



2022

中國太保可持續發展報告

開篇

關於本報告	01
董事會聲明	02
董事長致辭	03
關於中國太保	05
年度亮點績效	06
公司榮譽	07

可持續發展責任力

促進對外開放，深化合作交流	11
堅持人民至上，增進社會福祉	13
堅守保險本源，服務實體經濟	16
應對氣候變化，推動綠色發展	17
健全農業保障，助力鄉村振興	24
推動區域協同，優化發展機制	26

可持續發展牽引力

可持續發展戰略	29
可持續發展管理	29
可持續發展制度	30
利益相關方溝通	31
重大性議題分析	33
可持續發展研究與合作	34



目錄

可持續發展內驅力

公司治理	37
風險內控	39
科技創新	42
數據安全	45
知識產權	46

可持續發展協同力

關愛員工，完善發展平臺	49
圍繞客戶，優化太保服務	54
携手供應商，踐行責任採購	57
合作共贏，創建繁榮未來	58
精彩文體，共創美好生活	58
社會公益，彰顯責任擔當	60

可持續發展價值力

可持續保險原則實施進展	63
負責任投資原則實施進展	64
“一帶一路”綠色投資原則實施進展	65
對標聯合國可持續發展目標	65

氣候相關財務信息披露

治理	69
戰略	69
風險管理	70
指標和目標	74

ESG績效

環境績效	77
社會績效	80

附錄

附錄1 上海證券交易所《上海證券交易所上市公司自律監管指引第1號——規範運作》索引	87
附錄2 香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引	87
附錄3 全球報告倡議組織GRI標準索引	91
附錄4 氣候相關財務信息披露(TCFD)索引	97
附錄5 ESG評級及指數表現	97
附錄6 聯系我們	98

開篇

關於本報告

本報告是中國太保連續13年發布企業社會責任報告後，連續第2年發布的可持續發展報告。本報告以中國太保踐行ESG理念、推動可持續發展為披露重點。

報告範圍

■ 組織範圍

本報告以中國太平洋保險（集團）股份有限公司為主體，涵蓋中國太保旗下各專業機構。

■ 報告周期

本報告為年度報告，重點披露2022年1月1日至2022年12月31日的內容。

編寫標準

本報告遵照執行：上海證券交易所《上海證券交易所上市公司自律監管指引第1號——規範運作》、香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》（2022）和《氣候信息披露指引》、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《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》《銀行業保險業綠色金融指引》。

本報告重點參考對標：氣候相關財務信息披露（TCFD）、聯合國可持續發展目標（SDGs）、富時羅素（FTSE Russell）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（2021）。

本報告回應：負責任投資原則（UNPRI）、可持續保險原則（UNPSI）和“一帶一路”綠色投資原則（GIP）執行情況。

報告原則

- **重要性原則：**本報告識別出影響中國太保可持續發展的重要議題并回應，并已詳述重大性分析過程及結果。
- **量化原則：**本報告已披露中國太保ESG量化關鍵績效。
- **平衡原則：**本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：**對不同報告期所使用的指標和計算方法盡量保持一致。

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

本報告以簡體中文編寫，同時提供繁體中文版和英文版報告。

報告形式

本報告提供電子版和紙質版（採用環保再生紙印刷）。

報告獲取方式

本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、集團或我們。

董事會聲明

中國太保董事會以黨的“二十大”精神為指引，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，推動高質量發展。

完善ESG管治架構。以集團董事會作為ESG管理的最高決策機構。2022年，集團成立ESG工作委員會，同時設立集團ESG辦公室。各子公司逐步建立ESG組織架構，成立ESG工作領導小組和ESG辦公室，積極推動專項工作小組建設，如太保產險成立可持續發展研究中心作為綠色金融工作牽頭執行部門；太保壽險成立ESG辦公室；太保資產設立ESG投研工作小組；長江養老設立ESG投資及產品研發項目組。

強化ESG戰略引領。2022年，制定《中國太平洋保險（集團）股份有限公司環境、社會及治理規劃》（2023-2025）。該規劃是集團整體戰略規劃框架下的專項規劃，明確了ESG發展願景目標和實施路徑，是指導集團未來三年ESG發展的綱領性文件。各子公司強化ESG戰略引領，如產險公司制定《2022-2024年綠色保險（可持續保險）戰略規劃及實施方案》。

明確年度關鍵性議題。董事會監督開展利益相關方調研，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。根據利益相關方調研，進一步聚焦服務國家戰略、增進社會福祉、助力鄉村振興、支持實體經濟、推動綠色發展等，核心關鍵議題共20個。

推動ESG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、綠色低碳運營等多個領域的工作部署。2022年，創建《可持續（綠色）保險標準指引》和編碼體系，開展“零碳進博·零塑辦博”碳普惠行動計劃，綠色保險

創新產品近45款等。各子公司圍繞ESG關鍵議題，進一步明確工作舉措，有序落地實施，如太保資產制定《太平洋資產管理有限責任公司綠色金融投資管理辦法（試行）》、長江養老制定《長江養老股份有限公司ESG債券投資細則（試行）》，大力推動綠色金融和ESG投資。

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2023年3月審議通過。



董事長致辭

聚可持續力量 做全新引領者

2022年，中國太保面對復雜多變的形勢，堅守初心、堅定決心、堅持恒心，以新時代奮鬥者的姿態奮進新徵程，克服重重困難、經受種種考驗，**續寫波瀾壯闊的太保輝煌，在這極為重要、極不平凡的一年裏交出一份有質量的年度成績單。**

這一年，中國太保**在可持續發展道路上奮力奔跑**，有無數瞬間值得記錄：從延期中搶出速度、于窗口期保證進度、在急難時彰顯力量。**正是一次次出發、一次次向前，鑄就中國太保向上向善的底氣，成就中國太保行業引領者的地位。**

這一年，中國太保**以可持續發展鑄刻出新的方向**，深化可持續發展理念，完善可持續發展治理，傳播可持續發展文化，**與高質量發展如影相隨**；以人民滿意為標尺，以綠色低碳為底色，以科技創新為引領，以太保服務為力量，以安全合規為底綫，**奏響可持續發展的新樂章。**

——融入國家發展大局，服務國之大者

我們主動融入國家發展大局，加快構建新發展格局。**助力對外開放**，服務進博會、服貿會，護航一帶一路，深化對外合作交流；**推進鄉村振興**，深化鄉村幫扶模式，完善三農保險服務，創新助農惠農強農形式；**促進區域發展**，打造區域一體化保險服務，開展關鍵領域投資布局，賦能區域融合發展；**推動綠色發展**，構建綠色金融服務體系，推進碳達峰碳中和，促進人與自然和諧共生。

——堅持以人民為中心，守護美好生活

我們把增進人民福祉、提高人民生活品質作為出發點。**生命至上，構築安全保護屏障**。面對重大災難險情，當好頂梁柱、做好壓艙石，全力守護人民群眾生命財產安全。**民生至上，布局康養**

服務網絡。關注健康養老需求，參與構建健康養老服務體系，讓公司發展成果惠及更廣大人民。**客戶至上，建成太保服務品牌**。以客戶需求為導向，構建服務生態圈、保護消費者權益，打造卓越的服務供給能力。

這一年，中國太保**以可持續發展為關鍵點、主軸綫和輻射面，全力譜寫新時代太保高質量發展新篇章**。構建和諧的利益相關方關係、提升整合社會資源的能力、完善良好的公司治理，承擔更大的社會責任，鍛造形成**可持續發展責任力、牽引力、內驅力、協同力和價值力**，匯聚成太保高質量可持續發展的磅礴之力，向着全新引領者的目標邁進。

可持續發展責任力築底色。為國家擔當、為人民盡責、為社會奉獻是太保的責任使命，更是太保可持續發展的底色。**關注生態環境**，踐行綠水青山理念，**建成三江源公益林2,000多畝；關心共同富裕**，創新產品服務新市民群體，防貧保累計提供保障36.5萬億元；**關愛弱勢群體**，太保藍公益基金守護老人記憶、呵護星星的孩子，5.5萬多人感受到濃濃愛意。**太保綠、太保紅、太保藍社會責任圖譜更為明亮。**

可持續發展牽引力提成色。可持續發展頂層設計邁出關鍵一步，**ESG規劃更明確**，編制三年規劃，確定ESG發展目標和路徑，引領太保一路前行。**ESG抓手更有力**，集團ESG領導小組、子公司可持續發展領導小組、綠色金融委員會等專業機構既是最強大腦，也是重要推手；**ESG實踐更豐富**，ESG理念進一步融入公司實踐，與生態、社區、員工、客戶及合作伙伴等相融共生。

可持續發展內驅力增亮色。強大內驅力是太保持續發展的不竭

動力。**公司治理發揮引領**。堅持黨建引領，提升董事會專業水準，發揮董事會戰略引領作用。**科技創新激發活力**。成立太保科技公司，構建高水平數智化服務體系，實現“億級用戶秒級響應，全量數據實時計算”。**風險控制守住底線**。風險管理體系愈益完善，對ESG保險端、投資端進行風險專業評估與決策，指引公司更穩健發展。

可持續發展協同力顯本色。協同利益相關方，推動公司與社會共同實現可持續發展。**客戶服務滿意度更高**。關鍵旅程NPS（客戶淨推薦值）表現穩中向好，客戶黏性持續提升。**員工發展更有獲得感**。引進高層次專業化人才，構築優秀青年人才池，建立學習成長的長效機制。**朋友圈關係更加緊密**。戰略客戶拓展至802家，與供應商共建綠色供應鏈，創建合作共贏典範標杆。

可持續發展價值力添特色。遵循可持續保險、負責任投資等高標準，實現公司價值和社會價值雙提升。**綠色保險護航綠色發展**，為清潔能源、降低污染、生態保護、綠色交通、應對氣候等領域提供保障超過8萬億元。**綠色投資助力美麗家園建設**。參與能源、環保、水務、防污等綠色投資1,500億元。**綠色運營促進和諧生態發展**。太保家園、數據中心、運營後臺、辦公出行等遵循綠色標準，降低能耗，提升效能。

又是一年春好處，生機勃勃的向上力量正撲面而來。從過往中感受成長，我們感恩而珍惜，務實而自信；從過往中汲取力量，我們篤行而熱忱，求索而堅定。2023年的嶄新畫卷已鋪開，**讓我們以生態文明為引領，澎湃奮進力量，堅定可持續道路，在保險業新時代高質量發展中塑造全新的引領地位！**

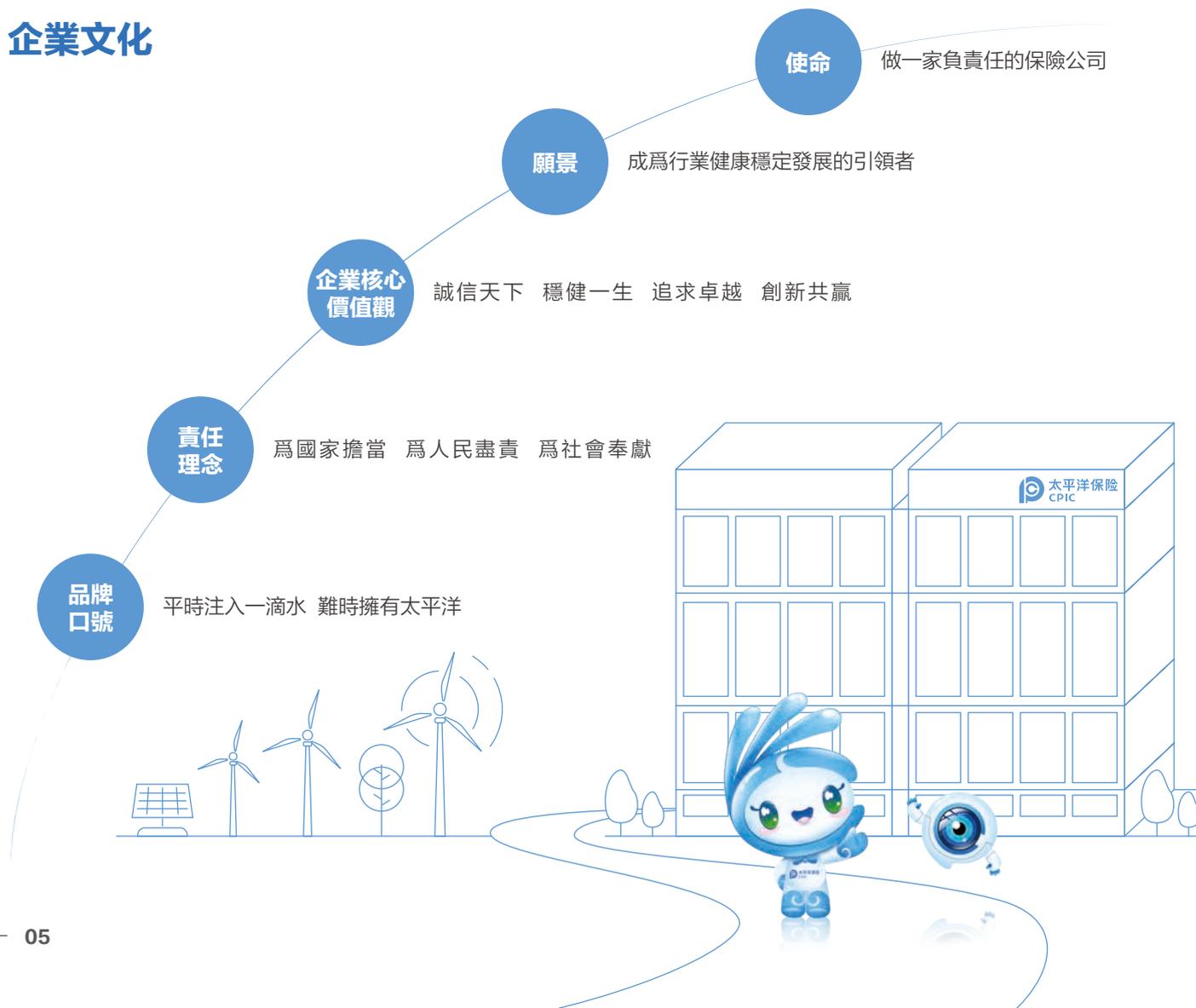


關於中國太保

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。

太保擁有財產保險、人壽保險、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



年度亮點績效

經濟範疇

	2022	2021	2020
集團營業收入 (百萬元)	455,372	440,643	422,182
集團淨資產 (百萬元)	228,446	226,741	215,224
集團客戶數 (萬名)	17,053	16,839	14,894

環境範疇

	2022	2021	2020
人均溫室氣體排放量 (噸二氧化碳當量/人)	0.75	0.93	0.98
電子保單數量 (萬份)	58,103	61,444	43,524
視頻/電話會議 (次)	37,322	25,906	20,125

社會範疇

	2022	2021	2020
員工總人數 (人)	110,862	114,108	118,119
女員工比率 (%)	52.66	52.91	53.20
員工培訓總支出 (萬元)	366	306	315
公益捐贈 (百萬元)	50	78	41
每股社會貢獻值 (元)	5.57	-	-

治理範疇

	2022	2021	2020
召開董事會會議 (次)	7	6	10
投資者服務 (次)	678	650	-
員工反貪污培訓(人次)	102,161	17,131	12,691

注：2022年反貪污培訓人次包括新員工合規培訓、違規責任追究制度培訓、反洗錢培訓等。

公司榮譽



中國太保**連續12年**上榜《**財富**》**世界500強**



BrandFinance

“2022年**全球最具價值保險品牌100強**”
排名第5位

環境保護

中國太保“**綠色低碳**”**優秀案例**收錄于國務院國資委《**國資國企社會責任藍皮書（2022）**》

中國太保入選福布斯中國**2022中國ESG50榜單**

中國太保榮獲人民網“**人民企業社會責任獎——綠色發展獎**”

中國太保榮獲《投資時報》**2022ESG綠色公司之星**

中國太保榮獲澎湃新聞“**2022 Top金融榜**”**年度綠色金融獎**

中國太保榮獲鳳凰衛視、世界自然基金會（WWF）

2022“碳中和行動者”年度傳播影響力獎

太保產險榮獲《21世紀經濟報道》**綠色低碳公司**

社會責任

太保藍公益基金會榮獲第一屆“**上海慈善獎**”

中國太保榮獲《證券時報》**2022“方舟獎”**
——**優秀社會責任保險公司**

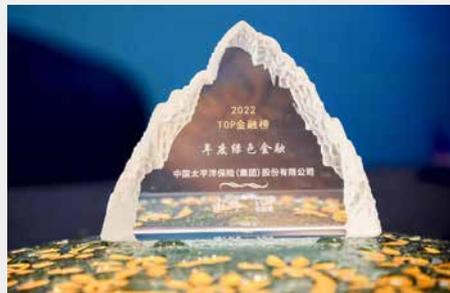
中國太保2021年可持續發展報告榮獲《中國銀行保險報》
“**金諾獎**”——**年度優秀社會責任報告**

太保壽險榮獲**LOMA2022年度教育成就獎(EAA)**
及**卓越教育獎(EIE)**

中國太保榮獲2022第一財經·**中國企業社會責任榜**
——**責任典範獎**

中國太保榮獲2022中國企業**ESG“金責獎”**
——**責任投資最佳保險公司獎**

中國太保榮獲前程無憂網**2022企業ESG影響力典範**和**2022中國典範雇主獎**



公司治理

中國太保董事長孔慶偉榮獲中國企業家聯合會、中國企業家協會“**2021-2022年度全國優秀企業家**”稱號

中國太保榮獲香港管理專業協會（HKMA）第八屆**投資者關係大獎之優秀獎**

中國太保榮獲香港管理專業協會（HKMA）**2022年度最佳年報大獎**（紅籌股和H股類別、設計嘉獎類別）

科技創新

太保科技“貓”系列自動化測試平臺、產險營運集約2.0項目入選上海市國資委第三批“**企業信息化建設示範工程**”

