

2023

中国太保  
可持续发展报告



## 开篇

关于本报告	01
董事会声明	02
董事长致辞	03
关于中国太保	05
年度绩效	06
公司荣誉	07

<b>专题：</b>	
<b>太保服务成功护航亚运</b>	<b>09</b>

# 目录



## 可持续发展牵引力更强劲

可持续发展战略	13
可持续发展管理	13
利益相关方沟通	15
重大性议题分析	17
可持续发展研究	18

## 可持续发展价值力更高效

推动绿色发展	21
生态友好运营	24
护航绿色活动	26
保护生物多样性	26

## 可持续发展责任力更厚重

促进对外开放，深化合作交流	29
坚持人民至上，增进社会福祉	30
坚守保险本源，护航实体经济	34
支持三农发展，助力乡村振兴	35
推进区域协同，优化发展机制	37
加速科技创新，激发发展活力	38

## 可持续发展协同力更强大

厚植人才沃土	41
坚持客户至上	45
优化可持续供应链	48
深耕社会公益	49

## 可持续发展内驱力更持久

党建引领	53
公司治理	54
风险管理	56
道德与合规	57
数据安全	58
知识产权保护	60

## 气候相关财务信息披露

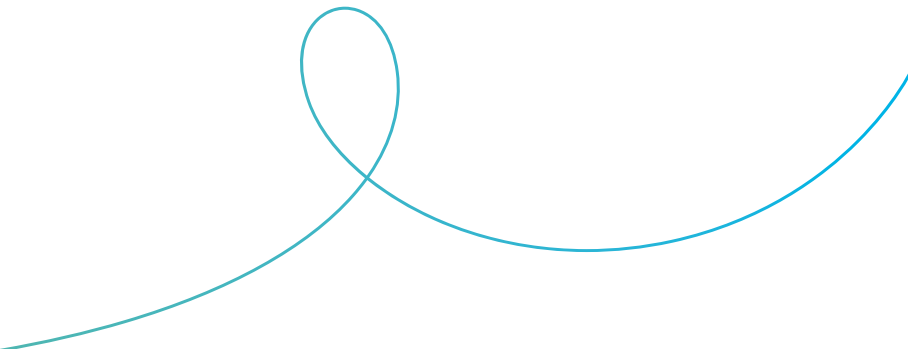
治理	63
战略与目标	63
气候风险识别与评估	64
气候风险应对与实践	66

## ESG 绩效

环境绩效	69
社会绩效	73

## 附录

附录 1 可持续保险原则 (UNPSI) 实施进展	83
附录 2 负责任投资原则 (UNPRI) 实施进展	84
附录 3 报告内容索引	85
附录 4 ESG 评级及指数表现	100
附录 5 联系我们	101



# 开篇

## 关于本报告

本报告是中国太保连续 13 年发布企业社会责任报告后，连续第 3 年发布的可持续发展报告，期望向所有利益相关方全面展示中国太保可持续发展理念与实践。

### 报告范围

#### 组织范围

本报告以中国太保为主体，涵盖中国太保旗下各机构。

#### 报告周期

本报告为年度报告，重点披露 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日的内容。

### 编写标准

**本报告遵照执行：**上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作（2023 年 8 月修订）》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》（2022）和《气候信息披露指引》、伦敦证券交易所 ESG 报告指南、原中国银行保险监督管理委员会《关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》《银行业保险业绿色金融指引》、上海市国资委《上海市国有控股上市公司环境、社会和治理（ESG）指标体系》。

**本报告重点参考对标：**气候相关财务信息披露（TCFD）、联合国可持续发展目标（SDGs）和全球报告倡议组织 GRI 标准（2021）、中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》。

**本报告回应：**可持续保险原则（UNPSI）、负责任投资原则（UNPRI）执行情况。

### 报告原则

**重要性原则：**本报告识别出影响中国太保可持续发展的重要议题并回应，并已详述重大性分析过程及结果。

**量化原则：**本报告已披露中国太保 ESG 量化关键绩效。

**平衡原则：**本报告内容反映客观事实，同时披露正面和负面指标。

**一致性原则：**对不同报告期所使用的指标和计算方法尽量保持一致。

### 计价币种

如无特殊说明，本报告所涉及财务数据的计价币种为人民币。

### 报告语言

本报告以简体中文编写，同时提供繁体中文版和英文版报告。

### 报告形式

本报告提供电子版和纸质版（采用环保再生纸印刷）。

### 报告获取

本报告电子版可在上海证券交易所网站（[www.sse.com.cn](http://www.sse.com.cn)）、香港联合交易所网站（[www.hkex.com.hk](http://www.hkex.com.hk)）和中国太保官方网站（[www.cpic.com.cn](http://www.cpic.com.cn)）查阅下载。

### 称谓说明

为表述方便，在本报告中，中国太平洋保险（集团）股份有限公司简称为中国太保、太保、太平洋保险、公司、集团或我们。

## 董事会声明

中国太保高度重视环境、社会及治理工作，发挥保险专业优势，不断提升 ESG 核心能力，持续丰富 ESG 实践，全方位落实 ESG 监管要求，以保险力量助力经济社会可持续发展。

**ESG 事项监管及统筹。**我们将 ESG 理念融入公司管理，构建高效透明的 ESG 治理结构。集团董事会是 ESG 管理的最高决策机构，负责全面监督 ESG 相关事项，定期审议、听取公司 ESG 工作进展情况以及重要 ESG 制度建设情况。集团战略与投资决策及 ESG 委员会作为董事会下设专业机构，负责识别、评估公司 ESG 风险与重要 ESG 议题，研究规划公司 ESG 战略，确定公司 ESG 目标、计划、绩效考核等，监督 ESG 规划执行情况。

**ESG 管理方针及策略。**持续落实《中国太平洋保险（集团）股份有限公司环境、社会及治理规划》（2023-2025），并基于多方监管要求、经济社会环境变化和公司发展战略调整等内外部因素，结合公司年度可持续发展重点工作，优化相关管理办法与策略。结合利益相关方调研，公司聚焦服务实体经济、优化客户服务、加强风险管理等实质性议题，充分回应相关方诉求。

**ESG 目标跟进及落实。**进一步细化在可持续保险、负责任投资、ESG 风险管理、绿色低碳运营等多个领域的工作部署，年度审阅可持续发展整体工作，评估 ESG 治理的有效性。2023 年，董事会审议通过《关于中国太

平洋保险（集团）股份有限公司投资大湾区绿碳科技基金的议案》《关于中国太平洋保险（集团）股份有限公司责任投资政策的议案》《中国太平洋保险（集团）股份有限公司 2023 年半年度报告的议案》，并听取《中国太平洋保险（集团）股份有限公司 2023 年上半年 ESG 重点工作进展情况报告》。此外，中国太保董事会执行董事和管理层的绩效薪酬与 ESG 指标表现相挂钩，将 ESG 理念自上而下根植于公司常态化运营，保障 ESG 管理要求能够有效落实。

本报告详尽披露中国太保在上述工作及其他实质性议题上的管理与实践进展，均获得董事会 2024 年 3 月审议通过。



## 董事长致辞

### 接续前行 共赴美好

2023年，中国太保始终秉持“服务国之大者、守护美好生活”的使命，积蓄新力、稳步向前，持续推进可持续发展“五力”（牵引力、价值力、责任力、协同力、内驱力）建设，助力经济、社会、环境全面可持续发展，与客户、员工、股东、合作方共同构建可持续发展新生态，在不确定性与变化挑战中，用拼搏和韧劲走出了一条保险业可持续发展的太保航线。

**这一年，我们充分发挥顶层设计把舵定向的牵引作用，可持续发展牵引力更强劲。**初步形成覆盖顶层设计、落地执行、激励约束的可持续发展闭环管理体系，管理制度和 workflows 不断健全完善，**管理支撑形成体系。**各子公司完善 ESG 管理架构，集团专业条线和 7 家子公司均设立 ESG 职能部门（岗位），**管理架构形成落点。**ESG 三年规划任务分解与监督机制基本形成，ESG 相关目标纳入关键分子公司考核体系，**管理成效形成保障。**

**这一年，我们完善绿色金融服务体系，为绿色发展保驾护航，可持续发展价值力更高效。**保险创新支持绿色转型，聚焦气候变化、清洁能源、污染消耗、生态保护等领域，助力产业结构绿色升级和高质量发展。**绿色投资推动减污降碳，**履行负责任投资原则（PRI），开发试行 ESG 评级分析系统，持续拓展责任投资与绿色金融业务，鲁山抽水蓄能电站等一批绿色项目有序落地。**绿色运营管理初成体系，**首次开展覆盖全

系统的碳盘查工作，搭建运营端碳足迹可视化管理平台，实现公司运营环节与碳达峰、碳中和逐步关联。

**这一年，我们呼应国之所需、民之所需和社会所需，纵深推进“三大战略”，可持续发展责任力更厚重。“大健康”布局全场景，**发布“352”战略施工图，围绕承保、理赔、数据三要素，建立覆盖未病、已病、康复、养老各类人群的康养服务体系，助力健康中国行动。“**大区域”提升竞争力，**加快推进大湾区、成渝等重点区域建设步伐，资产端与负债端双向驱动，持续赋能城市群建设和实体经济发展。“**大数据”构建新生态，**发布数智太保（DiTP）规划，完成科技治理架构改革，基本实现全场景数字服务覆盖，以科技优势赋能保险生态，不断提高服务效率和质量。

**这一年，我们携手客户、员工、合作伙伴和社会共建可持续发展生态圈，可持续发展协同力更强大。**建成首批中国太保“消保示范区”，自主研发“中国太保数智消保中台”，不断提升消保服务能级和服务效率，**太保服务更显专业。**作为杭州亚运会官方合作伙伴，全场景全周期护航亚运，连续第六届服务进博会，践行“零碳进博 零塑办博”承诺，以体育、文化、公益为牵引，**价值生态日益丰富。**守护“一老一小”健康的“太保蓝”、实践绿色公益的“太保绿”、聚力乡村振兴的“太保红”，绽放新光彩，**公益底色更加鲜明。**

这一年，我们不断提升公司治理水平，为可持续发展提供组织保障，可持续发展内驱力更持久。完善治理架构，坚持“两个一以贯之”，持续优化一体化治理管控机制，丰富投资者互动实践，打造公司治理的“太保样本”。筑牢风险防线，以“五个融合”为抓手，形成一套可复制、可推广的响应监管机制，巩固升级一体化风险控制，公司风险管控能力持续保持行业领先。

草木蔓发，山河春至。对美好最好的向往，就是创造美好。让我们奋进 2024 年，不断培育可持续发展新优势、新动能、新活力，在实现高质量发展的道路上，共同努力、共同推动、共同实践、共享未来！

董事长：



中国太平洋保险（集团）股份有限公司

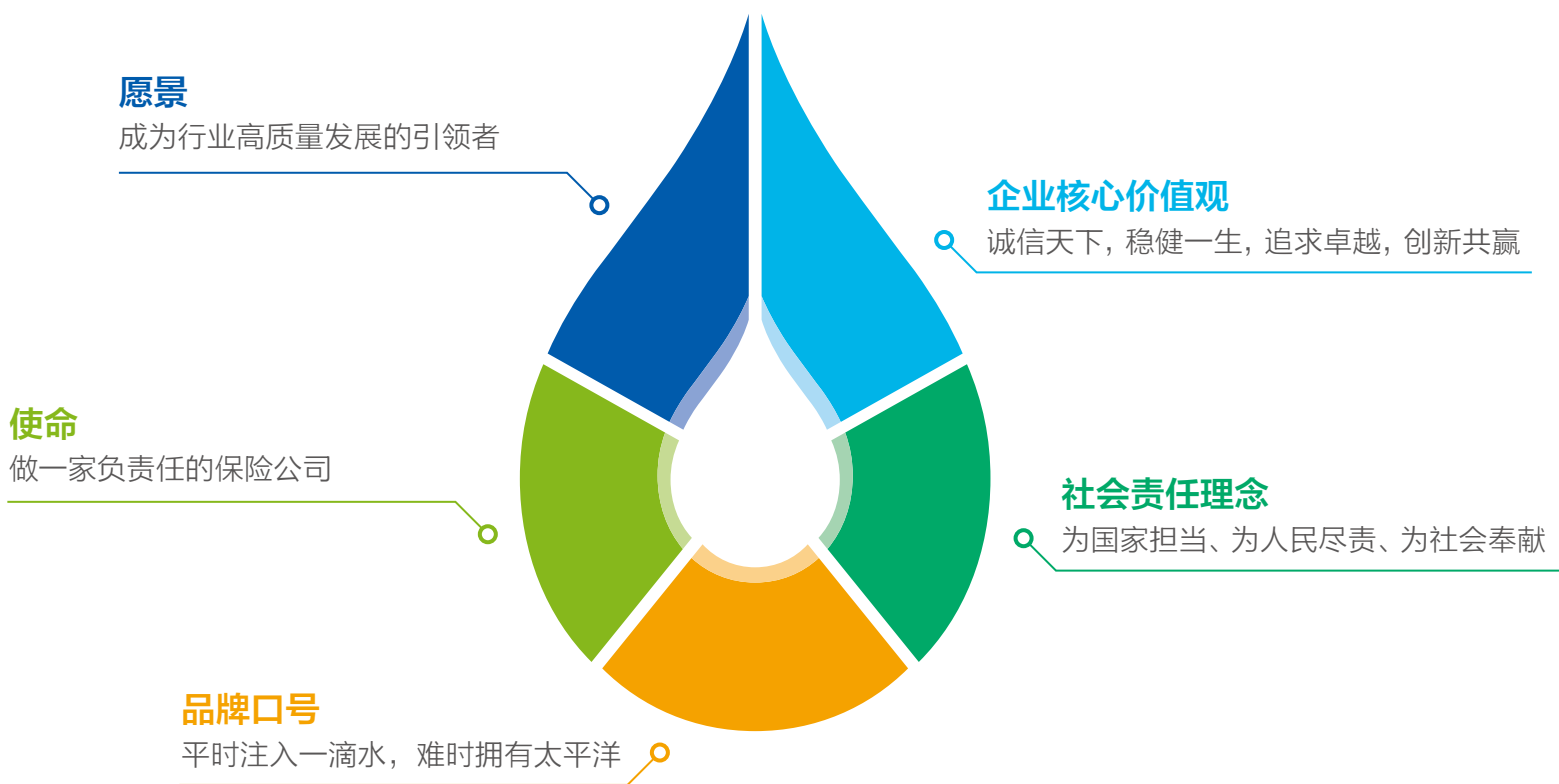


## 关于中国太保

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，是国内领先的综合性保险集团，也是首家在上海、香港、伦敦三地上市的保险公司。

太保拥有财产保险、人寿保险、养老保险、健康保险、农业保险和资产管理等在内的保险全牌照，为客户提供全方位风险保障解决方案、财富规划和资产管理服务。

## 企业文化





# 年度绩效

## 经济范畴

	2023	2022	2021
集团营业收入（百万元）	323,945	332,140	440,643
集团净资产（百万元）	249,586	196,477	226,741
集团客户数（万名）	17,987	17,053	16,839

注：2023年1月1日起实施新保险合同准则和新金融工具准则，集团营业收入、集团净资产2022年数据已根据新会计准则的要求进行更新。

## 环境范畴

	2023	2022	2021
人均温室气体排放量（吨二氧化碳当量/人）	2.38	2.09	2.13
电子保单数量（万份）	42,337	58,103	61,444
视频/电话会议（次）	26,707	37,322	25,906

注：温室气体测算边界：集团全辖范围（含各分子公司），并以此边界更新2021、2022年排放数据。

## 社会范畴

	2023	2022	2021
员工总人数（人）	104,270	110,862	114,108
女员工比率（%）	51.94	52.66	52.91
员工培训总支出（万元）	349	366	306
公益捐赠（百万元）	65	50	78
每股社会贡献值（元）	6.24	7.37	-

## 治理范畴

	2023	2022	2021
召开董事会会议（次）	9	7	6
投资者服务（次）	1,014	678	650
员工反贪污培训（人次）	186,747	102,161	17,131

注：2023年反贪污培训包括：合规培训、违规责任追究培训、反洗钱培训等。

## 公司荣誉



连续 **3** 年在 Brand Finance “全球最具价值保险品牌 100 强” 排名第 **5** 位



中国太保荣获“杭州亚运会、亚残运会先进集体”荣誉称号



### 社会责任 (ESG)

- 中国太保连续第 **14** 年获得第一财经中国企业社会责任榜“**责任典范奖**”
- 中国太保入选**国有企业社会责任先锋 100 指数 (2023)**
- 中国太保入选中国上市公司协会“**2023 年上市公司 ESG 最佳实践案例**”
- 中国太保荣获人民网“**人民企业社会责任奖**”
- 中国太保“三江源少年圆梦亚运”案例荣获 2023 ECI Awards (艾奇奖)“**ESG 营销传播创新奖**”
- 中国太保荣获新浪财经 ESG“**金责奖**”
- 太保蓝基金会荣获 2023 年“上海社会组织特色服务展示点”
- 中国太保《2022 年可持续发展报告》荣获**上海市国资系统“十佳报告”**



### 公司治理

- 中国太保荣登中国上市公司协会 **2023 上市公司董事会最佳实践案例榜单**
- 中国太保获得上交所 2022-2023 年度**信息披露评级 A 级**
- 中国太保金融法治研究报告荣获 人民银行优秀课题“**一等奖**”

### 科技创新

- 中国太保 **12 项科技成果**入选 2023 年中国保险业数字化转型优秀案例
- 太保科技荣获 2023 年度“**数智影响力**”**领军企业**称号
- DevOps2.0 项目荣获 2023 年度“**数智影响力**”**创新案例**

## 太保服务

- 在中国银保信发布的 2023 年上半年“保险服务质量指数”中，**太保产险、寿险均名列前茅**
- 在 2023 年人民网普惠金融优秀案例评选中，中国太保“数智消保中台”荣获**消费者权益保护奖**
- 在 2022 年度银行业保险业服务创新案例评选中，中国太保“服务官说消保”荣获**金融消费者权益保护典型案例**



## 员工关爱

- 中国太保荣获“可持续发展与员工关爱”主题 **2023 年中国 100 典范雇主**
- 中国太保上榜 2023 年“中国企业标杆学习平台”主榜单并荣获 **“最佳价值创造实践”奖**

