香港交易及結算所有限公司及香港聯合交易所有限公司對本公告的內容概不負責，對其準確性或完整性亦不發表任何聲明，並明確表示，概不對因本公告全部或任何部分內容而產生或因倚賴該等內容而引致的任何損失承擔任何責任。

中国太平洋保险
China Pacific Insurance

中國太平洋保險(集團)股份有限公司
CHINA PACIFIC INSURANCE (GROUP) CO., LTD.
(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)
(股份代號：02601)

海外監管公告

本公告乃依據《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》第13.10B條的披露義務而作出。

茲載列該公告如下，僅供參考。

承董事會命
中國太平洋保險(集團)股份有限公司
孔慶偉
董事長

香港，2021年3月29日

於本公告日期，本公司執行董事為孔慶偉先生和傅帆先生；非執行董事為黃迪南先生、王他竽先生、吳俊豪先生、陳然先生、周東輝先生、梁紅女士、路巧玲女士和John Robert DACEY先生；和獨立非執行董事為劉曉丹女士、陳繼忠先生、林婷懿女士、胡家驃先生和姜旭平先生。

* *註：*John Robert DACEY先生的任職資格尚待中國銀行保險監督管理委員會核准。

2020
中国太保企业社会责任报告

CHINA PACIFIC INSURANCE
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

太平洋保险
CPIC

释 义

本报告中，除非文义另有所指，下列词语具有下述含义：

中国太保、太保、太平洋保险
指 中国太平洋保险（集团）股份有限公司

太保产险、产险
指 中国太平洋财产保险股份有限公司，是中国太平洋保险（集团）股份有限公司的控股子公司

太保寿险、寿险
指 中国太平洋人寿保险股份有限公司，是中国太平洋保险（集团）股份有限公司的控股子公司

太保资产管理、资产管理
指 太平洋资产管理有限责任公司，是中国太平洋保险（集团）股份有限公司的控股子公司

太平洋保险（香港）公司、太保（香港）公司
指 中国太平洋保险（香港）有限公司，是中国太平洋保险（集团）股份有限公司的全资子公司

太保健康险、健康险
指 太平洋健康保险股份有限公司，是中国太平洋保险（集团）股份有限公司的控股子公司

长江养老
指 长江养老保险股份有限公司，是中国太平洋保险（集团）股份有限公司的控股子公司

太平洋安信农险、太安农险
指 太平洋安信农业保险股份有限公司，是中国太平洋财产保险股份有限公司的控股子公司

太保养老投资、养老投资
指 太平洋保险养老产业投资管理有限责任公司，是中国太平洋人寿保险股份有限公司的控股子公司

上交所
指 上海证券交易所

伦交所
指 伦敦证券交易所

联交所
指 香港联合交易所有限公司

元
指 人民币元

董事会声明

2020年，中国太保成功发行全球存托凭证（GDR），成为首家在上海、香港、伦敦三地上市的保险公司。站在国际化发展的新平台上，太保持续完善公司治理，积极打造企业内核，努力成为“行业健康稳定发展的引领者”。ESG（环境、社会和公司治理）披露程度及对客户、股东、员工、合作伙伴、社区及监管机构等相关方的表现，是公司治理能力和国际化程度的重要体现，愈益受到投资者的重视。

太保集团董事会全面监督ESG规划、实施与管理，确保集团可持续发展能力不断提升。根据上交所、联交所和伦交所有关ESG管理和披露要求，结合“十四五”规划，董事会识别和评估ESG风险，推动绿色保险和投资、养老健康服务体系、区域协调发展等关键领域布局。同时，优化ESG管理体系，将ESG指标落实到经营环节中，建立太保特色的ESG信息披露机制，促进与利益相关方沟通，推动公司可持续经营和发展。

优化管理架构。为更有效实施ESG管理，原战略与投资决策委员会调整为战略与投资决策及ESG委员会，进一步明确战略与投资决策及ESG委员会下设集团ESG办公室，作为ESG日常工作推进部门。

审议实质性议题。最终确定适应气候变化、绿色运营、提升客户体验、服务国家战略、精准扶贫等15个关键议题，并评估排列议题，作为ESG披露方向和工作重点。

明确环境改善举措。重点关注空气污染物排放量密度、废弃物分流率、能源使用效率和用水密度等四个方面，明确实际举措，推动环境改善。

推进战略落地。董事会按照ESG相关目标监督进度，推进气候变化、健康养老、项目投资等ESG风险识别，形成大健康、养老、农险、巨灾保险等发展规划，并推动实施。

本报告详尽披露太保在上述工作及其他ESG议题上的管理与实践进展，均得到了董事会2021年3月审议通过。

目 录

02 释义
03 董事会声明
04 目录
06 董事长致辞
08 关于太保
10 ESG管理

关键议题
16 服务国家重大战略
20 战疫助力复工复产
22 完善健康养老保障
24 拓展脱贫攻坚成果

01对客户
科技赋能 提升客户体验
29 科技服务更智慧
30 打造服务生态圈
31 保护消费者权益

02对员工
长期激励 创建发展平台
33 创造就业机会
33 营造安心环境
34 创新培训平台
34 激发人才活力

03对股东
优化治理 创享持续价值
37 公司治理现代化
38 党建引领新发展
38 风控管理一体化

04对社会

传递爱心 责任温暖社会

41 重大灾难理赔解困
42 关爱老年认知障碍
42 支持贫困地区教育
43 发展文化体育事业

05对合作伙伴

互通相融 携手伙伴共赢

45 拓展“朋友圈”
45 参与行业共建
47 加强保险宣传
47 优化供应链管理

06对环境

绿色行动 共护美好家园

49 防灾减损，应对气候变化
50 绿色保险，守护绿水青山
50 绿色投资，支持绿色转型
51 节能减排，减少环境足迹

环境、社会与治理（ESG）绩效指标

54 ESG绩效报告概览
55 环保改善举措
56 环境
60 社会
71 经济

73 **联交所ESG索引**
74 **GRI标准索引**
78 **关于本报告**
79 **联系我们**

董事长致辞

三十如一 和你一起

1991年，太平洋保险成立。始于浦江潮，面向太平洋。在上海这片改革热土的孕育中，太保从无到有，从有到优，从优到恒，跻身财富世界500强第193位，位列全球保险品牌价值榜第6位，成为在上海、香港和伦敦三地上市的首家保险公司。

我们深知，因为社会滋养，才有太保成长。为国家担当，对世界尽责，乃是太保永恒使命。30年间，太保社会责任版图不断扩大，从关爱弱势群体，到聚焦社会民生，再到服务国家战略，太保的每一个决策，每一步行动，每一份成绩，都融入社会责任的理念。积小流成江海，积跬步致千里，太保因此而绚烂多彩，这个世界更温暖美丽。

传递爱与希望的“太保蓝”。1996年，太保将司庆费用捐赠给上海儿福院，帮助50多名孤残儿童手术脱残。此后25年，太保延续关爱，每年都与儿福院的孩子们温暖相聚。与此同时，太保陆续在全国贫困地区捐建60多所希望小学，给大山里的孩子创造更多走出去的机会。我们将“老吾老以及人之老，幼吾幼以及人之幼”的朴素情怀固化为机制，落实于行动，成立“太保蓝”公益基金，启动“关爱老年认知障碍群体”系列公益项目，帮助失忆老人守护记忆。爱与希望，无远弗届，太保坚守责任初心，稳步前行。

保险长效扶贫的“太保红”。经过8年持续奋斗，我国脱贫攻坚战取得了全面胜利。在此过程中，太保积极对标“两不愁三保障”标准，聚焦深贫地区，全力深化具有太保特色的保险扶贫长效机制，实现“精准扶贫”与“精准防贫”双轮驱动、双向发力，建立起脱贫防贫的坚固屏障。太保产险和太保产险内蒙古分公司脱贫攻坚工作小组凭借在保险扶贫领域的先行先试和突出成效，获颁“全国脱贫攻坚先进集体”荣誉称号。260多名优秀干部深入全国172个定点村开展驻村帮扶，谱写了最真挚的太保“山海情”。

护卫绿水青山的“太保绿”。太保员工捐资1900多万元，在青海三江源大地种植5万多株苗木，建成1000亩生态公益林，成为守护中华水塔的绿色屏障。这片树种配置合理、生态功能强大、景观效果丰富的园林，开创了高原地区园林式绿化造林的先河，也开启了太保碳中和的新征程。太保将持续通过保险、投资、风控以及造林等方式，加快构建绿色生产生活方式，有效减少温室气体排放，为绿水青山蓝天贡献太保力量。

青山座座皆巍峨，壮心上下勇求索。30年间，我们关注并满足各利益相关方需求。以科技赋能，提升客户体验；重长期激励，创建发展平台；优化治理，创享持续价值；互通相融，携手伙伴共赢。我们贡献了国家战略中的太保方案，公司治理中的太保样本，健康养老中的太保战略，抗击疫情中的太保力量……社会责任已成为太保发展的不竭动力源泉。

岁月不居，初心不改。**自成立之初，太保就根植责任基因，从成己达人到家国情怀，从关注个体到放眼世界，而立之年的太保更加成熟与稳重，有更大能力承担更大责任。扛得起责任，肩负起使命，企业才有价值。**我们向客户提供优秀的产品和服务，更要努力成为引领者，带领员工、合作伙伴、行业和社会公众一同向前奔跑，成为一家伟大的企业，让这个世界更美好。

面对疫情带来的严重挑战，可持续发展依然是“金钥匙”，拨开世界迷雾，照亮人类前程。**站在新的发展起点上，可持续发展是太保社会责任的新动力和新方向。**我们承诺保护地球，把生态文明融入公司发展，希望助力创造一个环境更可持续和包容的未来。我们关注气候变化，运用绿色保险、责任投资等方式，防治污染、减少排放，促成碳达峰和碳中和，推动形成人与自然和谐发展现代化建设新格局。我们激发人才活力，实施长青计划，锻造员工的志气、心气和朝气，以昂扬斗志，不竭动力，创造更大价值，担负更大责任，实现可持续发展的良性循环。

巨变的时代如炬，前进的理念更磐。站在建党百年、建司30年的新起点上，责任感让太保更加俊朗，更有魅力。虽经雨雪风霜而百折不挠，任艰难险阻仍能披荆斩棘。**美好在前，责任在肩，让我们携手前行，接续奋斗，共创美丽新世界！**

中国太平洋保险（集团）股份有限公司

董事长：

关于太保

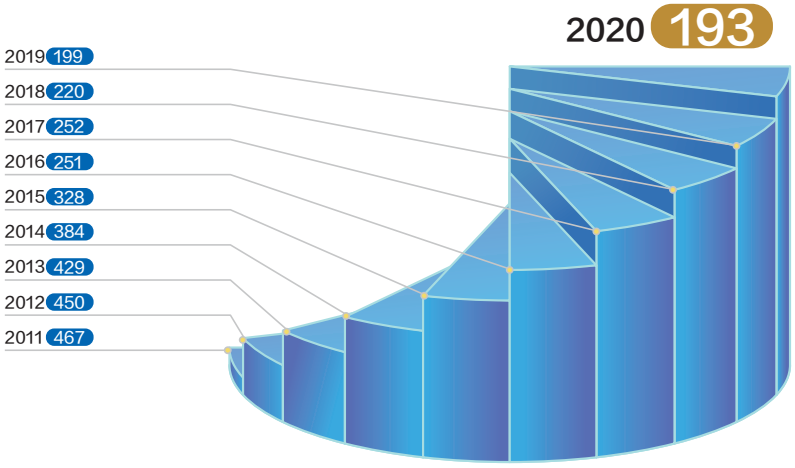
中国太保是在1991年5月13日成立的中国太平洋保险公司基础上组建而成的保险集团公司，总部设在上海，是国内领先的综合性保险集团，也是首家在上海、香港、伦敦三地上市的保险公司。

中国太保牢牢把握高质量发展主线，坚持和坚守正确方向，持续深入推进转型，实现了经营业绩稳健增长。公司连续第10年入选《财富》世界500强，排名进至第193位。在Brand Finance“全球最具价值100大保险品牌”榜中排名第6，品牌价值140亿美元。公司运营能力和服务能级持续提升，太保产、寿险已连续第5年同获行业经营评价A级。

中国太保以成为“客户体验最佳、业务质量最优、风控能力最强”的“行业健康稳定发展的引领者”为愿景，坚守价值，坚信长期，在高质量发展的道路上行稳致远。积极发挥社会“稳定器”和经济“减震器”作用，为1.47亿多名客户提供“责任、智慧、温度”的服务，与各利益相关方紧密携手，将企业社会责任持续内化为可持续的发展动力。公司连续第11年获颁中国企业社会责任榜责任典范奖。

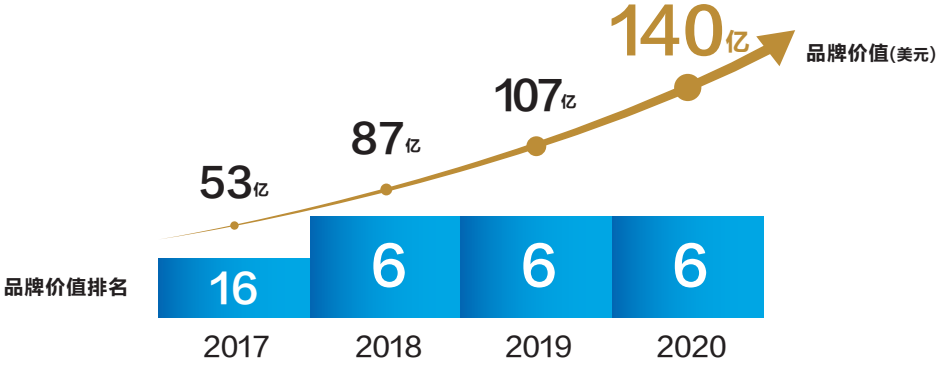
我们的成长

《财富》
世界500强排名(位)



Brand Finance

“全球最具价值100大保险品牌”排名(位)



*各年份为数据发布时间

责任与荣誉

人民网
2020年第十七届人民之选匠心奖
匠心品牌奖

上海证券报
“金理财”年度企业社会责任奖项

上海金融创新奖
“防贫保”获一等奖

新浪财经
“金责奖”责任投资最佳保险公司

每日经济新闻
第十届中国上市公司口碑奖
最具责任上市公司

第一财经
连续第11年获中国企业社会责任榜责任典范奖

中国经营报
2020年卓越竞争力品牌建设金融机构

英国投资者关系杂志
年度卓越投资者关系奖

上海证券交易所
连续第7年获信息披露A级评价

中国保险行业协会
太保产、寿险连续第5年获经营评价A级

猎聘网
2020年“非凡雇主”Top100

金融电子化杂志
“安全威胁检测与响应平台”获
2020年度金融科技创新突出贡献奖、开发创新贡献奖

2020	422,182
2019	385,489
2018	354,363

集团营业收入（百万元）

2020	459,320
2019	395,987
2018	336,141

集团内含价值（百万元）

2020	215,224
2019	178,427
2018	149,576

集团净资产（百万元）

2020	24,584
2019	27,741
2018	18,019

集团归属于母公司股东的净利润（百万元）

2020	2.63
2019	3.06
2018	1.99

每股收益（元）

2020	14,747.3
2019	13,855.8
2018	12,641.9

集团客户数（万名）

2020	110,940
2019	111,247
2018	107,741

集团员工数（名）

2020	74.9
2019	79.0
2018	84.7

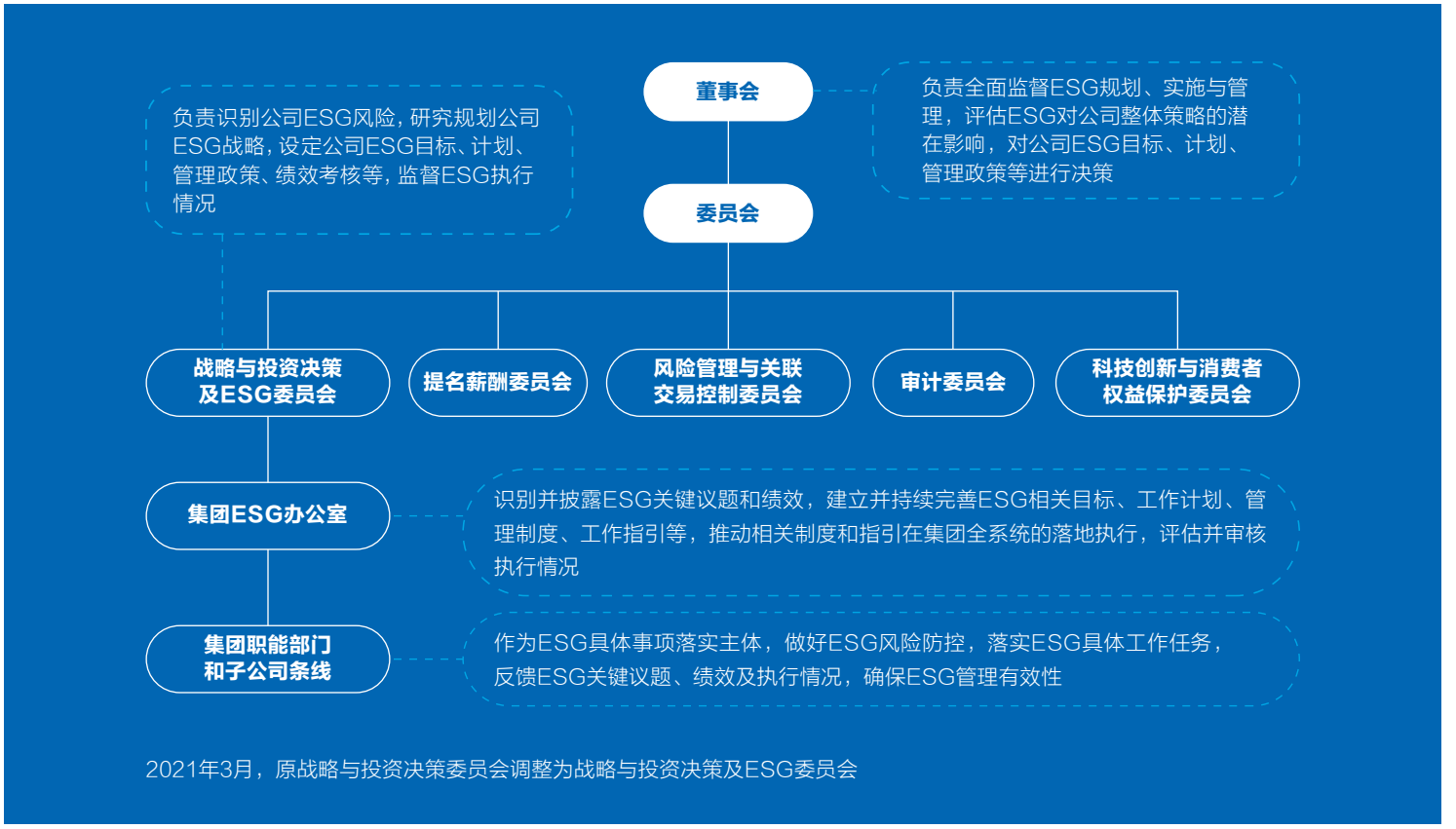
营销员月均人力（万名）

ESG管理

ESG管理体系

中国太保把环境、社会及公司治理（Environmental, Social and Governance，简称“ESG”）全面融入公司的经营管理中，依据ESG报告指引重点，识别ESG风险，制定应对策略，优化运营体制。在实施中考虑环境、社会及公司治理的影响，推动各个职能部门将相关指标与要求整合融入其日常运营中，推进太保成为“行业健康稳定发展的引领者”。