“太保信創實踐”案例榮獲2022上海城市數字化轉型“智慧工匠”選樹、“領軍先鋒”評選活動**信創應用案例一等獎**

太保服務

在中國銀保信公開發布的“**保險服務質量指數**”中，**產、壽險公司持續名列前茅**

太保健康險連續5年獲評“**重質守信——3·15滿意單位**”

太保家園榮獲“**2021中國康養產業品牌影響力TOP10**”

太保壽險數智服務“芯”體驗案例榮獲人民網**第十九屆人民匠心服務獎**

長江養老榮獲《亞洲資產管理》**2022年度最佳成就獎**

品牌傳播

中國太保榮獲《中國銀行保險報》2022年“**金諾獎**”——**中國金融品牌影響力典範和中國金融品牌創新典範**

中國太保榮獲人民網**第十九屆人民匠心品牌獎**

中國太保榮獲第四屆中國金融年度品牌案例大賽“**聲譽管理年度案例獎**”



1

可持續發展責任力

中國太保融入國家發展大局，服務國之大者；堅持以人民為中心，守護美好生活，責任擔當是可持續發展的底色。

促進對外開放
深化合作交流

堅持人民至上
增進社會福祉

堅守保險本源
服務實體經濟

應對氣候變化
推動綠色發展

健全農業保障
助力鄉村振興

推動區域協同
優化發展機制







連續**5年**
護航進博會



為進博會提供累計保額逾

3.8萬億元



為服貿會提供累計保額逾

4,600億元

促進對外開放，深化合作交流

中國太保為進博會、服貿會等國際展會提供全面的風險保障，護航“一帶一路”，助力中國高水平對外開放。

服務國際展會

進博會

五年進博會記錄了中國市場的開放和發展，同樣也記錄了中國企業在改革開放的浪潮中茁壯成長的徵程。作為進博會的核心支持企業和指定保險服務商，中國太保以融入和服務新發展格局為己任，連續五年護航進博會越辦越好，累計為進博會提供總保額逾3.8萬億元的“產、壽、健”一站式綜合保險保障方案。

進博會上，中國太保攜手華為公司共同主辦“共享合作，智綠未來——科技金融賦能可持續發展”2022年國際高峰論壇，見證“上海交通大學醫學院——中國太保源申康復研究院”成立，發布“芯”活力服務品牌。



服貿會

作為服貿會全球合作伙伴和指定保險服務商，中國太保全面推進行貿會風險保障服務提檔升級，連續3年提供涵蓋貿易融資、運輸、報關、倉儲、售後等全流程、全鏈條的綜合保險保

障服務，累計保額逾4,600億元。同時，全方位展示公司支持“雙碳經濟”轉型、服務鄉村振興、服務國家戰略、保障風險管理等方面的最新成果。

護航“一帶一路”

支持企業“走出去”

中國太保通過企業出口信用險產品積極為民營企業出口提供應收賬款保障。截至2022年末，已承保企業出口貿易額646億元，共支付出口信用險賠款9,257萬元。“海外無憂”人員保障產品累計承保人次25萬，服務企業上千家。

建設“一帶一路”智慧雲平臺

中國太保首創“一帶一路”智慧雲平臺，融合“衛星+安防”兩大科技手段，覆蓋事前預警、事中監測和事後定損各環節，為超過120個國家，遍及亞非拉地區100多家中資企業，提供萬億風險保障，打造保險服務“一帶一路”新模式。



承保企業出口貿易額

646億元



支付出口信用險賠款

9,257萬元



超過

120個國家



中資企業

100多家



提供保險保障

10,000億元

堅持人民至上，增進社會福祉

中國太保實施健康戰略，助力多層次醫療保障體系建設，布局養老產業，初步建立覆蓋客戶全生命周期的服務供給能力。

強化健康保障

中國太保積極參與社會保障體系建設，提升健康產品服務供給能力。

政保業務

截至2022年末，在辦各類醫保合作項目覆蓋32個省市自治區，服務1.6億多參保人。

惠民保

截至2022年末，惠民保覆蓋15個省、90餘個城市，服務5,300萬參保人。

大病醫保

截至2022年末，實施大病保險項目超過60個，覆蓋1億多參保人。

長期護理保險

打通上下游醫療、康養產業鏈，為失能老人提供醫療保障之外的長期護理服務。截至2022年末，產險長期護理保險服務4,350萬參保人。壽險長期護理保險服務5,000萬參保人，累計賠付超420萬人次，賠款超20億元。



各類醫保合作項目服務

1.6億多參保人



惠民保服務

5,300萬參保人



大病醫保項目覆蓋

1億多參保人



長期護理險服務

9,350萬參保人

健康保險服務

通過科技助力，打造太醫管家、太保藍本、源申康復等醫療服務品牌。

太醫管家

太醫管家擁有近千人的“自建醫生+外部專家”服務團隊，已為超400萬用戶及其家庭成員提供7*24小時家醫及管理式醫療服務。

2022年，太保壽險聯合太醫管家，培訓認證廣慈健康管理師8,870名，助力中國太保持續深化“健康預防、精準診斷、治療保障、康復支持”一體化的康養服務。推出兩款家醫產品——“百歲蘭守護卡”和“寶貝好成長卡”，聚焦老人健康和兒童成長，助力構建“一老一小”健康保障體系。



太醫管家服務團隊

近**1,000**人



服務客戶及其家庭成員

超**400**萬

太保藍本

太保藍本以國內三甲醫院專家資源為支撐，服務網點遍布全國，提供診前、診中、診後的健康管理、就醫綠色通道等醫療服務。截至2022年末，服務覆蓋近400座城市，2,800多家公立醫院，2022年使用人次達14.1萬人次，同比增長15%。

源申康復

2022年，發布首個專業康復醫療品牌“源申康復”，與上海交大醫學院圍繞康復醫療領域深化校企合作。



培訓認證廣慈健康管理師

8,870名

藍醫保

推出“藍醫保”系列醫療險，提供20年長期醫療險、最高800萬元的累計醫療保額，覆蓋一般醫療、特定疾病與重疾醫療。



太保藍本服務覆蓋

近**400**座城市

2,800多家公立醫院

家安芯

2022年，發布首款非標體百萬醫療“家安芯”，填補帶病群體保障缺口，承保範圍拓展至5類專病人群，覆蓋超20種慢病人群。



太保家園

在全國**11**個城市

落地**12**個項目

總投資儲備床位達**1.3**萬張



服務美團平臺累計承保

1.07億人次



完善養老服務

太保家園

截至2022年末,太保家園已在全國11個城市落地了12個項目,初步完成養老產業全國布局,其中成都、大理、杭州社區已正式開業運營,武漢、青島、北京、鄭州等地社區項目推進建設。項目累計開工63.68萬平方米,在建6,700

套養老公寓、11,300張床位,總投資儲備床位達1.3萬張。太保家園已形成“頤養社區、樂養社區、康養社區”三大產品綫,為客戶提供全年齡覆蓋、全天候響應、全方位呵護的養老服務。

案例：太保家園·大理國際樂養社區

太保家園·大理國際樂養社區一期建築面積2萬平方米,擁有旅居公寓100餘套。社區由接待中心、活動中心、健康理療

中心等13棟建築組成,提供住宿、餐飲、健康測評、理療康養、娛樂、會議等全面、貼心、一站式的綜合性服務。

個人養老金業務

探索專屬商業養老新業態,布局個人養老金業務。作為首批6家試點公司之一,

積極服務各類人群的養老保障需求,推出“易生福”專屬商業養老保險。

創新新市民服務

立足新市民在創業、就業、住房、教育等重点領域的金融需求,開發適合新市民房屋居住人員保險保障的險種,包括重大事故及災害對房屋內人身保險、財產保險造成損失的綜合意外保險、异地扶貧搬遷就業救助責任保險、農民工工資支付保證保險等產品,持續為建築、物流快遞、家政服務等行業提供職業傷害保險。截至

2022年末,累計為3,000名异地搬遷人員提供保障金額1,502萬元。2020年起服務美團平臺,開發多場景保險,累計承保人數達1.07億人次,覆蓋全國28個省市自治區。

開展新市民宣傳月活動,線上與線下相結合,通過進社區、校園、企業等方式,豐富新市民群體金融知識。

堅守保險本源，服務實體經濟

中國太保服務國家重大基礎設施，助力國民經濟提質增效、城鎮化等重大工程項目。

推進新型工業化

服務新興領域

在集成電路領域，承保多個國內頭部芯片工廠項目，從產業鏈、出口、人員安全、責任等各個方面提供全流程的保險服務；在新能源車領域，布局新能源車全產業鏈，成功落地新

能源車險直營新模式，直面對接“電動化、智能化、共享化”的新能源車時代。

服務航天事業

2022年，獨家承保快舟一號甲試驗衛星，提供火箭保險、火箭發射第三者責任保險等相關保障。截至2022年末，已為10餘發快舟一號甲運載火箭提供全面風險保障。



賦能生物醫藥

為生物醫藥企業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，並建立了基於疫苗產業生態的完整保障體系。以“智慧保險”護航智慧醫藥、智能製藥，加快國際生物醫藥科研成果接力孵化，解決新藥從研發到上市全生命周期所要面臨的各種不確定風險。





幫助小微企業主、個體工商戶

40萬家(次)

獲得融資

超**1,800**億元



服務民營企業

約**48**萬家(次)

保險金額

超**617**億元



五大領域綠色保險

超**8**萬億元

產品

超**120**款

創新產品

45款

推進普惠金融

圍繞“增量、擴面、提質、降本”，持續加大小微企業金融支持力度，幫助解決小微企業融資難、擔保難的問題。

太享貸

太享貸為小微企業主和個人客戶提供智能自動核保，快速幫助廣大小微企業主、個體工商戶從銀行獲得融資資金。截至2022年末，累計幫助40萬小微業主、個體工商戶從銀行等金融機構獲得融資資金超1,800億元。

保證險

太保產險推進替換保證金類保證險發展，提供開辦工程投標、建設合同履約、業主合同款支付、建設工程質量和工人工資支付等多維度的保險，幫助民營建築企業減輕資金負擔。截至2022年末，服務民營企業共計約48萬家/次，保險金額超617億元。

應對氣候變化，推動綠色發展

中國太保應對氣候變化、保護生態環境，推動落實綠色金融、低碳運營等一系列舉措，促進人與自然和諧共生。

發展綠色金融

參與綠色金融體制機制創新，為國家經濟綠色轉型提供融資支持。

綠色保險

推行綠色保險，聚焦服務清潔能源、降低污染消耗、應對氣候變化、生態環境保護、綠色交通運輸等五大領域，合計提供保障超8萬億元，產品120餘款，其中創新產品45款。先後落地首個草原

碳匯遙感指數保險、首個濕地碳匯生態價值保險、全國首單單株林木碳匯保險等，截至2022年末，為3.5億畝各類林地提供約2,200億元的風險保障，切實促進林業和生態文明建設的健康發展。



巨災保險

截至2022年末，累計向社會提供巨災風險保障約**7,000億元**。推出“安惠保”巨災保險解決方案，為業內首創的全國性縣域巨災指數保險產品。



清潔能源保險

截至2022年末，清潔能源項目累計保額超**1.2萬億元**。為**280萬輛**新能源車提供保障超**2萬億元**，承保市場上超1/3的風電安裝船。



環境污染責任保險

累計為約**7,000家**企業提供環責險保障超**110億元**，引入第三方環境風險評估機構和環評技術，分析企業重大危險源情況和附近水源地等地理信息，評估觸發環境污染事件的關鍵節點，精準提供風控建議。



生態碳匯保險

在內蒙古、廈門、寧波、海南、浙江等多地成功落地生態碳匯保險，品類覆蓋森林、草原、濕地、茶樹等品種。截至2022年末，為**3.5億畝**各類林地提供**2,200億元**的風險保障。



野生動物責任險

推出野生動物肇事公眾責任保險，在西雙版納、普洱兩地野生亞洲象肇事頻發地區連續服務十餘年，累計賠付超過**3.6億元**，受益農戶達**16.2萬**餘戶。



2022年，創建《可持續（綠色）保險標準指引》和編碼體系，包括服務綠色轉型、服務民生福祉提升、服務實體經濟韌性、服務對外開放提質**4大**類別，涵蓋**12個**領域，**22個**細分領域和**47個**業務範圍。充分利用大數據、人工智能、雲計算等前

沿科技，推動綠色保險數字化平臺建設、氣候環境風險分析建模。打造業內首個新能源風險管理保險科技平臺——“風光無險”，建立能源行業的風險減量管理技術平臺。

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，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、生態環

境、基礎設施綠色升級、綠色服務產業等。截至2022年末，累計綠色投資超過1,500億元。



累計綠色投資

超**1,500億元**



棚戶區改造和基建投資

100億元



魯山豫能債權投資

50億元



貴州水頭夾岩項目債權投資

30億元

新能源

配合風電、水電、光伏發電等新能源經濟運行開展綠色投資，2022年投資綠色貼標債券、鄉村振興債券和碳中和債券近**85億元**。

清潔能源

投資各類可持續掛鉤債、藍色債券、綠色債券、碳中和債，涉及主體有福建華電福瑞能源發展有限公司、廣東省環保集團有限公司、國家電網有限公司、華能國際電力股份有限公司等；投資中國節能環保集團發行的多期公司債及中期票據，發行**24億元**“太平洋-中節能風電基礎設施債券投資計劃”。

完成魯山豫能債權投資計劃**50億元**的登記工作，資金用于河南魯山抽水蓄能電站項目。項目建成投產後，預計每年可減少電網標煤耗**14萬噸**，減排二氧化碳**31萬噸**、二氧化硫**4,004噸**、氮氧化物**648噸**。

發行上饒投控光伏發電項目基礎設施債權投資計劃，用于上饒市第一個光伏扶貧發電項目。

水資源保護

發行**30億元**“太平洋-貴州水頭夾岩項目債權投資計劃”，解決黔西北地區城鎮及農村經濟社會發展的缺水矛盾；發行漢江環境資源基礎設施債權投資計劃，保護襄陽市水環境；發行河南水投洛陽水生態基礎設施債權投資計劃，保護洛河水生態。

居住環境

普惠金融深入農村，持續助力棚戶區改造和基礎設施建設，債券投資計劃產品存續規模超**100億元**。

污染防治

中原豫資基礎設施債權投資計劃登記規模**22億元**，用于正陽縣慎水河中支及清水河下游生態環境治理PPP項目、寧陵縣四湖休閒區綜合整治PPP項目，助力修復水體生態自淨能力，改善水系河道的生態環境，促進城市可持續發展。

ESG主題產品

成立3祇ESG主題產品，包括太平洋卓越碳中和主題產品、太平洋卓越低碳主題產品和太平洋卓越ESG債券精選資產管理產品，聚焦碳中和主題相關資產，引導投資者踐行碳中和理念，共享碳中和發展成果。

用于支持陸家嘴金融城碳中和綠色低碳事業及服務長三角產業發展的長江養老金色增盈6號資產管理產品仍在存續期，投資管理情況良好；完成長江金色穩利3號資產管理產品ESG策略改造。



	資產投資流程中的ESG要求	實踐與探索
1	上市公司投票過程中考慮ESG因素的情況	初步制定ESG積極所有權策略，並逐步將投票流程中對公司議案的分析納入ESG分析框架。
2	新興市場上股票投資過程中考慮ESG因素的情況	對研究標的開展ESG評估分析，將ESG分析與基本面分析相結合，將ESG因素納入權益投資流程和決策考量。初步建立數據庫，用以定量判斷研究標的ESG水平。 風險管理相關部門針對投資組合的ESG因素進行監督，定期跟蹤組合ESG情況，及時向投資部門提示和預警相關ESG風險。
3	固定收益（非公司類）投資過程中考慮ESG因素的情況	在固定收益投資中，將環境、社會和公司治理因素納入考量，在投資策略制定和標的篩選的過程中應充分考量ESG因素。對於標債類資產投資，根據ESG評級等因素構建ESG可投池，並根據ESG投資策略選取投資標的。對於金融產品投資，在進行產品審核和評價時充分考慮ESG因素，並在產品存續期持續關注ESG風險，必要時採取相應風險防範措施。
4	固定收益（公司類）投資過程中考慮ESG因素的情況	對固定收益（公司類）在信用評級框架中將公司ESG因素納入考量，重點關注ESG因素對被評級企業的競爭能力、財務狀況等方面的影響。在公司信用評估部門提供的債券可投池的基礎上，優先篩選ESG評分較高主體進行投資。
5	對衝基金和另類投資過程中考慮ESG因素的情況	在另類投資中積極踐行ESG發展理念，聚焦綠色投資，關注項目的環境和社會影響，在項目的評估環節綜合考慮對環境的影響、公司的治理水平等因素。
6	公司參與或代理投票政策	逐步落實將投票流程中對公司議案的分析納入ESG分析框架；對相關第三方代理投票服務機構進行調研。

此外，太保資產制定《太平洋資產管理有限責任公司綠色金融投資管理辦法（試行）》，覆蓋債券投資、金融產品投資、權益投資三大投資維度，于投資全流程中納入ESG因素，定期收集擬投資標的及被投資標的包括環境信息披露情況等在內的所有相關ESG數據及信息，全面評估、追蹤、管理ESG風險。

踐行綠色運營

推行綠色辦公

節約用電

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，并要求做到“人走燈滅，人離電斷”。在使用率較低的區域，采用感應控制燈具。規定辦公室冬季采暖設定

