

2021

中国太保可持续发展报告



目 录

🌿 开篇

关于本报告	03
董事会声明	04
董事长致辞	05
关于中国太保	07
年度亮点绩效	08
公司荣誉	09

🌿 服务国家战略

促进对外开放	13
布局健康养老	15
支持实体经济	18
推进区域协同	20
服务双碳目标	21
助力乡村振兴	26

🌿 可持续发展牵引力

ESG融入公司战略	29
完善ESG管理架构	30
利益相关方沟通	31
重大性议题分析	32



可持续发展支撑力

公司治理	35
党建引领	37
风险管控	38
科技创新	43
知识产权	45
数据安全	46

可持续发展影响力

关爱员工,传递人文关怀	49
围绕客户,打造太保服务	52
合作共赢,创建繁荣未来	57
社会公益,彰显责任担当	59
精彩文体,共谱美好生活	60

可持续发展协同力

可持续保险原则 (PSI)	63
负责任投资原则 (PRI)	64
“一带一路”绿色投资原则 (GIP)	65
联合国可持续发展目标 (SDGs)	66
中国太保入选的ESG指数	68

气候相关财务信息披露

治理	71
战略	71
风险管理	71
指标和目标	72

ESG绩效

环境绩效	73
社会绩效	76

附录

附录1 香港联合交易所《环境、 社会及管治报告指引》索引	83
附录2 全球报告倡议组织GRI标 准索引	87
附录3 联系我们	90

开篇

关于本报告

随着可持续发展理念深入人心、获得利益相关方的高度认可，中国太保发布 2021 年可持续发展报告。在全面覆盖原社会责任报告内容的基础上，进一步凸显太保践行 ESG 理念，推动可持续发展的成效，彰显公司致力于可持续发展、打造行业高质量发展高地的决心。

报告范围

组织范围：

中国太保集团，全资子公司和控股子公司及其分公司。

报告周期：

本报告为年度报告，重点披露 2021 年 1 月 1 日至 12 月 31 日的内容。

编写标准

本报告重点参照：**上海证券交易所**《关于发布〈上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作〉的通知》、**香港联合交易所**《环境、社会及管治报告指引》、**伦敦证券交易所** ESG 报告指南、**中国银行保险监督管理委员会**《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》。

本报告还参考：**富时罗素**（FTSERussell）ESG 评级指标、**明晟**（MSCI）ESG 评级指标和**全球报告倡议组织** GRI 标准核心方案。

本报告采纳：**气候相关财务信息披露工作组（TCFD）**的建议，对**负责任投资原则（UN PRI）、可持续保险原则（UN PSI）**执行情况进行回应，以及对**联合国可持续发展目标（SDGs）**。

报告原则

- **重要性原则：**报告识别出影响中国太保可持续发展的重要议题并回应，并已详述重大性议题分析过程及结果。
- **量化原则：**报告已披露中国太保 ESG 量化关键绩效。
- **平衡原则：**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：**报告对不同报告期所使用的指标尽量保持一致，对发生变化的指标进行解释说明。

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

报告以简体中文编写，另有繁体中文、英文文本。

报告形式

报告提供纸质版（采用环保再生纸印刷）和电子版。

报告获取方式

报告电子版可在上海证券交易所网站（www.sse.com.cn）、香港联合交易所网站（www.hkex.com.hk）和中国太保集团网站（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、公司或我们。

董事会声明

2021年，中国太保董事会坚定不移地以国家“十四五”规划和二〇三五年远景目标为引领，落实ESG监管和政策要求，不断提升ESG工作绩效，持续增强可持续发展能力，推动和实现高质量发展。

完善ESG管治架构。董事会负责全面监督ESG规划、实施与管理，确保可持续发展能力不断提升。战略与投资决策及ESG委员会负责为董事会ESG决策提供支持，在ESG管理中发挥核心作用。战略与投资决策及ESG委员会下设集团ESG办公室，作为ESG日常工作推进部门。

明确关键性议题。董事会开展利益相关方调查，及时识别ESG机遇和风险，明确中国太保在可持续发展领域的重要ESG议题。根据利益相关方调查，进一步聚焦应对气候变化、服务实体经济、助力共同富裕、践行普惠金融等关键议题，以ESG理念引领公司可持续发展。

推动ESG理念融入经营实践。董事会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，签署可持续保险原则和负责任投资原则，将可持续发展理念进一步融入中国太保的经营管理中。同时，在保护消费者权益、布局健康养老、助力乡村振兴、应对气候变化等重点领域，完善管理体系，明确工作举措，有序落地实施。

本报告详尽披露中国太保在上述工作及其他ESG议题上的管理与实践进展，均获得董事会2022年3月审议通过。



董事长致辞

聚力可持续 一起向未来

2021年，中国太保迎来建司三十周年的高光时刻。三十而立，意味着风华正茂、朝气蓬勃，也昭示着成熟稳重、勇毅担当。太保成长与发展，一路与社会责任相伴而行。**为国家担当、为人民尽责、为社会奉献是太保的使命。**践行负责任使命，已成为太保发展的自驱力。心怀责任，雄心万丈；心之所向，素履以往。

在担当负责的道路上，太保的**社会责任理念与时俱进、社会责任版图持续延展、社会责任担当愈发厚重。从关注利益相关方到关注 ESG，再到关注可持续发展**，我们的每一步行动、每一次嬗变、每一分成长，都与社会责任相融共生。今年开始，我们将社会责任报告更名为**可持续发展报告**，全面披露太保可持续发展理念、规划和行动，这是一个决心，也是一份承诺，更是一次提升。

2021年，我们以翻过高峰再攀新高峰的勇气，以不断出发不停奔跑的魄力，坚定地**将可持续发展作为社会责任的更高追求，在可持续发展的道路上行稳致远，方向愈发清晰，步履愈益从容。**

——**国之所需，我们全力护航**，立足国家所需，参与重大战略，推动构建新发展格局。

——**民之所需，我们力之所至**，以人民为中心，织密民生网络，扎实推动共同富裕。

——**社会所需，我们温暖相伴**。对社会尽责任，共筑美好家园，构建良好社会生态。

这一年，太保公益品牌的底色更加鲜明，“太保绿”“太保蓝”“太

保红”构筑起太保公益彩色图谱，描绘出负责任的动人图景，得到员工、客户和社会认可，成为可持续发展的领航者。

2021年，站在而立之年再出发的新起点上，**我们坚守以人为本**，以关注人类命运为社会责任的新引领和新规范；**我们坚守长期主义**，以可持续发展为社会责任的新动力和新方向。

以人民福祉为中心，致广大而尽精微。世界上最大的幸福莫过于为人民幸福而奋斗，我们心系民众对美好生活的向往，**实施大健康战略**，解决广大人民群众面临的医疗问题。承办各类政府医保合作项目覆盖1.45亿人，参与35个惠民保项目覆盖2,100万人，拥有400人专职团队的太医管家7×24小时身边服务。**布局养老产业**，满足人民群众日益增长的养老需求。已在成都、大理、上海、杭州等9地落地10家“太保家园”，初步完成养老产业全国布局。**推进乡村振兴**，巩固拓展脱贫攻坚成果。精准扶贫覆盖762万建档立卡贫困户，获得“全国脱贫攻坚先进集体”荣誉称号；“防贫保”已推广至1,000多个县区，谱写助推乡村振兴、普惠包容的新篇章。

以生态文明为引领，人与自然和谐发展。建设生态文明、推动绿色低碳循环发展是可持续发展本义，我们构建绿色金融服务体系，护航生产发展、生活富裕、生态良好的文明发展道路。**绿色保险，勇当排头兵。**服务低碳循环经济，新能源保险近万亿元；首推零碳进博和绿色可持续保险，形成行业示范；长期推行野生动物肇事保险，促进生物多样性保护。**绿色投资，勇当先行者。**以债权投资、股权投资、资产支持、产业基金等形式，参与能源、环保、水务、防污等绿色投资；发行首只ESG保险资管产品，推出碳中和主题产品。**绿色运营，勇当主力军。**以产品创新、科技创新应

对气候变化风险，太保家园等建筑遵循绿色标准，1,500 亩太保三江源公益林守护中华水塔，数据中心能源使用效能持续提升。

以更高标准为遵循，提升可持续发展动力。面对疫情和不确定性挑战，我们以先进可持续发展理念为指引，**制定可持续发展战略。**加强顶层设计，编制 ESG 战略与行动计划；董事会设立“战略与投资决策及 ESG 委员会”，把握可持续发展的专业化航向。**签署可持续发展国际原则。**成为中国内地第二家签署联合国可持续保险原则的企业、第四家签署负责任投资原则的资产所有者，并签署“一带一路”绿色投资原则，可持续发展有了更高标准和自觉遵循。**培育可持续发展软实力。**实施数字化转型、建设大数据平台、探索智能化，科技涌动创新创造的活力；太保“服务官”将服务渗透至各环节，身边服务、终身服务、精致服务赋能高质量体验，太保服务传递“客户至上”的温度。

踔厉奋发，笃行不怠。面向未来，我们将**锻造形成可持续发展的牵引力、支撑力、影响力和协同力，打造行业高质量发展新高地。**坚持做“难”的事、做“对”的事、做“实”的事，主动服务国家战略、努力解决民生问题、全面助力双碳目标、用心创建和谐家园。**坚持金融向上向善，**响应时代新需求，实践保险供给侧改革，创新产品和服务，惠及最广大人民群众。

我们处在一个充满挑战，也充满希望的时代。**未来已来，就在可持续发展理念闪耀的光芒中，就在每一个奋斗者拼搏的身影里。**让我们携手同行，聚力可持续发展，共创后疫情时代美好新世界！



中国太平洋保险（集团）
股份有限公司

董事长

万广伟

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。

太保拥有人寿保险、财产保险、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

使命：

做一家负责的保险公司。

愿景：

成为行业健康稳定发展的引领者。

企业核心价值观：

诚信天下，稳健一生，
追求卓越，创新共赢。

社会责任理念：

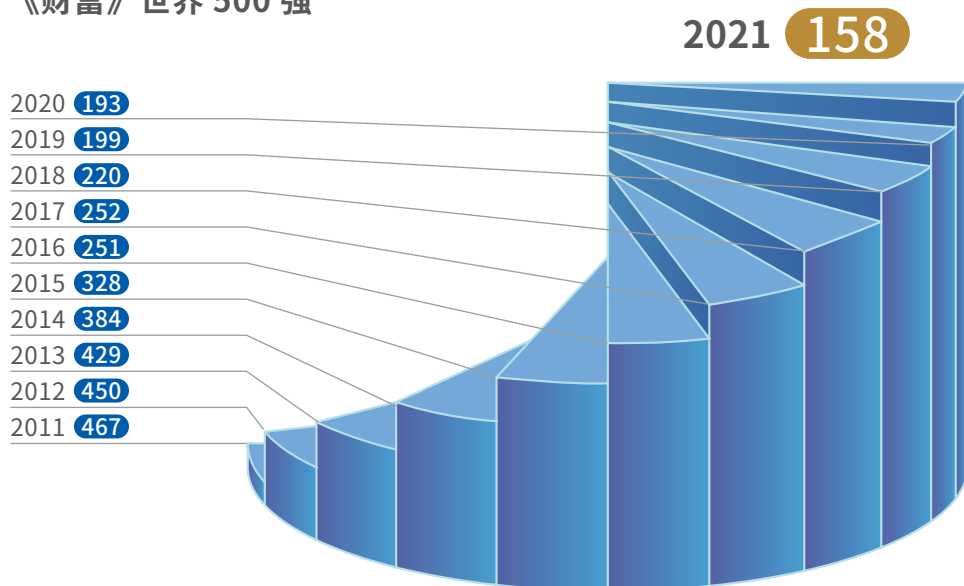
为国家担当、为人民尽责、
为社会奉献。

品牌口号：

平时注入一滴水，难时拥有太平洋。

我们的成长

中国太保连续 11 年上榜 《财富》世界 500 强



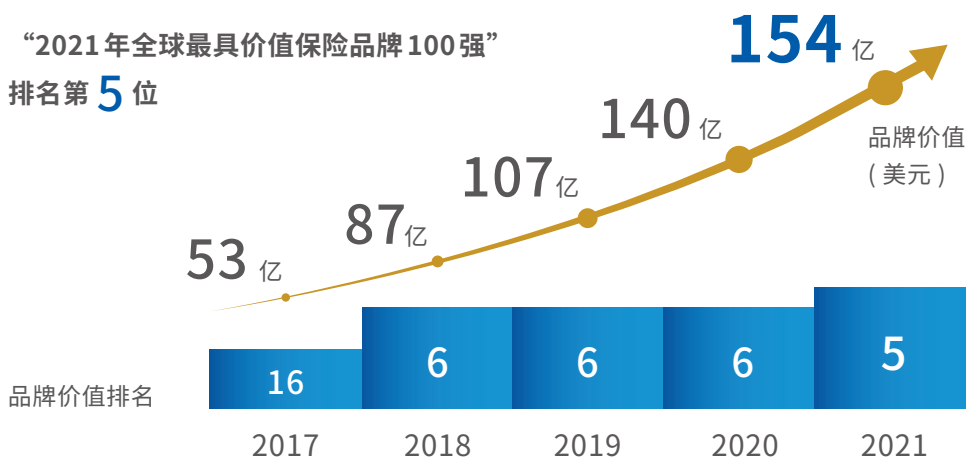
Brand Finance

“2021 年全球品牌价值 500 强”

排名第 **119** 位

“2021 年全球最具价值保险品牌 100 强”

排名第 **5** 位



年度亮点绩效

经济范畴

	2021	2020	2019
集团营业收入 (百万元)	440,643	422,182	385,489
集团净资产 (百万元)	226,741	215,224	178,427
集团客户数 (万名)	16,839	14,894	13,998

环境范畴

	2021	2020	2019
人均温室气体排放量 (吨二氧化碳当量 / 人)	0.93	0.98	1.43
电子保单数量 (万份)	61,444	43,524	21,881
视频 / 电话会议 (次)	25,906	20,125	18,763

社会范畴

	2021	2020	2019
员工人数 (人)	114,108	118,119	116,811
女员工比率 (%)	52.91	53.20	53.10
企业年金参保率 (%)	85	87	86
人均培训时长 (小时)	98.0	37.8	40.4
公益捐赠及商业赞助 (百万元)	81	75	50

治理范畴

	2021	2020	2019
员工反贪污培训 (人次)	17,131	12,691	—
女性董事比例 (%)	27	27	14
投资者服务 (次)	650	—	—
召开董事会 (次)	6	10	9