ESG管理架构

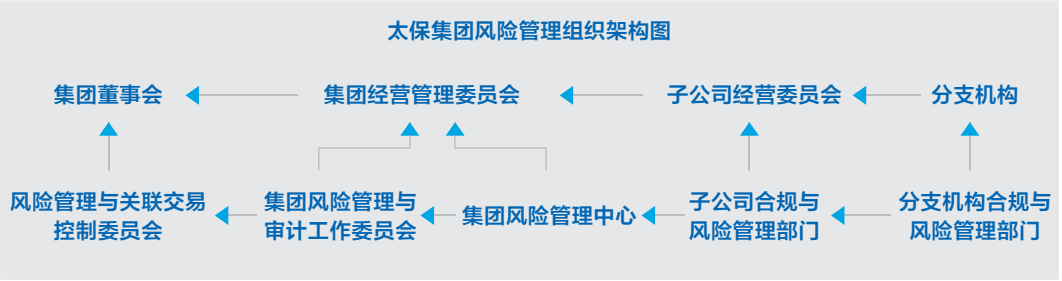


2021年3月，原战略与投资决策委员会调整为战略与投资决策及ESG委员会

ESG风险识别与管理

风险管理体系

根据中国银保监会制定的各项监管规则，太保在合理的风险管理目标约束下，建立健全一体化风险管理体系。董事会对公司风险管理承担最终责任，董事会下设风险管理与审计工作委员会，全面了解公司面临的各类风险及其管理状况，评估公司风险管理体系运行的有效性。



风险识别与管理

围绕ESG风险管理要求，太保ESG办公室协调集团风控条线及各子公司等相关部门，进行气候变化、养老与健康、保险、投资等风险议题的识别、评价，制定风险管理措施。

气候变化风险

气候变化背景下，社会面临的自然灾害物理风险加剧，主要体现在海平面上升、高温热浪频发、极端天气事件增多、台风灾害影响更具不确定性等。随着社会经济增长和物质财富的积累，保险承保标的的气候风险敞口不断扩大。太保建立气候风险的应对预案和培训机制，开发了巨灾保险、指数保险等，通过先进的巨灾风险评估技术和工具，有效应对和转移气候变化为社会带来的风险，减少灾难损失。

养老与健康风险

中国正面临人口老龄化问题，随之而来的独生子女家庭、无子女家庭、无配偶老年人、丧偶老年人的增加大大提高了依靠家庭养老的风险。与此同时，随着人民生活水平提高，亚健康、慢性病等健康问题也日益凸显，日常健康管理需求增加。对此，太保在养老和大健康进行布局，推进养老三支柱建设，开发养老社区、大病医疗等专项产品和服务，提升公司应对养老与健康需求的能力和社会管理水平。

保险外部风险

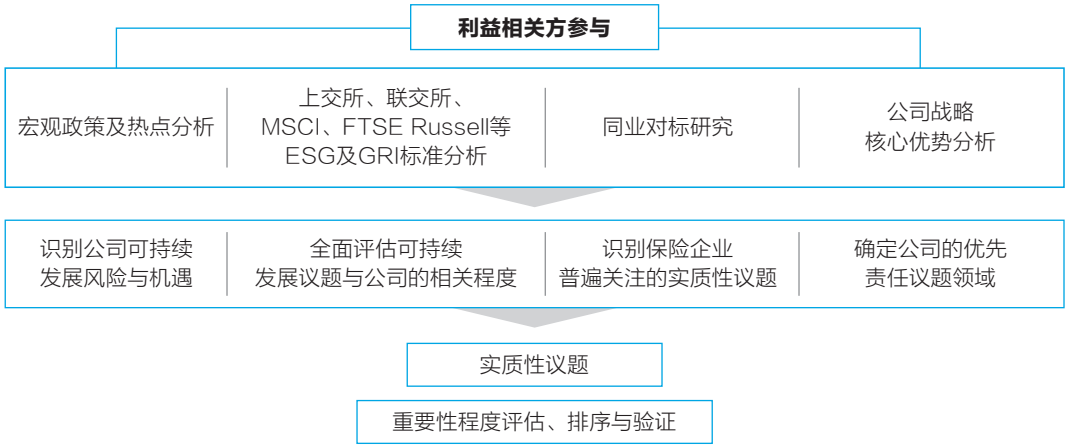
保险发展与自然、经济和社会等外部环境密切相关。外部环境的变化，如突发而至的疫情，可能影响到经济发展、财富收入以及风险认知，进而对保险经营发展造成风险。对此，太保积极抗击新冠疫情，保障人民健康，支持复工复产。此外，太保大力发展推进绿色保险，化解环境风险，支持中小企业发展，增强保险的可获得性。通过与外部环境和谐发展，实现自身与社会的可持续发展。

项目投资风险

保险资金在支持社会建设中愈益发挥重要作用，投资项目、投资领域繁多，可能出现资金投向不符合环境、社会发展要求的项目，为公司和社会带来风险。对此，太保将ESG理念贯穿于投资项目决策过程中，创新具有保险特色的责任投资方式，重点面向绿色交通、清洁能源、资源节约、循环利用、污染防治、棚户区改造以及新基建等领域项目，让投资彰显责任理念，为经济向绿色化转型提供融资支持。

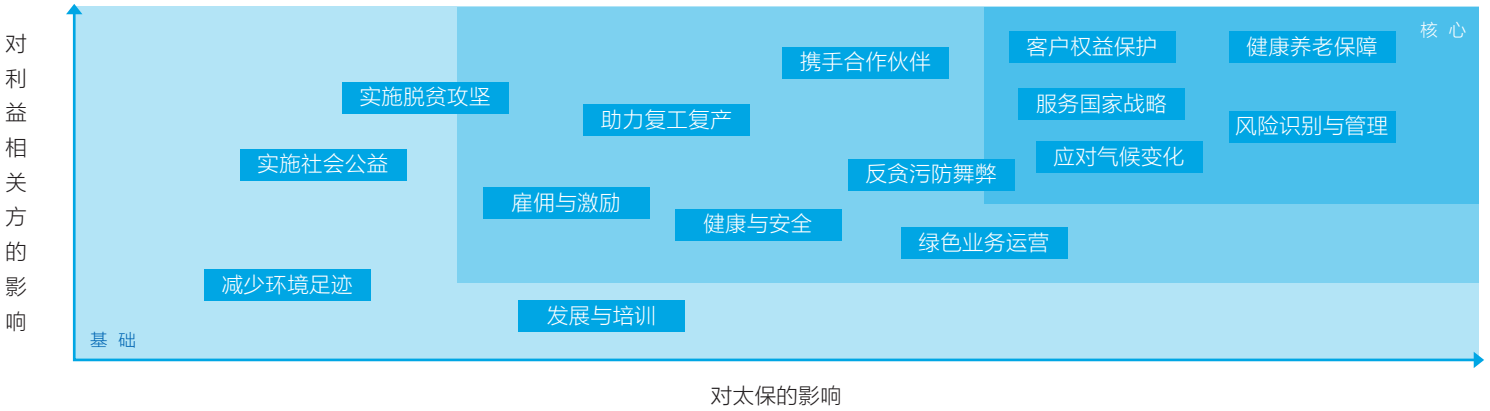
实质性议题分析

太保结合上交所ESG披露要求、香港联交所新版ESG指引、富时罗素（FTSE Russell）和明晟（MSCI）ESG指标评估要求、全球报告倡议组织的GRI标准及联合国可持续发展目标（SDGs）、“十四五”规划等国内外趋势文件，开展大量前期研究和分析。通过内部评估、行业对标研究和利益相关方访谈调研等，全面评估各项议题对利益相关方和太保的影响程度，由此确定对环境、社会治理，以及经济产生重大影响的实质性议题。从“对利益相关方重要性”和“对公司发展重要性”两个维度，识别出15个与太保密切关联的实质性议题。



太保将所识别出的实质性议题与报告编制标准进行对照，确保无遗漏重要议题。针对实质性议题，将相应的管理方法和披露项指标，拆分到集团及子公司对应的部门，尽可能全面收集信息。

实质性议题及边界



利益相关方的期望

利益相关方	相关方期望	沟通渠道
客　户	满足需求的产品服务 优质的服务体验 客户权益与隐私保护	客户产品需求调研 NPS调研监测 95500客户服务专线 客户服务与关怀活动 社会媒体
员工及营销员	畅通的沟通渠道 不断完善的薪酬福利 广阔的职业发展前景 健康安全的工作环境 实现工作与生活平衡	职工代表大会 部门沟通会 OA与即时通信平台 业务督导、培训、技术支持 员工文体、关怀活动
股　东	稳健的经营业绩 完善的公司治理机制 透明的信息披露 持续加强风险管理 合规诚信发展 保护中小股东权益	股东大会 定期报告与信息公告 路演与反向路演 资本市场开放日 社会媒体
合作伙伴	实现合作共赢 引领行业创新	实践经验沟通与共享 与地方政府沟通发展需求 加强与合作伙伴协同合作 参与行业政策研究 广泛的业界与跨界合作
社　会	突发灾难及事故应对 公益事业 社会热点回应 普及金融保险理念	保险知识宣传与普及活动 开展公益和志愿服务活动 实施精准扶贫项目 支持体育文化事业 媒体沟通
环　境	共创绿色环境 构建生态文明	防灾减损应对气候变化 提供环境友好型产品和服务 绿色建筑与绿色运营 绿色投资与绿色保险 植树造林

与联合国可持续发展目标的连接

2015年9月，联合国正式通过了《2030年可持续发展议程》，提出了17项可持续发展目标（SDGs），动员全球力量来实现一系列共同目标。中国政府于2016年9月发布了《中国落实2030年可持续发展议程国别方案》。

2020年，我们将17项目标与公司运营及相关项目进行对标，进一步明确了公司经营与可持续发展的联系，为公司可持续发展提供方向性的参考。

SDG目标	我们的行动
1 无贫穷	我们围绕保险主业，持续深化太保特色保险扶贫机制，重点聚焦“三区三州”深度贫困地区、上海对口支援地区、“两镇三村”结对帮扶地区等，充分发挥人才、技术和资源优势，依托“精准脱贫”与“精准防贫”双轮驱动，发挥保险作用，彰显社会责任。
2 零饥饿	我们先后开发了保险+期货、保价格、保收入、保质量等多款创新型农险产品，并升级运用“e农险”，为农业生产提供风险保障，推动农业生产发展。
3 良好健康与福祉	我们持续优化健康和养老保障体系，努力服务养老三支柱，提高养老服务水平，打造“保险+养老+健康”的金融服务；通过丰富的员工文体活动、培训等方式，致力为员工创造健康安全的工作环境；面对突如其来的新冠疫情，为企业抗击疫情、复工复产提供坚实金融支持。
4 优质教育	我们长期关注儿童教育领域，先后在全国捐建了60余所希望小学，并定期组织员工志愿者开展乡村支教，帮助贫困学校完善教学条件；积极推动校企产学研合作，深度参与金融保险专业人才的教育和培养。
7 经济适用的清洁能源	我们长期关注能源优化领域，通过承保和投资清洁能源产业、发掘与清洁能源有关的产品创新机遇等方式，贡献环境友好型的生态社会。
8 体面工作和经济增长	我们严格遵守国家法律法规，在保障员工权益基础上，不断完善福利待遇、职业培训体系和晋升通道，让员工共享企业发展成果；通过科技支持、完善营销员培养方案和福利等方式，促进营销员实现职业稳定和持续发展；实施校园扩招，支持贫困地区就业，创造就业机会。
9 产业、创新和基础设施	我们在航空航天、船舶、新材料、生命科学等产业领域，不断开展产品和服务创新，助力国内产业转型升级；通过多种定制化产品，缓解中小企业的融资难题。

SDG目标	我们的行动
11 可持续城市和社区	我们紧跟国家社会发展需求，回归本源，在财产保险、人身保险、保险资金运用等领域积极拓展，为服务社会民生、实现可持续城镇发展贡献力量。
12 负责任消费和生产	我们积极运用新技术，开发线上化产品与服务，优化流程，促进了销售、投保、理赔等环节的流程透明化，为营销员展业与保险服务提供了极大支持。
13 气候行动	我们创新开发多款气象指数保险、巨灾保险，帮助气候脆弱性领域缓解灾害风险；积极发力绿色金融领域，为环保、节能、清洁能源等领域的项目投融资、项目运营提供风险保障；打造绿色建筑，无纸化办公，建设公益林，减少环境足迹，创造美好生态。
15 陆地生物	我们开发了野生动物肇事公众责任险、森林保险等产品，在降低社会风险的同时，也在一定程度上促进了生物多样性保护。
16 和平、正义与强大机构	我们杜绝一切形式的腐败和贿赂行为，建立有效、负责和透明的公司治理体系，以高度的责任感和使命感，确保公司在实现持续价值增长的同时，积极回馈利益相关方。
17 促进目标实现的伙伴关系	我们积极拓展与政府和企业的战略合作，服务国家战略，服务实体经济，服务社会民生；深入参与行业建设，共享企业发展成果，致力于成为“行业健康稳定发展的引领者”。

服务国家重大战略

中国太保充分发挥风险管理、经济补偿、社会管理和资金融通等专业优势，促进对外开放、推动区域发展、支持乡村振兴、助力科技强国，加快融入构建新发展格局。

促进对外开放

太保服务让“国展”更圆满

作为进博会核心支持企业和指定保险服务商，2018年以来，太保迭代升级进博服务模式，全险种、全方位、全周期为进博会提供保险保障、风险管理，以高质量“太保服务”助力进博会越办越好。

2020年，太保为第三届中国国际进口博览会提供总保额达8848亿元的“产、寿、健”一站式综合保险保障和一体化风险管理服务。定制“线上+线下”方案，涵盖保险保障、风险管理、高端论坛、采购签约、场景体验、智慧服务等内容。同时，携手中行、三井、松下、瑞再等战略客户，构建国际化交流平台。

8848亿元

作为2020年中国国际服务贸易交易会战略合作伙伴和唯一指定保险服务商，太保为服贸会提供了包含新冠疫情综合保险、网络安全保险等新型保险在内的一揽子保险方案，总保额逾1000亿元，为参展商、搭建商、交易团等相关方搭建“保险+”服务生态。

1000亿元

护航“一带一路”

太保海外业务已覆盖100多个国家，为走出去企业提供一体化风险管理与保障。2017年至今，累计承保超过8000亿元。针对海外人员安全保障推出“海外无忧”产品，投保人数逾15万。同时，太保与中非民间商会建立战略合作，为其企业提供包含国内与国外、企业与员工、健康与养老等全方位的团体综合保障。

海外业务覆盖国家

100多个

2017年至今，海外业务累计承保逾

8000亿元

“海外无忧”产品投保人数逾

15万

推动区域发展

围绕**长三角一体化**，太保与青浦区、吴江区和嘉善县人民政府共同签署《长三角生态绿色一体化发展示范区绿色保险战略合作协议》，将运用绿色保险共保服务机制推动生态环境区内通赔跨域治理，设立生态环保绿色基金加快绿色生态产融共建，开发金融保险创新联动机制助推示范区绿色产业转型，专设区域机构和创新实验室打造制度创新试验田。

围绕**粤港澳大湾区**，太保开展健康养老、科技创新等关键领域投资布局。分别与中广核、南方电网发行债券投资计划，助力粤港澳湾区发展清洁能源；创新推出粤港澳大湾区专属重疾险、医疗险产品，可扩展至广东省，港澳人士亦可投保。

