



2019

中国太保企业社会责任报告

CHINA PACIFIC INSURANCE
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

释义

本报告中，除非文义另有所指，下列词语具有下述含义：

中国太保、太保

指 中国太平洋保险（集团）股份有限公司

中国太保产险、产险

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

中国太保寿险、寿险

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

中国太保资产管理公司

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

太保安联健康险

指 太保安联健康保险股份有限公司，是中国太平洋保险（集团）股份有限公司的控股子公司

长江养老

指 长江养老保险股份有限公司，是中国太平洋人寿保险股份有限公司的控股子公司

太保养老投资公司

指 太平洋保险养老产业投资管理有限责任公司，是中国太平洋人寿保险股份有限公司的全资子公司

安信农保

指 安信农业保险股份有限公司，是中国太平洋财产保险股份有限公司的控股子公司

国联安基金

指 国联安基金管理有限公司，是中国太平洋资产管理有限责任公司的控股子公司

太平洋保险（香港）公司

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

联交所

指 香港联合交易所有限公司

元

指 人民币元



目录

- 02 释义
- 06 董事长致辞
- 08 关于我们
- 09 我们的成长

聚焦

- 10 围绕国家战略，服务实体经济
- 16 关注社会民生，创造美好生活
- 22 助力精准扶贫，兑现温暖诺言

- 64 环境、社会与治理（ESG）绩效报告
- 82 ESG索引
- 83 GRI标准索引
- 88 关于本报告
- 89 联系我们

对客户

- 28 互动更优：线上线下，智慧保险
- 29 响应更快：你的需求，我们秒懂
- 30 流程更简：想你所想，一步到位
- 31 体验更佳：聚焦客户，满足所需



对员工

- 34 优化机制，营造员工成才环境
- 36 科技赋能，升级营销员展业环境
- 37 精彩职场，打造健康快乐工作环境

对股东

- 42 专注保险主业，综合实力持续增强
- 43 红色“引擎”发力，引领高质量发展
- 44 优化公司治理，提升科学管理水平
- 44 提升风控能力，守住安全底线



对社会

- 54 无惧大灾大险，勇担社会责任
- 55 相约公益活动，共建温暖社区
- 56 加强保险宣传，普及保险理念
- 57 深化文体合作，彰显正向激励



对行业

- 48 壮大战略“朋友圈”，拓展跨领域布局
- 50 加强海外沟通，提升行业影响力
- 50 促进行业交流，实现合作共赢

对环境

- 60 深化保险探索，呵护美好家园
- 62 减少环境足迹，创造绿色环境
- 63 全员植树造林，共护和谐中国

董事长致辞

走近你 读懂你 与你携手成长

刚过去的这个漫长冬天，我们经历了很多，思考了很多，也改变了很多。春暖花开、草长莺飞的时节，眼前的平和温暖显得尤为珍贵和幸福，恰如我们所希望带给你的感觉。

这是我们的企业社会责任报告连续第十二年与你见面，从最初的寥寥几页纸，到如今的厚厚一整本，随着我们的发展壮大，我们所能做、且应该做的，越来越多；涉及的范畴和领域，也越来越广。通过这份报告，我们友好地与你对话，自信地向你展示，图文和表格所记录下来的，不仅是我们的成长，更是我们作为“企业公民”对国家、社会及广大民众所许下的庄严承诺。

回望2019年，我们坚守保险之本，善用市场之利，高质量发展的“红利”逐步释放——集团总体业务与核心业务表现平稳，综合实力持续增强，《财富》世界500强排名首进前200强，品牌价值首破百亿美元；在年度保险公司综合评价“大考”中，我们寿险公司以7“A”佳绩在83家人身险公司中拔得头筹，产险公司在85家财产险公司中名列前茅。更值得一书的是，太保产、寿险已连续四年同获经营评价最高A级，连续三年同获服务评价当年最高AA级，行业经营和服务高质量发展的新标杆地位已越来越稳固。



你是客户、员工、股东、行业、社会、环境中的一员，是与我们息息相关的命运共同体。与你携手的每一天，就是我们相辅相成、相互成就的每一天，离开任何一个你，我们都无法独善其身、独行天下。这一年，我们积极服务国家战略，守护美好生活，国家高质量发展的高光时刻，到处伴随我们的身影；这一年，我们为1.39亿客户送去响应更快、流程更简、互动更优、体验更佳的保险服务，让“责任、智慧、温度”的“太保服务”标签，变得更真实，更可感；这一年，我们为90万太保人营造起良好的成才环境、展业环境和工作环境，让大家发展有声有色，工作有滋有味；这一年，我们的“防贫保”项目异军突起，获颁全国扶贫领域最高奖项，将保险保障的平凡守望，化作精准扶贫的温暖力量。

我们正身处巨变频仍的时代，时时变，处处变，“变”就是常态，而变化的背后，则是展示的空间在扩展，发展的速度在加快，收获的成功在叠加。发展，是一场永不停步的“接力跑”，而我们所要做的，是为前行者加油，与同路者互勉，给无助者温暖。我始终坚信，对于一家企业最好的褒奖，就是“进取”、“责任”与“担当”，这不仅是企业在走过一定生命周期之后收获的宝贵财富，更是未来能够继续“走下去”“走在前”的重要支撑。这一路走来，面对各种考验，我们始终和着时代的节拍，相信正确的选择，坚持正确的方向，将企业社会责任融入国家的发展进程和个体的美好生活，我们的进步，不在

别处，就在与你的每一次交互中，满足你的需求，超越你的想象，我们感谢你的信任，也时刻铭记你的鞭策，凡此种种，皆化作无形的力量，激励着我们不断向前。

流水不争先，争的是滔滔不绝——我们的长远目标，是成为一家眼里有光、心底向阳的“长青企业”，为此，我们勇于做追梦者，干创新事，当实干家，让我们离你近些，再近一些；懂你多些，再多一些，让客户更满意，让员工更积极，让股东更放心，让行业更繁荣，让社会更和谐，让环境更友好，这是我们的目标，亦是我们的承诺。

船的力量在帆上，在风中；人的力量在心上，在手中。这是每个人的小时代，也是所有人的大时代，遇见未来最好的方式，就是向前，不断向前。一个更强大的祖国、更朝阳的行业、更光明的未来，正在前方等着我们。此刻，我们已经攥紧希望上路，请与我们同行！

董事长：

中国太平洋保险（集团）股份有限公司

关于我们

中国太保是在1991年5月13日成立的中国太平洋保险公司基础上组建而成的保险集团公司，总部设在上海，经过28年的发展，通过分业、上市、转型等具有里程碑意义的关键变革，逐步成长为资本雄厚、价值创造、风控能力较强、专业水平较高的“A+H”股上市综合性保险集团。

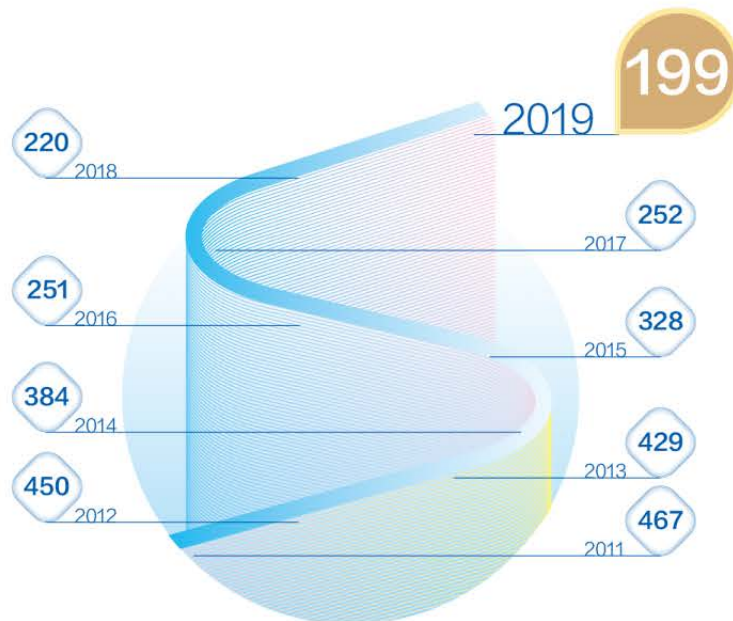
近年来，我们始终紧跟国家战略，坚持稳中求进的工作总基调，以社会发展和人民美好生活的需要为出发点，把握行业规律，锚定保障本位，专注保险主业，做精保险专业，深化客户经营，增强发展后劲，实现了持续向好的发展态势。2019年，集团总体业务表现平稳，综合实力持续增强，连续第九年上榜《财富》世界500强，排名首次进入前200强；在英国权威品牌价值咨询公司Brand Finance

公布的全球最具价值100大保险品牌榜中排名第六，品牌价值首次突破100亿美元；在监管机构披露的行业年度评价中，中国太保寿险在83家人身险公司中综合评价最高，中国太保产险在85家财产险公司中综合评价名列前茅。太保产、寿险已连续四年同获行业经营评价最高A级，连续三年同获行业服务评价当年最高AA级，成为行业经营和服务高质量发展发展的新标杆。

我们以成为“客户体验最佳、业务质量最优、风控能力最强”的“行业健康稳定发展的引领者”为目标愿景，积极发挥社会“稳定器”和经济“减震器”作用，与各利益相关方紧密携手，将企业社会责任持续内化为可持续的发展动力，连续十年获颁中国企业社会责任榜最高奖项。

我们的成长

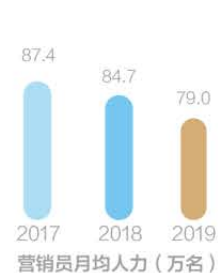
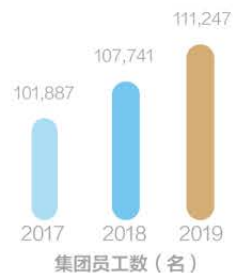
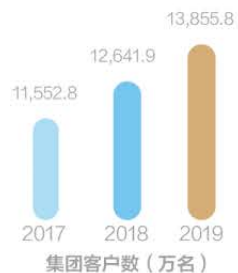
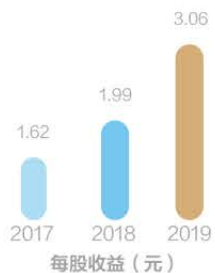
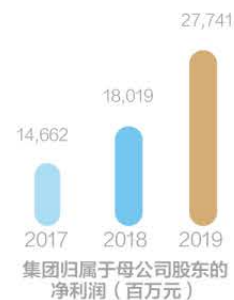
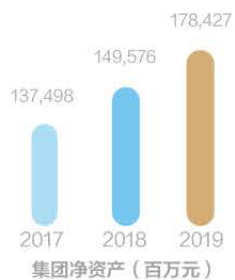
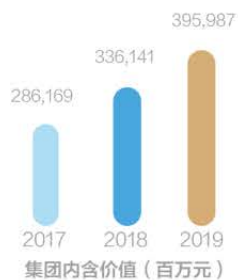
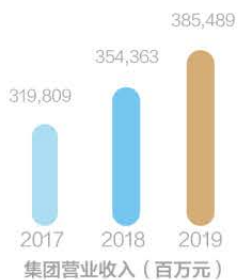
美国《财富》杂志
世界500强排名(位)



Brand Finance

“全球最具价值100大保险品牌”

2019排名第6位



聚焦

围绕国家战略 服务实体经济

2019年，我们致力于服务国家战略、服务实体经济，积极发挥保险的经济补偿、社会管理、资金融通等功能，在国家战略中找到企业发展结合点，成为经济社会发展的“稳定器”和“减震器”。

参与上海自贸区临港新片区发展

2019年8月，国务院决定设立上海自贸区临港新片区。作为我国进一步扩大开放的重大战略部署，我们积极响应这一国家战略布局，率先主动作为，坚持高质量发展理念，在临港新片区加大金融服务创新和制度创新，开展深入合作，助力新片区建设成为更具国际市场影响力和竞争力的特殊经济功能区，打造产城融合、开放创新、智慧生态、宜业宜居的现代化新城。

当年9月，我们与临港新片区管委会签订战略合作协议，重点围绕新片区建设与发展中的保险需求，从支持产城融合建设、推进新型国际贸易、提升枢纽港金融服务功能、推动跨境金融服务便利、吸引国内外高端人才五方面入手，推动“太保服务”全面覆盖临港新片区各发展领域，打造立足临港、辐射长三角、面向全球的综合性金融保险服务平台。

11月，我们成功参与上海临港集团旗下上市公司上海临港的定向增发项目，成为上海临港第二大股东，为支持临港新片区建设迈出重要一步，朝着真正实现共商、共建、共享，共同打造保险服务实体经济、保险服务产业园区的最佳实践再进一步。

有一种使命，叫“战”在一起



中国太保独家推出上海临港新片区企业复工防疫保险产品

为更好地帮助临港新片区企业在新冠肺炎疫情期间有序复工复产，我们独家推出临港新片区企业复工防疫保险产品。这个量身定制的保险产品具有“保障针对性强、政策支持性大、服务预防性优”的特点，投保企业如因人员感染新冠肺炎而被政府主管部门采取隔离措施后，按实际停工天数给予隔离费用补偿和一次性防疫费用补偿，投保企业还可获得疫情专项预防服务支持。

该产品的推出得到了临港新片区管委会的高度肯定和有力政策支持，对投保该险种的企业给予50%的保费补贴，从而帮助辖内企业获得更充足的保险保障。

助力进博会“越办越好”

11月5日至10日，第二届中国国际进口博览会在上海成功举行，吸引了来自全球150多个国家和地区的3000多家企业参展。我们作为核心支持企业和指定保险服务商，紧紧围绕习近平主席关于进博会要“办出水平、办出成效、越办越好”的总体要求，以更高质量的太保服务、更全面的保险保障、更优质的风险管理、更创新的产品工具和更出彩的全面支持，全力打造进博服务2.0模式。

我们向展会提供了“产、寿、健”一站式综合保险保障和一体化风险管理服务，总保险金额超过5000亿元，包含知识产权、关税保险、网络安全等新兴风险保障的同时，还重点聚焦进博会各类人员的人身安全风险保障，真正做到“全牌照，全方位，全覆盖”。

在进博会召开的6天时间内，我们举办了包括与三井住友海上的高层战略峰会、与法国欧葆庭深化合作签约、以科技保险护航智慧出行在内的多场主场活动，与近20个各级政府部门、35个省级交易团及数十家战略客户进行了50余场洽谈或签约，助力“展品”变“商品”，从而吸引更多全球供应商、采购商分享进博溢出效应的创新红利。

为了确保赔得好，我们为进博会专设1亿元理赔准备金，进行小额快赔、大额预付赔款划拨，所有赔款根据保险人开具的赔付通知书直接划拨给赔付对象。我们还从全国各地机构员工中抽调了一支青年骨干现场服务团队，提供志愿者服务、现场服务、小语种咨询、保险保障服务、风控理赔服务及应急救援服务，这支特别有活力、特别能吃苦、特别会奉献、特别善战斗的突击队，受到了社会各界的广泛瞩目和高度评价。



进博会“太保家园”展示吸引众多客户



中国太保风控理赔团队现场巡馆

在你身边的“太保蓝”，点亮进博“高光时刻”

11月5日傍晚，一位参加进博会的外籍人士突发疾病。我们获知情况后，第一时间紧急联系医疗救援车，派遣具有专业医疗背景的陪诊人员全程护送至医院，先行垫付全部医疗费用，提供24小时陪护服务。

11月6日下午，该外籍人士经治疗后康复出院并回国，临行前，他衷心表达了对“太保服务”的感谢，并表示，我们的悉心照顾，让他身处异国他乡，也感受到了家的温暖。

在进博会的联合办公点等场所，每天都活跃着一支来自我们旗下太保安联健康保险公司的应急救援志愿者团队。这支专业精干的团队此前全部经过美国心脏协会(AHA)急救培训，在无人驾驶体验区、冰雪体验区这两个容易发生意外的区域，我们专门配备了急救箱和足够的专业急救包，以满足现场服务需要，志愿者团队的专业服务，赢得了现场观众的频频称赞。



中国太保急救志愿者为进博会现场观众包扎伤口

服务长三角高质量、一体化建设

长三角地区是我国经济发展最活跃、开放程度最高、创新能力最强的区域之一，在国家现代化建设大局和全方位开放格局中具有重要战略地位。作为总部设在上海的保险企业，我们在集团层面建立长三角跨板块、跨区域、跨层级组织协调和保障机制，立足“基础设施互联互通、人民群众美好生活、生态环境共保联治、落实乡村振兴战略、创新保险产品供给”五大领域，深度参与长三角一体化发展国家战略。

我们积极开展市场化“企-企”合作项目，投资20亿元参与发起设立长三角协同优势产业基金，充分发挥市场配置资源的决定性作用，助力长三角高质量、一体化发展。

在乡村振兴方面，我们积极参与长三角城乡一体化建设，发挥网点、服务和技术优势，创新农险产品和服务，推动农业、农村、农民全覆盖的三农保险，通过成本保险、产量保险和收入保险来提升农民收入，推动农业产业升级。

在健康养老方面，11月，“太保家园”在长三角实现“零突破”，杭州国际颐养社区项目正式开工建设，着力打造体现吴越文化特色的“中国养老社区2.0”代表作，未来将对长三角养老服务一体化高质量发展起到积极的推动作用。此外，我们在长三角地区开展基本医疗经办、大病保险、长护保险、医保补充等医保业务项目73个，覆盖5429万参保人员，年基金管理规模108亿元，累计赔付金额33.9亿元，赔付人数88.6万人。

在服务交通一体化方面，我们充分发挥保险资金规模大、周期长的优势，为铁路公路、轨道交通、港口建设、航空枢纽等重点领域和重点项目提供长期资金支持，已投资长江隧桥、沪通铁路等项目，全力支持长三角互联互通一体化的综合交通体系建设。

保险来助力，科创融资不再难

我们积极创新保险产品的供给推动长三角科创一体化，正逐步把张江、临港的科创保险经验推广至G60科创走廊，提供损失补偿和资金融通，加大对科创中心的支持力度。

科创板开板后，为鼓励帮助中小企业，尤其是科技中小企业的发展，我们开发了科技型中小企业短期贷款履约保证保险产品，并积极推进项目试点。该项目通过政策指引和政府协调为纽带，开创了“银行+保险公司”联合参与贷款产品的新形式，从启动至今已帮助了330多家科技型中小企业解决了约10亿元贷款，有效解决了中小企业融资难问题。



长三角“5G+智能、驾驶”协同创新联盟保险合作启动仪式

围绕国家战略 服务实体经济

支持乡村振兴战略

2019年，我们积极遵循乡村振兴战略顶层设计，把服务乡村振兴作为农业保险新的任务目标，全力打造以“技术创新、产品创新、制度创新、研究创新”为核心的农险品牌，让农业成为有奔头的产业，让农村成为安居乐业的美丽家园，助力全面建成小康社会和全面建设社会主义现代化强国。

2019年，我们共开发农险产品596款，覆盖农、林、牧、渔各领域，为2953万户参保农户提供总额为3874亿元的风险保障。同时，我们积极承担社会责任，在非洲猪瘟疫情、“利奇马”台风等灾害中开展快速高效的理赔工作，保障农户利益少受损失，有效缓解了农民靠天吃饭的后顾之忧。

为更好地践行服务为民的宗旨，我们重点加强基层服务网络建设，2019年在全国各地新增乡镇三农服务站207个，并投放了专用“三农服务车”、无人机、移动设备等，通过下沉服务重心，为农业、农村、农民提供点对点、零距离的保险服务，打通了保险服务农民的“最后一公里”，全面提升了服务品质与能力。

同时，我们强化科技赋能，创新推出基于5G新技术下的数字化农险运营管理体系，“e农险”5.0的全新迭代，引领农险科技新生态，从根本上解决了农险服务难题，提升了服务效率，确保服务“真、准、快、好”，从而更好地满足农户利益。



中国太保使用农险无人机查勘桃园，帮助贵州地区受灾农户及时获得保险理赔

“金山模式”，探路新时代国际大都市乡村振兴之路



中国太保在上海金山区积极探索乡村振兴经验模式



2019年是我们开展上海金山区农村综合帮扶的第七年，在累计投入3500万元以后，农村综合帮扶成果开始逐渐显现出来，“金山模式”已成为我们主动对接乡村振兴战略的成功样本。