公司荣誉

环境保护

ESG 金责奖



中国太保在新浪金麒麟中国 ESG 优秀企业 500 强中名列保险业第二位，荣获 ESG 金责奖。

碳中和先锋绿色企业



中国太保荣获《21 世纪经济报道》碳中和先锋绿色企业。

ESG 绿色公司之星



中国太保荣获《投资时报》ESG 绿色公司之星。

社会责任

全国脱贫攻坚先进集体



太保产险和产险内蒙古分公司脱贫攻坚工作小组荣获中共中央“全国脱贫攻坚先进集体”荣誉称号。

责任典范奖



中国太保连续第 12 年获得“第一财经中国企业社会责任榜”责任典范奖。

企业社会责任发展指数



中国太保在社科院发布的“企业社会责任发展指数”300 强企业排名中列保险业第三位。

杰出典型企业



中国太保荣获上海市企业社会责任报告发布“杰出典型企业”。

2021 年度公益项目奖



上海太保蓝公益基金会的“守护记忆·万千百十”大型公益行动在第十一届公益节暨企业社会责任嘉年华上获评“2021 年度公益项目奖”。

2021 中国典范雇主



中国太保荣获前程无忧网“2021 中国典范雇主”。



公司治理

2021 年度杰出董事奖

中国太保第九届董事会、董事长孔庆伟分别荣获香港董事学会“2021 年度杰出董事奖”中的“上市公司董事会奖”与“上市公司执行董事奖”。

上海金融创新奖特等奖

中国太保凭“发行全球存托凭证（GDR）并在伦敦证券交易所上市”项目荣获上海市人民政府颁发的上海金融创新奖特等奖。

科技创新

最佳应用奖 Top10

中国太保 AI “合规智达” 智能咨询系统，荣获长三角金融科技研究院“2021 中国金融科技·金融机构”最佳应用奖 Top10。

国有企业数字化转型十大技术成果

中国太保“猫”系列自动化测试平台被国务院国资委评为“国有企业数字化转型十大技术成果”。

数字创新优胜奖和数字创新潜力奖

中国太保在 2021 上海国资国企数字化转型创新大赛中荣获“数字创新优胜奖”和“数字创新潜力奖”。

太保服务

服务质量指数拔得头筹

在 2021 年上半年保险服务质量指数中，太保旗下产险、寿险、健康险公司分别在财产险、人寿险和健康险中拔得头筹。

保险资管公司金牛奖

太保旗下资产管理公司在中国证券报主办的首届“中国保险业投资金牛奖”评选中荣获“保险资管公司金牛奖”。

2021 最佳养老金管理机构

太保旗下长江养老在《21 世纪经济报道》组织的“金贝奖”评选中荣获“2021 最佳养老金管理机构”。

综合创新优秀案例

“沪惠保”在人民日报健康客户端、健康时报主办的“多层次医疗保障优秀案例评选”活动中获评“综合创新优秀案例”。

01

服务国家战略

促进对外开放
布局健康养老
支持实体经济
推进区域协同
服务双碳目标
助力乡村振兴

中国太保立足国之所需，积极参与国家重大战略。以人民为中心，织密民生网络，扎实推进共同富裕，为高质量发展贡献力量。







累计为四届进博会提供保险

2.6 万亿元



累计为两届服贸会提供保险逾

2,600 亿元

促进对外开放

服务国际展会

进博会

中国太保作为进博会核心支持企业和指定保险服务商，连续 4 年服务进博会。持续提供“产、寿、健”一站式的综合保障，推出“全链条、全周期、数字化、多元化”的“太保服务+”保障模式，累计为四届

进博会提供总保额 2.6 万亿元的综合保险方案和全生命周期风险管理服务。太保于第四届进博会起，全面引入“碳中和”项目，助力做好“零碳进博”工作。



服贸会

作为服贸会全球合作伙伴和指定保险服务商，中国太保连续为两届服贸会提供一揽子保险保障服务方案，总保额逾 2,600 亿元。举办以绿色金融、航空航天、网络安全、版权保障等为主题的系列研讨活动。



护航“一带一路”

支持中国企业“走出去”

中国太保为“一带一路”走出去的中国企业提供专属保障，已累计为走出去的中国企业提供了超1万亿元风险保障，承保近700个代表性重大项目，涉及超百个国家。其中，2021年承保新能源项目59个，提供风险保障596亿元。

保障海外人员安全

面对日益增长的海外人员安全保障需求，2018年，中国太保推出专属人员意外伤害保险——“海外无忧”人员保障计划。截至2021年末，“海外无忧”累计承保人次已超过20万，服务企业超过600家。



累计为走出去的中国企业提供
风险保障超

1 万亿元



为新能源项目
提供风险保障

596 亿元

累计承保人次超

20 万

“海外无忧”
人员保障计划

服务企业超

600 家

布局健康养老

布局大健康战略

中国太保在深耕保险主业的同时，推动大健康发展蓝图有序落地。



太医管家线下专职
医疗团队拥有

400人

📍 太医管家

2021年4月，广慈太保互联网医院挂牌成立，并发布首个自主研发的互联网医疗健康服务品牌“太医管家”，建成拥有400人的线下专职医疗团队。

依托区域合作医疗网点，太保初步形成面向家庭场景的线上线下一体化医疗服务能力，可满足全家人的一站式个性化医疗健康需求，建立“医、药、险”闭环生态。

案例

太医管家支援抗疫

2021年末到2022年初，部分城市发生新冠肺炎疫情。太医管家启动线上问诊绿色服务通道，先后为西安、郑州、天津、苏州、百色等地市民特别提供15天内无限次免费线上问诊服务，并组织人力确保实现60秒内响应、24小时待命。此外，太医管家天津医学团队30名志愿者为战胜疫情，奋战于人口密度大、老年市民占比高、上门检测要求多的天津东丽区，用行动化作冬日里的温暖力量。



中国太保提升服务社会民生能力，积极参与多层次社会保障体系建设，发展普惠保险。

惠民保

中国太保以“一城一策”属地化定制策略为原则，积极推进城市定制型商业医疗保险（惠民保）项目在各地的落地实施，形成“太惠保”整体解决方案，打造可持续的“太保模式”行业标杆。自2020年5月至今，中国太保作为主承保单位承办了上海、嘉兴、绍兴、衢州、淄博、舟山等8个地市的惠民保业务，同时积极参与了成都、广州、杭州、北京、海南省、湖南省等多地惠民保业务，逐步形成“医保、医药、医疗”间的良性互动。截至2021年末，中国太保已参与惠民保项目35个，累计覆盖参保人数2,100余万，占全国惠民保参保人数的近五分之一。

大病医保

中国太保积极参与大病保险保障与服务提供，深入服务医疗体制改革和多层次医疗保障体系建设。截至2021年末，中国太保承接大病保险项目61个，项目覆盖15个省（直辖市、自治区）的54个城市，承保规模达61亿元，服务人群逾1亿人。

长期护理保险

中国太保坚持“政府主导、社会参与、市场机制”的理念，积极参与到全国长期护理保险（简称“长护险”）的制度试点工作。截至2021年末，已累计服务国家级试点城市21个，地方试点城市18个，覆盖参保人群逾4,800万，赔付逾290万人次。



参与惠民保项目

35^个

覆盖

2,100^{余万人}



大病保险项目承保规模达

61^{亿元}

服务人群逾

1^{亿人}



长护险项目覆盖逾

4,800^{万人}

赔付逾

290^{万人次}

太保蓝本



累计覆盖客户近

1,800 万

累计服务超

13 万人次

太保家园



在

9 个地区

共落地

10 个项目

总床位逾

1.2 万张

太保蓝本

“太保蓝本”服务覆盖诊前、诊中、诊后的健康管理、就医绿色通道和高端医疗服务，集聚“小病不出门，大病选三甲，呵护更长久，福利惠全家”四大亮点服务，截至2021年末，累计覆盖客户近1,800万，累计服务超13万人次。根据患者病情及以往病史，对症预约北京、上海等近400个重点城市超2,800家公立医院专家。

布局养老产业

📍 太保家园形成全国布局

中国太保构建以“财富”“健康”“养老”为支点的产品+服务“金三角”，其中太保家园是“金三角”中的“养老”支点。截至2021年末，太保家园在9个地区共落地10个项目，总床位逾1.2万张，在国内保险业居于第二位。

颐养、乐养、康养三大产品线全面落地，匹配全龄养老需求，发布五“心”养老服务体系，传递智慧康养体验，高起点高标准打造太保特色养老服务体系，确立国内养老社区品牌化、标准化、连锁化的标杆模式。2021年10月，太保家园成都国际颐养社区与大理乐养社区隆重开业，全面展示老龄化时代的太保解决方案。



🏠 养老三支柱

中国太保全面服务养老保障三支柱，覆盖政府养老金、单位养老金和个人养老金三大领域。太保旗下长江养老长期深耕年金业务。2021年，成为全国最后一个职业年金计划——西藏自治区职业年金计划的受托人，至此，在全国33个职业年金统筹区受托人评选中全部中标，助力机关事业单位的养老保障制度改革。同时，在基本养老保险基金投资管理方面运行良好。

支持实体经济

服务中小微企业

为满足中小微企业主的融资保险需求，中国太保开发设计了多款“普”和“惠”并重的保证保险产品。

🏠 “提放保”

中国太保开发具有资金融通和社会管理功能的“提放保”产品，重构银行抵押贷款的业务流程，小微企业客户向银行申请贷款时可自主选择办理“提放保”业务，从根本上解决小微企业续贷中的痛点。“提放保”在中国保险白象榜评奖中，荣获“年度厚道保险产品”。截至2021年末，累计与53家银行建立合作，帮助约7万名小微企业主获得1,002亿元融资资金。



累计帮助小微企业主约

7 万名

获得融资资金

1,002 亿元

🏠 专属保证保险

中国太保推出专属保证保险，专注解决中小微企业主短期、小额融资需求，发挥保证险增信分险功能，帮助客户从银行获得无抵押资金，最大限度服务中小微企业主经营多元的融资需要。截至2021年末，已累计服务21万小微企业主，从银行等金融机构获得融资资金达290亿元。



累计服务小微企业主

21 万

获得融资资金

290 亿元

支持基础设施建设

中国太保紧跟国家发展战略及行业发展趋势，投资支持区域经济和民生工程建设，为国家基础设施建设提供强有力的支撑。

截至 2021 年末

在交通基础设施领域



累计投入超过 **530** 亿元。

其中，投资高速公路项目 20 个，投资规模约 400 亿元；轨道交通项目 5 个，投资规模约 93 亿元；港口物流项目 3 个，投资规模超 40 亿元。



投入长江流域项目约 **690** 亿，支持长江经济带一体化进程。

投入中西部欠发达区域项目约 **220** 亿，通过交通基础设施带动周边产业升级。

在能源和水利领域



累计投入超 **113** 亿元。

其中，能源项目 2 个，投资规模约 92 亿元；水利项目 3 个，投资规模约 21 亿元。

助力科技强国



服务
航天事业

2021 年，中国太保首席中标风云三号 05 星发射、初始在轨及发射三者保险项目。近年来，中国太保先后首席承保了高景一号 01/02 星、行云二号、齐鲁一号、北京三号等卫星发射保险项目，独家承保快舟一号甲、快舟十一号火箭发射险及周边险，参与了几乎所有商业投保的国家重大卫星发射项目。



赋能
生物医药

中国太保针对生物医药开发一系列保险产品，包括上市前临床试验责任险、上市后生命科学产品责任险、知识产权执行及被侵权损失保险等创新险种，承保国内医药领军企业的共计数百项海内外临床项目，承保一类、二类疫苗保险及生物医药责任保险等试点项目。

推进区域协同

打造粤港澳大湾区 创新引领新高地

中国太保主动融入国家区域重大战略，建立健全大区域发展的体制机制，在重点区域构筑新增长极。

中国太保成立粤港澳大湾区专项工作小组，制定三年行动方案。

大湾区科技创新中心挂牌运作，有力支持了惠民保市场开发和个信保系统建设；与湾区政府、企业战略合作进一步深化，保险服务项目协同推进；湾区机构保险业务改善明显，创新发展活力不断释放。

2021年12月，中国太保寿险香港公司成立，将协同内地、香港两地资源，创新升级产品服务，构建健康、养老、财富管理多元化的服务体系。同时，开发大湾区专属团体高端医疗保险计划、太保蓝本2021庆典版、粤港澳大湾区专享版等湾区产品。



累计在大湾区投资规模超

1,000 亿元



深耕长三角一体化

中国太保深度融入“长三角一体化”国家战略。2021年，签署《金融国企服务五个新城建设发展框架协议》，全力支持新城基础设施、公共服务等领域建设；产、寿险公司就深化长三角一体化发展战略合作、太保资本就城市更新战略合作，分别与当地政府达成协议；与金融同业

共商创建长三角一体化示范区金融同城化服务创新发展联盟，提升示范区金融服务同城化水平；绿色保险创新示范项目在上海、苏州、浙江三地与政府建立起紧密的合作关系，在建立行业标准上发挥主导作用。

推动京津冀协同发展

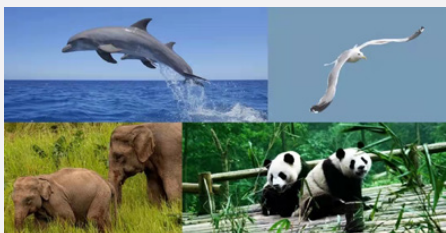
中国太保以服务为驱动，进一步推进京津冀协同区资源共享和产品服务一体化，

推进区域内的信息联通、经验复制和人才培养，加强区域内资负联动。

服务双碳目标

绿色保险

中国太保围绕保障清洁高效能源体系建设、降低污染消耗、有效应对气候变化风险等方面，推进保险产品和服务创新，推动经济和社会全面绿色转型，全方位助力高质量发展。



在高质量新发展格局下，中国太保以国家“3060”双碳目标为引领，深化 ESG 实践，发挥保险和投资优势，扎实推进碳达峰、碳中和各项工作。

环境污染责任险



2008 年起，太保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。截至 2021 年末，太保已为全国 **6,000** 多家企业提供环境污染风险保障，总额超过 **96** 亿元。与此同时，推行安环保模式，将传统保险转换成安责 + 环责保障，助力企业实现绿色环保、安全生产、节能降耗。

清洁能源保险



2008 年，太保承保国内首个海上风电东海大桥示范项目，并在光伏、风电、核电等清洁能源领域，持续提供全生命周期的风险保障以及专业化的风险预防管理服务。截至 2021 年末，承保水利发电保额超 **500** 亿元，光伏领域保额近 **1,000** 亿；国内海上风电开工项目 **8** 个，太保全部参与其中。同时，参与 **29** 个海上风电运营险项目，保额累计超过 **1,000** 亿元。2021 年，承保国内 **46** 台在运核电机组运营险，累计保额达 **240** 亿元。



碳配额质押保险

2021年，太保与上海环境能源交易所、申能碳科技有限公司、交通银行达成“碳配额+质押+保险”合作，并落地全国首笔碳排放配额质押贷款保证保险业务，这是金融机构助力实现“碳达峰、碳中和”目标的新尝试，为保险服务碳配额交易市场提供了全新思路。



“水质无忧”保险

2021年，太保承保太浦河“水质无忧”保险，这也是长三角示范区内的首个水质保险项目。太保将定期提供由专业检测机构出具的水质检测报告，分析水质，做好预警。同时，组建成立太保青年员工护河队，定期开展志愿巡河。



