



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



目錄

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

專題

做好金融“五篇大文章”	09
發力科技金融，加速新質生產力發展	09
深耕綠色金融，服務“雙碳”戰略目標	09
夯實普惠金融，服務人民美好生活	10
布局養老金融，繪就康養生態藍圖	10
賦能數字金融，驅動服務質效升級	10

01

夯實管理基礎， 增強長期牽引

可持續發展戰略	13
可持續發展治理	13
雙重重要性議題分析	14
利益相關方溝通	15
可持續發展交流	16

02

推進綠色轉型， 創造和諧價值

可持續保險，共謀多元福祉	19
負責任投資，貢獻保險力量	23
綠色運營，踐行環境友好	26
生物多樣，守護生命家園	28



03

激發創新活力， 彰顯社會責任

健康養老，勾勒幸福生活	31
創新驅動，激活發展引擎	35
鄉村振興，繪就振興新貌	38
服務出海，強化跨境保障	39

04

強化服務合作， 實現協同共生

心系員工，厚植人才沃土	43
客戶至上，共鑄長期價值	51
夥伴共創，驅動協同發展	56
文體共興，譜寫華美篇章	57
心系民生，繪就美好生活	59

05

深化固本培元， 築牢可持續根基

公司治理，創造長效價值	63
商業道德，夯實發展基石	67
信息安全，築牢防護屏障	69

氣候相關財務信息披露

治理	72
戰略	73
影響、風險和機遇管理	77
指標與目標	78

ESG 績效

環境績效	80
社會績效	84

附錄

附錄 1 報告內容索引	93
附錄 2 ESG 評級及指數表現	109
附錄 3 意見反饋	110

開篇

關於本報告

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 5 年發布的可持續發展報告。本報告充分展示中國太保推動可持續發展的理念與行動，以及可持續發展實踐成效。

報告範圍

組織範圍：本報告以中國太保集團為主體，涵蓋中國太保集團旗下各機構。

報告周期：本報告為年度報告，重點披露 2025 年 1 月 1 日至 2025 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《上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》《上海證券交易所上市公司自律監管指南第 4 號——可持續發展報告編制》、香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》和《氣候信息披露指引》、倫敦證券交易所《ESG 報告指南》、財政部《企業可持續披露準則——基本準則（試行）》《企業可持續披露準則第 1 號——氣候（試行）》、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》、上海市國資委《上海市國有控股上市公司 ESG 指標體系 2026 版》。

本報告重點參考對標：國際可持續準則理事會《國際財務報告可持續披露準則第 1 號——可持續相關財務信息披露一般要求》《國際財務報告可持續披露準則第 2 號——氣候相關披露》、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、萬得（Wind）ESG 評級指標、全球報告倡議組織 GRI 標準。

報告原則

重要性原則：本報告參照香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》、上海證券交易所《上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》、財政部《企業可持續披露準則——基本準則（試行）》關於重要性議題識別的方式，通過與內外部利益相關方溝通調研，識別出中國太保可持續發展重要議題並回應。

量化原則：本報告詳細披露中國太保環境、社會及治理範疇的量化關鍵績效，報告中的部分財務數據來自中國太保 2025 年度財務報表。

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，避免採用影響讀者決策或判斷的披露方式。

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。如變更統計方法、範圍或指標，將說明澄清。

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

本報告以中文和英文編寫，提供簡體中文、繁體中文和英文三種版本報告。

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、公司、集團或我們。

董事會聲明

中國太保將環境、社會及治理（ESG）提升至戰略高度，立足保險專業，健全 ESG 管理體系，強化 ESG 能力建設，推動 ESG 實踐與國家戰略、自身發展、社會民生深度融合，助力經濟社會可持續發展。

健全 ESG 架構。將 ESG 理念融入公司治理，建立自上而下職責分明的 ESG 管治架構。董事會作為 ESG 工作的最高決策機構，全面監督 ESG 規劃制定與實施；下設戰略與投資決策及 ESG 委員會，負責識別、評估 ESG 風險與重要議題，研究規劃 ESG 戰略，設定 ESG 目標、計劃及績效考核等，並監督 ESG 規劃執行情況。

加強 ESG 管理。持續監督《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）》實施。結合國家戰略、監管要求、ESG 評級、經濟社會環境變化、內部運營及利益相關方調研，及時識別分析 ESG 機遇與風險；定期分析具有影響重要性與財務重要性的關鍵 ESG 議題，重點加強應對氣候變化、可持續保險、負責任投資、健康養老服務、創新驅動、公司治理等議題管理，充分回應利益相關方期望。

落實 ESG 目標。將 ESG 與主責主業深度融合，深化應對氣候變化、負責任投資、

綠色運營、普惠金融、數字金融等領域工作部署，制定系統化、可量化的年度 ESG 目標指標體系，建立 ESG 目標常態化跟蹤督導與動態評估機制，確保任務高效推進。將 ESG 指標表現與董事和管理層績效薪酬掛鉤，以長效激勵約束機制驅動 ESG 治理水平與經營發展質效協同提升。

本報告詳盡披露中國太保在上述工作及其他重要性議題上的管理與實踐進展，均獲得董事會 2026 年 3 月審議通過。



董事長致辭

行穩向新 聚勢前行

2025 年是中國太保錨定高質量發展、於變局中開新局的奮進之年。面對內外環境的深刻變遷，我們始終胸懷“國之大者”，踐行“保險為民”，聚焦金融“五篇大文章”持續發力，在服務國家大局、守護美好生活的征程中，步履堅實、向新而行。

這一年，我們夯實管理基礎，以規範高效增強長期牽引。戰略領航啟新程，聚焦“大康養、人工智能+、國際化”，持續推動可持續發展融入公司主業，助力生態融合、促進科技賦能、強化全球視野。**完善 ESG 治理架構**，加強 ESG 目標管理與考核機制，內部管理權責清晰、運轉高效。**接軌 ESG 國際高標準**，主動回應聯合國可持續保險原則（UN PSI）與負責任投資原則（UN PRI）的倡議與要求，深度參與 ESG 政策制定與課題研究，積極展現中國保險機構的開放胸襟、前瞻思考與堅實擔當。

這一年，我們推進低碳轉型，以綠色發展創造和諧價值。精耕可持續保險，創新推出碳信息披露責任保險、碳收益損失保險等 40 款綠色保險產品，綠色保險保額超 310 萬億元。**踐行負責任投資**，在投資決策中融入 ESG 因素，並深度布局清潔交通、生態修復等領域，綠色投資規模超 3,000 億元。**深化綠色運營**，積極推廣“太保碳普惠”平臺，推動綠色園區建設邁入新階段，設定至 2028 年運營碳排放總量較 2023 年下降 20% 的目標。**加強生物多樣性保護**，繪制生物多樣性風險地圖，強化生物多樣性的投後管理，並研發覆蓋多種生物的專屬保險產品。

這一年，我們激發創新活力，以金融之力踐行社會責任。心系民生福祉，大病保險覆蓋 111 個城市約 2.27 億人次，長護險覆蓋超 1.2 億人次，惠民保覆蓋約 1.5 億人次，各類農業風險保障約 1.3 萬億元，以實際行動凸顯保險普惠價值。**優化康養布局**，建立健全覆蓋“防診療複養”全周期的健康養老服務體系，13 城 15 家“太保家園”、源申康復醫院、百歲居、南山居等康養實體服務網絡惠及更多家庭。**賦能新質生產**，重點支持人工智能、低空經濟、航空航天、生物醫藥等新興產業，落地“機智保”“無人機巡檢平臺保險”等多款行業首創科技保險。**助力對外開放**，護航進博會、服貿會等系列國際展會，積極服務中資企業出海，累計為“一帶一路”海外業務提供風險保障超 4 萬億元。

這一年，我們強化服務合作，以開放共贏實現協同共生。堅持客戶為先，戰略簽約客戶總數 1,040 家，舉辦 2025 中國太保客戶節，依托醫賠通、“All in AI”解決方案等數智服務，提升服務效率與客戶體驗。**堅持員工為本**，建立多通道、多專業、多層級的職業發展路徑，實施分層分級的專項人才培訓，推動“全員 AI+ 素養提升”，太保學習平臺開設課程超 2.6 萬門。**堅持向善而行**，落地優秀運動員終身保障公益項目，發布“守護朝夕”公益夥伴圈，連續十八年開展“責任照亮未來”公益活動，構建“保險+體育”“保險+公益”等多元新模式。

這一年，我們堅持固本培元，以穩健經營築牢可持續根基。完善公司治理機制，優化“兩會一層”架構，通過多元化、透明的溝通渠



道，維護投資者權益。**築牢風險合規底線**，深化合規內控建設，強化全員風險意識，為穩健經營保駕護航。**建立信息安全屏障**，完善覆蓋全流程的數據治理體系，依托智能風控平臺與常態化安全審計，為信息資產與客戶隱私提供堅實守護。

春風正勁，新程已啟；草木蔓發，未來可期。展望“十五五”，中國太保將繼續發揮經濟減震器與社會穩定器功能，在服務實體經濟發展、保障社會民生福祉、促進綠色低碳轉型、支持科技創新突破等方面展現更大作為。我們將與社會各界並肩攜手，將金融之善融

入發展血脈，讓保險之力守護萬家燈火，為中國式現代化建設的壯闊征程注入持久而溫暖的太保力量。

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。中國太保擁有財產保險、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，並在上海、香港、倫敦（A+H+G）三地上市。為超 1.8 億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

企業願景

建設具有市場引領力與國際競爭力的一流保險金融服務集團

企業核心價值觀

誠信天下，穩健一生
追求卓越，創新共贏

品牌口號

平時注入一滴水，難時擁有太平洋

企業使命

做一家負責任的保險公司



年度亮點績效

經營範疇

指標	2025 年	2024 年	2023 年
集團營業收入（百萬元）	435,156	404,089	323,945
集團淨資產（百萬元）	302,143	291,417	249,586
集團客戶數（萬名）	18,955	18,318	17,987

環境範疇

指標	2025 年	2024 年	2023 年
人均溫室氣體排放量（噸二氧化碳當量 / 人）	2.18	2.15	2.38
電子保單數量（萬份）	46,198	39,408	42,337
視頻會議（次）	88,953	154,529	26,663

社會範疇

指標	2025 年	2024 年	2023 年
員工總人數（人）	96,838	100,193	104,270
女員工比率（%）	51.52	51.56	51.94
員工培訓總支出（萬元）	645	360	349
公益捐贈（百萬元）	70	57	65
每股社會貢獻值（元）	11.20	10.18	6.24

治理範疇

指標	2025 年	2024 年	2023 年
召開董事會會議（次）	11	9	9
投資者服務（次）	1,322	1,165	1,014
員工反貪污培訓（人次）	942,273	336,266	186,747

公司榮譽

可持續發展

- 中國太保 2025 年明晟 MSCI ESG 評級達到**全球最高評級 AAA 級**
- 中國太保連續 16 年獲得第一財經中國企業社會責任榜**“責任典範”**
- 中國太保榮獲上海市人民政府**“上海慈善獎-捐贈企業獎”**
- 中國太保榮獲中國上市公司協會**“2025 年可持續發展最佳實踐”**
- 中國太保榮獲證券之星**“ESG 標杆企業獎”**
- 中國太保榮獲世界綠色設計組織**“ESG 領軍企業獎”**
- 中國太保“踐行雙碳戰略，推動綠色轉型發展”案例榮獲**人民企業社會責任案例**
- 中國太保榮獲新浪財經 2025 中國企業 ESG**“金責獎”責任投資最佳保險公司**
- 中國太保案例榮獲生態環境部宣教中心**“2025 年 ESG 優秀實踐案例”**

公司治理

- 中國太保案例榮獲中國上市公司協會**“上市公司董事會最佳實踐”**
- 中國太保榮獲鳳凰之星上市公司評選頒發的**最具品牌影響力上市公司獎**
- 中國太保榮獲上海證券交易所滬市上市公司 2024-2025 年度信息披露**最高等級 A 類**
- 太保產險榮獲《第一財經》金融價值榜**“年度財產保險公司”**

科技創新

- 智禦風險·數護生命基於 AI 建模與全程穿透的壽險反欺詐內控創新實踐入選中國上市公司協會**“2025 年中國上市公司內部控制最佳實踐案例”**
- 太保科技“基於大模型的‘人工智能+’數智化賦能項目”及“數據資產管理體系建設項目”榮**“中國人民銀行 2024 年度金融科技發展獎二等獎”**
- “構建保險行業智能合規管理新範式：太保集團智能風控系統案例”入選央廣網央廣財經 2025 年度**“金頂”優秀案例**
- 審計數智化能力提升項目入選央廣財經 2025 年度**“金頂”優秀案例**

太保服務

- “建設消保示範區，打造基層消保共建共治共享標杆”榮獲中國銀行保險報**“2025 年度金融消保與服務創新優秀案例”**
- 太保家園成都社區獲**“五星養老機構”**評定
- 太保壽險配合民政部門推出“銀鄰安居”公益項目，被金融監管總局評為**金融業“為民辦實事”舉措範例**
- 太平洋健康險“藍醫保·長期醫療險（好醫好藥版）”入選**2024-2025 “金口碑”年度醫療保險產品**

品牌傳播

- 中國太保連續 3 年榮獲**“生態品牌峰會”生態品牌認證**
- 中國太保榮獲亞洲周刊**“年度亞洲卓越品牌大獎”**
- 國太保入選鳳凰之星**“最具品牌影響力上市公司”**
- “太保壽險 × 《蠻好的人生》”電視劇品牌合作入選《金融時報》**“金融品牌和文化建設案例”**

專題：做好金融“五篇大文章”

中國太保充分發揮經濟減震器和社會穩定器作用，聚焦國家重大戰略、重點領域和薄弱環節，建立健全組織保障和工作機制，持續加大多層次、廣覆蓋、多樣化、可持續的產品和服務供給，以精準化金融支持賦能經濟社會高質量發展。

發力科技金融，加速新質生產力發展

中國太保持續強化科技保險產品創新性，精準對接新興支柱產業重點企業需求，為科技創新注入強勁動能。

科技保險服務企業
13.7 萬家

科技投資規模
超 1,350 億元

航空航天技術領域合並保額
248 億元

科技保險保額
超 67 萬億元

電子信息技術領域保額
25.8 萬億元

生物與新醫藥技術領域保額
4,485 億元

深耕綠色金融，服務“雙碳”戰略目標

中國太保憑借保險業務在負債端與投資端的專業能力，不斷創新綠色金融產品和服務，為經濟社會的綠色低碳轉型提供有力支持。

綠色保險保額
超 310 萬億元

巨災風險保額
超 1.15 萬億元

清潔能源產業保險保額
超 73 萬億元

綠色保險保費收入
超 660 億元

環境汙染責任險保額
超 120 億元

綠色投資規模
超 3,000 億元

夯實普惠金融，服務人民美好生活

中國太保聚焦小微企業、三農、民生等重点領域，提升普惠產品和服務的覆蓋面、可及性、滿意度，讓金融發展成果公平惠及社會大眾。

大病保險參保人數
約 2.27 億人次

幫助小微業主獲得融資
1.55 億元

為農戶
超 1,700 萬戶次

長護險覆蓋
超 1.2 億人次

累計開發農險產品
5,000 餘款

提供各類農業風險保障
約 1.3 萬億元

惠民保覆蓋
約 1.5 億人次

為三大主糧品種提供保險保障
1,286 億元

農險理賠惠及農戶
近 600 萬億元

新市民保險保障覆蓋
3.3 億人次

布局養老金融，繪就康養生態藍圖

中國太保致力於構建“保險 + 養老 + 健康”立體式綜合解決方案，為充分滿足多元養老需求貢獻力量。

長江養老管理資產規模
超 1.5 萬億元

第一第二支柱業務規模
近 1 萬億元

太保家園在全國 13 個城市落地養老社區項目 15 個，
開業社區 14 個，交付床位數超 1.2 萬張

賦能數字金融，驅動服務質效升級

中國太保堅持人工智能和數據驅動，以科技賦能重塑業務流程、提升運營效率、優化客戶體驗，加速構建支撐高質量發展的核心競爭優勢。

數字勞動力覆蓋員工 18,457 人，
生產率提升 31.27%

數智化服務客戶
9,896 萬人次

人工智能服務調用量
27 億次

01 夯實管理基礎， 增強長期牽引

中國太保持續完善 ESG 管理體系，將可持續發展理念融入經營管理，加強對外宣介與國際交流，支撐公司高質量發展。

- ▶ 可持續發展戰略
- ▶ 可持續發展治理
- ▶ 雙重重要性議題分析
- ▶ 利益相關方溝通
- ▶ 可持續發展交流



可持續發展戰略

中國太保立足新發展階段、貫徹新發展理念、服務新發展格局，順利完成《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》各項目標，2025 年公司制定《中國太平洋保險（集團）

股份有限公司綠色低碳轉型規劃》，進一步明確綠色發展整體框架、實施路徑與主要目標，持續提升 ESG 治理水平。

可持續發展治理

中國太保建立健全“董事會－管理層－執行層”ESG 治理架構，並將董事會執行董事和管理層績效薪酬與 ESG 指標表現相掛鉤，為 ESG 實踐有序開展及責任履行提供管理基礎與組織保障。

家子公司已建立或明確 ESG 職能部門及崗位，結合業務特點穩步推進專職團隊組建，細化目標任務；加快 ESG 制度建設工作，形成涵蓋 ESG 管理制度、專業標準體系及激勵約束機制等在內的閉環體系，為全面開展 ESG 工作提供支撐。

中國太保設立覆蓋集團及主要子公司的 ESG 考核指標，保障 ESG 工作有效推進；積極完善 ESG 管理架構建設，集團總部專業條線與 7



雙重重要性議題分析

雙重重要性議題分析方法

中國太保根據“雙重重要性”（影響重要性和財務重要性）原則，通過公司管理層訪談、問卷調查、專家研討、利益相關方溝通等









方式全面了解利益相關方的訴求與期望，確定 2025 年雙重重要性議題矩陣。

了解公司活動和業務關係背景	建立議題清單	議題重要性的評估與確認	議題報告
<ul style="list-style-type: none"> 了解公司活動和業務關係 了解外部客觀環境 了解主要影響利益相關方 	<ul style="list-style-type: none"> 結合政策分析、標準對標及同業對標，對與中國太保相關的可持續發展議題進行識別、篩選及定義，共計識別出 25 個重點議題 識別議題相關影響、風險和機遇，匯總形成中國太保議題清單 	<ul style="list-style-type: none"> 影響重要性評估：以調查問卷、訪談等形式，從規模、範圍、不可補救性、可能性等角度，深入評估 25 個議題的影響重要性 財務重要性評估：識別影響或可能影響公司業務運營、財務狀況、經營成果、現金流等的風險和機遇，結合財務影響發生的可能性綜合判斷 整合影響與財務重要性結果，呈交至公司董事會審批及確認 	<ul style="list-style-type: none"> 基於議題重要性披露結果，依據上海證券交易所《上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》《上市公司自律監管指南第 4 號——可持續發展報告編制》、香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》、倫敦證券交易所《ESG 報告指南》等可持續發展相關披露要求進行披露

雙重重要性議題分析結果



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	金融服務可及性 優質產品服務 數據與隱私安全	消費者權益保護 溝通互動機制	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 客戶服務活動 社會媒體
 員工	平等公正招聘 渠道溝通暢通 薪酬福利體系 職業發展前景	職業能力支持 健康與安全保障 工作與生活平衡	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	經濟價值提升 公司治理穩健 信息合規披露	風險管理全面 合規誠信發展 中小股東權益	股東會 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
 政府與監管機構	國家戰略 風險與合規管理 依法繳納稅款	信息合規公示 推動行業發展	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 產學研合作
 供應商	公平採購 綠色採購	合作共贏	採購活動 供應商管理系統	供應商調研 項目合作
 合作夥伴		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 業界與跨界合作
 社會	突發災害處理 公益慈善事業	社會熱點回應 金融知識普及	服務鄉村振興 公益志願服務 體育文化事業	金融知識宣教 多元溝通渠道
 環境	氣候變化應對 生物多樣性保護	污染防治資 源使用效率	綠色建築與綠色運營 綠色投資與綠色保險	綠色公益

可持續發展交流

中國太保深化可持續發展交流合作，攜手各方提升可持續發展能力。

ESG 國際交流：參加內外 ESG 專題交流，如中國 - 新加坡綠色金融工作組會議、聯合國環境規劃署金融倡議（UNEPFI）亞太區域圓桌會議、青島創投風投大會 ESG 專題論壇、可持續全球領導者大會等，分享 ESG 投資經驗；作為聯合國負責任投資原則組織（UNPRI）AOTAC 資產所有者技術顧問委員會、負責任投資的未來 - 資產所有者領導者工作組 FoRI（PRI20 周年特設組織）的唯一中國大陸代表，積極參加季度會議與工作小組會議，圍繞進展路徑、可持續金融政策包、投資管理人監督指南等專題深入

參與討論。

ESG 政策制定：積極配合監管開展行業 ESG 政策制定，為財政部、生態環境部《企業可持續披露准則第 1 號——氣候（試行）》、中資協《保險機構 ESG 投資指引》等提供詳實反饋意見。

ESG 課題研究：參與綠金委《綠色金融創新研究》課題“金融機構碳核算實踐案例”、人民銀行下屬全國金融標準化技術委員會《金融標準化“十五五”發展規劃專題研究調研》、國資委《未來五年金融業的發展趨勢》研究、中保協《保險業社會責任調研工作》及香港會計師公會（HKICPA）

ESG 調研等工作；聯合發布《綠電制氫電站保險風險研究白皮書》，填補綠電制氫產業風險量化與保險協同領域的空白。

ESG 風險培訓：面向全體董事、監事開展 ESG 專項培訓，內容覆蓋 ESG 最新政策解析、董事會有關氣候風險與機遇治理職責要求等。此外，公司圍繞不同專業條線需求，開展 ESG 風險應對相關專題培訓。太保產險聚焦智能駕駛、清潔能源、綠色航運、碳市場等重要領域，深化專項風險識別與管理能力。太保資產引入外部專家資源，就保險資金 ESG 投資策略、風險管控框架及實踐案例開展深度研討，提升資產端 ESG 投資風險管理能力。



可持續全球領導者大會中國太保展廳



2025 可持續全球領導者大會走進中國太保

02 推進綠色轉型， 創造和諧價值

中國太保充分發揮負債端、投資端和運營端的資源優勢，積極發展可持續保險，踐行負責任投資，完善運營碳管理，助力生態文明、生物多樣性保護與美麗中國建設。

- ▶ 可持續保險，共謀多元福祉
- ▶ 負責任投資，貢獻保險力量
- ▶ 綠色運營，踐行環境友好
- ▶ 生物多樣，守護生命家園



可持續保險，共謀多元福祉

中國太保持續深化可持續保險頂層設計與戰略布局，強化風險預警管理，推動可持續發展理念融入保險經營全流程，全面提升服務能級與價值創造能力。

治理

中國太保印發《中國太平洋保險（集團）股份有限公司做好金融“五篇大文章”的工作方案》，完善可持續保險管治架構，將綠色保險、普惠保險納入金融“五篇大文章”組織架構。其中，領導小組負責制定整體工作方案，統籌組織實施，協調解決重大問題；工作小組負責明確重點任務和目標，開展定期審核及評估，推動工作落地見效；各子公司相應成立領導小組、工作小組及綠色金融、普惠金融專項工作組，系統構建組織保障體系。

