电总量 (单位: 度)	73,589,670	73,198,213	77,040,239
用水总量 (单位: 吨)	754,597	836,571	829,924
总人数 (单位: 人)	38,256	38,888	32,097
人均用电 (单位: 度)	1,924	1,882	2,400
人均用水 (单位: 吨)	19.72	21.512	25.86
碳排放量 (单位: 千克)	67,577,394	67,217,919	81,000,948.85

### 说明:

- 2015年统计范围与2014年统计范围一致, 包括: 平安金融培训学院、深圳平安大厦、深圳826大厦、深圳星河大厦、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12个自有物业项目;
- 平安金融培训学院、深圳826大厦除常驻办公人数外, 将2015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、业务员数量/365天), 与2014年计算口径一致;
- 北京、大连、珠海、福州、合肥平安大厦除平安员工外, 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;
- 用电量统计不含张江、学院、深圳平安大厦三地的机房用电, 与2014年统计范围一致;
- 深圳星河项目的统计范围说明: 由于统计计量方法不同, 其电量统计不含空调用电, 耗水量不含空调用水, 与2014年统计口径一致;
- 碳排放测算: 本报告披露的二氧化碳排放包括电量数据统计折算, 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1度电排放0.9183千克二氧化碳。

## 节省纸张数据 (单位: 吨)

	MIT移动展业模式	电子保单	电子函件	电子账单
2015年	1,259.09	65.45	597.03	1,765.42
2014年	911	18.71	477.74	1115
2013年	281.6	71.15	390.46	281.6

### 备注:

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。

# 合作伙伴

## 万里通商圈合作指标

时间	线下支持商户数量			累计发放积分		
	2015年	2014年	2013年	2015年	2014年	2013年
指标值	75万	50万	15万	65亿	15亿	—

备注:

2013年对累计发放万里通积分未做统计。

## 平安银行同业合作指标

时间	“行e通”平台汇聚同业机构		
	2015年	2014年	2013年
指标值	515家	329家	—

备注:

2013年对“行e通”平台汇聚的同业机构数量无统计。