## 品牌传播

- 中国太保荣获中国银保传媒“中国金融品牌影响力机构”等 11 项大奖
- 中国太保荣获人民网 **“人民匠心品牌奖”**
- 中国太保“太保蓝之队”荣获**亚组委最佳营销案例**
- 中国太保荣获新浪财经“2023 年百大年度品牌榜”
- 中国太保荣获新华社品牌工程、凯度集团、《财经》杂志、牛津大学赛德商学院联合认证的**生态品牌认证**



## 专题：太保服务成功护航亚运

2023年9月23日至10月8日，杭州第19届亚运会成功举办。中国太保自2020年11月签约成为亚运官方合作伙伴以来，聚焦亚运所需和太保所能，在1,070多个日夜里，以“**服务国之大事，守护美好生活**”的高站位，全力以赴护航亚运会，打造服务新标杆、创造协同新价值、彰显太保新高度、凝聚品牌新力量，**助力向世界呈现一场“中国特色、亚洲风采、精彩纷呈”的体育文化盛会，为中国红争光、为太保蓝添彩。**

### 以更高的标准打造太保新标杆

中国太保开创了国内保险公司担当保险服务商和风险管理服务商的先河，填补了公司在重大综合体育赛事保险领域的空白。

**综合保险服务筑牢亚运会安全屏障。**为亚运会量身定制总保障超**4,000亿元**的一揽子风险解决方案，全面覆盖了财产、人身等6大险类，其中人身险覆盖运动员、技术官员等逾**15万人**。

**全面风险管理构建亚运会服务体系。**组建**300多人**的专业服务团队，全面做好**56个**比赛场馆、**21个**竞赛场馆及独立训练场馆、杭州亚运村及5个亚运分村、主媒体中心的风险管理，进驻**43家**医院及亚运村门诊部。

**数智化应用提升亚运会服务能级。**构建“12345”智慧服务体系，包含**1个**智慧大脑、**2条**云上专线、**3项**理赔支持、**4支**专业服务团队、**5大**护“心”服务。



中国太保向亚组委递交综合保险保障保单

### 以更实的举措创造协同新价值

中国太保策划实施系列业务协同活动。**互联互通，共建品业生态“一个圈”**；**创新创效，共织客户经营“一张网”**；**分类分层，共绘业务协同“一张图”**。

举办亚运专场“乐行天下”**音乐会文化活动**，“相约女排，助梦亚运”**“人生赛场，太保服务”“与冠军相约”等冠军与客户见面活动**；**亚运体验之旅、王者荣耀争霸赛等客户体验活动**；“责任照亮未来，排球助梦亚运”**支教、太保亚运林认养等公益活动**，迎亚运全民健身抖音任务、杭州太爱跑等**全民健身活动**；健康脱口秀、78保险公众日五进入等**亚运普及活动**，并通过“太保服务，护航亚运”**冠名高铁、2,300多个机场点位传播亚运文化**。共举办系列活动**130多场**，活动参与及传播覆盖超**5亿人次**。

太保品牌资产也因此得到跃升，客户品牌好感度达到**90%**、购买意愿达到**87%**，有效推动亚运文化传播。



“迎亚运，动起来”抖音全民任务曝光4.7亿人次

### 以更暖的服务彰显太保新高度

中国太保抓住亚运赛时特点，加强组织保障，成立亚运指挥中心，**以专业服务为切入，提供责任、智慧、温度的服务。**

中国太保专业服务团队赛时丈量了 **575 万平方米** 的场馆，24 小时医疗理赔驻点接待了 **2,876 名** 门（急）诊客户和住院客户；作为亚运运动员住宿点的太保家园杭州社区，圆满完成了 **700 多名** 跆拳道和摔跤运动员、教练和技术官员的接待任务；太保亚运展厅作为网红打卡点，接待了 **6.5 万人次** 参观，绿色门店成为了明星运动员的打卡地标。

中国太保服务团队全情投入到护航亚运，获得各方认可与赞誉，收到来自亚奥理事会、亚组委等表彰、表扬信 600 多份。



驻点人员陪同亚残运会外籍团队就医理赔

### 以更新的思路凝聚品牌新力量

中国太保创新思路，向整合要效益、向存量要效益、向精准要效益，讲好亚运故事，**弘扬奥运、亚运体育精神**。创建**“太保蓝之队”**，**开拓亚运营销传播新版图**。围绕倒计时等重要节点、热点，持续引发关注，保持热度。围绕张雨霏、覃海洋、谢震业和中国女排的优异成绩、良好精神风貌，策划实施**“勇冠亚运，品牌绽放”**“中秋连线，温情一刻”“三江源少年，圆梦亚运”“太保观赛团，闪耀登场”等专项活动，讲好运动员赛场上和赛场下的故事，吸引更多的人关注亚运、参与体育运动。

中国太保因服务亚运的突出表现，被**国家体育总局、中国残疾人联合会、中共浙江省委、浙江省政府**联合授予**“杭州亚运会、亚残运会先进集体”**荣誉称号。



太保蓝之队 闪耀中国红



现场服务总时长  
**34,000 小时**

服务量  
**超 70,000 人次**



亚运宣传总曝光达  
**35 亿次**



亚运赛事赞助数字品牌榜中，  
在 176 家赛事赞助商中名列  
**第 6 位，引爆度第 4 位**





# 01

## 可持续发展牵引力 更强劲

中国太保将 ESG 上升至战略高度，建立健全 ESG 管理体系，不断提升治理水平，持续增强可持续发展牵引力。

- 可持续发展战略
- 可持续发展管理
- 利益相关方沟通
- 重大性议题分析
- 可持续发展研究

## 可持续发展战略

2023 年，中国太保制定《中国太平洋保险（集团）股份有限公司 2023-2025 年高质量发展规划》，将“可持续发展能力更强”作为集团发展目标之一，将可持续发展理念全方位融入公司经营，持续为各利益相关方创造综合价值，推动集团成为“行业高质量发展引领者”。

同时，制定《中国太平洋保险（集团）股份有限公司环境、社会及治理规划》（2023-2025），作为 ESG 管理整体框架，持续细化 ESG

四大发展目标和八大实现路径，搭建 ESG 闭环管理体系，系统性推进 ESG 管理在各环节、各业务中的落地执行。太保产险、太保寿险制定可持续 /ESG 三年发展规划，资管公司制定绿色金融三年发展规划，不断完善专业板块 ESG 工作举措。

## 可持续发展管理

中国太保建立健全层次分明、分工明确的“董事会-管理层-执行层”ESG 治理架构，为集团自上而下履行 ESG 实践提供良好的管理基础和组织保障。



董事会

ESG 工作的最高决策机构，负责全面监督 ESG 规划的制定和实施，对公司 ESG 战略作出决策



战略与投资决策及 ESG 委员会

负责识别、评估公司 ESG 风险与重要 ESG 议题，研究规划公司 ESG 战略，确定公司 ESG 目标、计划、绩效考核等，监督 ESG 规划执行情况。



集团 ESG 工作委员会

负责建立并完善集团 ESG 管理框架、管理制度和工作机制等，推动 ESG 纳入集团和子公司各专业条线、职能部门日常工作职责，协调资源配置



集团 ESG 办公室

统筹推进 ESG 相关政策制度、工作机制和专业指引在集团全系统落地执行，督促 ESG 重点任务和项目实施



集团职能部门和子公司条线

落实 ESG 具体工作任务，做好 ESG 风险防控，确保 ESG 管理的有效性










中国太保设立 ESG 相关考核指标，覆盖集团和主要子公司，保障 ESG 治理有效落实。

各子公司完善 ESG 管理架构。集团专业条线和主要子公司已建立或明确 ESG 职能部门和岗位，根据自身实际情况，开展 ESG 专职团队

建设，巩固组织基础，明确目标任务。加快制度建设步伐，已形成了包括管理制度、专业标准体系和激励约束机制在内的相对完整的管理闭环，为 ESG 工作开展提供有效支撑。

## 利益相关方沟通

利益相关方	利益相关方期望	沟通渠道
 客户	优质的产品和服务 保护数据和隐私安全 消费者权益保护 畅通沟通机制 提升金融服务可及性	客户产品需求调研 NPS 调研监测 95500 客户服务专线 客户线上服务平台 客户关怀活动 社会媒体
 员工	平等公正的招聘原则 畅通无阻的沟通渠道 不断完善的薪酬福利 广阔的职业发展前景 促进提升职业能力 保障健康和安全 促进工作与生活平衡	职工代表大会 员工申诉通道 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 透明的信息披露 持续加强风险管理 合规诚信发展 保护中小股东权益	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 社会媒体 线上沟通渠道

利益相关方	利益相关方期望	沟通渠道
 <p>政府与监管机构</p>	响应国家战略 风险与合规管理 依法合规纳税 合规信息披露 促进行业发展	参加政府会议 拜访及工作汇报 政策研究 定期报告 专题报告
 <p>供应商</p>	公平采购 合作共赢 绿色采购	采购活动 供应商管理系统 供应商调研
 <p>合作伙伴</p>	合作共赢 行业创新	实践经验沟通与共享 项目合作 会议沟通 广泛的业界与跨界合作
 <p>社会</p>	突发灾害应对 助力公益事业 社会热点回应 普及金融知识	推动乡村振兴 公益和志愿服务活动 支持体育文化事业 保险知识宣传与普及活动 多媒体沟通渠道
 <p>环境</p>	应对气候变化 保护生物多样性 污染防治 提升资源使用效率	环境友好型产品和服务 绿色建筑与绿色运营 绿色投资与绿色保险 绿色公益

## 重大性议题分析

### 重大性议题分析方法

中国太保深入分析国家大政方针、可持续发展报告标准（GRI Standards）和交易所 ESG 文件涉及的议题、外部 ESG 评级指标，对标行业发展趋势、联合国可持续发展目标（SDGs）等，结合自身战略规划和实际情况，通过部门访谈、调研问卷等形式，识别、分析、排序、评估实质性议题，形成议题库，持续完善实质性议题管理，为报告编制提供依据，以期更好回应利益相关方的期望和诉求。

### 重大性议题分析结果

通过“对太保的影响”和“对利益相关方的影响”两个维度，中国太保考虑核心价值观、政策、策略、运营管理、目的和目标、风险和机遇、有关活动对环境和社会的影响程度、利益相关方期望等，同时充分考虑政府及监管机构、股东和合作方等提出的 ESG 议题和指标、行业主要议题和未来等外在因素，最终从议题库中筛选出 20 个重大性议题。围绕这些重点议题，通过内外部标准和环境分析，在报告范围一致的基础上，进一步筛选相关业务纳入本年度可持续发展报告，以提升报告实质性。



注：结合外部监管要求与内部治理情况，本年度风险、合规等相关议题实质性有所上升。

## 可持续发展研究

### 开展重点领域研究



#### 风险减量研究

太保产险联合中国对外承包工程商会，发布国内首个《国际工程职业责任风险白皮书》，为中资承包商“走出去”进一步深化风险认知、提升风险减量能力提供重要助力。



#### 绿色保险研究

中国太保牵头开展上海绿色保险制度建设课题研究，编制《上海环境污染责任保险条款及费率表》和《上海环境污染责任保险产品运营跟踪评估报告》，加快推进环境污染强制责任保险研究。太保产险参与编制《企业碳中和实施通则》，填补企业层面碳中和标准的空白，为国家碳中和标准制定提供坚实基础。

### 开展行业标准研究



#### 绿色保险标准

加入中国保险行业协会组织的研究课题组，先后参与编制全球首个全面覆盖绿色保险产品、保险资金绿色投资、保险公司绿色运营的行业自律规范《绿色保险分类指引(2023年版)》《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》。在进博会举办 ESG 开放讲坛，发布《绿色保险创新实践与探索》一书和保险行业首个低碳运行管理技术规范《保险公司低碳运行管理技术规范》团体标准。





# 02 可持续发展价值力 更高效

中国太保始终致力于发挥保险专业优势，持续创新绿色金融产品和服务供给，为经济社会实现绿色低碳转型提供助力。

- 推动绿色发展
- 生态友好运营
- 护航绿色活动
- 保护生物多样性

## 推动绿色发展

### 创新绿色保险产品

中国太保在气候变化应对、环境污染治理、清洁能源发展、绿色交通、碳市场建设等领域持续发力，推动社会稳妥有序、循序渐进地实现绿色低碳转型。2023 年，中国太保提供绿色保险保额约 109.2 万亿元，创新开发碳资产回购履约保证保险等 27 款行业首单产品。

#### 巨灾保险

在城市和农村分别探索各类因地制宜的保障模式，包括民生救助型、创新型、指数型等不同巨灾保险方案。截至 2023 年底，全年向社会提供巨灾风险保额约 8,950 亿元。

#### 环境污染责任保险

引入第三方环境风险评估机构和环评技术，精准提供风控建议，推进风险减量管理，为约 5,000 家企业提供环境污染责任保险保额超 125 亿元。创新推出“水质无忧”保险项目，针对环境污染事故造成生态环境损失无力赔偿这一痛点提供事前预警、事后赔付等环境风险管理服务。

#### 清洁能源保险

为绿色能源项目建设期和运营期各类自然灾害和意外事故提供风险保障，覆盖了水力发电、光伏发电、海上风电等领域的保险需求。截至 2023 年底，全年清洁能源项目保额超 2.9 万亿元。

#### 新能源车商业险

新能源商业险是牵引客户实施绿色生活、绿色消费的重要载体。截至 2023 年底，全年为 310 万辆新能源车提供保额约 7.7 万亿元。

#### 生态碳汇保险

创新推出一系列生态碳汇保险产品，覆盖森林碳汇、草原碳汇、湿地碳汇等不同种类，以保险力量全面助推生态文明建设。2023 年累计提供约 6,500 万元的生态碳汇风险保障。

#### 碳资产相关保险

创新推出碳资产损失类保险、碳排放配额质押贷款保证保险、减排设备损坏碳损失保险、碳资产回购履约保证保险等产品，并分别实现了行业首单落地，助力重点控排企业充分挖掘碳资产金融属性，有效盘活碳资产。



提供绿色保险保额

**109.2 万亿元**



提供巨灾风险保额

**约 8,950 亿元**



环境污染责任险承保企业

**约 5,000 家**

提供保额

**超 125 亿元**



提供生态碳汇保额

**约 6,500 万元**



清洁能源项目保额

**超 2.9 万亿元**



## 全面推行绿色投资

中国太保积极探索绿色投资产品创新，聚焦节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、基础设施绿色升级等领域，推动实现绿色投资稳步增长。

### 清洁能源

太平洋 - 河南投资鲁山豫能债权投资计划登记规模为 50 亿元，截至 2023 年底已完成投资 20 亿元，用于河南鲁山抽水蓄能电站项目建设。项目投入运行后，预计每年可节约能源 14 万吨标准煤，相当于减排二氧化碳 31 万吨。

### 基础设施绿色升级

太平洋 - 武汉地铁基础设施债权投资计划（二期）登记规模为 30 亿元。截至 2023 年底完成投资 6 亿元，已获得联合赤道最高等级 G1 级绿色认证。太平洋 - 成都轨交基础设施债权投资计划（二期）登记规模为 65 亿元，支持建设超大城市的轨道交通骨干网络，提高节能减排效益和社会效益，已获得联合赤道最高等级 G1 级绿色认证。

### 水资源保护

继续通过存续的“长江养老 - 贵州水投基础设施债权投资计划”，支持和改善当地城乡供水条件。

### 居住环境

普惠金融深入农村，持续助力棚户区改造和基础设施建设，债权计划产品存续规模超 100 亿元。



绿色投资  
超 **2,000** 亿元



农村居住环境改善债权  
计划产品存续规模  
超 **100** 亿元



## 践行 ESG 投资理念

中国太保制定《中国太平洋保险(集团)股份有限公司责任投资政策》《中国太平洋保险(集团)股份有限公司 ESG 投资管理办法》，适用于境内外所有成员公司，涵盖所有资产类别、行业和市场的投资活动。各子公司建立《绿色金融投资管理办法》《ESG 债券投资细则》等投资管理制度，将 ESG 因素分别纳入投资管理和风险管理全流程，推动 ESG 投资管理体系和 ESG 投资风险管理落地。

持续加快 ESG 投资能力建设，搭建统一 ESG 评价标准平台和评级分析系统，并建立 ESG 投资工作小组，组织、指导和监督各子公司完成 ESG 投资相关工作，保障年度重点工作拆解落地。

太保资产创新绿色金融产品，积极布局 ESG 主题产品线，聚焦“环境、社会和管理”三个维度，为客户持续创造价值的同时，推动经济与社会绿色低碳转型。2023 年，第十五届基金与财富管理介甫奖评选中，太平洋卓越 ESG 债券精选资产管理产品荣获“优秀固收类保险资管产品”。

太保资本初步拟定并发布《太保私募基金管理有限公司 ESG 投资管理办法(试行)》，在项目入库筛选、尽职调查、投资决策、投后管理和退出等全投资管理流程各环节纳入责任投资理念，积极助力构建绿色低碳循环发展经济体系。

长江养老深耕养老金融主业，持续提升投研核心能力，通过优化决策体系、厘清核心目标、加强归因分析和人才建设，养老金投资管理业绩持续保持行业前列；引导长期资金服务实体经济，全年新增投资约 1,200 亿元，绿色金融产品持仓规模近 400 亿元。

国联安基金有序布局 ESG 产品矩阵，先后推出国联安新材料 ETF、国联安气候变化混合基金、国联安 ESG300ETF 等相关产品，通过发挥基金资源配置作用，有效撬动社会资源，切实做到将创新工具运用到绿色转型、现代化产业、区域协调发展等重要领域。

<b>投前 ESG 因素评估</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定《负责任投资政策》和《ESG 投资管理办法》，识别潜在 ESG 风险和机遇，并将其纳入投资决策考量</li> </ul>
<b>上市公司股权投资中考虑 ESG 因素</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>将 ESG 定量评级结果和研究员的 ESG 定性评价作为投资决策过程中的重要优先参考因素，依据 ESG 评级体系建立 ESG 投资池和 ESG 负面筛选清单</li> <li>风险管理相关部门针对投资组合的 ESG 因素进行监督，定期跟踪组合 ESG 情况，及时向投资部门提示和预警相关 ESG 风险</li> </ul>
<b>固定收益投资中考虑 ESG 因素</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>对于标债类资产投资，根据 ESG 评级等因素构建 ESG 可投池，并根据 ESG 投资策略选取投资标的</li> <li>对于金融产品投资，在进行产品审核和评价时充分考虑 ESG 因素，并在产品存续期持续关注 ESG 风险，必要时采取相应风险防范措施</li> </ul>
<b>私募股权、基础设施和不动产等投资中考虑 ESG 因素</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>聚焦绿色投资，关注项目的环境和社会影响，在项目的评估环节综合考虑对环境的影响、公司的治理水平等因素</li> <li>通过尽职调查评估 ESG 表现，考虑气候变化等因素对投资的潜在影响</li> </ul>
<b>FOF 及委外投资中考虑 ESG 因素</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立《外部管理人 ESG 评估问卷》，从 ESG 治理、ESG 评价体系、ESG 风险管理、尽责管理和气候变化等多个维度全方位评估外部管理人在管理人层面和投资策略层面的 ESG 表现</li> </ul>