戰略

中國太保制定《中國太保綠色低碳轉型三年規劃(2026-2028)》，加快綠色金融管理、模式和服務創新，豐富完善綠色金融產品體系。太保產險制定《綠色保險專項規劃》，持續完善多層次、廣覆蓋、多樣化、可持續的綠色金融服務體系。

中國太保制定《普惠保險專項規劃》，搭建“產品+服務+支撐+科技”四位一體的普惠保險體系，並形成“五縱三橫”普惠服務體系，即以“五類精準人群”為

核心，以“產品定制化、科技場景化、服務網格化”為支撐，打造中國太保普惠服務專屬解決方案；部署普惠服務體系施工圖，統籌指導普惠金融服務紮實落地、分步見效。

影響、風險與機遇管理

中國太保推動保險服務從“事後賠付”向“事前防災、事中減災、事後救災”全流程轉型，健全風險管理體系，深化風險管理平臺建設，優化風險監控與預警機制。

<p>風險識別與評估</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 風險識別與風勘管控：依托自研“風險雷達”平臺，本地化部署多災因風險地圖，支持查詢自然災害風險評級指數，並輸出至風勘報告及承保系統，實現風險精準識別；全員使用風勘 APP 進行標的項目現場作業，通過 AI 人企合影頭像比對，確保風勘真實性。 • 氣候風險融入核保理賠：對承保、理賠條線全員新增氣候風險評估職責，將氣候變化對標的影響納入核保決策依據，理賠崗同步複盤氣候災害損失規律。例如，針對臺風巨災影響，在清潔能源光伏領域加強高風險區域的光伏承保管控。 • 基於氣候脆弱性的精確定價：依據區域氣候脆弱性設定差異化費率，提升定價精準性與業務可持續性。
<p>風險監控與預警</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 分級響應預案：制定分級處置預案，有效應對重大自然災害和事故。 • 新能源風險平臺升級：化和更新新能源風險管理平臺，構建海上分級預警模型，優化陸上項目風險地圖。

<p>風險監控與預警</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 巨災風險與再保險：持續監測巨災風險累積，通過購買再保險優化風險安排。
<p>風險全流程管控</p>	<p>開展 ESG 風險客戶名單制管理，推動新型風險 -ESG 風險嵌入全面風險管理體系：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 事前預防：在承保環節，通過風險梳理與特別約定，強化客戶風險防範意識，引導其主動提升設防水平。 • 事中幹預：在災害來臨前後，及時發布預警信息，開展現場查勘與風險提示，並基於多維數據研判風險等級與損失預期，為科學決策提供支撐。 • 事後減損：災害發生後，迅速聯動政府及其他救援力量，積極參與救災處置，全力控制次生災害，防止損失擴大。
<p>风险管理升级</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 構建綠色保險創新體系：發揮研究創新、產品創新、技術創新及服務創新優勢，打造風險轉移、風險管理、風險諮詢於一體的綠色保險體系，保障綠色保險系列碳金融工具創新落地，助力生態產品價值和“雙碳”目標實現。

普惠保險方面，建立健全普惠保險風險防控機制，加強事前評估、事中監控、事後管控全生命周期閉環管理，針對涉及重大風險的普惠保險項目，圍繞賠付管控和費用管控完善減損與追償機制，推動普惠保險健康發展。

指標與目標

綠色保險目標：公司積極響應國家“雙碳”戰略，全面落實《綠色金融高質量發展實施方案》及《關於推動綠色保險高質量發展的指導意見》要求，明確提出“產險綠色保險增速持續高於整體保費增速”等綠色金融發展目標，並建立目標跟蹤及考核機制，確保目標有序達成。



綠色保險保額

超 **310** 萬億元

綠色保險保費收入

超 **660** 億元



新增碳信息披露責任保險、取水權質押貸款保險、碳收益損失保險等創新產品

5 款

累計首創綠色保險

40 款



政策性健康險（大病、長護、惠民保）覆蓋

超 **5** 億人次

我們的行動

可持續保險產品矩陣		
綠色保險	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與意外事故提供風險保障，2025 年為清潔能源產業提供保險保障超 73 萬億元。其中，為風電產業提供保險保障超 1.2 萬億元，服務風電項目 4,500 個；為光伏產業提供保險保障超 1.2 萬億元，服務光伏項目 1.7 萬餘個；為水力發電產業提供保險保障超 2,780 億元；為核電項目提供保險保障超 1,800 億元。
	新能源汽車保險	打造國內險企在新能源車險國際化服務領域首個成功案例，為中國車企“走出去”提供強有力的風險保障支持。2025 年，為超 630 萬輛新能源車提供保障。
	巨災保險	因地制宜開發救助型、創新型、指數型等多種類別的巨災保險。2025 年，提供巨災風險保額超 1.15 萬億元，為社會抵禦巨災風險提供堅實支撐。
	綠色交通保險	截至 2025 年底，累計承保全國 50 餘座城市 300 多條軌道交通運營線路，為超 1.2 萬公里運營里程提供累計超 3 萬億元保險保障。
	生態碳匯保險	創新開發系列生態碳匯保險產品，增加生態固碳能力，涉及森林碳匯、草原碳匯、濕地碳匯、海洋碳匯、竹林碳匯等。2025 年 6 月，成功簽約貴州省江口縣造林碳匯 CCER 保險項目。
	環境污染責任險	為 4,000 餘家化工、電力等企業提供環境污染風險保障，額度超 120 億元。
普惠保險和服務	政策性健康險	大病保險：截至 2025 年底，覆蓋 111 個城市，服務覆蓋人群逾 2.27 億人次。 長護險：中國太保積極參與長期護理保險全國推廣，服務惠及超 1.2 億人次。 惠民保：截至 2025 年底，承辦惠民保項目 35 個，覆蓋全國 17 個省（市），服務覆蓋人群逾 4,600 萬人，覆蓋 240 城，服務約 1.5 億人次。“滬惠保”項目累計參保人次 3,300 萬，累計賠付 27 億元，服務上海“五個中心”建設。
	新市民保險	聚焦新市民生活場景，針對騎手、建築等行業，開發新市民定制型、創新服務型保險產品，推出普惠型家用電動自行車綜合保險產品“滬騎保”。
	非標體保險	推出國內首款術前可投保的“申愛保-乳腺癌複發保障”產品，作為首款支持醫保個人賬戶支付的帶病體商業保險上線“隨申辦”平臺，推廣至 16 家上海市公立醫院。

可持續保險產品矩陣		
普惠保險和服務	青少年服務	2025 年，形成“體醫融合 + 服務保障”的“青青成長”特色服務模式，打造系列標志性、專業化產品和服務。推出 SRT 脊柱側彎保守幹預體系，服務超 3,000 人次，承接區域公益篩查覆蓋 14,000 餘名學生；設立 5 家“大師工作室”，提供運動營養、康復、心理等服務；推出“青青精英測”產品，為兒童青少年、職場精英等提供標準化體能評估；為 20 萬上海青少年提供入校體測服務。
	企業客群服務	推出“企安芯”團體醫療健康保障綜合解決方案，為企業和員工提供好醫、好藥、好服務，截至 2025 年底，服務 2 萬家企業，適配聚焦企業個性化、多樣性的員工福利保障需求。
	小微企業服務	升級“商戶保”產品，為餐飲住宿、商貿、零售等小微企業提供財產第三方責任、員工意外等綜合保障。牽頭參與河北省商務廳“千集萬店”全省統保項目，為超 2 萬家商戶提供保險保障。

太保健康險在短視頻平臺開展直播業務，圍繞藍醫保不同產品打造直播間矩陣。截至 2025 年底，觸達客戶 2,347 萬人，為社會大眾提供便捷的保險產品購買渠道。

案例：創新綠色服務模式，助力“零碳進博”

在第八屆進博會上，中國太保購買並捐贈大興安嶺林業約 8,000 畝林地、64 萬株林木的林業碳匯及上海碳普惠減排量等碳信用，助力進博會再次實現“零碳進博”，打造保險機制連接生態保護、綠色發展與鄉村振興的重要範本。



案例：太保科技首發“海豚 e 碳綠色服務平臺”，助力企業跨越國際貿易“碳門檻”

太保科技在 ESG 服務領域率先探索“保險 + 服務”模式，於 2025 年 6 月上海國際碳中和技術、產品與成果博覽會上，發布保險行業首個聚焦工業領域的碳服務平臺——“海豚 e 碳”。平臺以數字技術為核心驅動，旨在破解企業碳數據核算難題，並通過數字金融手段幫助企業應對碳價波動風險，增強綠色競爭力。

案例：數智賦能，太保壽險助力臨夏醫保服務升級

太保壽險聯合 DeepSeek 人工智能大模型，為甘肅臨夏州醫保局上線“臨夏醫保大數據模型政策諮詢服務系統”，創新推出“智能問政 + 智能問數”雙服務模式，實現政策查詢與數據諮詢高效聯動，精準破解少數民族地區醫保政策“傳不到、看不懂、問不了”的痛點，推動甘肅臨夏州醫保服務全面進入智能化、精準化、便民化新階段，大幅提升醫保服務的普惠覆蓋面與服務質效，獲甘肅省醫保部門高度肯定。

負責任投資，貢獻保險力量

中國太保持續健全負責任投資管理體系，將 ESG 風險和機遇納入投資全流程，支持綠色轉型與新質生產力發展，提升負責任投資的價值引領力。

治理

中國太保成立 ESG 投資工作小組，組織、指導並監督各子公司開展 ESG 投資工作，結合 PRI 動態、同業實踐與行業趨勢，制定提升規劃，通過 ESG 考核計劃與目標落地，持續提升 ESG 投資管理能力。

公司制定《負責任投資政策》《投資活動盡責管理指引（試行）》，覆蓋全資產類別、行業及市場的投資活動，將識別潛在 ESG 風險與機遇納入投資決策，推動綠色投資流程中 ESG 因子應用；2025 年修訂《ESG 投資管理辦法》，適用範圍擴展至境內外成員公司，促進 ESG 理念融入資產端價值鏈。各子公司同步修訂《ESG 債券投資細則（試行）》《ESG 投資管理辦法》等制度，擴大適用資金範圍，建立負面篩選清單，將 ESG 投資理念貫穿項目入庫篩選、盡職調查、投資決策、投後管理及退出全流程。

戰略

中國太保持續完善負責任投資管理體系，不斷創新 ESG 主題產品，進一步挖掘綠色投資機遇，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，助力綠色產業發展。

保險資金 戰略資產配置	<p>2025 年，開展“考慮氣候風險下的保險資金戰略資產配置”項目，測算、管理和披露資產組合層面的氣候相關物理風險和轉型風險；與中國頂尖學術機構共研氣候變化風險對長期投資收益預期、戰略資產配置、零碳組合、隨機情景模型的影響和解決方案，完成多資產類別的風險研判，提出基於碳風險因子的投資組合優化策略，推動被投資標的實現綠色低碳轉型，增強氣候韌性。</p>
開展碳資產核算	<p>開展投資組合碳排放核算，覆蓋中國太保所有管理人、委托人和外部管理人，涵蓋股票、債券、基金（不含貨基）和其他類資產；對於較難直接獲取底層碳排放數據的非標準類型資產，針對單個資產開發專門的因子庫和估算模型，拓寬碳足跡核算範疇。</p>
高碳資產識別	<p>持續應用碳排放測算系統，加強高碳資產的識別、評估與管理，推動碳排放因素納入投資決策，有序降低資產組合的碳強度；將資產碳核算融入 ESG 評級分析系統，實現對高碳資產從資產類別、地區、行業等多個維度分析，為構建或調整投資組合提供參考。</p>

影響、風險與機遇管理

中國太保將 ESG 風險和機遇納入投資決策，在負責任投資流程中應用 ESG 因子。

上市公司股權投資	<p>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。</p> <p>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。</p>
固定收益投資	<p>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。</p> <p>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。</p>
私募股權、 基礎設施和不動產 等另類投資	<p>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。</p> <p>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。</p>
FoF 及委外投資	<p>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、盡責管理及氣候變化等多個維度，全面評估外部管理人在管理人層面與投資策略層面的 ESG 表現。對於得分較低者，將主動溝通並推動其 ESG 能力提升。</p> <p>對超 140 家外部管理人開展 ESG 評估，覆蓋專戶基金與集合投資工具。統計外部管理人得分情況，通過管理人間橫向對比與曆史得分縱向比較，將評估結果作為選聘、任命、考核及制定盡責管理計劃的依據。</p>

2025 年，優化升級 ESG 評級分析系統，打造“資產 - 組合 - 管理人”三層評估體系，集成 ESG 評分報告、外部管理人 ESG 評估、ESG 組合評分、碳足跡應用等功能，定期跟蹤 ESG 得分的變化趨勢、持倉

主體的 ESG 得分分布情況，在投資決策中更有效融入 ESG 因素，提升 ESG 投資管理能力。在《負責任投資政策》中明確盡責管理要求，旨在系統性降低投資組合的 ESG 風險並提升其 ESG 表現。

參與	<p>與投資對象或發行人開展積極雙向溝通，單獨或協同推進，共同致力於經濟與社會整體利益。</p>
投票	<p>2025 年制定《投票指引（試行）》，構建與盡責管理理念配套的投票體系，推動被投企業提升治理水平與企業價值，實現投資組合可持續發展目標。</p> <p>以投票為重要工具，向被投企業傳達觀點並參與關鍵決策，流程涵蓋投票政策制定、研究、投票及年度股東會、債權持有人大會前後溝通等環節。</p>
公開政策參與 及行業協作	<p>與監管、政府、協會及其他機構展開對話合作，對擬議的監管制度、政策方針、改革方案等積極建言，共同提升負責任投資影響力度。</p>

指標與目標

中國太保制定負責任投資關鍵定量目標，以持續計量、管理、監督及評價負責任投資相關影響。

我們的行動



累計綠色投資規模
超 **3,000** 億



太平洋 - 武漢地鐵基礎設施
債權投資計劃（三期）投資
18.5 億元

太平洋 - 寧波軌交債權投資
計劃（二期）新增投資金額
7.4 億元



債權投資

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（三期）投資 18.5 億元，用於武漢市軌道交通 1 號線二期、2 號線一期等軌道交通項目；太平洋 - 寧波軌交債權投資計劃（二期）新增投資金額 7.4 億元，用於寧波軌道交通 4 號線建設。以上項目均獲聯合赤道最高等級 G1 級綠色認證。

清潔能源：

投資國電投新能源項目專項綠債，債券資金主要投向華北、西北地區的風電與光伏電站建設。

節能環保：

投資廣東省環保集團綠債，債券資金投向水系治理與污水治理的關鍵領域。



ABS

發行全國數據中心行業首單綠色持有型不動產 ABS，發行規模 8.6 億，獲綠色資產支持證券最高等級（G-1）認證，是市場首單貼標綠色數據中心相關金融產品。

綠色運營，踐行環境友好

中國太保堅持“綠色發展節能減排”理念，制定明確減排目標，協同減碳生態與員工綠色行為，助力實現“雙碳”目標。

完善碳管理機制

中國太保制定並發布“2028 年集團整體運營碳排放總量較 2023 年下降 20%”的減排目標，遵循《運營端碳盤查管理辦法》，統一碳排放核算標準，加強碳盤查工作督導，組織開展專題培訓及數據查驗。

各子公司積極加強碳排放管理，太保產險實施內部碳定價機制，落地《低碳運行手冊 2.0》，常態化開展碳盤查與數據監測，推動運營碳排放有序下降。

推廣碳普惠平臺

“太保碳普惠”平臺持續吸引用戶踐行低碳生活、參與雙碳目標行動。2025 年，平臺亮相上海碳博會、服貿會、投洽會、進博會等重大展會，吸引約 5 萬名用戶參與；對接“上海隨申辦”、與知名車企開展品牌聯動，政企合作與市場影響力持續提升。截至 2025 年底，平臺已覆蓋 40 家分公司、超 300 個城市，用戶規模突破 65 萬，充分展現在 ESG 與綠色普惠領域的創新實踐與責任擔當。

建設綠色園區

中國太保秉持綠色低碳與健康建築理念，積極推進綠色園區建設。929 低碳運行示範園區通過節能改造降低能耗，2025 年綠電發電量 15.37 萬度。太保家園自建項目均按綠色建築三星標準打造，多個社區獲綠色建築三星預認證及 WELL 健康建築金級（含中期）認證；2025 年，北京、成都太保大廈均取得 LEED 鉑金級認證。

推行綠色辦公

中國太保嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，遵循《中國太保總部自用辦公職場綠色運營管理指引》等制度；將低碳運營融入日常工作管理，制定考核指標，致力於減少資源消耗與碳排放，打造低碳、高效的辦公環境。

中國太保所處行業並非高污染行業，主營業務活動亦不會對生態環境以及自然資源造成重大負面影響。在環境風險應對與應急管理方面，公司制定《防臺防汛應急預案》，在汛期、臺風來臨前，做好協調通知、物資配備、檢查巡視等防範措施；當出現突發險情，即刻搶險、排險。2025 年，中國太保嚴守環境法規，未發生任何因環

境違規而面臨處罰的事件，亦未曾接收到有關環境問題的任何申訴信息。



碳普惠平臺已覆蓋
中國太保分公司

40 家

覆蓋城市

超 **300** 個

用戶

超 **65** 萬

節約能源	<ul style="list-style-type: none"> • 結合國家“雙碳”目標和中國太保 ESG 管理目標，調研梳理能源使用情況，制定能源使用與能源節約、溫室氣體減排與空氣污染物減排目標。2025 年，超額完成上海市黃浦區發改委對重點用能和排放監控單位下達的碳排放總量增幅不超過 2%、強度增幅不超過 5% 的目標。 • 編制《節能管理手冊》，細化空調、照明、電梯等節能管理可量化操作指引，體系化開展運營端節能工作。 • 利用樓宇機電系統集成能效管理監測平臺，實時監測重點用能設備運行並制定節能方案；及時清查並淘汰樓宇內高耗能落後機電設備。 • 依托智能化控制、變頻調節、蓄冷空調及餘熱回收等技術，優化空調節能管理。 • 照明系統充分利用自然光，選用 LED 燈等節能燈具，分區控制，管控制度餘量和運行時間。 • 科學規劃電梯系統，設置集控群選、高低分區、高低峰等運行模式，采用變頻、電梯回饋電能、驅動器休眠和智能管理等手段降低運行能耗。 • 數據中心優化基礎設施全生命周期管理，降低安裝產生的間接碳排放，采用異冷源冷卻系統降低數據中心 PUE。 • 積極響應“虛擬電廠”項目，按需實施高峰讓電操作，緩解電力緊張，被上海市黃浦區發改委評選為“2024 年度節能減碳工作先進集體”。
節約用水	<ul style="list-style-type: none"> • 梳理、調研用水情況，依據水資源集約節約利用等要求，制定用水與節水目標。 • 安裝節水型用水器具和設備，如節水坐便器、節水龍頭、節水花灑及高壓沖洗水槍等。 • 引入雨水回收系統，合理利用再生水、雨水等非傳統水源。 • 中國太保的主要水源為市政供水，在獲得適用水源上不存在問題。
減少浪費	<ul style="list-style-type: none"> • 自主建設“太保 e 行”差旅管理等數字化辦公平臺，實現辦公、業務辦理和採購流程的線上操作。如：太保壽險電子信函訂閱率達 93%，電子批單使用率達 93%，個人長險電子保單替代率達 26%，通過電子信函、電子批單、電子保單全年減少用紙 1.5 億張。 • 開展“綠色配餐”與“光盤行動”，通過精準預估用餐需求、優化菜單設計及提供小份餐選擇，從源頭減少食物浪費。
綠色差旅	<ul style="list-style-type: none"> • 制定《綠色差旅評級實施辦法》，構建綠色差旅評級體系。2025 年，結合實際運行數據與管理反饋，動態優化與精準調整評級指標體系；完成所有子公司綠色差旅評級工作，各子公司得分均有上升；統計與核算所有子公司差旅的碳減排量為 3,884.6 噸；召開綠色差旅行為宣導會 12 場，員工通過線下線上方式積極參與。
循環經濟	<ul style="list-style-type: none"> • 在資產利用方面，將循環經濟理念融入硬件管理。在日常裝修和職場搬遷過程中確立“優先再利用”原則，建立內部資產調劑平臺，對辦公家具、會議系統設備等原材料進行評估、翻新與回收再利用，減少新材料採購。2025 年，集團總部共利舊 3 套家具、230 餘套員工工位（含桌椅）、100 餘個櫃子、6 套會議室家具及 20 餘套休閒沙發。
廢棄物處理	<ul style="list-style-type: none"> • 統計有害和無害廢棄物情況，依據環境保護要求制定廢棄物處理目標。 • 推行垃圾分類，制定並執行垃圾管理規定，配備專用垃圾收集設施。 • 實施密閉、防臭、防塵等污染防控手段，避免二次污染。

生物多樣，守護生命家園

中國太保創新開發生物多樣性主題保險產品，健全生物多樣性投資管理機制，推動保險業深度參與生物多樣性保護治理。

生物多樣性風險管理

中國太保將生物多樣性列為可持續發展管理的重要議題，通過盡責管理踐行生物多樣性風險管理，重點關注有較高生物多樣性風險被投企業的生物多樣性戰略、目標、項目實踐和披露計劃。

密切跟蹤生物多樣性相關國際倡議，並參與或借鑒其框架，依托投資者聯盟發聲，提高生物多樣性議題管理的影響力；積極參與行業協會及綠色金融聯盟的生物多樣性研討，協同推動生物多樣性信息披露與管理水平提升。



生物多樣性保險

在西雙版納、普洱兩地野生亞洲象肇事頻發地區，連續十餘年致力於推廣野生動物肇事公眾責任保險，截至 2025 年已推廣至 19 個省份、超 120 個區縣，累計保障超 18.4 億元、賠付過億元。