溫度不高于20℃，夏季制冷設定溫度不低于26℃。打印機、復印機限制待機時長。



冬季溫度

不高于**20℃**

夏季溫度

不低于**26℃**



電子信函訂閱率

86.5%

節約用水

根據國家標準定期檢查并淘汰不符合標準的水龍頭和管道裝置，安裝紅外線感應開關裝置，建設節水型單位。

資源使用

推廣和應用節能技術產品，淘汰高耗能設施設備。辦公用品的使用建立領用臺賬，杜絕浪費。倡議員工不使用一次性餐具。倡導光盤行動，節約糧食。

廢棄物處理

建立廢棄物產生、收運、處置臺賬。分類管理有害廢棄物和無害廢棄物，廚餘垃圾由環衛指定的收殘單位處理。

無紙化辦公

全流程線上化服務能力持續擴面升級，太保壽險推行電子批單、電子保單、電子信函等無紙化服務，電子信函訂閱率達86.5%。

數字化建設

推廣使用“太保e辦”“太保e采”和“太保e行”數字化系統，線上完成日常辦公、採購審批和差旅報銷流程。

減少溫室氣體排放

集團總部及子公司在辦公、運營等方面要求踐行ESG理念，降低能源消耗，推動綠色行動，減少溫室氣體排放。如太保產險啓動CL-01低碳運行機制建設項目，迭代設計和建立行業首創的“實物+財務+碳排放”的一體化管理模式，實現公司低碳運行目標。

打造綠色建築

推進綠色樓宇建設。大灣區總部大樓已取得WELL HSR認證和LEED-CS鉑金認證，建立以“健康、綠色”為內核的ECO-Office物業服務體系。太保成都數據中心為中國內地第一個獲得LEED認證的數據中心。

太保家園成都、杭州、上海崇明3家社區已獲得綠色建築三星級設計標識，其中成都社區是養老行業首個獲得此標識的整體項目。此外，太保家園上海普陀、南京、武漢、青島、廈門等8家社區還獲得WELL健康建築標準中期認證。



倡導綠色生活

2022年，上線“碳險家”平臺，參與用戶1萬餘人，通過記錄員工個人行為碳足跡，鼓勵用戶踐行上會議、綠色通勤，線上學習、低碳差旅、無紙化辦公等低碳行為，通過積累碳積分兌換權益的激勵措施，引導參與綠色打卡任務，促進碳減排。

“太保森林”小程序實現線上植樹與三江源樹木認養結合。用戶通過電子保單、電子信函、線上保全等操作累計積分，認養三江源公益林樹木。





捐款

3,330萬元



造林

2,000餘畝



植樹

近12萬株



“零碳進博·零塑辦博”

抵消個人碳排量

約3,300噸

堅持綠色公益

“三江源”生態公益林

自2020年以來，集團持續規劃建設三江源公益林，公司和員工共捐款3,330萬元，在三江源國家公園東門戶——青海省共和縣德吉灘上植樹造林，先後完成三期三江源公益林建設，共造林2,000餘畝，植樹近12萬株。

公益林為當地人民的生活帶來了“綠色希望”。公益林建設共用工約11萬人次，支出勞務費用1,100餘萬元，務工人員全部來自當地建檔立卡貧困戶。公益林後續養護還將繼續創造更多就業機會。



2022年，開展“你投保，我捐贈”活動，客戶每一次投保人身險長險、車險等產品，太保都將捐贈0.3元用于三江源種植公益林，倡導綠色行動。

2022年進博會上，向現場觀眾展示三江源公益林建林、護林和成林的歷程，發布首款三江源公益林數字藏品，現場觀眾可掃碼領取，並認養三江源公益林樹木。

案例：零碳進博·零塑辦博

2022年，開展“零碳進博·零塑辦博”碳普惠行動計劃，近6萬人參與，抵消約3,300噸個人碳排量。



健全農業保障，助力鄉村振興

中國太保在鄉村發展、鄉村建設、鄉村治理等重點領域持續深化具有太保特色的鄉村振興長效機制。

鄉村幫扶

防貧保

截至2022年末，防貧保增點擴面至全國1,175個區縣，累計提供保險保障逾36.5萬億元，累計支付防貧救助金20.34億元。

捐贈幫扶

截至2022年末，累計投入1,900餘萬元幫扶款，在全國20餘省東西協作和結對地區深化產業支持，鞏固脫貧成果。

產業幫扶

為農產品倉儲保鮮冷鏈物流設施、產地低溫直銷配送中心、農村公路水利等農村基礎設施、公共服務設施提供保障，在全國15個省市開展高標準農田IDI項目。向內蒙古察右中旗投入

農業保險服務

截至2022年末，中國太保提供各類農險保障6,652億元，農險理賠惠及農戶3,032萬戶次，支付賠款近98億元；累計開發逾3,500款農險產品，實現農林牧漁全領域產品全覆蓋。

承保近180個“保險+期貨”項目，為150萬戶農戶提供保障，推動農險保障從保物化成本向保完全成本、從保產量損失向保價格收入升

駐村幹部

2022年，持續向重點地區派出駐村幹部275人，其中第一書記68人。

消費幫扶

將助力鄉村振興與關心員工生活有機統一起來，購買消費幫扶特色農產品，發動各機構工會和員工，為消費幫扶活動奉獻愛心。截至2022年末，線上線下消費幫扶265萬元。

100萬元幫扶資金，參與建設察右中旗輝騰錫勒草原蒙古馬文化產業園項目。項目建成後，預計每年血清和馬駒銷售收入將達到800萬元，促進周邊相關第三產業發展，帶動群眾增收。

級。山東武城縣“保險+期貨”玉米收入保險項目賦能地方農業的案例成功入選第三屆全球減貧案例。累計開發氣象指數保險超50款，總保額達31億元。

積極開展“一縣一特”“一縣多品”地方特色保險，在內蒙古、山東等15省落地中央“以獎代補”政策。



防貧保覆蓋

1,175個區縣



累計提供保障

逾**36.5**萬億元



累計支付救助金

20.34億元



駐村幹部

275人



投入幫扶款

1,900餘萬元





農險保障

6,652億元



支付賠款近

98億元



農險理賠農戶

3,032萬戶次



開發農險產品

逾**3,500**款



為主糧耕地提供風險保障

逾**670**億元



全國建成三農服務站

3,800餘個

保障糧食安全

在河南、河北、山東等13個糧食主產區積極推進三大主糧作物的成本和收入保險。截至2022年末，在380餘個產糧大縣為逾7,400萬畝次、862萬多戶次糧農的主糧耕地提供逾670億元風險保障，保障國家糧食安全。

促進農業質效雙升

在上海，創新推出商業性優質稻米收入保險，預計投保農戶每畝增收10-15%。

在海南，開發平價蔬菜保供一攬子保險，穩定蔬菜種植面積，保障平價蔬菜供應量。

在浙江，為近2,000戶農戶提供了涵蓋種植和養殖業產銷全流程、多層次風險保障。

在江蘇，推出家庭農場綜合保險，為不同類型農場提供量身定制的保險保障。

在蘇州，推出從種子到餐桌全流程保險保障。

數字化農險理賠

利用“e農險”衛星遙感+無人機+地面專家的“天、空、地”服務模式，進行成長期長勢監測、收穫期產量估測。使用衛星遙感對保險地塊全域分級分層，預估產量，利用無人機“慧眼”技術，重點勘測損失地塊，精確測損，實現理賠全流程的精準高效。

“三農”服務站

截至2022年末，在全國建成以3,800餘個三農服務站為堡壘、1.5萬餘協保員為支撐的基層服務網絡體系。



推動區域協同，優化發展機制

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。

粵港澳大灣區

制定《粵港澳大灣區建設專項工作三年行動方案》，成立專門機構推動集團大灣區戰略及“六個一”重點項目落地。開展關鍵領域投資布局，推進香港、內地保險產服融合，以“保險+科技”賦能區域一體化。

強化大灣區戰略客戶合作，新增中國電子、中興通訊等22家。推動大灣區產品服務創新，截至2022年末，累計投資規模超1,000億元。

長三角一體化

落實異地查勘、定損追償、核賠等“跨區同城化通賠”制度，推進長三角生態綠色一體化發展，與金澤鎮、朱家角鎮全面開展綠色保險業務合作，落地生態綠色環境污染救助責任保險。截至2022年末，服務科技型中小企業1,314家次，牽引拉動貸款累計73.25億。與國泰君安、上海浦發、上海銀行等聯合發布“保證銀”高端客戶綜合服務品牌，打造區域金融一體化服務新名片。

京津冀協同

推動京津冀區域協同，提升一體化服務水平。牽頭參與保險行業車險理賠等京津冀政策一體化的修訂與出臺。為京津冀綜合交通體系建設提供風險保障301.29億元。承保河北雄安新區醫院（宣武醫院）建設項目、中國衛星網絡集團有限公司雄安新區總部大樓建設等重大項目，助力河北在京津功能疏解和產業轉移中承接的功能。



大灣區

投資規模超

1,000億元



長三角

牽引科技型中小企業貸款

73.25億元



京津冀

為綜合交通體系提供保障

301.29億元

2

可持續發展牽引力

中國太保可持續頂層設計邁出關鍵一步，ESG規劃更明確，ESG抓手更有力，牽引ESG實踐更豐富。

可持續
發展戰略

可持續
發展管理

可持續
發展制度

利益相關方
溝通

重大性議題
分析

可持續發展
研究與合作





可持續發展戰略

2022年，制定《中國太平洋保險（集團）股份有限公司環境、社會及治理規劃》（2023-2025），明確公司ESG發展目標和實現路徑。

將圍繞應對氣候變化、構建韌性社會、實施綠色運營、發展綠色金融、完善客戶經營、保障員工發展等重要議題，持續完善公司治理架構，全面塑造可持續發展文化，推動形成與生態環境和經濟社會相關利益方和諧共生、互利共贏的發展格局，提升公司ESG發展水平，融入國家戰略發展方向，助力實現我國碳達峰碳中和目標，全面建設人與自然和諧發展的中國式現代化。



可持續發展管理

持續完善ESG治理架構，將ESG理念融入公司管治。

董事會	ESG工作的最高決策機構，負責全面監督ESG規劃的制定和實施，對公司ESG戰略作出決策。
戰略與投資決策及ESG委員會	負責識別公司ESG風險，設定公司ESG目標計劃、管理政策、績效考核等，監督ESG戰略執行情況。
集團ESG工作委員會	負責建立并完善集團ESG管理框架、管理制度和工作機制等，推動ESG納入集團和子公司各專業條綫、職能部門日常工作職責，協調資源配置。
集團ESG辦公室	統籌推動ESG相關政策制度、工作機制和專業指引在集團全系統落地執行，督促ESG重點任務和項目實施。
集團職能部門和子公司條綫	落實ESG具體工作任務，做好ESG風險防控，確保ESG管理的有效性。

董事會執行董事和管理層的績效薪酬框架中設有與ESG表現相關聯的考核指標。



各子公司完善ESG管理架構。太保產險成立可持續發展（ESG）領導小組作為高級管理層履行相關職責，牽頭負責公司綠色金融工作，下設可持續發展研究中心作為牽頭執行部

門；太保壽險設立ESG辦公室；太保資產設立證券投資決策委員會，下設ESG投研工作小組；長江養老成立ESG投資及產品研發項目組。

可持續發展制度

太保產險制定《2022-2024年綠色保險（可持續保險）戰略規劃及實施方案》，將年度綠色金融發展情況報告作為董事會議題納入2023年度“三會”會議計劃。

太保資產制定《太平洋資產管理有限責任公司綠色金融投資管

理辦法（試行）》，將ESG因素綜合考慮進整體的投資決策流程之中。

長江養老制定《長江養老股份有限公司ESG債券投資細則（試行）》，明確公司ESG債券投資的債券池分類及入池標準。

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	<ul style="list-style-type: none"> 優質的產品和服務 保護數據和隱私安全 消費者權益保護 暢通溝通機制 提升金融服務可及性 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶產品需求調研 NPS調研監測 95500客戶服務專線 客戶線上服務平臺 客戶關懷活動 社會媒體
員工	<ul style="list-style-type: none"> 平等公正的招聘原則 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 促進提升職業能力 保障健康和安全 促進工作與生活平衡 	<ul style="list-style-type: none"> 職工代表大會 員工申訴通道 部門溝通會 OA與即時通信平臺 業務督導、培訓、技術支持 員工文體、關懷活動
股東	<ul style="list-style-type: none"> 穩健的經營業績 完善的公司治理 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 線上溝通渠道

利益相關方	利益相關方期望	溝通渠道
政府與監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 響應國家戰略 風險與合規管理 依法合規納稅 合規信息披露 促進行業發展 	<ul style="list-style-type: none"> 參加政府會議 拜訪及工作匯報 政策研究 定期報告 專題報告
供應商	<ul style="list-style-type: none"> 公平採購 合作共贏 綠色採購 	<ul style="list-style-type: none"> 採購活動 供應商管理系統 供應商調研
合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 合作共贏 行業創新 	<ul style="list-style-type: none"> 實踐經驗溝通與共享 項目合作 會議溝通 廣泛的業界與跨界合作
社會	<ul style="list-style-type: none"> 突發災害應對 助力公益事業 社會熱點回應 普及金融知識 	<ul style="list-style-type: none"> 推動鄉村振興 公益和志願服務活動 支持體育文化事業 保險知識宣傳與普及活動 多媒體溝通渠道
環境	<ul style="list-style-type: none"> 應對氣候變化 保護生物多樣性 污染防治 提升資源使用效率 	<ul style="list-style-type: none"> 環境友好型產品和服務 綠色建築與綠色運營 綠色投資與綠色保險 綠色公益

重大性議題分析

重大性議題分析方法

年度重大性ESG議題調查採取政策研究、專家判斷、部門訪談相結合的方式。基礎議題主要來源于國家大政方針、交易所ESG相關文件所涉及的披露議題、外部ESG評級指標，同時對標行業發展趨勢、負責任投資人關切、聯合國可持續發展目標（SDGs）等。

重大性分析結果

重大性議題分析從兩個評估角度出發：內部重要性評估和外部重要性評估。

針對內部重要性評估，考慮的因素有中國太保主要的價值觀、政策、策略、運營管理系統、目的及目標、聲譽風險及機遇、有關活動影響環境及社會的程度、對中國太保有投資或投入的權益人利益或期望等，主要由中國太保的管理層及員工進行反饋。

最終確定了20個與中國太保密切關聯的實質性議題，包括8個核心議題，分別是實施大健康戰略、服務國家戰略、夯實公司治理、推動綠色發展、服務實體經濟、應對氣候變化、實施責任投資、保護客戶權益。

針對外部重要性評估，考慮的外在因素包括權益人提出有關環境、社會及管治的議題以及指標，同業及競爭對手所呈報有關行業的主要議題及日後挑戰等，主要受中國太保業務活動、產品及服務影響以及其行動會對中國太保產生一定預期影響的利益相關方，例如供應商、政府及監管機構、股東等。



可持續發展研究與合作

可持續發展研究

中國太保農險創新項目入選《中國普惠金融研究院調研報告》典型案例。

中國太保《露地蔬菜氣象指數綜合保險》作為創新案例入選中國普惠金融研究院（CAFI）調研報告《發展農業氣象指數保險優化農村金融服務體系》。

中國太保綠色低碳案例《保險四措并舉，服務雙碳目標》入選

國務院國資委首次發布的《國資國企社會責任藍皮書（2022）》。該案例從綠色保險、綠色投資、綠色運營、綠色公益四個方面展示中國太保推動可持續發展的成效。

在第五屆進博會上，中國太保發布保險行業首個《綠色保險助力實現雙碳目標》白皮書，展示綠色保險實踐成果。

可持續發展合作

中國太保與瑞士再保險集團舉辦第二屆ESG專題峰會，圍繞雙方在運營端、資產端、負債端的ESG實踐進行專題交流，就全球ESG發展趨勢、產壽險ESG實踐等話題開展探討。

中國太保與聯合國負責任投資原則組織舉行高層級線上會議，雙方圍繞負責任投資的發展方向、中國企業重點關注議題等方面進行探討。

中國生態環境部、廣西壯族自治區人民政府舉辦“中國-東盟應對氣候變化與生態環境對話和2022年中國-東盟環境合作論壇”，中國太保應邀作“在‘雙碳’背景下，綠色保險支持企

業可持續發展”主題演講。

中國太保作為《生物多樣性公約》締約方大會唯一保險合作單位，參加COP15第二階段會議形象展示，用國際化語言講好亞洲象漫遊故事，展現雲南生物多樣性保護與文化傳承中的太保實踐。