围绕**京津冀协同区**，太保为北京、天津等城市的智慧城市、智能交通、健康养老、工业互联网等提供风险管理方案，深化在基础设施、现代农业、健康管理等领域合作。

此外，太保还围绕**成渝城市群、黄河流域生态保护和高质量发展区、上海自贸区**等区域协调发展，打造区域增长极和创新动力源。

支持乡村振兴

产品创新推动农业高质量发展

太保农业保险正成为助推现代农业发展、突破农村金融瓶颈、创新乡村治理的重要工具和手段。

自2019年农业农村部开展金融支农创新试点至今，太保共有27个项目通过农业农村部审核立项，涉及扶贫保险、收入保险、大数据平台建设、品质保险等农业保险新领域。

2020年，太保开发农险产品732款，总数超过3000款，覆盖农、林、牧、渔各领域；创新收入保险、“保险+期货”“农业保险+”等保险服务模式，为3004万户参保农户提供总额为4686亿元的风险保障。

案例

保险构筑绿色食品原料屏障

在吉林梨树县国家百万亩绿色食品原料（玉米）标准化生产基地，太保创新引入“保险+期货+订单农业”模式，与国家黑土地现代农业研究院共同研发多款专属产品，提供1330元/亩的完全成本收入保障，构筑农民收入的风险屏障。同时，太保e农险从地块圈画、作物识别、作物监测、灾害预警等全种植周期提供遥感技术服务，依托种植专家队伍形成科学保种植管理计划。

新开发农险产品

732款

农险产品总数超

3000款

参保农户

3004万户

保障总额达

4686亿元

精准服务解除后顾之忧

太保把遥感技术、物联网技术、5G技术等融入农险承保理赔中，在非洲猪瘟疫情、新冠疫情、南方特大洪涝、“黑格比”台风等灾害中开展快速高效精准的理赔服务工作，帮助农户及时减损，恢复生产生活。

2020年，太保新增乡镇三农服务站503个，持续投放“三农服务车”、无人机等专业设备，为农业、农村、农民提供点对点、零距离的保险服务，打通保险服务农户的最后一公里。

新增乡镇三农服务站

503个

e农险智慧服务“三农”

太保2020年创新推出e农险FAST全新版本，建成适用不同农业场景、覆盖业务全流程的数字化运营管理平台集群，解决农险经营过程中的手续繁、周期长等诸多痛点。

助力科技强国

太保充分发挥保险主业优势和服务优势，助力航天航海等大国重器，扶持科技型企业创新发展，为建设“科技强国”贡献保险力量。

护航国之重器

2020年，太保承保的“快舟一号甲”运载火箭搭载“行云二号”01、02双星成功发射，这也是太保第7次为“快舟一号甲”运载火箭提供保险保障服务。此外，太保承保的和德三号、四号卫星，“太原号”科普教育卫星都成功发射；独家承保我国自主研制的首艘插销式自升自航抢险打捞工程船“华祥龙”号；继续首席承保我国第一艘自主建造的极地科考船“雪龙2号”。

助力科技市场化

2020年，太保深化与国科控股、中国国新等企业战略合作，聚焦服务科技企业及其相关产业链，以保险促进科技创新和科技产业发展；加强高科技产业化、项目化、园区化的探索和实践；为科研人员量身定制专属健康养老保险产品。太保与上海推进科技创新中心建设办公室建立战略合作，在服务模式、产融结合、科技赋能、整合资源等方面探索，进一步推动上海科创中心建设迈向新高度。

实施责任投资

2020年，太保围绕服务国家战略，创新具有保险特色的责任投资方式，为环保、新能源、节能、棚户区改造、新基建等领域的项目，提供融资支持。

太保建立了完善的信用风险政策和信用风险制度，制定了《太平洋资产管理有限责任公司信用评级管理办法》《信用评级方法细则》和《信用评级尽职调查制度》等政策，充分考虑投资项目的外部ESG表现、行业特征、内部管理、信用记录等各个方面，回避过剩产能等风险，对符合经济及社会发展、有助于环境优化、有社会责任感的企业予以信用支持。

20 亿元

投资20亿元参与发起设立长三角协同优势产业基金。

19.7 亿元

发起设立长江养老-鲁能集团基础设施债权投资计划，投资于都城伟业集团有限公司下属的8个风力发电项目，已累计发行19.7亿元。

30 亿元

发起设立太平洋-贵州水投夹岩水利项目债权投资计划，投资30亿元用于贵州省夹岩水利枢纽及黔西北供水工程。

30 亿元

发起设立长江养老-赣发投棚户区改造不动产债权投资计划，投资30亿元用于支持赣州市棚户区改造工程建设。

4 亿元

发起设立太平洋-宿迁棚改债权投资计划（一期），投资4亿元，用于宿迁市中心城市2个地块棚户区改造项目。

8.97 亿元

发起设立长江养老-中和农信支农支小资产支持计划（一、二期），共募集资金8.97亿元，用于助力广大农村中低收入群体脱贫致富。

40 亿元

发起设立太平洋-江苏交控债权投资计划（一期），投资40亿元，用于江苏泰州长江公路大桥项目。

6 亿元

发起设立太平洋-甘肃公航旅债权投资计划，投资6亿元，用于十堰至天水国家高速公路甘肃段徽县(大石碑)至天水公路项目。

3.65 亿元

发起设立太平洋-恩施旅游项目基础设施债权投资计划，第一期投资规模为3.65亿元。

战疫助力复工复产

面对突如其来的新冠疫情，中国太保当好“顶梁柱”、做好“压舱石”，为企业抗击疫情、复工复产提供坚实的风险保障和金融支持，为推动“六稳”“六保”贡献太保力量。

提升企业抗灾能力

太保推出“保一条供应链、保两类人群、保三类企业”的全方位解决方案，实施复工复产七大举措：免（保费）、送（保障）、优（费率）、扩（责任）、延（期限）、新（产品）、增（服务）。专项保障方案在35个重点省市落地，为12000多家企业提供超过28亿元的保障，并建立常态化服务机制。

专项保障企业逾

12000家

总保障逾

28亿元

保重点物资生产企业

疫情初期，太保为全国首批45家重点防疫物资企业紧急复工提供含安全生产和新冠救助在内的综合保险，保障金额超过5亿元；为12个重点新冠医药研发项目提供专项保险服务；疫情中后期，走访摸排1458家产业链上下游企业复工复产需求，累计为300家企业赠送保险，覆盖21万员工。

保中小微企业

太保聚焦中小微企业“融资难”“招工难”“复商难”三大痛点，创新开发了系列保险产品和服务。

针对“融资难”，太保推出“太享贷”“商户贷”“复工贷”“小微企业贷款履约保证险”等融资抵押保证保险，支持中小微企业复工复产融资需求，保额近40亿元。其中，中小企业融资类保证险业务费率平均降低50%；为11个地区约10万中小微企业减免保费或赠送保险；为部分企业延长保险期限、降低续保保费。为解决中小企业主资金周转问题，太保下浮个人保单贷款利率、延长贷款保单还款期限、延长交费宽限期、免除保单复效利息，共惠及保单超9000万张，金额超500亿元。

为中小微企业复工复产
提供保额近

40亿元

中小企业融资类
保证险业务降低费率

50%

解决中小企业主资金周转问题
共惠及保单逾

9000万张

针对“招工难”，太保提供招工保险，与上海建筑施工行业协会、家庭服务行业协会、美容美发行业协会、餐饮烹饪行业协会开展试点，降低企业经营风险，增强复工复产信心。

针对“复商难”，太保率先推出业内首个保障商圈复市“安心保”、保障游客的“安心游”和保障商户的“安心购”，既为商圈、商铺和游客提供全面防疫保障，也保障商铺可能产生的营业中断损失以及防控费用支出。

此外，太保还为疫情中受影响较大的产业和行业定制保险，如为餐饮企业定制的**“复餐保”**、为学校和培训机构定制的**“复学保”**、为展会、展览定制的**“复展保”**。

抗疫投资解决资金压力

长江养老和太保资产管理公司认购疫情防控债约16.4亿元，资金用于湖北防疫设施抢建工程、疫情防控信息系统构建、医疗设备和抗疫物资采购等方面。长江养老还向受疫情影响的湖北科技企业投资5亿元资金，有效解决了短期资金紧张的问题。

认购疫情防控债约

16.4亿元

保障人民生命健康

太保创新推出“农供保”综合解决方案，推动鸡蛋价格、蔬菜价格、生鲜乳价格、小麦收入等保险落地，实现了从“保成本”向“保价格、保收入”延伸，助力政府解决农副产品在生产、供应、消费端的难点问题，平稳了市场物价，保障了人民生活需求。

针对食品安全，太保为各类食品生产、加工、流通及餐饮企业签发食责险保单超过33万张，提供保险保障超过4300亿元。

针对人民生命健康，太保第一时间推出“勇敢者”“护身福”等扩展新冠专属责任的低费率惠民保险产品；并对5款意外险、16款疾病保险产品主动拓宽新冠专属责任。

针对奋战在抗疫一线的人员，太保捐赠新冠疫情专项保险，覆盖全国医护系统、卫健系统、民生服务、疫情防控、公安干警等近1000万人，总保额超过1.2万亿元。已为30位一线防疫医护人员理赔525.5万元。

此外，太保开通抗疫理赔绿色通道，推出6项理赔服务承诺，取消5项理赔限制承诺，做到应赔尽赔，能赔快赔，高效满足保险服务需求。

签发食责险保单逾

33万张

为食品安全提供保障

4300亿元

捐赠新冠疫情保障

1.2万亿元

完善健康养老保障

中国太保持续优化健康和养老保障体系，推进健康中国建设，提高人民健康水平；努力服务养老三支柱，提高养老服务水平，打造“保险+养老+健康”金融服务“太保样本”。

启动大健康战略

2020年8月，太保正式启动大健康战略，将围绕个人、团体、政府3大客群，创建产品、服务、营运、风控4大中台能力，建立大数据和健康产业投资基金大资源保障，通过1个健康险发展专业委员会做好组织管理，用5年时间着力将中国太保打造为国内领先的健康保障综合服务提供商。

太保将与国内顶级医院瑞金医院共同设立互联网医院。建成后的互联网医院将积极发挥瑞金医院的管理技术和经验，以及太保在商保支付整合、客户资源和机构渠道的优势，破解患者、医院、医生、保险公司等各方痛点，为客户提供高品质可信赖的一站式医疗健康解决方案。太保还入股上海广慈纪念医院，打造全生命周期健康管理模式，最终将发展成为服务高端人群的全国连锁实体医院。

政保业务参保人数

1.25亿

大病保险业务覆盖人群

9200万

累计赔付

1427万人次

累计赔付

159亿元

提升医保管理水平

太保参与基本医疗保险经办、大病保险、补充医保、长期护理保险等政保合作业务，以“保险+管理式医疗+健康服务”为主要路径，构建全方位、全场景、全覆盖的“健康态”保险服务生态圈，提升政府社会管理水平。

截至2020年底，太保**政府医保业务**覆盖政府客户共计225个，在办各类医保合作项目277个，服务参保人数1.25亿。已在全国15个省、54个地市开展**大病保险业务**，覆盖人群9200万人，累计赔付1427万人次，累计赔付159亿元。形成了通过大病保险精准扶贫的“钦州模式”，实现了保障人群全覆盖、保障待遇全统一、一站式即时结算、参保人健康档案管理的“武进模式”及以基本医保经办为基础，率先建立“征缴、经办、监管、服务相分离”的“江阴模式”。

作为我国应对人口老龄化挑战的战略举措，太保探索形成**长期护理保险**“六位一体”整体解决方案，助力地方政府加快制度建设，稳妥务实推进惠民政策落地。自2016年以来，已累积承办59个项目，覆盖全国19个省市自治

区的38个地市，长期护理险服务人数逾3500万，赔付人次逾100万。涌现了亲情优于专业、专业提升品质的“成都模式”，全民覆盖、助力扶贫的“上饶模式”，以及让居家失能人员足不出户，就可以享受到专业、温暖服务的“苏州模式”。

太保推进**普惠型补充医疗保险**。已先后在成都、宁波、深圳、淄博、徐州、苏州、常州等城市以及湖南、海南全省开展“惠民保”等普惠型补充医疗保险业务，面向城市、农村、社区等最广泛人群，解决保障缺口和就医压力。

“太保蓝本”是专属健康增值服务，涵盖了诊前、诊中、诊后的健康管理、快速就医和理赔服务，包含重疾绿通服务计划和医疗特权服务两大套餐，现已覆盖1300万人。

太保**“视频医生”**线上服务，客户足不出户即可享受7*24小时的视频咨询全科医生专家服务。“视频医生”已配置200万客户，累计呼叫总量100多万次。

太保以科技创新为驱动，推进医保服务能力的转型升级。成立大数据实验室，研究形成“健康风险评分”“失能人群精准预测”等30余项分析模型与技术专利，从医保基金控费、拓宽保障人群、创新增值服务、改善客户体验等方面持续提升服务能力。其中，“健康风险评分”工具能细分慢性病人群风险程度，可将部分糖尿病人群纳入承保范围，切实有效地降低参保人因患慢性病而导致的疾病负担。

长期护理险服务人数逾

3500万

赔付逾

100万人次

“太保蓝本”已覆盖

1300万人

“视频医生”服务配置客户

200万

全面服务养老金三支柱

太保拥有基本养老保险基金投资管理、企业年金基金管理、职业年金基金管理、养老保障管理、养老资产管理等养老金领域的全牌照，全面服务政府、单位和个人三大养老金支柱。

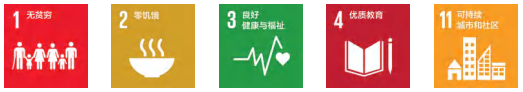
长江养老深耕企业年金业务，保持在企业年金集合计划市场的领先地位，成功实现多家大型央企年金客户的关键突破。其中“长江金色晚晴企业年金计划”长期以来都是国内管理资产规模、服务企业与职工居前列的集合型企业年金计划。截至2020年底，长江养老在全国32个职业年金项目受托人评选中都实现中选，实现全国化布局。与此同时，公司参与到已经启动投资运作的全部项目的受托与投资管理中。

绘就养老产业发展蓝图

2020年11月，太保宣布在汉阳投资建设第8家太保家园养老社区。此前，太保家园已在成都、大理、厦门、上海、杭州、南京等地落地，成都国际颐养社区开放体验馆。太保家园“颐养、乐养、康养”三位一体的全龄覆盖产品和服务体系正逐步形成，“东西南北中”养老产业全国布局发展蓝图绘就。

太保“保险产品+养老社区+养老服务”综合解决方案赢得社会的广泛认可，太保家园入住资格函发放近万份，养老投资板块已成为中国太保转型2.0的重要发力点和寿险打造第二增长曲线的重要支撑点。

拓展脱贫攻坚成果



中国太保对标“两不愁三保障”标准，聚焦“三区三州”深贫地区、上海对口支援地区、“两镇三村”结对帮扶地区等重点区域，深化具有中国太保特色的保险扶贫长效机制，为打赢脱贫攻坚战和接续推进长效减贫贡献“保险力量”。

2020年，太保开展的各类扶贫项目共覆盖全国建档立卡贫困户约762万人，为贫困地区提供总保额3.08万亿元的保障。

覆盖全国建档立卡贫困户约

762 万人

为贫困地区提供风险保障

3.08 万亿元

未贫先防，“防贫保”推广落地成效良好

太保不断完善“防贫保”项目“政保联办、群体参保、基金管理、阳光操作”的创新模式，截至2020年底，“防贫保”已覆盖全国28个省、自治区、直辖市662个县区逾1亿人口，累计支付防贫救助金6.2亿元，并针对不同地区条件形成了一批示范样本，成功入选由中国国际扶贫中心联合世界银行、联合国粮农组织等共同发起的首届“全球减贫案例征集活动”最佳减贫案例，为全球减贫治理输出中国经验。报告文学《厚土中国》全面讲述了“防贫保”的开发、推广、升级过程，生动阐释了“防贫保”为老百姓生活带来的巨大变化，展示了一线扶贫人员为打赢脱贫攻坚战所做的贡献。

案例 产险内蒙古分公司脱贫攻坚工作小组全力推动“防贫保”在自治区10个盟市48个旗县（含24个国贫县和12个区贫县）的落地推广，为63万临贫易贫人口提供1700亿元风险保障，有效防止逾4000户家庭致贫返贫，为发挥保险主业优势参与社会管理、节约政府开支、促进相对公平、提升服务效能积累了有益经验。

“防贫保”已覆盖临贫易贫人口逾

1 亿

支付防贫救助金

6.2 亿元

持续发力，推动农险扶贫量质齐升

近年来，太保加大靶向治贫的力度，努力满足深贫地区多方位、差异化的保险需求，推出青海果洛州藏系羊牦牛降雪量气象指数保险、新疆喀什棉花/玉米价格保险、新疆阿克苏棉花目标价格保险、云南中药材价格保险、西藏扶贫产业收入保险等专属扶贫农险产品逾470款，其中“三区三州”所在6省、自治区的占比超过20%，落地实施159个农险扶贫创新项目，全方位实现了“支持一个产业、繁荣一片区域、带富一方百姓”的联动效应。

推出专属扶贫农险产品逾

470 款

倾斜施策，深耕健康扶贫领域实现提质扩面

太保聚焦“健康中国”战略，在健康扶贫领域通过降低起付线、上调报销比例、提高封顶线等方式，真正让惠于贫困群众。2020年，太保在全国承办健康扶贫项目39个，向207.45万人次建档立卡贫困人口赔付约15.26亿元，打造了“肥西模式”“咸宁模式”等健康扶贫模式，持续探索高效、便捷、惠民的扶贫服务保障，不断扩大“视频医生”远程医疗支持、智慧医保等新技术应用在贫困地区的覆盖面，缓解当地“看病难、理赔难”问题。