2025 年，中國太保在上海創新推出城市生物多樣性保險，將國家二級保護動物“貉”納入保障；研發對蝦、林木、古樹名木等專屬保險產品，多維度助力生物多樣性保護。

綠色公益活動

在青海三江源先後完成三期公益林建設，共造林 2,000 餘畝，植樹近 12 萬株，年減碳 1,600 噸，為守護中華水塔持續增添“太保綠”。



太保三江源公益林

2,000 餘畝

植樹

近 12 萬株

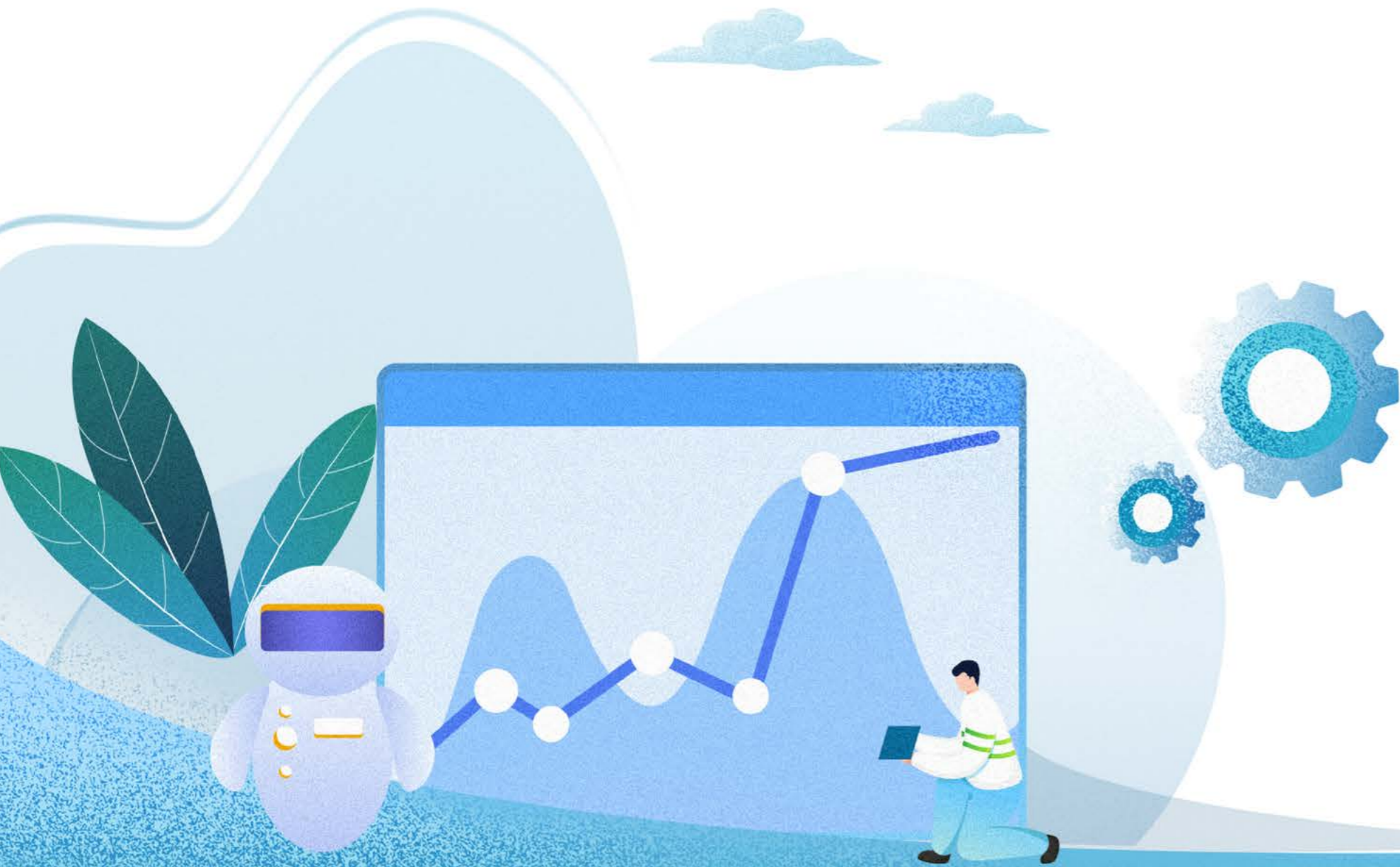
每年減碳

1,600 噸

03 激發創新活力， 彰顯社會責任

中國太保胸懷“國之大者”，心系國之所需、民之所盼，實施大康養、人工智能+、國際化三大戰略，推動自身發展與國家戰略同頻共振。

- ▶ 健康養老，勾勒幸福生活
- ▶ 創新驅動，激活發展引擎
- ▶ 鄉村振興，繪就振興新貌
- ▶ 服務出海，強化跨境保障



健康養老，勾勒幸福生活

中國太保踐行“保險為民”理念，深度融合健康保險、實體服務、養老金融，形成全生態服務體系，以專業賦能與溫情守護，陪伴每一位客戶全生命周期健康養老旅程。

治理

2025 年，中國太保設立集團康養生態戰略業務單元（SBU），強化頂層設計與執行推動，統籌開展健康養老板塊的戰略規劃、資源整合與業務協同。明確各服務主體的定位分工並推動保險主業與康養服務的深度融合，共同構建協同聯動的康養生態體系。

戰略

2025 年，中國太保以客戶需求為導向，以保險主業為主線，正式確立了面向“十五五”時期的“大康養”戰略及“1234”戰略框架，旨在推動保險主業與康養服務深度融合，把握康養產業黃金發展期。重點搶抓健康險增量機遇，推動二三支柱聯動發展，促進康養服務由“全”至“專”與主業場景深度融合。



大康養戰略框架	
1 個戰略方向	打造大康養“一體化”生態
2 大聯動集群	保險 + 投資集群、康養服務集群
3 類核心策略	增長共生、場景共融、價值共創
4 項支撐保障	組織管理、人才培養、科技支撐、品質管控

影響、風險和機遇管理

分析並積極應對康養服務業務潛在風險，把握人口老齡化加速與健康消費升級的市場增長機遇，充分發揮保險主業優勢和資金優勢，精準施策、統籌推進，持續豐富商業健康險產品種類、擴大保障覆蓋面。加快建立專屬優選醫療服務網絡，提升太保家園養老社區、居家社區養老、康復醫院等服務品質，完善多層次康養體系建設。全面參與養老金融發展，建立健全覆蓋“防診療複養”全周期的健康養老服務體系，在服務國家戰略大局的同時實現自身高質量發展。

指標與目標

打造具有中國太保特色的高品質康養服務生態，提升客戶全生命周期服務能力，促進康養服務與保險主業的雙向賦能，推動健康保險和養老金融業務快速發展。

我們的行動

保障病有所依

完善服務品牌矩陣：深化太保藍本、太醫管家、醫·保立方等健康服務品牌建設，建立健全健康服務體系。

太保藍本	升級一站式就醫協助、疾病早篩等特色健康服務，截至 2025 年底，覆蓋客戶 2,820.4 萬人。
太醫管家	自主研發 AI 智能體矩陣，智能化革新醫療服務全流程，升級覆蓋診前精準分診、診中高效輔助決策、診後個性化健康管理的全鏈條服務。
醫·保立方	推出太保服務“醫·保立方”醫院行業服務方案，以保險支付為基石、健康服務為引擎、生態協同為驅動，滿足醫護人員及其家庭的全生命周期保障需求。



商保年金新保增速
超 **130%**

優化健康服務：創新開發多元化、輕量型健康服務，滿足個人、家庭及企業客戶的多層次需求，加快推廣“就醫+理賠‘一站式解決方案’醫賠通”，覆蓋人群 28 萬，並首次拓展至家安芯 3.0、藍醫保等個人保險產品，覆蓋個人保單用戶超 1 萬人，讓更多客戶享受就醫與理賠的全程陪伴服務。

案例：AI 守護記憶，為老人留住美好

太保家園杭州國際頤養社區引入 AI 眼動篩查系統與 VR 記憶守護系統，有效幫助患有阿爾茨海默症（認知症）老人的早期篩查與非藥物治療。AI 眼動儀毫秒級捕捉長者觀看視頻或圖片的眼球運動軌跡，5 分鐘內評估老人認知風險等級。通過佩戴輕量化 VR 眼鏡，讓有早期認知障礙的老人沉浸在熟悉的虛擬場景中，有效激活大腦皮層，延緩記憶衰退，為認知症老人帶來福音。



守護老有所養

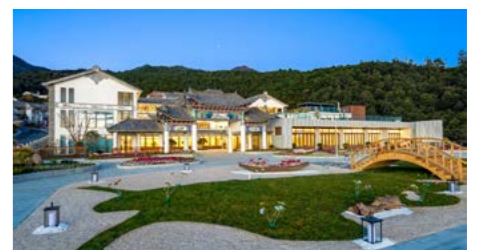
把握銀發經濟發展機遇，構建覆蓋養老保障、財富管理、健康服務的全周期養老金融版圖，滿足多元化養老需求。

構建養老金融服務生態

<p>深耕養老金投資運營</p>	<p>保障基本養老資金長期保值增值，年金基金投資業績名列前茅。2025 年，正式上線“知時節”投資交易一體化系統，為養老金長期穩健增值提供可量化、可複制的科技支撐。</p>
<p>推動年金提質擴面</p>	<p>深度參與雄安新區企業年金自動加入機制設計，成為政策研究服務機構。以點帶面推進人才年金創新，先後入選安徽人才年金平臺受託機構服務商，落地上海漕河涇開發區人才年金項目，持續拓展年金擴面新場景。</p>
<p>優化養老金融服務</p>	<p>升級養老規劃模型的適用場景和觸客範圍，為企業和員工提供包括年金服務、健康養老增值權益和養老規劃在內的全生命周期一站式養老解決方案，接入多家大型企業內部員工服務平臺，持續提升養老金融服務體驗。</p>
<p>探索產品服務創新</p>	<p>落地三支柱首個浮動收益型產品，成功攻堅投連險賬戶，探索第三支柱創新路徑。在四川省推出首款阿爾茨海默病專屬保險“蜀智保”，為老年群體提供全方位的阿爾茨海默病專項健康管理和保險保障。</p>

打造健康養老實體服務網絡

<p>“太保家園”養老社區</p>	<p>打造“數智E管”一體化運營服務平臺，提供社區長者入住、檔案管理、活動、財務、生活、服務等全套服務功能。截至 2025 年底，太保家園在全國 13 個城市落地 15 個養老社區項目，開業社區 14 個，交付床位數超 1.2 萬張，形成覆蓋“頤養”（健康活力養老）、“樂養”（旅居候鳥式養老）、“康養”（康復護理養老）三大產品線。</p>
<p>“百歲居”居家養老</p>	<p>提供一站式居家養老解決方案，創新三管家—平臺養老服務體系，提供全天候風險監測、醫療資源直連、專業照護及綜合需求整合等服務；推出“生命守護計劃”移動版創新方案，融合監測健康指標的專業級智能穿戴設備、7×24 小時主動風險預警及 SOS 即時響應體系，構建居家+外出全場景安全與健康閉環服務。截至 2025 年底，累計服務超 6 萬名用戶。</p>
<p>“南山居”居家養老</p>	<p>采用多學科整合式照護模式，匯聚醫生、護士、照護師、康復師、營養師、藥師、心理諮詢師等專業團隊，為客戶提供多對一的居家養老服務。</p>
<p>“源申康復”醫院</p>	<p>中國太保旗下高品質康復醫院，在 3 城落地，助力打造“防-診-療-複-養”服務閉環。</p>



創新驅動，激活發展引擎

中國太保積極擁抱科技創新，加速人工智能等前沿技術對自身運營管理和業務場景的深度賦能，著力打造驅動高質量發展的核心引擎。

治理

中國太保構建分級分類分層的科技制度體系，建立健全科技創新管理組織架構，在董事會層面設立科技創新與消費者權益保護委員會，該委員會由三名以上董事組成；集團層面設立科技管理工作委員會，下設科技管理部（信息安全部）、數據管理與人工智能部；成立以服務主業為主的科技公司和面向未來做前瞻性預研的數智研究院；各子公司設立科技部門，協同賦能業務發展。

戰略

2025年，中國太保數智太保（DiTP）科技規劃全面收官，實現新服務、新客群、新風控、新運營和新投研等五大領域模式創新；啟動“AI+”戰略並發布“633”戰略藍圖，圍繞6大智能方向、建設3大核心能力、構建3大保障體系，致力於通過AI驅動高質量發展，成為保險行業AI應用領先者。

太保科技響應集團“AI+”戰略，全面推進“All in AI”解決方案，形成“基礎設施築基+業務場景賦能”雙輪驅動路徑。

“All in AI” 解決方案	
基礎設施築基	建成保險行業首個全棧信創智算平臺，集成 51 項大模型核心能力，服務 120 餘個業務場景，年調用量突破 1.8 億次。
業務場景賦能	銷售：形成海豚 IS 解決方案，2025 年，智能外呼超 40 萬通，加微率破 10%，智能保顧助力單坐席服務量提升 167%，實現公域引流與精準服務。
	理賠：完善海豚 IC 解決方案，上線錄審一體 1.0 版，2025 年處理賠案超 50 萬件。
	管理：形成智能陪練、新能源車定損、審計數字員工、消保智審四大解決方案，2025 年智能培訓覆蓋超 10 萬人員，太保產險新員工留存率提升 7%，代碼助手賦能 2,100 餘名開發者，研發效率提升 13%。
	資管：初步建成覆蓋投研、風控、運營三大核心領域的全鏈條智能投研體系，推動投研全流程智能化、高效化。



影響、風險和機遇管理

中國太保建立統籌管理、分級負責、橫向協同、縱向貫通的科技風險管理體系，提前預警、及時處置、有效防控信息科技風險。明確科技風險管理定位、管理範圍、分級分類的管控模式、三道防線職責，制定《科技風險管理辦法》《科技風險評估規範》及關鍵風險指標（KRI）風險監測體系，建立常態化監測、風險評估與報告機制，優化科技風險管理體系，提升風險監測預警能力，讓科技風險可預警、可量化、可管控。推動各子公司優化商業影響分析（BIA）模型與風險評估方法，完善科技連續性預案框架、連續性報告標準，優化演練框架與評估標準，獲得 ISO 22301 業務連續性管理體系證書。此外，組織集團總部及各子公司相關 IT 人員開展培訓，提升科技條線應對自然災害、網絡攻擊、系統故障等風險的能力。

指標與目標

截至 2025 年底，科技研發投入 40 億元，占主營業務收入 0.9%；研發人員數量 2,332 人，研發人員比例 2.4%。應用於主營業務的發明專利數 35 項，發明專利申請數 273 項，發明專利授權數 13 項，有效專利數 61 項。

我們的行動

加快科技金融布局

護航科技企業成長

構建創新產品體系，為科技型中小企業在生產經營、研發活動、專利保護、網絡安全等領域提供全方位風險保障。

全生命周期風險管理。推出“科創無憂”綜合保險，聚焦科創企業研發、生產、運營等關鍵環節痛點與風險，量身定制專屬保險服務方案，加速新質生產力培育。

研發活動風險管理。落地研發失敗保險等新型產品、中國首單科技成果轉化費用損失保險和 3 單中試保險、中國首個人形機器人保險“機智保”，提供研發轉化應用全鏈條風險保障。

知識產權風險管理。落地首單商業秘密保險，運用金融工具和保險產品為企業提供商業秘密侵權維權服務，降低企業維權成本。

網絡安全風險管理。自研網絡安全保險風控護航平臺接入官微，實現“保前評估、保中監測、保後應急”全流程風險減量服務閉環，從被動賠付轉為主動風險管理；“鏈安保”覆蓋核心科技供應鏈企業，顯著提升產業鏈安全保障能力。

中國太保編制《科技保險 2026—2028 年三年發展規劃》，系統梳理科技保險品牌建設、產品創新、重大項目承保的科技保

險發展方向，明確產品布局、資源配置、能力建設等重點任務，部署未來三年戰略路徑與實施重點，全面提升對科技企業全生命周期的風險保障和金融支持能力。

案例：落地中國首個人形機器人保險“機智保”

2025 年 10 月，太保產險創新推出中國首個專為人形機器人商業化應用設計的保險產品“機智保”，首創貫通“產、銷、租、用”全鏈條的風險保障樣板，以“風險擬人化”理念實現本體損失、第三者責任與自身財產損失的一體化保障。支持按天、周、月投保，突破傳統年度保單限制，適配多樣化的商業場景。該產品打通技術創新與市場應用“最後一公里”，加速人形機器人在智能制造、商業服務等領域規模化應用，為支持人形機器人產業發展提供借鑒。

支持重點產業發展

中國太保為多個高新技術產業提供綜合風險保障，為培育新質生產力注入保險動能。

集成電路。與多家頭部企業合作，在多個關鍵芯片與半導體項目中擔任首席承保，為構建安全可控的產業鏈提供關鍵支撐。

航空航天。作為穀神星一號、朱雀二號改進型等航天發射任務的首席承保人和技術試驗衛星 03 星發射任務的獨家承保人，為國家航天與商業航天發展提供堅實風險保障。

低空經濟。舉辦保險助力低空經濟高質量發展研討會，整合技術、資本、人才等要素推動產業發展。聯合開發國內首個低空物流類綜合責任保險產品“物流企業無人駕駛航空器低空綜合責任險”，填補市場空白。

生物醫藥。深度參與上海、廣東等地生物醫藥產業鏈建設，牽頭開發上海地區生物醫藥專屬產品，協同牽頭開發《廣東省人體臨床試驗責任保險示範條款》，助力產業高質量發展。

案例：落地中國首單“無人機巡檢平臺保險”，加速低空經濟騰飛

太保產險成功落地中國首單“低空經濟無人機巡檢平臺保險”，為科技企業量身定制專屬風險保障方案，聚焦城市級無人機巡檢場景，全面覆蓋無人機因平臺系統故障、算法缺陷、軟件 BUG 等導致的第三方人身傷害和財產損失，率先填補國內低空經濟運營保險空白。

優化智慧運營效能

硬核基建。落地太平洋保險智算中心全球樣板點，是保險行業首個“算-網-存-雲”協同的千億級全棧國產化 AI 基礎設施，支持保險精算、健康管理等場景大模型訓練需求。

科技合作。與國內五家 AI 領軍企業簽署合作協議，在算力運營、領域大模型、知識管理、視覺多模態、語音多模態 5 大領域開展協同攻關，全面提升保險 AI 核心能力的自主可控水平和價值轉化效率。

研發領域。部署並推廣企業級“AI 代碼助手”，構建覆蓋“理解、創作、調試、測試、審查”五大環節的智能化研發工作流程，截至 2025 年底，覆蓋超 2,100 名開發人員，核心開發群體日活躍度超 90%，月均模型調用達 300 萬次。

審計領域。以“大數據 + 大模型”雙核驅動打造動態審計監測平臺，實現數據高效處理和快速響應，拓展審計監測範圍，推動以內控審計為基礎向風險導向審計轉變，從“項目制”單一審計轉變為“項目 + 動態監測”並行審計。

合規領域。根據合規內控“1+4+N”能力提升計劃，實現一體化“數據驅動”風險合規作業方式，通過四大能力中心提供合規條線智能化管理工具，高效賦能合規工作。

提升智能服務質量

承保領域。規模部署“智能保顧”平臺，自動幫助保險顧問（坐席）完成客戶信息篩選、精準需求分析、個性化產品匹配與話術推薦等工作，重構保險銷售全流程。截至 2025 年底，智能保顧累計服務客戶超 14.2 萬人，深度經營客戶 3.1 萬人，坐席服務人效從 30 人 / 天跨越式提升到 80 人 / 天，問題解決率達 90.3%，端到端響應時效穩定在 8 秒內，大幅提升服務可靠性與客戶滿意度。

理賠領域。打造人機協同的多層次健康險產品理賠體系，實現理賠全自動化、半自動化平衡時效和風險管理。研發智能化裏

程表、人傷判責識別、新能源車估損等工具，自動化加速車險產品大額理賠案件的處理時效。在團客渠道，利用 AI 促進理賠、查勘、審核業務流程標準化、敏捷化。使用 AI 形成擬客對練、利用客經服務工具，提高代理人專業素養與服務質量。使用 AI 保險顧問提升響應速度，減少客戶等待時間。2025 年，線上理賠使用人次 94.7 萬。

太保壽險發布中國太保銀保數智化客經解決方案。該方案以客戶為中心，通過精準洞察客戶需求、串聯線上線下全場景觸點、推送個性化產品與服務方案，實現對銀保業務全流程的效率提升與體驗優化。

完善科技倫理治理

圍繞組織制度、管理措施和技術措施，構建可信、負責任的 AI 安全治理體系，充分保障監管合規、高效應對 AI 新型風險。內部定期分享大模型安全論文和訓練評測數據，供算法團隊評測大模型安全性。

加強知識產權保護

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，修訂《知識產權管理辦法》，進一步加強知識產權管理。督促並協助各機構開展商標註冊、著作權登記、專利申請等工作，擴大知識產權規模；運用法律手段打擊侵權行為，充分維護無形資產權益。

鄉村振興，繪就振興新貌

中國太保通過規劃先行、統籌部署錨定鄉村振興方向，構建“集團統籌、子公司協同、屬地執行”三級聯動體系，創新農險及綜合金融產品，構建多維協同的長效幫扶體系，彰顯責任擔當。

鄉村幫扶

精準對接幫扶地區實際需求，截至 2025 年底，累計投入鄉村幫扶捐贈資金 1,560 萬元，助力產業振興、村容村貌改善、幫困助學以及基礎設施建設等。

醫療幫扶。在鄉村偏遠地區開展大病保險、長護險、惠民保等各類醫保合作項目，解決農民因病返貧，因病致貧現象，有效提升醫療保障水平。

駐村幫扶。嚴格落實“四個不摘”要求，繼續向重點幫扶地區派出駐村幹部 283 人，服務 26 個省份的重點村，助力鄉村振興。

消費幫扶。通過工會福利、食堂定向採購、帶貨直播、產品包銷、員工自購等方式助力鄉村農副產品銷售，提升農戶收入，鞏固脫貧攻堅成果，截至 2025 年底，累計消費幫扶 521.2 萬元

農業保險

推進農險業務提質增效，累計開發 5,000 餘款農險產品，基本實現農林牧漁領域產品全覆蓋。2025 年，新開發 1,400 餘款農

險產品，為超 1,700 萬戶次農戶提供各類農業風險保障約 1.3 萬億元，農險理賠惠及農戶近 600 萬戶次。

推進鄉村全面振興。發布“振興五保”綜合風險保障計劃，全面保障產業興旺、生態宜居、鄉風文明、治理有效、生活富裕。

保障糧食安全。豐富糧食安全保險供給，累計為水稻、小麥、玉米三大主糧作物提供風險保障 1,286 億元，對 300 餘種農作物實現保險全覆蓋。

助力地方特色產業發展。開展“一縣一品”“一縣多品”地方特色農業保險，截至 2025 年底，為 31 個省、自治區、直轄市 3,000 餘款特色農產品提供風險保障服務。

農險數字化服務。打造新一代“三農”核心系統“慧智農”，可進行信息采集、地塊指認、標的核驗、出單核保、電子繳費、保單生成等承保全流程操作，精準、高效、智能守護“三農”高質量發展。創新打造“AI 保處聯動”項目，將收集理賠單證、鑒定單位蓋章材料等線下繁瑣流程轉移至保處聯動 APP，最快當天可線上完成理賠全流程。



鄉村振興捐贈資金

1,560 萬元



派出駐村幹部

283 人

案例：創新科技保險模式，護航種苗從“實驗室”走向“大市場”

為解決農業科技項目“高投入、高風險、長周期”的痛點，2025 年 12 月，太保產險聯合農業科技公司，在謝徑安·傅化農創村落地中國首單蔬果花卉類種苗“育繁推”科技成果轉化保險，覆蓋蔬果花卉種苗從實驗室培育、規模化繁育到市場化推廣的全生命周期，有效化解因轉化技術路線不確定、研發中斷等導致的研發投入損失風險，為農業創新提供穩定預期和安全屏障。