## 生态友好运营

### 开发碳普惠管理平台

2023年6月，太保碳普惠平台正式发布，应用“互联网+大数据+碳金融”技术，使低碳行为可衡量，可感知，有奖励。“太保碳普惠”通过构建客户的碳账户，搭建具有保险特色的低碳场景，并实现客

户减碳激励，有效引导客户绿色低碳理念，已在上海、浙江、北京、江西、广西、无锡、宁波、甘肃等10家机构上线。2023年12月底，开户用户超25万。

### 创新碳管理机制

全面推进低碳运行机制建设，对碳排放相关的六大类标志性重点资产及运行建立实物资产配套管理制度，首创建立多维度一体化管理模式。同步完成绿色低碳运行示范园区建设，通过园区节能设备改造，有效降低和控制职场能耗。

此外，太保产险创新实施内部碳指导税机制，结合碳市场价格，对员工在商务差旅活动中交通出行产生的碳排放制定碳指导税，鼓励员工低碳出行。

2023年开展全集团运营端碳盘查工作，并自研上线运营端ESG碳足迹管理平台，实现碳排放数据在机构、时间、能耗等维度的可视化呈现。



太保产险 929 园区完成低碳节能改造工程



运营端碳足迹可视化平台

## 推行绿色办公

严格遵守相关法律法规要求，制订发布《中国太平洋保险（集团）股份有限公司总部自用办公职场绿色运营管理指引》，推进智慧楼宇建设、绿色技术改造及绿色运营实施举措和流程，制定考核指标

方案以形成正向牵引，加快推进节能提效及绿色转型。公司不属于高污染行业，2023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。



### 节约用能

- 搭建楼宇机电系统集成能效管理监测平台，实时监测用能情况，加强对重点用能设备运行进行研究分析，制订节能措施
- 空调系统采用智能化控制、变频调节技术、蓄冷空调技术、余热回收利用等技术优化节能运营管理
- 照明系统充分利用自然光，做好节能灯具选型与配置、集中与局部控制分区管理、照度余量与运行时间控制等，使用 LED 灯、节能型灯具和光源配件
- 合理布局电梯系统，设置集控群选、高低分区、高低峰等电梯运行方式，可采用变频、电梯回馈电能、驱动器休眠、智能管理等降低运行能耗
- 根据《高耗能落后机电设备（产品）淘汰目录》要求，对楼宇用能机电设备 / 产品进行盘点，对高耗能落后机电设备进行淘汰更换。公司不属于高污染行业，2023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
- 根据国家双碳目标和 ESG 管理目标的要求，梳理调研能源使用情况，将制定能源使用、温室气体减排、空气污染物减排目标



### 节约用水

- 用水装置采用节水型器具及设备，如节水坐便器、节水龙头、节水花洒、高压冲洗水枪等
- 供水系统设置热水循环设施，按用途或管理单元设置水表计量
- 合理利用再生水、雨水等非传统水源
- 公司主要水源来自于市政供水，在获得适用水源上没有相关问题
- 根据 ESG 管理目标要求，梳理调研用水情况，将参照水资源集约节约利用的要求制定用水目标



### 废弃物处理

- 实施垃圾分类，制定并实施垃圾管理制度，设置专用垃圾收集设施
- 采取密闭、防臭、防尘等污染防控措施，防止二次污染
- 根据 ESG 管理目标的要求，梳理调研有害和无害废弃物情况，并将参照环境保护要求制定目标

## 护航绿色活动

中国太保首创行业“大型活动碳中和+综合保险保障”模式，为中国国际进口博览会、中国（北京）国际服务贸易交易会、世界绿色发展投资贸易博览会、世界物联网博览会、中国国际供应链促进博览会等国内

外大型活动提供“大型活动碳中和+综合保险保障”的整体解决方案，引入碳普惠机制，联合主办方共同设计实施碳中和行动，打造了绿色展会行业标杆。



## 保护生物多样性

中国太保聚焦保护三江源野生动物、古树名木、自然栖息地等领域，开展生物多样性保护工作。

### 守护美丽三江源

持续开展各类绿色公益活动，守护 2,000 亩三江源公益林。2023 年 5 月，中国太保划定三江源公益林中的 100 亩为“太保亚运林”，并邀请热爱体育运动、热心绿色公益的客户、员工和公众参与认养其中 1 万棵树木。

当前，青海云杉、河北杨、山杏、紫丁香等 16 个品种的苗木在德吉滩落地生根。野鸡、山雀、野鸽、喜鹊、班鸠、黄鹂、布谷鸟和野兔等几十种野生动物在此栖息，绿意盎然，生机勃勃。2023 年 7 月，中国太保体育公园建设启动，充分发挥公益林的生态价值，为绿色生态保护、美丽中国建设提供了生动实践。

### 野生动物责任险

推广野生动物肇事公众责任保险，在西双版纳、普洱两地野生亚洲象肇事频发地区连续服务十余年，累计赔付超 4.1 亿元，受益农户 18.7 万余户。

### 古树名木保险

协同地方林业部门建立“林长制+古树名木保险”机制，对因意外致害、气象灾害、地质灾害、病虫害等事故造成树木无法正常生长、需要保护救治的情况进行赔偿。

此外，中国太保还协同中科星睿联合发布《“一带一路”生物多样性保护白皮书》，应用遥感卫星技术为生态环境监测提供数据支持，建立“一带一路”生物多样性分析框架，对承保项目进行生物多样性影响分析、效能分析，并提供预测和预警服务。



守护三江源公益林

2,000 亩



野生动物责任险累计赔付

超 4.1 亿元

惠及农户

18.7 万余户







# 03

## 可持续发展责任力 更厚重

中国太保服务高水平对外开放，持续加强服务实体经济能力，助力提升人民幸福生活水平。

- 促进对外开放，深化合作交流
- 坚持人民至上，增进社会福祉
- 坚守保险本源，护航实体经济
- 支持三农发展，助力乡村振兴
- 推进区域协同，优化发展机制
- 加速科技创新，激发发展活力



提供海外业务保障

超 **2 万亿元**

承保项目

超过 **1,000 个**



“海外无忧”承保

超 **30 万人次**



6 年累计为进博会提供  
保险保额

**50,108 亿元**

为服贸会提供保险保额

**2,186 亿元**

## 促进对外开放，深化合作交流

中国太保发挥保险优势，做好国际展会服务工作，护航“一带一路”，为促进国际交流合作贡献太保力量。

### 护航“一带一路”

2023 年是共建“一带一路”倡议提出十周年。十年来中国太保累计提供海外业务保障超 2 万亿元人民币，承保全球近 120 个国家和地区超过 1,000 个项目，在基建、电力、石化、大型商业风险等重点领域作为首席再保险人参与标志性重大项目。

2023 年，中国太保升级打造专属海外人员意外伤害保险服务产品——“海外无忧” 3.0，在原有四大类风险保障基础上，新增重疾保障，全方位守护中资企业“走出去”境外人员安全，累计承保超过 30 万人次，赔款约 1 亿元。

### 服务国际展会

中国太保始终以更高站位、更大担当、更优服务，全方位保障国际展会顺利开展。

#### 进博会

作为进博会核心支持企业和指定保险服务商，中国太保已经连续六年服务进博会，累计提供综合保险保额逾 50,108 亿元。2023 年围绕“太保服务，碳为观止”主题，“产、寿、健”一站式综合保险总保额达 1.25 万亿元。搭建绿色驾驶体验区、绿色活动交流平台，以及健康养老展示区。

此外，太平洋健康险还组织了 35 名持有 AHA 急救证书的“救在你身边”志愿者团队，为第六届进博会提供专业的急救和应急服务支持。

#### 服贸会

中国太保已连续 4 年成为服贸会全球合作伙伴，为服贸会提供资金、技术、服务及产品等支持与保障。2023 年提供涵盖贸易融资、运输、报关、仓储、售后等全流程、

全链条的综合保险保障服务方案，保额为 2,186 亿元，为服贸会“全生命周期”平稳运行系上“安全带”。



## 坚持人民至上，增进社会福祉

中国太保实施大健康战略，发布“352”大健康服务蓝图，聚焦承保、理赔、健康大数据三大核心要素，提升支付能力，针对全病程管理与“一老一少”客群打造五项特色服务，发挥产业投资基金和公益基金作用，建立健康生态。

### 积极践行普惠金融

参与社会保障体系建设，产品服务供给能力持续增强。

#### 政保合作

##### 惠民保



坚持普惠金融定位，截至 2023 年底，中国太保寿险在办 **44 个**惠民保项目，覆盖全国 **15 个省**、**77 个城市**，服务超 **2,000 万**参保人；打造“沪惠保”行业标杆，3 年来累计参保超 **2,000 万人**次，赔付案件近 **50 万件**，赔付金额超 **14.5 亿元**。

##### 大病医保



深耕大病保险领域，全方位守护人民健康。截至 2023 年底，大病保险项目服务人群超 **1 亿人**。

##### 长期护理保险



为重度失能人员提供基本生活照顾和医疗护理等长期服务。截至 2023 年底，参保人群超 **5,000 万**。

“我为群众办实事”

沪惠保  
共保体服务网点





太医管家服务客户及其  
家庭成员

超 **600** 万



太保蓝本服务覆盖城市

近 **400** 座

公立医院

**2,800** 多家



蓝医保累计客户数

超 **140** 万人



新市民保障人数突破

**2,700** 万人次

累计帮助小微业主

**47** 万余名

获得融资

**2,600** 亿元

## 健康服务

太医管家、源申康复、太保蓝本、家安芯、蓝医保等医疗服务品牌持续发力，立体式地为老龄化加速背景下的全民健康目标提供综合保险解决方案。

**太医管家** >> 以管理式医疗理念为引导，组建“自建医生+外部专家”近千人的团队，为用户及其家庭成员提供 7\*24 小时家医及管理式医疗服务。截至 2023 年底，服务客户及其家庭成员超 600 万。

**太保蓝本** >> 以国内顶尖三甲医院专家资源为支撑，为客户打造覆盖诊前、诊中、诊后的健康管理和就医服务的“健康服务+保险产品”一体化解决方案。截至 2023 年底，服务覆盖近 400 座城市，2,800 多家公立医院，年度使用人次达 14.1 万。

**源申康复** >> 搭建保险行业首个康复医疗联盟，与上海市第二康复医院共建“源申康复特需病区”，创新性探索“保险+康复”服务模式，实现医疗健康与保险生态的互促融合。

**蓝医保** >> 面向年轻客群，产品累计客户数超 140 万人。

## 新市民服务

中国太保积极发挥保险保障作用，为新市民提供优质服务以及专业的风险评估和风险防范建议，2023 年保障人数突破 2,700 万人次。推出“沪惠保”2023 年度特定人群

关爱计划，为上海市环卫工人提供 4 万余份关爱保障。同时在全国范围内，提供消防员、全市辅警、特定人才人群、建筑工人等新市民群体的保险服务。

## 赋能中小微企业成长

中国太保积极践行普惠金融支小扶微、银保促融服务实体的导向。通过“银行+保证保险”模式，累计帮助 47 万余名小微业

主从银行等金融机构获得融资金超 2,600 亿元。

## 深耕养老金融

### 打造养老生态圈

中国太保充分发挥风险保障和财富管理的双重功能优势，积极为客户打造“保险+健康+养老”生态圈，提供了包括养老金管理、养老金融产品和健康养老服务在内

的一站式综合服务。太保寿险完善“芯”活力服务品牌，以家庭健康养老需求和场景为出发点，以保险+服务综合解决方案为手段，深化“社会稳定器”功能和作用。

### 适老化服务

太保产险立足于为老年人提供“三专三心”长辈服务，制作适老服务宣传视频、规范适老服务标准，推广“云门店”关爱版等协助老年群体跨越数字鸿沟。

太保寿险为老年客户推出“五心服务”标准，在全辖推广线下网点适老化改造，引导老年客户亲身体验智能应用。

### 全面布局养老社区

作为大健康战略的重要一环，太保家园坚持以客户需求为导向，回应养老市场细分需求，设计开发颐养、乐养、康养三大产品线，覆盖退休生活全龄段，为老龄客户群体打造“3+2+X”享老全场景。截至 2023

年底，太保家园已在全国 12 个城市落地了 14 个项目，开业 8 家，项目累计开工 90.5 万平方米，在建 5,000 套养老公寓、8,200 张床位，总投资储备床位达 1.58 万张。2023 年，太保家园发放入住资格函超过 11,000 份。



发放入住资格函

**11,000** 余万份



各地太保家园接待参观

**220,000** 人次



太保家园落地城市

**12** 个

落地项目

**14** 个

已开业社区

**8** 家

在建养老公寓

**5,000** 套

床位

**8,200** 张

投资储备床位

**1.58** 万张



### 案例：太保家园·上海普陀国际康养社区

太保家园普陀社区 2023 年 8 月开业，提供“医疗 + 康复 + 护理 + 照护 + 营养 + 文娱”服务，为老人提供从长期护理到短住照护的一站式康养生活解决方案，将风险筛查、疾病诊治、慢病管理融为一体，全方位、全周期保障长者健康。



太保家园普陀社区外景

## 关爱青少年健康成长

2023 年 7 月 8 日，上海青少年健康促进中心开业。中国太保携手上海体育大学共同构建青少年健康促进综合解决平台，为青少年家庭定制保险产品、配置健康管家、整合就医资源、提供医保直付、安排康复护理，形成评测、干预、保障的一揽子解决方案和一站式跟踪服务。2023 年，太保健康险“青青成长”品牌正式发布。



## 坚守保险本源，护航实体经济

中国太保坚持高质量发展理念，服务“双循环”发展格局。围绕国家重大基础设施、国民经济提质增效、城镇化战略等国家重点发展战略，在先进制造业、战略性新兴产业、传统产业转型升级等重点领域，切实提升保险保障、投资规模和服务水平，增强对重点产业链、供应链的支撑能力。

### 助力国家航天事业

坚持服务国家战略，积极开展航天保险业务经营。近年来，太保参与长征六号、长征八号以及朱雀二号等新一代绿色环保火箭的发射及周边险项目，首席承保了生态环境部高光谱观测卫星发射及初始在轨保险项目。此外，成立专业航天险属地服务团队，制定专业化保险服务方案，在航天险领域不断探索、积极作为。

### 服务集成电路行业

落实承保、理赔、再保、出单一体化服务，形成覆盖集成电路全产业、全生命周期、全险种的集共体产品体系，同时创新推出国产供应材料综合责任保险，助力芯片产业的国产化进程。积极为集成电路行业开展风险减量管理与风险灾害监测评估，并以中国集成电路保险共同体核心成员身份参与制定行业风险管理标准。截至 2023 年底，公司共为 300 余家集成电路上下游企业提供保额 6,430 亿元。

### 开发科技类风险减量产品

围绕科技研发、成果转化和应用推广以及科技企业日常经营风险，增强保险产品供给能力。截至 2023 年底，提供科技类保额超 66 万亿元。

### 支持生物医药产业

开发临床试验责任险、生命科学保险、药品产品责任险等一系列产品，提供全生命周期产品解决方案，助力新药特药研发，支持产业发展。



保障集成电路上下游企业

**300** 余家

提供保额

**6,430** 亿元



科技类保额

超 **66** 万亿元

## 支持三农发展，助力乡村振兴

中国太保发挥保险优势，提升在乡村发展、乡村建设、乡村治理等重点领域的扶持力度，探索乡村振兴长效机制。

### 乡村帮扶

#### 医疗帮扶

推动“健康中国”战略在农村落地，在乡村偏远地区推进大病保险、长护险等政保项目，助力解决农民因病致贫、因病返贫问题，并推动惠民保项目深入农村。

#### 驻村帮扶

分公司牵头成立实施乡村振兴战略领导小组，定期前往定点帮扶村开展调研慰问。截至 2023 年底，在 24 个省、自治区和直辖市派驻 270 名驻村干部。



在 **24** 个省、自治区和直辖市  
派驻 **270** 名驻村干部

#### 消费帮扶

通过工会福利、食堂定向采购、带货直播、产品包销、员工自购等方式解决农产品滞销问题，实现农民持续增收，巩固脱贫成果。



## 农业保险

推进农险业务提质增效，累计开发近 4,000 款农险产品，实现农林牧渔领域产品全覆盖。2023 年，中国太保为近 2,300 万户农户提供各类农业保险，保额超 7,800 亿元，农险理赔惠及农户 577 万户次，支付赔款近 144 亿元。

### 探索延链保险模式

在广东，定制荔枝溯源保险，构建覆盖供应链、产业链、价值链、农产品全产业链数字生态圈的“三链一圈”农民收入保障新模式，带动农户 130 余人增收超 300 万元。在苏州，落地江苏首单商业性淡水鱼收入保险。

### 筑牢综合风险保障

在浙江，为 330 户新农主体提供新型农业经营主体综合保险，保额超 6 亿元。在上海，创立“政银担保”四方合作模式，为各类农业经营主体提供融资增信绿色通道服务。

### 数字化农险理赔

不断完善“保防救赔”农险大灾紧急应对机制和组织保障体系，升级推出 e 农险 9.0 版，通过大数据、人工智能、物联网、卫星、红外探测等高新技术加强风险前置管理。

### 保障粮食安全

2023 年中国太保承保水稻、小麦、玉米三大主粮作物 1.9 亿亩，在 13 个省的 380 多个产粮大县落地三大主粮保险，为 185 万户次农户提供 796 亿元风险保障，有力支持了我国粮食逆境再夺丰收、产量再创历史新高。



累计开发农险产品

近 **4,000** 款

各类农业保险覆盖农户

近 **2,300** 万户

保额

超 **7,800** 亿元

农险理赔

**577** 万户次

支付赔款

近 **144** 亿元

承保三大主粮作物

**1.9** 亿亩

## 推进区域协同，优化发展机制

中国太保深入推进“大区域”战略，充分发挥重点区域辐射带动作用，统筹推进长三角、粤港澳大湾区、京津冀、成渝四大重点区域建设，在重大项目和关键领域积极探索、先试先行，彰显担当。