2019年，我们协同旗下各业务板块，围绕乡村振兴战略，在“综合”上下工夫，在“造血”上寻突破，在“主业”上显特色，积极参与金山区乡村环境治理，提供“农业保险+”综合金融服务，带动社区综合治理保险、民生保险等一系列服务乡村振兴战略的项目，并协助区政府搭建了上海首个农村综合帮扶公共管理平台，为区内万名生活困难农户提供保险保障，开展线上动态管理，积极助力金山区打造成为上海乡村振兴战略先行区。

积极响应“一带一路”倡议

随着“一带一路”倡议的不断深化，国家间合作领域不断扩大，商业与投资活动日益频繁，海外利益的风险保障与服务需求也随之增长。我们积极发挥自身专业优势，海外业务已覆盖超过120个国家，用专业服务为“一带一路”保驾护航。

2019年，我们投入约30亿元，参与“一带一路”相关港口枢纽的基础设施建设；投入12亿元，投资国家“一带一路”重点战略项目——太平洋-陕西能源赵石畔煤电一体化项目。

9月，我们与全球最大的综合性航运企业中远海运集团签署战略合作协议，共同深度参与上海国际航运中心建设，在航运制度、航运科技、航运金融等方面不断增强航运创新能力，积极支撑上海服务国家“一带一路”倡议的桥头堡建设，促进“一带一路”沿线国家及地区与上海的经贸合作，为海洋强国、航运强国建设贡献更大力量。

为推进“一带一路”配套服务海外业务发展，我们还推出了“中欧班列”物流风险查勘产品，为客户出险提供全方位理赔服务及全面风险管理，降低风险发生概率。该产品可为前期境内外风勘站点进行精准画像，形成风险提示，明确出险应对攻略，并提供增值服务，让客户因时因地选择有效通道进行货物运输。

中俄携手，织密“走出去”的“保护网

近年来，我们与俄罗斯市场第一大保险公司SOGAZ保险在俄罗斯最大能源投资项目亚马尔油气项目、中俄石油运输管道项目、中俄卫星在轨险项目等多个重大项目上开展保险合作。

11月，我们与SOGAZ保险签订涵盖保险互代出单服务、再保险服务、创新领域服务的保险金融服务采购协议，进一步增进相互间交流合作，提升保险便利化程度，切实帮助企业“走出去”，为国家海外利益保驾护航。



陕西能源赵石畔煤电一体化项目



天津港口枢纽基础设施建设项目

构筑新时代战略优势 更好服务改革发展大局

国务院国有资产监督管理委员会 上海市人民政府
深化合作共同推进落实国家战略签约仪式

2019.9.5 上海



中国太保与中远海运集团签署战略合作协议

围绕国家战略 服务实体经济

助力科技强国战略

科技兴则国家兴，科技强则国家强，近年来，我们瞄准世界科技前沿，充分发挥保险主业优势和服务优势，推进科技与保险的深度融合，针对科技研发和创新活动中的各类风险，助力科技企业突破“卡脖子”难题和科技成果向市场转化的难题，积极探索科技前沿技术与保险业务全场景的创新合作，为我国早日成为“科技强国”贡献保险力量。

8月，我们与中科院独资公司——国科控股签署战略合作协议，未来，我们将凭借在保险服务、金融科技、产业投资等领域的丰富积累，在科技保险、科技成果转化、基金合作、生命科学等领域开展更高效务实地合作，推动我国科技战略产业的发展。

9月，我们与国有资本市场化运作专业平台——国新控股签署战略合作协议，计划向国风投基金投资，将围绕新一代信息技术、高端装备制造、生物产业、新能源汽车、新能源、节能环保、数字创意、相关服务业八个重点投资领域，助力攻坚集成电路、人工智能、生物医药三大科技产业，为支持突破关键技术、前沿引领技术、现代工程技术和颠覆性技术提供保险支持。

中国科学院控股有限公司 中国太平洋保险（集团）股份有限公司 战略合作协议签约仪式



中国太保与国科控股签署战略合作协议

“上天入海”，在你身边



“大洋号”科考船



“快舟·楚天号”运载火箭

2019年，我们持续投身航天保险业务，为我国航天强国的征程保驾护航。全年共承保卫星发射险项目（含初试在轨）16个，涉及卫星27颗；在轨保险项目34个，涉及卫星85颗。其中，首席承保行云01/02星卫星发射险及快舟火箭前六发发射险项目，并大份额参与共保多个国家重大卫星发射项目。其中，在“快舟·楚天号”运载火箭箭身上还印刻了“太平洋保险”标识，公司LOGO伴随大国重器，首次飞入浩瀚宇宙。

“上天”的同时，我们在“入海”方面也建立起了独特优势。凭借在特种船方面丰富的承保经验和强有力的风控管理措施，我们成功承保了“大洋号”科考船的船舶险、保赔险、出海人员设备保险，总保额逾10亿美元；为世界首例坐礁打捞船及其海试项目提供风险保障。在两极航区的船舶承保方面，我们继续独占鳌头。

聚焦

关注社会民生 创造美好生活

我们积极发挥保险主业优势和集团协同优势，以责任为基，以民生为念，将“太保服务”引入社会普遍关注的公共安全、医疗、养老、建筑安全、食品安全、交通安全等多个城市治理的重点领域，通过引入保险市场化机制，有效提升社会整体风险管理能力，积极打造服务城市经济发展与社会治理的“太保模式”。

太保服务，助力打赢疫情防控阻击战

2020年之初，以武汉为中心，一场新冠肺炎疫情迅速席卷全国。在疫情防控的关键时刻，我们通过捐款捐物赠险、创新保险产品、升级线上服务等多种方式，用“太保服务”彰显责任、智慧和温度，为打赢疫情防控阻击战贡献力量。

响应快，定向支援战“疫”一线，履行责任担当

根据疫情形势发展，我们第一时间行动起来，快速调配资金和防疫物资，投向疫情最严重地区和重要岗位，目前已为全国各地医护人员、公安民警、辅警、驻村干部等抗疫一线人员提供含新冠肺炎保障责任的保险捐款定向推动科技创新企业复工复产；向上海市瑞金医院定向捐赠移动空气灭菌站，防止院内感染，保护医患健康。

我们通过各种途径，向所有报案客户或其家属给予关心与慰问，开通理赔绿色通道，本着“能快不慢”“能简不繁”的原则处理案件。针对因疫情造成的逾7万件旅程取消险报案，我们通过线上快赔实现快速结案。

15分钟，“太保速度”完成首单赔付

2月1日，我们接到报案，湖北客户陈女士因感染新冠肺炎不幸离世。我们立即开启理赔绿色通道，安排专人进行电话慰问，并远程协助家属通过自助理赔服务工具“太e赔”提交在线申请，仅用15分钟便完成赔付审核，支付公司在本次疫情中的首单身故保险金。

“这里封城封路，但从提交理赔申请到赔款到账，只花了15分钟，感谢你们的速度和温度”，客户家属对“太保服务”深表肯定。



发力准，发挥主业优势，支持复工复产

疫情发生以来，我们提出专项支持复工复产七大举措：免（保费）、送（保障）、优（费率）、扩（责任）、延（期限）、新（产品）、增（服务），开展对三类企业（防疫物资生产企业、防疫疫苗研发企业、小微企业）的全方位金融支持，为重点领域企业的复工复产保驾护航，累计为全国16个地区共2400多家企业提供了总保险金额3.5亿元的复工复产保障。

企业复工复产，我们保驾护航

为打赢疫情防控阻击战，国家工信部加快组织医疗设备、防控药物及防疫器材领域的重点企业进行复工复产。

我们根据此类企业的实际需求，第一时间组织技术骨干力量研发推出保障方案，聚焦疫情风险突出特点提供针对性保障，消除复工企业和人员的后顾之忧。根据工信部提供的复工复产企业清单，我们仅用一天时间即完成全部对接工作，逐一详解保障方案，并提供保险咨询、风险摸排、方案匹配、承保出单等细化服务，确保企业投保后续服务的专人专项保障。目前，我们已为工信部45家企业提供逾5亿元风险保障，覆盖4.14万复工复产企业员工。

举措实，紧盯“菜篮子”工程，助力农副产品保供稳价

针对城市稳定运行及疫情特殊时期需求，我们创新推出“农供保”综合解决方案，立足“菜篮子”工程，助力政府解决农副产品在生产、供应、消费端的难点问题，确保农副产品真正“产得出、调得进、吃得起”。

针对生产环节，我们升级农产品价格保险，通过提高保额、降低理赔门槛及双倍补偿等方式，保障农户利益，稳定生产量；针对供应环节，我们开发外延基地农产品采购价格保险，当外延基地的产地价格与在上海销售价格出现倒挂时，差价部分由保险补偿，保障采购商的基本收益，稳定供应量；针对消费环节，我们为城市低收入人群开发“菜篮子”物价指数保险，当月度“菜篮子”物价指数超过约定涨幅时，对上涨部分向低收入人群予以补贴，稳定生活成本支出。

平价“菜篮子”背后的推手

“菜篮子”关系到千家万户，疫情来袭，如何既保证市场供应又稳定菜价？我们旗下专业农险子公司——安信农保进一步创新绿叶菜价格保险机制，专设5000万元赔款准备金，将疫情防控期间抢种补种的上海地产绿叶菜纳入保障范围，做到抢种补种农户“愿保尽保”。

该产品一经推出，各大蔬菜合作社纷纷投保。疫情期间，我们承保的上海地产绿叶菜达月2万亩次，保障日供应量1500吨，保证广大市民能吃到平价又丰富的绿叶菜。

线上化，强化智慧服务，提升服务便捷性和可得性



我们依托科技赋能，持续提升线上化、移动化服务水平，提供全天候多渠道线上服务，在疫情防控的关键时刻有效提升了服务的便捷性和可得性。

疫情发生之初，我们就加大了家庭“视频医生”服务的推广力度，让客户足不出户接受专业健康服务，疫情期间在线接诊逾16万人次，平均咨询时长17分钟，单次最长咨询59分钟，一定程度上缓解了医院接诊压力和公众的焦虑心理。同时，以驻村干部为中心，为寿险定点帮扶单位累计开通340份视频医生年卡，服务覆盖3万建档立卡贫困人口。针对疫情期间车辆出险事故，我们推出“互信赔”解决方案，在5000元额度以内开展分级授信，无需查勘定损，即时给予理赔。

视频问诊，站在“云端”关心你

“我感觉自己体温有点高，小区里已经有人确诊新冠肺炎，我是不是也中招了？”2月初，湖北荆门的江女士向我们的“视频医生”发出求助。事实上，江女士家人及所接触人员并无人感染，虽然体温略高，但仍在正常范围内，但她仍因焦虑而服用了不少药物。了解到情况后，我们的“视频医生”耐心疏导，“您的这种情形请注意居家观察，药物并不能预防病毒感染，为避免对身体造成损害，建议全部停用。”“视频医生”还详细讲解了关于新冠肺炎的症状和防护措施，江女士也逐渐放松了心情。事后，她还特意给“视频医生”留言：幸亏有你们，否则我真不知该怎么办了……



关注社会民生 创造美好生活

健康+养老，打造“健康中国”

我们积极响应“健康中国”政策，将开展医疗健康管理和养老产业方面布局作为转型发展重点工作，有效提升大健康价值贡献，为人民群众提供全方位、全周期的健康服务。

“保险+养老”，应对人口老龄化

养老产业与保险行业属性天然契合，面对14亿人口的庞大“家底”和快速步入老龄化社会的发展趋势，发展养老产业既是履行企业社会责任的需要，也是保障和改善民生的重要任务，更是保险业转型发展不可错过的战略机遇。

在养老服务领域，我们致力于构建“养老保险+养老社区+养老服务”生态圈，并携手欧洲最大的养老康复机构欧葆庭，打造中西合璧的全方位养老产业运营管理平台。我们的“城郊颐养、旅居乐养、城市康养”三位一体的全龄覆盖产品和服务体系，正逐步从理想变成现实。

首个大型CCRC——成都国际颐养社区将“上林下城”的设计与当地城市风貌有机融合起来，集生态和人文于一体的设计方案获颁享有美国建筑界“奥斯卡奖”美誉的“金砖奖”。首个旅居养老项目——大理国际乐养社区主打“度假+健康+养生”理念，让大理的“风花雪月”成为长者老有所期、老有所依的“家”。首个服务长三角地区的CCRC——杭州国际颐养社区坐拥“天然氧吧”，勾勒出临安传统文化的精致生活，一步一景，移步易景，处处皆风景。

此外，上海、南京、厦门、武汉等地的多个意向性项目也在快速推进中，“东西南北中”的养老产业全国布局，将以更绿色、更智能、更人文、更灵活的“太保家园”形式呈现出来。

当“太保蓝”牵手“夕阳红”

11月，我们与全球知名康养集团——法国欧葆庭集团签署养老项目协议，将合作领域从养老运营服务扩展至养老项目股权投资、客户共享等方面，朝着丰富“太保家园”产品系列、满足城市护理康复型养老刚需方面迈出了重要步伐。

自2018年底我们与欧葆庭集团成立太保欧葆庭运营管理合资公司以来，双方开展了全方位、多层次合作，深度参与“太保家园”养老社区项目的投资拿地、产品设计、建筑设计、筹备开业等专业技术支持，依托欧葆庭的先进理念和专业技术，形成照护、房务、管理全套标准操作流程，为老年人提供温暖可期的“家园”服务。



“太保家园”成都、杭州、大理、厦门项目效果图

“保险+健康”，打造健康管理生态圈

2019年，我们通过科技驱动实现健康管理的智慧化升级，推出健康管理服务品牌“太保妙健康”，并携手健康管理领域的优质合作伙伴，为客户提供全生命周期的医疗健康管理服务，助力“健康中国”政策的全面落地。

“太保妙健康”借助人工智能、大数据等科技手段，为客户提供“保险+健康”一揽子健康管理方案，搭建数字化移动健康管理平台，打造基础数据库、保险数据库、行为数据库、生物数据库四大数据库，对医疗健康大数据进行建模分析，为客户提供“千人千面”健康管理计划，还创新推出首款健康互动保险计划——“太保妙健康·惠计划”和“太保妙健康·享计划”，为客户提供智能化健康管理和保险保障服务，既可帮助我们降低风险，又能引导用户养成良好的行为习惯，将“保险+健康”服务真正落到实处。

同时，我们健康险专业子公司不断加强创新研发，已形成面向不同收入客群，与医疗服务、健康管理相结合，适合线上、线下多渠道销售的产品系列，如涵盖全球医疗责任、提供直接费用支付的团体医疗保障计划“欣·臻享”，面向客户家庭创新定制的高端医疗保障计划“爱家有约”，业内首款定制化互联网运动意外的保障计划“全民运动”，为客户提供高额医疗保障及住院前、院中、院后一体化健康服务的“乐享百万”医疗保险，业内首款面向乳腺癌患者的长期商业保险“粉红守护”等，全方位满足了个人、家庭、团体多样化健康保障需求。目前，这些产品已覆盖了逾1500万客户。



“太保妙健康”发布仪式

健康不健康，90秒钟告诉你

在12月举行的上海金洽会上，“速检通”作为“太保妙健康”重点推出健康管理入口产品闪亮登场。用户只需将双手放到触摸板上，短短90秒便可实现心肺、血管、骨骼、血压等9大类身体健康数据监测及糖尿病、高血压等12项疾病风险评估。

“速检通”采用人工智能、物联网传感技术，可实时了解身体健康数据，让健康管理更准、更快、更高效。目前，“速检通”健康监测一体机已经在我们各个服务网点、太保家园以及各大合作渠道落地铺设，深受广大用户的欢迎。



客户体验“速检通”健康一体机

关注社会民生 创造美好生活

多管齐下，参与多层次医疗保障体系建设

近年来，我们积极践行“保险姓保”理念，参与多层次大病保险体系建设，形成了“责任、专业、多赢”的太保特色，积累了良好的医保管理和服务能力。

截至2019年底，我们已在13个省、42个地市、开展大病保险业务，总计覆盖参保人群7587万，累计服务1100万人次，累计理赔支出129亿元。此外，我们还在全国12个省36个地市开展75个医疗保障业务经办项目，经办基金规模150亿元，服务参保群众3500万人。医保经办领域的“江阴模式”“晋江模式”“富阳模式”“肥西模式”等模式各具特色，获得政府、监管和参保群众的广泛认可。

作为应对人口老龄化挑战新的战略举措，我们积极参与国家长期护理保险（以下简称长护险）制度的探索实施。截至12月底，已累计承办49个项目，在15个国家级试点城市中已服务11个，占据行业第一；省级试点城市也不断突破，已服务18个城市，始终位于行业第一梯队，持续领跑；服务逾2500万客群，赔付逾30万人次，持续领先同业。此外，我们还抓住长护险的关键环节，形成具有太保特色的长护险全流程整体解决方案，建业内首个长护险展厅，编纂出版《长期护理保险的理论与实践》专著等，在项目呈报、专业研究与服务水平等方面不断突破和创新。

留住记忆，让爱回家

6月，我们参与承办的“留住记忆，让爱回家”阿尔茨海默症主题公益活动走进雄安新区。活动围绕认知障碍症的早期筛查、诊疗、康复训练及护理话题，邀请全国老年神经疾病照护联盟成员单位的10余位顶级专家开展专题讲座及义诊活动。

近年来，我们积极参与长期护理社会保险试点城市的保障与经办业务，探索相配套的商业长期护理保险，高起点介入养老与照护服务领域，关注老年认知障碍的预防和干预，推出“乐享百万”医疗保险产品，为近400万名客户提供了覆盖严重阿尔茨海默病、帕金森综合征等疾病的高额医疗保障，并联合第三方服务机构，为客户提供院后照护等服务。

安全为本，参与城市综合管理

在食品安全方面，我们结合市场需求推出食品安全责任险，充分发挥保险的风险补偿和社会管理功能，保障消费者的合法权益。同时，我们作为险企代表，全程参与制定食品安全有关制度，完整建立了从田头到餐桌的全流程食品安全保障体系，形成了针对高风险食品经营企业配套保险服务的行业规范。2018、2019两年间，我们为各类食品生产、加工、流通及餐饮企业签发食责险保单超过4000万单，提供保险保障近2700亿元。

在城市社区管理方面，我们率先运用保险机制参与城市社区管理，推出上海街道社区综合保险。承保至今，已累计为1646万居民提供家庭财产和人身安全保障5606.27亿元，累计赔款金额近2.82亿元。

在建筑工程安全方面，我们在国内首推住房质量潜在缺陷保险，已为全国340余个小区提供465亿元保险保障。同时，我们自主研发全球首个轨道交通工程质量保险条款，并获得国际再保市场的认可，实现了轨道交通质量风险管理体系从设计到运营维护的全覆盖，该项目为业主方提供保险期限长达5年，赔偿限额高达2亿元的保险保障，提前释放企业质保金1亿多元，盘活了企业资金。

在交通安全方面，我们的“太好保”项目以提供商用车主动风控服务为切入点，运用生物科技、图像识别、人工智能、大数据等技术，依托集成智能算法的车载智能风控设备（ADAS及智能摄像仪等）与配套的监控平台，辅以7*24小时的坐席在线监测，实时抓取司机不安全驾驶行为，辨别各类危险驾驶情况并及时预警，从源头上降低交通事故发生概率。目前，“太好保”已在我司全面落地应用，服务车辆近4.3万余台，覆盖两客一危、物流运输、城建运输等领域。

聚焦

助力精准扶贫 兑现温暖诺言

2019年是脱贫攻坚战决战决胜的关键阶段，我们持续深化有太保特色的保险扶贫机制，重点聚焦“三区三州”深贫地区、上海对口支援地区、“两镇三村”结对帮扶地区等，充分发挥人才、技术和资源优势，依托“精准脱贫”与“精准防贫”双轮驱动，发挥保险作用，彰显责任担当，让贫困群众感受到了保险温度与智慧，为打赢脱贫攻坚战贡献了保险力量。

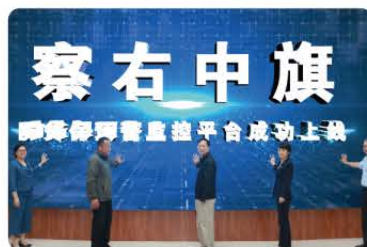
截至2019年底，我们的各类扶贫项目共覆盖全国建档立卡贫困户约513.3万人，为贫困地区提供总保额2.3万亿元风险保障；“防贫保”为全国16省160个县逾8000余万临贫、易贫人群提供总保额2.77万亿元防贫保障；通过“彩虹”精准扶贫公益平台累计实现爱心帮扶金额逾2300万元，扶真贫、真扶贫取得显著成效。

