

# 2016友邦保險 社會責任年度報告



真生活 真伙伴  
THE REAL LIFE COMPANY

[aia.com.cn](http://aia.com.cn)

# 目录

## 1 企业概述和经营理念

- 1.1 关于友邦
- 1.2 我们的战略和愿景

## 2 我们的经营

- 2.1 稳健经营，完善管理，为股东、客户和社会创造价值
- 2.2 提升信息披露透明度
- 2.3 重视员工发展、实现员工价值和企业的统一

## 3 我们的服务和创新

- 3.1 服务创新
- 3.2 产品创新

## 4 我们对社会的承诺

## 5 2016年友邦保险各分公司公益活动

## 6 绿色发展思维



# 企业概述和经营理念

## 1.1 关于友邦

友邦保险是最大的泛亚地区独立上市人寿保险集团



1992年友邦保险成为第一家在中国内地取得人寿 保险营业牌照的非内地保险公司。多年来友邦保险坚守立足中国的一贯承诺，致力于在中国金融市场发展中扮演重要角色，积极投资拓展中国业务，为中国客户提供一系列的产品及服务，涵盖退休储蓄计划、寿险和意外及医疗保险，以满足个人客户在储蓄及保障方面的需要，同时亦为企业客户提供雇员福利、信贷保险和退休保障服务深耕中国，友邦保险在中国市场实现了多项“第一”。1993年率先将保险营销员制度引入内地市场，面对面为客户提供一系列人寿保险、人身意外保险和医疗保险产品；

培养出  
**中国内地第一位北美精算协会(FSA)会员**  
**第一位美国寿险管理学会(FLMI) 寿险管理师**

2007年首获首家  
**QDII资格的非本土保险公司**

同时在中国率先推出自动银行转缴、免费电话查询、“一站式”保险平台等服务。友邦保险在中国大陆的经营区域分布在上海市、北京市、深圳市、广东省和江苏省。

## 1.2 我们的战略和愿景

随着中国经济的增长，社会收入和财富的稳定增加，人们对保险保障、储蓄和投资的需求也在逐年上升。从人身险市场发展来看，2016年寿险业务规模快速增长，截止2016年12月份，人身险公司合计实现原保险保费收入**2.2万亿元**，同比增长**37%**；与此同时，居民收入增加、城镇化进程、政府保障缺口短期难以弥补，保险意识显著提升，关注健康，普遍担心因病致贫，保险需求更加多样等驱动力，助力2016年保险市场逆势快速增长。

2009年友邦中国推出首个五年发展计划并提前一年完成了目标。2016年开始，友邦中国继续提出了新的五年计划，将发展重点放在了保障、医疗、健康三大优势领域，强调“回归保障之本”。友邦中国的愿景是“成为您的首选”，这其中的“您”包含了客户、合作伙伴、员工和股东。友邦中国的新五年计划战略目标强调要延续品质发展之路，开发符合客户需求的产品，通过精英营销员渠道，提供卓越的客户体验，打造以客户为中心的企业文化。友邦中国希望通过在推动所服务地区的经济及社会发展进程中，同时积极倡导健康生活理念，真正成为客户的“真生活、真伙伴”，为社会及社区人士服务。

为实现这些愿景和目标，友邦中国着重在发展模式、客户策略、营销渠道等方面推出了多项转型变革：



### 卓越营销员渠道

全面推进各项战略措施，并取得了卓越成就。主要包括：持续优化营销员管理体系建设，深耕优质增员（NPA2.0体系）与产能提升，强化营销员渠道“四化”能力建设（即，职业化、标准化、专业化与信息化），数字化渠道平台建设彰显成效。此外，机构规划实施进展顺利，公司合理布局经营区域内营销服务部，对现有营销服务部实施精细化管理，强调管理绩效与经营效果。



### 卓越多元渠道

银保渠道与团险渠道各项战略举措有序推进，彰显成果。银保渠道强化了团队能力培养与基础管理，提升了活动量，并通过在产品、业务支持和服务方面打造差异化优势；同时，公司不断提升与花旗合作的深度与业务品质，在件均保费与理财经理活动率等关键指标方面发展积极稳定。团险渠道，积极探索产品创新、服务创新和流程优化，丰富保障计划，便捷在线投保、理赔等业务方式。



