

2021

中國太保可持續發展報告



目 錄

開篇

關於本報告	03
董事會聲明	04
董事長致辭	05
關於中國太保	07
年度亮點績效	08
公司榮譽	09

服務國家戰略

促進對外開放	13
佈局健康養老	15
支持實體經濟	18
推進區域協同	20
服務雙碳目標	21
促進鄉村振興	26

可持續發展牽引力

ESG融入公司戰略	29
完善ESG管理架構	30
利益相關方溝通	31
重大性議題分析	32



可持續發展支撐力

公司治理	35
風險管控	37
科技創新	43
知識產權	45
數據安全	46

可持續發展影響力

關愛員工，傳遞人文關懷	49
圍繞客戶，打造太保服務	52
合作共贏，創建繁榮未來	57
社會公益，彰顯責任擔當	59
精彩文體，共諦美好生活	60

可持續發展協同力

可持續保險原則 (PSI)	63
負責任投資原則 (PRI)	64
“一帶一路”綠色投資原則 (GIP)	65
聯合國可持續發展目標 (SDGs)	66
中國太保入選的ESG指數	68

氣候相關財務信息披露

治理	71
戰略	71
風險管理	71
指標和目標	72

ESG績效

環境績效	73
社會績效	76

附錄

附錄1 香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引	83
附錄2 全球報告倡議組織GRI標準索引	87
附錄3 聯繫我們	90

開篇

關於本報告

隨著可持續發展理念深入人心、獲得利益相關方的高度認可，中國太保發佈 2021 年可持續發展報告。在全面覆蓋原社會責任報告內容的基礎上，進一步凸顯太保實踐 ESG 理念，推動可持續發展的成效，彰顯公司致力於可持續發展、打造行業高質量發展高地的決心。

報告範圍

組織範圍：

中國太保集團，全資子公司和控股子公司及其分公司。

報告週期：

本報告為年度報告，重點披露 2021 年 1 月 1 日至 12 月 31 日的內容。

編寫標準

本報告重點參照：**上海證券交易所**《關於發布〈上海證券交易所上市公司自律監管指引第 1 號——規範運作〉的通知》、**香港聯合交易所**《環境、社會及管治報告指引》、**倫敦證券交易所** ESG 報告指南、**中國銀行保險監督管理委員會**《中國銀保監會關於銀行保險機構加強消費者權益保護工作體制機制建設的指導意見》。

本報告還參考：**富時羅素**（FTSERussell）ESG 評級指標、**明晟**（MSCI）ESG 評級指標和**全球報告倡議組織** GRI 標準核心方案。

本報告採納：**氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）**的建議，對**負責任投資原則（UN PRI）**、**可持續保險原則（UN PSI）**執行情況進行回應，以及對**標聯合國可持續發展目標（SDGs）**。

報告原則

- **重要性原則：**報告識別出影響中國太保可持續發展的重要議題並回應，並已詳述重大性分析過程及結果。
- **量化原則：**報告已披露中國太保 ESG 量化關鍵績效。
- **平衡原則：**報告內容反映客觀事實，同時披露正面和負面指標。
- **一致性原則：**報告對不同報告期所使用的指標儘量保持一致，對發生變化的指標進行解釋說明。

計價幣種

如無特殊說明，本報告所涉及財務數據的計價幣種為人民幣。

報告語言

報告以簡體中文編寫，另有繁體中文、英文文本。

報告形式

報告提供紙質版（採用環保再生紙印刷）和電子版。

報告獲取方式

報告電子版可在上海證券交易所網站（www.sse.com.cn）、香港聯合交易所網站（www.hkex.com.hk）和中國太保集團網站（www.cpic.com.cn）查閱下載。

稱謂說明

為表述方便，在本報告中，中國太平洋保險（集團）股份有限公司簡稱為中國太保、太保、太平洋保險、公司或我們。

董事會聲明

2021 年，中國太保董事會堅定不移地以國家“十四五”規劃和二〇三五年遠景目標為引領，落實 ESG 監管和政策要求，不斷提升 ESG 工作績效，持續增強可持續發展能力，推動和實現高質量發展。

完善 ESG 管治架構。董事會負責全面監督 ESG 規劃、實施與管理，確保可持續發展能力不斷提升。戰略與投資決策及 ESG 委員會負責為董事會 ESG 決策提供支持，在 ESG 管理中發揮核心作用。戰略與投資決策及 ESG 委員會下設集團 ESG 辦公室，作為 ESG 日常工作推進部門。

明確關鍵性議題。董事會開展利益相關方調查，及時識別 ESG 機遇和風險，明確中國太保在可持續發展領域的重要 ESG 議題。根據利益相關方調查，進一步聚焦應對氣候變化、服務實體經濟、促進共同富裕、實踐踐行普惠金融等關鍵議題，以 ESG 理念引領公司可持續發展。

推動 ESG 理念融入經營實踐。董事會進一步細化在可持續保險、負責任投資、

ESG 風險管理、綠色低碳營運等多個領域的工作部署，簽署可持續保險原則和負責任投資原則，將可持續發展理念進一步融入中國太保的經營管理中。同時，在保護消費者權益、佈局健康養老、助力鄉村振興、應對氣候變化等重點領域，完善管理體系，明確工作措施，有序落地實施。

本報告詳盡披露中國太保在上述工作及其他 ESG 議題上的管理與實踐進展，均獲得董事會 2022 年 3 月審議通過。



董事長致辭

聚力可持續 一起向未來

2021 年，中國太保迎來建司三十周年的高光時刻。三十而立，意味著風華正茂、朝氣勃發，也昭示著成熟穩重、勇毅擔當。太保成長與發展，一路與社會責任相伴而行。**為國家擔當、為人民盡責、為社會奉獻是太保的使命。**踐行負責使命，已成為太保發展的自驅力。心懷責任，雄心萬丈；心之所向，素履以往。

在擔當負責的道路上，太保的**社會責任理念與時俱進、社會責任版圖持續延展、社會責任擔當愈發厚重。**從關注利益相關方到關注 ESG，再到關注可持續發展，我們的每一步行動、每一次嬗變、每一分成長，都與社會責任相融共生。今年開始，我們將社會責任報告更名為**可持續發展報告**，全面披露太保可持續發展理念、規劃和行動，這是一個決心，也是一份承諾，更是一次提升。

2021 年，我們以翻過高峰再攀新高峰的勇氣，以不斷出發不停奔跑的魄力，堅定地將**可持續發展作為社會責任的更高追求，在可持續發展的道路上行穩致遠，方向愈發清晰，步履愈益從容。**

——**國之所需，我們全力護航**，立足國家所需，參與重大戰略，推動構建新發展格局。

——**民之所需，我們力之所至**，以人民為中心，織密民生網路，扎實推動共同富裕。

——**社會所需，我們溫暖相伴。**對社會盡責任，共築美好家園，構建良好社會生態。

這一年，太保公益品牌的底色更加鮮明，“太保綠”“太保藍”“太

保紅”構築起太保公益彩色圖譜，描繪出負責任的動人圖景，得到員工、客戶和社會認可，成為可持續發展的領航者。

2021 年，站在而立之年再出發的新起點上，**我們堅守以人為本**，以關注人類命運為社會責任的新引領和新規範；**我們堅守長期主義**，以可持續發展為社會責任的新動力和新方向。

以人民福祉為中心，致廣大而盡精微。世界上最大的幸福莫過於為人民幸福而奮鬥，我們心繫民眾對美好生活的嚮往，**實施大健康戰略**，解決廣大民眾面臨的醫療問題。承辦各類政府醫保合作項目覆蓋 1.45 億人，參與 35 個惠民保項目覆蓋 2,100 萬人，擁有 400 人專職團隊的太醫管家 7×24 小時身邊服務。**佈局養老產業**，滿足人民日益增長的養老需求。已在成都、大理、上海、杭州等 9 地落地 10 家“太保家園”，初步完成養老產業全國佈局。**推進鄉村振興**，鞏固拓展脫貧攻堅成果。精準扶貧覆蓋 762 萬建檔立卡貧困戶，獲得“全國脫貧攻堅先進集體”榮譽稱號；“防貧保”已推廣至 1,000 多個縣區，譜寫助推鄉村振興、普惠包容的新篇章。

以生態文明為引領，人與自然和諧發展。建設生態文明、推動綠色低碳循環發展是可持續發展本義，我們構建綠色金融服務體系，護航生產發展、生活富裕、生態良好的文明發展道路。**綠色保險，勇當排頭兵。**服務低碳循環經濟，新能源保險近萬億元；首推零碳進博和綠色可持續保險，形成行業示範；長期推行野生動物肇事保險，促進生物多樣性保護。**綠色投資，勇當先行者。**以債權投資、股權投資、資產支持、產業基金等形式，參與能源、環保、水務、防污等綠色投資；發行首隻 ESG 保險資管產品，推出碳中和主題產品。**綠色運營，勇當主力軍。**以產品創新、科技創新應

對氣候變化風險，太保家園等建築遵循綠色標準，1,500 畝太保三江源公益林守護中華水塔，數據中心能源使用效能持續提升。

以更高標準為遵循，提升可持續發展動力。面對疫情和不確定性挑戰，我們以先進可持續發展理念為指引，**制定可持續發展戰略。**加強頂層設計，編制 ESG 戰略與行動計劃；董事會設立“戰略與投資決策及 ESG 委員會”，把握可持續發展的專業化航向。**簽署可持續發展國際原則。**成為中國內地第二家簽署聯合國可持續保險原則的企業、第四家簽署負責任投資原則的資產所有者，並簽署“一帶一路”綠色投資原則，可持續發展有了更高標準和自覺遵循。**培育可持續發展軟實力。**實施數字化轉型、建設大數據平台、探索智能化，科技湧動創新創造的活力；太保“服務官”將服務滲透至各環節，身邊服務、終身服務、精緻服務賦能高質量體驗，太保服務傳遞“客戶至上”的溫度。

踔厲奮發，篤行不怠。面向未來，我們將鍛造形成可持續發展的**牽引力、支撐力、影響力和協同力**，建立行業高質量發展新高地。**堅持做“難”的事、做“對”的事、做“實”的事**，主動服務國家戰略、努力解決民生問題、全面助力雙碳目標、用心創建和諧家園。堅持金融向上向善，響應時代新需求，實踐保險供給側改革，創新產品和服務，惠及最廣大人民群眾。

我們處在一個充滿挑戰，也充滿希望的時代。**未來已來，就在可持續發展理念閃耀的光芒中，就在每一個奮鬥者拼搏的身影裡。讓我們攜手同行，聚力可持續發展，共創後疫情時代美好新世界！**



中國太平洋保險（集團）
股份有限公司

董事長

王敏

關於中國太保

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，是國內領先的綜合性保險集團，也是首家在上海、香港、倫敦三地上市的保險公司。

太保擁有人壽保險、財產保險、養老保險、健康保險、農業保險和資產管理等在内的保險全牌照，為客戶提供全方位風險保障解決方案、財富規劃和資產管理服務。

企業文化

使命：

做一家負責任的保險公司。

願景：

成為行業健康穩定發展的引領者。

企業核心價值觀：

誠信天下，穩健一生，
追求卓越，創新共贏。

社會責任理念：

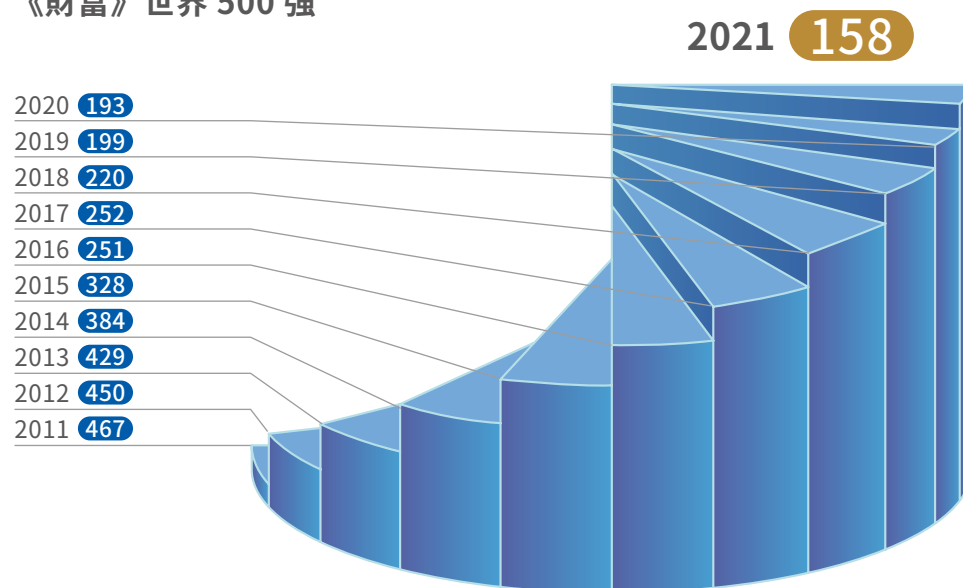
為國家擔當、為人民盡責、
為社會奉獻。

品牌口號：

平時注入一滴水，難時擁有太平洋。

我們的成長

中國太保連續 11 年上榜 《財富》世界 500 強



Brand Finance

“2021 年全球品牌價值 500 強”

排名第 **119** 位

“2021 年全球最具價值保險品牌 100 強”

排名第 **5** 位



年度亮點績效

經濟範疇

	2021	2020	2019
集團營業收入（百萬元）	440,643	422,182	385,489
集團淨資產（百萬元）	226,741	215,224	178,427
集團客戶數（萬名）	16,839	14,894	13,998

環境範疇

	2021	2020	2019
人均溫室氣體排放量（噸二氧化碳當量 / 人）	0.93	0.98	1.43
電子保單數量（萬份）	61,444	43,524	21,881
視頻 / 電話會議（次）	25,906	20,125	18,763

社會範疇

	2021	2020	2019
員工人數（人）	114,108	118,119	116,811
女員工比率（%）	52.91	53.20	53.10
企業年金覆蓋員工比率（%）	85	87	86
人均培訓時數（小時）	98.0	37.8	40.4
公益捐贈及商業贊助（百萬元）	81	75	50

治理範疇

	2021	2020	2019
員工反貪污培訓（人次）	17,131	12,691	——
女性董事比例（%）	27	27	14
投資者服務（次）	650	——	——
召開董事會（次）	6	10	9