服務出海，強化跨境保障

中國太保持續織密海外服務網絡，聯合多方探索中國企業海外發展新模式，護航系列國際展會圓滿舉辦，促進全球互聯互通、合作共贏，為高水平對外開放注入強勁動能。

完善海外服務布局

中國太保穩步建設全球服務網絡，成立國際部，統籌國際化戰略規劃部署與推動落地。與多個跨國保險集團、境外頭部保險企業和國家保險主體建立合作關係。2017年以來，公司累計為“一帶一路”海外業務提供風險保障超4萬億元人民幣，承保全球180多個國家和地區超1,000個重大項目，覆蓋基礎設施建設、技術合作、經貿往來、人文交流、安全發展等全場景。

太保產險創新發布“一帶一路”智慧雲平臺4.0。作為全球領先的風險管理智慧平臺，首次實現全球地震風險精準評估，通過“太保AI助手”提供風險評估、專業答疑、報告生成等智能化服務，建立實時災害預警系統，第一時間推送最新地震風險信息，標志著中國保險業在全球化風險管理服務邁入智能化新階段。



2025年2月，首屆海外合作論壇召開，首次舉辦海外合作論壇，聯合發布業內首個“銀行-保險跨境金融服務方案”，首次攜手戰略客戶將業務版圖拓展至海外

支持企業“走出去”

中國太保堅持助力中資企業“走出去”，在中資保險公司中實現重點項目保障數量排名第一。與銀行機構共同發布《共同支持中資企業“走出去”跨境金融服務方案》，並聯合保險機構簽署三方泰國銀保合作協議，開啟海外銀保合作試點。聯合金融機構發布《支持中資企業“走出去”跨境金融服務方案 G-FIRST2.0》，作為國內首個由銀行、保險、證券協同打造的跨境金融一體化方案，開創“多業態聯動、全鏈條覆蓋”服務新模式，滿足企業在投融资、風險管理、跨境支付等多元需求。創新打造“技術輸出+本土服務”全鏈條解決方案，為中國車企在泰國市場的整車出口、本地化生產及運營提供全方位風險保障，並落地多批次泰國新能源車險保單，填補保險業服務新能源汽車全球化發展的空白。

服務國際展會

進博會：作為進博會高級合作夥伴和指定保險服務商，連續8年提供全方位的保險保障和服務支持。2025年提供“產、壽、健”一站式綜合保險保障方案和一體化風險管理服務，保額超1.28萬億元。

服貿會：作為服貿會全球合作夥伴和指定保險服務商，連續6年護航服貿會，量身打造全方位、多層次、智能化的風險保障體系。2025年提供總保額3,076億元的全面保險保障，覆蓋人數40萬人。

西博會：首度亮相西博會，作為西博會財產保險服務商，提供全周期的一站式保險方案和風險管理服務。



海外業務保障

超 **4** 萬億元



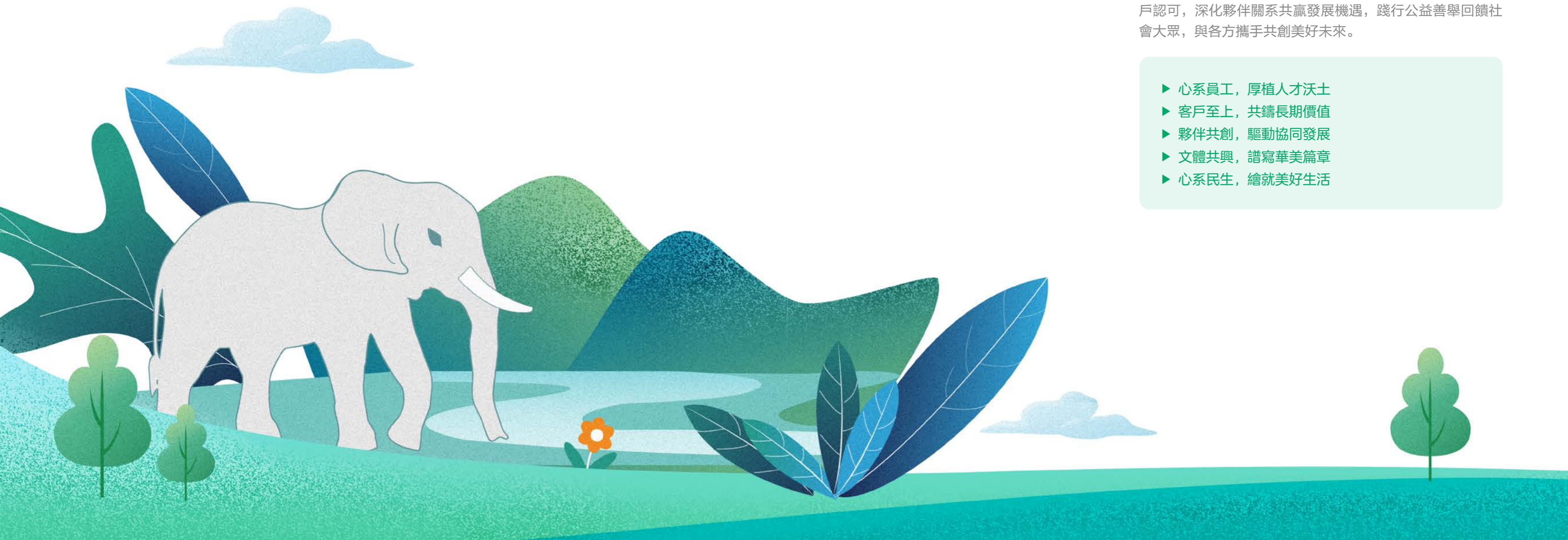
海外承保重大項目

超 **1,000** 個

04 強化服務合作， 實現協同共生

中國太保厚植人才沃土凝聚員工力量，升級服務體驗贏得客戶認可，深化夥伴關係共贏發展機遇，踐行公益善舉回饋社會大眾，與各方攜手共創美好未來。

- ▶ 心系員工，厚植人才沃土
- ▶ 客戶至上，共鑄長期價值
- ▶ 夥伴共創，驅動協同發展
- ▶ 文體共興，譜寫華美篇章
- ▶ 心系民生，繪就美好生活



心系員工，厚植人才沃土

維護基本權益

中國太保始終堅持以人為本，全面保障員工基本合法權益，為員工提供公開、公平、公正的發展機會。

公平招聘管理

聚焦國家政策導向與集團戰略轉型重點方向，制定年度招聘計劃，並將反童工、反強制勞動及反歧視要求等，融入招聘與管理全流程。通過拓寬招聘渠道、規範招聘需求描述、落實公平透明合規的面試及錄用程序，並結合地區和崗位需要，傾斜女性人員、軍轉幹部、少數民族等，致力打造多元化員工團隊，保障各族群、各地區員工享有平等就業與發展機會。2025年，用工環節未發生歧視、僱傭童工或強制勞動的情況。

多渠道人才引進

校園招聘

與國內知名高校簽訂合作協議，並制定《校企合作管理暫行辦法》《實習基地管理辦法》，深化長效合作機制，常態化推進校園招聘與校企合作項目落地。

社會招聘

與國內各大招聘平臺合作，拓寬招聘路徑，推廣雇主品牌形象，全方位發布、宣傳招聘信息。

內部推薦與選聘

關鍵崗位施行競聘上崗，挖掘員工潛力、拓寬職業發展空間，實現人崗適配、人盡其才。

保障基本勞動權益

嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等勞動保障相關法律法規，依法與員工訂立、履行、變更、解除或終止勞動合同。恪守公平與包容的用工原則，嚴格落實《員工行為規範手冊》，堅決禁止使用童工和強制勞動並開展反歧視培訓，杜絕由於種族、民族、宗教信仰、地區、性別、殘疾、國籍、年齡等因素引發的職場歧視或騷擾行為。遵守《中華人民共和國婦女權益保障法》《女職工勞動保護特別規定》等法律法規，堅持男女員工同酬，並續簽集團《集體合同》《女員工特殊保護集體合同》，嚴格落實生育假、哺乳假、產檢假和育兒假。

促進就業和包容發展

立足業務發展需求與市場用工特點創設多元化靈活就業崗位，為不同群體提供適配的就業選擇，勞務派遣員工與同級正式員工在薪酬、社保及各項福利上執行統一標準，享有同等工會關懷、節日慰問、幫扶支持、內部培訓資源，以及平等的職業發展通道，充分保障靈活用工人員權益。此外，為殘障員工和退伍軍人提供平等就業機會及更好的溝通平臺。

公司勞動合同覆蓋率 and 社會保險繳納率均為

100%

員工總數

96,838人

外籍員工人數

13人

殘疾員工人數

105人

薪酬與福利

薪酬體系

制定《薪酬管理辦法》，每月定期足額發薪，並為員工繳納五險一金及商業保險；為全體員工設置“固定+浮動”薪酬結構，浮動部分依據崗位職責及重點項目貢獻核定績效獎金；提升精算、投資、核保、理賠等關鍵專業崗位的薪酬競爭力。

績效考核

制定年度績效考核辦法，建立以任期目標責任和契約約定為基礎的管理機制，並配套動態優化與退出機制，強化責任落實與效能管理。各級領導與員工溝通年度考核結果並制定針對性改進計劃，員工若對考核結果存在異議，可依據績效考核複議相關辦法進行複議。

工時及假期政策

遵循《中華人民共和國勞動法》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

構建高標準的綜合福利體系，為全體員工提供社會保險、住房公積金、企業年金參保、健康體檢、困難幫扶、太醫管家服務、人才辦理落戶、人才公寓居住、各類補貼（餐補、交通補等）等福利保障。

員工享受育兒假情況

休育兒假的女性員工（人）

1,575

休育兒假的男性員工（人）

830

休育兒假的員工返崗情況

結束休假並返崗的女性員工（人）

1,563

結束休假並返崗的男性員工（人）

825

女性員工返崗率（%）

99.24

男性員工返崗率（%）

99.40

休育兒假的員工留任情況

返崗日算起 12 個月後仍在職的女性員工（人）

1,479

返崗日算起 12 個月後仍在職的男性員工（人）

510

女性員工留任率（%）

94.63

男性員工留任率（%）

61.82

民主管理

制定《勞動爭議申訴與調解管理辦法》等制度，並建立多渠道、多層次的員工申訴機制，明確各級機構工會為受理主體，申訴渠道涵蓋來訪接待、信函、電話、電子郵件及7×24小時人力資源智能問答平臺，在過程中採取嚴格的保密措施，確保員工合理訴求得到及時公正的受理與回應。開展“金點子”活動，廣泛收集員工意見建議，充分調動員工參與經營的“主人翁”意識。

2025年，公司委托獨立第三方專業機構開展員工敬業度與滿意度調查，反饋率達89.7%，其中，敬業度圍繞認同、成就、滿意、努力、忠誠、推薦6個關鍵維度展開，滿意度圍繞好領導、好方向、好工作、好文化、好員工5個方向評估。基於調查結果，系統梳理分析存在問題，制定2026年員工滿意度提升計劃，通過完善調研反饋與持續改進機制，不斷提升員工對組織管理的整體滿意度，增強工作幸福感。

工會深化民主溝通，夯實制度保障，2025年內召開工會會員代表大會、職工代表大會，依法履行民主程序，及時宣導集團戰略凝聚職工智慧；完善提案辦理機制，四屆兩次職代會150件提案全部落實，代表滿意度達100%，提案內容涵蓋創新轉型、人才建設等核心領域；深化職工之家建設，各級工會深入一線傾聽訴求，通過集體合同簽訂、勞動爭議調解等機制切實維護職工權益，構建和諧勞動關係。

助力員工成長

圍繞人才隊伍的能力培養、監督管理、留才愛才等方面，共出臺制度規範70餘項。2025年，制定《太保學習創新中心（黨校教務部）三年（2026-2028）行動方案》，設立面向所有員工的“平臺化、線上化、智能化”學習創新中心；修訂《因公短期出國（境）培訓管理辦法》等，不斷健全人才建設制度體系，為高質量發展提供堅實的人才保障。

員工職業晉升體系

提供多元發展路徑，建立多通道、多專業、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，實施決策、管理、專業和技能四大序列職位管理並配置相應的績效激勵機制，為人才提供適合自身發展的賽道和上升空間。

新員工培養計劃

針對應屆畢業生培訓制定專項培養計劃、開展管培生等培訓項目，提供導師帶教、重點項目曆練、訓戰結合培養、跨界輪崗交流等培養方案，並以三年為周期，建立柔性流動機制，開展人才輪崗鍛煉，為行業培養優秀人才。

人才梯隊開發與建設

集團牽頭開發“新鋒”“卓越”“優才計劃”“百舸千帆”等多層次多維度訓戰結合的培養項目，做好人才梯隊儲備；構建分層分類培養體系，重點圍繞中高級管理人員、年輕幹部及專業人才開展定制化培養項目；各子公司定期進行人才盤點，打

造動態分層管理的優秀人才庫，夯實高素質專業化人才隊伍建設。

領導力賦能管理

制定《幹部人才隊伍建設中長期發展規劃2025-2027》，加強子公司領導班子、後備幹部的儲備與培養。強化新任職管理人員的崗前與適崗培訓，為在職管理人員舉辦年度



舉辦高質量發展研修班

集中研修班，並鼓勵支持員工提升領導力學曆或考取證書。開展兩期中高級管理人員高質量發展專題培訓，幫助其吸收前沿管理理念、拓寬國際視野、提升戰略引領與綜合管理能力。依托數字化學習平臺“太保學習”，打造覆蓋全體員工的領導力培訓課程體系。通過開發《團隊管理》等專項課程，系統性提升全員的團隊管理與協作能力。

特定崗位的職業發展培訓的專項計劃

健康養老保險業務人才	探索在太保產壽健總部及分支機構建立康養服務專員隊伍，強化一線服務培訓、宣傳和賦能，提升營銷專業服務素養。
科技創新人才	鼓勵專業技術人員申報上海“東方英才”等人才計劃和參加外部資格認證。
風控審計人才	精準繪制人才畫像，優化培養策略，並鼓勵參加外部資格認證，持續提升風控審計人才專業化能力和風險管理水平。
財精投資人才	培育高端及年輕財精投資人才，深化面向未來的專業化、國際化財精投資人才隊伍建設。

豐富數字化在線教育課程

全新上線“太保文創”“太保問卷”平臺，並升級“太保數字講師”功能，旨在為員工提供更精准、便捷的數字化學習資源與契合工作場景的智能化工具。同時搭建面向全員的“AI+訓戰探索中心”，推動“全員AI+素養提升”，支持“人工智能+”戰略的紮實落地。

按性別劃分定期接受績效和職業發展考核的員工百分比（%）

男性百分比 99.77

女性百分比 99.58

按年齡組別劃分定期接受績效和職業發展考核的員工百分比（%）

30歲及以下員工 99.39

31-40歲員工 99.89

41-50歲員工 99.73

51歲及以上員工 98.81



“太保學習”平臺
“AI+素養提升”學習人次

超 **36萬**

用戶數

超 **55萬人**



開設課程

超 **2.6萬門**



累計直播

超 **2.6萬場**



累計考試

超 **1.6萬場**

加強與外部專業機構合作

建立與高校教育和崗位實踐相結合、系統內部和外部多崗位鍛煉相融合、國內培養和海（境）外學習交流相銜接的開放式培養體系，為員工提供更加專業和全面的學習培訓資源及合作交流機會，不斷提升員工的專業知識與實踐能力。

2025 年，集團與知名高校開展“新鋒金融人才”“卓越金融人才”及審計財務等專業合作項目，聚焦高端複合型人才與關鍵崗位儲備；與國內優秀企業共建實戰研修班，強化幹部戰略思維；聯合澳大利亞與新西蘭保險金融學會推動綠色保險境外培訓，拓寬團隊國際視野；攜手中國保險行業協會開展人工智能培訓應用課題研究，積極探索人才培養體系的數字化與智能化升級。

案例：集團首期大康養戰略人才培訓在復旦大學開班

2025 年 5 月 24 日，中國太保聯合復旦大學上海醫學院啟動首期“大康養戰略人才培訓”。培訓依托高校學術資源，聚焦監管政策、健康保險創新、養老金融等重點領域，採取“面授+線上+行動學習”多元模式，培育兼具保險專業與康養服務能力的複合型人才，推動康養服務與保險主業深度融合。



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，鼓勵員工根據工作需要和崗位要求，獲得學位或取得各類專業資格證書，提供考試假期、考試費報銷和考試通過獎勵等支持，覆蓋包括勞務派遣人員在內的全體員工，提升各領域人才專業素養與綜合能力。

保障健康安全

通過優化健康管理與強化安全風險防控，致力於打造安全、健康、可持續的工作環境。

優化健康管理

構建全方位健康保障體系，實現全體員工差異化職業健康體檢 100% 覆蓋，常態化開展員工工間操、肩頸理療、體育健身、心理輔導等活動，並提供針對性的健康需求；舉辦升學親子心理健康、女性健康、常見病預防、體檢報告解讀等主題講座；通過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、健康檔案管理、門診預約等服務，切實提升員工健康水平。



落實安全生產

嚴格遵循《中華人民共和國安全生產法》《上海市安全生產條例》等國家法律和地方性法規，制定並印發《集團安全生產標準化管理規範評定標準》《中國太保相關方安全生產管理辦法》，壓緊壓實安全生產責任制，推進全員簽訂《安全生產責任承諾書》，駐場相關方簽署《安全生產管理協議書》，持續築牢安全防線。全年未發現重大事故隱患，無等級安全生產責任事故。

健全安全生產管理體系



強化風險防控

強化風險辨識分級管控和隱患排查治理機制，緊盯相關方管理與基礎管理短板，確保各類安全隱患及時發現、有效消除。



提升應急能力

系統優化消防、防汛防臺等應急預案，並實施動態更新與管理；組織開展應急培訓與實戰演練，覆蓋消防、重大自然災害等多個場景；針對重大突發敏感事件及災害信息，嚴格執行報送流程並提升應急處置能力，夯實職場安全管理基礎。



安防數字化升級

在上海主要職場部署消防物聯網，開發智能移動巡檢系統，持續完善智慧安防平臺功能，全面提升安全風險管控效能。



培育安全文化

實施全員安全生產宣傳培訓教育行動計劃，開展“防災減災日”“安全生產月”“消防宣傳月”等系列活動，營造“人人講安全、個個會應急”的安全文化氛圍。

安全生產總投入

3,475 萬元

召開安委會專題會議

51 次

簽訂《安全生產責任承諾書》員工

100%

安全隱患問題整改率

100%

全年組織“安全生產管理幹部培訓班”等專項培訓

超 2,000 場

覆蓋安全管理人員

近 4 萬人次

內部員工和相關方員工

11 餘萬人次

參加全年組織開展消防聯合演訓

11,000 餘人

員工體檢覆蓋率

100%



幫扶困難員工
2,126人



支出慰問金
327.58萬元

傳遞關愛溫度

全方位傳遞組織溫度，致力於提升員工福祉與團隊凝聚力。

關愛女性員工

持續推進員工之家、員工小家、媽咪小屋標準化建設，推進“太醫管家”家庭醫生關愛計劃；除法定生育假、哺乳假、產檢假和育兒假外，額外推出“一年內最低工資標準申請假期”的專屬福利政策；深化“芳華薈”女工品牌，探索建立女員工榮譽體系，依托“芳華講堂”“芳華沙龍”“芳華書會”等平臺，賦能女員工成長。



“芳華薈”2025年首場活動帶領女員工領略京劇藝術蘊含的深厚底蘊



以“綻放時代芳華守護美好人生”為主題的“芳華薈”之芳華講堂活動在上海戲劇學院成功舉辦

用心用情幫扶

實施覆蓋全體員工的《職工幫扶管理辦法（試行）》，建立常態化員工關愛體系，並重點幫扶特殊群體，依托商業保險續保、大病醫療互助、幫困送溫暖、公益助學等項目，切實將關懷與支持落到實處。

開展豐富活動

為展現員工朝氣蓬勃、團結奮進的精神風貌，組織開展“太愛跑”及“至誠杯”乒乓球賽、“至信杯”羽毛球賽、“至恒杯”足球賽和“至遠杯”電競賽等系列文體活動。

案例：聚焦一線，精準關懷

太保壽險於2025年正式實施《員工關愛工程行動方案》，以“全周期關懷、全方位覆蓋、分群體施策”為三大支柱，聚焦基層一線需求，系統推出九類精準支持舉措，為全體員工，特別是重點群體，提供貫穿職業生涯的持續關懷與全面支持。

賦能代理人發展

嚴格遵守《中華人民共和國保險法》等國家法律法規，並積極貫徹國家金融監管總局《關於推動深化人身保險行業個人營銷體制改革的通知》要求，在切實保障代理人合法權益的同時，通過開展多樣化培訓，持續推動隊伍向專業化、高價值方向轉型。

代理人福利與保障

依據代理人職級、榮譽頭銜與服務年限，提供包含意外與醫療保障、個人養老金在內的綜合福利保障，全方位支持其職業生涯。同時持續優化代理人工作體驗，建立常態化溝通與反饋渠道，傾聽其在培訓賦能、數字化工具、產品服務等方面的意見，並推動改進落實，不斷增強代理人對保險事業的認同感與歸屬感。

代理人培訓與發展

通過匹配各層級職責及行為要求，引導隊伍自主經營、鼓勵多勞多得，並以“AI科技”賦能作業模式，助力代理人隊伍質態持續優化。太保壽險通過智能培訓賦能壽險代理人，人均產能提升14%；推出“Cπ 康養財富規劃師”，以服務促銷售、以專業提價值的閉環體系，提升代理人的服務承載能力與長期客戶經營效能。

提升代理人合規銷售與風險防範能力

完善涵蓋代理人簽約准入、銷售行為、品質管理與基本法制度在內的全流程制度體系，並依托數字化風控平臺，建立覆蓋銷售、招募、服務及機構行為的風險監測指標體系，實現對各級團隊風險的常態化監測與動態預警；加強對全體代理人隊伍的合規宣教，內容覆蓋監管新規與要求、審計核查關注重點、個險風控關注點等，提升合規守法意識和誠信規範展業理念。2025年，通過課程體系升級、推進機制完善及追蹤手段創新，實現從碎片化學習向系統化能力提升。課程重構為八大模塊，強化實戰結合；下發通知明確階梯式目標；全過程動態管控，確保培訓有序落地。

太保壽險代理人隊伍專業成長與能力建設



標準化訓練

依托 PDS101 工作坊，通過“線下集中面授+線上工具伴跑”模式與系統化主管晉升賦能培訓，助力新人與主管隊伍夯實銷售與管理能力，實現職業平穩過渡，注入新動能。



實戰化訓練

圍繞業務節奏與隊伍能力模型，開展主題聚焦的輪訓、案例複盤及分層分級的產品專訓，推動知識向實戰高效轉化，提升團隊領導力與精準營銷水平。



智訓賦能

2025年全面推廣“智能金牌教練”AI培訓輔助系統，依托算法與知識圖譜實現培訓內容的個性化推送，構建數字化培訓新模式，優化學習體驗與業務轉化效能。

客戶至上，共鑄長期價值

消費者權益保護

構建協同聯動、全域覆蓋的“大消保”工作格局，修訂《集團消保管理政策》，制定集團《消費投訴處理管理辦法》《重大消費投訴應急預案》《消保考核辦法》《金融教育宣傳工作辦法》《消費者個人信息保護工作規範》等專項消保制度，強化集團統籌引領與監督管理職能，推動子公司落實消保主體責任。