赔付建档立卡贫困人口

207.45万

赔付金额约

15.26亿元

因地制宜，助力“两镇三村”提前达成脱贫目标

2020年，太保向结对帮扶内蒙古“两镇”和云南“三村”投入专项扶贫资金340万元，针对当地最迫切、最现实的扶贫难题，多措并举综合扶贫，有效改变了当地的落后样貌。3月，随着铁沙盖镇退出贫困序列，太保结对帮扶的“两镇三村”提前9个月实现脱贫摘帽目标。

“两镇三村”投入扶贫资金

340万

案例

果洛州有了农业保险

在青海果洛州，藏系羊和牦牛是牧民家庭的“命根子”，然而冬春频发的雪灾却是它们最大的天敌，往往一场暴雪，就让牧民白辛苦一年。

太保克服重重困难多次来到果洛，走访调研和分析当地60年的灾害损失数据，推出业内首款“藏系羊牦牛降雪量气象指数保险”，将农业保险首次送到了人烟稀少的果洛州。指数保险在抵御重大自然灾害方面发挥了重要作用，3年间，太保在该项目上累计赔付1124万元。“这个保险真的好，遇上灾年我们的牛羊不死也能赔，我们还要继续参保，这样我们的心里才有底。”当地牧民说。

定位精准，“彩虹”平台建立消费扶贫长效机制

太保2017年上线“彩虹”精准扶贫公益平台，集中销售来自贫困地区建档立卡户生产的农副产品。平台持续优化流程管控，通过订单式管理等市场手段倒逼贫困地区农产品提升供给水平和质量，实现了从产品到商品、从商品到产业的良性发展。

在全面打赢脱贫攻坚战的收官之年，太保积极策划“彩虹精准扶贫”直播带货计划，太保各地分支机构，将对口扶贫地区的特色农产品带进“直播间”，通过彩虹平台带货达人PK赛的形式，开展销售对战，培养一支帮助贫困户提高产品销量的“带货达人”队伍，助力建立消费扶贫长效机制。带货直播活动，有效提升了平台的知名度和影响力，通过“彩虹”精准扶贫公益平台累计实现爱心帮扶金额逾5780万元。

累计实现爱心帮扶金额

5780万元

精准触达建档立卡贫困户

2.9万人

案例

为扶贫直播代言

6月22日，随着一声“我为扶贫产品代言，助力消费扶贫，大家一起来买它”的口号响起，太保“新疆莎车爱心购专场直播活动”开启，产险董事长顾越携手喀什地区莎车县委副书记陈剑为来自新疆的13款扶贫产品倾情代言，将上海对口援疆县绿色种植的好产品，带到全国观众面前。整场直播共计100万余人次观看，2小时带货金额接近600万元，帮助新疆贫困地区销售了巴旦木红枣豆浆、巴旦木、骆驼刺蜜、蜂巢蜜等农产品。

9月16日，太保开启“有扶同聚、彩云之南”助农直播，寿险总经理潘艳红直播带货，把太保对口帮扶的云南大理州永平县特色农副产品带到全国观众的面前，以生动的方式讲述中国太保的扶贫故事，本次直播共有14.3万人次在线观看，销售金额近1000万元。

勇于担当，驻村干部书写扶贫履职闪亮篇章

太保目前共有264名优秀驻村干部在全国26省、自治区、直辖市的172个定点村开展驻村帮扶，其中48人任第一书记。他们带领贫困农户寻找贫困症结和致富出路，涌现出多名获得行业及地方政府表彰的典型代表。

太保在岗驻村干部

264名

驻村帮扶定点村

172个

案例

立体化精准扶贫

“他们从大城市来到我们这穷山沟，几个月也不能回家一次，确实很艰苦。给我们送粮油、送压力锅、送保暖被，还给我们安装水表、路灯，真的很感谢他们！”湖北空山岭村村民，说起太保扶贫工作队的帮扶，充满感激，点点滴滴如数家珍。在5年的时间里，扶贫工作队跨沟壑钻丛林寻找水源，帮空山岭村建成漆树坪、瓦厂两座小型水厂和3个蓄水池，铺设管网30多公里，连通全村所有用水困难户；同时，想尽各种办法，帮助村里将野茶等农产品卖出去……空山岭村终于摘掉贫困帽子，太保和扶贫工作队也被他们永远铭记。

志智双扶，通过转变观念助力改变贫困地区落后样貌

2020年，太保持续推动“万名干部助万户”关爱行动、就业扶贫等多种形式的扶志、扶智活动，夯实贫困地区稳定脱贫的思想和行动基础。

太保持续开展“三区三州”智力扶贫校企合作项目，结合太保家园养老项目探索实施护理专业贫困学生定向培养计划，积极吸纳优秀毕业生实习或就业。 同时，加强专项技能培训，帮助拥有一技之长的贫困群众适应营销员、三农服务人员、护林员、绣娘、团车驾驶员等岗位要求，实现就业增收。

“三区三州”智力扶贫累计捐款总额

287万元

01 对客户

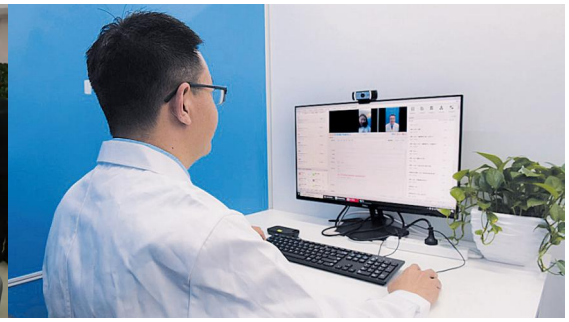
科技赋能 提升客户体验

2020年，中国太保进一步提升科技赋能能级，推出一系列人性化的科技平台和工具，提升服务时效、服务质量；优化制度和管理流程，做好消费者隐私保护，使保险产品和服务更加安全。

科技服务更智慧

加快推进科技市场化改革

太保金融科技有限公司（筹）于2020年10月试运行。在运作模式上，设立数据智能、应用开发、互联网运营、云服务和共享平台五大事业群以及上海、成都两大研发中心，同时以BU为基本运作单元，以服务客户为基本出发点，实现高效、扁平化的管理运作。



启动科技合作生态圈建设

太保与华为、阿里、东软、浪潮、联想、商汤、上海交通大学、复旦大学等头部科技企业和高校建立科技战略合作，启动了上海交大AI联合实验室、上海保交所区块链实验室，与华为合作生产运维和大数据平台能力提升项目、与阿里合作数据中台建设项目。

赋能业务线上化经营

太保重点打造客户、作业、伙伴和管理线上化的科技赋能平台。

“太·AI”车辆智能定损平台。客户通过“太·AI”移动端自助完成全流程服务，节省报案、等候查勘以及现场查勘的时间，提升理赔时效和客户体验。

> 更透明：实时展示损伤的部位和类型，以及其对应的修理方式、配件、工项和价格，定损理赔环节清晰明了。
> 更专业：能识别16种部件，5种损伤类型。已覆盖97%的乘用车（2.3万款），部件和损伤识别率均超过90%，可媲美8-10年资深理赔人员。

“嗨问”智慧服务平台。为营销员提供随时随地随需的专属服务支持，累计咨询应答超过984万次，机器人直接回答率达到93%，从而确保客户得到更专业的服务。

太·AI覆盖乘用车

97%

部件和损伤识别率超

90%

“嗨问”累计咨询应答超过

984万人次

机器人直接回答率达到

93%

“太好续”续保管理平台。广泛连接前后端工具，智能辅助配置资源、自动调度续保任务，客户信息智能管理，大数据建模支持客户画像精准应用，智能评估投保方案，自助续保灵活快捷，一键续保直达客户，满足客户个性化风险保障需求。

智慧门店升级。以“智能、交互、融合”的3I服务标准，建设集服务办理、品牌宣传、客户体验、客户经营为一体的线上线下互通的智慧门店。云柜面服务让客户足不出户体验服务，云柜面与实体门店相辅相成，满足每位太保客户的差异化服务需求。

机器人及95500智能应用。“洋洋”机器人实现差异化、场景化多轮交互服务，智能应答率达85.23%。行业首创寿险智能语音报案，8轮交互，简化流程，提升客户精准报案体验。

智能双录系统。提供一站式、全场景服务，一审通过率达到83%。

智能双录系统一审通过率

83%

小额车险报案到结案平均时效约

10分钟

案例

理赔服务线上化。

当客户爱车出险时，可进入微信自助理赔小程序，进行一键报案、一键索赔、一键修车以及一键救援。在定损环节，客户可在车辆维修处实时连线以及视频定损。在赔付环节，对于小金额案件，已经做到“免审核，直接赔”。使用“互信赔”小程序，无论用户是否是太保客户，都可以获得车险理赔互信额度，损失金额在额度内的单车事故，输入金额即可直接赔付，无需人工审核。报案到结案平均时效约10分钟。

打造服务生态圈

太保深入了解客户的痛点及需求，提供更加定制化的服务解决方案。通过跨子公司、跨板块协同合作，打破壁垒、创新融合，将符合客户需求的一揽子保险产品服务，更便捷、更优惠、更透明地提供给客户。

2020年，太保推出**“老板好”“老师好”等系列产品**，实现一体化报价、出单、支付、客服、保障计划交付，形成售前、售中、售后全流程解决方案，很好地回应了客户关切，有力提升营销伙伴及客户体验。其中“老板好”选择国家重点支持、对解决就业具有重要作用、但抗风险能力较弱的小微企业为目标客群，为小微企业主人身、财产、责任等综合风险提供一揽子保障。

太保产险、寿险和健康险公司打造**客户服务节**，让客户体验丰富的太保服务。寿险客户服务节以“悦动健康 智享家园”为主题，以关注全民健康为切入点，推出客户服务特色活动2777场，活动参与客户数逾300万；产险客户节活动围绕“非凡同行 如你所愿”主题，全面展示产险公司产品、服务创新；首次在全国范围内聘任服务体验官，邀请体验官体验和评价服务品质，打造“责任、智慧、温度”的“太保服务”特色服务标签；健康险客户节活动以“健康相伴 悦享生活”为主题，在抖音和微信双平台同步直播开幕，重磅发布“超级英雄训练营”和“客户俱乐部”两大内容，首场活动覆盖人数超10万。

保护消费者权益

太保遵循《消费者权益保护法》等法规要求，成立消费者权益保护工作委员会，统筹消费者权益保护工作，持续优化从服务咨询、产品销售、理赔、投诉服务咨询的全流程服务管理，尊重并切实保障消费者利益。同时，制定了销售、投诉、广告等方面的制度，做到如实告知、诚信消费。

产品责任提示。太保重视并认真做好消费者保护工作，在所有保单中，都对消费者的权利义务重点提示，并在承保阶段通过回访、设定犹豫期等方式让客户确认知晓自己的权利义务。对于客户退保的需求，先进行必要的了解和沟通，确保客户知晓权益与损失，然后启动退保程序，按约定流程退保。

投诉管理制度化。太保严格落实银保监会关于加强消费者保护体制机制建设的指导意见，建立消保工作定期报告制度，发挥管控职能。产、寿险公司2020年分别发布《保险消费投诉处理管理办法》，明确了保险消费投诉的处理流程、责任分工、处理时限等要求，并从组织保障、投诉预警、投诉调处和监督评价等方面建立健全溯源管理、责任追究制度。2020年，消费投诉处理及时率、办结率100%，无重大消费投诉。

持续做好客户数据隐私保护。在监管达标方面，太保建立了符合ISO27001和ISO29151信息安全和个人信息数据保护的管理体系，每年通过认证复审，信息安全及数据安全管理体系已符合最新国际标准。制定了《客户信息管理办法》《互联网安全负面清单》《客户数据安全负面清单》《数据防泄漏管理办法》《信息系统等级保护工作规范》等一系列数据安全管理制度，对客户数据的机密性、完整性和可用性进行了明确规定。开通了网站、95500电话等，接受客户对于隐私咨询和投诉。

本年度公司未发生因违反客户信息管理规定而受到监管处罚的情况。

加强知识产权保护。太保制定了知识产权保护制度，主要有《知识产权综合管理办法》《知识产权综合管理应急预案》《商标管理办法》等，涵盖知识产权取得、运用、保护和管理各环节。通过加强集团及子公司知识产权综合管理，促进品牌发展和技术创新，维护公司知识产权的合法权益，充分发挥知识产权综合管理体系有序运作。并已获得城乡居民大病保险信息化管理平台、智能展业助手、阿尔法智能保险顾问、智能化测试平台等软件著作权共计17项。通过培训等方式，提高员工的知识产权保护意识。

宣传保险知识和反洗钱。太保开展“金融知识普及月”活动，让消费者了解保险产品知识，对洗钱等行为保持警惕性，提升保险产品的安全性。近4000家机构的23万员工和营销员参与活动，触及1500多万客户。各分支机构还通过进社区、乡村等形式，重点针对老年群体、贫困人口等开展保险知识普及宣传，累计开展各项活动近4000次，触及消费者超过1000万人次。

消费投诉处理及时率、办结率

100%

获软件著作权

17项

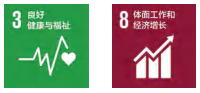
参加反洗钱活动的机构近

4000家

活动触及消费者超过

2500万

02 对员工



长期激励 创建发展平台

中国太保尊重人才需求，重视人才培育。积极倡导“让吃苦的人吃香，让实干的人实惠，让有为的人有位”的人才观，创造人才发展的平台，发挥人才价值在公司发展中的作用。

创造就业机会

太保配合支持当地政府解决就业，根据业务需要参加本地现场招聘会，增加就业机会，择优录用本地员工。

实施校园扩招。太保在完成2020校园秋招、春招的基础上，于7月实施校园扩招，面向全球高校应届毕业生招聘近700个岗位。吸引了海内外一批优秀高校学生，为公司转型2.0和国际化布局储备了科技、保险、养老、投资、健康等领域的优秀人才。

支持贫困地区就业。太保与新疆阿克苏职业技术学院、青海果洛州职业技术学院和四川凉山州农业学校等贫困地区的职业学校开展校企合作，设立“中国太保助学扶贫奖励金”，通过发放贫困学生助学金、优秀学生奖学金及提供职业技能培训、跟岗实习机会、强化就业支持、订单式人才培训等多种形式促进贫困地区的就业。太保养老投资与大理护理职业学院、遵义医科大学、湖南女子学院等5家医护院校达成战略合作协议，通过“订单式”人才培养，为各地“太保家园”高端养老社区稳定输送高素质综合性养老服务专业人才。

最低工资承诺。公司制定了薪酬管理办法，明确市场对标、绩效导向和岗位价值的薪酬三原则，且公司按月支付的薪酬不得低于国家和当地规定的最低工资标准。

向全球高校应届生提供岗位近

700个

营造安心环境

太保与员工签订集体合同，发布员工手册。明确为员工提供安全工作环境及避免职业性危害。根据《妇女权益保障法》《女职工劳动保护特别规定》等法律法规，制定《女员工特殊保护集体合同》，对女员工实施特殊保护，确保她们在结婚、怀孕、产假、哺乳等特殊阶段及日常工作中获得安全和健康保障。

太保为员工创造健康安全的职业环境，开展健康跑、健康讲座、急救培训、消防安全演练、心理辅导等活动。2020年疫情期间，采购和配发防疫物品，开展志愿服务工作，守护员工健康和职场安全。开展线上厨艺大赛、“宅”家动起来健康主题活动，让员工保持积极乐观的身心状态；开展“乐在金秋 决胜金秋”线上健康跑活动，吸引全司66个跑团、7900名员工参与；开展“赢在状态 干在实处”全员举绩特别团建活动，吸引40余个部门约1200名员工参与。

2020年，太保未发生重大生产安全事故。

线上健康跑参与员工

7900名

团建活动参与员工约

1200名

创新培训平台

太保建立完善的员工培训体系，制定了《员工职业生涯管理工作指导意见》《导师制管理办法》《轮岗管理办法》《外派培训管理办法》以及通用职业发展培养指南和各专业族群职业发展培养指南。2020年，太保成立创新大学，为公司人才培训培养、资格认证、创新赋能提供共享服务。

优化培训体系，推动培训赋能。太保创新大学针对不同岗位、不同族群，实现协同运作、开放共享的新型学习模式，提供种类丰富的课程，包括精品课程、名师讲堂等通用类内容与健康险、团险、车险、财务等专业类内容，并上线合规、网络安全、软件正版化、消防安全等课程，共有38858名人次参加线上学习，新员工培训已全面实现线上化。

打造关键队伍，培训提升能力。2020年，太保深入打造核心人力、顶尖绩优、新生代三支营销员关键队伍，有序推进招募标准、系统支持、招募之后的整体培训。举办“绩优组织”体系发布会暨核心主管训练营，发布全球双对标的绩优荣誉体系和以“利他、目标、优雅、攀登、共好”为核心的绩优文化，举办“616伙伴节”，开通培养顶级保险营销员、打造行业服务标杆的“CG学院”，上线了集全司资源为高端个人客户提供专家团服务的“大单E路通”。

激发人才活力

推进长青计划。太保制定并实施人才激励计划，产、寿险公司率先实施“长青计划”，建立关键人才长期激励约束机制，鼓励增量业绩和价值贡献，进一步体现向关键岗位和优秀人才倾斜，向基层一线倾斜的导向，通过建立健全“外部比超，内部追赶”的考核牵引和竞争性激励机制，激发队伍活力、充分调动员工干事创业的积极性。