公司榮譽

環境保護



ESG 金責獎

中國太保在新浪金麒麟中國 ESG 優秀企業 500 強中名列保險業第二位，榮獲 ESG 金責獎。



碳中和先鋒綠色企業

中國太保榮獲《21 世紀經濟報導》碳中和先鋒綠色企業。



ESG 綠色公司之星

中國太保榮獲《投資時報》ESG 綠色公司之星。

社會責任



全國脫貧攻堅先進集體

太保產險和產險內蒙古分公司脫貧攻堅工作小組榮獲中共中央“全國脫貧攻堅先進集體”榮譽稱號。



責任典範獎

中國太保連續第 12 年獲得“第一財經中國企業社會責任榜”責任典範獎。



企業社會責任發展指數

中國太保在社科院發佈的“企業社會責任發展指數”300 強企業排名中列保險業第三位。



傑出典型企業

中國太保榮獲上海市企業社會責任報告發佈“傑出典型企業”。



2021 年度公益項目獎

上海太保藍公益基金會的“守護記憶·萬千百十”大型公益行動在第十一屆公益節暨企業社會責任嘉年華上獲評“2021 年度公益項目獎”。



2021 中國典範僱主

中國太保榮獲前程無憂網“2021 中國典範僱主”。



公司治理

2021 年度傑出董事獎

中國太保第九屆董事會、董事長孔慶偉分別榮獲香港董事學會“2021 年度傑出董事獎”中的“上市公司董事會獎”與“上市公司執行董事獎”。

上海金融創新獎特等獎

中國太保憑“發行全球存托憑證（GDR）並在倫敦證券交易所上市”項目榮獲上海市人民政府頒發的上海金融創新獎特等獎。

科技創新

最佳應用獎 Top10

中國太保 AI “合規智達” 智能諮詢系統，榮獲長三角金融科技研究院“2021 中國金融科技·金融機構”最佳應用獎 Top10。

國有企業數字化轉型十大技術成果

中國太保“貓”系列自動化測試平台被國務院國資委評為“國有企業數字化轉型十大技術成果”。

數字創新優勝獎和數字創新潛力獎

中國太保在 2021 上海國資國企數字化轉型創新大賽決賽榮獲“數字創新優勝獎”和“數字創新潛力獎”。

太保服務

服務質量指數拔得頭籌

在 2021 年上半年保險服務品質指數中，太保旗下產險、壽險、健康險公司分別在財產險、人壽險和健康險中拔得頭籌。

保險資管公司金牛獎

太保旗下資產管理公司在中國證券報主辦的首屆“中國保險業投資金牛獎”評選中榮獲“保險資管公司金牛獎”。

2021 最佳養老金管理機構

太保旗下長江養老在《21 世紀經濟報導》組織的“金貝獎”評選中榮獲“2021 最佳養老金管理機構”。

綜合創新優秀案例

“滬惠保”在人民日報健康用戶端、健康時報主辦的“多層次醫療保障優秀案例評選”活動中獲評“綜合創新優秀案例”。

01 服務國家戰略

促進對外開放
佈局健康養老
支持實體經濟
推進區域協同
服務雙碳目標
促進鄉村振興

中國太保立足國之所需，積極參與國家重大戰略。以人民為中心，織密民生網路，扎實推進共同富裕，為高質量發展貢獻力量。







累計為四屆進博會提供保險

2.6 萬億元



累計為兩屆服貿會提供保險逾

2,600 億元

促進對外開放

服務國際展會

進博會

中國太保作為進博會核心支援企業和指定保險服務商，連續 4 年服務進博會。持續提供“產、壽、健”一站式的綜合保障，推出“全鏈條、全週期、多元化”的“太保服務+”保障模式，累計為四屆進博會

提供總保額 2.6 萬億元的綜合保險方案 and 全生命週期風險管理服務。太保於第四屆進博會起，全面引入“碳中和”項目，助力做好“零碳進博”工作。



服貿會

作為服貿會全球合作夥伴和指定保險服務商，中國太保連續為兩屆服貿會提供一攬子保險保障服務方案，總保額逾 2,600 億元。舉辦以綠色金融、航空航天、網絡安全、版權保障等為主題的系列研討活動。



護航“一帶一路”

支持中國企業“走出去”

中國太保為“一帶一路”走出去的中國企業提供專屬保障，已累計為走出去的中國企業提供了超過 1 萬億元風險保障，承保近 700 個代表性重大項目，涉及超百個國家。其中，2021 年承保新能源項目 59 個，提供風險保障 596 億元。

保障海外人員安全

面對日益增長的海外人員安全保障需求，2018 年，中國太保推出專屬人員意外傷害保險——“海外無憂”人員保障計劃。截至 2021 年末，“海外無憂”累計承保人次已超過 20 萬，服務企業超過 600 家。



累計為走出去的中國企業提供
風險保障超

1 萬億元



為新能源項目
提供風險保障

596 億元

累計承保人次超

20 萬

“海外無憂”
人員保障計劃

服務企業超

600 家



佈局健康養老

佈局大健康戰略

中國太保在深耕保險主業的同時，推動大健康發展藍圖有序落地。



太醫管家線下專職
醫療團隊擁有

400人

太醫管家

2021 年 4 月，廣慈太保互聯網醫院掛牌成立，並發佈首個自主研發的互聯網醫療健康服務品牌“太醫管家”，建成擁有 400 人的線下專職醫療團隊。

依託區域合作醫療網點，太保初步形成面向家庭環境的線上線下一體化醫療服務能力，可滿足全家人的一站式個性化醫療健康需求，建立“醫、藥、險”閉環生態。

案例

太醫管家支援抗疫

2021 年末到 2022 年初，部分城市發生新冠肺炎疫情。太醫管家啟動線上問診綠色服務通道，先後為西安、鄭州、天津、蘇州、百色等地市民特別提供 15 天內無限次免費線上問診服務，並組織人力確保實現 60 秒內回應、24 小時待命。此外，太醫管家天津醫學團隊 30 名義工為戰勝疫情，奮戰於人口密度大、老年市民佔比高、上門檢測要求多的天津東麗區，用行動化作冬日裡的溫暖力量。



中國太保提升服務社會民生能力，積極參與多層次社會保障體系建設，發展普惠保險。

惠民保

中國太保以“一城一策”屬地化制定策略為原則，積極推進城市定制型商業醫療保險（惠民保）項目在各地的落地實施，形成“太惠保”整體解決方案，創造可持續的“太保模式”行業典範。自 2020 年 5 月至今，中國太保作為主承保單位承辦了上海、嘉興、紹興、衢州、淄博、舟山等 8 個地市的惠民保業務，同時積極參與了成都、廣州、杭州、北京、海南省、湖南省等多地惠民保業務，逐步形成“醫保、醫藥、醫療”間的良性互動。截至 2021 年末，中國太保已參與 35 個惠民保項目，累計覆蓋參保人數 2100 餘萬，佔全國惠民保參保人數的近五分之一。

大病醫保

中國太保積極參與大病保險保障與服務提供，深入服務醫療體制改革和多層次醫療保障體系建設。截至 2021 年末，中國太保承接大病保險項目 61 個，項目覆蓋 15 個省（直轄市、自治區）的 54 個城市，承保規模達 61 億元，服務人群逾 1 億人。

長期護理保險

中國太保堅持“政府主導、社會參與、市場機制”的理念，積極參與到全國長期護理保險（簡稱“長護險”）的制度試點工作。截至 2021 年末，已累計服務國家級試點城市 21 個，地方試點城市 18 個，覆蓋參保人群逾 4800 萬，賠付逾 290 萬人次。



參與惠民保項目

35 個

覆蓋

2,100 餘萬人



大病保險項目承保規模達

61 億元

服務人群逾

1 億人



長護險項目覆蓋逾

4,800 萬人

賠付逾

290 萬人次

太保藍本



累計覆蓋客戶近

1,800 萬

累計服務超

13 萬人次

太保家園



在

9 個地區

共落實

10 個項目

總床位逾

1.2 萬張

太保藍本

“太保藍本”服務覆蓋診前、診中、診後的健康管理、就醫綠色通道和高端醫療服務，集聚“小病不出門，大病選三甲，呵護更長久，福利惠全家”四大亮點服務，截至2021年末，累計覆蓋客戶近1,800萬，累計服務超過13萬人次。根據患者病情及以往病史，對症預約北京、上海等近400個重點城市超過2,800家公立醫院專家。

佈局養老產業

📍 太保家園形成全國佈局

中國太保構建以“財富”“健康”“養老”為支點的產品+服務“金三角”，其中太保家園是“金三角”中的“養老”支點。截至2021年末，太保家園在9個地區共落地10個項目，總床位逾1.2萬張，在國內保險業居於第二位。

頤養、樂養、康養三大產品線全面落實，匹配全齡養老需求，發佈五“心”養老服務體系，傳遞智慧康養體驗，高起點高標準打造太保特色養老服務體系，確立國內養老社區品牌化、標準化、連鎖化的標杆模式。2021年10月，太保家園成都國際頤養社區與大理樂養社區隆重開業，全面展示老齡化時代的太保解決方案。



◁ 養老三支柱

中國太保全面服務養老保障三支柱，覆蓋政府養老金、單位養老金和個人養老金三大領域。太保旗下長江養老長期深耕年金業務。2021 年，成為全國最後一個職業年金計劃——西藏自治區職業年金計劃的受託人，至此，在全國 33 個職業年金統籌區受託人評選中全部中標，助力機關事業單位的養老保障制度改革。同時，在基本養老保險基金投資管理方面運行良好。

促進實體經濟

服務中小微企業

為滿足中小微企業主的融資保險需求，中國太保開發設計了多款“普”和“惠”並重的保證保險產品。

◁ “提放保”

中國太保開發具有資金融通和社會管理功能的“提放保”產品，重構銀行抵押貸款的業務流程，小微企業客戶向銀行申請貸款時可自主選擇辦理“提放保”業務，從根本上解決小微企業續貸中的痛點。“提放保”在中國保險白象榜評獎中，榮獲“年度厚道保險產品”。截至 2021 年末，累計與 53 家銀行建立合作，幫助約 7 萬名小微企業主獲得 1,002 億元融資資金。



累計幫助小微企業主約

7 萬名

獲得融資資金

1,002 億元

◁ 專屬保證保險

中國太保推出專屬保證保險，專注解決小微企業主短期、小額融資需求，發揮保證險增信分險功能，幫助客戶從銀行獲得無抵押資金，最大限度服務小微企業主經營多元的融資需要。截至 2021 年末，已累計服務 21 萬小微企業主，從銀行等金融機構獲得融資資金達 290 億元。



累計服務小微企業主

21 萬

獲得融資資金

290 億元

支持基礎設施建設

中國太保緊跟國家發展戰略及行業發展趨勢，投資支持區域經濟和民生工程建設，為國家基礎設施建設提供強有力的支撐。

截至 2021 年末

在交通基礎設施領域



累計投入超過 **530** 億元。
其中，投資高速公路項目 20 個，投資規模約 400 億元；軌道交通項目 5 個，投資規模約 93 億元；港口物流項目 3 個，投資規模超 40 億元。



投入長江流域項目約 **690** 億，支持長江經濟帶一體化進程。
投入中西部欠發達區域項目約 **220** 億，通過交通基礎設施帶動周邊產業升級。

在能源和水利領域



累計投入超過 **113** 億元。
其中包括能源項目 2 個、投資規模約 92 億元；水利項目 3 個、投資規模約 21 億元。

助力科技強國



服務
航天事業

2021 年，中國太保首席中標風雲三號 05 星發射、初始在軌及發射三者保險項目。近年來，中國太保先後首席承保了高景一號 01/02 星、行雲二號、齊魯一號、北京三號等衛星發射保險項目，獨家承保快舟一號甲、快舟十一號火箭發射險及周邊險，參與了幾乎所有商業投保的國家重大衛星發射項目。



賦能
生物醫藥

中國太保針對生物醫藥開發一系列保險產品，包括上市前臨床試驗責任險、上市後生命科學產品責任險、知識產權執行及被侵權損失保險等創新險種，承保國內醫藥領軍企業的共計數百項海內外臨床項目，承保一類、二類疫苗保險及生物醫藥責任保險等試點項目。

推進區域協同

打造粵港澳大灣區 創新引領新高地

中國太保主動融入國家區域重大戰略，建立健全大區域發展的體制機制，在重點區域構築新增長極。

中國太保成立粵港澳大灣區專項工作小組，制定三年行動方案。

大灣區科技創新中心掛牌運作，有力支持惠民保市場開發和個信保系統建設；與灣區政府、企業戰略合作進一步深化，保險服務項目協同推進；灣區機構保險業務改善明顯，創新發展活力不斷釋放。

2021年12月，中國太保壽險香港公司成立，將協同內地、香港兩地資源，創新升級產品服務，構建健康、養老、財富管理多元化的服務體系。同時，開發大灣區專屬團體高端醫療保險計劃、太保藍本2021慶典版、粵港澳大灣區專享版等灣區產品。



累計在大灣區投資規模超

1,000 億元



深耕長三角一體化

中國太保深度融入“長三角一體化”國家戰略。2021年，簽署《金融國企服務五個新城建設發展框架協議》，全力支持新城基礎設施、公共服務等領域建設；產、壽險公司就加深長三角一體化發展戰略合作、太保資本就城市更新戰略合作，分別與當地政府達成協議；與金融同業

共商創建長三角一體化示範區金融同城化服務創新發展聯盟，提升示範區金融服務同城化水平；綠色保險創新示範項目在上海、蘇州、浙江三地與政府建立起緊密的合作關係，在建立行業標準上發揮主導作用。

推動京津冀協同發展

中國太保以服務為驅動，進一步推進京津冀協同區資源分享和產品服務一體化，

推進區域內的信息聯通、經驗複製和人才培養，加強區域內資負聯動。

服務雙碳目標

綠色保險

中國太保針對保障清潔高效能源體系建設、降低污染消耗、有效應對氣候變化風險等方面，推進保險產品和服務創新，推動經濟和社會全面綠色轉型，全方位促進高質量發展。



在高質量新發展格局下，中國太保以國家“3060”雙碳目標為引領，深化 ESG 實踐，發揮保險和投資優勢，扎實推進碳達峰、碳中和各項工作。

環境污染責任險



2008 年起，太保參與環境污染責任保險產品研發及落實，強化對企業保護環境、預防環境損害的監督管理。截至 2021 年末，太保已為全國 **6,000** 多家企業提供環境污染風險保障，總保額超過 **96** 億元。與此同時，推行安環保模式，將傳統保險轉換成安責 + 環責保障，助力企業實現綠色環保、安全生產、節能降耗。

清潔能源保險



2008 年，太保承保國內首個海上風電東海大橋示範項目，並在光伏、風電、核電等清潔能源領域，持續提供全生命週期的風險保障以及專業化的風險預防管理服務。截至 2021 年末，承保水利發電保額超過 **500** 億元，光伏領域保額近 **1,000** 億元；國內海上風電開工項目 **8** 個，太保全部參與其中。同時，參與 **29** 個海上風電營運險項目，保額累計超過 **1,000** 億元。2021 年，承保國內 **46** 台在運核電機組營運險，累計保額達 **240** 億元。

綠色投資

中國太保積極參與綠色金融體制機制創新，為國家經濟綠色化轉型提供融資支持。通過債權投資計劃、股權投資計劃、資產支持計劃、產業基金等形式，直接參與綠色項目投資建設，領域涵蓋清潔交通、清潔能源、資源節約、循環利用和污染防治等。截至 2021 年末，公司累計綠色投資約 233 億元。自 2018 年以來，累計發行綠色相關債權和股權投資計劃近 150 億元，涉及節能環保、清潔能源、生態環境、基礎設施綠色升級、綠色服務產業等多個領域。

2021 年 5 月，長江養老發行首隻 ESG 保險資管產品，填補了養老保險資管領域在 ESG 產品發行方面的空白，引導投資者主動履行社會責任，共享可持續發展成果。8 月，太保資產發行首隻碳中和主題保險資管產品，聚焦碳中和主題相關資產，引導投資者實踐碳中和理念，共享碳中和發展成果。



累計綠色投資約

233 億元

累計發行綠色相關債權和股權投資計劃近

150 億元

碳配額質押保險



2021 年，太保與上海環境能源交易所、申能碳科技有限公司、交通銀行達成“碳配額 + 質押 + 保險”合作，並落地全國首筆碳排放配額質押貸款保證保險業務，這是金融機構助力實現“碳達峰、碳中和”目標的新嘗試，為保險服務碳配額交易市場提供了全新思路。

“水質無憂”保險



2021 年，太保承保太浦河“水質無憂”保險，這也是長三角示範區內的首個水質保險項目。太保將定期提供由專業檢測機構出具的水質檢測報告，分析水質，做好預警。同時，組建成立太保青年員工護河隊，定期開展志願巡河。

