

香港交易及結算所有限公司及香港聯合交易所有限公司對本公告的內容概不負責，對其準確性或完整性亦不發表任何聲明，並明確表示，概不對因本公告全部或任何部分內容而產生或因倚賴該等內容而引致的任何損失承擔任何責任。



中國太平洋保險(集團)股份有限公司
CHINA PACIFIC INSURANCE (GROUP) CO., LTD.

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

(股份代號：02601)

海外監管公告

本公告乃依據《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》第13.10B條的披露義務而作出。

茲載列該公告如下，僅供參考。

承董事會命
中國太平洋保險(集團)股份有限公司
孔慶偉
董事長

香港，2023年3月27日

於本公告日期，本公司執行董事為孔慶偉先生和傅帆先生；非執行董事為黃迪南先生、王他竽先生、吳俊豪先生、陳然先生、周東輝先生、路巧玲女士和John Robert DACEY先生；和獨立非執行董事為劉曉丹女士、陳繼忠先生、林婷懿女士、胡家驪先生和姜旭平先生。



2022

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
年度亮点绩效	06
公司荣誉	07

可持续发展责任力

促进对外开放，深化合作交流	11
坚持人民至上，增进社会福祉	13
坚守保险本源，服务实体经济	16
应对气候变化，推动绿色发展	17
健全农业保障，助力乡村振兴	24
推动区域协同，优化发展机制	26

可持续发展牵引力

可持续发展战略	29
可持续发展管理	29
可持续发展制度	30
利益相关方沟通	31
重大性议题分析	33
可持续发展研究与合作	34



可持续发展内驱力

党建引领	37
公司治理	38
风险内控	40
科技创新	43
数据安全	45
知识产权	46

可持续发展协同力

关爱员工，完善发展平台	49
围绕客户，优化太保服务	54
携手供应商，践行责任采购	57
合作共赢，创建繁荣未来	58
精彩文体，共创美好生活	58
社会公益，彰显责任担当	60

可持续发展价值力

可持续保险原则实施进展	63
负责任投资原则实施进展	64
“一带一路”绿色投资原则实施进展	65
对标联合国可持续发展目标	65

气候相关财务信息披露

治理	69
战略	69
风险管理	70
指标和目标	74

ESG绩效

环境绩效	77
社会绩效	80

附录

附录1 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》索引	87
附录2 香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》索引	87
附录3 全球报告倡议组织GRI标准索引	91
附录4 气候相关财务信息披露(TCFD)索引	97
附录5 ESG评级及指数表现	97
附录6 联系我们	98

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2年发布的可持续发展报告。本报告以中国太保践行ESG理念、推动可持续发展为披露重点。

报告范围

■ 组织范围

本报告以中国太平洋保险（集团）股份有限公司为主体，涵盖中国太保旗下各专业机构。

■ 报告周期

本报告为年度报告，重点披露2022年1月1日至2022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》、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、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》。

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）、富时罗素（FTSE Russell）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（2021）。

本报告回应：负责任投资原则（UNPRI）、可持续保险原则（UNPSI）和“一带一路”绿色投资原则（GIP）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）。

报告获取方式

本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、集团或我们。

董事会声明

中国太保董事会以党的“二十大”精神为指引，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，推动高质量发展。

完善ESG管治架构。以集团董事会作为ESG管理的最高决策机构。2022年，集团成立ESG工作委员会，同时设立集团ESG办公室。各子公司逐步建立ESG组织架构，成立ESG工作领导小组和ESG办公室，积极推动专项工作小组建设，如太保产险成立可持续发展研究中心作为绿色金融工作牵头执行部门；太保寿险成立ESG办公室；太保资产设立ESG投研工作小组；长江养老设立ESG投资及产品研发项目组。

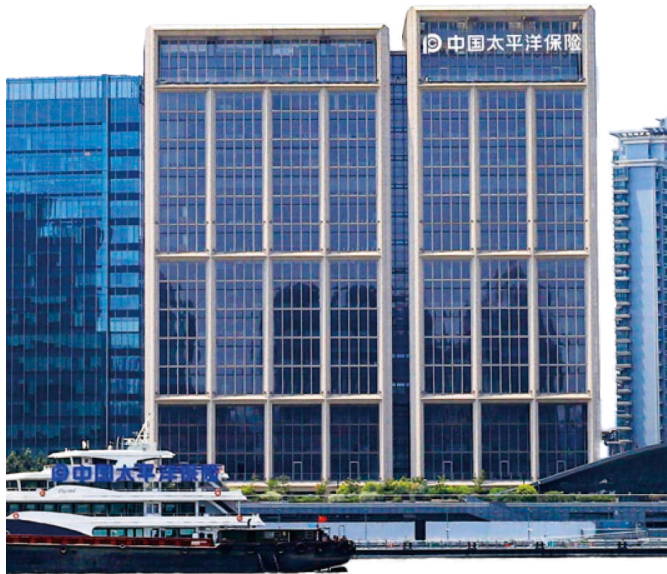
强化ESG战略引领。2022年，制定《中国太平洋保险（集团）股份有限公司环境、社会及治理规划》（2023-2025）。该规划是集团整体战略规划框架下的专项规划，明确了ESG发展愿景目标和实施路径，是指导集团未来三年ESG发展的纲领性文件。各子公司强化ESG战略引领，如产险公司制定《2022-2024年绿色保险（可持续保险）战略规划及实施方案》。

明确年度关键性议题。董事会监督开展利益相关方调研，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。根据利益相关方调研，进一步聚焦服务国家战略、增进社会福祉、助力乡村振兴、支持实体经济、推动绿色发展等，核心关键议题共20个。

推动ESG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。2022年，创建《可持续（绿色）保险标准指引》和编码体系，开展“零碳进博·零塑办博”碳普惠行动计划，绿色保险

创新产品近45款等。各子公司围绕ESG关键议题，进一步明确工作举措，有序落地实施，如太保资产制定《太平洋资产管理有限责任公司绿色金融投资管理办法（试行）》、长江养老制定《长江养老股份有限公司ESG债券投资细则（试行）》，大力推动绿色金融和ESG投资。

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2023年3月审议通过。



董事长致辞

聚可持续力量 做全新引领者

2022年，中国太保面对复杂多变的形势，坚守初心、坚定决心、坚持恒心，以新时代奋斗者的姿态奋进新征程，克服重重困难、经受种种考验，**续写波澜壮阔的太保辉煌，在这极为重要、极不平凡的一年里交出一份有质量的年度成绩单。**

这一年，中国太保在可持续发展道路上奋力奔跑，有无数瞬间值得记录：从延期中抢出速度、于窗口期保证进度、在急难时彰显力量。**正是一次次出发、一次次向前，铸就中国太保向上向善的底气，成就中国太保行业引领者的地位。**

这一年，中国太保以可持续发展镌刻出新的方向，深化可持续发展理念，完善可持续发展治理，传播可持续发展文化，**与高质量发展如影相随**；以人民满意为标尺，以绿色低碳为底色，以科技创新为引领，以太保服务为力量，以安全合规为底线，**奏响可持续发展的新乐章。**

——融入国家发展大局，服务国之大者

我们主动融入国家发展大局，加快构建新发展格局。**助力对外开放**，服务进博会、服贸会，护航一带一路，深化对外合作交流；**推进乡村振兴**，深化乡村帮扶模式，完善三农保险服务，创新助农惠农强农形式；**促进区域发展**，打造区域一体化保险服务，开展关键领域投资布局，赋能区域融合发展；**推动绿色发展**，构建绿色金融服务体系，推进碳达峰碳中和，促进人与自然和谐共生。

——坚持以人民为中心，守护美好生活

我们把增进人民福祉、提高人民生活品质作为出发点。**生命至上，构筑安全保护屏障**。面对重大灾难险情，当好顶梁柱、做好压舱石，全力守护人民群众生命财产安全。**民生至上，布局康养**

服务网络。关注健康养老需求，参与构建健康养老服务体系，让公司发展成果惠及更广大人民。**客户至上，建成太保服务品牌**。以客户需求为导向，构建服务生态圈、保护消费者权益，打造卓越的服务供给能力。

这一年，中国太保以可持续发展为关键点、主轴线和辐射面，**全力谱写新时代太保高质量发展新篇章**。构建和谐的利益相关方关系、提升整合社会资源的能力、完善良好的公司治理，承担更大的社会责任，锻造形成**可持续发展责任感、牵引力、内驱力、协同力和价值力**，汇聚成太保高质量可持续发展的磅礴之力，向着全新引领者的目标迈进。

可持续发展责任感筑底色。为国家担当、为人民尽责、为社会奉献是太保的责任使命，更是太保可持续发展的底色。**关注生态环境**，践行绿水青山理念，**建成三江源公益林2,000多亩**；**关心共同富裕**，创新产品服务新市民群体，防贫保累计提供保障36.5万亿元；**关爱弱势群体**，太保蓝公益基金守护老人记忆、呵护星星的孩子，5.5万多人感受到浓浓爱意。**太保绿、太保红、太保蓝社会责任图谱更为明亮。**

可持续发展牵引力提成色。可持续发展顶层设计迈出关键一步，**ESG规划更明确**，编制三年规划，确定ESG发展目标和路径，引领太保一路前行。**ESG抓手更有力**，集团ESG领导小组、子公司可持续发展领导小组、绿色金融委员会等专业机构既是最强大脑，也是重要推手；**ESG实践更丰富**，ESG理念进一步融入公司实践，与生态、社区、员工、客户及合作伙伴等相融共生。

可持续发展内驱力增亮色。强大内驱力是太保持续发展的不竭

动力。**公司治理发挥引领**。坚持党建引领，提升董事会专业水准，发挥董事会战略引领作用。**科技创新激发活力**。成立太保科技公司，构建高水平数智化服务体系，实现“亿级用户秒级响应，全量数据实时计算”。**风险控制守住底线**。风险管理体系愈益完善，对ESG保险端、投资端进行风险专业评估与决策，指引公司更稳健发展。

可持续发展协同力显本色。协同利益相关方，推动公司与社会共同实现可持续发展。**客户服务满意度更高**。关键旅程NPS（客户净推荐值）表现稳中向好，客户黏性持续提升。**员工发展更有获得感**。引进高层次专业化人才，构筑优秀青年人才池，建立学习成长的长效机制。**朋友圈关系更加紧密**。战略客户拓展至802家，与供应商共建绿色供应链，创建合作共赢典范标杆。

可持续发展价值力添特色。遵循可持续保险、负责任投资等高标准，实现公司价值和社会价值双提升。**绿色保险护航绿色发展**，为清洁能源、降低污染、生态保护、绿色交通、应对气候等领域提供保障超过8万亿元。**绿色投资助力美丽家园建设**。参与能源、环保、水务、防污等绿色投资1,500亿元。**绿色运营促进和谐生态发展**。太保家园、数据中心、运营后台、办公出行等遵循绿色标准，降低能耗，提升效能。

又是一年春好处，生机勃勃的向上力量正扑面而来。从过往中感受成长，我们感恩而珍惜，务实而自信；从过往中汲取力量，我们笃行而热忱，求索而坚定。2023年的崭新画卷已铺开，**我们以生态文明为引领，澎湃奋进力量，坚定可持续道路，在保险业新时代高质量发展中塑造全新的引领地位！**

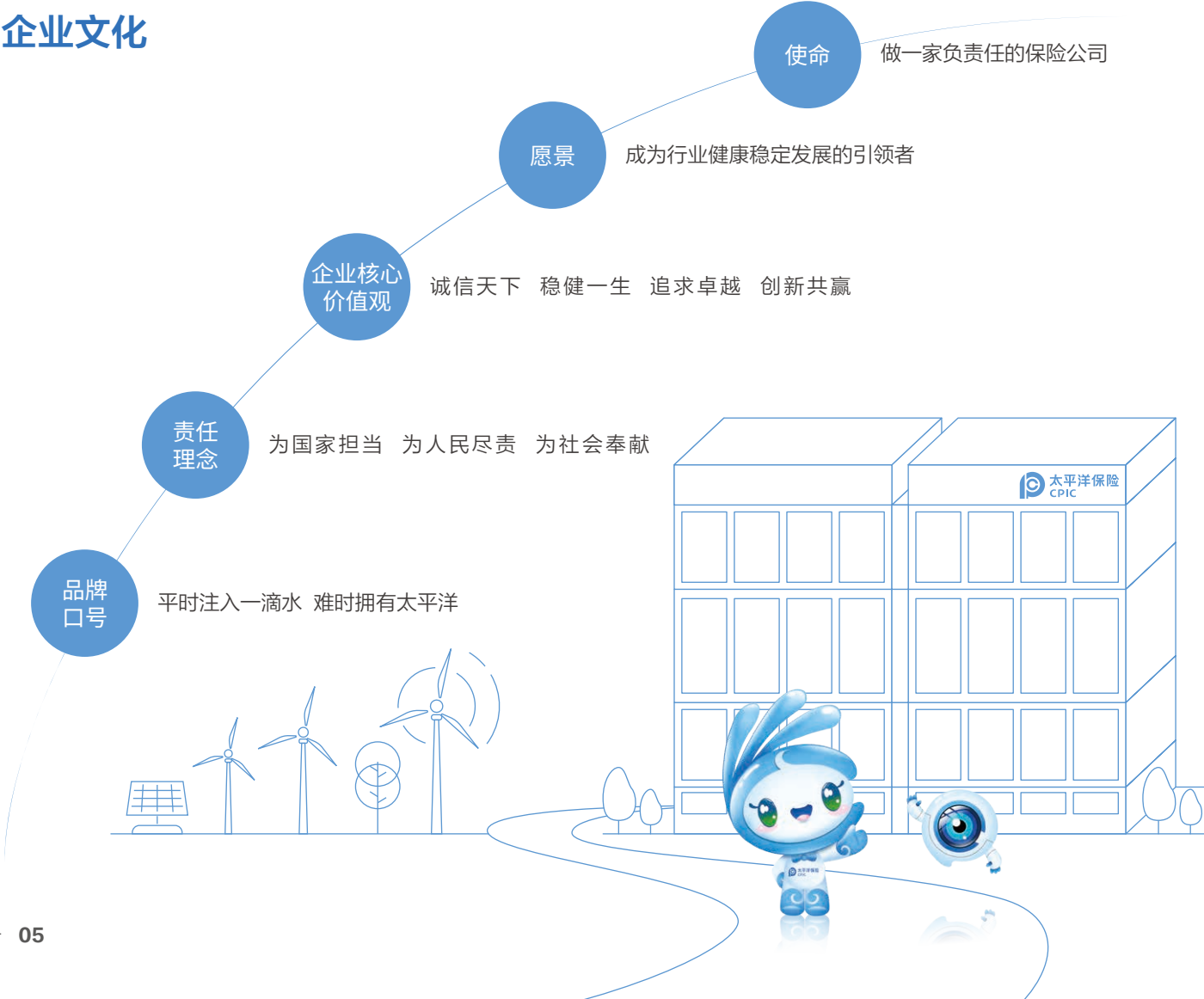


关于中国太保

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



年度亮点绩效

经济范畴

	2022	2021	2020
集团营业收入（百万元）	455,372	440,643	422,182
集团净资产（百万元）	228,446	226,741	215,224
集团客户数（万名）	17,053	16,839	14,894