云南野生动物责任险

保护生物多样性发展更有力，中国太保野生动物责任险实现云南全省覆盖，10年间受益农户超过**15**万户。“大象的故事”让太保的形象更生动，太保产险云南分公司成为联合国生物多样性公约第十五次缔约方大会唯一保险合作方。

绿色投资

中国太保积极参与绿色金融体制机制创新，为国家经济绿色化转型提供融资支持。通过债权投资计划、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，领域涵盖清洁能源、清洁能源、资源节约、循环利用和污染防治等。截至2021年末，公司累计绿色投资约233亿元。自2018年以来，累计发行绿色相关债权和股权投资计划近150亿元，涉及节能环保、清洁能源、生态环境、基础设施绿色升级、绿色服务产业等多个领域。

2021年5月，长江养老发行首只ESG保险资管产品，填补了养老保险资管领域在ESG产品发行方面的空白，引导投资者主动履行社会责任，共享可持续发展成果。8月，太保资产发行首只碳中和主题保险资管产品，聚焦碳中和主题相关资产，引导投资者践行碳中和理念，共享碳中和发展成果。



累计绿色投资约

233 亿元

累计发行绿色相关债权和股权投资计划近

150 亿元

绿色运营



减少温室气体排放

中国太保贯彻落实国务院印发《“十三五”控制温室气体排放工作方案》，加强废气及温室气体、废弃物的管理工作。对温室气体排放量及废弃物进行定期监测和分析，优化温室气体和空气污染物的源头排放管理，制定和落实相关污染物管理办法。

开展碳中和宣导

2021年，开展两次碳中和主题知识科普，帮助员工了解双碳目标，增强员工对于达成双碳目标的责任感与使命感。

开展绿色宣言活动。环境日发起绿色行动倡议，推出绿色出行碳减排计算器，进一步倡议公众用步行、骑单车、乘坐公共交通等方式，降低出行能耗，享受绿色健康快乐的生活。

创建 ESG 绿色品牌。聚焦太保 ESG 传播，打造太保绿色品牌形象，推出“绿动太保你我同行”绿色品牌，形成视觉统一、内容体系化的传播效果。



低碳生活 绿建未来

作为一家负责任的公司，中国太保践行新发展理念，将ESG要求融入公司运营，全面推进低碳行动，努力促成碳达峰和碳中和。

绿色理念传播者 绿色运营践行者 绿色金融创新者 绿色公益推动者 绿色科技先行者 绿色生活倡导者





寿险保全线上替代率超

90%



电子信函订阅率达

83%



大力推广无纸化运营

中国太保大力发展绿色运营，全流程线上化服务能力持续扩面升级，寿险保全线上替代率超 90%；坚持节能减排低碳，积极推行电子批单、电子保单、电子信函等无纸化服务，减少资源消耗，电子信函订阅率达 83%。

有效使用资源及能源

中国太保积极推广和应用节能技术产品，淘汰高耗能设施设备。根据国家标准定期检查并淘汰不符合标准的水龙头和管道装置，安装红外线感应开关装置，建设节水型单位。

集中控制和优化走廊、楼梯间、门厅等公共场所的照明。选用 LED 节能灯具，并要求做到“人走灯灭，人离电断”。规定办公室冬季采暖设定温度不高于 20°C，夏季制冷设定温度不低于 26°C。

推动数字化建设，推广使用“太保 e 办”“太保 e 采”和“太保 e 行”数字化系统，日常办公、采购审批和差旅报销流程均可线上完成，无纸化办公最大程度减少纸张使用；推进集团总部和各地分公司绿色楼宇建设，致力于在全国多地打造绿色建筑。

建设智能绿色中心

中国太保罗泾数据中心，IT 容灾、研发及后援中心等建筑从内部建设到系统运用，从预防施工污染、使用可回收材料、废弃物管理、能效优化到空气质量等方面进行全面规划，有效节约能源和资源，实现环境与经济的互促互利。

运营过程中尝试 AI 节能模式，根据负载情况，动态调整冷冻水温度、空调末端风速和送风温度。充分利用自然冷源，调整 UPS 工作模式。太保田林、成都和罗泾三大数据中心，近三年满载 PUE（能源使用效能）均出现不同幅度的下调。数据中心获得中国机房国标 A 级、德国 TSI L4 级和 LEED V4 数据中心专项银奖等三项权威认证。

绿色健康养老社区



已落地的太保家园项目

每年将减少二氧化碳排放约

5,000 吨

绿色公益

“三江源”生态公益林



中国太保创新打造绿色养老社区，降低能耗，减少碳排放。太保家园结合绿色健康建筑相关技术要求，更多地采用最新绿色养老技术，包括智能适老化系统、全龄友好的人性化设施、室内空气监测和 PM2.5 过滤的新风系统等，保障老年人生活安全、促进生活便利及构建绿色

生活环境。以绿色建筑标准指导项目的建设和运行，已落地的 10 个太保家园项目每年将减少约 5,000 吨二氧化碳排放。

中国太保 2020 年在青海省三江源启动公益林建设工作。截至 2021 年末，公司和员工共捐款 2,330 万元，实施三江源公益林项目 2 期，建成员工林和伙伴林，共造林约 1,500 亩。2022 年，太保将持续开展公益林三期建设，打造面积不少于 500 亩的客户林，构建与客户交流的绿色

公益平台，为守护中华水塔增添亮色“太保绿”。

未来 30 年，公益林现有苗木预计将吸收二氧化碳超 24,000 吨，太保将持续建设三江源生态公益林。



共造林约

1,500 亩



预计吸收二氧化碳

24,000 吨

绿色生活

中国太保倡导员工低碳生活，营造生活新时尚。在衣食住行等各方面简约适度、绿色减排。节约粮食，践行“光盘”行动；衣着简约适度，选择环保面料和洗涤方

式；家居多用耐用品，垃圾分类处理；多采用步行、骑车、地铁、公交等绿色低碳出行方式。

助力乡村振兴



“防贫保”推广县区超

1,000个



累计救助临贫易贫人群近

40万

“三农”服务创新

中国太保险创新开发“一县一品”地方特色产品 619 款，创新全国首单“村集体经济收入保险”。创新“猪福保”一揽子产品服务、e 农险 FAST 技术服务及综合金融服务，为养殖业稳产保供提供支持。引

组织引领

中国太保建立联席会议制度，产、寿险公司设立助力乡村振兴办公室。聚焦国家乡村振兴战略“产业兴旺、生态宜居、乡风文明、治理有效、生活富裕”总体

要求，全面打造助力乡村振兴、助推“三农”保险高质量发展的产品体系、服务体系和创新模式，在“三农”保险市场上形成行业领先优势。

“防贫保”全面升级

“防贫保”是中国太保 2017 年推出的国内首款商业防返贫保险。2021 年，太保响应巩固拓展脱贫成果、服务全面推进乡村振兴的号召，对“防贫保”进行产品、服务、技术全面升级。

“防贫保”已推广至 1,000 多个县区，累计救助全国近 40 万临贫易贫人群，累计提供风险保障逾 23 万亿元，累计支付防贫救助金 13.39 亿元，成为推进共同富裕的“太保红”。

入“保险+期货+订单农业”模式，为梨树县国家百万亩绿色食品原料（玉米）标准化生产基地核心种植合作社提供完全成本或收入保险，充分发挥农业保险保障功能，解决合作社开展保护性耕作的后顾之忧。

截至 2021 年末，太保产险农险已开发 3,355 款农险产品，涵盖超过 240 个作物品种，在全国 31 个省、自治区、直辖市建设了 3,750 个太保“三农”服务站，规模达万余人的农村协保员队伍全年服务广大乡村地区。



开发农险产品

3,355款



太保“三农”服务站

3,750个

02

可持续发展牵引力

ESG融入公司战略

完善ESG管理架构

利益相关方沟通

重大性议题分析

中国太保将ESG融入公司战略，明确发展愿景和主要原则，完善ESG管理架构，增进利益相关方沟通，形成重大性议题，引领可持续发展。





中国太平洋保险

ESG

ESG 融入公司战略

ESG 愿景

中国太保以习近平新时代中国特色社会主义思想 and 生态文明思想为指导，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，坚持高质量发展道路，发挥保险保障和资金运用专业优势，建设绿色低碳运营模式，积极构筑面向未来的可持续发展能力，全面塑造可持续发展文化，推动形成公司与生态环境、经济社会相关利益方和谐共生、互利共赢的发展格局，提升面向客户、员工、股东、社会的持续价值创造能力。

主要原则

坚持高质量发展。通过建立并不断完善 ESG 治理体系，进一步提升公司服务国家战略、实体经济和人民美好生活的能力，推动业务组合品质提升，提高资源使用效率，助力降本增效，增强公司整体风控能力，实现长期可持续发展。

坚持系统观念。立足公司发展全局，统筹兼顾，通盘考虑，兼顾当下和长远、成本和效益，在符合监管要求、市场趋势以及与自身发展基础相匹配的前提下，推动 ESG 理念逐步融入经营管理过程。

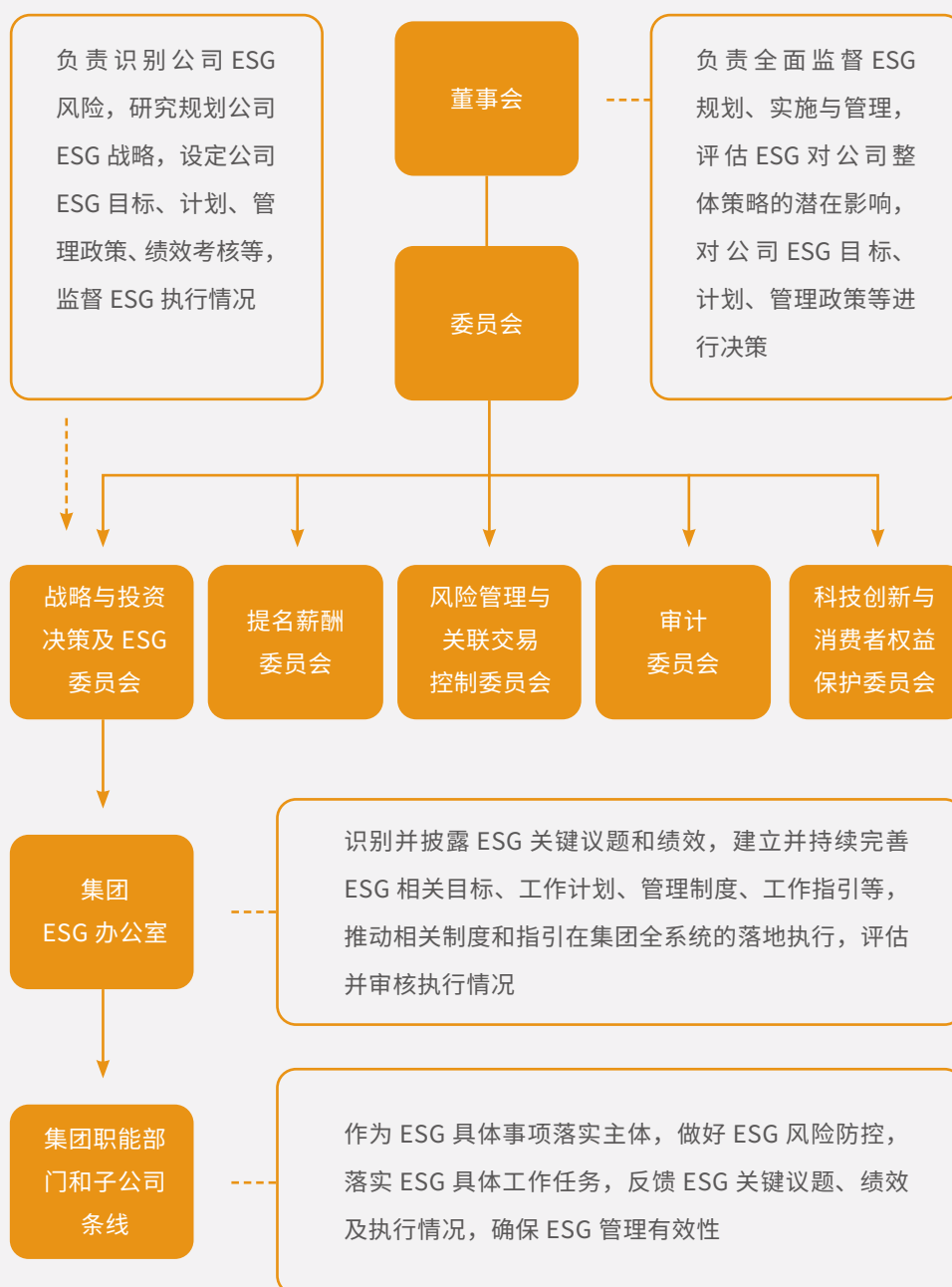
坚持开放融合。充分对标国内外 ESG 先进实践，积极推动成熟市场的管理经验、工具应用与公司实践的有机结合，探索有太保特色的可持续发展道路。不断提升 ESG 披露水平，成为可持续发展理念的积极倡议者和践行者，打造可持续品牌。

坚持风控底线。持续提升 ESG 风险识别和抵御能力，完善 ESG 风险管控体系和能力建设。









完善 ESG 管理架构

中国太保已构建 ESG 顶层设计和治理架构，将 ESG 理念融入公司管理，正在积极建设 ESG 相关制度和流程。



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	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● 社交媒体
 员工	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● 健康安全的工作环境 ● 实现工作与生活平衡 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 稳健的经营业绩 ● 完善的公司治理体系 ● 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 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● 社交媒体
 合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> ● 实现合作共赢 ● 引领行业创新 	<ul style="list-style-type: none"> ● 实践经验沟通与共享 ● 与地方政府沟通发展需求 ● 与合作伙伴协同合作 ● 参与行业政策研究 ● 广泛的业界与跨界合作
 社会	<ul style="list-style-type: none"> ● 应对突发灾难及事故 ● 支持公益事业 ● 回应社会热点 ● 普及金融保险理念 	<ul style="list-style-type: none"> ● 保险知识宣传与普及活动 ● 开展公益和志愿服务活动 ● 推动乡村振兴 ● 支持体育文化事业 ● 社交媒体
 环境	<ul style="list-style-type: none"> ● 共创绿色环境 ● 构建生态文明 	<ul style="list-style-type: none"> ● 防灾减损应对气候变化 ● 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 ● 植树造林

重大性议题分析

重大性议题分析方法

重大性议题分析是中国太保依据企业发展战略和利益相关方诉求，对重点可持续发展议题分析与优先性排序。重大性议题分析从两个评估角度出发，一是内部重要性评估，主要由太保管理层及员