雲南野生動物責任險



保護生物多樣性發展更有力，中國太保野生動物責任險實現雲南全省覆蓋，10 年間受益農戶超過 **15** 萬戶。“大象的故事”讓太保的形象更生動，太保產險雲南分公司成為聯合國生物多樣性公約第十五次締約方大會唯一保險合作方。

綠色營運



減少溫室氣體排放

中國太保貫徹落實國務院印發《“十三五”控制溫室氣體排放工作方案》，加強廢氣及溫室氣體、廢棄物的管理工作。對溫室氣體排放量及廢棄物進行定期監測和分析，優化溫室氣體和空氣污染物的源頭排放管理，制定和落實相關污染物管理辦法。

開展碳中和宣導

2021年，開展兩次碳中和主題知識科普，幫助員工了解雙碳目標，增強員工對於達成雙碳目標的責任感與使命感。

開展綠色宣言活動。環境日發起綠色行動倡議，推出綠色出行碳減排計算器，進一步倡議公眾用步行、騎單車、乘坐公共交通等方式，降低出行能耗，享受綠色健康快樂的生活。

創建 ESG 綠色品牌。聚焦太保 ESG 傳播，建立太保綠色品牌形象，推出“綠動太保 你我同行”綠色品牌，形成視覺統一、內容體系化的傳播效果。



低碳生活 綠建未來

作为一家负责任的公司，中国太保践行新发展理念，将ESG要求融入公司运营，全面推进低碳行动，努力促成碳达峰和碳中和。

绿色理念传播者 绿色运营践行者 绿色金融创新者 绿色公益推动者 绿色科技先行者 绿色生活倡导者





壽險保全線上替代率超

90%



電子信函訂閱率達

83%

大力推廣無紙化營運

中國太保大力發展綠色營運，全流程線上化服務能力持續擴面升級，壽險保全線上替代率超過 90%；堅持節能減排低碳，積極推行電子批單、電子保單、電子信函等無紙化服務，減少資源消耗，電子信函訂閱率達 83%。

有效使用資源及能源

中國太保積極推廣和應用節能技術產品，淘汰高耗能設施設備。根據國家標準定期檢查並淘汰不符合標準的水龍頭和渠道裝置，安裝紅外線感應開關裝置，建設節水型單位。

集中控制和優化走廊、樓梯間、門廳等公共場所的照明。選用 LED 節能燈具，並要求做到“人走燈滅，人離電斷”。規定辦公室冬季採暖設定溫度不高於 20°C，夏季製冷設定溫度不低於 26°C。

推動數字化建設，推廣使用“太保 e 辦”“太保 e 採”和“太保 e 行”數字化系統，日常辦公、採購審批和差旅報銷流程均可線上完成，無紙化辦公最大程度減少紙張使用；推進集團總部和各地分公司綠色樓宇建設，致力於在全國多地建造綠色建築。

建設智能綠色中心

中國太保羅涇數據中心，IT 容災、研發及後援中心等建築從內部建設到系統運用，從預防施工污染、使用可回收材料、廢棄物管理、能效優化到空氣質量等方面進行全面規劃，有效節約能源和資源，實現環境與經濟的互促互利。

營運過程中嘗試 AI 節能模式，根據負載情況，動態調整冷凍水溫度、空調末端風速和送風溫度。充分利用自然冷源，調整 UPS 工作模式。太保田林、成都和羅涇三大數據中心，近三年滿載 PUE（能源使用效能）均出現不同幅度的下調。數據中心獲得中國機房國標 A 級、德國 TSIL4 級和 LEEDV4 數據中心專項銀獎等三項權威認證。



绿色健康养老社区



已落實的太保家園項目

每年將減少二氧化碳排放約

5,000 噸

绿色公益

“三江源”生態公益林



中國太保創新打造綠色養老社區，降低能耗，減少碳排放。太保家園結合綠色健康建築相關技術要求，更多地採用最新綠色養老技術，包括智能適老化系統、全齡友好的人性化設施、室內空氣監測和 PM2.5 過濾的新風系統等，保障老年人生活安全、促進生活便利及構建綠色

生活環境。以綠色建築標準指導項目的建設和運行，已落地的 10 個太保家園項目每年將減少約 5,000 噸二氧化碳排放。

中國太保 2020 年在青海省三江源啟動公益林建設工作。截至 2021 年末，公司和員工共捐款 2,330 萬元，實施三江源公益林項目 2 期，建成員工林和夥伴林，共造林約 1,500 畝。2022 年，太保將持續開展公益林三期建設，打造面積不少於 500 畝的客戶林，構建與客戶交流的綠色

公益平台，為守護中華水塔增添亮色“太保綠”。

未來 30 年，公益林現有苗木預計將吸收二氧化碳超 24,000 噸，太保將持續建設三江源生態公益林。



共造林約

1,500 畝



預計吸收二氧化碳

24,000 噸

绿色生活

中國太保宣導員工低碳生活，營造生活新時尚。在衣食住行等各方面簡約適度、綠色減排。節約糧食，踐行“光盤”行動；衣著簡約適度，選擇環保面料和洗滌方

式；家居多用耐用品，垃圾分類處理；多採用步行、騎車、地鐵、公交等綠色低碳出行方式。

助力鄉村振興



“防貧保”推廣縣區超

1,000個



累計救助臨貧易貧人群近

40萬

“三農”服務創新

中國太保險創新開發“一縣一品”地方特色產品 619 款，創新全國首單“村集體經濟收入保險”。創新“豬福保”一攬子產品服務、e 農險 FAST 技術服務及綜合金融服務，為養殖業穩產保供提供支援。引入“保險 + 期

組織引領

中國太保建立聯席會議制度，產、壽險公司設立助力鄉村振興辦公室。聚焦國家鄉村振興戰略“產業興旺、生態宜居、鄉風文明、治理有效、生活富裕”整體

“防貧保”全面升級

“防貧保”是中國太保 2017 年推出的國內首款商業防返貧保險。2021 年，太保響應鞏固拓展脫貧成果、服務全面推進鄉村振興的號召，對“防貧保”進行產品、服務、技術全面升級。

要求，全面建立助力鄉村振興、助推“三農”保險高質量發展的產品體系、服務體系和創新模式，在“三農”保險市場上形成行業領先優勢。

“防貧保”已推廣至 1,000 多個縣區，累計救助全國近 40 萬臨貧易貧人群，累計提供風險保障逾 23 萬億元，累計支付防貧救助金 13.39 億元，成為推進共同富裕的“太保紅”。

貨 + 訂單農業”模式，為梨樹縣國家百萬畝綠色食品原料（玉米）標準化生產基地核心種植合作社提供完全成本或收入保險，充分發揮農業保險保障功能，解決合作社開展保護性耕作的後顧之憂。

截至 2021 年末，太保產險農險已開發 3,355 款農險產品，涵蓋超過 240 個作物品種，在全國 31 個省、自治區、直轄市建設了 3,750 個太保“三農”服務站，規模達萬餘人的農村協保員隊伍全年服務廣大鄉村地區。



開發農險產品

3,355款



太保“三農”服務站

3,750個

02

可持續發展牽引力

ESG融入公司戰略
完善ESG管理架構
利益相關方溝通
重大性議題分析

中國太保將ESG融入公司戰略，明確發展願景和主要原則，完善ESG管理架構，增進利益相關方溝通，形成重大性議題，引領可持續發展。





ESG 融入公司戰略

ESG 願景

中國太保以習近平新時代中國特色社會主義思想和生態文明思想為指導，立足新發展階段，貫徹新發展理念，堅持高質量發展道路，發揮保險保障和資金運用專業優勢，建設綠色低碳營運模式，積極構築面向未來的可持續發展能力，全面塑造可持續發展文化，推動形成公司與生態環境、經濟社會相關利益方和諧共生、互利共贏的發展格局，提升面向客戶、員工、股東、社會的持續價值創造能力。

主要原則

堅持高質量發展。通過建立並不斷完善 ESG 治理體系，進一步提升公司服務國家戰略、實體經濟和人民美好生活的能力，推動業務組合品質提升，提高資源使用效率，促進降本增效，增強公司整體風險控制能力，實現長期可持續發展。

堅持系統觀念。立足公司發展全域，統籌兼顧，通盤考慮，兼顧當下和長遠、成本和效益，在符合監管要求、市場趨勢以及與自身發展基礎相匹配的前提下，推動 ESG 理念逐步融入經營管理過程。

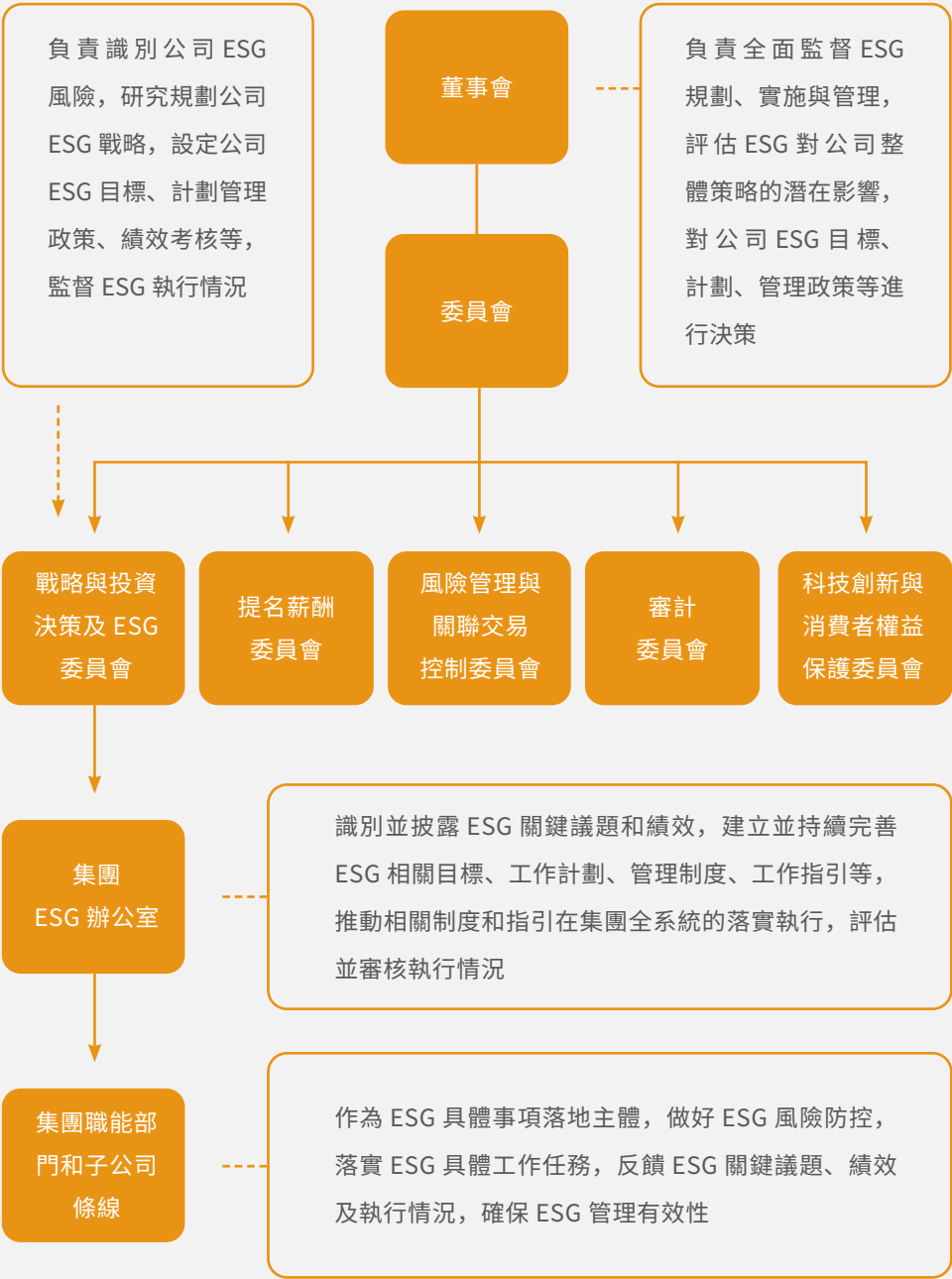
堅持開放融合。充分對標國內外 ESG 先進實踐，積極推動成熟市場的管理經驗、工具應用與公司實踐的有機結合，探索有太保特色的可持續發展道路。不斷提升 ESG 披露水平，成為可持續發展理念的積極倡議者和踐行者，打造可持續品牌。

堅持風險控制底線。持續提升 ESG 風險識別和抵禦能力，完善 ESG 風險管控體系和能力建設。



完善 ESG 管理架構

中國太保已構建 ESG 頂層設計和治理架構，將 ESG 理念融入公司管理，正在積極建設 ESG 相關制度和流程。



利益相關方溝通

利益相關方	利益相關方期望	溝通渠道
 客戶	● 滿足需求的產品服務 ● 優質的服務體驗 ● 客戶權益與私隱保護	● 客戶產品需求調查 ● NPS 調查監測 ● 95500 客戶服務專線 ● 客戶服務與關懷活動 ● 社會媒體
 員工	● 暢通無阻的溝通渠道 ● 不斷完善的薪酬福利 ● 廣闊的職業發展前景 ● 健康安全的工作環境 ● 實現工作與生活平衡	● 職工代表大會 ● 部門溝通會 ● OA 與即時通信平台 ● 業務督導、培訓、技術支援 ● 員工文體、關懷活動
 股東	● 穩健的經營業績 ● 完善的公司治理體系 ● 透明的信息披露 ● 持續加強風險管理 ● 合規誠信發展 ● 保護中小股東權益	● 股東大會 ● 定期報告與信息公告 ● 路演與反向路演 ● 資本市場開放日 ● 社會媒體
 合作夥伴	● 實現合作共贏 ● 引領行業創新	● 實踐經驗溝通與共享 ● 與地方政府溝通發展需求 ● 與合作夥伴協同合作 ● 參與行業政策研究 ● 廣泛的業界與跨界合作
 社會	● 應對突發災難及事故 ● 支持公益事業 ● 回應社會熱點 ● 普及金融保險理念	● 保險知識宣傳與普及活動 ● 開展公益和志願服務活動 ● 推動鄉村振興 ● 支持體育文化事業 ● 社會媒體
 環境	● 共創綠色環境 ● 構建生態文明	● 防災減損應對氣候變化 ● 環境友好型產品和服務 ● 綠色建築與綠色營運 ● 綠色投資與綠色保險 ● 植樹造林

重大性議題分析

重大性議題分析方法

重大性議題分析是中國太保根據企業發展戰略和利益相關方訴求，對重點可持續發展議題進行分析與優先性排序。重大性議題分析從兩個評估角度出發，一是內部重要性評估，主要由太保管理層及員工進行反饋；二是外部重要性評估，主要由受太保業務活動、產品及服務及其行為產生預期影響的利益相關方填寫，如政府部門和監管機構、股東、供應商等。