深化消保治理

構建並完善消保管理組織架構，董事會對消保工作承擔最終責任，並下設消費者權益保護委員會；總部消費者權益保護部負責統籌落實經營管理層要求，協調、督促、指導各單位開展消保工作；各相關職能部門在職責範圍內協同參與，做好條線傳導。

通過建立“消保示範區”及“基層消保示範點”建設長效機制，引導分支機構聚焦金融糾紛多元化解、教育陣地建設、為民辦實事等領域融入基層社會治理，並打造消保專屬榮譽體系，激發基層內生動力；制定落實年度工作要點，首次召開全系統消保調研督導會，建立集團消保工作聯席會機制，加強消保重點領域監督指導，並強化集團消保與審計協同，細化《2025年度消保專項審計方案》，加強對子公司業務經營行為的審計監督，築牢消費者權益保護防線。

負責任營銷

修訂《集團消保管理政策》，新增“適當性管理機制”“營銷行為管理機制”等內容，並制定下發《關於進一步加強適當性管理、營銷行為管理、個人信息保護工作的通知》，壓實相關子公司經營主體責任，規範營銷行為。組織開展覆蓋全員的《金融機構產品適當性管理辦法》專題培訓，促進新規紮實有序落地。創新研發“消保智審大模型助手”並應用於太保產險、壽險、健康險及農險的營銷宣傳資料及產品條款審查，有效提升消保審查的精確度，助力把好業務源頭關。

客戶隱私保護

嚴格落實《中華人民共和國個人信息保護法》等法規，制定《集團消費者個人信息保護工作規範》，規範消費者個人信息收集、存儲、使用、加工、傳輸、提供、公開、刪除等全生命周期處理活動。2025年，以更清晰、更易理解的形式展現隱私政策與授權協議，明示個人信息的采集範圍、處理方式、共享場景、安全保護措施及授權撤銷方式等內容，並承諾不會超出法律允許和授權範圍使用客戶信息，且當用戶注銷賬號後將及時刪除其個人數據，為消費者個人信息安全提供堅實保障。全年未發生因泄露客戶隱私、失竊或丟失客戶資料事件及相關金額支出。

客戶投訴處理

集團制定《投訴處理管理辦法》《重大消費投訴應急預案》，加強對子公司的監督指導，通過建立糾紛調解工作機制，推動子公司積極聯動地方行業協會、調解組織等第三方資源，拓寬糾紛化解服務渠道，夯實投訴治理基礎。太保產險、壽險、健康險持續優化投訴全流程閉環管理機制，升級全渠道投訴的數智化管控，健全投訴閉環處置與考評追責機制，針對不同渠道特性制定差異化處置策略，提升投訴化解效能與客戶滿意度。

開展金融教育

制定《集團金融教育宣傳工作管理辦法》，健全常態金融教育宣傳工作機制，開展“3.15”金融消保教育宣傳、“5.15”投資者保護宣傳日、“金融教育宣傳周”，累計觸及消費者7.15億人次，還開展“7.8全國保險公眾宣傳日”“高管話消保”等，構建消保“大格局”。創新推出消保教宣短劇，發布“為民辦實事”典型案例，攜手《蠻好的人生》普及金融知識、強化公眾風險意識。把金融知識與惠民保障送到偏遠、貧困地區，太保壽險發揮駐村工作隊作用，組建百人太保“鄉村振興”消保先鋒隊，在鄉村振興幫扶點開展消保、防詐、智能技術普及宣傳。太保產險在新疆、雲南等偏遠地區，創新開展“馬背宣講”“氈房課堂”“田間課堂”等金融宣教活動。

精進客戶體驗

堅持以客戶為中心，發揮集團綜合優勢推進“太保服務”建設，持續打造“責任、智慧、溫度”的特色服務標籤，不斷增強以服務為核心的競爭力。

“太保服務”品牌建設

升級以服務官為樞紐的“太保服務”建設組織體系和工作機制，踐行“以客戶為中心”的經營理念，推進服務標準化、信息化、透明化建設。開展覆蓋全集團的“高管聆聽”活動、各級服務官“零距離”傾聽客戶聲音、解答客戶疑問、處理客戶投訴，研究服務升級舉措，推動解決難點斷點問題。

太保產險打造“三心服務”工程，圍繞“降低行動成本，讓客戶省心；消除具體擔憂，讓客戶放心；建立長期信任，讓客戶安心”，推進服務融合重構，確保部署落地可見。太保壽險以客戶價值為核心，提出並貫徹“客戶為出發點，產服為切入點，隊伍為落腳點”的理念，實施客戶、區域、產服等六大策略，帶動經濟價值和社會價值的共同增長。

太保產險“三心服務”

省心

全面深化服務線上化運營，實現小額理賠最快6分鐘辦結、全生命周期服務在線零距離、人傷理賠“產、養、護、鑒”全診療周期線上直通服務，降低客戶行動成本。

放心

構建“透明理賠”體系，實現車險理賠全程可視可溯源、多類服務全觸點進度可查，消除客戶疑慮。

安心

依托風險減量體系與場景化產品主動防控風險，並通過管家式服務提供伴隨式關懷，提高精準服務效率。

煥新客戶服務旅程

太保產險圍繞“投保智能化、續保服務化、理賠線上化、增值生態化”主線，貫穿客戶全旅程，持續提升車險體驗；2025年，95500電話客服滿意度為99.98%，保持高水平運行。太保壽險聚焦增值服務升級、理賠流程簡化與時效透明度提升等關鍵舉措，推動服務質量整體進階。太保健康險推進服務標準化、模塊化與系統中臺化建設，實現健康服務敏捷配置與客戶權益流暢使用；搭建服務質量指數數字化管控平臺，建立常態化指標預警，提升客戶服務可及性與體驗滿意度。

NPS 客戶體驗實時監測平臺

持續深化NPS客戶體驗管理，提升客戶服務效率和服務品質。2025年，中國太保通過交互型NPS線上化管理平臺，實時獲取客戶旅程服務反饋，及時發現並解決客戶痛點並組織專題調研，對標同業定位服務短板，推動保單服務迭代升級，提升太保產壽險公司關鍵旅程交互型NPS指數。

“NPS 客戶體驗實時監測平臺”已上線

超 **70** 個場景

數字化升級場景服務

加速“人工智能+”落地，推動數智成果深度賦能業務，為行業智能轉型築牢根基、樹立標杆。

太保產險：數智驅動服務新升級

通過慧眼·智遠 AI 遙感平臺為農業保險提供精準承保理賠服務；車險領域升級“智能理賠 4.0”模式，通過 AI 技術優化車險智能報案流程，壓縮無傷亡案件報案時間，並實現一鍵報案與實時進度追蹤，全面改善客戶服務體驗；構建數字化風控體系，依托物

聯網與全流程數據聯動，實現對企業風險的精準預警與主動幹預；以“保險 + 服務 + 科技”融合創新模式，為數百萬老年人提供全方位的意外風險保障服務。

太保壽險：科技賦能提升服務體驗

運用 AI、大數據、雲計算等技術，將傳統服務線上化、智能化，實現智能理賠和風控，實現人身險保險服務質量指數行業排名第一，申請及出險支付時效分別較去年縮短 0.6 天和 9 天。推出智能客經助理，提供全鏈路客戶經營智能輔助，使觸達轉化率提升 1.9 倍；依托“雲

門店”實現保單服務 100% 一站式受理，簡化辦理流程；聚焦銀發群體需求，通過界面交互優化與全流程功能適老改造，提升服務使用便捷性。

賠付案件總量
424.3 萬件
賠付總金額
201 億元
分級賠付效率
484 件/分

小額快賠案件
113.7 萬件
賠付金額
8.9 億元

太保健康險：打造健康險理賠新範式

打造“醫賠通”企業一站式“就醫 + 理賠”解決方案，依托客服智慧網數據管理平臺，提高運營效率；運用“規則引擎 + 知識庫 + 大模型”技術，重構智能理賠機制，將健康險理賠作業人效同比提升 80%；依托 Di08-4 健康險理賠數智服務中臺，健康險醫療個險全鏈路理賠自動化率成功突破 15%。

“醫賠通”服務覆蓋企業
達 **380** 家

戰略客戶合作

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關係，截至 2025 年累計戰略簽約客戶 124 家，總戰略客戶達到 1,040 家，其中與省級政府簽約率達 97%。推動 60 餘家集團級高層互動，以多元形式打造集戰略互動、主題論壇、專業交流、生態聯結於一體的“中國太保匯客廳”交流平臺。

中國太保客戶節

2025 年 11 月，公司依托國際進口博覽會平臺舉辦“中國太保客戶節”，打造集戰略互動、主題論壇、專業交流、生態聯結於一體的高能級客戶活動交流平臺，吸引 173.9 萬人次參與。活動彰顯公司在推動行業開放合作、促進戰略高效鏈接方面的前瞻布局，以實踐行動引領保險服務生態的協同創新與價值共生。



投資生態大會

2025 年 9 月，在上海太平洋新天地大廈舉行“資賦新質 智領新程”太保資本 2025 年度投資生態大會，邀請上海市國資委、戰略客戶、市場優秀投資機構與企業家參會。



累計戰略簽約客戶
124 家



總戰略客戶
1,040 家

2025 年



應對重大自然災害

55 次



巨災風險保額

超 1.15 萬億元

重大災害理賠

在行業首推縣域定制化巨災指數保險“安惠保”，提供精細化的地震、臺風等風險保障；為上海黃浦區提供“巨災保險+氣象預警”服務，探索超大城市巨災風險管理新模式。

中國太保深化“保防減救賠”一體化服務，全力做好北京極端大風、多地洪澇等災害的理賠救助工作。公司升級風險減量管理體系，推廣網絡安全保險風控護航平臺、農業智能巡檢等科技賦能項目，運用衛星遙感、人工智能等技術實現風險全鏈條防控，提升防災減損精確度；啟動大災理賠綠色通道，簡化單證流程，針對極端災害實現首筆理賠最快 2 小時辦結，高效推進查勘定損與賠付工作。2023 年-2025 年，累計提供風險保額 2.53 萬億元，賠付超 10 億元。

案例：雪域高原農險極速理賠

2025 年冬，西藏江孜縣零下二十攝氏度嚴寒致 32 戶牧民 64 只參保羊死亡。中國太保即刻啟動綠色通道，工作人員 2 小時抵達現場並提供藏漢雙語服務，3 小時完成查勘核賠，次日賠款即直達牧民賬戶，用高效服務溫暖雪域牧民心。



案例：西藏日喀則定日縣地震應急救援

2025 年 1 月，西藏日喀則定日縣發生 6.8 級地震。中國太保第一時間啟動應急響應，總分聯動、產壽協同，赴震區排查承保情況、搭建服務點配送應急物資。開通綠色理賠通道，簡化手續，首筆車險報案從受理到賠付僅 67 分鐘，快速助力受災群眾災後重建。

案例：廣西龍勝縣山洪泥石流災害處置

2025 年 5 月，廣西龍勝縣突發山洪泥石流災害。中國太保迅速啟動應急機制，產壽聯動核查信息、對接當地應急管理局，在現場設立理賠服務點，推出 7×24 小時報案諮詢、簡化理賠資料等九項服務舉措，高效保障受災群眾權益。

案例：梅雨防汛救災，太保高效護航

2025 年 6 月以來，南方多地遭遇強降雨，湖北等省受災嚴重。中國太保提前啟動防汛應急響應，成立專項工作組，赴企業、低窪路段等風險點巡檢排查，發送風險預警。理賠人員冒雨在積水區救援被困車輛，設立臨時定損點，提供 24 小時服務，開通綠色通道簡化手續，實現快速定損理賠，以專業服務守護群眾生命財產安全。

夥伴共創，驅動協同發展

2025 年，中國太保持續優化供應商管理體系，遵循《供應商管理辦法》《供應鏈 ESG 管理指南（試行）》等制度，強化供應商 ESG 風險管理，圍繞環境保護、健康與安全、員工權利、商業道德四大領域識別、分析 ESG 風險，明確相關責任，並通過現場檢查、問卷調查、公開審查等方式開展監督。同時穩步推進數字化管理，着力打造集供應商准入、評價、使用等功能於一體的供應商管理系統。

供應商准入

在合同簽署前，統一宣導《反商業賄賂約定》等相關規定，要求供應商簽署《供應商聲明》，承諾遵守中國太保的商業道德規範。科技外包供應商還需簽訂《供應商調查情況表》及相關專項協議，嚴格落實供應商在反賄賂、反貪污、反虛假宣傳等不正當行為的合規管理。2025 年，未發生逾期未支付中小企業款項的情況。

供應商考核及退出機制

將 ESG 管理全面融入供應商年度考核評估體系中，依據考核結果建立動態獎懲與退出機制。考核評級明確劃分為 ABCD 四檔，其中 C 級納入觀察名單、D 級列入黑名單，對出現負面輿情的供應商採取警告、降低評級、終止合作等分級處置。

2025 年，對重點供應商開展第三方盡職調查，對不符合要求的供應商採取退庫處理。對重點供應商開展員工親屬關聯關係回避核查，識別並規範潛在利益衝突行為。

落實綠色採購

優先採購和使用綠色低碳產品、設備和設施，對綠色低碳優質供應商制定傾斜性政策；提升節能環保產品在採購中的占比。針對供應商的 ISO 14001 環境管理體系認證狀況以及產品能耗等級展開審核，積極探尋將產品生命周期總成本納入評估範疇的決策機制。

供應商能力建設

依據服務類別實施差異化培訓，對科技外包供應商開展網絡安全檢查、數據隱私保護等專項培訓，提升其安全合規意識與風險防控能力。



集中採購供應商

600 家

向當地供貨商採購支出占比

65%



使用環境標準篩選的新供應商占比

10.63%

使用社會評價維度篩選的
新供應商占比

89.37%



对供应商开展环境影响评估

72 個

文體共興，譜寫華美篇章

助力體育強國

運動員終身養老保障

正式落地“優秀運動員終身保障公益項目”，構建“體育+保險+服務+公益”新模式，舉辦10多場巴黎奧運獲獎運動員保單發放活動，服務跳水、游泳、射擊等10餘支國家隊奧運健兒。



護航上海國際馬拉松

作為2025上海國際馬拉松官方贊助商，為所有參賽選手和賽事工作人員提供涵蓋人身意外險、公眾責任險與意外醫療險的一攬子風險保障，總保額近200億元，助力每一次起跑更穩健、更安心。

護航長三角國際鐵人三項賽

為來自全球1,600名運動員及賽事工作者定制“鐵人專屬保險方案”，涵蓋公眾責任險、賽事中斷取消險和運動員意外傷害險等，覆蓋游泳、騎行、長跑全賽程風險，為長三角首個國際A級鐵人三項賽構築安全屏障。

護航世界賽艇錦標賽

為賽事提供全方位保險服務，創新性提供賽事中斷取消保險，並為賽事主辦方工作人員提供意外傷害保險，以全面、專業、精准的定制化方案，護航賽事順利進行。



護航上海高校匹克球邀請賽

派駐專業團隊在四大分賽區及決賽現場設立服務諮詢點，針對賽事期間可能出現的運動損傷風險，量身定制風險保障方案，為選手們提供全方位的守護。



美育潤澤心靈

樂行天下

精心打造“樂行天下”交響樂客戶品牌活動，旨在普及交響樂藝術，深化客戶交流，構建高品質品業融合生態。2025年，攜手上海交響樂團在上海、鄭州兩地舉辦2場大型音樂會，為2,000餘名戰略及中高端客戶帶去視聽盛宴。舉辦多場“大師在你身邊”音樂療愈私享會，構建富有溫度與文化質感品業生態，強化客戶與品牌、業務的情感聯結。



“樂行天下”鄭州站奏響十年之約華彩樂章



“樂行天下”2025中國太保客戶節音樂會
在上海舉行

文化互動

合作上海國際光影節，通過無人機光影秀與建築投影動態呈現品牌承諾，並在現場市集開展公益活動，將金融消保知識與健康服務融入公眾體驗，傳遞“金融向善”的品牌理念。



合作中國上海國際藝術節，在進博會太保展臺特別呈現“藝享世界、太保相伴”主題演出，實現國際文化盛事與國家級經貿平臺的雙平臺創新聯動，持續促進中外文化交流。



心系民生，繪就美好生活

作為負責任的保險企業，中國太保整合行業優勢與專業資源，攜手中國福利會、知名高校等社會力量，發布“守護朝夕”公益夥伴圈，構建“資源共享、優勢互補、價值共創”的公益生態圈。

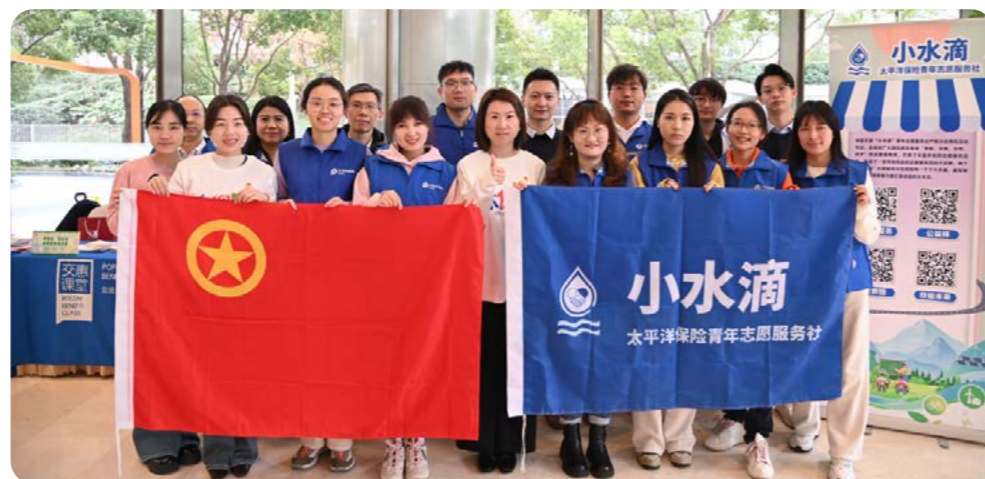
太保藍公益

太保藍基金會以“守護記憶·守護愛”公益服務體系為依托，舉辦“藍智”系列活動並培養照護人才，守護具有認知障礙老年人的記憶和生命的尊嚴；設立“星安芯孤獨症關愛”公益項目，啟動“星芯孩子”夢想書畫千人培養計劃、“星光悅動·照亮夢想”青少年健康促進等項目，構建特殊兒童關愛支持體系；同時持續深耕“保險+公益”“黨建+公益”“科技+公益”等多元融合模式，既為公益事業注入穩定資源，又以公益實踐反哺主業品牌。

以“小水滴”志願服務品牌為核心，3,081名青年志願者積極投身開門紅服務、青春客戶官、消保宣傳、國際展會保障及防臺抗洪等重要任務。2025年累計服務時長7,163小時。

案例：創新“公益+體育+健康”服務模式

太保藍公益基金會向上海市乒協捐贈，支持開展第二屆上海市帕金森乒乓球錦標賽，共同探索“乒乓球+認知訓練”的複合幹預模式。現場“藍背心”志願者們為長者開展腦健康公益知識科普，演示腦健康科學幹預工具，並提供公益早篩服務。