中國太保以“智聯金融，探索保險科技新生態”為主題舉辦高端保險論壇，聚焦“數智金融、綠色金融、未來金融”領域，發布太保科技創新成果。



3

可持續發展內驅力

強大內驅力是持續發展的不竭動力，中國太保堅持黨建引領，加強公司治理，提升科技活力，守住風險底綫。

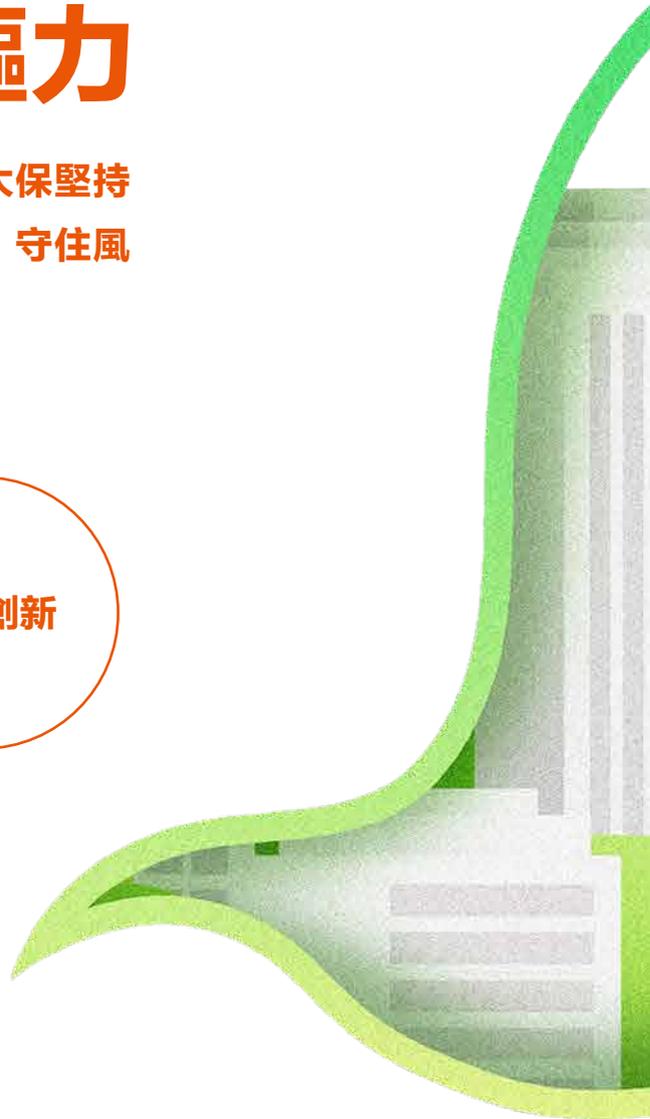
公司治理

風險內控

科技創新

數據安全

知識產權

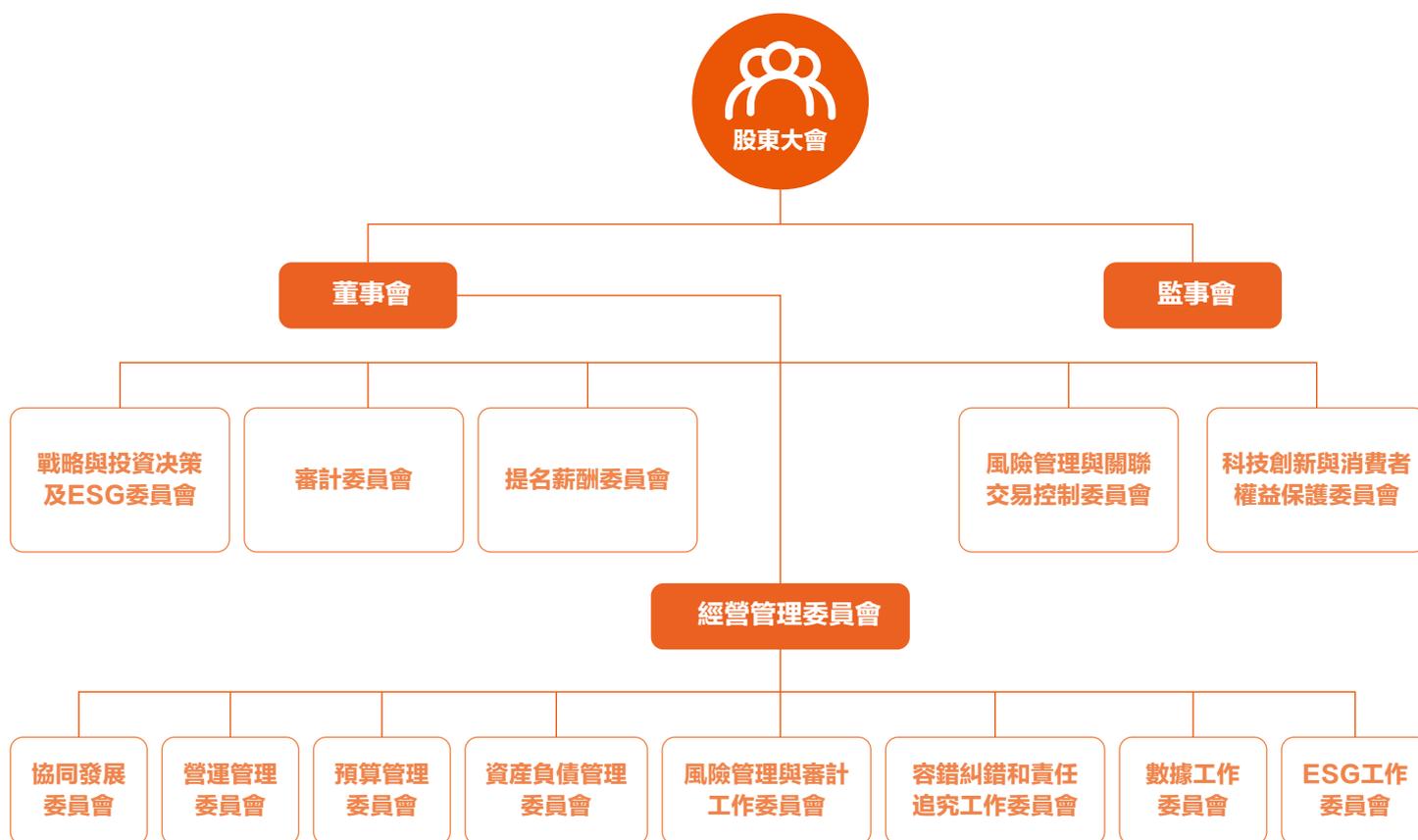




公司治理

完善公司治理架構

根據《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。通過不斷深化集團化管理的架構，充分整合內部資源，加強與資本市場的交流溝通，形成完善的公司治理結構。



2022年，召開股東大會

1次



審議通過各項議案

13個



召開董事會

7次



審議通過各項議案

69個

落實多元平等政策

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并向董事會提出建議時，綜合考量董事候選人的性別、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2022年末，董事會擁有14名董事，外部董事占比85.7%，女性董事占比21.4%。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管、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，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加網絡投票方式召

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。為中小投資者提供通過網絡視頻參與業績發布會契機，開放發布會直播平臺文字提問方式，實現當日回復率100%。

依法合規信息披露

作為上海、香港和倫敦三地上市公司，認真貫徹落實《中華人民共和國證券法》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量，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戰略及經營管理情況。2021-2022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，優化豐富定期報告內容，順利完成2021年年度報告、2022年半年度報告（中期報告）及季度報告、2021年度可持續發展報告的編制披露；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。

多渠道投資者溝通

結合重要監管政策出臺、定期報告發布等關鍵時點，及時、主動地開展與市場的溝通。通過視頻直播、電話會議等方式，成功舉辦償二代二期專題電話會、2021年度業績發布會和全球路演。2022年，共接待各類投資者、分析師電話會議及來訪**62場**，參加各類投資者策略會、論壇及峰會**30場**，及時有效地向資本市場傳導公司發展戰略和經營業績。安排專人接聽投資者關係熱綫，及時回應上證E互動平臺的投資者提問，客觀、全面地向市場傳遞信息，幫助投資者合理認知公司的投資價值。



投資者、分析師電話會議及來訪

62場



投資者策略會、論壇及峰會

30場

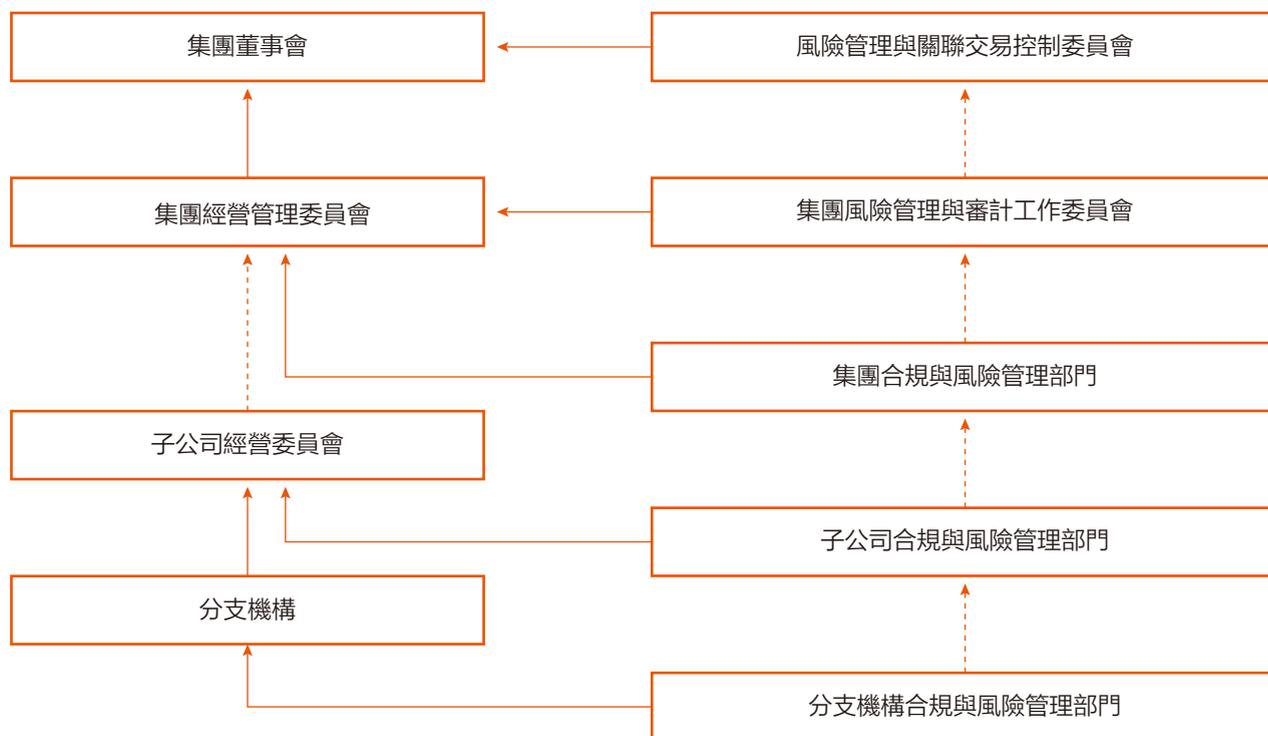
風險內控

風險管理體系

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托，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，各職能部門和分支機構是風險管理的第一責任部門。

太保集團風險管理組織架構圖



健全集團風險管理體系

搭建涵蓋風險治理、風險策略以及大類風險管理的三個維度的風險管理制度體系，完善相關業務領域制度與風險管理要求的銜接，強化風險閉環管理機制。加強集團特有風險的管控，完善風險管理的壓力體系與計量體系，增強風險限額管理的有效性和覆蓋面。



加強重點領域風險防控

在投資風險方面，完善信評管理系統，建立信用風險的灰黑名單和資產處置優化機制，加強信用風險分類分級管理，提升集團整體投資風險的發現和處置能力。

在科技風險方面，注重數據安全和個人信息保護。強化科技賦能，完善數據治理、加強動態風險監測、推動智能風控應用，促進管理手段和工具升級，形成全方位的安全技術防禦體系。

內部培訓宣傳

在償二代二期規則發布之後，開展面向全集團的風險管理專題宣導，涵蓋風險管理政策、風險偏好體系、風險傳染、集中度風險、結構不透明風險、非保險領域風險等集團特有風險，增強各級機構人員的風險意識，培育良好的風險管理文化。



集團總部開展兼職風險合規管理員專題培訓

反洗錢

嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》等法律法規，制定《洗錢風險管理辦法》，建立組織健全、結構完整、職責明確的洗錢風險管理架構，將洗錢、恐怖融資和擴散融資風險納入全面風險管理體系，遵循風險為本的原則制定和實施洗錢風險管理策略。各子公司結合自身業務特點建立健全和執行客戶身份識別制度，制定并執行清晰的客戶接納政策和程序。

集團加快推進洗錢風險管理制度體系建設，及時根據監管規則調整公司內部制度，確保外規內化。同時，不斷根據集團發展實際，檢視完善內部制度，做到內規優化。2019年，集團在《風險

管理政策》中首次將洗錢風險作為公司大類風險之一，納入全面風險管理體系，確立了全集團上下一致的洗錢風險管理目標與要求。2022年，集團依據償付能力監管新規，進一步細化洗錢風險的分類管理原則，提升整體管理水平。

2022年，集團及各子公司以監管為導向，緊盯洗錢風險管理重點，嚴格履行反洗錢法定義務，進一步完善內控制度，以洗錢風險自評估、監管檢查和內部專項檢查為抓手，切實補齊管控短板，不斷提升系統監測效率及管理智能化水平，培育良好的反洗錢文化氛圍。

反貪腐

深入貫徹中央對國有企業腐敗治理工作的重要指示精神，加強廉潔風險防控，切實維護國有資產安全。依照法律法規、監管規定制定《容錯糾錯和責任追究政策》《反舞弊工作暫行規定》《案件責任追究辦法》《違規經營投資責任追究實施辦法》《員工違規行為責任追究辦法》等制度，明確對違法違規行為管控的重點領域、關鍵環節和有關機構的職責權限，規範舉報、調查、處理、報告和問責程序。制定《違規舉報管理規定》，規範對違規行為舉報的受理、處置、責任追究等工作流程，以加強對違法違規行為的監督管理。集團牽頭對問責治理體系持續優化完善，建立健全黨委和董事會領導、組織健全、職責清晰的責任追究工作机制，加強與外部監管機構、紀檢監察組織等的溝通與協調，形成監督合力，防範腐敗風險。

嚴格落實《紀檢監察機關處理檢舉控告工作規則》相關規定，強化舉報人保護措施。公司對檢舉控告人的姓名、住址等有關情況以及檢舉控告內容嚴格保密確保在不暴露檢舉控告人身份的情況下開展核查，對檢舉控告人及其近親屬的人身、財產安全進行依法、及時保護，並依規依紀依法嚴肅處理對被檢舉控告人危害人身安全和損害財產、名譽等打擊報復行為。

為提升紀檢監察培訓質效，打造“清風太保”學習平臺，立足集團1,000餘名專兼職紀檢監察幹部應知應會專業能力提升，通過全方位的數據化管理，“清風太保”學習平臺實現“課程設計-學員學習-評估評價-迭代提高”的全閉環培訓管理。

合規內控

通過企業微信平臺等渠道，定期宣傳員工合規要求、反欺詐、反洗錢、掃黑除惡、防範非法集資等合規風險防範內容。在太保學創中心搭建“智駁學堂”，建立立體化、場景化的合規文化宣導

模式。通過知識培訓、專項工作培訓、《保險公司非現場監管暫行辦法》解讀培訓、上海市企業法務大賽及憲法宣傳等活動，大力培育合規文化，傳遞合規文化理念。

科技創新

完善架構堅實組織保障

2022年，太保科技公司成立。啓動數據治理體系搭建，首次實現全集團業務全域數據入湖。完成羅涇數據中心搬遷，實現“億級用戶秒級響應，全量數據實時計算”。多區域科技布局全面展開，完成大灣區科創中心挂牌，推進武漢研發中心建設。形成以合規智達、智能合同審核、家人客戶數據平臺、AI開放平臺等為代表的數字化產品矩陣。累計獲得15項國家版權局著作權專利，20餘項國內外行業大獎等。



累計獲得著作權專利

15項

國內外行業大獎

20餘項



案例：智聯金融，探索保險科技新生態

2022年世界人工智能大會期間，中國太保以“智聯金融，探索保險科技新生態”為主題，圍繞“數智金融、綠色金融、未來金融”領域，發布中國太保的科技創新成果。

元數據治理範圍涉及

業務系統	表格	元數據
500多個	180萬張	3,800萬項

元數據
治理合格率
年初

13.7%

年末
95.3%

數智轉型提升內部效率

元數據治理

實施數字化戰略，建立健全集團數據治理體系，集團制定《集團數據治理三年規劃（2022-2024）》。2022年是集團實施數據治理三年規劃的開局之年，也是集團“元數據治理年”。太保歷經30年的信息化建設和運營，匯聚并沉澱了海量數據，元數據治理範圍涉及500多個業務系統、180萬張表、3,800萬項元數據。為切實有效地開展元數據治理，印發《集團數據管理政策》、《集團元數據管理辦法》等數據管理制度，并制定元數據治理實施方案，科學謀劃、多措并舉。截至2022年末，集團全轄元數據治理合格率從年初的13.7%提升至95.3%。

AI能力中臺化

建設AI中臺，在穩定高效、業智一體、集約統一、自主可控四個方面建設保險行業領先的智能化支撐體系，提升智能科技對業務應用的支撐能力。搭建算力資源池，實現共享復用；業務負反饋體系，實現業務智能化效果直觀可觀測；垂直領域的技術平臺高效率組裝多種不同AI能力，打通烟囱式技術框架；自主研發100個原子級AI能力，實現核心技術自主可控。



自主研發原子級AI能力

100個

大數據賦能

建設“家人”客戶數據平臺和南山大健康數據平臺，提供客戶信息治理、客戶標籤畫像、客戶關係圖譜、客戶風險名單、客戶健康檔案、醫療數據服務、經營看板等數據服務。

智能運營提供高效服務

完成核心業務系統分布式改造，對常見的承保操作可達到“億級用戶秒級響應”；基於保險理賠海量數據和最新AI圖像識別技術打造形成業界領先的車輛智能定損產品“太·AI”，車損整體識