重大性分析結果

中國太保進行了大量研究分析並建立了議題清單，同時通過收集 732 份有效調查問卷和對利益相關方進行訪談等方式，全面評估各項議題對外部利益相關方和

中國太保的影響程度，由此確定了 15 個與中國太保密切關聯的實質性議題並將其作為報告編制的重要參考依據。



2021 年度可持續發展報告重大性議題分析矩陣

03

可持續發展支撐力

公司治理

風險管控

科技創新

知識產權

數據安全

中國太保完善公司治理，識別並應對ESG風險，聚焦大數據領域，激發創新創造活力，形成可持續發展支撐力。





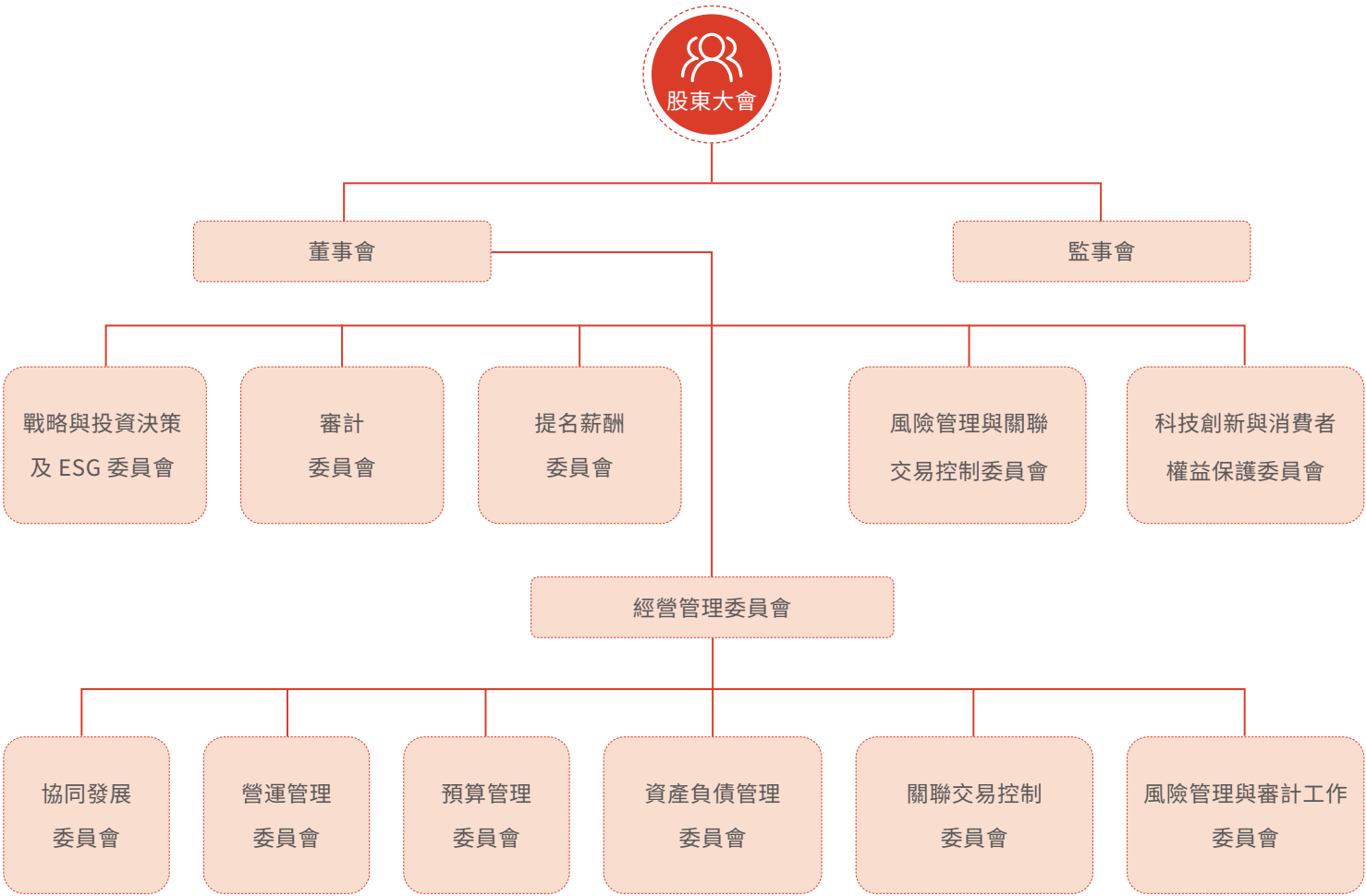
公司治理

完善公司治理架構

中國太保據《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》《中華人民共和國保險法》等相關法律法規的要求，構建了由股東大會、董事會、監事會和

高級管理層等組成的公司治理體系，形成了權力機構、決策機構、監督機構和執行機構之間相互配合、相互協調、相互制衡的運行機制。通過不斷加強集團

化管理的架構，充分整合內部資源，加強與資本市場的交流溝通，形成了較為完善的公司治理結構。



2021 年，



中國太保召開股東大會

1 次



審議通過各項議案

13 個



召開董事會

6 次



審議通過各項議案

82 個

落實多元化政策

中國太保已建立了多元化政策。董事會提名薪酬委員會在審核董事候選人任職資格和條件 並向董事會提出建議時，綜合考慮董事候選人的性別、年齡、文化、教育背景、專業經驗、技能、知識及服務任期等；定期評估董事會的架構、人數及組成。截至 2021 年末，董事會共有 15 名董事，外部董事佔比 87%，女性董事佔比 27%。從董事們的履歷來看，他們中有來自各個領域的領軍人物，普遍擁有豐富的從業經驗及國際金融機構的工作背景，包括國際領先保險機構高級管理人員、知名經濟學家、資本運作領域專家、資深律師、互聯網營銷管理專家等。

保護中小股東權益

通過制度安排和程序保障，中國太保實現對股東，尤其是中小股東權益的有效保護。對於利潤分配方案、高管薪酬、重大關聯交易等涉及中小股東利益的事項，獨立董事均發表客觀、公正、獨立的意見。根據相關監管要求，股東大會均採取現場及網絡投票方式召開，並在審議影響中小投資者利益的重大事項時就中小投資者的表決進行單獨計票並予以披露。

依法合規信息披露

作為上海、香港和倫敦三地上市公司，中國太保認真貫徹落實新《證券法》及相關監管規定，全面遵循信息披露法規要求，不斷提升信息披露質素，通過法定信息披露媒體，及時、公平地披露各項信息，保證披露信息的真實、準確和完整，向境內外投資者全面展現太保的發展策略及經營管理情況。2020-2021 年度中國太保信息披露工作獲上交所評價結果為“A”。

依法合規編制定期報告，不斷提高信息披露的針對性和有效性，優化及豐富定期報告內容，順利完成 2020 年年度報告、2021 年半年度報告（中期報告）及季度報告的編制披露；及時充分披露臨時公告，統籌兼顧境內外監管要求，確保三地市場信息披露的合規與同步。



風險管控

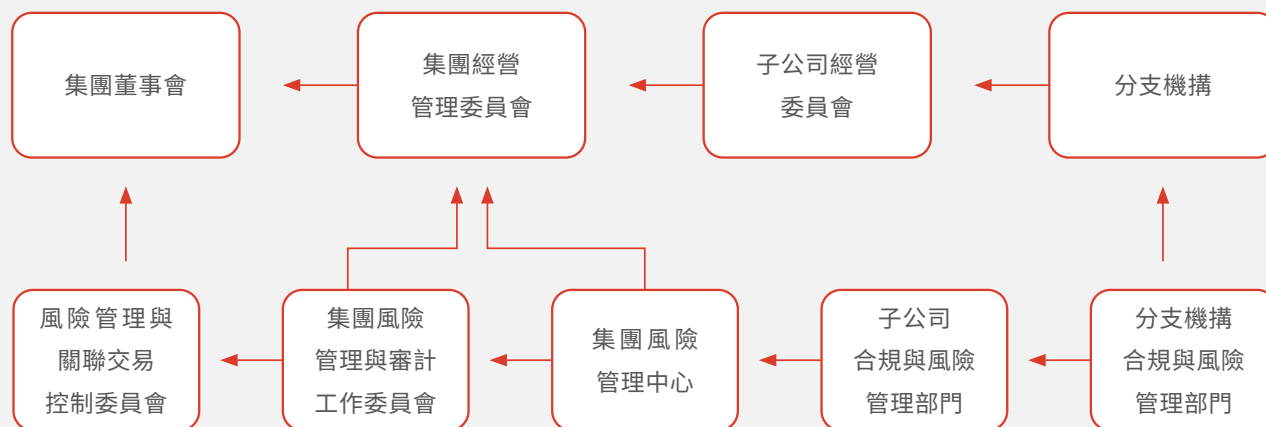
風險管理體系

中國太保建立由董事會承擔最終責任、管理層直接領導，以風險管理部門為依託，相關職能部門密切配合，覆蓋所有機構和各崗位的風險管理組織架構。本集團及各子公司的董事會是所在機構風險管理的最高權力機構，對各自風險管理體系和風險狀況承擔最終責任。

集團總部、保險及資產管理類子公司均設立相對獨立的風險管理部門。風險管理部門是經營管理層在風險管理領域各項決策的統籌實施機構，組織、指導、監督各部門執行管理層確定的各項風險管理日常事務。



太保集團風險管理組織架構圖



中國太保對風險實行一體化管控，統一風險管理目標、風險管理政策、核心風險計量工具、規劃和建設風險執行信息系統，指導和監督集團各級機構的風險管理工

作。不斷完善集團風險控制、合規和內審工作協調機制，進一步暢通信息溝通與傳遞，在重大風險管控中共享專業能力。各子公司在維護其獨立的風險治理和設

定必要防火牆的前提下，遵循集團風險管理的基本目標與政策、制度與流程、方法與工具，負責管理其業務板塊的各類風險。

ESG 風險管理

中國太保關注的主要 ESG 風險

氣候變化帶來的風險

物理風險：氣候變化相關的災害與人類和自然系統的脆弱性相互作用而產生的風險，它們代表了由於與氣候變化相關的極端天氣事件（如風暴、洪水和熱浪）日益頻繁和嚴重所造成的經濟損失，以及氣候模式長期變化（如海洋酸化、海平面上升等）所造成的影響。

轉型風險：社會向綠色低碳發展轉型過程中，政策調整、技術革新或限制以及市場偏好和社會規範轉變等帶來的不確定性所導致的金融風險。

人口老化帶來的風險

中國正面臨人口老化問題，隨之而來的獨生子女家庭、無子女家庭、無配偶老年人、喪偶老年人的增加大大提高了依靠家庭養老的風險。與此同時，隨著人民生活水平提高，亞健康、慢性病等健康問題也日益突顯，日常健康管理需求增加。

傳染性疾病帶來的風險

自新冠肺炎疫情全球大流行以來，它已經成為影響全球經濟走勢的最重要變量，在世界各地都造成了人員死亡以及巨大經濟損失。新冠肺炎疫情不確定性、長期性帶來的風險依然不容小覷。

中國太保應對 ESG 風險的舉措

圍繞 ESG 風險管理要求，太保集團 ESG 辦公室協調集團風控條線及各子公司等相關部門，從保險、投資和營運三個端口切入，進行 ESG 風險議題的識別、評價，制定風險管理措施。



ESG 風險對太保的影響

太保應對 ESG 風險的方式

保險端

保險發展與自然、經濟和社會等外部環境密切相關。外部環境的變化，如突發而至的疫情，可能影響到經濟發展、財富收入以及風險認知，進而對保險經營發展造成風險。

- 建立氣候風險的應對預案和培訓機制
- 開發巨災保險、指數保險
- 應用先進的巨災風險評估技術和工具
- 推進養老三支柱建設，開發養老社區、大病醫療等專項產品和服務
- 實踐可持續保險原則

投資端

保險資金在支援社會建設中愈益發揮重要作用，投資項目、投資領域繁多，可能出現資金投向不符合環境、社會發展要求的項目，造成公司治理風險以及環境和社會風險。

- 將 ESG 理念貫穿於投資項目決策過程中，創新具有保險特色的責任投資方式
- 大力開展綠色投資，重點支持綠色交通、清潔能源、資源節約、循環利用、污染防治等領域項目
- 在養老及養老產業上下游醫療、健康行業領域進行投資佈局，已經建成 10 個養老社區，建設線上線下醫院
- 實踐負責任投資原則和“一帶一路”綠色投資原則

營運端

在我國經濟社會發展全面綠色轉型的背景下，金融企業應以身作則，做低碳企業，否則可能面臨喪失低碳競爭力的風險。雖然國內新冠肺炎疫情已經得到基本控制，但是全球疫情趨勢尚未得到有效遏制，依然要保持高度警惕。

- 倡導綠色辦公，提升資源使用效率，妥善處理廢棄物
- 推進“太保三江源生態公益林”項目，提升三江源地區碳匯能力
- 保障員工健康，遵守政府防疫政策，制定和落實恆常化防疫機制
- 實施責任採購，管理供應鏈的環境和社會風險

反洗錢

健全合規機制

中國太保嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》，制定《洗錢風險管理辦法》，確立反洗錢有關要求，並牽頭組織反洗

錢系統建設，監督、指導子公司反洗錢工作，通過宣傳培訓、檢查調查等方式加強反洗錢工作管理。

案例

子公司制定管理制度，加強反洗錢工作

產險公司制定《反洗錢信息安全保護及保密工作管理辦法》，壽險公司制定《關於完善客戶洗錢風險等級劃分流程的通知》，健康險公司修訂《反洗錢信息安全保護及保密工作管理辦法》，長江養老公司修訂《洗錢風險自評估工作規程》。



開展合規專項評估

中國太保積極落實中國人民銀行洗錢風險評估專項工作，研究建立本公司評估指標和制度機制，推進反洗錢評估體系建設。產、壽險公司持續推進反洗錢自評估、構建指標體系，制定迎檢方案、

組織回應演練；資產管理公司自評估模型已基本成型，細化和確認具象的控制子項、權重設置、取數規則及部門分工；健康險公司召開反洗錢自評估項目建設啟動會，聘請專業諮詢團隊駐場協助項

目建設；長江養老公司努力建造科技型洗錢風險管理系統，持續推進反洗錢系統轉型 2.0 項目。

反貪腐

中國太保嚴格遵守國家相關法律法規，對於貪污舞弊問題實行“零容忍”。在制度機制方面，集團依照法律法規、監管規定，制定《反舞弊工作暫行規定》，確立反舞弊工作的重點領域、關鍵環節和有關機構、部門在反舞弊工作中的職

責權限，規範舞弊案件的舉報、調查、處理、報告和問責程序。在問題處置方面，集團和各子公司通過設立舉報渠道、日常風險監測、內審和自查等方式，掌握舞弊問題線索，及時調查處置。對於經查實存在舞弊行為的員工，相關機構嚴

格按照公司責任追究制度從重處理，構成犯罪的，一律開除。在文化建設方面，重視培育合規文化，持續開展覆蓋各級機構的合規培訓宣導，促進全體幹部員工樹立遵紀守法意識。

合規宣傳

集團及各子公司共組織實施反洗錢培訓40餘次，培訓對象覆蓋公司高管、部門負責人、業務骨幹、全體員工；同時積極派員工參加外部專業培訓機構、行業協會、專業諮詢機構、律所等組織的相關培訓20餘次，提升反洗錢專職人員技

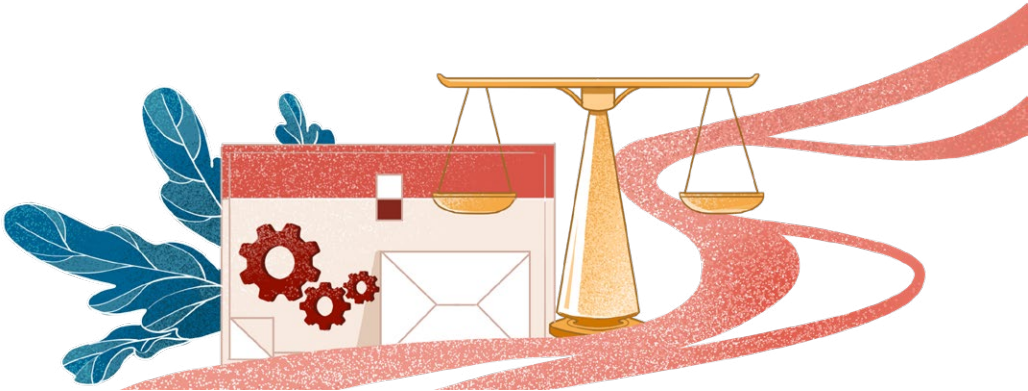
能水平。此外，各級機構不定期開展反洗錢主題宣傳，豐富宣傳形式，拓展宣傳渠道，擴大反洗錢宣傳受眾，主題涵蓋反洗錢法律法規、打擊非法集資、防範電信詐騙等內容。