工进行反馈；二是外部重要性评估，主要由受太保业务活动、产品及服务及其行为产生预期影响的利益相关方填写，如政府部门和监管机构、股东、供应商等。

重大性议题分析结果

中国太保开展了大量研究分析并建立了议题清单，同时通过收集 732 份有效调查问卷和对利益相关方进行访谈等方式，全面评估各项议题对外部利益相关方和

中国太保的影响程度，由此确定了 15 个与中国太保密切关联的实质性议题并将其作为报告编制的重要参考依据。



2021 年度可持续发展报告重大性议题分析矩阵

03

可持续发展支撑力

公司治理

党建引领

风险管控

科技创新

知识产权

数据安全

中国太保完善公司治理，加强党建引领，识别并应对 ESG 风险，聚焦大数据领域，激发创新创造活力，形成可持续发展支撑力。





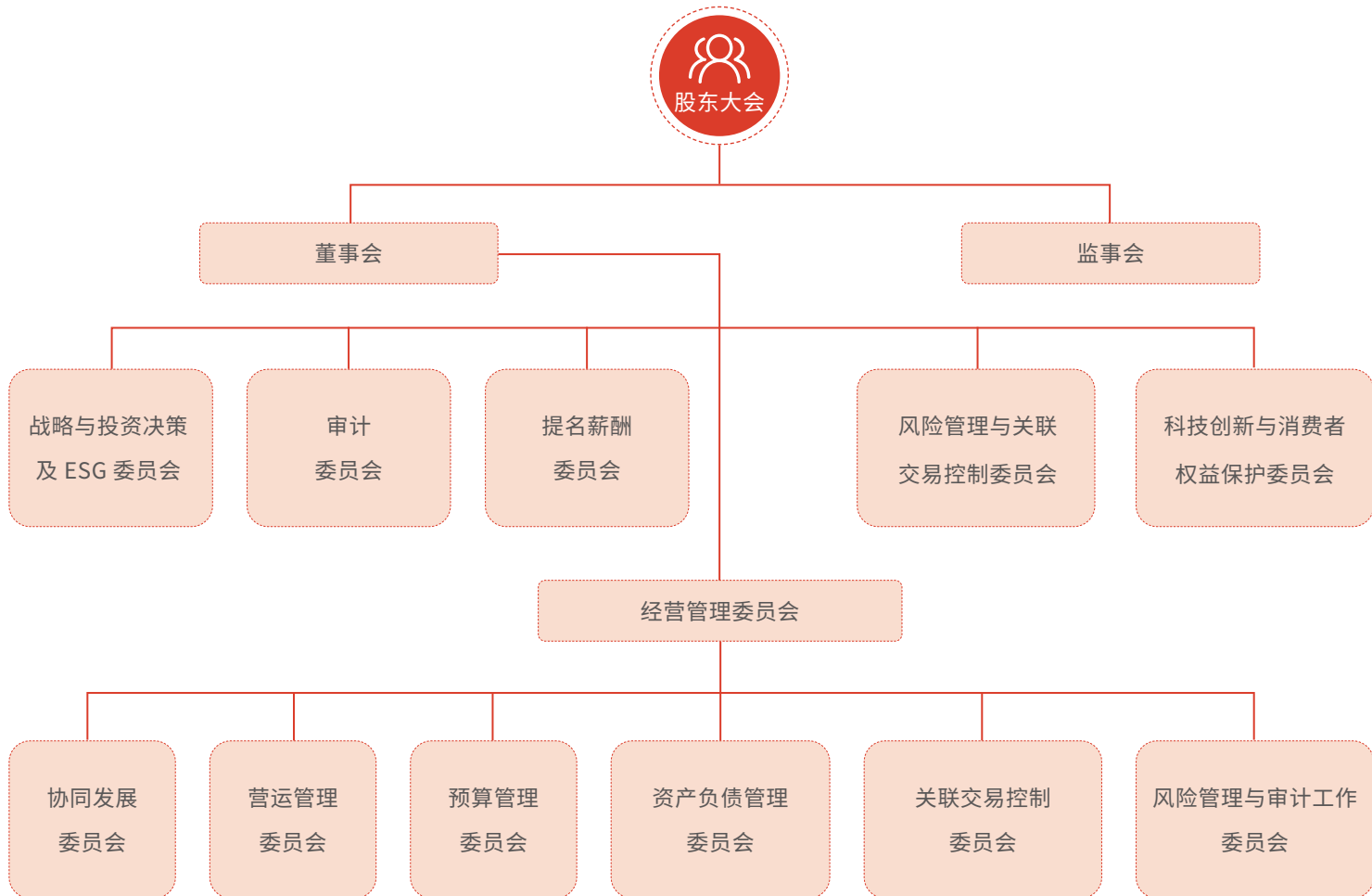
公司治理

完善公司治理架构

中国太保据《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》等相关法律法规的要求，构建了由股东大会、董事会、监事会和

高级管理层等组成的公司治理体系，形成了权力机构、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，形成了较为完善的公司治理结构。



2021 年，



中国太保召开股东大会

1 次

审议通过各项议案

13 个

召开董事会

6 次

审议通过各项议案

82 个

落实多元化政策

中国太保已建立了多元化政策。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；定期评估董事会的架构、人数及组成。截至 2021 年末，董事会拥有 15 名董事，外部董事占比 87%，女性董事占比 27%。从董事们的履历来看，他们中有来自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，包括国际领先保险机构高管、知名经济学家、资本运作领域专家、资深律师、互联网营销管理专家等。

保护中小股东权益

通过制度安排和程序保障，中国太保实现对股东，尤其是中小股东权益的有效保护。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。根据相关监管要求，股东大会均采用现场加网络投票方式召开，并在审议影响中小投资者利益的重大事项时就中小投资者的表决进行单独计票并予以披露。

依法合规信息披露

作为上海、香港和伦敦三地上市公司，中国太保认真贯彻落实新《证券法》及相关监管规定，全面遵循信息披露法规要求，不断提升信息披露质量，通过法定信息披露媒体，及时、公平地披露各项信息，保证披露信息的真实、准确和完整，向境内外投资者全面展现太保的发展战略及经营管理情况。2020-2021 年度，中国太保信息披露工作获上交所评价结果为“A”。

依法合规编制定期报告，不断提高信息披露的针对性和有效性，优化丰富定期报告内容，顺利完成 2020 年年度报告、2021 年半年度报告（中期报告）及季度报告的编制披露；及时充分披露临时公告，统筹兼顾境内外监管要求，确保三地市场信息披露的合规与同步。

党建引领

2021年，是建党百年和建司30周年，也是“十四五”规划开局之年，中国太保集团党委深入学习贯彻习近平总书记“七一”重要讲话及党的十九届五中、六中全会精神，实干笃行，奋楫争先，以高质量党建引领公司高质量发展。



庆祝建党百年 传承红色基因

太保集团党委隆重召开庆祝中国共产党成立100周年会议，举办“百年风华茂、而立心向党”主题活动，回顾党的百年奋斗历史，总结太保党建基本经验。全系统各级党组织充分运用当地红色资源，组织开展形式多样的主题党日活动。

开展党史学习 筑牢思想根基

太保集团党委启动党史学习教育活动，制定“十个一”主题活动方案。全年编发学习指引9期，学习简报7期，全系统各级党组织开展主题党日活动1.5万余次、专题学习交流会逾1万次，各级党组织书记讲党课5,800余次，全系统1,544个党支部100%召开党史学习教育主题生活会。

完善党建机制 健全制度保障

太保集团党委开展党委中心组学习21次，用党的理论统一思想、提高认识、指导实践、推动工作。集团党委班子成员全年前往“我为群众办实事”联系项目和党支部联系点调研指导109次。完善“三重一大”制度，党委研究前置程序在全系统各级党组织实现全覆盖。自上而下逐级签订《党建工作目标责任书》，压紧压实各级党组织党建主体责任。

加强基层党建 夯实组织基础

集团党委全面落实党支部标准化规范化建设指导意见要求，各级党支部压实主体责任，实现100%达标，基层党建工作取得突破性成果。全年新发展党员872名，消除无党员组织669个，实现党的组织和工作全覆盖。集团党校全年举办“万名书记进党校”活动12期，培训学员近1,100名。开发上线“初心e学堂”，全年共有45万人次参加在线云学习。

探索党建品牌 强化党建引领

各级党支部坚持把支部建在项目上，创建形成了一批“叫得响、过得硬”的党建品牌，推动形成可复制、可推广的先进经验和实践样本。集团直属党委做深做实“一支部一品牌”党建特色工作，以党建创新推动支部作风建设和能力提升。

风险管控

风险管理体系

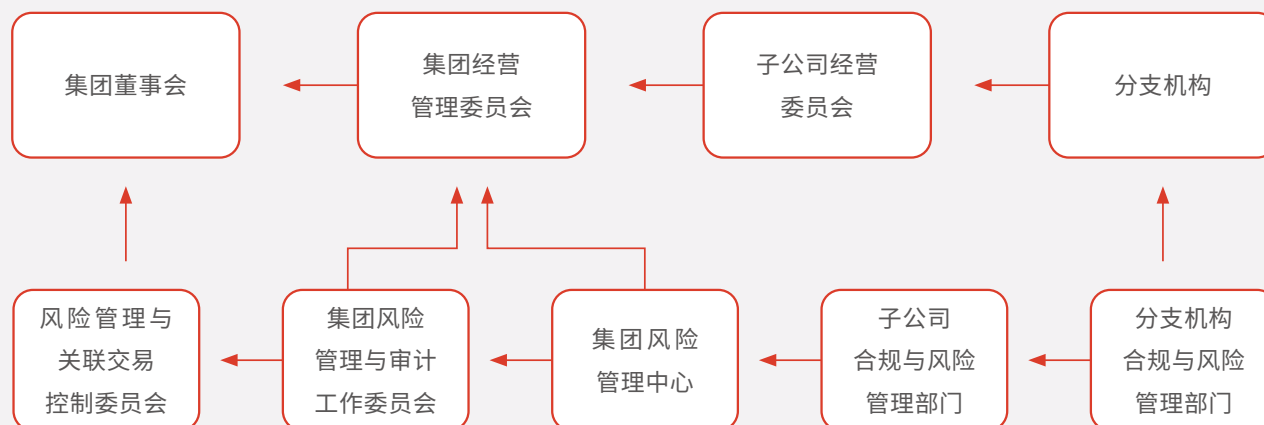
中国太保建立由董事会承担最终责任、管理层直接领导，以风险管理部门为依托，相关职能部门密切配合，覆盖所有机构和各岗位的风险管理组织架构。本集团及各子公司的董事会是所在机构风险管

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。风险管

理部门是经营管理层在风险管理领域各项决策的统筹实施机构，组织、指导、监督各部门执行管理层确定的各项风险管理日常事务。

太保集团风险管理组织架构图



中国太保对风险实行一体化管控，统一风险管理目标、风险管理政策、核心风险计量工具、规划和建设风险管理信息系统，指导和监督集团各级机构的风险管理工

作。不断完善集团风控、合规和内审工作协调机制，进一步畅通信息沟通与传递，在重大风险管控中共享专业能力。各子公司在维护其独立的风险治理和设定必要

防火墙的前提下，遵循集团风险管理的基本目标与政策、制度与流程、方法与工具，负责管理其业务板块的各类风险。

ESG 风险管理

中国太保关注的主要 ESG 风险

气候变化带来的风险

物理风险：气候变化相关的灾害与人类和自然系统的脆弱性相互作用而产生的风险，它们代表了由于与气候变化相关的极端天气事件（如风暴、洪水和热浪）日益频繁和严重所造成的经济损失，以及气候模式长期变化（如海洋酸化、海平面上升等）所造成的影响。

转型风险：社会向绿色低碳发展转型过程中，政策调整、技术革新或限制以及市场偏好和社会规范转变等带来的不确定性所导致的金融风险。

人口老龄化带来的风险

中国正面临人口老龄化问题，随之而来的独生子女家庭、无子女家庭、无配偶老年人、丧偶老年人的增加大大提高了依靠家庭养老的风险。与此同时，随着人民生活水平提高，亚健康、慢性病等健康问题也日益凸显，日常健康管理需求增加。

传染性疾病带来的风险

自新冠肺炎疫情全球大流行以来，它已经成为影响全球经济走势的最重要变量，在世界各地都造成了人员死亡以及巨大经济损失。新冠肺炎疫情不确定性、长期性带来的风险依然不容小觑。

中国太保应对 ESG 风险的举措

围绕 ESG 风险管理要求，太保集团 ESG 办公室协调集团风控条线及各子公司等相关部门，从保险、投资和运营三个端口切入，进行 ESG 风险议题的识别、评价，制定风险管理措施。



ESG 风险对太保的影响

太保应对 ESG 风险的方式

保险端

保险发展与自然、经济和社会等外部环境密切相关。外部环境的变化，如突发而至的疫情，可能影响到经济发展、财富收入以及风险认知，进而对保险经营发展造成风险。

投资端

保险资金在支持社会建设中愈益发挥重要作用，投资项目、投资领域繁多，可能出现资金投向不符合环境、社会发展要求的项目，造成公司治理风险以及环境和社会风险。

运营端

在我国经济社会发展全面绿色转型的背景下，金融企业应以身作则，做低碳企业，否则可能面临丧失低碳竞争力的风险。虽然国内新冠肺炎疫情已经得到基本控制，但是全球疫情趋势尚未得到有效遏制，依然要保持高度警惕。

- 建立气候风险的应对预案和培训机制
- 开发巨灾保险、指数保险
- 应用先进的巨灾风险评估技术和工具
- 推进养老三支柱建设，开发养老社区、大病医疗等专项产品和服务
- 践行可持续保险原则

- 将 ESG 理念贯穿于投资项目决策过程中，创新具有保险特色的责任投资方式
- 大力开展绿色投资，重点支持绿色交通、清洁能源、资源节约、循环利用、污染防治等领域项目
- 在养老及养老产业上下游医疗、健康行业领域进行投资布局，已经建成 10 个养老社区，建设线上线下医院
- 践行负责任投资原则和“一带一路”绿色投资原则

- 倡导绿色办公，提升资源使用效率，妥善处理废弃物
- 推进“太保三江源生态公益林”项目，提升三江源地区碳汇能力
- 保障员工健康，遵守政府防疫政策，制定和落实常态化防疫机制
- 实施责任采购，管理供应链的环境和社会风险

反洗钱

健全合规机制

中国太保严格遵守《中华人民共和国反洗钱法》，制定《洗钱风险管理办法》，明确反洗钱有关要求，并牵头组织反洗

钱系统建设，监督、指导子公司反洗钱工作，通过宣传培训、检查调研等方式加强反洗钱工作管理。

案例

子公司制定管理制度，加强反洗钱工作

产险公司制定《反洗钱信息安全保护及保密工作管理办法》，寿险公司制定《关于完善客户洗钱风险等级划分流程的通知》，健康险公司修订《反洗钱信息安全保护及保密工作管理办法》，长江养老公司修订《洗钱风险自评估工作规程》。



开展合规专项评估

中国太保积极落实中国人民银行洗钱风险评估专项工作，研究搭建本公司评估指标和制度机制，推进反洗钱评估体系建设。产、寿险公司持续推进反洗钱自评估、构建指标体系，制定迎检方案、

组织响应演练；资产管理公司自评估模型已基本成型，细化和确认具象的控制子项、权重设置、取数规则及部门分工；健康险公司召开反洗钱自评估项目建设启动会，聘请专业咨询团队驻场协助项