別準確率達90%，實現秒級定損、分級賠付；運用RPA技術建立“黑燈工廠”，批量自動處理標準化作業，替代完成人工任務超過百萬件，大幅提升日常運營工作效率。



“太·AI”
車損整體識別準確率
達**90%**



“黑燈工廠”
替代完成人工任務
超過**100萬件**

數據安全

管理架構

集團網絡安全和信息化領導小組為集團數據安全的管理機構，網絡安全和信息化領導小組的組長為集團數據安全負責人和個人信

管理辦法

在2021年制定《中國太平洋保險（集團）股份有限公司數據安全管理暫行辦法》的基礎上，持續對標《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》《關鍵信息基礎設施安全保護條例》等國家法律法規和監管規定，補充完善《中國太平洋保險（集團）股份有限公司數據安全分類分級實施細則》《中國太平洋保險（集團）股份有限公司數據防洩漏管理辦法》等數據安全相關制度，進一步明確集團及各子公司在中華人民共和國境內利用網絡開展數據收集、存儲、處理、傳輸、使用、銷

能力建設

建立覆蓋數據收集、存儲、處理、傳輸、共享、銷毀全生命周期的數據安全技術措施，提升數據安全防護能力。2022年，數字化轉型2.0安全能力建設項目（ITDP2.0 T02-4項目）順利完成實施和結項。通過該項目，持續優化數據安全策略、深化推廣既有數據安全平臺，為內部數據使用提供安全保障；研究和引入高階數據安全防護技術，不斷強化全周期、全場景下的數據安全防護能力，滿足各項監管要求。

每年通過覆蓋集團及子公司的ISO27001（信息安全管理體系）和ISO29151（個人數據隱私保護管理體系）認證，標志着集團已建立起一套與國際對標的個人信息數據保護的信息安全管理體系，有能力為客戶提供良好的個人信息保護體驗。

2022年，未發生因違反客戶信息管理規定而受到監管處罰情況。

息保護負責人。各級法人機構的網絡安全第一責任人為本機構的數據安全負責人和個人信息保護負責人。

毀等活動，以及上述活動所產生各類數據的安全保護和監督管理，明確公司數據分類分級標準，對公司保密電子數據外泄風險渠道進行管控等，確保公司數據安全規範符合監管要求；更新發布《中國太平洋保險（集團）股份有限公司應用系統信息安全管理辦法》，將數據安全相關保護要求納入應用系統的全生命周期管理，在系統層面落實對數據安全的保護，降低應用系統中數據洩漏的風險，同時，集團制定數據洩露相關應急預案並定期開展演練。

數據安全措施

數據收集	將用戶信息收集以告知提示形式明示用戶，並對公民個人信息收集遵循合法、正當、必要的原則，不收集與提供服務無關的數據資源和個人信息。
數據存儲	所有數據均存儲在數據中心，不存在境外存儲情況，如客戶數據需要脫離數據中心生產環境時，事先必須實施脫敏流程。
數據傳輸	採取通過SSL加密技術手段對互聯網應用系統的關鍵數據進行加密傳輸，確保敏感信息傳輸安全。
數據使用	採取嚴格訪問控制及雙因素（堡壘機、特權賬號授權）認證授權對核心數據庫進行安全控制，並部署數據防洩漏管理平臺，實現對敏感數據拷貝、打印、外發等行為進行分級控制和審計。
數據銷毀	採取包括介質消磁和磁盤軟擦寫等技術措施，實施安全的數據銷毀。

知識產權

經營管理中的知識產權保護

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》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國反不正當競爭法》及《中華人民共和國專利法》等相關法律法規，制定落實《知識產權綜合管理辦法》《商標管理辦法》《知識產權綜合

管理應急預案》等制度。在經營活動中，充分尊重他人知識產權，採購正版軟件，使用授權圖片。

截至2022年末，擁有註冊商標725件、專利6件、著作權219件。

業務發展中的知識產權保護

實現所有知識產權類型保障全面覆蓋，承保涵蓋知識產權類型包括專利權、商標權、著作權、農產品地理標志和集成電路布圖設計等方面。截至2022年末，為36,529家科創企業提供8,786億元保險保障。



科創企業

36,529家



獲得保險保障

8,786億元



擁有註冊商標

725件



專利

6件



著作權

219件



4

可持續發展協同力

中國太保協同利益相關方，推動公司與社會共同實現可持續發展。客戶服務滿意度更高，員工發展更有獲得感，朋友圈關係更加緊密。

關愛員工
完善發展平臺

圍繞客戶
優化太保服務

攜手供應商
踐行責任採購

合作共贏
創建繁榮未來

精彩文體
共創美好生活

社會公益
彰顯責任擔當





關愛員工，完善發展平臺

基本權益保障

嚴格遵守《勞動法》《勞動合同法》《工會法》《集體合同規定》等有關法律法規，保障員工基本權益，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》。堅決抵制強制與強迫勞動，拒絕僱傭童工。杜絕任何因種族、地區、性別、殘疾、國籍等引發的歧視行爲。對於違反勞動用工管理規定的，嚴格按《中國太平洋保險(集團)股份有限公司員工違規行爲責任追究辦法》進行責任追究及處分。

截至2022年末，員工總數11.09萬人，其中勞動合同制員工10.45萬人，勞動合同簽訂覆蓋率達100%。

未發生重大員工權益糾紛事件。

員工總數

11.09萬人

勞動合同簽訂覆蓋率達

100%



不斷完善職工代表大會制度，保障職工的民主權利，調動職工參與企業經營決策、管理的積極性，提高民主管理水平。

薪酬政策	制定《薪酬管理辦法》等制度，為員工繳納五險一金及商業保險。建立企業年金制度，員工參保率85%。
績效考核政策	<p>制定《工作時間及考勤管理暫行辦法》等制度，績效考核指標的選取以集團發展戰略為導向，突出關鍵性指標，符合市場及集團情況。強化業績、薪酬雙對標，健全績效薪酬追索扣回機制，完善激勵約束閉環管理體系，推行長效、透明的績效管理制度。</p> <p>定期開展績效考核與反饋輔導。績效反饋主要內容包括評價年度工作，反饋績效考核和能力評價結果，分析主要優勢和存在的問題，商討績效改進的具體措施和方法，明確下一年度績效目標和實現途徑等。通過員工績效反饋與輔導，促進年度工作目標達成，提高員工的工作績效和履職能力。</p>
假期政策	制定《帶薪休假管理暫行辦法》，為員工提供法定帶薪年假和帶薪福利假，定期組織制定員工休假計劃，保障員工休假權利。
非薪資福利政策	構建員工中長期福利保障，建立補充養老、醫療保障等保險福利，形成覆蓋全體員工的綜合保障機制，提高員工養老待遇。
員工申訴和上報程序	制定《勞動爭議申訴與調節管理辦法》，妥善處理勞動爭議，明確各級機構工會負責受理員工申訴，申訴渠道包括來訪接待、信函、電話和電子郵件等。
員工滿意度調查	太保產險“員工認可度評價”平臺不定期調研員工對企業管理、工作回報、工作氛圍的認可度，覆蓋率達63%。最新調研結果顯示，員工對企業文化認可度為83.7%。
保障婦女權益	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，提供育嬰假。

招聘與晉升

員工招聘

貫徹落實國務院“穩就業”“保就業”決策部署，遵循《勞動法》《勞動合同法》等有關法律法規，建立健全公司招聘制度，秉承公平、公正、公開的原則，開展各項招聘活動。在招聘流程中，認真遵照ESG指標，無地域、無性別差異廣納賢才。關注員工流失比率。

青年人才發展

持續引進科技、健康、養老、投資等高層次專業化人才，積極推進人才隊伍年輕化建設，形成近**500人**組成的覆蓋各層級、各領域優秀青年人才池。組織開展第二期青訓營，推進子公司“見習

優化選聘流程和渠道，識別需求缺口，因需定崗，以崗定人。通過公開招聘、內外引薦、輪崗交流等多種舉措，不斷提升人才引進的精準度和匹配度，充實關鍵領域隊伍力量。通過舉辦“太夢啓航”等專項應屆生招聘計劃，與寧波大學、上海交通大學醫學院等簽訂戰略合作協議等方式，拓寬招聘渠道，落實高等院校應屆畢業生就業計劃，提供畢業生實習機會，招聘儲備幹部管培生。

總監”“百舸千帆”“管理培訓生”等人才培養項目，打造青年人才學習成長的長效機制。

發展與培訓

職業通道

制定人才發展戰略，推動員工跨機構、跨條綫、跨部門流動，實施分序列職位管理，為員工建立多通道、多族群、多層級的職業發展路徑。以“2+2+5”人才發展體系為核心，強化“見習總

監”和“優才計劃”管理專業序列人才成長雙通道，搭建資格認證、內部講師、課程體系和制度平臺“四位一體”的體系化能力框架，不斷豐富、完善體系化能力建設內涵。

案例：營銷伙伴節日——“616伙伴節”

“616伙伴節”是中國太保在保險業內首創的專屬於營銷伙伴的節日。2022年，太保壽險**2,000多家**分支機構現場舉辦內外勤伙伴拉勾儀式，實現高管與一綫伙伴聯動、內勤與外勤的集體參與。



在職培訓

建立《中國太平洋保險（集團）股份有限公司員工外派培訓管理辦法》《中國太平洋保險（集團）股份有限公司精算人員資格考試管理辦法》等制度，為員工提供豐富多樣的在職培訓，鼓勵員工獲得學位或職業證書，報銷培訓費、考試費等。

打造“太保學習”“太保直播”在綫學習平臺，匯聚超6,500門課程，用戶數超55萬人，62家學習分院入駐太保學習平臺，覆蓋集團、子公司總部、分公司以及條綫等各類學習主體。完成現場培訓班的綫上全程管理超250場次，累積考試超2,700場，累積綫上直播超1,600場，應用量同比增長3倍。

集團積極開展領導力發展培訓，通過實施一系列科學的方法和手段實現領導能力的提高，提升管理能力。



案例：壽險人才發展培訓體系

為加強人才隊伍建設，太保壽險與南方培訓中心同心携手，打造人才發展培訓體系。太保壽險將員工按照管理行為劃分為新人、員工、骨幹、初級管理者、部門總、分管總和總經理7個層級，并制定針對性的培訓與發展路徑圖。同時通過工作理念、時間管理、管理技能、領導力四大模塊全面支撐“想幹事、能幹事、帶領團隊、幹成事”幹部能力模型的落地，進一步提升員工領導力。2022年全年運營培訓項目覆蓋人數5,500多人，培訓總歷時120多天，培訓學員累計學時70,000多小時，學習心得20,000多篇，其中包括“百舸爭流”新任分公司分管總培訓、首屆總部室高經干帆續航在綫訓練營、首屆初級主管干帆續航在綫訓練營、新任分公司總經理百舸啟航培訓，以及中支總百舸續航在綫訓練營等多個管理培訓項目。



在綫學習平臺課程

6,500門

用戶數超

55萬人



累積考試超

2,700場

累積綫上直播超

1,600場

健康與安全

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。運用太醫管家健康管理平臺，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。

制定《辦公職場管理辦法》《公司全面禁烟管理規定（試行）》《恐怖襲擊事件應急預案》《重大災害事故自救自救應急預案》

《全員安全生產責任制管理辦法》等管理辦法，強化落實各部門、各機構安全生產職責，分層簽訂《安全生產責任承諾書》。定期開展安全巡查工作，及時排除安全隱患。

通過微課堂、微信企業號開展安全宣傳，內容覆蓋防災防損技能、應急救護、安全證書等培訓，普及安全生產知識，強化安全工作經驗交流。定期開展應急演練和消防安全演習。

員工關愛

2022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計3,024人，支出慰問金678.59萬元，緩解困難員工的經濟壓力。提供包含重大疾病保險、補充醫療保險、人身意外傷害保險等在內的員工關愛保險保障。依托健康險平臺和太醫管家平臺，推出員工特別關愛計劃。



幫扶困難員工

3,024人



支出慰問金

678.59萬元



圍繞客戶，優化太保服務

中國太保踐行“以客戶為中心”的經營理念，打造“責任、智慧、溫度”的“太保服務”品牌。

智慧科技化特色服務

推出智慧化科技創新服務，提升精細化服務水平，持續推動服務創新。

創新“客戶場景定制”服務，精準判斷客戶意圖，實現千人千面推送，提供一攬子服務解決方案。客戶服務斷點主動推送入口，實時解答錯誤原因及處置方案。截至2022年末，上綫8項定制場景，服務超80萬人次，智能應答率93%。

建設理賠工廠，7家物理大工廠形成規模化運營的大災應急隊。聚焦60%小額、低風險案件，以20%人力服務40%案件，通過視頻“0”秒直連，30分鐘400人支援到位，日響應服務量12,000件。



持續深化門店服務綫上化轉型，上綫蘇州、雲南特色版雲門店小程序，提供個性化、差異化、精細化服務，雲門店小程序實名注冊用戶33.3萬人，累計完成作業任務超過217.7萬件。

定制場景服務
80萬人次

智能應答率
93%

理賠工廠
7家

日響應服務量
12,000件

雲門店小程序
累計完成作業任務超過
217.7萬件

打造適老服務

面對老年人群體，搭建“線上+線下”相結合的適老服務體系。改造完善適老“輕技術”開發應用，實現60周歲以上客戶一鍵接入人工服務。做實傳統櫃面人工專屬服務，為老年人提供專享通

道、按需設立“長輩窗口”，擇優選配專員隨身服務，為老年客戶提供預約上門服務。

NPS提升服務質量

NPS（客戶淨推薦值）表現穩中向好，通過問卷調研獲知客戶訴求，發掘服務痛點，制定改善方案，客戶黏性持續提升。2022年，收集客戶服務體驗反饋230餘萬條，在銷售人員專業性、理賠流程作業規範性等方面制定針對性提升舉措，推動客戶體驗持續提升，關鍵旅程NPS穩中向好。



收集客戶服務體驗反饋

230餘萬條



應對重大自然災害

44次



累計理賠金額

14.7億元

大災理賠衝鋒在前

在大通縣山洪災害、四川瀘定縣6.8級地震事故等重大自然災害中，通過集團官網、全國統一客服熱線95500、“太平洋保險”APP、“太平洋產險”和“太平洋壽險”微信服務號等多平臺提

供報案渠道，做好防災防損、搶險施救、積極理賠等工作。截至2022年末，應對重大自然災害44次，累計理賠金額14.7億元。

案例：支援四川甘孜州瀘定縣地震災區

在四川甘孜州瀘定縣發生6.8級地震發生之後，太保理賠人員兵分兩路，分別前往雅安石棉和瀘定磨西鎮，第一時間推出包括7*24小時受理報案諮詢、主動排查客戶信息、簡化理賠資料、提供人文關懷服務等8項服務舉措。



消費者權益保護

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》《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》等監管政策，制定落實《集團消保管理政策》《2022年消保工作要點》，通過“強組織、優機制、提效能、塑文

化”，構建“大消保”新格局，實現消保監管評價行業領先。發布《中國太保誠信服務宣言》，成立消保專家智庫，築牢“人人消保”文化根基。建設集團消保管理系統，實現關鍵量化指標體系化監控、重大投訴風險系統預警。



2022年，中國太保召開消費者權益保護大會

投訴處理

制定《投訴案件處理品質管理辦法》《涉及“代理退保”投訴案件應對處置指引（試行）》《重大消費投訴處置應急預案》等制度，在官方網站、官微、太平洋保險APP、營業門店公示或披露投訴相關信息，以及披露產品和服務信息，告知保險產品猶豫期及退保損失事項。

隱私保護

嚴格遵守《數據安全法》《個人信息保護法》等法律法規，制定落實《數據安全分類分級實施細則》，規範個人信息處理流程。根據《中國太平洋保險（集團）股份有限公司應用信息安全管理辦法》，集團要求各級機構和員工不得泄露、篡改、損毀已收集的個人信息，未經被收集者同意不得向他人提供個人信息，不得非法出售或者非法向他人提供個人信息等相關內容。

金融教育

開展“3·15”教育宣傳周、“7.8”保險公眾宣傳日、9月金融知識普及月等活動，向廣大消費者普及金融知識。

携手供應商，踐行責任採購

中國太保制定《供應商管理辦法》，建立供應商管理機制，持續優化採購及供應商管理流程，開展供應商準入、評價分級管理制度。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，凡有意向參與集團採購活動的供應商應通過採購部門登記相關信息，并簽署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，采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相關資質的供應商可適當優先考慮。

在簽訂合同階段，遵循誠實守信的原則，對供應商在參與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。將《反商業賄賂約定》作為合同的必備附件。要求供應商簽署《供應商聲明》，以確保採購活動規範與廉潔。

為保證供應鏈的穩定運行，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。2022年，集中採購供應商528家，未發生因為ESG問題而拒絕合作的供應商。



集中採購供應商

528家



合作共贏，創建繁榮未來

中國太保深化與部委、省市政府、行業龍頭、地方頭部企業的合作關係，創造合作共贏典範標杆。2022年，圍繞做實服務民生保障、鄉村振興、綠色發展等國家戰略加大與部委省級機構以及

戰略客戶的生態鏈接，納入協同開發的戰略客戶802家，其中，央企客戶61家，戰略簽約客戶124家，與省級政府（含省、自治區、直轄市、計劃單列市）簽約率達77%。

- ◆ 與浦東新區人民政府、大連市政府、黃浦區科委等簽訂戰略合作協議，助力中小微企業和新興產業，共同推進大健康、大民生、產城融合等合作項目。
- ◆ 與上海體育學院簽署戰略合作協議，共建運動健康促進現代產業學院和青少年健康促進中心。
- ◆ 與阿裏巴巴集團推行“太保服務進阿裏”活動，幫助阿裏提升員工關懷，共同為阿裏員工創造更優質的服務體驗。
- ◆ 携手安恒信息發布《重大體育賽事網絡安全風險評估與保險應用白皮書》。

精彩文體，共創美好生活

保駕護航亞運會

為杭州亞運會制定風險管理方案、一攬子保險服務方案，創建“體育保險+健康+服務”的新模式。成立“1+1+2”的風險管理專業團隊，梳理700餘個風險點，編制247個應急預案，完成2輪56個競賽場館風險評估工作，風勘面積約253萬平方米，形成競賽場館應急預案體系。