組織實施反洗錢培訓

40 餘次


參加外部專業培訓

20 餘次



科技創新



日均新增數據超過

1 億條

建立大數據平台

中國太保規劃大數據工作藍圖，建立大數據工作聯合作戰機制，遵循“全面覆蓋、適應匹配、持續開展、客觀有效”的數據治理原則，發佈數據管理政策，建立集團及子公司多級數據治理組織架構，啟動企業級數據標準建設和數據資產盤點，完成數據中台基礎平台建設，實施全域數據入庫，為更好的實現數據資產共建共享、驅動轉型升級和動能轉換奠定數據基礎。

中國太保完成羅涇數據中心應用搬遷，正式確立上海、成都兩地三大數據中心的營運模式，為業務核心系統提供“億級用戶、秒級回應”的硬體支撐。數據管理基礎持續夯實，統一數據中台建設加快推進，實現集團全域數據的統一歸集，日均新增數據超過 1 億條。

實施數字化轉型



中國太保積極推進服務全流程線上化、數字化、智能化，為廣大客戶提供便捷、有溫度的保險服務。在智能服務方面，壽險“雲櫃面”通過視頻交互完成服務流程，打破實體櫃面的地域限制，滿足客戶足不出戶的業務辦理需求。健康險公司充分運用區塊鏈去中心化、高度安全的技術特性，在寧波地區打造“智能理賠”，實現由客戶自主索賠向保險公司主動服務的模式創新。

中國太保在“數智化”領域自主研發能力持續提升。持續完善研發分工模式，籌建太保科技公司，探索市場化運行機制。設立數智研究院，開展前沿領域的技術預研和新技術應用的創新孵化。公司核心系統自主研發比例逐步提高，科技產學研聯動取得初步成果，人工智能、區塊鏈等重點技術領域研發取得重要突破，在國內外頂級 AI 比賽中斬獲重要獎項。

探索智能化營運

人工智能提升服務效率

中國太保將日常營運中耗時、重複性的工作交由“機器人”完成，實現智能營運新模式。產險營運條線建設“黑燈工廠”，通過推廣應用智能型機器人技術，實現替代人工作業 25 萬小時。壽險公司基於人工智能和視頻交互等技術，實現

雲展業和遠程雙錄，縮短投保流程，支援營銷隊伍。

“物聯智保”優化風險管理

在 2021 人工智能大會上，中國太保發佈“物聯智保”智能化科技產品，探索 AI 引領保險科技新價值。該產品利用物聯網雲平台技術，通過對傳統風險的數字化刻畫，圍繞車輛保險、企業財產保險、

農業保險三大領域，從過去的損失補償轉變為風險管理，逐步形成了“保險+服務”的新營運模式，打造個人、企業和政府身邊的風險管理專家。

“洋洋在線”提供智能應答

壽險智能客服機器人“洋洋在線”客服植入投保、服務等客戶體驗關鍵旅程，載入常用通知等場景，快速回應客戶訴

求，提供多場景主動精準服務。“洋洋在線”實現 1.5 天敏捷配置、智能應答率 87.6%、一次性解決率達到 92%。



智能型機器人技術
替代人工作業

25 萬小時



智能應答率達

87.6%

一次性解決率達

92%

知識產權

中國太保遵循《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國著作權法實施條例》及《中華人民共和國專利法》等相關法律法規，發佈並執行《中國太平洋保險（集團）股份有限公司知識產權綜合管理辦法》《中國太平洋保險（集團）股份有限公司商標管理辦法》等內部制度。在經營活動中，太保充分尊重他人知識產權，採購正版軟件，使用授權圖片。

重視對自身知識產權的管理和維護，鼓勵發明創造，積極申請各項專利。截至

2021 年末，集團所擁有的知識產權包括：“太平洋保險 +CPIC+ 圖形”等 367 件注冊商標享有商標權，另有 20 件發明專利申請中，2 件外觀設計專利申請中。42 件軟件作品著作權已登記，4 件其它作品著作權已登記。

開展《數智金融戰略下的專利運營》培訓活動，有效提高員工對於知識產權工作的重視，並有效降低由於缺乏相關知識帶來的操作風險與合規風險。



享有商標權的注冊商標

367 件



申請中的發明專利

20 件



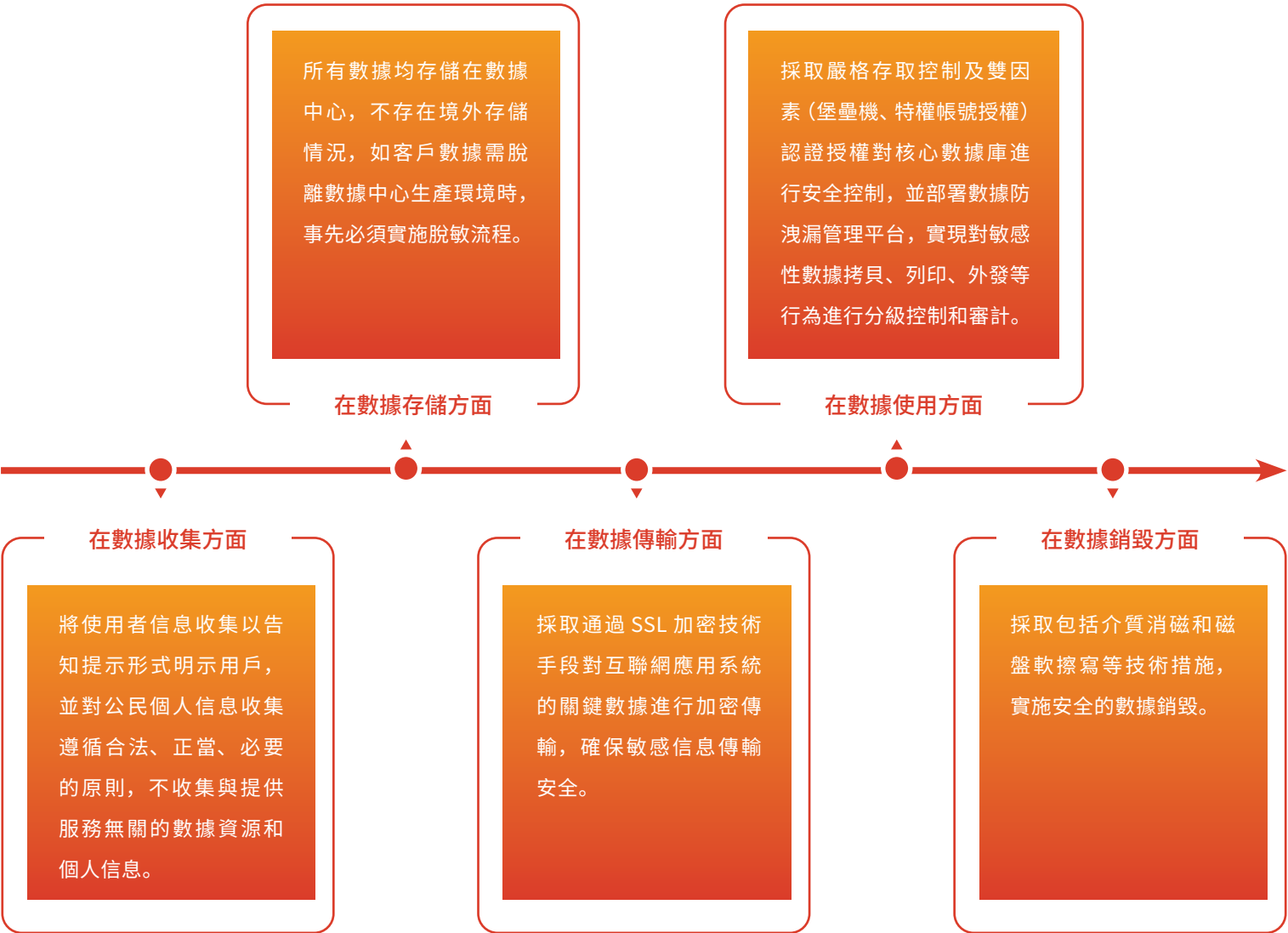
已登記的軟件作品著作權

42 件

數據安全

中國太保高度重視數據安全保護工作，制定《數據安全管理暫行辦法》《客戶信息管理辦法》《互聯網安全負面清單》《客戶數據安全負面清單》《數據防洩漏管理辦法》《信息系統等級保護工作規範》

等一系列數據安全管理制度，對客戶數據的機密性、完整性和可用性進行明確規定。2021 年，中國太保未發生因違反客戶信息管理規定而受到監管處罰的情況。



04 可持續發展影響力

關愛員工，傳遞人文關懷
圍繞客戶，打造太保服務
合作共贏，創建繁榮未來
社會公益，彰顯責任擔當
精彩文體，共締美好生活

中國太保實踐以人民為中心的發展理念，與員工、客戶、合作夥伴和社會等利益相關方共享發展成果，共建和諧家園，共創美好生活。





關愛員工， 傳遞人文關懷



勞動合同簽訂覆蓋率達

100%



僱傭政策

中國太保致力於建立和諧穩定的勞動關係，遵守《勞動法》《勞動合同法》《工會法》《集體合同規定》等有關法律法規，按期與工會協商簽訂《集體合同》及《女員工特殊保護集體合同》，員工勞動合同簽訂覆蓋率達 100%。嚴格遵守國家勞動法規定，每月定期足額發薪；持續優化員工職業生涯發展機制，建立多通道、多族群、多層級的職業發展途徑，建立差異化的薪酬管理體系，激發員工動能，體現績效和價值貢獻導向，牽引員工長期能力成長。

認真貫徹落實國務院“穩就業”“保就業”決策部署，積極推進人才隊伍年輕化，拓展招聘渠道，充分發揮社會穩定器作用。在招聘流程中，認真遵照 ESG 社會指標，

無地域、無性別差異地廣納賢，關注員工流失比率。

為員工提供法定帶薪休假和帶薪公司福利假，定期制定員工休假計劃，保障員工休假權利。依法為員工提供五險一金、商業保險、企業年金等多項福利。保障員工權益，定期召開職工代表大會，職工代表通過行使民主權利充分保障全體員工各項合法權益。遵守《婦女權益保障法》《女職工勞動保護特別規定》等法律法規，制定《女員工特殊保護集體合同》，嚴格落實女員工孕產期、哺乳期休假規定，保障女員工擁有平等的薪酬福利和職業發展機會。

推動保險代理人轉型

中國太保大力推動代理人隊伍轉型。太保壽險推出“長航行動”，秉持長期主義理念，以“打造服務體驗最佳的壽險公司，做壽險行業的長期主義者”為使命願景，提出“一優、兩穩、四新”的戰略目標。

發佈“長航合夥人”全球招募計劃，為有志從事保險業的業內外精英人士提供“輕創業，終事業”的長期職業發展平台，通過多方面賦能，加強營銷隊伍向高素質、高質量、高產能方向轉型。



健康與安全



慰問幫助困難員工

4,024 人

支出慰問金

794.44 萬元

中國太保關心員工身心健康，為員工提供舒適安心的工作環境。制定《辦公職場管理辦法》《公司全面禁煙管理規定（試行）》等安全管理、環境衛生及控煙制度。定期開展安全、環境巡查，及時排除安全隱患。組織消防安全演習、應急救護培訓、安全骨幹持證上崗培訓等活動，強化員工安全意識和緊急處置技能。

提供包含重大疾病保險、補充醫療保險、人身意外傷害保險、稅優健康保險、家庭財產保險等在內的員工關愛保險保障計劃。面對疫情挑戰，為員工提供“新型冠狀病毒肺炎”專屬保障。關注員工健康管理，定期組織員工體檢、工間操、

體育健身、心理輔導等活動。定期開展常見病、多發病的預防和治療健康講座，安排專業醫生團隊提供體檢報告解讀及助醫服務。運用“太醫管家”健康管理平台，為員工及家庭成員提供家庭醫生、視頻問診、健康管理、門診預約等服務。

2021 年，慰問幫助因患重大疾病、遭受自然災害或突發事件、子女上學等原因致貧致困的員工共 4,024 人，支出慰問金 794.44 萬元，緩解困難員工的經濟壓力。

發展與培訓

中國太保發佈“十四五”青年人才工作指導意見，統籌規劃“十四五”期間青年人才培訓工作。舉辦優秀青年人才訓練營，助力青年人才快速成長。關注新人成長，組織管培生輪崗實踐、導師帶教，開發“太保總部管培生學習地圖”，形成管培生“管、培、學”的管理閉環，讓青年人才學習發展有方向、有路徑、有舉措、有實效。推進見習總監計劃，實施幹部基層掛職機制，搭建年輕幹部的訓戰結合平台和快速成長通道。截至2021年末，太保產、壽險公司新班子進一步年輕化，70後佔比上升至42%。

此外，建立“公司、條線/部門、員工自主”三位一體培訓體系。鼓勵員工結合工作需求及崗位能力要求自主參加外部培訓，公司給予資源及費用支持。



案例

學習創新中心

太保設立學習創新中心，踐行“讓學習成為生產方式”的使命。實施“1331”工作計劃，即建設“1個情景化基地，培育3種核心能力，推動3類培訓主體入駐互聯網學習平台，推出1系列營運措施”，從而實現服務主業、服務主題、服務組織的目標。自主研發課程71門，共創建課程1,312門，引入外部課程660門。學創中心為包括員工、合作夥伴等在內的418,571人，提供801,294小時的學習活動。數字化學習平台為員工提供了優質的學習內容，不斷推動學習賦能。



擁有課程

2,043 門



為員工、合作夥伴

418,571 人



提供學習活動

801,294 小時

圍繞客戶， 打造太保服務

中國太保深入實踐“以客戶為中心”的經營理念，創立卓越的“太保服務”供給能力，提高人民群眾的保險服務獲得感、幸福感、安全感。

“服務官”制度全面落地

立足客戶對“保險產品 + 服務”的多元化需求，太保持續推動服務質量提升。2021 年，太保“服務官”制度全面落地，創新建立從集團到子公司、分公司、中支公司的四級“服務官”制度，“太保服務”組織和管理基礎進一步夯實。近 **800 名** 高管人員以“服務官”的身份走近客戶、服務客戶，切實承擔起“將服務細胞滲透到轉型經營中”這一重要使命。

NPS 改善客戶服務

中國太保自 2015 年便已有持續改善客戶服務的相關制度，引入客戶體驗評估工具 NPS（客戶淨推薦值），通過問卷調查獲知客戶訴求，體驗發掘服務痛點，制定改善方案。

太保《居民養老規劃與風險管理白皮書》

太保與中國社科院世界社保研究中心聯合編撰《時光不老美好一生——居民養老規劃與風險管理白皮書》，深度研究老齡化社會現狀及老年客群保障特徵和需求。

太保壽險《服務藍皮書》

太保壽險在 2021 年 5 月的客戶服務節上，率先向客戶發佈《服務藍皮書》，升級服務標準，亮出服務承諾，加強服務主動告知，為客戶提供高標準透明化的保單全旅程服務。

