本報告采用再生環保紙張印刷

版權歸中國太保所有，未經許可不得轉載和翻譯

歡迎您對本報告提出意見和建議

中国太平洋保险
China Pacific Insurance

2019

中國太保企業社會責任報告

CHINA PACIFIC INSURANCE
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

釋義

本報告中，除非文義另有所指，下列詞語具有下述含義：

中國太保、太保

指 中國太平洋保險（集團）股份有限公司

中國太保產險、產險

指 中國太平洋財產保險股份有限公司，是中國太平洋保險（集團）股份有限公司的控股子公司

中國太保壽險、壽險

指 中國太平洋人壽保險股份有限公司，是中國太平洋保險（集團）股份有限公司的控股子公司

中國太保資產管理公司

指 太平洋資產管理有限責任公司，是中國太平洋保險（集團）股份有限公司的控股子公司

太保安聯健康險

指 太保安聯健康保險股份有限公司，是中國太平洋保險（集團）股份有限公司的控股子公司

長江養老

指 長江養老保險股份有限公司，是中國太平洋人壽保險股份有限公司的控股子公司

太保養老投資公司

指 太平洋保險養老產業投資管理有限責任公司，是中國太平洋人壽保險股份有限公司的全資子公司

安信農保

指 安信農業保險股份有限公司，是中國太平洋財產保險股份有限公司的控股子公司

國聯安基金

指 國聯安基金管理有限公司，是中國太平洋資產管理有限責任公司的控股子公司

太平洋保險（香港）公司

指 中國太平洋保險（香港）有限公司，是中國太平洋保險（集團）股份有限公司的全資子公司

聯交所

指 香港聯合交易所有限公司

元

指 人民幣元

目録

02 釋義
06 董事長致辭
08 關于我們
09 我們的成長

聚焦

10 圍繞國家戰略，服務實體經濟
16 關注社會民生，創造美好生活
22 助力精準扶貧，兑現温暖諾言

64 環境、社會與治理（ESG）績效報告
82 ESG索引
83 GRI標準索引
88 關于本報告
89 聯系我們

對客户

28 互動更優：綫上綫下，智慧保險
29 響應更快：你的需求，我們秒懂
30 流程更簡：想你所想，一步到位
31 體驗更佳：聚焦客户，滿足所需

對股東

42 專注保險主業，綜合實力持續增强
43 紅色“引擎”發力，引領高質量發展
44 優化公司治理，提升科學管理水平
45 提升風控能力，守住安全底綫

對社會

54 無懼大灾大險，勇擔社會責任
55 相約公益活動，共建温暖社區
56 加强保險宣傳，普及保險理念
57 深化文體合作，彰顯正向激勵

對員工

34 優化機制，營造員工成才環境
36 科技賦能，升級營銷員展業環境
37 精彩職場，打造健康快樂工作環境

對行業

48 壯大戰略“朋友圈”，拓展跨領域布局
50 加强海外溝通，提升行業影響力
50 促進行業交流，實現合作共榮

對環境

60 深化保險探索，呵護美好家園
62 減少環境足迹，創造緑色環境
63 全員植樹造林，共護和諧中國

董事長致辭

走近你 讀懂你 與你携手成長

剛過去的這個漫長冬天，我們經歷了很多，思考了很多，也改變了很多。春暖花開、草長鶯飛的時節，眼前的平和温暖顯得尤爲珍貴和幸福，恰如我們所希望帶給你的感覺。

這是我們的企業社會責任報告連續第十二年與你見面，從最初的寥寥幾頁紙，到如今的厚厚一整本，隨着我們的發展壯大，我們所能做、且應該做的，越來越多；涉及的範疇和領域，也越來越廣。通過這份報告，我們友好地與你對話，自信地向你展示，圖文和表格所記録下來的，不僅是我們的成長，更是我們作爲“企業公民”對國家、社會及廣大民衆所許下的莊嚴承諾。

回望2019年，我們堅守保險之本，善用市場之利，高質量發展的“紅利”逐步釋放——集團總體業務與核心業務表現平穩，綜合實力持續增强，《財富》世界500强排名首進前200强，品牌價值首破百億美元；在年度保險公司綜合評價“大考”中，我們壽險公司以7“A”佳績在83家人身險公司中拔得頭籌，産險公司在85家財産險公司中名列前茅。更值得一書的是，太保産、壽險已連續四年同獲經營評價最高A級，連續三年同獲服務評價當年最高AA級，行業經營和服務高質量發展的新標杆地位已越來越穩固。

你是客户、員工、股東、行業、社會、環境中的一員，是與我們息息相關的命運共同體。與你携手的每一天，就是我們相輔相成、相互成就的每一天，離開任何一個你，我們都無法獨善其身、獨行天下。這一年，我們積極服務國家戰略，守護美好生活，國家高質量發展的高光時刻，到處伴隨我們的身影；這一年，我們爲1.39億客户送去響應更快、流程更簡、互動更優、體驗更佳的保險服務，讓“責任、智慧、温度”的“太保服務”標簽，變得更真實，更可感；這一年，我們爲90萬太保人營造起良好的成才環境、展業環境和工作環境，讓大家發展有聲有色，工作有滋有味；這一年，我們的“防貧保”項目異軍突起，獲頒全國扶貧領域最高獎項，將保險保障的平凡守望，化作精準扶貧的温暖力量。

我們正身處巨變頻仍的時代，時時變，處處變，“變”就是常態，而變化的背後，則是展示的空間在擴展，發展的速度在加快，收獲的成功在叠加。發展，是一場永不停步的“接力跑”，而我們所要做的，是爲前行者加油，與同路者互勉，給無助者温暖。我始終堅信，對于一家企業最好的褒奖，就是“進取”“責任”與“擔當”，這不僅是企業在走過一定生命周期之後收獲的寶貴財富，更是未來能够繼續“走下去”“走在前”的重要支撑。這一路走來，面對各種考驗，我們始終和着時代的節拍，相信正確的選擇，堅持正確的方向，將企業社會責任融入國家的發展進程和個體的美好生活，我們的進步，不在別處，就在與你的每一次交互中，滿足你的需求，超越你的想象，我們感謝你的信任，也時刻銘記你的鞭策，凡此種種，皆化作無形的力量，激勵着我們不斷向前。

流水不爭先，爭的是滔滔不絶——我們的長遠目標，是成爲一家眼裏有光、心底向陽的“長青企業”，爲此，我們勇于做追夢者，幹創新事，當實幹家，讓我們離你近些，再近一些；懂你多些，再多一些，讓客户更滿意，讓員工更積極，讓股東更放心，讓行業更繁榮，讓社會更和諧，讓環境更友好，這是我們的目標，亦是我們的承諾。

船的力量在帆上，在風中；人的力量在心上，在手中。這是每個人的小時代，也是所有人的大時代，遇見未來最好的方式，就是向前，不斷向前。一個更强大的祖國、更朝陽的行業、更光明的未來，正在前方等着我們。此刻，我們已經攥緊希望上路，請與我們同行！

董事長：

中國太平洋保險（集團）股份有限公司

關于我們

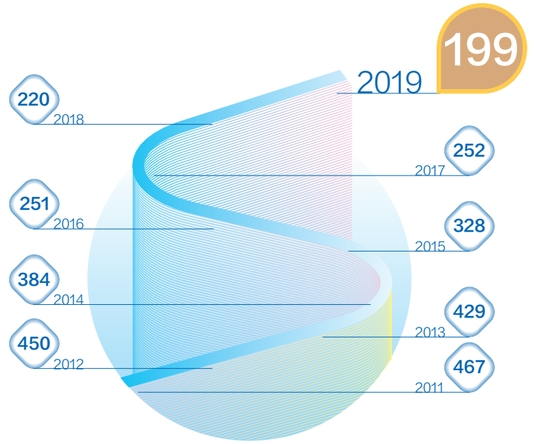
中國太保是在1991年5月13日成立的中國太平洋保險公司基礎上組建而成的保險集團公司，總部設在上海，經過28年的發展，通過分業、上市、轉型等具有裏程碑意義的關鍵變革，逐步成長爲資本雄厚、價值創造、風控能力較强、專業水平較高的“A+H”股上市綜合性保險集團。

近年來，我們始終緊跟國家戰略，堅持穩中求進的工作總基調，以社會發展和人民美好生活的需要爲出發點，把握行業規律，錨定保障本位，專注保險主業，做精保險專業，深化客户經營，增强發展後勁，實現了持續向好的發展態勢。2019年，集團總體業務表現平穩，綜合實力持續增强，連續第九年上榜《 財富 》世界500强，排名首次進入前200强；在英國權威品牌價值咨詢公司Brand Finance公布的全球最具價值100大保險品牌榜中排名第六，品牌價值首次突破100億美元；在監管機構披露的行業年度評價中，中國太保壽險在83家人身險公司中綜合評價最高，中國太保産險在85家財産險公司中綜合評價名列前茅。太保産、壽險已連續四年同獲行業經營評價最高A級，連續三年同獲行業服務評價當年最高AA級，成爲行業經營和服務高質量發展的新標杆。

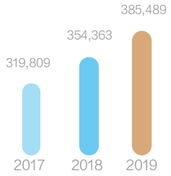
我們以成爲“客户體驗最佳、業務質量最優、風控能力最强”的“行業健康穩定發展的引領者”爲目標願景，積極發揮社會“穩定器”和經濟“減震器”作用，與各利益相關方緊密携手，將企業社會責任持續内化爲可持續的發展動力，連續十年獲頒中國企業社會責任榜最高獎項。

我們的成長

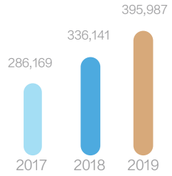
美國《財富》雜志
世界500强排名（位）



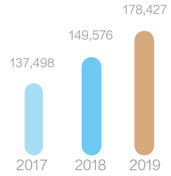
Brand Finance
“全球最具價值100大保險品牌”
2019排名第6位



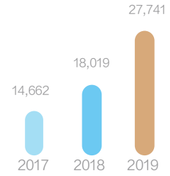
集團營業收入（百萬元）



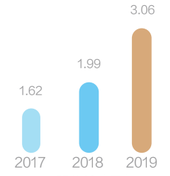
集團内含價值（百萬元）



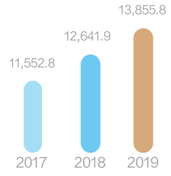
集團净資産（百萬元）



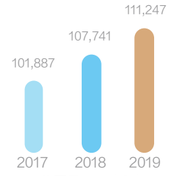
集團歸屬于母公司股東的净利潤（百萬元）



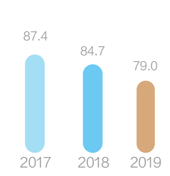
每股收益（元）



集團客户數（萬名）



集團員工數（名）



營銷員月均人力（萬名）

聚焦 圍繞國家戰略 服務實體經濟

2019年，我們致力于服務國家戰略、服務實體經濟，積極發揮保險的經濟補償、社會管理、資金融通等功能，在國家戰略中找到企業發展結合點，成爲經濟社會發展的“穩定器”和“減震器”。

參與上海自貿區臨港新片區發展

2019年8月，國務院決定設立上海自貿區臨港新片區。作爲我國進一步擴大開放的重大戰略部署，我們積極響應這一國家戰略布局，率先主動作爲，堅持高質量發展理念，在臨港新片區加大金融服務創新和制度創新，開展深入合作，助力新片區建設成爲更具國際市場影響力和競爭力的特殊經濟功能區，打造產城融合、開放創新、智慧生態、宜業宜居的現代化新城。

當年9月，我們與臨港新片區管委會簽訂戰略合作協議，重點圍繞新片區建設與發展中的保險需求，從支持產城融合建設、推進新型國際貿易、提升樞紐港金融服務功能、推動跨境金融服務便利、吸引國內外高端人才五方面入手，推動“太保服務”全面覆蓋臨港新片區各發展領域，打造立足臨港、輻射長三角、面向全球的綜合性金融保險服務平臺。

11月，我們成功參與上海臨港集團旗下上市公司上海臨港的定向增發項目，成爲上海臨港第二大股東，爲支持臨港新片區建設邁出重要一步，朝着真正實現共商、共建、共享，共同打造保險服務實體經濟、保險服務產業園區的最佳實踐再近一步。

有一種使命，叫“戰”在一起

中國太保獨家推出上海臨港新片區企業復工防疫保險產品

爲更好地幫助臨港新片區企業在新冠肺炎疫情期間有序復工復產，我們獨家推出臨港新片區企業復工防疫保險產品。這個量身定制的保險產品具有“保障針對性强、政策支持性大、服務預防性優”的特點，投保企業如因人員感染新冠肺炎而被政府主管部門采取隔離措施後，按實際停工天數給予隔離費用補償和一次性防疫費用補償，投保企業還可獲得疫情專項預防服務支持。

該產品的推出得到了臨港新片區管委會的高度肯定和有力政策支持，對投保該險種的企業給予50%的保費補貼，從而幫助轄內企業獲得更充足的保險保障。

助力進博會“越辦越好”

11月5日至10日，第二届中國國際進口博覽會在上海成功舉行，吸引了來自全球150多個國家和地區的3000多家企業參展。我們作爲核心支持企業和指定保險服務商，緊緊圍繞習近平主席關于進博會要“辦出水平、辦出成效、越辦越好”的總體要求，以更高質量的太保服務、更全面的保險保障、更優質的風險管理、更創新的產品工具和更出彩的全面支持，全力打造進博服務2.0模式。

我們向展會提供了“産、壽、健”一站式綜合保險保障和一體化風險管理服務，總保險金額超過5000億元，包含知識産權、關稅保險、網絡安全等新興風險保障的同時，還重點聚焦進博會各類人員的人身安全風險保障，真正做到“全牌照，全方位，全覆蓋”。

在進博會召開的6天時間内，我們舉辦了包括與三井住友海上的高層戰略峰會、與法國歐葆庭深化合作簽約、以科技保險護航智慧出行在内的多場主場活動，與近20個各級政府部門、35個省級交易團及數十家戰略客户進行了50餘場洽談或簽約，助力“展品”變“商品”，從而吸引更多全球供應商、采購商分享進博溢出效應的創新紅利。

爲了確保賠得好，我們爲進博會專設1億元理賠準備金，進行小額快賠、大額預付賠款劃撥，所有賠款根據保險人開具的賠付通知書直接劃撥給賠付對象。我們還從全國各地機構員工中抽調了一支青年骨幹現場服務團隊，提供志願者服務、現場服務、小語種咨詢、保險保障服務、風控理賠服務及應急救援服務，這支特别有活力、特别能吃苦、特别會奉獻、特别善戰鬥的突擊隊，受到了社會各界的廣泛矚目和高度評價。

進博會“太保家園”展示吸引衆多客户

中國太保風控理賠團隊現場巡館

在你身邊的“太保藍”，點亮進博“高光時刻”

11月5日傍晚，一位參加進博會的外籍人士突發疾病。我們獲知情況後，第一時間緊急聯系醫療救援車，派遣具有專業醫療背景的陪診人員全程護送至醫院，先行墊付全部醫療費用，提供24小時陪護服務。

11月6日下午，該外籍人士經治療後康復出院并回國，臨行前，他衷心表達了對“太保服務”的感謝，并表示，我們的悉心照顧，讓他身處异國他鄉，也感受到了家的温暖。

在進博會的聯合辦公點等場所，每天都活躍着一支來自我們旗下太保安聯健康險公司的應急救援志願者團隊。這支專業精幹的團隊此前全部經過美國心臟協會(AHA)急救培訓，在無人駕駛體驗區、冰雪體驗區這兩個容易發生意外的區域，我們專門配備了急救箱和足够的專業急救包，以滿足現場服務需要，志願者團隊的專業服務，贏得了現場觀衆的頻頻稱贊。

中國太保急救志願者爲進博會現場觀衆包扎傷口

圍繞國家戰略 服務實體經濟

服務長三角高質量、一體化建設

長三角地區是我國經濟發展最活躍、開放程度最高、創新能力最強的區域之一，在國家現代化建設大局和全方位開放格局中具有重要戰略地位。作爲總部設在上海的保險企業，我們在集團層面建立長三角跨板塊、跨區域、跨層級組織協調和保障機制，立足“基礎設施互聯互通、人民群衆美好生活、生態環境共保聯治、落實鄉村振興戰略、創新保險產品供給”五大領域，深度參與長三角一體化發展國家戰略。

我們積極開展市場化“企-企”合作項目，投資20億元參與發起設立長三角協同優勢產業基金，充分發揮市場配置資源的決定性作用，助力長三角高質量、一體化發展。

在鄉村振興方面，我們積極參與長三角城鄉一體化建設，發揮網點、服務和技術優勢，創新農險產品和服務，推動農業、農村、農民全覆蓋的三農保險，通過成本保險、產量保險和收入保險來提升農民收入，推動農業產業升級。

在健康養老方面，11月，“太保家園”在長三角實現“零突破”，杭州國際頤養社區項目正式開工建設，着力打造體現吴越文化特色的“中國養老社區2.0”代表作，未來將對長三角養老服務一體化高質量發展起到積極的推動作用。此外，我們在長三角地區開展基本醫療經辦、大病保險、長護保險、醫保補充等醫保業務項目73個，覆蓋5429萬參保人員，年基金管理規模108億元，累計賠付金額33.9億元，賠付人數88.6萬人。

在服務交通一體化方面，我們充分發揮保險資金規模大、周期長的優勢，爲鐵路公路、軌道交通、港口建設、航空樞紐等重點領域和重點項目提供長期資金支持，已投資長江隧橋、滬通鐵路等項目，全力支持長三角互聯互通一體化的綜合交通體系建設。

保險來助力，科創融資不再難

我們積極創新保險產品的供給，推動長三角科創一體化，正逐步把張江、臨港的科創保險經驗推廣至G60科創走廊，提供損失補償和資金融通，加大對科創中心的支持力度。

科創板開板後，爲鼓勵幫助中小企業，尤其是科技中小企業的發展，我們開發了科技型中小企業短期貸款履約保證保險產品，并積極推進項目試點。該項目通過政策指引和政府協調爲紐帶，開創了“銀行+保險公司”聯合參與貸款產品的新形式，從啓動至今已幫助了330多家科技型中小企業解決了約10億元貸款，有效解決了中小企業融資難問題。

長三角“5G+智能、駕駛”協同創新聯盟保險合作啓動儀式

支持鄉村振興戰略

2019年，我們積極遵循鄉村振興戰略頂層設計，把服務鄉村振興作爲農業保險新的任務目標，全力打造以“技術創新、産品創新、制度創新、研究創新”爲核心的農險品牌，讓農業成爲有奔頭的産業，讓農村成爲安居樂業的美麗家園，助力全面建成小康社會和全面建設社會主義現代化强國。

2019年，我們共開發農險産品596款，覆蓋農、林、牧、漁各領域，爲2953萬户參保農户提供總額爲3874億元的風險保障。同時，我們積極承擔社會責任，在非洲猪瘟疫情、“利奇馬”臺風等灾害中開展快速高效的理賠工作，保障農户利益少受損失，有效緩解了農民靠天吃飯的後顧之憂。

爲更好地踐行服務爲民的宗旨，我們重點加强基層服務網絡建設，2019年在全國各地新增鄉鎮三農服務站207個，并投放了專用“三農服務車”、無人機、移動設備等，通過下沉服務重心，爲農業、農村、農民提供點到點、零距離的保險服務，打通了保險服務農民的“最後一公裏”，全面提升了服務品質與能力。

同時，我們强化科技賦能，創新推出基于5G新技術下的數字化農險運營管理體系，“e農險”5.0的全新迭代，引領農險科技新生態，從根本上解决了農險服務難題，提升了服務效率，確保服務“真、準、快、好”，從而更好地滿足農户利益。

中國太保使用農險無人機查勘櫻桃園，幫助貴州地區受灾農户及時獲得保險理賠

“金山模式”，探路新時代國際大都市鄉村振興之路

中國太保在上海金山區積極探索鄉村振興經驗模式

2019年是我們開展上海金山區農村綜合幫扶的第七年，在累計投入3500萬元以後，農村綜合幫扶成果開始逐漸顯現出來，“金山模式”已成爲我們主動對接鄉村振興戰略的成功樣本。