### 卓越客户体验

巩固“保障专家”业内标杆地位，进一步挖掘细分市场，为客户提供更多样化产品选择；有效推进客户体验管理深化建设，在客户聆听及细分研究、客户价值主张创新、积极客户互动及体验管理等三大关键领域采取有力措施；此外，“易计划”全面展开，在服务质量的提升与速度的提高、流程的电子化与客户操作的简化、核保规则的合理化等方面相关战略项目进展顺利。



### 优异财务表现

财务管理方面，进一步提升了财务管理能力、运营效率以及服务的标准化与满意度；投资方面，以审慎稳健为基本原则，坚持长期投资、价值投资、稳健投资、责任投资和创新投资，资金运用依然以固定收益类或类固定收益类业务为主，股票等非固定收益业务为辅；此外，公司通过再保险合理安排分散所面临的保险风险，从而降低潜在的不确定性所带来的损失。



### 领导力发展

坚持以“服务领导力”为导向，各项规划工作有效落实，主要包括：加强了基于新架构新岗位要求的人力资源规划，准确有效招聘人才；加强人才专业领域的培养与发展，针对各类人才、各级管理团队设计和实施了各类领导力培训和发展项目。

# 我们的经营

## 2.1 稳健经营，完善管理，为股东、客户和社会创造价值

友邦中国在业务高速增长的同时，也一贯秉承稳健经营的理念，通过完善企业管理，降低成本、提升绩效，使公司实现可持续的发展，从而不断为股东、客户和社会创造价值。

具体来说，公司设立了资产负债管理委员会，制定了资本管理制度。委员会针对新的市场环境，配合新的法律法规的变化，不断回顾、检视、调整公司的资本规划，提高资本利用效率，以最大限度地支持公司业务发展。在客户方面，公司明确了要“以客户为中心”来实现“成为您的首选”的战略愿景，旨在提升客户服务和客户体验的“易计划”有序铺开，通过技术与思维的变革，流程和服务模式的创新，以及服务能力的培植，做到与客户的每一次互动，例如每次的电话咨询，理赔服务等，都能给予客户超越期望的服务。

降低经营成本是所有公司追求的目标，也是为社会创造价值的途径之一。体现在费用政策上，友邦中国对日常运维费用和发展成本采用了不同的策略。日常运维费用必须严格控制，坚决杜绝浪费，公司运用作业成本法持续追踪单位运营成本，通过分析成本变化的动因，识别成本效益高的地方和不经济的地方，成本效益高的地方可以考虑加大投入，不经济的地方缩减投入或研究改善的办法，使运维成本的投入产出比例能持续得到提升。发展成本的投入则由战略执行委员会确定，该委员会定期讨论新的战略举措和回顾公司各个方面的战略执行情况，及时调配资源的投入，保证为未来的发展投入足够的人力物力。通过对日常运维成本的控制和对发挥成本的投入，公司在增强自身市场竞争力的同时，也为保险行业增强在金融市场中的竞争力发挥了作用，更好地履行保险企业补充社会福利，为社会创造价值的职能。

在产品研发过程中，公司坚持“保险姓保”理念，继续巩固在市场中“保障专家”标杆地位，大力发展标杆产品“全佑”系列重疾保险计划产品的升级换代。同时，秉持差异化竞争的产品策略——关注细分市场，分析不同客户群体的需求，开发个性化产品，为客户提供了更多样化的产品选择。例如，中产人群，作为目前保险市场的主力客户，他们对风险的认识更为充分，投保意愿较高，需要各类保障和储蓄型产品来抵御人身和财务风险，完善保障缺口。为此，2016年，推出了全新的成年人和儿童专属的终身重大疾病保险计划，为中产客户及他们的孩子带来更好的重大疾病保险保障服务；例如，中老年人群，作为近年来崛起的客户群体，有一定的保险需求但投保受到限制，需要专属产品予以满足。为此，2016年，特别开发了老年人的恶性肿瘤疾病保险和骨折意外保险，为老年人带来更有针对性的保险保障。