小水滴志願服務隊在“3·5 學雷鋒”活動中，為社區居民提供健康篩查、金融知識普及與保險諮詢

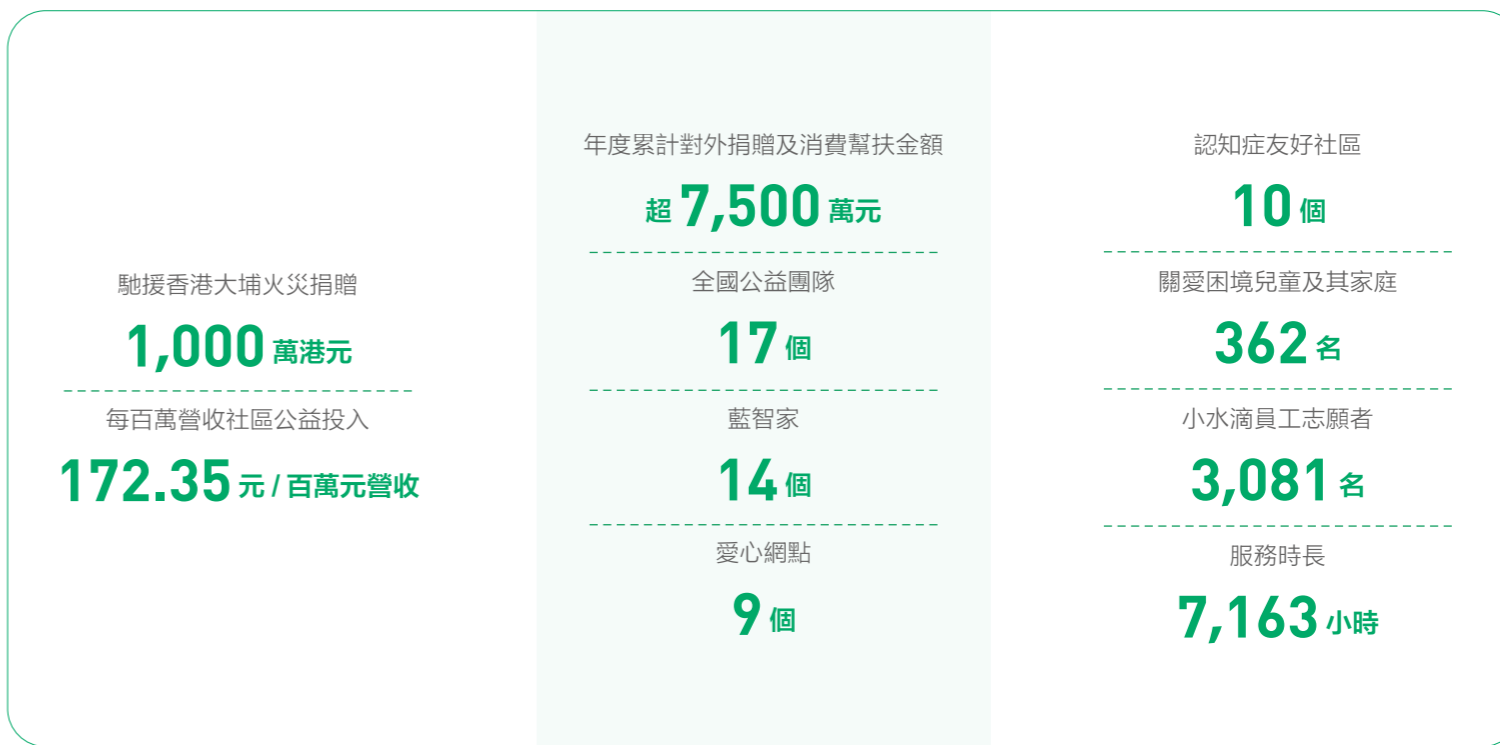


小水滴志願服務隊在第八屆進博會期間，組建七大專項服務團隊，覆蓋風險排查、多語講解、科技支持等關鍵環節，累計服務超萬人次

責任照亮未來

自2008年起，中國太保持續開展“責任照亮未來”公益活動。2025年8月，在福建漳州女排訓練基地，以“責任照亮未來排球

放飛夢想”為主題的小排球夏令營開營，近70名來自10所太保希望小學及客戶子女的營員，開啟融合夢想與拼搏的排球之旅。



05 深化固本培元， 築牢可持續根基

中國太保優化科學高效的公司治理機制，規範商業道德與合規經營管理，築牢數據安全與客戶信息保護屏障，激活內生發展動能，為可持續發展穩步夯實根基。

- ▶ 公司治理，創造長效價值
- ▶ 商業道德，夯實發展基石
- ▶ 信息安全，築牢防護屏障



公司治理，創造長效價值

中國太保完善科學、規範、透明的治理體系，穩健提升發展韌性，實現基業長青與價值共享。

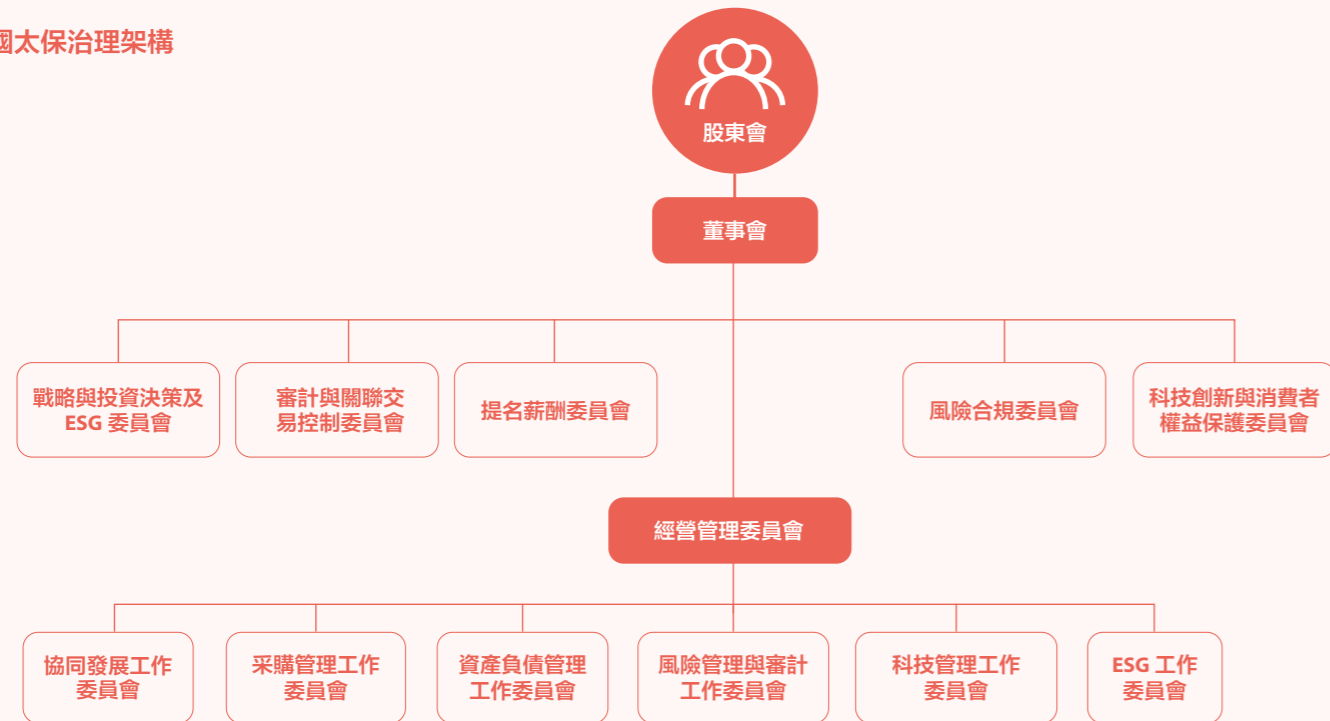
治理

中國太保遵守《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，優化公司治理架構，將“三會一層”精簡為“兩會一層”，構建由股東會、董事會和高級管理層等組成的公司治理體系，形成較為完善、相互協調、相互制衡的運行機制。董事長的主要職權是主持股東會和召集、主持董事會會議，督促、檢查董事會決議的實施情況，簽署證券發行等。

總裁需向董事會匯報工作，領導公司管理層，組織實施董事會決議，主持生產經營管理工作。

2025年12月，修訂後的《公司章程》獲監管核准，公司監事會正式撤銷，由董事會審計與關聯交易控制委員會行使《中華人民共和國公司法》和監管制度規定的監事會職權。

中國太保治理架構



戰略

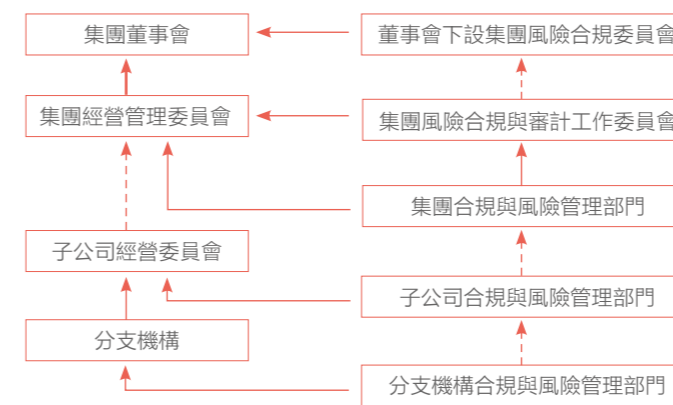
編制“十五五”規劃，系統謀劃未來五年高質量發展的總體思路、主要目標、戰略任務和重大舉措，明確“初步建成具有市場引領力與國際競爭力的一流保險金融服務集團”的發展願景，構建由集團總體規劃統領、三大戰略與條線專項規劃協同支撐的“1+N”規劃體系。同時，啟動大康養、“AI+”和國際化三大戰略，作為未來走深走實的重要支撐。其中，大康養戰略積極應對人口老齡化、響應“健康中國”國家戰略，深化產服融合和康養產業布局，推動保險產品和康養服務生態協同升級。“AI+”戰略是創新發展的重要引擎，加速科技對業務的全面賦能，驅動經營模式和業務形態創新突破，加強風險減量管理的同時挖掘新業務增長點。國際化戰略著眼於打造長期核心競爭力，增強境內外市場聯動發展能力，拓寬高質量發展路徑。

影響、風險和機遇管理

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，同時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。集團董事

中國太保風險管理組織架構圖



召開股東會
2次

股東會審議通過議案
17個



召開董事會
11次

董事會審議通過議案
88個



召開審計與關聯
交易控制委員會
會議
6次



召開提名薪酬委
員會會議
6次

會每年檢討包括重要子公司的集團風險管理及內部控制系統有效性，持續監督發行人的風險管理及內部監控系統。風險合規委員會負責識別、評估和控制保險經營中的風險，每季度聽取首席風險官匯報季度風險評估報告，並聽取管理層就風險管理系統有效且充分的年度匯報與承諾，檢討風險管理系統的有效性。通過與首席風險官等高級管理人員不定期溝通，持續監督風險管理體系運行的有效性。集團總部、保險及資產管理類子公司、部分非保子公司已設立相對獨立的風險管理部門，統籌、協調、監督各職能部門開展風險管理各項工作，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

出臺並遵守《風險管理政策》，參考包括 ESG 風險在內的國內外主流風險管理標準，指導風險管理工作，提升風險管理能力。構建涵蓋四類特有風險和七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，融入集團智能風控系統和覆蓋各類風險的穿透式管理平臺，強化風險閉環管理機制，提升風險管理的前瞻性、

系統性和數字化水平。集團及主要子公司建立風險偏好體系，集團制定整體層面風險偏好體系，主要子公司根據集團要求和實際情況建立自身風險偏好體系。

識別大康養、“AI+”、國際化三大戰略推進中的新興風險並進行分級分類管控，針對不同業務板塊建立關鍵風險指標與監測機制。同時，通過制定專項辦法、細化管理流程，壓實各道防線職責，應對新技術發展帶來的挑戰。

ESG 風險管理

戰略與投資決策及 ESG 委員會向董事會負責，負責研究長期發展戰略、重大投資決策和 ESG 治理並提出意見和建議，識別、評估公司 ESG 風險與重要 ESG 議題，研究規劃 ESG 戰略，確定 ESG 目標、計劃等，監督 ESG 規劃執行情況，審核 ESG 工作報告，推動 ESG 融入經營與管理實踐。董事會作為公司治理的最高責任主體，對 ESG 風險承擔最終監督職責，確保 ESG 風險管理機制與整體戰略及風險偏好相一致。

更新 ESG 風險限額指標，將 ESG 融入風險偏好聲明與風險限額設定，重點關注自然災害帶來的風險暴露、自留額、損失敞口以及資本需求，通過定期監測機制，嚴密防範因自然災害引發的重大賠付，有效規避償付能力下降風險。

指標與目標

男性董事
9名

女性董事
5名
占比
35.7%

女性高管占比
17.5%
外部董事占比
85.7%

獨立董事占比
35.7%

我們的行動

推動董事會多元化

注重董事多元化，制定專項政策，並將其納入《提名薪酬委員會工作制度》，明確提名薪酬委員會及董事會在評估董事會組成時，綜合考慮性別、年齡、文化及教育背景、專業資格、技能、知識和行業及地區經驗等因素，定期評估董事會人員架構。董事會由多個領域的領軍人物組成，普遍擁有豐富的從業經驗及國際金融機構的工作背景。其中，男性董事 9 名，女性董事 5 名；會計專業背景人士 7 名，法律專業背景人士 1 人，金融、管理、新技術等其他專業背景人士 14 名；至少 1 名少數族裔董事，促進提升科學決策、公司治理水平。

維護投資者權益

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，針對利潤分配方案、高管薪酬、重大關聯交易等涉及中小股東利益的事項，獨立董事按照制度安排發表客觀、公正、獨立的意見。

健全投資者溝通渠道

堅持以投資者為中心，搭建多元化溝通渠道：通過多地線上線下業績說明會、全球路演、投資者調研等活動，搭建與全球資本市場的溝通橋梁；首創保險行業投資主題資本市場開放日，深化經營交流。暢通

中小投資者溝通渠道，會前征集問題並現場回應，提供視頻參會與文字提問通道，提問當日 100% 回覆。專人負責投資者熱線、傳真、郵箱及官網專欄，編制中英雙語《投資者通訊》，通過上證 E 互動等平臺及時回應、披露信息，保障各類投資者公平獲取公司資訊。

加強信息披露

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 2024 年年度報告、2024 年可持續發展報告、2025 年季度報告和半年度報告，保證信息披露的真實、準確、完整、及時和公平，持續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。



會計專業背景人士

7名



法律專業背景人士

1名



金融、管理、新技術等其他專業背景人士

14名

商業道德，夯實發展基石

中國太保始終堅持誠實守信、依法合規、恪守商業道德，不逾越底線，將商業道德與合規建設貫穿經營發展全過程。

合規內控

修訂《合規政策》，發布專項合規指引，持續強化合規制度體系建設。建立健全合規管理組織架構，自上而下覆蓋董事會、風險合規委員會、經營管理委員會、風險合規與審計工作委員會、合規官、法律合規部，董事會負責確定合規管理目標，對合規管理的有效性承擔最終責任。部署合規三年規劃，從優化頂層設計、深度融入戰略、強化風險穿透、推進合規下沉、加速數智賦能、建設文化生態、夯實人才根基七大方面提升精細化合規管控水平。

構建新一代智能風控系統，夯實合規數智管理底座。推廣“智惠優伴”風險檢視助手，幫助一線人員快速掌握核心領域的風險態勢與管控要點，切實為基層減負賦能。舉辦“強基賦能”合規日主題活動，深化合規文化建設與實踐落地。對高管和員工開展專題培訓，提升各層各級的合規履職水平。

反不正當競爭

將《中華人民共和國反壟斷法》《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規及金融監管要求全面納入法律合規管理體系。在日常工作中，通過監管要求外規內化、

制度審核、合同審核及重大項目合規審查、操作風險管理等關鍵環節，建立健全風險識別與防控機制，強化全員反壟斷合規意識與責任落實，切實防範壟斷風險，維護市場公平競爭秩序，積極營造合規經營文化氛圍，為行業規範發展貢獻力量。2025年未發生因虛假宣傳、實施壟斷行為、侵犯商業秘密等不正當競爭行為導致的訴訟或重大行政處罰情況。

反洗錢

嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》等法律法規以及集團《洗錢風險管理辦法》。開展“全民反洗錢，護航新生活”宣傳月活動，並通過專題培訓深入解讀《金融機構洗錢風險自評估指引》新規核心要點與實務操作，為自評估工作提供清晰指引與實操支持

反貪污

嚴格遵守《金融機構涉刑案件管理辦法》等法律法規，制定並遵守《反舞弊工作暫行規定》《違規舉報管理規定》《員工違規行為責任追究辦法》《責任追究工作程

序規定》等制度，修訂《涉刑案件責任追究辦法》，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。

制定《違規舉報管理規定》，明確規定對保護舉報人的措施以及打擊報復舉報人的責任。每年開展風險和控制自評估工作，評估舞弊風險等內控風險。2025年，中國



各類合規培訓覆蓋率

100%

太保未發生針對貪污腐敗的重大法律訴訟。

與所有供應商簽署《供應商聲明》，要求供應商嚴格遵守反賄賂、反貪污、反虛假宣傳等不正當商業行為相關法律規定；對所有集中採購交易供應商進行資質複審，並引入第三方專業機構，對其中的181家重點供應商開展盡職調查，調查範圍涵蓋供應商的財務狀況、法人信息、業務情況、商業道德等，若供應商存在財務狀況不穩定、法人信息材料不全等問題，對供應商採取退庫處理。建立供應商黑名單制度，將觸發重大不良行為的供應商全部加入黑名單，其中重大不良行為明確包括向招標代理機構、公司相關人員、評審小組成員行賄或者提供其他不正當利益謀取中標、成交。在合同簽署前，向所有供應商培訓宣導中國太保《反商業賄賂約定》等相關規定。2025年，100%合作夥伴簽署反商業賄賂條款、安全保密協議，與所有科技外包供應商簽署《供應商調查情況表》等反商業賄賂和配合調查的文件、協議。

集團審計中心定期對集團總部、子公司及分公司開展內控審計，審計內容涵蓋採購管理、供應商管理相關內容，重點關注合作供應商資質是否達標、供應商選擇的規範性及合理性，是否存在圍標、陪標及利益輸送等情況。制定《信息科技外包管理辦法》，聘請第三方專業機構定期對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、法律訴訟情況等。

反舞弊

中國太保建立反舞弊機制和制度，並建立舉報管理、缺陷整改、責任追究等工作制度，規範對違規事項的發現、調查、處理、整改、問責等工作，形成舞弊、貪腐問題的閉環處置工作機制。



信息安全，築牢防護屏障

健全管理機制

響應國家數據安全保護要求，遵循集團一體化管控模式和成員機構分級分類管理要求，逐級落實數據安全管理責任。集團總部和各成員機構的黨組織、董事會對本機構數據安全工作負主體責任。集團總部和各成員機構的主要負責人為數據安全和個人信息保護第一責任人，分管數據安全的領導為直接責任人。

嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》《網絡數據安全管理條例》等法律法規和監管部門相關要求，制定《集團網絡安全政策》《集團數據管理政策（試行）》等相關政策，更新並發布《集團數據安全管理辦法》《集團數據安全分類分級實施細則》，建立健全數據安全制度體系並要求各子公司依據監管要求和集團管理辦法同步完善其相關規章制度，持續強化數據安全管理能力。

規範管理流程

全面檢視和評估信息安全建設成果，實現數據收集、存儲、處理、傳輸、使用、銷毀全流程把控。

數據安全管理措施	
數據收集	遵循合法、正当与“公开透明”“最小必要”原则，采集数据必须合法、正当，不得收集与其提供的产品和服务无关的个人信息；恪守客户知情同意原则，在采集前应向个人信息主体明确告知所收集和使用个人信息的目的、方式和范围，并获得个人信息主体的明示同意；未经被收集者同意不得向第三方机构提供个人信息。
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；在發布的客戶端軟件中均提供用戶注銷的功能，並在產品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。委托第三方處理數據時，嚴格確保控制在“最小必要”範圍內使用，並在委托協議中明確雙方權責，並通過一系列技術手段確保數據傳輸加工過程中的數據安全。
數據傳輸	采取通過 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，並在全司部署推廣網絡及終端數據防洩漏系統。
數據使用	承諾不會超出法律允許和授權範圍使用客戶信息；對使用數據的各方賦予最小操作權限，采取嚴格訪問控制及雙因素（堡壘機、特權賬號授權）認證授權對核心數據庫進行安全控制；通過可信計算平臺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	采取包括介質消磁和磁盤軟擦寫等技術措施，實施安全的數據銷毀。

加強風險防控

建立了覆蓋分類分級、技術管控與制度規範的數據安全治理體系，修訂並實施《數據分類分級實施細則》及 2025 版標準目錄，實現數據分類分級 100% 覆蓋。通過部署數據脫敏、防洩漏、審計及 API 安全監測等技術平臺，實施差異化安全防護，並依托數據安全管理平臺開展常態化風險監測，強化風險主動發現與處置能力。同時，公司構建統一的數據處理活動安全評估體系，系統推動全集團數據安全評估工作。2025 年，全部關鍵信息基礎設施系統都已完成密評改造並通過國家密碼局現場評估，獲頒商用密碼應用安全性評估備案證書。

制定並實施《數據防洩漏管理辦法》《集團網絡安全事件應急預案》等預案，明確事件應急管理、通報、響應、處置以及報告機制，並定期開展應急演練，強化網絡、數據安全事件管理與應對能力。2025 年國家級網絡安全攻防演習中，公司首次構建“防守-攻擊-裁判”三位一體的全景化參演體系，及“集團-子公司-分支機構”三級聯防機制，圓滿完成實戰任務，連續兩年蟬聯行業優異。另外，中國太保被上海市委網信辦評為 2025 年“全市網絡安全工作先進單位”。全年未發生上報等級的數據安全事件及通報等級的監管數據安全事件。

規範審計認證

持續完善信息安全合規與能力認證體系，定期通過第三方專業機構開展等保測評、關鍵信息基礎設施評估及移動客戶端認證。2025 年，覆蓋集團及子公司的 ISO 27001(信

息安全管理體系)、ISO 29151(個人身份信息保護管理體系)順利通過年度認證審核，並新獲覆蓋子公司所有數據中心的 ISO 22301(業務連續性管理體系)認證，標志中國太保在業務連續保障、風險防控及應急響應能力方面已達到國際標準，為數字化轉型構築起堅實的安全屏障。

提升意識能力

開展全員網絡安全意識培訓，每月刊發《信息安全直通車》、定期更新《網絡安全應知應會》宣傳材料，強化日常安全宣導。2025 年 9 月，公司舉辦“AI 引領·安全護航·智啟新程”網絡安全宣傳周主題活動，覆蓋境內外分支機構近 10 萬名員工及合作夥伴，通過講座、培訓、體驗與互動等形式普及網絡安全知識。此外，依托“太保學習”平臺開展數據防洩漏、防釣魚等專題在線學習，並組織制度宣貫及全年兩輪實戰化社工釣魚測試，系統提升全員風險防範意識與企業安全文化。

加強專業安全能力提升培訓，定期組織網絡安全技術交流分享會，邀請內外部專家圍繞最新政策、技術趨勢、人工智能安全及數據合規等熱點開展專題培訓，覆蓋集團及各子公司的網絡安全技術人員。針對核心崗位人員，公司積極組織專業資質認證與技能培訓，嚴格落實持證上崗機制。集團開展防範勒索病毒攻擊場景、數據泄露場景等網絡安全應急演練 5 次。此外，公司關鍵信息系統在成都異地災備並持續完善，可應對生產數據中心遇到的園區級災難性事件導致的生產系統較長時間中斷，如爆炸、火災、局部水災、地震、重大電力設施故障、重大設備故障等。



信息安全系統審計頻率

1 次/年



信息安全等級保護測評頻率

1 次/年



網絡安全培訓學習

70 萬人次



網絡安全培訓測試

10 萬人次

06 氣候相關財務信息披露

- ▶ 治理
- ▶ 戰略
- ▶ 影響、風險和機遇管理
- ▶ 指標與目標

治理

治理架構

中國太保將可持續發展理念融入公司發展戰略，於集團層面建立了“董事會 - 管理層 - 執行層”的 ESG 治理架構，形成了從戰略到執行的閉環管理機制，推動 ESG 實踐的專業化與體系化。

在董事會層面，董事會充分發揮戰略引領作用，定期審議公司 ESG 及氣候變化應對工作方案及實施進展情況，確保氣候應對行動與公司戰略緊密結合。在管理層層面，集團 ESG 工作委員會 2025 年召開 4 次會議，審議 37 項議題，明確年度 ESG 工作目標及重點任務，持續加強工作督導與檢視，有效提升氣候應對工作與主營業務的融合度。在執行層層面，各子公司及相關條線有序推進年度 ESG 重點工作任務，確保綠色投資、綠色保險與綠色運營舉措落地實施，不斷提升氣候風險應對能力。

能力建設

公司致力於構建科學高效的氣候治理人才梯隊，全面提升各層級的氣候風險管理水平。

強化董事會戰略決策力。公司結合外部專業力量，為董事會量身定制 ESG 專項培訓。課程深度解讀全球及本土氣候監管政策與交易所披露要求，明確董事在氣候風險應對的核心職責，有效助力董事會成員掌握監管前沿動態，提升氣候相關戰略研判

與決策水平。

夯實管理層專業支撐力。集團 ESG 工作委員會成員具備綠色保險、負責任投資、低碳運營、風險管理等相關專業背景與經驗，能夠為公司氣候相關重大決策提供專業技術支撐，確保氣候治理的專業性與前瞻性。

激發全員綠色執行力。公司搭建多層次、多維度的培訓體系，依托線上“可持續發展課堂”，打造綠色保險、ESG 投資、低碳運營及碳市場等系列課程。豐富的學習資源不僅推動覆蓋全體員工的氣候知識普及，更將 ESG 理念深度融入公司運營，全面提升了組織應對氣候變化行動力。

考核與激勵機制

公司積極推動董事會及管理層的績效薪酬與公司 ESG 指標表現相掛鉤。基於整體戰略規劃，結合外部宏觀形勢，設定年度 ESG 目標並將其納入考核，確保高層決策與可持續發展目標同頻共振。在氣候應對領域，公司建立多維度的量化考核指標體系，覆蓋資產碳核算管理、運營碳排放下降、綠色金融發展、建立氣候風險評估及報告機制等多個維度，有效強化氣候風險管控責任，推動綠色低碳轉型從規劃走向實效。