2019年，我們協同旗下各業務板塊，圍繞鄉村振興戰略，在“綜合”上下工夫，在“造血”上尋突破，在“主業”上顯特色，積極參與金山區鄉村環境治理，提供“農業保險+”綜合金融服務，帶動社區綜合治理保險、民生保險等一系列服務鄉村振興戰略的項目，并協助區政府搭建了上海首個農村綜合幫扶公共管理平臺，爲區内萬名生活困難農户提供保險保障，開展綫上動態管理，積極助力金山區打造成爲上海鄉村振興戰略先行區。

積極響應“一帶一路”倡議

隨着“一帶一路”倡議的不斷深化，國家間合作領域不斷擴大，商業與投資活動日益頻繁，海外利益的風險保障與服務需求也隨之增長。我們積極發揮自身專業優勢，海外業務已覆蓋超過120個國家，用專業服務爲“一帶一路”保駕護航。

2019年，我們投入約30億元，參與“一帶一路”相關港口樞紐的基礎設施建設；投入12億元，投資國家“一帶一路”重點戰略項目——太平洋-陝西能源趙石畔煤電一體化項目。

9月，我們與全球最大的綜合性航運企業中遠海運集團簽署戰略合作協議，共同深度參與上海國際航運中心建設，在航運制度、航運科技、航運金融等方面不斷增强航運創新能力，積極支撐上海服務國家“一帶一路”倡議的橋頭堡建設，促進“一帶一路”沿綫國家及地區與上海的經貿合作，爲海洋强國、航運强國建設貢獻更大力量。

爲推進“一帶一路”配套服務海外業務發展，我們還推出了“中歐班列”物流風險查勘産品，爲客户出險提供全方位理賠服務及全面風險管理，降低風險發生概率。該産品可爲前期境内外風勘站點進行精準畫像，形成風險提示，明確出險應對攻略，并提供增值服務，讓客户因時因地選擇有效通道進行貨物運輸。

中國太保與中遠海運集團簽署戰略合作協議

中俄携手，織密“走出去”的“保護網

近年來，我們與俄羅斯市場第一大保險公司SOGAZ保險在俄羅斯最大能源投資項目亞馬爾油氣項目、中俄石油運輸管道項目、中俄衛星在軌險項目等多個重大項目上開展保險合作。

11月，我們與SOGAZ保險簽訂涵蓋保險互代出單服務、再保險服務、創新領域服務的保險金融服務采購協議，進一步增進相互間交流合作，提升保險便利化程度，切實幫助企業“走出去”，爲國家海外利益保駕護航。

陝西能源趙石畔煤電一體化項目

天津港口樞紐基礎設施建設項目

圍繞國家戰略 服務實體經濟

助力科技强國戰略

科技興則國家興，科技强則國家强，近年來，我們瞄準世界科技前沿，充分發揮保險主業優勢和服務優勢，推進科技與保險的深度融合，針對科技研發和創新活動中的各類風險，助力科技企業突破“卡脖子”難題和科技成果向市場轉化的難題，積極探索科技前沿技術與保險業務全場景的創新合作，爲我國早日成爲“科技强國”貢獻保險力量。

8月，我們與中科院獨資公司——國科控股簽署戰略合作協議，未來，我們將憑借在保險服務、金融科技、産業投資等領域的豐富積累，在科技保險、科技成果轉移轉化、基金合作、生命科學等領域開展更高效務實地合作，推動我國科技戰略産業的發展。

9月，我們與國有資本市場化運作專業平臺——國新控股簽署戰略合作協議，計劃向國風投基金投資，將圍繞新一代信息技術、高端裝備制造、生物産業、新能源汽車、新能源、節能環保、數字創意、相關服務業八個重點投資領域，助力攻堅集成電路、人工智能、生物醫藥三大科技産業，爲支持突破關鍵技術、前沿引領技術、現代工程技術和顛覆性技術提供保險支持。

中國太保與國科控股簽署戰略合作協議

“上天入海”，在你身邊

“大洋號”科考船

“快舟·楚天號”運載火箭

2019年，我們持續投身航天保險業務，爲我國航天强國的徵程保駕護航。全年共承保衛星發射險項目（含初試在軌）16個，涉及衛星27顆；在軌保險項目34個，涉及衛星85顆。其中，首席承保行雲01/02星衛星發射險及快舟火箭前六發發射險項目，并大份額參與共保多個國家重大衛星發射項目。其中，在“快舟·楚天號”運載火箭箭身上還印刻了“太平洋保險”標識，公司LOGO伴隨大國重器，首次飛入浩瀚宇宙。

“上天”的同時，我們在“入海”方面也建立起了獨特優勢。憑借在特種船方面豐富的承保經驗和强有力的風控管理措施，我們成功承保了“大洋號”科考船的船舶險、保賠險、出海人員設備保險，總保額逾10億美元；爲世界首例坐礁打撈船及其海試項目提供風險保障。在兩極航區的船舶承保方面，我們繼續獨占鰲頭。

聚焦

關注社會民生 創造美好生活

我們積極發揮保險主業優勢和集團協同優勢，以責任爲基，以民生爲念，將“太保服務”引入社會普遍關注的公共安全、醫療、養老、建築安全、食品安全、交通安全等多個城市治理的重點領域，通過引入保險市場化機制，有效提升社會整體風險管理能力，積極打造服務城市經濟發展與社會治理的“太保模式”。

太保服務，助力打贏疫情防控阻擊戰

2020年之初，以武漢爲中心，一場新冠肺炎疫情迅速席卷全國。在疫情防控的關鍵時刻，我們通過捐款捐物贈險、創新保險産品、升級綫上服務等多種方式，用“太保服務”彰顯責任、智慧和温度，爲打贏疫情防控阻擊戰貢獻力量。

響應快，定向支援戰“疫”一綫，履行責任擔當

根據疫情形勢發展，我們第一時間行動起來，快速調配資金和防疫物資，投向疫情最嚴重地區和重要崗位，目前已爲全國各地醫護人員、公安民警、輔警、駐村幹部等抗疫一綫人員提供含新冠肺炎保障責任的保險捐款定向推動科技創新企業復工復産；向上海市瑞金醫院定向捐贈移動空氣滅菌站，防止院内感染，保護醫患健康。

我們通過各種途徑，向所有報案客户或其家屬給予關心與慰問，開通理賠綠色通道，本着“能快不慢”“能簡不繁”的原則處理案件。針對因疫情造成的逾7萬件旅程取消險報案，我們通過綫上快賠實現快速結案。

15分鐘，“太保速度”完成首單賠付

2月1日，我們接到報案，湖北客户陳女士因感染新冠肺炎不幸離世。我們立即開啓理賠綠色通道，安排專人進行電話慰問，并遠程協助家屬通過自助理賠服務工具“太e賠”提交在綫申請，僅用15分鐘便完成賠付審核，支付公司在此次疫情中的首單身故保險金。

“這裏封城封路，但從提交理賠申請到賠款到賬，衹花了15分鐘，感謝你們的速度和温度”，客户家屬對“太保服務”深表肯定。

發力準，發揮主業優勢，支持復工復産

疫情發生以來，我們提出專項支持復工復産七大舉措：免（保費）、送（保障）、優（費率）、擴（責任）、延（期限）、新（産品）、增（服務），開展對三類企業（防疫物資生産企業、防疫疫苗研發企業、小微企業）的全方位金融支持，爲重點領域企業的復工復産保駕護航，累計爲全國16個地區共2400多家企業提供了總保險金額3.5億元的復工復産保障。

企業復工復産，我們保駕護航

爲打贏疫情防控阻擊戰，國家工信部加快組織醫療設備、防控藥物及防疫器材領域的重點企業進行復工復産。

我們根據此類企業的實際需求，第一時間組織技術骨幹力量研發推出保障方案，聚焦疫情風險突出特點提供針對性保障，消除復工企業和人員的後顧之憂。根據工信部提供的復工復産企業清單，我們僅用一天時間即完成全部對接工作，逐一詳解保障方案，并提供保險咨詢、風險摸排、方案匹配、承保出單等細化服務，確保企業投保後續服務的專人專項保障。目前，我們已爲工信部45家企業提供逾5億元風險保障，覆蓋4.14萬復工復産企業員工。

舉措實，緊盯“菜籃子”工程，助力農副産品保供穩價

針對城市穩定運行及疫情特殊時期需求，我們創新推出“農供保”綜合解決方案，立足“菜籃子”工程，助力政府解決農副産品在生産、供應、消費端的難點問題，確保農副産品真正“産得出、調得進、吃得起”。

針對生産環節，我們升級農産品價格保險，通過提高保額、降低理賠門檻及雙倍補償等方式，保障農户利益，穩定生産量；針對供應環節，我們開發外延基地農産品采購價格保險，當外延基地的産地價格與在上海銷售價格出現倒挂時，差價部分由保險補償，保障采購商的基本收益，穩定供應量；針對消費環節，我們爲城市低收入人群開發“菜籃子”物價指數保險，當月度“菜籃子”物價指數超過約定漲幅時，對上漲部分向低收入人群予以補貼，穩定生活成本支出。

平價“菜籃子”背後的推手

“菜籃子”關系到千家萬户，疫情來襲，如何既保證市場供應又穩定菜價？我們旗下專業農險子公司——安信農保進一步創新綠葉菜價格保險機制，專設5000萬元賠款準備金，將疫情防控期間搶種補種的上海地産綠葉菜納入保障範圍，做到搶種補種農户“願保盡保”。

該産品一經推出，各大蔬菜合作社紛紛投保。疫情期間，我們承保的上海地産綠葉菜達月2萬畝次，保障日供應量1500噸，保證廣大市民能吃到平價又豐富的綠葉菜。

綫上化，强化智慧服務，提升服務便捷性和可得性

我們依托科技賦能，持續提升綫上化、移動化服務水平，提供全天候多渠道綫上服務，在疫情防控的關鍵時刻有效提升了服務的便捷性和可得性。

疫情發生之初，我們就加大了家庭“視頻醫生”服務的推廣力度，讓客户足不出户接受專業健康服務，疫情期間在綫接診逾16萬人次，平均咨詢時長17分鐘，單次最長咨詢59分鐘，一定程度上緩解了醫院接診壓力和公衆的焦慮心理。同時，以駐村幹部爲中心，爲壽險定點幫扶單位累計開通340份視頻醫生年卡，服務覆蓋3萬建檔立卡貧困人口。針對疫情期間車輛出險事故，我們推出“互信賠”解決方案，在5000元額度以内開展分級授信，無需查勘定損，即時給予理賠。

視頻問診，站在“雲端”關心你

“我感覺自己體温有點高，小區裏已經有人確診新冠肺炎，我是不是也中招了？”2月初，湖北荆門的江女士向我們的“視頻醫生”發出求助。

事實上，江女士家人及所接觸人員并無感染，雖然體温略高，但仍在正常範圍内，但她仍因焦慮而服用了不少藥物。了解到情況後，我們的“視頻醫生”耐心疏導，“您的這種情形請注意居家觀察，藥物并不能預防病毒感染，爲避免對身體造成損害，建議全部停用。”“視頻醫生”還詳細講解了關于新冠肺炎的癥狀和防護措施，江女士也逐漸放鬆了心情。事後，她還特意給“視頻醫生”留言：幸虧有你們，否則我真不知該怎麽辦了……

健康+養老，打造“健康中國”

我們積極響應“健康中國”政策，將開展醫療健康管理和養老産業方面布局作爲轉型發展重點工作，有效提升大健康價值貢獻，爲人民群衆提供全方位、全周期的健康服務。

“保險+養老”，應對人口老齡化

養老産業與保險行業屬性天然契合，面對14億人口的龐大“家底”和快速步入老齡化社會的發展趨勢，發展養老産業既是履行企業社會責任的需要，也是保障和改善民生的重要任務，更是保險業轉型發展不可錯過的戰略機遇。

在養老服務領域，我們致力于構建“養老保險+養老社區+養老服務”生態圈，并携手歐洲最大的養老康復機構歐葆庭，打造中西合璧的全方位養老産業運營管理平臺。我們的“城郊頤養、旅居樂養、城市康養”三位一體的全齡覆蓋産品和服務體系，正逐步從理想變成現實。

首個大型CCRC——成都國際頤養社區將“上林下城”的設計與當地城市風貌有機融合起來，集生態和人文于一體的設計方案獲頒享有美國建築界“奧斯卡獎”美譽的“金磚獎”。首個旅居養老項目——大理國際樂養社區主打“度假+健康+養生”理念，讓大理的“風花雪月”成爲長者老有所期、老有所依的“家”。首個服務長三角地區的CCRC——杭州國際頤養社區坐擁“天然氧吧”，勾勒出臨安傳統文化的精致生活，一步一景，移步易景，處處皆風景。

此外，上海、南京、厦門、武漢等地的多個意向性項目也在快速推進中，“東西南北中”的養老産業全國布局，將以更綠色、更智能、更人文、更靈活的“太保家園”形式呈現出來。

當“太保藍”牽手“夕陽紅”

11月，我們與全球知名康養集團——法國歐葆庭集團簽署養老項目協議，將合作領域從養老運營服務擴展至養老項目股權投資、客户共享等方面，朝着豐富“太保家園”産品系列、滿足城市護理康復型養老剛需方面邁出了重要步伐。

自2018年底我們與歐葆庭集團成立太保歐葆庭運營管理合資公司以來，雙方開展了全方位、多層次合作，深度參與“太保家園”養老社區項目的投資拿地、産品設計、建築設計、籌備開業等專業技術支持，依托歐葆庭的先進理念和專業技術，形成照護、房務、管理全套標準操作流程，爲老年人提供温暖可期的“家園”服務。

“太保家園”成都、杭州、大理、厦門項目效果圖

“保險+健康”，打造健康管理生態圈

2019年，我們通過科技驅動實現健康管理的智慧化升級，推出健康管理服務品牌“太保妙健康”，并携手健康管理領域的優質合作伙伴，爲客户提供全生命周期的醫療健康管理服務，助力“健康中國”政策的全面落地。

“太保妙健康”借助人工智能、大數據等科技手段，爲客户提供“保險+健康”一攬子健康管理方案，搭建數字化移動健康管理平臺，打造基礎數據庫、保險數據庫、行爲數據庫、生物數據庫四大數據庫，對醫療健康大數據進行建模分析，爲客户提供“千人千面”健康管理計劃，還創新推出首款健康互動保險計劃——“太保妙健康 · 惠計劃”和“太保妙健康 · 享計劃”，爲客户提供智能化健康管理和保險保障服務，既可幫助我們降低風險，又能引導用户養成良好的行爲習慣，將“保險+健康”服務真正落到實處。

同時，我們健康險專業子公司不斷加强創新研發，已形成面向不同收入客群，與醫療服務、健康管理相結合，適合綫上、綫下多渠道銷售的産品系列，如涵蓋全球醫療責任、提供直接費用支付的團體醫療保障計劃“欣 · 臻享”，面向客户家庭創新定制的高端醫療保障計劃“愛家有約”，業内首款定制化互聯網運動意外的保障計劃“全民運動”，爲客户提供高額醫療保障及住院前、院中、院後一體化健康服務的“樂享百萬”醫療保險，業内首款面向乳腺癌患者的長期商業保險“粉紅守護”等，全方位滿足了個人、家庭、團體多樣化健康保障需求。目前，這些産品已覆蓋了逾1500萬客户。

“太保妙健康”發布儀式

健康不健康，90秒鐘告訴你

在12月舉行的上海金洽會上，“速檢通”作爲“太保妙健康”重點推出健康管理入口産品閃亮登場。用户祇需將雙手放到觸摸板上，短短90秒便可實現心肺、血管、骨骼、血壓等9大類身體健康數據監測及糖尿病、高血壓等12項疾病風險評估。

“速檢通”采用人工智能、物聯網傳感技術，可實時了解身體健康數據，讓健康管理更準、更快、更高效。目前，“速檢通”健康監測一體機已經在我們各個服務網點、太保家園以及各大合作渠道落地鋪設，深受廣大用户的歡迎。

客户體驗“速檢通”健康一體機

多管齊下，參與多層次醫療保障體系建設

近年來，我們積極踐行“保險姓保”理念，參與多層次大病保險體系建設，形成了“責任、專業、多贏”的太保特色，積累了良好的醫保管理和服務能力。

截至2019年底，我們已在13個省、42個地市、開展大病保險業務，總計覆蓋參保人群7587萬，累計服務1100萬人次，累計理賠支出129億元。此外，我們還在全國12個省36個地市開展75個醫療保障業務經辦項目，經辦基金規模150億元，服務參保群衆3500萬人。醫保經辦領域的“江陰模式”“晋江模式”“富陽模式”“肥西模式”等模式各具特色，獲得政府、監管和參保群衆的廣泛認可。

作爲應對人口老齡化挑戰新的戰略舉措，我們積極參與國家長期護理保險（以下簡稱長護險）制度的探索實施。截至12月底，已累計承辦49個項目，在15個國家級試點城市中已服務11個，占據行業第一；省級試點城市也不斷突破，已服務18個城市，始終位于行業第一梯隊，持續領跑；服務逾2500萬客群，賠付逾30萬人次，持續領先同業。此外，我們還抓住長護險的關鍵環節，形成具有太保特色的長護險全流程整體解决方案，建成業内首個長護險展廳，編纂出版《長期護理保險的理論與實踐》專著等，在項目呈報、專業研究與服務水平等方面不斷突破和創新。

留住記憶，讓愛回家

6月，我們參與承辦的“留住記憶，讓愛回家”阿爾茨海默癡主題公益活動走進雄安新區。活動圍繞認知障礙癡的早期篩查、診療、康復訓練及護理話題，邀請全國老年神經疾病照護聯盟成員單位的10餘位頂級專家開展專題講座及義診活動。

近年來，我們積極參與長期護理社會保險試點城市的保障與經辦業務，探索相配套的商業長期護理保險，高起點介入養老與照護服務領域，關注老年認知障礙的預防和幹預，推出“樂享百萬”醫療保險産品，爲近400萬名客户提供了覆蓋嚴重阿爾茨海默病、帕金森綜合徵等疾病的高額醫療保障，并聯合第三方服務機構，爲客户提供院後照護等服務。

安全爲本，參與城市綜合管理

在食品安全方面，我們結合市場需求推出食品安全責任險，充分發揮保險的風險補償和社會管理功能，保障消費者的合法權益。同時，我們作爲險企代表，全程參與制定食品安全有關制度，完整建立了從田頭到餐桌的全流程食品安全保障體系，形成了針對高風險食品經營企業配套保險服務的行業規範。2018、2019兩年間，我們爲各類食品生産、加工、流通及餐飲企業簽發食責險保單超過4000萬單，提供保險保障近2700億元。

在城市社區管理方面，我們率先運用保險機制參與城市社區管理，推出上海街道社區綜合保險。承保至今，已累計爲1646萬居民提供家庭財産和人身安全保障5606.27億元，累計賠款金額近2.82億元。

在建築工程安全方面，我們在國内首推住房質量潜在缺陷保險，已爲全國340餘個小區提供465億元保險保障。同時，我們自主研發全球首個軌道交通工程質量保險條款，并獲得國際再保市場的認可，實現了軌道交通質量風險管理體系從設計到運營維護的全覆蓋，該項目爲業主方提供保險期限長達5年，賠償限額高達2億元的保險保障，提前釋放企業質保金1億多元，盤活了企業資金。

在交通安全方面，我們的“太好保”項目以提供商用車主動風控服務爲切入點，運用生物科技、圖像識別、人工智能、大數據等技術，依托集成智能算法的車載智能風控設備（ADAS及智能攝像儀等）與配套的監控平臺，輔以7*24小時的坐席在綫監測，實時抓取司機不安全駕駛行爲，辨别各類危險駕駛情況并及時預警，從源頭上降低交通事故發生概率。目前，“太好保”已在我司全面落地應用，服務車輛近4.3萬餘臺，覆蓋兩客一危、物流運輸、城建運輸等領域。

聚焦 助力精準扶貧 兌現温暖諾言

2019年是脱貧攻堅戰决戰决勝的關鍵階段，我們持續深化有太保特色的保險扶貧機制，重點聚焦“三區三州”深貧地區、上海對口支援地區、“兩鎮三村”結對幫扶地區等，充分發揮人才、技術和資源優勢，依托“精準脱貧”與“精準防貧”雙輪驅動，發揮保險作用，彰顯責任擔當，讓貧困群衆感受到了保險温度與智慧，爲打贏脱貧攻堅戰貢獻了保險力量。

