

2023

**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
年度績效	06
公司榮譽	07

專題：	
太保服務成功護航亞運	09

目录

可持續發展牽引力更強勁

可持續發展戰略	13
可持續發展管理	13
利益相關方溝通	15
重大性議題分析	17
可持續發展研究	18

可持續發展價值力更高效

推動綠色發展	21
生態友好運營	24
護航綠色活動	26
保護生物多樣性	26

可持續發展責任力更厚重

促進對外開放，深化合作交流	29
堅持人民至上，增進社會福祉	30
堅守保險本源，護航實體經濟	34
支持三農發展，助力鄉村振興	35
推進區域協同，優化發展機制	37
加速科技創新，激發發展活力	38

可持續發展協同力更強大

厚植人才沃土	41
堅持客戶至上	45
優化可持續供應鏈	48
深耕社會公益	49

可持續發展內驅力更持久

公司治理	53
風險管理	55
道德與合規	56
數據安全	58
知識產權保護	60

氣候相關財務信息披露

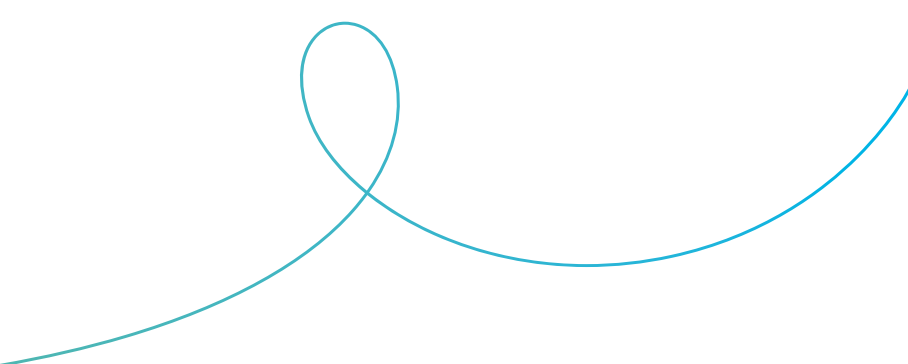
治理	63
戰略與目標	63
氣候風險識別與評估	64
氣候風險應對與實踐	66

ESG 績效

環境績效	69
社會績效	73

附錄

附錄 1 可持續保險原則 (UNPSI) 實施進展	83
附錄 2 負責任投資原則 (UNPRI) 實施進展	84
附錄 3 報告內容索引	85
附錄 4 ESG 評級及指數表現	100
附錄 5 聯係我們	101



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 3 年發布的可持續發展報告，期望向所有利益相關方全面展示中國太保可持續發展理念與實踐。

報告範圍

組織範圍

本報告以中國太保為主體，涵蓋中國太保旗下各機構。

報告周期

本報告為年度報告，重點披露 2023 年 1 月 1 日至 2023 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（2023 年 8 月修訂）》、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、原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》、上海市國資委《上海市國有控股上市公司環境、社會和治理（ESG）指標體系》。

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）和全球報告倡議組織 GRI 標準（2021）、中國人民銀行《金融機構環境信息披露指南》。

本報告回應：可持續保險原則（UNPSI）、負責任投資原則（UNPRI）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並回應，並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

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）和中國太保官方網站（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

中國太保高度重視環境、社會及治理工作，發揮保險專業優勢，不斷提升 ESG 核心能力，持續豐富 ESG 實踐，全方位落實 ESG 監管要求，以保險力量助力經濟社會可持續發展。

ESG 事項監管及統籌。我們將 ESG 理念融入公司管理，構建高效透明的 ESG 治理結構。集團董事會是 ESG 管理的最高決策機構，負責全面監督 ESG 相關事項，定期審議、聽取公司 ESG 工作進展情況以及重要 ESG 制度建設情況。集團戰略與投資決策及 ESG 委員會作為董事會下設專業機構，負責識別、評估公司 ESG 風險與重要 ESG 議題，研究規劃公司 ESG 戰略，確定公司 ESG 目標、計劃、績效考核等，監督 ESG 規劃執行情況。

ESG 管理方針及策略。持續落實《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），並基於多方監管要求、經濟社會環境變化和公司發展戰略調整等內外部因素，結合公司年度可持續發展重點工作，優化相關管理辦法與策略。結合利益相關方調研，公司聚焦服務實體經濟、優化客戶服務、加強風險管理等實質性議題，充分回應相關方訴求。

ESG 目標跟進及落實。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，年度審閱可持續發展整體工作，評估 ESG 治理的有效性。2023 年，董事會審議通過《關於中國太

平洋保險（集團）股份有限公司投資大灣區綠碳科技基金的議案》《關於中國太平洋保險（集團）股份有限公司責任投資政策的議案》《中國太平洋保險（集團）股份有限公司 2023 年半年度報告的議案》，並聽取《中國太平洋保險（集團）股份有限公司 2023 年上半年 ESG 重點工作進展情況報告》。此外，中國太保董事會執行董事和管理層的績效薪酬與 ESG 指標表現相掛鉤，將 ESG 理念自上而下根植於公司常態化運營，保障 ESG 管理要求能夠有效落實。

本報告詳盡披露中國太保在上述工作及其他實質性議題上的管理與實踐進展，均獲得董事會 2024 年 3 月審議通過。



董事長致辭

接續前行 共赴美好

2023年，中國太保始終秉持“服務國之大者、守護美好生活”的使命，積蓄新力、穩步向前，持續推進可持續發展“五力”（牽引力、價值力、責任力、協同力、內驅力）建設，助力經濟、社會、環境全面可持續發展，與客戶、員工、股東、合作方共同構建可持續發展新生態，在不確定性與變化挑戰中，用拼搏和韌勁走出了一條保險業可持續發展的太保航線。

這一年，我們充分發揮頂層設計把舵定向的牽引作用，可持續發展牽引力更強勁。初步形成覆蓋頂層設計、落地執行、激勵約束的可持續發展閉環管理體系，管理制度和 workflows 不斷健全完善，**管理支撐形成體系。**各子公司完善 ESG 管理架構，集團專業條線和7家子公司均設立 ESG 職能部門（崗位），**管理架構形成落點。**ESG 三年規劃任務分解與監督機制基本形成，ESG 相關目標納入關鍵分子公司考核體系，**管理成效形成保障。**

這一年，我們完善綠色金融服務體系，為綠色發展保駕護航，可持續發展價值力更高效。保險創新支持綠色轉型，聚焦氣候變化、清潔能源、污染消耗、生態保護等領域，助力產業結構綠色升級和高質量發展。**綠色投資推動減污降碳，**履行負責任投資原則（PRI），開發試行 ESG 評級分析系統，持續拓展責任投資與綠色金融業務，魯山抽水蓄能電站等一批綠色項目有序落地。**綠色運營管理初成體系，**首次開展覆蓋全

係統的碳盤查工作，搭建運營端碳足跡可視化管理平台，實現公司運營環節與碳達峰、碳中和逐步關聯。

這一年，我們呼應國之所需、民之所需和社會所需，縱深推進“三大戰略”，可持續發展責任力更厚重。“大健康”布局全場景，發布“352”戰略施工圖，圍繞承保、理賠、數據三要素，建立覆蓋未病、已病、康復、養老各類人群的康養服務體系，助力健康中國行動。“大區域”提升競爭力，加快推進大灣區、成渝等重點區域建設步伐，資產端與負債端雙向驅動，持續賦能城市群建設和實體經濟發展。“大數據”構建新生態，發布數智太保（DiTP）規劃，完成科技治理架構改革，基本實現全場景數字服務覆蓋，以科技優勢賦能保險生態，不斷提高服務效率和質量。

這一年，我們攜手客戶、員工、合作夥伴和社會共建可持續發展生態圈，可持續發展協同力更強大。建成首批中國太保“消保示範區”，自主研發“中國太保數智消保中台”，不斷提升消保服務能級和服務效率，**太保服務更顯專業。**作為杭州亞運會官方合作夥伴，全場景全周期護航亞運，連續第六屆服務進博會，踐行“零碳進博 零塑辦博”承諾，以體育、文化、公益為牽引，**價值生態日益豐富。**守護“一老一小”健康的“太保藍”、實踐綠色公益的“太保綠”、聚力鄉村振興的“太保紅”，綻發新光彩，**公益底色更加鮮明。**

這一年，我們不斷提升公司治理水平，為可持續發展提供組織保障，可持續發展內驅力更持久。完善治理架構，堅持“兩個一以貫之”，持續優化一體化治理管控機制，豐富投資者互動實踐，打造公司治理的“太保樣本”。**築牢風險防線**，以“五個融合”為抓手，形成一套可複製、可推廣的響應監管機制，鞏固升級一體化風險控制，公司風險管控能力持續保持行業領先。

草木蔓發，山河春至。**對美好最好的向往，就是創造美好。**讓我們奮進 2024 年，不斷培育可持續發展新優勢、新動能、新活力，在實現高質量發展的道路上，共同努力、共同推動、共同實踐、共享未來！

董事長：



中國太平洋保險（集團）股份有限公司

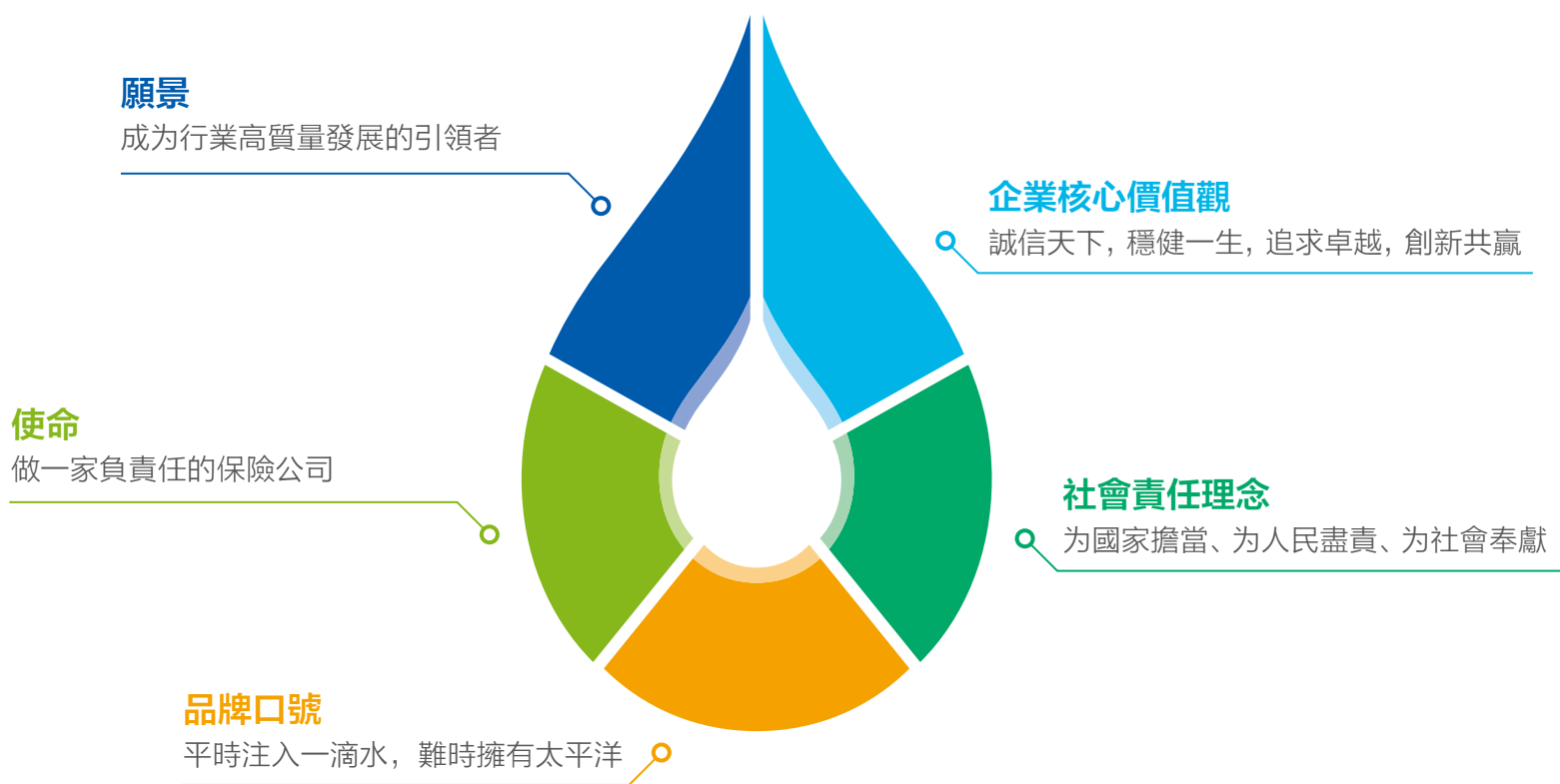


關於中國太保

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內的保險全牌照，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



年度績效

經濟範疇

	2023	2022	2021
集團營業收入（百萬元）	323,945	332,140	440,643
集團淨資產（百萬元）	249,586	196,477	226,741
集團客戶數（萬名）	17,987	17,053	16,839

注：2023年1月1日起實施新保險合同準則和新金融工具準則，集團營業收入、集團淨資產2022年數據已根據新會計準則的要求進行更新。

環境範疇

	2023	2022	2021
人均溫室氣體排放量（噸二氧化碳當量 / 人）	2.38	2.09	2.13
電子保單數量（萬份）	42,337	58,103	61,444
視頻 / 電話會議（次）	26,707	37,322	25,906

注：溫室氣體測算邊界：集團全轄範圍（含各分子公司），並以此邊界更新2021、2022年排放數據。

社會範疇

	2023	2022	2021
員工總人數（人）	104,270	110,862	114,108
女員工比率（%）	51.94	52.66	52.91
員工培訓總支出（萬元）	349	366	306
公益捐贈（百萬元）	65	50	78
每股社會貢獻值（元）	6.24	7.37	-

治理範疇

	2023	2022	2021
召開董事會會議（次）	9	7	6
投資者服務（次）	1,014	678	650
員工反貪污培訓（人次）	186,747	102,161	17,131

注：2023年反貪污培訓包括：合規培訓、違規責任追究培訓、反洗錢培訓等。

公司榮譽



連續 3 年在 Brand Finance “全球最具價值保險品牌 100 強” 排名第 5 位



中國太保榮獲“杭州亞運會、亞殘運會先進集體”榮譽稱號



社會責任 (ESG)

- 中國太保連續第 14 年獲得第一財經中國企業社會責任榜“責任典範獎”
- 中國太保入選國有企業社會責任先鋒 100 指數 (2023)
- 中國太保入選中國上市公司協會“2023 年上市公司 ESG 最佳實踐案例”
- 中國太保榮獲人民網“人民企業社會責任獎”
- 中國太保“三江源少年圓夢亞運”案例榮獲 2023 ECI Awards (艾奇獎) “ESG 營銷傳播創新獎”
- 中國太保榮獲新浪財經 ESG “金責獎”
- 太保藍基金會榮獲 2023 年“上海社會組織特色服務展示點”
- 中國太保《2022 年可持續發展報告》榮獲上海市國資系統“十佳報告”



公司治理

- 中國太保榮登中國上市公司協會 2023 上市公司董事會最佳實踐案例榜單
- 中國太保獲得上交所 2022-2023 年度信息披露評級 A 級
- 中國太保金融法治研究報告榮獲 人民銀行優秀課題“一等獎”

科技創新

- 中國太保 12 項科技成果入選 2023 年中國保險業數字化轉型優秀案例
- 太保科技榮獲 2023 年度“數智影響力”領軍企業稱號
- DevOps2.0 項目榮獲 2023 年度“數智影響力”創新案例

太保服務

- 在中國銀保信發布的 2023 年上半年“保險服務質量指數”中，**太保產險、壽險均名列前茅**
- 在 2023 年人民網普惠金融優秀案例評選中，中國太保“數智消保中台”榮獲**消費者權益保護獎**
- 在 2022 年度銀行業保險業服務創新案例評選中，中國太保“服務官說消保”榮獲**金融消費者權益保護典型案例**