环境范畴

	2022	2021	2020
人均温室气体排放量（吨二氧化碳当量/人）	0.75	0.93	0.98
电子保单数量（万份）	58,103	61,444	43,524
视频/电话会议（次）	37,322	25,906	20,125

社会范畴

	2022	2021	2020
员工总人数（人）	110,862	114,108	118,119
女员工比率（%）	52.66	52.91	53.20
员工培训总支出（万元）	366	306	315
公益捐赠（百万元）	50	78	41
每股社会贡献值（元）	5.57	-	-

治理范畴

	2022	2021	2020
召开董事会会议（次）	7	6	10
投资者服务（次）	678	650	-
员工反贪污培训(人次)	102,161	17,131	12,691

注：2022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。

公司荣誉



中国太保**连续12年**上榜《**财富**》**世界500强**



BrandFinance

“2022年**全球最具价值保险品牌100强**”
排名第5位

社会责任

太保蓝公益基金会荣获第一届“**上海慈善奖**”

中国太保荣获《**证券时报**》**2022“方舟奖”**
——**优秀社会责任保险公司**

中国太保2021年可持续发展报告荣获《**中国银行保险报**》
“**金诺奖**”——**年度优秀社会责任报告**

太保寿险荣获**LOMA2022年度教育成就奖(EAA)**
及**卓越教育奖(EIE)**

环境保护

中国太保“**绿色低碳**”**优秀案例**收录于国务院国资委《**国资国企社会责任蓝皮书（2022）**》

中国太保入选福布斯中国**2022中国ESG50榜单**

中国太保荣获人民网“**人民企业社会责任奖——绿色发展奖**”

中国太保荣获《**投资时报**》**2022ESG绿色公司之星**

中国太保荣获澎湃新闻“**2022 Top金融榜**”**年度绿色金融奖**

中国太保荣获凤凰卫视、世界自然基金会（WWF）
2022“碳中和行动者”年度传播影响力奖

太保产险荣获《**21世纪经济报道**》**绿色低碳公司**

中国太保荣获2022第一财经·**中国企业社会责任榜**
——**责任典范奖**

中国太保荣获2022中国企业**ESG“金质奖”**
——**责任投资最佳保险公司奖**

中国太保荣获前程无忧网**2022企业ESG影响力典范**和**2022中国典范雇主奖**



公司治理

中国太保董事长孔庆伟荣获中国企业家联合会、中国企业家协会“**2021-2022年度全国优秀企业家**”称号

中国太保荣获香港管理专业协会（HKMA）第八届**投资者关系大奖之优秀奖**

中国太保荣获香港管理专业协会（HKMA）**2022年度最佳年报大奖**（红筹股和H股类别、设计嘉奖类别）

科技创新

太保科技“猫”系列自动化测试平台、产险营运集约2.0项目入选上海市国资委第三批“**企业信息化建设示范工程**”

“太保信创实践”案例荣获2022上海城市数字化转型“智慧工匠”选树、“领军先锋”评选活动**信创应用案例一等奖**

太保服务

在中国银保信公开发布的“**保险服务质量指数**”中，**产、寿险公司持续名列前茅**

太保健康险连续5年获评“**重质守信——3·15满意单位**”

太保家园荣获“**2021中国康养产业品牌影响力TOP10**”

太保寿险数智服务“芯”体验案例荣获人民网**第十九届人民匠心服务奖**

长江养老荣获《亚洲资产管理》**2022年度最佳成就奖**

品牌传播

中国太保荣获《中国银行保险报》2022年“**金诺奖**”——**中国金融品牌影响力典范和中国金融品牌创新典范**

中国太保荣获人民网**第十九届人民匠心品牌奖**

中国太保荣获第四届中国金融年度品牌案例大赛“**声誉管理年度案例奖**”



1

可持续发展责任力

中国太保融入国家发展大局，服务国之大者；坚持以人民为中心，守护美好生活，责任担当是可持续发展的底色。

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
服务实体经济

应对气候变化
推动绿色发展

健全农业保障
助力乡村振兴

推动区域协同
优化发展机制







连续**5**年
护航进博会



为进博会提供累计保额逾
3.8万亿元



为服贸会提供累计保额逾
4,600亿元

促进对外开放，深化合作交流

中国太保为进博会、服贸会等国际展会提供全面的风险保障，护航“一带一路”，助力中国高水平对外开放。

服务国际展会

进博会

五年进博会记录了中国市场的开放和发展，同样也记录了中国企业在改革开放的浪潮中茁壮成长的征程。作为进博会的核心支持企业和指定保险服务商，中国太保以融入和服务新发展格局为己任，连续五年护航进博会越办越好，累计为进博会提供总保额逾3.8万亿元的“产、寿、健”一站式综合保险保障方案。

进博会上，中国太保携手华为公司共同主办“共享合作，智绿未来——科技金融赋能可持续发展”2022年国际高峰论坛，见证“上海交通大学医学院——中国太保源申康复研究院”成立，发布“芯”活力服务品牌。



服贸会

作为服贸会全球合作伙伴和指定保险服务商，中国太保全面推进服贸会风险保障服务提档升级，连续3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，累计保额逾4,600亿元。同时，全方位展示公司支持“双碳经济”转型、服务乡村振兴、服务国家战略、保障风险管理等方面的最新成果。

护航“一带一路”

支持企业“走出去”

中国太保通过企业出口信用险产品积极为民营企业出口提供应收账款保障。截至2022年末，已承保企业出口贸易额646亿元，共支付出口信用险赔款9,257万元。“海外无忧”人员保障产品累计承保人次25万，服务企业上千家。

建设“一带一路”智慧云平台

中国太保首创“一带一路”智慧云平台，融合“卫星+安防”两大科技手段，覆盖事前预警、事中监测和事后定损各环节，为超过120个国家，遍及亚非拉地区100多家中资企业，提供万亿风险保障，打造保险服务“一带一路”新模式。



承保企业出口贸易额

646亿元



支付出口信用险赔款

9,257万元



超过

120个国家



中资企业

100多家



提供保险保障

10,000亿元

坚持人民至上，增进社会福祉

中国太保实施健康战略，助力多层次医疗保障体系建设，布局养老产业，初步建立覆盖客户全生命周期的服务供给能力。

强化健康保障

中国太保积极参与社会保障体系建设，提升健康产品服务供给能力。

政保业务

截至2022年末，在办各类医保合作项目覆盖32个省市自治区，服务1.6亿多参保人。

惠民保

截至2022年末，惠民保覆盖15个省、90余个城市，服务5,300万参保人。

大病医保

截至2022年末，实施大病保险项目超过60个，覆盖1亿多参保人。

长期护理保险

打通上下游医疗、康养产业链，为失能老人提供医疗保障之外的长期护理服务。截至2022年末，产险长期护理保险服务4,350万参保人。寿险长期护理保险服务5,000万参保人，累计赔付超420万人次，赔款超20亿元。



健康保险服务

通过科技助力，打造太医管家、太保蓝本、源申康复等医疗服务品牌。

太医管家

太医管家拥有近千人的“自建医生+外部专家”服务团队，已为超400万用户及其家庭成员提供7*24小时家医及管理式医疗服务。

2022年，太保寿险联合太医管家，培训认证广慈健康管理师8,870名，助力中国太保持续深化“健康预防、精准诊断、治疗保障、康复支持”一体化的康养服务。推出两款家医产品——“百岁兰守护卡”和“宝贝好成长卡”，聚焦老人健康和儿童成长，助力构建“一老一小”健康保障体系。



太医管家服务团队

近**1,000**人



服务客户及其家庭成员

超**400**万

太保蓝本

太保蓝本以国内三甲医院专家资源为支撑，服务网点遍布全国，提供诊前、诊中、诊后的健康管理、就医绿色通道等医疗服务。截至2022年末，服务覆盖近400座城市，2,800多家公立医院，2022年使用人次达14.1万人次，同比增长15%。

源申康复

2022年，发布首个专业康复医疗品牌“源申康复”，与上海交大医学院围绕康复医疗领域深化校企合作。



培训认证广慈健康管理师

8,870名

蓝医保

推出“蓝医保”系列医疗险，提供20年长期医疗险、最高800万元的累计医疗保额，覆盖一般医疗、特定疾病与重疾医疗。



太保蓝本服务覆盖

近**400**座城市

2,800多家公立医院

家安芯

2022年，发布首款非标体百万医疗“家安芯”，填补带病群体保障缺口，承保范围拓展至5类专病人群，覆盖超20种慢病人群。



太保家园
在全国**11**个城市
落地**12**个项目
总投资储备床位达**1.3**万张



完善养老服务

太保家园

截至2022年末,太保家园已在全国11个城市落地了12个项目,初步完成养老产业全国布局,其中成都、大理、杭州社区已正式开业运营,武汉、青岛、北京、郑州等地社区项目推进建设。项目累计开工63.68万平方米,在建6,700

套养老公寓、11,300张床位,总投资储备床位达1.3万张。太保家园已形成“颐养社区、乐养社区、康养社区”三大产品线,为客户提供全年龄覆盖、全天候响应、全方位呵护的养老服务。

案例：太保家园·大理国际乐养社区

太保家园·大理国际乐养社区一期建筑面积2万平方米,拥有旅居公寓100余套。社区由接待中心、活动中心、健康理疗

中心等13栋建筑组成,提供住宿、餐饮、健康测评、理疗康养、娱乐、会议等全面、贴心、一站式的综合性服务。



服务美团平台累计承保
1.07亿人次



个人养老金业务

探索专属商业养老新业态,布局个人养老金业务。作为首批6家试点公司之一,

积极服务各类人群的养老保障需求,推出“易生福”专属商业养老保险。

创新新市民服务

立足新市民在创业、就业、住房、教育等重点领域的金融需求,开发适合新市民房屋居住人员保险保障的险种,包括重大事故及灾害对房屋内人身保险、财产保险造成损失的综合意外保险、异地扶贫搬迁就业救助责任保险、农民工工资支付保证保险等产品,持续为建筑、物流快递、家政服务等行业提供职业伤害保险。截至

2022年末,累计为3,000名异地搬迁人员提供保障金额1,502万元。2020年起服务美团平台,开发多场景保险,累计承保人数达1.07亿人次,覆盖全国28个省市自治区。

开展新市民宣传月活动,线上与线下相结合,通过进社区、校园、企业等方式,丰富新市民群体金融知识。

坚守保险本源，服务实体经济

中国太保服务国家重大基础设施，助力国民经济提质增效、城镇化等重大工程项目。

推进新型工业化

服务新兴领域

在集成电路领域，承保多个国内头部芯片工厂项目，从产业链、出口、人员安全、责任等各个方面提供全流程的保险服务；在新能源车领域，布局新能源车全产业链，成功落地新

能源车险直营新模式，直面对接“电动化、智能化、共享化”的新能源车时代。

服务航天事业

2022年，独家承保快舟一号甲试验卫星，提供火箭保险、火箭发射第三者责任保险等相关保障。截至2022年末，已为10余发快舟一号甲运载火箭提供全面风险保障。



赋能生物医药

为生物医药企业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，并建立了基于疫苗产业生态的完整保障体系。以“智慧保险”护航智慧医药、智能制药，加快国际生物医药科研成果接力孵化，解决新药从研发到上市全生命周期所要面临的各种不确定风险。





帮助小微企业主、个体工商户

40万家(次)

获得融资

超**1,800**亿元



服务民营企业

约**48**万家(次)

保险金额

超**617**亿元



五大领域绿色保险

超**8**万亿元

产品

超**120**款

创新产品

45款

推进普惠金融

围绕“增量、扩面、提质、降本”，持续加大小微企业金融支持力度，帮助解决小微企业融资难、担保难的问题。

太享贷

太享贷为小微企业主和个人客户提供智能自动核保，快速帮助广大小微企业主、个体工商户从银行获得融资资金。截至2022年末，累计帮助40万小微企业主、个体工商户从银行等金融机构获得融资资金超1,800亿元。

保证险

太保产险推进替换保证金类保证险发展，提供开办工程投标、建设合同履约、业主合同款支付、建设工程质量和工人工资支付等多维度的保险，帮助民营建筑企业减轻资金负担。截至2022年末，服务民营企业共计约48万家/次，保险金额超617亿元。

应对气候变化，推动绿色发展

中国太保应对气候变化、保护生态环境，推动落实绿色金融、低碳运营等一系列举措，促进人与自然和谐共生。

发展绿色金融

参与绿色金融体制机制创新，为国家经济绿色转型提供融资支持。

绿色保险

推行绿色保险，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、绿色交通运输等五大领域，合计提供保障超8万亿元，产品120余款，其中创新产品45款。先后落地首个草原

碳汇遥感指数保险、首个湿地碳汇生态价值保险、全国首单单株林木碳汇保险等，截至2022年末，为3.5亿亩各类林地提供约2,200亿元的风险保障，切实促进林业和生态文明建设的健康发展。



巨灾保险

截至2022年末，累计向社会提供巨灾风险保障约**7,000亿元**。推出“安惠保”巨灾保险解决方案，为业内首创的全国性县域巨灾指数保险产品。



清洁能源保险

截至2022年末，清洁能源项目累计保额超**1.2万亿元**。为**280万辆**新能源车提供保障超**2万亿元**，承保市场上超1/3的风电安装船。



环境污染责任保险

累计为约**7,000家**企业提供环责险保障超**110亿元**，引入第三方环境风险评估机构和环评技术，分析企业重大危险源情况和附近水源地等地理信息，评估触发环境污染事件的关键节点，精准提供风控建议。



生态碳汇保险

在内蒙古、厦门、宁波、海南、浙江等多地成功落地生态碳汇保险，品类覆盖森林、草原、湿地、茶树等品种。截至2022年末，为**3.5亿**亩各类林地提供**2,200亿元**的风险保障。



野生动物责任险

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，累计赔付超过**3.6亿元**，受益农户达**16.2万**余户。



2022年，创建《可持续（绿色）保险标准指引》和编码体系，包括服务绿色转型、服务民生福祉提升、服务实体经济韧性、服务对外开放提质**4大**类别，涵盖**12个**领域，**22个**细分领域和**47个**业务范围。充分利用大数据、人工智能、云计算等前

沿科技，推动绿色保险数字化平台建设、气候环境风险分析建模。打造业内首个新能源风险管理保险科技平台——“风光无险”，建立能源行业的风险减量管理技术平台。

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，直接参与绿色项目投资建设，领域涵盖清洁交通、清洁能源、资源节约、循环利用和污染防治、生态环

境、基础设施绿色升级、绿色服务产业等。截至2022年末，累计绿色投资超过1,500亿元。



累计绿色投资

超**1,500亿元**



棚户区改造和基建投资

100亿元



鲁山豫能债权投资

50亿元



贵州水头夹岩项目债权投资

30亿元

新能源

配合风电、水电、光伏发电等新能源经济运行开展绿色投资，2022年投资绿色贴标债券、乡村振兴债券和碳中和债券近**85亿元**。

清洁能源

投资各类可持续挂钩债、蓝色债券、绿色债券、碳中和债，涉及主体有福建华电福瑞能源发展有限公司、广东省环保集团有限公司、国家电网有限公司、华能国际电力股份有限公司等；投资中国节能环保集团发行的多期公司债及中期票据，发行**24亿元**“太平洋-中节能风电基础设施债券投资计划”。