太保e学院线上课程总数
1227 门

太保e学院线上课程总时长
463 小时

太保e学院线上课程播放量
452819 次

太保e学院线上学习
38858 人次

太保e学院参加线上考试
11273 人次

青年训练营。太保举办2020年青年训练营，来自各机构的108名青年员工围绕专业执行能力、创新转型能力、风险管控能力等多个专题，接受了6天的培训。同时，太保持续优化青年突击队方案，根据业务种类、重大项目等，分门别类建立进博服务、脱贫攻坚、太好赔、抗疫等青年突击队，在工作中培养人才。

劳工准则

太保在**《招聘管理工作指引》**和**《员工招聘管理办法》**等制度中，明确年龄、职业能力、薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利等要求，不存在使用童工的情况。明确工作时间及考勤管理办法，员工一般实行每天8小时、每周40小时工作制度以及补休假制度。提倡员工在正常工作时间完成本职工作，公司和员工不得擅自延长工作时间，并明确违规处理规定，没有出现强制用工的情况。

太保严格遵循《劳动法》等法律法规，在招聘中不设立“性别、民族、婚育、宗教、有无携带乙肝病毒”等有悖公平就业的歧视性规定。坚持提供均等的职业发展机会，各层级员工全部接受定期绩效考核。在《女员工特殊保护集体合同》中规定，在录用或组织岗位竞聘时，除不适合女员工的工种或岗位外，不得以性别为由拒绝录用女员工或拒绝女员工参与竞聘，或者提高对女员工的录用、竞聘标准。

太保制定《员工违纪违规行为处罚管理办法》，2020年未发生员工违规情况。

太保制定《劳动争议诉讼及调解管理办法》，工会作为申诉受理部门，负责解释、调解、处理争议；行政部和法律合规部承担员工上访和信访管理职责。

为更好地保护员工权益，太保2020年上线新一代人力资源数字化管理系统“太保e人”，为员工开通标准化人力资源共享服务。员工可以通过内部人力资源热线、在线智能问答、移动端等多种方式，咨询政策、申请人力资源服务。未来，将提供一站式人力资源服务，员工可通过人力资源数字化平台获取职业发展信息，实现自我价值提升，享受快捷品质服务。

2020年，太保工会慰问帮助因患重大疾病、遭受自然灾害或突发事件、子女上学等原因致贫致困的员工，共4507人，支出慰问金830万元，缓解了困难员工的经济压力。

2020年全司慰问困难职工

4507人

累计发放慰问金

830万元

03 对股东

优化治理 创享持续价值

中国太保成功发行全球存托凭证（GDR），在融资融智的同时，进一步优化股东结构，太保特色治理体系日益为公司转型发展释放新动能，筑牢高质量发展基石。

公司治理现代化

公司严格遵守《公司法》《证券法》《保险法》等法律法规，参照国际最佳实践，不断强化内部和外部的监督制衡，追求公司治理的健全性、有效性及透明性，形成了较为完善、相互协调、相互制衡的公司治理体系。

公司不断健全优化董事会架构，充分发挥董事会在重大战略决策、风险管控、经营层监督等方面的核心作用，履行对所有股东的受托责任。2020年6月，公司成功发行全球存托凭证（GDR）并登陆伦敦证券交易所，成为首家在上海、香港、伦敦三地上市的保险公司，为持续完善公司治理机制奠定良好基础。本次GDR发行后，公司顺利完成了董事会换届。新一届董事会由15名董事组成，其中执行董事2人，非执行董事8人，独立董事5人，外部董事占比达87%。同时，新一届董事会共有4名女性董事，女性比例达到27%，占比持续提升。新任董事包括著名宏观经济学家、国际领先再保集团的首席财务官、法律界知名律师等专业人士。董事会成员构成进一步迈向多元化、国际化和专业化。

新一届董事会董事

15名

外部董事占比

87%

女性董事占比

27%

2020年，本届董事会创新设立了科技创新与消费者权益保护委员会，使公司成为业内首家在董事会层面设置专委会指导科技创新工作的上市公司。同时，根据监管要求，本届董事会调整设立了风险管理与关联交易控制委员会，进一步提升风险管控能力。

上述委员会成立后，董事会下共设有战略与投资决策及ESG委员会、审计委员会、提名薪酬委员会、风险管理与关联交易控制委员会及科技创新与消费者权益保护委员会等五个专业委员会，各委员会对专业问题进行深入研究，并提出建议供董事会参考。2020年，战略与投资决策及ESG委员会召开了6次会议，审计委员会召开了6次会议，提名薪酬委员会召开了7次会议，风险管理与关联交易控制委员会召开了6次会议，科技创新与消费者权益保护委员会召开了2次会议。

2020年，公司共召开2次股东大会、10次董事会、6次监事会，全体董事、监事恪尽职守，积极参加各次会议，在深入了解议案内容的基础上作出决策，注重维护公司和全体股东的利益。董事会团队凭借对公司业务和发展策略的深入理解以及准确判断，牢牢把握高质量发展主线，聚焦战略制定和重大事项，关注发展关键问题，加强科学谋划、强化一体化管控，充分发挥公司治理的核心职能，持续推动经营层优化市场策略，推动公司发展再上新台阶。2020年，在董事会的引领下，公司经营业绩持续稳健，转型发展顺利推进。公司发起设立“太保金融科技有限公司”，科技赋能能级进一步提升；制订“新三年发展规划”，启动大健康战略布局，为公司下一步发展确立方向。董事会的创新改革和精准决策获得了监管部门、股东、客户、员工及社会各界的广泛认可。

党建引领新发展

全力打赢疫情防控阻击战。面对新冠疫情，集团党委统揽全局，第一时间向全司员工发出全力打赢疫情防控阻击战的动员令，各级党组织积极行动，广大党员纷纷响应，在疫情防控最严峻的时刻挺身而出，在复工复产最需要的地方冲锋在前，全司共组建党员突击队885支，参与党员近1.6万人，全司23531人次党员累计捐款或缴纳特殊党费394万余元。

组建党员突击队
885支

参与党员近
1.6万人

党员捐款或缴纳特殊党费
394万余元

全面夯实政治能力建设。太保建立健全基层党委中心组学习督导机制。其中，集团党委班子和各级党组织书记讲授专题党课622次，各级党组织开展“深化转型走基层”专项调研，集团党委班子走访调研70余次，倾听基层声音，把脉一线实际，形成一批可复制、可推广的转型攻坚克难典型案例。

全员深化先锋模范作用。集团党委开展“转型当先锋、服务立新功”主题活动，首次举办“两班一营”专题培训，让各级干部进一步开阔视野，提升能力，增强信心；产、寿险公司在承保、理赔、客服、后勤保障等条线积极开展岗位建功活动，各级机构创建“党员责任区”760余个、“党员示范岗”4633个，成为践行转型的“领头羊”。

党支部标准化规范化建设。2020年7月1日，太保召开党支部标准化规范化建设工作推进大会，发布《全面推进党支部标准化规范化建设的指导意见》和基层党建优秀案例集、工作指南、智慧党建平台，紧扣“有组织、有人做、有声音、有抓手、有经费、有成效”的“六有”要求，全面启动党支部标准化规范化建设工作。截至2020年底，全系统党支部标准化规范化达标率达85%，超额完成50%达标的阶段既定目标。

创建“党员责任区”
760余个

党员示范岗
4633个

党支部标准化规范化达标率
85%

风控管理一体化

2020年，太保进一步提升风险防控效能，深入推进一体化风控建设，强化风控文化和队伍建设，激发基层合规活力，助力公司高质量发展。

提升风险防控效能。以风险管理的效能化、精细化、智能化、专业化等四大长期能力建设为突破口，推动关键项目成果的落地应用，推动关键领域的转型成果从“形”落到“实”，切实解决各级机构风控能力发展中的不平衡不充分问题。

压实基层风控责任。通过将风险管理系统中合规管理、内控自查、案件管理等线上风控工具延伸至中支机构，建设完善各层级机构的统一法律合规内控管理平台。完善分公司对职能部门及分支机构风控考核机制，将年度绩效指标与风控考核指标有机结合，将合规风控要求与日常经营管理有机融合，推动一道防线自觉、有效履行风控职能。

精心打磨风控体系。突破制约风控能力的重大问题，创设一个闭环，实现发现问题、解决问题和防范问题的深度关联；加强集团和子公司两层法人治理，将集团风控要求强力穿透至机构前端和业务前线；实现风险管理与业务发展融入、与业务规范融通、与业务流程三大融合，构筑有效竞争优势，全面稳定公司经营。

构建数字风控中台。着力创新风险管控手段，加强人员管理、优化制度流程、推动风控前置、强化信息共享，持续完善一体化风控体系建设；构建合规智达、监管雷达、风险名单库、投资风险预警等智能化平台，加快推进集团风控共享服务中台建设，助力实现全司负面舆情、监管处罚等风险因素的动态监控，实现重大风险提前发现、动态预警、主动防范。

防范贪污舞弊风险

建立规章制度。太保制定了《反舞弊工作暂行规定》《洗钱风险管理办法》《亲属回避暂行规定》等制度，明确了相关工作的职责定位、管控措施，不断完善法人治理结构，进一步加强内部监督，防范和反对贿赂、勒索、欺诈及洗钱等违法违规行为。

完善举报流程。太保制定了《违规举报管理规定》《员工违纪违规行为处罚管理办法》《案件责任追究办法》等举报、处罚和责任追究制度，可采取书面信件、电子邮件和电话等形式对发现的腐败、舞弊等问题举报。举报事项受理后，实施调查并出具调查报告。举报事项经调查核实的，根据认定的事实和责任、违规行为情节等，依据公司规定的制度和程序，对相关责任人问责。违规行为涉嫌犯罪的，移交司法机关处理。举报案件的处理结果，及时反馈给实名举报人。

加强培训工作。太保持续开展反洗钱、反腐败等相关培训工作。2020年参加反贪污培训12691人次，培训时长总计9515小时。其中，董事会培训班1期，新员工培训班5期。同时，在反洗钱等专业领域，组织集团及子公司总部合规负责人、反洗钱工作负责人、反洗钱专岗等人员开展专业培训。

参加反贪污培训员工

12691人次

培训时长总计

9515小时

审计合作伙伴情况。根据财政部《金融企业选聘会计师事务所管理办法》的规定，连续聘用同一会计师事务所（包括该会计师事务所的相关成员单位）原则上不超过5年。5年期届满，根据中国注册会计师协会公布的最近一期会计师事务所综合评价信息，对于排名进入前15名且审计质量优良的会计师事务所，经履行内部决策程序后，可适当延长聘用年限，但连续聘用年限不超过8年，在上述年限内可以不再招标。

04 对社会

传递爱心 责任温暖社会

中国太保发挥在重大灾难事故中的经济“减震器”和社会“稳定器”的功能，防灾减损，保护人民群众财产安全。同时，积极开展公益活动，支持文化体育发展，协力构建美好生活与和谐社会。

重大灾难理赔解困

2020年，太保应对汛期洪涝灾害、“6.13浙江温岭槽罐车爆炸事故”“3.7福建泉州欣佳酒店坍塌事故”、台风“黑格比”等重大自然灾害及突发事件41起，累计赔付约8.1亿元。

2020年，全国七大流域26个省份836条河流发生超警以上洪水，较常年偏多8成，为1998年以来最多。在特大洪涝灾害面前，太保快速理赔，促进社会恢复生产生活。

8-9月，第8号台风“巴威”、第9号台风“美莎克”和第10号台风“海神”3个台风先后北上影响东北地区。台风带来的持续性降雨造成农作物大面积倒伏，农业损失达上百亿元。灾害面前，太保应用远程遥感定损等先进科技手段，快速赔付近1.37亿元，为保障东北三省秋粮作物做出贡献。

案例

暴雨中的逆行者

5月21日，广东发生重大水灾，太保紧急调度283台救援车，第一时间投入抢险救灾工作，并设置“522暴雨救援”专属通道，客户可通过平台一键发起任务，从而精准定位车辆位置，实现救援车辆资源智能化调度，最快到车时间20分钟。针对暴雨灾害，太保累计已完成赔付6.99亿元。

应对重大自然灾害及突发事件

41起

累计赔付约

8.1亿元

东北地区台风快速赔付近

1.37亿元

针对暴雨，累计已完成赔付

6.99亿元

关爱老年认知障碍

上海是中国最早进入老龄化且老龄化程度最高的城市，认知障碍是老龄化程度发展到一定阶段的产物。2020年，中国太保发起设立上海太保蓝公益基金会，并在上海启动了为期三年的“关爱老年认知障碍群体”公益行动。“关爱老年认知障碍群体”公益行动将由“万计划”（30万人早期筛查）、“千计划”（3000人专业实训）、“百计划”（500个智能体验场景打造）、“十计划”（30个特色主题活动）等四大领航项目组成。太保蓝公益将紧紧围绕科普宣传、社区深耕、培训赋能、机构合作，持续开展关爱老年认知障碍群体的公益项目，用关怀、友爱、温暖凝聚更多善的力量，去点燃城市的光亮。

支持贫困地区教育

太保制定了《对外捐赠管理办法》，为受灾地区、贫困地区、援助地区及社会弱势群体提供帮助。2020年共捐赠110个扶贫、抗疫和教育项目，并在香港参与发起设立“白玉兰基金会”，捐赠总额为4072万元。

“责任照亮未来”公益支教活动

太保先后在全国捐建了64所希望小学，连续13年坚持开展现场支教活动。现有7000多名志愿者，总服务时长4.5万小时。

近几年，“责任照亮未来”支教活动持续在“三区三州”深贫地区的怒江州和凉山州开展。

2020年11月，太保志愿者来到四川凉山州，向南山傈僳族乡希望小学捐助约60万元善款和校服等物资，帮助学校改善办学条件。志愿者通过“我和亚运有个约定”主题班会、小小运动会以及体育、美术、音乐、安全、英语、绘本、人工智能等课程，带给孩子们更多新知识，开阔了他们的视野，启迪了梦想。

“不让梦想咕咕叫”公益午餐活动

2020年，太保与中国社会福利基金会“免费午餐”基金合作开展“不让梦想咕咕叫”特别公益活动，向贫困地区的孩子捐赠午餐。70多万名营销员签署公益捐赠倡议书，向免费午餐基金会捐款989万元。

2020年捐赠总额

4072万元

现有志愿者

7000多名

服务总时长

4.5万小时

向免费午餐基金会捐款

989万元

发展文化体育事业

太保发挥保险优势，积极支持文化体育事业发展，倡导健康文明的生活方式，确保业务经营更好地与社会发展契合。

护航杭州亚运会

2020年，太保正式成为杭州2022年第19届亚运会的官方保险服务合作伙伴，为这一亚洲地区规模最大、水准最高的体育盛事提供“产、寿、健”一揽子保险保障和全方位风险管理服务。太保将以优质的保险保障和全方位的技术、人力支持，助力杭州市将2022年亚运会办成一届体育亚运、城市亚运、品牌亚运，以实际行动促进竞技体育的全面发展，为广大公众创造更健康美好的未来。

深化与中国女排合作

中国太保与中国女排自2018年结成战略合作伙伴以来，致力于推广排球运动和女排精神，组织员工与客户一起观看女排世锦赛、世界杯，一起走进影院观看太保赞助拍摄的电影《夺冠》。

2020年，中国太保向排球发展基金注资50万元，成为“中国排球发展基金合作企业”，太保将以此为契机，着力打造符合排球队员全生命周期特点的综合保险服务，覆盖从现役队员到退役队员可能遇到的意外、伤病等风险以及养老、健康等服务。

推动交响乐普及教育

太保与上海交响乐团合作“乐行天下”活动13年，致力于音乐普及教育。2020年，为在疫情期间普及音乐知识，丰富员工客户生活，推出了约20场“大师在你身边”线上直播活动，吸引了近8万人观看并参与直播互动。同时，发起百人云合奏太保主题音乐活动，共有4000多人参与云交响的征集，最终挑选100多名太保客户、员工与上海交响乐团音乐家们共同演绎《在你身边》。

05 对合作伙伴

互通相融 携手伙伴共赢

中国太保将可持续发展理念融入与合作伙伴交流与行业发展中，不断扩大朋友圈，打造战略客户连接平台，优化供应链的ESG管理，与行业共同发展。

拓展“朋友圈”

2020年，太保克服疫情影响，不断扩大战略客户范围，战略客户数达402家，累计签约战略客户103家，省、自治区、直辖市、计划单列市等政府类战略合作签约率75%。初步确立了包含国家部委和省市政府、央企国企及龙头民企、国有大行和全国性股份制银行及证券公司在内的重大客户集。

太保先后与广东省、河南省、四川省、陕西省、江西省、青海省、内蒙古自治区等多地省自治区政府，以及长三角绿色生态示范区、上海科创办签订战略合作协议或进行互访；与中国银行、中国国新、上海期货交易所、浦发银行、申能集团、瑞再集团、上海农商行、华为、腾讯集团、万科集团、春秋航空、中通快递、深投控等重大金融、企业类战略客户新增签订战略合作协议或实现高层交流。

太保发挥战略客户资源优势，举办“大咖集市”主题活动，推动战略客户之间的主业链接，探索建设战略客户生态循环。

战略客户数

402家

累计签约战略客户

103家

省、自治区、直辖市、计划单列市等政府类战略合作签约率

75%

参与行业共建

太保与合作伙伴、行业协会加强沟通互动，积极参与行业课题研究、行业标准制定，分享行业优秀成果、先进经验，与行业共同发展。

参与行业农业保险标准制定。太保协同中国保险行业协会制定水稻、小麦、玉米三大主粮作物成本保险行业示范条款，并参与行业种植业保险、养殖业保险、森林保险承保理赔服务规范制定。