未贫先防，打造“脱贫不返贫”长效机制

脱贫攻坚进入决胜期，面对非贫低收入户和非高标准贫困户“边扶边增”“边脱边返”的“沙漏式”难题，我们于2017年10月在河北邯郸魏县试点推出国内首款商业防贫保险。“防贫保”聚焦“因病、因灾、因学”三大致贫、返贫成因，立足“未贫先防”和“扶防结合”的要求，逐步建立起“政保联办、群体参保、基金管理、阳光操作”的创新扶贫模式，为险企发挥主业优势及参与社会管理积累了有益经验，也为国家建立“脱贫不返贫”长效机制提供了重要参考。10月17日，中国太保凭借在防贫领域的先行先试和显著成效，获得全国扶贫领域最高奖项——2019年全国脱贫攻坚奖组织创新奖，成为该奖项创办四年来全国保险业中的唯一获奖企业。



中国太保获颁2019年全国脱贫攻坚奖组织创新奖



内蒙古察右中旗“防贫保”监控平台上线



“防贫保”工作人员开展入户核查工作

雪中送炭的10万元

2019年1月，48岁的尹春娣罹患烟雾病，先后在湖北3家医院住院177天，共花费医疗费用90余万元，其中个人需自付47万元。高昂的治疗费用，让本不富裕的尹家一下子陷入困境。

尹春娣所在的湖北省黄冈市红安县此前已为尹家投保了“防贫保”，通过入户核查与评议，尹家获赔防贫救助金2.73万元。由于烟雾病是慢性病，治疗恢复期较长。8月，我们再次接到尹春娣的报案信息，经上门慰问沟通，并核查相关治疗信息，我们根据当地“防贫保”补充医疗保险方案，仅用一天就支付了7.27万元防贫救助金，两次赔付共计10万元，帮助尹家解了燃眉之急。

因地制宜，结对帮扶助力稳定脱贫

2018年10月，我们积极响应中国银保监会和上海市国资委号召，与内蒙古乌兰察布市“两镇”（察右中旗铁沙盖镇、察右后旗白音察干镇）和云南大理州永平县“三村”（黑豆场村、卓潘村、世兴村）签订为期3年的结对帮扶协议。

截至2019年底，公司共投入专项扶贫资金1450万元，通过派驻专职扶贫干部、改善人居环境、防贫扶贫、农险扶贫、健康扶贫、产业扶贫、消费扶贫等措施，助力“两镇三村”提前实现脱贫摘帽。



中国太保董事长孔庆伟等一行赴内蒙古“两镇”视察结对帮扶工作成效

定位精准，“彩虹”平台实现消费扶贫

2017年11月，我们上线“彩虹”精准扶贫公益平台，集中销售来自贫困地区建档立卡贫困户生产的农副产品，为消费扶贫创造了有效途径，实现了从产品到商品、从商品到产业的良性发展，提升了贫困户的脱贫内生动力。2019年，平台累计上线全国17省115款农副产品，广大员工通过以购代捐、以买代帮的方式，全年实现帮扶金额逾1800万元，精准触达2.34万建档立卡贫困户。

“彩虹”平台建立了可追溯、可定位消费扶贫模式，上线产品均与建档立卡户挂钩，帮扶对象信息在平台上真实可查，通过市场手段倒逼贫困地区农产品提升质量，并以平台为纽带，辐射带动其他扶贫领域的长效发展。

中国太保“彩虹”精准扶贫公益平台

跨越“彩虹”，瓜甜心更甜

新疆喀什巴楚县拥有优越的自然条件和种植留香瓜的传统，但由于农民分散种植，品控、收储等技术落后，加之冷链、物流等产业配套奇缺，使得留香瓜只能在当地巴扎低价交易。

2018年，我们为支援喀什建设，决定扶持当地留香瓜产业。为提升瓜农种植积极性和留香瓜品质，“彩虹”平台采用订单式管理方式，提前数月将订单下给当地龙头企业，并提出符合市场要求的交付标准，从而倒逼当地转变产业形态，帮助瓜农改变落后的耕种习惯，从分散型种植变为集中连片种植，从原来不整蔓、不疏瓜、不翻面的粗放种植变为标准化田间管理，不但实现了丰产丰收，留香瓜的市场收购价也较2017年翻了2倍多。

2019年7月，“彩虹”平台正式开售留香瓜，一个月内就销售了80吨，实现帮扶金额逾200万元，直接带动巴楚县643户建档立卡户有效增收。



“彩虹”平台技术人员在新疆喀什巴楚县指导当地农民提高留香瓜种植技术

助力精准扶贫 兑现温暖诺言

勇于担当，驻村帮扶书写温暖篇章

截至2019年底，我们共有255名优秀干部在全国27省180个定点村开展驻村帮扶，其中50人任第一书记。他们跋山涉水来到偏远乡村，头顶蓝天脚踏黄土，带领贫困农户一起挖穷根，找对策，谋发展，共同踏上了充满希望的致富之路。



中国太保驻村干部群像



中国太保驻村干部在扶贫一线积极履职

连书记的话，我们都愿意听

沙心乡高屋村位于江西赣州市于都县，2015年确定为我们的定点帮扶单位。2017年，年仅26岁的连雄来到高屋村，成为扶贫工作队长兼第一书记。到村里后，连书记积极推动基础设施建设，当地12个村小组和农户家修通了水泥路，让村民出行难的泥浆路不复存在。为解决高屋村没有经济产业支柱的难题，经过多方分析调查，连书记向公司申请了20万元专项资金，投入建设小黄牛养殖基地。现在，高屋村的产业发展已走在了全县前列，当地百姓的小日子越过越红火，大伙儿都说：“别看连书记年轻，但他的话，我们都特别愿意听！”

2019年入汛以来，高屋村多次遭到暴雨袭击，村里山体大面积滑坡、道路冲毁、农田被淹、民房和校舍被泥沙压垮。连书记不顾筋骨骨折的伤痛，带头到最危险的交通路口疏通道路，到房屋倒塌现场挖掘物资，到受灾最重的村民家中清理淤泥，安抚群众，连续多个昼夜奋战在抗灾一线，高屋村终于转危为安，百姓生活踏上了正轨。



连雄在田间帮助贫困农户耕种

对客户

责任、智慧、温度
升级“太保服务”





我们承诺以“责任、智慧、温度”的目标，强化客户经营能力，增强服务能级，逐步形成一体化、立体化的“太保服务”特色，以更快的响应、更简的流程、更优的互动、更佳体验，有效提升1.39亿客户的保险获得感和幸福感。

在2019年10月揭晓的2018年度保险公司服务评价榜单中，我们旗下产、寿险公司凭借服务创新能力和便捷、高效的服务体验，同获年度最高评级AA级，实现保险服务领域“三连冠”的同时，逐步成为保险业高品质服务的代名词和新标杆。

我们的成果

- › 集团总客户数攀升至13,856万，连续四年新增客户数超千万
- › “太平洋保险”APP全新升级，日活量23.8万
- › “智享家ISC”门店开业，“灵犀二号”智能机器人上岗
- › “云柜面”服务将柜面服务延伸至客户和营销员身边
- › 车险“太好赔”在全国2000多家机构推广，非车险“专享赔”累计服务客户22万家/次

我们的展望

- › 植入多种生活场景，让客户获得更周到的全生命周期呵护
- › 用更多精准销售和精细服务满足客户个性化需求
- › 创新驱动，让客户界面更加简单流畅、便捷操作
- › 以“互联网+”为契机，打造一站式保险服务生态圈

1.1 互动更优：线上线下，智慧保险

“太平洋保险”APP是集团与各子公司协同运营、面向个人客户的重要门户，现已拥有3119.5万用户，日活量达23.8万。

我们基于广泛的客户体验调研，对APP进行了全新升级，以用户视角进行布局，丰富首页元素，使服务更直达，使用更便捷。

同时，我们通过新技术应用，实现了千人千面的全站个性化内容展示和界面交互，奠定了智能服务、产品推荐、消息推送的基础，让每一个界面，都是专属于你的服务专区。



线下：“智享家”创造智能高效的服务体验

10月，作为寿险柜面服务体系全新升级的标志，我们首家“智享家ISC”门店在深圳开业。门店充分融入互联网思维，通过智能化、科技化手段，进一步优化服务环境、升级服务标准、扩展服务内涵，打造集服务办理、客户经营为一体的线上线下互通的智享体验中心，提供安全、高效的柜面服务。

伴随着“智享家”的诞生，我们研发的“灵犀二号”智能机器人也在深圳、北京等全国多家智享门店中完成上岗“首秀”，正式启动智能机器人柜面服务。“灵犀二号”基于语音交互、图像识别、语义分析等人工智能技术，能为客户提供专业的查询咨询、排队叫号、保全变更、给付、理赔、投保等多项服务，其智能高效的服务效率，获得广大客户的一致好评。



线上：“云柜面”打通服务的“最后一公里”



客服人员为客户提供“云柜面”服务

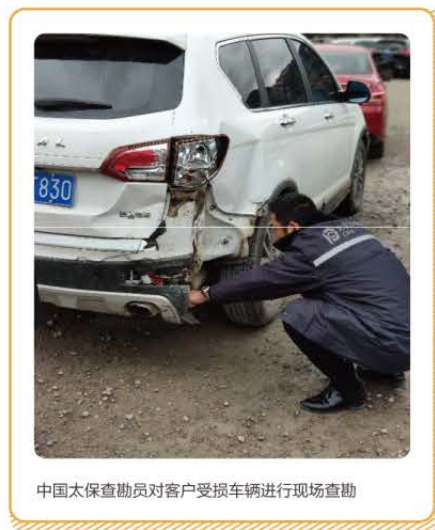
基于生物识别、智能路由、远程视频及大数据风控等技术，我们把服务柜面延伸至广大客户和营销员身边。借助“云柜面”，我们可根据客户实际情况，为其匹配最合适的服务人员，促进全司服务资源共享和服务标准的统一。同时，我们还可精准识别业务风险，依托人脸识别、大数据等技术，通过前端实时对比及后端多维智能模型审核，提升服务时效，强化风险精准识别，切实维护客户权益。

1.2 响应更快：你的需求，我们秒懂

在车险和非车险理赔领域，我们发布了“太好赔”和“专享赔”服务品牌。目前，“太好赔”已在全国31个省级行政单位2000多家机构推广运行，“专享赔”累计服务客户22万家/次，成为产险理赔的“金字招牌”。

“太好赔”通过开展移动化工具下的车险理赔流程再造，推动智能化理赔供给创新，实现“极速、极易、极暖”的理赔服务。目前，“太好赔”已升级至3.0版，主打3项升级服务，为客户打造“一键智能”理赔服务新模式。

“专享赔”致力于探索非车险理赔服务标准化、透明化、定制化，规范动作，简化流程，优化工具，形成“小案省心赔、重客尊享陪，人伤心相伴、风控无忧伴，支持在身边、守护在身边”六大理赔服务举措。



中国太保查勘员对客户受损车辆进行现场查勘

人在坦途，春节行动暖人心

2019年春节返程高峰，全国多地遭遇极端天气威胁，我们第一时间启动突发事件理赔应急预案，在多地高速路口设置现场服务点，联系合作单位第一时间开展施救及客户出险排查工作，帮助在风雪中出险的客户及时脱险，并获得保险理赔。

针对春节探亲 and 出游高峰，我们聚焦“太好赔”和“专享赔”两大品牌，特别推出春节假日车险、非车险理赔现场服务。其中，“太好赔”为客户提供春节出险万元以下小额车物损案当天赔付；为女性客户代驾开车，护送到家；设置现场服务站，提供热水和方便面。“专享赔”则针对公众责任险、承运人责任险、机场责任险、旅行社责任险客户，推出第一时间现场查勘、紧急救援服务、一对一管家服务，100%上门或电话回访等，让因各种原因出险的客户，都能获得最贴心的服务。



春节期间，中国太保查勘员日夜奋战在查勘一线

1.3 流程更简：想你所想，一步到位

我们以维护客户合法权益为服务宗旨，立足客户服务的痛点和难点问题，全面落实“主动、便捷、快速、透明”服务要求，对重大赔案、行动不便或有特殊困难的客户设立上门服务机制，为提供理赔资料有困难的客户寻找可替代的证明材料，针对客户理赔纠纷、投诉开设绿色通道。同时，“太e赔”等移动端自助服务工具，可以充分简化流程，让客户随时随地轻松申请理赔；打造全国通赔通付服务，解决客户异地理赔烦恼，简化理赔申请资料，让理赔更省心。

“太保蓝本”，在你身边的特需服务

2019年4月，我们寿险客户俱乐部推出“太保蓝本”专属健康增值服务，目前已覆盖客户数超过750万，其中加入重疾绿色通道计划的有475万人，达标医疗特权服务的有276万人。

“太保蓝本”可为客户提供覆盖诊前、诊中、诊后的健康管理、快速就医和理赔服务，包括重疾绿色通道、医疗特权、理赔尊享、综合医疗等服务项目，针对不同客户需求，提供差异化的“优质+优惠”健康服务项目组合。通过手机自助端、柜面、客服电话、“灵犀”机器人、客户经理等多个服务渠道，“太保蓝本”已推送服务提醒逾600万个，全国医院服务网络超过2800家，可基本覆盖各中支机构，其中三甲医院占比近50%。

1.4体验更佳：聚焦客户，满足所需

近年来，我们以客户节为纽带，把客户的良好体验作为服务的基本标准，响应客户的服务需求，满足客户的风险管理诉求，打造保险服务生态圈。

产险客户节：共享美好 如你所愿

产险客户节在30天时间里推出550场活动，约400万客户参与各类活动。客户节用老保单记录保险时代的变迁，送出专属保险产品礼包，并向客户等群体表达谢意，“记录时代的变迁”总计浏览量达到8.6万人次，送出产品礼包1.47万份，生成表白2.8万份。

活动期间，各级机构邀请车友、个人、企业等客户，参与不同类型、不同层面、不同区域的服务生态圈建设，共享公司健康成长的成果。



产险客户节

寿险客户节：健康态 慧生活



寿险客户节



寿险客户节以“健康态·慧生活”为主题，在50天时间里推出近3000场活动，约150万客户与营销员通过线上线下连接互动。

客户节隆重推出“健康态”保险服务生态圈，由寿险客户俱乐部整合优质医疗资源，为客户提供涵盖日常预防、就医问诊、康复关怀的全方位健康医疗服务。同时，通过协同集团内部资源，构建客户标签体系，精准预测客户健康服务需求，为客户提供最合适的“保险+健康”服务，并实现全流程数字化追踪和评价等闭环管理。

活动期间，我们在线上线下举办了多个健康专题讲座活动，邀请客户通过官方微信服务号参与线上趣味健康测评，现场体验医疗科技，多场景感受科技与健康生活的紧密融合。

对员工

聚焦“第一资源”
打造健康组织



员工始终是我们最宝贵的“财富”。我们积极打造“让吃苦的人吃香，让实干的人实惠，让有为的人有位”的太保人才观，承诺为员工创造充裕的发展机会，提供多样化的培训和交流平台，打造健康快乐的工作环境，与员工携手同创美好、幸福的未来。

我们的成果

- › 确定200名尖峰引领性人才、1000名青岭人才
- › 完善七个理论体系，形成新员工课程体系
- › 新增内部认证讲师84人，集团内部兼职讲师达261人
- › 专属产品服务包丰富营销员服务选择，“科技个险”APP平均月活跃用户数量达到68万
- › 分公司以上机构“妈咪小屋”创建率超过95%
- › 全年共有97个集体和96个人获得表彰和奖励

我们的展望

- › 提供多样化的发展机会和资源，帮助员工实现职业梦想
- › 不断优化职场环境，增加员工归属感
- › 开展丰富多彩的活动，帮助员工平衡工作与生活

2.1 优化机制，营造员工成才环境

转型推进，人才先行。我们积极搭建人才成长平台，构建人才建设体系，持续完善教育培训体系，探索和推动人才聚用育留一系列体制机制变革和突破，为员工营造良好的人才环境，让组织健康有为。

实施人才“尖峰计划”“青岭计划”

2019年，我们以人才计划为抓手，实施人才“尖峰计划”和“青岭计划”，通过打造两支核心队伍，培育人才梯队，围绕转型深化推进人才布局。

聚焦引领性人才实施“尖峰计划”，在梳理人才标准、编制岗位目录基础上，组织开展人才推荐，形成包括经营管理和专业技术类的200名引领性人才名单，并建立配套机制，推动人才计划常态化运行。

聚焦优秀青年人才实施“青岭计划”，通过各级推荐、人才调研，发现和掌握一批优秀年轻人才，形成约1000名青岭人才名单，覆盖中层干部、基层干部和专业人才三个层面，涉及各职能领域，并建立了人才管理信息档案和配套机制，育用结合，促进发展。

推进校企合作，积蓄“青春动力”

2019年，我们先后与国内12所知名高校签订合作协议，制定《校企合作管理暂行办法》《实习基地管理办法》，在全司建立86家大学生实习基地，为优秀大学生的前置、精准输入搭建平台。

通过深化全辖一体化校招机制，统一形象、统一品牌、统一规划、统一实施，我们在全司开展1600+人/岗的校招工作，提升校园招聘质量与效率。制定并实施相关指导意见，推进全集团管培生培养路径、培养方式、入职培训、责任机制、定岗方式“五统一”，组织全辖367名管培生参加的入职仪式，并落实导师带教制，切实推动新进大学生人才培养与发展。

深度支持科技人才队伍建设

我们积极搭建科技人才配置模型和精细化人力成本预算模型，启动科技条线一体化人力资源改革项目，探索科技人才管理专项机制，向科技中心派驻专属HRBP，嵌入式、伙伴式推进科技人才建设工作，强化机制支持，完成IT前置、科技条线专场招聘，为公司转型发展积蓄IT人才资源。

双向选择，打造科技人才“大本营”

3月，作为在科技人才聚集、使用、培育、留存等方面的积极探索，我们的科技运营中心举办两场科技人才专场招聘会，针对IT研发工程师、大数据工程师和罗泾数据中心运维工程师等岗位进行社会招聘，共有196人参加面试，预录用61人。

通过精心组织，设计标准化、人性化招聘流程、面试话术和工具模板等，我们向应聘者展示了良好的雇主品牌形象，两场招聘会到面率均达96%以上，远高于行业均值，得到广大应聘者的关注和认可。

优化培训体系，推动培训赋能

员工是企业最宝贵的财富，2019年，我们持续关注广大员工的职业发展规划和需求，围绕转型需求搭建培训体系，推出丰富的员工培训模式，开发便捷的在线学习平台，为学习型组织的形成和员工培训成效的提升奠定良好基础，帮助员工快速成长，成就梦想。

在课程体系建设方面，我们形成员工学习地图总图，绘制党建类、管理类、专业类、新员工类学习地图分图，制作员工学习发展手册，为培训工作的开展和员工学习提升提供了专业化、系统化工具；完善课程开发、导师培养、讲师培养、培训项目实施、培训项目评估、学习地图绘制、专业资格认证共7个方法论体系；针对不同的课程类型和开发人员，采用先编订课程大纲，再依据大纲举办师课共建培训班的方式批量产出课程。

微课赋能成长，学习助力转型

太保学院开展“争做积分达人”活动，全新推出500门公司员工原创微课，课程主题覆盖内控管理、财务管理、信息技术、职业素养、法渠销售、营运服务、车险销售、非车险销售、个险营销等9大领域，课程内容紧贴工作实际。各级员工积极参与，学习人数近4万人，累计学习课次600多万次，学习人次超过1000万次。

活动中，太保学院定期发布“积分荣誉榜”，发挥荣誉牵引作用，营造上下联动、人人向学的学习氛围。各级机构积极响应，大力推动，通过采取宣导动员、“扫楼”式学习、专人跟踪、发布报表、表彰奖励等多种工作方法，加强前期宣导、过程追踪和结果激励全流程管理，确保了学习参与率和学习效果。

在师资队伍建设方面，我们继续加强内部兼职讲师队伍建设，通过培训选拔和定向邀约，本年度新增内部认证讲师84人，集团内部兼职讲师已达261人。举办针对内部兼职讲师的课程设计开发培训和授课技能培训，将讲师培养与课程建设有机结合起来，通过“师课共建”的形式开发新课程，通过“培训+选拔”的形式，为课程精准匹配合适讲师。

在员工培训方面，我们优化新人岗前培训流程，推进新人衔训“五个统一”。加强主管培训，打造主管辅导技能提升训练营等专项培训，强化自主经营能力。通过训战结合，提高培训效率，推动强训体系落实，举办各类培训班6.16万班次，培训227.5万人次，同比增长4%。