完成鲁山豫能债权投资计划**50亿元**的登记工作，资金用于河南鲁山抽水蓄能电站项目。项目建成投产后，预计每年可减少电网标煤耗**14万吨**，减排二氧化碳**31万吨**、二氧化硫**4,004吨**、氮氧化物**648吨**。

发行上饶投控光伏发电项目基础设施债权投资计划，用于上饶市第一个光伏扶贫发电项目。

水资源保护

发行**30亿元**“太平洋-贵州水头夹岩项目债权投资计划”，解决黔西北地区城镇及农村经济社会发展的缺水矛盾；发行汉江环境资源基础设施债权投资计划，保护襄阳市水环境；发行河南水投洛阳水生态基础设施债权投资计划，保护洛河水生态。

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，债券投资计划产品存续规模超**100亿元**。

污染防治

中原豫资基础设施债权投资计划登记规模**22亿元**，用于正阳县慎水河中支及清水河下游生态环境治理PPP项目、宁陵县四湖休闲区综合整治PPP项目，助力修复水体生态自净能力，改善水系河道的生态环境，促进城市可持续发展。

ESG主题产品

成立3只ESG主题产品，包括太平洋卓越碳中和主题产品、太平洋卓越低碳主题产品和太平洋卓越ESG债券精选资产管理产品，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。

用于支持陆家嘴金融城碳中和绿色低碳事业及服务长三角产业发展的长江养老金色增盈6号资产管理产品仍在存续期，投资管理情况良好；完成长江金色稳利3号资产管理产品ESG策略改造。



资产投资流程中的ESG要求		实践与探索
1	上市公司投票过程中考虑ESG因素的情况	初步制定ESG积极所有权策略，并逐步将投票流程中对公司议案的分析纳入ESG分析框架。
2	新兴市场上股票投资过程中考虑ESG因素的情况	对研究标的开展ESG评估分析，将ESG分析与基本面分析相结合，将ESG因素纳入权益投资流程和决策考量。初步建立数据库，用以定量判断研究标的ESG水平。 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。
3	固定收益（非公司类）投资过程中考虑ESG因素的情况	在固定收益投资中，将环境、社会和公司治理因素纳入考量，在投资策略制定和标的筛选的过程中应充分考量ESG因素。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。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。
4	固定收益（公司类）投资过程中考虑ESG因素的情况	对固定收益（公司类）在信用评级框架中将公司ESG因素纳入考量，重点关注ESG因素对被评级企业的竞争能力、财务状况等方面的影响。在公司信用评估部门提供的债券可投池的基础上，优先筛选ESG评分较高主体进行投资。
5	对冲基金和另类投资过程中考虑ESG因素的情况	在另类投资中积极践行ESG发展理念，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。
6	公司参与或代理投票政策	逐步落实将投票流程中对公司议案的分析纳入ESG分析框架；对相关第三方代理投票服务机构进行调研。

此外，太保资产制定《太平洋资产管理有限责任公司绿色金融投资管理办法（试行）》，覆盖债券投资、金融产品投资、权益投资三大投资维度，于投资全流程中纳入ESG因素，定期收集拟投资标的及被投资标的包括环境信息披露情况等在内的所有相关ESG数据及信息，全面评估、追踪、管理ESG风险。

践行绿色运营

推行绿色办公

节约用电

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”。在使用率较低的区域，采用感应控制灯具。规定办公室冬季采暖设定

温度不高于20℃，夏季制冷设定温度不低于26℃。打印机、复印机限制待机时长。



冬季温度

不高于**20℃**

夏季温度

不低于**26℃**



电子信函订阅率

86.5%

节约用水

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。

资源使用

推广和应用节能技术产品，淘汰高耗能设施设备。办公用品的使用建立领用台账，杜绝浪费。倡议员工不使用一次性餐具。倡导光盘行动，节约粮食。

废弃物处理

建立废弃物产生、收运、处置台账。分类管理有害废弃物和无害废弃物，厨余垃圾由环卫指定的收残单位处理。

无纸化办公

全流程线上化服务能力持续扩面升级，太保寿险推行电子批单、电子保单、电子信函等无纸化服务，电子信函订阅率达86.5%。

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，线上完成日常办公、采购审批和差旅报销流程。

减少温室气体排放

集团总部及子公司在办公、运营等方面要求践行ESG理念，降低能源消耗，推动绿色行动，减少温室气体排放。如太保产险启动CL-01低碳运行机制建设项目，迭代设计和建立行业首创的“实物+财务+碳排放”的一体化管理模式，实现公司低碳运行目标。

打造绿色建筑

推进绿色楼宇建设。大湾区总部大楼已取得WELL HSR认证和LEED-CS铂金认证，建立以“健康、绿色”为内核的ECO-Office物业服务体系。太保成都数据中心为中国内地第一个获得LEED认证的数据中心。

太保家园成都、杭州、上海崇明3家社区已获得绿色建筑三星级设计标识，其中成都社区是养老行业首个获得此标识的整体项目。此外，太保家园上海普陀、南京、武汉、青岛、厦门等8家社区还获得WELL健康建筑标准中期认证。



倡导绿色生活

2022年，上线“碳险家”平台，参与用户1万余人，通过记录员工个人行为碳足迹，鼓励用户线上进行上会议、绿色通勤，线上学习、低碳差旅、无纸化办公等低碳行为，通过积累碳积分兑换权益的激励措施，引导参与绿色打卡任务，促进碳减排。

“太保森林”小程序实现线上植树与三江源树木认养结合。用户通过电子保单、电子信函、线上保全等操作累计积分，认养三江源公益林树木。





捐款

3,330万元



造林

2,000余亩



植树

近**12**万株



“零碳进博·零塑办博”

抵消个人碳排放量

约**3,300**吨

坚持绿色公益

“三江源”生态公益林

自2020年以来，集团持续规划建设三江源公益林，公司和员工共捐款3,330万元，在三江源国家公园东门户——青海省共和县德吉滩上植树造林，先后完成三期三江源公益林建设，共造林2,000余亩，植树近12万株。

公益林为当地人民的生活带来了“绿色希望”。公益林建设共用工约11万人次，支出劳务费用1,100余万元，务工人员全部来自当地建档立卡贫困户。公益林后续养护还将继续创造更多就业机会。



2022年，开展“你投保，我捐赠”活动，客户每一次投保人身险长险、车险等产品，太保都将捐赠0.3元用于三江源种植公益林，倡导绿色行动。

2022年进博会上，向现场观众展示三江源公益林建林、护林和成林的历程，发布首款三江源公益林数字藏品，现场观众可扫码领取，并认养三江源公益林树木。

案例：零碳进博·零塑办博

2022年，开展“零碳进博·零塑办博”碳普惠行动计划，近6万人参与，抵消约3,300吨个人碳排放量。



健全农业保障，助力乡村振兴

中国太保在乡村发展、乡村建设、乡村治理等重点领域持续深化具有太保特色的乡村振兴长效机制。

乡村帮扶

防贫保

截至2022年末，防贫保增点扩面至全国1,175个区县，累计提供保险保障逾36.5万亿元，累计支付防贫救助金20.34亿元。

捐赠帮扶

截至2022年末，累计投入1,900余万元帮扶款，在全国20余省东西协作和结对地区深化产业支持，巩固脱贫成果。

产业帮扶

为农产品仓储保鲜冷链物流设施、产地低温直销配送中心、农村公路水利等农村基础设施、公共服务设施提供保障，在全国15个省市开展高标准农田IDI项目。向内蒙古察右中旗投入

驻村干部

2022年，持续向重点地区派出驻村干部275人，其中第一书记68人。

消费帮扶

将助力乡村振兴与关心员工生活有机统一起来，购买消费帮扶特色农产品，发动各机构工会和员工，为消费帮扶活动奉献爱心。截至2022年末，线上线下消费帮扶265万元。

100万元帮扶资金，参与建设察右中旗辉腾锡勒草原蒙古马文化产业园项目。项目建成后，预计每年血清和马驹销售收入将达到800万元，促进周边相关第三产业发展，带动群众增收。

农业保险服务

截至2022年末，中国太保提供各类农险保障6,652亿元，农险理赔惠及农户3,032万户次，支付赔款近98亿元；累计开发逾3,500款农险产品，实现农林牧渔全领域产品全覆盖。

承保近180个“保险+期货”项目，为150万户农户提供保障，推动农险保障从保物化成本向保完全成本、从保产量损失向保价格收入升

级。山东武城县“保险+期货”玉米收入保险项目赋能地方农业的案例成功入选第三届全球减贫案例。累计开发气象指数保险超50款，总保额达31亿元。

积极开展“一县一特”“一县多品”地方特色保险，在内蒙古、山东等15省落地中央“以奖代补”政策。



防贫保覆盖

1,175个区县



累计提供保障

逾**36.5**万亿元



累计支付救助金

20.34亿元



驻村干部

275人



投入帮扶款

1,900余万元





农险保障

6,652亿元



支付赔款近

98亿元



农险理赔农户

3,032万户次



开发农险产品

逾**3,500**款



为主粮耕地提供风险保障

逾**670**亿元



全国建成三农服务站

3,800余个

保障粮食安全

在河南、河北、山东等13个粮食主产区积极推进三大主粮作物的成本和收入保险。截至2022年末，在380余个产粮大县为逾7,400万亩次、862万多户次粮农的主粮耕地提供逾670亿元风险保障，保障国家粮食安全。

促进农业质效双升

在上海，创新推出商业性优质稻米收入保险，预计投保农户每亩增收10-15%。

在海南，开发平价蔬菜保供一揽子保险，稳定蔬菜种植面积，保障平价蔬菜供应量。

在浙江，为近2,000户农户提供了涵盖种植和养殖业产销全流程、多层次风险保障。

在江苏，推出家庭农场综合保险，为不同类型农场提供量身定制的保险保障。

在苏州，推出从种子到餐桌全流程保险保障。

数字化农险理赔

利用“e农险”卫星遥感+无人机+地面专家的“天、空、地”服务模式，进行成长期长势监测、收获期产量估测。使用卫星遥感对保险地块全域分级分层，预估产量，利用无人机“慧眼”技术，重点勘测损失地块，精确测损，实现理赔全流程的精准高效。

“三农”服务站

截至2022年末，在全国建成以3,800余个三农服务站为堡垒、1.5万余协保员为支撑的基层服务网络体系。



推动区域协同，优化发展机制

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。

粤港澳大湾区

制定《粤港澳大湾区建设专项工作三年行动方案》，成立专门机构推动集团大湾区战略及“六个一”重点项目落地。开展关键领域投资布局，推进香港、内地保险产服融合，以“保险+科技”赋能区域一体化。

强化大湾区战略客户合作，新增中国电子、中兴通讯等22家。推动大湾区产品服务创新，截至2022年末，累计投资规模超1,000亿元。



大湾区

投资规模超

1,000亿元

长三角一体化

落实异地查勘、定损追偿、核赔等“跨区同城化通赔”制度，推进长三角生态绿色一体化发展，与金泽镇、朱家角镇全面开展绿色保险业务合作，落地生态绿色环境污染救助责任保险。截至2022年末，服务科技型中小企业1,314家次，牵引拉动贷款累计73.25亿。与国泰君安、上海浦发、上海银行等联合发布“保证银”高端客户综合服务品牌，打造区域金融一体化服务新名片。



长三角

牵引科技型中小企业贷款

73.25亿元

京津冀协同

推动京津冀区域协同，提升一体化服务水平。牵头参与保险行业车险理赔等京津冀政策一体化的修订与出台。为京津冀综合交通体系建设提供风险保障301.29亿元。承保河北雄安新区医院（宣武医院）建设项目、中国卫星网络集团有限公司雄安新区总部大楼建设等重大项目，助力河北在京津功能疏解和产业转移中承接的功能。



京津冀

为综合交通体系提供保障

301.29亿元

2

可持续发展牵引力

中国太保可持续顶层设计迈出关键一步，ESG规划更明确，ESG抓手更有力，牵引ESG实践更丰富。

可持续
发展战略

可持续
发展管理

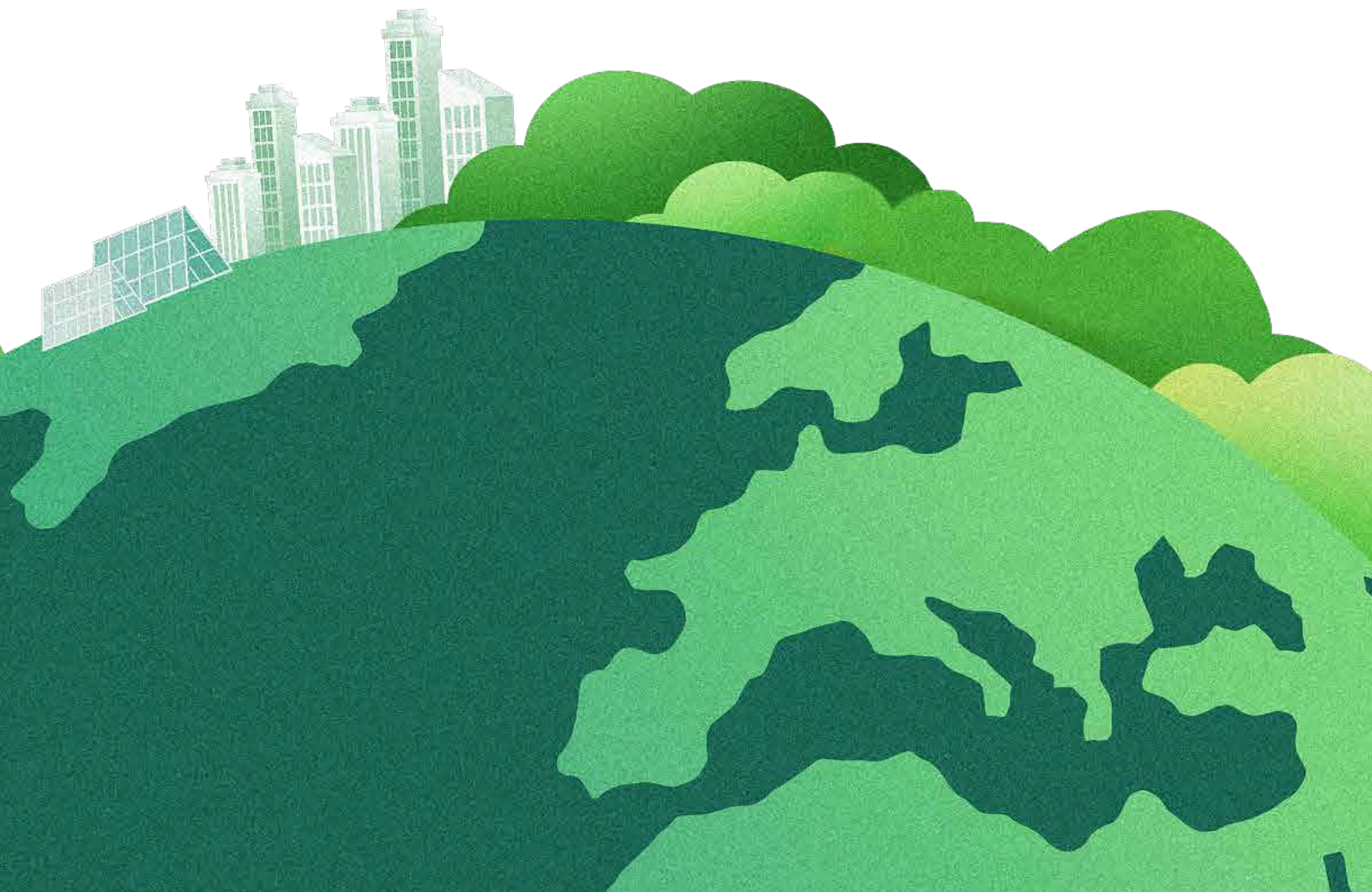
可持续
发展制度

利益相关方
沟通

重大性议题
分析

可持续发展
研究与合作





可持续发展战略

2022年，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），明确公司ESG发展目标和实现路径。

将围绕应对气候变化、构建韧性社会、实施绿色运营、发展绿色金融、完善客户经营、保障员工发展等重要议题，持续完善公司治理架构，全面塑造可持续发展文化，推动形成与生态环境和经济社会相关利益方和谐共生、互利共赢的发展格局，提升公司ESG发展水平，融入国家战略发展方向，助力实现我国碳达峰碳中和目标，全面建设人与自然和谐发展的中国式现代化。