### 长三角一体化

响应长三角一体化的发展战略，参与设立长三角二期基金，主要聚焦半导体、数字智能、生物医药三大优势产业，推动长三角产业链深度融合。

### 粤港澳大湾区建设

设立大湾区创新发展专项资金，重点支持大湾区“四新”领域；设立粤港澳大湾区联合投资中心，综合运用集团投资端多元化平台优势，为客户提供一揽子综合金融服务；牵头设立上海国资企业大湾区党建及金融服务联盟，加强外部协作和资源整合，协同服务大湾区经济社会发展；成功举办大湾区 ESG 投资论坛、大湾区科技创新成果发布会等系列重大活动，维护和扩大朋友圈。

### 京津冀协同发展

围绕实体经济、民生保障、社会治理、乡村振兴等领域，深入开展提升防灾减灾救灾能力、建设现代化产业体系、完善养老健康保障、实施乡村振兴战略、坚持生态绿色发展等，推进京津冀协同发展，高标准高质量推进雄安新区建设。

### 成渝地区建设

制定《中国太保成渝地区建设专项工作三年行动方案（2023-2025）》，提高成渝地区顶层规划服务能力。设立联合投资中心并启动成渝地区党建及金融服务联盟，成立成渝科创中心，通过打造多方联合创新机制，实现“保险+科技+生态”新模式。



粤港澳大湾区创新项目投入资金

近 **5,000** 万元

累计支持

**33** 个项目



成渝地区创新项目投入资金

近 **1,000** 万元

累计支持

**14** 个项目



## 加速科技创新，激发发展活力

中国太保注重科技长期能力建设，不断提升科技自主研发水平，扩大产品和服务应用领域和场景，助力客户和自身价值可持续增长。

### 完善科技创新体系

编制《2023-2025 科技战略规划》，以“打造行业领先的数智化能力，赋能公司高质量发展”为总体规划愿景，实施“513”工程，统筹谋划科技规划蓝图，明确科技创新方向。

### 提升数智管理效率

中国太保聚焦自身薄弱环节，通过新技术、新平台、新模式等加快数字化转型，减轻人员负担，高效赋能内部运营效率。

#### 完善数据管理体系

制定《集团数据标准管理办法》《集团数据质量管理办法》《集团数据认责管理办法》等数据管理制度。打造数据治理管理平台，线上化管理元数据，实现数据治理自动化、智能化；打造数据治理作业平台，自主研发元数据质检机器人、数据标准智能对标机器人等智能化数据治理管理工具；在数据管理重点领域，建立数据指标监控体系，加强源头治理。2023 年元数据治理合格率达 100%。

#### 优化数字化业务流程

通过新技术建立标杆应用推动机制，深挖应用场景，解决业务关键痛点，显现行业先进性或示范作用。同时建立助航 BP 服务机制，以科技赋能业务部门，覆盖率达 100%。

#### 推动平台赋能

迭代 IT 云平台智能化功能，提升科技人员专业能力；建设研发运维一体化平台，提升研发质效；打造架构资产管理平台，提升架构资产使用率，推动架构文化普及。



元数据治理合格率

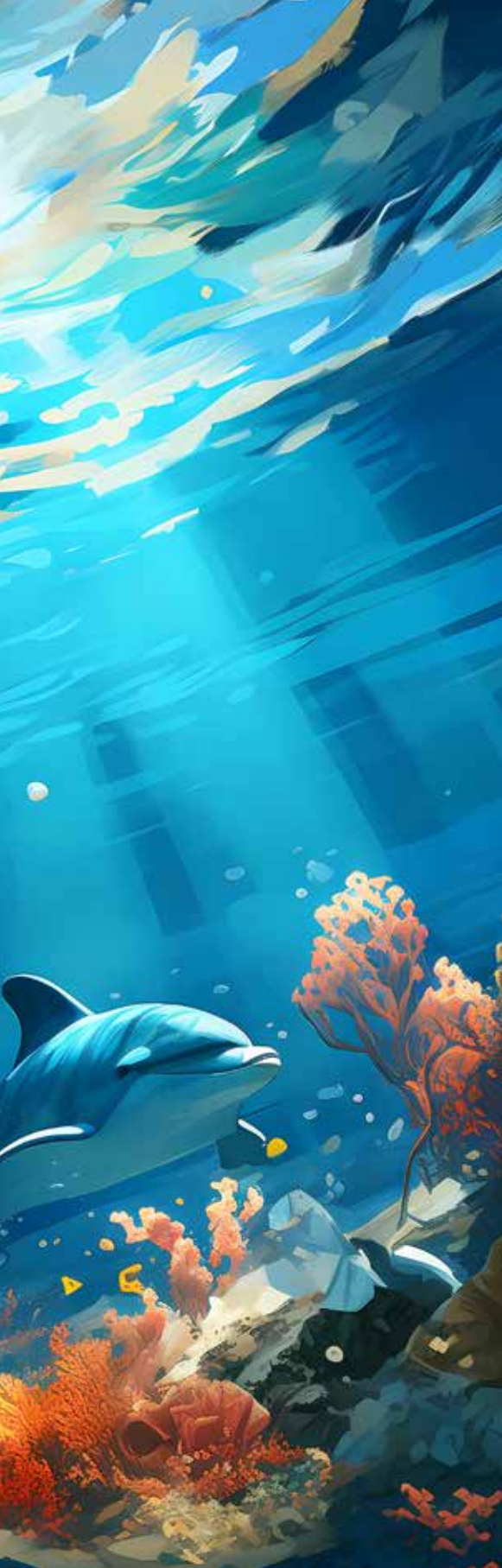
100%



助航 BP 服务覆盖率

100%





# 可持续发展协同力 更强大

中国太保增进员工凝聚力，提高服务可及性与客户满意度，积极回馈社会，与利益相关方携手构筑更美好的明天。

- 厚植人才沃土
- 坚持客户至上
- 优化可持续供应链
- 深耕社会公益

# 厚植人才沃土

## 权益与保障

中国太保严格遵守《劳动法》《劳动合同法》《工会法》《集体合同规定》等有关法律法规，保障员工各项权益，与工会续签《中国太保女员工特殊保护集体合同》，确保员工在良好的工作环境中实现自身价值。

我们坚决抵制强迫劳动，拒绝雇佣童工，杜绝一切由种族、地区、性别、残疾、国籍等因素引发的歧视行为。

<b>民主管理</b>	保证员工参与民主管理的权利，员工通过职工代表大会参与公司管理，讨论员工福利。2023 年未发生重大员工权益纠纷事件。
<b>薪酬政策</b>	严格遵守《劳动法》相关规定，制定《薪酬管理办法》，在全辖范围内坚持男女同工同酬，每月定期足额发薪，并为员工缴纳五险一金及商业保险；建立企业年金制度，员工参保率 85%。
<b>绩效考核政策</b>	制定《工作时间及考勤管理暂行办法》等制度，开展绩效管理，组织各级主管定期复盘。年度考核结果确定后，由各层级领导对员工进行反馈沟通与辅导，制定针对性绩效改进计划，不断提升员工工作绩效和履职能力。
<b>假期政策</b>	遵循《劳动法》关于工作时长、带薪年假的规定，制定《带薪休假管理暂行办法》，为员工提供法定带薪年假和带薪公司福利假，地区间假期规定存在差异时，遵循从优原则。
<b>工作与社会保障</b>	构建员工中长期福利保障，建立补充养老、医疗保障等保险福利，形成覆盖全体员工的综合保障机制，提高员工养老待遇。
<b>员工申诉权利保护</b>	制定《劳动争议申诉与调节管理办法》等，妥善处理劳动争议，明确各级机构工会负责受理员工申诉，申诉渠道包括来访接待、信函、电话和电子邮件等。公司对员工的申诉处理采取严格的保密措施，防止泄露个人隐私，积极维护员工的申诉权益。
<b>满意度调查</b>	2023 年，太保寿险委托第三方咨询公司开展员工体验度调研工作，调研问卷回收率超 90%。其中，员工体验度得分为 89 分，较上一年提升 2%，高于行业平均水平。公司对调研结果进行了分析，制定相应改进措施，并追踪每项改进措施落地情况，切实提升员工体验。
<b>保障女性员工权益</b>	遵守《妇女权益保障法》《女职工劳动保护特别规定》等法律法规，坚持男女员工同酬，严格落实生育假、哺乳假、产检假和育儿假等。



员工总数

**10.27** 万人



劳动合同  
签订覆盖率

**100%**



企业年金  
员工参保率

**85%**

## 招聘与晋升

中国太保遵循《劳动法》《劳动合同法》等有关法律法规，依法合规建立健全公司招聘制度，不使用童工和强制劳工，为不同性别、地区、民族的员工提供平等就业机会，尊重员工差异性，保持员工多样化组成。重视专业人才队伍建设，聚焦国家政策导向与集团战略转型重点方向，引进大数据、云计算、区块链科技领域头部人才，以及保险投资、大健康等领域的高层次人才。此外，公开、平等地招聘应届毕业生，并制定了专项培养方案，为应届毕业生提供导师带教、重点项目历练、训战结合培养、跨界轮岗交流等培养方案，并以3年为周期，开展人才轮岗锻炼，为行业培养优秀人才。

制定人才发展战略与完备的晋升政策，为员工建立多通道、多族群、多层级的职业发展路径，推动员工跨机构、跨条线、跨部门流动，实施分序列职位管理，并配置相应的绩效激励机制，拓宽人才职业上升通道。我们保护员工申诉的权利，制定《劳动争议申诉与调节管理办法》等，明确发现违规后处置的方法与流程，妥善处理劳动争议。

2023年，与员工签订更新后的《新入职员工承诺书》《在职员工廉洁从业承诺书》，规范员工各类行为。

## 发展与培训

中国太保持续关注广大员工的职业发展规划和需求，围绕公司发展搭建培训体系，推出丰富的员工培训模式。

### 多样化人才培养体系

搭建起分层分级的人才培养体系，形成全集团优秀青年人才库，通过“青训营”“见习总监”、管培生培养、青春服务官、“百舸千帆”等培养机制，建立和完善青年人才梯队，并开设高管培训班，加强管理层队伍建设，规范选任程序，严格任期制和契约化管理。

2023年，集团举办两期高质量发展培训班。培训班采取线上与线下相结合的方式，覆盖集团、各子公司成员，课程涵盖政治素养、领导力提升、数字化转型之道、创新实践、战略解码到执行等领域。

### 完善人才培养管理办法

制定并完善《员工发展手册》《十四五青年人才培养指导意见》《中国太平洋保险（集团）股份有限公司员工外派培训管理办法》《中

国太平洋保险（集团）股份有限公司精算人员资格考试管理办法》等制度。



在线学习平台课程

超 **1.4** 万门



用户数

超 **55** 万人



累积考试

超 **8,000** 场



累积线上直播

**12,000** 场

### 丰富数字化在线教育课程

发挥“太保学习”“太保直播”在线平台的“聚合+穿透+跨界”共享功能，搭建对外链接和对内沟通的生态体系，为集团、子公司全体员工提供丰富便捷的数字化学习资源，以及智能化运营创新解决方案。截

至 2023 年底，平台用户数超 55 万人，开设课程超 1.4 万门，累计直播超 12,000 场，累积考试超 8,000 场，日活跃用户超 10 万人次。

### 加强与外部专业机构合作

积极与高校等教育机构合作，为员工定制化培训项目与课程。公司与复旦大学携手成立保险应用创新研究院并升级博士后科研工作站，积极探索产教研融合新模式。通过发挥复旦大学专业的师资力量，结合员工的专业技能需求定制培训项目和课程，全面支持高水平人才培养。公司还与西南财大在成都共建“财务共享中心学生实习基地”，加强资源共享，联合培养新型财经复合型专业人才。

此外，寿险公司近年来多次与复旦大学、富兰克林柯维、前程无忧、复泰商学院、DDI 等国内外知名培训机构合作，引入经典版权课程，如《高效能人士的七个习惯》《高效执行四原则》《情境领导力》等，为人才发展培训体系保驾护航，赋能员工发展。

### 支持员工专业技能提升

制定《员工外派培训管理办法》，规范学历/学位培训、资格认证培训等外派培训管理工作，鼓励员工获得学位或职业资格证书，提供考试假期、考试费报销和考试通过奖励等支持。

2023 年，太保寿险与上海财经大学合作举办首期养老规划师认证培训，来自公司各分支机构的 90 位保险代理人参训并通过专业测评，取得养老规划师职业认证证书。

## 健康与安全

中国太保重视员工身心健康和工作与生活的平衡，组织职工运动会，为员工提供心理辅导、脑健康关爱。开展员工健康管理，结合近年来高发疾病人群分布情况和健康管理要求，为全体员工提供差异化职业健康体检，体检覆盖率为100%。

遵循《中华人民共和国安全生产法》《上海市安全生产工作条例》等国家法律和地方法规，贯彻“安全第一，预防为主，综合治理”的安全生产工作方针，严格执行《集团全员安全生产责任制管理办法》，印发《2023年度安全生产绩效考核方案》，逐级优化全员安全生产责任制的落实，修订《安全生产责任承诺书》并要求全员签署。持续强化双重预防机制，通过风险评估、

隐患排查整治，以及集团及子公司职工代表大会对健康安全工作的落实实施监督。2023年，公司与上海市安全生产协会合作编制《上海市管金融机构安全生产管理标准化规范》，填补了金融行业安全生产体系标准的空白。

开展覆盖全员的安全宣导，为集团各级机构员工提供安全生产教育培训；修订完善防火、防汛防台应急预案并进行动态管理，定期组织应急演练和消防演习。此外，中国太保不断提升数字化、信息化安防水平，在上海主要职场安装消防物联网，组织开发智能移动巡检系统，强化智慧安防平台功能建设，不断提升安全风险管控效率。

## 员工关爱

中国太保为员工提供节假日福利，对患重大疾病、遭受自然灾害等突发事件的员工以及困难员工进行慰问帮扶。2023年，帮扶困难员工共计3,689人，支出慰问金589万元。同时，公司优化员工医疗健康保险保障，对在职工医疗保额和保障范围进行扩展，提升员工医疗保障福利体验和保障水平，为退休人员提供健康管理增值服务，提高就医便利性。



开展安全生产培训

**41**场

资金投入

**2,846**万



体检覆盖率

**100%**



帮扶困难员工

**3,689**人

支出慰问金

**589**万元

## 坚持客户至上

### 消费者权益保护

中国太保遵守保险产品宣传和销售的相关法律法规，践行《中国太保诚信服务宣言》，依法合规，严守底线，为人民提供有温度的保险服务；制定《反保险欺诈管理办法》，有效防范化解保险欺诈风险，切实保障消费者权益。我们贯彻落实《中国银保监会关于银行保险机构加强消费者权益保护工

作体制机制建设的指导意见》《银行业保险业消费投诉处理管理办法》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》等监管政策，制定落实《2023年消保工作要点》，修订完善集团《消费者权益保护管理政策》，扩大政策适用范围。此外，协同同业机构

制定《保险行业消保自律公约》，共筑健康良好的行业生态环境；与同行联合编撰《保险行业消保典型案例》，深化消费者权益保护工作；建成首批中国太保“消保示范区”，自主研发“中国太保数智消保中台”，提升消保服务能级和服务效率。

#### 投诉处理

研发“投诉预警模型”，应用于子公司服务流程，通过监测、预警、处置和溯源的闭环管理，辅助基层管理人员及时

洞察感知消费者诉求，及早干预并及时处理，让服务响应更加精准高效，有效提升客户体验。太保产险、寿险、健康

险等各子公司，制定保险消费投诉管理制度，在官方网站、官微、太平洋保险APP、营业门店披露投诉渠道及相关信息。

#### 金融教育

开展“3·15”教育宣传周、防范非法集资宣传月、“7·8”保险公众宣传日、金融消费者权益保护教育宣传月等活动。集团联合子公司打造“消保教宣虚拟展厅”，为消费

者提供更生动、沉浸式的全新学习体验。各子公司以“线上+线下”“常态+集中”相结合的形式，积极开展丰富多样的金融知识宣传教育活动。

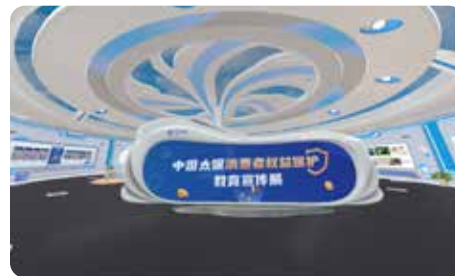


### 全流程客户服务

中国太保依托太保服务品牌将保险产品与服务深度融合，构建“保险+健康+养老”立体式综合解决方案，全面提升用户体验和获得感。

充分发挥四级服务官制度优势，不断增强

“太保服务官”在一体化消保治理中的关键枢纽作用。各级服务官通过开展金融宣教活动、办理客户投诉案件以及主动走访客户等形式倾听客户声音，感知服务体验痛点和流程堵点，切实提升服务供给质量。





## 提升服务能级

持续深化以客户需求为导向的转型改革，通过在集团整体视角下的精准客户洞察，持续加强一体化一站式服务供给能力。2023年，太保产险、寿险在上海举办线下客户节，集中体现太保人牢记责任使命，积极服务国计民生，以客户为中心做优做实“太保服务”。

## NPS 提升服务品质

“NPS 客户体验实时监测平台”累计上线 77 个服务场景，全面覆盖太保产险、寿险公司客户旅程，以及太保健康险公司投保、理赔、保全等关键旅程，多角度获取客户反馈。2023年，公司累计向客户推送问卷近 1,700 万份，围绕客户高频体验痛点制定简化业务流程、加强智能应用等优化举措。

## 全场景数字服务

中国太保构建个人客户综合经营数字化解决方案，借助科技手段为客户提供创新服务，实现客户需求的精准洞察和综合服务的动态匹配，在精细化服务水平提升方面持续发力。2023年首次发布《中国太保个人客户报告》，打造“智慧综合客经”大数据应用标杆。

## 太保产险

引导客户使用“云门店”小程序、“太好赔”“专享赔”“太贴心”“e农险”等数智化服务品牌，大力推进金融服务数字化转型的教育宣传，为广大客户提供快速、便捷的金融服务。

太保产险 95500 客户联络中心，以智能化工厂建设为切入点，积极推进客联工厂升级。首创试点上线车险智能报案流程，服务覆盖上海、广东、山东、河南、浙江、青岛 6 家分公司，实现智能交互在产险电话端超高频应用的突破。生产环境下全流程通过率超过 45%，转人工服务后平均呼入时长相比人工报案电话缩短近 20 秒。2023 年服务客户 4,300 万人次，持续为服贸会、进博会保驾护航。