形式多样的员工培训活动

2.2 科技赋能，升级营销员展业环境

2019年我们的营销员人数达到月均79万人。如何帮助这支庞大的就业群体更好地留存和发展，是我们一直在思考和探索的重要问题。我们重视营销员的管理，构建从增员选才到培训管控全流程优增模式，关注营销员职业发展，通过科技赋能，优化线上平台，完善线下触点，提升营销员服务能力，助力营销员展业。

专属产品服务包，丰富营销员多元化服务选择

我们创新打造“营销员专属产品服务包”模式，试点推出“弹性佣金”项目，打通了寿险营销活动管理系统、寿险“科技个险”APP、产险跟单系统、产险客户权益中心系统、产险“太生活”系统、产险客户服务管理系统及产险客户权益小程序等多个系统，丰富营销员为寿险车客户提供多元化增值服务的选择，助力一线为车险客户提供全生命周期服务。

其中，“科技个险”APP持续赋能升级，为营销员新增五项能力，分别是客户经营支持、协助客户理赔、电子计划书、线上专业培训、实时业绩查询；为团队主管新增两项能力，分别是团队活动管控、团队业绩查询。2019年，“科技个险”APP平均月活跃用户数量达到68万。



专属服务线上化开花结果，“弹性佣金”项目第一单落地

10月，作为“营销员专属产品服务包”模式之一，产险上海总部与寿险上海分公司合作试点的“弹性佣金”项目实现全流程上线，营销员陈苏实现首单，他用“弹性佣金”功能为其客户韩先生的雪佛兰轿车顺利投保了商业车险及交强险，客户体验良好。

“弹性佣金”项目在严格执行监管要求的前提下，依托公司多样化的服务资源，允许营销员按一定规则合理分配销售佣金与客户服务资源，也为营销员进一步拓展长险业务创造客户触点和机会、提升客户服务能力开辟了新路径。

太好创“掌上签约”，提升入职效率

太好创“掌上签约”是营销员通过“太好创”APP实现入职签约全流程操作，通过招募流程线上化、用印审批流程前置、电子印章系统对接、系统界面大幅简化、系统间交互提速、任务衔接实时通知等系列改造，使入职流转时效大大缩短，新人从提交申请到开设微店并报价出单，可在一个工作日内完成，实现申请当日入职的目标。

太好创“掌上签约”适用于全量营销员新人，涉及招募增员、线上考试、线上培训、人脸识别验证等15个业务流程和环节，是我们近十年来对营销员入职所做的最大规模系统改造，优化了营销员入职体验，从源头上培养新人线上操作习惯，有效提升了运营效率。

“智云保”远程投保，云端签单更便捷

“智云保”远程投保是基于智能手机实现“微信社交+人工智能”的远程展业模式。营销员通过微信将手机“神行太保”录单界面分别分享给投保人和被保险人，投保人、被保险人使用微信打开链接，通过人脸识别认证确认身份，进行投保信息确认、签字支付后，即可完成投保流程。

2.3 精彩职场，创建健康快乐工作环境

我们努力打造安全、健康、温馨、有亲和力的职场环境，增强员工归属感；组织开展多样活动，让员工在紧张的工作之余放松身心、舒缓压力、调节情绪、展示自我，也为员工建立良好的人际关系提供了轻松愉悦的环境。

集团总部乔迁，全球总部奠基



位于上海南外滩的集团总部



位于上海新天地的全球总部效果图

9月28日，我们举行了上海南外滩总部大楼乔迁仪式。新落成的大楼紧邻黄浦江，为广大员工提供了舒适的办公环境。

同日，我们的全球总部——太平洋新天地商业中心在上海新天地太平桥板块正式开工奠基。作为面向未来的新“名片”，我们将着力把该商业中心打造为地标性、现代化国际商务社区，成为公司布局长三角建设、迈向全球化新征程的又一点睛之作。

健康安全的办公场所

我们开展多种健康运动、讲座和安全培训，开设工位健身操及瑜伽、搏击、伦巴等操课，定期举办心肺复苏、肩颈保健、科学跑步等讲座，帮助员工提升安全防护意识、掌握健康知识，实现“天天有运动、周周有活动、月月有讲座、季季有比赛”目标。持续推进基层分支机构“爱心妈咪小屋”创建，分公司以上机构妈咪小屋创建率超过95%。推动全系统员工基础商业保险续保及企业年金制度，持续开展全司帮困送温暖活动，探索长效帮扶救助模式。

关爱员工，从“心”开始

3月，我们为全体员工推出了关爱员工心理健康系列讲座。首场讲座以“我们怎样做青春期孩子的家长”为主题，特邀上海知名青少年心理教育专家讲课，通过幽默的话语、活灵活现的“角色表演”，传授了很多亲子沟通技巧，在场员工纷纷表示受益匪浅。此后，我们还推出了应对职场压力、有效管理情绪等一系列心理讲座，帮助大家舒缓压力，进一步提升了广大员工的幸福感。



关爱员工心理健康、急救安全等培训讲座

业内首家获AHA授权的急救培训中心落户太保安联

8月，中国保险业内首家美国心脏协会（AHA）授权认证的急救培训中心落户太保安联健康险公司，正式开展对外培训工作。美国心脏协会是世界权威的心血管疾病研究机构，其发布的急救指南受到全世界认可与广泛使用。健康险公司从培训设施、导师资质、培训管理等多方面接受美国心脏协会的指导和考核，顺利通过认证。目前，急救培训中心开设心脏拯救课程，可开展成人、儿童、婴儿的心肺复苏及基本急救技能培训，考核通过后颁发美国心脏协会认证的急救证书，参与急救活动和社会公益项目保障工作。

此外，太保安联的“救在你身边”公益主题品牌活动已为地铁站员工、学校师生开展多次急救培训，并成立了一支50余人的专业持证急救志愿者队伍，时刻准备向有需要的人伸出援手。

积极向上的员工正能量

我们持续推进荣誉体系建设，着力推动岗位成才和岗位建功活动，全年有多个集体和个人获评国家级、省市级荣誉，积极开展2019年集团荣誉评审表彰活动，共有97个集体和96名个人获得表彰和奖励。在2019年全司劳动竞赛、协同发展“全员荐保”等活动中，涌现出一大批想干事、愿干事、并能干成事的员工代表和优秀实践案例，这些获奖者努力奉献，勇于担当，成为广大员工的示范，并通过自己的榜样力量，影响和感染更多太保人岗位建功，造福社会。

急救英雄蒋菁挺身而出，上海地铁站再度救人

2019年4月17日早高峰期间，上海世纪大道地铁站通往陆家嘴方向出口突发险情，一名乘客在上楼时忽然晕倒，情况危急。太保安联健康险公司健康管理中心员工蒋菁听到地铁紧急广播后马上赶到现场，凭借专业知识帮助昏迷乘客渡过难关。

这已是蒋菁连续第二次在地铁站救人，2017年6月12日，一名26岁男乘客在地铁站突然呼吸脉搏骤停，蒋菁凭借过硬的专业能力进行了15分钟心肺复苏，帮助患病乘客恢复了生命体征，此事经央视报道，为全国人民所知晓。



员工蒋菁在地铁站对昏迷乘客进行急救

丰富多彩的员工社团生活

我们探索打造俱乐部社区，因地制宜开展丰富多彩的群众性文体活动，深受员工欢迎，丰富了大家八小时以外的业余生活。我们还积极组织参加各类同业比赛交流活动，赛出风格、赛出友谊的同时，收获了优异的成绩。

我们持续打造“太爱跑”文化品牌，组织开展“太爱跑”哈尔滨站线下活动，公司客户和员工3000余人参赛，通过跑步形式实现公益捐款24万元，专项助学和慰问特困人员120人。升级“太爱跑”APP，组织开展各类跑团主题线上活动，目前累计注册用户55.5万。

为庆祝新中国成立70周年，我们广泛开展诗歌朗诵会、登高比赛、红色足迹走等各类主题活动，展示员工风采，讴歌伟大祖国。

携手追梦，跑向新未来

为庆祝司庆28周年，我们在司庆日前后组织开展了形式多样的“太爱跑”主题活动，在上海的办公职场、在杭州的“最美跑道”、在河北的水上公园、在苏州的金鸡湖畔，来自全国各地的员工个个步履矫健，斗志昂扬，感受着奔跑带来的欢乐，大家共同用健康、积极、向上的方式，为公司送上诚挚的“生日祝福”。

此外，在上海，我们还共同参与了“一个鸡蛋的暴走”公益徒步筹款活动，用50公里的步行征程来实践公益，用行动为需要帮助的孩子撑起未来。




“太爱跑”主题活动

对股东

强化责任治理
实现高质量发展





在国内外风险挑战明显增多的复杂形势下，我们坚持稳中求进的工作基调，加强党建引领，强化公司治理，提升风险管控能力，助推主业均衡发展，综合实力持续增强，以稳健的经营业绩和优异的发展成果积极回报广大股东与投资者。

我们的成果

- › 2019年营业收入3,854.89亿元，其中保险业务收入3,475.17亿元，同比增长8.0%；净利润为277.41亿元，同比增长54.0%；总资产15,283.33亿元，同比增长14.4%
- › 客户数达13,856万，较去年末增长1,214万
- › 召开建司以来第一次党代会，彰显里程碑意义
- › 公司治理领域表现突出，获颁《新财富》“最佳上市公司”称号
- › 全年守住了风险底线，集团、资管、长江养老、健康险公司保持监管零处罚

我们的展望

- › 固守本源，以进固稳，推动转型升级
- › 以高质量党建引领公司高质量发展
- › 持续完善风险管理制度和体系

3.1 专注保险主业，综合实力持续增强

寿险“产品+服务”迈出关键步伐，剩余边际余额持续增长

2019太保寿险业务收入(亿元)

2,125.14 +5.0%



2019寿险业务剩余边际余额(亿元)

3,295.59 +15.5%



2019寿险营业利润(亿元)

221.76 +14.7%



2019寿险续期业务增速(%)

+11.5



积极拓展健康、养老服务，协同主业齐头并进，“太保蓝本”覆盖750万人，“太保家园”发放资格函近8000份；加强与保险场景的深度融合，推出太慧赔、智享家、核动力、智享中心、智学院、“灵犀”机器人等多项应用，新技术运用加快推进，提升服务能级，丰富服务内容。

财产险业务综合成本率稳定，保费收入保持较快增长

2019保险业务收入(亿元)

1,346.49 +12.9%



2019综合成本率(%)

98.4 同比持平



2019综合赔付率(%)

60.4 +4.1pt



2019非车险业务收入占比(%)

30.7 +4.5pt



综合成本率持续优化，车险客户经营能力不断增强，续保业务成为车险增长的主要动能；农险、保证险、责任险等新兴业务领域保持快速发展，非车险保险业务收入占比大幅提升至30.7%

坚持基于保险负债特性的资产配置，资产管理服务保险主业

2019集团管理资产(亿元)

20,430.78 +22.7%



2019第三方管理资产规模(亿元)

6,238.15 +44.3%



2019实现净值增长率(%)

7.3 +2.2pt



2019总投资收益率(%)

5.4 +0.8pt



坚持稳健投资、价值投资、长期投资，加强对高信用等级基础设施类项目的投资力度，坚持基于保险负债特性的资产配置，围绕国家战略，服务实体经济，股权债权并进，呈现新的投资亮点和投资模式；加大对中西部地区的投资力度，拓宽了保险资金服务实体经济的区域覆盖面，净值增长率稳中有升。

3.2 红色“引擎”发力，引领高质量发展

我们在完善公司治理架构的同时，还将党的领导与公司治理进行充分融合，除了将党建条款纳入公司章程，从制度上确定党组织法定地位和党的领导在公司治理中的法定地位外，更充分发挥全司24052名共产党员的先锋模范作用和2206个党组织的战斗堡垒作用，聚焦“三最一引领”奋斗目标，紧紧围绕集团转型2.0发展战略，以高质量党建引领公司高质量发展。

召开第一次党代会，彰显里程碑意义

7月5日，中国太保第一次党代会在上海胜利召开，这是我们成立28年来首次召开党代会，来自全系统各级机构选举产生的200名党员代表现场参会。会议选举产生了中国太保新一届党委，孔庆伟同志代表集团党委作工作报告，回顾了近年来中国太保党的建设主要成果和基本经验，总结了集团党委对推动转型发展的规律认识和经验体会，分析了当前面临的基本形势，确立了今后五年的奋斗目标，进一步明确了基本实现“三最一引领”愿景目标的重要行动纲领，彰显了新时代、新征程的里程碑意义。



中国太保第一次党代会胜利召开

不忘初心，牢记使命，激发转型发展动力

6月，我们紧密结合中央要求和自身实际，启动全系统“不忘初心、牢记使命”主题教育活动，把学习教育、调查研究、检视问题、整改落实贯穿于主题教育，深学细悟、细照笃行。活动期间，我们各级党委班子成员共举办专题党课143场，组织集中学习935场，形成专题调研报告164篇、问题清单500余项，并紧密联系实际，确定15大项内容进行整改落实，以主题教育激发转型动力，以查找差距补好发展短板，以表率作用带动队伍士气，为公司发展提供了坚强的组织保障和强大的精神动力。



中国太保与上海城投党委中心组开展“不忘初心、牢记使命”主题教育联组学习

3.3 优化公司治理，提升科学管理水平

作为公司治理核心，我们不断健全优化董事会架构，充分发挥其在重大战略决策、风险管控、经理层监管方面的作用，履行对所有股东的受托责任。

2019年，董事会通过市场化方式引入新技术、风险、会计领域的3位专家、学者担任独立董事，进一步提升了专业决策能力，成员的性别、区域、专业背景等均保持了良好的多元化结构。董事会团队凭借对公司业务和发展策略的深入理解及准确判断，明确战略定位，强化一体化管控，积极构建完善各司其职、各负其责、协调运转、有效制衡的高标准治理体系。

围绕公司战略转型2.0，我们聚焦高质量发展和科技创新两条主线，确定了董事会重点关注的十项工作，并推动“转型2.0”各子项目集的有效实施，强化转型对经营的驱动牵引，加快业务发展的动能转换，提升服务能级。全体董事、监事恪尽职守，深入思考，审慎决策，注重维护公司和全体股东的利益。

董事会下设的战略与投资决策委员会、审计委员会、提名薪酬委员会和风险管理委员会四个专业委员会，全年分别对公司的发展规划实施情况及重大资本运作、内部审计与外部审计、高级管理人员的绩效考核与任免及风险控制、关联交易等内容进行深入研究并积极探讨，有效参与决策，提出专业建议供董事会决策参考。审计委员会和公司独立董事还根据工作要求召开年报沟通会，与外部审计师保持充分及时的沟通，并出具相关意见。

在加强外部董事参与决策的同时，2019年，我们建立了集团专家咨询委员会，聘请外部专家担任咨询委员会成员，聘任内部专家作为特约研究员，逐步建立起高层决策咨询平台和高素质研究团队，为公司加强宏观政策趋势研判、新领域新模式的前瞻性研究提供了强有力的支撑。

凭借在公司治理领域的突出表现，我们赢得了资本市场和行业监管的高度认可，2019年荣获《新财富》“最佳上市公司”称号，信息披露的质量和透明度深受好评。在上海证券交易所2018-2019年度上市公司信息披露工作评价结果通报中，我们获评A类（优秀）。这是自该年度评价机制启动以来，我们连续第六年获得A类评价。

资本市场交流互动，更公开，更透明

10月31日，我们举办了2019年资本市场开放日。寿险新经营团队首次亮相资本市场，介绍了新周期下寿险的整体发展思路和在队伍升级、服务增值和科技赋能方面的具体举措，得到高度关注，线上线下共有超过200位券商分析师和机构投资者参加活动

在问答环节，来自中信证券、海通证券、中金公司等多家机构分析师就市场关注的如何应对互联网跨界竞争、未来两到三年新业务价值增速展望、科技赋能如何支撑前端销售等热点问题提问，管理层都进行了详细回答和说明。本次活动赢得了资本市场积极正面的评价，认为“展示了新团队开放积极的心态和风貌”“从队伍、服务、科技三个维度加持未来转型信心”，对交流互动效果表示满意。



中国太保资本市场开放日

3.4 提升风控能力，守住安全底线

我们紧紧围绕“转型2.0”确定的“风控能力最强”的目标，从严落实防控举措，紧盯重大风险，紧抓关键领域，紧实基础管理，紧控源头治理，全面实施精准打防策略，加快构建一体化风险管控体系，着力提升战略服务能力、联动打击效能、风险防御能力，努力开创合规与风险管理工作的新局面。

2019年全年，我们守住了风险底线，集团总部、资产管理公司、长江养老公司、健康险公司保持了监管零处罚，遏制了大案要案，风险合规状况总体稳定。

践行一体化风控

加强专业能力建设，提升内审监督水平。以人才队伍和内审创新为抓手，聚焦转型发展和七大领域风险，突出对中支机构基础管理和风险管控的关注，推动业务管理、内控合规与风险管理三合一方案在集团、产险、寿险进入试点不断提升审计发现问题的能力，切实增强内审第三道防线独立监督的作用和价值。

强化工作协同对接，形成风险防控闭环。聚焦突出顽症和管理痛点，加大内审与业务一线的协同，持续关注审计需求，更好地服务一线发展；切实强化内审与风险合规、纪检监察的联动和对接，着力构建问题发现、处置、整改、问责的闭环流程；进一步做好技术、方法、人才、信息和成果“五项输出”工作，强化三道防线协同，形成风险防控闭环。

创新审计增值服务，助力健康稳定发展。积极探索审计牵头省级分公司拜访驻地各级监管部门，努力营造良好的外部监管环境；不断创新审计增值服务的内容和方式，全面深化“审计报告+管理建议书”机制，提升内审工作服务公司价值创造的能力和水平。



集团领导及风险合规人员参加防范化解金融风险培训

普法“好声音”，精彩台上见

根据监管要求，我们举办了“法治，助企业远航”主题法务演讲大赛。比赛中，选手们的演讲既包括专业法务工作研究的新成果，也有一道防线与法务工作合作的新思路，还有法务工作结合监管热点、行业时事、业务特点为公司保驾护航的心路历程，充分展示了法务工作者的业务能力和专业水平，进一步推进了普法工作和合规管理工作的融合。



选手们在法务大赛中精彩演讲

初步实现财务管控一体化

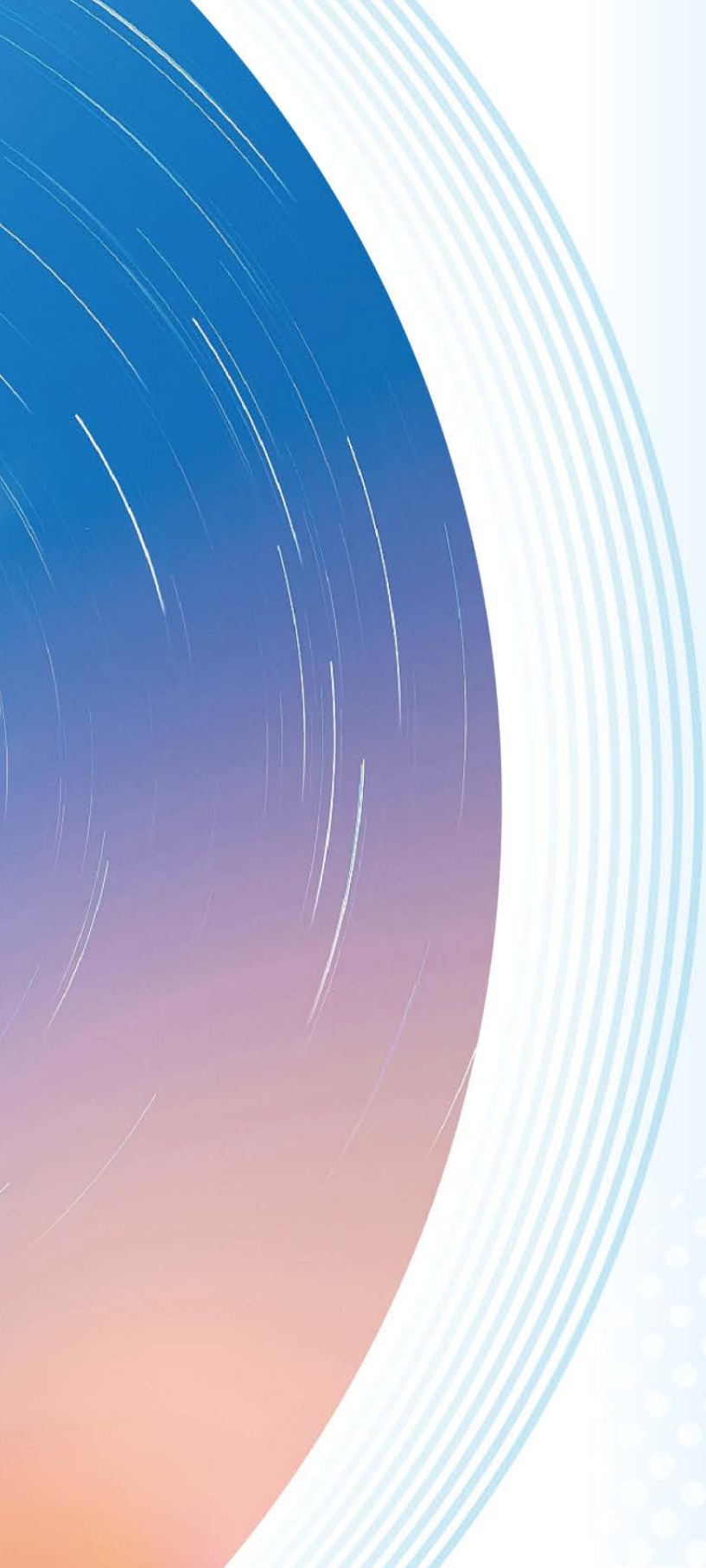
在财务管控方面，我们大力推动建立基础财务集约化共享平台，从分散管理向成都、上海财务共享中心集中管理模式转化。通过加强系统化与新技术手段的应用，实现基层财务处理从手工操作向自动化处理的转变，规范化降低了操作风险，提高了基础财务运营效率，解放了生产力，加强了经营决策的支持能力。