审慎的风险管理也是稳健经营的重要组成部分。2016年，公司对投资、费用、新产品销售、理赔退保等方面进行积极管理，且受益于外部市场环境等因素，2016年末公司实际核心偿付能力充足率和综合偿付能力充足率达449%，偿付能力充足且高于规划中的预期水平。在分类监管方面，公司分类监管评级在2016年三季度和四季度均为A类；在风险管理能力方面，公司2016年偿付能力风险管理能力的监管评估得分（SARMRA）为84.17分，公司风险管理能力持续提升，基本满足偿二代监管要求。

## 2.2 提升信息披露透明度

友邦保险一直严格遵守法律和行业规范，在经营决策中考虑社会效益，诚信经营并及时准确向社会公众披露信息。

中国保监会自2010年颁布《保险公司信息披露管理办法》（保监会令[2010]7号）以来，又陆续颁布了《人身保险电话销售业务管理办法》（保监发[2013]40号）、《保险公司资金运用信息披露准则第1号：关联交易》（保监发[2014]44号）、《保险公司资金运用信息披露准则第2号：风险责任人》（保监发[2015]42号）、《保险公司资金运用信息披露准则第3号：举牌上市公司股票》（保监发[2015]121号）、《互联网保险业务监管暂行办法》（保监发[2015]69号）、《保险公司偿付能力监管规则第11号：偿付能力风险管理要求与评估》以及《保险公司偿付能力监管规则第13号：偿付能力信息公开披露》等各项规定，要求保险公司通过公司官网及指定的信息披露载体向社会公众定期披露并及时更新包括公司基本概况、治理概要、财务、业务、产品、资金运用以及偿付能力等方面的信息。

友邦中国遵照中国保监会的各项规定，制定了《友邦中国信息披露管理制度》，自2010年起在公司官网主页设置了“公开信息披露”专栏，并在该专栏下陆续开设了7个子栏目，包括友邦中国基本信息披露、产品目录及条款、友邦中国年度信息披露、友邦中国临时信息披露、友邦中国资金运用风险责任信息披露、友邦中国互联网保险业务信息披露以及友邦中国电话销售保险业务信息披露。

通过公司各部门之间通力合作，定期编制并更新各类信息披露报告，确保友邦中国以及在华各分支公司的信息能够及时准确地予以披露。同时，公司也会按照要求于每年4月底前在官网及《中国保险报》

上刊登友邦中国上一年度的信息披露报告，该年度报告涵盖公司简介、财务会计信息、风险管理状况、保险产品经营信息以及偿付能力信息等内容，使得社会公众和广大保险消费者能够全面了解公司的经营情况。

多年来，信息披露工作在友邦中国以及在华各分支公司得到了很好的落实，为提升公司形象和保护消费者知情权方面提供了有力的支持。



## 2.3 重视员工发展、实现员工价值和企业的统一

员工为企业发展提供了源源动力，是企业价值持续增长的基础。友邦保险的每一次成长，都离不开友邦人的共同努力和默默付出。公司珍视员工，关注员工所需，努力为他们创造良好的环境和发展机遇，力争实现员工价值和企业的统一。

### 建立员工薪酬正常增长机制，定期进行薪酬回顾

友邦中国视员工为重要的内部客户，致力于提供富有竞争力和体现员工价值的整体薪酬，员工的整体薪酬由固定薪酬、可变薪酬、福利等部分组成，并根据级别、岗位性质等不同有差异化的设置。友邦中国提供具市场竞争力的基本薪酬，以吸引高素质的人才和稳定关键人才队伍。短期绩效奖金与公司、团队和个人业绩挂钩。除了公司范围的短期激励计划，对于特定渠道和岗位还专门度身定制了激励计划，更有针对性地实现绩效激励。对于公司内部高绩效、高贡献的，或高潜质的关键人才，公司设计了专属的长期股权激励计划，挽留优秀人才长期为公司服务。

友邦中国鼓励高绩效高回报，注重将员工的贡献与公司的成功相关联，通过整体薪酬计划认可员工的绩效成果，并基于业绩表现、市场比较和个人贡献等因素进行年度薪酬回顾。

### 拥有完善的福利体系，并不断优化

公司为员工提供带薪年假和带薪病假。团体保险和体检项目不断优化升级，设立了员工关爱基金，并惠及员工配偶与子女。商务旅行保险使员工商务出差风险得到有效地保障。

2012年，友邦中国成为国内金融行业首家向全体员工推行境外上市股权计划的外资机构，这是友邦中国在建立和完善员工“整体薪酬”概念上的又一突破。员工持股计划(ESPP)是员工共享友邦保险丰盛未来