“NPS 客户体验实时监测平台”  
累计上线服务场景

77 ↑



向客户推送问卷

近 1,700 万份



车险智能服务客户

4,300 万人次

## 太保寿险

基于人工智能和大数据，发布“数字健康档案”，支持用户上传自己的体检报告或线下就医记录，实现数字化和归档管理。

## 太保健康险

发力线上销售渠道，联合太保数智研究院共同发布保险与服务数字化解决方案，打造精准营销、智能核保、智慧理赔、“两全”健康管理服务。

## 战略客户合作

中国太保重视与国家部委、地方政府、行业监管部门、头部企业等战略客户的合作互惠关系，维护和扩大“朋友圈”。2023年，纳入协同开发的战略客户1,009家，其中央企客户68家，战略签约客户132家，与省级政府（含省、自治区、直辖市、计划单列市）签约率达88.9%。



战略客户

1,009家

与省级政府签约率

88.9%



与济南市人民政府签署战略合作协议，聚焦康复医疗、一老一少人群的主动健康管理服务，以及重点人群社会公益，为“健康济南”建设助力。



与上海临港新片区管委会签署新一轮战略合作协议，围绕金融科技、科创金融、绿色金融、人才发展等新业态，加强新兴金融新一轮合作的深度和广度。



与复旦大学达成战略合作，在人才培养、保险应用创新、社会文化活动三个方面展开全方位合作。

## 重大灾害理赔

中国太保全力做好京津冀暴雨、甘肃青海地震等巨灾事故的理赔救助服务，彰显经济减震器和社会稳定器功能，为重大灾害影响地区提供“保防减灾赔”一体化服务。一方面，落地推广“水精灵”物联网水淹监测报警项目，最大程度地降低台风、暴雨等自然灾害的影响，使汛期损失处于可控状态。另一方面，启动大灾理赔绿色通道，简化单证流程，应赔尽赔、快赔早赔，守护人民群众生命财产安全。截至2023年底，中国太保巨灾赔付累计超45亿元。



安装“水精灵”水淹报警设备企业

1,262家



应对重大自然灾害 累计理赔金额

71次

45亿元



### 案例：中国太保驰援河北涿州

2023年7月，面对京津冀等地严重的洪涝灾害，中国太保迅速启动大灾应急预案，组建抗灾专业骨干突击小组。突击小组驾驶173台专业救援车辆，前往涿州全力开展抢险救援理赔工作，同时，畅通大灾理赔绿色通道，确保“应赔尽赔、快赔早赔”。



## 优化可持续供应链

2023年，中国太保制定《供应链 ESG 管理准则》，识别、分析供应商在环境保护、健康和安全、员工权利、商业道德四大方面的 ESG 风险，对相关责任做出明确规定，并通过现场检查、问卷调查、审查公开

信息等方式进行监督。该管理准则适用于所有与中国太保有集中采购业务往来的供应商。

### 供应商准入

严格按照国家法律法规和集团规定，结合项目情况，遵循公开、公平、公正、竞争和效益的原则，优先考虑能够提供节能环保产品的供应商。2023年，在《供应商声明》中新增 ESG 有关内容，要求供应商提供

与集团 ESG 管理准则一致的产品及服务，建立绿色供应链管理体系，保障员工基本权益与健康安全，符合商业道德与合规规范。

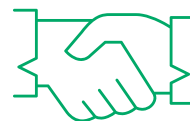
### 践行绿色采购

提高节能环保产品采购比例，严格审核供应商 ISO 14001（环境管理体系）认证情况及产品能耗等级，并积极探索将产品生命周期总成

本纳入评估的决策机制；应用采购信息化工具“e采平台”，实现采购流程线上化，减少单据流转。

### 供应商考核

对供应商进行年度考核，并对重点供应商开展现场考察。2023年，集团对 10 家重要科技外包服务提供商进行现场网络安全检查，落实供应商网络安全责任，缩小集团供应链风险敞口；建立基于年度考核结果的奖励与退出动态机制。



集中采购供应商

**508**家

## 深耕社会公益

### 护航文体活动

#### 服务上海马拉松

中国太保作为官方赞助商与指定保险服务商全力支持 2023 上海马拉松，提供总保额近 200 亿元的一揽子风险保障，覆盖 4.5 万跑者和赛事工作者，提供“上马”专属理赔团队、95500 双语服务专线和理赔服务绿色通道，还组织 150 余人的志愿者服务团队全程服务。



为上海马拉松提供保额

近 **200 亿元**

现场志愿者

**150 余位**



#### “乐行天下”交响音乐会

中国太保与上海交响乐团合作打造“乐行天下”品牌项目，推广交响乐已经有 14 年。2023 年在“粤享未来·如你所愿”大湾区客户节发布会，逾千名客户共赏“乐行天下”交响音乐会，在视听盛宴中感受太保服务。



推广交响乐

**14 年**



## 擦亮公益底色

中国太保勇担责任，坚守回馈社会的初心，践行公益长期主义。2023年，公益捐赠总额约 6,500 万元。

### 太保蓝公益基金会

**领航计划：**完成 10 万人公益早筛；引进 AD 眼动早筛工具，推动创建国内首个精准早筛模式；打造公益实体店“脑健康认知体验馆”，建设脑健康公益服务站；打造“蓝芯计划”，开设培训班 47 个，培训 2,374 人次，助力养老及公益人才能力建设；向杭州、青岛等多地民政部门捐赠，助力各地认知症专区建设。

**呵护关爱“星星的孩子”：**启动“星芯的孩子”书画梦想千人公益培养计划；举办“星光璀璨 书画未来”梦想书画公益展，收到全国 28 个省市的千余幅孩子作品；在上海世博会博物馆、小东门街道、陆家嘴街道、绿地外滩潮等地举办小型巡展公益活动。

### “责任照亮未来”支教活动

2023 年 5 月，中国太保走进青海省共和县第二寄宿制小学开展“责任照亮未来 排球筑梦亚运”主题支教。女排队员和 12 名“筑梦教练团”体育支教志愿团队员为 1,500 多名孩子们带去体育、美术、音乐、安全、人工智能等课程。2023 年 10 月，希望小学的孩子到杭州亚运会现场为中国女排加油助威，实现圆梦。

组织向上海市儿童福利院捐款，并捐赠“开星果”脑机设备和配套平板设备，用于开展“星脑引航”孤独症谱系及各类特殊儿童康复支持项目。



**12** 名支教队员  
**1,500** 多名孩子受益



公益捐赠总额  
约 **6,500** 万元



太保蓝公益早筛覆盖  
**10** 万人



“蓝芯计划”培训  
**2,374** 人次







# 05

## 可持续发展内驱力 更持久

中国太保坚持党建引领，加强公司治理，发挥科技引领作用，强化内控合规管理，筑牢高质量发展根基。

- 党建引领
- 公司治理
- 风险管理
- 道德与合规
- 数据安全
- 知识产权保护

## 党建引领

2023年，中国太保集团党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，牢牢把握主题教育主线，团结带领全体党员和广大干部员工实干笃行，奋楫争先，不断开创高质量党建引领高质量发展新局面。

### 深入开展主题教育

集团党委深入贯彻落实中央和上海市委决策部署，深刻把握“学思想、强党性、重实践、建新功”的总体要求，坚持将理论学习、调查研究、推动发展和检视整改一体推进，以“实”字定标立向，以“联”字凝聚合力，以“严”字贯穿始终，坚定不移用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑、指导实践、推动工作。

主题教育期间，集团党委、各子公司党委和集团各直属党委共组织读书班（含中心组述学）161次；全系统各级党组织共开展主题教育活动6,000余次；面向全系统党员上线主题教育音视频课程420门，线上学习总人次超过770万，人均学习超过55小时；集团和各子公司党政班子成员共开展调研320余次，推动解决各类问题200余项，形成40万字调研成果汇编；梳理形成主题教育问题清单70个，明确整改措施147项，确定10个专项整治方案，并在主题教育期间全部实现整改销号。

### 主动践行金融为民

集团党委不断深化金融工作的政治性、人民性，升级推出2023年度“三服行动”主题党建活动，不断强化用党的创新理论武装头脑、指导实践、推动工作。创新推出千名服务官解民忧、太保服务走进战略客户、党建引领促消保、太保普惠关爱在行动等系列专项活动，持续深化“消保人人有责、消保贯穿始终”文化理念，不断提升服务国家战略、守护人民美好生活的保险供给水平和保险服务能力。“三服行动”期间，全系统共开展各类主题活动近3,000次，解决客户和基层集中反映的急难愁盼问题600余件，实施消保攻坚项目70余个，落地10余个公司级创新实践。

### 不断完善党建制度

集团党委始终坚持将政治建设摆在首位，不折不扣落实“第一议题”制度，持续强化理论武装，全年共开展中心组学习31次。坚持“两个一以贯之”，深化落实“三重一大”“前置审议”等决策机制，推动党的领导和现代企业制度深度融合。推进宣传思想文化阵地建设，弘扬爱党爱国爱司主旋律，建好管好一报、一评、一号、一展、一APP等宣传矩阵，“太保之声5·13频率”总收听量突破2,000万人次。

### 加强党风廉政建设

集团党委严格落实从严治党责任清单，主动接受监督，压实“四责协同”机制，不断强化主体责任和监督责任落地落细，推动形成监督合力。深入推进全面从严治党，组织召开警示教育会议，更新发布2023年度廉洁从业负面清单，修订完善《加强子公司纪检工作的若干意见》。制定实施《新时代清廉文化建设三年行动方案（2023-2025）》，开展清廉文化创意征集活动，着力营造风清气正的良好氛围。



全年共开展  
中心组学习  
**31**次



“太保之声5·13频率”  
总收听量突破  
**2,000**万人次



## 公司治理

### 健全公司治理架构

中国太保根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《中华人民共和国保险法》等法律法规要求，构建由股东大会、董事会、监事会和高级管理层等组成的公司治理体系，形成权力机构、决策机构、监督机构和执行机构之间相互配合、相互协调、相互制衡的运行机制。通过不断深化集团化管理的架构，充分整合内部资源，加强与资本市场的交流沟通，形成完善的公司治理结构。

董事长主要负责企业筹划及战略性决策，主持董事会工作；总裁对董事会负责，领导管理层，主要负责公司日常生产经营管理事务。



召开股东大会

2次

审议通过议案

10个

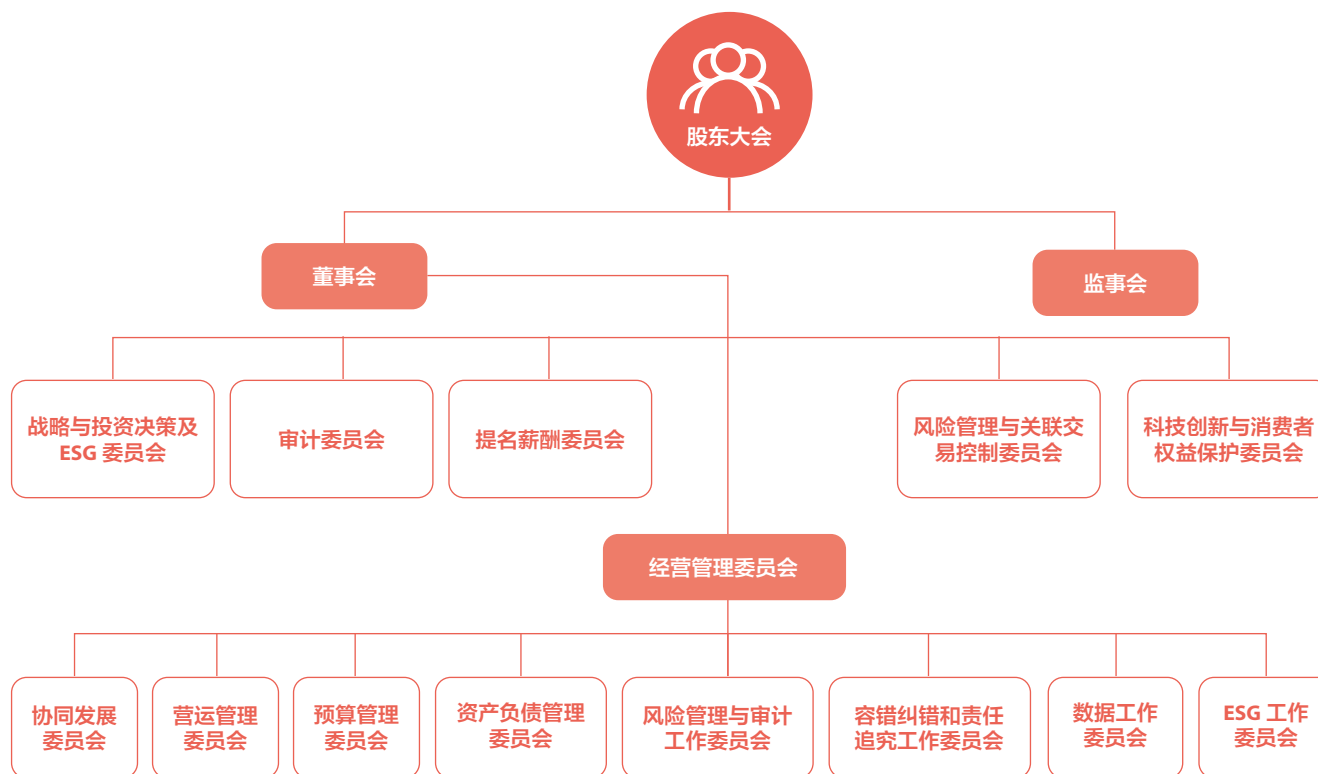


召开董事会

9次

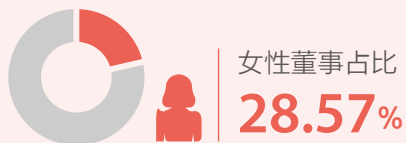
审议通过议案

74个



## 董事会多元化建设

董事会提名薪酬委员会在审核董事候选人任职资格和条件并向董事会提出建议时，综合考量董事候选人的性别、年龄、文化、教育背景、专业经验、技能、知识及服务任期等多元化要素。目前董事们均是各个领域的领军人物，普遍拥有丰富的从业经验及国际金融机构的工作背景。



## 规范信息披露

### 提升信息披露质量

严格遵守《中华人民共和国证券法》等法律法规要求和境内外监管机构信息披露规定，编制 2022 年年度报告、2022 年可持续发展报告、2023 年季度报告和半年度报告，保证信息披露的真实、准确、完整、及时、公平，不断提升信息披露质量和管理水平，确保上海、香港和伦敦三地市场信息披露的合规与同步。



### 投资者关系管理

构建以投资者为中心的多元化沟通平台，通过现场会议、视频直播、电话会议等方式举办业绩说明会、全球路演、资本市场论坛、资本市场开放日，主动有效地向资本市场传导集团发展战略和经营业绩。设专人维护投资者关系热线、传真、电子邮箱、公司官网投资者关系专栏和上证 E 互动平台等，收集和反馈投资者意见、建议，帮助投资者全面理解集团的投资价值。同时通过制度安排和程序保障，有效保护股东尤其是中小股东权益，对于利润分配方案、高管薪酬、重大关联交易等涉及中小股东利益的事项，独立董事均发表客观、公正、独立的意见。此外在业绩说明会上向中小投资者开放电话和网络直播实时互动平台，实现文字提问当日回复率为 100%。



## 风险管理

### 风险管理架构

中国太保建立由董事会承担最终责任，管理层直接领导，以风险管理部门为依托，相关职能部门密切配合，覆盖所有机构和各岗位的风险管理组织架构。集团及各子公司的董事会是所在机构风险管理的最高权力机构，对各自风险管理体系和风险状况承担最终责任。集团总部、保险及资产管理类子公司均设立相对独立的风险管理部门，各职能部门和分支机构是风险管理的第一责任部门。

### 风险管理体系

中国太保构建涵盖集团特有风险和七大类风险的风险管理制度体系，其中特有风险包含风险传染、集中度风险、组织结构不透明风险、非保险领域风险；七大类风险涉及保险风险、市场风险、信用风险、战略风险、声誉风险、流动性风险、操作风险，将业务领域制度与风险管理要求有效衔接。同时，明确目标设定、风险信息收集、风险识别与评估、风险预警、风险应对、风险报告和监督改进等风险管理全流程，强化风险闭环管理机制。

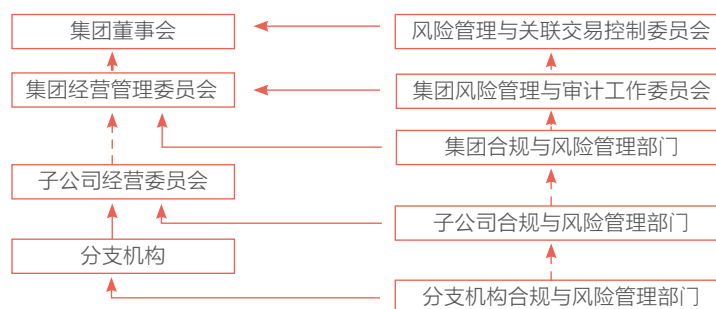
### ESG 风险管理

中国太保运用定性与定量相结合的方法，建立 ESG 风险识别、评估、监测、报告和控制或缓释机制，确保 ESG 风险得到有效控制。同时

### 提升风险意识

中国太保通过开展风险制度宣贯、风险排查、风控标杆项目创建、新技术风控应用比武、前沿风控论坛等系列特色活动，提升全员对

中国太保风险管理组织架构图



2023年，太保科技、太保产险、太保资本等子公司建立健全风险管理体系，持续加强一体化风险管控。中国太保获得监管下发的2022年SARMRA（偿付能力风险管理能力评估）现场评估意见书，评估得分在保险集团中排名领先。

推动太保产险、健康险、资管、长江养老等子公司制定ESG风险专项管理制度，提升ESG风险管理水平。

风险管理的重视程度，培育浓厚的风险管理文化氛围。

## 道德与合规

### 反洗钱

中国太保严格遵守《中华人民共和国反洗钱法》等法律法规，遵守集团《洗钱风险管理办法》，将洗钱、恐怖融资和扩散融资风险纳入全面风险管理体系，遵循风险为本的原则制定和实施洗钱风险管理策略，全面推进各项反洗钱工作，不断提升洗钱风险管控的有效性。夯实反洗钱内部管控基础，优化集团反洗钱管理架构，分层级