員工關愛

- 中國太保榮獲“可持續發展與員工關愛”主題 **2023 年中國 100 典範僱主**
- 中國太保上榜 2023 年“中國企業標杆學習平台”主榜單並榮獲 **“最佳價值創造實踐”獎**

品牌傳播

- 中國太保榮獲中國銀保傳媒“中國金融品牌影響力機構”等 11 項大獎
- 中國太保榮獲人民網 **“人民匠心品牌獎”**
- 中國太保“太保藍之隊”榮獲**亞組委最佳營銷案例**
- 中國太保榮獲新浪財經“2023 年百大年度品牌榜”
- 中國太保榮獲新華社品牌工程、凱度集團、《財經》雜誌、牛津大學賽德商學院聯合認證的**生態品牌認證**



專題：太保服務成功護航亞運

2023年9月23日至10月8日，杭州第19屆亞運會成功舉辦。中國太保自2020年11月簽約成為亞運官方合作夥伴以來，聚焦亞運所需和太保所能，在1,070多個日夜裏，以“服務國之大者，守護美好生活”的高站位，全力以赴護航亞運會，打造服務新標杆、創造協同新價值、彰顯太保新高度、凝聚品牌新力量，助力向世界呈現一場“中國特色、亞洲風採、精彩紛呈”的體育文化盛會，為中國紅爭光、為太保藍添彩。

以更高的標準打造太保新標杆

中國太保開創了國內保險公司擔當保險服務商和風險管理服務商的先河，填補了公司在重大綜合體育賽事保險領域的空白。

綜合保險服務築牢亞運會安全屏障。為亞運會量身定制總保障超**4,000億元**的一攬子風險解決方案，全面覆蓋了財產、人身等6大險類，其中人身險覆蓋運動員、技術官員等逾**15萬人**。

全面風險管理構建亞運會服務體系。組建**300多人**的專業服務團隊，全面做好**56個**比賽場館、**21個**競賽場館及獨立訓練場館、杭州亞運村及5個亞運分村、主媒體中心的風險管理，進駐**43家**醫院及亞運村門診部。

數智化應用提升亞運會服務能級。構建“12345”智慧服務體系，包含**1個**智慧大腦、**2條**雲上專線、**3項**理賠支持、**4支**專業服務團隊、**5大**護“心”服務。



中國太保向亞組委遞交綜合保險保障保單

以更實的舉措創造協同新價值

中國太保策劃實施係列業務協同活動。**互聯互通，共建品業生態“一個圈”**；**創新創效，共織客戶經營“一張網”**；**分類分層，共繪業務協同“一張圖”**。

舉辦亞運專場“樂行天下”**音樂會文化活動**，“相約女排，助夢亞運”“人生賽場，太保服務”“與冠軍相約”等**冠軍與客戶見面活動**；亞運體驗之旅、王者榮耀爭霸賽等**客戶體驗活動**；“責任照亮未來，排球助夢亞運”支教、太保亞運林認養等**公益活動**，迎亞運全民健身抖音任務、杭州太愛跑等**全民健身活動**；健康脫口秀、78保險公眾日五進入等**亞運普及活動**，並通過“太保服務，護航亞運”冠名高鐵、2,300多個機場點位傳播亞運文化。共舉辦係列活動**130多場**，活動參與及傳播覆蓋超**5億人次**。

太保品牌資產也因此得到躍升，客戶品牌好感度達到**90%**、購買意願達到**87%**，有效推動亞運文化傳播。



“迎亞運，動起來”抖音全民任務曝光4.7億人次

以更暖的服務彰顯太保新高度

中國太保抓住亞運賽時特點，加強組織保障，成立亞運指揮中心，**以專業服務為切入，提供責任、智慧、溫度的服務。**

中國太保專業服務團隊賽時丈量了 **575 萬平方米** 的場館，24 小時醫療陪駐點接待了 **2,876 名** 門（急）診客戶和住院客戶；作為亞運運動員住宿點的太保家園杭州社區，圓滿完成了 **700 多名** 跆拳道和摔跤運動員、教練和技術官員的接待任務；太保亞運展廳作為網紅打卡點，接待了 **6.5 萬人次** 參觀，綠色門店成為了明星運動員的打卡地標。

中國太保服務團隊全情投入到護航亞運，獲得各方認可與贊譽，收到來自亞奧理事會、亞組委等表彰、表揚信 600 多份。



駐點人員陪同亞殘運會外籍團隊就醫理賠

以更新的思路凝聚品牌新力量

中國太保創新思路，向整合要效益、向存量要效益、向精準要效益，講好亞運故事，**弘揚奧運、亞運體育精神。**創建“**太保藍之隊**”，**開拓亞運營銷傳播新版圖。**圍繞倒計時等重要節點、熱點，持續引發關注，保持熱度。圍繞張雨霏、覃海洋、謝震業和中國女排的優異成績、良好精神風貌，策劃實施“勇冠亞運，品牌綻放”“中秋連線，溫情一刻”“三江源少年，圓夢亞運”“太保觀賽團，閃耀登場”等專項活動，講好運動員賽場上和賽場下的故事，吸引更多的人關注亞運、參與體育運動。

中國太保因服務亞運的突出表現，被**國家體育總局、中國殘疾人聯合會、中共浙江省委、浙江省政府**聯合授予“**杭州亞運會、亞殘運會先進集體**”榮譽稱號。



太保藍之隊 閃耀中國紅



現場服務總時長
34,000 小時

服務量
超 70,000 人次



亞運宣傳總曝光達
35 億次



亞運賽事贊助數字品牌榜中，
在 176 家賽事贊助商中名列
第 6 位，引爆度第 4 位





01

可持續發展牽引力 更強勁

中國太保將 ESG 上升至戰略高度，建立健全 ESG 管理體系，不斷提升治理水平，持續增強可持續發展牽引力。

- 可持續發展戰略
- 可持續發展管理
- 利益相關方溝通
- 重大性議題分析
- 可持續發展研究

可持續發展戰略

2023年，中國太保制定《中國太平洋保險（集團）股份有限公司2023-2025年高質量發展規劃》，將“可持續發展能力更強”作為集團發展目標之一，將可持續發展理念全方位融入公司經營，持續為各利益相關方創造綜合價值，推動集團成為“行業高質量發展引領者”。

同時，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），作為ESG管理整體框架，持續細化ESG

四大發展目標和八大實現路徑，搭建ESG閉環管理體系，系統性推進ESG管理在各環節、各業務中的落地執行。太保產險、太保壽險制定可持續/ESG三年發展規劃，資管公司制定綠色金融三年發展規劃，不斷完善專業板塊ESG工作舉措。

可持續發展管理

中國太保建立健全層次分明、分工明確的“董事會-管理層-執行層”ESG治理架構，為集團自上而下履行ESG實踐提供良好的管理基礎和組織保障。



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、評估公司ESG風險與重要ESG議題，研究規劃公司ESG戰略，確定公司ESG目標、計劃、績效考核等，監督ESG規劃執行情況。



集團ESG工作委員會

負責建立並完善集團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線、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線

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








中國太保設立 ESG 相關考核指標，覆蓋集團和主要子公司，保障 ESG 治理有效落實。

各子公司完善 ESG 管理架構。集團專業條线和主要子公司已建立或明確 ESG 職能部門和崗位，根據自身實際情況，開展 ESG 專職團隊

建設，鞏固組織基礎，明確目標任務。加快制度建設步伐，已形成了包括管理制度、專業標準體系和激勵約束機制在內的相對完整的管理閉環，為 ESG 工作開展提供有效支撐。

利益相關方溝通

利益相關方	利益相關方期望	溝通渠道
 <p>客戶</p>	<p>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</p>	<p>客戶產品需求調研 NPS 調研監測 95500 客戶服務專線 客戶線上服務平台 客戶關懷活動 社會媒體</p>
 <p>員工</p>	<p>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</p>	<p>職工代表大會 員工申訴通道 部門溝通會 OA 與即時通信平台 業務督導、培訓、技術支持 員工文體、關懷活動</p>
 <p>股東</p>	<p>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</p>	<p>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</p>

利益相關方	利益相關方期望	溝通渠道
 <p>政府與監管機構</p>	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	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
 <p>供應商</p>	公平採購 合作共贏 綠色採購	採購活動 供應商管理系統 供應商調研
 <p>合作夥伴</p>	合作共贏 行業創新	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
 <p>社會</p>	突發災害應對 助力公益事業 社會熱點回應 普及金融知識	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
 <p>環境</p>	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	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

中國太保深入分析國家大政方針、可持續發展報告標準（GRI Standards）和交易所 ESG 文件涉及的議題、外部 ESG 評級指標，對標行業發展趨勢、聯合國可持續發展目標（SDGs）等，結合自身戰略規劃和實際情況，通過部門訪談、調研問卷等形式，識別、分析、排序、評估實質性議題，形成議題庫，持續完善實質性議題管理，為報告編制提供依據，以期更好回應利益相關方的期望和訴求。

重大性議題分析結果

通過“對太保的影響”和“對利益相關方的影響”兩個維度，中國太保考慮核心價值觀、政策、策略、運營管理、目的和目標、風險和機遇、有關活動對環境和社會的影響程度、利益相關方期望等，同時充分考慮政府及監管機構、股東和合作方等提出的 ESG 議題和指標、行業主要議題和未來等外在因素，最終從議題庫中篩選出 20 個重大性議題。圍繞這些重點議題，通過內外部標準和環境分析，在報告範圍一致的基礎上，進一步篩選相關業務納入本年度可持續發展報告，以提升報告實質性。



注：結合外部監管要求與內部治理情況，本年度風險、合規等相關議題實質性有所上升。

可持續發展研究

開展重點領域研究



風險減量研究

太保產險聯合中國對外承包工程商會，發布國內首個《國際工程職業責任風險白皮書》，為中資承包商“走出去”進一步深化風險認知、提升風險減量能力提供重要助力。



綠色保險研究

中國太保牽頭開展上海綠色保險制度建設課題研究，編制《上海環境污染責任保險條款及費率表》和《上海環境污染責任保險產品運營跟蹤評估報告》，加快推進環境污染強制責任保險研究。太保產險參與編制《企業碳中和實施通則》，填補企業層面碳中和標準的空白，為國家碳中和標準制定提供堅實基礎。

開展行業標準研究



綠色保險標準

加入中國保險行業協會組織的研究課題組，先後參與編制全球首個全面覆蓋綠色保險產品、保險資金綠色投資、保險公司綠色運營的行業自律規範《綠色保險分類指引(2023年版)》《保險機構環境、社會和治理信息披露指南》。在進博會舉辦 ESG 開放講壇，發布《綠色保險創新實踐與探索》一書和保險行業首個低碳運行管理技術規範《保險公司低碳運行管理技術規範》團體標準。





02

可持續發展價值力 更高效

中國太保始終致力於發揮保險專業優勢，持續創新綠色金融產品和服務供給，為經濟社會實現綠色低碳轉型提供助力。

- 推動綠色發展
- 生態友好運營
- 護航綠色活動
- 保護生物多樣性

推動綠色發展

創新綠色保險產品

中國太保在氣候變化應對、環境污染治理、清潔能源發展、綠色交通、碳市場建設等領域持續發力，推動社會穩妥有序、循序漸進地實現綠色低碳轉型。2023 年，中國太保提供綠色保險保額約 109.2 萬億元，創新開發碳資產回購履約保證保險等 27 款行業首單產品。

巨災保險

在城市和農村分別探索各類因地制宜的保障模式，包括民生救助型、創新型、指數型等不同巨災保險方案。截至 2023 年底，全年向社會提供巨災風險保額約 8,950 億元。

環境污染責任保險

引入第三方環境風險評估機構和環評技術，精準提供風控建議，推進風險減量管理，為約 5,000 家企業提供環境污染責任保險保額超 125 億元。創新推出“水質無憂”保險項目，針對環境污染事故造成生態環境損失無力賠償這一痛點提供事前預警、事後賠付等環境風險管理服務。

清潔能源保險

為綠色能源項目建設期和運營期各類自然災害和意外事故提供風險保障，覆蓋了水力發電、光伏發電、海上風電等領域的保險需求。截至 2023 年底，全年清潔能源項目保額超 2.9 萬億元。

新能源車商業險

新能源商業險是牽引客戶實施綠色生活、綠色消費的重要載體。截至 2023 年底，全年為 310 萬輛新能源車提供保額約 7.7 萬億元。

生態碳匯保險

創新推出一系列生態碳匯保險產品，覆蓋森林碳匯、草原碳匯、濕地碳匯等不同種類，以保險力量全面助推生態文明建設。2023 年累計提供約 6,500 萬元的生態碳匯風險保障。

碳資產相關保險

創新推出碳資產損失類保險、碳排放配額質押貸款保證保險、減排設備損壞碳損失保險、碳資產回購履約保證保險等產品，並分別實現了行業首單落地，助力重點控排企業充分挖掘碳資產金融屬性，有效盤活碳資產。



提供綠色保險保額
109.2 萬億元



提供巨災風險保額
約 **8,950 億元**



環境污染責任險承保企業
約 **5,000 家**

提供保額
超 **125 億元**



提供生態碳匯保額
約 **6,500 萬元**



清潔能源項目保額
超 **2.9 萬億元**

全面推行綠色投資

中國太保積極探索綠色投資產品創新，聚焦節能環保、清潔生產、清潔能源、生態環境、基礎設施綠色升級等領域，推動實現綠色投資穩步增長。

清潔能源

太平洋 - 河南投資魯山豫能債權投資計劃登記規模為 50 億元，截至 2023 年底已完成投資 20 億元，用於河南魯山抽水蓄能電站項目建設。項目投入運行後，預計每年可節約能源 14 萬噸標準煤，相當於減排二氧化碳 31 萬噸。

基礎設施綠色升級

太平洋 - 武漢地鐵基礎設施債權投資計劃（二期）登記規模為 30 億元。截至 2023 年底完成投資 6 億元，已獲得聯合赤道最高等級 G1 級綠色認證。太平洋 - 成都軌交基礎設施債權投資計劃（二期）登記規模為 65 億元，支持建設超大城市的軌道交通骨幹網絡，提高節能減排效益和社會效益，已獲得聯合赤道最高等級 G1 級綠色認證。

水資源保護

繼續通過存續的“長江養老 - 貴州水投基礎設施債權投資計劃”，支持和改善當地城鄉供水條件。

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，債權計劃產品存續規模超 100 億元。



綠色投資
超 **2,000** 億元



農村居住環境改善債權
計劃產品存續規模
超 **100** 億元



踐行 ESG 投資理念

中國太保制定《中國太平洋保險(集團)股份有限公司責任投資政策》《中國太平洋保險(集團)股份有限公司 ESG 投資管理辦法》，適用於境內外所有成員公司，涵蓋所有資產類別、行業和市場的投資活動。各子公司建立《綠色金融投資管理辦法》《ESG 債券投資細則》等投資管理制度，將 ESG 因素分別納入投資管理和風險管理全流程，推動 ESG 投資管理體系和 ESG 投資風險管理落地。

持續加快 ESG 投資能力建設，搭建統一 ESG 評價標準平台和評級分析系統，並建立 ESG 投資工作小組，組織、指導和監督各子公司完成 ESG 投資相關工作，保障年度重點工作拆解落地。

太保資產創新綠色金融產品，積極布局 ESG 主題產品線，聚焦“環境、社會和管理”三個維度，為客戶持續創造價值的同時，推動經濟與社會綠色低碳轉型。2023 年，第十五屆基金與財富管理介甫獎評選中，太平洋卓越 ESG 債券精選資產管理產品榮獲“優秀固收類保險資管產品”。

太保資本初步擬定並發布《太保私募基金管理有限公司 ESG 投資管理辦法(試行)》，在項目入庫篩選、盡職調查、投資決策、投後管理和退出等全投資管理流程各環節納入責任投資理念，積極助力構建綠色低碳循環發展經濟體系。