戰略

氣候風險與機遇識別

氣候相關風險

風險類型	影響時間 *	影響程度	價值鏈影響範圍	影響描述	
物理風險	短期風險	短中長期	高	負債端	氣候變化加劇正導致暴雨、洪水、臺風、熱浪等極端天氣與巨災事件日益頻繁，車險、非車險、農險等財產損失類保險業務面臨的賠付壓力可能會相應增加，進而可能導致綜合成本率上升，承保利潤降低。此外，保險賠付金額的增加也可能導致再保價格上漲，壓縮直保業務利潤空間；再保人可能縮減承保範圍（例如承保條款排除部分氣候災害）、提高免賠額，或對高風險地區設置分保限額，導致公司自留風險增加。
				資產端	公司在基礎設施、不動產等領域的投資標的容易因極端天氣事件而遭受直接損失，導致投資組合的整體資產價值下降。
				運營端	極端天氣事件使公司運營場所和員工面臨更高的潛在安全風險。尤其在災害發生後需要外勤作業的情況下，相關員工面臨的人身安全風險顯著增加。
物理風險	長期風險	中長期	中 - 高	負債端	從長期看，氣候變化引發的海平面上升、平均氣溫升高、土壤生產力變化及水資源短缺等風險，不僅會加劇財產損失，也可能進一步威脅人類健康。例如，在持續的氣候變化影響下，健康人群死亡率、失能人群死亡率、疾病發生率等關鍵指標都可能發生變化，也可能會引發人們更多焦慮和創傷後壓力等心理健康問題，進而增加壽險、健康險等業務的承保風險。
				資產端	海平面上升、更多區域極端氣候事件的頻發，可能使受氣候影響的投資組合比例增加，進而使公司面臨資產加速減值的風險。

風險類型	影響時間 *	影響程度	價值鏈影響範圍	影響描述
政策和法律風險	短中長期	中	負債端和資產端	氣候相關政策和法律法規要求日益嚴格，使傳統行業面臨成本上升等低碳轉型壓力。同時，監管機構對保險公司的風險防控要求不斷提高，保險公司需要投入更多資源，以增強相關的風險管理能力。例如，需加強客戶風險管理、開展盡責調查、做好投後管理等，這些措施會帶來運營成本增加。與負債端相比，資產端面臨的轉型風險更加顯著，投資組合中相關高排放、高污染行業的主體的財務表現如果出現惡化，可能導致公司面臨違約概率增加、資產估值下降、流動性降低等風險。
			運營端	國家正在逐步完善綠色建築標準和加強低碳運營要求，如果公司擁有的不動產數量持續增加，需要投入更多成本用於實現低碳運營。
轉型風險	中長期	中 - 高	負債端	在國家“雙碳”戰略推進過程中，越來越多的行業正在開展低碳轉型，推動著清潔能源技術快速發展、加速傳統技術的淘汰。新技術在早期應用階段可能伴隨更頻繁的故障或損壞，尤其是在電動車和可再生能源等領域。這種情況可能導致更多的賠付，影響公司盈利能力。
			資產端	在綠色轉型過程中，公司部分投資標的可能需要投入更多資金以進行技術轉型升級與業務結構調整，甚至可能出現轉型失敗的情況，進而會導致公司資產價值降低。
			負債端、資產端和運營端	隨著社會可持續發展意識的增強，企業氣候風險管理能力日益受到利益相關方的關注。若未能採取足夠積極有效的行動以回應相關方訴求，可能會影響公司聲譽，損害在監管機構、社會公眾及客戶群體中的品牌形象。
聲譽風險	短中期	低		

氣候相關機遇

機遇類型	影響時間 *	影響程度	價值鏈影響範圍	影響描述
產品、服務和市場機遇	短中長期	高	負債端	氣候保險是應對氣候風險的重要手段。在社會低碳轉型過程中，市場對綠色及氣候相關保險產品的需求持續增加。公司可以針對各類氣候風險創新開發保險產品，滿足日益增長的氣候風險相關保障需求。同時，還可以充分發揮風險防控專長，開發定制化氣候風險減量服務解決方案，為更多行業帶來深度風險管理支持。
			資產端	隨著全社會綠色轉型深入推進，各領域對綠色資金的需求也在不斷提高。公司可通過多種直接投資與間接投資方式，把握廣闊的可持續發展投資機遇。
資源效率與能源來源機遇	中長期	中	資產端	公司可以通過積極參與的方式，推動投資標的采用更低碳環保的技術與設備，提高資源和能源利用效率，助力投資標的實現綠色轉型的同時，促進公司投資組合價值穩健增長。
			運營端	提升資源使用效率、加強清潔能源利用，是減少溫室氣體排放的重要舉措。為有效減碳，公司需要在管理、設施及設備等方面增加相應投入，但從中長期看，能夠實現可觀的節能效益，實現成本的有效節降。

* 公司氣候相關風險和機遇分析的影響時間範圍為：短期（0-1年，含1年）、中期（1-5年，含5年）、長期（5年以上）。該時間範圍的劃分與公司相關戰略規劃保持協同一致。

綠色低碳轉型計劃

基於國家“雙碳”戰略部署，結合市場及行業發展趨勢，2025年公司制定《中國太平洋保險（集團）股份有限公司綠色低碳轉型規劃》，進一步明確綠色發展整體框架、實施路徑與主要目標。公司致力於發揮保險保障和資金運用的專業優勢，積極應對氣候變化挑戰，加大對綠色、低碳、循環經濟的支持，強化氣候風險等ESG風險防範，促進產業鏈上下遊氣候韌性提升，並不斷提高綠色運營水平，為建設美麗中國、助力國家“雙碳”目標實現提供有力支撐

主要舉措

推動綠色保險高質量發展：強化新能源車等重點領域綠色保險供給，深化綠色航運、碳市場等新興領域產品創新，提升精準定價與風險管理能力。

提升巨災保險供給能力：拓寬巨災保險覆蓋面，強化巨災服務能力建設，完善巨災風險分散機制。

完善可持續投資管理體系：推動ESG因素全面融入投資決策全流程，探索保險資金支持低碳技術與產業升級的創新路徑；加強資產組合碳排放管理，推動碳排放強度有序下降。

建立領先的低碳節能運營模式：完善覆蓋全系統的碳排放管理體系，有效推動綠色辦公與低碳運營。

加強氣候風險管理體系和能力建設：推動氣候風險應對納入全面風險管理流程，健全氣候風險評估、監測和報告機制。

加強ESG合作和交流：主動參與全球可持續發展議程，深化國際合作；加強產業政策與風險管理研究，深化專業機構協作，共建產學研融合創新平臺。

為推進轉型計劃提供的資源

公司積極為氣候風險應對提供資源保障，設立ESG及氣候風險應對相關預算，覆蓋採購氣候風險分析模型、ESG數據及ESG諮詢服務等多個方面，2025年投入金額超1,900萬元。加大人才投入，依托博士後工作站，開展氣候風險量化研究，為綠色低碳轉型提供專業決策支撐。

當前財務影響

在負債端，2025年公司因巨災事件導致再保前損失為33.1億元。公司通過動態調整承保策略、強化高風險區域管控及優化再保結構等舉措，有效管控巨災損失對整體經營的影響。在資產端，公司不斷挖掘綠色投資機遇，截至2025年末，綠色投資規模累計超3,000億元。

在運營端，公司積極推進節能技術改造與清潔能源使用，2025年完成屋頂光伏改造與節能燈具更換等項目。此外，公司參

與黃浦區發改委虛擬電廠合作項目獲得相關節能項目扶持資金獎勵。

預期財務影響

2026年，公司ESG及氣候相關預算約2,000萬元，主要用於專家諮詢、數據採購、系統及模型研發等工作。從中長期來看，在負債端，氣候變化導致極端天氣事件加劇導致綜合成本率上升，但低碳轉型浪潮帶來新的市場需求，推動公司綠色保險保費收入增長。在資產端，高碳資產面臨的轉型風險可能會導致資產貶值，而公司通過加大綠色資產配置有助於獲得更加長期穩健的投資回報。在運營端，儘管節能改造帶來一定資本投入，但其帶來的能效提升與資源節約成效將長期持續降低運營成本。

由於數據可得性以及測算方法科學性等原因，公司主要對氣候風險與機遇相關財務影響進行定性分析。公司將持續加強數據收集與測算方法研究，為氣候相關財務量化分析與披露夯實基礎。

氣候情景分析與壓力測試

負債端

2025年，公司進一步深化氣候風險研究，針對重點領域、重點區域開展氣候物理風險壓力測試，持續強化氣候風險應對能力。

物理風險壓力測試主要內容	
測試對象	企財險、家財險與農險
時間範圍	2030 年、2050 年
災害因素	臺風、洪澇
覆蓋地區	廣東省、福建省、湖北省
情景選擇	SSP2-4.5、SSP5-8.5

根據研究結果，氣候變化將推高災害損失。不同情景下損失增幅差異明顯，整體來看，SSP5-8.5 情景下的出險率及損失率均顯著高於 SSP2-4.5 情景。在氣候風險影響下，中長期公司償付能力安全邊際收窄但整體可控。

影響、風險和機遇管理

管理機制

公司制定《中國太平洋保險（集團）股份有限公司風險管理政策》，將氣候變化等 ESG 相關風險納入全面風險管理體系。集團要求主要成員公司結合經營實際，持續推動識別、監測、防控業務活動中的環境、社會和治理（ESG）風險，重點關注投保環境、社會和治理風險等相關保險的客戶，保險資金實體投資項目的融資方，以及主要承包商、供應商因公司治理缺陷和管理不到位而在建設、生產、經營活動中可能給環境、社會帶來的危害及引發的風險，將環境、社會、治理要求納入管理流程和全面風險管理體系。

公司將 ESG 相關指標納入集團風險限額管理體系。針對氣候災害的物理風險，設置了集中度風險限額，監測高風險區域的風險暴露水平，防範因極端氣候事件引發的重大賠付。公司通過定期監測數據，確保風險敞口處於集團風險偏好內。2025 年，集團對該風險限額指標進行了持續跟蹤監測。全年指標運行正常，未發生超限情況。

由於氣候變化具有長期性、複雜性和不確定性，目前氣候情景分析和壓力測試方法受到模型、數據等因素限制，公司將持續迭代更新氣候情景分析模型，定期開展數據測算工作，並將結合評估結果適時優化公司戰略布局，增強公司應對氣候變化的適應性和有效性，進一步夯實財務韌性。

資產端

2025 年，公司啟動資產端氣候情景分析與壓力測試研究。依托人工智能氣候氣象大模型與全球災害數據庫，模擬極端氣候事件概率與空間分布。引入可計算一般均衡（CGE）模型，結合 NGFS 情景與國內政策，量化分析轉型風險對行業盈利與資產價值的影響。該研究創新性地融合了前沿 AI 技術、氣候科學、宏觀經濟建模與投資管理體系，為保險資金應對氣候變化挑戰、優化資產配置提供科學決策支撐。

應對策略

負債端：圍繞光伏及海上風電等易受氣候風險影響的重點業務領域，針對承保、風勘、理賠環節持續完善風險管理制度及流程。加強巨災模型研究與應用，引入 AIR、中再巨災等專業巨災模型，並建立全國氣象巨災數據庫，進一步評估臺風、暴雨等極端天氣事件影響。持續提升風險減量能力，通過線下服務與線上監控相結合，致力於為客戶提供風險減量全周期服務。不斷完善巨災風險分散機制，在再保險方案設計中，充分考慮極端天氣因素引發的巨災頻發風險，不斷增強再保險對極端氣候災害的保障廣度和保障深度。

資產端：在投資管理中系統化納入 ESG 因素，將其貫穿於研究分析、投資決策和風險管理全流程，著力實現長期最優的風險調整後收益。同時，公司持續完善 ESG 評級分析系統，深化盡責管理與外部管理人評估工作，有效識別、管理並應對資產端氣候風險。

指標與目標

負債端

公司積極推動清潔能源、綠色交通、氣候應對、環境治理、碳市場建設相關領域保險產品創新，落地多個行業首單產品，綠色保險發展走在國內保險市場前列。2025 年，公司綠色保險保額超 310 萬億。截至 2025 年末，累計開發綠色保險創新產品達 40 款。

投資端

公司發揮保險資金長期優勢，通過綠色債權計劃、綠色股權計劃、產業基金、組合類保險資管產品等工具，穩步擴大綠色低碳領域投資。截至 2025 年末，公司綠色投資規模超 3,000 億。此外，公司根據 PCAF 等國際通用標準測算了資產組合的碳排放量和碳強度，覆蓋公司所有管理人、委托人和外部管理人。對於交通、物流、能源、市政設施、保障房和舊改等較難直接獲取

底層碳排放數據的非標準類型資產，針對單個資產開發專門的因子庫和估算模型，擴大碳足跡核算範疇。

運營端

以“雙碳”目標為引領，設立中期運營碳排放目標，持續推動低碳節能運營模式建設，通過逐步優化能效管理、創新技術應用等舉措，不斷降低運營能耗，減少對環境的影響。

公司碳減排目標已通過集團 ESG 工作委員會審議通過。為有序推動碳減排目標落實，公司形成碳減排進展季度審查機制，定期召開 ESG 工作委員會會議對碳減排進展進行檢視，督導碳減排工作有序推進。與溫室氣體排放、資源及能源使用相關的指標與績效，詳見本報告 ESG 績效。

運營碳排放目標：

2028 年集團整體運營碳排放總量較 2023 年下降

20%

注：公司運營碳排放覆蓋範圍一（固定源、移動源、制冷劑、滅火器）、範圍二（公司用電、公司采暖）及範圍三（外部採購、差旅）。目標涵蓋的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

投資組合碳足跡		
資產類型	碳排放量 (噸 CO ₂ e)	碳核算覆蓋比例
股票	14,551,011.87	99.92%
債券	5,259,567.27	99.16%

注：基於 2024 年 12 月 31 日淨價市值持倉數據進行核算。

07 ESG 績效

- ▶ 環境績效
- ▶ 環境績效

環境績效

排放物

廢氣排放情況	2025 年	2024 年	2023 年
氮氧化物排放量 (千克)	19,271	16,735	19,926
硫氧化物排放量 (千克)	282	174	218
顆粒物排放量 (千克)	1,542	1,290	1,521
氮氧化物排放密度 (千克 / 億元)	4.43	4.14	6.15
硫氧化物排放密度 (千克 / 億元)	0.06	0.04	0.07
顆粒物排放密度 (千克 / 億元)	0.35	0.32	0.47

溫室氣體排放

溫室氣體排放情況	2025 年	2024 年	2023 年
溫室氣體排放量 (範圍一) (噸二氧化碳當量)	33,306	44,792	45,085
溫室氣體排放量 (範圍二) (噸二氧化碳當量)	178,106	171,018	202,742
溫室氣體排放密度 (範圍一) (噸二氧化碳當量 / 億元)	7.65	11.08	13.92
溫室氣體排放密度 (範圍二) (噸二氧化碳當量 / 億元)	40.93	42.32	62.59

- 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采暖。
 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系數集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）。
 5. 核算溫室氣體排放量的合並方法為運營控制法。
 6. 根據公司最新數據統計，在2025年報告中，對2023年、2024年數據進行了修正。
 7. 目前未購買碳信用用於公司運營碳排放抵消。

廢棄物排放

廢棄物產生及處置	2025 年	2024 年	2023 年
有害廢棄物			
鉛酸蓄電池（噸）	249.84	23.85	23.12
碳粉（噸）	25.93	42.67	57.67
色帶（噸）	3.48	3.39	3.12
廢舊燈管（噸）	5.22	4.94	6.63
有害廢棄物排放總量（噸）	284.47	74.85	90.54
有害廢棄物排放密度（噸 / 億元）	0.07	0.02	0.03
無害廢棄物			
生活垃圾（噸）	13,769	13,684	13,098
無害廢棄物排放密度（噸 / 億元）	3.16	3.39	4.04

注：1.2025 年，太保科技羅涇數據中心統一更換電池，並對原有電池進行報廢回收，因此有害廢棄物產生量增加。

資源及能源使用

能源使用情況	2025 年	2024 年	2023 年
天然氣使用量（立方米）	3,013,236	2,570,947	2,245,326
天然氣使用效率（立方米 / 億元）	692	636	693
用電量（度）	342,612,955	327,867,421	337,940,289
用電使用效率（度 / 億元）	78,733	81,137	104,320
能源消耗總量（兆瓦時）	460,065	467,019	506,144

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）。
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/T2589-2020）》提供的轉換因子進行計算。
3. 根據公司最新數據統計，在 2025 年報告中，對 2023 年、2024 年數據進行了修正。

水能源使用情況	2025 年	2024 年	2023 年
總耗水量（噸）	2,901,235	2,489,238	2,415,627
水資源使用效率（噸 / 億元）	667	616	746

數據中心資源使用情況	2025 年	2024 年	2023 年
成都數據中心 PUE	1.40	1.44	1.45
羅涇數據中心 PUE	1.38	1.39	1.40
其他自有及租賃的數據中心的 PUE	1.32	1.35	1.60

注：1.PUE= 數據中心總設備能耗 /IT 設備能耗。

紙張使用情況	2025 年	2024 年	2023 年
辦公室紙量（千克）	622,909	630,364	664,532

電子化績效

電子化績效	2025 年	2024 年	2023 年
全年電子保單（萬份）	46,198	39,408	42,337
壽險移動保全占比（%）	92.39	90	89
電子發票量（萬份）	3,730	3,401	2,685
通過手機展業的業務量（萬份）	12,225	7,236	4,568
電子批單（萬份）	3,263	3,542	1,688
電子信函（萬份）	21,605	23,238	21,258
短信通知（萬份）	109,152	129,550	141,128
移動理賠（萬份）	1,150	8,452	1,107
視頻會議（次）	88,953	154,529	26,663

社會績效

反貪腐

反貪污培訓	2025 年	2024 年	2023 年
培訓人次	942,273	336,266	186,747
培訓時長（小時）	469,996	177,833	102,798

僱傭情況

員工情況	2025 年	2024 年	2023 年
員工總人數（人）	96,838	100,193	104,270
報告期吸納就業人數（人）	6,152	5,499	6,119
外籍員工人數（人）	13	12	13
殘障員工人數（人）	105	107	133
殘疾員工比例（%）	0.11	0.11	0.13
退伍複員軍人招募人數（人）	164	/	/
退伍複員軍人比例（%）	0.17	/	/
勞動合同簽訂率（%）	100	100	100
社會保險覆蓋率（%）	100	100	100
企業年金員工參保率（%）	89.18	83.17	85
人均帶薪年假天數（天）	9.83	9.52	9.21

員工情況	2025 年	2024 年	2023 年
按性別劃分 (人)	2025 年	2024 年	2023 年
男性	46,944	48,629	50,109
女性	49,894	51,564	54,161
按僱傭類型劃分 (人)	2025 年	2024 年	2023 年
勞動合同制員工	91,639	94,990	98,732
勞務派遣制員工	5,038	5,067	5,403
退休返聘制員工	161	136	135
兼職員工人數	2,399	/	/
按年齡劃分 (人)	2025 年	2024 年	2023 年
30 歲及以下員工	15,631	17,968	22,031
31-40 歲員工	47,020	49,903	51,237
41-50 歲員工	25,562	24,102	22,883
51 歲及以上員工	8,625	8,220	8,119
按地區劃分 (人)	2025 年	2024 年	2023 年
華北區員工	10,413	10,869	11,194
東北區員工	5,602	5,837	6,114
華東區員工	38,471	40,164	41,116
華中區員工	12,920	13,392	13,878
華南區員工	12,631	12,795	14,088
西南區員工	11,350	11,381	11,926
西北區員工	5,451	5,755	5,954

員工情況	2025 年	2024 年	2023 年
按民族劃分 (人)	2025 年	2024 年	2023 年
漢族員工	91,377	94,686	98,693
少數民族員工	5,461	5,507	5,564
管理層女性員工	2025 年	2024 年	2023 年
管理層女性員工 (人)	2,171	1,986	2,033
管理層女性占比 (%)	27.47	25.87	26.52

員工流失率情況

員工流失率 (%)	2025 年	2024 年	2023 年
整體員工流失率	7.57	6.69	9.47
按性別劃分	2025 年	2024 年	2023 年
男性	8.81	7.28	10.38
女性	6.41	6.14	8.62
按年齡劃分	2025 年	2024 年	2023 年
30 歲及以下員工	14.58	14.66	19.69
31-40 歲員工	8.65	6.19	8.40
41-50 歲員工	3.23	3.05	4.16
51 歲及以上員工	1.88	3.00	3.44

員工流失率 (%)	2025 年	2024 年	2023 年
按地區劃分	2025 年	2024 年	2023 年
華北區員工	7.13	4.39	7.24
東北區員工	5.71	4.16	6.23
華東區員工	7.53	6.58	8.14
華中區員工	6.45	5.35	8.33
華南區員工	9.23	11.36	16.45
西南區員工	7.81	7.52	10.94
西北區員工	8.90	5.44	9.34

職業健康與安全

員工工傷情況	2025 年	2024 年	2023 年
因工亡故人數 (人)	3	0	1
因工傷損失工作日數 (天)	4,177	3,899	1,838
因工亡故比率 (%)	0.003	0	0.001

注：1. 2025 年，1 人因上下班交通事故離世，對方全責，2 人因突發疾病在工作時間離世。
2. 2023 年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

員工受訓情況	2025 年	2024 年	2023 年
員工培訓總支出 (萬元)	645	360	349
受訓總人數 (人)	123,928	121,352	100,207
員工受訓覆蓋率 (%)	100	100	100
員工培訓總時長 (小時)	2,899,896	3,045,935	2,394,947
員工受訓平均時長 (小時)	29.95	25.1	23.9
人均培訓支出 (元 / 人)	66.61	35.93	33.47
按性別劃分受訓百分比 (%)			
男性	48.48	47.5	48.1
女性	51.52	52.5	51.9
按層級劃分受訓百分比 (%)			
高級管理層	0.10	0.09	0.08
中級管理層	1.18	0.1	0.99
其他管理層	6.92	/	/
普通員工	91.80	99.81	92.65
按性別劃分人均受訓時長 (小時 / 人)			
男性	29.95	25.1	23.9
女性	29.95	25.1	23.9
按層級劃分人均受訓時長 (小時 / 人)			
高級管理層	37.06	24.72	23.62
中級管理層	30.70	24.9	23.38
其他管理層	29.93	/	/
普通員工	29.93	25.3	23.37

注：1. 人均培訓支出 = 員工培訓總支出 / 員工總人數。
2. 2025 年，員工受訓平均時長 = 員工培訓總時長 / 員工總人數。

供應商

按地區劃分供應商 (個)	2025 年	2024 年	2023 年
東北地區	3	3	2
華北地區	151	143	118
華東地區	362	345	319
華中地區	13	10	10
華南地區	51	53	46
西南地區	15	20	9
西北地區	1	1	2
境外供應商	4	1	2

消費者投訴

2025 年消費者投訴情況	太保產險	太保壽險	太保健康險
自收客戶投訴數 (起)	251,883	143,563	3,909
監管轉送消費投訴 (起)	446	2,172	63
億元保費投訴量 (件 / 億元)	0.22	0.84	1.45
萬張保單投訴量 (件 / 萬張)	0.00	0.11	0.12
萬人次投訴量 (件 / 萬人次)	/	0.05	0.06
消費投訴處理及時率、辦結率 (%)	100	100	100
車險投訴 (%)	82.17	不適用	不適用
非車險投訴 (%)	17.83	不適用	不適用
銷售糾紛 (%)	35.76	56.4	11.11
理賠糾紛 (%)	64.24	8.2	28.57
其他糾紛 (%)	0.00	35.4	60.32