举办电力行业保险发展研讨会。太保产险主办了电力行业保险发展研讨会，华信、国电、国电投、大唐泰信、三峡等大型电力央企保险经纪公司参加论坛，交流了响应保险行业信息化、线上化趋势，完善海外业务服务网络，为电力央企“走出去”及国家“一带一路”战略保驾护航。

举办首届太安农业风险管理国际论坛。太安农业保险研究院联合中国农业科学院、南开大学农业保险研究中心成功举办首届太安农业风险管理国际论坛，分享交流了当前新形势下国内外农业风险管理先进经验，共同推进全球农业风险管理水平再上新台阶，为落实农业保险高质量发展注入保险力量。

举办第九届农村金融暨宏观经济论坛。论坛由太保寿险主办，以“服务赋能新生态 信保共创新未来”为主题，聚焦长期风险保障、智慧金融、养老与健康服务，河南、云南、浙江、山东、江西、黑龙江、安徽、宁夏、上海、四川、贵州、甘肃、青海、广西、陕西、湖南、河北、新疆、广东等省级联社参会。

承办第三届长三角养老金融论坛。长江养老联合第一财经发布《长三角养老金融高质量发展报告》，探索养老金融与长三角区域一体化相结合，更好助力城市发展与民生建设，实现高质量发展。此外，长江养老还牵头出版《中国保险业养老金管理蓝皮书》。

案例

围绕“长三角养老金融高质量发展”这一话题，《长三角养老金融高质量发展报告》聚焦我国老龄化程度最为严重，也是经济最活跃的长三角地区，通过政策梳理、企业走访、高管访谈、数据分析等方式，探寻长三角养老金融的发展之路。报告共分四大部分，详细介绍了养老金融高质量发展的内涵，分析了长三角地区养老金融的发展现状，并以中国太保等企业为案例总结丰富实践经验，探索长三角养老金融机构高质量发展路径，分别从国家政治层面、机构供给侧发展层面、个人养老意识层面为推动长三角养老金融高质量发展和国家多层次养老保障制度改革献计献策。

加强保险宣传

3.15期间，太保通过沉浸式体验、健康直播讲堂、云驰援等“智慧”健康养老服务，让宅在家中的人们关注健康养老话题，通过线上化、移动化方式，体验服务，理解保险。

在第8个“7.8全国保险公众宣传日”，太保各地机构围绕“同心同行，我们在一起”主题，开展“7·8保险扶贫健康操”，“一起增强免疫力动7来8”主题短视频传播，“保险科技五进入”“健康扶贫、保险下乡”等精彩纷呈的活动，凝聚行业共识，深化与公众的互动。

优化供应链管理

太保制定了《集中采购管理办法》《供应商管理办法》《供应商管理实施细则（试行）》等制度，加强与供应商的协同联动，推动供应商提升ESG能力，完善供应链全生命周期管理，共筑可持续发展之路。

太保持续完善供应链全生命周期管理体系，加强各环节中环境及社会风险的识别与管控。在引入供应商时，对提供节能环保产品的供应商实施优先准入，对家具、汽车、物业、印刷等涉及环保因素的采购领域设置必备环保资质条件，识别并规避环保资质欠佳的供应商。在比选供应商时，将产品及服务的环保要求作为应征条件和评审要素应用于相关采购领域中。综合考虑供应商资质、产品、服务、经营状况、负面舆情等多个维度，定期排查分析，对供应商潜在风险进行识别和及时预警，优先选用ESG表现优秀的供应商。太保每年召开供应商大会，向合作伙伴宣导ESG政策，做好沟通和解释。

太保供应商类型主要包括IT类、设备货物类、工程类、服务类。对供应商的资质、产品和服务的质量、价格、经营状况、环保、负面行为等多项因素进行综合考察，确保采购程序透明、公平。

2020年，太保未发生因对经济、社会、环境产生重大负面影响而终止供应商合作的事件。

集中采购供应商

595家

非集中采购供应商

441家

06 对环境

绿色行动 共护美好家园

中国太保凭借专业优势，运用高科技风险服务工具，应对气候变化挑战，减少气候造成损失。加强绿色运营，推进绿色保险，发力绿色金融，主动实施碳减排行动，促进生态文明建设。

防灾减损，应对气候变化

建立灾难气候应急预案

根据《国家应对气候变化规划（2014—2020年）》等有关政策，太保建立《重大自然灾害或重大火灾、生产、交通安全等事故灾害突发事件应急预案》，适用发生洪水、台风、地震等严重自然灾害及严重事故，根据重大自然灾害造成损失情况，启动相应级别应急预案。此外，按照要求开展防汛防台应急预案演练和防汛防台安全教育活动，确保员工熟悉防汛防台应急预案的内容，切实发挥好应急保障机制作用。

抗击台风的科技手段

气候变化对巨灾风险的影响已经显现，这既对巨灾的风险管理提出了挑战，也给巨灾保险业务的发展带来了机遇。

太保加强对气候变化及巨灾风险的研究和投入，及时掌握最先进的巨灾风险评估技术和工具。开发“风险雷达”系统对接气象台、地震局等机构，能提供当天实况及未来10天全国范围内降雨、台风、雷暴、地质灾害以及城市内涝的自然灾害信息及量化评估。其中“台风预警模块”自动跟踪台风路径变化，在风圈以及降雨区域内筛选受影响的预警客户清单，使用巨灾模型测算台风预期损失，指导各机构开展临灾应急准备工作。自发布应用以来，已完成37万余份风险查勘报告，提出31万余条风险改善建议，建立24万余个客户风险档案，有效提升企业风险意识和防范能力。

案例

“风险雷达”抗击台风

在抗击2019年“利奇马”台风过程中，“风险雷达”每12小时更新预警区，累计预警16批次，向近7万家客户及时发布台风预警，实地协助6000多家企业实施灾前预防，合计为社会减损近2.5亿元。在抗击2020年第4号台风“黑格比”过程中，“风险雷达”精准发布6批次预警清单，预警客户68578家；推送并完成台风来临前走访任务1040件。

此外，太保通过“太爱勘”微信小程序，免费向公众提供全国任一地理位置的台风、暴雨、冰雪等自然灾害的量化评估与相关灾害历史数据，灾前属地化推送当地灾情预警信息，灾中及时发布台风、降雨灾害实况数据。

指数保险应对气候变化

太保与专业气象科技公司合作，对重大灾害性天气事件进行监测、预报，为各级政府、相关部门组织防灾减灾行动提供决策依据，为灾害敏感地区和基层居民提供信息服务。

完成风险查勘报告

37 万余份

提出风险改善建议

31 万余条

建立客户风险档案

24 万余个

在抗击“利奇马”台风过程中，“风险雷达”减损近

2.5 亿元

在抗击台风“黑格比”过程中“风险雷达”预警客户

68578 家

2020年，太保在24个省市开展了气象指数保险项目，为5.3万农户提供了超过14.6亿元的气候变化损失保障，涵盖了蔬菜、水果、茶叶、花卉、中药材、大闸蟹多个品类。气象指数保险以气温、降水、风速等气候条件对农作物的损害程度指数化，有效克服了信息不对称问题，让农户获得便捷、充足保障。

气象指数保险覆盖

5.3 万农户

提供气候变化损失保障超过

14.6 亿元

案例

2020年5月，河南多地发布干热风气象预警。干热风是小麦生长后期的一种常发性气象灾害，小麦灌浆时期如遇到干热风，将提前“枯熟”、麦粒干瘪，造成产量下降。太保创新推出的小麦干热风气象指数保险，在气象条件达到干热风标准时即可触发理赔，简化了理赔流程和手续，确保广大种粮大户的利益。

绿色保险，守护绿水青山

推广环境责任保险

太保参与环境污染责任保险产品研发及落地，强化对企业保护环境、预防环境损害的监督管理。截至2020年底，已累计为全国4360多家企业提供环责险，总保额超过79亿元。

提供环责险总保额超过

79 亿元

建立绿色保险体系

太保承保中国首例公共区域环责险，该保险保障公共环境安全，有利于区域经济的健康稳定发展。同时，推行安环保模式，将传统保险转换成安责+环责保障，助力企业实现绿色环保、安全生产、节能降耗。将生态损害赔偿制度纳入保险范围，出台环责险评估指南，为开展风险评估提供科学依据。

助力新能源发展

2020年，太保承保中核集团、国家能源集团、国家电力投资集团、华电集团、大唐集团、三峡集团、中广核集团、中节能集团、华润集团等多家大型电力能源客户，累计提供新能源风险保障9383亿元。太保还推动海上检验人（MWS）、海上救援和特定厂址评估等新型风险防控技术应用，开发海上风电风险管控指引，提升行业管理水平。

提供新能源风险保障

9383 亿元

绿色投资，支持绿色转型

太保遵循绿色投资发展规律，积极参与绿色金融体制机制创新，发挥保险资金优势，面向清洁交通、清洁能源、资源节约、循环利用和污染防治等多个领域投资，为我国经济向绿色化转型提供融资支持。

太保的保险资金通过债权投资计划、股权投资计划、资产支持计划、产业基金等形式，直接参与能源、环保、水务、防污防治等领域的绿色项目投资建设；此外，保险资金通过间接投资方式特别是投资绿色债券，参与绿色金融试验区等绿色金融建设，进一步支持绿色金融发展。

截至2020年底，太保投资

新能源领域 **397.51**亿元　水利 **137**亿元　环保 **8.64**亿元

节能减排，减少环境足迹

建成千亩三江源公益林

5月底，太保在三江源建成1000亩生态公益林，完成约5万株苗木的种植，包括青海云杉、祁连圆柏、河北杨、塔青杨等9个品种，在青海三江源大地形成一片树种配置合理、生态功能强大、结构功能稳定、景观效果丰富的园林，守护“中华水塔”，开创了高原地区园林式绿化造林的先河。公益林未来30年预计吸收二氧化碳15000吨。太保因此荣获由青海省委省政府颁发的“青海省国土绿化特别贡献奖”。

建成生态公益林
1000亩

完成苗木种植约
5万株

公益林未来30年
预计吸收二氧化碳
15000吨

助力崇明生态岛建设

太保成为2021年第十届中国花博会的品牌合作伙伴，将通过冠名花卉展区、量身打造全生命周期保险等方式保障花博会举办，倡导绿色发展理念。并以建设“绿色金融示范区、生态产融共建区、农业金服创新区”为重要抓手，助力崇明区将生态优势转化为推进城乡发展、提升人居品质、创新资源利用的发展新路径。

支持黄河之美生态探寻活动

太保支持2020“探寻黄河之美”活动，以实际行动落实2030可持续发展议程中国行动。18家分公司人员入队随行，接力探寻。探寻活动自青海西宁出发，历时2个月，跨越7500余公里，途经黄河沿线9省30余个城市，国内外各领域专家深入调研走访黄河沿线地区，研究沿黄生态环境、资源利用、产业结构、脱贫攻坚、文化传承创新等方面的情况。

减少温室气体排放的政策及举措

太保遵循国务院《“十三五”控制温室气体排放工作方案》关于有效控制温室气体排放，加强碳排放和大气污染物排放协同控制的有关要求，以及环境保护部、国家质检总局《轻型汽车污染物排放限值及测量方法（中国第六阶段）》，2020年共采购600余辆行政用车，全部采用国六标准。通过有效统筹，提升行政用车效率。倡导绿色出行，乘坐公共交通工具上下班，减少尾气排放。此外，食堂等产生的废水废气均按照环保标准处理后排放。

案例

打造绿色建筑

太保家园·成都国际颐养社区一期已获得四川省房地产业协会颁发三星级绿色建筑设计标识证书，是养老行业首个整体项目获得此标识的养老社区项目。太保家园·成都国际颐养社区室外采用乔、灌、草结合的复层绿化，合理配置绿色物种，促进生物多样性。室内设计注重声学专项设计，对老人居住空间及活动空间进行消声隔振措施，保障安静的休息环境。同时，注重室内空气品质保障，设置高效过滤系统或净化系统、室内空气检测系统，检测室内空气质量，净化室外空气。在能源系统设计上，项目空调冷热源形式选择分体空调和多联机系统，在现行国家节能标准基础上至少提高6%。同时，使用节能空调、节能电气设备、节能照明设备、高效节水器具，降低入住客户的相应能源费用支出。

“探寻黄河之美”活动跨越

7500余公里

途径黄河沿线九省

30余个城市

采购国六标准行政用车

600余辆

节能至少提高

6%

有效使用能源的政策及举措

太保制定关于办公室环境与设备使用的制度，明确冬季空调温度不高于20度，夏季不低于26度；走廊、楼梯间、门厅的照明，采用集中控制，最大节约用电；自来水使用控制水量，及时做好检查与关闭。

数据中心能源使用效能提升。PUE（Power Usage Effectiveness）=数据中心总能耗/IT设备能耗，是评价数据中心能源效率的指标，其值越接近1表明非IT设备耗能越少。投产于2015年的成都数据中心满载PUE为1.75，2020年PUE降至1.60，在节能减排，践行绿色数据中心上面初见成效，具体的措施包括：对精密空调风机风速、冷水机组出水温度、精密空调运行模式、BA系统控制参数等调整，节约用电约518KW。

成都数据中心2020年PUE降至

1.60

节约用电约

518KW

案例

绿色行动

太保产险从2019年开始开展绿色行动，以降本增效为目的、以成本集约为抓手，通过重点项目落地、机构案例分享、晒成本等方式推进公司各类成本持续优化。明确量化降本事项2.2亿元，增收3200万元，成效显著。

太保寿险推行无纸化，大力发展绿色营运，全流程线上化服务能力持续扩面升级，客户线上综合服务率达75%，柜面保全智能化服务率逾90%；坚持节能减排低碳，积极推行电子批单、电子保单、电子信函等无纸化服务，减少资源消耗，电子信函订阅率达78%。

减低对环境及天然资源造成重大影响的政策及举措

太保遵循《环境保护法》《自然资源保护法》的有关规定，通过保险保护环境，维护生物多样性。

为保护野生动物，兼顾云南西双版纳州各族群众的利益，太保通过野生动物公众责任保险，对野生动物肇事造成损失进行赔偿。2020年共理赔3863户次，理赔金额2113万元。

此外，太保在无锡签发首单商业性古树名木保险，为古树名木抵御自然风险、意外事故及病虫害等灾害以及第三者责任（人身损害损失和财产损失）提供综合性保障。

2020年野生动物公众责任保险理赔

3863户次

理赔金额

2113万元

环境合规

太保制定了系统的环境绩效指标，定期对数据进行追踪和收集。公司不属于高污染行业。2020年，太保未发生因环境违规而遭受处罚的事件，也未收到任何环境问题申诉。

ESG关键绩效指标

ESG绩效报告概览

2020年，太保进一步将ESG理念融入公司经营中，把ESG作为公司行为的重要评价标准。以联交所新版ESG报告指引为牵引，参照富时罗素、明晟等评级指数的ESG要求，分析公司ESG管理和实践的薄弱环节，提出针对性举措，重点对ESG风险管理、气候变化、产品责任、人力资本、责任投资等方面进行了提升和发展。

太保重视**ESG风险管理**。将ESG管理理念融入公司风险管理体系中，重点识别保险经营、项目投资、气候变化和养老健康等层面的ESG风险，分析可能对公司经营发展带来的影响，通过参与社会治理、实施责任投资、推广巨灾保险及服务、布局养老和大健康战略等方式进行应对。本次报告首次披露了ESG风险管理内容。

气候变化对巨灾风险格局正产生深刻影响，已成为保险行业高度关注的新热点。太保关注气候变化带来的变化，开发并推广巨灾保险，掌握先进的巨灾风险评估技术和工具，建立气候风险应对预案和培训机制。对台风、暴雨等极端灾害天气，做好信息预警、风险查勘防范，灾害发生后及时施救，帮助恢复生产生活。此外，太保还开发了农业指数保险，用保险手段转移灾害天气带来的风险，保障农民收入。本次报告首次聚焦披露气候变化应对的举措。

太保**增加就业机会，保障员工权益**。制定一系列劳工政策，明确劳动用工标准，实施多元化雇佣；建立培训与发展、健康和安全的规章制度，予以严格落实，将保护员工权益落到实处。此外，成立太保创新大学，作为员工的持续学习发展平台。本次报告增加相关制度以及员工激励、地域分布、流失率、外籍员工数和最低工资等数据的披露。

太保注重**产品责任管理**，保障消费者权益。强化产品责任告知、服务投诉处理、知识产权保护、消费者资料保障及私隐保护。本次报告增加了知识产权保护、产品责任提示政策以及投诉量、NPS等数据的披露。

太保将ESG管理的理念和要求纳入到公司日常经营中，在**责任投资**方面，创新具有保险特色的责任投资方式，面向环保、新能源、节能、棚户区改造、新基建等领域的项目，为经济和社会转型提供融资支持。本次报告披露了重点责任投资项目。在**绿色保险**方面，扩大环境责任保险的覆盖面，推动绿色环境保险体系建设，以保险方式助力新能源等发展。

本次报告还对**供应链管理**进行了梳理，强调将ESG作为评估选择供应商的重要标准，披露供应商区域分布数据。公司做好**防范贪污舞弊**风险工作，制定并严格落实反贪污预防制度及措施，对董事及员工开展反贪污培训。