長江養老深耕養老金融主業，持續提升投研核心能力，通過優化決策體系、厘清核心目標、加強歸因分析和人才建設，養老金投資管理業績持續保持行業前列；引導長期資金服務實體經濟，全年新增投資約 1,200 億元，綠色金融產品持倉規模近 400 億元。

國聯安基金有序布局 ESG 產品矩陣，先後推出國聯安新材料 ETF、國聯安氣候變化混合基金、國聯安 ESG300ETF 等相關產品，通過發揮基金資源配置作用，有效撬動社會資源，切實做到將創新工具運用到綠色轉型、現代化產業、區域協調發展等重要領域。

投前 ESG 因素評估	<ul style="list-style-type: none"> 制定《負責任投資政策》和《ESG 投資管理辦法》，識別潛在 ESG 風險和機遇，並將其納入投資決策考量
上市公司股權投資中考慮 ESG 因素	<ul style="list-style-type: none"> 將 ESG 定量評級結果和研究員的 ESG 定性評價作為投資決策過程中的重要優先參考因素，依據 ESG 評級體系建立 ESG 投資池和 ESG 負面篩選清單 風險管理相關部門針對投資組合的 ESG 因素進行監督，定期跟踪組合 ESG 情況，及時向投資部門提示和預警相關 ESG 風險
固定收益投資中考慮 ESG 因素	<ul style="list-style-type: none"> 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
私募股權、基礎設施和不動產等投資中考慮 ESG 因素	<ul style="list-style-type: none"> 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 通過盡職調查評估 ESG 表現，考慮氣候變化等因素對投資的潛在影響
FOF 及委外投資中考慮 ESG 因素	<ul style="list-style-type: none"> 建立《外部管理人 ESG 評估問卷》，從 ESG 治理、ESG 評價體系、ESG 風險管理、盡責管理和氣候變化等多個維度全方位評估外部管理人在管理人層面和投資策略層面的 ESG 表現

生態友好運營

開發碳普惠管理平台

2023年6月，太保碳普惠平台正式發布，應用“互聯網+大數據+碳金融”技術，使低碳行為可衡量，可感知，有獎勵。“太保碳普惠”通過構建客戶的碳賬戶，搭建具有保險特色的低碳場景，並實現客

戶減碳激勵，有效引導客戶綠色低碳理念，已在上海、浙江、北京、江西、廣西、無錫、寧波、甘肅等10家機構上线。2023年12月底，開戶用戶超25萬。

創新碳管理機制

全面推進低碳運行機制建設，對碳排放相關的六大類標志性重點資產及運行建立實物資產配套管理制度，首創建立多維度一體化管理模式。同步完成綠色低碳運行示範園區建設，通過園區節能設備改造，有效降低和控制職場能耗。

此外，太保產險創新實施內部碳指導稅機制，結合碳市場價格，對員工在商務差旅活動中交通出行產生的碳排放制定碳指導稅，鼓勵員工低碳出行。

2023年開展全集團運營端碳盤查工作，並自研上线運營端ESG碳足跡管理平台，實現碳排放數據在機構、時間、能耗等維度的可視化呈現。



太保產險 929 園區完成低碳節能改造工程



運營端碳足跡可視化平台

推行綠色辦公

嚴格遵守相關法律法規要求，制訂發布《中國太平洋保險（集團）股份有限公司總部自用辦公職場綠色運營管理指引》，推進智慧樓宇建設、綠色技術改造及綠色運營實施舉措和流程，制定考核指標

方案以形成正向牽引，加快推進節能提效及綠色轉型。公司不屬於高污染行業，2023 年，我們沒有發生因環境違規而遭受處罰的事件，也沒有收到任何環境問題申訴。



節約用能

- 搭建樓宇機電系統集成能效管理監測平台，實時監測用能情況，加強對重點用能設備運行進行研究分析，制訂節能措施
- 空調系統採用智能化控制、變頻調節技術、蓄冷空調技術、餘熱回收利用等技術優化節能運營管理
- 照明系統充分利用自然光，做好節能燈具選型與配置、集中與局部控制分區管理、照度餘量與運行時間控制等，使用 LED 燈、節能型燈具和光源配件
- 合理布局電梯系統，設置集控群選、高低分區、高低峰等電梯運行方式，可採用變頻、電梯回饋電能、驅動器休眠、智能管理等降低運行能耗
- 根據《高耗能落後機電設備（產品）淘汰目錄》要求，對樓宇用能機電設備 / 產品進行盤點，對高耗能落後機電設備進行淘汰更換。公司不屬於高污染行業，2023 年，我們沒有發生因環境違規而遭受處罰的事件，也沒有收到任何環境問題申訴
- 根據國家雙碳目標和 ESG 管理目標的要求，梳理調研能源使用情況，制定能源使用、溫室氣體減排、空氣污染物減排目標



節約用水

- 用水裝置採用節水型器具及設備，如節水坐便器、節水龍頭、節水花灑、高壓衝洗水槍等
- 供水系統設置熱水循環設施，按用途或管理單元設置水表計量
- 合理利用再生水、雨水等非傳統水源
- 公司主要水源來自于市政供水，在獲得適用水源上沒有相關問題
- 根據 ESG 管理目標要求，梳理調研用水情況，參照水資源集約節約利用的要求制定用水目標



廢棄物處理

- 實施垃圾分類，制定並實施垃圾管理制度，設置專用垃圾收集設施
- 採取密閉、防臭、防塵等污染防控措施，防止二次污染
- 根據 ESG 管理目標的要求，梳理調研有害和無害廢棄物情況，並參照環境保護要求制定目標

護航綠色活動

中國太保首創行業“大型活動碳中和+綜合保險保障”模式，為中國國際進口博覽會、中國（北京）國際服務貿易交易會、世界綠色發展投資貿易博覽會、世界物聯網博覽會、中國國際供應鏈促進博覽會等國內

外大型活動提供“大型活動碳中和+綜合保險保障”的整體解決方案，引入碳普惠機制，聯合主辦方共同設計實施碳中和行動，打造了綠色展會行業標杆。



保護生物多樣性

中國太保聚焦保護三江源野生動物、古樹名木、自然棲息地等領域，開展生物多樣性保護工作。

守護美麗三江源

持續開展各類綠色公益活動，守護 2,000 畝三江源公益林。2023 年 5 月，中國太保劃定三江源公益林中的 100 畝為“太保亞運林”，並邀請熱愛體育運動、熱心綠色公益的客戶、員工和公眾參與認養其中 1 萬棵樹木。

當前，青海雲杉、河北楊、山杏、紫丁香等 16 個品種的苗木在德吉灘落地生根。野雞、山雀、野鴿、喜鵲、班鳩、黃鸝、布穀鳥和野兔等幾十種野生動物在此棲息，綠意盎然，生機勃勃。2023 年 7 月，中國太保體育公園建設啟動，充分發揮公益林的生態價值，為綠色生態保護、美麗中國建設提供了生動實踐。

野生動物責任險

推廣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 4.1 億元，受益農戶 18.7 萬餘戶。

古樹名木保險

協同地方林業部門建立“林長制+古樹名木保險”機制，對因意外致害、氣象災害、地質災害、病蟲害等事故造成樹木無法正常生長、需要保護救治的情況進行賠償。

此外，中國太保還協同中科星睿聯合發布《“一帶一路”生物多樣性保護白皮書》，應用遙感衛星技術為生態環境監測提供數據支持，建立“一帶一路”生物多樣性分析框架，對承保項目進行生物多樣性影響分析、效能分析，並提供預測和預警服務。



守護三江源公益林

2,000 畝



野生動物責任險累計賠付

超 4.1 億元

惠及農戶

18.7 萬餘戶







03

可持續發展責任力 更厚重

中國太保服務高水平對外開放，持續加強服務實體經濟能力，助力提升人民幸福生活水平。

- 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，護航實體經濟
- 支持三農發展，助力鄉村振興
- 推進區域協同，優化發展機制
- 加速科技創新，激發發展活力



提供海外業務保障

超 **2 萬億元**

承保項目

超過 **1,000 個**



“海外無憂”承保

超 **30 萬人次**



6 年累計為進博會提供
保險保額

50,108 億元

為服貿會提供保險保額

2,186 億元

促進對外開放，深化合作交流

中國太保發揮保險優勢，做好國際展會服務工作，護航“一帶一路”，為促進國際交流合作貢獻太保力量。

護航“一帶一路”

2023 年是共建“一帶一路”倡議提出十周年。十年來中國太保累計提供海外業務保障超 2 萬億元人民幣，承保全球近 120 個國家和地區超過 1,000 個項目，在基建、電力、石化、大型商業風險等重點領域作為首席再保險人參與標志性重大項目。

2023 年，中國太保升級打造專屬海外人員意外傷害保險服務產品——“海外無憂” 3.0，在原有四大類風險保障基礎上，新增重疾保障，全方位守護中資企業“走出去”境外人員安全，累計承保超過 30 萬人次，賠款約 1 億元。

服務國際展會

中國太保始終以更高站位、更大擔當、更優服務，全方位保障國際展會順利開展。

進博會

作為進博會核心支持企業和指定保險服務商，中國太保已經連續六年服務進博會，累計提供綜合保險保額逾 50,108 億元。2023 年圍繞“太保服務，碳為觀止”主題，“產、壽、健”一站式綜合保險總保額達 1.25 萬億元。搭建綠色駕駛體驗區、綠色活動交流平台，以及健康養老展示區。

此外，太平洋健康險還組織了 35 名持有 AHA 急救證書的“救在你身邊”志願者團隊，為第六屆進博會提供專業的急救和應急服務支持。

服貿會

中國太保已連續 4 年成為服貿會全球合作夥伴，為服貿會提供資金、技術、服務及產品等支持與保障。2023 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方案，保額為 2,186 億元，為服貿會“全生命周期”平穩運行係上“安全帶”。

堅持人民至上，增進社會福祉

中國太保實施大健康戰略，發布“352”大健康服務藍圖，聚焦承保、理賠、健康大數據三大核心要素，提升支付能力，針對全病程管理與“一老一少”客群打造五項特色服務，發揮產業投資基金和公益基金作用，建立健康生態。

積極踐行普惠金融

參與社會保障體系建設，產品服務供給能力持續增強。

政保合作

惠民保



堅持普惠金融定位，截至 2023 年底，中國太保壽險在辦 **44 個** 惠民保項目，覆蓋全國 **15 個** 省、**77 個** 城市，服務超 **2,000 萬** 參保人；打造“滬惠保”行業標杆，3 年來累計參保超 **2,000 萬** 人次，賠付案件近 **50 萬** 件，賠付金額超 **14.5 億元**。

大病醫保



深耕大病保險領域，全方位守護人民健康。截至 2023 年底，大病保險項目服務人群超 **1 億** 人。

長期護理保險



為重度失能人員提供基本生活照顧和醫療護理等長期服務。截至 2023 年底，參保人群超 **5,000 萬**。

“我為群眾辦實事”

滬惠保
共保體服務網點





太醫管家服務客戶及其
家庭成員

超 **600** 萬



太保藍本服務覆蓋城市

近 **400** 座

公立醫院

2,800 多家



藍醫保累計客戶數

超 **140** 萬人



新市民保障人數突破

2,700 萬人次

累計幫助小微業主

47 萬餘名

獲得融資

2,600 億元

健康服務

太醫管家、源申康復、太保藍本、家安芯、藍醫保等醫療服務品牌持續發力，立體式地為老齡化加速背景下的全民健康目標提供綜合保險解決方案。

太醫管家 以管理式醫療理念為引導，組建“自建醫生 + 外部專家”近千人團隊，為用戶及其家庭成員提供 7*24 小時家醫及管理式醫療服務。截至 2023 年底，服務客戶及其家庭成員超 600 萬。

太保藍本 以國內頂尖三甲醫院專家資源為支撐，為客戶打造覆蓋診前、診中、診後的健管理理和就醫服務的“健康服務 + 保險產品”一體化解決方案。截至 2023 年底，服務覆蓋近 400 座城市，2,800 多家公立醫院，年度使用人次達 14.1 萬。

源申康復 搭建保險行業首個康復醫療聯盟，與上海市第二康復醫院共建“源申康復特需病區”，創新性探索“保險 + 康復”服務模式，實現醫療健康與保險生態的互促融合。

藍醫保 面向年輕客群，產品累計客戶數超 140 萬人。

新市民服務

中國太保積極發揮保險保障作用，為新市民提供優質服務以及專業的風險評估和風險防範建議，2023 年保障人數突破 2,700 萬人次。推出“滬惠保”2023 年度特定人

群關愛計劃，為上海市環衛工人提供 4 萬餘份關愛保障。同時在全國範圍內，提供消防員、全市輔警、特定人才人群、建築工人等新市民群體的保險服務。

賦能中小微企業成長

中國太保積極踐行普惠金融支小扶微、銀保促融服務實體的導向。通過“銀行 + 保證保險”模式，累計幫助 47 萬餘名小微業

主從銀行等金融機構獲得融資資金超 2,600 億元。

深耕養老金融

打造養老生態圈

中國太保充分發揮風險保障和財富管理的雙重功能優勢，積極為客戶打造“保險+健康+養老”生態圈，提供了包括養老金管理、養老金融產品和健康養老服務在內

的一站式綜合服務。太保壽險完善“芯”活力服務品牌，以家庭健康養老需求和場景為出發點，以保險+服務綜合解決方案為手段，深化“社會穩定器”功能和作用。

適老化服務

太保產險立足于為老年人提供“三專三心”長輩服務，制作適老服務宣傳視頻、規範適老服務標準，推廣“雲門店”關愛版等協助老年群體跨越數字鴻溝。

太保壽險為老年客戶推出“五心服務”標準，在全轄推廣線下網點適老化改造，引導老年客戶親身體驗智能應用。

全面布局養老社區

作為大健康戰略的重要一環，太保家園堅持以客戶需求為導向，回應養老市場細分需求，設計開發頤養、樂養、康養三大產品線，覆蓋退休生活全齡段，為老齡客戶群體打造“3+2+X”享老全場景。截至2023年底，

太保家園已在全國12個城市落地了14個項目，開業8家，項目累計開工90.5萬平方米，在建5,000套養老公寓、8,200張床位，總投資儲備床位達1.58萬張。2023年，太保家園發放入住資格函超過11,000份。



發放入住資格函

11,000 餘萬份



各地太保家園接待參觀

220,000 人次



太保家園落地城市

12 個

落地項目

14 個

已開業社區

8 家

在建養老公寓

5,000 套

床位

8,200 張

投資儲備床位

1.58 萬張



案例：太保家園·上海普陀國際康養社區

太保家園普陀社區 2023 年 8 月開業，提供“醫療 + 康復 + 護理 + 照護 + 營養 + 文娛”服務，為老人提供從長期護理到短住照護的一站式康養生活解決方案，將風險篩查、疾病診治、慢病管理融為一體，全方位、全周期保障長者健康。



太保家園普陀社區外景

關愛青少年健康成長

2023 年 7 月 8 日，上海青少年健康促進中心開業。中國太保攜手上海體育大學共同構建青少年健康促進綜合解決平台，為青少年家庭定制保險產品、配置健康管家、整合就醫資源、提供醫保直付、安排康復護理，形成評測、乾預、保障的一攬子解決方案和一站式跟蹤服務。2023 年，太保健康險“青青成長”品牌正式發布。



堅守保險本源，護航實體經濟

中國太保堅持高質量發展理念，服務“雙循環”發展格局。圍繞國家重大基礎設施、國民經濟提質增效、城鎮化戰略等國家重點發展戰略，在先進製造業、戰略性新興產業、傳統產業轉型升級等重點領域，切實提升保險保障、投資規模和服務水平，增強對重點產業鏈、供應鏈的支撐能力。

助力國家航天事業

堅持服務國家戰略，積極開展航天保險業務經營。近年來，太保參與長徵六號、長徵八號以及朱雀二號等新一代綠色環保火箭的發射及周邊險項目，首席承保了生態環境部高光譜觀測衛星發射及初始在軌保險項目。此外，成立專業航天險屬地服務團隊，制定專業化保險服務方案，在航天險領域不斷探索、積極作為。

