

平安理念

马明哲

刘鸿儒

著

平安人奉獻給

客戶的是一份

安寧

健康創新卓越是平
安人的精神

我們以飽滿的平安精
神展現在世界面前





we tha
their c
value
emplo
most
of our
ping a
benefi
as the
in, th
th
po



中国平安保险股份有限公司
CHINA PING AN INSURANCE (GROUP) COMPANY LIMITED



平安文化丛书

平安理念

◎ 马明哲
刘鸿儒 著

上海书店出版社

责任编辑 柯国富 刘毅强

技术编辑 毛志明

平安理念

作者 马明哲 刘鸿儒
出版 上海书店出版社
社址 上海市福州路 424 号(200001)
印刷 上海市印刷七厂
发行 新华书店上海发行所
开本 889×1194mm 1/32
印张 4.5
印数 00001-50000
版次 1998 年 1 月第一版第一次印刷
书号 ISBN7-80622-363-0/G·52

定价: 13.60 元

序 言

平安成立已经十年了,再过二年,平安就将迈入 21 世纪。

这是一个承上启下、历史演进的时刻。面对公司第二个关键十年的到来,面临 21 世纪的机遇和挑战,将什么样的平安带入第二个十年,把什么样的平安推向 21 世纪?

在这个世纪更替的交点,我回想起了平安从蛇口走向全国并走向世界的一些场景。作为参与者,我认为,在十年的发展历程中,平安经历了热情、制度、理念三个阶段。在公司刚成立的时候,我们凭着热情,在竞争中求生存,在创新中求发展,进行了积极艰苦的摸索。在摸索中,公司沿着“规范经营、强化管理、稳健发展”的长期方针,完善了各项规章制度,并形成了“古为今用,洋为中用”的企业文化。企业文化的创建,使得众多优秀思想、优秀传统、优秀品质在每个平安人心中烙上了深刻的印记,并汇成了平安人共同的理念。这种企业

理念,从人而来,在改变着人;从制度体现,正在形成自觉;从过去形成,却影响和创造着未来。

展望 21 世纪,发展的观念在更新,市场的格局在重构,改变本身也在改变。经济的一体化和行业的大融合,使得全球每个企业在每个角落都将拥有着发展机遇,也将面临来自整个世界的挑战。平安发展的前景将更加广阔,同时道路也将会更艰难曲折。

在未来,我们将一如既往地秉承我们的责任,把对客户、对员工、对股东、对社会的责任作为不变的承诺和永恒的使命;我们将继承和光大中华民族优秀的传统文化,更大胆地“拿来”西方文明的优秀成果,充实自身的底蕴,加强国际合作;我们将以积极健康的态度,脚踏实地,开拓创新,去实践我们卓越的追求;我们将推行“一个品牌、两个终身”的跨世纪工程,实施企业改革重组,建立起以客户为导向的多元化金融服务集团,去迎接 21 世纪金融保险业的万里长风。

刘鸿儒名誉董事长对我说,《平安理念》是十年的丰礼、

未来的准备。刘鸿儒先生和我花了一年多的时间,对公司的过去和未来进行了讨论、总结和展望,我的秘书也花了很大的精力帮我们搜集和整理录音、文稿。这本书凝聚了平安过去的实践,充盈着对未来的信念。平安珍惜时代的机遇,热爱自己的行业。在平安与国家社会的血脉交融、生息循环中,平安积极肩负起回馈社会、建设国家的责任,有着振兴民族保险业的宏愿。我们把这本书作为对企业理念的理解,献给平安的第二个十年,献给与平安一同走向 21 世纪的全体员工。

A stylized handwritten signature in black ink, likely belonging to Ma Jun, the Chairman of Ping An Insurance Group.