目前，我们已完成基础财务六大板块流程、系统的方案设计和迭代优化，财务共享流程已在产、寿险8家分公司的118家中支机构分批试点上线。

对行业

深化合作实践
促进共赢发展





我们持续深化与各类客户的保险开发与合作，形成共振效应；通过研学结合的方式，加强跨行业、跨领域的交流合作，夯实协同发展基础，不断提升专业化水平，分享研究成果，倡导保险文化，为行业传递保险正能量贡献智慧。

我们的成果

- › 与中央部委建立独家战略合作伙伴关系，省、市（含直辖市及计划单列市）、自治区政府签约覆盖率提升至63.8%
- › 2019年，与15家大型金融类客户和企业类客户建立战略合作伙伴关系
- › 职业年金100%中选，长江养老真正迈向全国
- › 参与养老金、再保险、财产险前沿课题研究，提升行业影响力

我们的展望

- › 围绕国家战略、行业热点，深化多领域合作
- › 总结提升自身的实践经验，面向行业输出更多优秀成果
- › 巩固和拓展与伙伴的合作关系，持续深化交流合作

4.1 壮大战略“朋友圈”，拓展跨领域布局

我们持续深化对政府类、金融类、企业类客户的保险开发与合作，并通过与子公司的协同融合，形成共振效应，不断提升对战略客户一揽子解决方案的供给能力。

政府客户合作创新行业引领实践

2019年，我们积极探索战略客户协同拓展，首次实现与中央部委的合作，年内分别与工业和信息化部、农业农村部签署战略合作协议，成为这些“国字号”单位建立战略合作伙伴关系的唯一保险企业，为下一阶段充分发挥保险经济“助推器”和社会“稳定器”作用、开拓高质量发展新局面奠定了坚实的基础。

1月，我们与工业和信息化部签署战略合作协议，先后参与工信部、财政部、银保监会联合主导的“首台（套）重大技术装备综合保险项目”“重点新材料首批次综合保险项目”“北京中关村科技园首台套重大技术装备试验、示范项目”，独家承保“硬X射线自由电子激光装置保险项目”。2019年，依托工信部建立起的平台，我们还陆续新推出了“首版次软件综合保险”“科技企业综合保险系列”等产品，并积极参与相关投资项目，服务国家制造业转型升级。

11月，我们与国家农业农村部签订保险服务乡村振兴战略，立足更高的发展平台，助力构建现代农业产业体系、生产体系和经营体系，加快推进农业高质量发展、农村人居环境整治、农村基础设施建设和农村公共服务改善，推动乡村产业振兴、人才振兴、文化振兴、生态振兴和组织振兴。

此外，我们已与23个省、市（含直辖市及计划单列市）、自治区政府签订战略合作协议，覆盖率由2018年的48.6%提升至63.8%，积极参与各地区经济发展和民生保障工作，助力当地打造高质量发展局面。



职业年金100%中选，长江养老真正迈向全国

我们旗下的养老金管理专业子公司——长江养老公司不断完善协同机制，加速融入集团一体化步伐，携手太保产、寿险构建全面服务地方政府的协同生态圈，以集团整体姿态为各地政府积极提供综合风险保障、养老金管理、保险资金投融资、脱贫攻坚等在内的一站式合作方案，在全国已启动的30个职业年金计划受托人评选项目中实现100%中选，唱响服务机关事业单位职业年金的最强音，并由此实现从上海区域企业向全国企业的转变。



金融、企业客户圈层不断壮大



中国太保与上海电气签署战略合作协议



中国太保携手华东建筑设计研究总院
共同打造“太保家园”智慧型养老社区

我们积极探索建立覆盖先进制造业、现代服务业、创新产业园区、金融机构等重点行业的协同营销示范，2019年与中核集团、中国银行等15家大型金融类客户和企业类客户签署战略合作协议，形成多领域、多层次、多维度的合作体系，积极落实国家战略，服务实体经济发展，创造协同价值，挖掘跨行业发展新动能。

一个太保，全面覆盖

2019年，我们成立以集团总部牵头的邮储项目团队，以“一个太保”整体形象，与邮储总行层面围绕企业员福合作、代理业务推进、资产负债联动等方面达成战略合作，进一步推进相关保险业务准入和系统对接进度。

通过加强资管合作、企业年金投资管理人合作、债基项目落地、农险创新业务落地等方式，我们与邮储银行在银行代理保险、资金、托管、自有财产综合保险、履约贷保证保险、企业年金、基金、农险等方面开展了深度合作，提供了总保额100亿元的风险保障，并实现了BBB、BBC、BBE三种合作模式的全覆盖。

4.2 加强海外沟通，提升行业影响力

我们与重要海外战略合作伙伴充分开展合作，持续在资产管理、金融科技、再保险、健康险、道路救援、全球化布局等集团层面展开广泛合作，深化战略合作模式和稳固的互惠合作机制，提升在全球行业的影响力。

4月，瑞士联邦主席于利·毛雷尔及随行金融代表团一行到访集团总部，并见证了我们与瑞士再保险集团战略合作协议的签署。未来，我们将在产险新兴领域、寿险和健康险产品设计、人才培养等方面与瑞士金融企业建立更为密切的合作关系，共同推进“一带一路”经济发展及相关领域合作。

11月，我们与三井住友举办第十届高层战略峰会，就新能源车、护理保险等议题进行深入探讨。目前，我们双方的合作内容已从直保到再保、从国内市场到国际市场、从应对自然灾害和意外事故的传统保险到新兴领域的全面风险管理，合作成果为双方的长远发展及长久合作注入了新的动力和活力。

12月，我们与安联集团举办第六届高层战略峰会，在健康险、健康服务、信用险等细分市场领域探讨合作优化的可能性，并将在新一轮科技革命和产业革命深入推进的大背景下，共同构建开放、协同的人工智能发展环境和创新体系，打造科技赋能金融保险行业的国际合作标杆。



中国太保与三井住友举办第十届高层战略峰会

4.3 促进行业交流，实现合作共赢

我们与合作伙伴、行业协会不断深化交流，研讨专业课题，分享优秀成果，搭建起专业化的交流共享平台，实现与行业的共荣发展。

开展雄安新区城市风险治理体系课题研究

2019年，为更好地推动雄安新区建设，我们启动了“基于保险的雄安新区城市风险治理体系”课题研究，形成雄安新区建筑工程保险制度及保险产品创新研究、基于保险的雄安新区城市风险治理体系研究和基于保险的雄安新区城市风险治理体系配套政策制度研究共3个成果，得到了雄安新区相关部门的高度认可，为保险参与城市风险治理、探索未来之城发展路径奠定了良好的基础。

参与养老金制度改革行业探索

长江养老公司承办《中国养老金精算报告2019-2050》发布仪式暨养老保险降费形势研讨会，围绕未来30年中国养老金发展趋势、基本养老保险基金投资及一支柱降费背景下二、三支柱如何保持可持续性等话题展开深入讨论；承办中国养老金融50人论坛2019上海峰会，就“职业年金综合服务方案”“企业年金业务的借鉴与反思”等话题展开讨论。同时，作为合作支持单位，积极参与由中国社会保险学会牵头开展的《新业态就业人员社会保险管理研究》课题研究，发挥专业养老金管理机构价值，助力社会保障制度建设，支持社会保障及养老金管理领域的理论和实践探索。



中国太保承办中国养老金融50人论坛上海峰会

促进财产保险专业领域课题研究

中国太保产险以减少并规避石化企业安全生产事故的主题，举办2019年石化行业风险管理高峰论坛，特邀国家应急管理部办公厅有关专家，就安全生产责任险实施办法及保险事故预防技术服务规范等政策进行权威解读，凸显了“防重于赔”的风险管理要义。

参与“中国农业保险保障研究”课题组撰写的《中国农业保险保障研究报告（2019）》，从农业保险保障水平、农业保险保障杠杆、农业保险保障赔付三方面对国内农险发展状况进行全面深入分析，推动中国农险创新与高质量发展。

积极支持国内安全责任保险风险课题研究，为国内险企开展安全生产责任保险业务的核保定价和事故预防服务提供有力支撑。

推动再保险领域国际经验分享

中国太保寿险以“产品·科技·服务，推动业务发展”为主题，举办第三届再保险论坛，来自通用再保险、慕尼黑再保险、中再寿险、瑞士再保险等公司的专家，就科技赋能保险业的创新模式、健康险业务和健康管理的国际经验分享、养老健康领域的中外对比分析、大湾区发展纲要解读及对寿险业的影响、重疾定义修改的前瞻性思考及国际经验的启示等专题发表演讲并开展互动交流，进一步拓宽了国内险企与国际知名再保险公司的合作深度与广度。

立足保险主业
反哺社会民生

对社会





我们充分发挥经济“减震器”和社会“稳定器”的功能，用行动诠释保险的责任与担当，全年共开展149个对外捐赠项目，累计对外捐赠3966.26万元。大灾面前，我们勇于承担社会责任，同时，积极参与公益事业，普及全民保险理念，支持文化体育发展，不断满足人民对美好生活的追求和向往。

我们的成果

- › 全年共开展149个对外捐赠项目，累计对外捐赠3966.26万元
- › 全年快速应对重大灾难突发事件100多起，总赔付金额约4.5亿元
- › 拥有2098名员工注册志愿者，累计服务近5万小时
- › 开展形式多样的保险理念宣讲和客户体验活动
- › 将“团结协作、顽强拼搏”的女排精神内化为企业精神

我们的展望

- › 进一步发挥经济“减震器”和社会“稳定器”作用，突发应对尽显责任担当
- › 开展更多满足贫困地区学校教育和社区健康需求的公益项目
- › 支持文化体育发展，打造健康有活力的企业形象

5.1 无惧大灾大险，勇担社会责任

2019年，我们快速应对台风“利奇马”、山东制药厂事故、江苏盐城化工厂爆炸、四川宜宾和资中地震等重大灾难突发事件100多起，全年总赔付金额约4.5亿元。在各地受灾现场和理赔服务网点，总能看到“太保蓝”忙碌的身影，尽显太保人的责任担当。

理赔提速又提质，科技手段来助力

3月21日，江苏盐城市响水县陈家港镇的江苏天嘉宜化工有限公司发生爆炸事故，致现场一百多人伤亡。获悉事故后，我们第一时间启动重大突发事件应急预案，成立工作组多方获取事故伤亡人员名单，并安排南京、连云港、盐城等多地理赔调查人员赶赴现场查勘，探视慰问伤员。

由于事故涉及化学废气废水外泄，在人员无法进入现场的情况下，我们启用无人机等高科技手段进行查勘定损，确保第一时间掌握受损情况，并协助厂方开展抢险、施救、安抚等工作，完成本次事故中的保险业单笔最大理赔，实现了保险理赔和企业复工复产的有机结合，得到客户和当地监管部门的高度认可。

狂风暴雨中的最美“逆行”



积极应对“利奇马”台风，中国太保车损理赔服务现场

8月初，超强台风“利奇马”席卷我国东部9省、直辖市，我们第一时间启动重大突发事件应急机制，从灾前预防、灾中救援和灾后理赔三方面入手，筑起抗击“利奇马”的坚强防线，共计赔付2.4亿元，用快速理赔和优质服务，帮助受灾地区迅速重建家园，全力以赴守护人民群众的安全和幸福生活。

服务现场，井然有序

在受灾最严重的台州临海城区，停水、断电给居民生活带来诸多不便，我们在各个主要干道附近设立近30个现场理赔服务点，为客户提供理赔咨询，并现场发放暖心服务提示卡，提醒客户水淹车处理操作办法及灾损赔付报案流程。针对已达到推定全损标准的水淹车辆，我们现场就与客户签订推定全损协议，客户无需来回办理手续，安心等待赔付处理即可。

坚守一线，快处快赔

客户陈先生的爱车停放在温州雁荡镇被淹，由于4S店资源不足，无法施救。我们当地机构马上主动安排专用拖车施救，帮助客户车辆及时脱困，并仅用25分钟就完成了定损赔付。陈先生盛赞我们的服务热情高效，特意送来锦旗表示谢意。

“利奇马”带来的大雨造成山东客户刘女士家墙面出现水污，部分墙皮脱落。我们的查勘员接报案后，运用线上手段指导刘女士通过微信方式完成远程查勘，并开启理赔绿色通道，从报案到赔款入账仅用1小时，刘女士对我们的极速服务啧啧称好。

5.2 相约公益活动 共建温暖社区

持续开展品牌化公益活动

公司成立以来，围绕儿童教育，我们开展了形式多样的公益活动，现有2098名员工注册志愿者，累计服务近5万小时。

目前，我们已在全国捐建和资助了63所希望小学，连续12年开展“责任照亮未来”支教活动，我们与广大公众共同见证了这些希望小学从无到有、从有到强的发展历程，影响并帮助全国数十万孩子的健康成长。1996年，我们节省下司庆五周年的庆典费用，与上海市儿福院结缘，此后连续24年，我们在每年司庆日前后都会向儿福院的小朋友们送去关爱，分享快乐，已累计捐款逾300万元，赠送物资折合人民币100余万元，先后有500多名员工志愿者踊跃参与了这项爱心活动。

扶智同行，爱心支教走进大凉山

10月，我们的志愿者来到四川凉山州太平洋保险王家祠希望小学，开展为期一周的爱心支教活动。该校处于海拔1800米的山区，60%是彝族学生，不少孩子来自建档立卡贫困户家庭。为帮助学校改善教学条件，我们捐赠20万元用于改造电力、饮水设备，并为学校添置了智能设备、图书、体育器材、安全急救包。

我们的志愿者为孩子们带去了舞蹈、音乐、体育、安全、英语、朗诵、人工智能等课程，好奇的孩子们第一次跟阿尔法蛋、无人机、遥控汽车、VR眼镜有了亲密接触，第一次在音乐伴奏下唱响了心爱的歌曲，第一次上英语课，学会了ABC和一些日常用语，第一次上排球课，知道了中国女排和女排精神，第一次去野外写生，探寻身边的和谐与美丽，孩子们小小的希望开始在田间发芽。



员工志愿者认真为孩子们上课

关注贫困和健康，关爱在你身边

祖国那么大，我们陪你看

暑假期间，我们针对“三区三州”深贫地区建档立卡贫困户家庭孩子，举办“祖国那么大，我想去看看”扶志扶智游学活动。组织120个孩子分赴上海、北京、深圳、成都四地开展游学活动，小营员们通过参访知名高校、游览标志景点、体验科技馆、走进太保职场、城市穿越拓展和爱心公益等活动，树立起了“知识改变命运”的远大志向。



“祖国那么大，我想去看看”各地活动现场

在新疆、贵州、吉林、广东、陕西、河南、重庆等全国多地，我们与当地贫困村确定结对帮扶关系，除派驻德才兼备的驻村干部外，公司员工定期前往村中看望贫困百姓，提供生活上的帮助，积极包销村里生产的特色农副产品，帮助村民稳定增收。

我们为边远地区小学提供文化课、安全急救课等特色课程，建立健康小站，帮助孩子们开阔了眼界，强健了身体。通过开展形式多样的问诊、健康咨询公益活动，我们把优秀医疗资源送到普通社区和贫困地区，让社区居民和贫困群众共享一流的医疗服务资源，有效缓解“看病难”问题。

5.3 加强保险宣传，普及保险理念

一年一度的“3.15国际消费者权益日”“7.8保险公众宣传日”到来之际，我们在全国各地开展系列保险服务和体验活动，全方位普及保险知识，倾听公众心声，提升服务品质，以实际行动为普及保险理念、提升行业形象贡献太保力量。

理赔更透明，护航消费者权益。我们以切实保护客户的合法权益为服务宗旨，积极落实“主动、便捷、快速、透明”的四项理赔服务要求。主动关心客户的困惑和痛点。我们主动为客户解决困惑，对重大赔案、行动不便或有特殊困难的客户设立上门服务机制，为理赔资料提供有困难的客户寻找可替代的证明材料，在“3·15”期间针对客户理赔纠纷、投诉开设绿色通道等。推出多项便捷快速服务措施，实现理赔流程透明化。通过保单理赔指南推送、理赔进度实时查询、理赔结果短信通知、理算公式查询等举措，实现理赔透明化，让客户明明白白理赔。

此外，我们在各地积极开展消费者教育活动，结合植树节、全国中小学生安全宣传教育日、世界气象日等节点，走进学校、社区、农村等地，开展保险知识宣讲或健康体验等互动活动。

提升客户体验，每天都是“3·15”

3·15期间，我们积极开展线上线下丰富多彩的活动。我们通过微信渠道推广“保险消费十问十答”“保险消费者尊享八大权利”等内容，普及金融消费安全知识。各地机构主要负责人作为“首席客户服务经理”，在柜面现场或线上接受客户咨询，并通过设立公示专栏、展板、悬挂横幅、张贴海报、发放宣传折页或手册等形式，进一步提高公众对保险的认知度。此外，我们的7*24小时智能在线应答、智能语音导航、智能语音回访等多样化服务，进一步帮助客户获得全天候的快速响应，有效提升了服务体验。

爱国爱家，从一份保障开始



7.8全国保险公众宣传日活动现场

7月8日，我们围绕“爱国爱家、从一份保障开始”的全国保险公众宣传日活动主题，将保险保障融入家国情怀，在全国各地开展了一系列形式多样、内容丰富的宣传活动，为提高社会保险意识起到了积极作用。

在四川、江苏、深圳、甘肃、山西等地，我们帮助社区居民体验在线开展中医问诊，进入当地社区开展长期护理保险宣传，邀请专业眼科医生为客户开展知识讲座及检查，联合知名医院专家为贫困村村民进行义诊，邀请客户参加“健康态”主题活动，向客户精准传播健康知识。

在浙江、江西、陕西、湖南、上海、福建、新疆等地，我们开展“党建+公益跑”“公益活动+公益跑”“扶贫+公益跑”等活动，践行保险公益，助力脱贫攻坚，展现保险人的家国情怀。

在黑龙江、江西等地，我们积极开展无偿献血公益活动，传递保险正能量。在浙江等地，我们的门店请来了“萌态十足”的“灵犀”保险机器人助阵，引得客户纷纷驻足互动。

5.4 深化文体合作，彰显正向激励

将女排精神内化为企业精神

2019年，作为中国女排的官方合作伙伴，“太平洋保险”的logo随着女排队员拼搏的身影一同出现在世界杯、世锦赛、世界联赛等重要比赛场合，不仅深化了双方的联合品牌传播，更激励全体伙伴对标最高标准，使团结协作、顽强拼搏的女排精神，成为我们攻坚克难、转型发展的不竭动力，并逐步内化为公司的文化基因和品牌基因。

9月，身披“太平洋保险”战袍的中国女排问鼎世界杯冠军，相关事件营销整合传播在社会化媒体渠道突破10亿阅读量，有效提升了客户认同感和员工自豪感，凸显了积极正面的品牌形象。



