

指标附录

经济

2014-2016中国平安经济绩效表

人民币百万元	2016	2015	2014
总资产	5,576,903	4,765,159	4,005,911
总收入	712,453	619,990	462,882
基本每股收益(元)	3.50	2.98	2.47
支付的薪酬总额	45,542	43,321	32,071
缴税总额	61,147	55,641	37,936
集团偿付能力充足率(%)	210.0	195.4	205.1

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
2016年	88.2%	11.8%	0	18%	82%	80%	20%	0	60%	40%
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%

客户

绩效指标	绩效指标	2016年	2015年
寿险	NPS值	21%	16%
	12月滚动投诉率	0.044%	0.06%
	客户综合满意度	93.5%	93.7%
产险	NPS值	47%	47%
	车险理赔万元以下案均支付时效	14.42天	15.38天
	车险理赔获赔率	99.85%	99.24%
养老险	NPS值	44%	25%
	客户满意度	4.62分	4.63分
健康险	NPS值	22%	21%
	12个月滚动投诉率	0.02%	0.02%
	预约4小时答复率	95.15%	93.06%
银行	NPS值	23%	23%
	零售客户满意度	79.00%	77.00%
信用卡	NPS值	15%	6%
	信用卡客户满意度	83.00%	81.00%
信托	NPS值	51%	~
	客户服务电话接通率	96.73%	~
证券	NPS值	3.50%	~
	电话服务客户满意度	98.06%	~
健康互联网	NPS值	52%	~
	客户满意度	98.69%	~
普惠	NPS值	21%	~
	时效内投诉结案率	92.00%	~

说明：

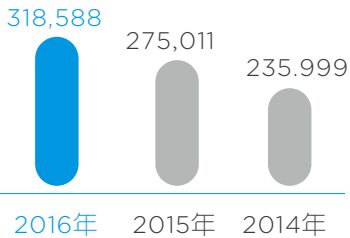
平安信托、平安证券、平安健康互联网、平安普惠四家子公司，因2015年末全面铺开NPS工作，故无2015年数据。

员工

人数及多样性 (数据范围: 全系统)

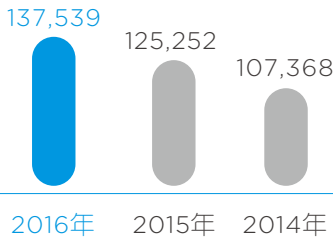
员工总数

单位: 人



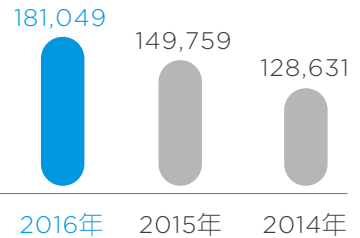
内勤数量

单位: 人



外勤数量

单位: 人

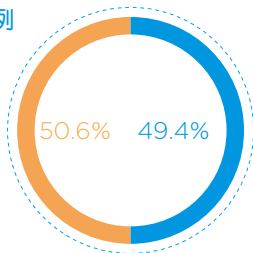


说明:

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。

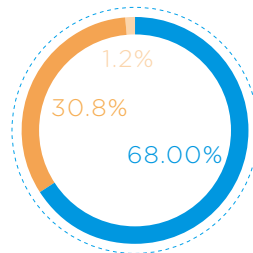
按性别比例

■ 女性
■ 男性



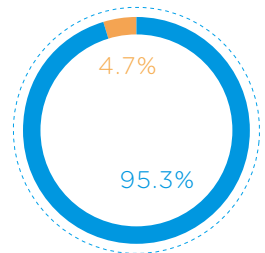
按年龄比例

■ 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
2016年	50.6%	49.4%
2015年	50.07%	49.93%
2014年	48.4%	51.6%

30岁以下(含30岁)	31-50岁(含50岁)	51岁以上
68.00%	30.8%	1.2%
65.89%	32.76%	1.35%
69%	29.8%	1.2%

汉族	少数民族
95.3%	4.7%
95.5%	4.5%
95.6%	4.4%

加班制度及费用

时间	费用	制度	数据范围
2016年	26,714.72万元, 占人力成本0.59%	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; 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。	全系统
2015年	19,802万元, 占人力成本0.46%		
2014年	13,643万, 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	2016年	2015年	2014年
	自有物业(含平安金融管理学院)	自有物业(含平安金融管理学院)	自有物业(含平安金融管理学院)
用电总量(单位:度)	87,104,719	73,589,670	73,198,213
用水总量(单位:吨)	816,488	754,597	836,571
总人数(单位:人)	45,894	38,256	38,888
人均用电(单位:度)	1,898	1,924	1,882
人均用水(单位:吨)	17.79	19.72	21.512
碳排放量(单位:千克)	79,988,263	67,577,394	67,217,919
备注:天然气消耗导致的碳排放(单位:千克)	4,871,571		
2016年碳排放量(单位:千克)含天然气	84,859,835		

说明:

- 2016年统计范围与2015年统计范围相比,增加了上海平安大厦,包括: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、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13个自有物业项目。
- 平安金融管理学院、深圳826大厦、深圳星河大厦除常驻办公人数外,将2016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2015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2015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2015年统计口径一致。
- 碳排放折算:本报告披露的二氧化碳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
2016年	1,081.91	0	768.87	2,886.16
2015年	1,259.09	65.45	597.03	1,765.42
2014年	911	18.71	477.74	1,115

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

壹钱包商圈合作指标

时间	累计发放积分		
	2016年	2015年	2014年
指标值	142.45亿	65亿	15亿

备注:

平安银行同业合作指标

时间	“行e通”平台汇聚同业机构		
	2016年	2015年	2014年
指标值	1410家	515家	329家

备注:



本报告由再生纸印刷

中国平安保险（集团）股份有限公司

深圳市福田区益田路平安国际金融中心 邮编 518048

全国统一总机 400 8866 338

全国统一客服热线：95511

www.pingan.cn

更多精彩，请关注  中国平安官方微博
weibo.com/pingan

中国平安 平安中国