全方位傳播亞運文化，營造亞運氛圍，開展冠名高鐵、文化傳播、夢想徵集等一系列活動，讓亞運走向全國。



納入協同開發的戰略客戶

802家



央企客戶

61家



戰略簽約客戶

124家



服務杭州亞運會



編制應急預案

247個



風險評估競賽場館

56個



風勘面積約

253萬平方米

弘揚中國女排精神

作為中國女排官方合作伙伴，為中國女排出徵世錦賽提供保險解決方案以及專項健康服務，設計首套女排隊員限量版數字藏品，聯合杭州亞組委共同推出“中國女排喊你來爭當亞運火炬手”主題活動，曝光人次超4,378萬，線上活動瀏覽量超116萬人次，參與活動近37萬人次。



中國女排奧運冠軍參與中國太保客戶見面會，見證中國太保雲南“築夢教練團”正式成立。

女排活動曝光
超**4,378**萬人次

線上活動瀏覽量
超**116**萬人次

參與活動
近**37**萬人次

助力上海馬拉鬆



作為2022上海馬拉鬆官方贊助商和指定保險服務商，為18,000餘名參賽選手及賽事工作者等提供覆蓋人身意外險和意外醫療險的全方位保險保障服務，聯動客戶、員工、合作方及公眾共同參與，營造健康活力氛圍。

護航參賽人員
18,000餘名

支持上海市運會

發揮保險專業優勢，冠名支持2022年上海市運會舉辦，為參加市運會的運動員、工作人員等提供意外傷害、意外醫療等保障，為賽事運動場館提供風險查勘及評估服務。充分發揮健康管理優

勢，通過新成立的青少年健康促進中心為已陸續開展的賽事提供專業急救培訓、應急救援等服務，全程護航賽事舉辦。

社會公益，彰顯責任擔當

中國太保自成立以來，與社會各界一路相伴而行，用愛點亮公益，為慈善事業添磚加瓦，構築“太保綠”“太保藍”“太保紅”公益圖譜。2022年，公益捐贈總額5,008萬元。

太保藍公益基金會

“守護記憶·愛心使者”認證公益項目

太保藍公益于2021年啓動為期三年的“守護記憶·萬千百十”大型公益項目，兩年來，已完成50,766例“認知癥初篩”和1,503例“認知癥二篩”。建成首個“太保藍記憶角·腦健康促進教室”，培訓全市500名認知障礙服務人員，設立“太保藍志願者服務站”，438名志願者目前累計服務時間1,485個小時。項目還支持上海精衛中心專家團隊自主研發國內首創認知障礙VR視頻，發布早篩白皮書，研發全國首套與服務場景相結合的認知癥照護實訓教材，出臺認知障礙電子地圖等。

太保藍星安芯自閉癥專項基金

捐贈200萬元成立太保藍星安芯自閉癥專項基金，為自閉癥孩子提供篩查、評估、康復等服務，獲得優質康復醫療資源。

“責任照亮未來”支教

2022年，開展兩次“我與亞運有個約定”希望小學直播活動，覆蓋37所希望小學、2,000多名學生參加。向青海省共和縣希望小學捐贈教學物資，連續27年向上海兒福院捐款，用于生活設施建設。



太保藍公益完成

認知癥初篩

50,766例

認知癥二篩

1,503例



直播課參與學校

37所



參加學生

2,000餘名

5

可持續發展價值力

中國太保遵循可持續保險原則、負責任投資原則等高標準，實現公司價值和社會價值雙提升。

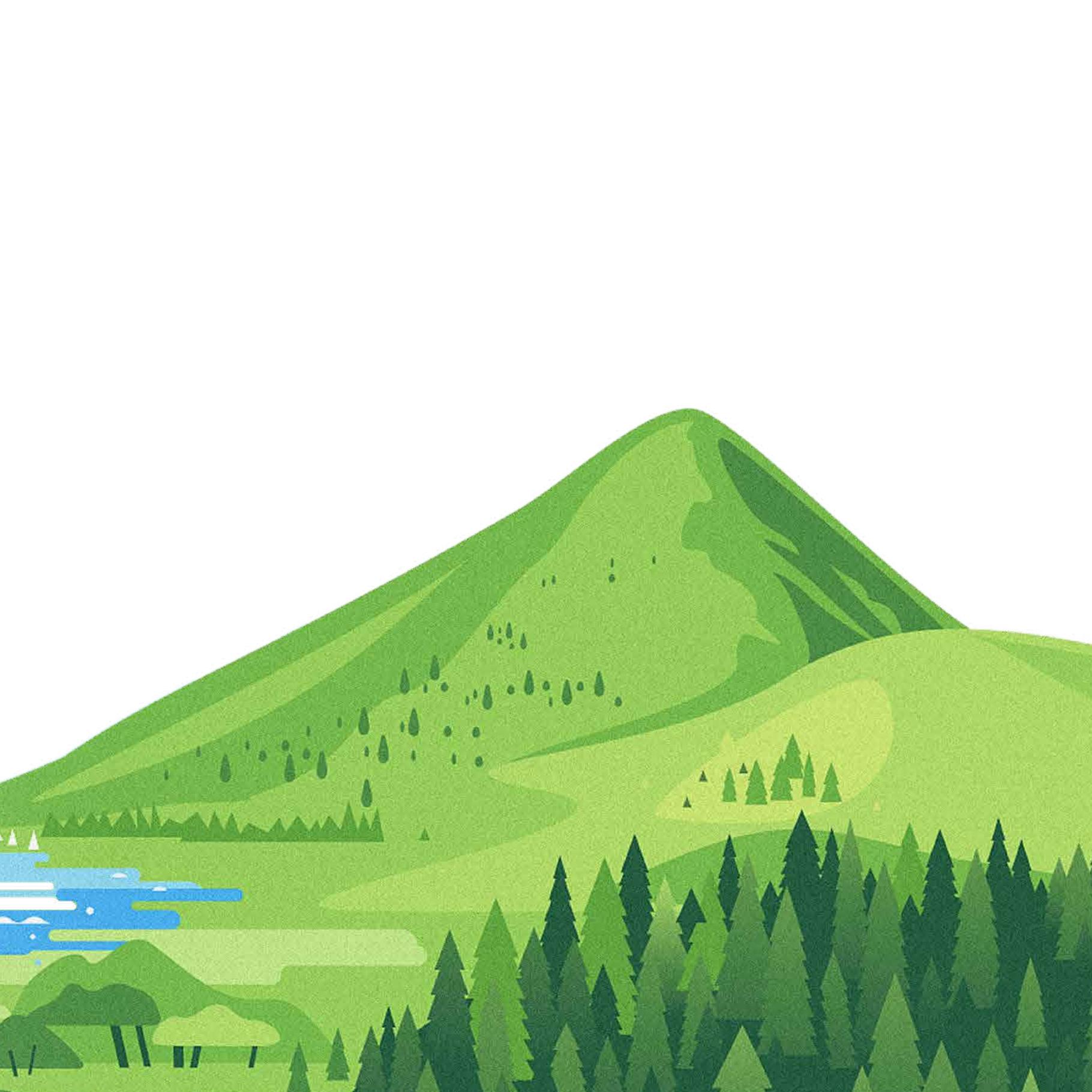
可持續保險
原則實施進展

負責任投資
原則實施進展

“一帶一路”
綠色投資
原則實施進展

對標聯合國
可持續發展
目標





可持續保險原則實施進展

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。

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

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體現問責制和透明度。

我們的行動

- ◆ 明確董事會主體責任，指定專業委員會負責ESG工作。
- ◆ 太保產險構建覆蓋全轄的綠色保險組織保障體系，成立總部可持續發展領導小組和牽頭執行部門，明確分支機構綠色保險負責人，制定分公司綠色保險工作規劃。
- ◆ 制定《2022-2024年綠色保險（可持續保險）戰略規劃及實施方案》，從戰略層面推進綠色可持續保險發展。
- ◆ 創新構建《可持續（綠色）保險標準指引》和編碼體系，匯總產品與服務體系，形成推廣示範。
- ◆ 聚焦服務清潔能源、降低污染消耗、應對氣候變化、生態環境保護、綠色交通運輸等領域，不斷豐富綠色保險產品與服務供給。
- ◆ 2022年，在第五屆進博會上發布保險行業首個《綠色保險助力實現雙碳目標》白皮書，全面展示綠色保險實踐成果。
- ◆ 參與保險行業協會牽頭的ESG相關標準政策制定工作。
- ◆ 對標G20金融穩定委員會氣候相關財務信息披露工作組（Task Force on Climate-related Financial Disclosure, TCFD）的建議框架，發布《中國太保2022年應對氣候變化報告》，展現公司在綠色保險方面的管理體系與創新實踐。

負責任投資原則實施進展

負責任投資原則	我們的行動
<p>將ESG問題納入投資分析和決策過程。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 定期收集擬投資標的及被投資標的ESG數據及信息，全面評估、追蹤、管理ESG風險，支持投資決策。
<p>成為積極的所有者，將ESG問題納入所有權決策與實踐。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 制定《綠色金融投資管理辦法》《ESG債券投資細則》，覆蓋債券投資、金融產品投資、權益投資等三大投資類型，投資全流程中納入ESG因素。
<p>尋求被投資實體對ESG相關問題進行合理披露。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 投資流程中考慮被投企業的環境信息披露情況，參考中證ESG評級中關於環境單項的得分，同時參考被投企業披露的碳排放數據，及生態環境部等官方部門披露的環境污染處罰情況等。
<p>推動投資業廣泛採納並貫徹落實負責任投資原則。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 投資流程中關注被投企業的ESG評級情況，進行負面剔除策略，推動被投企業踐行ESG理念。
<p>齊心協力提高負責任投資原則的實施效果。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 高度重視ESG投資相關趨勢和監管要求，自覺按照可持續投資的標準改造投資內控體系，對接ESG投資框架。進行多輪ESG投資專題研究和調研，並與中債估值等外部機構開展合作，助力公司完善相關投資、評價體系。
<p>報告負責任投資原則的實施情況和進展。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 在資金運用過程中積極響應監管政策引導，關注綠色、低碳、循環經濟的投資機會，截至2022年末，累計綠色投資1,500億。

“一帶一路”綠色投資原則實施進展

簽署“一帶一路”綠色投資原則（GIP）的簽署，提供更高水平綠色保險服務交流平臺。2022年，召開GIP專題會議，分享綠色保險領域經驗和成果。

2022年8月，產險公司與瑞士再保險聯合開發的GEP濕地生態價值保險入選“一帶一路”綠色投資原則（GIP）綠色創新金融產品案例。該保險項目于2022年4月在寧波正式落地，采用指數工具，補償杭州灣濕地公園在面對臺風和幹旱風險時的生態產品價值損失。



對標聯合國可持續發展目標

SDGs	我們的行動示範
 <p>1 无贫穷</p>	<ul style="list-style-type: none"> “防貧保”增點擴面至全國1,175個區縣，累計提供保險保障逾36.5萬億元，累計支付防貧救助金20.34億元
 <p>2 零饥饿</p>	<ul style="list-style-type: none"> 在380餘個產糧大縣為逾7,400萬畝次、862萬多戶次糧農的主糧耕地提供逾670億元風險保障
 <p>3 良好健康与福祉</p>	<ul style="list-style-type: none"> 太保家園已在全國11個城市落地了12個項目 各類醫保合作項覆蓋32個省市自治區，服務1.6億多參保人 打造太醫管家、太保藍本、源申康復等醫療服務品牌
 <p>4 优质教育</p>	<ul style="list-style-type: none"> 開展“責任照亮未來”愛心助學捐贈及支教等活動
 <p>5 性别平等</p>	<ul style="list-style-type: none"> 在招聘、培訓、薪酬、職業成長、晉升等環節中堅決杜絕任何因性別引發的歧視行為

SDGs	我們的行動示範
	<ul style="list-style-type: none"> • 發行30億元的“太平洋-貴州水頭夾岩項目債權投資計劃”
	<ul style="list-style-type: none"> • 清潔能源項目累計保額超1.2萬億元 • 為280萬輛新能源車提供保障超 2萬億元，承保市場上超1/3的風電安裝船
	<ul style="list-style-type: none"> • 運用“太醫管家”健康管理平臺，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 • 慰問幫助貧困員工共計3,024人，支出慰問金678.59萬元
	<ul style="list-style-type: none"> • 通過債權、股權、資產支持計劃等多種形式，推動各地實體經濟高質量發展 • 助力棚戶區改造和基礎設施建設，債券投資規模超100億元
	<ul style="list-style-type: none"> • 累計投入1,900餘萬元幫扶款，在全國20餘省東西協作和結對地區深化產業支持 • 參與建設察右中旗輝騰錫勒草原蒙古馬文化產業園項目，促進周邊相關第三產業發展
	<ul style="list-style-type: none"> • 惠民保覆蓋15個省、90餘個城市，服務5,300萬參保人 • 累計向社會提供巨大風險保障約7,000億元
	<ul style="list-style-type: none"> • 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
	<ul style="list-style-type: none"> • 開展“零碳進博·零塑辦博”碳普惠行動計劃，近6萬人參與，抵消約 3,300噸個人碳排放 • 上綫“碳險家”平臺，記錄員工個人行為碳足跡，倡導低碳生活
	<ul style="list-style-type: none"> • 完成三期三江源公益林建設，共造林2,000餘畝，植樹近12萬株 • 推廣全球首款野生動物肇事公眾責任保險，累計賠付超過3.6 億元，受益農戶達16.2萬餘戶
	<ul style="list-style-type: none"> • 將洗錢、恐怖融資和擴散融資風險納入集團全面風險管理體系 • 加強廉潔風險防控，防範腐敗風險 • 定期宣傳員工合規要求、反欺詐、反洗錢、掃黑除惡、防範非法集資等合規風險防範內容
	<ul style="list-style-type: none"> • 開展可持續發展合作，共享在科技、氣候變化、生物多樣性等領域的研究成果 • 加入 UNPSI、UNPRI、GIP 等國際原則



氣候相關財務信息披露

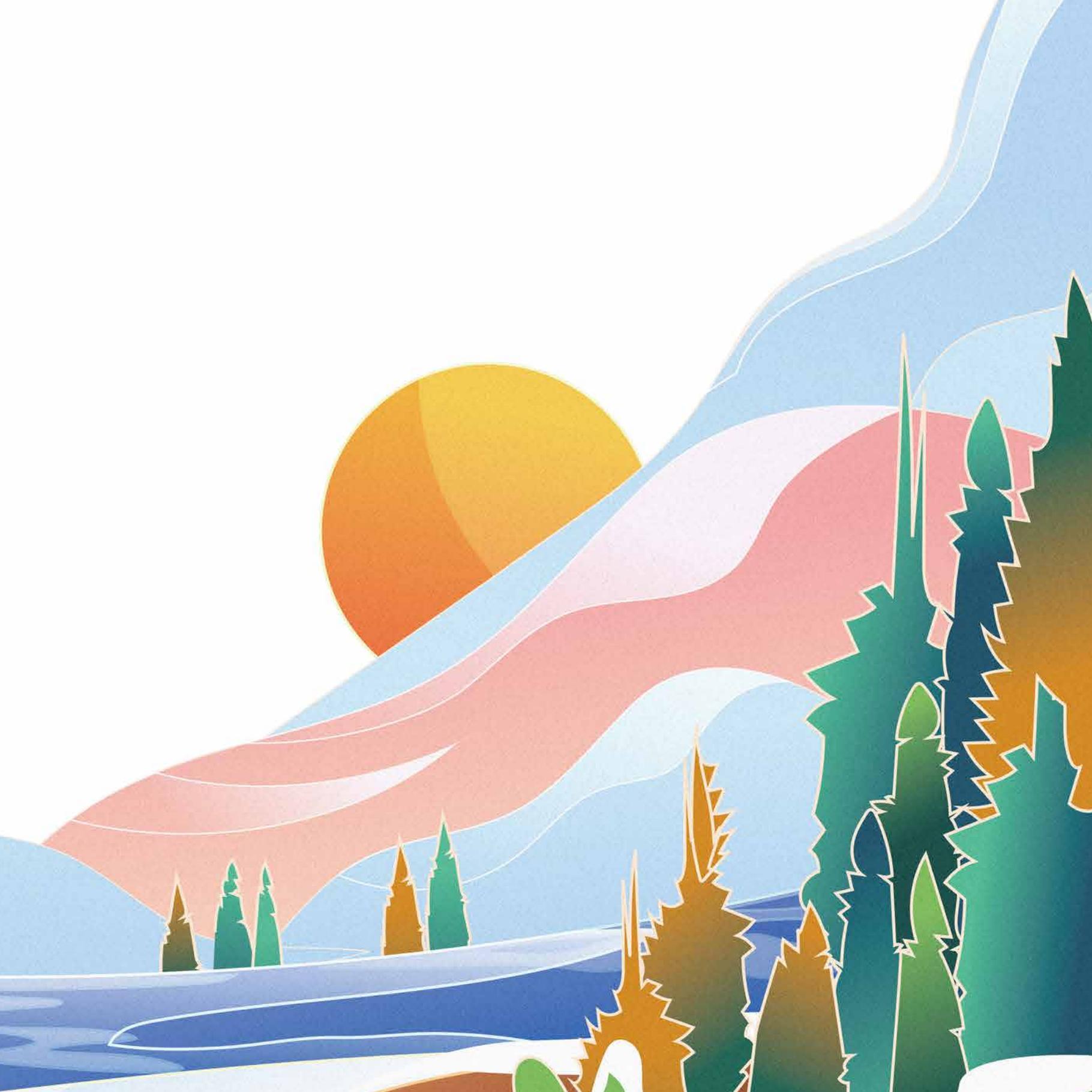
中國太保創新經營管理模式，加速去碳進程，致力於打造領先的
低碳保險企業，持續提升氣候適應能力。