可持续发展管理

持续完善ESG治理架构，将ESG理念融入公司管治。

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	负责识别公司ESG风险，设定公司ESG目标计划、管理政策、绩效考核等，监督ESG战略执行情况。
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	统筹推动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。

董事会执行董事和管理层的绩效薪酬框架中设有与ESG表现相关联的考核指标。



各子公司完善ESG管理架构。太保产险成立可持续发展（ESG）领导小组作为高级管理层履行相关职责，牵头负责公司绿色金融工作，下设可持续发展研究中心作为牵头执行部

门；太保寿险设立ESG办公室；太保资产设立证券投资决策委员会，下设ESG投研工作小组；长江养老成立ESG投资及产品研发项目组。

可持续发展制度

太保产险制定《2022-2024年绿色保险（可持续保险）战略规划及实施方案》，将年度绿色金融发展情况报告作为董事会议题纳入2023年度“三会”会议计划。

太保资产制定《太平洋资产管理有限责任公司绿色金融投资管

理办法（试行）》，将ESG因素综合考虑进整体的投资决策流程之中。

长江养老制定《长江养老股份有限公司ESG债券投资细则（试行）》，明确公司ESG债券投资的债券池分类及入池标准。

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
政府与监管机构	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
供应商	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
合作伙伴	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
社会	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
环境	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

年度重大性ESG议题调查采取政策研究、专家判断、部门访谈相结合的方式。基础议题主要来源于国家大政方针、交易所ESG相关文件所涉及的披露议题、外部ESG评级指标，同时对标行业发展趋势、负责任投资人关切、联合国可持续发展目标（SDGs）等。

重大性分析结果

重大性议题分析从两个评估角度出发：内部重要性评估和外部重要性评估。

针对内部重要性评估，考虑的因素有中国太保主要的价值观、政策、策略、运营管理系统、目的及目标、声誉风险及机遇、有关活动影响环境及社会的程度、对中国太保有投资或投入的权益人利益或期望等，主要由中国太保的管理层及员工进行反馈。

最终确定了20个与中国太保密切关联的实质性议题，包括8个核心议题，分别是实施大健康战略、服务国家战略、夯实公司治理、推动绿色发展、服务实体经济、应对气候变化、实施责任投资、保护客户权益。

针对外部重要性评估，考虑的外在因素包括权益人提出有关环境、社会及管治的议题以及指标，同业及竞争对手所呈报有关行业的主要议题及日后挑战等，主要受中国太保业务活动、产品及服务影响以及其行动会对中国太保产生一定预期影响的利益相关方，例如供应商、政府及监管机构、股东等。



可持续发展研究与合作

可持续发展研究

中国太保农险创新项目入选《中国普惠金融研究院调研报告》典型案例。

中国太保《露地蔬菜气象指数综合保险》作为创新案例入选中国普惠金融研究院（CAFI）调研报告《发展农业气象指数保险优化农村金融服务体系》。

中国太保绿色低碳案例《保险四措并举，服务双碳目标》入选

国务院国资委首次发布的《国资国企社会责任蓝皮书（2022）》。该案例从绿色保险、绿色投资、绿色运营、绿色公益四个方面展示中国太保推动可持续发展的成效。

在第五届进博会上，中国太保发布保险行业首个《绿色保险助力实现双碳目标》白皮书，展示绿色保险实践成果。

可持续发展合作

中国太保与瑞士再保险集团举办第二届ESG专题峰会，围绕双方在运营端、资产端、负债端的ESG实践进行专题交流，就全球ESG发展趋势、产寿险ESG实践等话题开展探讨。

中国太保与联合国负责任投资原则组织举行高层级线上会议，双方围绕负责任投资的发展方向、中国企业重点关注议题等方面进行探讨。

中国生态环境部、广西壮族自治区人民政府举办“中国-东盟应对气候变化与生态环境对话和2022年中国-东盟环境合作论坛”，中国太保应邀作“在‘双碳’背景下，绿色保险支持企

业可持续发展”主题演讲。

中国太保作为《生物多样性公约》缔约方大会唯一保险合作单位，参加COP15第二阶段会议形象展示，用国际化语言讲好亚洲象漫游故事，展现云南生物多样性保护与传承中的太保实践。

中国太保以“智联金融，探索保险科技新生态”为主题举办高端保险论坛，聚焦“数智金融、绿色金融、未来金融”领域，发布太保科技创新成果。



3

可持续发展内驱力

强大内驱力是持续发展的不竭动力，中国太保坚持党建引领，加强公司治理，提升科技活力，守住风险底线。

党建引领

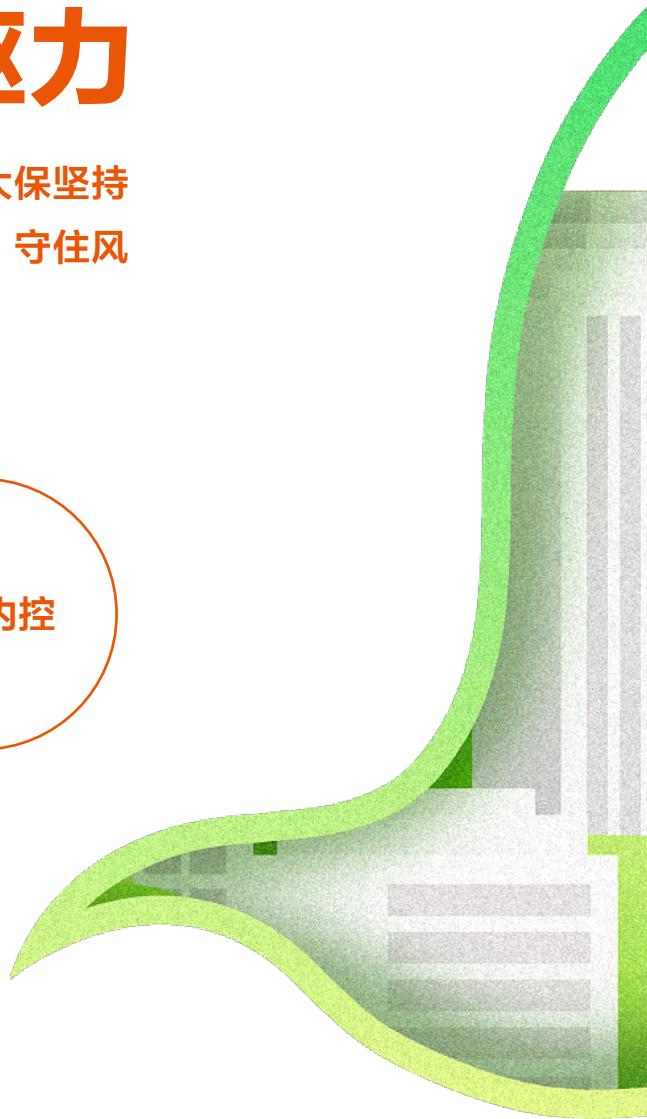
公司治理

风险内控

科技创新

数据安全

知识产权







中国太保集团党委组织全系统各级
党组织集中收看党的二十大开幕会



主题党建活动
1,300余场



太保之声 5.13 频率
总收听量突破
1,100万人次

党建引领

2022年，中国太保集团党委聚焦“喜迎二十大、打造新高地”工作主线，着力构建党的领导和公司治理有机融合，带领全司

2,000余个党组织、2.4万余名党员、11万余名员工强党建、稳经营，以高质量党建引领公司高质量发展。

学习二十大会议精神

集团党委组织全系统广大干部员工结合中心工作深入开展学习宣传贯彻党的二十大精神活动，进一步凝聚推动公司高质量发展的共识，强化大局观念、全局视野、为民情怀、服务意识和使命担当。各级党组织深入开展“服务人民、服务客户、服务

基层”主题党建活动1,300余场，通过看实情、听实言、商实招、干实事，发现服务痛点难点问题400余个，并全部形成解决方案，把学习成效实实在在转化为公司新一轮高质量发展的强大动力。

打造特色党建品牌

中国太保建好管好一报、一评、一号、一展、一APP等宣传矩阵。2022年，《太平洋保险报》紧扣热点焦点发刊31期，“先锋队”APP上线新闻逾3,300篇，总阅读量40万人次，“太保之声5.13频率”总收

听量突破1,100万人次，并入选上海市国资系统党史学习教育优秀案例。太保之声、群雁行动、以爱之名、甬沪红联、鲁力同心共5个公司党建品牌，成功入选上海市国资委系统第二轮国企党建品牌。

开展党风廉政建设

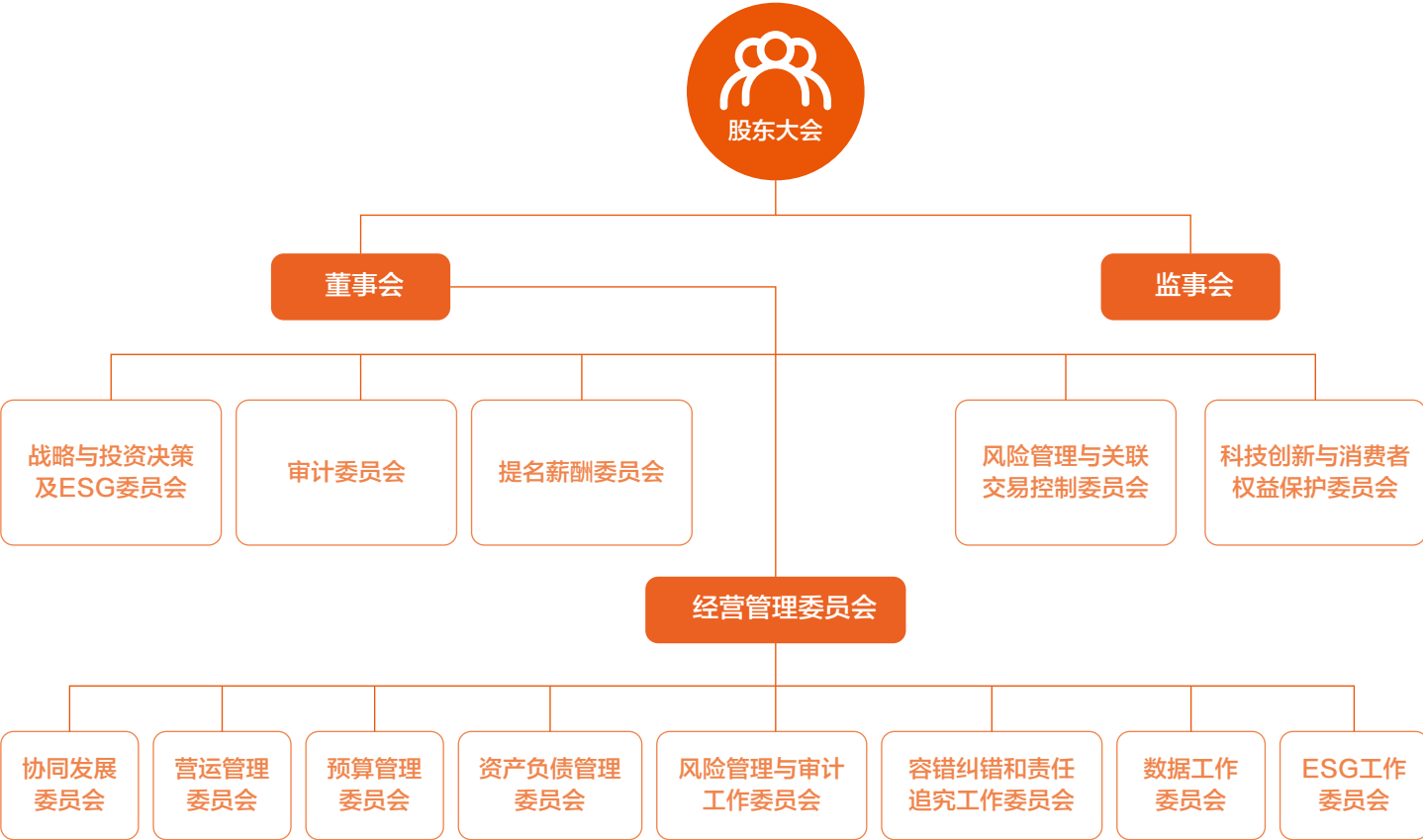
中国太保落实党风廉政建设责任制、全面从严治党主体责任清单，切实做实“四责协同”。集团党委在上海国资系统率先推出《干部员工廉洁从业负面清单》，制定出台《关于落实新时代清廉文化建设的三

年行动方案》，明确未来三年清廉文化建设重点任务，纳入全面从严治党整体布局一体化推进，护航高质量发展。定期开展党委巡察，精准发现问题，有效解决问题。

公司治理

完善公司治理架构

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》等相关法律法规的要求，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。



2022年，召开股东大会

1次



审议通过各项议案

13个



召开董事会

7次



审议通过各项议案

69个

落实多元平等政策

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2022年末，董事会拥有14名董事，外部董事占比85.7%，女性董事占比21.4%。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，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。为中小投资者提供通过网络视频参与业绩发布会契机，开放发布会直播平台文字提问方式，实现当日回复率100%。

依法合规信息披露

作为上海、香港和伦敦三地上市公司，认真贯彻落实《中华人民共和国证券法》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。2021-2022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2021年年度报告、2022年半年度报告（中期报告）及季度报告、2021年度可持续发展报告的编制披露；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。

多渠道投资者沟通

结合重要监管政策出台、定期报告发布等关键时点，及时、主动地开展与市场的沟通。通过视频直播、电话会议等方式，成功举办偿二代二期专题电话会、2021年度业绩发布会和全球路演。2022年，共接待各类投资者、分析师电话会议及来访**62场**，参加各类投资者策略会、论坛及峰会**30场**，及时有效地向资本市场传导公司发展战略和经营业绩。安排专人接听投资者关系热线，及时回应上证E互动平台的投资者提问，客观、全面地向市场传递信息，帮助投资者合理认知公司的投资价值。