截至2019年底，我們的各類扶貧項目共覆蓋全國建檔立卡貧困户約513.3萬人，爲貧困地區提供總保額2.3萬億元風險保障；“防貧保”爲全國16省160個縣逾8000餘萬臨貧、易貧人群提供總保額2.77萬億元防貧保障；通過“彩虹”精準扶貧公益平臺累計實現愛心幫扶金額逾2300萬元，扶真貧、真扶貧取得顯著成效。

未貧先防，打造“脱貧不返貧”長效機制

脱貧攻堅進入决勝期，面對非貧低收入户和非高標準脱貧户“邊扶邊增”“邊脱邊返”的“沙漏式”難題，我們于2017年10月在河北邯鄲魏縣試點推出國内首款商業防貧保險。“防貧保”聚焦“因病、因灾、因學”三大致貧、返貧成因，立足“未貧先防”和“扶防結合”的要求，逐步建立起“政保聯辦、群體參保、基金管理、陽光操作”的創新扶貧模式，爲險企發揮主業優勢及參與社會管理積累了有益經驗，也爲國家建立“脱貧不返貧”長效機制提供了重要參考。

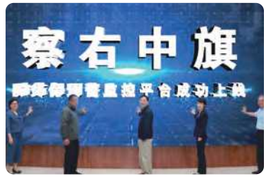
10月17日，中國太保憑借在防貧領域的先行先試和顯著成效，獲得全國扶貧領域最高獎項——2019年全國脱貧攻堅獎組織創新獎，成爲該獎項創辦四年來全國保險業中的唯一獲獎企業。

雪中送炭的10萬元

2019年1月，48歲的尹春娣罹患烟霧病，先後在湖北3家醫院住院177天，共花費醫療費用90餘萬元，其中個人需自付47萬元。高昂的治療費用，讓本不富裕的尹家一下子陷入困境。

尹春娣所在的湖北省黄岡市紅安縣此前已爲尹家投保了“防貧保”，通過入户核查與評議，尹家獲賠防貧救助金2.73萬元。由于烟霧病是慢性病，治療恢復期較長。8月，我們再次接到尹春娣的報案信息，經上門慰問溝通，并核查相關治療信息，我們根據當地“防貧保”補充醫療保險方案，僅用一天就支付了7.27萬元防貧救助金，兩次賠付共計10萬元，幫助尹家解了燃眉之急。

中國太保獲頒2019年全國脱貧攻堅獎組織創新獎



内蒙古察右中旗“防貧保”監控平臺上綫

“防貧保”工作人員開展入户核查工作

因地制宜，結對幫扶助力穩定脱貧

2018年10月，我們積極響應中國銀保監會和上海市國資委號召，與内蒙古烏蘭察布市“兩鎮”（察右中旗鐵沙蓋鎮、察右後旗白音察幹鎮）和雲南大理州永平縣“三村”（黑豆場村、卓潘村、世興村）簽訂爲期3年的結對幫扶協議。

截至2019年底，公司共投入專項扶貧資金1450萬元，通過派駐專職扶貧幹部、改善人居環境、防貧扶貧、農險扶貧、健康扶貧、産業扶貧、消費扶貧等措施，助力“兩鎮三村”提前實現脱貧摘帽。

中國太保董事長孔慶偉等一行赴内蒙古“兩鎮”視察結對幫扶工作成效

助力精準扶貧 兌現温暖諾言

定位精準，“彩虹”平臺實現消費扶貧

2017年11月，我們上綫“彩虹”精準扶貧公益平臺，集中銷售來自貧困地區建檔立卡貧困户生産的農副産品，爲消費扶貧創造了有效途徑，實現了從産品到商品、從商品到産業的良性發展，提升了貧困農户的脱貧内生動力。2019年，平臺累計上綫全國17省115款農副産品，廣大員工通過以購代捐、以買代幫的方式，全年實現幫扶金額逾1800萬元，精準觸達2.34萬建檔立卡貧困户。

“彩虹”平臺建立了可追溯、可定位消費扶貧模式，上綫産品均與建檔立卡户挂鈎，幫扶對象信息在平臺上真實可查，通過市場手段倒逼貧困地區農産品提升質量，并以平臺爲紐帶，輻射帶動其他扶貧領域的長效發展。

中國太保“彩虹”精準扶貧公益平臺

跨越“彩虹”，瓜甜心更甜

新疆喀什巴楚縣擁有優越的自然條件和種植留香瓜的傳統，但由于農民分散種植，品控、收儲等技術落後，加之冷鏈、物流等産業配套奇缺，使得留香瓜衹能在當地巴扎低價交易。

2018年，我們爲支援喀什建設，决定扶持當地留香瓜産業。爲提升瓜農種植積極性和留香瓜品質，“彩虹”平臺采用訂單式管理方式，提前數月將訂單下給當地龍頭企業，并提出符合市場要求的交付標準，從而倒逼當地轉變産業形態，幫助瓜農改變落後的耕種習慣，從分散型種植變爲集中連片種植，從原來不整蔓、不疏瓜、不翻面的粗放種植變爲標準化田間管理，不但實現了豐産豐收，留香瓜的市場收購價也較2017年翻了2倍多。

2019年7月，“彩虹”平臺正式開售留香瓜，一個月内就銷售了80噸，實現幫扶金額逾200萬元，直接帶動巴楚縣643户建檔立卡户有效增收。

“彩虹”平臺技術人員在新疆喀什巴楚縣指導當地農民提高留香瓜種植技術

勇于擔當，駐村幫扶書寫温暖篇章

截至2019年底，我們共有255名優秀幹部在全國27省180個定點村開展駐村幫扶，其中50人任第一書記。他們跋山涉水來到偏遠鄉村，頭頂藍天脚踩黄土，帶領貧困農户一起挖窮根，找對策，謀發展，共同踏上了充滿希望的致富之路。

中國太保駐村幹部群像

中國太保駐村幹部在扶貧一綫積極履職

連書記的話，我們都願意聽

沙心鄉高屋村位于江西贛州于都縣，2015年確定爲我們的定點幫扶單位。2017年，年僅26歲的連雄來到高屋村，成爲扶貧工作隊隊長兼第一書記。到村裏後，連書記積極推動基礎設施建設，當地12個村小組和農户家修通了水泥路，讓村民出行難的泥漿路不復存在。爲解决高屋村没有經濟産業支柱的難題，經過多方分析調查，連書記向公司申請了20萬元專項資金，投入建設小黄牛養殖基地。現在，高屋村的産業發展已走在了全縣前列，當地百姓的小日子越過越紅火，大伙兒都説：“别看連書記年輕，但他的話，我們都特别願意聽！”

2019年入汛以來，高屋村多次遭到暴雨襲擊，村裏山體大面積滑坡、道路衝毁、農田被淹、民房和校捨被泥沙壓垮。連書記不顧肋骨骨折的傷痛，帶頭到最危險的交通路口疏通道路，到房屋倒塌現場挖掘物資，到受灾最重的村民家中清理淤泥，安撫群衆，連續多個晝夜奮戰在抗灾一綫，高屋村終于轉危爲安，百姓生活踏上了正軌。

連雄在田間幫助貧困農户耕種

對客户

責任、智慧、温度
升級“太保服務”

我們承諾以“責任、智慧、温度”的目標，强化客户經營能力，增强服務能級，逐步形成一體化、立體化的“太保服務”特色，以更快的響應、更簡的流程、更優的互動、更佳的體驗，有效提升1.39億客户的保險獲得感和幸福感。

在2019年10月揭曉的2018年度保險公司服務評價榜單中，我們旗下産、壽險公司憑借服務創新能力和便捷、高效的服務體驗，同獲年度最高評級AA級，實現保險服務領域“三連冠”的同時，逐步成爲保險業高品質服務的代名詞和新標杆。

我們的成果

- 集團總客户數攀升至13,856萬，連續四年新增客户數超千萬
- “太平洋保險”APP全新升級，日活量23.8萬
- “智享家ISC”門店開業，“靈犀二號”智能機器人上崗
- “雲櫃面”服務將櫃面服務延伸至客户和營銷員身邊
- 車險“太好賠”在全國2000多家機構推廣，非車險“專享賠”累計服務客户22萬家/次

我們的展望

- 植入多種生活場景，讓客户獲得更周到的全生命周期呵護
- 用更多精準銷售和精細服務滿足客户個性化需求
- 創新驅動，讓客户界面更加簡單流暢、便捷操作
- 以“互聯網+”爲契機，打造一站式保險服務生態圈

1.1 互動更優：綫上綫下，智慧保險

“太平洋保險”APP是集團與各子公司協同運營、面向個人客户的重要門户，現已擁有3119.5萬用户，日活量達23.8萬。

我們基于廣泛的客户體驗調研，對APP進行了全新升級，以用户視角進行布局，豐富首頁元素，使服務更直達，使用更便捷。

同時，我們通過新技術應用，實現了千人千面的全站個性化内容展示和界面交互，奠定了智能服務、産品推薦、消息推送的基礎，讓每一個界面，都是專屬于你的服務專區。

“太平洋保險”APP界面

綫下：“智享家”創造智能高效的服務體驗

10月，作爲壽險櫃面服務體系全新升級的標志，我們首家“智享家ISC”門店在深圳開業。門店充分融入互聯網思維，通過智能化、科技化手段，進一步優化服務環境、升級服務標準、擴展服務内涵，打造集服務辦理、客户經營爲一體的綫上綫下互通的智享體驗中心，提供安全、高效的櫃面服務。

伴隨着“智享家”的誕生，我們研發的“靈犀二號”智能機器人也在深圳、北京等全國多家智享門店中完成上崗“首秀”，正式啓動智能機器人櫃面服務。“靈犀二號”基于語音交互、圖像識别、語義分析等人工智能技術，能爲客户提供專業的查詢咨詢、排隊叫號、保全變更、給付、理賠、投保等多項服務，其智能高效的服務效率，獲得廣大客户的一致好評。

深圳“智享家”門店爲客户提供服務

“靈犀二號”智能機器人正在爲客户辦理保險業務

綫上：“雲櫃面”打通服務的“最後一公裏”

客服人員爲客户提供“雲櫃面”服務

基于生物識别、智能路由、遠程視頻及大數據風控等技術，我們把服務櫃面延伸至廣大客户和營銷員身邊。借助“雲櫃面”，我們可根據客户實際情況，爲其匹配最合適的服務人員，促進全司服務資源共享和服務標準的統一。同時，我們還可精準識别業務風險，依托人臉識别、大數據等技術，通過前端實時對比及後端多維智能模型審核，提升服務時效，强化風險精準識别，切實維護客户權益。

1.2 響應更快：你的需求，我們秒懂

在車險和非車險理賠領域，我們發布了“太好賠”和“專享賠”服務品牌。目前，“太好賠”已在全國31個省級行政單位2000多家機構推廣運行，“專享賠”累計服務客户22萬家/次，成爲産險理賠的“金字招牌”。

“太好賠”通過開展移動化工具下的車險理賠流程再造，推動智能化理賠供給創新，實現“極速、極易、極暖”的理賠服務。目前，“太好賠”已升級至3.0版，主打3項升級服務，爲客户打造“一鍵智能”理賠服務新模式。

“專享賠”致力于探索非車險理賠服務標準化、透明化、定制化，規範動作，簡化流程，優化工具，形成“小案省心賠、重客尊享陪，人傷心相伴、風控無憂伴，支持在身邊、守護在身邊”六大理賠服務舉措。

中國太保查勘員對客户受損車輛進行現場查勘

人在坦途，春節行動暖人心

2019年春節返程高峰，全國多地遭遇極端天氣威脅，我們第一時間啓動突發事件理賠應急預案，在多地高速路口設置現場服務點，聯系合作單位第一時間開展施救及客户出險排查工作，幫助在風雪中出險的客户及時脱險，并獲得保險理賠。

針對春節探親和出游高峰，我們聚焦“太好賠”和“專享賠”兩大品牌，特别推出春節假日車險、非車險理賠現場服務。其中，“太好賠”爲客户提供春節出險萬元以下小額車物損案當天賠付；爲女性客户代駕開車，護送到家；設置現場服務站，提供熱水和方便面。“專享賠”則針對公衆責任險、承運人責任險、機場責任險、旅行社責任險客户，推出第一時間現場查勘、緊急救援服務、一對一管家服務，100%上門或電話回訪等，讓因各種原因出險的客户，都能獲得最貼心的服務。

春節期間，中國太保查勘員日夜奮戰在查勘一綫

1.3 流程更簡：想你所想，一步到位

我們以維護客户合法權益爲服務宗旨，立足客户服務的痛點和難點問題，全面落實“主動、便捷、快速、透明”服務要求，對重大賠案、行動不便或有特殊困難的客户設立上門服務機制，爲提供理賠資料有困難的客户尋找可替代的證明材料，針對客户理賠糾紛、投訴開設綠色通道。同時，“太e賠”等移動端自助服務工具，可以充分簡化流程，讓客户隨時隨地輕鬆申請理賠；打造全國通賠通付服務，解決客户异地理賠煩惱，簡化理賠申請資料，讓理賠更省心。

“太保藍本”，在你身邊的特需服務

2019年4月，我們壽險客户俱樂部推出“太保藍本”專屬健康增值服務，目前已覆蓋客户數超過750萬，其中加入重疾綠色通道計劃的有475萬人，達標醫療特權服務的有276萬人。

“太保藍本”可爲客户提供覆蓋診前、診中、診後的健康管理、快速就醫和理賠服務，包括重疾綠色通道、醫療特權、理賠尊享、綜合醫療等服務項目，針對不同客户需求，提供差异化的“優質+優惠”健康服務項目組合。通過手機自助端、櫃面、客服電話、“靈犀”機器人、客户經理等多個服務渠道，“太保藍本”已推送服務提醒逾600萬個，全國醫院服務網絡超過2800家，可基本覆蓋各中支機構，其中三甲醫院占比近50%。

1.4體驗更佳：聚焦客户，滿足所需

近年來，我們以客户節爲紐帶，把客户的良好體驗作爲服務的基本標準，響應客户的服務需求，滿足客户的風險管理訴求，打造保險服務生態圈。

産險客户節：共享美好 如你所願

産險客户節在30天時間裏推出550場活動，約400萬客户參與各類活動。客户節用老保單記録保險時代的變遷，送出專屬保險産品禮包，并向客户等群體表達謝意，“記録時代的變遷”總計瀏覽量達到8.6萬人次，送出産品禮包1.47萬份，生成表白2.8萬份。

活動期間，各級機構邀請車友、個人、企業等客户，參與不同類型、不同層面、不同區域的服務生態圈建設，共享公司健康成長的成果。

産險客户節

壽險客户節：健康態 慧生活

壽險客户節

壽險客户節以“健康態 · 慧生活”爲主題，在50天時間裏推出近3000場活動，約150萬客户與營銷員通過綫上綫下連接互動。

客户節隆重推出“健康態”保險服務生態圈，由壽險客户俱樂部整合優質醫療資源，爲客户提供涵蓋日常預防、就醫問診、康復關懷的全方位健康醫療服務。同時，通過協同集團内部資源，構建客户標簽體系，精準預測客户健康服務需求，爲客户提供最合適的“保險+健康”服務，并實現全流程數字化追踪和評價等閉環管理。

活動期間，我們在綫上綫下舉辦了多個健康專題講座活動，邀請客户通過官方微信服務號參與綫上趣味健康測評，現場體驗醫療科技，多場景感受科技與健康生活的緊密融合。

對員工

聚焦“第一資源”
打造健康組織

員工始終是我們最寶貴的“財富”。我們積極打造“讓吃苦的人吃香，讓實幹的人實惠，讓有爲的人有位”的太保人才觀，承諾爲員工創造充裕的發展機會，提供多樣化的培訓和交流平臺，打造健康快樂的工作環境，與員工携手同創美好、幸福的未來。

我們的成果

- 確定200名尖峰引領性人才、1000名青嶺人才
- 完善七個理論體系，形成新員工課程體系
- 新增内部認證講師84人，集團内部兼職講師達261人
- 專屬産品服務包豐富營銷員服務選擇，“科技個險”APP平均月活躍用户數量達到68萬
- 分公司以上機構“媽咪小屋”創建率超過95%
- 全年共有97個集體和96個個人獲得表彰和獎勵

我們的展望

- 提供多樣化的發展機會和資源，幫助員工實現職業夢想
- 不斷優化職場環境，增加員工歸屬感
- 開展豐富多彩的活動，幫助員工平衡工作與生活

2.1 優化機制，營造員工成才環境

轉型推進，人才先行。我們積極搭建人才成長平臺，構建人才建設體系，持續完善教育培訓體系，探索和推動人才聚用育留一系列體制機制變革和突破，爲員工營造良好的人才環境，讓組織健康有爲。

實施人才“尖峰計劃”“青嶺計劃”

2019年，我們以人才計劃爲抓手，實施人才“尖峰計劃”和“青嶺計劃”，通過打造兩支核心隊伍，培育人才梯隊，圍繞轉型深化推進人才布局。

聚焦引領性人才實施“尖峰計劃”，在梳理人才標準、編制崗位目錄基礎上，組織開展人才推薦，形成包括經營管理和專業技術類的200名引領性人才名單，并建立配套機制，推動人才計劃常態化運行。

聚焦優秀青年人才實施“青嶺計劃”，通過各級推薦、人才調研，發現和掌握一批優秀年輕人才，形成約1000名青嶺人才名單，覆蓋中層幹部、基層幹部和專業人才三個層面，涉及各職能領域，并建立了人才管理信息檔案和配套機制，育用結合，促進發展。

推進校企合作，積蓄“青春動力”

2019年，我們先後與國內12所知名高校簽訂合作協議，制定《校企合作管理暫行辦法》《實習基地管理辦法》，在全司建立86家大學生實習基地，爲優秀大學生的前置、精準輸入搭建平臺。

通過深化全轄一體化校招機制，統一形象、統一品牌、統一規劃、統一實施，我們在全司開展1600+人/崗的校招工作，提升校園招聘質量與效率。制定并實施相關指導意見，推進全集團管培生培養路徑、培養方式、入職培訓、責任機制、定崗方式“五統一”，組織全轄367名管培生參加的入職儀式，并落實導師帶教制，切實推動新進大學生人才培養與發展。

深度支持科技人才隊伍建設

我們積極搭建科技人才配置模型和精細化人力成本預算模型，啓動科技條綫一體化人力資源改革項目，探索科技人才管理專項機制，向科技中心派駐專屬HRBP，嵌入式、伙伴式推進科技人才建設工作，强化機制支持，完成IT前置、科技條綫專場招聘，爲公司轉型發展積蓄IT人才資源。

雙向選擇，打造科技人才“大本營”

3月，作爲在科技人才聚集、使用、培育、留存等方面的積極探索，我們的科技運營中心舉辦兩場科技人才專場招聘會，針對IT研發工程師、大數據工程師和羅涇數據中心運維工程師等崗位進行社會招聘，共有196人參加面試，預録用61人。

通過精心組織，設計標準化、人性化招聘流程、面試話術和工具模板等，我們向應聘者展示了良好的雇主品牌形象，兩場招聘會到面率均達96%以上，遠高于行業均值，得到廣大應聘者的關注和認可。

優化培訓體系，推動培訓賦能

員工是企業最寶貴的財富，2019年，我們持續關注廣大員工的職業發展規劃和需求，圍繞轉型需求搭建培訓體系，推出豐富的員工培訓模式，開發便捷的在綫學習平臺，爲學習型組織的形成和員工培訓成效的提升奠定良好基礎，幫助員工快速成長，成就夢想。

在課程體系建設方面，我們形成員工學習地圖總圖，繪制黨建類、管理類、專業類、新員工類學習地圖分圖，制作員工學習發展手册，爲培訓工作的開展和員工學習提升提供了專業化、系統化工具；完善課程開發、導師培養、講師培養、培訓項目實施、培訓項目評估、學習地圖繪制、專業資格認證共7個方法論體系；針對不同的課程類型和開發人員，采用先編訂課程大綱，再依據大綱舉辦師課共建培訓班的方式批量産出課程。