治理

戰略

風險管理

指標和目標



治理

集團董事會戰略與投資決策及ESG委員會負責制定應對氣候變化的政策和目標，監督應對氣候變化工作執行。集團多個職能部門基于本部門職責設定，開展應對氣候變化工作。加強氣候相關信息披露，發布《中國太保2022年應對氣候變化報告》，詳細闡述了本

集團在應對氣候變化領域採取的行動與取得的成效、未來的計劃等。各層級協同聯動，落實一系列減緩和適應行動，不斷增強集團應對氣候變化能力。

戰略

按照國家“雙碳”戰略等大政方針要求，深入踐行《關於構建綠色金融體系的指導意見》《銀行業保險業綠色金融指引》等金融監管政策，制定《中國太平洋保險（集團）股份有限公司環境、社會及治理規劃》（2023-2025），將應對氣候變化列為重要領域。識別氣候與環境風險，制定應對策略，優化運營體制，推動各個職能部門將相關指標與要求整合融入日常運營中。深化應對氣候變化政

策和市場趨勢研究，持續開展氣候風險與機遇分析，形成氣候變化應對策略和行動方案。發揮保險端、投資端等優勢，推動經濟社會實現綠色低碳轉型，減緩氣候變化影響，增強適應氣候變化的能力，促進產業鏈上下游提高氣候韌性，努力成為行業可持續發展的引領者。



風險管理

應對氣候風險

氣候風險鑒別和評估

氣候風險-物理風險類型	主要風險應對	時間範圍	影響程度	對中國太保影響程度分析
極端天氣風險	<p>負債端： 隨着氣候變化加劇，極端天氣和自然災害事件發生的頻率明顯增加，保險機構的承保風險也隨之上升，在車險、非車險、農險等方面的財產損失。</p> <p>資產端： 極端天氣事件可能使保險機構在基礎設施、不動產等領域的投資標的受到更顯著的災害影響，進而影響投資組合資產價值。</p> <p>運營端： 極端天氣事件頻發可能對企業運營地點、運營設施的正常運行，以及員工的健康和安全產生更多威脅。</p>	短中長期	高	<p>擁有多年巨災保險開發經驗，建立科學的巨災風險評估模型、風險雷達系統等技術工具，將氣候變化因素納入保險風險評估與定價中。注重風險查勘，在幫助客戶避免或減少災害損失方面起到重要作用。將開展更深入的氣候情景分析與壓力測試，以確保業務分布與定價充分考慮氣候因素。計劃加強長期氣溫上升對人們健康與壽命的影響進行研究，為壽險、健康險等業務發展提供參考。</p>
長期型風險	<p>負債端： 從長期來看，氣候變化可能導致海平面上升、平均氣溫持續升高、高溫熱浪頻發等不可逆風險，保險機構客戶會受到更為複雜的氣候影響，除財產損失類保險有賠付增加風險之外，壽險、健康險業務也會面臨更多挑戰。氣候變化以多種方式影響人類健康，包括對糧食系統的幹擾、人畜共患病和食源性、水源性和媒介傳播疾病的增加以及精神衛生問題等導致死亡和疾病。</p> <p>資產端： 投資標的同樣面臨許多來自不可逆氣候影響造成的損失風險，可能增加運營成本，進而影響保險機構的投資組合價值。</p>	長期	中-高	<p>着手推動ESG納入投資研究與決策，并初步建立ESG及綠色主題投資標的篩選方法，逐步深化對氣候相關投資風險的認識。</p> <p>因極端天氣和自然災害發生大規模業務中斷事件的可能性較低。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》，積極應對洪水、臺風、地震等嚴重自然災害。</p>

氣候風險-轉型風險類型	主要風險應對	時間範圍	影響程度	對中國太保影響程度分析
政策和法律風險	<p>負債端和資產端：氣候相關政策和法律要求不斷趨嚴，使傳統行業面臨較為嚴峻的低碳轉型考驗，可能對保險機構的部分客戶和投資標的造成影響，進而將相關風險傳導至保險機構。例如保險客戶在低碳轉型中可能產生新的隱患，造成賠付概率的增加；如果保險機構的投資持倉集中在高碳排放行業，隨着更嚴格的碳排放限制，可能導致資產減值。</p> <p>運營端：國家正在推進綠色建築、綠色數據中心發展建設，保險機構可能在未來面臨更多低碳運營要求，造成企業管理成本增加。</p>	短中長期	中	<p>開展氣候相關產品創新開發工作，在實踐探索中不斷優化與調整精算模型，積累低碳轉型方面的各類承保經驗。制定《可持續（綠色）保險標準指引》，大力發展綠色保險，并持續加強能力建設，為客戶防災防損提供專業支持。</p> <p>將“降低資產組合碳排放水平”作為ESG核心目標之一，制定綠色投資相關管理辦法，持續開展綠色投資，逐步加強對高碳行業的投資限制，漸進有序降低資產組合的碳強度。</p> <p>將綠色辦公、綠色數據中心和綠色建築建設作為自身履行社會責任的重要方面，持續改進綠色運營表現。截至2022年末，11個太保家園獲得綠色或健康建築相關認證，節能效益顯著；數據中心能源使用效能持續提高。</p>
技術和市場風險	<p>負債端：清潔能源技術的快速發展、不同行業用能標準的提高，以及市場對綠色產品和服務的需求的增加，會加速淘汰傳統技術。由于缺乏歷史賠付記錄，如何對新技術承保進行準確定價可能存在挑戰。</p> <p>資產端：技術改進與業務結構調整可能影響到部分投資標的的運營成本和競爭力，甚至出現轉型失敗的情況，進而可能造成保險機構的資產減值風險。</p>	中長期	中-高	<p>擁有專業的保險專家隊伍，對諸多行業有着長期風險查勘、評估及管理經驗。加強與第三方專業機構合作，深度跟進低碳新技術發展，確保形成精準的風控方案與產品定價機制。</p> <p>逐步推動ESG因素納入投資研究與決策管理，加強對高碳項目的風險識別和管理，并持續提高綠色投資占比。將加強ESG評級體系建設，穩步推進資產配置向低碳轉型。</p>
聲譽風險	<p>應對氣候變化已經成為國內外最為關注的可持續發展議題之一，企業氣候行動備受包括投資者在內的利益相關方關注，氣候行動的力度與成效也已被納入主流ESG評級體系的重點評估維度。尚未積極主動參與氣候行動的企業更容易受到利益相關方的問詢及質疑，對品牌形象與聲譽造成負面影響。</p>	短中期	低	<p>以國家發展戰略為導向，自成立以來，積極履行社會責任，促進實現經濟、社會與環境效益的共贏。在ESG、應對氣候變化上不斷加強內功建設，力求用切實的管理與實踐為可持續發展做出貢獻。大力推進綠色品牌建設，與利益相關方開展密切溝通，并積極倡導綠色低碳行動。</p>

氣候風險管理

完善全面風險管理體系，積極應對臺風等氣候變化風險，將“臺風地區財產險保額占比”等指標列入集團風險限額指標體系中，並對氣候災害脆弱地區的相關承保數據進行定期監測，以防範臺風等巨災事件引起的集中賠付風險。

保險端

持續加強對氣候變化及巨災風險的研究與投入，及時掌握先進的巨災風險評估技術和工具。先後開發民生救助型、創新型、指數型等不同類型的巨災保險方案，並在產品開發中加強極端天氣事件對傳統植險、創新型農險價格指數、收入指數等業務賠付金額的影響分析。

自主研發智能風控平臺“風險雷達”，綜合運用氣象數值預報、地理信息系統、風險量化評估等關鍵技術，建成融合承保信息、出險理賠、風險評估、自然災害等多要素數據的統一可視化風險地圖，針對臺風、暴雨、雷電、冰雹、雪災等11類自然災害，可提供1公裏柵格精度、超過130張的災害危險性評估地圖。

試點建設防災物聯網，根據專業防災隊伍對客戶現場風險評估的判斷意見，安裝基於物聯網的報警器，如水淹報警器、電氣漏電報警器等，可實現報警後及時搶險救援，最大程度避免損失。

運用再保工具和手段，加強對公司氣候變化導致的巨災風險管理，有效減輕臺風、暴雨等重大自然災害導致的巨額賠付對我司經營效益的影響。



自然災害

11類



柵格精度

1公裏



災害危險性
評估地圖

超**130張**

投資端

針對氣候變化風險，太保資產重點從投前、投中、投後三個階段進行風險管控。通過採購外部數據，自建打分體系，對投資組合的環境與氣候變化風險進行行業層面、主體層面、資產層面的多維度打

分。風險部門與投研部門建立提示反饋機制，確保投資組合的環境與氣候變化風險表現符合整體管理目標。

投前

以委托人目標為導向，明確風險偏好，確定相關政策、闕值，和管理目標，配合投研條綫建立投資白名單，並完善行業、主體等多維度的氣候環境打分。

投中

將氣候變化環境風險相關風險闕值實現系統化管控，包括交易對手及信用主體授信額度使用情況、重點關注行業（如煤炭、重工業等）集中度管理等。

投後

積極跟踪氣候變化及環境風險負面輿情信息，及時提示、預警。

把握氣候機遇

機遇類型	主要機遇因素分析	時間範圍	影響程度	對中國太保影響程度分析
產品、服務和市場機遇	<p>負債端：社會低碳轉型發展衍生一系列的綠色保險和服務需求。同時，保險機構能夠發揮風險管理專業能力，協助投保企業開展氣候風險評估、監測預警等工作，提供氣候風險減量服務。</p> <p>資產端：自“雙碳”目標提出以來，中國綠色金融市場進入加速發展的快車道，綠色融資需求持續增加，保險機構綠色投資規模增長空間巨大。</p>	短中長期	高	<p>推出多款氣候保險、巨災保險等與氣候變化災害應對相關的產品，在低碳技術、碳市場、生態碳匯、綠色交通等領域積極進行產品與服務創新，不斷豐富綠色保險產品池，服務對象覆蓋可再生能源發電、新能源汽車等綠色及戰略性新興產業。通過氣候風險查勘工作，為客戶提供專業、深入的風險管控方案。</p> <p>以債權投資計劃、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，不斷提升綠色投資占比，並推出多款ESG及碳中和主題資管產品。</p>
資源效率與能源來源機遇	<p>運營端：提升資源使用效率、加強清潔能源利用是重要的溫室氣體減排舉措，有助於企業減少中長期運營成本，成為應對氣候變化行動者標杆。</p>	中長期	高	<p>在低碳運營政策制定、實施節能降碳舉措、加快數字化系統應用、促進員工養成環保習慣等方面開展大量工作，降低能源與資源耗用量。逐步提升新能源車採購比重，並將更為系統地推進運營碳中和工作。</p>

指標和目標

本集團在評估氣候相關風險與機遇所使用的指標涉及業務和管理兩類指標。我們長期關注的業務指標包括巨災風險保障（億元）、環境污染風險保障（億元）、綠色貼標債券、鄉村振興債券和碳中和債券投資（億元）等。2022年，基于銀保監會出臺的《綠色保險統計制度》要求，本集團進一步強化相關業務指標的管理工作。從管理的角度，本集團關注範圍1、範圍2和範圍3（主要為差旅情況）溫室氣體排放情況。本集團2022年溫室氣體排放情況詳見本報告附件ESG績效表。

保險資金具有體量大、期限長、追求穩定收益的特性，與綠色產業的資金需求的長期性、大規模的特點能夠形成匹配。本集團通過債權投資計劃、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，涵蓋清潔交通、新能源產業、資源節約、循環利用和污染防治等諸多領域；加強資管產品創新力度，推出

ESG主題、碳中和主題等保險資管產品，深入發掘可持續發展相關投資機遇。

在日常運營中充分踐行綠色環保理念，加大節能降碳、無紙化運營管理力度，促進數據中心能源使用效能持續提高，并致力于將太保家園打造為綠色養老社區，努力減少運營碳足跡。

持續推進三江源公益林建設項目，充分發揮綠色金融與科技專長，實施“零碳進博”方案、個人碳積分平臺等創新實踐，積極傳播綠色理念、推動綠色公益。

關於本集團氣候相關信息更多內容，請閱覽《中國太保2022年應對氣候變化報告》。



ESG績效

環境績效

社會績效





環境績效

排放物

廢棄排放情況	2022	2021	2020
氮氧化物排放量（千克）	17,862	19,219	21,196
二氧化硫排放量（千克）	114	160	303
顆粒物排放量（千克）	1,643	1,818	2,023
氮氧化物排放密度（千克 / 億元）	3.92	4.36	5.02
二氧化硫排放密度（千克 / 億元）	0.03	0.04	0.07
顆粒物排放密度（千克 / 億元）	0.36	0.41	0.48

溫室氣體排放

溫室氣體排放情況	2022	2021	2020
溫室氣體排放量（範圍一） （噸二氧化碳當量）	5,027	5,931	4,255
溫室氣體排放量（範圍二） （噸二氧化碳當量）	77,739	99,993	102,556
溫室氣體排放密度（範圍一） （噸二氧化碳當量 / 億元）	1.10	1.35	1.01
溫室氣體排放密度（範圍二） （噸二氧化碳當量 / 億元）	17.07	22.69	24.69

注：1. 溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化合物、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年和2022年溫室氣體排放量採用國家生態環境部發布的《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	2022	2021	2020
有害廢棄物			
鉛酸蓄電池（千克）	11,626	9,449	—
碳粉（千克）	1,051	2,980	—
硒鼓（千克）	8,523	105,801	—
墨盒（千克）	600	1,489	—
色帶（千克）	476	1,235	—
廢舊燈管（千克）	21,706	13,837	—
無害廢棄物			
生活垃圾（千克）	8,259,856	8,064,328	—

資源及能源使用

資源使用情況	2022	2021	2020
天然氣使用量（立方米）	1,563,189	1,914,525	1,943,781
天然氣使用效率（立方米/億元）	343.28	434.48	460.41
用電量（度）	131,307,453	168,742,558	102,864,519
用電使用效率（度/億元）	28,835.21	38,294.62	24,364.97

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）》提供的轉換因子進行計算。

水資源	2022	2021	2020
總耗水量（噸）	2,071,132	2,375,863	1,418,710
水資源使用效率（噸/億元）	454.82	539.18	336.04

數據中心資源使用情況	2022	2021	2020
成都數據中心 PUE	1.49	1.54	1.55
羅涇數據中心 PUE	1.49	1.55	1.60
田林路數據中心 用電量（萬度）	555	2,395	2,880
成都數據中心 用電量（萬度）	3,351	3,623	3,371
羅涇數據中心 用電量（萬度）	2,750	2,140	1,280

注：PUE=數據中心總設備能耗/IT設備能耗。

紙張使用情況	2022	2021	2020
辦公用紙量（千克）	337,329	494,722	357,769

電子化績效

電子化績效	2022	2021	2020
全年電子保單（萬份）	58,103	61,444	43,524
壽險移動保全占比（%）	92	87	85
電子發票量（萬份）	1,706	3,218	4,248
通過手機展業的業務量（萬份）	4,620	4,419	4,959
電子批單（萬份）	5,840	3,552	3,363
電子信函（萬份）	23,261	32,645	29,677
短信通知（萬份）	171,707	220,770	232,184
電子簽名數量（萬份）	9,160	20,262	17,027
移動理賠（萬份）	668	863	729
電話會議（次）	85	436	732
視頻會議（次）	37,237	25,470	19,393

注：電子發票量：業務模式有調整，部分發票不自動開具；推廣發票合并開具。

社會績效

反貪腐

反貪污培訓	2022	2021	2020
培訓人次 (人)	102,161	17,131	12,691
培訓時長 (小時)	51,906	12,843	9,515

注：2022年反貪污培訓人次包括新員工合規培訓、違規責任追究制度培訓、反洗錢培訓等。

雇傭情況

員工情況 (人)	2022	2021	2020
員工總人數	110,862	114,108	118,119
本年度新增員工數	10,180	12,823	14,558
外籍員工數	14	33	73
殘障員工數	203	137	139
按性別劃分			
男員工	52,480	53,733	55,282
女員工	58,382	60,375	62,837
按雇傭類型劃分			
勞動合同制員工	104,502	107,000	110,940
勞務派遣制員工	6,148	6,815	6,796
退休返聘制員工	212	293	383
按年齡劃分			
30歲及以下員工	27,998	33,088	39,360
31-40歲員工人數	52,853	52,042	50,242
41-50歲員工人數	21,869	21,240	21,447
51歲及以上員工	8,142	7,738	7,070

雇傭情況(續)

員工情況(人)	2022	2021	2020
按地區劃分			
華北區	11,805	12,306	17,171
東北區	6,406	6,327	6,890
華東區	42,104	44,525	44,649
華中區	14,709	15,229	13,543
華南區	16,803	15,894	15,007
西南區	12,718	13,164	13,954
西北區	6,317	6,663	6,905
按民族劃分			
漢族員工	105,052	108,097	112,103
少數民族員工	5,796	5,978	5,943

雇員流失比率 (%)	2022	2021	2020
整體員工流失比率	13.80	14.54	12.59
按性別劃分			
男員工	15.67	15.49	14.48
女員工	11.65	13.74	10.93
按年齡劃分			
30歲及以下	29.57	26.69	19.95
31-40歲	10.82	13.21	10.00
41-50歲	4.11	4.45	3.56
51歲及以上	2.82	2.28	3.73
按地區劃分			
華北區	6.63	9.47	6.53
東北區	6.00	12.57	29.27
華東區	13.09	15.74	10.30
華中區	15.15	14.06	11.31
華南區	20.40	20.15	19.32
西南區	19.28	16.10	16.02
西北區	8.55	13.08	11.01