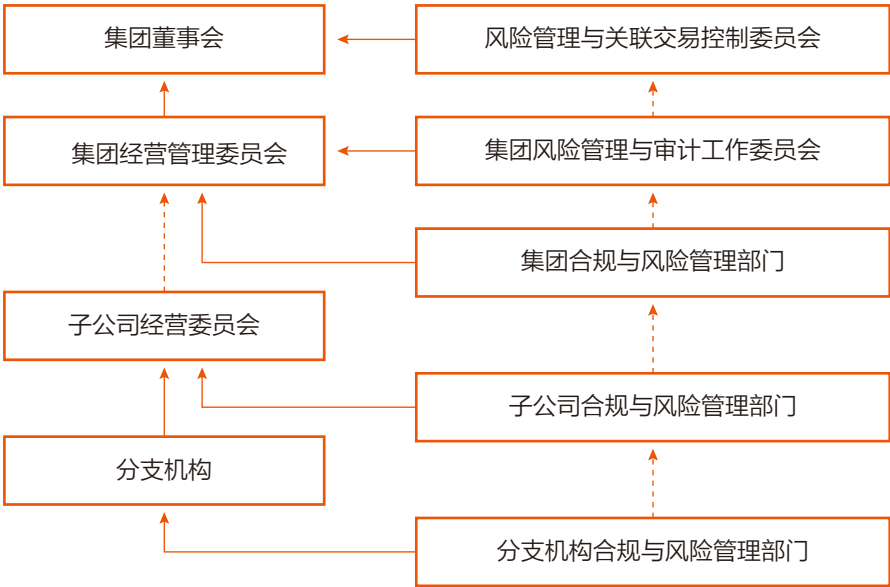
风险内控

风险管理体系

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，各职能部门和分支机构是风险管理的第一责任部门。

太保集团风险管理组织架构图



健全集团风险管理体系

搭建涵盖风险治理、风险策略以及大类风险管理的三个维度的风险管理制度体系，完善相关业务领域制度与风险管理要求的衔接，强化风险闭环管理机制。加强集团特有风险的管控，完善风险管理的压力体系与计量体系，增强风险限额管理的有效性和覆盖面。

加强重点领域风险防控

在投资风险方面，完善信评管理系统，建立信用风险的灰黑名单和资产处置优化机制，加强信用风险分类分级管理，提升集团整体投资风险的发现和处置能力。

在科技风险方面，注重数据安全和个人信息保护。强化科技赋能，完善数据治理、加强动态风险监测、推动智能风控应用，促进管理手段和工具升级，形成全方位的安全技术防御体系。

内部培训宣传

在偿二代二期规则发布之后，开展面向全集团的风险管理专题宣导，涵盖风险管理政策、风险偏好体系、风险传染、集中度风险、结构不透明风险、非保险领域风险等集团特有风险，增强各级机构人员的风险意识，培育良好的风险管理文化。



集团总部开展兼职风险合规管理员专题培训

反洗钱

严格遵守《中华人民共和国反洗钱法》等法律法规，制定《洗钱风险管理办法》，建立组织健全、结构完整、职责明确的洗钱风险管理架构，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。各子公司结合自身业务特点建立健全和执行客户身份识别制度，制定并执行清晰的客户接纳政策和程序。

集团加快推进洗钱风险管理制度体系建设，及时根据监管规则调整公司内部制度，确保外规内化。同时，不断根据集团发展实际，检视完善内部制度，做到内规优化。2019年，集团在《风险

管理政策》中首次将洗钱风险作为公司大类风险之一，纳入全面风险管理体系，确立了全集团上下一致的洗钱风险管理目标与要求。2022年，集团依据偿付能力监管新规，进一步细化洗钱风险的分类管理原则，提升整体管理水平。

2022年，集团及各子公司以监管为导向，紧盯洗钱风险管理重点，严格履行反洗钱法定义务，进一步完善内控制度，以洗钱风险自评估、监管检查和内部专项检查为抓手，切实补齐管控短板，不断提升系统监测效率及管理智能化水平，培育良好的反洗钱文化氛围。

反贪腐

深入贯彻中央对国有企业腐败治理工作的重要指示精神，加强廉洁风险防控，切实维护国有资产安全。依照法律法规、监管规定制定《容错纠错和责任追究政策》《反舞弊工作暂行规定》《案件责任追究办法》《违规经营投资责任追究实施办法》《员工违规行为责任追究办法》等制度，明确对违法违规行为管控的重点领域、关键环节和有关机构的职责权限，规范举报、调查、处理、报告和问责程序。制定《违规举报管理规定》，规范对违规行为举报的受理、处置、责任追究等工作流程，以加强对违法违规行为的监督管理。集团牵头对问责治理体系持续优化完善，建立健全党委和董事会领导、组织健全、职责清晰的责任追究工作机制，加强与外部监管机构、纪检监察组织等的沟通与协调，形成监督合力，防范腐败风险。

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。公司对检举控告人的姓名、住址等有关情况以及检举控告内容严格保密确保在不暴露检举控告人身份的情况下开展核查，对检举控告人及其近亲属的人身、财产安全进行依法、及时保护，并依规依纪依法严肃处理对被检举控告人危害人身安全和损害财产、名誉等打击报复行为。

为提升纪检监察培训质效，打造“清风太保”学习平台，立足集团1,000余名专兼职纪检监察干部应知应会专业能力提升，通过全方位的数据化管理，“清风太保”学习平台实现“课程设计-学员学习-评估评价-迭代提高”的全闭环培训管理。

合规内控

通过企业微信平台等渠道，定期宣传员工合规要求、反欺诈、反洗钱、扫黑除恶、防范非法集资等合规风险防范内容。在太保学习中心搭建“智驭学堂”，建立立体化、场景化的合规文化宣导

模式。通过知识培训、专项工作培训、《保险公司非现场监管暂行办法》解读培训、上海市企业法务大赛及宪法宣传等活动，大力培育合规文化，传递合规文化理念。

科技创新

完善架构坚实组织保障

2022年，太保科技公司成立。启动数据治理体系搭建，首次实现全集团业务全域数据入湖。完成罗泾数据中心搬迁，实现“亿级用户秒级响应，全量数据实时计算”。多区域科技布局全面展开，完成大湾区科创中心挂牌，推进武汉研发中心建设。形成以合规智达、智能合同审核、家人客户数据平台、AI开放平台等为代表的数字化产品矩阵。累计获得15项国家版权局著作权专利，20余项国内外行业大奖等。



案例：智联金融，探索保险科技新生态

2022年世界人工智能大会期间，中国太保以“智联金融，探索保险科技新生态”为主题，围绕“数智金融、绿色金融、未来金融”领域，发布中国太保的科技创新成果。



数智转型提升内部效率

元数据治理

实施数字化战略，建立健全集团数据治理体系，集团制定《集团数据治理三年规划（2022-2024）》。2022年是集团实施数据治理三年规划的开局之年，也是集团“元数据治理年”。太保历经30年的信息化建设和运营，汇聚并沉淀了海量数据，元数据治理范围涉及500多个业务系统、180万张表、3,800万项元数据。为切实有效地开展元数据治理，印发《集团数据管理政策》、《集团元数据管理办法》等数据管理制度，并制定元数据治理实施方案，科学谋划、多措并举。截至2022年末，集团全辖元数据治理合格率从年初的13.7%提升至95.3%。

AI能力中台化

建设AI中台，在稳定高效、业智一体、集约统一、自主可控四个方面建设保险行业领先的智能化支撑体系，提升智能科技对业务应用的支撑能力。搭建算力资源池，实现共享复用；业务负反馈体系，实现业务智能化效果直观可观测；垂直领域的技术平台高效率组装多种不同AI能力，打通烟囱式技术框架；自主研发100个原子级AI能力，实现核心技术自主可控。



自主研发原子级AI能力
100个

大数据赋能

建设“家人”客户数据平台和南山大健康数据平台，提供客户信息治理、客户标签画像、客户关系图谱、客户风险名单、客户健康档案、医疗数据服务、经营看板等数据服务。

智能运营提供高效服务

完成核心业务系统分布式改造，对常见的承保操作可达到“亿级用户秒级响应”；基于保险理赔海量数据和最新AI图像识别技术打造形成业界领先的车辆智能定损产品“太·AI”，车损整体识

别准确率达90%，实现秒级定损、分级赔付；运用RPA技术建立“黑灯工厂”，批量自动处理标准化作业，替代完成人工任务超过百万件，大幅提升日常运营工作效率。



“太·AI”
车损整体识别准确率
达**90%**



“黑灯工厂”
替代完成人工任务
超过**100万件**

数据安全

管理架构

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的组长为集团数据安全负责人和个

管理办法

在2021年制定《中国太平洋保险（集团）股份有限公司数据安全

管理暂行办法》的基础上，持续对标《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》《关键信息基础设施安全保护条例》等国家法律法规和监管规定，补充完善《中国太平洋保险（集团）股份有限公司数据安全分类分级实施细则》《中国太平洋保险（集团）股份有限公司数据防泄漏管理办法》等数据安全相关制度，进一步明确集团及各子公司在中华人民共和国境内利用网络开展数据收集、存储、处理、传输、使用、销

能力建设

建立覆盖数据收集、存储、处理、传输、共享、销毁全生命周期的数据安全

技术措施，提升数据安全防护能力。2022年，数字化转型2.0安全能力建设项目（ITDP2.0 T02-4项目）顺利完成实施和结项。通过该项目，持续优化数据安全策略、深化推广既有数据安全平台，为内部数据使用提供安全保障；研究和引入高阶数据安全防护技术，不断强化全周期、全场景下的数据安全防护能力，满足各项监管要求。

每年通过覆盖集团及子公司的ISO27001（信息安全管理体系）和ISO29151（个人数据隐私保护管理体系）认证，标志着集团已建立起一套与国际对标的个人信息数据保护的

信息安全管理体系，有能力为客户提供良好的个人信息保护体验。

2022年，未发生因违反客户信息管理规定而受到监管处罚情况。

息保护负责人。各级法人机构的网络安全第一责任人

为本机构的数据安全负责人和

个人信息保护负责人。

毁等活动，以及上述活动所产生各类数据的安全保护和监督管理，明确公司数据分类分级标准，对公司保密电子数据外泄风险渠道进行管控等，确保公司数据安全规范符合监管要求；更新发布《中国太平洋保险（集团）股份有限公司应用系统信息安全管理

办法》，将数据安全相关保护要求纳入应用系统的全生命周期管理，在系统层面落实对数据安全的保护，降低应用系统中数据泄漏的风险，同时，集团制定数据泄露相关应急预案并定期开展演练。

数据安全措施

数据收集	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。
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。
数据传输	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。
数据使用	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。
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。

知识产权

经营管理中的知识产权保护

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》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国反不正当竞争法》及《中华人民共和国专利法》等相关法律法规，制定落实《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。在经营活动中，充分尊重他人知识产权，采购正版软件，使用授权图片。

截至2022年末，拥有注册商标725件、专利6件、著作权219件。

业务发展中的知识产权保护

实现所有知识产权类型保障全面覆盖，承保涵盖知识产权类型包括专利权、商标权、著作权、农产品地理标志和集成电路布图设计等方面。截至2022年末，为36,529家科创企业提供8,786亿元保险保障。



科创企业

36,529家



获得保险保障

8,786亿元



拥有注册商标

725件



专利

6件



著作权

219件

4

可持续发展协同力

中国太保协同利益相关方，推动公司与社会共同实现可持续发展。客户服务满意度更高，员工发展更有获得感，朋友圈关系更加紧密。

关爱员工
完善发展平台

围绕客户
优化太保服务

携手供应商
践行责任采购

合作共赢
创建繁荣未来

精彩文体
共创美好生活

社会公益
彰显责任担当





关爱员工，完善发展平台

基本权益保障

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，保障员工基本权益，按期与工会协商签订《集体合同》及《女员工特殊保护集体合同》。坚决抵制强制与强迫劳动，拒绝雇佣童工。杜绝任何因种族、地区、性别、残疾、国籍等引发的歧视行为。对于违反劳动用工管理规定的，严格按《中国太平洋保险(集团)股份有限公司员工违规行为责任追究办法》进行责任追究及处分。

截至2022年末，员工总数11.09万人，其中劳动合同制员工10.45万人，劳动合同签订覆盖率达100%。

未发生重大员工权益纠纷事件。

员工总数
11.09万人

劳动合同签订覆盖率达
100%



不断完善职工代表大会制度，保障职工的民主权利，调动职工参与企业经营决策、管理的积极性，提高民主管理水平。

薪酬政策	制定《薪酬管理办法》等制度，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%。
绩效考核政策	制定《工作时间及考勤管理暂行办法》等制度，绩效考核指标的选取以集团发展战略为导向，突出关键性指标，符合市场及集团情况。强化业绩、薪酬双对标，健全绩效薪酬追索扣回机制，完善激励约束闭环管理体系，推行长效、透明的绩效管理制度。 定期开展绩效考核与反馈辅导。绩效反馈主要包括评价年度工作，反馈绩效考核和能力评价结果，分析主要优势和存在的问题，商讨绩效改进的具体措施和方法，明确下一年度绩效目标和实现途径等。通过员工绩效反馈与辅导，促进年度工作目标达成，提高员工的工作绩效和履职能力。
假期政策	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福利假，定期组织制定员工休假计划，保障员工休假权利。
非薪资福利政策	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。
员工申诉和上报程序	制定《劳动争议申诉与调节管理办法》，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。
员工满意度调查	太保产险“员工认可度评价”平台不定期调研员工对企业管理、工作回报、工作氛围的认可度，覆盖率达63%。最新调研结果显示，员工对企业文化认可度为83.7%。
保障妇女权益	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《女员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，提供育婴假。

招聘与晋升

员工招聘

贯彻落实国务院“稳就业”“保就业”决策部署，遵循《劳动法》《劳动合同法》等有关法律法规，建立健全公司招聘制度，秉承公平、公正、公开的原则，开展各项招聘活动。在招聘流程中，认真遵照ESG指标，无地域、无性别差异广纳贤才。关注员工流失比率。

优化选聘流程和渠道，识别需求缺口，因需定岗，以岗定人。通过公开招聘、内外引荐、轮岗交流等多种举措，不断提升人才引进的精准度和匹配度，充实关键领域队伍力量。通过举办“太梦启航”等专项应届生招聘计划，与宁波大学、上海交通大学医学院等签订战略合作协议等方式，拓宽招聘渠道，落实高等院校应届毕业生就业计划，提供毕业生实习机会，招聘储备干部管培生。

青年人才发展

持续引进科技、健康、养老、投资等高层次专业化人才，积极推进人才队伍年轻化建设，形成近**500人**组成的覆盖各层级、各领域优秀青年人才池。组织开展第二期青训营，推进子公司“见习

总监”“百舸千帆”“管理培训生”等人才培养项目，打造青年人学习成长的长效机制。

发展与培训

职业通道

制定人才发展战略，推动员工跨机构、跨条线、跨部门流动，实施分序列职位管理，为员工建立多通道、多族群、多层级的职业发展路径。以“2+2+5”人才发展体系为核心，强化“见习总

监”和“优才计划”管理专业序列人才成长双通道，搭建资格认证、内部讲师、课程体系和制度平台“四位一体”的体系化能力框架，不断丰富、完善体系化能力建设内涵。

案例：营销伙伴节日——“616伙伴节”

“616伙伴节”是中国太保在保险业内首创的专属于营销伙伴的节日。2022年，太保寿险**2,000多家**分支机构现场举办内外勤伙伴拉勾仪式，实现高管与一线伙伴联动、内勤与外勤的集体参与。