講好“太保服務”故事

深入一線基層，挖掘並講好太保服務故事，製作《我們的大象》《守護河南》等系列“太保服務”紀錄片。



太保產險“服務地圖”

太保產險變行政地圖為“太保服務”地圖，提高服務資源使用效率；進一步提升線上工具易得易用性，開發事故查勘視覺化、理賠進度透明化等功能，讓客戶獲得更加安心的服務體驗。



大災理賠衝鋒在前

2021 年，中國太保共應對重大自然災害 58 次，累計理賠金額 198,256 萬元。在河南暴雨、煙花颱風等重大自然災害中，太保挺身而出，搶險施救、積極理賠。

大災害事故中，中國太保做好防災防損、搶險施救、積極理賠等工作，幫助恢復生產生活。三十年來共支付保險金逾 1.07 萬億元。



應對重大自然災害

58 次

累計理賠金額

198,256 萬元



三十年來共支付保險金逾

1.07 萬億元

案例

馳援河南

太保在 7·20 河南暴雨發生後，全力做好保險理賠服務。7 月 20 日當晚在全省調派 30 輛施救車趕赴鄭州，投入現場施救，協調可容納萬台車輛的保全場地，支援人員緊急前往鄭州、新鄉、安陽、鶴壁開展施救工作。自 22 日起，10 名專家駐守河南開展現場支持，上海、福建等 22 家分公司 129 名大災預備隊員、180 輛查勘車、救援車及相關專業設備馳援河南。

針對大量受損車輛，太保簡化流程，實現“五免”服務，減免單證，免費救援。設立 47 個大災車輛理賠定損服務點，27 個社區便利服務點，方便客戶辦理理賠。預付支付企業客戶保險金，助力企業復工復產。



佈局全渠道服務

完善線下
服務體驗

中國太保構建集服務辦理、品牌宣傳、客戶體驗、客戶經營為一體的線上線下互通的客戶智享體驗中心，提供覆蓋保單全生命週期的沉浸式服務體驗。擴展線下門店服務能級，開創專屬安老服務，全面展示“責任、智能、溫度”的“太保服務”品牌。

優化線上
服務流程

拓展線上服務功能，為客戶提供高效便捷的一站式服務體驗。中國太保以移動保全（業務員端）、官微 / APP 為平台，配套慧保全、雲櫃面等遠端服務工具，真正做到服務觸手可及。



中國太保“雲櫃面”運用生物識別、大數據風控控制分析、智能路由等技術手段，通過遠程視頻服務，打破實體櫃面的地域界限，擴展櫃面服務能級，以非觸點雲端服務優勢，讓每個終端成為客戶服務觸點。疫情期間滿足客戶足不出戶的業務辦理需求，更有效保障客戶與櫃員的健康安全。2021 年，雲櫃面服務客戶超 120 萬人次，完成 140 多萬筆業務辦理。



雲櫃面服務客戶超

120 萬人次



辦理業務

140 多萬筆

保護消費者權益

中國太保貫徹落實《中國銀保監會關於銀行保險機構加強消費者權益保護工作體制機制建設的指導意見》《銀行業保險業消費投訴處理管理辦法》等相關政策要求。建立完善的消費者權益保護制度體系，包括《消費者權益保護管理政策》《消費者權益保護工作管理辦法》《客戶投訴管理辦法》《消費者權益保護資料審查操作規程（試行）》等。

重視客戶聲音，建立高效投訴管理機制以保障客戶的意見和建議得到及時回饋。積極建立公開透明的產品責任披露機制，深入開展金融風險知識普及工作，切實履行消費者權益保護主體責任。

2021 年成立消費者權益保護部，統籌消費者權益保護，強化產品服務審查，提升消保投訴處理質量，落實消保專項審計工作，完善消費者權益保護運行機制。

投訴管理制度化

中國太保將《分公司投訴管理監測評價方案（試行）》作為分公司重要考核指標，建立投訴管理工作機制，包括內部溝通協調、信息共享、協同處理機制等。建立責任追究制度，對因工作失誤、執行不力和崗位失職等，造成損失負有直接責任、間接責任的人員，按規定程序進行責任認定、追究和處罰。通過官網、官微對外公佈投訴渠道，在職場設立專門投訴接待區域，配置投訴處理專崗，構建複雜案件合議機制，並持續在系統改進、預案制定、專項治理等方面精細投訴管理舉措。



開展消保知識宣傳

中國太保各地機構運用“互聯網+”方式，在官微等自媒體平台開設“消保之聲”專欄，並結合“以案說險”、在線問卷調研、消保知識宣傳等形式，介紹金融消費維權途徑和相關法律規定，以及加強金融監管政策宣傳與解讀，引導消費者依法維權，促進金融教育，提高消費者風險識別。

中國太保還加強“面對面”溝通，在營業場所設立消費者教育專區，通過播放活動宣傳標語、張貼宣傳海報、發放宣傳材料、設立宣傳諮詢台等方式，向消費者宣傳金融保險知識，並接受消費者諮詢，組織防範非法集資活動，引導消費者遠離並抵制非法金融活動。

中國太保舉辦金融知識“進農村”“進企業”等活動，提高社會公眾特別是老年人群、學生群體和貧困人口運用保險管理風險的意識，幫助消費者理性選擇、正確使用金融產品和服務，提高金融消費權益保護意識。



合作共贏， 創建繁榮未來

建立合作夥伴關係

戰略客戶朋友圈持續擴大

中國太保不斷加強與部委、省市政府、行業龍頭、地方頭部企業的合作關係，以“戰略合作，開放共贏”的站位擴大“朋友圈”。2021年，納入協同開發的戰略客戶591家，行業、區域覆蓋面持續擴大。戰略簽約客戶數達到121家，其中，與省級政府（含省、自治區、直轄市、計劃單列市）簽約率達78%。

對外交流合作不斷深入

中國太保持續拓寬與國際先進保險集團的合作範疇，與瑞士再保險、三井住友建立基石合作關係，從保險業務進一步向健康養老、金融科技、海外資產管理和可持續發展領域延伸。圍繞戰略簽約、戰略佈局、創新發展等重大事項，全年與80餘家戰略客戶高層互動超過120次，



納入協同開發的戰略客戶

591 家



戰略簽約客戶數

121 家



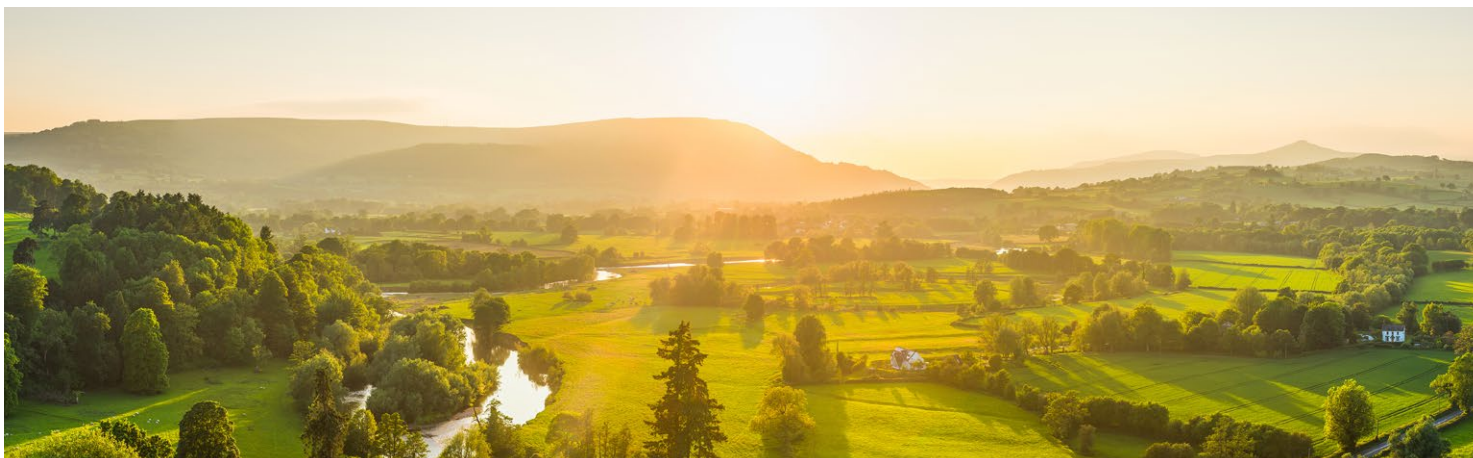
與省級政府簽約率達

78%



推動主業連結、戰略互聯，圍繞服務國家戰略形成合作夥伴關係和聯合行動方案。

創建“大咖集市 GO”服務公眾號，以戰略客戶為主匯集名企、推創優品，聯通供需，使不同客戶的惠選產品和服務直達眾多戰略客戶員工及家庭。



引導供應鏈踐行 ESG



集中採購供應商

576家

中國太保制定《供應商管理辦法》，建立供應商管理機制，規範採購與供應商管理；實行供應商準入、評價分級管理制度。持續優化採購及供應商管理流程，逐步推動數字化管理，建設供應商準入、評價、使用等功能一體化的供應商管理系統。

在供應商準入環節，實行公開徵集、內外部推薦、供應商自薦等，凡有意向參與公司採購活動的供應商應通過採購部門登記相關信息，並簽署 ESG 承諾書。

在供應商遴選環節，嚴格按照國家、集團及內部有關規定，結合項目情況，採取合法合規的遴選機制，遵循公開、公平、公正、競爭和效益的原則，不得以不合理的條件對供應商實行差別待遇或者歧視待遇。對於認定有不良行為的供應商，可實施禁入處罰；對符合 ESG 有關要求的供應商可適當優先考慮。

為保證供應鏈的穩定運行，太保堅持可持續供應鏈管理原則。關注環境風險和社會風險的識別及緩解；配備 3 個以上同類供應商，以保證供應鏈整體穩定性。組織實施供應商誠信管理，對供應商在參與太保採購過程中擾亂正常採購組織秩序，以弄虛作假、惡意欺詐等不正當手段謀取利益，或無正當理由不按照合同履約等違反法律法規和太保規章制度的行為，進行處理。按其性質和嚴重程度分為一般不良行為、較大不良行為及重大不良行為。

2021 年，中國太保集中採購供應商共計 576 家。

社會公益， 彰顯責任擔當

中國太保通過搭建公益平台，帶動員工、客戶及各個利益相關方積極參與社會公益活動。實施《對外捐贈管理辦法》，為受災地區、貧困地區、援助地區及社會弱勢群體提供幫助。2021 年，公益捐贈總額 7,821.34 萬元。



公益捐贈總額

7,821.34 萬元

太保藍“守護記憶”公益項目

2021 年 1 月，太保藍公益基金首個旗艦項目“守護記憶·萬千百十”正式起航。項目為期 3 年，資助萬計劃（20 萬人早期篩查）、千計劃（3,000 人專業實訓）、百計劃（500 個智能體驗場景打造）、十計劃（30 個特色主題活動）等公益項目實施。

中國太保發起設立的上海太保藍公益基金會啟動“守護記憶 守護愛”公益活動，發出“一對一定向結對、做記憶守護天使”的愛心倡議。活動共組建了 101 個陣營，近 10.38 萬名員工及營銷員奉獻愛心。



近 **10.38** 萬名員工
及營銷員奉獻愛心



捐助上海兒童福利院

中國太保連續 26 年對口捐助上海兒童福利院。2021 年，中國太保以愛心為橋樑，攜手合作夥伴等單位的志願者一同參加活動，將溫暖的公益之心傳遞給客戶和合作夥伴。



連續 **26** 年對口捐助上海兒童福利院



精彩文體， 共締美好生活

弘揚中國女排精神

中國太保根據女排運動的特點，定制了符合女排隊員、教練員全生命週期特點的專屬保險服務方案，累計保額 6.3 億元。並配套提供“太醫管家”與“太保藍本”線上線下融合的健康管理服務。同時，開展“守護約定，為中國女排助威”線上活動，覆蓋 1,150 萬客戶，60 多萬名客戶直接參與。

中國太保積極發揮保險優勢，推進體育文化事業的發展，倡導健康文明的生活方式，促進健康中國建設。



護航第十屆中國花博會

中國太保作為第十屆花博會品牌合作夥伴和指定保險服務商，量身定制總保額逾 3,500 億的一攬子綜合保險方案。並設置“太平洋保險花園”和“太保家園”展區，

向人們展示講述“身邊服務、終身服務、精緻服務”的太保故事。花博會期間，共有 8 萬多次參觀，接待合作夥伴、新聞媒體、社會團體等參觀團體 100 多批次。

全方位服務杭州亞運會

中國太保作為杭州亞運會官方保險服務合作夥伴，為杭州亞運會提供“產、壽、健”一攬子保險保障和全方位風險管理服務。舉辦“太保服務，e 路護杭”倒計時 500 天暨倒計時裝置揭幕活動。中國太保還獨家承保杭州亞運會首個鎮街級疫情防控專

項保險項目。牽頭實施亞運會全活動期間的風險管理服務，並完成完整的風險管理服務方案，形成“體育保險 + 服務”的新模式。舉辦“相約女排·助夢亞運”客戶見面會、“樂行天下”亞運專場等品牌活動，傳播亞運文化，提升亞運會的影響力。



覆蓋客戶

1,150 萬名

直接參與客戶逾

60 萬名



為花博會定制保險總保額逾

3,500 億元



05

可持續發展協同力

可持續保險原則（PSI）

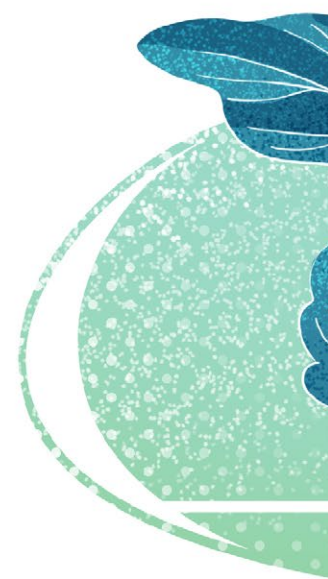
負責任投資原則（PRI）

“一帶一路”綠色投資原則（GIP）

聯合國可持續發展目標（SDGs）

中國太保入選的ESG指數

面對疫情和不確定性挑戰，中國太保以先進可持續發展理念為指引和自覺遵循，承經濟轉型之社會責任，走可持續發展之創新道路，努力成為行業的引領者。





可持續保險原則 (PSI)

中國太保於 2021 年正式簽署聯合國可持續保險原則 (“UNEP Principles for Sustainable Insurance” ，簡稱 “PSI”) 。成為中國內地第二家簽署企業。該原則是由聯合國環境規劃署金融倡議組織 (UNEP FI) 倡導，是全球保險業應對環境、社會及治理 (ESG) 風險與機遇的踐行框架。

加入 PSI 後，中國太保將完善服務綠色發展長效機制，強化綠色金融產品創新，在能源科技創新、傳統行業低碳轉型、應對氣候變化、環境治理等領域加大保險產品和服務創新力度，打造品牌化綠色保險產品。

可持續保險原則

將保險業務相關的環境、社會和治理問題納入我們的決策中。

與客戶和業務合作夥伴合作，提高對環境、社會和治理問題的認識，管理風險並制定解決方案。

與政府、監管機構和其他關鍵利益相關者合作，推動全社會就環境、社會和治理問題採取廣泛行動。

定期公開披露我們在實施可持續保險原則方面的進展方面表現出問責制和透明度。

我們的行動

在 ESG 頂層設計中，將董事會作為最高決策機構，推動各職能部門和子公司分支將 ESG 理念融入日常營運中，以此確保 ESG 管理有效性。

與瑞再集團舉辦 ESG 專題峰會。
與上海聯合產權交易所、瑞銀聯合舉辦 ESG 專題峰會。

首席承保上海城市定制型商業補充醫療保險 “滬惠保” 。
聯合中國熱帶農業科學院創新研發的林木碳匯保險首單在海南落地。

將每年披露可持續保險原則的實施情況，針對實施過程中遇到的問題建立問責機制。

負責任投資原則 (PRI)