中国女排身披“太平洋保险”战袍赢得2019年女排世界杯冠军

乐行天下，走遍中国

2019年是我们携手拥有140年建团历史的上海交响乐团打造“乐行天下”品牌化活动的第11个年头，我们在深圳、西安、济南三座城市举办了“乐行天下”交响音乐会和大师品鉴会，为5000余名中高端客户和合作伙伴带去了听觉和视觉的享受。

目前，“乐行天下”已走过全国80%以上的省会城市，到访了国内绝大多数一二线城市，用美妙音符为传播交响乐文化、提升客户体验做出了积极努力，也成为了我们一张响当当的“文化名片”。



“乐行天下”活动走进西安古城

对环境

走出绿色足迹
创造文明生态



我们坚持聚焦国家战略，承诺以绿色产品、服务应对环境与气候变化挑战，不断降低运营的环境负面影响，加强生态文明建设，推进绿色保险，发力绿色金融，促进企业经济增长与环境的协调发展，为呵护地球家园、打造生态和谐的美丽中国贡献力量。

我们的成果

- › 累计为全国3589家企业提供环责险，总保额115亿元，创新推出43种气象指数保险
- › 发力绿色金融，设立上海环保金服公司
- › 打造绿色数据中心，通过中国质量安全中心认证
- › 全面推行无纸化，累计节约成本约1.8亿元
- › 员工自筹捐款逾1900万元，在三江源国家公园打造千亩生态林

我们的展望

- › 持续优化气候灾害保险应对举措
- › 加大环境友好型产品研发和创新力度，为优化生态保驾护航
- › 大力推行节能减排，不断减少运营环节的环境影响

6.1 深化保险探索，呵护美好家园

拓展环境污染责任保险

我们积极参与环境污染责任保险产品研发及落地，强化对企业保护环境、预防环境损害的监督管理，在分散排污企业的环境风险、保护环境利益、减少政府环境压力等方面发挥独特作用。截至2019年底，我们已累计为全国3589家企业提供环责险，总保额115亿元；为逾千条船舶提供污染责任保险保障，总保额110亿元。

“绿色”长三角，和谐一体化

以往，长三角区域各地在环境治理方面相对独立，缺乏有效联动。在一体化发展框架下，我们积极协助有关部门建立环境准入标准，打造环境风险监控平台和信息交流平台，逐步建立起区域内环境治理的共保共治机制。更重要的是，在政府支持下，我们正逐步扩大长三角区域环境污染责任保险的覆盖面，通过引入经济杠杆提升企业环境保护的意识，促进长三角生态环境持续改善，使“上游要发展赚钱，下游要吃水”的矛盾得到了有效解决，保护长三角生态环境、实现绿色发展的成果逐步显现出来。



区域环境治理共保联合机制助力长三角和谐一体化

用保险手段应对气候变化



中国太保查勘员对农险受灾现场进行定损查勘

极端天气对农业的负面影响极为显著，气象指数保险的创新为农业应对气候变化带来了新气象。将气候条件指数化，可降低定损困难，免去大工作量的核赔过程，并弱化传统保险中存在的道德风险，更及时和有效地帮助农户应对极端自然灾害。

我们将气温、降水、风力等气象指数设定为触发保险赔付的参数，2019年共开发了国内首款地方财政肉羊天气指数保险、小龙虾高温气象指数保险、莲雾风灾指数保险等43款气象指数保险，并对贵州茶叶指数保险、江苏大闸蟹指数保险等指数保险、广东蔬菜种植气象指数保险等指数保险进行了快速理赔，为地方特色农业生产保驾护航。此外，我们已为厦门、宁波、西安、长沙、深圳、上海等多地提供巨灾风险保障，涵盖居民人身意外、房屋住宅损失、政府救助责任、城市基础设施、中小企业风险等保障责任，累计保额逾6880亿元。

国内首单农业巨灾指数保险为农业生产撑起“保护伞”

2019年1月，中国太保首单农业巨灾指数保险在陕西省商洛市顺利起保。该项目由我们与瑞士再保险合作开发，携手陕西省政府运用救灾专项资金在商洛试点打造农业巨灾保障机制，总保额5000万元。

为更有针对性地设计产品，项目团队分析了陕西省38年来干旱、降水对农作物造成的灾害损失，开发了多频次多触发、大小灾害有保障的贫困县农业巨灾保险扶贫项目方案，针对商洛5个灾害时间段共3个干旱灾因、2个降水过多灾因和2个瞬时强降雨灾因，设计77个赔付结构，对气象巨灾损失进行风险分散和经济补偿。

寻找绿色金融突破口

近年来，我们积极发力绿色金融领域，为环保、节能、清洁能源等领域的项目投融资、项目运营提供风险保障，支持环境改善，应对气候变化，促进资源高效利用。

6月，我们与上海城投集团共同出资设立上海环保金服公司，坚持公益性与市场化相结合，聚焦绿色环保领域，通过债权投资、股权投资、股债结合等运作模式，引入长期限的贷款资金，重点投资污水、污泥、固体废物处置等绿色环保项目，为长三角城镇地区的生态环保和新型城镇化发展提供“资金+服务”支持，为传统产业的转型升级提供有效保障。



上海环保金服公司开业揭牌暨战略合作协议签约仪式

助力生态智慧水利，首席承保珠三角水资源项目

在珠三角水资源配置工程保险项目公开招标中，我们成功中标首席承保人。该工程是《珠江流域综合规划(2012-2030年)》提出的重要水资源配置工程，也是国务院要求加快建设的全国172项节水供水重大水利工程之一。工程以打造新时代生态智慧水利工程为建设目标，对保障城市供水安全和经济社会发展具有重要作用，为粤港澳大湾区发展提供了有力的战略支撑。

6.2 减少环境足迹，共创绿色环境

打造绿色建筑



罗泾数据中心绿色园区的科学规划

我们充分融入低碳环保理念，打造绿色建筑，尽己所能节省能耗，减少碳排放。2019年12月正式投产的罗泾数据中心从内部建设到系统运用，依托绿色园区的科学规划，机房全部采用安全可靠的双路供电、双路供冷的冗余架构设计，已通过中国质量安全中心认证。同时，数据中心采用密封冷通道设计能隔离冷热气流，有效节能降噪；水冷系统运用移峰填谷技术，大大降低了运营用电成本，有效节约能源和资源，实现了环境与经济的互促互利。

让无纸化行动来得更猛烈一些

我们升级打造“绿色行动2.0”，全面推行无纸化。通过新技术运用，全面推行电子发票，累计节约打印、快递成本约1.8亿元，提升客户获票时效。3月，车险全面推行扫码开票，实际开票量下降90%，年节约短信推送成本约150万元；10月，非车险扫码开票上线，实际开票量也得到了有效的降低。

通过建成统一的会计档案管理系统，我们进一步规范了会计档案标准和电子化管理流程，减少机构管理会计档案平均工时3-8天/月，提升管理效能，并大幅减少会计打印、装订、邮寄等成本近1000万元。

同时，我们积极提升线上化、移动化数字运营能力，数字承保综合时效达到平均3.79分钟，较年初提升42.83%；年节省纸张近52万张。截至10月，商业车险电子保单使用率为54.8%，减少纸质单证80万份，通过RPA智能辅助及智能质检，有效提升作业效率，减少作业差错。



车险全面推行扫码开票

“三合一”寄送，更节约，更方便

我们推出“三合一”整合方式寄送寿险纸质信函，为只愿接受书面通知的客户整合寄送红利通知书、生存金累积账户年度通知书与万能账户对账单，通过这一举措，将公司累计近500万张“万能对账单”的发送任务由以往的1月份集中寄送，分解到每张保单的合同生效日，将各类通知书合并成一封信寄送。

“三合一”寄送方式上线后4个月，已节省打印及寄送费用近60万元，预计未来每年将节省约200万元。



推出“三合一”整合方式寄送寿险纸质信函

6.3 全员植树造林，共护绿色生态

12月初，我们启动三江源公益生态林建设项目。作为全国首个金融行业参与的三江源生态建设项目，我们计划在三江源国家公园建造千亩生态发展、绿色经济、民族团结之林，共护“中华水塔”——三江源地区的生态环境。

通过打造人人参与生态治理、人人参与脱贫攻坚的平台，我们鼓励全员注入一滴水，造绿一方林。在短短3周内，我们11万余名员工自发踊跃捐款逾1900余万元。未来，我们将通过科学规划合理配置树种结构，在当地种植高质量、高效益的生态公益林，改善区域风沙危害和水土流失，全方位保护当地生态环境。

太保温度，共护家“源”

2020年1月4日晚，“乐行天下”新年音乐会暨三江源生态公益林捐赠仪式在上海举行。我们与青海省林草局、三江源国家公园管理局等五方签订了“中国太保三江源生态公益林”项目合作协议，首期捐赠员工善款1500万元，用于启动三江源公益生态林项目。

本次新年音乐会以“滴水汇海、感恩同行”为主题，携手拥有140年历史的上海交响乐团，除了献上多首维也纳新年音乐会经典曲目外，还围绕“感恩”主题，特别奉上《爱的致意》《中华之光》《我的青山绿水》等曲目，蕴含了感恩父母、感恩祖国母亲、感恩地球母亲的深意。



中国太保三江源生态公益林捐赠仪式

环境、社会与治理（ESG）绩效报告

社会责任管理

管理体系

我们的社会责任管理体系覆盖“决策、组织、实施”三个层级，每年依据集团社会责任履责重点，制定实施策略和推进计划，在战略推进中考虑环境和社会影响，并推动各个职能部门和运营实体将相关工作整合融入其日常运营中。

社会责任管理体系

决策层

集团董事会、监事会、经营管理委员会参与社会责任重大事项的审议与决策，包括相关战略制定、对年度CSR报告和CSR实践项目等进行审议。

组织层

集团品牌部设立CSR管理团队，负责协调CSR日常管理工作，包括编制CSR报告、组织培训宣导、CSR绩效指标收集、优秀案例征集与分享，及策划CSR实践活动等。

实施层

集团及各子公司的职能部门与业务部门负责各项CSR议题的归口管理，定期报送相关管理举措、绩效指标及优秀案例；各分公司品牌条线负责其在地区的CSR推进工作，并组织开展各类CSR活动。

社会责任管理机制

计划

识别关键CSR议题、风险、机遇及影响范围，设定CSR管理目标，并规划CSR实践

执行

采取行动，并在行动中主动考虑对利益相关方的影响，实施行动以回应和满足相关方期望



实质性分析

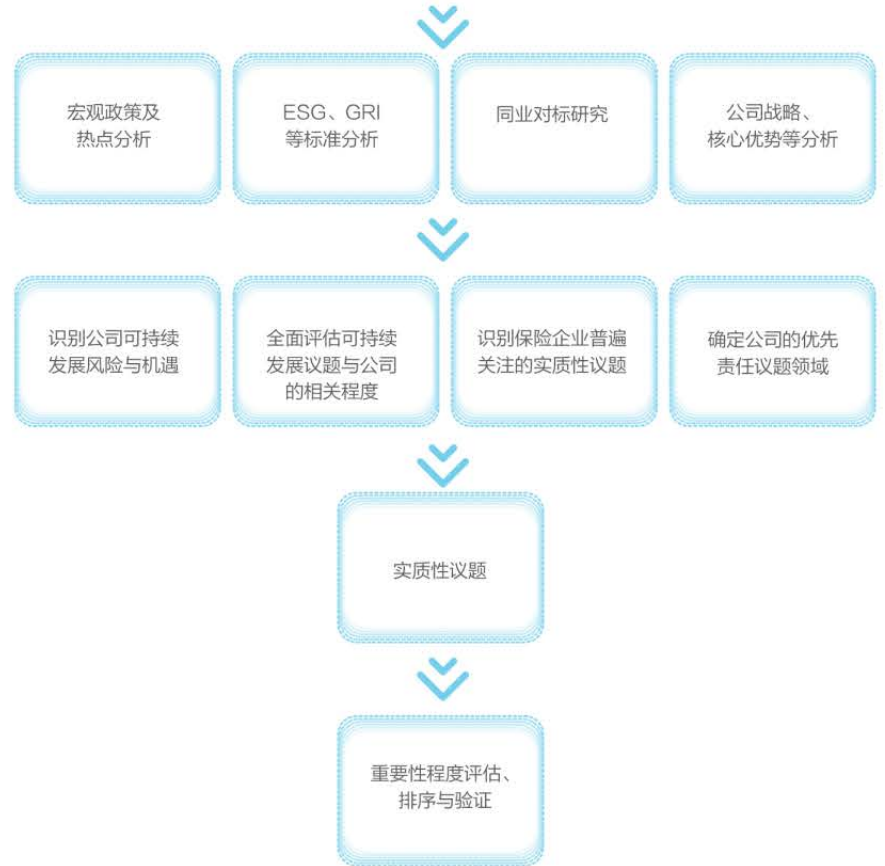
我们结合香港联交所新版ESG指引，全球报告倡议组织的GRI标准及联合国可持续发展目标（SDGs）、“十九大”报告等国内外趋势文件，开展大量前期研究，全面评估各项议题对利益相关方和太保的影响程度，由此确定对经济、环境和社会产生重大影响的实质性议题。

我们识别出20个与太平洋保险密切关联的实质性议题，通过在线调研问卷邀请利益相关方对议题的重要性程度进行评估，并经公司决策层及外部专家讨论，最终确定议题优先次序。

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



利益相关方参与



实质性议题及边界

实质性议题

ESG层面

GRI标准

公司内部边界

公司外部边界
客户 供应商 社区

经济

经济价值创造

经济绩效；市场表现

●

●

社区建设与脱贫攻坚

社区投资

间接经济影响；当地社区

●

●

社会

应对灾害及灾难性事件

当地社区

●

●

●

员工职业培训与发展、人才建设

发展及培训

培训与教育

●

员工健康与权益

健康与安全；雇佣；
劳工准则

职业健康与安全；雇佣；
劳资关系；多元化与机会平等；反歧视

●

客户权益保护

产品责任

客户健康与安全；营销与标识；
客户隐私；社会经济合规

●

●

金融知识普及与传播

当地社区

●

●

●

党建工作创新

反贪污

反腐败

●

环境

低碳运营管理

排放物

排放；能源

●

●

废弃物管理

排放物

物料；污水和废弃物

●

水资源管理

资源使用

水资源

●

其他

产品与服务创新

●

●

互联网安全

产品责任

客户隐私

●

●

科技创新

●

●

产品、服务对社会和环境的影响

当地社区

●

●

●

责任投资

人权评估；当地社区

●

●

公司治理

反贪污

管治；反腐败；不当竞争行为

●

诚信建设

反贪污

道德和诚信；反腐败；营销与标识

●

●

行业互惠共赢

采购实践

●

●

供应链管理

供应链管理

供应商环境评估；结社自由与集体谈判；
童工；强迫或强制劳工；供应商社会评估

●

●

利益相关方参与

通过邀请重要职能部门、一线员工代表及外部专家，我们系统梳理了公司的内外部相关方群体，并确定其与公司可持续发展的相互影响程度。

同时，我们与利益相关方开展了多样化的日常参与和沟通活动，确保及时了解相关方期望和诉求，不断改进履责管理和实践。

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

与联合国可持续发展目标的连接

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

2019年，我们将17项目标与公司运营及相关项目进行重要性程度的对标梳理，进一步明确了公司经营与可持续发展的联系，为未来企业社会责任工作提供方向性的参考。

SDG目标

我们的行动



1 无贫穷 我们围绕保险主业，持续深化中国太保特色保险扶贫机制，重点聚焦“三区三州”深度贫困地区、上海对口支援地区、“两镇三村”结对帮扶地区等，依托“精准脱贫”与“精准防贫”双轮驱动，发挥保险作用，彰显社会责任。



2 零饥饿 我们先后开发了保险+期货、巨灾保价格、保收入、保质量等多款创新型农险产品，并升级运用“e农险”，为农业生产提供风险保障，推动农业生产发展。



3 良好健康与福祉 我们在大病保险、长期护理、养老保障体系建设等领域持续探索和创新，积累了丰富的产品和服务经验；通过丰富的员工文体活动、培训等方式，致力于为员工创造健康安全的工作环境。



4 优质教育 我们长期关注儿童教育领域，先后在全国捐建了60余所希望小学，并定期组织员工志愿者开展乡村支教，帮助贫困学校完善教学条件；积极推动校企产学研合作，深度参与金融保险专业人才的教育和培养。



7 经济适用的清洁能源 我们长期关注能源优化领域，通过承保和投资清洁能源产业、发掘与清洁能源有关的产品创新机遇等方式，贡献环境友好型的生态社会。



8 体面工作和经济增长 我们严格遵守国家法律法规，在保障员工权益基础上，不断完善福利待遇、职业培训体系和晋升通道，让员工共享企业发展成果；通过科技支持、完善营销员培养方案和福利等方式，促进营销员实现职业稳定和持续发展。

SDG目标

我们的行动



9 产业、创新和基础设施 我们在航空航天、船舶、新材料、生命科学、首台（套）重大技术装备等产业领域，不断开展产品和服务创新，助力国内产业转型升级；通过多种定制化产品，缓解中小企业的融资难题。



11 可持续城市和社区 我们紧跟国家社会发展需求，回归本源，在财产保险、人身保险、保险资金运用等领域积极拓展，为服务社会民生、实现可持续发展贡献力量。



12 负责任消费和生产 我们积极运用新技术，开发线上化产品与服务，优化流程，促进了销售、投保、理赔等环节的流程透明化，为营销员展业与保险服务提供了极大支持。



13 气候行动 我们创新开发多款气象指数保险、巨灾保险，帮助气候脆弱性领域缓解灾害风险；为环保、节能、清洁能源等领域的项目投融资、项目运营提供风险保障；打造绿色建筑，无纸化办公，建设公益林，减少环境足迹，创造美好生态。



15 陆地生物 我们开发了野生动物肇事公众责任险、森林保险等产品，在降低社会风险的同时，也在一定程度上促进了生物多样性保护。



16 和平、正义与强大机构 我们杜绝一切形式的腐败和贿赂行为，建立有效、负责和透明的公司治理体系，加强党建引领，以高度的责任感和使命感，确保公司在实现持续价值增长的同时，积极回馈利益相关方。



17 促进目标实现的伙伴关系 我们积极拓展与政府和企业的战略合作，服务国家战略，服务实体经济，服务社会民生；深入参与行业建设，共享企业发展成果，致力于成为行业健康稳定发展的引领者。

2019年绩效数据统计全部为全辖统计口径：太保产险（含安信农险、香港公司）、太保寿险（含养老投资公司）、资产管理公司（含国联安基金公司）。2017年，2018年绩效数据基本采用总部统计口径，即采用集团与子公司数据，不含分公司及以下机构数据。

环境

能源消耗及排放

我们的能耗主要来自于日常办公和数据中心的能耗及食堂燃气使用，污染物排放主要来自于员工用车产生的氮氧化物、二氧化硫及颗粒物的排放。

我们响应国家节能减排号召，开展行业对标，形成了节能减排专项制度，规定办公室冬季采暖设定温度不应高于20℃，夏季制冷设定温度不应低于26℃；集中控制和优化走廊、楼梯间、门厅等公共场所的照明，使用节能环保产品，并充分使用天然采光；倡议员工环保行为，如降低电脑屏幕亮度、减少室内开灯、及时关闭用电设备等。

我们积极倡导绿色出行，尽可能减少差旅排放。制定《公务车辆管理办法》，提出能乘坐公共交通工具前往的，原则上不得使用公务车。同时，我们积极鼓励召开视频会议。

数据中心PUE*

指标	2019	2018	2017
田林路数据中心	1.74	1.73	1.75
成都数据中心	1.75	1.99	2.03
罗泾数据中心	2.48	-	-

*PUE=数据中心总设备能耗/IT设备能耗；罗泾数据中心随着装机容量增加，PUE会逐步降低

数据中心用电量(单位：万度)

指标	2019	2018	2017
田林路数据中心	3002	3038	2450
成都数据中心	3142	2652	2247
罗泾数据中心	211	-	-

大楼用电量(单位：度)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)*	4,427,591	3,847,520	3,977,622
中国太保寿险	98,856,454	1,292,307	1,305,779
中国太保产险	71,103,365	2,211,471	1,239,680
中国太保资产管理公司	2,300,236	2,986,682	3,091,390
太保安联健康险	309,475	196,642	130,000
长江养老	718,001	661,197	834,616

*2019年集团新大楼启用以来，耗电量有所增加

单位面积用电量(单位：度/平方米)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	117	106	110
中国太保寿险	66.55	126	127
中国太保产险	65.58	35	34
中国太保资产管理公司	198	258	279
太保安联健康险	37.5	38	32
长江养老	84	89	137