服務集成電路行業

落實承保、理賠、再保、出單一體化服務，形成覆蓋集成電路全產業、全生命周期、全險種的集共體產品體系，同時創新推出國產供應材料綜合責任保險，助力芯片產業的國產化進程。積極為集成電路行業開展風險減量管理與風險災害監測評估，並以中國集成電路保險共同體核心成員身份參與制定行業風險管理標準。截至 2023 年底，公司共為 300 餘家集成電路上下遊企業提供保額 6,430 億元。

開發科技類風險減量產品

圍繞科技研發、成果轉化和應用推廣以及科技企業日常經營風險，增強保險產品供給能力。截至 2023 年底，提供科技類保額超 66 萬億元。

支持生物醫藥產業

開發臨床試驗責任險、生命科學保險、藥品產品責任險等一系列產品，提供全生命周期產品解決方案，助力新藥特藥研發，支持產業發展。



保障集成電路上下遊企業

300 餘家

提供保額

6,430 億元



科技類保額

超 **66** 萬億元

支持三農發展，助力鄉村振興

中國太保發揮保險優勢，提升在鄉村發展、鄉村建設、鄉村治理等重點領域的扶持力度，探索鄉村振興長效機制。

鄉村幫扶

醫療幫扶

推動“健康中國”戰略在農村落地，在鄉村偏遠地區推進大病保險、長護險等政保項目，助力解決農民因病致貧、因病返貧問題，並推動惠民保項目深入農村。

駐村幫扶

分公司牽頭成立實施鄉村振興戰略領導小組，定期前往定點幫扶村開展調研慰問。截至 2023 年底，在 24 個省、自治區和直轄市派駐 270 名駐村幹部。



在 **24** 個省、自治區和直轄市
派駐 **270** 名駐村幹部

消費幫扶

通過工會福利、食堂定向採購、帶貨直播、產品包銷、員工自購等方式解決農產品滯銷問題，實現農民持續增收，鞏固脫貧成果。



農業保險

推進農險業務提質增效，累計開發近 4,000 款農險產品，實現農林牧漁領域產品全覆蓋。2023 年，中國太保為近 2,300 萬戶農戶提供各類農業保險，保額超 7,800 億元，農險理賠惠及農戶 577 萬戶次，支付賠款近 144 億元。

探索延鏈保險模式

在廣東，定制荔枝溯源保險，構建覆蓋供應鏈、產業鏈、價值鏈、農產品全產業鏈數字生態圈的“三鏈一圈”農民收入保障新模式，帶動農戶 130 餘人增收超 300 萬元。在蘇州，落地江蘇首單商業性淡水魚收入保險。

築牢綜合風險保障

在浙江，為 330 戶新農主體提供新型農業經營主體綜合保險，保額超 6 億元。在上海，創立“政銀擔保”四方合作模式，為各類農業經營主體提供融資增信綠色通道服務。

數字化農險理賠

不斷完善“保防救賠”農險大災緊急應對機制和組織保障體系，升級推出 e 農險 9.0 版，通過大數據、人工智能、物聯網、衛星、紅外探測等高新技術加強風險前置管理。

保障糧食安全

2023 年中國太保承保水稻、小麥、玉米三大主糧作物 1.9 億畝，在 13 個省的 380 多個產糧大縣落地三大主糧保險，為 185 萬戶次農戶提供 796 億元風險保障，有力支持了我國糧食逆境再奪豐收、產量再創歷史新高。



累計開發農險產品

近 **4,000** 款

各類農業保險覆蓋農戶

近 **2,300** 萬戶

保額

超 **7,800** 億元

農險理賠

577 萬戶次

支付賠款

近 **144** 億元

承保三大主糧作物

1.9 億畝

推進區域協同，優化發展機制

中國太保深入推進“大區域”戰略，充分發揮重點區域輻射帶動作用，統籌推進長三角、粵港澳大灣區、京津冀、成渝四大重點區域建設，在重大項目和關鍵領域積極探索、先試先行，彰顯擔當。

長三角一體化

響應長三角一體化的發展戰略，參與設立長三角二期基金，主要聚焦半導體、數字智能、生物醫藥三大優勢產業，推動長三角產業鏈深度融合。

粵港澳大灣區建設

設立大灣區創新發展專項資金，重點支持大灣區“四新”領域；設立粵港澳大灣區聯合投資中心，綜合運用集團投資端多元化平台優勢，為客戶提供一攬子綜合金融服務；牽頭設立上海國資企業大灣區黨建及金融服務聯盟，加強外部協作和資源整合，協同服務大灣區經濟社會發展；成功舉辦大灣區 ESG 投資論壇、大灣區科技創新成果發布會等係列重大活動，維護和擴大朋友圈。

京津冀協同發展

圍繞實體經濟、民生保障、社會治理、鄉村振興等領域，深入開展提升防災減災救災能力、建設現代化產業體系、完善養老健康保障、實施鄉村振興戰略、堅持生態綠色發展等，推進京津冀協同發展，高標準高質量推進雄安新區建設。

成渝地區建設

制定《中國太保成渝地區建設專項工作三年行動方案（2023-2025）》，提高成渝地區頂層規劃服務能力。設立聯合投資中心並啟動成渝地區黨建及金融服務聯盟，成立成渝科創中心，通過打造多方聯合創新機制，實現“保險 + 科技 + 生態”新模式。



粵港澳大灣區創新項目投入資金

近 **5,000** 萬元

累計支持

33 個項目



成渝地區創新項目投入資金

近 **1,000** 萬元

累計支持

14 個項目

加速科技創新，激發發展活力

中國太保注重科技長期能力建設，不斷提升科技自主研發水平，擴大產品和服務應用領域和場景，助力客戶和自身價值可持續增長。

完善科技創新體系

編制《2023-2025 科技戰略規劃》，以“打造行業領先的數智化能力，賦能公司高質量發展”為總體規劃願景，實施“513”工程，統籌謀劃科技規劃藍圖，明確科技創新方向。

提升數智管理效率

中國太保聚焦自身薄弱環節，通過新技術、新平台、新模式等加快數字化轉型，減輕人員負擔，高效賦能內部運營效率。

完善數據管理體系

制定《集團數據標準管理辦法》《集團數據質量管理辦法》《集團數據認責管理辦法》等數據管理制度。打造數據治理管理平台，線上化管理元數據，實現數據治理自動化、智能化；打造數據治理作業平台，自主研發元數據質檢機器人、數據標準智能對標機器人等智能化數據治理管理工具；在數據管理重點領域，建立數據指標監控體系，加強源頭治理。2023 年元數據治理合格率达 100%。

優化數字化業務流程

通過新技術建立標杆應用推動機制，深挖應用場景，解決業務關鍵痛點，顯現行業先進性或示範作用。同時建立助航 BP 服務機制，以科技賦能業務部門，覆蓋率达 100%。

推動平台賦能

迭代 IT 雲平台智能化功能，提升科技人員專業能力；建設研發運維一體化平台，提升研發質效；打造架構資產管理平台，提升架構資產使用率，推動架構文化普及。



元數據治理合格率

100%



助航 BP 服務覆蓋率

100%





可持續發展協同力 更強大

中國太保增進員工凝聚力，提高服務可及性與客戶滿意度，積極回饋社會，與利益相關方攜手構築更美好的明天。

- 厚植人才沃土
- 堅持客戶至上
- 優化可持續供應鏈
- 深耕社會公益

厚植人才沃土

權益與保障

中國太保嚴格遵守《勞動法》《勞動合同法》《工會法》《集體合同規定》等有關法律法規，保障員工各項權益，與工會續簽《中國太保女員工特殊保護集體合同》，確保員工在良好的工作環境中實現自身價值。

我們堅決抵制強迫勞動，拒絕僱傭童工，杜絕一切由種族、地區、性別、殘疾、國籍等因素引發的歧視行為。

民主管理	保證員工參與民主管理的權利，員工通過職工代表大會參與公司管理，討論員工福利。2023 年未發生重大員工權益糾紛事件。
薪酬政策	嚴格遵守《勞動法》相關規定，制定《薪酬管理辦法》，在全轄範圍內堅持男女同工同酬，每月定期足額發薪，並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	制定《工作時間及考勤管理暫行辦法》等制度，開展績效管理，組織各級主管定期複盤。年度考核結果確定後，由各層級領導對員工進行反饋溝通與輔導，制定針對性績效改進計劃，不斷提升員工工作績效和履職能力。
假期政策	遵循《勞動法》關於工作時長、帶薪年假的規定，制定《帶薪休假管理暫行辦法》，為員工提供法定帶薪年休假和帶薪公司福利假，地區間假期規定存在差異時，遵循從優原則。
工作與社會保障	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。
員工申訴權利保護	制定《勞動爭議申訴與調節管理辦法》等，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。公司對員工的申訴處理採取嚴格的保密措施，防止泄露個人隱私，積極維護員工的申訴權益。
滿意度調查	2023 年，太保壽險委托第三方諮詢公司開展員工體驗度調研工作，調研問卷回收率超 90%。其中，員工體驗度得分為 89 分，較上一年提升 2%，高於行業平均水平。公司對調研結果進行了分析，制定相應改進措施，並追蹤每項改進措施落地情況，切實提升員工體驗。
保障女性員工權益	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，堅持男女員工同酬，嚴格落實生育假、哺乳假、產檢假和育兒假等。



員工總數

10.27 萬人



勞動合同
簽訂覆蓋率

100%



企業年金
員工參保率

85%

招聘與晉升

中國太保遵循《勞動法》《勞動合同法》等有關法律法規，依法合規建立健全公司招聘制度，不使用童工和強制勞工，為不同性別、地區、民族的員工提供平等就業機會，尊重員工差異性，保持員工多樣化組成。重視專業人才隊伍建設，聚焦國家政策導向與集團戰略轉型重點方向，引進大數據、雲計算、區塊鏈科技領域頭部人才，以及保險投資、大健康等領域的高層次人才。此外，公開、平等地招聘應屆畢業生，並制定了專項培養方案，為應屆畢業生提供導師帶教、重點項目歷練、訓戰結合培養、跨界輪崗交流等培養方案，並以3年為周期，開展人才輪崗鍛煉，為行業培養優秀人才。

制定人才發展戰略與完備的晉升政策，為員工建立多通道、多族群、多層級的職業發展路徑，推動員工跨機構、跨條線、跨部門流動，實施分序列職位管理，並配置相應的績效激勵機制，拓寬人才職業上升通道。我們保護員工申訴的權利，制定《勞動爭議申訴與調節管理辦法》等，明確發現違規後處置的方法與流程，妥善處理勞動爭議。

2023年，與員工簽訂更新後的《新入職員工承諾書》《在職員工廉潔從業承諾書》，規範員工各類行為。

發展與培訓

中國太保持續關注廣大員工的職業發展規劃和需求，圍繞公司發展搭建培訓體系，推出豐富的員工培訓模式。

多樣化人才培養體系

搭建起分層分級的人才培養體系，形成全集團優秀青年人才庫，通過“青訓營”“見習總監”、管培生培養、青春服務官、“百舸千帆”等培養機制，建立和完善青年人才梯隊，並開設高管培訓班，加強管理層隊伍建設，規範選任程序，嚴格任期制和契約化管理。

2023年，集團舉辦兩期高質量發展培訓班。培訓班採取線上與線下相結合的方式，覆蓋集團、各子公司成員，課程涵蓋政治素養、領導力提升、數字化轉型之道、創新實踐、戰略解碼到執行等領域。

完善人才培養管理辦法

制定並完善《員工發展手冊》《十四五青年人才培養指導意見》《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。



在线學習平台課程

超 **1.4** 萬門



用戶數

超 **55** 萬人



累積考試

超 **8,000** 場



累積线上直播

12,000 場

豐富數字化在线教育課程

發揮“太保學習”“太保直播”在线平台的“聚合+穿透+跨界”共享功能，搭建對外鏈接和對內溝通的生態體系，為集團、子分公司全體員工提供豐富便捷的數字化學習資源，以及智能化運營創新解決方案。截

至 2023 年底，平台用戶數超 55 萬人，開設課程超 1.4 萬門，累計直播超 12,000 場，累積考試超 8,000 場，日活躍用戶超 10 萬人次。

加強與外部專業機構合作

積極與高校等教育機構合作，為員工定制專業化培訓項目與課程。公司與復旦大學攜手成立保險應用創新研究院並升級博士後科研工作站，積極探索產教研融合新模式。通過發揮復旦大學專業的師資力量，結合員工的專業技能需求定制培訓項目和課程，全面支持高水平人才培養。公司還與西南財大在成都共建“財務共享中心學生實習基地”，加強資源共享，聯合培養新型財經複合型專業人才。

此外，壽險公司近年來多次與復旦大學、富蘭克林柯維、前程無憂、複泰商學院、DDI 等國內外知名培訓機構合作，引入經典版權課程，如《高效能人士的七個習慣》《高效執行四原則》《情境領導力》等，為人才發展培訓體系保駕護航，賦能員工發展。

支持員工專業技能提升

制定《員工外派培訓管理辦法》，規範學歷/學位培訓、資格認證培訓等外派培訓管理工作，鼓勵員工獲得學位或職業證書，提供考試假期、考試費報銷和考試通過獎勵等支持。

2023 年，太保壽險與上海財經大學合作舉辦首期養老規劃師認證培訓，來自公司各分支機構的 90 位保險代理人參訓並通過專業測評，取得養老規劃師職業認證證書。

健康與安全

中國太保重視員工身心健康和工作與生活的平衡，組織職工運動會，為員工提供心理輔導、腦健康關愛。開展員工健康管理，結合近年來高發疾病人群分布情況和健康管理要求，為全體員工提供差异化職業健康體檢，體檢覆蓋率為 100%。

遵循《中華人民共和國安全生產法》《上海市安全生產工作條例》等國家法律和地方法規，貫徹“安全第一，預防為主，綜合治理”的安全生產工作方針，嚴格執行《集團全員安全生產責任制管理辦法》，印發《2023 年度安全生產績效考核方案》，逐級優化全員安全生產責任制的落實，修訂《安全生產責任承諾書》並要求全員簽署。持續強化雙重預防機制，通過風險評估、

隱患排查整治，以及集團及子公司職工代表大會對健康安全工作的落實實施監督。2023 年，公司與上海市安全生產協會合作編制《上海市管金融機構安全生產管理標準化規範》，填補了金融行業安全生產體系標準的空白。

開展覆蓋全員的安全宣導，為集團各級機構員工提供安全生產教育培訓；修訂完善防火、防汛防台應急預案並進行動態管理，定期組織應急演練和消防演習。此外，中國太保不斷提升數字化、信息化安防水平，在上海主要職場安裝消防物聯網，組織開發智能移動巡檢系統，強化智慧安防平台功能建設，不斷提升安全風險管控效率。

員工關愛

中國太保為員工提供節假日福利，對患重大疾病、遭受自然災害等突發事件的員工以及困難員工進行慰問幫扶。2023 年，幫扶困難員工共計 3,689 人，支出慰問金 589 萬元。同時，公司優化員工醫療健康保險保障，對在職員工醫療保險保額和保障範圍進行擴展，提升員工醫療保障福利體驗和保障水平，為退休人員提供健康管理增值服務，提高就醫便利性。



開展安全生產培訓

41 場

資金投入

2,846 萬



體檢覆蓋率

100%



幫扶困難員工

3,689 人

支出慰問金

589 萬元

堅持客戶至上

消費者權益保護

中國太保遵守保險產品宣傳和銷售的相關法律法規，踐行《中國太保誠信服務宣言》，依法合規，嚴守底線，為人民提供有溫度的保險服務；制定《反保險欺詐管理辦法》，有效防範化解保險欺詐風險，切實保障消費者權益。我們貫徹落實《中國銀保監會關於銀行保險機構加強消費者權益保護工