的绝佳机遇，使员工向着劳动者与公司所有者双重角色转化，这种角色上的变化带来观念、思维、行为的转变，激发大家的主人翁精神，更激发潜在的企业家精神，真正将工作当成事业来经营，充分体现了公司对员工的关怀和在薪酬福利方面的长远规划，实现了员工价值和企业发展相融合。

### 开展绩效发展对话，鼓励人才流动，关注员工职业发展

一直以来，友邦中国有着完整的绩效发展对话机制，包括目标设定对话、绩效回顾对话，以及嘉奖与认可对话，同时在一年的中还有持续的反馈与辅导机制，以管理和提升员工绩效。自2015起，在已有绩效回顾对话的基础上，进一步引入“职业发展对话(CDD)”环节，通过将绩效管理 with 员工个人职业发展相结合，深入了解员工职业发展愿望、个人优势与挑战，制定切实可行的发展行动计划，将绩效与发展有机结合。一方面通过现有绩效回顾与辅导帮助员工实现能力提升，另一方面将员工个人发展计划与实际工作相结合，鼓励员工在达成现有目标的前提下，主动规划个人长期职业发展，大大激发了员工提升绩效的积极性和主动性。

截至2016年，友邦中国连续五年荣获“中国杰出雇主”称号。

## 我们的服务和创新

### 3.1 服务创新



友邦中国新五年计划的核心内容是价值引领成长，服务驱动转型。为了打造“以服务为驱动”的企业文化，既要从业务转变服务理念、营销员提升服务能力着手、塑造以“客户为中心”的服务文化，同时友邦也在优化服务流程、提升服务效率方面做了大量投入，以完善客户反馈系统，从客户的需求出发，为客户提供度身定制的产品、解决方案和增值服务。

### 开展服务体验，优化服务流程

2016年，友邦中国继续深化“以服务为驱动”的转型与变革。对外我们致力于为友邦客户提供便捷与超出预期的服务体验，推动“以客户为中心”的战略；对内开展了各类宣导及工作坊活动，通过实现各类服务流程体验和优化活动，建立“服务文化和思维”，打造卓越客户体验，提升服务效能，实现以服务引领未来。

在服务流程方面，友邦中国首先开展了与同业的对标活动，对比服务流程，了解同业公司的服务举措及亮点，明确服务改进方向。在公司内部，开展“金点子”收集活动，广泛收集各条线人员及客户需求和创新服务“金点子”，同时委托第三方进行行业调查，并对调查后的数据进行详细的分析。其次，通过易计划项目将收集到的“改善点”快速推进，多部门协同合作，自2015年开始到2016年，共推出超过30余条改善措施，涉及核保、理赔、保全、服务、产品、合规等多方面，切实解决了客户的痛点，赢得了客户认可，累计受益客户每月超过7800人次。此外，为了优化的流程能够贴近客户需求，易计划项目还在公司内部招募体验师，对已经实施的、正在改造的以及未来规划中的流程、系统、服务进行体验并提出建议；同时也通过网络社区平台(AIA360)向友邦中国现有客户发送了有关“服务平台体验评价”的问卷，共计收到836条回复。友邦中国将客户的反馈和调研结果在公司内部作了分享，为进一步优化服务平台，提升客户体验提供了重要参考。

### 理赔和给付流程改善，客户体验再升级

经过充分的调研，了解到客户罹患疾病及申请理赔时还存在可以进一步方便客户办理、提升客户体验的方面，于是友邦中国推出了“金装理赔”项目，旨在聚焦重疾理赔环节，通过品质服务强化客户体验，以贴心周到的服务切实解决客户痛点。该项目通过“电子查询平台”、“重疾关爱包”、“理赔服务前置”等系列理赔服务升级举措，为客户提供贴心的理赔关爱和便捷的理赔服务。