目建设；长江养老公司努力打造科技型洗钱风险管理系统，持续推进反洗钱系统转型 2.0 项目。

反贪腐

中国太保严格遵守国家相关法律法规，对于贪污舞弊问题实行“零容忍”。在制度机制方面，集团依照法律法规、监管规定，制定《反舞弊工作暂行规定》，明确反舞弊工作的重点领域、关键环节和有关机构、部门在反舞弊工作中的职

责权限，规范舞弊案件的举报、调查、处理、报告和问责程序。在问题处置方面，集团和各子公司通过设立举报渠道、日常风险监测、内审和自查等方式，掌握舞弊问题线索，及时调查处置。对于经查实存在舞弊行为的员工，相关机构严

格按照公司责任追究制度从重处理，构成犯罪的，一律开除。在文化建设方面，重视培育合规文化，持续开展覆盖各级机构的合规培训宣导，促进全体干部员工树立遵纪守法意识。

合规宣传

集团及各子公司共组织实施反洗钱培训40余次，培训对象覆盖公司高管、部门负责人、业务骨干、全体员工；同时积极派员参加外部专业培训机构、行业协会、专业咨询机构、律所等组织的相关培训20余次，提升反洗钱专职人员技能

水平。此外，各级机构不定期开展反洗钱主题宣传，丰富宣传形式，拓展宣传渠道，扩大反洗钱宣传受众，主题涵盖反洗钱法律法规、打击非法集资、防范电信诈骗等内容。



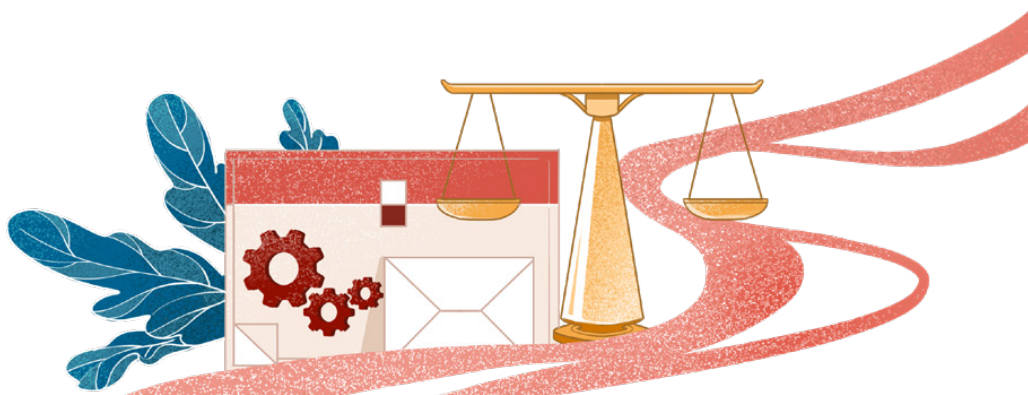
组织实施反洗钱培训

40 余次



参加外部专业培训

20 余次



科技创新



日均新增数据超过

1 亿条

搭建大数据平台

中国太保规划大数据工作蓝图，建立大数据工作联合作战机制，遵循“全面覆盖、适应匹配、持续开展、客观有效”的数据治理原则，发布数据管理政策，建立集团及子公司多级数据治理组织架构，启动企业级数据标准建设和数据资产盘点，完成数据中台基础平台搭建，实施全域数据入库，为更好的实现数据资产共建共享、驱动转型升级和动能转换奠定数据基础。

中国太保完成罗泾数据中心应用搬迁，正式确立上海、成都两地三大数据中心的运营模式，为业务核心系统提供“亿级用户、秒级响应”的硬件支撑。数据管理基础持续夯实，统一数据中台建设加快推进，实现集团全域数据的统一归集，日均新增数据超过 1 亿条。

实施数字化转型



中国太保积极推进服务全流程线上化、数字化、智能化，为广大客户提供便捷、有温度的保险服务。在智慧服务方面，寿险“云柜面”通过视频交互完成服务流程，打破实体柜面的地域限制，满足客户足不出户的业务办理需求。健康险公司充分运用区块链去中心化、高度安全的技术特性，在宁波地区打造“智能理赔”，实现由客户自主索赔向保险公司主动服务的模式创新。

中国太保在“数智化”领域自主研发能力持续提升。持续完善研发分工模式，筹建太保科技公司，探索市场化运行机制。设立数智研究院，开展前沿领域的技术预研和新技术应用的创新孵化。公司核心系统自主研发比例逐步提高，科技产学研联动取得初步成果，人工智能、区块链等重点技术领域研发取得重要突破，在国内外顶级 AI 比赛中斩获重要奖项。

探索智能化运营

人工智能提升服务效率

中国太保将日常运营中耗时、重复性的工作交由“机器人”完成，实现智能运营新模式。产险营运条线建设“黑灯工厂”，通过推广应用智能机器人技术，实现替代人工作业 25 万小时。寿险公司基于人工智能和视频交互等技术，实现

云展业和远程双录，缩短投保流程，支持营销队伍。

“物联智保”优化风险管理

在 2021 人工智能大会上，中国太保发布“物联智保”智能化科技产品，探索 AI 引领保险科技新价值。该产品利用物联网云平台技术，通过对传统风险的数字化刻画，围绕车辆保险、企业财产保险、

农业保险三大领域，从过去的损失补偿转变为风险管理，逐步形成了“保险+服务”的新运营模式，打造个人、企业和政府身边的风险管理专家。

“洋洋在线”提供智能应答

寿险智能客服机器人“洋洋在线”客服植入投保、服务等客户体验关键旅程，加载常用通知等场景，快速响应客户诉

求，提供多场景主动精准服务。“洋洋在线”实现 1.5 天敏捷配置、智能应答率 87.6%、一次性解决率达到 92%。



智能机器人技术
替代人工作业

25万小时



智能应答率达
87.6%

一次性解决率达

92%

知识产权

中国太保遵循《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国著作权法实施条例》及《中华人民共和国专利法》等相关法律法规，发布并执行《中国太平洋保险（集团）股份有限公司知识产权综合管理办法》《中国太平洋保险（集团）股份有限公司商标管理办法》等内部制度。在经营活动中，太保充分尊重他人知识产权，采购正版软件，使用授权图片。

重视对自身知识产权的管理和维护，鼓励发明创造，积极申请各项专利。截至 2021

年末，集团所拥有的知识产权包括：“太平洋保险+CPIC+图形”等 367 件注册商标享有商标权，另有 20 件发明专利申请中，2 件外观设计专利申请中。42 件软件作品著作权已登记，4 件其它作品著作权已登记。

开展《数智金融战略下的专利运营》培训活动，有效提高员工对于知识产权工作的重视，并有效降低由于缺乏相关知识带来的操作风险与合规风险。



享有商标权的注册商标

367 件



申请中的发明专利

20 件



已登记的软件作品著作权

42 件

数据安全

中国太保高度重视数据安全保护工作，制定《数据安全管理办法》《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明确规定。2021年，中国太保未发生因违反客户信息管理规定而受到监管处罚的情况。

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。

在数据存储方面

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，并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。

在数据使用方面

在数据收集方面

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。

04

可持续发展影响力

关爱员工，传递人文关怀
围绕客户，打造太保服务
合作共赢，创建繁荣未来
社会公益，彰显责任担当
精彩文体，共谱美好生活

中国太保践行以人民为中心的发展理念，与员工、客户、合作伙伴和社会等利益相关方共享发展成果，共建和谐家园，共创美好生活。





驰援河南

关爱员工， 传递人文关怀



劳动合同签订覆盖率达

100%



雇佣政策

中国太保致力于建立和谐稳定的劳动关系，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，按期与工会协商签订《集体合同》及《女职工特殊保护集体合同》，员工劳动合同签订覆盖率达 100%。严格遵守国家劳动法规定，每月定期足额发薪；持续优化员工职业生涯发展机制，建立多通道、多族群、多层级的职业发展路径，建立差异化的薪酬管理体系，激发员工动能，体现绩效和价值贡献导向，牵引员工长期能力成长。

认真贯彻落实国务院“稳就业”“保就业”决策部署，积极推进人才队伍年轻化，拓展招聘渠道，充分发挥社会稳定器作用。在招聘流程中，认真遵照 ESG 社会指标，

无地域、无性别差异地广纳贤，关注员工流失比率。

为员工提供法定带薪休假和带薪公司福利假，定期制定员工休假计划，保障员工休假权利。依法为员工提供五险一金、商业保险、企业年金等多项福利。保障员工权益，定期召开职工代表大会，职工代表通过行使民主权利充分保障全体员工各项合法权益。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，制定《女职工特殊保护集体合同》，严格落实女员工孕产期、哺乳期休假规定，保障女员工拥有平等的薪酬福利和职业发展机会。

推动保险代理人转型

中国太保大力推动代理人队伍转型。太保寿险推出“长航行动”，秉持长期主义理念，以“打造服务体验最佳的寿险公司，做寿险行业的长期主义者”为使命愿景，提出“一优、两稳、四新”的战略目标。

发布“长航合伙人”全球招募计划，为有志从事保险业的业内外精英人士提供“轻创业，终事业”的长期职业发展平台，通过多维度赋能，深化营销队伍向高素质、高质量、高产能方向转型。



健康与安全



慰问帮助困难员工

4,024人

支出慰问金

794.44万元

中国太保关心员工身心健康，为员工提供舒适安心的工作环境。制定《办公职场管理办法》《公司全面禁烟管理规定（试行）》等安全管理、环境卫生及控烟制度。定期开展安全、环境巡查，及时排除安全隐患。组织消防安全演习、应急救援培训、安全骨干持证上岗培训等活动，强化员工安全意识和应急处置技能。

提供包含重大疾病保险、补充医疗保险、人身意外伤害保险、税优健康保险、家庭财产保险等在内的员工关爱保险保障计划。面对疫情挑战，为员工提供“新型冠状病毒肺炎”专属保障。关注员工健康管理，定期组织员工体检、工间操、

体育健身、心理辅导等活动。定期开展常见病、多发病的预防和治疗健康讲座，安排专业医生团队提供体检报告解读及助医服务。运用“太医管家”健康管理平台，为员工及家庭成员提供家庭医生、视频问诊、健康管理、门诊预约等服务。

2021年，慰问帮助因患重大疾病、遭受自然灾害或突发事件、子女上学等原因致贫致困的员工共4,024人，支出慰问金794.44万元，缓解困难员工的经济压力。

发展与培训

中国太保发布“十四五”青年人才工作指导意见，统筹规划“十四五”期间青年人才培养工作。举办优秀青年人才训练营，助力青年人才快速成长。关注新人成长，组织管培生轮岗实践、导师带教，开发“太保总部管培生学习地图”，形成管培生“管、培、学”的管理闭环，让青年人才学习发展有方向、有路径、有举措、有实效。推进见习总监计划，实施干部基层挂职机制，搭建年轻干部的训战结合平台和快速成长通道。截至2021年末，太保产、寿险公司新班子进一步年轻化，70后占比上升至42%。

此外，建立“公司、条线/部门、员工自主”三位一体培训体系。鼓励员工结合工作需求及岗位能力要求自主参加外部培训，公司给予资源及费用支持。



案例

学习创新中心

太保设立学习创新中心，践行“让学习成为生产方式”的使命。实施“1331”工作计划，即建设“1个场景化基地，培育3种核心能力，推动3类培训主体入驻互联网学习平台，推出1系列运营举措”，从而实现服务主业、服务主题、服务组织的目标。自主研发课程71门，共创共建课程1,312门，引入外部课程660门。学创中心为包括员工、合作伙伴等在内的418,571人，提供801,294小时的学习活动。数字化学习平台为员工提供了优质的学习内容，不断推动学习赋能。



拥有课程

2,043 门



为员工、合作伙伴

418,571 人



提供学习活动

801,294 小时

围绕客户， 打造太保服务

中国太保深入践行“以客户为中心”的经营理念，打造卓越的“太保服务”供给能力，提高人民群众的保险服务获得感、幸福感、安全感。

“服务官”制度全面落地

立足客户对“保险产品 + 服务”的多元化需求，太保持续推动服务质量提升。2021年，太保“服务官”制度全面落地，创新建立从集团到子公司、分公司、中支公司的四级“服务官”制度，“太保服务”组织和管理基础进一步夯实。近800名高管以“服务官”的身份走近客户、服务客户，切实承担起“将服务细胞渗透到转型经营中”这一重要使命。

NPS 改善客户服务

中国太保自2015年便已有持续改善客户服务的相关制度，引入客户体验评估工具NPS（客户净推荐值），通过问卷调研获知客户诉求，体验发掘服务痛点，制定改善方案。

太保《居民养老规划与风险管理白皮书》

太保与中国社科院世界社保研究中心联合编撰《时光不老美好一生——居民养老规划与风险管理白皮书》，深度挖掘老龄化社会现状及老年客群保障特征和需求。

太保寿险《服务蓝皮书》

太保寿险在2021年5月的客户服务节上，率先向客户发布《服务蓝皮书》，升级服务标准，亮出服务承诺，加强服务主动告知，为客户提供高标准透明化的保单全旅程服务。

讲好“太保服务”故事

深入一线基层，挖掘并讲好太保服务故事，制作《我们的大象》《守护河南》等系列“太保服务”纪录片。



太保产险“服务地图”

太保产险变行政地图为“太保服务”地图，提高服务资源使用效率；进一步提升线上工具易得易用性，开发事故查勘可视化、理赔进度透明化等功能，让客户获得更加安心的服务体验。



大灾理赔冲锋在前

2021年，中国太保共应对重大自然灾害58次，累计理赔金额198,256万元。在河南暴雨、烟花台风等重大自然灾害中，太保挺身而出，抢险施救、积极理赔。

大灾害事故中，中国太保做好防灾防损、抢险施救、积极理赔等工作，帮助恢复生产生活。三十年来共支付保险金逾1.07万亿元。



应对重大自然灾害

58次

累计赔付金额

198,256万元



三十年来共支付保险金逾

1.07万亿元

案例

驰援河南

太保在7·20河南暴雨发生后，全力做好保险理赔服务。7月20日当晚在全省调派30辆施救车赶赴郑州，投入现场施救，协调可容纳万台车辆的保全场地，支援人员紧急奔赴郑州、新乡、安阳、鹤壁开展施救工作。自22日起，10名专家驻守河南开展现场支持，上海、福建等22家分公司129名大灾预备队员、180辆查勘车、救援车及相关专业设备驰援河南。

针对大量受损车辆，太保简化流程，实现“五免”服务，减免单证，免费救援。设立47个大灾车辆理赔定损服务点，27个小区便利服务点，方便客户办理理赔。预付企业客户保险金，助力企业复工复产。



布局全渠道服务

完善线下 服务体验

中国太保构建集服务办理、品牌宣传、客户体验、客户经营为一体的线上线下互通的客户智享体验中心，提供覆盖保单全生命周期的沉浸式服务体验。扩展线下门店服务能级，打造专属适老服务，全面展示“责任、智慧、温度”的“太保服务”品牌。

优化线上 服务流程

拓展线上服务功能，为客户提供高效便捷的一站式服务体验。中国太保以移动保全（业务员端）、官微 / APP 为平台，配套慧保全、云柜面等远程服务工具，真正做到服务触手可及。