微課賦能成長，學習助力轉型

太保學院開展“争做積分達人”活動，全新推出500門公司員工原創微課，課程主題覆蓋内控管理、財務管理、信息技術、職業素養、法渠銷售、營運服務、車險銷售、非車險銷售、個險營銷等9大領域，課程内容緊貼工作實際。各級員工積極參與，學習人數近4萬人，累計學習課次600多萬次，學習人次超過1000萬次。

活動中，太保學院定期發布“積分榮譽榜”，發揮榮譽牽引作用，營造上下聯動、人人向學的學習氛圍。各級機構積極響應，大力推動，通過采取宣導動員、“掃樓”式學習、專人跟踪、發布報表、表彰獎勵等多種工作方法，加强前期宣導、過程追踪和結果激勵全流程管理，確保了學習參與率和學習效果。

在師資隊伍建設方面，我們繼續加强内部兼職講師隊伍建設，通過培訓選拔和定向邀約，本年度新增内部認證講師84人，集團内部兼職講師已達261人。舉辦針對内部兼職講師的課程設計開發培訓和授課技能培訓，將講師培養與課程建設有機結合起來，通過“師課共建”的形式開發新課程，通過“培訓+選拔”的形式，爲課程精準匹配合適講師。

在員工培訓方面，我們優化新人崗前培訓流程，推進新人銜訓“五個統一”。加强主管培訓，打造主管輔導技能提升訓練營等專項培訓，强化自主經營能力。通過訓戰結合，提高培訓效率，推動强訓體系落實，舉辦各類培訓班6.16萬班次，培訓227.5萬人次，同比增長4%。

形式多樣的員工培訓活動

2.2 科技賦能，升級營銷員展業環境

2019年我們的營銷員人數達到月均79萬人。如何幫助這支龐大的就業群體更好地留存和發展，是我們一直在思考和探索的重要問題。我們重視營銷員的管理，構建從增員選才到培訓管控全流程優增模式，關注營銷員職業發展，通過科技賦能，優化綫上平臺，完善綫下觸點，提升營銷員服務能力，助力營銷員展業。

專屬產品服務包，豐富營銷員多元化服務選擇

我們創新打造“營銷員專屬產品服務包”模式，試點推出“彈性傭金”項目，打通了壽險營銷活動管理系統、壽險“科技個險”APP、產險跟單系統、產險客户權益中心系統、產險“太生活”系統、產險客户服務管理系統及產險客户權益小程序等多個系統，豐富營銷員爲壽銷車客户提供多元化增值服務的選擇，助力一綫爲車險客户提供全生命周期服務。

其中，“科技個險”APP持續賦能升級，爲營銷員新增五項能力，分別是客户經營支持、協助客户理賠、電子計劃書、綫上專業培訓、實時業績查詢；爲團隊主管新增兩項能力，分別是團隊活動管控、團隊業績查詢。2019年，“科技個險”APP平均月活躍用户數量達到68萬。

“科技個險”APP界面

專屬服務綫上化開花結果，“彈性傭金”項目第一單落地

10月，作爲“營銷員專屬產品服務包”模式之一，產險上海總部與壽險上海分公司合作試點的“彈性傭金”項目實現全流程上綫，營銷員陳蘇實現首單，他用“彈性傭金”功能爲其客户韓先生的雪佛蘭轎車順利投保了商業車險及交强險，客户體驗良好。

“彈性傭金”項目在嚴格執行監管要求的前提下，依托公司多樣化的服務資源，允許營銷員按一定規則合理分配銷售傭金與客户服務資源，也爲營銷員進一步拓展長險業務創造客户觸點和機會、提升客户服務能力開辟了新路徑。

太好創 “掌上簽約”，提升入職效率

太好創“掌上簽約”是營銷員通過“太好創”APP實現入職簽約全流程操作，通過招募流程綫上化、用印審批流程前置、電子印章系統對接、系統界面大幅簡化、系統間交互提速、任務銜接實時通知等系列改造，使入職流轉時效大大縮短，新人從提交申請到開設微店并報價出單，可在一個工作日内完成，實現申請當日入職的目標。

太好創“掌上簽約”適用于全量營銷員新人，涉及招募增員、綫上考試、綫上培訓、人臉識别驗證等15個業務流程和環節，是我們近十年來對營銷員入職所做的最大規模系統改造，優化了營銷員入職體驗，從源頭上培養新人綫上操作習慣，有效提升了運營效率。

“智雲保”遠程投保，雲端簽單更便捷

“智雲保”遠程投保是基于智能手機實現“微信社交+人工智能”的遠程展業模式。營銷員通過微信將手機“神行太保”録單界面分别分享給投保人和被保險人，投保人、被保險人使用微信打開鏈接，通過人臉識别認證確認身份，進行投保信息確認、簽字支付後，即可完成投保流程。

2.3 精彩職場，創建健康快樂工作環境

我們努力打造安全、健康、温馨、有親和力的職場環境，增强員工歸屬感；組織開展多樣活動，讓員工在緊張的工作之餘放鬆身心、舒緩壓力、調節情緒、展示自我，也爲員工建立良好的人際關系提供了輕鬆愉悦的環境。

集團總部喬遷，全球總部奠基

位于上海南外灘的集團總部

位于上海新天地的全球總部效果圖

9月28日，我們舉行了上海南外灘總部大樓喬遷儀式。新落成的大樓緊鄰黄浦江，爲廣大員工提供了舒適的辦公環境。

同日，我們的全球總部——太平洋新天地商業中心在上海新天地太平橋板塊正式開工奠基。作爲面向未來的新“名片”，我們將着力把該商業中心打造爲地標性、現代化國際商務社區，成爲公司布局長三角區域建設、邁向全球化新徵程的又一點睛之作。

健康安全的辦公場所

我們開展多種健康運動、講座和安全培訓，開設工位健身操及瑜伽、搏擊、倫巴等操課，定期舉辦心肺復蘇、肩頸保健、科學跑步等講座，幫助員工提升安全防護意識、掌握健康知識，實現“天天有運動、周周有活動、月月有講座、季季有比賽”目標。持續推進基層分支機構“愛心媽咪小屋”創建，分公司以上機構媽咪小屋創建率超過95%。推動全系統員工基礎商業保險續保及企業年金制度，持續開展全司幫困送温暖活動，探索長效幫扶救助模式。

關愛員工，從“心”開始

3月，我們爲廣大員工推出了關愛員工心理健康系列講座。首場講座以“我們怎樣做青春期孩子的家長”爲主題，特邀上海知名青少年心理教育專家講課，通過幽默的話語、活靈活現的“角色表演”，傳授了很多親子溝通技巧，在場員工紛紛表示受益匪淺。此後，我們還推出了應對職場壓力、有效管理情緒等一系列心理講座，幫助大家舒緩壓力，進一步提升了廣大員工的幸福感。

關愛員工心理健康、急救安全等培訓講座

業內首家獲AHA授權的急救培訓中心落户太保安聯

8月，中國保險業內首家美國心臟協會（AHA）授權認證的急救培訓中心落户太保安聯健康險公司，正式開展對外培訓工作。美國心臟協會是世界權威的心血管疾病研究機構，其發布的急救指南受到全世界認可與廣泛使用。健康險公司從培訓設施、導師資質、培訓管理等多方面接受美國心臟協會的指導與考核，順利通過認證。目前，急救培訓中心開設心臟拯救課程，可開展成人、兒童、嬰兒的心肺復蘇及基本急救技能培訓，考核通過後可頒發美國心臟協會認證的急救證書，參與急救活動和社會公益項目保障工作。

此外，太保安聯的“救在你身邊”公益主題品牌活動已爲地鐵站員工、學校師生開展多次急救培訓，并成立了一支50餘人的專業持證急救志願者隊伍，時刻準備向有需要的人伸出援手。

積極向上的員工正能量

我們持續推進榮譽體系建設，着力推動崗位成才和崗位建功活動，全年有多個集體和個人獲評國家級、省市級榮譽，積極開展2019年集團榮譽評審表彰活動，共有97個集體和96名個人獲得表彰和獎勵。在2019年全司勞動競賽、協同發展“全員薦保”等活動中，涌現出一大批想幹事、願幹事、并能幹成事的員工代表和優秀實踐案例，這些獲獎者努力奉獻，勇于擔當，成爲廣大員工的示範，并通過自己的榜樣力量，影響和感染更多太保人崗位建功，造福社會。

急救英雄蔣菁挺身而出，上海地鐵站再度救人

2019年4月17日早高峰期間，上海世紀大道地鐵站通往陸家嘴方向出口突發險情，一名乘客在上樓時忽然暈倒，情況危急。太保安聯健康險公司健康管理中心員工蔣菁聽到地鐵緊急廣播後馬上趕到現場，憑借專業知識幫助昏迷乘客渡過難關。

這已是蔣菁連續第二次在地鐵站救人，2017年6月12日，一名26歲男乘客在地鐵站突然呼吸脉搏驟停，蔣菁憑借過硬的專業能力進行了15分鐘心肺復蘇，幫助患病乘客恢復了生命體徵，此事經央視報道，爲全國人民所知曉。

員工蔣菁在地鐵站對昏迷乘客進行急救

豐富多彩的員工社團生活

我們探索打造俱樂部社區，因地制宜開展豐富多彩的群衆性文體活動，深受員工歡迎，豐富了大家八小時以外的業餘生活。我們還積極組隊參加各類同業比賽交流活動，賽出風格、賽出友誼的同時，收獲了優异的成績。

我們持續打造“太愛跑”文化品牌，組織開展“太愛跑”哈爾濱站綫下活動，公司客户和員工3000餘人參賽，通過跑步形式賣現公益捐款24萬元，專項助學和慰問特困人員120人。升級“太愛跑”APP，組織開展各類跑團主題綫上活動，目前累計注册用户55.5萬。

爲慶祝新中國成立70周年，我們廣泛開展詩歌朗誦會、登高比賽、紅色足迹走等各類主題活動，展示員工風采，謳歌偉大祖國。

携手追夢，跑向新未來

爲慶祝司慶28周年，我們在司慶日前後組織開展了形式多樣的“太愛跑”主題活動，在上海的辦公職場、在杭州的“最美跑道”、在河北的水上公園、在蘇州的金鷄湖畔，來自全國各地的員工個個步履矯健，鬥志昂揚，感受着奔跑帶來的歡樂，大家共同用健康、積極、向上的方式，爲公司送上誠摯的“生日祝福”。

此外，在上海，我們還共同參與了“一個鷄蛋的暴走”公益徒步籌款活動，用50公裏的步行徵程來實踐公益，用行動爲需要幫助的孩子們撑起未來。

“太愛跑”主題活動

對股東

强化責任治理
實現高質量發展

在國內外風險挑戰明顯增多的復雜形勢下，我們堅持穩中求進的工作基調，加强黨建引領，强化公司治理，提升風險管控能力，助推主業均衡發展，綜合實力持續增强，以穩健的經營業績和優异的發展成果積極回報廣大股東與投資者。

我們的成果

- 2019年營業收入3,854.89億元，其中保險業務收入3,475.17億元，同比增長8.0%；净利潤爲277.41億元，同比增長54.0%；總資産15,283.33億元，同比增長14.4%
- 客户數達13,856萬，較去年末增長1,214萬
- 召開建司以來第一次黨代會，彰顯裏程碑意義
- 公司治理領域表現突出，獲頒《新財富》“最佳上市公司”稱號
- 全年守住了風險底綫，集團、資管、長江養老、健康險公司保持監管零處罰

我們的展望

- 固守本源，以進固穩，推動轉型升級
- 以高質量黨建引領公司高質量發展
- 持續完善風險管理制度和體系

3.1 專注保險主業，綜合實力持續增强

壽險“產品+服務”邁出關鍵步伐，剩餘邊際餘額持續增長

2019太保壽險業務收入（億元）
2,125.14 +5.0%

2019壽險業務剩餘邊際餘額（億元）
3,295.59 +15.5%

2019壽險銷運利潤（億元）
221.76 +14.7%

2019壽險續期業務增速（%）
+11.5

積極拓展健康、養老服務，協同主業齊頭并進，“太保藍本”覆蓋750萬人，“太保家園”發放資格函近8000份；加强與保險場景的深度融合，推出太慧賠、智享家、核動力、智享中心、智學院、“靈犀”機器人等多項應用，新技術運用加快推進，提升服務能級，豐富服務內容。

財產險業務綜合成本率穩定，保費收入保持較快增長

2019保險業務收入（億元）
1,346.49 +12.9%

2019綜合成本率（%）
98.4 同比持平

2019綜合賠付率（%）
60.4 +4.1pt

2019非車險業務收入占比（%）
30.7 +4.5pt

綜合成本率持續優化，車險客户經營能力不斷增强，續保業務成爲車險增長的主要動能；農險、保證險、責任險等新興業務領域保持快速發展，非車險保險業務收入占比大幅提升至30.7%

堅持基于保險負債特性的資産配置，資産管理服務保險主業

2019集團管理資産（億元）
20,430.78 +22.7%

2019第三方管理資産規模（億元）
6,238.15 +44.3%

2019實現净值增長率（%）
7.3 +2.2pt

2019總投資收益率（%）
5.4 +0.8pt

堅持穩健投資、價值投資、長期投資，加强對高信用等級基礎設施類項目的投資力度，堅持基于保險負債特性的資産配置，圍繞國家戰略，服務實體經濟，股權債權并進，呈現新的投資亮點和投資模式；加大對中西部地區的投資力度，拓寬了保險資金服務實體經濟的區域覆蓋面，净值增長率穩中有升。

3.2 紅色“引擎”發力，引領高質量發展

我們在完善公司治理架構的同時，還將黨的領導與公司治理進行充分融合，除了將黨建條款納入公司章程，從制度上確定黨組織法定地位和黨的領導在公司治理中的法定地位外，更充分發揮全司24052名共産黨員的先鋒模範作用和2206個黨組織的戰鬥堡壘作用，聚焦“三最一引領”奮鬥目標，緊緊圍繞集團轉型2.0發展戰略，以高質量黨建引領公司高質量發展。

召開第一次黨代會，彰顯裏程碑意義

7月5日，中國太保第一次黨代會在上海勝利召開，這是我們成立28年來首次召開黨代會，來自全系統各級機構選舉産生的200名黨員代表現場參會。會議選舉産生了中國太保新一届黨委，孔慶偉同志代表集團黨委作工作報告，回顧了近年來中國太保黨的建設主要成果和基本經驗，總結了集團黨委對推動轉型發展的規律認識和經驗體會，分析了當前面臨的基本形勢，確立了今後五年的奮鬥目標，進一步明確了基本實現“三最一引領”願景目標的重要行動綱領，彰顯了新時代、新徵程的裏程碑意義。

中國太保第一次黨代會勝利召開

不忘初心，牢記使命，激發轉型發展動力

6月，我們緊密結合中央要求和自身實際，啓動全系統“不忘初心、牢記使命”主題教育活動，把學習教育、調查研究、檢視問題、整改落實貫穿于主題教育，深學細悟、細照篤行。活動期間，我們各級黨委班子成員共舉辦專題黨課143場，組織集中學習935場，形成專題調研報告164篇、問題清單500餘項，并緊密聯系實際，確定15大項内容進行整改落實，以主題教育激發轉型動力，以查找差距補好發展短板，以表率作用帶動隊伍士氣，爲公司發展提供了堅强的組織保障和强大的精神動力。

中國太保與上海城投黨委中心組開展“不忘初心、牢記使命”主題教育聯組學習

3.3 優化公司治理，提升科學管理水平

作爲公司治理核心，我們不斷健全優化董事會架構，充分發揮其在重大戰略決策、風險管控、經理層監管方面的作用，履行對所有股東的受托責任。

2019年，董事會通過市場化方式引入新技術、風險、會計領域的3位專家、學者擔任獨立董事，進一步提升了專業決策能力，成員的性別、區域、專業背景等均保持了良好的多元化結構。董事會團隊憑借對公司業務和發展策略的深入理解及準確判斷，明確戰略定位，强化一體化管控，積極構建完善各司其職、各負其責、協調運轉、有效制衡的高標準治理體系。

圍繞公司戰略轉型2.0，我們聚焦高質量發展和科技創新兩條主綫，確定了董事會重點關注的十項工作，并推動“轉型2.0”各子項目集的有效實施，强化轉型對經營的驅動牽引,加快業務發展的動能轉換，提升服務能級。全體董事、監事恪盡職守，深入思考，審慎决策，注重維護公司和全體股東的利益。

董事會下設的戰略與投資决策委員會、審計委員會、提名薪酬委員會和風險管理委員會四個專業委員會，全年分別對公司的發展規劃實施情況及重大資本運作、內部審計與外部審計、高級管理人員的績效考核與任免及風險控制、關聯交易等內容進行深入研究并積極探討，有效參與决策，提出專業建議供董事會决策參考。審計委員會和公司獨立董事還根據工作要求召開年報溝通會，與外部審計師保持充分及時的溝通，并出具相關意見。

在加强外部董事參與决策的同時，2019年，我們建立了集團專家咨詢委員會，聘請外部專家擔任咨詢委員會成員，聘任內部專家作爲特約研究員，逐步建立起高層决策咨詢平臺和高素質研究團隊，爲公司加强宏觀政策趨勢研判、新領域新模式的前瞻性研究提供了强有力的支撐。

憑借在公司治理領域的突出表現，我們贏得了資本市場和行業監管的高度認可，2019年榮獲《新財富》“最佳上市公司”稱號，信息披露的質量和透明度深受好評。在上海證券交易所2018-2019年度上市公司信息披露工作評價結果通報中，我們獲評A類（優秀）。這是自該年度評價機制啓動以來，我們連續第六年獲得A類評價。

資本市場交流互動，更公開，更透明

10月31日，我們舉辦了2019年資本市場開放日。壽險新經營團隊首次亮相資本市場，介紹了新周期下壽險的整體發展思路和在隊伍升級、服務增值和科技賦能方面的具體舉措，得到高度關注，綫上綫下共有超過200位券商分析師和機構投資者參加活動

在問答環節，來自中信證券、海通證券、中金公司等多家機構分析師就市場關注的如何應對互聯網跨界競争、未來兩到三年新業務價值增速展望、科技賦能如何支撐前端銷售等熱點問題進行提問，管理層都進行了詳細回答和説明。本次活動贏得了資本市場積極正面的評價，認爲“展示了新團隊開放積極的心態和風貌”“從隊伍、服務、科技三個維度加持未來轉型信心”，對交流互動效果表示滿意。

中國太保資本市場開放日

3.4 提升風控能力，守住安全底綫

我們緊緊圍繞“轉型2.0”確定的“風控能力最强”的目標，從嚴落實防控舉措，緊盯重大風險，緊抓關鍵領域，緊實基礎管理，緊控源頭治理，全面實施精準打防策略，加快構建一體化風險管控體系，着力提升戰略服務能力、聯動打擊效能、風險防御能力，努力開創合規與風險管理工作的新局面。

2019年全年，我們守住了風險底綫，集團總部、資産管理公司、長江養老公司、健康險公司保持了監管零處罰，遏制了大案要案，風險合規狀況總體穩定。

踐行一體化風控

加强專業能力建設，提升內審監督水平。以人才隊伍和內審創新爲抓手，聚焦轉型發展和七大領域風險，突出對中支機構基礎管理和風險管控的關注，推動業務管理、內控合規與風險管理三合一方案在集團、産險、壽險進入試點不斷提升審計發現問題的能力，切實增强內審第三道防綫獨立監督的作用和價值。

强化工作協同對接，形成風險防控閉環。聚焦突出頑癥和管理痛點，加大內審與業務一綫的協同，持續關注審計需求，更好地服務一綫發展；切實强化內審與風險合規、紀檢監察的聯動和對接，着力構建問題發現、處置、整改、問責的閉環流程；進一步做好技術、方法、人才、信息和成果“五項輸出”工作，强化三道防綫協同，形成風險防控閉環。

創新審計增值服務，助力健康穩定發展。積極探索審計牽頭省級分公司拜訪駐地各級監管部門，努力營造良好的外部監管環境；不斷創新審計增值服務的內容和方式，全面深化“審計報告+管理建議書”機制，提升內審工作服務公司價值創造的能力和水平。