### · 重疾理赔关爱增值服务

在了解到重疾高发及保障意识不足的严峻现状后，友邦中国在创新保障产品之外，通过推出业界创新的“重疾关爱”服务，使客户可以得到更全面完善的服务，真正体验到“雪中送炭”式的就医、理赔服务体验。

对于购买重疾产品的客户，首次因重大疾病住院报案，友邦将安排专人上门探视慰问，提供包括电话医生、住院安排、二次诊疗、陪同就医、康复追踪以及心理辅导在内的系列贴心关爱，

## 3.1 服务创新

在客户患病初期就能全面了解病情及相关诊疗知识，不再因对疾病不了解而思绪不宁。

与此同时，友邦中国在此次全面升级的重疾理赔关爱增值服务中推进“理赔服务前置”举措，通过四个尽早，即“尽早报案、尽早关爱、尽早协助、尽早理赔”将理赔服务前置，让客户在关键时刻不必担心医疗费用而延误治疗，也可以尽量降低因罹患重疾对客户家庭生活质量的影 响。针对满足条件的客户申请，在患者诊断结果明确的情况下，友邦将主动协助客户收集理赔资料，优先完成理赔审核，让客户住院期间即可享受到追踪式的理赔服务，力争最短时间内将理赔款项送到客户手里，以最快速度解客户燃眉之急，充分发挥重大疾病保险产品的功能与优势。

### · 电子化理赔信息查询平台，理赔所需信息信手拈来

友邦中国建立了统一的电子化理赔信息查询平台，将常见理赔查询信息整合到该平台中，客户可以通过移动/PC端进行便捷查询，查询结果还可以通过微信、微博、QQ、邮件等方式保存、分享。该平台具有智能搜索功能，客户选择相应的保障利益、疾病情况等信息后，查询平台会精确显示客户本次保险事故所需的具体索赔资料，对于索赔资料还提供具体的影像样本供客户了解、比对。客户通过该平台可以方便地按图索骥，一次性备齐完整的理赔资料，避免为准备理赔资料而多方咨询、奔走。同时，该平台还优化了常见理赔医院查询功能，即客户可以通过多种搜索方式查询医院名称、地址、网址、电话等信息，客户轻松一按就能全面了解医院信息，并可以通过一键导航功能的引领去到所选医院。

### · 电子化服务

友邦中国通过综合利用互联网等各种电子化方式，为满足社会公众的保险需求提供便捷的服务，同时持续改善在线服务品质，力求使客户获得最佳的电子化服务体验，提升公司在线客户服务水平。自开通官方微信公众号以来，公司官方微信公众号覆盖“粉丝”的数量和地域范围还在不断增加。2016年，公司对持续使用的网上自助服务平台线上的公共服务、查询服务、交费服务、保全服务、理赔服务等多项功能进行了优化，使公司在线客户服务水平迈入了新的台阶。2016年友邦中国对电子化展业工具也进行了优化，提高了服务效率。同时友邦中国继续推广“i”电子展业工具，并推出“快易省”的i投保即时转账工具，对客户投保及部分客户服务功能实现了电子支持，节省了客户的时间，提高了服务效率。

### · 节能环保，减少纸质单证

友邦中国积极响应国家节能减排号召，深入开展节能环保全员行动，努力通过节约能源、减少浪费，优化流程，降低运营环节的能源消耗和碳排放。通过尽可能压缩纸质宣传品的使用，推进电子投保流程、网上自助服务、拓展微信、官网、APP等新型电子化提供方式，有效节约纸质信函、保单、批注、照会等带来的纸张耗用。未来友邦中国将进一步拓展电子化单证的应用。

## 我们的服务和创新

### 3.2 产品创新

在过去的二十多年中，中国保险行业实现了飞速发展，越来越多的人开始逐渐认同并接受保险的价值，将保险配置作为日常生活的一部分。与此同时，重理财轻保障，重短期轻长期，市场产品严重同质化等问题，也越来越成为中国保险行业进一步快速发展，做大做强的制约因素。友邦保险作为一家深耕亚太地区近百年的全球性保险集团，一直积极承担社会责任，致力引领市场，勇于开拓创新。近年来，友邦中国积极响应国家号召，持续加大产品供给侧改革，在公司各主要产品线均进行了深入探索，致力为客户提供更加人性化、差异化，更加贴近客户需求、应对不同人生阶段的不同人生挑战，更具性价比的产品和服务。