完善子公司反洗钱内控制度，优化反洗钱管理系统，广泛开展反洗钱宣导培训；聚焦监管重点关注领域及行业共性问题，加强反洗钱典型案例剖析，开展自评工作，从源头健全洗钱风险防控机制；识别客户身份，对高风险客户采取强化措施，准确采集大额交易和可疑交易并及时报告，保存客户身份资料和交易记录。

### 反贪污

中国太保深入贯彻中央对国有企业腐败治理工作的重要指示精神，遵守相关法律法规，加强廉洁风险防控，中国太保遵守集团《反舞弊工作暂行规定》《员工违规行为责任追究办法》等制度，制定《责任追究工作程序规定》等管理办法，规范对舞弊或违法违规行为的举报、调查、处理、报告和问责程序，并开通举报热线和举报邮箱，接受所有对违规事件的举报，一经发现存在舞弊或违规事件，相关部门及时开展调查，形成调查情况报告，并实施责任追究。同时，中国太保严格落实《纪检监察机关处理检举控告工作规则》相关规定，强化举报人保护措施，严格保密检举控告人姓名、住址等信息和检举控告内容，确保核查过程中不暴露检举控告人信息，同步保护检举控告人近亲属的人身和财产安全，依规

依纪依法严肃处理危害检举控告人人身安全和损害财产、名誉等打击报复行为。

同时，“清风太保”学习平台共设置廉政宣传、纪检业务、漫说党纪、案例参考、纪法释义、党纪法规、培训考试七大板块。通过视频、音频、长图文、动画等多种形式创作，为全司上千专兼职纪检监察干部提供纪检业务应知应会专业能力培训，同时也为中国太保全体干部员工提供廉洁教育和反腐败宣传。公司将《反商业贿赂约定》作为合同的必备附件，所有供应商必须遵守公司的《反商业贿赂约定》相关要求，以确保采购活动规范与廉洁。建立《供应商不良行为认定标准》，明确行贿或者提供其他不正当利益谋取中标为重大不良行为，如发现将开展进一步调查并制定相应



处罚措施。制定《信息科技外包管理办法》，聘请第三方专业机构定期信息科技外包供应商进行尽职调查并编制尽职调查报告，调查内容包括是否发生违法情况、受行政处罚情况、法律诉讼情况等。2023年，集团未发生针对贪污腐败的重大法律诉讼。

目前对集团、相关子公司及分支机构的内控审计及高管审计（承担采购管理职责的高管）中，将采购管理制度健全性及采购管理制度执行有效性作为审计内容，其中包括对供应商管理相关内容的关注，如供应商资质管理、供应商信息库管理、供应商遴选等。

## 合规内控

中国太保遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规要求，坚决反对垄断和不正当竞争行为，全年未发生针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的重大法律诉讼。通过企业微信平台等渠道，开展多项培训和活动，传递合规理念，培育合规文化。

创新数字审计方法，试点应用审计数字员工，担任审计前台检查、审计中台助理、审计后台管理 3 大类数字岗位，开展审计资料梳理、数据获取、核查比对等工作，促进审计风险分析识别，打造从人工查询变为自动检测、从事后监督转为过程监督、从抽样检查升级为全样分析的审计新模式，提升审计工作的准确性和高效性。



发布合规宣言和合规风控工具

## 数据安全

### 健全管理机制

中国太保积极响应国家数据安全保护要求，遵循“权责一致”原则，形成职责明确的分级管理组织架构。集团网络安全和信息化领导小

组为集团数据安全的管理机构，网络安全和信息化领导小组组长由集团总裁担任。

### 完善管理制度

中国太保依据《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《信息安全技术 - 个人信息安全规范（GB/T 35273-2020）》《常见类型移动互联网应用程序必要个人信息范围规定》等，制定并持续完善适用于集团及所有子公司的《中国太平洋保险（集团）股份有限公司数据安全管理制度》《集团数据安全分类分级实施细则》《数据防泄漏管理办法》等一系列管理制度，明确了数据采集用途及采集办法，通过

管理和技术手段进行数据泄露事件的事前防范。

根据实际需求对制度进行完善，更新发布《应用系统信息安全管理办法》，对应用系统生命周期各阶段安全进行严格规范。更新发布《信息系统用户管理办法》，建立集中式用户管理体系，使信息系统资源的使用更安全高效。更新发布《终端安全管理办法》，加强公司终端安全管控，降低各类终端安全风险发生可能。

每年通过覆盖集团及子公司的 ISO 27001（信息安全管理）与 ISO 29151（个人信息保护管理体系）年度认证审核，确保集团在信息安全管理和个人信息保护管理方面符合国际标准；每年聘请第三方开展信息安全等级保护测评，确保应用系统的安全保护满足监管要求。

与供应商签订包含《安全保密协议》的集采合同，凡是涉及收集用户信息的网络产品或服务，供应商必须遵守相关法律行政法规关于个人信息保护的规定，并向集团征求书面同意。对科技外包服务提供商开展尽职调查，以及定期审计和专项审计。



## 规范管理流程

中国太保采取多样化措施保障数据安全，对网络安全、数据安全、智能运营等重点进行提升，为公司整体数智化能力提供安全赋能，实现业务发展和安全保障“双轮驱动”。

### 中国太保全周期数据安全治理措施

#### 数据收集

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，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。

#### 数据存储

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。存储个人信息不应超出收集使用规则中的存储期限，用户注销账号后应及时删除其个人信息。

#### 数据处理

在获得授权同意后只处理最少个人信息类型和数量。在收到有关本人的个人信息查询、修改、删除请求时，应当在合理时间和代价范围内予以查询、修改、删除。在公司发布市场的客户端软件中，均提供用户注销的功能，并在产品的隐私协议中明确向用户说明个人数据访问、修改、删除的方法和路径。

#### 数据传输

采取通过TLS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，并在全司部署推广网络及终端数据防泄漏系统。

#### 数据使用

对使用数据的各方赋予最小操作权限，采取严格访问控制及双因素（堡垒机、特权账号授权）认证授权对核心数据库进行安全控制；通过可信计算平台保障外部合作伙伴开展数据赋能业务过程中数据资产的合法合规。

#### 数据销毁

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。

## 培育安全文化

为提升员工网络安全防护意识和技能水平，面向专业人员组织应用防范社工攻击、开发安全持证、信息安全专业技能等技能培训。

为树立“网络安全人人有责”的企业网络安全文化，公司积极开展网络安全主题系列培训活动，2023年，在全司内开展2次覆盖全员的网络安全意识培训，累计学习人次达86.3万，覆盖全司测试人数超14万人次；在专业技能领域，不仅组织应用开

发安全持证培训、防范社工培训、信息安全专业技能培训等技能培训，还开展了法律监管政策、个人信息保护、网络安全事件应急处理等热点的网络安全技术交流分享会，从而共力推动网络安全工作，助推科技赋能业务高效发展。2023年9月，举办“数智赋能，安全相伴”2023年中国太保网络安全宣传周主题活动，发动全司10万以上员工广泛参与。邀请内外部专家交流分享网络安全技术，并每月向全体员工刊发信息安全意识宣

导电子专刊，提升全体员工网络安全防护意识和技能水平。

此外，集团围绕数据安全制定《数据泄露事件应急处置手册》《互联网应用内容安全事件应急预案》等7项应急预案并围绕预案组织应急演练，通过开展数据安全相关应急演练，来验证事后应对和处置措施的有效性。

## 知识产权保护

公司严格遵守《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》等法律法规，制定《知识产权综合管理办法》《商标管理办法》《知

识产权综合管理应急预案》等制度，不断提升自身知识产权保护意识，加强知识产权管理，同时提供多种知识产权类型保险产品和服务，为企业创新筑牢“防火墙”。

荣誉



“太保”商标获得“2023年上海市知识产权优秀维权项目”认定



“CPIC”商标被上海市知识产权局纳入《第十三批上海市重点商标保护名录》



“太平洋保险（司法）”和“平时滴入一滴水，难时拥有太平洋”商标被上海市商标品牌协会评为上海好商标



拥有注册商标

769件



专利

14件



著作权

317件





# 06

## 气候相关财务信息披露

公司高度重视应对气候变化工作，不断完善气候治理体系，提升气候风险管理能力，从负债端和资产端积极创新应对气候变化相关产品与服务供给，为实现双碳目标贡献太保力量。

- 治理
- 战略与目标
- 气候风险识别与评估
- 气候风险应对与实践

## 治理

公司建立“董事会-管理层-执行层”ESG治理架构，为气候应对提供管理基础和组织保障。加强工作机制建设，在年度ESG计划中增加气候应对相关工作，持续开展气候重点任务跟踪与督导，并建立

相应的激励与约束机制，形成管理闭环。健全制度保障，结合各业务板块特点，将应对气候变化工作纳入管理制度、标准体系与实施流程，持续提升对气候风险的治理和管控能力。

## 战略与目标

按照国家“双碳”战略等大政方针要求，深入践行《银行业保险业绿色金融指引》《长三角生态绿色一体化发展示范区绿色保险实施意见》等金融监管政策，发挥保险专业功能，推动经济社会实现绿色低碳转型，减缓气候变化影响，增强适应气候变化的能力，促进产业链上下游提高气候韧性，努力成为行业可持续发展的引领者。

**提升应对气候变化战略优先级。**推动气候变化纳入公司战略管理框架，深化气候应对政策和市场趋势研究，持续开展气候风险与机遇分析，将应对气候变化战略提高到公司高级战略定位。

**加强气候风险管理体系和能力建设。**推动气候风险管理纳入公司全面风险管理体系，开展情景分析和压力测试，完善风险分析、报告、预警和应对机制，持续提升对气候风险的治理和管控能力。

**加快绿色金融发展。**积极发挥保险负债端和资产端职能，对有益于环境改善、应对气候变化和资源节约高效利用的经济活动提供保险保障和资金支持，为服务国家气候战略落地、达成“双碳”目标贡献力量。

**制定运营减碳方案。**开展全系统运营活动的碳排放核查，为明确公司中长期运营“碳中和”目标奠定基础。制定运营“碳中和”实施路径及行动方案，推动公司运营活动温室气体排放水平实现实质性下降。

# 气候风险识别与评估

## 应对气候风险

气候风险 - 物理风险类型	主要风险应对	时间范围	影响程度	对中国太保影响程度分析
极端天气风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 负债端：随着气候变化加剧，极端天气和自然灾害事件发生的频率明显增加，保险机构的承保风险也随之上升，如在车险、非车险、农险等方面的财产损失。</li> <li>• 资产端：极端天气事件可能使保险机构在基础设施、不动产等领域的投资标的受到更显著的灾害影响，进而影响投资组合资产价值。</li> <li>• 运营端：极端天气事件频发可能对企业运营地点、运营设施的正常运行，以及员工的健康和安全产生更多威胁。</li> </ul>	短中长期	高	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 拥有多年巨灾保险开发经验，建立科学的巨灾风险评估模型、风险雷达系统等技术工具，将气候变化因素纳入保险风险评估与定价中。注重风险查勘，在帮助客户避免或减少灾害损失方面起到重要作用。将开展更深入的气候情景分析与压力测试，以确保业务分布与定价充分考虑气候因素。计划加强长期气温上升对人们健康与寿命的影响进行研究，为寿险、健康险等业务发展提供参考。</li> </ul>
长期型风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 负债端：从长期来看，气候变化可能导致海平面上升、平均气温持续升高、高温热浪频发等不可逆风险，保险机构客户会受到更为复杂的气候影响，除财产损失类保险有赔付增加风险之外，寿险、健康险业务也会面临更多挑战。</li> <li>• 资产端：投资标的同样面临许多来自不可逆气候影响造成的损失风险，可能增加运营成本，进而影响保险机构的投资组合价值。</li> </ul>	长期	中 - 高	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 着手推动 ESG 纳入投资研究与决策，并初步建立 ESG 及绿色主题投资标的筛选方法，逐步深化对气候相关投资风险的认识。</li> <li>• 因极端天气和自然灾害发生大规模业务中断事件的可能性较低。制定《重大自然灾害或重大火灾、生产、交通安全等事故灾害突发事件应急预案》，积极应对洪水、台风、地震等严重自然灾害。</li> </ul>

气候风险 - 转型风险类型	主要风险应对	时间范围	影响程度	对中国太保影响程度分析
政策和法律风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 负债端和资产端：气候相关政策和法律要求不断趋严，使传统行业面临较为严峻的低碳转型考验，可能对保险机构的部分客户和投资标的造成影响，进而将相关风险传导至保险机构。例如保险客户在低碳转型中可能产生新的隐患，造成赔付概率的增加；如果保险机构的投资持仓集中在高碳排放行业，随着更严格的碳排放限制，可能导致资产减值。</li> <li>• 运营端：国家正在推进绿色建筑、绿色数据中心发展建设，保险机构可能在未来面临更多低碳运营要求，造成企业管理成本增加。</li> </ul>	短中长期	中	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 开展气候相关产品创新开发工作，在实践探索中不断优化与调整精算模型，积累低碳转型方面的各类承保经验。制定《可持续（绿色）保险标准指引》，大力发展绿色保险，并持续加强能力建设，为客户防灾防损提供专业支持。</li> <li>• 将“降低资产组合碳排放水平”作为 ESG 核心目标之一，制定绿色投资相关管理办法，持续开展绿色投资，逐步加强对高碳行业的投资限制，渐进有序降低资产组合的碳强度。</li> <li>• 将绿色办公、绿色数据中心和绿色建筑建设作为自身履行社会责任的重要方面，持续改进绿色运营表现。</li> </ul>

气候风险 - 转型风险类型	主要风险应对	时间范围	影响程度	对中国太保影响程度分析
技术和市场风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>负债端：清洁能源技术的快速发展、不同行业用能标准的提高，以及市场对绿色产品和服务的需求的增加，会加速淘汰传统技术。由于缺乏历史赔付记录，如何对新技术承保进行准确定价可能存在挑战。</li> <li>资产端：技术改进与业务结构调整可能影响到部分投资标的的运营成本和竞争力，甚至出现转型失败的情况，进而可能造成保险机构的资产减值风险。</li> </ul>	中长期	中 - 高	<ul style="list-style-type: none"> <li>拥有专业的保险专家队伍，对诸多行业有着长期风险查勘、评估及管理经验。加强与第三方专业机构合作，深度跟进低碳新技术发展，确保形成精准的风控方案与产品定价机制。</li> <li>逐步推动 ESG 因素纳入投资研究与决策管理，加强对高碳项目的风险识别和管理，并持续提高绿色投资占比。将加强 ESG 评级体系建设，稳步推进资产配置向低碳转型。</li> </ul>
声誉风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>应对气候变化已经成为国内外最为关注的可持续发展议题之一，企业气候行动备受包括投资者在内的利益相关方关注，气候行动的力度与成效也已被纳入主流 ESG 评级体系的重点评估维度。尚未积极主动参与气候行动的企业更容易受到利益相关方的问询及质疑，对品牌形象与声誉造成负面影响。</li> </ul>	短中期	低	<ul style="list-style-type: none"> <li>以国家发展战略为导向，自成立以来，积极履行社会责任，促进实现经济、社会与环境效益的共赢。在 ESG、应对气候变化上不断加强内功建设，力求用切实的管理与实践为可持续发展做出贡献。大力推进绿色品牌建设，与利益相关方开展密切沟通，并积极倡导绿色低碳行动。</li> </ul>

## 把握气候机遇

机遇类型	主要机遇因素分析	时间范围	影响程度	对中国太保影响程度分析
产品、服务和市场机遇	<ul style="list-style-type: none"> <li>负债端：社会低碳转型发展衍生出一系列的绿色保险和服务需求。同时，保险机构能够发挥风险管理专业能力，协助投保企业开展气候风险评估、监测预警等工作，提供气候风险减量服务。</li> <li>资产端：自“双碳”目标提出以来，中国绿色金融市场进入加速发展的快车道，绿色融资需求持续增加，保险机构绿色投资规模增长空间巨大。</li> </ul>	短中长期	高	<ul style="list-style-type: none"> <li>推出多款气候保险、巨灾保险等与气候变化灾害应对相关的产品，在低碳技术、碳市场、生态碳汇、绿色交通等领域积极进行产品与服务创新，不断丰富绿色保险产品池，服务对象覆盖可再生能源发电、新能源汽车等绿色及战略性新兴产业。通过气候风险查勘工作，为客户提供专业、深入的风险管控方案。</li> <li>以债权投资计划、股权投资计划、资产支持计划、产业基金等形式直接参与绿色项目投资建设，不断提升绿色投资占比，并推出多款 ESG 及碳中和主题资管产品。</li> </ul>
资源效率与能源来源机遇	<ul style="list-style-type: none"> <li>运营端：提升资源使用效率、加强清洁能源利用是重要的温室气体减排举措，有助于企业减少中长期运营成本，成为应对气候变化行动者标杆。</li> </ul>	中长期	高	<ul style="list-style-type: none"> <li>在低碳运营政策制定、实施节能降碳举措、加快数字化系统应用、促进员工养成环保习惯等方面开展大量工作，降低能源与资源耗用量。逐步提升新能源车采购比重，并将更为系统地推进运营碳中和工作。</li> </ul>

## 气候风险应对与实践

基于科学系统的风险管理架构，我们持续完善全面风险管理体系，积极应对极端天气风险、极端气候风险、长期性风险、政策和法律风险、技术和市场风险等，创新绿色保险产品、践行绿色投资理念、落实生态友好运营，践行气候行动，响应双碳目标。

### 负债端

**加强气候韧性保险保障。**持续加强对气候变化及巨灾风险的研究与投入，及时掌握先进的巨灾风险评估技术和工具。基于专业的巨灾模型以及多年的气象观测数据，在城市和农村分别探索各类因地制宜的保障模式，包括民生救助型、创新型、指数型等不同巨灾保险方案。太保产险开发智能化风险管理平台“风险雷达”，实时跟踪发布暴雨、暴风、台风等气象灾害预报；并同步开发了城市内涝风险预警地图，打通灾害预警的“最后一公里”，提升社会气候风险预防能力。

**护航经济社会绿色转型。**为绿色能源项目建设期和运营期各类自然灾害和意外事故提供风险保障，覆盖了水力发电、光伏发电、海上风电等领域的保险需求。创新推出一系列生态碳汇保险产品，覆盖森林碳汇、草原碳汇、湿地碳汇等不同种类，通过“保险+服务”持续赋能，推进农业农村减排固碳与生态环境金融创新服务向更深领域、更广层次进行探索与实践，让绿色成为高质量发展中的一抹亮色。