在职培训

建立《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，为员工提供丰富多样的在职培训，鼓励员工获得学位或职业资格证书，报销培训费、考试费等。

打造“太保学习”“太保直播”在线学习平台，汇聚超6,500门课程，用户数超55万人，62家学习分院入驻太保学习平台，覆盖集团、子公司总部、分公司以及条线等各类学习主体。完成现场培训班的线上全程管理超250场次，累积考试超2,700场，累积线上直播超1,600场，应用量同比增长3倍。

集团积极开展领导力发展培训，通过实施一系列科学的方法和手段实现领导能力的提高，提升管理能力。



案例：寿险人才发展培训体系

为加强人才队伍建设，太保寿险与南方培训中心同心携手，打造人才发展培训体系。太保寿险将员工按照管理行为划分为新人、员工、骨干、初级管理者、部门总、分管总和总经理7个层级，并制定针对性的培训与发展路径图。同时通过工作理念、时间管理、管理技能、领导力四大模块全面支撑“想干事、能干事、带领团队、干成事”干部能力模型的落地，进一步提升员工领导力。2022年全年运营培训项目覆盖人数5,500多人，培训总历时120多天，培训学员累计学时70,000多小时，学习心得20,000多篇，其中包括“百舸争流”新任分公司分管总培训、首届总部室高经千帆续航在线训练营、首届初级主管千帆续航在线训练营、新任分公司总经理百舸启航培训，以及中支总百舸续航在线训练营等多个管理培训项目。



在线学习平台课程

6,500门

用户数超

55万人



累积考试超

2,700场

累积线上直播超

1,600场

健康与安全

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。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。

制定《办公职场管理办法》《公司全面禁烟管理规定（试行）》《恐怖袭击事件应急预案》《重大灾害事故自防自救应急预案》

《全员安全生产责任制管理办法》等管理办法，强化落实各部门、各机构安全生产职责，分层签订《安全生产责任承诺书》。定期开展安全巡查工作，及时排除安全隐患。

通过微课堂、微信企业号开展安全宣传，内容覆盖防灾防损技能、应急救护、安全证书等培训，普及安全生产知识，强化安全工作经验交流。定期开展应急演练和消防安全演习。

员工关爱

2022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计3,024人，支出慰问金678.59万元，缓解困难员工的经济压力。提供包含重大疾病保险、补充医疗保险、人身意外伤害保险等在内的员工关爱保险保障。依托健康险平台和太医管家平台，推出员工特别关爱计划。



围绕客户，优化太保服务

中国太保践行“以客户为中心”的经营理念，打造“责任、智慧、温度”的“太保服务”品牌。

智慧科技化特色服务

推出智慧化科技创新服务，提升精细化服务水平，持续推动服务创新。

创新“客户场景定制”服务，精准判断客户意图，实现千人千面推送，提供一揽子服务解决方案。客户服务断点主动推送入口，实时解答错误原因及处置方案。截至2022年末，上线8项定制场景，服务超80万人次，智能应答率93%。

建设理赔工厂，7家物理大工厂形成规模化运营的大灾应急队。聚焦60%小额、低风险案件，以20%人力服务40%案件，通过视频“0”秒直连，30分钟400人支援到位，日响应服务量12,000件。



持续深化门店服务线上化转型，上线苏州、云南特色版云门店小程序，提供个性化、差异化、精细化服务，云门店小程序实名注册用户33.3万人，累计完成作业任务超过217.7万件。

定制场景服务
80万人次

智能应答率
93%

理赔工厂
7家

日响应服务量
12,000件

云门店小程序
累计完成作业任务超过
217.7万件

打造适老服务

面对老年人群体，搭建“线上+线下”相结合的适老服务体系。改造完善适老“轻技术”开发应用，实现60周岁以上客户一键接入人工服务。做实传统柜面人工专属服务，为老年人提供专享通道、按需设立“长辈窗口”，择优选配专员随身服务，为老年客户提供预约上门服务。

NPS提升服务质量

NPS（客户净推荐值）表现稳中向好，通过问卷调研获知客户诉求，发掘服务痛点，制定改善方案，客户黏性持续提升。2022年，收集客户服务体验反馈230余万条，在销售人员专业性、理赔流程作业规范性等方面制定针对性提升举措，推动客户体验持续提升，关键旅程NPS稳中向好。



大灾理赔冲锋在前

在大通县山洪灾害、四川泸定县6.8级地震事故等重大自然灾害中，通过集团官网、全国统一客服热线95500、“太平洋保险”APP、“太平洋产险”和“太平洋寿险”微信服务号等多平台提供报案渠道，做好防灾防损、抢险施救、积极理赔等工作。截至2022年末，应对重大自然灾害44次，累计理赔金额14.7亿元。



收集客户服务体验反馈

230余万条



应对重大自然灾害

44次



累计理赔金额

14.7亿元

案例：支援四川甘孜州泸定县地震灾区

在四川甘孜州泸定县发生6.8级地震发生之后，太保理赔人员兵分两路，分别前往雅安石棉和泸定磨西镇，第一时间推出包括7*24小时受理报案咨询、主动排查客户信息、简化管理理赔资料、提供人文关怀服务等8项服务举措。



消费者权益保护

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《集团消保管理政策》《2022年消保工作要点》，通过“强组织、优机制、提效能、塑文

化”，构建“大消保”新格局，实现消保监管评价行业领先。发布《中国太保诚信服务宣言》，成立消保专家智库，筑牢“人人消保”文化根基。建设集团消保管理系统，实现关键量化指标体系化监控、重大投诉风险系统预警。



2022年，中国太保召开消费者权益保护大会

投诉处理

制定《投诉案件处理品质管理办法》《涉及“代理退保”投诉案件应对处置指引（试行）》《重大消费投诉处置应急预案》等制度，在官方网站、官微、太平洋保险APP、营业门店公示或披露投诉相关信息，以及披露产品和服务信息，告知保险产品犹豫期及退保损失事项。

隐私保护

严格遵守《数据安全法》《个人信息保护法》等法律法规，制定落实《数据安全分类分级实施细则》，规范个人信息处理流程。根据《中国太平洋保险（集团）股份有限公司应用信息安全管理办法》，集团要求各级机构和员工不得泄露、篡改、损毁已收集的个人信息，未经被收集者同意不得向他人提供个人信息，不得非法出售或者非法向他人提供个人信息等相关内容。

金融教育

开展“3·15”教育宣传周、“7.8”保险公众宣传日、9月金融知识普及月等活动，向广大消费者普及金融知识。

携手供应商，践行责任采购

中国太保制定《供应商管理办法》，建立供应商管理机制，持续优化采购及供应商管理流程，开展供应商准入、评价分级管理制度。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，凡有意向参与集团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相关资质的供应商可适当优先考虑。

在签订合同阶段，遵循诚实守信的原则，对供应商在参与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。将《反商业贿赂约定》作为合同的必备附件。要求供应商签署《供应商声明》，以确保采购活动规范与廉洁。

为保证供应链的稳定运行，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。2022年，集中采购供应商528家，未发生因为ESG问题而拒绝合作的供应商。



集中采购供应商

528家



合作共赢，创建繁荣未来

中国太保深化与部委、省市政府、行业龙头、地方头部企业的合作关系，创造合作共赢典范标杆。2022年，围绕做实服务民生保障、乡村振兴、绿色发展等国家战略加大与部委省级机构以及

战略客户的生态链接，纳入协同开发的战略客户802家，其中，央企客户61家，战略签约客户124家，与省级政府（含省、自治区、直辖市、计划单列市）签约率达77%。

- ◆ 与浦东新区人民政府、大连市政府、黄浦区科委等签订战略合作协议，助力中小微企业和新兴产业，共同推进大健康、大民生、产城融合等合作项目。
- ◆ 与上海体育学院签署战略合作协议，共建运动健康促进现代产业学院和青少年健康促进中心。
- ◆ 与阿里巴巴集团推行“太保服务进阿里”活动，帮助阿里提升员工关怀，共同为阿里员工创造更优质的服务体验。
- ◆ 携手安恒信息发布《重大体育赛事网络安全风险评估与保险应用白皮书》。

精彩文体，共创美好生活

保驾护航亚运会

为杭州亚运会制定风险管理方案、一揽子保险服务方案，创建“体育保险+健康+服务”的新模式。成立“1+1+2”的风险管理专业团队，梳理700余个风险点，编制247个应急预案，完成2轮56个竞赛场馆风险评估工作，风勘面积约253万平方米，形成竞赛场馆应急预案体系。

全方位传播亚运文化，营造亚运氛围，开展冠名高铁、文化传播、梦想征集等一系列活动，让亚运走向全国。



纳入协同开发的战略客户
802家

央企客户
61家

战略签约客户
124家



服务杭州亚运会

编制应急预案
247个

风险评估竞赛场馆
56个

风勘面积约
253万平方米

弘扬中国女排精神

作为中国女排官方合作伙伴，为中国女排出征世锦赛提供保险解决方案以及专项健康服务，设计首套女排队员限量版数字藏品，联合杭州亚组委共同推出“中国女排喊你来争当亚运火炬手”主题活动，曝光人次超4,378万，线上活动浏览量超116万人次，参与活动近37万人次。



中国女排奥运冠军参与中国太保客户见面会，见证中国太保云南“筑梦教练团”正式成立。



女排活动曝光
超**4,378**万人次



线上活动浏览量
超**116**万人次



参与活动
近**37**万人次

助力上海马拉松



作为2022上海马拉松官方赞助商和指定保险服务商，为18,000余名参赛选手及赛事工作者等提供覆盖人身意外险和意外医疗险的全方位保险保障服务，联动客户、员工、合作方及公众共同参与，营造健康活力氛围。



护航参赛人员
18,000余名

支持上海市运会

发挥保险专业优势，冠名支持2022年上海市运会举办，为参加市运会的运动员、工作人员等提供意外伤害、意外医疗等保障，为赛事运动场馆提供风险查勘及评估服务。充分发挥健康管理优

势，通过新成立的青少年健康促进中心为已陆续开展的赛事提供专业急救培训、应急救援等服务，全程护航赛事举办。

社会公益，彰显责任担当

中国太保自成立以来，与社会各界一路相伴而行，用爱点亮公益，为慈善事业添砖加瓦，构筑“太保绿”“太保蓝”“太保红”公益图谱。2022年，公益捐赠总额5,008万元。

太保蓝公益基金会

“守护记忆·爱心使者”认证公益项目

太保蓝公益于2021年启动为期三年的“守护记忆·万千百十”大型公益项目，两年来，已完成50,766例“认知症初筛”和1,503例“认知症二筛”。建成首个“太保蓝记忆角·脑健康促进教室”，培训全市500名认知障碍服务人员，设立“太保蓝志愿者服务站”，438名志愿者目前累计服务时间1,485个小时。项目还支持上海精卫中心专家团队自主研发国内首创认知障碍VR视频，发布早筛白皮书，研发全国首套与服务场景相结合的认知症照护实训教材，出台认知障碍电子地图等。

太保蓝星安芯自闭症专项基金

捐赠200万元成立太保蓝星安芯自闭症专项基金，为自闭症孩子提供筛查、评估、康复等服务，获得优质康复医疗资源。

“责任照亮未来”支教

2022年，开展两次“我与亚运有个约定”希望小学直播活动，覆盖37所希望小学、2,000多名学生参加。向青海省共和县希望小学捐赠教学物资，连续27年向上海儿福院捐款，用于生活设施建设。



太保蓝公益完成

认知症初筛

50,766例

认知症二筛

1,503例



直播课参与学校

37所



参加学生

2,000余名

5

可持续发展价值力

中国太保遵循可持续保险原则、负责任投资原则等高标准，实现公司价值和社会价值双提升。

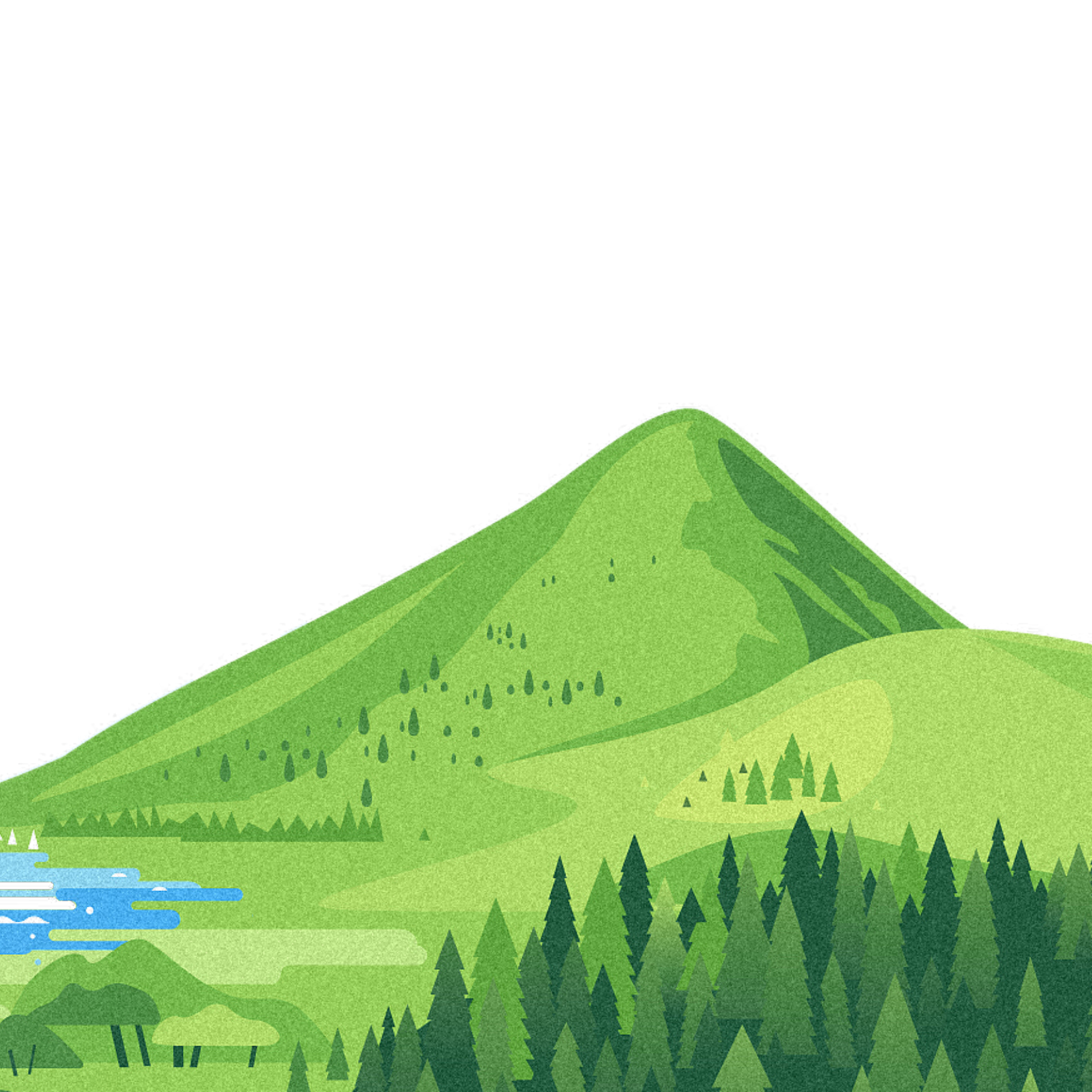
可持续保险
原则实施进展

负责任投资
原则实施进展

“一带一路”
绿色投资
原则实施进展

对标联合国
可持续发展
目标





可持续保险原则实施进展

可持续保险原则	我们的行动
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。	◆ 明确董事会主体责任，指定专业委员会负责ESG工作。 ◆ 太保产险构建覆盖全辖的绿色保险组织保障体系，成立总部可持续发展领导小组和牵头执行部门，明确分支机构绿色保险负责人，制定分公司绿色保险工作规划。 ◆ 制定《2022-2024年绿色保险（可持续保险）战略规划及实施方案》，从战略层面推进绿色可持续保险发展。
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。	◆ 创新构建《可持续（绿色）保险标准指引》和编码体系，汇总产品与服务体系，形成推广示范。 ◆ 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。
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。	◆ 2022年，在第五届进博会上发布保险行业首个《绿色保险助力实现双碳目标》白皮书，全面展示绿色保险实践成果。 ◆ 参与保险行业协会牵头的ESG相关标准政策制定工作。
定期公开披露我们在实施可持续保险原则方面的进展体现问责制和透明度。	◆ 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，发布《中国太保2022年应对气候变化报告》，展现公司在绿色保险方面的管理体系与创新实践。