中國太保於 2021 年以資產所有者和投資管理人雙重身份正式簽署聯合國負責任投資原則（“UN Supported Principles for Responsible Investment”, 簡稱“PRI”），成為中國內地第四家簽署 PRI 的資產所有者。

加入 PRI，既是為了履行社會責任、堅持

可持續發展，也是為了更好地把握 ESG 投資機遇。中國太保承諾遵循六項負責任投資原則，積極探索 ESG 要求與公司業務的整合，追求長期性、價值性的投資，促進實現經濟效益、社會效益與環境效益的統一。積極履行社會責任，為構建可持續性的全球金融體系作出積極貢獻。

負責任投資原則	我們的行動
 將 ESG 問題納入投資分析和決策過程。	在投資項目選擇上，堅持“價值投資、長期投資”的理念，審慎選擇優質的標的項目，綜合考慮是否符合國家產業政策導向，是否具有好的市場前景、清晰的發展戰略、創新的核心技術和可持續的商業模式。
 成為積極的所有者，將 ESG 問題納入所有權決策與實踐。	聯合第一財經在上海共同發佈《長三角養老金融綠色發展報告》，探討長三角區域養老金融和綠色發展的相互促進，為全國養老金融的綠色發展提供了樣本。
 尋求被投資實體對 ESG 相關問題進行合理披露。	根據上交所、聯交所、倫交所的 ESG 披露要求和富時羅素、明晟等 ESG 評級指標要求，識別氣候變化、項目投資等風險。
 推動投資業廣泛採納並貫徹落實負責任投資原則。	發行首隻 ESG 保險資管產品——金色增盈 6 號，填補養老保險資管領域在 ESG 產品發行方面的空白，引導投資者主動履行社會責任，共享可持續發展成果。
 齊心協力提高負責任投資原則的實施效果	與紅杉中國達成健康產業戰略合作，發揮保險長期資金的優勢，聚焦生物醫藥、醫療器械、醫療服務、數字醫療等大健康產業鏈的投資機會。
 報告負責任投資原則的實施情況和進展。	將定期披露《負責任投資原則》的實施情況，關注實施過程中遇到的問題，確保 PRI 原則的實施。

“一帶一路”綠色 投資原則 (GIP)

太保產險於2022年1月簽署“一帶一路”綠色投資原則（“GREEN INVESTMENT PRINCIPLES”，簡稱“GIP”）。該原則旨在將低碳和可持續發展議題納入“一帶一路”沿線國家的項目中，確保“一帶一路”的新投資項目兼具環境友好、氣候適應和社會包容等屬性，共同推動和實現聯合國可持續發展目標，落實《巴黎協定》各國承諾，促進“一帶一路”國家共建繁榮未來。

下一步，太保將以簽署GIP為契機，持續貫徹ESG理念，深化ESG實踐，深耕綠色保險，扎實做好服務“雙碳”工作，全方位助力高質量發展。



聯合國可持續發展目標 (SDGs)

聯合國可持續發展目標是實現所有人更美好和更可持續未來的藍圖，中國太保對標目標，從經濟、社會和環境三個維度採取行動。

SDG	我們的行動示範
1 無貧窮 	• 推進鄉村振興，鞏固拓展脫貧攻堅成果，精準扶貧覆蓋 762 萬建檔立卡貧困戶，獲得“全國脫貧攻堅先進集體”榮譽稱號 • 推廣“防貧保”至 1,000 多個縣區，譜寫助推鄉村振興、普及包容的新篇章
2 消除飢餓 	• 開發保險 + 期貨、保價格、保收入、保質量等多款創新型農險產品 • 創新智慧服務手段，迭代升級“e 農險”，為農業生產提供風險保障，推動農業生產發展
3 良好健康與福祉 	• 打造“保險 + 養老 + 健康”的金融服務太保產品，形成太保家園“頤養、樂養、康養”三位一體服務模式 • 承接大病保險項目 61 個，項目覆蓋 15 個省（直轄市、自治區）54 個城市，承保規模達 61 億元，服務人群逾 1 億人 • 發佈首個自主研發的互聯網醫療健康服務品牌“太醫管家”，建成擁有 400 人的線下專職醫療團隊
4 優質教育 	• 舉辦“責任照亮未來”公益活動，為 60 多所希望小學送去關愛，讓社會關注貧困地區孩子的教育
5 性別平等 	• 反對性別歧視，在招聘、培訓、薪酬、職業成長、晉升等環節中，公平公正地提供均等的職業發展機會

 1 無貧窮	- 承保太浦河“水質無憂”保險，定期提供由專業檢測機構出具的水質檢測報告，分析水質，做好預警 - 發起設立太平洋 - 貴州農村飲用水債權投資計劃、太平洋漢江棚改債權投資計劃等項目，支持當地基礎設施建設
 7 經濟適用的清潔能源	- 參與了三峽、白鶴灘、烏東德等國內前五大水電的財產保險項目，並連續多年獨家 / 首席承保五大水電站建設和營運者的僱主責任保險 - 為風力發電、光伏發電、核能發電等項目保駕護航，助力社會及客戶可持續發展
 8 體面工作和經濟增長	- 營造舒適和工作環境和良好的工作氛圍，健全的薪酬和福利體系，重視員工的職業發展，為員工提供完善的培訓制度 - 關心員工身心健康，為員工打造舒適安心的工作環境，定期開展員工體檢、體育健身、心理輔導等活動
 9 產業創新和基礎設施	- 通過債權、股權、產業基金等形式，直接參與新能源、水利、環保等國家政策宣傳倡導的基礎項目投資 - 累計為“走出去”的中國企業提供近萬億元風險保障，承保近 700 個代表性重大項目，覆蓋近百個國家，2021 年承保新能源項目 59 個，提供風險保障 596 億元
 10 縮小差距	致力於減少城鄉經濟發展不平等，深化農業保險服務供給側改革，不斷增加農險基礎設施建設投入，完善農險基層服務網路體系，創新支農惠農方式
 11 可持續城市和社區	- 參與創新社會治理，承保食品安全責任險、環境污染責任險、地鐵運行及城市安責險等責任險業務 - 參與惠民保項目 35 個，覆蓋 2,100 餘萬人 - 致力於提升巨災風險的管理能力，建立科學的巨災風險評估模型、風險雷達系統和大災綜合指揮平台
 12 負責任的消費和生產	- 推行無紙化辦公，完善電子保單、電子發票、電子檔案等無紙化技術 - 倡導線上會議，從嚴控制線下會議 - 實施供應商評估，優先選用具有環保意識的供應商和環保節能的材料
 13 氣候行動	- 創新開發多款氣象指數保險、巨災保險，幫助氣候脆弱性領域緩解災害風險 - 積極發力綠色金融領域，為環保、節能、清潔能源等領域的項目投融資 - 推進綠色樓宇建設，配備綠色清潔設備、節能燈管等設施，培養綠色辦公習慣

	● 建設“三江源生態公益林”，防治荒漠化，遏制生物多樣性的喪失，保護生態環境保護，助推當地社會生態、生活、生產共贏發展 ● 致力於野生動物保護工作，連續十年承保雲南野生動物責任險，實現全省覆蓋，10 年間受益農戶超過 15 萬餘戶
	● 建立有效的機制，通過舉報渠道、日常風險監測、內審和自查等方式，杜絕一切形式的貪腐、舞弊行為 ● 持續開展覆蓋各級機構的合規培訓宣導，促進全體幹部員工樹立遵紀守法意識
	● 與政府和企業開展戰略合作，在金融科技、業務創新、大健康生態協同等方面開展合作 ● 加入 UNPSI、UNPRI、GIP 等國際原則

中國太保入選的 ESG 指數

ESG 指數名稱	說明
恒生 A 股可持續發展企業基準指數	納入
滬深 300ESG 領先指數	納入
滬深 300ESG 基準指數	納入
美好中國 ESG100 指數	納入

06

氣候相關財務信息披露

治理

戰略

風險管理

指標和目標

暴雨、高溫等極端天氣引發國際社會對氣候變化問題的高度關注。中國太保將應對氣候變化風險嵌入到公司的經營和投資中，進行氣候變化風險識別和評估，逐步構建綠色低碳發展新模式。



治理

中國太保在將氣候風險納入公司治理框架的基礎上，進一步將其納入風險管理和內部控制流程中。在董事會、高級管理層、職能部門等設立氣候風險相關崗位，對環境風險和機遇進行識別、分析和管理，增強公司應對氣候變化、環境污染等風險的能力。

戰略

作為國內領先的綜合性保險集團，中國太保從社會責任向可持續發展戰略升級，深耕綠色領域，積極推動環境、社會和治理理念在經營管理各環節的落實，全方位助力高質量發展。中國太保把 ESG 理念全面融入公司的經營管理中，識別氣候與環境風險，制定應對策略，優化營運體制，推動各個職能部門將相關指標與要求整合融入其日常營運中。

風險管理

氣候變化相關風險包括與低碳經濟轉型相關的風險及與氣候變化的實體影響相關的風險。近年來，我國極端氣候事件呈多發、頻發態勢，強降雨、高溫、城市內澇等風險長期存在。中國太保運用高科技風險管理工具應對氣候變化導致的實體風險，通過災害防範、災難救助、產品創新等方式，分散災害風險，幫助受災對象恢復生產生活。

制定《重大自然災害或重大火災、生產、交通安全等事故災害突發事件應急預案》，適用發生洪水、颱風、地震等嚴重自然災害及嚴重事故，根據重大自然災害造成損失情況，啟動相應級別緊急預案。

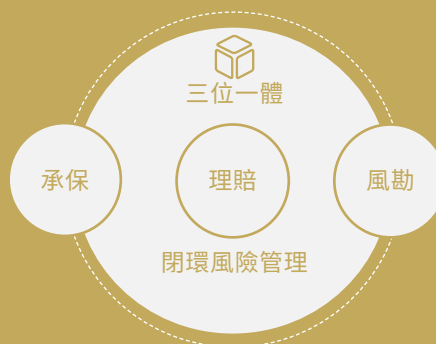
建立科學的巨災風險評估模型、風險雷達系統和大災綜合指揮平台，逐步提升巨災定價、大災預警、災害減損等能力。

與市場上主要再保人形成良好的巨災保險再保合作和技術交流，提升風險分散能力和專項技術積累。

更多信息請查閱本報告 P39-40。

案例 風險雷達災害預警和風險評估信息平台

中國太保自主研發的風險雷達災害預警和風險評估信息平台，通過融合地理空間數據、自然災害數據、實時氣象數據以及保險業務數據，實現了承保、理賠、風勘三位一體的閉環風險管理。可實時對外提供基於 GIS 技術的風險管理服務，根據颱風、暴雨、冰雹等十餘種災害天氣的歷史發生率、危險等級、影響範圍、持續時間等詳細指標進行損失預估、地域累計風險評估、氣象災害自動預警。





與專業氣象科技公司合作推出“氣象指數保險”，對因氣候變化造成的農業損失進行賠付，起到鼓勵地方政府和農戶主動防災、減災以及進行抗災救災的作用。可以更及時有效幫助農戶應對極端災害，加強農戶應對氣候變化的能力。同時，對重大災害性天氣事件進行監測、預報，為各級政府部門組織防災減災行動提供決策依據，為災害敏感地區和基層居民提供信息服務。



打造科技服務農險品牌“e 農險 FAST”，運用互聯網技術實現承保、理賠資訊一鍵發佈，提供氣象預警和氣象證明敏捷服務，可以將作物長勢標的風險進行全過程監測。通過分級遙感估損，業務大數據分析等技術，使農業保險更符合個性需求。



“e 農險”賦能氣象指數保險。農業氣象指數保險作為綠色保險與數字技術結合的創新應用，解決了傳統農業保障成本高、效率低、體驗較差的服務模式。中國太保旗下太保產險是世界銀行集團國際金融公司（IFC）數字農業氣象指數保險項目合作夥伴。

指標和目標

應對氣候變化，實現“碳達峰、碳中和”目標，離不開金融企業在產業轉型、技術創新、資金融通、風險保障等多方面的重要作用。“十四五”期間，中國太保計劃開展的工作包括：在保險端，創新綠色保險產品，支持客戶應對氣候變化帶來的物理風險和轉型風險，結合保險行業獨特的保障功能和風險管控思維助推綠色產業發

展；在投資端，積極踐行負責任投資、綠色投資，通過債權投資計劃、股權投資計劃、資產支持計劃、產業基金等形式，推動產業鏈上高污染和高排放企業的轉型升級，積極支持綠色產業發展，發揮保險資金優勢，參與環保、新能源、節能等綠色能源項目的投融資活動，為經濟向綠色化轉型提供資金支持；在營運端，開展全轄

碳核算，基於已經取得的減排成績，進一步落地一系列減排舉措，取得實質性減排效果，直至實現中國太保成為一家“碳中和”企業的目標。

有關中國太保溫室氣體範圍 1 和範圍 2 排放數據請查閱本報告 P73。

環境績效

排放物

廢棄排放情況	2021	2020	2019
氮氧化物排放量（千克）	19,219	21,196	35,474
二氧化硫排放量（千克）	160	303	437
顆粒物排放量（千克）	1,818	2,023	3,202
氮氧化物排放密度（千克 / 億元）	4.36	5.02	9.20
二氧化硫排放放密度（千克 / 億元）	0.04	0.07	0.11
顆粒物排放密度（千克 / 億元）	0.41	0.48	0.83

溫室氣體排放

溫室氣體排放情況	2021	2020	2019
溫室氣體排放量（範圍一）（噸二氧化碳當量）	5,931	4,255	3,692
溫室氣體排放量（範圍二）（噸二氧化碳當量）	99,993	102,556	145,933
溫室氣體排放密度（範圍一）（噸二氧化碳當量 / 億元）	1.35	1.01	0.96
溫室氣體排放密度（範圍二）（噸二氧化碳當量 / 億元）	22.69	24.29	37.86

注：1. 溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化物、全氟化碳及六氟化硫。
2. 溫室氣體範圍一為固定能源使用所造成的排放，範圍二為外購電力造成的排放。
3. 2021 年溫室氣體排放量採用國家生態環境部發佈的《企業溫室氣體排放核算方法與報告指南 發電設施（2021 年修訂版）》及政府間氣候變化專門委員會（IPCC）刊發的《2006 年 IPCC 國家溫室氣體清單指南》進行核算。

廢棄物排放

廢棄物排放情況	2021	2020	2019
有害廢棄物			
鉛酸蓄電池（千克）	9,449	—	—
碳粉（千克）	2,980	—	—
硒鼓（千克）	105,801	—	—
墨盒（千克）	1,489	—	—
色帶（千克）	1,235	—	—
廢舊燈管（千克）	13,837	—	—
無害廢棄物			
生活垃圾（千克）	8,064,328	—	—

資源及能源使用

能源使用情況	2021	2020	2019
天然氣使用量（立方米）	1,914,525	1,943,781	1,686,504
天然氣使用效率（立方米 / 億元）	434.48	460.41	437.50
用電量（度）	168,742,558	102,864,519	177,715,122
用電使用效率（度 / 億元）	38,294.62	24,364.97	46,101.22