集團領導及風險合規人員參加防範化解金融風險培訓

普法“好聲音”，精彩臺上見

根據監管要求，我們舉辦了“法治，助企業遠航”主題法務演講大賽。比賽中，選手們的演講既包括專業法務工作研究的新成果，也有一道防綫與法務工作合作的新思路，還有法務工作結合監管熱點、行業時事、業務特點爲公司保駕護航的心路歷程，充分展示了法務工作者的業務能力和專業水平，進一步推進了普法工作和合規管理工作的融合。

選手們在法務大賽中精彩演講

初步實現財務管控一體化

在財務管控方面，我們大力推動建立基礎財務集約化共享平臺，從分散管理向成都、上海財務共享中心集中管理模式轉化。通過加强系統化與新技術手段的應用，實現基層財務處理從手工操作向自動化處理的轉變，規範化降低了操作風險，提高了基礎財務運營效率，解放了生産力，加强了經營决策的支持能力。

目前，我們已完成基礎財務六大板塊流程、系統的方案設計和迭代優化，財務共享流程已在産、壽險8家分公司的118家中支機構分批試點上綫。

對行業

深化合作實踐
促進共贏發展

我們持續深化與各類客户的保險開發與合作，形成共振效應；通過學研結合的方式，加强跨行業、跨領域的交流合作，夯實協同發展基礎，不斷提升專業化水平，分享研究成果，倡導保險文化，爲行業傳遞保險正能量貢獻智慧。

我們的成果

- 與中央部委建立獨家戰略合作伙伴關系，省、市（含直轄市及計劃單列市）、自治區政府簽約覆蓋率提升至63.8%
- 2019年，與15家大型金融類客户和企業類客户建立戰略合作伙伴關系
- 職業年金100%中選，長江養老真正邁向全國
- 參與養老金、再保險、財産險前沿課題研究，提升行業影響力

我們的展望

- 圍繞國家戰略、行業熱點，深化多領域合作
- 總結提升自身的實踐經驗，面向行業輸出更多優秀成果
- 鞏固和拓展與伙伴的合作關系，持續深化交流合作

4.1 壯大戰略“朋友圈”，拓展跨領域布局

我們持續深化對政府類、金融類、企業類客户的保險開發與合作，并通過與子公司的協同融合，形成共振效應，不斷提升對戰略客户一攬子解決方案的供給能力。

政府客户合作創新行業引領實踐

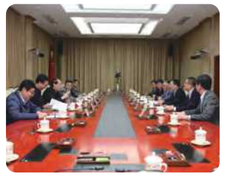
2019年，我們積極探索戰略客户協同拓展，首次實現與中央部委的合作，年内分别與工業和信息化部、農業農村部簽署戰略合作協議，成爲這些“國字號”單位建立戰略合作伙伴關系的唯一保險企業，爲下階段充分發揮保險經濟“助推器”和社會“穩定器”作用、開拓高質量發展新局面奠定了堅實的基礎。

1月，我們與工業和信息化部簽署戰略合作協議，先後參與工信部、財政部、銀保監會聯合主導的“首臺（套）重大技術裝備綜合保險項目”“重點新材料首批次綜合保險項目”“北京中關村科技園首臺套重大技術裝備試驗、示範項目”，獨家承保“硬X射綫自由電子激光裝置保險項目”。2019年，依托工信部建立起的平臺，我們還陸續新推出了“首版次軟件綜合保險”“科技企業綜合保險系列”等産品，并積極參與相關投資項目，服務國家制造業轉型升級。

11月，我們與國家農業農村部簽訂保險服務鄉村振興戰略，立足更高的發展平臺，助力構建現代農業産業體系、生産體系和經營體系，加快推進農業高質量發展、農村人居環境整治、農村基礎設施建設和農村公共服務改善，推動鄉村産業振興、人才振興、文化振興、生態振興和組織振興。

此外，我們已與23個省、市（含直轄市及計劃單列市）、自治區政府簽訂戰略合作協議，覆蓋率由2018年的48.6%提升至63.8%，積極參與各地區經濟發展和民生保障工作，助力當地打造高質量發展局面。

中國太保與工信部簽署戰略合作協議


中國太保與農業農村部開展合作交流

職業年金100%中選，長江養老真正邁向全國

我們旗下的養老金管理專業子公司——長江養老公司不斷完善協同機制，加速融入集團一體化步伐，携手太保産、壽險構建全面服務地方政府的協同生態圈，以集團整體姿態爲各地政府積極提供綜合風險保障、養老金管理、保險資金投融資、脱貧攻堅等在内的一站式合作方案，在全國已啓動的30個職業年金計劃受托人評選項目中實現100%中選，唱響服務機關事業單位職業年金的最强音，并由此實現從上海區域企業向全國企業的轉變。

金融、企業客户圈層不斷壯大

中國太保與上海電氣簽署戰略合作協議

中國太保携手華東建築設計研究總院
共同打造“太保家園”智慧型養老社區

我們積極探索建立覆蓋先進制造業、現代服務業、創新産業園區、金融機構等重點行業的協同營銷示範，2019年與中核集團、中國銀行等15家大型金融類客户和企業類客户簽署戰略合作協議，形成多領域、多層次、多維度的合作體系，積極落實國家戰略，服務實體經濟發展，創造協同價值，挖掘跨行業發展新動能。

一個太保，全面覆蓋

2019年，我們成立以集團總部牽頭的郵儲項目團隊，以“一個太保”整體形象，與郵儲總行層面圍繞企業員福合作、代理業務推進、資産負債聯動等方面達成戰略合作，進一步推進相關保險業務準入和系統對接進度。

通過加强資管合作、企業年金投資管理人合作、債基項目落地、農險創新業務落地等方式，我們與郵儲銀行在銀行代理保險、資金、托管、自有財産綜合保險、履約貸保證保險、企業年金、基金、農險等方面開展了深度合作，提供了總保額100億元的風險保障，并實現了BBB、BBC、BBE三種合作模式的全覆蓋。

4.2 加强海外溝通，提升行業影響力

我們與重要海外戰略合作伙伴充分開展合作，持續在資産管理、金融科技、再保險、健康險、道路救援、全球化布局等集團層面展開廣泛合作，深化戰略合作模式和穩固的互惠合作機制，提升在全球行業的影響力。

4月，瑞士聯邦主席于利·毛雷爾及隨行金融代表團一行到訪集團總部，并見證了我們與瑞士再保險集團戰略合作協議的簽署。未來，我們將在産險新興領域、壽險和健康險産品設計、人才培訓等方面與瑞士金融企業建立更爲密切的合作關系，共同推進“一帶一路”經濟發展及相關領域合作。

11月，我們與三井住友舉辦第十届高層戰略峰會，就新能源車、護理保險等議題進行深入探討。目前，我們雙方的合作内容已從直保到再保、從國内市場到國際市場、從應對自然灾害和意外事故的傳統保險到新興領域的全面風險管理，合作成果爲雙方的長遠發展及長久合作注入了新的動力和活力。

12月，我們與安聯集團舉辦第六届高層戰略峰會，在健康險、健康服務、信用險等細分市場領域探討合作優化的可能性，并將在新一輪科技革命和産業革命深入推進的大背景下，共同構建開放、協同的人工智能發展環境和創新體系，打造科技賦能金融保險行業的國際合作標杆。

中國太保與三井住友舉辦第十届高層戰略峰會

4.3 促進行業交流，實現合作共榮

我們與合作伙伴、行業協會不斷深化交流，研討專業課題，分享優秀成果，搭建起專業化的交流共享平臺，實現與行業的共榮發展。

開展雄安新區城市風險治理體系課題研究

2019年，爲更好地推動雄安新區建設，我們啓動了“基于保險的雄安新區城市風險治理體系”課題研究，形成雄安新區建築工程保險制度及保險産品創新研究、基于保險的雄安新區城市風險治理體系研究和基于保險的雄安新區城市風險治理體系配套政策制度研究共3個成果，得到了雄安新區相關部門的高度認可，爲保險參與城市風險治理、探索未來之城發展路徑奠定了良好的基礎。

參與養老金制度改革行業探索

長江養老公司承辦《中國養老金精算報告2019–2050》發布儀式暨養老保險降費形勢研討會，圍繞未來30年中國養老金發展趨勢、基本養老保險基金投資及一支柱降費背景下二、三支柱如何保持可持續性等話題展開深入討論；承辦中國養老金融50人論壇2019上海峰會，就“職業年金綜合服務方案”“企業年金業務的借鑒與反思”等話題展開討論。同時，作爲合作支持單位，積極參與由中國社會保險學會牽頭開展的《新業態就業人員社會保險管理研究》課題研究，發揮專業養老金管理機構價值，助力社會保障制度建設，支持社會保障及養老金管理領域的理論和實踐探索。

中國太保承辦中國養老金融50人論壇上海峰會

促進財産保險專業領域課題研究

中國太保産險以減少并規避石化企業安全生産事故的主題，舉辦2019年石化行業風險管理高峰論壇，特邀國家應急管理部辦公廳有關專家，就安全生産責任險實施辦法及保險事故預防技術服務規範等政策進行權威解讀，凸顯了“防重于賠”的風險管理要義。

參與“中國農業保險保障研究”課題組撰寫的《中國農業保險保障研究報告（2019）》，從農業保險保障水平、農業保險保障杠杆、農業保險保障賠付三方面對國内農險發展狀況進行全面深入分析，推動中國農險創新與高質量發展。

積極支持國内安全責任保險風險課題研究，爲國内險企開展安全生産責任保險業務的核保定價和事故預防服務提供有力支撐。

推動再保險領域國際經驗分享

中國太保壽險以“産品·科技·服務，推動業務發展”爲主題，舉辦第三届再保險論壇，來自通用再保險、慕尼黑再保險、中再壽險、瑞士再保險等公司的專家，就科技賦能保險業的創新模式、健康險業務和健康管理的國際經驗分享、養老健康領域的中外對比分析、大灣區發展綱要解讀與對壽險業的影響、重疾定義修改的前瞻性思考及國際經驗的啓示等專題發表演講并開展互動交流，進一步拓寬了國内險企與國際知名再保險公司的合作深度與廣度。

對社會

立足保險主業
反哺社會民生

我們充分發揮經濟“減震器”和社會“穩定器”的功能，用行動詮釋保險的責任與擔當，全年共開展149個對外捐贈項目，累計對外捐贈3966.26萬元。大灾面前，我們勇于承擔社會責任，同時，積極參與公益事業，普及全民保險理念，支持文化體育發展，不斷滿足人民對美好生活的追求和向往。

我們的成果

- 全年共開展149個對外捐贈項目，累計對外捐贈3966.26萬元
- 全年快速應對重大灾難突發事件100多起，總賠付金額約4.5億元
- 擁有2098名員工注册志願者，累計服務近5萬小時
- 開展形式多樣的保險理念宣講和客户體驗活動
- 將“團結協作、頑强拼搏”的女排精神内化爲企業精神

我們的展望

- 進一步發揮經濟“減震器”和社會“穩定器”作用，突發應對盡顯責任擔當
- 開展更多滿足貧困地區學校教育和社區健康需求的公益項目
- 支持文化體育發展，打造健康有活力的企業形象

5.1 無懼大灾大險，勇擔社會責任

2019年，我們快速應對臺風“利奇馬”、山東制藥廠事故、江蘇鹽城化工廠爆炸、四川宜賓和資中地震等重大灾難突發事件100多起，全年總賠付金額約4.5億元。在各地受灾現場和理賠服務網點，總能看到“太保藍”忙碌的身影，盡顯太保人的責任擔當。

理賠提速又提質，科技手段來助力

3月21日，江蘇鹽城市響水縣陳家港鎮的江蘇天嘉宜化工有限公司發生爆炸事故，致現場一百多人傷亡。獲悉事故後，我們第一時間啓動重大突發事故應急預案，成立工作組多方獲取事故傷亡人員名單，并安排南京、連雲港、鹽城等多地理賠調查人員趕赴現場查勘，探視慰問傷員。

由于事故涉及化學廢氣廢水外泄，在人員無法進入現場的情況下，我們啓用無人機等高科技手段進行查勘定損，確保第一時間掌握受損情況，并協助廠方開展搶險、施救、安撫等工作，完成本次事故中的保險業單筆最大理賠，實現了保險理賠和企業復工復産的有機結合，得到客户和當地監管部門的高度認可。

狂風暴雨中的最美“逆行”

積極應對“利奇馬”臺風，中國太保車損理賠服務現場

8月初，超强臺風“利奇馬”席卷我國東部9省、直轄市，我們第一時間啓動重大突發事件應急機制，從灾前預防、灾中救援和灾後理賠三方面入手，築起抗擊“利奇馬”的堅强防綫，共計賠付2.4億元，用快速理賠和優質服務，幫助受灾地區迅速重建家園，全力以赴守護人民群衆的安全和幸福生活。

服務現場，井然有序

在受灾最嚴重的臺州臨海城區，停水、斷電給居民生活帶來諸多不便，我們在各個主要幹道附近設立近30個現場理賠服務點，爲客户提供理賠咨詢，并現場發放暖心服務提示卡，提醒客户水淹車處理操作辦法及灾損賠付報案流程。針對已達到推定全損標準的水淹車輛，我們現場就與客户簽訂推定全損協議，客户無需來回辦理手續，安心等待賠付處理即可。

堅守一綫，快處快賠

客户陳先生的愛車停放在温州雁蕩鎮被淹，由于4S店資源不足，無法施救。我們當地機構馬上主動安排專用拖車施救，幫助客户車輛及時脱困，并僅用25分鐘就完成了定損賠付。陳先生盛贊我們的服務熱情高效，特意送來錦旗表示謝意。

“利奇馬”帶來的大雨造成山東客户劉女士家墻面出現水污，部分墻皮脱落。我們的查勘員接報案後，運用綫上手段指導劉女士通過微信方式完成遠程查勘，并開啓理賠绿色通道，從報案到賠款入賬僅用1小時，劉女士對我們的極速服務嘖嘖稱好。

5.2 相約公益活動 共建温暖社區

持續開展品牌化公益活動

公司成立以來，圍繞兒童教育，我們開展了形式多樣的公益活動，現有2098名員工注册志願者，累計服務近5萬小時。

目前，我們已在全國捐建和資助了63所希望小學，連續12年開展“責任照亮未來”支教活動，我們與廣大公衆共同見證了這些希望小學從無到有、從有到强的發展歷程，影響并幫助全國數十萬孩子的健康成長。

1996年，我們節省下司慶五周年的慶典費用，與上海市兒福院結緣，此後連續24年，我們在每年司慶日前後都會向兒福院的小朋友們送去關爱，分享快樂，已累計捐款逾300萬元，贈送物資折合人民幣100餘萬元，先後有500多名員工志願者踴躍參與了這項愛心活動。

扶智同行，愛心支教走進大凉山

10月，我們的志願者來到四川凉山州太平洋保險王家祠希望小學，開展爲期一周的愛心支教活動。該校處于海拔1800米的山區，60%是彝族學生，不少孩子來自建檔立卡貧困户家庭。爲幫助學校改善教學條件，我們捐贈20萬元用于改造電力、飲水設備，并爲學校添置了智能設備、圖書、體育器材、安全急救包。

我們的志願者爲孩子們帶去了舞蹈、音樂、體育、安全、英語、朗誦、人工智能等課程，好奇的孩子們第一次跟阿爾法蛋、無人機、遥控汽車、VR眼鏡有了親密接觸，第一次在音樂伴奏下唱響了心愛的歌曲，第一次上英語課，學會了ABC和一些日常用語，第一次上排球課，知道了中國女排和女排精神，第一次去野外寫生，探尋身邊的和諧與美麗，孩子們小小的希望開始在田間發芽。

員工志願者認真爲孩子們上課

關注貧困和健康，關爱在你身邊

祖國那麼大，我們陪你看

暑假期間，我們針對“三區三州”深貧地區建檔立卡貧困户家庭孩子，舉辦“祖國那麼大，我想去看看”扶志扶智游學活動。組織120個孩子分赴上海、北京、深圳、成都四地開展游學活動，小營員們通過參訪知名高校、游覽標志景點、體驗科技場館、走進太保職場、城市穿越拓展和愛心公益等活動，樹立起了“知識改變命運”的遠大志向。

“祖國那麼大，我想去看看”各地活動現場

在新疆、貴州、吉林、廣東、陝西、河南、重慶等全國多地，我們與當地貧困村確定結對幫扶關系，除派駐德才兼備的駐村幹部外，公司員工定期前往村中看望貧困百姓，提供生活上的幫助，積極包銷村裏生産的特色農副産品，幫助村民穩定增收。

我們爲邊遠地區小學提供文化課、安全急救課等特色課程，建立健康小站，幫助孩子們開闊了眼界，强健了身體。通過開展形式多樣的問診、健康咨詢公益活動，我們把優秀醫療資源送到普通社區和貧困地區，讓社區居民和貧困群衆共享一流的醫療服務資源，有效緩解“看病難”問題。

5.3 加强保險宣傳，普及保險理念

一年一度的“3.15國際消費者日”“7.8保險公衆宣傳日”到來之際，我們在全國各地開展系列保險服務和體驗活動，全方位普及保險知識，傾聽公衆心聲，提升服務品質，以實際行動爲普及保險理念、提升行業形象貢獻太保力量。

理賠更透明，護航消費者權益。我們以切實保護客户的合法權益爲服務宗旨，積極落實“主動、便捷、快速、透明”的四項理賠服務要求。主動關心客户的困惑和痛點。我們主動爲客户解決困惑，對重大賠案、行動不便或有特殊困難的客户設立上門服務機制，爲理賠資料提供有困難的客户尋找可替代的證明材料，在“3 · 15”期間針對客户理賠糾紛、投訴開設綠色通道等。推出多項便捷快速服務措施，實現理賠流程透明化。通過保單理賠指南推送、理賠進度實時查詢、理賠結果短信通知、理算公式查詢等舉措，實現理賠透明化，讓客户明明白白理賠。

此外，我們在各地積極開展消費者教育活動，結合植樹節、全國中小學生安全宣傳教育日、世界氣象日等節點，走進學校、社區、農村等地，開展保險知識宣講或健康體驗等互動活動。

提升客户體驗，每天都是“3 · 15”

3 · 15期間，我們積極開展綫上綫下豐富多彩的活動。我們通過微信渠道推廣“保險消費十問十答”“保險消費者尊享八大權利”等内容，普及金融消費安全知識。各地機構主要負責人作爲“首席客户服務經理”，在櫃面現場或綫上接受客户咨詢，并通過設立公示專欄、展板、懸挂横幅、張貼海報、發放宣傳折頁或手册等形式，進一步提高公衆對保險的認知度。此外，我們的7*24小時智能在綫應答、智能語音導航、智能語音回訪等多樣化服務，進一步幫助客户獲得全天候的快速響應，有效提升了服務體驗。

愛國愛家，從一份保障開始

7.8全國保險公衆宣傳日活動現場

7月8日，我們圍繞“愛國愛家、從一份保障開始”的全國保險公衆宣傳日活動主題，將保險保障融入家國情懷，在全國各地開展了一系列形式多樣、内容豐富的宣傳活動，爲提高社會保險意識起到了積極作用。

在四川、江蘇、深圳、甘肅、山西等地，我們幫助社區居民體驗在綫開展中醫問診，進入當地社區開展長期護理保險宣傳，邀請專業眼科醫生爲客户開展知識講座及檢查，聯合知名醫院專家爲貧困村村民進行義診，邀請客户參加“健康態”主題活動，向客户精準傳播健康知識。

在浙江、江西、陝西、湖南、上海、福建、新疆等地，我們開展“黨建+公益跑”“公益活動+公益跑”“扶貧+公益跑”等活動，踐行保險公益，助力脱貧攻堅，展現保險人的家國情懷。

在黑龍江、江西等地，我們積極開展無償獻血公益活動，傳遞保險正能量。

在浙江等地，我們的門店請來了“萌態十足”的“靈犀”保險機器人助陣，引得客户紛紛駐足互動。

5.4 深化文體合作，彰顯正向激勵

將女排精神内化爲企業精神

2019年，作爲中國女排的官方合作伙伴，“太平洋保險”的logo隨着女排隊員拼搏的身影一同出現在世界杯、世錦賽、世界聯賽等重要比賽場合，不僅深化了雙方的聯合品牌傳播，更激勵全體伙伴對標最高標準，使團結協作、頑强拼搏的女排精神，成爲我們攻堅克難、轉型發展的不竭動力，并逐步内化爲公司的文化基因和品牌基因。