投訴處理

研發“投訴預警模型”，應用于子公司服務流程，通過監測、預警、處置和溯源的閉環管理，輔助基層管理人員及時

金融教育

開展“3·15”教育宣傳周、防範非法集資宣傳月、“7·8”保險公眾宣傳日、金融消費者權益保護教育宣傳月等活動。集團聯合子公司打造“消保教宣虛擬展廳”，為消費

全流程客戶服務

中國太保依托太保服務品牌將保險產品與服務深度融合，構建“保險+健康+養老”立體式綜合解決方案，全面提升用戶體驗和獲得感。

充分發揮四級服務官制度優勢，不斷增強

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《2023年消保工作要點》，修訂完善集團《消費者權益保護管理政策》，擴大政策適用範圍。此外，協同同業機構

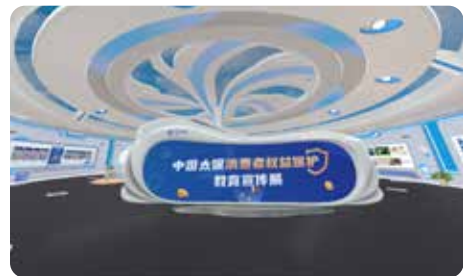
洞察感知消費者訴求，及早乾預並及時處理，讓服務響應更加精準高效，有效提升客戶體驗。太保產險、壽險、健康

者提供更生動、沉浸式的全新學習體驗。各子公司以“線上+線下”“常態+集中”相結合的形式，積極開展豐富多樣的金融知識宣傳教育活動。

“太保服務官”在一體化消保治理中的關鍵樞紐作用。各級服務官通過開展金融宣教活動、辦理客戶投訴案件以及主動走訪客戶等形式傾聽客戶聲音，感知服務體驗痛點和流程堵點，切實提升服務供給質量。

制定《保險行業消保自律公約》，共築健康良好的行業生態環境；與同行聯合編撰《保險行業消保典型案例》，深化消費者權益保護工作；建成首批中國太保“消保示範區”，自主研發“中國太保數智消保中台”，提升消保服務能級和服務效率。

險等各子公司，制定保險消費投訴管理制度，在官方網站、官微、太平洋保險APP、營業門店披露投訴渠道及相關信息。



提升服務能級

持續深化以客戶需求為導向的轉型改革，通過在集團整體視角下的精準客戶洞察，持續加強一體化一站式服務供給能力。2023年，太保產險、壽險在上海舉辦線下客戶節，集中體現太保人牢記責任使命，積極服務國計民生，以客戶為中心做優做實“太保服務”。

NPS 提升服務品質

“NPS 客戶體驗實時監測平台”累計上线 77 個服務場景，全面覆蓋太保產險、壽險公司客戶旅程，以及太保健康險公司投保、理賠、保全等關鍵旅程，多角度獲取客戶反饋。2023年，公司累計向客戶推送問卷近 1,700 萬份，圍繞客戶高頻體驗痛點制定簡化業務流程、加強智能應用等優化舉措。

全場景數字服務

中國太保構建個人客戶綜合經營數字化解決方案，借助科技手段為客戶提供創新服務，實現客戶需求的精準洞察和綜合服務的動態匹配，在精細化服務水平提升方面持續發力。2023年首次發布《中國太保個人客戶報告》，打造“智慧綜合客經”大數據應用標杆。

太保產險

引導客戶使用“雲門店”小程序、“太好賠”“專享賠”“太貼心”“e農險”等數智化服務品牌，大力推進金融服務數字化轉型的教育宣傳，為廣大客戶提供快速、便捷的金融服務。

太保產險 95500 客戶聯絡中心，以智能化工廠建設為切入點，積極推進客聯工廠升級。首創試點上线車險智能報案流程，服務覆蓋上海、廣東、山東、河南、浙江、青島 6 家分公司，實現智能交互在產險電話端超高頻應用的突破。生產環境下全流程通過率超過 45%，轉人工服務後平均呼入時長相比人工報案電話縮短近 20 秒。2023 年服務客戶 4,300 萬人次，持續為服貿會、進博會保駕護航。



“NPS 客戶體驗實時監測平台”
累計上线服務場景

77 個



向客戶推送問卷

近 **1,700** 萬份



車險智能服務客戶

4,300 萬人次

太保壽險

基于人工智能和大數據，發布“數字健康檔案”，支持用戶上傳自己的體檢報告或線下就醫記錄，實現數字化和歸檔管理。

太保健康險

發力線上銷售渠道，聯合太保數智研究院共同發布保險與服務數字化解決方案，打造精準營銷、智能核保、智慧理賠、“兩全”健康管理服務。

戰略客戶合作

中國太保重視與國家部委、地方政府、行業監管部門、頭部企業等戰略客戶的合作互惠關係，維護和擴大“朋友圈”。2023年，納入協同開發的戰略客戶 1,009 家，其中央企客戶 68 家，戰略簽約客戶 132 家，與省級政府（含省、自治區、直轄市、計劃單列市）簽約率達 88.9%。



與濟南市人民政府簽署戰略合作協議，聚焦康復醫療、一老一少人群的主動健康管理服務，以及重點人群社會公益，為“健康濟南”建設助力。



與上海臨港新片區管委會簽署新一輪戰略合作協議，圍繞金融科技、科創金融、綠色金融、人才發展等新業態，加強新興金融新一輪合作的深度和廣度。



與復旦大學達成戰略合作，在人才培養、保險應用創新、社會文化活動三個方面展開全方位合作。



戰略客戶

1,009 家

與省級政府簽約率

88.9%

重大災害理賠

中國太保全力做好京津冀暴雨、甘肅青海地震等巨災事故的理賠救助服務，彰顯經濟減震器和社會穩定器功能，為重大災害影響地區提供“保防減救賠”一體化服務。一方面，落地推廣“水精靈”物聯網水淹監測報警項目，最大程度地降低台風、暴雨等自然災害的影響，使汛期損失處於可控狀態。另一方面，啟動大災理賠綠色通道，簡化單證流程，應賠盡賠、快賠早賠，守護人民群眾生命財產安全。截至 2023 年底，中國太保巨災賠付累計超 45 億元。



安裝“水精靈”水淹報警設備企業

1,262 家



應對重大自然災害 累計理賠金額

71 次

45 億元



案例：中國太保馳援河北涿州

2023 年 7 月，面對京津冀等地嚴重的洪澇災害，中國太保迅速啟動大災應急預案，組建抗災專業骨幹突擊小組。突擊小組駕駛 173 台專業救援車輛，前往涿州全力開展搶險救援理賠工作，同時，暢通大災理賠綠色通道，確保“應賠盡賠、快賠早賠”。



優化可持續供應鏈

2023年，中國太保制定《供應鏈 ESG 管理准則》，識別、分析供應商在環境保護、健康和安全、員工權利、商業道德四大方面的 ESG 風險，對相關責任做出明確規定，並通過現場檢查、問卷調查、審查公開

信息等方式進行監督。該管理准則適用於所有與中國太保有集中採購業務往來的供應商。

供應商准入

嚴格按照國家法律法規和集團規定，結合項目情況，遵循公開、公平、公正、競爭和效益的原則，優先考慮能夠提供節能環保產品的供應商。2023年，在《供應商聲明》中新增 ESG 有關內容，要求供應商提供

與集團 ESG 管理准則一致的產品及服務，建立綠色供應鏈管理體系，保障員工基本權益與健康安全，符合商業道德與合規規範。

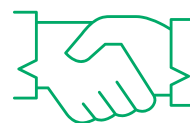
踐行綠色採購

提高節能環保產品採購比例，嚴格審核供應商 ISO 14001（環境管理體系）認證情況及產品能耗等級，並積極探索將產品生命周期總成

本納入評估的決策機制；應用採購信息化工具“e 採平台”，實現採購流程線上化，減少單據流轉。

供應商考核

對供應商進行年度考核，並對重點供應商開展現場考察。2023年，集團對 10 家重要科技外包服務提供商進行現場網絡安全檢查，落實供應商網絡安全責任，縮小集團供應鏈風險敞口；建立基於年度考核結果的獎勵與退出動態機制。



集中採購供應商

508家

深耕社會公益

護航文體活動

服務上海馬拉松

中國太保作為官方贊助商與指定保險服務商全力支持 2023 上海馬拉松，提供總保額近 200 億元的一攬子風險保障，覆蓋 4.5 萬跑者和賽事工作者，提供“上馬”專屬理賠團隊、95500 雙語服務專線和理賠服務綠色通道，還組織 150 餘人的志願者服務團隊全程服務。



為上海馬拉松提供保額

近 **200 億元**

現場志願者

150 餘位



“樂行天下”交響音樂會

中國太保與上海交響樂團合作打造“樂行天下”品牌項目，推廣交響樂已經有 14 年。2023 年在“粵享未來·如你所願”大灣區客戶節發布會，逾千名客戶共賞“樂行天下”交響音樂會，在視聽盛宴中感受太保服務。



推廣交響樂

14 年



擦亮公益底色

中國太保勇擔責任，堅守回饋社會的初心，踐行公益長期主義。2023年，公益捐贈總額約 6,500 萬元。

太保藍公益基金會

領航計劃：完成 10 萬人公益早篩；引進 AD 眼動早篩工具，推動創建國內首個精準早篩模式；打造公益實體店“腦健康認知體驗館”，建設腦健康公益服務站；打造“藍芯計劃”，開設培訓班 47 個，培訓 2,374 人次，助力養老及公益人才能力建設；向杭州、青島等多地民政部門捐贈，助力各地認知症專區建設。

呵護關愛“星星的孩子”：啟動“星芯的孩子”書畫夢想千人公益培養計劃；舉辦“星光璀璨 書畫未來”夢想書畫公益展，收到全國 28 個省市的千餘幅孩子作品；在上海世博會博物館、小東門街道、陸家嘴街道、綠地外灘潮等地舉辦小型巡展公益活動。

“責任照亮未來”支教活動

2023年5月，中國太保走進青海省共和縣第二寄宿制小學開展“責任照亮未來 排球築夢亞運”主題支教。女排隊員和 12 名“築夢教練團”體育支教志願團隊員為 1,500 多名孩子們帶去體育、美術、音樂、安全、人工智能等課程。2023年10月，希望小學的孩子們到杭州亞運會現場為中國女排加油助威，實現圓夢。

組織向上海市兒童福利院捐款，並捐贈“開星果”腦機設備和配套平板設備，用於開展“星腦引航”孤獨症譜係及各類特殊兒童康復支持項目。



12 名支教隊員
1,500 多名孩子受益



公益捐贈總額
約 **6,500** 萬元



太保藍公益早篩覆蓋
10 萬人



“藍芯計劃”培訓
2,374 人次







05

可持續發展內驅力 更持久

中國太保堅持黨建引領，加強公司治理，發揮科技引領作用，強化內控合規管理，築牢高質量發展根基。

- 公司治理
- 風險管理
- 道德與合規
- 數據安全
- 知識產權保護

公司治理

健全公司治理架構

中國太保根據《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》等法律法規要求，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。

董事長主要負責企業籌劃及戰略性決策，主持董事會工作；總裁對董事會負責，領導管理層，主要負責公司日常生產經營管理事務。



召開股東大會

2次

審議通過議案

10個

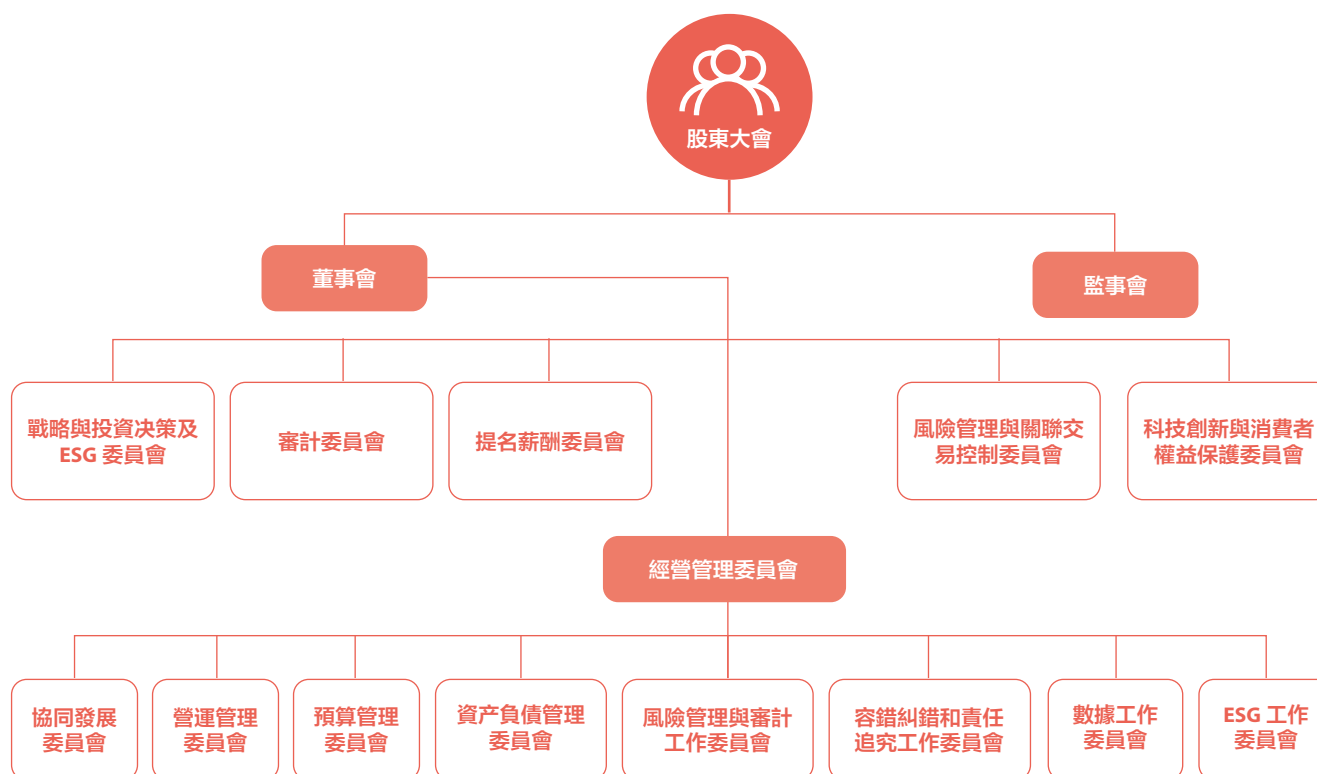


召開董事會

9次

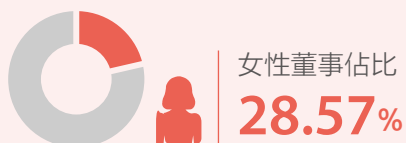
審議通過議案

74個



董事會多元化建設

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、知識及服務任期等多元化要素。目前董事們均是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。



規範信息披露

提升信息披露質量

嚴格遵守《中華人民共和國證券法》等法律法規要求和境內外監管機構信息披露規定，編制 2022 年年度報告、2022 年可持續發展報告、2023 年季度報告和半年度報告，保證信息披露的真實、準確、完整、及時、公平，不斷提升信息披露質量和管理水平，確保上海、香港和倫敦三地市場信息披露的合規與同步。



投資者關係管理

構建以投資者為中心的多元化溝通平台，通過現場會議、視頻直播、電話會議等方式舉辦業績說明會、全球路演、資本市場論壇、資本市場開放日，主動有效地向資本市場傳導集團發展戰略和經營業績。設專人維護投資者關係熱線、傳真、電子郵件、公司官網投資者關係專欄和上證 E 互動平台等，收集和反饋投資者意見、建議，幫助投資者全面理解集團的投資價值。同時通過制度安排和程序保障，有效保護股東尤其是中小股東權益，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。此外在業績說明會上向中小投資者開放電話和網絡直播實時互動平台，實現文字提問當日回複率為 100%。