### 资产端

积极探索绿色投资产品创新，聚焦节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、基础设施绿色升级等领域，推动实现绿色投资稳步增长。搭建统一 ESG 评价标准平台和评级分析系统，并建立 ESG 投资工作小组，组织、指导和监督各子公司完成 ESG 投资相关工作，保障年度重点工作拆解落地。此外，公司修订完善 ESG 相关投资政策，强化气候风险测算，监控投资项目的碳排放水平，为 3060 目标持续贡献太保力量。

<b>投前 ESG 因素评估</b>	制定《负责任投资政策》和《ESG 投资管理办法》，识别包括气候变化在内的潜在 ESG 风险和机遇，并将其纳入投资决策考量
<b>投中风险管理</b>	系统分析气候相关风险和机遇，强化投资项目 ESG 风险的分级管理，持续监测投中项目的碳排放水平，并对高碳资产开展尽责管理。
<b>投后舆情跟踪</b>	积极跟踪气候变化及环境风险负面舆情信息，及时提示、预警。

### 运营端

全面推进低碳运行机制建设，对碳排放相关的六大类标志性重点资产及运行建立实物资产配套管理制度，首创建立多维度一体化管理模式。同步完成绿色低碳运行示范园区建设，通过园区节能设备改造，有效降低和控制职场能耗。自研上线运营端 ESG 碳足迹管理平台，实现碳排数据在机构、时间、能耗等维度的可视化呈现。制订发布《中

国太平洋保险（集团）股份有限公司总部自用办公职场绿色运营管理指引》，推进智慧楼宇建设、绿色技术改造及绿色运营实施举措和流程，制定考核指标方案以形成正向牵引，加快推进节能提效及绿色转型。



# 07

## ESG 绩效

---

- 环境绩效
- 社会绩效

## 环境绩效

### 排放物

废气排放情况	2023	2022	2021
氮氧化物排放量（千克）	17,818	17,862	19,219
硫氧化物排放量（千克）	216	218	232
颗粒物排放量（千克）	1,662	1,643	1,818
氮氧化物排放密度（千克/亿元）	5.50	5.38	4.36
硫氧化物排放密度（千克/亿元）	0.07	0.07	0.05
颗粒物排放密度（千克/亿元）	0.51	0.49	0.41

### 温室气体排放

温室气体排放情况	2023	2022	2021
温室气体排放量（范围一）（吨二氧化碳当量）	45,085	43,519	45,930
温室气体排放量（范围二）（吨二氧化碳当量）	202,742	188,008	196,889
温室气体排放密度（范围一）（吨二氧化碳当量/亿元）	13.92	13.10	10.42
温室气体排放密度（范围二）（吨二氧化碳当量/亿元）	62.59	56.61	44.68

注：1. 温室气体测算类型：包括二氧化碳、甲烷、氧化亚氮、氢氟碳化物、全氟化碳及六氟化硫。

2. 温室气体排放源：覆盖固定排放源、移动排放源、制程排放源、逸散排放源。范围一排放主要来自固定源、移动源、制冷剂、灭火器，范围二排放主要来自公司用电和公司采暖。

3. 温室气体测算标准：采用国家生态环境部发布的《企业温室气体排放核算方法与报告指南发电设施（2021年修订版）》及政府间气候变化专门委员会（IPCC）刊发的《2006年IPCC国家温室气体清单指南》进行核算。核算因子选自生态环境部《中国产品全生命周期温室气体排放系数集2022》、Defra（英国环境、食品及农村事务部）等因子库。

4. 温室气体测算边界：集团全辖范围（含各分子公司），并以此边界更新2021、2022年排放数据。



## 废弃物排放

废弃物产生	2023	2022	2021
<b>有害废弃物</b>			
铅酸蓄电池（吨）	22.30	98.33	23.74
碳粉（吨）	37.53	34.15	27.55
色带（吨）	4.62	8.05	4.80
废旧灯管（吨）	3.83	3.02	3.95
有害废弃物排放总量（吨）	68.27	143.54	60.04
有害废弃物排放密度（吨/亿元）	0.02	0.04	0.01
<b>无害废弃物</b>			
生活垃圾（吨）	5,473.01	4,909.28	670.89
无害废弃物排放密度（吨/亿元）	1.69	1.48	0.15

注：1. 有害废弃物与无害废弃物统计边界为集团全辖范围（含各分子公司），并以此边界更新 2021、2022 年排放数据。  
2. 2022 年废弃铅酸蓄电池产生量较高的原因为成都数据中心二期蓄电池生命周期更换。

## 资源及能源使用

能源使用情况	2023	2022	2021
天然气使用量（立方米）	2,246,862	2,043,191	1,967,417
天然气使用效率（立方米/亿元）	694	615	446
用电量（度）	337,940,289	310,203,029	320,200,589
用电使用效率（度/亿元）	104,320	93,395	72,667
能源消耗总量（兆瓦时）	489,562	460,317	480,087

注：1. 资源及能源使用统计边界为集团全辖范围（含各分子公司），并以此边界更新 2021、2022 年排放数据。  
2. 能源消耗总量基于电力、天然气及其他燃料的消耗量，依据《综合能耗计算通则（GB/T2589-2008）》提供的转换因子进行计算。

水资源使用情况	2023	2022	2021
总耗水量 (吨)	1,413,897	2,071,132	2,375,863
水资源使用效率 (吨/亿元)	436.64	623.57	539.18

注：2023 年水资源统计边界为集团公司、太保产险、太保寿险、太保健康险、太保资本、长江养老、资产管理公司、国联安等。

数据中心资源使用情况	2023	2022	2021
田林路数据中心 PUE	/	2.48	1.83
成都数据中心 PUE	1.45	1.49	1.54
罗泾数据中心 PUE	1.4	1.49	1.55
其他自有及租赁的数据中心的 PUE	1.6	/	/
田林路数据中心 用电量 (万度)	0	385	2,607
成都数据中心 用电量 (万度)	4,297	3,688	3,452
罗泾数据中心 用电量 (万度)	3,215	2,596	2,140
松江数据中心 用电量 (万度)	746	101	0

注：1. PUE= 数据中心总设备能耗 /IT 设备能耗。

2. 田林数据中心因生命周期到期后下线停产，22 年仅追踪 1-6 月数据，23 年无数据。

3. 新租赁松江数据中心于 22 年运行投产，23 年 1 月开始最终运行 PUE。

纸张使用情况	2023	2022	2021
办公用纸量 (千克)	664,532	723,129	894,962

注：纸张使用情况统计边界为集团全辖范围 (含各分子公司)，并以此边界更新 2021、2022 年排放数据。

## 电子化绩效

电子化绩效	2023	2022	2021
全年电子保单（万份）	42,337	58,103	61,444
寿险移动保全占比（%）	89	92	87
电子发票量（万份）	2,685	1,706	3,218
通过手机展业的业务量（万份）	4,568	4,620	4,419
电子批单（万份）	1,688	5,840	3,552
电子信函（万份）	21,258	23,261	32,645
短信通知（万份）	141,128	171,707	220,770
移动理赔（万份）	1,107	668	863
视频会议（次）	26,663	37,237	25,470

注：电子发票量：业务模式有调整，部分发票不自动开具；推广发票合并开具。

# 社会绩效

## 反贪腐

反贪污培训	2023	2022	2021
培训人次 (人)	186,747	102,161	17,131
培训时长 (小时)	102,798	51,906	12,843

注：2023 年反贪污培训人次包括新员工合规培训、违规责任追究制度培训、反洗钱培训等。

## 雇佣情况

员工情况 (人)	2023	2022	2021
员工总人数	104,270	110,862	114,108
本年度新增员工数	6,119	10,180	12,823
外籍员工数	13	14	33
残障员工数	133	203	137
<b>按性别划分</b>			
男员工	50,109	52,480	53,733
女员工	54,161	58,382	60,375
<b>按雇佣类型划分</b>			
劳动合同制员工	98,732	104,502	107,000
劳务派遣制员工	5,403	6,148	6,815
退休返聘制员工	135	212	293

员工情况 (人)	2023	2022	2021
<b>按年龄划分</b>			
30 岁及以下员工	22,031	27,998	33,088
31-40 岁员工人数	51,237	52,853	52,042
41-50 岁员工人数	22,883	21,869	21,240
51 岁及以上员工	8,119	8,142	7,738
<b>按地区划分</b>			
华北区	11,194	11,805	12,306
东北区	6,114	6,406	6,327
华东区	41,116	42,104	44,525
华中区	13,878	14,709	15,229
华南区	14,088	16,803	15,894
西南区	11,926	12,718	13,164
西北区	5,954	6,317	6,663
<b>按民族划分</b>			
汉族员工	98,693	105,052	108,097
少数民族员工	5,564	5,796	5,978

雇员流失比率 (%)	2023	2022	2021
整体员工流失率	9.47	13.80	14.54
<b>按性别划分</b>			
男员工	10.38	15.67	15.49
女员工	8.62	11.65	13.74
<b>按年龄划分</b>			
30岁及以下员工	19.69	29.57	26.69
31-40岁员工人数	8.40	10.82	13.21
41-50岁员工人数	4.16	4.11	4.45
51岁及以上员工	3.44	2.82	2.28
<b>按地区划分</b>			
华北区	7.24	6.63	9.47
东北区	6.23	6.00	12.57
华东区	8.14	13.09	15.74
华中区	8.33	15.15	14.06
华南区	16.45	20.40	20.15
西南区	10.94	19.28	16.10
西北区	9.34	8.55	13.08

## 员工健康与安全

员工工伤情况	2023	2022	2021
因工亡故人数（人）	1	0	0
因工亡故比率（%）	0.001	0	0
因工伤损失工作日数（天）	1,838	3,247	2,011

注：因工亡故人员为产险河北秦皇岛中支员工，上班途中车祸亡故。

## 员工培训

受训雇员情况	2023	2022	2021
员工培训总支出（万元）	349	366	306
员工受训比率（%）	100	100	100
员工受训平均时长（小时）	23.9	/	/
<b>按性别划分</b>			
男员工受训比率（%）	48.1	47.7	48.0
男员工受训平均时长（小时）	23.9	13.7	93.9
女员工受训比率（%）	51.9	52.3	52.0
女员工受训平均时长（小时）	23.9	13.7	101.7
<b>按雇员类型划分</b>			
高级管理层受训比率（%）	0.08	0.1	0.7
高级管理层受训平均时长（小时）	23.62	13.4	100.8
中级管理层受训比率（%）	0.99	0.8	5.0
中级管理层受训平均时长（小时）	23.38	13.0	93.9
普通员工受训比率（%）	92.65	99.1	94.3
普通员工受训平均时长（小时）	23.37	14.6	98.7

注：2021 年员工受训数据的统计口径为集团总部，2022 年将统计口径调整为全司所有内勤员工。

## 供应商

供应商按地区划分 (个)	2023	2022	2021
<b>按地区划分</b>			
东北地区	2	2	3
华北地区	118	130	130
华东地区	319	323	363
华中地区	10	6	11
华南地区	46	51	53
西南地区	9	13	12
西北地区	2	1	1
境外供应商	2	1	3

## 消费者投诉

2023 消费投诉情况	太保产险	太保寿险	太保健康险
自收客户投诉数 (起)	273,259	151,769	2,396
监管转送消费投诉 (起)	2,704	4,843	84
亿元保费投诉量 (件 / 亿元)	1.44	2.08	5.49
万张保单投诉量 (件 / 万张)	0.00	0.23	0.60
万人次投诉量 (件 / 万人次)	不适用	0.03	0.12
消费投诉处理及时率、办结率 (%)	100	100	100
车险投诉 (%)	65.50	不适用	不适用
非车险投诉 (%)	34.50	不适用	不适用
销售纠纷 (%)	30.73	67.2%	0.00
理赔纠纷 (%)	69.27	8.2	39.29
其他纠纷 (%)	0.00	24.6	60.71



2023 消费投诉情况	太保产险	太保寿险	太保健康险
<b>按地区划分</b>			
东北地区 (%)	5.33	17.2	/
华北地区 (%)	18.60	18.0	28.57
华东地区 (%)	39.57	31.4	14.29
华中地区 (%)	6.77	12.3	/
华南地区 (%)	14.35	5.4	50.00
西南地区 (%)	9.06	7.3	0.00
西北地区 (%)	6.32	8.5	/

太保产险投诉应对	2023	2022	2021
<b>电话中心服务指标</b>			
呼入接通率 (%)	98.50	98.29	98.62
95500 电话服务 IVR 满意度 (%)	99.98	99.99	99.99
<b>理赔效率指标</b>			
当年案件案均报案支付周期(车险)(天)	16.1	10.3	8.8
万元以下案件案均报案支付周期(车险)(天)	8.6	10.2	8.7
<b>投诉效率指标</b>			
产险投诉处理及时率 (%)	100	100	100
产险投诉一次性解决率 (%)	99.00	93.53	95

<b>太保寿险投诉应对</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>
呼入接通率 (%)	99.27	99.65	99.51
20 秒服务水平 (%)	99.26	99.55	99.48
电话呼入服务满意率	99.63	98.21	96.48
<b>理赔效率指标</b>			
小额理赔平均支付时效 (天)	0.15	0.17	0.16
小额赔付 5 日结案率 (%)	98.5	99	99
<b>投诉处理效率</b>			
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 (%)	100	100	100
寿险投诉及时结案率 (%)	100	100	100
寿险投诉案件平均处理时长 (天)	7.33	7.19	5.45
<b>满意度指标</b>			
<b>2023</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	
长江养老客服热线满意度 (%)	99.7	99.5	98.8
太保健康险电话客服满意度 (%)	99.62	99.61	99.7

违反营销及承保法处罚情况	2023	2022	2021
<b>太保产险</b>			
受罚次数（次）	17	18	31
受罚总额（万元）	479	407	604
受警告次数（次）	2	3	4
<b>太保寿险</b>			
受罚次数（次）	4	4	20
受罚总额（万元）	24	26.2	28
受警告次数（次）	1	2	7



# 08

## 附录

---

- 附录 1 可持续保险原则（UNPSI）实施进展
- 附录 2 负责任投资原则（UNPRI）实施进展
- 附录 3 报告内容索引
- 附录 4 ESG 评级及指数表现

## 附录 1 可持续保险原则（UNPSI）实施进展

可持续保险原则	我们的进展
<p>将与保险业务相关的环境、社会和公司治理 (ESG) 议题融入我们的决策过程。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>集团专业条线和 7 家子公司已建立或明确 ESG 职能部门和岗位，根据自身实际情况，开展 ESG 专职团队建设，巩固组织基础，明确目标任务。</li> </ul>
<p>与客户和业务伙伴共同努力，提升对 ESG 议题的认识，管理相关风险，寻求解决方案。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>聚焦服务清洁能源、降低污染消耗、应对气候变化、生态环境保护、绿色交通运输等领域，不断丰富绿色保险产品与服务供给。</li> </ul>
<p>与政府、监管机构和其他关键利益相关方合作，推动全社会在 ESG 主题上的广泛行动。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>联合中国对外承包工程商会，发布国内首个《国际工程职业责任风险白皮书》，为中资承包商“走出去”进一步深化风险认知、提升风险减量能力提供重要助力。</li> <li>参与编制的中国保险行业协会《绿色保险分类指引》。</li> <li>参与编制《上海市管金融机构安全生产管理标准化规范》，填补金融行业安全生产体系标准建设的空白。</li> <li>在进博会举办 ESG 开放讲坛，发布《绿色保险创新实践与探索》一书和保险行业首个低碳运行管理技术规范《保险公司低碳运行管理技术规范》团体标准。</li> </ul>
<p>展示问责机制和透明度，定期披露在实施《原则》方面的进展。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>对标 G20 金融稳定委员会气候相关财务信息披露工作组（Task Force on Climate-related Financial Disclosure, TCFD）的建议框架，于气候相关财务信息披露章节披露气候治理、战略与目标、气候风险识别与评估、气候风险应对与实践。</li> </ul>

## 附录 2 负责任投资原则（UNPRI）实施进展

负责任投资原则	我们的行动
将 ESG 问题纳入投资分析和决策过程。	<ul style="list-style-type: none"> <li>《负责任投资政策》和《ESG 投资管理办法》中，要求投前识别和量化交易 ESG 现状风险，并将其纳入投资决策考量。</li> </ul>
成为积极的所有者，将 ESG 问题纳入所有权决策与实践。	<ul style="list-style-type: none"> <li>加快 ESG 投资能力建设，搭建统一 ESG 评价标准平台和评级分析系统，并建立 ESG 投资工作小组，组织、指导和监督各子公司完成 ESG 投资相关工作。</li> <li>各子公司结合主责主业积极创新绿色金融产品，持续提升对重要领域的金融支撑作用。</li> </ul>
寻求被投资实体对 ESG 相关问题进行合理披露。	<ul style="list-style-type: none"> <li>聚焦绿色投资，关注项目的环境和社会影响，在项目的评估环节综合考虑对环境的影响、公司的治理水平等因素。</li> <li>完善尽职调查流程，评估被投资企业 ESG 表现，考虑气候变化等因素对投资的潜在影响。</li> </ul>
推动投资业广泛采纳并贯彻落实负责任投资原则。	<ul style="list-style-type: none"> <li>参与编制全球首个全面覆盖绿色保险产品、保险资金绿色投资、保险公司绿色运营的行业自律规范《绿色保险分类指引（2023 年版）》、《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》。</li> </ul>
齐心协力提高负责任投资原则的实施效果。	<ul style="list-style-type: none"> <li>加强工作机制建设，在年度 ESG 计划中增加气候应对相关工作，持续开展气候重点任务跟踪与督导，并建立相应的激励与约束机制，形成管理闭环。</li> <li>结合各业务板块特点，将应对气候变化工作纳入管理制度、标准体系与实施流程，持续提升对气候风险的治理和管控能力。</li> </ul>
报告负责任投资原则的实施情况和进展。	<ul style="list-style-type: none"> <li>在气候变化应对、环境污染治理、清洁能源发展、绿色交通、碳市场建设等领域持续发力，推动社会稳妥有序、循序渐进地实现绿色低碳转型。2023 年，绿色投资超 2000 亿元。</li> </ul>

## 附录 3 报告内容索引

### 香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》索引

	管制架构	P02; P13-14
强制披露规定	汇报原则	P01
	汇报范围	P01; P17
范畴与层面	一般披露及关键绩效指标	页码
	一般披露：有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的（a）政策；及（b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P24-25
层面 A1：排放物	A1.1 排放物种类及相关排放数据。	P69-70
	A1.2 直接（范围 1）及能源间接（范围 2）温室气体排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P69
	A1.3 所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P70
	A1.4 所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P70
	A1.5 描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P24-25
	A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P25
	一般披露：有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	P24-25
层面 A2：资源使用	A2.1 按类型划分的直接及 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P70-71
	A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P71
	A2.3 描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P24-25