负责任投资原则实施进展

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。	◆ 定期收集拟投资标的及被投资标的ESG数据及信息，全面评估、追踪、管理ESG风险，支持投资决策。
成为积极的所有者，将ESG问题纳入所有权决策与实践。	◆ 制定《绿色金融投资管理办法》《ESG债券投资细则》，覆盖债券投资、金融产品投资、权益投资等三大投资类型，投资全流程中纳入ESG因素。
寻求被投资实体对ESG相关问题进行合理披露。	◆ 投资流程中考虑被投企业的环境信息披露情况，参考中证ESG评级中关于环境单项的得分，同时参考被投资企业披露的碳排放数据，及生态环境部等官方部门披露的环境污染处罚情况等。
推动投资业广泛采纳并贯彻落实负责任投资原则。	◆ 投资流程中关注被投企业的ESG评级情况，进行负面剔除策略，推动被投资企业践行ESG理念。
齐心协力提高负责任投资原则的实施效果。	◆ 高度重视ESG投资相关趋势和监管要求，自觉按照可持续投资的标准改造投资内控体系，对接ESG投资框架。进行多轮ESG投资专题研究和调研，并与中债估值等外部机构开展合作，助力公司完善相关投资、评价体系。
报告负责任投资原则的实施情况和进展。	◆ 在资金运用过程中积极响应监管政策引导，关注绿色、低碳、循环经济的投资机会，截至2022年末，累计绿色投资1,500亿。

“一带一路”绿色投资原则实施进展

签署“一带一路”绿色投资原则（GIP）的签署，提供更高水平绿色保险服务交流平台。2022年，召开GIP专题会议，分享绿色保险领域经验和成果。

2022年8月，产险公司与瑞士再保险联合开发的GEP湿地生态价值保险入选“一带一路”绿色投资原则（GIP）绿色创新金融产品案例。该保险项目于2022年4月在宁波正式落地，采用指数工具，补偿杭州湾湿地公园在面对台风和干旱风险时的生态产品价值损失。



对标联合国可持续发展目标

SDGs	我们的行动示范
1 无贫穷 	“防贫保”增点扩面至全国1,175个区县，累计提供保险保障逾36.5万亿元，累计支付防贫救助金20.34亿元
2 零饥饿 	在380余个产粮大县为逾7,400万亩次、862万多户次粮农的主粮耕地提供逾670亿元风险保障
3 良好健康与福祉 	- 太保家园已在全国11个城市落地了12个项目 - 各类医保合作项覆盖32个省市自治区，服务1.6亿多参保人 - 打造太医管家、太保蓝本、源申康复等医疗服务品牌
4 优质教育 	开展“责任照亮未来”爱心助学捐赠及支教等活动
5 性别平等 	在招聘、培训、薪酬、职业成长、晋升等环节中坚决杜绝任何因性别引发的歧视行为

SDGs	我们的行动示范
	• 发行30亿元的“太平洋-贵州水头夹岩项目债权投资计划”
	• 清洁能源项目累计保额超1.2万亿元 • 为280万辆新能源车提供保障超2万亿元，承保市场上超1/3的风电安装船
	• 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 • 慰问帮助贫困员工共计3,024人，支出慰问金678.59万元
	• 通过债权、股权、资产支持计划等多种形式，推动各地实体经济高质量发展 • 助力棚户区改造和基础设施建设，债券投资规模超100亿元
	• 累计投入1,900余万元帮扶款，在全国20余省东西协作和结对地区深化产业支持 • 参与建设察右中旗辉腾锡勒草原蒙古马文化产业园项目，促进周边相关第三产业发展
	• 惠民保覆盖15个省、90余个城市，服务5,300万参保人 • 累计向社会提供巨灾风险保障约7,000亿元
	• 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“零碳进博·零塑办博”碳普惠行动计划，近6万人参与，抵消约3,300吨个人碳排量 • 上线“碳险家”平台，记录员工个人行为碳足迹，倡导低碳生活
	• 完成三期三江源公益林建设，共造林2,000余亩，植树近12万株 • 推广全球首款野生动物肇事公众责任保险，累计赔付超过3.6亿元，受益农户达16.2万余户
	• 将洗钱、恐怖融资和扩散融资风险纳入集团全面风险管理体系 • 加强廉洁风险防控，防范腐败风险 • 定期宣传员工合规要求、反欺诈、反洗钱、扫黑除恶、防范非法集资等合规风险防范内容
	• 开展可持续发展合作，共享在科技、气候变化、生物多样性等领域的研究成果 • 加入 UNPSI、UNPRI、GIP 等国际原则



气候相关财务信息披露

中国太保创新经营管理模式，加速去碳进程，致力于打造领先的低碳保险企业，持续提升气候适应能力。

治理

战略

风险管理

指标和目标



治理

集团董事会战略与投资决策及ESG委员会负责制定应对气候变化的政策和目标，监督应对气候变化工作执行。集团多个职能部门基于本部门职责设定，开展应对气候变化工作。加强气候相关信息披露，发布《中国太保2022年应对气候变化报告》，详细阐述了本

集团在应对气候变化领域采取的行动与取得的成效、未来的计划等。各层级协同联动，落实一系列减缓和适应行动，不断增强集团应对气候变化能力。

战略

按照国家“双碳”战略等大政方针要求，深入践行《关于构建绿色金融体系的指导意见》《银行业保险业绿色金融指引》等金融监管政策，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），将应对气候变化列为重要领域。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日常运营中。深化应对气候变化政

策和市场趋势研究，持续开展气候风险与机遇分析，形成气候变化应对策略和行动方案。发挥保险端、投资端等优势，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。



风险管理

应对气候风险

气候风险鉴别和评估

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	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，在车险、非车险、农险等方面的财产损失。 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。 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。	短中长期	高	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。
长期型风险	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。气候变化以多种方式影响人类健康，包括对粮食系统的干扰、人畜共患病和食源性、水源性和媒介传播疾病的增加以及精神卫生问题等导致死亡和疾病。 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。	长期	中-高	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。 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。

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	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。 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。	短中长期	中	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。 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。 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。截至2022 年末，11个太保家园获得绿色或健康建筑相关认证，节能效益显著；数据中心能源使用效能持续提高。
技术和市场风险	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。 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。	中长期	中-高	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。 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。
声誉风险	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。	短中期	低	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。

气候风险管理

完善全面风险管理体系，积极应对台风等气候变化风险，将“台风地区财产险保额占比”等指标列入集团风险限额指标体系中，并对气候灾害脆弱地区的相关承保数据进行定期监测，以防范台风等巨灾事件引起的集中赔付风险。

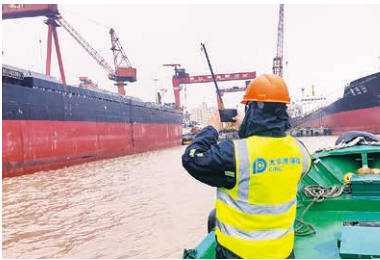
保险端

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。先后开发民生救助型、创新型、指数型等不同类型的巨灾保险方案，并在产品开发中加强极端天气事件对传统植险、创新型农险价格指数、收入指数等业务赔付金额的影响分析。

自主研发智能风控平台“风险雷达”，综合运用气象数值预报、地理信息系统、风险量化评估等关键技术，建成融合承保信息、出险理赔、风险评估、自然灾害等多要素数据的统一可视化风险地图，针对台风、暴雨、雷电、冰雹、雪灾等11类自然灾害，可提供1公里栅格精度、超过130 张的灾害危险性评估地图。

试点建设防灾物联网，根据专业防灾队伍对客户现场风险评估的判断意见，安装基于物联网的报警器，如水淹报警器、电气漏电报警器等，可实现报警后及时抢险救援，最大程度避免损失。

运用再保工具和手段，加强对公司气候变化导致的巨灾风险管理，有效减轻台风、暴雨等重大自然灾害导致的巨额赔付对我司经营效益的影响。



自然灾害
11类



栅格精度
1公里



灾害危险性
评估地图
超130张

投资端

针对气候变化风险，太保资产重点从投前、投中、投后三个阶段进行风险管控。通过采购外部数据，自建打分体系，对投资组合的环境与气候变化风险进行行业层面、主体层面、资产层面的多维度打

分。风险部门与投研部门建立提示反馈机制，确保投资组合的环境与气候变化风险表现符合整体管理目标。

投前	以委托人目标为导向，明确风险偏好，确定相关政策、阈值，和管理目标，配合投研条线建立投资白名单，并完善行业、主体等多维度的气候环境打分。
投中	将气候变化环境风险相关风险阈值实现系统化管控，包括交易对手及信用主体授信额度使用情况、重点关注行业（如煤炭、重工业等）集中度管理等。
投后	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。

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	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。 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。	短中长期	高	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。 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。
资源效率与能源来源机遇	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。	中长期	高	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。

指标和目标

本集团在评估气候相关风险与机遇所使用的指标涉及业务和管理两类指标。我们长期关注的业务指标包括巨灾风险保障（亿元）、环境污染风险保障（亿元）、绿色贴标债券、乡村振兴债券和碳中和债券投资（亿元）等。2022年，基于银保监会出台的《绿色保险统计制度》要求，本集团进一步强化相关业务指标的管理工作。从管理的角度，本集团关注范围1、范围2和范围3（主要为差旅情况）温室气体排放情况。本集团2022年温室气体排放情况详见本报告附件ESG绩效表。

保险资金具有体量大、期限长、追求稳定收益的特性，与绿色产业的资金需求的长期性、大规模的特点能够形成匹配。本集团通过股权投资计划、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，涵盖清洁交通、新能源产业、资源节约、循环利用和污染防治等诸多领域；加强资管产品创新力度，推出

ESG主题、碳中和主题等保险资管产品，深入发掘可持续发展相关投资机遇。

在日常运营中充分践行绿色环保理念，加大节能降碳、无纸化运营管理力度，促进数据中心能源使用效能持续提高，并致力于将太保家园打造为绿色养老社区，努力减少运营碳足迹。

持续推进三江源公益林建设项目，充分发挥绿色金融与科技专长，实施“零碳进博”方案、个人碳积分平台等创新实践，积极传播绿色理念、推动绿色公益。

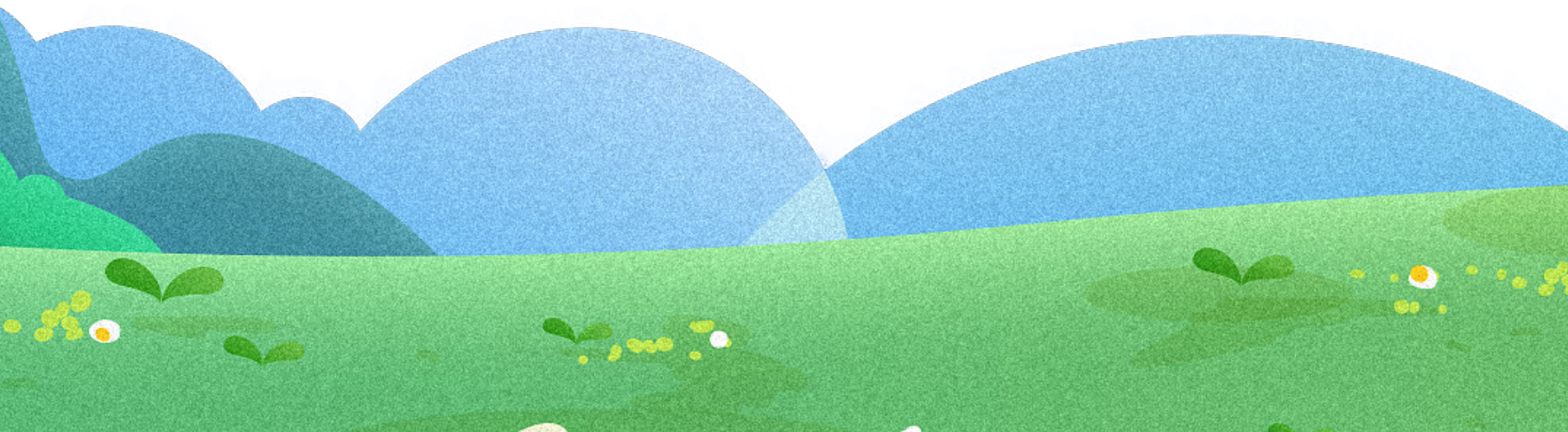
关于本集团气候相关信息更多内容，请阅览《中国太保2022年应对气候变化报告》。



ESG绩效

环境绩效

社会绩效





环境绩效

排放物

废弃排放情况	2022	2021	2020
氮氧化物排放量（千克）	17,862	19,219	21,196
二氧化硫排放量（千克）	114	160	303
颗粒物排放量（千克）	1,643	1,818	2,023
氮氧化物排放密度（千克 / 亿元）	3.92	4.36	5.02
二氧化硫排放放密度（千克 / 亿元）	0.03	0.04	0.07
颗粒物排放密度（千克 / 亿元）	0.36	0.41	0.48

温室气体排放

温室气体排放情况	2022	2021	2020
温室气体排放量（范围一） （吨二氧化碳当量）	5,027	5,931	4,255
温室气体排放量（范围二） （吨二氧化碳当量）	77,739	99,993	102,556
温室气体排放密度（范围一） （吨二氧化碳当量 / 亿元）	1.10	1.35	1.01
温室气体排放密度（范围二） （吨二氧化碳当量 / 亿元）	17.07	22.69	24.69

注：1. 温室气体包括二氧化碳、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年和2022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	2022	2021	2020
有害废弃物			
铅酸蓄电池（千克）	11,626	9,449	—
碳粉（千克）	1,051	2,980	—
硒鼓（千克）	8,523	105,801	—
墨盒（千克）	600	1,489	—
色带（千克）	476	1,235	—
废旧灯管（千克）	21,706	13,837	—
无害废弃物			
生活垃圾（千克）	8,259,856	8,064,328	—