員工健康與安全

員工工傷情況	2022	2021	2020
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)	3,247	2,011	1,994

員工培訓

受訓雇員情況	2022	2021	2020
員工培訓總支出（萬元）	366	306	315
按性別劃分			
男員工受訓比率（%）	47.7	48.0	—
男員工受訓平均時長（小時）	13.7	93.9	38.2
女員工受訓比率（%）	52.3	52.0	—
女員工受訓平均時長（小時）	13.7	101.7	37.4
按雇員類別劃分			
高級管理層受訓比率（%）	0.1	0.7	—
高級管理層受訓平均時長（小時）	13.4	100.8	92.2
中級管理層受訓比率（%）	0.8	5.0	—
中級管理層受訓平均時長（小時）	13.0	93.9	55.6
普通員工受訓比率（%）	99.1	94.3	—
普通員工受訓平均時長（小時）	14.6	98.7	36.4

注：2020年和2021年員工受訓數據的統計口徑為集團總部，2022年將統計口徑調整為全司所有內勤員工。

供應商

供應商按地區劃分（個）	2022	2021	2020
東北地區	2	3	2
華北地區	130	130	138
華東地區	323	363	386
華中地區	6	11	10
華南地區	51	53	44
西南地區	13	12	15
西北地區	1	1	—
境外供應商	1	3	5

消費者投訴

2022消費投訴情況	太保產險	太保壽險	太保健康險
自收客戶投訴數(起)	225,004	194,859	791
監管轉送消費投訴(起)	2,275	6,520	16
億元保費投訴量(件/億元)	1.35	2.93	1.84
萬張保單投訴量(件/萬張)	0.002	0.30	0.26
萬人次投訴量(件/萬人次)	不適用	0.04	0.05
消費投訴處理及時率、辦結率(%)	100	100	100
車險投訴(%)	65.2	不適用	不適用
非車險投訴(%)	34.8	不適用	不適用
銷售糾紛(%)	9.5	67.5	6.3
理賠糾紛(%)	69.8	5.6	31.2
其他糾紛(%)	20.7	26.9	62.5
按區域劃分			
華東地區(%)	49.1	30.4	18.8
華北地區(%)	14.8	18.1	18.8
東北地區(%)	4.3	16.3	-
華中地區(%)	6.4	16.5	-
華南地區(%)	13.4	4.9	56.2
西南地區(%)	5.7	8.2	6.2
西北地區(%)	6.3	5.6	-

太保產險投訴應對	2022	2021	2020
電話中心服務指標			
呼入接通率(%)	98.29	98.62	99.28
95500電話服務IVR滿意度(%)	99.99	99.99	99.98
理賠效率指標			
當年案件案均報案支付周期(車險)(天)	10.3	8.8	10.1
萬元以下案件案均報案支付周期(車險)(天)	10.2	8.7	8.6
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(%)	93.53	95	96

太保壽險投訴應對	2022	2021	2020
呼入接通率(%)	99.65	99.51	99.76
20秒服務水平(%)	99.55	99.48	99.60
電話呼入服務滿意率	98.21	96.48	96.29
理賠效率指標			
小額理賠平均支付時效(天)	0.17	0.16	0.21
小額賠付5日結案率(%)	99	99	99
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	100
壽險投訴及時結案率(%)	100	100	100
壽險投訴案件平均處理時長(天)	7.19	5.45	5.44

滿意度指標	2022	2021	2020
長江養老客服熱綫滿意度(%)	99.5	98.8	99.2
太保健康險電話客服滿意度(%)	99.61	99.7	99.7

違反營銷及承保法處罰情況	2022	2021	2020
太保產險			
受罰次數(次)	18	31	29
受罰總額(萬元)	407	604	481
受警告次數(次)	3	4	2
太保壽險			
受罰次數(次)	4	20	24
受罰總額(萬元)	306	304	297
受警告次數(次)	2	7	1

附錄

附錄1 上海證券交易所《上海證券交易所上市公司自律監管指引第1號——規範運作》索引

上交所披露要求	中國太保回應
關於職工保護、環境污染、商品質量、社區關係等方面的社會責任制度的建設和執行情況	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 職工保護相關制度的建設和執行情況見本報告可持續發展協同力篇章——“關愛員工，創建發展平臺” ◆ 環境污染相關制度的建設和執行情況見本報告可持續發展責任力篇章——“應對氣候變化，推動綠色發展” ◆ 商品質量相關制度的建設和執行情況見本報告可持續發展協同力篇章——“圍繞客戶，優化太保服務” ◆ 社區關係相關制度的建設和執行情況見本報告可持續發展協同力篇章——“社會公益，彰顯責任擔當”
履行社會責任存在的問題和不足、與本指引存在的差距及其原因	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 本集團在追求經濟效益、保護股東利益的同時，積極保護債權人和職工的合法權益，誠信對待供應商、客戶和消費者，踐行綠色發展理念，積極從事環境保護、社區建設等公益事業，從而促進公司本身與全社會的協調、和諧發展。 ◆ 在經營活動中，遵循自願、公平、等價有償、誠實信用的原則，遵守社會公德、商業道德，接受政府和社會公眾的監督。 ◆ 本集團已經制定ESG規劃和建立相應工作機制。ESG規劃中已經涉及公司的商業倫理準則、員工保障計劃及職業發展支持計劃、合理利用資源及有效保護環境的技術投入及研發計劃、社會發展資助計劃以及對社會責任規劃進行落實管理及監督的機制安排等內容。 ◆ 本集團在本報告中已經披露每股社會貢獻值。 ◆ 本集團已經實現每年在年度報告披露的同時披露公司履行社會責任的報告——《可持續發展報告》。 ◆ 本集團董事會審議批復《可持續發展報告》，并在上交所網站及時披露。
改進措施和具體時間安排	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 本集團已經按照《上海證券交易所上市公司自律監管指引第1號——規範運作》的要求，全面開展社會責任工作，建立了規劃、機制、制度，落實一系列具體行動并取得了顯著成效。 ◆ 本集團會在已經建立工作基礎上，持續對標最新的監管政策、國際國內領先趨勢，不斷提升社會責任工作質效。

附錄2 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 ¹	有關廢氣 ² 及溫室氣體 ³ 排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物 ⁴ 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。	P21–P23
關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放數據。	P77
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）。	P77
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）。	P78
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）。	P78
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。	P21–P22
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。	P21–P22
層面A2：資源使用		
一般披露	有效使用資源 ⁵ （包括能源、水及其他原材料）的政策。	P21
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）。	P78
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）。	P78
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。	P21
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。	P21
關鍵績效指標A2.5 ⁶	制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 ⁷	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	P17–P23
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。	P17–P23
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。	P69

1. 發行人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。該規定有助於減少溫室氣體排放，符合2008年10月12日發佈的《上海市人民政府辦公廳關於本市深入開展全民節能行動的通知》中的要求。

2. 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。

3. 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。

4. 有害廢棄物指國家規例所界定者。

5. 資源可用于生產、存儲、運輸、樓宇、電子設備等。

6. 發行人歸屬金融業，不適用該指標。

7. 發行人推行綠色保險，參與綠色項目投資建設，從保險端和投資端應對氣候變化、保護生態環境及自然資源。

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	報告位置
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。	P70–P74
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。	P49–P50
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雇員總數。	P80–P81
關鍵績效指標B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率。	P82
層面B2：健康與安全		
一般披露 ⁸	有關提供安全工作環境及保障雇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。	P53
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。	P82
關鍵績效指標B2.2	因工傷損失工作日數。	P82
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。	P53
層面B3：發展及培訓		
一般披露	有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓 ⁹ 活動。	P51–P52
關鍵績效指標B3.1	按性別及雇員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓雇員百分比。	P83
關鍵績效指標B3.2	按性別及雇員類別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數。	P83
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。	P57
關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供應商數目。	P83

8. 發行人制定《公司全面禁煙管理規定（試行）》，為員工提供安全工作環境，即遵守上海自2017年3月1日起實施的《上海市公共場所控制吸煙條例》。

9. 培訓指職業培訓，可包括由雇主付費的內外部課程。

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	報告位置
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。	P57
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。	P57
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。	P57
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、標籤及隱私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。	P56
關鍵績效指標B6.1 ¹⁰	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。	P56; P84–P85
關鍵績效指標B6.3	描述維護及保障知識產權有關的慣例。	P46
關鍵績效指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用
關鍵績效指標B6.5	描述消費者資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法。	P45; P56
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。	P41
關鍵績效指標B7.1 ¹¹	于匯報期內對發行人或其雇員提出并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序，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; P80
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。	P58–P60
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）。	P58–P60
關鍵績效指標B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	P58–P60

10.發行人歸屬金融業，不適用該指標。

11.報告期內，未發生貪污訴訟案件。

附錄3 全球報告倡議組織GRI標準索引

GRI 指標	相關解釋	報告位置
GRI2一般披露2021		
組織及其報告做法		
2-1	組織詳細情況	P05
2-2	納入組織可持續發展報告的實體	P01
2-3	報告期、報告頻率和聯系人	P01
2-4	信息重述	不涉及重述
2-5	外部鑒證	-
活動和工作		
2-6	活動、價值鏈和其他業務關係	P05
2-7	員工	P80-P81
2-8	員工之外的工作者	P80
管治		
2-9	管治架構和組成	P29-P30; P38
2-10	最高管治機構的提名和遴選	-
2-11	最高管治機構的主席	-
2-12	在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	-
2-13	為管理影響的責任授權	-
2-14	最高管治機構在可持續發展報告中的作用	P29-P30
2-15	利益衝突	-
2-16	重要關切問題的溝通	P31-P32
2-17	最高管治機構的共同知識	-
2-18	對最高管治機構的績效評估	-
2-19	薪酬政策	P50
2-20	確定薪酬的程序	-
2-21	年度總薪酬比率	-

GRI 指標	相關解釋	報告位置
戰略、政策和實踐		
2-22	關於可持續發展戰略的聲明	P02
2-23	政策承諾	P30
2-24	融合政策承諾	P30
2-25	補救負面影響的程序	P56
2-26	尋求建議和提出關切的機制	P31-P32
2-27	遵守法律法規	P41; P45; P46; P49 ; P56
2-28	協會的成員資格	P63-P65
利益相關方參與		
2-29	利益相關方參與的方法	P31-P32
2-30	集體談判協議	-
GRI3實質性議題2021		
3-1	確定實質性議題的過程	P33
3-2	實質性議題清單	P33
3-3	實質性議題的管理	P29
GRI201經濟績效2016		
201-1	直接產生和分配的經濟價值	P06
201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	P70-P71
201-3	固定福利計劃義務和其他退休計劃	-
201-4	政府給予的財政補貼	-
GRI202市場表現2016		
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	從當地社區僱傭高管的比例	-
GRI203間接經濟影響2016		
203-1	基礎設施投資和支持性服務	P26
203-2	重大間接經濟影響	-

GRI 指標	相關解釋	報告位置
GRI204採購實踐2016		
204-1	向當地供應商採購支出的比例	-
GRI205反腐敗2016		
205-1	已進行腐敗風險評估的運營點	P42
205-2	反腐敗政策和程序的傳達及培訓	P42
205-3	經確認的腐敗事件和採取行動	P42
GRI206反競爭行爲2016		
206-1	針對反競爭行爲、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	-
GRI207稅務2019		
207-1	稅務方針	-
207-2	稅務治理、控制及風險管理	-
207-3	與稅務關切相關的利益相關方參與及管理	-
207-4	國別報告	-
GRI301物料2016		
301-1	所用物料的重量或體積	-
301-2	所用循環利用的進料	-
301-3	再生產品及其包裝材料	-
GRI302能源2016		
302-1	組織內部的能源消耗量	P78
302-2	組織外部的能源消耗量	-
302-3	能源強度	P78
302-4	降低能源消耗量	-
302-5	降低產品和服務的能源需求量	-
GRI303水資源和污水2018		
303-1	組織與水作爲共有資源的相互影響	-
303-2	管理與排水相關的影響	-

GRI 指標	相關解釋	報告位置
303-3	取水	-
303-4	排水	-
303-5	耗水	P78
GRI304生物多樣性2016		
304-1	組織在位于或鄰近保護區和保護區外的生物多樣性豐富區域擁有、租賃、管理的運營點	-
304-2	活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	-
304-3	受保護或經修復的棲息地	-
304-4	受運營影響的棲息地中已被列入世界自然保護聯盟 (IUCN) 紅色名錄及國家保護名冊的物種	-
GRI305排放2016		
305-1	直接 (範圍1) 溫室氣體排放	P77
305-2	能源間接 (範圍2) 溫室氣體排放	P77
205-3	其他間接 (範圍3) 溫室氣體排放	-
205-4	溫室氣體排放強度	P77
205-5	溫室氣體減排量	-
205-6	臭氧消耗物質 (ODS) 的排放	-
205-7	氮氧化物 (NOX)、硫氧化物 (SOX) 和其他重大氣體排放	P77
GRI306廢棄物2020		
306-1	廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	-
306-2	廢棄物相關重大影響的管理	-
306-3	產生的廢棄物	P78
306-4	從處置中轉移的廢棄物	-
306-5	進入處置的廢棄物	-
GRI308供應商環境評估2016		
308-1	使用環境評價維度篩選的新供應商	-
308-2	供應鏈的負面環境影響以及採取的行動	-

GRI 指標	相關解釋	報告位置
GRI401僱傭2016		
401-1	新進員工僱傭率和員工流動率	P82; P82
401-2	提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	P49-P50
401-3	育兒假	-
GRI402勞資關係2016		
402-1	有關運營變更的最短通知期	-
GRI403職業健康與安全2018		
403-1	職業健康安全管理体系	-
403-2	危害識別、風險評估和事件調查	-
403-3	職業健康服務	-
403-4	職業健康安全事務：工作者的參與、意見徵詢和溝通	-
403-5	工作者職業健康安全培訓	-
403-6	促進工作者健康	P53
403-7	預防和減緩與業務關係直接相關的職業健康安全影響	-
403-8	職業健康安全管理体系覆蓋的工作者	-
403-9	工傷	P82
403-10	工作相關的健康問題	-
GRI404培訓與教育2016		
404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	P83
404-2	員工技能提升方案和過渡協助方案	-
404-3	接受定期績效和職業發展考核的員工百分比	-
GRI405多元化與平等機會2016		
405-1	管治機構與員工的多元化	P80-P81
405-2	男女基本工資和報酬的比例	-
GRI406反歧視2016		
406-1	歧視事件及采取的糾正行動	P49

GRI 指標	相關解釋	報告位置
GRI407結社自由與集體談判2016		
407-1	結社自由與集體談判權利可能面臨風險的運營點和供應商	-
GRI408童工2016		
408-1	具有重大童工事件風險的運營點和供應商	-
GRI409強迫或強制勞動2016		
409-1	具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	-
GRI410安保實踐2016		
410-1	接受過在人權政策或程序方面培訓的安保人員	-
GRI411原住民權利2016		
411-1	涉及侵犯原住民權利的事件	-
GRI413當地社 2016		
413-1	有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	-
413-2	對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點	-
GRI414供應商社會評估2016		
414-1	使用社會評價維度篩選的新供應商	-
414-2	供應鏈的負面社會影響以及採取的行動	-
GRI415公共政策2016		
415-1	政治捐助	-
GRI416客戶健康與安全2016		
416-1	評估產品和服務類別的健康與安全影響	-
416-2	涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	-
GRI417營銷與標識2016		
417-1	對產品和服務信息與標識的要求	-
417-2	涉及產品和服務信息與標識的違規事件	-
417-3	涉及營銷傳播的違規事件	-
GRI418客戶隱私2016		
418-1	涉及侵犯客戶隱私和丟失客戶資料的經證實的投訴	P45

附錄4 氣候相關財務信息披露(TCFD)內容索引

TCFD框架	建議的披露	披露索引
治理	描述董事會對氣候相關風險和機遇的監控情況	P69
	描述管理層在評估和管理氣候相關風險和機遇方面的職責	P69
戰略	描述組織機構識別短、中、長期氣候變化相關風險和機遇	P70-71; P73
	描述氣候相關風險和機遇對組織結構的業務、戰略和財務影響	P69
	描述組織機構的戰略適應力，並考慮不同氣候相關情景	P69
風險管理	描述組織機構識別和評估氣候相關風險的流程	P70-P71
	描述組織機構管理氣候相關風險的流程	P72
	描述識別、評估和管理氣候相關風險的流程如何與組織機構的整體風險管理相融合	P73
指標和目標	披露組織機構按照其戰略和風險管理流程評估氣候相關風險和機遇時使用的指標	P74
	披露範圍 1、範圍 2 和範圍 3（如適用）溫室氣體排放和相關風險	P74
	描述組織機構在管理氣候相關風險和機遇時使用的目標以及目標實現情況	P74

附錄5 ESG評級及指數表現

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300 ESG領先指數	納入
滬深300 ESG基準指數	納入
美好中國ESG100指數	納入
明晟ESG評級	納入
富時羅素ESG評級得分	納入
地方國有企業社會責任·先鋒100指數	排名第20位

附錄6 聯系我們

尊敬的讀者：

您好！感謝您閱讀《中國太保2022年可持續發展報告》。爲了更好地滿足您的需求，提供更專業、更有價值的信息，促進我們持續改善可持續發展工作績效，我們期望您能對報告提出寶貴意見！

聯系方式：

地址：上海市中山南路1號 郵編：200010

聯系部門：中國太平洋保險（集團）股份有限公司品牌部

謝謝！

中國太平洋保險（集團）股份有限公司

2023年3月



掃碼瀏覽本報告電子文稿



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