2025 年消費者投訴情況

按地區劃分 (%)	太保產險	太保壽險	太保健康險
東北地區	4.76	11.4	/
華北地區	12.30	16.3	35.93
華東地區	39.71	32.5	39.27
華中地區	11.02	19.8	/
華南地區	15.42	5	23.57
西南地區	11.93	5.8	1.23
西北地區	4.86	9.1	/

太保產險投訴應對

投訴應對 (電話中心服務指標)	2025 年	2024 年	2023 年
呼入接通率 (%)	98.68	98.74	98.50
95500 電話服務 IVR 滿意度 (%)	99.98	99.98	99.98
投訴應對 (理賠效率指標)			
當年案件案均報案支付周期 (車險) (天)	13.8	12.1	16.1
萬元以下案件案均報案支付周期 (車險) (天)	12.1	9.3	8.6
投訴應對 (投訴效率指標)			
產險投訴處理及時率 (%)	100	100	100

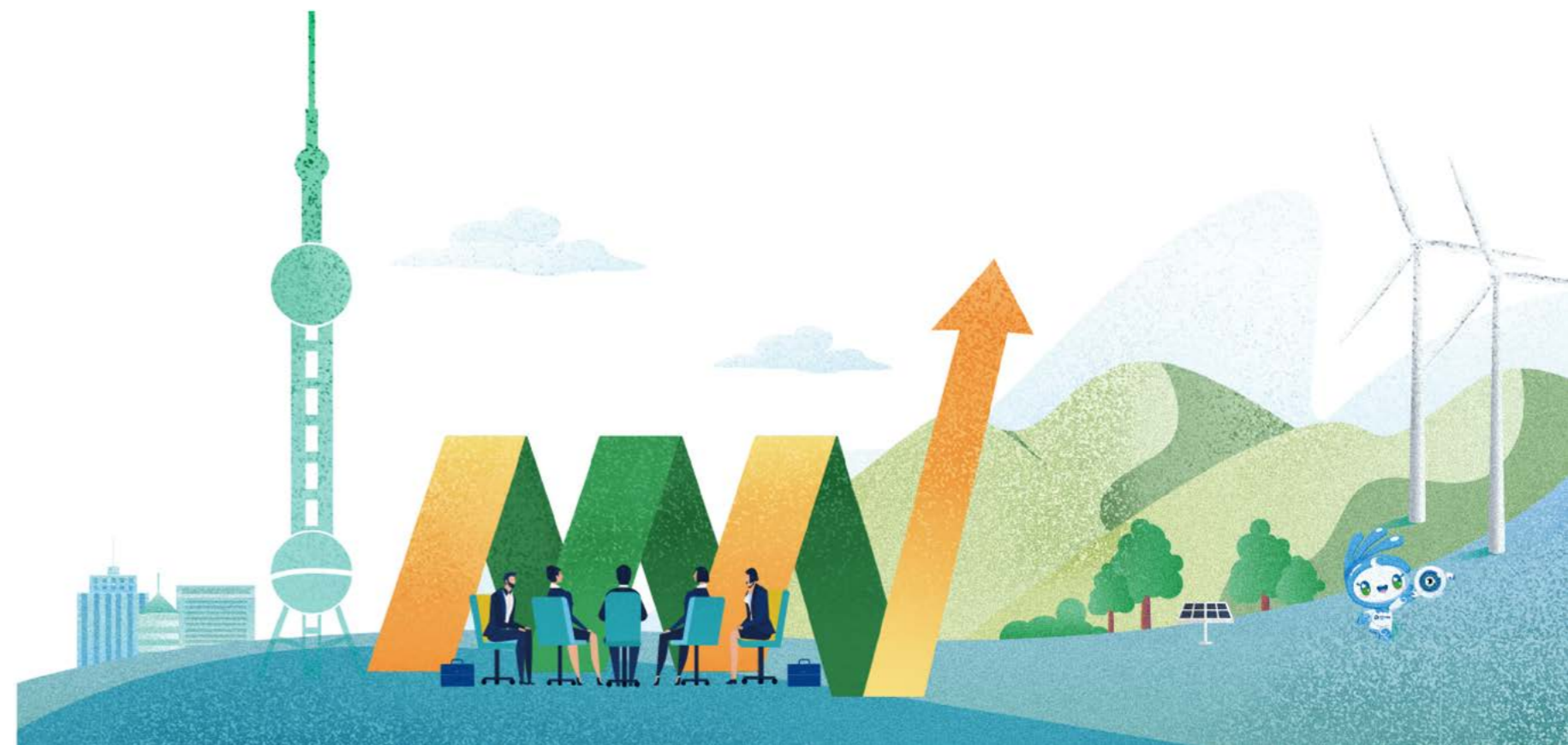
太保壽險投訴應對	2025 年	2024 年	2023 年
呼入接通率 (%)	99.01	98.43	99.27
20 秒服務水平 (%)	99	98.43	99.26
電話呼入服務滿意率 (%)	99.78	99.67	99.63
理賠效率指標	2025 年	2024 年	2023 年
小額理賠平均支付時效 (天)	0.32	0.19	0.15
小額賠付 5 日結案率 (%)	98.7	98.2	98.5
投訴處理效率	2025 年	2024 年	2023 年
壽險重大投訴處理結案率 (%)	100	100	100
壽險一般投訴處理結案率 (%)	100	100	100
壽險投訴及時結案率 (%)	100	100	100
壽險投訴案件平均處理時長 (天)	6.05	5.96	7.33

滿意度指標	2025 年	2024 年	2023 年
客戶滿意度問卷發放數量 (萬份)	1,600	1,600	1,700
長江養老客服熱線滿意度 (%)	99.74	99.78	99.7
太保健康險電話客服滿意度 (%)	98.13	99.6	99.62

違反營銷及承保法處罰情況	2025 年	2024 年	2023 年
太保產險			
受罰次數 (次)	28	39	17
受罰總額 (萬元)	785	1,606	479
受警告次數 (次)	6	7	2
太保壽險			
受罰次數 (次)	9	10	4
受罰總額 (萬元)	162	76	24
受警告次數 (次)	3	5	1

08 附錄

- ▶ 附錄 1 報告內容索引
- ▶ 附錄 2 ESG 評級及指數表現
- ▶ 附錄 3 意見反饋



附錄 1 報告內容索引

香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》索引

強制披露規定	管治架構	P02
	匯報原則	P01
	匯報範圍	P01

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。	P26-27
	A1.1 排放物種類及相關排放數據。	P80-81
	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）。	P81
	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）。	P81
	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。	P27
	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。	P27
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。	P26-27
	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）。	P81
	A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P82
	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。	P27
	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。	P27
	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。	不適用

範疇與層面	一般披露及關鍵績效指標	頁碼
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。	P26-27
	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。	P26-27
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。	P43-44
	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。	P85
	B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率。	P86-87
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雇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。	P48
	B2.1 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	P87
	B2.2 因工傷損失工作日數。	P87
層面 B3：發展與培訓	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。	P48
	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。描述培訓活動。	P45-46
	B3.1 按性別及雇員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓雇員百分比。	P88
層面 B4：勞工準則	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。	P88
	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。	P43
	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	P43
	B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	P43

範疇與層面	一般披露及關鍵績效指標	頁碼
	一般披露：管理供應鏈的環境及社會風險政策。	P56
層面 B5：供應鏈管理	B5.1 按地區劃分的供應商數目。	P89
	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。	P56
	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。	P56
	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。	P56
	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。	P51
層面 B6：產品責任	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。	P51; P89-91
	B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	P37
	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隱私政策，以及相關執行及監察方法。	P51
	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。	P67-68
層面 B7：反貪污	B7.1 於匯報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	P68
	B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	P67-68
	B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	P68
	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。	P57-60
層面 B8：社區投資	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）。	P57-60
	B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	P57-60

香港聯合交易所《氣候相關披露》索引

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	P72
	描述管理层在评估和管理气候相关风险和机遇方面的职责	P72
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	P73-75
	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	P73-75
	描述組織機構的戰略適應力，並考慮不同氣候相關情景	P76-77
風險管理	描述組織機構識別和評估氣候相關風險的流程	P77
	描述組織機構管理氣候相關風險的流程	P77
	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	P77
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	P78； P80-82
	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	P80
	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	P78

上海證券交易所 《上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》索引

維度	序號	議題	對應頁碼
環境	1	應對氣候變化	P72-78
	2	污染物排放	P26-27
	3	廢棄物處理	P27
	4	生態系統和生物多樣性保護	P28
	5	環境合規管理	P26-27
	6	能源利用	P26-27
	7	水資源利用	P27
	8	循環經濟	P27
社會	9	鄉村振興	P38
	10	社會貢獻	P57-60
	11	創新驅動	P35-37
	12	科技倫理	P37
	13	供應鏈安全	P56
	14	平等對待中小企業	P56
	15	產品和服務安全與質量	P19-22; P31-37; P39-40; P51-56
可持續發展相關治理	16	數據安全與客戶隱私保護	P51; P69
	17	員工	P43-50
	18	盡職調查	P23-24; P56; P68
	19	利益相關方溝通	P15
	20	反商業賄賂及反貪污	P67-68
	21	反不正當競爭	P56; P67

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 2026 版》索引

一級指標	二級指標	三級指標	頁碼
E 環境	E1 環境管理	綠色產品研發與環保技術使用	P19-22
		綠色產品或服務收益	P20-22
	E2 能源	節約能源舉措	P27
		能源消耗總量	P81
		能源消耗強度	P81
	E3 資源	水資源目標和規劃	P27
		水資源循環利用量	-
	E5 氣候變化	氣候變化管理	P72
		助力“雙碳”目標的舉措	P76
		溫室氣體排放量（範圍一）	P80
溫室氣體排放量（範圍二）		P80	
溫室氣體排放量（範圍三）		P78	
E6 生物多樣性	溫室氣體排放強度	P80	
	生物多樣性保護舉措	P28	
S 社會	S1 品牌價值管理	品牌戰略規劃與資源保障	P52-53
		產品服務質量管理體系與標準建設	P52-53
		新品牌孵化與老品牌煥新	P52-53
		核心技術驅動品牌溢價	P36
		品牌滿意度與忠誠度	P91
		品牌全球化表現	P54
		品牌公益	P57-60
品牌保護	P37		

一級指標	二級指標	三級指標	頁碼
S 社會	S2 產品和服務	信息安全	P51; P69-70
		客戶隱私保護	P51
		負責任宣傳	P51
		產品和服務可及性	P10; P21-22; P31-34; P38; P52-53
		應對客戶投訴	P51
		客戶投訴量 / 投訴解決率	P89-91
		產品研發創新	P35-37
		研發投入金額	P36
		研發強度	P36
		研發人員數量	P36
		知識產權保護	P37
		有效專利數	P36
	S3 員工責任	員工僱傭和員工組成	P84-86
		員工權益保障	P43-45
		員工流失率	P86-87
		員工民主管理	P45
		薪酬與福利體系	P44
		員工關愛	P49
		員工滿意度	P45
		吸納就業情況	P43
		建立合理有效的員工申訴制度	P45
		員工職業健康安全管理	P47-48
		通過職業健康安全管理體系認證	-
安全应急管理舉措	P48		

一級指標	二級指標	三級指標	頁碼
S 社會	S3 員工責任	安全生產投入總額	P48
		安全生產培訓績效	P48
		因工受傷和死亡	P87
		員工體檢覆蓋率	P48
		員工職業發展制度	P45
		員工培訓和實踐舉措	P45-47
		員工發展的成效	P45-47
	S4 供應鏈責任	供應商管理制度	P56
		保障供應鏈穩定	P56
		引領帶動民營和中小企業協同發展	P56
		供應商 ESG 管理	P56
		服務國家戰略或區域發展	P36-37; P39-40
	S5 企業責任	金融“五篇大文章”	P09-10; P21-22; P31-34; P36-38
		社區關係	P57-60
		稅務貢獻	P15
		促進共同富裕	P38
		黨的領導融入公司治理	P45; P59; P70
		外部董事占比	P65
G 治理	G1 公司治理	合規管理體系	P67
		風險管理體系	P64-65
		審計制度	P68
		避免違反商業道德的舉措	P67-68
		商業道德培訓績效	P68

一級指標	二級指標	三級指標	頁碼
G 治理	G1 公司治理	反壟斷與公平競爭	P67
		舉報者保護政策	P67
		誠信經營及信用體系建設	P15; P50
	G2 ESG 治理	董事會參與 ESG 管理	P13
		ESG 工作組織架構	P13
		ESG 戰略 / 目標	P13
		ESG 利益相關方識別	P15
		重要性議題和指標識別	P14; P80-91
		ESG 相關制度	P13
		開展利益相關方溝通活動	P15
		管理層薪酬同 ESG 績效掛鉤	P13
		具體業務考慮 ESG 要素	P23-24
		ESG 專業技能和能力	P16
		ESG 信息報告機制	P01
		ESG 第三方評價	P07; P109
		ESG 數字化建設	P24
		推動海外經營機構加強 ESG 工作	P23
		G3 數據治理	基礎平臺建設
	數據匯聚互通		P69-70
	數據治理體系		P69-70

GRI 內容索引

使用說明	中國太保在 [2025.1-2025.12.31] 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 GRI1	GRI1: 基礎 2021

GRI 標準	披露項	頁碼
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、報告頻率和聯系人	P01
	2-4 信息重述	P81-82
	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	P43-49
	2-8 員工之外的工作者	P50
	2-9 管治架構和組成	P63
	2-10 最高管治機構的提名和遴選	P66
	2-11 最高管治機構的主席	P63
	2-12 在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	P63
	2-13 為管理影響的責任授權	P13
	2-14 最高管治機構在可持續發展報告中的作用	P13
	2-15 利益衝突	-
	2-16 重要關切問題的溝通	P13-16
	2-17 最高管治機構的共同知識	P16
	2-18 對最高管治機構的績效評估	P13
	2-19 薪酬政策	P43-44
	2-20 確定薪酬的程序	P44

GRI 標準	披露項	頁碼
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	P13
	2-23 政策承諾	P24; P56; P68
	2-24 融合政策承諾	P24; P56; P68
	2-25 補救負面影響的程序	P51-52
	2-26 尋求建議和提出關切的機制	P23-25
	2-27 遵守法律法規	P26; P37; P43; P48; P50-51; P63; P66-67; P69
	2-28 協會的成員資格	P03
	2-29 利益相關方參與的方法	P15
	2-30 集體談判協議	P45
GRI 3: 實質性議題 2021	3-1 確定實質性議題的過程	P14
	3-2 實質性議題清單	P14
	3-3 實質性議題的管理	P14
GRI 101: 生物多樣性 2024	101-1 阻止和扭轉生物多樣性喪失的政策	P28
	101-2 生物多樣性影響的管理	P28
	101-3 獲取和惠益分享	-
	101-4 確定生物多樣性影響	P28
	101-5 具有生物多樣性影響的地點	-
	101-6 生生物多樣性喪失的直接驅動因素	-
	101-7 生物多樣性狀況的變化	-
	101-8 生態系統服務	P28
GRI 201: 經濟績效 2016	201-1 直接產生和分配的經濟價值	P38
	201-2 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	P73-76
	201-3 固定福利計劃義務和其他退休計劃	P44; P50; P85
	201-4 政府給予的財政補貼	-

GRI 標準	披露項	頁碼
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 從當地社區雇用高管的比例	-
GRI 203: 間接經濟影響 2016	203-1 基礎設施投資和支持性服務	P38-39
	203-2 重大間接經濟影響	P22
GRI 204: 反腐敗 2016	204-1 向當地供應商採購的支出比例	P56
	205-1 已進行腐敗風險評估的運營點	P67
GRI 205: 反腐敗 2016	205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	P67-68
	205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	P67-68
	206-1 針對反競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	P67
GRI 206: 反競爭行為 2016	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	-
GRI 207: 稅務 2019	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	-
GRI 301: 物料 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	P81
	302-2 組織外部的能源消耗量	-
	302-3 能源強度	P81
	302-4 降低能源消耗量	P27
	302-5 降低產品和服務的能源需求量	P27
GRI 302: 能源 2016	303-1 組織與水作為共有資源的相互影響	P27
	303-2 管理與排水相關的影響	-
	303-3 取水	P27
	303-4 排水	-
	303-5 耗水	P82
GRI 303: 水資源和污水 2018		

GRI 標準	披露項	頁碼
GRI 305: 排放 2016	305-1 直接 (範圍 1) 溫室氣體排放	P80
	305-2 能源間接 (範圍 2) 溫室氣體排放	P80
	305-3 其他間接 (範圍 3) 溫室氣體排放	P78
	305-4 溫室氣體排放強度	P80
	305-5 溫室氣體減排量	P26
	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	P80
GRI 306: 廢棄物 2020	306-1 廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	P27
	306-2 廢棄物相關重大影響的管理	P27
	306-3 產生的廢棄物	P81
	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	P56
	308-2 供應鏈的負面環境影響以及採取的行動	P56
GRI 401: 僱傭 2016	401-1 新進員工僱傭率和員工流動率	P86-87
	401-2 提供給全職員工 (不包括臨時或兼職員工) 的福利	P44
	401-3 育兒假	P43-44
GRI 402: 勞資關係 2016	402-1 有關運營變更的最短通知期	-
GRI 403: 職業健康與安全 2018	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	P48
	403-3 職業健康服務	P47-48
	403-4 職業健康安全事務: 工作者的參與、意見征詢和溝通	P47-48
	403-5 工作者職業健康安全培訓	P47-48
	403-6 促進工作者健康	P47-48

GRI 標準	披露項	頁碼
GRI 403: 職業健康與安全 2018	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	P87
	403-10 工作相關的健康問題	P47-48
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	P88
	404-2 員工技能提升方案和過渡援助方案	P45-47
	404-3 接受定期績效和職業發展考核的員工百分比	P46
GRI 405: 多元化與平等機會 2016	405-1 管治機構與員工的多元化	P43
	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	P43
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	P43
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	P43
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	-
	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	-
GRI 413: 當地社區 2016	413-2 對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點	-
	414-1 使用社會評價維度篩選的新供應商	P56
GRI 414: 供應商社會評估 2016	414-2 供應鏈的負面社會影響以及採取的行動	P56
	415-1 政治捐助	-
GRI 415: 公共政策 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	-
GRI 416: 客戶健康與安全 2016	417-1 對產品和服務信息與標識的要求	P51
	417-2 涉及產品和服務信息與標識的違規事件	P51
	417-3 涉及營銷傳播的違規事件	-
GRI 417: 營銷與標識 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	P51
	418-1 涉及侵犯客戶隱私和丟失客戶資料的經證實的投訴	P51

SDGs 內容索引

SDGs	我們的行動
	<ul style="list-style-type: none"> 累計投入鄉村幫扶捐贈資金 1,560 萬元，助力農副產品銷售、產業振興、村容村貌改善、幫困助學以及基礎設施建設等，滿足鄉村各類需求。
	<ul style="list-style-type: none"> 豐富糧食安全保險供給，累計為水稻、小麥、玉米三大主糧作物提供風險保障 1,286 億元，對 300 餘種農作物實現保險全覆蓋，充分保障糧食安全。
	<ul style="list-style-type: none"> 明確“大康養”戰略，持續豐富商業健康險產品種類，創新開發多元健康服務，加快建立專屬優選醫療服務網絡，多層次、全周期保障人民群眾的健康。
	<ul style="list-style-type: none"> 設立“星安芯孤獨症關愛”公益項目，啟動“星芯孩子”夢想書畫千人培養計劃、“星光悅動·照亮夢想”青少年健康促進等項目，構建特殊兒童關愛支持體系。 開展“責任照亮未來”愛心助學捐贈及支教等活動。
	<ul style="list-style-type: none"> 招聘與職場環境：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，建立無差別的薪酬與績效考核機制。 培訓與晉升：以制度化的職業發展支持踐行性別平等與包容發展
	<ul style="list-style-type: none"> 安裝節水型用水器具和設備，如節水坐便器、節水龍頭、節水花灑及高壓沖洗水槍等。 引入雨水回收系統，合理利用再生水、雨水等非傳統水源。
	<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與意外事故提供風險保障，2025 年為清潔能源產業提供保險保障超 73 萬億元，覆蓋風電產業、光伏產業、水力發電產業等領域。
	<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。 優化健康管理與安全風險防控，打造安全、健康、可持續的工作環境。

SDGs	我們的行動
	<ul style="list-style-type: none"> 2025 年，幫扶困難員工 2,126 人，支出慰問金 327.58 萬元。
	<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，並續簽集團《集體合同》《女員工特殊保護集體合同》，嚴格落實生育假、哺乳假、產檢假和育兒假。
	<ul style="list-style-type: none"> 太保家園自建項目均按綠色建築三星標準打造，多個社區獲綠色建築三星預認證及 WELL 健康建築金級(含中期)認證。
	<ul style="list-style-type: none"> 遵循《供應商管理辦法》《供應鏈 ESG 管理指南（試行）》等制度，強化供應商 ESG 風險管理，圍繞環境保護、健康與安全、員工權利、商業道德四大領域識別、分析 ESG 風險，明確相關責任，並通過現場檢查、問卷調查、公開審查等方式開展監督。
	<ul style="list-style-type: none"> 中國太保制定並發布“2028 年集團整體運營碳排放總量較 2023 年下降 20%”的減排目標。 “太保碳普惠”平臺持續吸引用戶踐行低碳生活、參與“雙碳”目標行動。截至 2025 年底，平臺已覆蓋 40 家分公司、超 300 個城市，用戶規模突破 65 萬。
	<ul style="list-style-type: none"> 在西雙版納、普洱兩地野生亞洲象肇事頻發地區，連續十餘年致力於推廣野生動物肇事公眾責任保險，截至 2025 年已推廣至 19 省份、超 120 個區縣，累計保障超 18.4 億元、賠付過億元。 在青海三江源先後完成三期公益林建設，共造林 2,000 餘畝，植樹近 12 萬株，年減碳 1,600 噸。
	<ul style="list-style-type: none"> 誠實守信、依法合規、恪守商業道德，建立健全貪污腐敗風險防控機制。
	<ul style="list-style-type: none"> 中國太保深化可持續發展交流合作，攜手各方提升可持續發展能力，積極參與 ESG 國際交流、ESG 政策制定、ESG 課題研究等。

附錄 2 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 300ESG 領先指數	納入
滬深 300ESG 基準指數	納入
美好中國 ESG100 指數	納入
明晟 ESG 評級	AAA

附錄 3 意見反饋

尊敬的讀者：

您好！

感謝您閱讀《中國太保 2025 年可持續發展報告》。為進一步精準響應您的需求，提供更專業、更具價值的信息，持續提升公司可持續發展工作質效，我們誠摯期待您提出寶貴意見與建議。

聯系地址：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
2026 年 3 月



掃碼瀏覽本報告電子文稿