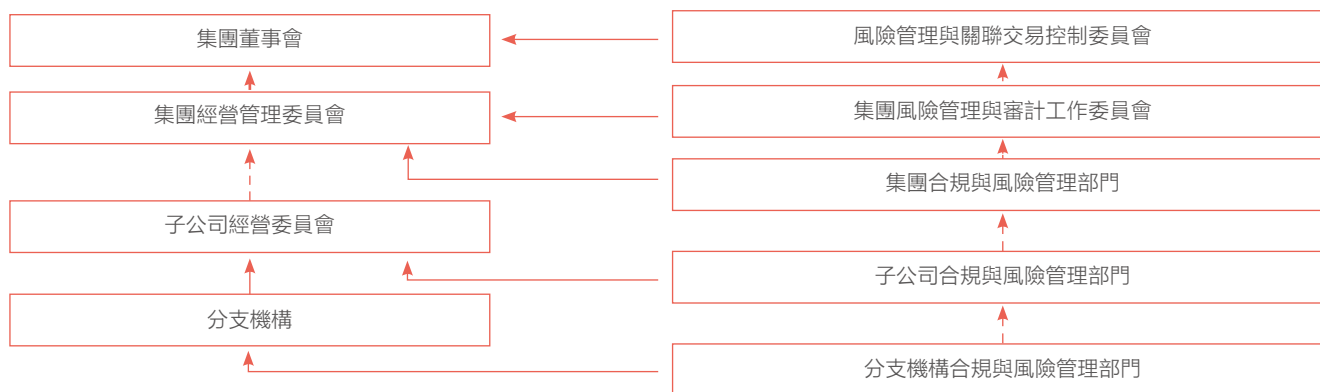


風險管理

風險管理架構

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。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。



風險管理體系

中國太保構建涵蓋集團特有風險和七大類風險的風險管理制度體系，其中特有風險包含風險傳染、集中度風險、組織結構不透明風險、非保險領域風險；七大類風險涉及保險風險、市場風險、信用風險、戰略風險、聲譽風險、流動性風險、操作風險，將業務領域制度與風險管理要求有效銜接。同時，明確目標設定、風險信息收集、風險識別與評估、風險預警、風險應對、風險報告和監督改進等風險管理全流程，強化風險閉環管理機制。

2023年，太保科技、太保產險、太保資本等子公司建立健全風險管理體系，持續加強一體化風險管控。中國太保獲得監管下發的2022年SARMRA（償付能力風險管理能力評估）現場評估意見書，評估得分在保險集團中排名領先。

ESG 風險管理

中國太保運用定性與定量相結合的方法，建立 ESG 風險識別、評估、監測、報告和控制或緩釋機制，確保 ESG 風險得到有效控制。同時

推動太保產險、健康險、資管、長江養老等子公司制定 ESG 風險專項管理制度，提升 ESG 風險管理水平。

提升風險意識

中國太保通過開展風險制度宣貫、風險排查、風控標杆項目創建、新技術風控應用比武、前沿風控論壇等係列特色活動，提升全員對

風險管理的重視程度，培育濃厚的風險管理文化氛圍。

道德與合規

反洗錢

中國太保嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》等法律法規，遵守集團《洗錢風險管理辦法》，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，全面推進各項反洗錢工作，不斷提升洗錢風險管控的有效性。夯實反洗錢內部管控基礎，優化集團反洗錢管理架構，分層級完善子公司反洗錢內控制度，優化反洗錢管理系統，廣泛開展反洗錢宣導培訓；聚焦監管重點關注領域及行業共性問題，加強反洗錢典型案例剖析，開展自評估工作，從源頭健全洗錢風險防控機制；識別客戶身份，對高風險客戶採取強化措施，準確採集大額交易和可疑交易並及時報告，保存客戶身份資料和交易記錄。



反腐敗培訓覆蓋率

100%

累計

186,747 人次

在職員工廉潔從業承諾書簽署率

100%

反貪污

中國太保深入貫徹中央對國有企業腐敗治理工作的重要指示精神，遵守相關法律法規，加強廉潔風險防控，中國太保遵守集團《反舞弊工作暫行規定》《員工違規行為責任追究辦法》等制度，制定《責任追究工作程序規定》等管理辦法，規範對舞弊或違法違規行為的舉報、調查、處理、報告和問責程序，並開通舉報熱線和舉報郵箱，接受所有對違規事件的舉報，一經發現存在舞弊或違規事件，相關部門及時開展調查，形成調查情況報告，並實施責任追究。同時，中國太保嚴格落實《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，嚴格保密檢舉控告人姓名、住址等信息和檢舉控告內容，確保核查過程中不暴露檢舉控告人信息，同步保護檢舉控告人近親屬的人身和財產安全，依規依紀依法嚴肅處理危害檢舉控告人人身安全和損害財產、名譽等打擊報復行為。

同時，“清風太保”學習平台共設置廉政宣傳、紀檢業務、漫說黨紀、案例參考、紀法釋義、黨紀法規、培訓考試七大板塊。通過視頻、音頻、長圖文、動畫等多種形式創作，為全司上千專兼職紀檢監察幹部提供

紀檢業務應知應會專業能力培訓，同時也為中國太保全體幹部員工提供廉潔教育和反腐敗宣傳。公司將《反商業賄賂約定》作為合同的必備附件，所有供應商必須遵守公司的《反商業賄賂約定》相關要求，以確保採購活動規範與廉潔。建立《供應商不良行為認定標準》，明確行賄或者提供其他不正當利益謀取中標為重大不良行為，如發現將開展進一步調查並制定相應處罰措施。制定《信息科技外包管理辦法》，聘請第三方專業機構定期信息科技外包供應商進行盡職調查並編制盡職調查報告，調查內容包括是否發生違法情況、受行政處罰情況、法律訴訟情况等。2023年，集團未發生針對貪污腐敗的重大法律訴訟。

目前對集團、相關子公司及分支機構的內控審計及高管審計（承擔採購管理職責的高管）中，將採購管理制度健全性及採購管理制度執行有效性作為審計內容，其中包括對供應商管理相關內容的關注，如供應商資質管理、供應商信息庫管理、供應商遴選等。

合規內控

中國太保遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規要求，堅決反對壟斷和不正当競爭行為，全年未發生針對反競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的重大法律訴訟。通過企業微信平台等渠道，開展多項培訓和活動，傳遞合規理念，培育合規文化。

創新數字審計方法，試點應用審計數字員工，擔任審計前台檢查、審計中台助理、審計後台管理3大類數字崗位，開展審計資料梳理、數據獲取、核查比對等工作，促進審計風險分析識別，打造從人工查詢變為自動檢測、從事後監督轉為過程監督、從抽樣檢查升級為全樣分析的審計新模式，提升審計工作的準確性和高效性。



發布合規宣言和合規風控工具

數據安全

健全管理機制

中國太保積極響應國家數據安全保護要求，遵循“權責一致”原則，形成職責明確的分級管理組織架構。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組長由集團總裁擔任。

完善管理制度

中國太保依據《中華人民共和國網絡安全法》《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》《信息安全技術-個人信息安全規範（GB/T 35273-2020）》《常見類型移動互聯網應用程序必要個人信息範圍規定》等，制定並持續完善適用於集團及所有子公司的《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》《集團數據安全分類分級實施細則》《數據防洩漏管理辦法》等一係列管理制度，明確了數據採集用途及採集辦法，通過管理和技術手段進行數據泄露事件的事前防範。

與供應商簽訂包含《安全保密協議》的集採合同，凡是涉及收集用戶信息的網絡產品或服務，供應商必須遵守相關法律行政法規關於個人信息保護的規定，並向集團徵求書面同意。對科技外包服務提供商開展盡職調查，以及定期審計和專項審計。

根據實際需求對制度進行完善，更新發布《應用系統信息安全管理辦法》，對應用系統生命周期各階段安全進行嚴格規範。更新發布《信息系統用戶管理辦法》，建立集中式用戶管理體系，使信息系統資源的使用更安全高效。更新發布《終端安全管理辦法》，加強公司終端安全管控，降低各類終端安全風險發生可能。

每年通過覆蓋集團及子公司的 ISO 27001（信息安全管理體系）與 ISO 29151（個人身份信息保護管理體系）年度認證審核，確保集團在信息安全管理和個人信息保護管理方面符合國際標準；每年聘請第三方開展信息安全等級保護測評，確保應用系統的安全保護滿足監管要求。



規範管理流程

中國太保採取多樣化措施保障數據安全，對網絡安全、數據安全、智能運營等重點進行提升，為公司整體數智化能力提供安全賦能，實現業務發展和安全保障“雙輪驅動”。

中國太保全周期數據安全管理措施

數據收集

遵循合法、正當與“公開透明”“最小必要”原則，採集數據必須合法、正當，不得收集與其提供的產品和服務無關的個人信息，在採集前應向個人信息主體明確告知所收集和使用個人信息的目的、方式和範圍，並獲得個人信息主體的明示同意。未經被收集者同意不得向第三方機構提供個人信息。

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。存儲個人信息不應超出收集使用規則中的存儲期限，用戶注銷賬號後應及時刪除其個人信息。

數據處理

在獲得授權同意後只處理最少個人信息類型和數量。在收到有關本人的個人信息查詢、修改、刪除請求時，應當在合理時間和代價範圍內予以查詢、修改、刪除。在公司發布市場的客戶端軟件中，均提供用戶注銷的功能，並在產品的隱私協議中明確向用戶說明個人數據訪問、修改、刪除的方法和路徑。

數據傳輸

採取通過TLS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，並在全公司部署推廣網絡及終端數據防洩漏系統。

數據使用

對使用數據的各方賦予最小操作權限，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；通過可信計算平台保障外部合作夥伴開展數據賦能業務過程中數據資產的合法合規。

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。

培育安全文化

為提升員工網絡安全防護意識和技能水平，面向專業人員組織應用防範社工攻擊、開發安全持證、信息安全專業技能等技能培訓。

為樹立“網絡安全人人有責”的企業網絡安全文化，公司積極開展網絡安全主題係列培訓活動，2023年，在全司內開展2次覆蓋全員的網絡安全意識培訓，累計學習人次達86.3萬，覆蓋全司測試人數超14萬人次；在專業技能領域，不僅組織應用開

發安全持證培訓、防範社工培訓、信息安全專業技能培訓等技能培訓，還開展了法律監管政策、個人信息保護、網絡安全事件應急處理等熱點的網絡安全技術交流分享會，從而共力推動網絡安全工作，助推科技賦能業務高效發展。2023年9月，舉辦“數智賦能，安全相伴”2023年中國太保網絡安全宣傳周主題活動，發動全司10萬以上員工廣泛參與。邀請內外部專家交流分享網絡安全技術，並每月向全體員工刊發信息安全意識宣

導電子專刊，提升全體員工網絡安全防護意識和技能水平。

此外，集團圍繞數據安全制定《數據泄露事件應急處置手冊》《互聯網應用內容安全事件應急預案》等7項應急預案並圍繞預案組織應急演練，通過開展數據安全相關應急演練，來驗證事後應對和處置措施的有效性。

知識產權保護

公司嚴格遵守《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》等法律法規，制定《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，不斷提升自身知識產權保護意識，加強知識產權管理，同時提供多種知識產權類型保險產品和服務，為企業創新築牢“防火牆”。

榮譽



“太保”商標獲得“2023年上海市知識產權優秀維權項目”認定



“CPIC”商標被上海市知識產權局納入《第十第三批上海市重點商標保護名錄》



“太平洋保險（司法）”和“平時滴入一滴水，難時擁有太平洋”商標被上海市商標品牌協會評為上海好商標



擁有註冊商標

769件



專利

14件



著作權

317件





氣候相關財務信息披露

公司高度重視應對氣候變化工作，不斷完善氣候治理體系，提升氣候風險管理能力，從負債端和資產端積極創新應對氣候變化相關產品與服務供給，為實現雙碳目標貢獻太保力量。

- 治理
- 戰略與目標
- 氣候風險識別與評估
- 氣候風險應對與實踐

治理

公司建立“董事會 - 管理層 - 執行層”ESG 治理架構，為氣候應對提供管理基礎和組織保障。加強工作機制建設，在年度 ESG 計劃中增加氣候應對相關工作，持續開展氣候重點任務跟踪與督導，並建立

相應的激勵與約束機制，形成管理閉環。健全制度保障，結合各業務板塊特點，將應對氣候變化工作納入管理制度、標準體系與實施流程，持續提升對氣候風險的治理和管控能力。

戰略與目標

按照國家“雙碳”戰略等大政方針要求，深入踐行《銀行業保險業綠色金融指引》《長三角生態綠色一體化發展示範區綠色保險實施意見》等金融監管政策，發揮保險專業功能，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。

提升應對氣候變化戰略優先級。推動氣候變化納入公司戰略管理框架，深化氣候應對政策和市場趨勢研究，持續開展氣候風險與機遇分析，將應對氣候變化戰略提高到公司高級戰略定位。

加強氣候風險管理體系和能力建設。推動氣候風險管理納入公司全面風險管理體系，開展情景分析和壓力測試，完善風險分析、報告、預警和應對機制，持續提升對氣候風險的治理和管控能力。

加快綠色金融發展。積極發揮保險負債端和資產端職能，對有益于環境改善、應對氣候變化和資源節約高效利用的經濟活動提供保險保障和資金支持，為服務國家氣候戰略落地、達成“雙碳”目標貢獻力量。

制定運營減碳方案。開展全係統運營活動的碳排放核查，為明確公司中長期運營“碳中和”目標奠定基礎。制定運營“碳中和”實施路徑及行動方案，推動公司運營活動溫室氣體排放水平實現實質性下降。

氣候風險識別與評估

應對氣候風險

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	<ul style="list-style-type: none"> 負債端：隨著氣候變化加劇，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，如在車險、非車險、農險等方面的財產損失。 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。 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。 	短中長期	高	<ul style="list-style-type: none"> 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、風險雷達係統等技術工具，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。
長期型風險	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 	長期	中 - 高	<ul style="list-style-type: none"> 著手推動 ESG 納入投資研究與決策，並初步建立 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。 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、台風、地震等嚴重自然災害。

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	<ul style="list-style-type: none"> 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，隨著更嚴格的碳排放限制，可能導致資產減值。 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。 	短中長期	中	<ul style="list-style-type: none"> 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，並持續加強能力建設，為客戶防災防損提供專業支持。 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。 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。

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
技術和市場風險	<ul style="list-style-type: none"> 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。由於缺乏歷史賠付記錄，如何對新技術承保進行準確定價可能存在挑戰。 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。 	中長期	中 - 高	<ul style="list-style-type: none"> 擁有專業的保險專家隊伍，對諸多行業有著長期風險查勘、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。 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，並持續提高綠色投資佔比。將加強 ESG 評級體系建設，穩步推進資產配置向低碳轉型。
聲譽風險	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	短中期	低	<ul style="list-style-type: none"> 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，並積極倡導綠色低碳行動。

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	<ul style="list-style-type: none"> 負債端：社會低碳轉型發展衍生出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。 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。 	短中長期	高	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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，不斷提升綠色投資佔比，並推出多款 ESG 及碳中和主題資產產品。
資源效率與能源來源機遇	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	中長期	高	<ul style="list-style-type: none"> 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。

氣候風險應對與實踐

基于科學系統的風險管理架構，我們持續完善全面風險管理體系，積極應對極端天氣風險、極端氣候風險、長期性風險、政策和法律風險、技術和市場風險等，創新綠色保險產品、踐行綠色投資理念、落實生態友好運營，踐行氣候行動，響應雙碳目標。

負債端

加強氣候韌性保險保障。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。基于專業的巨災模型以及多年的氣象觀測數據，在城市和農村分別探索各類因地制宜的保障模式，包括民生救助型、创新型、指數型等不同巨災保險方案。太保產險開發智能化風險管理平台“風險雷達”，實時跟踪發布暴雨、暴風、台風等氣象災害預報；並同步開發了城市內澇風險預警地圖，打通災害預警的“最後一公里”，提升社會氣候風險預防能力。

資產端

積極探索綠色投資產品創新，聚焦節能環保、清潔生產、清潔能源、生態環境、基礎設施綠色升級等領域，推動實現綠色投資穩步增長。搭建統一 ESG 評價標準平台和評級分析系統，並建立 ESG 投資工作小組，組織、指導和監督各子公司完成 ESG 投資相關工作，保障年度重點工作拆解落地。此外，公司修訂完善 ESG 相關投資政策，強化氣候風險測算，監控投資項目的碳排放水平，為 3060 目標持續貢獻太保力量。