大楼天然气用量(单位：立方米)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)*	419,115	149,043	124,587
中国太保寿险	751,239	59,296	51,221
中国太保产险	516,150	87,360	98,644

*2019年集团搬入新大楼后，使用自有食堂，导致天然气用量增加

温室气体排放量(单位：吨CO₂当量)

指标	2019	2018	2017
直接排放	3,691.76	647.29	600.78
间接排放	145,932.52	56,740.65	57,376.44
其他间接排放	17,460.15	3,492.03	4,903.51

污染物排放量(单位：克)

指标	2019	2018	2017
NO _x 排放量	3,547,369.2	591,228.20	783,503.48
SO ₂ 排放量	43,713.54	7,285.59	7,854.51
颗粒物排放量	320,271	53,378.85	82,181.81

电话视频会议(单位：次)

指标	2019	2018	2017
电话会议次数	682	871	2,533
视频会议次数	16,135	1,4836	3,396

纸张消耗及电子化绩效

办公用纸使用量(单位: 公斤)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)*	9,680	5,797	5,736
中国太保寿险	313,812	3,620	3,675
中国太保产险	246,000	12,003	11,336
中国太保资产管理公司	2,000	2,000	2,300
太保安联健康险	3,711	992	982
长江养老	3,713	3,688	3,175

*2019年集团总部因人力资源、财务共享中心的建立,“一个太保”的协同管理趋势,用纸量有所增加

办公用纸回收量(单位: 公斤)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	808	299	321
中国太保寿险	51,925.50	2,500	3,450
中国太保产险	93,025	4,810	3,654
中国太保资产管理公司	1,500	1,500	1,600
太保安联健康险	300	285	275
长江养老	2,822	3,000	2,600

电子化绩效

指标	2019	2018	2017
全年电子保单(万份)	21,881.23	12,175.31	7,794.07
寿险移动保全占比(%)	87	71	63
电子发票量(万份)	2,595.64	4,172.10	2,441.47
通过手机展业的业务量(万份)	5,291.89	2,401.16	1,473.86
电子批单(万份)	3,537.72	2,878.14	1,374.00
电子信函(万份)	1,975	1,416.00	673.89
短信通知(万份)	76,380.9	58,485.85	45,478.58
电子签名数量(万份)	10,522.2	10,585.35	8,967.34
移动理赔(万份)	708.54	532.00	548.00

用水量

保险企业对水的消耗主要来自于日常办公用水。

大楼用水量(单位: 吨)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	42,245	48,572	41,289
中国太保寿险	1,719,125	28,586	33,051
中国太保产险	1,305,000	49,171	48,198
中国太保资产管理公司	6,533	6,204	6,073
太保安联健康险	3,090	2,585	1,992

人均办公用水量(单位: 吨)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	22.4	37.9	32.3
中国太保寿险	24.07	28.5	33
中国太保产险	21.75	22	22.4
中国太保资产管理公司	25.7	25	24.5
太保安联健康险	7	11	11

废弃物

我们对纳入固定资产管理的办公设备进行系统管理和数据统计,并进行定期和不定期的检查、盘点,评估设备使用情况,鼓励废旧物资再利用。

旧电子设备不同于一般垃圾,需进行特殊处理以防造成环境污染。我们处理旧电子设备的主要途径有三类。一是提高电子设备的有效利用率,将其用于开发测试环节;二是委托第三方对电子废弃物进行拍卖,电池则委托专业机构进行回收;三是进行设备捐赠。

废弃物处理

指标	2019	2018	2017
拍卖的电子废弃物量(件)	2,873	1,335	1,115

环境合规

我们制定了系统的环境绩效指标,定期对数据进行追踪和收集。公司不属于高污染行业,2019年,我们没有发生因环境违规而遭受处罚的事件,也没有收到任何环境问题申诉。

社会

雇佣与劳资关系

保障员工合法权益

我们积极维护员工的合法权益，建立和谐稳定的劳动关系，根据《劳动法》、《合同法》、《工会法》、《集体合同规定》等有关法律法规，结合公司实际，与全体员工进行平等协商，签订集体合同；坚持男女平等、同工同酬，反对歧视，拒绝雇佣童工，抵制强制与强迫劳动。

公司在制定、修改和决定直接涉及劳动者切身利益的规章制度或者重大事项时，经工会代表大会或职工代表大会讨论，提出方案和意见，与工会或者职工代表平等协商确定。关于公司的重大业务变化，会提前至少一个月与员工沟通。2019年，我们没有收到关于劳工问题的申诉，亦没有产生劳动纠纷。2019年，我们进一步规范公司劳动争议协商、调解行为，促进劳动和谐关系。

我们依法为员工提供五险一金及商业保险、企业年金、补充公积金、高温费等多项福利；为营销员提供意外身故/残疾、疾病身故、意外医疗和住院医疗、特定场所补充保障共五项基本福利保障。

打造畅通的职业发展路径

我们为员工提供管理序列和专业序列的双重职业晋升通道，并配套制定了带教、培训、轮岗等各类制度，不断完善员工职业发展的专业化管理。此外，我们积极树立和践行“让吃苦的人吃香，让实干的人实惠，让有为的人有位”的太保人才观，营造良好的人才成长氛围。

男女员工工资起薪水平(单位：元)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	6,019	5,850	5,250
中国太保寿险	4,000	5,475	5,475
中国太保产险	2,192	4,585	4,460
中国太保资产管理公司	4,000	3,000	3,000
太保安联健康险	4,800	5,300	5,300
长江养老	2,900	2,825	2,675

员工总数(单位：人)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	1,889	2,092	1,815
中国太保寿险	42,688	43,132	41,673
中国太保产险	70,965	58,222	54,312
中国太保资产管理公司	402	250	235
太保安联健康险	414	348	277
长江养老	453	414	370

按雇佣类型划分的员工数

劳动合同制员工数(单位：人)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	1,762	1,966	1,672
中国太保寿险	41,166	41,723	40,314
中国太保产险	65,441	52,255	49,421
中国太保资产管理公司	397	248	231
太保安联健康险	401	345	274
长江养老	433	395	351

劳务派遣制员工数(单位：人)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	123	122	143
中国太保寿险	1,279	1,172	1,113
中国太保产险	5,350	5,809	4,656
中国太保资产管理公司	5	2	4
太保安联健康险	13	3	3
长江养老	14	14	13

退休返聘制员工数(单位：人)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	4	4	0
中国太保寿险	243	237	246
中国太保产险	174	158	235
中国太保资产管理公司	0	0	0
太保安联健康险	0	0	0
长江养老	6	5	6

休完产假/陪产假回到工作岗位的员工

本年度新增员工数(单位: 人)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	372	511	363
中国太保寿险	5,007	1,541	1,307
中国太保产险	16,621	8,955	4,858
中国太保资产管理公司	57	33	35
太保安联健康险	124	113	80
长江养老	56	69	85

休产假的女员工数(单位: 人)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	64	55	45
中国太保寿险	1,445	1,222	21
中国太保产险	1,714	1,312	28
中国太保资产管理公司	10	7	7
太保安联健康险	9	7	6
长江养老	11	12	5

休完产假回到工作岗位的女员工数(单位: 人)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	56	53	45
中国太保寿险	1,078	1,042	21
中国太保产险	1,315	1,099	23
中国太保资产管理公司	9	7	5
太保安联健康险	8	5	4
长江养老	8	12	5

退休员工数(单位: 人)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	10	6	10
中国太保寿险	308	285	304
中国太保产险	481	583	157
中国太保资产管理公司	1	0	2
太保安联健康险	0	0	0
长江养老	1	1	0

休陪产假的男员工数(单位: 人)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	43	46	46
中国太保寿险	394	292	5
中国太保产险	688	609	15
中国太保资产管理公司	4	5	1
太保安联健康险	4	9	4
长江养老	15	9	6

休完陪产假回到工作岗位的男员工数(单位: 人)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	43	46	46
中国太保寿险	392	292	5
中国太保产险	681	592	15
中国太保资产管理公司	4	5	1
太保安联健康险	4	9	4
长江养老	15	9	6

员工流失统计

主动离职员工数(单位: 人)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	565	211	197
中国太保寿险	4,619	3,067	3,063
中国太保产险	15,750	8,243	2,615
中国太保资产管理公司	54	16	13
太保安联健康险	58	42	31
长江养老	18	22	34

主动离职的女性员工数(单位: 人)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	168	88	79
中国太保寿险	2,475	1,661	1,633
中国太保产险	6,566	3,383	1,299
中国太保资产管理公司	23	6	7
太保安联健康险	32	22	19
长江养老	7	8	7

主动离职的男性员工数(单位: 人)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	397	123	118
中国太保寿险	2,144	1,406	1,430
中国太保产险	9,184	4,860	1,316
中国太保资产管理公司	31	10	6
太保安联健康险	26	20	12
长江养老	11	14	27

解雇员工数(单位: 人)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	1	1	1
中国太保寿险	130	0	0
中国太保产险	372	27	0
中国太保资产管理公司	0	1	0
太保安联健康险	0	0	2
长江养老	3	1	0

解雇的女性员工数(单位: 人)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	0	0	0
中国太保寿险	70	0	0
中国太保产险	176	9	7
中国太保资产管理公司	0	1	0
太保安联健康险	0	0	0
长江养老	1	0	0

解雇的男性员工数(单位: 人)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	1	1	1
中国太保寿险	60	0	0
中国太保产险	196	18	3
中国太保资产管理公司	0	0	0
太保安联健康险	0	0	2
长江养老	2	1	0

职业健康与安全

我们致力于为员工创造健康安全的工作环境，开展健康讲座、急救培训、消防安全演练、心理辅导等活动。根据《妇女权益保障法》、《女职工劳动保护特别规定》等法律法规，我们于2016年10月制定了《女员工特殊保护集体合同》，对女员工实施特殊保护，确保她们在结婚、怀孕、产假、哺乳等特殊阶段及日常工作中获得安全和健康保障。2019年，全系统没有发生重大生产安全事故。

员工工伤、误工率统计

员工工伤人数(单位: 人)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	2	2	0
中国太保寿险	41	0	1
中国太保产险	8	0	1
中国太保资产管理公司	1	1	0
太保安联健康险	0	0	0
长江养老	2	0	1

因工伤损失工作日数(单位: 天)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	176	69	0
中国太保寿险	1,974	0	0
中国太保产险	495	0	154
中国太保资产管理公司	60	63	0
太保安联健康险	0	0	0
长江养老	36	0	15

员工死亡人数(单位: 人)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	0	1	0
中国太保寿险	15	0	1
中国太保产险	0	0	0
中国太保资产管理公司	0	0	0
太保安联健康险	0	0	0
长江养老	0	0	0

培训与教育

员工培训总支出(单位: 万元)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	615	648	822
中国太保寿险	2,890	7,687	3,200
中国太保产险	4,001	5,669	817
中国太保资产管理公司	59.41	49	37
太保安联健康险	129	68	52
长江养老	58	113	54

员工培训平均时长(高级管理层)(单位: 小时)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	5.83	10.72	11.39
中国太保寿险	62	67	56
中国太保产险	22	20.6	24
中国太保资产管理公司	120	101.5	32
太保安联健康险	143	140	117
长江养老	68	136	103.7

员工培训平均时长

员工培训平均时长(中级管理层)(单位: 小时)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	50.64	13.40	48
中国太保寿险	54	55	42
中国太保产险	19	21.5	28
中国太保资产管理公司	30.8	31	34
太保安联健康险	51	71	61
长江养老	49	74	60

员工培训平均时长(普通员工)(单位: 小时)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	48.02	40.73	64.5
中国太保寿险	61	47.9	61
中国太保产险	11	12	62.8
中国太保资产管理公司	31.5	30.7	35
太保安联健康险	37	28	22
长江养老	42.7	28.5	73.8

男性员工培训平均时长(单位: 小时)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	43.51	28.28	-
中国太保寿险	58	53	61
中国太保产险	11	16	62.8
中国太保资产管理公司	29	32	51
太保安联健康险	42	47	26
长江养老	44.8	28.5	39

女性员工培训平均时长(单位: 小时)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	53.83	29.18	-
中国太保寿险	64	59.2	61.2
中国太保产险	10	42.7	62.8
中国太保资产管理公司	41	34.3	72
太保安联健康险	41	30	24
长江养老	45.2	28.5	28.5

培训总人数(单位: 人次)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)*	33,042	72,524	63,593
中国太保寿险	123,557	81,642	6,928
中国太保产险	285,286	83,603	1,131
中国太保资产管理公司	250	250	235
太保安联健康险	1627	781	1,022
长江养老	2571	1803	1,322

高级管理层接受培训的人数(单位: 人次)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	42	11	79
中国太保寿险	8,545	7,326	207
中国太保产险	1,081	468	37
中国太保资产管理公司	9	8	6
太保安联健康险	169	143	128
长江养老	63	128	70

*2019年“太保学院”培训平台更新, 以往统计口径为登录次数, 新平台统计口径为课程学习次数

中级管理层接受培训的人数(单位: 人次)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	2,047	1320	2,156
中国太保寿险	43,315	25,423	3,470
中国太保产险	7,898	1,350	168
中国太保资产管理公司	16	17	19
太保安联健康险	74	114	150
长江养老	515	682	455

普通员工接受培训的人数(单位: 人次)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	30,953	71,193	61,358
中国太保寿险	71,697	48,205	3,246
中国太保产险	276,307	81,475	941
中国太保资产管理公司	225	225	211
太保安联健康险	1,384	524	744
长江养老	1,993	993	797

接受培训的女性员工数(单位: 人次)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	14,708	19,887	-
中国太保寿险	73,908	47,968	3,756
中国太保产险	139,457	40,960	527
中国太保资产管理公司	111	103	97
太保安联健康险	983	378	527
长江养老	1,167	739	545

接受培训的男性员工数(单位: 人次)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	18,334	22,912	-
中国太保寿险	49,649	30,204	3,182
中国太保产险	145,829	42,843	817
中国太保资产管理公司	114	147	138
太保安联健康险	644	403	496
长江养老	1,405	1,064	777

多元化与机会平等

我们严格遵循《劳动法》等法律法规,在招聘中不设立“性别、民族、婚育、宗教、有无携带乙肝病毒”等有悖公平就业的歧视性规定。我们坚持提供均等的职业发展机会,各层级员工接受定期绩效考核的百分比均为100%。

我们在《女员工特殊保护集体合同》中规定,在录用或组织岗位竞聘时,除不适合女员工的工种或岗位外,不得以性别为由拒绝录用女员工或拒绝女员工参与竞聘,或者提高对女员工的录用、竞聘标准。

员工年龄构成

30岁及以下员工人数(单位: 人)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	738	860	591
中国太保寿险	14,172	15,491	15,568
中国太保产险	29,666	22,339	249
中国太保资产管理公司	115	55	68
太保安联健康险	122	100	81
长江养老	150	127	86

31-40岁员工人数(单位: 人)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	802	804	772
中国太保寿险	16,854	16,204	14,935
中国太保产险	27,699	22,739	450
中国太保资产管理公司	202	130	116
太保安联健康险	230	197	156
长江养老	208	188	176

员工民族构成

汉族员工人数(单位: 人)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	1,843	1,921	1,649
中国太保寿险	40,256	40,707	39,251
中国太保产险	67,262	55,332	1,069
中国太保资产管理公司	387	243	227
太保安联健康险	400	337	267
长江养老	440	382	339

41-50岁员工人数(单位: 人)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	257	223	262
中国太保寿险	9,140	9,109	8,876
中国太保产险	10,817	10,406	314
中国太保资产管理公司	76	56	45
太保安联健康险	51	44	33
长江养老	77	69	76

51岁及以上员工人数(单位: 人)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	92	79	83
中国太保寿险	2,522	2,328	2,294
中国太保产险	2,783	2,640	145
中国太保资产管理公司	9	9	6
太保安联健康险	11	7	7
长江养老	18	11	13

少数民族员工人数(单位: 人)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	46	45	23
中国太保寿险	2,432	2,425	2,422
中国太保产险	3,703	2,846	49
中国太保资产管理公司	15	7	8
太保安联健康险	14	11	10
长江养老	13	13	12

员工性别构成——全体员工

女性员工数(单位: 人)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	740	784	770
中国太保寿险	25,948	26,125	25,354
中国太保产险	34,690	27,953	26,439
中国太保资产管理公司	186	103	97
太保安联健康险	249	211	160
长江养老	209	191	167

男性员工数(单位: 人)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	1,149	1,298	1,045
中国太保寿险	16,740	16,984	16,308
中国太保产险	36,275	23,064	27,683
中国太保资产管理公司	216	147	138
太保安联	165	137	117
长江养老	244	223	184

男性管理层员工数(单位: 人)

指标	2019	2018	2017
太平洋保险集团(总部)	69	67	60
太平洋寿险	2,280	196	10
太平洋产险	2,766	142	124
太平洋资产管理公司	23	22	22
太保安联	7	6	9
长江养老	7	6	7

员工性别构成——管理层

女性管理层员工数(单位: 人)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	28	27	23
中国太保寿险	1,103	57	3
中国太保产险	729	28	58
中国太保资产管理公司	9	3	3
太保安联	0	0	1
长江养老	2	3	2

残障员工数(单位: 人)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	0	0	0
中国太保寿险	57	0	1
中国太保产险	47	1	1
中国太保资产管理公司	0	0	0
太保安联	0	0	0
长江养老	0	0	0

反腐败

我们认真学习和贯彻国家关于从严治党的战略部署,全面落实党风廉政建设,制定了《贯彻党风廉政建设责任制实施办法》、《党风廉政建设责任制考核办法》等一系列制度文件,并将党风廉政列入考核指标体系;建立了定期检查考评机制,针对存在的问题及时进行检查和通报;制定了《亲属回避暂行规定》,全面界定任职回避范围;严格实施领导人员任中和离任审计;制定《贯彻落实“三重一大”决策制度的实施办法(试行)》,不断完善法人治理结构,切实加强公司反腐败建设。

产品开发责任

我们不断进行产品研发机制创新,每一款重要产品的推出,都经过了充分的市场调研、科学的统计分析、开发团队“头脑风暴”、营销团队深入调查、产品设计、反复论证和测算等复杂的过程,确保产品符合相关政策法规要求。

产品及服务保障

对消费者权益的保护到位,是保险行业健康持续发展的重要基础之一。我们积极响应银保监会关于提高消费者权益保护工作水平的要求,持续优化从信息获取、销售、投保、流程咨询、理赔到投诉等的全流程服务管理,为消费者提供优质、放心的服务体验。制定《反保险欺诈管理办法》,有效防范化解保险欺诈风险,切实保障保险消费者利益。

我们推出全国客户投诉管理系统,实现了保险消费者投诉的数字化全流程管理,将原来采用公司内部投诉处理规范提升为应用行业投诉管理标准,促进客户投诉管理水平的不断提升。

中国太保寿险

电话中心服务主要指标(单位: %)

指标	2019	2018	2017
呼入接通率	99.11	99.46	98.37
20秒服务水平	99.10	99.77	94.59
电话呼入服务满意率	94.76	80.1	99.31

理赔效率主要指标

指标	2019	2018	2017
小额理赔平均理赔支付时效(天)	0.21	0.28	0.31
小额理赔5日结案率(%)	99.28	99.14	99.11

投诉处理效率

指标	2019	2018	2017
寿险重大投诉处理结案率(%)	100	100	100
寿险一般投诉处理结案率(%)	99.83	100	100
寿险投诉及时结案率(%)	99.92	99.64	99.65
寿险投诉案件平均处理时长(天)	4.66	2.67	2.35

中国太保产险

电话中心服务主要指标(单位: %)

指标	2019	2018	2017
呼入接通率	99.81	98.67	99.99
95500电话服务IVR满意率	99.98	99.91	99.84

理赔效率主要指标(单位: 天)

指标	2019	2018	2017
当年案件案均报案支付周期(车险)	9.5	10.86	11.06
万元以下案均报案支付周期(车险)	8.3	9.5	10.83

投诉效率主要指标(单位: %)

指标	2019	2018	2017
产险投诉处理及时率	100	100	100
产险投诉一次解决率	96	97.44	96.10

长江养老

满意度指标(单位: %)