### 保障型产品的创新

#### · 重疾产品创新：

随着社会的发展，环境安全、食品安全、生活方式等问题逐渐显现，出现重疾发生率上升、重疾发病年轻化等新趋势。通过购买保险，客户得以提前做好准备，更好地应对重疾来袭。友邦保险集多种保障于一张保单，提供重疾多次赔付、重疾后死亡赔付等利益，并且对罹患重疾的客户继续按健康人群的标准提供寿险和重疾保障。

#### · 医疗保险创新：

近年来，各地均面临着医疗资源紧张和费用持续上涨的趋势，社保的覆盖范围有限，无法满足中高端人士的医疗需求和就医体验，例如突破社保限制、保障范围覆盖特需病房的医疗费用、进口和特效药物费用等。友邦中国为客户制定了多样化的医疗保险解决方案，乃至提供日常健康服务，以及为癌症患者提供靶向药物的优惠价格等。

#### · 寿险产品创新：

中高端客户更为注重购买体验，希望以便捷的手续购买到合适的产品，并通过一张保单灵活实现多项功能。友邦中国与再保险公司通力合作，使客户享受较高的免体检额度，以及灵活的保单转换功能，实现更好的财富规划。

### 储蓄型产品的创新

现阶段，大多数民众更倾向于将保险作为理财手段的一种，对储蓄型产品的接受程度较高但大部分储蓄型产品的保障成分较低，弱化了保险的保障功能。而友邦中国通过将保险的保障功能和储蓄功能相结合，更好地发挥保险的长期保障优势。例如，当家庭任何成员遭遇人身不幸时，提供保险费豁免，确保储蓄型保险计划不被中断，双倍给付教育金、养老金等可以缓解资金压力，更好地帮助客户渡过难关。

资产管理同样需要多样化的组合，从而分散风险，实现整体收益。保险注重长期性和稳定性，与其他投资方式互补，是资产管理的重要手段之一。友邦中国2016年推出的传世系列保险产品将保证收益投资和风险投资相结合，充分发挥保险产品长期投资的优势，帮助客户更好地抵御通货膨胀的压力。

我们深知，只有以客户需求为导向，倾听客户需求，致力于产品和服务的需求侧改革，致力提供符合客户需求的、性价比高的产品和服务，才有可能在越来越激烈的行业竞争中立于不败之地。



# 我们对社会的承诺

友邦保险2016年积极开展社会公益活动，在贫困学生助学项目、灾区爱心图书馆建设、贫困地区青少年足球发展方面给予了很大的投入。

多年来友邦保险一直默默致力于“友邦爱心图书馆”及“友邦中国青少年足球发展”项目。2008年，友邦与中国儿童少年基金会合作设立的“友邦爱心图书馆项目”迄今为止已陆续在北京、上海、广东、深圳和江苏援建了19所民工子弟学校爱心图书馆，向渴望知识的孩子寄出希望。



由友邦中国携手中国青少年发展基金会合作推出的“友邦中国青少年足球发展项目”至今已迈入了第三个年头，该项目致力于提升中国青少年足球基础，助青少年圆足球梦。2016年的“友邦中国青少年足球发展项目”由志愿者培训、足球支教、器材捐赠及足球联赛四部分组成。在充分评估2015年项目实施效果和经验的基础上，2016年的项目覆盖范围调整为广东、江苏及云南三省的希望小学，并首次覆盖云南纳西族聚居地，让偏远地区少数民族青少年也能获得专业足球培训的机会。

2016年8月27日，友邦在北京举行“2016友邦中国青少年足球发展项目”出征仪式，25名来自广东、江苏及云南三省的志愿者获得了由友邦中国及中国青少年发展基金会颁发的证书和授旗，标志着“2016友邦中国青少年足球发展项目”的正式启动。

同年11月12日，作为“友邦中国青少年发展项目”的重要组成部分，“2016友邦中国快乐足球冠军杯赛”在上海隆重举行，来自广东、江苏、云南三个省份的12所希望小学参加了比赛。经过一天的激烈角逐，最终云南省丽江市玉龙县白沙镇正心希望小学在决赛中以3:2战胜广东省兴宁市新城区第一小学，成功摘得桂冠。