中国太保“云柜面”运用生物识别、大数据风控分析、智能路由等技术手段，通过远程视频服务，打破实体柜面的地域界限，扩展柜面服务能级，以非触点云端服务优势，让每个终端成为客户服务触点。疫情期间满足客户足不出户的业务办理需求，更有效保障客户与柜员的健康安全。2021年，云柜面服务客户超120万人次，完成140多万笔业务办理。



云柜面服务客户超

120 万人次



办理业务

140 多万笔

保护消费者权益

中国太保贯彻落实《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》等相关政策要求。建立完善的消费者权益保护制度体系，包括《消费者权益保护管理政策》《消费者权益保护工作管理办法》《客户投诉管理办法》《消费者权益保护资料审查操作规程（试行）》等。

重视客户声音，建立高效投诉管理机制以保障客户的意见和建议得到及时反馈。积极建立公开透明的产品责任披露机制，深入开展金融风险知识普及工作，切实履行消费者权益保护主体责任。

2021年成立消费者权益保护部，统筹消费者权益保护，强化产品服务审查，提升消保投诉处理质量，落实消保专项审计工作，健全消费者权益保护运行机制。

投诉管理制度化

中国太保将《分公司投诉管理监测评价方案（试行）》作为分公司重要考核指标，建立投诉管理工作机制，包括内部沟通协调、信息共享、协同处理机制等。建立责任追究制度，对因工作失误、执行不力和岗位失职等，造成损失负有直接责任、间接责任的人员，按规定程序进行责任认定、追究和处罚。通过官网、官微对外公布投诉渠道，在职场设立专门投诉接待区域，配置投诉处理专岗，构建复杂案件合议机制，并持续在系统改进、预案制定、专项治理等方面精细投诉管理举措。



开展消保知识宣传

中国太保各地机构运用“互联网+”方式，在官微等自媒体平台开设“消保之声”专栏，并结合“以案说险”、在线问卷调研、消保知识宣传等形式，介绍金融消费维权途径和相关法律规定，以及加强金融监管政策宣传与解读，引导消费者依法维权，促进金融教育，提高消费者风险识别。

中国太保还加强“面对面”沟通，在营业场所设立消费者教育专区，通过播放活动宣传标语、张贴宣传海报、发放宣传材料、设立宣传咨询台等方式，向消费者宣传金融保险知识，并接受消费者咨询，组织防范非法集资活动，引导消费者远离并抵制非法金融活动。

中国太保开展金融知识“进农村”“进企业”等活动，提高社会公众特别是老年人群、学生群体和贫困人口运用保险管理风险的意识，帮助消费者理性选择、正确使用金融产品和服务，提高金融消费权益保护意识。



合作共赢， 创建繁荣未来

建立合作伙伴关系

战略客户朋友圈持续扩大

中国太保不断深化与部委、省市政府、行业龙头、地方头部企业的合作关系，以“战略合作，开放共赢”的站位扩大“朋友圈”。2021年，纳入协同开发的战略客户591家，行业、区域覆盖面持续扩大。战略签约客户数达到121家，其中，与省级政府（含省、自治区、直辖市、计划单列市）签约率达78%。

对外交流合作不断深入

中国太保持续拓宽与国际先进保险集团的合作范畴，与瑞士再保险、三井住友建立基石合作关系，从保险业务进一步向健康养老、金融科技、海外资产管理和可持续发展领域延伸。围绕战略签约、战略布局、创新发展等重大事项，全年与80余家战略客户高层互动超过120次，



纳入协同开发的战略客户

591家



战略签约客户数

121家



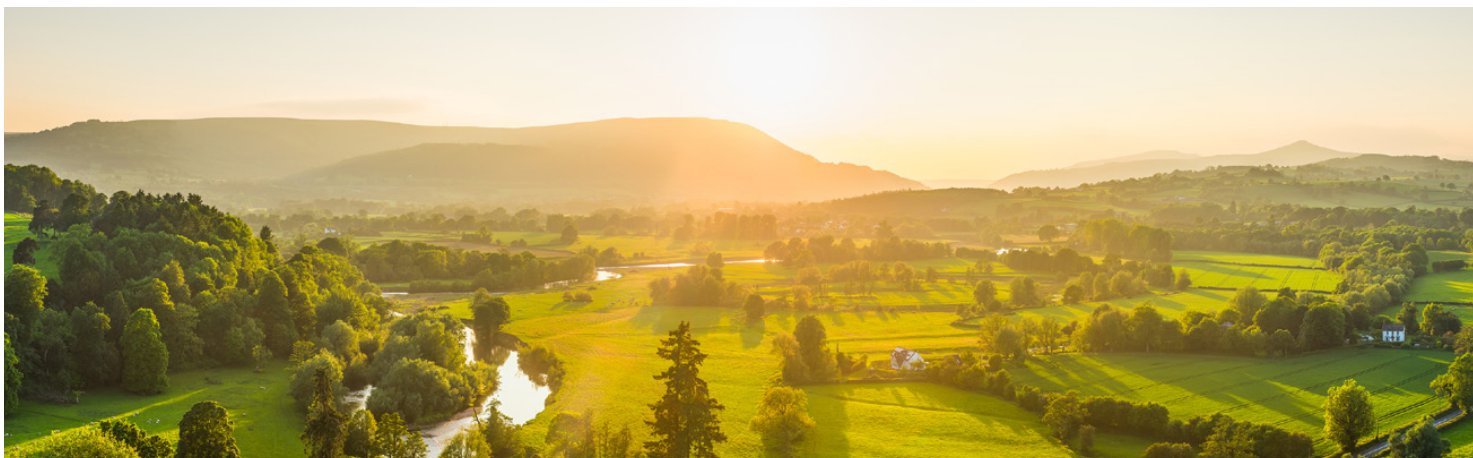
与省级政府签约率达

78%



推动主业链接、战略互联，围绕服务国家战略形成合作伙伴关系和联合行动方案。

创建“大咖集市 GO”服务公众号，以战略客户为主汇集名企、推创优品，联通供需，使不同客户的惠选产品和服务直达众多战略客户员工及家庭。



引导供应链践行 ESG



集中采购供应商

576家

中国太保制定《供应商管理办法》，建立供应商管理机制，规范采购与供应商管理；开展供应商准入、评价分级管理制度。持续优化采购及供应商管理流程，逐步推动数字化管理，建设供应商准入、评价、使用等功能一体化的供应商管理系统。

在供应商准入环节，实行公开征集、内外部推荐、供应商自荐等，凡有意向参与公司采购活动的供应商应通过采购部门登记相关信息，并签署 ESG 承诺书。

在供应商遴选环节，严格按照国家、集团及内部有关规定，结合项目情况，采取合法合规的遴选机制，遵循公开、公平、公正、竞争和效益的原则，不得以不合理的条件对供应商实行差别待遇或者歧视待遇。对于认定有不良行为的供应商，可实施禁入处罚；对符合 ESG 有关资质的供应商可适当优先考虑。

为保证供应链的稳定运行，太保坚持可持续供应链管理原则。关注环境风险和社会风险的识别及缓释；配备 3 个以上同类供应商，以保证供应链整体稳定性。组织实施供应商诚信管理，对供应商在参与太保采购过程中扰乱正常采购组织秩序，以弄虚作假、恶意欺诈等不正当手段谋取利益，或无正当理由不按照合同履行等违反法律法规和太保规章制度的行为，进行处理。按其性质和严重程度分为一般不良行为、较大不良行为及重大不良行为。

2021 年，中国太保集中采购供应商共计 576 家。

社会公益， 彰显责任担当

中国太保通过搭建公益平台，带动员工、客户及各个利益相关方积极参与社会公益活动。实施《对外捐赠管理办法》，为受灾地区、贫困地区、援助地区及社会弱势群体提供帮助。2021年，公益捐赠总额 7,821.34 万元。



公益捐赠总额

7,821.34 万元

太保蓝“守护记忆”公益项目

2021年1月，太保蓝公益基金首个旗舰项目“守护记忆·万千百十”正式起航。项目为期3年，资助万计划（20万人早期筛查）、千计划（3,000人专业实训）、百计划（500个智能体验场景打造）、十计划（30个特色主题活动）等公益项目实施。

中国太保发起设立的上海太保蓝公益基金会启动“守护记忆 守护爱”公益活动，发出“一对一定向结对、做记忆守护天使”的爱心倡议。活动共组建了101个阵营，近10.38万名员工及营销员奉献爱心。



近 **10.38** 万名员工
及营销员奉献爱心



捐助上海儿童福利院

中国太保连续26年对口捐助上海儿童福利院。2021年，中国太保以爱心为桥梁，携手合作伙伴等单位的志愿者一同参加活动，将温暖的公益之心传递给客户和合作伙伴。



连续 **26** 年对口捐助上海儿童福利院



精彩文体， 共谱美好生活

弘扬中国女排精神

中国太保根据女排运动的特点，定制了符合女排队员、教练员全生命周期特点的专属保险服务方案，累计保额 6.3 亿元。并配套提供“太医管家”与“太保蓝本”线上线下融合的健康管理服务。同时，开展“守护约定，为中国女排助威”线上活动，覆盖 1,150 万客户，60 多万名客户直接参与。

中国太保积极发挥保险优势，推进体育文化事业的发展，倡导健康文明的生活方式，促进健康中国建设。



护航第十届中国花博会

中国太保作为第十届中国花博会品牌合作伙伴和指定保险服务商，量身定制总保额逾 3,500 亿的一揽子综合保险方案。并设置“太平洋保险花园”和“太保家园”两展区，

向人们展示讲述“身边服务、终身服务、精致服务”的太保故事。花博会期间，共有 8 万多人次参观，接待合作伙伴、新闻媒体、社会团体等参观团体 100 多批次。

全方位服务杭州亚运会

中国太保作为杭州亚运会官方保险服务合作伙伴，为杭州亚运会提供“产、寿、健”一揽子保险保障和全方位风险管理服务。举办“太保服务，e路护杭”倒计时 500 天暨倒计时装置揭幕活动。中国太保还独家承保杭州亚运会首个镇街级疫情防控专

项保险项目。牵头实施亚运会全生命周期的风险管理服务，并完成完整的风险管理服务方案，形成“体育保险+服务”的新模式。开展“相约女排·助梦亚运”客户见面会、“乐行天下”亚运专场等品牌活动，传播亚运文化，提升亚运会的影响力。



覆盖客户

1,150 万名

直接参与客户逾

60 万名



为花博会定制保险总保额逾

3,500 亿元



05

可持续发展协同力

可持续保险原则 (PSI)

负责任投资原则 (PRI)

“一带一路”绿色投资原则 (GIP)

联合国可持续发展目标 (SDGs)

中国太保入选的ESG指数

面对疫情和不确定性挑战，中国太保以先进可持续发展理念为指引和自觉遵循，承经济转型之社会责任，走可持续发展之创新道路，努力成为行业的引领者。





可持续保险原则 (PSI)

中国太保于 2021 年正式签署联合国可持续保险原则 (“UNEP FI Principles for Sustainable Insurance”，简称“PSI”)。成为中国内地第二家签署企业。该原则是由联合国环境规划署金融倡议组织 (UNEP FI) 倡导，是全球保险业应对环境、社会及治理 (ESG) 风险与机遇的践行框架。

加入 PSI 后，中国太保将完善服务绿色发展长效机制，强化绿色金融产品创新，在能源科技创新、传统行业低碳转型、应对气候变化、环境治理等领域加大保险产品和服务创新力度，打造品牌化绿色保险产品。

可持续保险原则

将保险业务相关的环境、社会和治理问题纳入我们的决策中。

与客户和业务合作伙伴合作，提高对环境、社会和治理问题的认识，管理风险并制定解决方案。

与政府、监管机构和其他关键利益相关者合作，推动全社会就环境、社会和治理问题采取广泛行动。

定期公开披露我们在实施可持续保险原则方面的进展方面表现出问责制和透明度。

我们的行动

在 ESG 顶层设计中，将董事会作为最高决策机构，推动各职能部门和子公司条线将 ESG 理念融入日常运营中，以此确保 ESG 管理有效性。

与瑞再集团举办 ESG 专题峰会。
与上海联合产权交易所、瑞银联合举办 ESG 专题峰会。

首席承保上海城市定制型商业补充医疗保险“沪惠保”。
联合中国热带农业科学院创新研发的林木碳汇保险首单在海南落地。

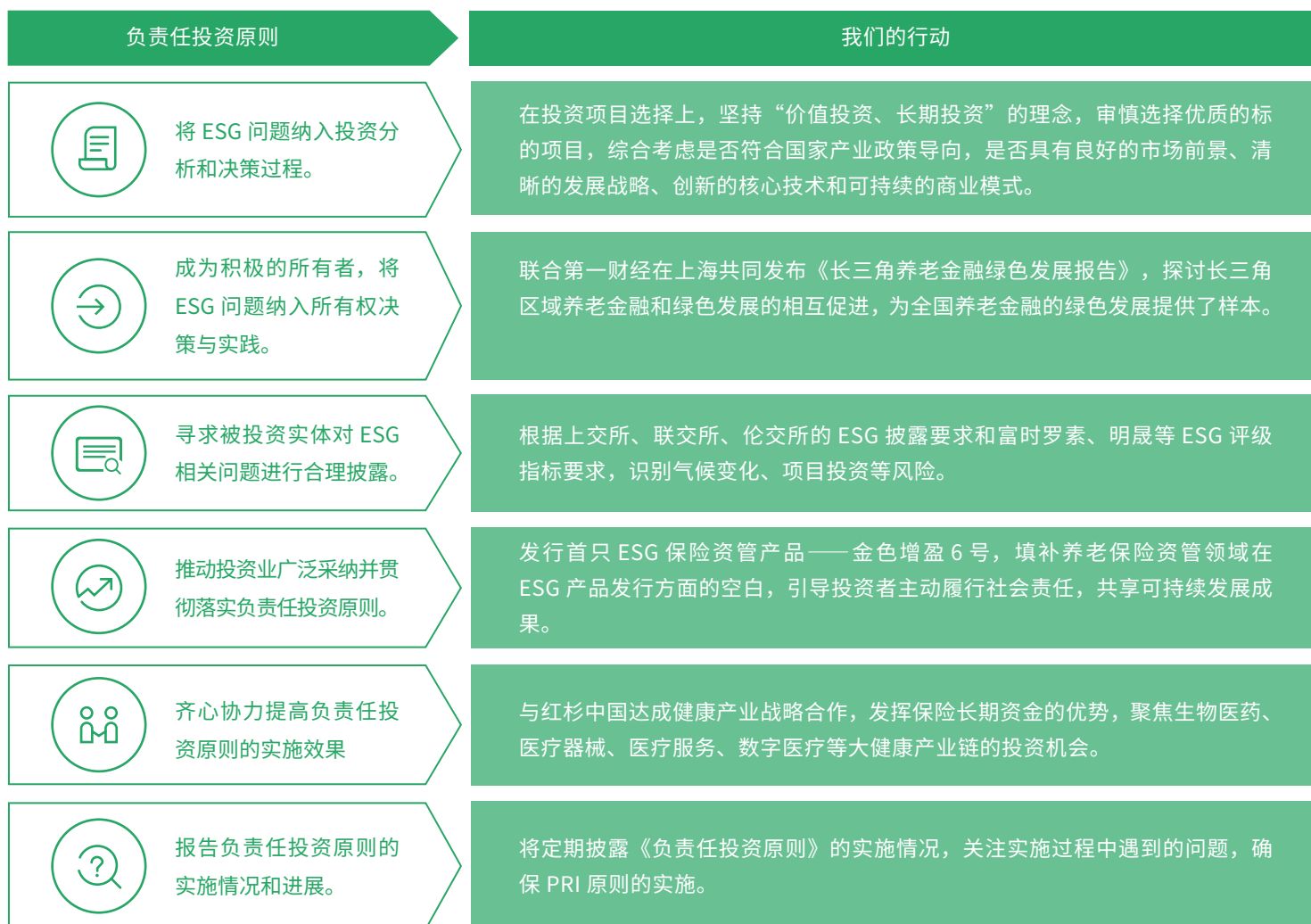
将每年披露可持续保险原则的实施情况，针对实施过程中遇到的问题建立问责机制。

负责任投资原则 (PRI)