范畴与层面	一般披露及关键绩效指标	页码
	A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P25
	A2.5 制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。	不适用
层面 A3：环境及天然资源	一般披露：减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	P21-26
	A3.1 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	P21-26
层面 A4：气候转变	一般披露：识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜的政策。	P63-66
	A4.1 描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜，及应对行动。	P63-66
层面 B1：雇佣	一般披露：有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的 (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P41-42
	B1.1 按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数。	P73-74
	B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	P75
层面 B2：健康与安全	一般披露：有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的 (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P44
	B2.1 过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。	P76
	B2.2 因工伤损失工作日数。	P76
	B2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	P44
层面 B3：发展与培训	一般披露：有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。	P43
	B3.1 按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比。	P76
	B3.2 按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	P76
层面 B4：劳工准则	一般披露：有关防止童工或强制劳工的 (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P42
	B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	P42
	B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	P42

范畴与层面	一般披露及关键绩效指标	页码
	一般披露：管理供应链的环境及社会风险政策。	P48
层面 B5：供应链管理	B5.1 按地区划分的供应商数目。	P77
	B5.2 描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目、以及有关惯例的执行及监察方法。	P48； P57
	B5.3 描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法。	P48
	B5.4 描述在拣选供应商时促使多用环境产品服务的惯例，以及相关执行及监察方法。	P48
	一般披露：有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的 (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P45； P59
层面 B6：产品责任	B6.1 已售或已运送产品总数中因安全健康理由而须回收的百分比。	不适用
	B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	P45； P77-79
	B6.3 述与维护及保障知识产权有关的惯例。	P60
	B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序。	不适用
	B6.5 描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	P58-59
	一般披露：有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的 (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P57
层面 B7：反贪污	B7.1 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	P57
	B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	P57
	B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训。	P57
	一般披露：有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	P49-50
层面 B8：社区投资	B8.1 专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	P49-50
	B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	P49-50

## 香港联合交易所《气候信息披露指引》

框架	建议的披露	披露索引
治理	描述董事会对气候相关风险和机遇的监控情况	P63
	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	P63
战略	描述组织机构识别短、中、长期气候变化相关风险和机遇	P63-65
	描述气候相关风险和机遇对组织的业务、战略和财务影响	P63-65
	描述组织机构的战略适应力，并考虑不同气候相关情景	P63-65
风险管理	描述组织机构识别和评估气候相关风险的流程	P64-65
	描述组织机构管理气候相关风险的流程	P64-65
	描述识别、评估和管理气候相关风险的流程如何与组织机构的整体风险管理相融合	P63-65
指标和目标	披露组织机构按照其战略和风险管理流程评估气候相关风险和机遇时使用的指标	P69-70
	披露范围 1、范围 2 和范围 3（如适用）温室气体排放和相关风险	P69
	描述组织机构在管理气候相关风险和机遇时使用的目标以及目标实现情况	P63; P66

## 上海市国资委《上海市国有控股上市公司环境、社会和治理（ESG）指标体系》

一级指标	二级指标	三级指标	页码
E 环境	E1 环境管理	环境管理目标和制度	P25
		绿色产品研发与环保技术使用	P21
		环保总投入	——
		环保培训绩效	——
	E2 能源	能源管理目标和规划	——
		节约能源举措	P25
		可再生能源开发与应用	P24
		能源消耗总量	P70
	E3 资源	资源管理体系和规划	——
		水资源目标和规划	——
	E3 资源	节约用水举措	P25
		年度用水总量	P70
		其他资源使用管理	P25
	E4 污染物	废水管理目标和规划	——
		减少废水排放举措	P25
		废水循环使用量	——
		废水污染物排放量	——
废气管理目标和规划		——	
减少废气排放举措		P25	
废气污染物排放量		P69	
固体废弃物管理目标和规划	——		

一级指标	二级指标	三级指标	页码
E 环境	E4 污染物	固体废弃物处理举措	P25
		固体废弃物排放量	P70
		固体废弃物回收、利用、处置量	——
		其他污染物管理	P25
	E5 气候变化	识别气候变化风险，以及建立应对气候变化的目标、战略	P63
		助力“双碳”目标的举措	P66
		碳核查/盘查举措	P24
		温室气体排放量	P69
	E6 生物多样性	生物多样性保护制度	P26
		生物多样性保护举措	P26
S 社会	S1 产品和服务	产品安全与质量管理体系	P45
		产品研发创新	P21
		知识产权保护	P60
		客户信息保护和隐私	P45
		客户服务管理制度	P45
		负责任宣传	P45
		客户投诉量/投诉解决率	P78-79
		客户满意度	P79
	S2 员工责任	员工雇佣和员工组成	P73-74
		员工流失率	P75
		员工民主管理	P41

一级指标	二级指标	三级指标	页码
S 社会	S2 员工责任	薪酬与福利体系	P41
		员工关爱	P44
		员工满意度	P41
		员工职业健康安全管理	P44
		安全应急管理举措	P44
		安全生产投入总额	P44
		安全生产培训绩效	P44
		因工受伤和死亡	P76
		员工体检覆盖率	P44
		员工职业发展制度	P43
		员工培训和实践举措	P43
		员工发展的成效	P43
	S3 供应链责任	供应商管理制度	P48
		供应商 ESG 审查	P48
	S4 社区责任	开展公益慈善活动	P49-50
		公益慈善投入	P50
		志愿服务绩效	P50
	S5 企业责任	服务国家或上海市战略	P29-38
		应对公共危机	P47
		信息安全	P58-60
公共服务		P30-31	

一级指标	二级指标	三级指标	页码
S 社会	S5 企业责任	税务贡献	P06
G 治理	G1 公司治理	党的领导	P53
		董事长 / 总经理分设	P54
		外部董事占比	P55
		合规管理体系	P58
		风险管理体系	P56
		审计制度	P58
		避免违反商业道德的举措	P57
		反垄断与公平竞争	P57
	G2 ESG 治理	董事会参与 ESG 管理	P13
		ESG 工作组织架构	P13-14
G 治理	G2 ESG 治理	ESG 战略 / 目标	P13
		ESG 利益相关方识别	P15-16
		ESG 实质性议题识别	P17
		ESG 相关制度	P13
		开展利益相关方沟通活动	P15-16
		管理层薪酬同 ESG 绩效挂钩	P14
		具体业务考虑 ESG 要素	P23
		G3 数据治理	基础平台建设
	数据汇聚互通		P38
	数据治理体系		P38

## GRI 内容索引

<b>使用说明</b>	中国太保在 [ 2023.1.1-2023.12.31 ] 参照 GRI 标准报告了在此份 GRI 内容索引中引用的信息。
<b>使用的 GRI 1</b>	GRI 1: 基础 2021

GRI 标准	披露项	页码 / 备注
GRI 2: 一般披露 2021	2-1 组织详细情况	P05
	2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	P01
	2-3 报告期、报告频率和联系人	P01
	2-4 信息重述	P70-P71
	2-5 外部鉴证	-
	2-6 活动、价值链和其他业务关系	P05
	2-7 员工	P73-P74
	2-8 员工之外的工作者	P73
	2-9 管治架构和组成	P14; P54
	2-10 最高管治机构的提名和遴选	-
	2-11 最高管治机构的主席	P04
	2-12 在管理影响方面, 最高管治机构的监督作用	P02
	2-13 为管理影响的责任授权	-
	2-14 最高管治机构在可持续发展报告中的作用	P02
	2-15 利益冲突	-
	2-16 重要关切问题的沟通	P15-P16
	2-17 最高管治机构的共同知识	P55
	2-18 对最高管治机构的绩效评估	P02
	2-19 薪酬政策	P41
	2-20 确定薪酬的程序	-



GRI 标准	披露项	页码 / 备注
GRI 2: 一般披露 2021	2-21 年度总薪酬比率	-
	2-22 关于可持续发展战略的声明	P02; P13
	2-23 政策承诺	P23
	2-24 融合政策承诺	P23
	2-25 补救负面影响的程序	P45
	2-26 寻求建议和提出关切的机制	P23
	2-27 遵守法律法规	P57
	2-28 协会的成员资格	P84
	2-29 利益相关方参与的方法	P15-P16
	2-30 集体谈判协议	-
GRI 3: 实质性议题 2021	3-1 确定实质性议题的过程	P17
	3-2 实质性议题清单	P17
	3-3 实质性议题的管理	P17
GRI 201: 经济绩效 2016	201-1 直接产生和分配的经济价值	P06
	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	P64-P65
	201-3 固定福利计划义务和其他退休计划	P41
	201-4 政府给予的财政补贴	-
GRI 202: 市场表现 2016	202-1 按性别标准起薪水平工资与当地最低工资之比	-
	202-2 从当地社区雇用高管的比例	-
GRI 203: 间接经济影响 2016	203-1 基础设施投资和支持性服务	P22; P34
	203-2 重大间接经济影响	P36
GRI 204: 采购实践 2016	204-1 向当地供应商采购的支出比例	-
GRI 205: 反腐败 2016	205-1 已进行腐败风险评估的运营点	P57
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	P57
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	P57

GRI 标准	披露项	页码 / 备注
GRI 206: 反竞争行为 2016	206-1 针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	P58
	207-1 税务方针	-
GRI 207: 税务 2019	207-2 税务治理、控制及风险管理	-
	207-3 与税务关切相关的利益相关方参与及管理	-
	207-4 国别报告	-
	301-1 所用物料的重量或体积	-
GRI 301: 物料 2016	301-2 所用循环利用的进料	-
	301-3 再生产品及其包装材料	-
	302-1 组织内部的能源消耗量	P70
GRI 302: 能源 2016	302-2 组织外部的能源消耗量	-
	302-3 能源强度	P70
	302-4 降低能源消耗量	-
	302-5 降低产品和服务的能源需求量	-
	303-1 组织与水作为共有资源的相互影响	-
GRI 303: 水资源和污水 2018	303-2 管理与排水相关的影响	-
	303-3 取水	-
	303-4 排水	-
	303-5 耗水	P71
	304-1 组织在位于或邻近保护区和保护区外的生物多样性丰富区域拥有、租赁、管理的运营点	-
GRI 304: 生物多样性 2016	304-2 活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	P26
	304-3 受保护或经修复的栖息地	-
	304-4 受运营影响的栖息地中已被列入世界自然保护联盟 (IUCN) 红色名录及国家保护名册的物种	-
	305-1 直接 (范围 1) 温室气体排放	P69
GRI 305: 排放 2016	305-2 能源间接 (范围 2) 温室气体排放	P69
	305-3 其他间接 (范围 3) 温室气体排放	-

GRI 标准	披露项	页码 / 备注
GRI 305: 排放 2016	305-4 温室气体排放强度	P69
	305-5 温室气体减排量	-
	305-6 臭氧消耗物质 ( ODS ) 的排放	-
	305-7 氮氧化物 ( NOX )、硫氧化物 ( SOX ) 和其他重大气体排放	P69
GRI 306: 废弃物 2020	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	-
	306-2 废弃物相关重大影响的管理	-
	306-3 产生的废弃物	P70
	306-4 从处置中转移的废弃物	-
	306-5 进入处置的废弃物	-
GRI 308: 供应商环境评估 2016	308-1 使用环境评价维度筛选的新供应商	-
	308-2 供应链的负面环境影响以及采取的行动	-
GRI 401: 雇佣 2016	401-1 新进员工雇佣率和员工流动率	P73; P75
	401-2 提供给全职员工 ( 不包括临时或兼职员工 ) 的福利	P41; P44
	401-3 育儿假	P41
GRI 402: 劳资关系 2016	402-1 有关运营变更的最短通知期	-
	403-1 职业健康安全管理体系	-
GRI 403: 职业健康与安全 2018	403-2 危害识别、风险评估和事故调查	-
	403-3 职业健康服务	-
	403-4 职业健康安全事务 : 工作者的参与、意见征询和沟通	-
	403-5 工作者职业健康安全培训	P44
	403-6 促进工作者健康	P44
	403-7 预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	-
	403-8 职业健康安全管理体系覆盖的工作者	-
	403-9 工伤	P76
	403-10 工作相关的健康问题	-

GRI 标准	披露项	页码 / 备注
GRI 404: 培训与教育 2016	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	P76
	404-2 员工技能提升方案和过渡援助方案	P42
	404-3 接受定期绩效和职业发展考核的员工百分比	-
GRI 405: 多元化与平等机会 2016	405-1 管治机构与员工的多元化	P55
	405-2 男女基本工资和报酬的比例	-
GRI 406: 反歧视 2016	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	P41
GRI 407: 结社自由与集体谈判 2016	407-1 结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	-
GRI 408: 童工 2016	408-1 具有重大童工事件风险的运营点和供应商	P42
GRI 409: 强迫或强制劳动 2016	409-1 具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	P41
GRI 410: 安保实践 2016	410-1 接受过在人权政策或程序方面培训的安保人员	-
GRI 411: 原住民权利 2016	411-1 涉及侵犯原住民权利的事件	-
GRI 413: 当地社区 2016	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	-
	413-2 对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	-
GRI 414: 供应商社会评估 2016	414-1 使用社会评价维度筛选的新供应商	-
	414-2 供应链的负面社会影响以及采取的行动	-
GRI 415: 公共政策 2016	415-1 政治捐助	-
GRI 416: 客户健康与安全 2016	416-1 评估产品和服务类别的健康与安全影响	-
	416-2 涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	-
	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	-
GRI 417: 营销与标识 2016	417-2 涉及产品和服务信息与标识的违规事件	-
	417-3 涉及营销传播的违规事件	-
GRI 418: 客户隐私 2016	418-1 涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	P59

## SDGs

SDGs	我们的行动
 <p>1 无贫穷</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>发挥保险本源，提升中国太保在乡村发展、乡村建设、乡村治理等重点领域的扶持力度，探索乡村振兴长效机制</li> </ul>
 <p>2 零饥饿</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>中国太保为近 2,300 万户农户提供各类农业保险，保额超 7,800 亿元，农险理赔惠及农户 577 万户次，支付赔款近 144 亿元</li> </ul>
 <p>3 良好健康与福祉</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>太保家园已在全国 12 个城市落地了 14 个项目</li> <li>深耕大病保险领域，全方位守护人民健康。大病保险项目服务人群超 1 亿人</li> <li>打造太医管家、太保蓝本、源申康复等医疗服务品牌</li> </ul>
 <p>4 优质教育</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>开展“责任照亮未来”爱心助学捐赠及支教等活动</li> </ul>
 <p>5 性别平等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>招聘：杜绝一切由性别引发的歧视行为</li> <li>薪酬：坚持男女同工同酬，每月定期足额发薪</li> <li>培训与晋升：严格按照公司规章制度，杜绝一切由性别引发的歧视行为</li> </ul>
 <p>6 清洁饮水和卫生设施</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>用水装置采用节水型器具及设备，如节水坐便器、节水龙头、节水花洒、高压冲洗水枪等合理利用再生水、雨水等非传统水源</li> </ul>
 <p>7 经济适用的清洁能源</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>为绿色能源项目建设期和运营期各类自然灾害和意外事故提供风险保障，覆盖了水力发电、光伏发电、海上风电等领域的保险需求</li> </ul>
 <p>8 体面工作和经济增长</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重视员工身心健康和工作与生活的平衡，组织职工运动会，并通过太保蓝基金会为员工提供心理辅导、脑健康关爱</li> <li>帮扶困难员工共计 3,689 人，支出慰问金 589 万元</li> </ul>

SDGs	我们的行动
 <p>9 产业、创新和基础设施</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>形成覆盖集成电路全产业、全生命周期、全险种的集共体产品体系，为 300 家集成电路上下游企业提供 6,430 亿保额的保险保障</li> </ul>
 <p>10 减少不平等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵守《妇女权益保障法》《女职工劳动保护特别规定》等法律法规，坚持男女员工同酬，严格落实生育假、哺乳假、产检假和育儿假等</li> </ul>
 <p>11 可持续城市和社区</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>坚持普惠金融定位，太保寿险惠民保项目覆盖全国 77 个城市，服务超 2,000 万参保人</li> <li>应对重大自然灾害 71 次，累计理赔金额 45 亿元</li> </ul>
 <p>12 负责任消费和生产</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵循《供应商管理办法》，制定《供应链 ESG 管理准则》，在《供应商声明》中新增 ESG 有关内容</li> </ul>
 <p>13 气候行动</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023 年 6 月，“太保碳普惠”平台正式发布。平台已在上海、浙江、北京、江西、广西、无锡、宁波、云南、温州、甘肃等 10 家机构上线，截止 12 月底，开户用户超 25 万</li> </ul>
 <p>15 陆地生物</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推出野生动物肇事公众责任保险，在西双版纳、普洱两地野生亚洲象肇事频发地区连续服务十余年，累计赔付超 4.1 亿元，受益农户 18.7 万余户</li> <li>协同地方林业部门建立“林长制 + 古树名木保险”机制，持续护航古树名木群落保护</li> </ul>
 <p>16 和平、正义与强大机构</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加强廉洁风险防控，防范腐败贿赂风险</li> <li>定期宣传员工合规要求、反欺诈、反洗钱、防范非法集资等合规风险防范内容</li> </ul>
 <p>17 促进目标实现的伙伴关系</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>与外部机构合作开展可持续发展研究，共享风险管理、气候变化、安全生产等领域的研究成果</li> </ul>

## 附录 4 ESG 评级及指数表现

ESG 指数名称	说明
恒生 A 股可持续发展企业基准指数	纳入
沪深 300 ESG 领先指数	纳入
沪深 300 ESG 基准指数	纳入
美好中国 ESG100 指数	纳入
明晟 ESG 评级	BBB
富时罗素 ESG 评级得分	2.7
国有企业社会责任·先锋 100 指数（2023）	排名第 50 位

## 联系我们

### 尊敬的读者：

您好！

感谢您阅读《中国太保 2023 年可持续发展报告》。为了更好地满足您的需求，提供更专业、更有价值的信息，促进我们持续改善可持续发展工作绩效，我们期望您能对报告提出宝贵意见！

联系地址：上海市中山南路 1 号 邮编：200010

联系部门：中国太平洋保险（集团）股份有限公司 品牌部

谢谢！

中国太平洋保险（集团）股份有限公司

2024 年 3 月



扫码浏览本报告电子文稿







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  
欢迎对本报告提出意见和建议