指标	2019	2018	2017
长江养老400客服热线客户满意度	97.8	96.8	96.25

因违反营销及承保法则受处罚情况

中国太保寿险

指标	2019	2018	2017
受罚次数(次)	6	11	2
受罚总额(万次)	94	127	48.5
受警告次数(次)	1	3	1

中国太保产险

指标	2019	2018	2017
受罚次数(次)	11	19	6
受罚总额(万次)	237.5	378	81
受警告次数(次)	3	1	0

数据安全与隐私保护

在互联网日益普及的环境下，数据安全是所有企业需要尤为重视的议题，它不仅关乎企业的顺利运营，同时也涉及广大客户的隐私保护。我们历来高度重视数据安全保护工作，在符合国家法律法规、监管要求以及满足客户需求的基础上，建立一系列数据安全相关制度规范以及覆盖数据全生命周期的安全保护机制，切实履行公司在数据收集、存储、传输、使用、销毁等活动时的数据安全保护义务。本年度我们未发生因违反客户信息管理规定而受到监管处罚的情况。

在监管达标方面，建立了符合ISO27001和ISO29151信息安全和个人信息数据保护的管理体系，并每年通过认证复审，信息安全及数据安全管理体系已符合最新国际标准。

在管理制度方面，制定了《客户信息管理办法》《互联网安全负面清单》《客户数据安全负面清单》《数据防泄漏管理办法》《信息系统等级保护工作规范》等一系列数据安全管理制度，对客户数据的机密性、完整性和可用性进行了明确规定。

在数据收集方面，公司将用户信息收集以告知提示形式明示用户，并对公民个人信息收集遵循合法、正当、必要的原则，不收集与提供服务无关的数据资源和个人信息。

在数据存储方面，公司所有数据均存储在数据中心，不存在境外存储情况，如客户数据需要脱离数据中心生产环境时，事先必须实施脱敏流程。

在数据传输方面，采取通过SSL加密技术手段对互联网应用系统的关键数据进行加密传输，确保敏感信息传输安全。

在数据使用方面，公司采取严格访问控制及双因素（堡垒机、特权账号授权）认证授权对公司核心数据库进行安全控制，并在全司范围部署数据防泄漏管理平台，实现对敏感数据拷贝、打印、外发等行为进行分级控制和审计。

在数据销毁方面，采取包括介质消磁和磁盘软擦写等技术措施，实施安全的数据销毁。

责任投资

我们始终服务保险主业，坚持价值投资、长期投资、稳健投资，积极运用保险资金支持国家重大战略实施，服务实体经济发展。

我们建立了完善的信用风险政策和信用风险制度，制定了《太平洋资产管理有限责任公司信用评级管理办法》、《信用评级方法细则》和《信用评级尽职调查制度》等政策，充分考虑被评企业的外部经济环境、行业特征、公司治理和内部管理、信用记录、人员素质等各个方面，回避过剩产能及僵尸企业，对符合经济及社会发展、有助于环境优化、有社会责任感的企业予以信用支持。我们根据持仓债券的信用风险程度设置了关注池、预警池和卖出池，建立了快速反应和处理机制。

中国太保资产管理公司(单位：个)

指标	2019	2018	2017
另类投资项目数	89	76	69
另类投资项目中具有环境效益的项目数	7	6	6
另类投资项目中具有社会效益的项目数	53	41	36

长江养老(单位：个)

指标	2019	2018	2017
另类投资项目数	55	18	37
另类投资项目中具有环境效益的项目数	12	2	8
另类投资项目中具有社会效益的项目数	13	3	6

经济

经济绩效

偿付能力充足率指标(单位：%)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团	295	301	284
中国太保寿险	257	261	245
中国太保产险	293	306	267

中国太保寿险经营情况(单位：百万元)

指标	2019	2018	2017
寿险保险业务收入	212,514	202,414	175,628
寿险新业务价值	24,597	27,120	26,723

中国太保产险经营情况

指标	2019	2018	2017
产险保险业务收入(百万元)	132,979	117,808	104,614
产险综合成本率(%)	98.4	98.4	98.8

中国太保资产管理公司(单位：百万元)

指标	2019	2018	2017
第三方管理资产	194,790	177,891	147,179

长江养老经营情况(单位：百万元)

指标	2019	2018	2017
企业年金受托管理资产	90,120	74,501	65,628
企业年金投资管理资产	84,329	77,227	71,704

分配的经济价值(单位：百万元)

指标	2019	2018	2017
薪酬福利支出	24,084	21,733	19,612
慈善及其他捐款总额	50	26	17
上缴各类税收总额	12,227	14,242	10,285

企业年金参保率(单位：%)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	100	100	100
中国太保寿险	88.6	88.6	91.8
中国太保产险	65.57	89.99	100
中国太保资产管理公司	100	100	100
太保安联	59	60	66
长江养老	100	100	100

市场表现

我们进一步深化公司市场化职位薪酬体系建设，提高员工收入水平。同时，根据《市管国有企业职业经理人薪酬制度改革试点工作方案》，通过开展职业经理人的薪酬改革试点，激发经理人的创新活力和责任担当能力。同时，我们制定《中国太平洋保险（集团）股份有限内部人才市场招聘规则》，激发员工队伍活力，促进员工队伍内部有序流动。

供应链管理

我们的供应商类型主要包括IT类、设备货物类、工程类、服务类。我们对供应商的资质、产品和服务的质量、价格、经营状况、负面行为等多项因素进行综合考察，制定了《集中采购管理办法》、《供应商管理办法》、《供应商管理实施细则（试行）》等制度，确保采购程序透明、公平。公司纪检监察部门负责对集中采购活动中的违法违规行为的信访举报和投诉处理。2019年，我们没有发生因对经济、社会、环境产生重大负面影响而终止供应商合作的事件。

最低级别的工资与当地最低工资比率(单位：%)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	299	226	215
中国太保寿险	261	215	238
中国太保产险	198	168	199
中国太保资产管理公司	162	124	130
太保安联	194	219	230
长江养老	117	117	116

中国太保(香港)公司员工本地化比例

当地员工比例(全体员工)(单位：%)

指标	2019	2018	2017
当地员工比例	79	84	95
外地员工比例	21	16	5

当地员工比例(管理层)(单位：%)

指标	2019	2018	2017
当地员工比例	25	0	0
外地员工比例	75	100	100

境内供应商(单位：个)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	587	569	502
中国太保寿险	526	128	15
中国太保产险	663	50	100
中国太保资产管理公司	58	52	58
太保安联	274	120	100
长江养老	124	124	331

境外供应商(单位：个)

指标	2019	2018	2017
中国太保集团(总部)	6	9	6
中国太保寿险	0	0	0
中国太保产险	1	1	0
中国太保资产管理公司	0	0	0
太保安联健康险	0	1	1
长江养老	0	0	0

香港联交所ESG索引

披露项

A.环境	页码
层面A1: 排放物	
A1--一般披露	62-63;69-70
A1.1	69-70
A1.2	69-70
A1.3	69-70
A1.4	69-70
A1.5	62-63;69-70
A1.6	62-63;69-70
层面A2: 资源使用	
A2--一般披露	62-63;69-70
A2.1	69-70
A2.2	70
A2.3	69-70
A2.4	不适用
A2.5	70
层面A3: 环境及天然资源	
A3--一般披露	60-63;69-70
A3.1	60-63;69-70

B.社会(雇佣及劳工常规)	页码
层面B1: 雇佣	
B1--一般披露	34-37;71-72;74-76
B1.1	71-72
B1.2	71-72
层面B2: 健康与安全	
B2--一般披露	34-37;74-75
B2.1	74-75
B2.2	74-75
B2.3	34-37;74-75
层面B3: 发展及培训	
B3--一般披露	34-36;74-76
B3.1	74-76
B3.2	74-76
层面B4: 劳工准则	
B4--一般披露	71-72
B4.1	71-72
B4.2	71-72

B.社会(运营惯例)	页码
层面B5: 供应链管理	
B5--一般披露	81
B5.1	81
B5.2	81
层面B6: 产品责任	
B6--一般披露	10-11;16-17;26-27;78-79
B6.1	78
B6.2	78-79
B6.3	不适用
B6.4	不适用
B6.5	78
层面B7: 反贪污	
B7--一般披露	38;41-43;78
B7.1	78
B7.2	78
B.社会(社区)	页码
层面B8: 社区投资	
B8--一般披露	55-57
B8.1	55-57
B8.2	55-57;80

GRI标准索引

一般披露

GRI 102: 一般披露 2016 页码/URL

组织概况

102-1	2;8-9
102-2	2;8-9;10-15;
102-3	8-9
102-4	8-9
102-5	8-9
102-6	8-9
102-7	64-65;81
102-8	71-78;
102-9	81
102-10	8-9;81
102-11	54-65
102-12	10-22; 28-31;
102-13	48-50;

战略

102-14	6-7
102-15	6-7;28-31; 56

道德和诚信

102-16	28-31;56
102-17	28-31;56

GRI 102: 一般披露 2016 页码/URL

管治

102-18	38;http://www.cpic.com.cn/ir/?fr=3w&hit=ShouyeDhTzzgx;《中国太保2019年年报》-公司治理
102-19	http://www.cpic.com.cn/ir/?fr=3w&hit=ShouyeDhTzzgx
102-20	38;http://www.cpic.com.cn/ir/?fr=3w&hit=ShouyeDhTzzgx
102-21	38;64;http://www.cpic.com.cn/ir/?fr=3w&hit=ShouyeDhTzzgx
102-22	38;《中国太保2019年年报》-公司治理
102-23	38;《中国太保2019年年报》-公司治理
102-24	38; http://www.cpic.com.cn/ir/?fr=3w&hit=ShouyeDhTzzgx ;《中国太保2019年年报》-公司治理
102-25	38;41;《中国太保2019年年报》-公司治理
102-26	6-7;42-44;http://www.cpic.com.cn/ir/?fr=3w&hit=ShouyeDhTzzgx
102-27	42-44;http://www.cpic.com.cn/ir/?fr=3w&hit=ShouyeDhTzzgx
102-28	42-44;http://www.cpic.com.cn/ir/?fr=3w&hit=ShouyeDhTzzgx
102-29	42-44;http://www.cpic.com.cn/ir/?fr=3w&hit=ShouyeDhTzzgx
102-30	42-44;http://www.cpic.com.cn/ir/?fr=3w&hit=ShouyeDhTzzgx
102-31	42-44;http://www.cpic.com.cn/ir/?fr=3w&hit=ShouyeDhTzzgx
102-34	http://www.cpic.com.cn/ir/?fr=3w&hit=ShouyeDhTzzgx
102-36	42-44;http://www.cpic.com.cn/ir/?fr=3w&hit=ShouyeDhTzzgx
102-34	《中国太保2019年年报》-公司治理
102-35	《中国太保2019年年报》-公司治理
102-36	64-65;81;《中国太保2019年年报》-公司治理
102-37	64-65;《中国太保2019年年报》-公司治理

一般披露

GRI 102: 一般披露 2016 页码/URL	
利益相关方参与	
102-40	64-67
102-41	71-78
102-42	64-67
102-43	64-67
102-44	64-67
报告实践	
102-45	《中国太保2019年年报》
102-46	64-67
102-47	64-67
102-48	86
102-49	86
102-50	86
102-51	86
102-53	87
102-60	86
102-62	86
102-63	82-85
102-56	报告未经外部鉴证

实质性议题

经济绩效	页码/URL
GRI 103: 管理方法 2016	
103	34-37; 64-67
GRI 201: 经济绩效 2016	
201-1	8-9;42;80-81
201-2	8-9
201-3	34-37; 71
市场表现	页码/URL
GRI 103: 管理方法 2016	
103	34-37; 64-67
GRI 202: 市场表现 2016	
201-1	80-81
201-2	80-81

间接经济影响	页码/URL
GRI 103: 管理方法 2016	
103	34-37; 64-67
GRI 203: 间接经济影响 2016	
201-1	10-16;42-44;
201-2	10-16;42-44;
采购实践	页码/URL
GRI 103: 管理方法 2016	
103	80-81
GRI 204: 采购实践 2016	
204-1	80-81
反腐败	页码/URL
GRI 103: 管理方法 2016	
103	44; 78
GRI 205: 反腐败 2016	
205-1	78
205-2	44;78
205-3	78

物料	页码/URL
----	--------

GRI 103: 管理方法 2016

103	60-63;
-----	--------

GRI 301: 物料 2016

301-1	62-63
-------	-------

301-3	70
-------	----

能源	页码/URL
----	--------

GRI 103: 管理方法 2016

103	60-63; 69-70
-----	--------------

GRI 302: 能源 2016

302-1	69-70
-------	-------

水资源	页码/URL
-----	--------

GRI 103: 管理方法 2016

103	60-63; 69-70
-----	--------------

GRI 303: 水资源 2016

303-1	70
-------	----

303-2	无受重大影响的水源
-------	-----------

排放	页码/URL
----	--------

GRI 103: 管理方法 2016

103	60-63; 69-70
-----	--------------

GRI 305: 排放 2016

305-1	69-70
-------	-------

305-2	69-70
-------	-------

305-3	69-70
-------	-------

305-7	69-70
-------	-------

污水和废弃物	页码/URL
--------	--------

GRI 103: 管理方法 2016

103	60-63; 69-70
-----	--------------

GRI 306: 污水和废弃物 2016

306-1	不适用
-------	-----

306-2	70
-------	----

306-3	不适用
-------	-----

306-4	不适用
-------	-----

306-5	不适用
-------	-----

环境合规	页码/URL
------	--------

GRI 103: 管理方法 2016

103	60-63; 69-70
-----	--------------

GRI 307: 环境合规 2016

307-1	70
-------	----

供应商环境评估 **页码/URL**

GRI 103: 管理方法 2016

103	60-63; 81
-----	-----------

GRI 308: 供应商环境评估 2016

308-1	81
308-2	81

雇佣 **页码/URL**

GRI 103: 管理方法 2016

103	34-37;71
-----	----------

GRI 401: 雇佣 2016

401-1	71-73
401-2	34-37; 70-74
401-3	72-73

劳资关系 **页码/URL**

GRI 103: 管理方法 2016

103	64-65;65; 71-78;
-----	------------------

GRI 402: 劳资关系 2016

402-1	71-73
-------	-------

职业健康与安全 **页码/URL**

GRI 103: 管理方法 2016

103	34-37;64-65;74-76
-----	-------------------

GRI 403: 职业健康与安全 2016

403-2	74-76
403-3	74-76
403-4	34-37;74-76

培训与教育 **页码/URL**

GRI 103: 管理方法 2016

103	34-37;64-65;74-76
-----	-------------------

GRI 404: 培训与教育 2016

404-1	74-76
404-2	34-37;74-76
404-3	74-76

多元化与平等机会 **页码/URL**

GRI 103: 管理方法 2016

103	64-65;76-77
-----	-------------

GRI 405: 多元化与平等机会 2016

405-1	76-77
405-2	71

反歧视 **页码/URL**

GRI 103: 管理方法 2016

103	64-65;76-77
-----	-------------

GRI 406: 反歧视 2016

406-1	76
-------	----

结社自由与集体谈判 **页码/URL**

GRI 103: 管理方法 2016

103	64-65;70-71
-----	-------------

GRI 407: 结社自由与集体谈判 2016

407-1	70-71
-------	-------

童工	页码/URL
----	--------

GRI 103: 管理方法 2016	
103	64-65;76

GRI 408: 童工 2016	
408-1	76

强迫或强制劳动	页码/URL
---------	--------

GRI 103: 管理方法 2016	
103	64-65;71;

GRI 409: 强迫或强制劳动 2016	
409-1	71-73;

人权评估	页码/URL
------	--------

GRI 103: 管理方法 2016	
103	64-65;70-72

GRI 412: 人权评估 2016	
412-1	70-72

当地社区	页码/URL
------	--------

GRI 103: 管理方法 2016	
103	54-57;48-50; 64-65;

GRI 413: 当地社区 2016	
413-1	54-57;64-65
413-2	54-57;64-65

供应商社会评估	页码/URL
---------	--------

GRI 103: 管理方法 2016	
103	64-65;81

GRI 413: 当地社区 2016	
414-1	81
414-2	81

客户健康与安全	页码/URL
---------	--------

GRI 103: 管理方法 2016	
103	28-31;78-79

GRI 416: 客户健康与安全 2016	
416-1	78
416-2	78-79

营销与标识	页码/URL
-------	--------

GRI 103: 管理方法 2016	
103	28-31;64-65;

GRI 417: 营销与标识 2016	
417-1	28-31
417-2	74-78
417-3	74-78

客户隐私	页码/URL
------	--------

GRI 103: 管理方法 2016	
103	64-65;79

GRI 418: 客户隐私 2016	
418-1	79

社会经济合规	页码/URL
--------	--------

GRI 103: 管理方法 2016	
103	64-65;80-81

GRI 419: 社会经济合规 2016	
419-1	80-81

关于本报告

本报告是中国太平洋保险（集团）股份有限公司所发布的第十二份企业社会责任报告。报告提供纸质版（使用环保再生纸）与网络版，网络版可在上证所网站（www.sse.com.cn）和本公司网站（www.cpic.com.cn）查阅下载。

报告范围

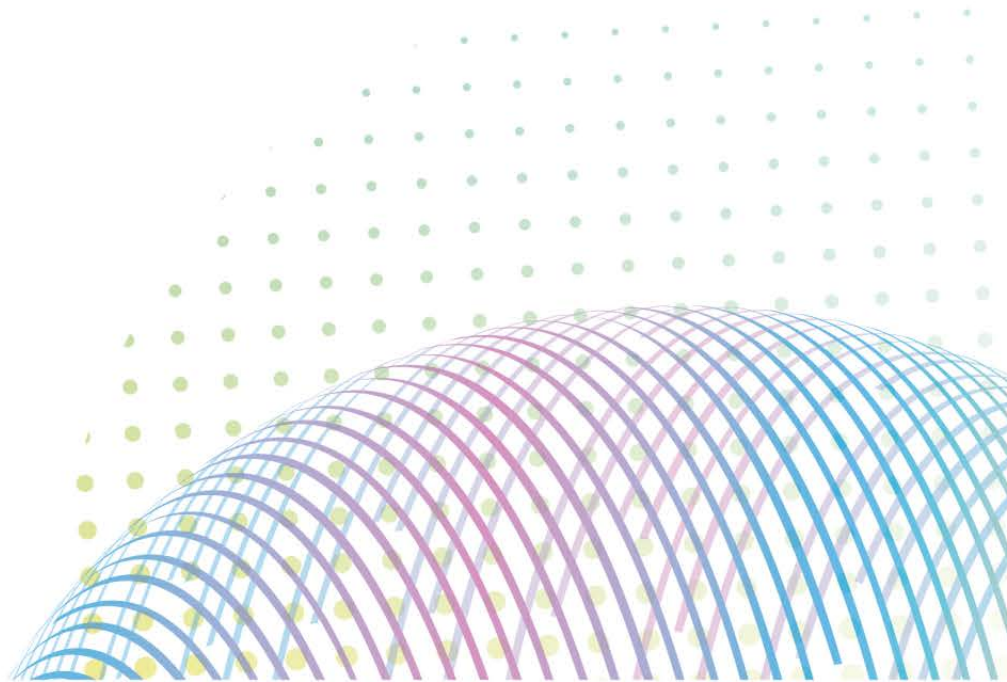
报告的时间跨度为2019年1月1日至2019年12月31日。如无特别说明，报告中披露的数据和案例均源于中国太保集团及其全资子公司、控股子公司和分公司。

编写标准

报告重点参照香港联交所新版《环境、社会及管治（ESG）报告指引》、全球报告倡议组织GRI标准“核心”方案。同时还参考了国际标准化组织社会责任指南ISO26000、上证所《公司履行社会责任的报告编制指引》、中华人民共和国国家标准《社会责任指南》（GB/T36000-2015）。此外，我们对联合国可持续发展目标也进行了对标梳理，并就报告的主要章节与具体目标进行了关联。详细内容可参见“绩效报告”部分。

指标与信息收集

报告披露的指标与企业社会责任议题高度相关，相关数据和案例均收集自太平洋保险集团及其子公司和分公司，收集渠道包括：
集团内部相关数据收集系统与相关统计报表
日常梳理、总结的优秀社会责任实践案例
基于报告框架的定性定量信息采集表
报告编制阶段在集团及子公司和分公司进行的部门访谈与实地考察
利益相关方关注分析梳理



联系我们

尊敬的读者：

感谢您阅读《2019中国太保企业社会责任报告》。如您在报告阅读过程中有任何意见或建议，请不吝指正，以帮助我们在今后进一步提升社会责任管理工作。

我们的联系方式是

地址：上海市中山南路1号

中国太平洋保险（集团）股份有限公司 品牌部

谢谢！

《2019中国太保企业社会责任报告》编写组

2020年3月



官方微信



“太平洋保险”APP



本报告采用再生环保纸张印刷
版权归中国太保所有，未经许可不得转载和翻译
欢迎您对本报告提出意见和建议