9月，身披“太平洋保險”戰袍的中國女排問鼎世界杯冠軍，相關事件營銷整合傳播在社會化媒體渠道突破10億閱讀量，有效提升了客户認同感和員工自豪感，凸顯了積極正面的品牌形象。

中國女排身披“太平洋保險”戰袍赢得2019年女排世界杯冠軍

樂行天下，走遍中國

2019年是我們携手擁有140年建團歷史的上海交響樂團打造“樂行天下”品牌化活動的第11個年頭，我們在深圳、西安、濟南三座城市舉辦了“樂行天下”交響音樂會和大師品鑒會，爲5000餘名中高端客户和合作伙伴帶去了聽覺和視覺的享受。

目前，“樂行天下”已走過全國80%以上的省會城市，到訪了國内絶大多數一二綫城市，用美妙音符爲傳播交響樂文化、提升客户體驗做出了積極努力，也成爲了我們一張響當當的“文化名片”。

“樂行天下”活動走進西安古城

對環境

走出綠色足迹
創造文明生態

我們堅持聚焦國家戰略，承諾以綠色產品、服務應對環境與氣候變化挑戰，不斷降低運營的環境負面影響，加强生態文明建設，推進綠色保險，發力綠色金融，促進企業經濟增長與環境的協調發展，爲呵護地球家園、打造生態和諧的美麗中國貢獻力量。

我們的成果

- 累計爲全國3589家企業提供環責險，總保額115億元，創新推出43種氣象指數保險
- 發力綠色金融，設立上海環保金服公司
- 打造綠色數據中心，通過中國質量安全中心認證
- 全面推行無紙化，累計節約成本約1.8億元
- 員工自籌捐款逾1900萬元，在三江源國家公園打造千畝生態林

我們的展望

- 持續優化氣候災害保險應對舉措
- 加大環境友好型產品研發和創新力度，爲優化生態保駕護航
- 大力推行節能減排，不斷減少運營環節的環境影響

6.1 深化保險探索，呵護美好家園

拓展環境污染責任保險

我們積極參與環境污染責任保險產品研發及落地，強化對企業保護環境、預防環境損害的監督管理，在分散排污企業的環境風險、保護環境利益、減少政府環境壓力等方面發揮獨特作用。截至2019年底，我們已累計爲全國3589家企業提供環責險，總保額115億元；爲逾千條船舶提供污染責任保險保障，總保額110億元。

“綠色”長三角，和諧一體化

以往，長三角區域各地在環境治理方面相對獨立，缺乏有效聯動。在一體化發展框架下，我們積極協助有關部門建立環境準入標準，打造環境風險監控平臺和信息交流平臺，逐步建立起區域內環境治理的共保聯治機制。更重要的是，在政府支持下，我們正逐步擴大長三角區域環境污染責任保險的覆蓋面，通過引入經濟杠杆提升企業環境保護的意識，促進長三角生態環境持續改善，使“上游要發展賺錢，下游要吃水”的矛盾得到了有效解決，保護長三角生態環境、實現綠色發展的成果逐步顯現出來。

區域環境治理共保聯合機制助力長三角和諧一體化

用保險手段應對氣候變化

中國太保查勘員對農險受災現場進行定損查勘

極端天氣對農業的負面影響極爲顯著，氣象指數保險的創新爲農業應對氣候變化帶來了新氣象。將氣候條件指數化，可降低定損困難，免去大工作量的核賠過程，并弱化傳統保險中存在的道德風險，更及時和有效地幫助農户應對極端自然灾害。

我們將氣温、降水、風力等氣象指數設定爲觸發保險賠付的參數，2019年共開發了國內首款地方財政肉羊天氣指數保險、小龍蝦高温氣象指數保險、蓮霧風灾指數保險等43款氣象指數保險，并對貴州茶葉指數保險、江蘇大閘蟹指數保險等指數保險、廣東蔬菜種植氣象指數保險等指數保險進行了快速理賠，爲地方特色農業生産保駕護航。

此外，我們已爲厦門、寧波、西安、長沙、深圳、上海等多地提供巨灾風險保障，涵蓋居民人身意外、房屋住宅損失、政府救助責任、城市基礎設施、中小企業風險等保障責任，累計保額逾6880億元。

國內首單農業巨灾指數保險爲農業生産撑起“保護傘”

2019年1月，中國太保首單農業巨灾指數保險在陝西省商洛市順利起保。該項目由我們與瑞士再保險合作開發，携手陝西省政府運用救灾專項資金在商洛試點打造農業巨灾保障機制，總保額5000萬元。

爲更有針對性地設計産品，項目團隊分析了陝西省38年來幹旱、降水對農作物造成的灾害損失，開發了多頻次多觸發、大小灾害有保障的貧困縣農業巨灾保險扶貧項目方案，針對商洛5個灾害時間段共3個幹旱灾因、2個降水過多灾因和2個瞬時强降雨灾因，設計77個賠付結構，對氣象巨灾損失進行風險分散和經濟補償。

尋找綠色金融突破口

近年來，我們積極發力綠色金融領域，爲環保、節能、清潔能源等領域的項目投融資、項目運營提供風險保障，支持環境改善，應對氣候變化，促進資源高效利用。

6月，我們與上海城投集團共同出資設立上海環保金服公司，堅持公益性與市場化相結合，聚焦綠色環保領域，通過債權投資、股權投資、股債結合等運作模式，引入長期限的貸款資金，重點投資污水、污泥、固體廢物處置等綠色環保項目，爲長三角城鎮地區的生態環保和新型城鎮化發展提供“資金+服務”支持，爲傳統産業的轉型升級提供有效保障。

上海環保金服公司開業揭牌暨戰略合作協議簽約儀式

助力生態智慧水利，首席承保珠三角水資源項目

在珠三角水資源配置工程保險項目公開招標中，我們成功中標首席承保人。該工程是《珠江流域綜合規劃(2012-2030年)》提出的重要水資源配置工程，也是國務院要求加快建設的全國172項節水供水重大水利工程之一。工程以打造新時代生態智慧水利工程爲建設目標，對保障城市供水安全和經濟社會發展具有重要作用，爲粵港澳大灣區發展提供了有力的戰略支撑。

6.2 減少環境足迹，共創綠色環境

打造綠色建築

羅涇數據中心綠色園區的科學規劃

我們充分融入低碳環保理念，打造綠色建築，盡己所能節省能耗，減少碳排放。2019年12月正式投産的羅涇數據中心從內部建設到系統運用，依托綠色園區的科學規劃，機房全部采用安全可靠的雙路供電、雙路供冷的冗餘架構設計，已通過中國質量安全中心認證。同時，數據中心采用密封冷通道設計能隔離冷熱氣流，有效節能降噪；水冷系統運用移峰填谷技術，大大降低了運營用電成本，有效節約能源和資源，實現了環境與經濟的互促互利。

讓無紙化行動來得更猛烈一些

我們升級打造“綠色行動2.0”，全面推行無紙化。通過新技術運用，全面推行電子發票，累計節約打印、快遞成本約1.8億元，提升客户獲票時效。3月，車險全面推行掃碼開票，實際開票量下降90%，年節約短信推送成本約150萬元；10月，非車險掃碼開票上綫，實際開票量也得到了有效的降低。

通過建成統一的會計檔案管理系統，我們進一步規範了會計檔案標準和電子化管理流程，減少機構管理會計檔案平均工時3-8天/月，提升管理效能，并大幅減少會計打印、裝訂、郵寄等成本近1000萬元。

同時，我們積極提升綫上化、移動化數字運營能力，數字承保綜合時效達到平均3.79分鐘，較年初提升42.83%；年節省紙張近52萬張。截至10月，商業車險電子保單使用率爲54.8%，減少紙質單證80萬份，通過RPA智能輔助及智能質檢，有效提升作業效率，減少作業差錯。

車險全面推行掃碼開票

“三合一”寄送，更節約，更方便

我們推出“三合一”整合方式寄送壽險紙質信函，爲祇願接受書面通知的客户整合寄送紅利通知書、生存金累積賬户年度通知書與萬能賬户對賬單，通過這一舉措，將公司累計近500萬張“萬能對賬單”的發送任務由以往的1月份集中寄送，分解到每張保單的合同生效日，將各類通知書合并成一封信寄送。

“三合一”寄送方式上綫後4個月，已節省打印及寄送費用近60萬元，預計未來每年將節省約200萬元。

推出“三合一”整合方式寄送壽險紙質信函

6.3 全員植樹造林，共護綠色生態

12月初，我們啓動三江源公益生態林建設項目。作爲全國首個金融行業參與的三江源生態建設項目，我們計劃在三江源國家公園建造千畝生態發展、綠色經濟、民族團結之林，共護“中華水塔”——三江源地區的生態環境。

通過打造人人參與生態治理、人人參與脱貧攻堅的平臺，我們鼓勵全員注入一滴水，造綠一方林。在短短3周内，我們11萬餘名員工自發踴躍捐款逾1900餘萬元。未來，我們將通過科學規劃合理配置樹種結構，在當地種植高質量、高效益的生態公益林，改善區域風沙危害和水土流失，全方位保護當地生態環境。

太保温度，共護家“源”

2020年1月4日晚，“樂行天下”新年音樂會暨三江源生態公益林捐贈儀式在上海舉行。我們與青海省林草局、三江源國家公園管理局等五方簽訂了“中國太保三江源生態公益林”項目合作協議，首期捐贈員工善款1500萬元，用于啓動三江源公益生態林項目。

本次新年音樂會以“滴水匯海、感恩同行”爲主題，携手擁有140年歷史的上海交響樂團，除了獻上多首維也納新年音樂會經典曲目外，還圍繞“感恩”主題，特别奉上《愛的致意》《中華之光》《我的青山绿水》等曲目，蕴含了感恩父母、感恩祖國母親、感恩地球母親的深意。

中國太保三江源生態公益林捐贈儀式

環境、社會與治理（ESG）績效報告

社會責任管理

管理體系

我們的社會責任管理體系覆蓋“決策、組織、實施”三個層級，每年依據集團社會責任履責重點，制定實施策略和推進計劃，在戰略推進中考慮環境和社會影響，并推動各個職能部門和運營實體將相關工作整合融入其日常運營中。

社會責任管理體系

決策層

集團董事會、監事會、經營管理委員會參與社會責任重大事項的審議與決策，包括相關戰略制定、對年度CSR報告和CSR實踐項目等進行審議。

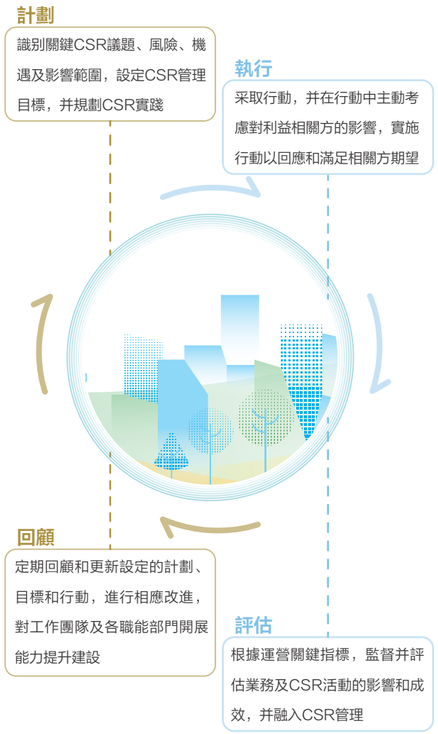
組織層

集團品牌部設立CSR管理團隊，負責協調CSR日常管理工作，包括編制CSR報告、組織培訓宣導、CSR績效指標收集、優秀案例徵集與分享，及策劃CSR實踐活動等。

實施層

集團及各子公司的職能部門與業務部門負責各項CSR議題的歸口管理，定期報送相關管理舉措、績效指標及優秀案例；各分公司品牌條綫負責其所在地區的CSR推進工作，并組織開展各類CSR活動。

社會責任管理機制



實質性分析

我們結合香港聯交所新版ESG指引，全球報告倡議組織的GRI標準及聯合國可持續發展目標（SDGs）、“十九大”報告等國內外趨勢文件，開展大量前期研究，全面評估各項議題對利益相關方和太保的影響程度，由此確定對經濟、環境和社會產生重大影響的實質性議題。

我們識別出20個與太平洋保險密切關聯的實質性議題，通過在綫調研問卷邀請利益相關方對議題的重要性程度進行評估，并經公司決策層及外部專家討論，最終確定議題優先次序。

我們將所識別出的實質性議題與報告編制標準進行對應，確保沒有遺漏重要議題。針對實質性方面，我們將相應的管理方法和披露項指標，細致地拆分到集團及子公司對應的部門，盡可能全面收集信息。

實質性議題及邊界

實質性議題	ESG層面	GRI標準	公司內部邊界	公司外部邊界 客戶	供應商	社區
經濟						
經濟價值創造		經濟績效；市場表現	●	●		
社區建設與脫貧攻堅	社區投資	間接經濟影響；當地社區	●			●
社會						
應對災害及災難性事件		當地社區	●	●		●
員工職業培訓與發展、人才建設	發展及培訓	培訓與教育	●			
員工健康與權益	健康與安全；雇傭；勞工準則	職業健康與安全；雇傭；勞資關係；多元化與機會平等；反歧視	●			
客戶權益保護	產品責任	客戶健康與安全；營銷與標識；客戶隱私；社會經濟合規	●	●		
金融知識普及與傳播		當地社區	●	●		●
黨建工作創新	反貪污	反腐敗	●			
環境						
低碳運營管理	排放物	排放；能源	●	●		
廢弃物管理	排放物	物料；污水和廢弃物	●			
水資源管理	資源使用	水資源	●			
其他						
產品與服務創新			●	●		
互聯網安全	產品責任	客户隱私	●	●		
科技創新			●	●		
產品、服務對社會和環境的影響		當地社區	●	●		●
責任投資		人權評估；當地社區	●			●
公司治理	反貪污	管治；反腐敗；不當競爭行爲	●			
誠信建設	反貪污	道德和誠信；反腐敗；營銷與標識	●	●		
行業互惠共贏		采購實踐	●		●	
供應鏈管理	供應鏈管理	供應商環境評估；結社自由與集體談判；童工；強迫或強制勞工；供應商社會評估	●		●	

利益相關方參與

通過邀請重要職能部門、一綫員工代表及外部專家，我們系統梳理了公司的內外部相關方群體，并確定其與公司可持續發展的相互影響程度。同時，我們與利益相關方開展了多樣化的日常參與和溝通活動，確保及時了解相關方期望和訴求，不斷改進履責管理和實踐。

利益相關方	相關方期望	溝通渠道
客户	滿足需求的產品服務	客户產品需求調研
	優質的服務體驗	NPS調研監測
	客户權益與隱私保護	95500客户服務專綫
		客户服務與關懷活動
		社會化媒體
員工及營銷員	暢通的溝通渠道	職工代表大會
	不斷完善的薪酬福利	部門溝通會
	廣闊的職業發展前景	OA與即時通信平臺
	健康安全的工作環境	業務督導、培訓、技術支持
	實現工作與生活平衡	員工文體、關懷活動
股東	穩健的經營業績	股東大會
	完善的公司治理機制	定期報告與信息公告
	持續加强風險管理	路演與反向路演
	透明的信息披露	資本市場開放日
		社會化媒體
行業	實現合作共贏	實踐經驗溝通與共享
	引領行業創新	與地方政府、非政府組織等溝通發展需求
		加强協同合作
		參與行業政策研究
		廣泛的業界與跨界合作
社會	突發災難及事故應對	保險知識宣傳與普及活動
	公益事業	開展公益和志願服務活動
	社會熱點回應	實施精準扶貧項目
	普及金融保險理念	媒體溝通
環境	共創綠色環境	提供環境友好型產品和服務
	構建文明生態	綠色建築與綠色運營
		全員植樹造林

與聯合國可持續發展目標的連接

2015年9月，聯合國正式通過了《2030年可持續發展議程》，提出了17項可持續發展目標（SDGs），動員全球力量來實現一系列共同目標。爲促進《議程》目標在中國順利落實，中國政府于2016年9月發布了《中國落實2030年可持續發展議程國別方案》。

2019年，我們將17項目標與公司運營及相關項目進行重要性程度的對標梳理，進一步明確了公司經營與可持續發展的聯系，爲未來企業社會責任工作提供方向性的參考。

SDG目標	我們的行動
1 无贫穷	我們圍繞保險主業，持續深化中國太保特色保險扶貧機制，重點聚焦“三區三州”深度貧困地區、上海對口支援地區、“兩鎮三村”結對幫扶地區等，依托“精準脱貧”與“精準防貧”雙輪驅動，發揮保險作用，彰顯社會責任。
2 零饥饿	我們先後開發了保險+期貨、巨灾保儅格、保收入、保質量等多款創新型農險産品，并升級運用“e農險”，爲農業生産提供風險保障，推動農業生産發展。
3 良好健康与福祉	我們在大病保險、長期護理、養老保障體系建設等領域持續探索和創新，積累了豐富的産品和服務經驗；通過豐富的員工文體活動、培訓等方式，致力爲員工創造健康安全的工作環境。
4 优质教育	我們長期關注兒童教育領域，先後在全國捐建了60餘所希望小學，并定期組織員工志願者開展鄉村支教，幫助貧困學校完善教學條件；積極推動校企産學研合作，深度參與金融保險專業人才的教育和培養。
7 经济适用的清洁能源	我們長期關注能源優化領域，通過承保和投資清潔能源産業、發掘與清潔能源有關的産品創新機遇等方式，貢獻環境友好型的生態社會。
8 体面工作和经济增长	我們嚴格遵守國家法律法規，在保障員工權益基礎上，不斷完善福利待遇、職業培訓體系和晋升通道，讓員工共享企業發展成果；通過科技支持、完善營銷員培養方案和福利等方式，促進營銷員實現職業穩定和持續發展。

SDG目標	我們的行動
9 产业、创新和基础设施	我們在航空航天、船舶、新材料、生命科學、首臺（套）重大技術裝備等産業領域，不斷開展産品和服務創新，助力國内産業轉型升級；通過多種定制化産品，緩解中小企業的融資難題。
11 可持续城市和社区	我們緊跟國家社會發展需求，回歸本源，在財産保險、人身保險、保險資金運用等領域積極拓展，爲服務社會民生、實現可持續城鎮發展貢獻力量。
12 负责任消费和生产	我們積極運用新技術，開發綫上化産品與服務，優化流程，促進了銷售、投保、理賠等環節的流程透明化，爲營銷員展業與保險服務提供了極大支持。
13 气候行动	我們創新開發多款氣象指數保險、巨灾保險，幫助氣候脆弱性領域緩解灾害風險；爲環保、節能、清潔能源等領域的項目投融資、項目運營提供風險保障；打造綠色建築，無紙化辦公，建設公益林，減少環境足迹，創造美好生態。
15 陆地生物	我們開發了野生動物肇事公衆責任險、森林保險等産品，在降低社會風險的同時，也在一定程度上促進了生物多樣性保護。
16 和平、正义与强大机构	我們杜絶一切形式的腐敗和賄賂行爲，建立有效、負責和透明的公司治理體系，加强黨建引領，以高度的責任感和使命感，確保公司在實現持續價值增長的同時，積極回饋利益相關方。
17 促进目标实现的伙伴关系	我們積極拓展與政府和企業的戰略合作，服務國家戰略，服務實體經濟，服務社會民生；深入參與行業建設，共享企業發展成果，致力于成爲行業健康穩定發展的引領者。

2019年績效數據統計全部爲全轄統計口徑：太保産險（含安信農險、香港公司）、太保壽險（含養老投資公司）、資産管理公司（含國聯安基金公司）。
2017年，2018年績效數據基本采用總部統計口徑，即采用集團與子公司數據，不含分公司及以下機構數據。