一九九八年元月一日

第一部

平安责任

服务至上 诚信保障

平安/4

值得信赖的朋友/5

客户最满意/7

全方位服务/8

生涯规划 安家乐业

平安大家庭/12

员工生涯规划/14

挑战性的工作/16

与平安共同成长/17

稳定回报 资产增值

选择与分享/20

不仅是利润/21

回馈社会 建设国家

我们的行业/24

我们的爱心/26

时代的责任/27



第二部

平安文化

文化内涵

我们的价值观/32

平安英雄/33

社会公德、职业道德、家庭美德/35

香格里拉效应/36

文化永存/38

文化传承

文化渊源/41

拿来主义/43

孔子与牛顿/45

平安化/47

文化礼仪

仪式庆典/50

平安礼仪/52

微笑的力量/53

竞争 激励 淘汰

竞争中求生存/56

竞争什么/57

两种激励/59

不淘汰，就要被淘汰/61



第三部

平安精神

我是平安人

诚实 信任 进取 成就/66

奉献与实现/68

平安交响乐/69

团队精神/71

妇女能顶半边天/72

健康的人生态度

每天的太阳都是新的/76

工作的意义/77

成功无捷径/79

归零心态/80

创新的勇气

不要怕犯错误/83

打破壁垒/85

换一个角度/86

创新就是财富/88

卓越的追求

生命是无止境的追求/91

坚强的意志/93

脚踏实地/94

挑战自我，创造奇迹/95



第四部

平安未来

时代的呼唤

美好的 21 世纪/100

时不我待/102

青蛙的故事/104

变化从我做起

除了变化，都要变化/107

三种鹰/109

从领导开始/111

一个品牌 两个终身

品牌是全体员工的责任/114

明天的平安人/116

未来的客户/118

走向未来

三个十年/122

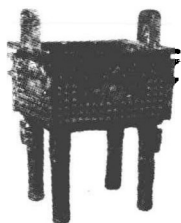
国际化/124

走向未来/126



第一部

平安责任



什么是责任?责任是承诺,是义务,是永恒的使命和执着的追求。

平安将自己的责任理解为对客户的责任、对员工的责任、对股东的责任和对社会的责任;

平安把客户当作赖以生存和发展的土壤,并把对客户服务至上、诚信保障作为永恒使命;

平安把员工视为最宝贵的资产,并把员工生涯规划、安家乐业作为基本义务;

平安珍惜和善用股东的资本,并把对股东稳定回报、资产增值作为不变承诺;

平安是改革开放的实践者和受益者,并把回馈社会、建设国家作为无尚追求。

这四大责任是平安永续经营的理念。





服务至上 诚信保障

“信誉第一、效率第一、客户至上、服务至上”是平安的服务宗旨。作为一家提供金融服务的企业，平安把诚信服务看作生命，把向客户提供最满意的服务视为天职。

平安为客户提供满足其终身需要的服务。从现在的产、寿险产品开始，逐步扩大到为企业、为家庭、为个人提供风险管理和理财等全方位的金融服务。我们要不断改善我们的服务，使平安成为客户最佳的选择、终身的选择，使客户“依靠于平安、信赖于平安、得益于平安”。

平 安

在中国人文文化中，“平安”一词一直与人们的祈愿和追求相伴。用至诚的追求化解不定的天命，以今天的准备应对明天的变化，是中国人文传统对平安执著的祈求。我们选择“平安”作为公司的名字，就是希望给千家万户带来平安，让平安与人们的生活永远相伴。

客户把生命中最弥足珍贵的东西——幸福和安全交给了我们，是对我们极大的信任和期盼。平安的客户遍布海内外，他们因信任平安而选择平安。我们应该感谢他们的信任，珍视他们的选择。我们希望提供给客户的不仅是一份契约、一份保障，更是一份平安的祝愿、一份爱心的承诺。

平安是人一生中最根本的幸福，拥有平安才拥有真正的幸福。我们的使命是让客户不仅拥有现实的幸福，更拥有明天的保障。我们要为客户明天的需要做好准备，用行动告诉客户，选择了平安就是选择了满意，选择了永伴人生旅程的服务。选择平安不仅满足了现实的需要，更圆了未来的梦想。

值得信赖的朋友

英语中客户(Customer)和定制(Customize)源于同一个词根——Custom(定制的)。为客户提供定制的、独有的服务，方

能使人感受亲切,才能与客户形成真诚的朋友。

小刘是平安南京分公司的一名普通业务员,当她得知有位客户的女儿在学钢琴时,就悄悄地在客户档案中记录下来。市少年宫举办小提琴教学示范专场演出时,她特意排队为客户买了两张票,感动得客户从此把小刘当作最知心的朋友。当客户的女儿拿到钢琴十级证书时,第一个想到的就是告诉小刘,共同分享朋友间的喜悦。

朋友之间的关系是真诚的。我们相信,我们与客户之间的关系,不只是服务关系,更要形成朋友般的知心和亲密。通过服务,我们与客户间建立了一条相融的纽带。我们要经常同客户沟通,向客户请教,请客户提建议,与客户交心,为他们解决实际困难。我们不仅要以我们最好的商品、最好的服务成为客户的第一选择,更要成为客户值得信赖的朋友。