而在2016年第四季度的“真伙伴，要一起”大型品牌推广活动暨“友邦中国客户服务季”中，友邦中国特别联手爱奇艺平台进行跨界合作，在其平台上围绕

“真生活，要一起”的活动主题，推出了一项形式新颖的“为爱筑力”公益互动活动。活动邀请客户和员工上传代表“爱”的照片、绘画，来传递自己的一份关爱与温暖，而友邦则作出相应的爱心捐赠，为“友邦爱心图书馆”以及“友邦中国青少年足球发展项目”送去爱心书籍和体育装备。得益于友邦2016“为爱筑力”客户季活动的爱心推广，中国青少年足球发展项目获得了由友邦中国送出的390双足球鞋和1600多本书籍，为更多农村孩子们完成心愿，点亮梦想。

## 2016年友邦保险各分公司公益活动

作为一家起源于中国，与中国有着数十载渊源的跨国公司，友邦保险始终怀着念兹在兹的心情，积极承担社会责任，其经营所在地的各分公司也以实际行动致力为社会公益事业的发展贡献力量。

友邦北京分公司第七届高端财富论坛暨友邦北京第十二届助学金颁发仪式于2016年10月29日隆重举行。公司管理层向来自北京大学、中国人大及中央财经大学等共30位品学兼优但家庭困难的保险系学子每人颁发了3000元助学金。帮助并挖掘中国本土的青年优秀保险业人才一直是友邦保险非常重视的企业责任之一。友邦保险北京助学金自2005项目成立至今，已举办了十二届，发放助学金共计百万余元，为三百六十位学生提供了资助。

### 友邦上海分公司

于2016年3月29日携手上海爱好儿童康复培训中心成立了“友邦保险蓝丝带志愿者服务基地”。4月2日是“世界提高自闭症意识日”，友邦上海的志愿者与受助自闭症孩子们及其他关爱志愿者，在浦江游轮“蓝黛公主”号游船上，跟着全球最大户外LED花旗大屏上的数字一起倒计时，以唤起公众对自闭症群体的关注。4月9日友邦上海组织了近六十人的大型骑行方阵参与了由上海爱好发起的“爱让星空蓝起来”2016蓝丝带公益骑行活动。同年6月至年底，友邦保险上海分公司与上海爱好儿童康复培训中心合作大型慈善公益活动七场，包括自闭症儿童关爱陪护志愿者培训、爱心欢乐足球嘉年华活动、快乐爱心星期六、秋日踏青活动、暖冬关爱行动等系列公益志愿者活动，各项活动参与1000余人次。

### 友邦江苏分公司

在2016年也一如既往的以实际行动参与公益活动，支持各项扶贫的活动。2016年5月，镇江中心分公司将在爱心物品义卖活动中所募集的爱心善款捐助给当地外来工子弟学校的困难小朋友；7月8日，友邦江苏分公司开展了“五近一”活动，向南京樱花小学捐赠2万元爱心善款，并11月中旬配合“开门红”业务活动的启动，友邦保险苏州中心支公司推出了“为爱奔跑，为梦助力”慈善活动，活动期间友邦苏州的全体营销员从收入中捐出爱心善款总计约29余万元，在江西赣州井冈山革命老区援建了“友邦春蕾小学”，为孩子们改善学习环境。

### 友邦深圳分公司

在2016年除了以公司名义继续捐助并参与社会公益活动外，还重建并扩大了志愿者队伍，积极组织友邦深圳志愿者开展多项爱心探访、保险公众宣传等社会服务活动，同时也响应深圳保监的行业号召，开展精准扶贫工作，进一步传播公益文化，承担企业公民的社会责任。在7、8月份友邦深圳组织号召志愿者们探访深圳儿童医院，给孩子们组织了各项趣味游园和快乐手工活动。11月友邦深圳一行20多名志愿者为河源市紫金线友邦元吉希望小学的孩子们带去爱心图书资助和水上安全救生教育，并在年底积极响应深圳保险同业公会组织开展“深圳保险业新时期精准扶贫精准脱贫”捐款活动，主动捐赠2万元于“竹塘小学图书馆”项目，希望藉此帮助当地的贫困儿童，通过知识改变命运，脱贫致富。