资源及能源使用

资源使用情况	2022	2021	2020
天然气使用量（立方米）	1,563,189	1,914,525	1,943,781
天然气使用效率（立方米/亿元）	343.28	434.48	460.41
用电量（度）	131,307,453	168,742,558	102,864,519
用电使用效率（度/亿元）	28,835.21	38,294.62	24,364.97

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	2022	2021	2020
总耗水量（吨）	2,071,132	2,375,863	1,418,710
水资源使用效率（吨/亿元）	454.82	539.18	336.04

数据中心资源使用情况	2022	2021	2020
成都数据中心 PUE	1.49	1.54	1.55
罗泾数据中心 PUE	1.49	1.55	1.60
田林路数据中心 用电量（万度）	555	2,395	2,880
成都数据中心 用电量（万度）	3,351	3,623	3,371
罗泾数据中心 用电量（万度）	2,750	2,140	1,280

注：PUE=数据中心总设备能耗/IT设备能耗。

纸张使用情况	2022	2021	2020
办公用纸量（千克）	337,329	494,722	357,769

电子化绩效

电子化绩效	2022	2021	2020
全年电子保单（万份）	58,103	61,444	43,524
寿险移动保全占比（%）	92	87	85
电子发票量（万份）	1,706	3,218	4,248
通过手机展业的业务量（万份）	4,620	4,419	4,959
电子批单（万份）	5,840	3,552	3,363
电子信函（万份）	23,261	32,645	29,677
短信通知（万份）	171,707	220,770	232,184
电子签名数量（万份）	9,160	20,262	17,027
移动理赔（万份）	668	863	729
电话会议（次）	85	436	732
视频会议（次）	37,237	25,470	19,393

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	2022	2021	2020
培训人次（人）	102,161	17,131	12,691
培训时长（小时）	51,906	12,843	9,515

注：2022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）	2022	2021	2020
员工总人数	110,862	114,108	118,119
本年度新增员工数	10,180	12,823	14,558
外籍员工数	14	33	73
残障员工数	203	137	139
按性别划分			
男员工	52,480	53,733	55,282
女员工	58,382	60,375	62,837
按雇佣类型划分			
劳动合同制员工	104,502	107,000	110,940
劳务派遣制员工	6,148	6,815	6,796
退休返聘制员工	212	293	383
按年龄划分			
30岁及以下员工	27,998	33,088	39,360
31-40岁员工人数	52,853	52,042	50,242
41-50岁员工人数	21,869	21,240	21,447
51岁及以上员工	8,142	7,738	7,070

雇佣情况(续)

员工情况 (人)	2022	2021	2020
按地区划分			
华北区	11,805	12,306	17,171
东北区	6,406	6,327	6,890
华东区	42,104	44,525	44,649
华中区	14,709	15,229	13,543
华南区	16,803	15,894	15,007
西南区	12,718	13,164	13,954
西北区	6,317	6,663	6,905
按民族划分			
汉族员工	105,052	108,097	112,103
少数民族员工	5,796	5,978	5,943

雇员流失比率（%）	2022	2021	2020
整体员工流失比率	13.80	14.54	12.59
按性别划分			
男员工	15.67	15.49	14.48
女员工	11.65	13.74	10.93
按年龄划分			
30岁及以下	29.57	26.69	19.95
31-40岁	10.82	13.21	10.00
41-50岁	4.11	4.45	3.56
51岁及以上	2.82	2.28	3.73
按地区划分			
华北区	6.63	9.47	6.53
东北区	6.00	12.57	29.27
华东区	13.09	15.74	10.30
华中区	15.15	14.06	11.31
华南区	20.40	20.15	19.32
西南区	19.28	16.10	16.02
西北区	8.55	13.08	11.01

员工健康与安全

员工工伤情况	2022	2021	2020
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）	3,247	2,011	1,994

员工培训

受训雇员情况	2022	2021	2020
员工培训总支出（万元）	366	306	315
按性别划分			
男员工受训比率（%）	47.7	48.0	—
男员工受训平均时长（小时）	13.7	93.9	38.2
女员工受训比率（%）	52.3	52.0	—
女员工受训平均时长（小时）	13.7	101.7	37.4
按雇员类别划分			
高级管理层受训比率（%）	0.1	0.7	—
高级管理层受训平均时长（小时）	13.4	100.8	92.2
中级管理层受训比率（%）	0.8	5.0	—
中级管理层受训平均时长（小时）	13.0	93.9	55.6
普通员工受训比率（%）	99.1	94.3	—
普通员工受训平均时长（小时）	14.6	98.7	36.4

注：2020年和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）	2022	2021	2020
东北地区	2	3	2
华北地区	130	130	138
华东地区	323	363	386
华中地区	6	11	10
华南地区	51	53	44
西南地区	13	12	15
西北地区	1	1	—
境外供应商	1	3	5

消费者投诉

2022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）	225,004	194,859	791
监管转送消费投诉（起）	2,275	6,520	16
亿元保费投诉量（件/亿元）	1.35	2.93	1.84
万张保单投诉量（件/万张）	0.002	0.30	0.26
万人次投诉量（件/万人次）	不适用	0.04	0.05
消费投诉处理及时率、办结率（%）	100	100	100
车险投诉（%）	65.2	不适用	不适用
非车险投诉（%）	34.8	不适用	不适用
销售纠纷（%）	9.5	67.5%	6.3
理赔纠纷（%）	69.8	5.6	31.2
其他纠纷（%）	20.7	26.9%	62.5
按区域划分			
华东地区（%）	49.1	30.4	18.8
华北地区（%）	14.8	18.1	18.8
东北地区（%）	4.3	16.3	—
华中地区（%）	6.4	16.5	—
华南地区（%）	13.4	4.9	56.2
西南地区（%）	5.7	8.2	6.2
西北地区（%）	6.3	5.6	—

太保产险投诉应对	2022	2021	2020
电话中心服务指标			
呼入接通率（%）	98.29	98.62	99.28
95500电话服务IVR满意度（%）	99.99	99.99	99.98
理赔效率指标			
当年案件案均报案支付周期（车险）（天）	10.3	8.8	10.1
万元以下案件案均报案支付周期（车险）（天）	10.2	8.7	8.6
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（%）	93.53	95	96

太保寿险投诉应对	2022	2021	2020
呼入接通率（%）	99.65	99.51	99.76
20秒服务水平（%）	99.55	99.48	99.60
电话呼入服务满意率	98.21	96.48	96.29
理赔效率指标			
小额理赔平均支付时效（天）	0.17	0.16	0.21
小额赔付5日结案率（%）	99	99	99
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	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）	7.19	5.45	5.44

满意度指标	2022	2021	2020
长江养老客服热线满意度（%）	99.5	98.8	99.2
太保健康险电话客服满意度（%）	99.61	99.7	99.7

违反营销及承保法处罚情况	2022	2021	2020
太保产险			
受罚次数（次）	18	31	29
受罚总额（万元）	407	604	481
受警告次数（次）	3	4	2
太保寿险			
受罚次数（次）	4	20	24
受罚总额（万元）	306	304	297
受警告次数（次）	2	7	1

附录

附录1 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》索引

上交所披露要求	中国太保回应
关于职工保护、环境污染、商品质量、社区关系等方面的社会责任制度的建设和执行情况	◆ 职工保护相关制度的建设和执行情况见本报告可持续发展协同力篇章——“关爱员工，创建发展平台” ◆ 环境污染相关制度的建设和执行情况见本报告可持续发展责任力篇章——“应对气候变化，推动绿色发展” ◆ 商品质量相关制度的建设和执行情况见本报告可持续发展协同力篇章——“围绕客户，优化太保服务” ◆ 社区关系相关制度的建设和执行情况见本报告可持续发展协同力篇章——“社会公益，彰显责任担当”
履行社会责任存在的问题和不足、与本指引存在的差距及其原因	◆ 本集团在追求经济效益、保护股东利益的同时，积极保护债权人和职工的合法权益，诚信对待供应商、客户和消费者，践行绿色发展理念，积极从事环境保护、社区建设等公益事业，从而促进公司本身与全社会的协调、和谐发展。 ◆ 在经营活动中，遵循自愿、公平、等价有偿、诚实信用的原则，遵守社会公德、商业道德，接受政府和社会公众的监督。 ◆ 本集团已经制定ESG规划和建立相应工作机制。ESG规划中已经涉及公司的商业伦理准则、员工保障计划及职业发展支持计划、合理利用资源及有效保护环境的技术投入及研发计划、社会发展资助计划以及对社会责任规划进行落实管理及监督的机制安排等内容。 ◆ 本集团在本报告中已经披露每股社会贡献值。 ◆ 本集团已经实现每年在年度报告披露的同时披露公司履行社会责任的报告——《可持续发展报告》。 ◆ 本集团董事会审议批复《可持续发展报告》，并在上交所网站及时披露。
改进措施和具体时间安排	◆ 本集团已经按照《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》的要求，全面开展社会责任工作，建立了规划、机制、制度，落实一系列具体行动并取得了显著成效。 ◆ 本集团会在已经建立工作基础上，持续对标最新的监管政策、国际国内领先趋势，不断提升社会责任工作质效。

附录2 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。	P21-P23
关键绩效指标A1.1	排放物种类及相关排放数据。	P77
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）。	P77
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）。	P78
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）。	P78
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。	P21-P22
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。	P21-P22
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。	P21
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）。	P78
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）。	P78
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。	P21
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。	P21
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。	P17-P23
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。	P17-P23
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。	P69

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。

层面、一般披露及关键绩效指标	描述	报告位置
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。	P70–P74
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。	P49–P50
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。	P80–P81
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。	P82
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。	P53
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。	P82
关键绩效指标B2.2	因工伤损失工作日数。	P82
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。	P53
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–P52
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。	P83
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。	P83
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。	P57
关键绩效指标B5.1	按地区划分的供应商数目。	P83

5. 培训指职业培训，可包括由雇主付费的内外部课程。

层面、一般披露及关键绩效指标	描述	报告位置
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。	P57
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。	P57
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。	P57
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。	P56
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。	P56
关键绩效指标B6.3	描述维护及保障知识产权有关的惯例。	P46
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。	P45； P56
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； P80
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。	P58–P60
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）。	P58–P60
关键绩效指标B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	P58–P60

附录3 全球报告倡议组织GRI标准索引

GRI 指标	相关解释	报告位置
GRI2一般披露2021		
组织及其报告做法		
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	不涉及重述
2-5	外部鉴证	-
活动和工作者		
2-6	活动、价值链和其他业务关系	P05
2-7	员工	P80-P81
2-8	员工之外的工作者	P80
管治		
2-9	管治架构和组成	P29-P30; P38
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	-
2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	-
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	P29-P30
2-15	利益冲突	-
2-16	重要关切问题的沟通	P31-P32
2-17	最高管治机构的共同知识	-
2-18	对最高管治机构的绩效评估	-
2-19	薪酬政策	P50
2-20	确定薪酬的程序	-
2-21	年度总薪酬比率	-

GRI 指标	相关解释	报告位置
战略、政策和实践		
2-22	关于可持续发展战略的声明	P02
2-23	政策承诺	P30
2-24	融合政策承诺	P30
2-25	补救负面影响的程序	P56
2-26	寻求建议和提出关切的机制	P31-P32
2-27	遵守法律法规	P42; P45; P46; P49 ; P56
2-28	协会的成员资格	P63-P65
利益相关方参与		
2-29	利益相关方参与的方法	P31-P32
2-30	集体谈判协议	-
GRI3实质性议题2021		
3-1	确定实质性议题的过程	P33
3-2	实质性议题清单	P33
3-3	实质性议题的管理	P29
GRI201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	P70-P71
201-3	固定福利计划义务和其他退休计划	-
201-4	政府给予的财政补贴	-
GRI202市场表现2016		
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	-
GRI203间接经济影响2016		
203-1	基础设施投资和支持性服务	P26
203-2	重大间接经济影响	-

GRI 指标	相关解释	报告位置
GRI204采购实践2016		
204-1	向当地供应商采购支出的比例	—
GRI205反腐败2016		
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	P42
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	P42
205-3	经确认的腐败事件和采取行动	P42
GRI206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	—
GRI207税务2019		
207-1	税务方针	—
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	—
GRI301物料2016		
301-1	所用物料的重量或体积	—
301-2	所用循环利用的进料	—
301-3	再生产品及其包装材料	—
GRI302能源2016		
302-1	组织内部的能源消耗量	P78
302-2	组织外部的能源消耗量	—
302-3	能源强度	P78
302-4	降低能源消耗量	—
302-5	降低产品和服务的能源需求量	—
GRI303水资源和污水2018		
303-1	组织与水作为共有资源的相互影响	—
303-2	管理与排水相关的影响	—

GRI 指标	相关解释	报告位置
303-3	取水	-
303-4	排水	-
303-5	耗水	P78
GRI304生物多样性2016		
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	-
304-2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	-
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	-
GRI305排放2016		
305-1	直接（范围1）温室气体排放	P77
305-2	能源间接（范围2）温室气体排放	P77
205-3	其他间接（范围3）温室气体排放	-
205-4	温室气体排放强度	P77
205-5	温室气体减排量	-
205-6	臭氧消耗物质（ODS）的排放	-
205-7	氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大气体排放	P77
GRI306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	P78
306-4	从处置中转移的废弃物	-
306-5	进入处置的废弃物	-
GRI308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 指标	相关解释	报告位置
GRI401雇佣2016		
401-1	新进员工雇佣率和员工流动率	P82; P82
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	P49-P50
401-3	育儿假	-
GRI402劳资关系2016		
402-1	有关运营变更的最短通知期	-
GRI403职业健康与安全2018		
403-1	职业健康安全管理体系	-
403-2	危害识别、风险评估和事件调查	-
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	-
403-6	促进工作者健康	P53
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	P82
403-10	工作相关的健康问题	-
GRI404培训与教育2016		
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	P83
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	-
404-3	接受定期绩效和职业发展考核的员工百分比	-
GRI405多元化与平等机会2016		
405-1	管治机构与员工的多元化	P80-P81
405-2	男女基本工资和报酬的比例	-
GRI406反歧视2016		
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	P49

GRI 指标	相关解释	报告位置
GRI407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	—
GRI408童工2016		
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	—
GRI409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	—
GRI410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	—
GRI411原住民权利2016		
411-1	涉及侵犯原住民权利的事件	—
GRI413当地社 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	—
GRI414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	—
GRI415公共政策2016		
415-1	政治捐助	—
GRI416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	—
GRI417营销与标识2016		
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	—
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	—
GRI418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	P45

附录4 气候相关财务信息披露(TCFD)内容索引

TCFD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	P69
	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	P69
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	P70–71; P73
	描述气候相关风险和机遇对组织的业务、战略和财务影响	P69
	描述组织的战略适应力，并考虑不同气候相关情景	P69
风险管理	描述组织机构识别和评估气候相关风险的流程	P70–P71
	描述组织机构管理气候相关风险的流程	P72
	描述识别、评估和管理气候相关风险的流程如何与组织的整体风险管理相融合	P73
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	P74
	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	P74
	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	P74

附录5 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	纳入
富时罗素ESG评级得分	纳入
地方国有企业社会责任·先锋100指数	排名第20位

附录6 联系我们

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读《中国太保2022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！

联系方式：

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

2023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



太平洋保险
CPIC

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