環境

能源消耗及排放

我們的能耗主要來自于日常辦公和數據中心的電耗及食堂燃氣使用，污染物排放主要來自于員工用車産生的氮氧化物、二氧化硫及顆粒物的排放。我們響應國家節能減排號召，開展行業對標，形成了節能減排專項制度，規定辦公室冬季采暖設定温度不應高于20℃，夏季制冷設定温度不應低于26℃；集中控制和優化走廊、樓梯間、門廳等公共場所的照明，使用節能環保産品，并充分使用天然采光；倡議員工環保行爲，如降低電腦屏幕亮度、減少室内開燈、及時關閉用電設備等。我們積極倡導綠色出行，盡可能減少差旅排放。制定《公務車輛管理辦法》，提出能乘坐公共交通工具前往的，原則上不得使用公務車。同時，我們積極鼓勵召開視頻會議。

數據中心PUE*

指標	2019	2018	2017
田林路數據中心	1.74	1.73	1.75
成都數據中心	1.75	1.99	2.03
羅涇數據中心	2.48	–	–

*PUE=數據中心總設備能耗/IT設備能耗；羅涇數據中心隨着裝機容量的增加，PUE會逐步降低

數據中心用電量(單位：萬度)

指標	2019	2018	2017
田林路數據中心	3002	3038	2450
成都數據中心	3142	2652	2247
羅涇數據中心	211	–	–

大樓用電量(單位：度)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)*	4,427,591	3,847,520	3,977,622
中國太保壽險	98,856,454	1,292,307	1,305,779
中國太保産險	71,103,365	2,211,471	1,239,680
中國太保資産管理公司	2,300,236	2,986,682	3,091,390
太保安聯健康險	309,475	196,642	130,000
長江養老	718,001	661,197	834,616

*2019年集團新大樓啓用以來，耗電量有所增加

單位面積用電量(單位：度/平方米)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	117	106	110
中國太保壽險	66.55	126	127
中國太保産險	65.58	35	34
中國太保資産管理公司	198	258	279
太保安聯健康險	37.5	38	32
長江養老	84	89	137

大樓天然氣用量(單位：立方米)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)*	419,115	149,043	124,587
中國太保壽險	751,239	59,296	51,221
中國太保産險	516,150	87,360	98,644

*2019年集團搬入新大樓後，使用自有食堂，導致天然氣用量增加

温室氣體排放量(單位：噸CO_2當量)

指標	2019	2018	2017
直接排放	3,691.76	647.29	600.78
間接排放	145,932.52	56,740.65	57,376.44
其他間接排放	17,460.15	3,492.03	4,903.51

污染物排放量(單位：克)

指標	2019	2018	2017
NO_x排放量	3,547,369.2	591,228.20	783,503.48
SO_2排放量	43,713.54	7,285.59	7,854.51
顆粒物排放量	320,271	53,378.85	82,181.81

電話視頻會議(單位：次)

指標	2019	2018	2017
電話會議次數	682	871	2,533
視頻會議次數	16,135	14,836	3,396

紙張消耗及電子化績效

辦公用紙使用量(單位：公斤)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)*	9,680	5,797	5,736
中國太保壽險	313,812	3,620	3,675
中國太保產險	246,000	12,003	11,336
中國太保資產管理公司	2,000	2,000	2,300
太保安聯健康險	3,711	992	982
長江養老	3,713	3,688	3,175

*2019年集團總部因人力資源、財務共享中心的建立，“一個太保”的協同管理趨勢，用紙量有所增加

辦公用紙回收量(單位：公斤)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	808	299	321
中國太保壽險	51,925.50	2,500	3,450
中國太保產險	93,025	4,810	3,654
中國太保資產管理公司	1,500	1,500	1,600
太保安聯健康險	300	285	275
長江養老	2,822	3,000	2,600

電子化績效

指標	2019	2018	2017
全年電子保單(萬份)	21,881.23	12,175.31	7,794.07
壽險移動保全占比(%)	87	71	63
電子發票量(萬份)	2,595.64	4,172.10	2,441.47
通過手機展業的業務量(萬份)	5,291.89	2,401.16	1,473.86
電子批單(萬份)	3,537.72	2,878.14	1,374.00
電子信函(萬份)	1,975	1,416.00	673.89
短信通知(萬份)	76,380.9	58,485.85	45,478.58
電子簽名數量(萬份)	10,522.2	10,585.35	8,967.34
移動理賠(萬份)	708.54	532.00	548.00

用水量

保險企業對水的消耗主要來自于日常辦公用水。

大樓用水量(單位：噸)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	42,245	48,572	41,289
中國太保壽險	1,719,125	28,586	33,051
中國太保產險	1,305,000	49,171	48,198
中國太保資產管理公司	6,533	6,204	6,073
太保安聯健康險	3,090	2,585	1,992

人均辦公用水量(單位：噸)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	22.4	37.9	32.3
中國太保壽險	24.07	28.5	33
中國太保產險	21.75	22	22.4
中國太保資產管理公司	25.7	25	24.5
太保安聯健康險	7	11	11

廢弃物

我們對納入固定資產管理的辦公設備進行系統管理和數據統計，并進行定期和不定期的檢查、盤點，評估設備使用情況，鼓勵廢舊物資再利用。舊電子設備不同于一般垃圾，需進行特殊處理以防造成環境污染。我們處理舊電子設備的主要途徑有三類。一是提高電子設備的有效利用率，將其用于開發測試環節；二是委托第三方對電子廢弃物進行拍賣，電池則委托專業機構進行回收；三是進行設備捐贈。

廢弃物處理

指標	2019	2018	2017
拍賣的電子廢弃物量(件)	2,873	1,335	1,115

環境合規

我們制定了系統的環境績效指標，定期對數據進行追踪和收集。公司不屬于高污染行業，2019年，我們沒有發生因環境違規而遭受處罰的事件，也沒有收到任何環境問題申訴。

社會

雇傭與勞資關系

保障員工合法權益

我們積極維護員工的合法權益，建立和諧穩定的勞動關系，根據《勞動法》、《合同法》、《工會法》、《集體合同規定》等有關法律法規，結合公司實際，與全體員工進行平等協商，簽訂集體合同；堅持男女平等、同工同酬，反對歧視，拒絶雇傭童工，抵制强制與强迫勞動。

公司在制定、修改和決定直接涉及勞動者切身利益的規章制度或者重大事項時，經工會代表大會或職工代表大會討論，提出方案和意見，與工會或者職工代表平等協商確定。關于公司的重大業務變化，會提前至少一個月與員工溝通。2019年，我們沒有收到關于勞工問題的申訴，亦沒有產生勞動糾紛。2019年，我們進一步規範公司勞動争議協商、調解行爲，促進勞動和諧關系。

我們依法爲員工提供五險一金及商業保險、企業年金、補充公積金、高温費等多項福利；爲營銷員提供意外身故/殘疾、疾病身故、意外醫療和住院醫療、特定場所補充保障共五項基本福利保障。

打造暢通的職業發展路徑

我們爲員工提供管理序列和專業序列的雙重職業晋升通道，并配套制定了帶教、培訓、輪崗等各類制度，不斷完善員工職業發展的專業化管理。此外，我們積極樹立和踐行“讓吃苦的人吃香，讓實幹的人實惠，讓有爲的人有位”的太保人才觀，營造良好的人才成長氛圍。

男女員工工資起薪水平(單位：元)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	6,019	5,850	5,250
中國太保壽險	4,000	5,475	5,475
中國太保產險	2,192	4,585	4,460
中國太保資產管理公司	4,000	3,000	3,000
太保安聯健康險	4,800	5,300	5,300
長江養老	2,900	2,825	2,675

員工總數(單位：人)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	1,889	2,092	1,815
中國太保壽險	42,688	43,132	41,673
中國太保產險	70,965	58,222	54,312
中國太保資產管理公司	402	250	235
太保安聯健康險	414	348	277
長江養老	453	414	370

按雇傭類型劃分的員工數

勞動合同制員工數(單位：人)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	1,762	1,966	1,672
中國太保壽險	41,166	41,723	40,314
中國太保產險	65,441	52,255	49,421
中國太保資產管理公司	397	248	231
太保安聯健康險	401	345	274
長江養老	433	395	351

勞務派遣制員工數(單位：人)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	123	122	143
中國太保壽險	1,279	1,172	1,113
中國太保產險	5,350	5,809	4,656
中國太保資產管理公司	5	2	4
太保安聯健康險	13	3	3
長江養老	14	14	13

退休返聘制員工數(單位：人)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	4	4	0
中國太保壽險	243	237	246
中國太保產險	174	158	235
中國太保資產管理公司	0	0	0
太保安聯健康險	0	0	0
長江養老	6	5	6

本年度新增員工數(單位：人)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	372	511	363
中國太保壽險	5,007	1,541	1,307
中國太保產險	16,621	8,955	4,858
中國太保資產管理公司	57	33	35
太保安聯健康險	124	113	80
長江養老	56	69	85

退休員工數(單位：人)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	10	6	10
中國太保壽險	308	285	304
中國太保產險	481	583	157
中國太保資產管理公司	1	0	2
太保安聯健康險	0	0	0
長江養老	1	1	0

休完產假/陪產假回到工作崗位的員工

休產假的女員工數(單位：人)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	64	55	45
中國太保壽險	1,445	1,222	21
中國太保產險	1,714	1,312	28
中國太保資產管理公司	10	7	7
太保安聯健康險	9	7	6
長江養老	11	12	5

休完產假回到工作崗位的女員工數(單位：人)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	56	53	45
中國太保壽險	1,078	1,042	21
中國太保產險	1,315	1,099	23
中國太保資產管理公司	9	7	5
太保安聯健康險	8	5	4
長江養老	8	12	5

休陪產假的男員工數(單位：人)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	43	46	46
中國太保壽險	394	292	5
中國太保產險	688	609	15
中國太保資產管理公司	4	5	1
太保安聯健康險	4	9	4
長江養老	15	9	6

休完陪產假回到工作崗位的男員工數(單位：人)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	43	46	46
中國太保壽險	392	292	5
中國太保產險	681	592	15
中國太保資產管理公司	4	5	1
太保安聯健康險	4	9	4
長江養老	15	9	6

員工流失統計

主動離職員工數(單位：人)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	565	211	197
中國太保壽險	4,619	3,067	3,063
中國太保產險	15,750	8,243	2,615
中國太保資產管理公司	54	16	13
太保安聯健康險	58	42	31
長江養老	18	22	34

主動離職的女性員工數(單位：人)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	168	88	79
中國太保壽險	2,475	1,661	1,633
中國太保產險	6,566	3,383	1,299
中國太保資產管理公司	23	6	7
太保安聯健康險	32	22	19
長江養老	7	8	7

主動離職的男性員工數(單位：人)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	397	123	118
中國太保壽險	2,144	1,406	1,430
中國太保產險	9,184	4,860	1,316
中國太保資產管理公司	31	10	6
太保安聯健康險	26	20	12
長江養老	11	14	27

解雇員工數(單位：人)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	1	1	1
中國太保壽險	130	0	0
中國太保產險	372	27	0
中國太保資產管理公司	0	1	0
太保安聯健康險	0	0	2
長江養老	3	1	0

解雇的女性員工數(單位：人)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	0	0	0
中國太保壽險	70	0	0
中國太保產險	176	9	7
中國太保資產管理公司	0	1	0
太保安聯健康險	0	0	0
長江養老	1	0	0

解雇的男性員工數(單位：人)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	1	1	1
中國太保壽險	60	0	0
中國太保產險	196	18	3
中國太保資產管理公司	0	0	0
太保安聯健康險	0	0	2
長江養老	2	1	0

職業健康與安全

我們致力于爲員工創造健康安全的職業環境，開展健康講座、急救培訓、消防安全演練、心理輔導等活動。根據《婦女權益保障法》、《女職工勞動保護特別規定》等法律法規，我們于2016年10月制定了《女員工特殊保護集體合同》，對女員工實施特殊保護，確保她們在結婚、懷孕、產假、哺乳等特殊階段及日常工作中獲得安全和健康保障。2019年，全系統沒有發生重大生產安全事故。

因工傷損失工作日數(單位：天)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	176	69	0
中國太保壽險	1,974	0	0
中國太保產險	495	0	154
中國太保資產管理公司	60	63	0
太保安聯健康險	0	0	0
長江養老	36	0	15

員工工傷、誤工率統計

員工工傷人數(單位：人)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	2	2	0
中國太保壽險	41	0	1
中國太保產險	8	0	1
中國太保資產管理公司	1	1	0
太保安聯健康險	0	0	0
長江養老	2	0	1

員工死亡人數(單位：人)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	0	1	0
中國太保壽險	15	0	1
中國太保產險	0	0	0
中國太保資產管理公司	0	0	0
太保安聯健康險	0	0	0
長江養老	0	0	0

培訓與教育

員工培訓總支出(單位：萬元)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	615	648	822
中國太保壽險	2,890	7,687	3,200
中國太保產險	4,001	5,669	817
中國太保資產管理公司	59.41	49	37
太保安聯健康險	129	68	52
長江養老	58	113	54

員工培訓平均時長(高級管理層)(單位：小時)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	5.83	10.72	11.39
中國太保壽險	62	67	56
中國太保產險	22	20.6	24
中國太保資產管理公司	120	101.5	32
太保安聯健康險	143	140	117
長江養老	68	136	103.7

員工培訓平均時長

員工培訓平均時長(中級管理層)(單位：小時)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	50.64	13.40	48
中國太保壽險	54	55	42
中國太保產險	19	21.5	28
中國太保資產管理公司	30.8	31	34
太保安聯健康險	51	71	61
長江養老	49	74	60

員工培訓平均時長(普通員工)(單位：小時)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	48.02	40.73	64.5
中國太保壽險	61	47.9	61
中國太保產險	11	12	62.8
中國太保資產管理公司	31.5	30.7	35
太保安聯健康險	37	28	22
長江養老	42.7	28.5	73.8

男性員工培訓平均時長(單位：小時)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	43.51	28.28	_
中國太保壽險	58	53	61
中國太保產險	11	16	62.8
中國太保資產管理公司	29	32	51
太保安聯健康險	42	47	26
長江養老	44.8	28.5	39

女性員工培訓平均時長(單位：小時)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	53.83	29.18	_
中國太保壽險	64	59.2	61.2
中國太保產險	10	42.7	62.8
中國太保資產管理公司	41	34.3	72
太保安聯健康險	41	30	24
長江養老	45.2	28.5	28.5

培訓總人數(單位：人次)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)*	33,042	72,524	63,593
中國太保壽險	123,557	81,642	6,928
中國太保產險	285,286	83,603	1,131
中國太保資產管理公司	250	250	235
太保安聯健康險	1627	781	1,022
長江養老	2571	1803	1,322

*2019年“太保學院”培訓平臺更新，以往統計口徑爲登錄次數，新平臺統計口徑爲課程學習次數

高級管理層接受培訓的人數(單位：人次)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	42	11	79
中國太保壽險	8,545	7,326	207
中國太保產險	1,081	468	37
中國太保\資產管理公司	9	8	6
太保安聯健康險	169	143	128
長江養老	63	128	70

中級管理層接受培訓的人數(單位：人次)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	2,047	1320	2,156
中國太保壽險	43,315	25,423	3,470
中國太保產險	7,898	1,350	168
中國太保資產管理公司	16	17	19
太保安聯健康險	74	114	150
長江養老	515	682	455

普通員工接受培訓的人數(單位：人次)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	30,953	71,193	61,358
中國太保壽險	71,697	48,205	3,246
中國太保產險	276,307	81,475	941
中國太保資產管理公司	225	225	211
太保安聯健康險	1,384	524	744
長江養老	1,993	993	797

多元化與機會平等

我們嚴格遵循《勞動法》等法律法規，在招聘中不設立“性別、民族、婚育、宗教、有無携帶乙肝病毒”等有悖公平就業的歧視性規定。我們堅持提供均等的職業發展機會，各層級員工接受定期績效考核的百分比均爲100%。

我們在《女員工特殊保護集體合同》中規定，在録用或組織崗位競聘時，除不適合女員工的工種或崗位外，不得以性別爲由拒絶録用女員工或拒絶女員工參與競聘，或者提高對女員工的録用、競聘標準。

接受培訓的女性員工數(單位：人次)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	14,708	19,887	–
中國太保壽險	73,908	47,968	3,756
中國太保產險	139,457	40,960	527
中國太保資產管理公司	111	103	97
太保安聯健康險	983	378	527
長江養老	1,167	739	545

接受培訓的男性員工數(單位：人次)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	18,334	22,912	–
中國太保壽險	49,649	30,204	3,182
中國太保產險	145,829	42,843	817
中國太保資產管理公司	114	147	138
太保安聯健康險	644	403	496
長江養老	1,405	1,064	777

員工年齡構成

30歲及以下員工人數(單位：人)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	738	860	591
中國太保壽險	14,172	15,491	15,568
中國太保產險	29,666	22,339	249
中國太保資產管理公司	115	55	68
太保安聯健康險	122	100	81
長江養老	150	127	86

31–40歲員工人數(單位：人)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	802	804	772
中國太保壽險	16,854	16,204	14,935
中國太保產險	27,699	22,739	450
中國太保資產管理公司	202	130	116
太保安聯健康險	230	197	156
長江養老	208	188	176

41–50歲員工人數(單位：人)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	257	223	262
中國太保壽險	9,140	9,109	8,876
中國太保產險	10,817	10,406	314
中國太保資產管理公司	76	56	45
太保安聯健康險	51	44	33
長江養老	77	69	76

51歲及以上員工人數(單位：人)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	92	79	83
中國太保壽險	2,522	2,328	2,294
中國太保產險	2,783	2,640	145
中國太保資產管理公司	9	9	6
太保安聯健康險	11	7	7
長江養老	18	11	13

員工民族構成

漢族員工人數(單位：人)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	1,843	1,921	1,649
中國太保壽險	40,256	40,707	39,251
中國太保產險	67,262	55,332	1,069
中國太保資產管理公司	387	243	227
太保安聯健康險	400	337	267
長江養老	440	382	339

少數民族員工人數(單位：人)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	46	45	23
中國太保壽險	2,432	2,425	2,422
中國太保產險	3,703	2,846	49
中國太保資產管理公司	15	7	8
太保安聯健康險	14	11	10
長江養老	13	13	12

員工性別構成——全體員工

女性員工數(單位：人)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	740	784	770
中國太保壽險	25,948	26,125	25,354
中國太保產險	34,690	27,953	26,439
中國太保資產管理公司	186	103	97
太保安聯健康險	249	211	160
長江養老	209	191	167

男性員工數(單位：人)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	1,149	1,298	1,045
中國太保壽險	16,740	16,984	16,308
中國太保產險	36,275	23,064	27,683
中國太保資產管理公司	216	147	138
太保安聯健康險	165	137	117
長江養老	244	223	184

男性管理層員工數(單位：人)

指標	2019	2018	2017
太平洋保險集團(總部)	69	67	60
太平洋壽險	2,280	196	10
太平洋產險	2,766	142	124
太平洋資產管理公司	23	22	22
太保安聯健康險	7	6	9
長江養老	7	6	7

員工性別構成——管理層

女性管理層員工數(單位：人)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	28	27	23
中國太保壽險	1,103	57	3
中國太保產險	729	28	58
中國太保資產管理公司	9	3	3
太保安聯健康險	0	0	1
長江養老	2	3	2

殘障員工數(單位：人)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	0	0	0
中國太保壽險	57	0	1
中國太保產險	47	1	1
中國太保資產管理公司	0	0	0
太保安聯健康險	0	0	0
長江養老	0	0	0

反腐敗

我們認真學習和貫徹國家關于從嚴治黨的戰略部署，全面落實黨風廉政建設，制定了《貫徹黨風廉政建設責任制實施辦法》、《黨風廉政建設責任制考核辦法》等一系列制度文件，并將黨風廉政列入考核指標體系；建立了定期檢查考評機制，針對存在的問題及時進行檢查和通報；制定了《親屬回避暫行規定》，全面界定任職回避範圍；嚴格實施領導人員任中和離任審計；制定《貫徹落實“三重一大”決策制度的實施辦法（試行）》，不斷完善法人治理結構，切實加强公司反腐敗建設。

產品開發責任

我們不斷進行產品研發機制創新，每一款重要產品的推出，都經過了充分的市場調研、科學的統計分析、開發團隊“頭腦風暴”、營銷團隊深入調查、產品設計、反復論證和測算等復雜的過程，確保產品符合相關政策法規要求。