### 友邦广东分公司

为贯彻落实和积极响应广东省委省政府、广东保监局关于“精准扶贫，阳光助残”的号召，一直在精准扶贫方面做出努力。

# 友邦友爱 有你有我



|友|邦|友|爱|



2016年11月12日，由友邦广东在全省发起的“精准扶贫，友邦友爱在行动”万人志愿助残活动在广东省10个城市同时举办。活动当天，友邦广东的近万名爱心志愿者一起参与，通过体验行走、公益陪伴等形式，感同身受残疾群体的不便，打开社会大众与残障群体的共融之路，活动累计贡献志愿时2万多小时。每位参加者更自愿捐出50元的爱心善款，友邦采取了1:1配捐的方式，为广东省的贫困残障家庭合计募集善款超100万元。2016年友邦广东团队志愿时累计总小时21124小时，按照2016年企业志愿服务发展评估指数的研究报告数字，每一个志愿时数社会经济价值为29.34元，友邦广东2016年整志愿时数转换的经济价值为619,778.16元。

友邦广东此次的“精准扶贫，友邦友爱在行动”万人志愿助残活动，成为2016年广东省极具深度的企业志愿服务项目、广东省人数超过万人的全省助残项目，引起了媒体的广泛关注，也得到了社会各界的高度认可，获得国家、省市各级公益评选机构的表彰。2016年12月10日，由中国社会工作联合会企业公民委员会、中央电视台、腾讯公益慈善基金会等联合主办的“2016第十二届中国优秀企业公民年会暨中国好项目平台启动”在京隆重举行。在年会上，友邦广东荣获了“2016中国企业公民优秀志愿服务团队”称号。全国仅有10家企业的志愿服务队获得这个重量级奖项，足以证明友邦广东在公益方面的突出贡献。

除此之外，鉴于在精准扶贫，爱心助残活动中的突出表现，友邦广东还荣获了广州日报颁发“最具社会责任保险公司”、广州市义务工作者联合会和羊城晚报社共同评选颁发的“最佳公益企业奖”、广州市残疾人联合会及广州市残疾人福利基金会联合颁发的“爱心助残奖”公益大奖及广州市志愿者联合会颁发的广州市第七届飞扬奖志愿合作伙伴奖，友邦广东在精准扶贫及履行企业社会责任方面的付出获得了社会的充分肯定。

继2015年通过“大福快跑”为身心障碍儿童募集善款后，友邦广东又携手台湾天使心公益机构，关怀身心障碍儿童家庭，在为“天使心家族”公益捐资的同时，更积极倡导员工参与身心障碍者家庭服务。2016年12月17日晚，友邦保险联合广州市越秀区天使心家庭关爱中心以及广州市残疾人福利基金会，在广东粤剧院举办了“满载幸福的行李箱”—2016岁末音乐分享会。音乐分享会邀请到广州市身心障碍家庭、社会爱心人士和志愿者近700人齐聚一堂，共享音乐盛宴。这是友邦保险第二年赞助天使心岁末音乐会，为身心障碍者家庭送去温暖和希望，帮助继续推广天使心家庭关怀服务和社会友好的观念传递，同时这也是继11月12日“精准扶贫，友邦友爱在行动”全省万人大型助残公益活动之后，友邦广东关爱“爱奇儿”公益列车的继续前行。过去两年，友邦广东为广州天使心家庭关爱中心身心障碍家庭提供了173人次志愿服务，奉献志愿时累计超过900小时。

## 绿色发展思维



为了将绿色发展思维延续到供应链方面，友邦中国要求供应商与我们一起，履行社会责任。尽管公司的供应商主要是在非生产领域，他们为友邦提供专业服务、旅行、信息技术等领域的产品或服务，但是友邦始终关注供应商在道德、环境、健康、安全与劳工标准等方面的表现，将社会责任标准纳入采购全流程和供应商生命管理。同时，在供应商招标过程中，通过友邦中国的在线平台参与招投标，实现完全无纸化操作，绿色环保。未来，友邦中国将继续持续改善供应链的社会责任管理能力水平，更好地开拓绿色发展思维，力求与供应商一起提升供应链社会责任，更好地履行企业公民的责任。