相关数据指标附后，相关措施及政策详见后续索引。

环保改善举措

排放物密度

（排放总量/年营收总额）

根据ESG管理目标的要求，公司梳理调研温室气体和空气污染物排放情况，将参照碳达峰和碳中和有关目标制定未来目标。

主要举措：对排放量进行日常监测和分析，优化温室气体和空气污染物的源头排放管理，建立和落实相关污染物管理办法。

废弃物分流率

（有害和无害废弃物源头减少+回收利用）

根据ESG管理目标的要求，公司梳理调研有害和无害废弃物情况，将参照环境保护要求，制定未来目标。

主要举措：对废弃物生产和处理环节进行统计和监测，完善管理体系，将废弃物管理机制贯穿到所有机构运营中。

能源使用效率

（能源使用总量/年营收总额）

根据ESG管理目标的要求，公司梳理调研能源使用情况，将制定用电、用气未来目标。

主要举措：建立和落实长期节能减排管理措施，制定阶段性能源效率计划，利用清洁能源或可再生能源进行运营和生产，优化工艺，采用能源消耗小的技术或设备。

用水密度

（用水总量/年营收总额）

根据ESG管理目标的要求，公司梳理调研用水情况，将参照水资源集约节约利用的要求，制定用水未来目标。

主要举措：建立和落实长期水资源管理措施，制定阶段性水资源消耗计划，加强水资源循环或再利用，优化工艺，采用耗水小的技术或设备。

以下数据如无特别说明，均为全司口径。

环境

排放物

温室气体排放量

指标	单位	2020	2019	2018*
直接排放	吨CO_2当量	**4,254.94**	3,691.76	647.29
间接排放	吨CO_2当量	**102,555.93**	145,932.52	56,740.65
其他间接排放	吨CO_2当量	**9,446.25**	17,460.15	3,492.03

温室气体排放密度

指标	单位	2020	2019	2018*
直接排放	吨/亿元CO_2当量	**1.01**	0.87	0.15
间接排放	吨/亿元CO_2当量	**26.60**	37.86	14.72
其他间接排放	吨/亿元CO_2当量	**2.67**	4.93	0.99

污染物排放量

指标	单位	2020	2019	2018*
NOx排放量	克	**21,195,603**	35,473,692	591,228
SO_2排放量	克	**303,159.7**	437,135.4	7,285.6
颗粒物排放量	克	**2,023,195**	3,202,710	53,379

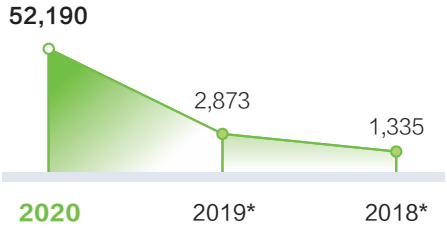
污染物排放密度

指标	单位	2020	2019	2018*
NOx排放量	克/亿元	**5020.49**	8402.46	140.04
SO_2排放量	克/亿元	**78.64**	113.40	1.89
颗粒物排放量	克/亿元	**570.94**	903.79	15.06

*数据为总部统计口径

废弃物处理

回收电子废弃物量 单位（件）



能源使用

大楼天然气用量（立方米）

2020	2019	2018*
1,943,781	1,686,504	295,699

大楼天然气使用效率（立方米/亿元）

2020	2019	2018*
460.41	437.50	83.45

保险企业对水的消耗主要来自于日常办公用水。

用水量（吨）

2020	2019	2018*
1,418,710	3,075,993	135,118

水资源使用效率（吨/亿元）

2020	2019	2018*
336.04	797.95	38.13

*数据为总部统计口径

大楼用电量（度）

2020	2019	2018*
102,864,519	177,715,122	11,195,819

大楼用电使用效率（度/亿元）

2020	2019	2018*
24364.97	46101.22	3159.42

数据中心PUE

指标	单位	2020	2019	2018
田林路数据中心	/	1.70	1.74	1.73
成都数据中心	/	1.55	1.75	1.99
罗泾数据中心	/	1.60	2.48	–

PUE=数据中心总设备能耗/IT设备能耗

数据中心用电量

指标	单位	2020	2019	2018
田林路数据中心	万度	2,880	3,002	3,038
成都数据中心	万度	3,371	3,142	2,652
罗泾数据中心	万度	1,280	211	–

罗泾数据中心2019年投产，随着装机容量的增加，用电量增加

办公用纸量（公斤）

2020	2019	2018*
357,768.54	578,916.71	28,100

*数据为总部统计口径

办公用纸回收量（公斤）

2020	2019	2018*
76,640.34	150,380.50	12,394

电子化绩效

指标	单位	2020	2019	2018
全年电子保单	万份	43,524.01	21,881.23	12,175.31
寿险移动保全占比	%	90	87	71
电子发票量	万份	3,285.08	2,595.64	4,172.10
通过手机展业的业务量	万份	5,434.99	5,291.89	2,401.16
电子批单	万份	4,019.14	3,537.72	2,878.14
电子信函订阅率	%	81	75	67
短信通知	万份	94,275.47	76,380.90	58,485.85
电子签名数量	万份	18,048.11	10,522.20	10,585.35
移动理赔	万份	643.90	708.54	532.00

电话视频会议

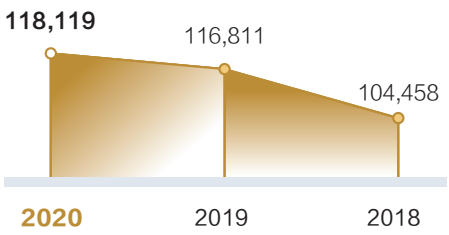
指标	单位	2020	2019	2018
电话会议次数	次	732	682	871
视频会议次数	次	19,393	16,135	14,836

*数据为总部统计口径

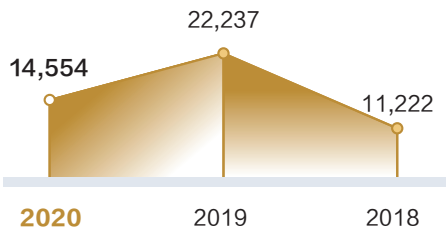
社会

雇佣

员工总数 单位（人）



本年度新增员工数 单位（人）



外籍员工人数（人）

2020
73

残障员工数（人）

2020	2019	2018*
139	104	1

按地区划分的员工数

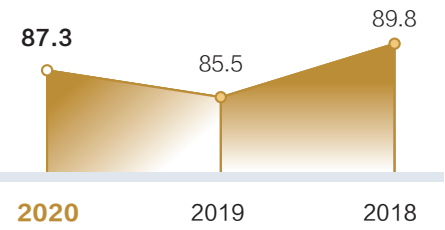
指标	单位	2020
华北区	人	17,171
东北区	人	6,890
华东区	人	44,649
华中区	人	13,543

指标	单位	2020
华南区	人	15,007
西南区	人	13,954
西北区	人	6,905

*数据为总部统计口径

企业年金参保率

企业年金参保率　　单位（%）

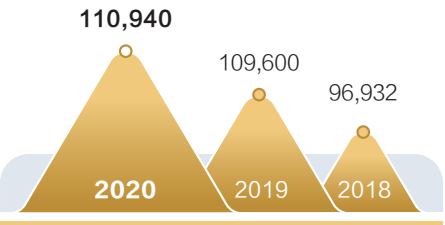


最低级别的工资与当地最低工资比率区间（%）

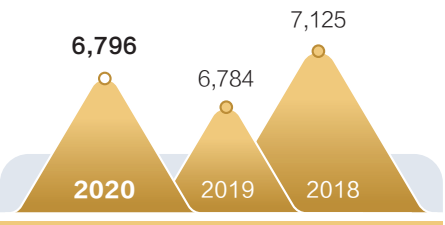
2020
100%—480%

按雇佣类型划分的员工数

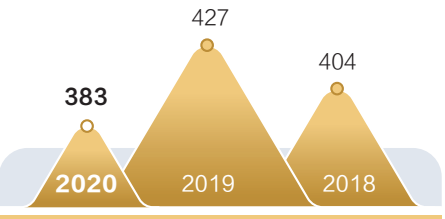
劳动合同制员工数　　单位（人）



劳务派遣制员工数　　单位（人）



退休返聘制员工数　　单位（人）



本公司无兼职员工

员工年龄构成

30岁及以下员工人数（人）

2020	2019	2018
39,360	44,963	38,972

31-40岁员工人数（人）

2020	2019	2018
50,242	45,995	40,262

41-50岁员工人数（人）

2020	2019	2018
21,447	20,418	20,005

51岁及以上员工人数（人）

2020	2019	2018
7,070	5,435	5,074

员工民族构成

汉族员工人数（人）

2020	2019	2018
112,103	110,588	98,922

少数民族员工人数（人）

2020	2019	2018
5,943	6,223	5,347

员工性别构成

男性员工数（人）

2020	2019	2018
55,282	54,789	41,853

女性员工数（人）

2020	2019	2018
62,837	62,022	55,367

管理层性别构成

男性管理层员工数（人）

2020	2019	2018*
5,519	5,152	439

女性管理层员工数（人）

2020	2019	2018*
1,923	1,871	118

员工流失数及比率

主动离职员工

指标	单位	2020	2019	2018
主动离职员工数	人	12,485	21,064	11,601
主动离职员工率	%	10.57	18.03	11.11

主动离职的男性员工

指标	单位	2020	2019	2018
主动离职的男性员工数	人	6,672	11,793	6,433
主动离职的男性员工率	%	12.07	21.52	15.37

主动离职的女性员工

指标	单位	2020	2019	2018
主动离职的女性员工数	人	5,813	9,271	5,168
主动离职的女性员工率	%	9.25	14.95	9.33

退休员工

指标	单位	2020	2019	2018
退休员工数	人	927	801	875
退休员工率	%	0.78	0.69	0.84

*数据为总部统计口径

解雇员工

指标	单位	2020	2019	2018*
解雇员工数	人	426	506	30
解雇员工率	%	0.36	0.43	0.03

解雇的男性员工

指标	单位	2020	2019	2018*
解雇的男性员工数	人	239	259	20
解雇的男性员工率	%	0.43	0.47	0.05

解雇的女性员工

指标	单位	2020	2019	2018*
解雇的女性员工数	人	187	247	10
解雇的女性员工率	%	0.30	0.40	0.02

按地区划分的流失人数

指标	单位	2020
华北区	人	1,122
东北区	人	2,017
华东区	人	4,601
华中区	人	1,532
华南区	人	2,900
西南区	人	2,235
西北区	人	760

按地区划分的流失率

指标	单位	2020
华北区	%	6.53
东北区	%	29.27
华东区	%	10.30
华中区	%	11.31
华南区	%	19.32
西南区	%	16.02
西北区	%	11.01

按年龄划分的流失人数

指标	单位	2020
31-40岁	人	4,972
41-50岁	人	781
51岁及以上	人	840

按年龄划分的流失率

指标	单位	2020
31-40岁	%	9.90
41-50岁	%	3.64
51岁及以上	%	11.88

*数据为总部统计口径

健康与安全

员工工伤、误工数统计

员工工伤人数（人）

2020	2019	2018*
52	54	3

因工亡故的人数（人）

2020	2019	2018*
0	0	0

因工伤损失工作日数（天）

2020	2019	2018*
1,994	2,741	132

休完产假/陪产假回到工作岗位的员工

休产假的女员工数（人）

2020	2019	2018
2,991	3,253	2,629

休完产假回到工作岗位的女员工数（人）

2020	2019	2018
2,340	2,474	2,218

休陪产假的男员工数（人）

2020	2019	2018
1,058	1,148	970

*数据为总部统计口径

休完陪产假回到工作岗位的男员工数（人）

2020	2019	2018
1,056	1,139	953

发展及培训

员工培训总支出（万元）

2020	2019	2018
5,686	7,752.41	14,234

培训总人次

2020	2019	2018
1,058,737	446,333	240,603

高级管理层接受培训人次

2020	2019	2018
9,173	9,909	8,084

中级管理层接受培训人次

2020	2019	2018
78,281	53,865	28,906

普通员工接受培训人次

2020	2019	2018
971,283	382,559	202,923

男性员工接受培训的人次

2020	2019	2018
548,280	215,975	97,573

女性员工接受培训的人次

2020	2019	2018
510,457	230,334	110,035

员工培训平均时长（普通员工）（小时）

2020	2019	2018
36.4	38.5	31.3

员工培训平均时长（中级管理层）（小时）

2020	2019	2018
55.6	42.4	44.3

员工培训平均时长（高级管理层）（小时）

2020	2019	2018
92.2	70.1	79.3

男性员工培训平均时长（小时）

2020	2019	2018
38.2	38.1	34.1

女性员工培训平均时长（小时）

2020	2019	2018
37.4	42.5	37.3

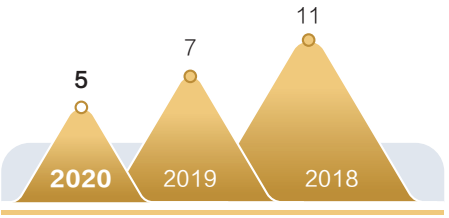
供应链管理

境内供应商

指标	单位	2020
东北地区	个	2
华北地区	个	138
华东地区	个	386
华中地区	个	10
华南地区	个	44
西南地区	个	15
总计	个	595

境外供应商

中国太保集团（总计） 单位（个）



产品责任

作为保险产品，不存在因安全与健康而出现的必须回收情况，没有相关数据和产品回收程序。保险产品责任提示、质量检定等，详见P31披露。

2020消费投诉情况

指标	单位	太保产险	太保寿险
监管转送消费投诉	起	2,993	3,950
亿元保费投诉量	件/亿元	2.04	1.89
万张保费投诉量	件/万张	0.01	0.22
万人次投诉量	件/万人次	—	0.039
消费投诉处理及时率、办结率	%	100	100
车险投诉	%	71	—
非车险投诉	%	29	—
销售纠纷	%	27	55.4
理赔纠纷	%	73	—