產品及服務保障

對消費者權益的保護到位，是保險行業健康持續發展的重要基礎之一。我們積極響應銀保監會關于提高消費者權益保護工作水平的要求，持續優化從信息獲取、銷售、投保、流程咨詢、理賠到投訴等的全流程服務管理，爲消費者提供優質、放心的服務體驗。制定《反保險欺詐管理辦法》，有效防範化解保險欺詐風險，切實保障保險消費者利益。

我們推出全國客户投訴管理系統，實現了保險消費者投訴的數字化全流程管理，將原來采用公司內部的投訴處理規範提升爲應用行業投訴管理標準，促進客户投訴管理水平的不斷提升。

中國太保壽險

電話中心服務主要指標(單位：%)

指標	2019	2018	2017
呼入接通率	99.11	99.46	98.37
20秒服務水平	99.10	99.77	94.59
電話呼入服務滿意率	94.76	80.1	99.31

理賠效率主要指標

指標	2019	2018	2017
小額理賠平均理賠支付時效(天)	0.21	0.28	0.31
小額理賠5日結案率(%)	99.28	99.14	99.11

投訴處理效率

指標	2019	2018	2017
壽險重大投訴處理結案率(%)	100	100	100
壽險一般投訴處理結案率(%)	99.83	100	100
壽險投訴及時結案率(%)	99.92	99.64	99.65
壽險投訴案件平均處理時長(天)	4.66	2.67	2.35

中國太保產險

電話中心服務主要指標(單位：%)

指標	2019	2018	2017
呼入接通率	99.81	98.67	99.99
95500電話服務IVR滿意率	99.98	99.91	99.84

理賠效率主要指標(單位：天)

指標	2019	2018	2017
當年案件案均報案支付周期(車險)	9.5	10.86	11.06
萬元以下案均報案支付周期(車險)	8.3	9.5	10.83

投訴效率主要指標(單位：%)

指標	2019	2018	2017
產險投訴處理及時率	100	100	100
產險投訴一次解決率	96	97.44	96.10

長江養老

滿意度指標(單位：%)

指標	2019	2018	2017
長江養老400客服熱綫客户滿意度	97.8	96.8	96.25

因違反營銷及承保法則受處罰情況

中國太保壽險

指標	2019	2018	2017
受罰次數(次)	6	11	2
受罰總額(萬次)	94	127	48.5
受警告次數(次)	1	3	1

中國太保產險

指標	2019	2018	2017
受罰次數(次)	11	19	6
受罰總額(萬次)	237.5	378	81
受警告次數(次)	3	1	0

數據安全與隱私保護

在互聯網日益普及的環境下，數據安全是所有企業需要尤爲重視的議題，它不僅關乎企業的順利運營，同時也涉及廣大客户的隱私保護。我們歷來高度重視數據安全保護工作，在符合國家法律法規、監管要求以及滿足客户需求的基礎上，建立一系列數據安全相關制度規範以及覆蓋數據全生命周期的安全保護機制，切實履行公司在數據收集、存儲、傳輸、使用、銷毀等活動時的數據安全保護義務。本年度我們未發生因違反客户信息管理規定而受到監管處罰的情況。

在監管達標方面，建立了符合ISO27001和ISO29151信息安全和個人信息數據保護的管理體系，并每年通過認證復審，信息安全及數據安全管理體系已符合最新國際標準。

在管理制度方面，制定了《客户信息管理辦法》《互聯網安全負面清單》《客户數據安全負面清單》《數據防泄漏管理辦法》《信息系統等級保護工作規範》等一系列數據安全管理制度，對客户數據的機密性、完整性和可用性進行了明確規定。

在數據收集方面，公司將用户信息收集以告知提示形式明示用户，并對公民個人信息收集遵循合法、正當、必要的原則，不收集與提供服務無關的數據資源和個人信息。

在數據存儲方面，公司所有數據均存儲在數據中心，不存在境外存儲情況，如客户數據需要脱離數據中心生産環境時，事先必須實施脱敏流程。

在數據傳輸方面，采取通過SSL加密技術手段對互聯網應用系統的關鍵數據進行加密傳輸，確保敏感信息傳輸安全。

在數據使用方面，公司采取嚴格訪問控制及雙因素（堡壘機、特權賬號授權）認證授權對公司核心數據庫進行安全控制，并在全司範圍部署數據防泄漏管理平臺，實現對敏感數據拷貝、打印、外發等行爲進行分級控制和審計。

在數據銷毀方面，采取包括介質消磁和磁盤軟擦寫等技術措施，實施安全的數據銷毀。

責任投資

我們始終服務保險主業，堅持價值投資、長期投資、穩健投資，積極運用保險資金支持國家重大戰略實施，服務實體經濟發展。

我們建立了完善的信用風險政策和信用風險制度，制定了《太平洋資產管理有限責任公司信用評級管理辦法》、《信用評級方法細則》和《信用評級盡職調查制度》等政策，充分考慮被評企業的外部經濟環境、行業特徵、公司治理和內部管理、信用記錄、人員素質等各個方面，回避過剩產能及僵尸企業，對符合經濟及社會發展、有助于環境優化、有社會責任感的企業予以信用支持。我們根據持倉債券的信用風險程度設置了關注池、預警池和賣出池，建立了快速反應和處理機制。

中國太保資產管理公司(單位：個)

指標	2019	2018	2017
另類投資項目數	89	76	69
另類投資項目中具有環境效益的項目數	7	6	6
另類投資項目中具有社會效益的項目數	53	41	36

長江養老(單位：個)

指標	2019	2018	2017
另類投資項目數	55	18	37
另類投資項目中具有環境效益的項目數	12	2	8
另類投資項目中具有社會效益的項目數	13	3	6

經濟

經濟績效

償付能力充足率指標(單位：%)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團	295	301	284
中國太保壽險	257	261	245
中國太保產險	293	306	267

分配的經濟價值(單位：百萬元)

指標	2019	2018	2017
薪酬福利支出	24,084	21,733	19,612
慈善及其他捐款總額	50	26	17
上繳各類稅收總額	12,227	14,242	10,285

中國太保壽險經營情況(單位：百萬元)

指標	2019	2018	2017
壽險保險業務收入	212,514	202,414	175,628
壽險新業務價值	24,597	27,120	26,723

企業年金參保率(單位：%)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	100	100	100
中國太保壽險	88.6	88.6	91.8
中國太保產險	65.57	89.99	100
中國太保資產管理公司	100	100	100
太保安聯健康險	59	60	66
長江養老	100	100	100

中國太保產險經營情況

指標	2019	2018	2017
產險保險業務收入(百萬元)	132,979	117,808	104,614
產險綜合成本率(%)	98.4	98.4	98.8

中國太保資產管理公司(單位：百萬元)

指標	2019	2018	2017
第三方管理資產	194,790	177,891	147,179

長江養老經營情況(單位：百萬元)

指標	2019	2018	2017
企業年金受托管理資產	90,120	74,501	65,628
企業年金投資管理資產	84,329	77,227	71,704

市場表現

我們進一步深化公司市場化職位薪酬體系建設，提高員工收入水平。同時，根據《市管國有企業職業經理人薪酬制度改革試點工作方案》，通過開展職業經理人的薪酬改革試點，激發經理人的創新活力和責任擔當能力。同時，我們制定《中國太平洋保險（集團）股份有限內部人才市場招聘規則》，激發員工隊伍活力，促進員工隊伍內部有序流動。

最低級別的工資與當地最低工資比率(單位：%)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	299	226	215
中國太保壽險	261	215	238
中國太保產險	198	168	199
中國太保資產管理公司	162	124	130
太保安聯健康險	194	219	230
長江養老	117	117	116

中國太保(香港)公司員工本地化比例

當地員工比例(全體員工)(單位：%)

指標	2019	2018	2017
當地員工比例	79	84	95
外地員工比例	21	16	5

當地員工比例(管理層)(單位：%)

指標	2019	2018	2017
當地員工比例	25	0	0
外地員工比例	75	100	100

供應鏈管理

我們的供應商類型主要包括IT類、設備貨物類、工程類、服務類。我們對供應商的資質、產品和服務的質量、價格、經營狀況、負面行爲等多項因素進行綜合考察，制定了《集中采購管理辦法》、《供應商管理辦法》、《供應商管理實施細則（試行）》等制度，確保采購程序透明、公平。公司紀檢監察部門負責對集中采購活動中的違法違紀行爲的信訪舉報和投訴處理。2019年，我們沒有發生因對經濟、社會、環境產生重大負面影響而終止供應商合作的事件。

境內供應商(單位：個)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	587	569	502
中國太保壽險	526	128	15
中國太保產險	663	50	100
中國太保資產管理公司	58	52	58
太保安聯健康險	274	120	100
長江養老	124	124	331

境外供應商(單位：個)

指標	2019	2018	2017
中國太保集團(總部)	6	9	6
中國太保壽險	0	0	0
中國太保產險	1	1	0
中國太保資產管理公司	0	0	0
太保安聯健康險	0	1	1
長江養老	0	0	0

香港聯交所ESG索引

披露項

A.環境	頁碼
層面A1: 排放物	
A1-一般披露	62-63;69-70
A1.1	69-70
A1.2	69-70
A1.3	69-70
A1.4	69-70
A1.5	62-63;69-70
A1.6	62-63;69-70
層面A2: 資源使用	
A2-一般披露	62-63;69-70
A2.1	69-70
A2.2	70
A2.3	69-70
A2.4	不適用
A2.5	70
層面A3: 環境及天然資源	
A3-一般披露	60-63;69-70
A3.1	60-63;69-70

B.社會(雇傭及勞工常規)	頁碼
層面B1: 雇傭	
B1-一般披露	34-37;71-72;74-76
B1.1	71-72
B1.2	71-72
層面B2: 健康與安全	
B2-一般披露	34-37;74-75
B2.1	74-75
B2.2	74-75
B2.3	34-37;74-75
層面B3: 發展及培訓	
B3-一般披露	34-36;74-76
B3.1	74-76
B3.2	74-76
層面B4: 勞工準則	
B4-一般披露	71-72
B4.1	71-72
B4.2	71-72

B.社會(運營慣例)	頁碼
層面B5: 供應鏈管理	
B5-一般披露	81
B5.1	81
B5.2	81
層面B6: 產品責任	
B6-一般披露	10-11;16-17;26-27;78-79
B6.1	78
B6.2	78-79
B6.3	不適用
B6.4	不適用
B6.5	78
層面B7: 反貪污	
B7-一般披露	38;41-43;78
B7.1	78
B7.2	78

B.社會(社區)	頁碼
層面B8: 社區投資	
B8-一般披露	55-57
B8.1	55-57
B8.2	55-57;80

GRI標準索引

一般披露

GRI 102：一般披露 2016	頁碼/URL
組織概況	
102-1	2;8-9
102-2	2;8-9;10-15;
102-3	8-9
102-4	8-9
102-5	8-9
102-6	8-9
102-7	64-65;81
102-8	71-78;
102-9	81
102-10	8-9;81
102-11	54-65
102-12	10-22；28-31；
102-13	48-50；
戰略	
102-14	6-7
102-15	6-7;28-31； 56
道德和誠信	
102-16	28-31;56
102-17	28-31;56

GRI 102：一般披露 2016	頁碼/URL
管治	
102-18	38;http://www.cpic.com.cn/ir/?fr=3w&hit=ShouyeDhTzzgx;《中國太保2019年年報》-公司治理
102-19	http://www.cpic.com.cn/ir/?fr=3w&hit=ShouyeDhTzzgx
102-20	38;http://www.cpic.com.cn/ir/?fr=3w&hit=ShouyeDhTzzgx
102-21	38;64;http://www.cpic.com.cn/ir/?fr=3w&hit=ShouyeDhTzzgx
102-22	38;《中國太保2019年年報》-公司治理
102-23	38;《中國太保2019年年報》-公司治理
102-24	38; http://www.cpic.com.cn/ir/?fr=3w&hit=ShouyeDhTzzgx ;《中國太保2019年年報》-公司治理
102-25	38;41;《中國太保2019年年報》-公司治理
102-26	6-7;42-44;http://www.cpic.com.cn/ir/?fr=3w&hit=ShouyeDhTzzgx
102-27	42-44;http://www.cpic.com.cn/ir/?fr=3w&hit=ShouyeDhTzzgx
102-28	42-44;http://www.cpic.com.cn/ir/?fr=3w&hit=ShouyeDhTzzgx
102-29	42-44;http://www.cpic.com.cn/ir/?fr=3w&hit=ShouyeDhTzzgx
102-30	42-44;http://www.cpic.com.cn/ir/?fr=3w&hit=ShouyeDhTzzgx
102-31	42-44;http://www.cpic.com.cn/ir/?fr=3w&hit=ShouyeDhTzzgx
102-34	http://www.cpic.com.cn/ir/?fr=3w&hit=ShouyeDhTzzgx
102-36	42-44;http://www.cpic.com.cn/ir/?fr=3w&hit=ShouyeDhTzzgx
102-34	《中國太保2019年年報》-公司治理
102-35	《中國太保2019年年報》-公司治理
102-36	64-65;81;《中國太保2019年年報》-公司治理
102-37	64-65;《中國太保2019年年報》-公司治理

一般披露

GRI 102：一般披露 2016	頁碼/URL
利益相關方參與	
102-40	64-67
102-41	71-78
102-42	64-67
102-43	64-67
102-44	64-67
報告實踐	
102-45	《中國太保2019年年報》
102-46	64-67
102-47	64-67
102-48	86
102-49	86
102-50	86
102-51	86
102-53	87
102-60	86
102-62	86
102-63	82-85
102-56	報告未經外部鑒證

實質性議題

經濟績效	頁碼/URL
GRI 103：管理方法 2016	
103	34-37；64-67
GRI 201：經濟績效 2016	
201-1	8-9;42;80-81
201-2	8-9
201-3	34-37；71

市場表現	頁碼/URL
GRI 103：管理方法 2016	
103	34-37；64-67
GRI 202：市場表現 2016	
201-1	80-81
201-2	80-81

間接經濟影響	頁碼/URL
GRI 103：管理方法 2016	
103	34-37；64-67
GRI 203：間接經濟影響 2016	
201-1	10-16;42-44;
201-2	10-16;42-44;

采購實踐	頁碼/URL
GRI 103：管理方法 2016	
103	80-81
GRI 204：采購實踐 2016	
204-1	80-81

反腐敗	頁碼/URL
GRI 103：管理方法 2016	
103	44；78
GRI 205：反腐敗 2016	
205-1	78
205-2	44;78
205-3	78

物料	頁碼/URL
GRI 103：管理方法 2016	
103	60-63;
GRI 301：物料 2016	
301-1	62-63
301-3	70

能源	頁碼/URL
GRI 103：管理方法 2016	
103	60-63; 69-70
GRI 302：能源 2016	
302-1	69-70

水資源	頁碼/URL
GRI 103：管理方法 2016	
103	60-63; 69-70
GRI 303：水資源 2016	
303-1	70
303-2	無受重大影響的水源

排放	頁碼/URL
GRI 103：管理方法 2016	
103	60-63; 69-70
GRI 305：排放 2016	
305-1	69-70
305-2	69-70
305-3	69-70
305-7	69-70

污水和廢弃物	頁碼/URL
GRI 103：管理方法 2016	
103	60-63; 69-70
GRI 306：污水和廢弃物 2016	
306-1	不適用
306-2	70
306-3	不適用
306-4	不適用
306-5	不適用

環境合規	頁碼/URL
GRI 103：管理方法 2016	
103	60-63; 69-70
GRI 307：環境合規 2016	
307-1	70

供應商環境評估	頁碼/URL
GRI 103：管理方法 2016	
103	60–63; 81
GRI 308：供應商環境評估 2016	
308–1	81
308–2	81

雇傭	頁碼/URL
GRI 103：管理方法 2016	
103	34–37;71
GRI 401：雇傭 2016	
401–1	71–73
401–2	34–37；70–74
401–3	72–73

勞資關系	頁碼/URL
GRI 103：管理方法 2016	
103	64–65;65; 71–78;
GRI 402：勞資關系 2016	
402–1	71–73

職業健康與安全	頁碼/URL
GRI 103：管理方法 2016	
103	34–37;64–65;74–76
GRI 403：職業健康與安全 2016	
403–2	74–76
403–3	74–76
403–4	34–37;74–76

培訓與教育	頁碼/URL
GRI 103：管理方法 2016	
103	34–37;64–65;74–76
GRI 404：培訓與教育 2016	
404–1	74–76
404–2	34–37;74–76
404–3	74–76

多元化與平等機會	頁碼/URL
GRI 103：管理方法 2016	
103	64–65;76–77
GRI 405：多元化與平等機會 2016	
405–1	76–77
405–2	71

反歧視	頁碼/URL
GRI 103：管理方法 2016	
103	64–65;76–77
GRI 406：反歧視 2016	
406–1	76

結社自由與集體談判	頁碼/URL
GRI 103：管理方法 2016	
103	64–65;70–71
GRI 407：結社自由與集體談判 2016	
407–1	70–71

童工	頁碼/URL
GRI 103：管理方法 2016	
103	64–65;76
GRI 408：童工 2016	
408–1	76

強迫或强制勞動	頁碼/URL
GRI 103：管理方法 2016	
103	64–65;71;
GRI 409：强迫或强制勞動 2016	
409–1	71–73;

人權評估	頁碼/URL
GRI 103：管理方法 2016	
103	64–65;70–72
GRI 412：人權評估 2016	
412–1	70–72

當地社區	頁碼/URL
GRI 103：管理方法 2016	
103	54–57;48–50；64–65;
GRI 413：當地社區 2016	
413–1	54–57;64–65
413–2	54–57;64–65

供應商社會評估	頁碼/URL
GRI 103：管理方法 2016	
103	64–65;81
GRI 413：當地社區 2016	
414–1	81
414–2	81

客户健康與安全	頁碼/URL
GRI 103：管理方法 2016	
103	28–31;78–79
GRI 416：客户健康與安全 2016	
416–1	78
416–2	78–79

營銷與標識	頁碼/URL
GRI 103：管理方法 2016	
103	28–31;64–65;
GRI 417：營銷與標識 2016	
417–1	28–31
417–2	74–78
417–3	74–78

客户隱私	頁碼/URL
GRI 103：管理方法 2016	
103	64–65;79
GRI 418：客户隱私 2016	
418–1	79

社會經濟合規	頁碼/URL
GRI 103：管理方法 2016	
103	64–65;80–81
GRI 419：社會經濟合規 2016	
419–1	80–81

關于本報告

本報告是中國太平洋保險（集團）股份有限公司所發布的第十二份企業社會責任報告。報告提供紙質版（使用環保再生紙）與網絡版，網絡版可在上證所網站（www.sse.com.cn）和本公司網站（www.cpic.com.cn）查閱下載。

報告範圍

報告的時間跨度爲2019年1月1日至2019年12月31日。如無特別説明，報告中披露的數據和案例均源于中國太保集團及其全資子公司、控股子公司和分公司。

編寫標準

報告重點參照香港聯交所新版《環境、社會及管治（ESG）報告指引》、全球報告倡議組織GRI標準“核心”方案。同時還參考了國際標準化組織社會責任指南ISO26000、上證所《公司履行社會責任的報告編制指引》、中國人民共和國國家標準《社會責任指南》（GB/T36000-2015）。此外，我們對聯合國可持續發展目標也進行了對標梳理，并就報告的主要章節與具體目標進行了關聯。詳細內容可參見“績效報告”部分。

指標與信息收集

報告披露的指標與企業社會責任議題高度相關，相關數據和案例均收集自太平洋保險集團及其子公司和分公司，收集渠道包括：

集團內部相關數據收集系統與相關統計報表

日常梳理、總結的優秀社會責任實踐案例

基于報告框架的定性與定量信息采集表

報告編制階段在集團及子公司和分公司進行的部門訪談與實地考察

利益相關方關注分析梳理

聯系我們

尊敬的讀者：

感謝您閱讀《2019中國太保企業社會責任報告》。如您在報告閱讀過程中有任何意見或建議，請不吝指正，以幫助我們在今後進一步提升社會責任管理工作。

我們的聯系方式是

地址：上海市中山南路1號

中國太平洋保險（集團）股份有限公司 品牌部

謝謝！

《2019中國太保企業社會責任報告》編寫組

2020年3月

官方微信

“太平洋保險”APP