中国太保于 2021 年以资产所有者和投资管理双重身份正式签署联合国负责任投资原则（“UN Supported Principles for Responsible Investment”，简称“PRI”），成为中国内地第四家签署 PRI 的资产所有者。

加入 PRI，既是为了履行社会责任、坚持

可持续发展，也是为了更好地把握 ESG 投资机遇。中国太保承诺遵循六项负责任投资原则，积极探索 ESG 要求与公司业务的整合，追求长期性、价值性的投资，促进实现经济效益、社会效益与环境效益的统一。积极履行社会责任，为构建可持续性的全球金融体系作出积极贡献。



“一带一路”绿色 投资原则 (GIP)

太保产险于2022年1月签署“一带一路”绿色投资原则（“GREEN INVESTMENT PRINCIPLES”，简称“GIP”）。该原则旨在将低碳和可持续发展议题纳入“一带一路”沿线国家的项目中，确保“一带一路”的新投资项目兼具环境友好、气候适应和社会包容等属性，共同推动和实现联合国可持续发展目标，落实《巴黎协定》各国承诺，促进“一带一路”国家共建繁荣未来。

下一步，太保将以签署GIP为契机，持续贯彻ESG理念，深化ESG实践，深耕绿色保险，扎实做好服务“双碳”工作，全方位助力高质量发展。





联合国可持续发展目标 (SDGs)

联合国可持续发展目标是实现所有人更美好和更可持续未来的蓝图，中国太保对标目标，从经济、社会和环境三个维度采取行动。

SDG	我们的行动示范
 <p>1 无贫穷</p>	<ul style="list-style-type: none"> 推进乡村振兴，巩固拓展脱贫攻坚成果，精准扶贫覆盖 762 万建档立卡贫困户，获得“全国脱贫攻坚先进集体”荣誉称号 推广“防贫保”至 1,000 多个县区，谱写助推乡村振兴、普惠包容的新篇章
 <p>2 零饥饿</p>	<ul style="list-style-type: none"> 开发保险 + 期货、保价格、保收入、保质量等多款创新型农险产品 创新智慧服务手段，迭代升级“e 农险”，为农业生产提供风险保障，推动农业生产发展
 <p>3 良好健康与福祉</p>	<ul style="list-style-type: none"> 打造“保险 + 养老 + 健康”的金融服务太保产品，形成太保家园“颐养、乐养、康养”三位一体服务模式 承接大病保险项目 61 个，项目覆盖 15 个省（直辖市、自治区）54 个城市，承保规模达 61 亿元，服务人群逾 1 亿人 发布首个自主研发的互联网医疗健康服务品牌“太医管家”，建成拥有 400 人的线下专职医疗团队
 <p>4 优质教育</p>	<ul style="list-style-type: none"> 开展“责任照亮未来”公益活动，为 60 多所希望小学送去关爱，让社会关注贫困地区孩子的教育
 <p>5 性别平等</p>	<ul style="list-style-type: none"> 反对性别歧视，在招聘、培训、薪酬、职业成长、晋升等环节中，公平公正地提供均等的职业发展机会

 <p>6 清洁饮水和卫生设施</p>	<ul style="list-style-type: none"> 承保太浦河“水质无忧”保险，定期提供由专业检测机构出具的水质检测报告，分析水质，做好预警 发起设立太平洋 - 贵州农村饮用水债权投资计划、太平洋汉江棚改债权投资计划等项目，支持当地基础设施建设
 <p>7 经济适用的清洁能源</p>	<ul style="list-style-type: none"> 参与了三峡、白鹤滩、乌东德等国内前五大水电的财产保险项目，并连续多年独家 / 首席承保五大水电站建设和运营者的雇主责任保险 为风力发电、光伏发电、核能发电等项目保驾护航，助力社会及客户可持续发展
 <p>8 体面工作和经济增长</p>	<ul style="list-style-type: none"> 营造舒适和工作环境和良好的工作氛围，健全的薪酬和福利体系，重视员工的职业发展，为员工提供完善的培训制度 关心员工身心健康，为员工打造舒适安心的工作环境，定期开展员工体检、体育健身、心理辅导等活动
 <p>9 产业、创新和基础设施</p>	<ul style="list-style-type: none"> 通过债权、股权、产业基金等形式，直接参与新能源、水利、环保等国家政策倡导的基础项目投资 累计为“走出去”的中国企业提供近万亿元风险保障，承保近 700 个代表性重大项目，覆盖近百个国家，2021 年承保新能源项目 59 个，提供风险保障 596 亿元
 <p>10 减少不平等</p>	<ul style="list-style-type: none"> 致力于减少城乡经济发展不平等，深化农业保险服务供给侧改革，不断加大农险基础设施建设投入，完善农险基层服务网络体系，创新支农惠农方式
 <p>11 可持续城市和社区</p>	<ul style="list-style-type: none"> 参与创新社会治理，承保食品安全责任险、环境污染责任险、地铁运行及城市安责险等责任险业务 参与惠民保项目 35 个，覆盖 2,100 余万人 致力于提升巨灾风险的管理能力，建立科学的巨灾风险评估模型、风险雷达系统和大灾综合指挥平台
 <p>12 负责任消费和生产</p>	<ul style="list-style-type: none"> 推行无纸化办公，完善电子保单、电子发票、电子档案等无纸化技术 倡导线上会议，从严控制线下会议 实施供应商评估，优先选用具有环保意识的供应商和环保节能的材料
 <p>13 气候行动</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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 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 推进绿色楼宇建设，配备绿色清洁设备、节能灯管等设施，培养绿色办公习惯

 <p>15 陆地生物</p>	<ul style="list-style-type: none"> 建设“三江源生态公益林”，防治荒漠化，遏制生物多样性的丧失，保护生态环境保护，助推当地社会生态、生活、生产共赢发展 致力于野生动物保护工作，连续十年承保云南野生动物责任险，实现全省覆盖，10年间受益农户超过15万余户
 <p>16 和平、正义与强大机构</p>	<ul style="list-style-type: none"> 建立有效的机制，通过举报渠道、日常风险监测、内审和自查等方式，杜绝一切形式的贪腐、舞弊行为 持续开展覆盖各级机构的合规培训宣导，促进全体干部员工树立遵纪守法意识
 <p>17 促进目标实现的伙伴关系</p>	<ul style="list-style-type: none"> 与政府和企业开展战略合作，在金融科技、业务创新、大健康生态协同等方面开展合作 加入 UN PSI、UN PRI、GIP 等国际原则

中国太保入选的 ESG 指数

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

06

气候相关财务信息披露

治理
战略
风险管理
指标和目标

暴雨、高温等极端天气引发国际社会对气候变化问题的高度关注。中国太保将应对气候变化风险嵌入到公司的经营和投资中，进行气候变化风险识别和评估，逐步构建绿色低碳发展新模式。



治理

中国太保在将气候风险纳入公司治理框架的基础上，进一步将其纳入风险管理和内部控制流程中。在董事会、高级管理层、职能部门等设立气候风险相关岗位，对环境风险和机遇进行识别、分析和管理，增强公司应对气候变化、环境污染等风险的能力。

战略

作为国内领先的综合性保险集团，中国太保从社会责任向可持续发展战略升级，深耕绿色领域，积极推动环境、社会和治理理念在经营管理各环节的落实，全方位助力高质量发展。中国太保把 ESG 理念全面融入公司的经营管理中，识别气候与环境风险，制定应对策略，优化运营体制，推动各个职能部门将相关指标与要求整合融入其日常运营中。

风险管理

气候变化相关风险包括与低碳经济转型相关的风险及与气候变化的实体影响相关的风险。近年来，我国极端气候事件呈多发、频发态势，强降雨、高温、城市内涝等风险长期存在。中国太保运用高科技风险管理工具应对气候变化导致的实体风险，通过灾害防范、灾难救助、产品创新等方式，分散灾害风险，帮助受灾对象恢复生产生活。

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》，适用发生洪水、台风、地震等严重自然灾害及严重事故，根据重大自然灾害造成损失情况，启动相应级别应急预案。

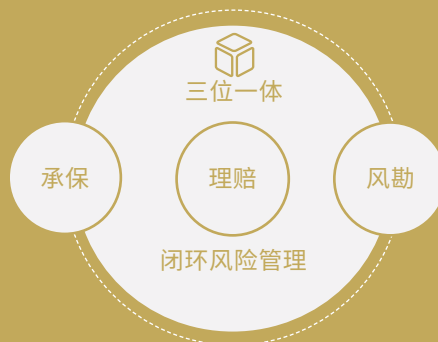
建立科学的巨灾风险评估模型、风险雷达系统和大灾综合指挥平台，逐步提升巨灾定价、大灾预警、灾害减损等能力。

与市场上主要再保人形成良好的巨灾保险再保合作和技术交流，提升风险分散能力和专项技术积累。

更多信息请查阅本报告 P39-40。

案例 风险雷达灾害预警和风险评估信息平台

中国太保自主研发的风险雷达灾害预警和风险评估信息平台，通过融合地理空间数据、自然灾害数据、实时气象数据以及保险业务数据，实现了承保、理赔、风勘三位一体的闭环风险管理。可实时对外提供基于 GIS 技术的风险管理服务，根据台风、暴雨、冰雹等十余种灾害天气的历史发生率、危险等级、影响范围、持续时间等详细指标进行损失预估、地域累计风险评估、气象灾害自动预警。





与专业气象科技公司合作推出“气象指数保险”，对因气候变化造成的农业损失进行赔付，起到鼓励地方政府和农户主动防灾、减灾以及进行抗灾救灾的作用。可以更及时有效帮助农户应对极端灾害，加强农户应对气候变化的能力。同时，对重大灾害性天气事件进行监测、预报，为各级政府部门组织防灾减灾行动提供决策依据，为灾害敏感地区和基层居民提供信息服务。



打造科技服务农险品牌“e农险FAST”，运用互联网技术实现承保、理赔信息一键发布，提供气象预警和气象证明敏捷服务，可以将作物长势标的风险进行全过程监测。通过分级遥感估损，业务大数据分析等技术，使农业保险更符合个性需求。



“e农险”赋能气象指数保险。农业气象指数保险作为绿色保险与数字技术结合的创新应用，解决了传统农业保障成本高、效率低、体验较差的服务模式。中国太保旗下太保产险是世界银行集团国际金融公司（IFC）数字农业气象指数保险项目合作伙伴。

指标和目标

应对气候变化，实现“碳达峰、碳中和”目标，离不开金融企业在产业转型、技术创新、资金融通、风险保障等多方面的作用。“十四五”期间，中国太保计划开展的工作包括：在保险端，创新绿色保险产品，支持客户应对气候变化带来的物理风险和转型风险，结合保险行业独特的保障功能和风险管控思维助推绿色产业发

展；在投资端，积极践行负责任投资、绿色投资，通过债权投资计划、股权投资计划、资产支持计划、产业基金等形式，推动产业链上高污染和高排放企业的转型升级，积极支持绿色产业发展，发挥保险资金优势，参与环保、新能源、节能等绿色能源项目的投融资活动，为经济向绿色化转型提供资金支持；在运营端，开展全辖

碳核算，基于已经取得的减排成绩，进一步落地一系列减排举措，取得实质性减排效果，直至实现中国太保成为一家“碳中和”企业的目标。

有关中国太保温室气体范围 1 和范围 2 排放数据请查阅本报告 P73。

环境绩效

排放物

废弃排放情况	2021	2020	2019
氮氧化物排放量 (千克)	19,219	21,196	35,474
二氧化硫排放量 (千克)	160	303	437
颗粒物排放量 (千克)	1,818	2,023	3,202
氮氧化物排放密度 (千克 / 亿元)	4.36	5.02	9.20
二氧化硫排放密度 (千克 / 亿元)	0.04	0.07	0.11
颗粒物排放密度 (千克 / 亿元)	0.41	0.48	0.83

温室气体排放

温室气体排放情况	2021	2020	2019
温室气体排放量 (范围一) (吨二氧化碳当量)	5,931	4,255	3,692
温室气体排放量 (范围二) (吨二氧化碳当量)	99,993	102,556	145,933
温室气体排放密度 (范围一) (吨二氧化碳当量 / 亿元)	1.35	1.01	0.96
温室气体排放密度 (范围二) (吨二氧化碳当量 / 亿元)	22.69	24.29	37.86

注：1. 温室气体包括二氧化碳、甲烷、氧化亚氮、氢氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。

2. 温室气体范围一为固定能源使用所造成的排放，范围二为外购电力造成的排放。

3. 2021 年温室气体排放量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。

废弃物排放

废弃物排放情况	2021	2020	2019
有害废弃物			
铅酸蓄电池 (千克)	9,449	—	—
碳粉 (千克)	2,980	—	—
硒鼓 (千克)	105,801	—	—
墨盒 (千克)	1,489	—	—
色带 (千克)	1,235	—	—
废旧灯管 (千克)	13,837	—	—
无害废弃物			
生活垃圾 (千克)	8,064,328	—	—

资源及能源使用

能源使用情况	2021	2020	2019
天然气使用量 (立方米)	1,914,525	1,943,781	1,686,504
天然气使用效率 (立方米 / 亿元)	434.48	460.41	437.50
用电量 (度)	168,742,558	102,864,519	177,715,122
用电使用效率 (度 / 亿元)	38,294.62	24,364.97	46,101.22

注：1. 主要能源消耗来源为天然气及外购电力。

2. 能源消耗量数据是根据电力和燃料的消耗量及《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	2021	2020	2019
总耗水量 (吨)	2,375,863	1,418,710	3,075,993
水资源使用效率 (吨 / 亿元)	539.18	336.04	797.95

数据中心资源使用情况	2021	2020	2019
田林路数据中心 PUE	1.82	1.70	1.74
成都数据中心 PUE	1.54	1.55	1.75
罗泾数据中心 PUE	1.55	1.60	2.48
田林路数据中心 用电量 (万度)	2,395	2,880	3,002
成都数据中心 用电量 (万度)	3,623	3,371	3,142
罗泾数据中心 用电量 (万度)	2,140	1,280	211