運營端

全面推進低碳運行機制建設，對碳排放相關的六大類標志性重點資產及運行建立實物資產配套管理制度，首創建立多維度一體化管理模式。同步完成綠色低碳運行示範園區建設，通過園區節能設備改造，有效降低和控制職場能耗。自研上線運營端 ESG 碳足跡管理平台，實現碳排數據在機構、時間、能耗等維度的可視化呈現。制訂發布《中國太平洋保險（集團）股份有限公司總部自用辦公職場綠色運營管

護航經濟社會綠色轉型。為綠色能源項目建設期和運營期各類自然災害和意外事故提供風險保障，覆蓋了水力發電、光伏發電、海上風電等領域的保險需求。創新推出一系列生態碳匯保險產品，覆蓋森林碳匯、草原碳匯、濕地碳匯等不同種類，通過“保險+服務”持續賦能，推進農業農村減排固碳與生態環境金融創新服務向更深領域、更廣層次進行探索與實踐，讓綠色成為高質量發展中的一抹亮色。

投前 ESG 因素評估	制定《負責任投資政策》和《ESG 投資管理辦法》，識別包括氣候變化在內的潛在 ESG 風險和機遇，並將其納入投資決策考量
投中風險管理	係統分析氣候相關風險和機遇，強化投資項目 ESG 風險的分級管理，持續監測投中項目的碳排放水平，並對高碳資產開展盡責管理。
投後輿情跟踪	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。

理指引》，推進智慧樓宇建設、綠色技術改造及綠色運營實施舉措和流程，制定考核指標方案以形成正向牽引，加快推進節能提效及綠色轉型。

關於本集團氣候相關信息更多內容，請閱覽《中國太保 2023 年應對氣候變化報告》。



07

ESG 績效

- 環境績效
- 社會績效

環境績效

排放物

廢氣排放情況	2023	2022	2021
氮氧化物排放量（千克）	17,818	17,862	19,219
硫氧化物排放量（千克）	216	218	232
顆粒物排放量（千克）	1,662	1,643	1,818
氮氧化物排放密度（千克 / 億元）	5.50	5.38	4.36
硫氧化物排放密度（千克 / 億元）	0.07	0.07	0.05
顆粒物排放密度（千克 / 億元）	0.51	0.49	0.41

溫室氣體排放

溫室氣體排放情況	2023	2022	2021
溫室氣體排放量（範圍一）（噸二氧化碳當量）	45,085	43,519	45,930
溫室氣體排放量（範圍二）（噸二氧化碳當量）	202,742	188,008	196,889
溫室氣體排放密度（範圍一）（噸二氧化碳當量 / 億元）	13.92	13.10	10.42
溫室氣體排放密度（範圍二）（噸二氧化碳當量 / 億元）	62.59	56.61	44.68

注：1. 溫室氣體測算類型：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. 溫室氣體排放源：覆蓋固定排放源、移動排放源、制程排放源、逸散排放源。範圍一排放主要來自固定源、移動源、制冷劑、滅火器，範圍二排放主要來自公司用電和公司採暖。

3. 溫室氣體測算標準：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。核算因子選自生態環境部《中國產品全生命周期溫室氣體排放係數集2022》、Defra（英國環境、食品及農村事務部）等因子庫。

4. 溫室氣體測算邊界：集團全轄範圍（含各分子公司），並以此邊界更新2021、2022年排放數據。

廢棄物排放

廢棄物產生	2023	2022	2021
有害廢棄物			
鉛酸蓄電池（噸）	22.30	98.33	23.74
碳粉（噸）	37.53	34.15	27.55
色帶（噸）	4.62	8.05	4.80
廢舊燈管（噸）	3.83	3.02	3.95
有害廢棄物排放總量（噸）	68.27	143.54	60.04
有害廢棄物排放密度（噸 / 億元）	0.02	0.04	0.01
無害廢棄物			
生活垃圾（噸）	5,473.01	4,909.28	670.89
無害廢棄物排放密度（噸 / 億元）	1.69	1.48	0.15

注：1. 有害廢棄物與無害廢棄物統計邊界為集團全轄範圍（含各分子公司），並以此邊界更新 2021、2022 年排放數據。
2. 2022 年廢棄鉛酸蓄電池產生量較高的原因為成都數據中心二期蓄電池生命周期更換。

資源及能源使用

能源使用情況	2023	2022	2021
天然氣使用量（立方米）	2,246,862	2,043,191	1,967,417
天然氣使用效率（立方米 / 億元）	694	615	446
用電量（度）	337,940,289	310,203,029	320,200,589
用電使用效率（度 / 億元）	104,320	93,395	72,667
能源消耗總量（兆瓦時）	489,562	460,317	480,087

注：1. 資源及能源使用統計邊界為集團全轄範圍（含各分子公司），並以此邊界更新 2021、2022 年排放數據。
2. 能源消耗總量基於電力、天然氣及其他燃料的消耗量，依據《綜合能耗計算通則（GB/T2589-2008）》提供的轉換因子進行計算。

水資源使用情況	2023	2022	2021
總耗水量（噸）	1,413,897	2,071,132	2,375,863
水資源使用效率（噸 / 億元）	436.64	623.57	539.18

注：2023 年水資源統計邊界為集團公司、太保保險、太保壽險、太保健康險、太保資本、長江養老、資產管理公司、國聯安等。

數據中心資源使用情況	2023	2022	2021
田林路數據中心 PUE	/	2.48	1.83
成都數據中心 PUE	1.45	1.49	1.54
羅涇數據中心 PUE	1.4	1.49	1.55
其他自有及租賃的數據中心的 PUE	1.6	/	/
田林路數據中心 用電量（萬度）	0	385	2,607
成都數據中心 用電量（萬度）	4,297	3,688	3,452
羅涇數據中心 用電量（萬度）	3,215	2,596	2,140
松江數據中心 用電量（萬度）	746	101	0

注：1. PUE= 數據中心總設備能耗 / IT 設備能耗。

2. 田林數據中心因生命周期到期後下線停產，22 年僅追蹤 1-6 月數據，23 年無數據。

3. 新租賃松江數據中心於 22 年運行投產，23 年 1 月開始最終運行 PUE。

紙張使用情況	2023	2022	2021
辦公用紙量（千克）	664,532	723,129	894,962

注：紙張使用情況統計邊界為集團全轄範圍（含各分子公司），並以此邊界更新 2021、2022 年排放數據。

電子化績效

電子化績效	2023	2022	2021
全年電子保單（萬份）	42,337	58,103	61,444
壽險移動保全佔比（%）	89	92	87
電子發票量（萬份）	2,685	1,706	3,218
通過手機展業的業務量（萬份）	4,568	4,620	4,419
電子批單（萬份）	1,688	5,840	3,552
電子信函（萬份）	21,258	23,261	32,645
短信通知（萬份）	141,128	171,707	220,770
移動理賠（萬份）	1,107	668	863
視頻會議（次）	26,663	37,237	25,470

注：電子發票量：業務模式有調整，部分發票不自動開具；推廣發票合並開具。

社會績效

反貪腐

反貪污培訓	2023	2022	2021
培訓人次（人）	186,747	102,161	17,131
培訓時長（小時）	102,798	51,906	12,843

注：2023 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。

僱傭情況

員工情況（人）	2023	2022	2021
員工總人數	104,270	110,862	114,108
本年度新增員工數	6,119	10,180	12,823
外籍員工數	13	14	33
殘障員工數	133	203	137
按性別劃分			
男員工	50,109	52,480	53,733
女員工	54,161	58,382	60,375
按僱傭類型劃分			
勞動合同制員工	98,732	104,502	107,000
勞務派遣制員工	5,403	6,148	6,815
退休返聘制員工	135	212	293

員工情況 (人)	2023	2022	2021
按年齡劃分			
30 歲及以下員工	22,031	27,998	33,088
31-40 歲員工人數	51,237	52,853	52,042
41-50 歲員工人數	22,883	21,869	21,240
51 歲及以上員工	8,119	8,142	7,738
按地區劃分			
華北區	11,194	11,805	12,306
東北區	6,114	6,406	6,327
華東區	41,116	42,104	44,525
華中區	13,878	14,709	15,229
華南區	14,088	16,803	15,894
西南區	11,926	12,718	13,164
西北區	5,954	6,317	6,663
按民族劃分			
漢族員工	98,693	105,052	108,097
少數民族員工	5,564	5,796	5,978

僱員流失比率 (%)	2023	2022	2021
整體員工流失率	9.47	13.80	14.54
按性別劃分			
男員工	10.38	15.67	15.49
女員工	8.62	11.65	13.74
按年齡劃分			
30 歲及以下員工	19.69	29.57	26.69
31-40 歲員工人數	8.40	10.82	13.21
41-50 歲員工人數	4.16	4.11	4.45
51 歲及以上員工	3.44	2.82	2.28
按地區劃分			
華北區	7.24	6.63	9.47
東北區	6.23	6.00	12.57
華東區	8.14	13.09	15.74
華中區	8.33	15.15	14.06
華南區	16.45	20.40	20.15
西南區	10.94	19.28	16.10
西北區	9.34	8.55	13.08

員工健康與安全

員工工伤情况	2023	2022	2021
因工亡故人數（人）	1	0	0
因工亡故比率（%）	0.001	0	0
因工傷損失工作日數（天）	1,838	3,247	2,011

注：因工亡故人員為產險河北秦皇島中支員工，上班途中車禍亡故。

員工培訓

受訓僱員情况	2023	2022	2021
員工培訓總支出（萬元）	349	366	306
員工受訓比率（%）	100	100	100
員工受訓平均時長（小時）	23.9	/	/
按性別劃分			
男員工受訓比率（%）	48.1	47.7	48.0
男員工受訓平均時長（小時）	23.9	13.7	93.9
女員工受訓比率（%）	51.9	52.3	52.0
女員工受訓平均時長（小時）	23.9	13.7	101.7
按僱員類型劃分			
高級管理層受訓比率（%）	0.08	0.1	0.7
高級管理層受訓平均時長（小時）	23.62	13.4	100.8
中級管理層受訓比率（%）	0.99	0.8	5.0
中級管理層受訓平均時長（小時）	23.38	13.0	93.9
普通員工受訓比率（%）	92.65	99.1	94.3
普通員工受訓平均時長（小時）	23.37	14.6	98.7

注：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)	2023	2022	2021
按地區劃分			
東北地區	2	2	3
華北地區	118	130	130
華東地區	319	323	363
華中地區	10	6	11
華南地區	46	51	53
西南地區	9	13	12
西北地區	2	1	1
境外供應商	2	1	3

消費者投訴

2023 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)	273,259	151,769	2,396
監管轉送消費投訴 (起)	2,704	4,843	84
億元保費投訴量 (件 / 億元)	1.44	2.08	5.49
萬張保單投訴量 (件 / 萬張)	0.00	0.23	0.60
萬人次投訴量 (件 / 萬人次)	不適用	0.03	0.12
消費投訴處理及時率、辦結率 (%)	100	100	100
車險投訴 (%)	65.50	不適用	不適用
非車險投訴 (%)	34.50	不適用	不適用
銷售糾紛 (%)	30.73	67.2%	0.00
理賠糾紛 (%)	69.27	8.2	39.29
其他糾紛 (%)	0.00	24.6	60.71

2023 消費投訴情況	太保產險	太保壽險	太保健康險
按地區劃分			
東北地區 (%)	5.33	17.2	/
華北地區 (%)	18.60	18.0	28.57
華東地區 (%)	39.57	31.4	14.29
華中地區 (%)	6.77	12.3	/
華南地區 (%)	14.35	5.4	50.00
西南地區 (%)	9.06	7.3	0.00
西北地區 (%)	6.32	8.5	/

太保產險投訴應對	2023	2022	2021
電話中心服務指標			
呼入接通率 (%)	98.50	98.29	98.62
95500 電話服務 IVR 滿意度 (%)	99.98	99.99	99.99
理賠效率指標			
當年案件案均報案支付周期(車險)(天)	16.1	10.3	8.8
萬元以下案件案均報案支付周期(車險)(天)	8.6	10.2	8.7
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 (%)	99.00	93.53	95

太保壽險投訴應對	2023	2022	2021
呼入接通率（%）	99.27	99.65	99.51
20 秒服務水平（%）	99.26	99.55	99.48
電話呼入服務滿意率	99.63	98.21	96.48
理賠效率指標			
小額理賠平均支付時效（天）	0.15	0.17	0.16
小額賠付 5 日結案率（%）	98.5	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）	7.33	7.19	5.45
滿意度指標			
長江養老客服熱線滿意度（%）	99.7	99.5	98.8
太保健康險電話客服滿意度（%）	99.62	99.61	99.7

違反營銷及承保法處罰情況	2023	2022	2021
太保產險			
受罰次數（次）	17	18	31
受罰總額（萬元）	479	407	604
受警告次數（次）	2	3	4
太保壽險			
受罰次數（次）	4	4	20
受罰總額（萬元）	24	26.2	28
受警告次數（次）	1	2	7



08

附錄

- 附錄 1 可持續保險原則（UNPSI）實施進展
- 附錄 2 負責任投資原則（UNPRI）實施進展
- 附錄 3 報告內容索引
- 附錄 4 ESG 評級及指數表現

附錄 1 可持續保險原則（UNPSI）實施進展

可持續保險原則	我們的進展
<p>將與保險業務相關的環境、社會和公司治理 (ESG) 議題融入我們的決策過程。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 集團專業條线和 7 家子公司已建立或明確 ESG 職能部門和崗位，根據自身實際情況，開展 ESG 專職團隊建設，鞏固組織基礎，明確目標任務。
<p>與客戶和業務夥伴共同努力，提升對 ESG 議題的認識，管理相關風險，尋求解決方案。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。
<p>與政府、監管機構和其他關鍵利益相關方合作，推動全社會在 ESG 主題上的廣泛行動。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 聯合中國對外承包工程商會，發布國內首個《國際工程職業責任風險白皮書》，為中資承包商“走出去”進一步深化風險認知、提升風險減量能力提供重要助力。 ● 參與編制的中國保險行業協會《綠色保險分類指引》。 ● 參與編制《上海市管金融機構安全生產管理標準化規範》，填補金融行業安全生產體系標準建設的空白。 ● 在進博會舉辦 ESG 開放講壇，發布《綠色保險創新實踐與探索》一書和保險行業首個低碳運行管理技術規範《保險公司低碳運行管理技術規範》團體標準。
<p>展示問責機制和透明度，定期披露在實施《原則》方面的進展。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 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，於氣候相關財務信息披露章節披露氣候治理、戰略與目標、氣候風險識別與評估、氣候風險應對與實踐。

附錄 2 負責任投資原則（UNPRI）實施進展

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。	<ul style="list-style-type: none"> • 《負責任投資政策》和《ESG 投資管理辦法》中，要求投前識別和量化交易 ESG 現狀風險，並將其納入投資決策考量。
成為積極的所有者，將 ESG 問題納入所有權決策與實踐。	<ul style="list-style-type: none"> • 加快 ESG 投資能力建設，搭建統一 ESG 評價標準平台和評級分析系統，並建立 ESG 投資工作小組，組織、指導和監督各子公司完成 ESG 投資相關工作。 • 各子公司結合主責主業積極創新綠色金融產品，持續提升對重要領域的金融支撐作用。
尋求被投資實體對 ESG 相關問題進行合理披露。	<ul style="list-style-type: none"> • 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。 • 完善盡職調查流程，評估被投企業 ESG 表現，考慮氣候變化等因素對投資的潛在影響。
推動投資業廣泛採納並貫徹落實負責任投資原則。	<ul style="list-style-type: none"> • 參與編制全球首個全面覆蓋綠色保險產品、保險資金綠色投資、保險公司綠色運營的行業自律規範《綠色保險分類指引（2023 年版）》、《保險機構環境、社會和治理信息披露指南》。
齊心協力提高負責任投資原則的實施效果。	<ul style="list-style-type: none"> • 加強工作機制建設，在年度 ESG 計劃中增加氣候應對相關工作，持續開展氣候重點任務跟蹤與督導，並建立相應的激勵與約束機制，形成管理閉環。 • 結合各業務板塊特點，將應對氣候變化工作納入管理制度、標準體系與實施流程，持續提升對氣候風險的治理和管控能力。
報告負責任投資原則的實施情況和進展。	<ul style="list-style-type: none"> • 在氣候變化應對、環境污染治理、清潔能源發展、綠色交通、碳市場建設等領域持續發力，推動社會穩妥有序、循序漸進地實現綠色低碳轉型。2023 年，綠色投資超 2000 億元。