投诉区域分布

地区	单位	太保产险
华东地区	%	31
中南地区	%	22

太保产险主要集中在华东和华南地区。

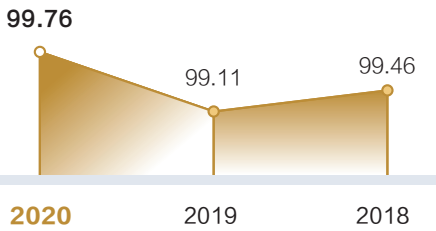
地区	单位	太保寿险
华北地区	%	17.2
华东地区	%	29.1

太保寿险主要集中在华东和华北地区。

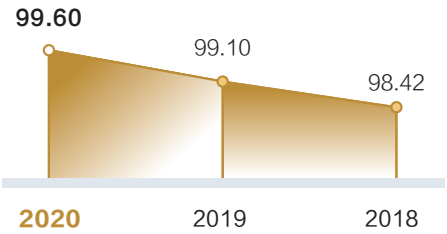
太保寿险

电话中心服务主要指标

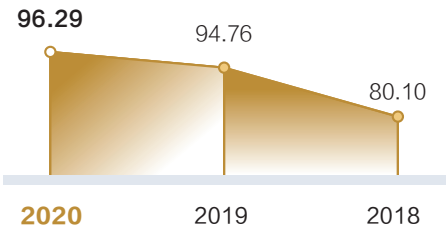
呼入接通率 单位（%）



20秒服务水平 单位（%）

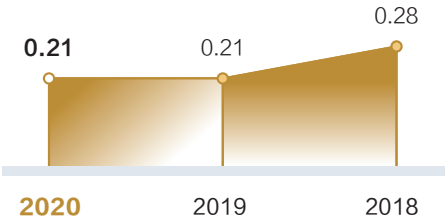


电话呼入服务满意率 单位（%）

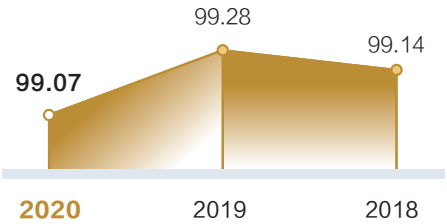


理赔效率主要指标

小额理赔平均理赔支付时效 单位（天）

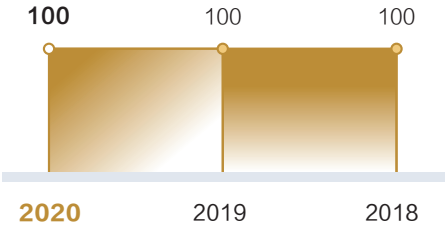


小额理赔5日结案率 单位（%）

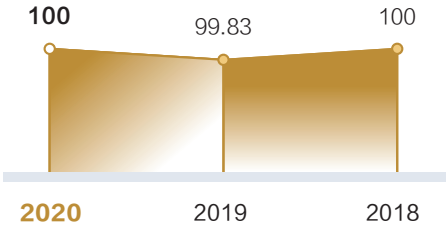


投诉处理效率

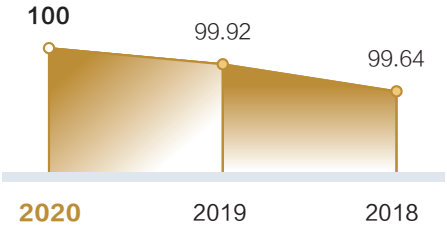
寿险重大投诉处理结案率 单位（%）



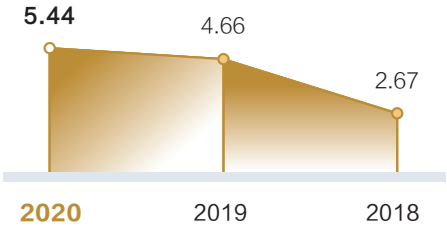
寿险一般投诉处理结案率 单位（%）



寿险投诉及时结案率 单位（%）



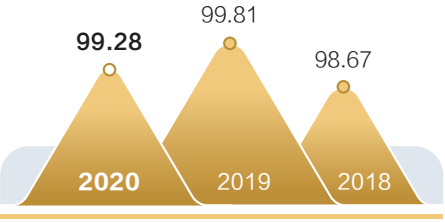
寿险投诉案件平均处理时长 单位（天）



太保产险

电话中心服务主要指标

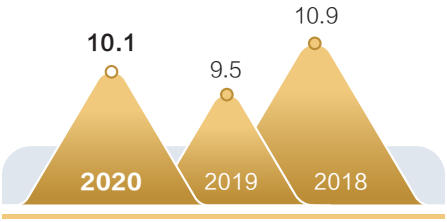
呼入接通率 单位（%）



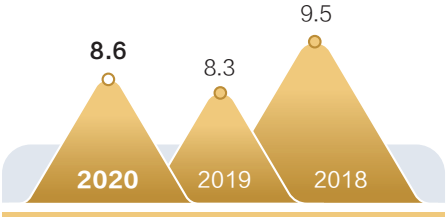
95500电话服务IVR满意率 单位（%）

理赔效率主要指标

当年案件案均报案支付周期（车险） 单位（天）

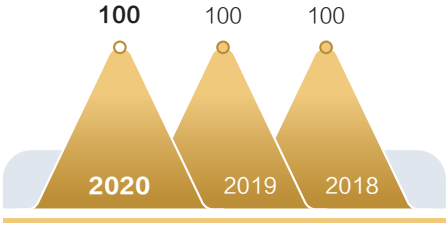


万元以下案均报案支付周期（车险） 单位（天）

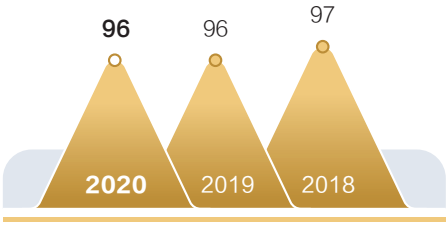


投诉效率主要指标

产险投诉处理及时率 单位（%）



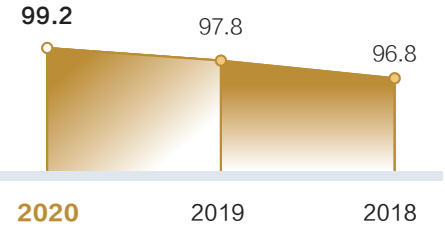
产险投诉一次解决率 单位（%）



长江养老

满意度指标

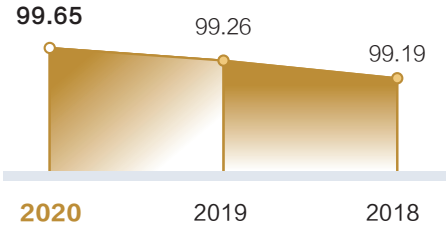
长江养老400客服热线满意度 单位（%）



太保健康险

满意度指标

电话呼入服务满意率 单位（%）



因违反营销及承保法则受处罚情况

太保寿险

指标	单位	2020	2019	2018
受罚次数	次	24	6	11
受罚总额	万元	297	94	127
受警告次数	次	1	1	3

太保产险

指标	单位	2020	2019	2018
受罚次数	次	29	11	19
受罚总额	万元	481.2	237.5	378
受警告次数	次	2	3	1

反贪污

反贪污培训

指标	单位	2020
培训人次	人	12691
培训时长	小时	9515

提出并已审结的贪污诉讼案件数

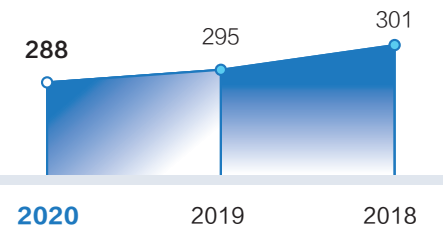
2020
0

经济

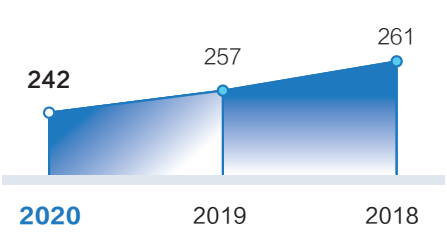
经济绩效

偿付能力充足率指标

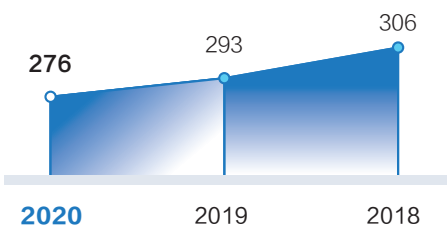
太保集团　　单位（%）



太保寿险　　单位（%）

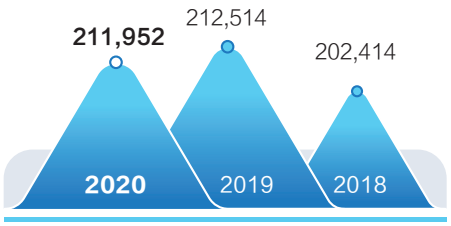


太保产险　　单位（%）

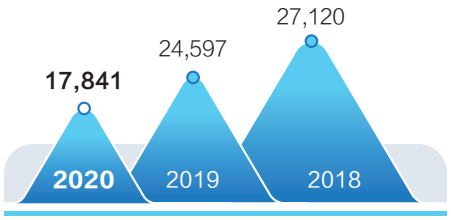


太保寿险经营情况

寿险保险业务收入　　单位（百万元）

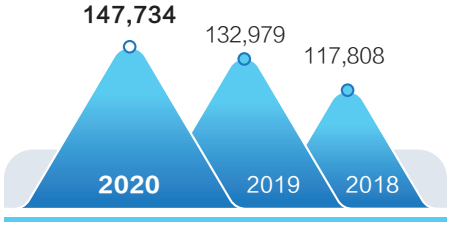


寿险新业务价值　　单位（百万元）

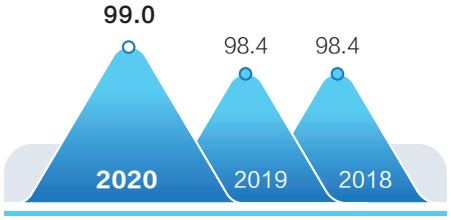


太保产险经营情况

产险保险业务收入　　单位（百万元）

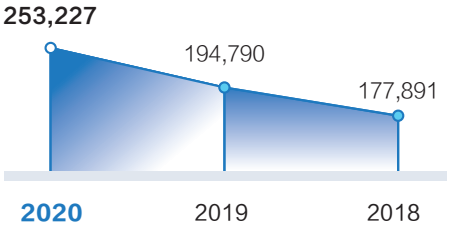


产险综合成本率　　单位（%）



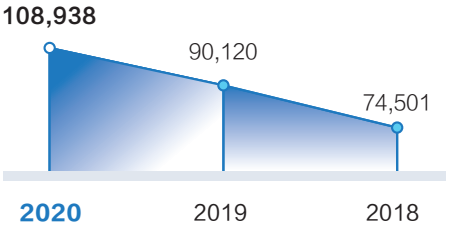
太保资产管理公司

第三方管理资产　　单位（百万元）

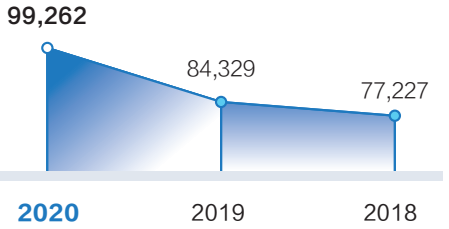


长江养老经营情况

企业年金受托管理资产　　单位（百万元）

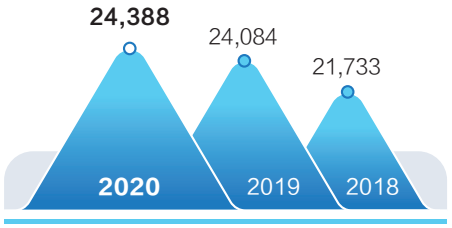


企业年金投资管理资产　　单位（百万元）

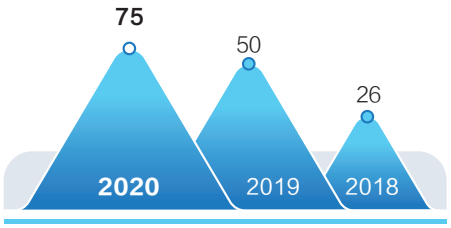


分配的经济价值

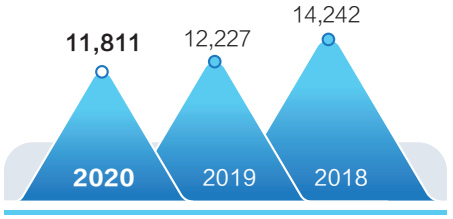
薪酬福利支出　　单位（百万元）



公益捐赠及商业赞助　　单位（百万元）



上缴各类税收总额　　单位（百万元）



联交所ESG索引

指标:A1 排放物

ESG指标	是否披露	在报告中的位置
一般披露	已披露	51-53；55
A1.1	已披露	55
A1.2	已披露	55
A1.3	不适用	-
A1.4	已披露	56
A1.5	已披露	53-54
A1.6	已披露	52-54

指标:A2 资源使用

ESG指标	是否披露	在报告中的位置
一般披露	已披露	53
A2.1	已披露	55-57
A2.2	已披露	56
A2.3	已披露	54
A2.4	已披露	51；54
A2.5	不适用	-

指标:A3 环境及天然资源

ESG指标	是否披露	在报告中的位置
一般披露	已披露	49-53
A3.1	已披露	49-53

指标:A4 气候变化

ESG指标	是否披露	在报告中的位置
一般披露	已披露	49-53
A4.1	已披露	49-53

指标:雇佣及劳工常规 —B1 雇佣

ESG指标	是否披露	在报告中的位置
一般披露	已披露	35
B1.1	已披露	59-60
B1.2	已披露	62-63

指标:雇佣及劳工常规 —B2 健康与安全

ESG指标	是否披露	在报告中的位置
一般披露	已披露	33-35
B2.1	已披露	64
B2.2	已披露	64
B2.3	已披露	33-35

指标:雇佣及劳工常规 —B3 发展与培训

ESG指标	是否披露	在报告中的位置
一般披露	已披露	33-35
B3.1	已披露	65-66
B3.2	已披露	65-66

指标:雇佣及劳工常规 —B4 劳工准则

ESG指标	是否披露	在报告中的位置
一般披露	已披露	35
B4.1	已披露	35
B4.2	已披露	35

指标:营运管理 —B5 供应链管理

ESG指标	是否披露	在报告中的位置
一般披露	已披露	47
B5.1	已披露	67
B5.2	已披露	47；67
B5.3	已披露	47
B5.4	已披露	47

指标:营运管理 —B7 反贪污

ESG指标	是否披露	在报告中的位置
一般披露	已披露	39
B7.1	已披露	69
B7.2	已披露	39
B7.3	已披露	39

指标:社区 —B8 社区投资

ESG指标	是否披露	在报告中的位置
一般披露	已披露	44-46
B8.1	已披露	41-44
B8.2	已披露	41-42

GRI标准索引

指标编号和描述		在报告中位置
102-1	组织名称	8
102-2	活动、品牌、产品与服务	8
102-3	总部位置	79；封底
102-4	营运位置	8
102-5	所有权与法律形式	8
102-6	服务的市场	8
102-7	组织规模	8
102-8	关于员工和其他工作者的信息	9；59
102-9	供应链	47；67
102-10	组织及其供应链的重大变化	47；67
102-11	预警原则或方针	11；38-39
102-12	外部倡议	44-47
102-13	协会的成员资格	44-47
102-14	高级决策者的声明	3；6
102-15	关键影响、风险和机遇	11-12
102-16	价值观、原则、标准和行为规范	12-15
102-17	关于道德的建议和关切问题的机制	12-15；37-38
102-18	管理架构	10
102-19	授权	10
102-20	行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	10
102-21	就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	12-13
102-22	最高管治机构及其委员会的组成	年报《公司治理报告》章节
102-23	最高管治机构主席	年报《公司治理报告》章节
102-24	最高管治机构的提名和甄选	年报《公司治理报告》章节
102-25	利益冲突	年报《风险管理》章节
102-26	最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	6；10
102-27	最高管治机构的集体认识	6；10
102-28	最高管治机构的绩效评估	公司官网
102-29	经济、环境和社会影响的识别和管理	10-13

指标编号和描述		在报告中位置
102-30	风险管理流程的效果	11
102-31	经济、环境和社会议题的评审	12-13
102-32	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	6；10-11
102-33	重要关切问题的沟通	12-13
102-34	重要关切问题的性质和总数	12-13
102-35	报酬政策	33
102-36	决定报酬的过程	33-35
102-40	利益相关方群体列表	13
102-41	集体谈判协议	35
102-42	利益相关方的识别和遴选	12-13
102-43	利益相关方参与方针	12-13
102-44	提出的主要议题和关切问题	12-13
102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	78
102-46	界定报告内容和议题边界	78
102-47	实质性议题列表	12
102-48	信息重述	78
102-49	报告变化	78
102-50	报告期	78
102-51	最近报告日期	78
102-52	报告周期	78
102-53	有关本报告问题的联系人信息	79
102-54	符合 GRI 标准进行报告的声明	14-15
102-55	GRI内容索引	78
103-1	对实质性议题及其边界的说明	12-13
103-2	管理方法及其组成部分	10-11
103-3	管理方法的评估	10-11
201-1	直接产生和分配的经济价值	9；70-71
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	49-53
201-3	义务性固定福利计划和其他退休计划	35
202-1	按性别的标准起薪水平工资与当地最低工资之比	59
202-2	从当地社区雇佣高管的比例	59
203-1	基础设施投资和支持性服务	16-19；20-21

指标编号和描述		在报告中位置
203-2	重要间接经济影响	22-23
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	39
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	39
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	39
302-1	组织内部的能源消耗量	55-58
302-2	组织外部的能源消耗量	55-58
302-3	能源强度	51-53
302-4	减少能源消耗量	51-53
302-5	降低产品和服务的能源需求	51-53
305-1	直接（范畴 1）温室气体排放	55
305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放	55
305-3	其他间接（范畴 3）温室气体排放	55
305-4	温室气体排放强度	55
305-5	温室气体减排量	51
305-6	臭氧消耗物质（ODS） 的排放	55
305-7	氮氧化物（NOx）、硫氧化物（SOx） 和其他重大气体排放	55
306-1	按水质及排放目的地分类的排水总量	-
306-2	按类别及处理方法分类的废弃物总量	55-56
306-5	受排水和 / 或径流影响的水体	51
307-1	违反环境法律法规	无违反环境法律法规情况
308-1	使用环境标准筛选的新供应商	47
308-2	供应链对环境的负面影响以及采取的行动	47
401-1	新进员工和员工流动率	59；62
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	33-35
401-3	育儿假	64-65
403-1	职业健康安全管理体系	33-35
403-2	危害识别、风险评估和事件调查	35
403-3	职业健康服务	33-35
403-4	职业健康安全事务:工作者的参与、协商和沟通	33-35
403-5	工作者职业健康安全培训	33-35；65-66
403-6	促进工作者健康	33-35
403-7	预防和减轻与商业关系直接相关的职业健康安全影响	33-35

指标编号和描述		在报告中位置
403-8	职业健康安全管理体系适用的工作者	33-35
403-9	工伤	64
403-10	工作相关的健康问题	64
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	65-66
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	33-35
405-1	管治机构与员工的多元化	60-61
405-2	男女基本工资和报酬的比例	59
414-1	使用社会标准筛选的新供应商	47
414-2	供应链对社会的负面影响以及采取的行动	47
418-1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	31

关于本报告

本报告是中国太平洋保险（集团）股份有限公司所发布的第13份企业社会责任报告。报告提供纸质版（使用环保再生纸）与网络版，网络版可在上证所网站（www.sse.com.cn）和本公司网站（www.cpic.com.cn）查阅下载。

报告范围

如无特别说明，报告中披露的数据和案例均源于中国太保集团及其全资子公司、控股子公司和分公司。

编写标准

报告重点参照香港联交所新版ESG报告指引、伦交所富时罗素（FTSE Russell）和明晟（MSCI）ESG指标、全球报告倡议组织GRI标准核心方案。同时还参考了国际标准化组织社会责任指南ISO26000、上交所《公司履行社会责任的报告编制指引》、中华人民共和国国家标准《社会责任指南》（GB/T36000-2015）。此外，与联合国可持续发展目标也进行了对标梳理，并就报告主要章节与具体目标进行了关联。

指标与信息收集

报告披露的指标与企业社会责任议题高度相关，相关数据和案例均收集自中国太保集团及其子公司和分公司，收集渠道包括：

- 集团内部相关数据收集系统与统计报表
- 日常梳理、总结的优秀社会责任实践案例
- 基于报告框架的定性与定量信息采集表
- 报告编制阶段在集团及子公司和分公司进行的部门访谈与实地考察
- 利益相关方关注分析梳理

联系我们

尊敬的读者：

感谢您阅读《2020中国太保企业社会责任报告》。如您在报告阅读过程中有任何意见或建议，请不吝指正，以帮助我们在今后进一步提升社会责任管理工作。

联系地址：上海市中山南路1号 中国太平洋保险（集团）股份有限公司
联系部门：品牌部

《2020中国太保企业社会责任报告》编写组
2021年3月

扫码浏览本报告电子文稿

本报告采用再生环保纸张印刷

版权归太平洋保险所有，未经许可不得转载和翻译
欢迎对本报告提出意见和建议

Together

1991–2021 三十年 · 在一起

Z：200120
T：021-33960000

中国上海市中山南路1号
No.1, Zhongshan South Road, Shanghai, China