注:PUE= 数据中心总设备能耗 /IT 设备能耗。

纸张使用情况	2021	2020	2019
办公用纸量 (千克)	494,722	357,769	578,917

电子化绩效

电子化绩效	2021	2020	2019
全年电子保单 (万份)	61,444	43,524	21,881
寿险移动保全占比 (%)	87	85	87
电子发票量 (万份)	3,218	4,248	2,730
通过手机展业的业务量 (万份)	4,419	4,959	4,682
电子批单 (万份)	3,552	3,363	3,238
电子信函 (万份)	32,645	29,677	26,979

短信通知 (万份)	220,770	232,184	188,110
电子签名数量 (万份)	20,262	17,027	10,522
移动理赔 (万份)	863	729	771
电话会议 (次)	436	732	1,191
视频会议 (次)	25,470	19,393	17,572

社会绩效

反贪腐

反贪污培训	2021	2020	2019
培训人次	17,131	12,691	—
培训时长 (小时)	12,843	9,515	—

雇佣情况

员工情况 (人)	2021	2020	2019
员工总人数	114,108	118,119	116,811
本年度新增员工数	12,823	14,558	22,241
外籍员工数	33	73	3
残障员工数	137	139	104

员工情况 (人)	2021	2020	2019
按性别划分			
男员工	53,733	55,282	54,789
女员工	60,375	62,837	62,022
按雇佣类型划分			
劳动合同制员工	107,000	110,940	109,600
劳务派遣制员工	6,815	6,796	6,784
退休返聘制员工	293	383	427
按年龄划分			
30岁及以下员工	33,088	39,360	44,963
31-40岁员工	52,042	50,242	45,995
41-50岁员工	21,240	21,447	20,418
51岁及以上员工	7,738	7,070	5,435
按地区划分			
华北区	12,306	17,171	—
东北区	6,327	6,890	—
华东区	44,525	44,649	—
华中区	15,229	13,543	—
华南区	15,894	15,007	—
西南区	13,164	13,954	—
西北区	6,663	6,905	—

按民族划分			
汉族员工	108,097	112,103	110,588
少数民族员工	5,978	5,943	6,223

雇员流失比率 (%)	2021	2020	2019
整体员工流失比率	14.54	12.59	—

按性别划分			
男员工	15.49	14.48	—
女员工	13.74	10.93	—

按年龄划分			
30岁及以下	26.69	19.95	—
31-40岁	13.21	10.00	—
41-50岁	4.45	3.56	—
51岁及以上	2.28	3.73	—

按地区划分			
华北区	9.47	6.53	—
东北区	12.57	29.27	—
华东区	15.74	10.30	—
华中区	14.06	11.31	—
华南区	20.15	19.32	—
西南区	16.10	16.02	—
西北区	13.08	11.01	—

员工健康与安全

员工工伤情况	2021	2020	2019
因工亡故人数 (%)	0	0	0
因工亡故比率 (%)	0	0	0
因工伤损失工作日数 (天)	2,011	1,994	2,741

员工培训

受训雇员情况	2021	2020	2019
员工培训总支出 (万元)	3,794	5,686	7,752
按性别划分			
男员工受训比率 (%)	48.0	—	—
男员工受训平均时长 (小时)	93.9	38.2	38.1
女员工受训比率 (%)	52.0	—	—
女员工受训平均时长 (小时)	101.7	37.4	42.5
按雇员类别划分			
高级管理层受训比率 (%)	0.7	—	—
高级管理层受训平均时长 (小时)	100.8	92.2	70.1
中级管理层受训比率 (%)	5.0	—	—
中级管理层受训平均时长 (小时)	93.9	55.6	42.4
普通员工受训比率 (%)	94.3	—	—
普通员工受训平均时长 (小时)	98.7	36.4	38.5

供应商

供应商按地区划分 (个)	2021	2020	2019
东北地区	3	2	—
华北地区	130	138	—
华东地区	363	386	—
华中地区	11	10	—
华南地区	53	44	—
西南地区	12	15	—
西北地区	1	—	—
境外供应商	3	5	7

消费者投诉

2021 消费投诉情况	太保产险	太保寿险	太保健康险
监管转送消费投诉 (起)	5,471	9,769	21
亿元保费投诉量 (件 / 亿元)	3.61	4.66	4.32
万张保单投诉量 (件 / 万张)	0.02	0.45	1.07
万人次投诉量 (件 / 万人次)	—	0.08	0.08
消费投诉处理及时率、办结率 (%)	100	100	100
车险投诉 (%)	73	—	—
非车险投诉 (%)	27	—	—
销售纠纷 (%)	21	11	0
理赔纠纷 (%)	79	47	95
其他纠纷 (%)	—	42	5
按区域划分			
华东地区 (%)	35	26	57

华北地区 (%)	16	21	19
中南地区 (%)	10	—	—
东北地区 (%)	10	22	—
华中地区 (%)	9	14	5
华南地区 (%)	15	3	19
西南地区 (%)	8	7	—
西北地区 (%)	7	7	—

太保产险投诉应对	2021	2020	2019
电话中心服务指标			
呼入接通率 (%)	98.62	99.28	99.81
95500 电话服务 IVR 满意度 (%)	99.99	99.98	99.98
理赔效率指标			
当年案件案均报案支付周期 (车险) (天)	8.8	10.1	9.5
万元以下案件案均报案支付周期 (车险) (天)	8.7	8.6	8.3
投诉效率指标			
产险投诉处理及时率 (%)	100	100	100
产险投诉一次性解决率 (%)	95	96	96

太保寿险投诉应对	2021	2020	2019
呼入接通率 (%)	99.51	99.76	99.11
20 秒服务水平 (%)	99.48	99.60	99.10
电话呼入服务满意率 (%)	96.48	96.29	94.76

理赔效率指标			
小额理赔平均支付时效 (天)	0.20	0.21	0.21
小额赔付 5 日结案率 (%)	98.30	99.07	99.28
投诉处理效率			
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	99.83
寿险投诉及时结案率 (%)	100	100	99.92
寿险投诉案件平均处理时长 (天)	5.45	5.44	4.66

满意度指标	2021	2020	2019
长江养老客服热线满意度 (%)	98.8	99.2	97.8
太保健康险电话客服满意度 (%)	99.7	99.7	99.3

违反营销及承保法处罚情况	2021	2020	2019
太保产险			
受罚次数 (次)	31	29	11
受罚总额 (万元)	604	481	238
受警告次数 (次)	4	2	3
太保寿险			
受罚次数 (次)	20	24	6
受罚总额 (万元)	304	297	94
受警告次数 (次)	7	1	1

附录

附录 1 香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》索引

层面、一般披露及关键绩效指标	描述	报告位置
层面 A1: 排放物		
一般披露	有关废气 ¹ 及温室气体 ² 排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物 ³ 的产生等的政策；及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P23
关键绩效指标 A1.1	排放物种类及相关排放数据。	P73
关键绩效指标 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（以每产量单位、每项设施计算）。	P73
关键绩效指标 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）。	P74
关键绩效指标 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）。	P74
关键绩效指标 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。	P23-25
关键绩效指标 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
层面 A2: 资源使用		
一般披露	有效使用资源 ⁴ （包括能源、水及其他原材料）的政策。	P24
关键绩效指标 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）。	P74-75

1 废气排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受国家法律及规例规管的污染物。

2 温室气体包括二氧化碳、甲烷、氧化亚氮、氢氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。

3 有害废弃物指国家规例所界定者。

4 资源可用于生产、存储、运输、楼宇、电子设备等。

关键绩效指标 A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P74
关键绩效指标 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
关键绩效指标 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。	P24
关键绩效指标 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。	P24
关键绩效指标 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。	P25
层面 A4：气候变化		
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。	P71
关键绩效指标 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。	P72
雇佣及劳工常规		
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政策；及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P36； P49
关键绩效指标 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。	P76-78
关键绩效指标 B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	P78
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政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P50

关键绩效指标 B2.1	过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。	P79
关键绩效指标 B2.2	因工伤损失工作日数。	P79
关键绩效指标 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。	P50
层面 B3：发展及培训		
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 ⁵ 活动。	P51
关键绩效指标 B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层）划分的受训雇员百分比。	P79
关键绩效指标 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。	P79
层面 B4：劳工准则		
一般披露	有关防止童工或强制劳工的政策；及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P49
关键绩效指标 B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	P49
关键绩效指标 B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	P49
营运惯例		
层面 B5：供应链管理		
一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策。	P58
关键绩效指标 B5.1	按地区划分的供应商数目。	P80
关键绩效指标 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，以及相关执行及监察方法。	P58
关键绩效指标 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。	P58

⁵ 培训指职业培训，可包括由雇主付费的内外部课程。

关键绩效指标 B5.4	描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法。	P58
层面 B6：产品责任		
一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及隐私事宜及补救方法的： 政策；及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P55-56
关键绩效指标 B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	不适用
关键绩效指标 B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	P80-82
关键绩效指标 B6.3	描述维护及保障知识产权有关的惯例。	P45
关键绩效指标 B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	不适用
关键绩效指标 B6.5	描述消费者资料保障及隐私政策，以及相关执行及监察方法。	P46
层面 B7：反贪污		
一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： 政策；及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P42
关键绩效指标 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。	P42
关键绩效指标 B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	P42
关键绩效指标 B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训。	P42； P76
社区		
层面 B8：社区投资		
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。	P59
关键绩效指标 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）。	P59-60
关键绩效指标 B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	P59

附录 2 全球报告倡议组织 GRI 标准索引

指标编号和描述		在报告中位置
102-1	组织名称	P3
102-2	活动、品牌、产品和服务	P7
102-3	总部位置	P7; P90
102-4	经营位置	P7
102-5	所有权与法律形式	P7
102-6	服务的市场	P7
102-7	组织规模	P7
102-8	关于员工和其他工作者的信息	P49-51; P76
102-9	供应链	P58; P80
102-10	组织及其供应链的重大变化	P58; P80
102-11	预警原则或方针	P38-41; P71-72
102-12	外部倡议	P63-68
102-13	协会的成员资格	P63-68
102-14	高级决策者的声明	P4-6
102-15	关键影响、风险和机遇	P38-40; P71-72
102-16	价值观、原则、标准和行为规范	P31-32
102-17	关于道德的建议和关切问题的机制	P31-32, P37
102-18	管治架构	P35
102-19	授权	P35
102-20	行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	P30
102-21	就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	P31
102-22	最高管治机构及其委员会的组成	见年报《公司治理报告》章节
102-23	最高管治机构主席	见年报《公司治理报告》章节
102-24	最高管治机构的提名和甄选	见年报《公司治理报告》章节
102-25	利益冲突	见年报《风险管理》章节
102-26	最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	P4-6
102-27	最高管治机构的集体认识	P4-6
102-28	最高管治机构的绩效评估	公司官网
102-29	经济、环境和社会影响的识别和管理	P39-40; P71-72
102-30	风险管理流程的效果	P38; P41-42
102-31	经济、环境和社会议题的评审	P32
102-32	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	P4; P30

102-33	重要关切问题的沟通	P31-32
102-34	重要关切问题的性质和总数	P32
102-35	报酬政策	P49
102-36	决定报酬的过程	P49
102-40	利益相关方群体列表	P31
102-41	集体谈判协议	P49
102-42	利益相关方的识别和遴选	P4; P31-32
102-43	利益相关方参与方针	P4; P31-32
102-44	提出的主要议题和关切问题	P31-32
102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	P3
102-46	界定报告内容和议题边界	P3
102-47	实质性议题列表	P32
102-48	信息重述	P3
102-49	报告变化	P3
102-50	报告期	P3
102-51	最近报告日期	P3
102-52	报告周期	P3
102-53	有关本报告问题的联系人信息	P90
102-54	符合 GRI 标准进行报告的声明	P3
102-55	GRI 内容索引	P78
103-1	对实质性议题及其边界的说明	P31-32
103-2	管理方法及其组成部分	P30-35
103-3	管理方法的评估	P30-35
201-1	直接产生和分配的经济价值	P8
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	P71-72
201-3	义务性固定福利计划和其他退休计划	P49
202-1	按性别的标准起薪水平工资与当地最低工资之比	—
202-2	从当地社区雇佣高管的比例	P77
203-1	基础设施投资和支持性服务	P13-19
203-2	重大间接经济影响	P20-22; P26
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	P41-42
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	P41-42
205-3	经确认的腐败事件和采取行动	P41-42
302-1	组织内部的能源消耗量	P74-75
302-2	组织外部的能源消耗量	—

302-3	能源强度	P74-75
302-4	减少能源消耗量	P75
302-5	降低产品和服务的能源需求	P24; P43-44
305-1	直接（范畴 1）温室气体排放	P73
305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放	P73
305-3	其他间接（范畴 3）温室气体排放	—
305-4	温室气体排放强度	P75
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（NO _x ）、硫氧化物（SO _x ）和其他重大气体排放	P73
306-1	按水质及排放目的地分类的排水总量	P74
306-2	按类别及处理方法分类的废弃物总量	P74
306-5	受排水和 / 或径流影响的水体	—
307-1	违反环境法律法规	无违反环境法规情况
308-1	使用环境标准筛选的新供应商	P58
308-2	供应链对环境的负面影响以及采取的行动	P58
401-1	新进员工和员工流动率	P78
401-2	提供给全职员工（不包括临时工或兼职员工）的福利	P49
401-3	育儿假	P49
403-1	职业健康安全管理体系	P50
403-2	危害识别、风险评估和事件调查	P50
403-3	职业健康服务	P50
403-4	职业健康安全事务：工作者的参与、协商和沟通	P50
403-5	工作者职业健康安全培训	P50
403-6	促进工作者健康	P50
403-7	预防和减轻与商业关系直接相关的职业健康安全影响	P50
403-8	职业健康安全管理体系适用的工作者	P50
403-9	工伤	P79
403-10	工作相关的健康问题	P50
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	P79
404-2	员工技能提升方案和过度协助方案	P51
405-1	管治机构与员工的多元化	P39; P49
405-2	男女基本工资和报酬的比例	—
414-1	使用社会标准筛选的新供应商	P58
414-2	供应链对社会的负面影响以及采取的行动	P58
418-1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	P46

附录 3 联系我们

尊敬的读者：

您好！

感谢您在百忙之中阅读《中国太保 2021 年可持续发展报告》。为了更好地满足您的需求，向您提供更有价值的信息，同时促进我们持续改善可持续发展工作绩效，我们殷切地期望您能够对报告提出宝贵意见，通过以下方式反馈给我们：

联系地址：上海市中山南路 1 号 中国太平洋保险（集团）股份有限公司

联系部门：品牌部

谢谢！

中国太平洋保险（集团）股份有限公司

2022 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



杭州2022年亚运会官方合作伙伴
Official Prestige Partner of Asian Games Hangzhou 2022

Z: 200120

T: 021-33960000

中国上海市中山南路1号

No.1, Zhongshan South Road, Shanghai, China