附錄 3 報告內容索引

香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引

強制披露規定	管制架構	P02; P13-14
	匯報原則	P01
	匯報範圍	P01; P17
範疇與層面	一般披露及關鍵績效指標	頁碼
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 (a) 政策; 及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P24-25
	A1.1 排放物種類及相關排放數據。	P69-70
	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 (如以每產量單位、每項設施計算)。	P69
	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)。	P70
	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)。	P70
	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。	P24-25
	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。	P24-25
	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)。	P70-71
	A2.2 總耗水量及密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。	P71
	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。	P24-25

範疇與層面	一般披露及關鍵績效指標	頁碼
	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。	P25
	A2.5 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。	不适用
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。	P21-26
	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。	P21-26
層面 A4：氣候轉變	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。	P63-66
	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。	P63-66
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 (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P41-42
	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。	P73-74
	B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	P75
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 (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P44
	B2.1 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	P76
	B2.2 因工傷損失工作日數。	P76
	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。	P44
層面 B3：發展與培訓	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。	P43
	B3.1 按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。	P76
	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。	P76
層面 B4：勞工準則	一般披露：有關防止童工或強制勞工的 (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P42
	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	P42
	B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	P42

範疇與層面	一般披露及關鍵績效指標	頁碼
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。	P48
	B5.1 按地區劃分的供應商數目。	P77
	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、以及有關慣例的執行及監察方法。	P48； P57
	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。	P48
	B5.4 描述在揀選供應商時促使多用環境產品服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	P48
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、標籤及私隱事宜以及補救方法的 (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P45； P59
	B6.1 已售或已運送產品總數中因安全健康理由而須回收的百分比。	不適用
	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	P45； P77-79
	B6.3 述與維護及保障知識產權有關的慣例。	P60
	B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用
	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。	P58-59
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 (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P57
	B7.1 于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。	P57
	B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	P57
	B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	P57
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。	P49-50
	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）。	P49-50
	B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	P49-50

香港聯合交易所《氣候信息披露指引》

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	P13-14; P55-56; P63
	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	P13-14; P55-56; P63
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	P63-67
	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	P63-67
	描述組織機構的戰略適應力，並考慮不同氣候相關情景	P63-67
風險管理	描述組織機構識別和評估氣候相關風險的流程	P55; P64-67
	描述組織機構管理氣候相關風險的流程	P55; P64-67
	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	P55; P63-67
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	P71-72
	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	P71
	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	P25; P63; P67-68

上海市國資委《上海市國有控股上市公司環境、社會和治理（ESG）指標體系》

一級指標	二級指標	三級指標	頁碼
E 環境	E1 環境管理	環境管理目標和制度	P25
		綠色產品研發與環保技術使用	P21
		環保總投入	——
		環保培訓績效	——
	E2 能源	能源管理目標和規劃	——
		節約能源舉措	P25
		可再生能源開發與應用	P24
		能源消耗總量	P70
	E3 資源	資源管理體系和規劃	——
		水資源目標和規劃	——
	E3 資源	節約用水舉措	P25
		年度用水總量	P70
		其他資源使用管理	P25
	E4 污染物	廢水管理目標和規劃	——
		減少廢水排放舉措	P25
		廢水循環使用量	——
		廢水污染物排放量	——
		廢氣管理目標和規劃	——
減少廢氣排放舉措		P25	
廢氣污染物排放量		P69	
固體廢棄物管理目標和規劃	——		

一級指標	二級指標	三級指標	頁碼
E 環境	E4 污染物	固體廢棄物處理舉措	P25
		固體廢棄物排放量	P70
		固體廢棄物回收、利用、處置量	——
		其他污染物管理	P25
	E5 氣候變化	識別氣候變化風險，以及建立應對氣候變化的目標、戰略	P63
		助力“雙碳”目標的舉措	P66
		碳核查／盤查舉措	P24
		溫室氣體排放量	P69
	E6 生物多樣性	生物多樣性保護制度	P26
		生物多樣性保護舉措	P26
S 社會	S1 產品和服務	產品安全與質量管理制度	P45
		產品研發創新	P21
		知識產權保護	P60
		客戶信息保護和隱私	P45
		客戶服務管理制度	P45
		負責任宣傳	P45
		客戶投訴量／投訴解決率	P78-79
		客戶滿意度	P79
	S2 員工責任	員工僱傭和員工組成	P73-74
		員工流失率	P75
員工民主管理		P41	

一級指標	二級指標	三級指標	頁碼
S 社會	S2 員工責任	薪酬與福利體系	P41
		員工關愛	P44
		員工滿意度	P41
		員工職業健康安全管理	P44
		安全应急管理舉措	P44
		安全生產投入總額	P44
		安全生產培訓績效	P44
		因工受傷和死亡	P76
		員工體檢覆蓋率	P44
		員工職業發展制度	P43
		員工培訓和實踐舉措	P43
		員工發展的成效	P43
		S3 供應鏈責任	供應商管理制度
	供應商 ESG 審查		P48
	S4 社區責任	開展公益慈善活動	P49-50
		公益慈善投入	P50
		志願服務績效	P50
	S5 企業責任	服務國家或上海市戰略	P29-38
		應對公共危機	P47
		信息安全	P58-60
公共服務		P30-31	

一級指標	二級指標	三級指標	頁碼
S 社會	S5 企業責任	稅務貢獻	P06
G 治理	G1 公司治理	黨的領導	——
		董事長／總經理分設	P53
		外部董事佔比	P54
		合規管理體系	P57
		風險管理體系	P55-56
		審計制度	P57
		避免違反商業道德的舉措	P57
		反壟斷與公平競爭	P57
	G2 ESG 治理	董事會參與 ESG 管理	P13
		ESG 工作組織架構	P13-14
G 治理	G2 ESG 治理	ESG 戰略／目標	P13
		ESG 利益相關方識別	P15-16
		ESG 實質性議題識別	P17
		ESG 相關制度	P13
		開展利益相關方溝通活動	P15-16
		管理層薪酬同 ESG 績效掛鉤	P14
		具體業務考慮 ESG 要素	P23
		G3 數據治理	基礎平台建設
	數據匯聚互通		P38
	數據治理體系		P38

GRI 內容索引

使用說明	中國太保在 [2023.1.1-2023.12.31] 參照 GRI 標準報告了在此份 GRI 內容索引中引用的信息。
使用的 GRI 1	GRI 1: 基礎 2021

GRI 標準	披露項	頁碼 / 備注
GRI 2: 一般披露 2021	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、報告頻率和聯係人	P01
	2-4 信息重述	P70-P71
	2-5 外部鑒證	-
	2-6 活動、價值鏈和其他業務關係	P05
	2-7 員工	P73-P74
	2-8 員工之外的工作者	P73
	2-9 管治架構和組成	P14; P54
	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	P04
	2-12 在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	P02
	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	P02
	2-15 利益衝突	-
	2-16 重要關切問題的溝通	P15-P16
	2-17 最高管治機構的共同知識	P54
	2-18 對最高管治機構的績效評估	P02
	2-19 薪酬政策	P41
	2-20 確定薪酬的程序	-

GRI 標準	披露項	頁碼 / 備注
GRI 2: 一般披露 2021	2-21 年度總薪酬比率	-
	2-22 關於可持續發展戰略的聲明	P02; P13
	2-23 政策承諾	P23
	2-24 融合政策承諾	P23
	2-25 補救負面影響的程序	P45
	2-26 尋求建議和提出關切的機制	P23
	2-27 遵守法律法規	P56
	2-28 協會的成員資格	P84
	2-29 利益相關方參與的方法	P15-P16
	2-30 集體談判協議	-
GRI 3: 實質性議題 2021	3-1 確定實質性議題的過程	P17
	3-2 實質性議題清單	P17
	3-3 實質性議題的管理	P17
GRI 201: 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	P64-P65
	201-3 固定福利計劃義務和其他退休計劃	P41
	201-4 政府給予的財政補貼	-
GRI 202: 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 從當地社區僱用高管的比例	-
GRI 203: 間接經濟影響 2016	203-1 基礎設施投資和支持性服務	P22; P34
	203-2 重大間接經濟影響	P36
GRI 204: 採購實踐 2016	204-1 向當地供應商採購的支出比例	-
GRI 205: 反腐敗 2016	205-1 已進行腐敗風險評估的運營點	P57
	205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	P57
	205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	P57

GRI 標準	披露項	頁碼 / 備注
GRI 206: 反競爭行為 2016	206-1 針對反競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	P57
	207-1 稅務方針	-
GRI 207: 稅務 2019	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	-
	301-1 所用物料的重量或體積	-
GRI 301: 物料 2016	301-2 所用循環利用的進料	-
	301-3 再生產品及其包裝材料	-
	302-1 組織內部的能源消耗量	P70
GRI 302: 能源 2016	302-2 組織外部的能源消耗量	-
	302-3 能源強度	P70
	302-4 降低能源消耗量	-
	302-5 降低產品和服務的能源需求量	-
	303-1 組織與水作為共有資源的相互影響	-
GRI 303: 水資源和污水 2018	303-2 管理與排水相關的影響	-
	303-3 取水	-
	303-4 排水	-
	303-5 耗水	P71
	304-1 組織在位於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	-
GRI 304: 生物多樣性 2016	304-2 活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	P26
	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	-
	305-1 直接 (範圍 1) 溫室氣體排放	P69
GRI 305: 排放 2016	305-2 能源間接 (範圍 2) 溫室氣體排放	P69
	305-3 其他間接 (範圍 3) 溫室氣體排放	-

GRI 標準	披露項	頁碼 / 備注
GRI 305: 排放 2016	305-4 溫室氣體排放強度	P69
	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 (NOX)、硫氧化物 (SOX) 和其他重大氣體排放	P69
GRI 306: 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	P70
	306-4 從處置中轉移的廢棄物	-
	306-5 進入處置的廢棄物	-
GRI 308: 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 401: 僱傭 2016	401-1 新進員工僱傭率和員工流動率	P73; P75
	401-2 提供給全職員工 (不包括臨時或兼職員工) 的福利	P41; P44
	401-3 育兒假	P41
GRI 402: 勞資關係 2016	402-1 有關運營變更的最短通知期	-
	403-1 職業健康安全管理體系	-
	403-2 危害識別、風險評估和事故調查	-
	403-3 職業健康服務	-
GRI 403: 職業健康與安全 2018	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	P44
	403-6 促進工作者健康	P44
	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 職業健康安全管理體系覆蓋的工作者	-
	403-9 工傷	P76
	403-10 工作相關的健康問題	-

GRI 標準	披露項	頁碼 / 備注
GRI 404: 培訓與教育 2016	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	P76
	404-2 員工技能提升方案和過渡援助方案	P42
	404-3 接受定期績效和職業發展考核的員工百分比	-
GRI 405: 多元化與平等機會 2016	405-1 管治機構與員工的多元化	P54
	405-2 男女基本工資和報酬的比例	-
GRI 406: 反歧視 2016	406-1 歧視事件及採取的糾正行動	P41
GRI 407: 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	-
GRI 408: 童工 2016	408-1 具有重大童工事件風險的運營點和供應商	P42
GRI 409: 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	P41
GRI 410: 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	-
GRI 411: 原住民權利 2016	411-1 涉及侵犯原住民權利的事件	-
GRI 413: 當地社區 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	-
GRI 414: 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	-
GRI 415: 公共政策 2016	415-1 政治捐助	-
GRI 416: 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	-
	417-1 對產品和服務信息與標識的要求	-
GRI 417: 營銷與標識 2016	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	-
GRI 418: 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	P59

SDGs

SDGs	我們的行動
 <p>1 无贫穷</p>	<ul style="list-style-type: none"> 發揮保險本源，提升中國太保在鄉村發展、鄉村建設、鄉村治理等重點領域的扶持力度，探索鄉村振興長效機制
 <p>2 零饥饿</p>	<ul style="list-style-type: none"> 中國太保為近 2,300 萬戶農戶提供各類農業保險，保額超 7,800 億元，農險理賠惠及農戶 577 萬戶次，支付賠款近 144 億元
 <p>3 良好健康与福祉</p>	<ul style="list-style-type: none"> 太保家園已在全國 12 個城市落地了 14 個項目 深耕大病保險領域，全方位守護人民健康。大病保險項目服務人群超 1 億人 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"> 招聘：杜絕一切由性別引發的歧視行為 薪酬：堅持男女同工同酬，每月定期足額發薪 培訓與晉升：嚴格按照公司規章制度，杜絕一切由性別引發的歧視行為
 <p>6 清洁饮水和卫生设施</p>	<ul style="list-style-type: none"> 用水裝置採用節水型器具及設備，如節水坐便器、節水龍頭、節水花灑、高壓衝洗水槍等合理利用再生水、雨水等非傳統水源
 <p>7 经济适用的清洁能源</p>	<ul style="list-style-type: none"> 為綠色能源項目建設期和運營期各類自然災害和意外事故提供風險保障，覆蓋了水力發電、光伏發電、海上風電等領域的保險需求
 <p>8 体面工作和经济增长</p>	<ul style="list-style-type: none"> 重視員工身心健康和工作與生活的平衡，組織職工運動會，並通過太保藍基金會為員工提供心理輔導、腦健康關愛 幫扶困難員工共計 3,689 人，支出慰問金 589 萬元

SDGs	我們的行動
	<ul style="list-style-type: none"> • 形成覆蓋集成電路全產業、全生命周期、全險種的集共體產品體系，為 300 家集成電路上下遊企業提供 6,430 億保額的保險保障
	<ul style="list-style-type: none"> • 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，堅持男女員工同酬，嚴格落實生育假、哺乳假、產檢假和育兒假等
	<ul style="list-style-type: none"> • 堅持普惠金融定位，太保壽險惠民保項目覆蓋全國 77 個城市，服務超 2,000 萬參保人 • 應對重大自然災害 71 次，累計理賠金額 45 億元
	<ul style="list-style-type: none"> • 遵循《供應商管理辦法》，制定《供應鏈 ESG 管理準則》，在《供應商聲明》中新增 ESG 有關內容
	<ul style="list-style-type: none"> • 2023 年 6 月，“太保碳普惠”平台正式發布。平台已在上海、浙江、北京、江西、廣西、無錫、寧波、雲南、溫州、甘肅等 10 家機構上線，截止 12 月底，開戶用戶超 25 萬
	<ul style="list-style-type: none"> • 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 4.1 億元，受益農戶 18.7 萬餘戶 • 協同地方林業部門建立“林長制 + 古樹名木保險”機制，持續護航古樹名木群落保護
	<ul style="list-style-type: none"> • 加強廉潔風險防控，防範腐敗賄賂風險 • 定期宣傳員工合規要求、反欺詐、反洗錢、防範非法集資等合規風險防範內容
	<ul style="list-style-type: none"> • 與外部機構合作開展可持續發展研究，共享風險管理、氣候變化、安全生產等領域的研究成果

附錄 4 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	BBB
富時羅素 ESG 評級得分	2.7
國有企業社會責任·先鋒 100 指數 (2023)	排名第 50 位

聯繫我們

尊敬的讀者：

您好！

感謝您閱讀《中國太保 2023 年可持續發展報告》。為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！

聯繫地址：上海市中山南路 1 號 郵編：200010

聯繫部門：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

2024 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