注：1. 主要能源消耗來源為天然氣及外購電力。
2. 能源消耗量數據是根據電力和燃料的消耗量及《綜合能耗計算通則（GB/T2589-2008）》提供的轉換因數進行計算。

水資源	2021	2020	2019
總耗水量（噸）	2,375,863	1,418,710	3,075,993
水資源使用效率（噸 / 億元）	539.18	336.04	797.95

數據中心資源使用情況	2021	2020	2019
田林路數據中心 PUE	1.82	1.70	1.74
成都數據中心 PUE	1.54	1.55	1.75
羅涇數據中心 PUE	1.55	1.60	2.48
田林路數據中心 用電量（萬度）	2,395	2,880	3,002
成都數據中心 用電量（萬度）	3,623	3,371	3,142
羅涇數據中心 用電量（萬度）	2,140	1,280	211

注：PUE= 數據中心總設備能耗 /IT 設備能耗

紙張使用情況	2021	2020	2019
辦公用紙量（千克）	494,722	357,769	578,917

電子化績效

電子化績效	2021	2020	2019
全年電子保單（萬份）	61,444	43,524	21,881
壽險移動保全佔比（%）	87	85	87
電子發票量（萬份）	3,218	4,248	2,730
通過手機展業的業務量（萬份）	4,419	4,959	4,682
電子批單（萬份）	3,552	3,363	3,238
電子信函（萬份）	32,645	29,677	26,979

短信通知（萬份）	220,770	232,184	188,110
電子簽名數量（萬份）	20,262	17,027	10,522
移動理賠（萬份）	863	729	771
電話會議（次）	436	732	1,191
視訊會議（次）	25,470	19,393	17,572

社會績效

反貪腐

反貪污培訓	2021	2020	2019
培訓人次	17,131	12,691	—
培訓時數（小時）	12,843	9,515	—

僱傭情況

員工情況（人）	2021	2020	2019
員工總人數	114,108	118,119	116,811
本年度新增員工數	12,823	14,558	22,241
外籍員工數	33	73	3
殘障員工數	137	139	104

員工情況 (人)	2021	2020	2019
按性別劃分			
男員工	53,733	55,282	54,789
女員工	60,375	62,837	62,022
按僱傭類型劃分			
勞動合同制員工	107,000	110,940	109,600
勞務派遣制員工	6,815	6,796	6,784
退休返聘制員工	293	383	427
按年齡劃分			
30 歲及以下員工	33,088	39,360	44,963
31-40 歲員工	52,042	50,242	45,995
41-50 歲員工	21,240	21,447	20,418
51 歲及以上員工	7,738	7,070	5,435
按地區劃分			
華北區	12,306	17,171	—
東北區	6,327	6,890	—
華東區	44,525	44,649	—
華中區	15,229	13,543	—
華南區	15,894	15,007	—
西南區	13,164	13,954	—
西北區	6,663	6,905	—

按民族劃分			
漢族員工	108,097	112,103	110,588
少數民族員工	5,978	5,943	6,223

僱員流失比率 (%)	2021	2020	2019
整體員工流失比率	14.56	12.59	—
按性別劃分			
男員工	15.49	14.48	—
女員工	13.74	10.93	—
按年齡劃分			
30 歲及以下	26.69	19.95	—
31-40 歲	13.21	10.00	—
41-50 歲	4.45	3.56	—
51 歲及以上	2.28	3.73	—
按地區劃分			
華北區	9.47	6.53	—
東北區	12.57	29.27	—
華東區	15.74	10.30	—
華中區	14.06	11.31	—
華南區	20.15	19.32	—
西南區	16.10	16.02	—
西北區	13.08	11.01	—

員工健康與安全

員工工傷情況	2021	2020	2019
因工亡故人數（%）	0	0	0
因工亡故比率（%）	0	0	0
因工傷損失工作日數（天）	2,011	1,994	2,741

員工培訓

受訓僱員情況	2021	2020	2019
員工培訓總支出（萬元）	3,794	5,686	7,752
按性別劃分			
男員工受訓比率（%）	48.0	—	—
男員工受訓平均時長（小時）	93.9	38.2	38.1
女員工受訓比率（%）	52.0	—	—
女員工受訓平均時長（小時）	101.7	37.4	42.5
按僱員類別劃分			
高級管理層受訓比率（%）	0.7	—	—
高級管理層受訓平均時長（小時）	100.8	92.2	70.1
中級管理層受訓比率（%）	5.0	—	—
中級管理層受訓平均時長（小時）	93.9	55.6	42.4
普通員工受訓比率（%）	94.3	—	—
普通員工受訓平均時長（小時）	98.7	36.4	38.5

供應商

供應商按地區劃分（個）	2021	2020	2019
東北地區	3	2	—
華北地區	130	138	—
華東地區	363	386	—
華中地區	11	10	—
華南地區	53	44	—
西南地區	12	15	—
西北地方	1	—	—
境外供應商	3	5	7

消費者投訴

2021 消費投訴情況	太保產險	太保壽險	太保健康險
監管轉送消費投訴（起）	5,471	9,769	21
億元保費投訴量（件 / 億元）	3.61	4.66	4.32
萬張保單投訴量（件 / 萬張）	0.02	0.45	1.07
萬人次投訴量（件 / 萬人次）	—	0.08	0.08
消費投訴處理及時率、辦結率（%）	100	100	100
車險投訴（%）	73	—	—
非車險投訴（%）	27	—	—
銷售糾紛（%）	21	11	0
理賠糾紛（%）	79	47	95
其他糾紛（%）	—	42	5
按區域劃分			
華東地區（%）	35	26	57

華北地區 (%)	16	21	19
中南地區 (%)	10	—	—
東北地區 (%)	10	22	—
華中地區 (%)	9	14	5
華南地區 (%)	15	3	19
西南地區 (%)	8	7	—
西北地方 (%)	7	7	—

太保產險投訴應對	2021	2020	2019
電話中心服務指標			
呼入接通率 (%)	98.62	99.28	99.81
95500 電話服務 IVR 滿意度 (%)	99.99	99.98	99.98
理賠效率指標			
當年案件案均報案支付週期 (車險) (天)	8.8	10.1	9.5
萬元以下案件案均報案支付週期 (車險) (天)	8.7	8.6	8.3
投訴效率指標			
產險投訴處理及時率 (%)	100	100	100
產險投訴一次性解決率 (%)	95	96	96
太保壽險投訴應對	2021	2020	2019
呼入接通率 (%)	99.51	99.76	99.11
20 秒服務水平 (%)	99.48	99.60	99.10
電話呼入服務滿意率 (%)	96.48	96.29	94.76

理賠效率指標			
小額理賠平均支付時效（天）	0.20	0.21	0.21
小額賠付 5 日結案率（%）	98.30	99.07	99.28
投訴處理效率			
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（%）	100	100	99.83
壽險投訴及時結案率（%）	100	100	99.92
壽險投訴案件平均處理時數（天）	5.45	5.44	4.66

滿意度指標	2021	2020	2019
長江養老客服熱線滿意度（%）	98.8	99.2	97.8
太保健康險電話客服滿意度（%）	99.7	99.7	99.3

違反營銷及承保法處罰情況	2021	2020	2019
太保產險			
受罰次數（次）	31	29	11
受罰總額（萬元）	604	481	238
受警告次數（次）	4	2	3
太保壽險			
受罰次數（次）	20	24	6
受罰總額（萬元）	304	297	94
受警告次數（次）	7	1	1

附錄

附錄 1 香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	報告位置
層面 A1：排放物		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體 排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： 政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P23
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	P73
關鍵績效指標 A1.2	直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（以每產量單位、每項設施計算）。	P73
關鍵績效指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P74
關鍵績效指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P74
關鍵績效指標 A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P23-25
關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P25
層面 A2：資源使用		
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	P24
關鍵績效指標 A2.1	按類型劃分的直接及 / 或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P74-75

1 廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。
2 溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化物、全氟化碳及六氟化硫。
3 有害廢棄物指國家規例所界定者。
4 資源可用於生產、存儲、運輸、樓宇、電子設備等。

關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P74
關鍵績效指標 A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P24
關鍵績效指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P24
關鍵績效指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	不適用
層面 A3：環境及天然資源		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	P24
關鍵績效指標 A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	P25
層面 A4：氣候變化		
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	P71
關鍵績效指標 A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動	P72
僱傭及勞工常規		
層面 B1：僱傭		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P36； P49
關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	P76-78
關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	P78
層面 B2：健康與安全		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P50

關鍵績效指標 B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	P79
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	P79
關鍵績效指標 B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	P50
層面 B3：發展及培訓		
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓 活動。	P51
關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	P79
關鍵績效指標 B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	P79
層面 B4：勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的：政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P49
關鍵績效指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	P49
關鍵績效指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	P49
營運慣例		
層面 B5：供應鏈管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	P58
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	P80
關鍵績效指標 B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	P58
關鍵績效指標 B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	P58

5 培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。

關鍵績效指標 B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	P58
層面 B6：產品責任		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜及補救方法的： 政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P55-56
關鍵績效指標 B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用
關鍵績效指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	P80-82
關鍵績效指標 B6.3	描述維護及保障知識產權有關的慣例。	P45
關鍵績效指標 B6.4	描述品質檢定過程及產品回收程式。	不適用
關鍵績效指標 B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	P46
層面 B7：反貪污		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： 政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P42
關鍵績效指標 B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	P42
關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法。	P42
關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	P42； P76
社區		
層面 B8：社區投資		
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	P59
關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	P59-60
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	P59

附錄 2 全球報告倡議組織 GRI 標準索引

指標編號和描述		在報告中位置
102-1	組織名稱	P3
102-2	活動、品牌、產品和服務	P7
102-3	總部位置	P7; P90
102-4	經營位置	P7
102-5	所有權與法律形式	P7
102-6	服務的市場	P7
102-7	組織規模	P7
102-8	關於員工和其他工作者的信息	P49-51; P76
102-9	供應鏈	P58; P80
102-10	組織及其供應鏈的重大變化	P58; P80
102-11	預警原則或方針	P38-41; P71-72
102-12	外部倡議	P63-68
102-13	協會的成員資格	P63-68
102-14	高級決策者的聲明	P4-6
102-15	關鍵影響、風險和機遇	P38-40; P71-72
102-16	價值觀、原則、標準和行為規範	P31-32
102-17	關於道德的建議和關切問題的機制	P31-32, P37
102-18	管治架構	P35
102-19	授權	P35
102-20	行政管理層對於經濟、環境和社會議題的責任	P30
102-21	就經濟、環境和社會議題與利益相關方進行的磋商	P31
102-22	最高管治機構及其委員會的組成	見年報《公司治理報告》章節
102-23	最高管治機構主席	見年報《公司治理報告》章節
102-24	最高管治機構的提名和甄選	見年報《公司治理報告》章節
102-25	利益衝突	見年報《風險管理》章節
102-26	最高管治機構在制定宗旨、價值觀和戰略方面的作用	P4-6
102-27	最高管治機構的集體認識	P4-6
102-28	最高管治機構的績效評估	公司官網
102-29	經濟、環境和社會影響的識別和管理	P39-40; P71-72
102-30	風險管理流程的效果	P38; P41-42
102-31	經濟、環境和社會議題的評審	P32
102-32	最高管治機構在可持續發展報告方面的作用	P4; P30

102-33	重要關切問題的溝通	P31-32
102-34	重要關切問題的性質和總數	P32
102-35	報酬政策	P49
102-36	決定報酬的過程	P49
102-40	利益相關方群體列表	P31
102-41	集體談判協定	P49
102-42	利益相關方的識別和遴選	P4; P31-32
102-43	利益相關方參與方針	P4; P31-32
102-44	提出的主要議題和關切問題	P31-32
102-45	合併財務報表中所涵蓋的實體	P3
102-46	界定報告內容和議題邊界	P3
102-47	實質性議題列表	P32
102-48	信息重述	P3
102-49	報告變化	P3
102-50	報告期	P3
102-51	最近報告日期	P3
102-52	報告週期	P3
102-53	有關本報告問題的連絡人信息	P90
102-54	符合 RI 標準進行報告的聲明	P3
102-55	RI 內容索引	P78
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	P31-32
103-2	管理方法及其組成部分	P30-35
103-3	管理方法的評估	P30-35
201-1	直接產生和分配的經濟價值	P8
201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	P71-72
201-3	義務性固定福利和其他退休計劃	P49
202-1	按性別的標準起薪水平工資與當地最低工資之比	-
202-2	從當地社區僱傭高級管理人員的比例	P77
203-1	基礎設施投資和支援性服務	P13-19
203-2	重大間接經濟影響	P20-22; P26
205-1	已進行腐敗風險評估的營運點	P41-42
205-2	反腐敗政策和程式的傳達及培訓	P41-42
205-3	經確認的腐敗事件和採取行動	P41-42
302-1	組織內部的能源消耗量	P74-75
302-2	組織外部的能源消耗量	-

302-3	能源強度	P74-75
302-4	減少能源消耗量	P75
302-5	降低產品和服務的能源需求	P24; P43-44
305-1	直接（範疇 1）溫室氣體排放	P73
305-2	能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	P73
305-3	其他間接（範疇 3）溫室氣體排放	-
305-4	溫室氣體排放強度	P75
305-5	溫室氣體減排量	-
305-6	臭氧消耗物質（ODS）的排放	-
305-7	氮氧化物（NO _x ）、硫氧化物（SO _x ）和其他重大氣體排放	P73
306-1	按水質及排放目的地分類的排水總量	P74
306-2	按類別及處理方法分類的廢棄物總量	P74
306-5	受排水和 / 或徑流影響的水體	-
307-1	違反環境法律法規	無違反環境法規情況
308-1	使用環境標準篩選的新供應商	P58
308-2	供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	P58
401-1	新進員工和員工流動率	P78
401-2	提供給全職員工（不包括臨時工或兼職員工）的福利	P49
401-3	育兒假	P49
403-1	勞資聯合健康安全委員會中的工作者代表	P50
403-2	工傷類別，工傷、職業病、損失工作日、缺勤等比率	P50
403-3	從事職業病高發職業或高職業病風險職業的工作者	P50
403-4	工會正式協議中的健康與安全議題	P50
403-5	工作者職業健康安全培訓	P50
403-6	促進工作者健康	P50
403-7	預防和減輕與商業關係直接相關的職業健康安全影響	P50
403-8	職業健康安全管理體系適用的工作者	P50
403-9	工傷	P79
403-10	工作相關的健康問題	P50
404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	P79
404-2	員工技能提升方案和過渡協助方案	P51
405-1	管治機構與員工的多元化	P39; P49
405-2	男女基本工資和報酬的比例	-
414-1	使用社會標準篩選的新供應商	P58
414-2	供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動	P58
418-1	與侵犯客戶私隱和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	P46

附錄 3 聯繫我們

尊敬的讀者：

您好！

感謝您在百忙之中閱讀《中國太保 2021 年可持續發展報告》。為了更好地滿足您的需求，向您提供更有價值的資訊，同時促進我們持續改善可持續發展工作的表現，我們殷切地期望您能夠對報告提出寶貴意見，通過以下方式回饋給我們：

聯絡地址：上海市中山南路 1 號 中國太平洋保險（集團）股份有限公司

聯繫部門：品牌部

謝謝！

中國太平洋保險（集團）股份有限公司

2022 年 3 月



掃描二維碼以流覽本報告的電子版本



本報告採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
歡迎對本報告提出意見和建議



中国太平洋保险
China Pacific Insurance

杭州2022年亚运会官方合作伙伴
Official Prestige Partner of Asian Games Hangzhou 2022

Z: 200120

T: +86-021-33960000

中國上海市中山南路1號

No.1, Zhongshan South Road, Shanghai, China