

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

傅帆

董事長

香港，2025年3月27日

於本公告日期，本公司執行董事為傅帆先生和趙永剛先生；非執行董事為黃迪南先生、王他竽先生、陳然先生、周東輝先生、謝維青先生、路巧玲女士、蔡強先生和John Robert DACEY先生；和獨立非執行董事為劉曉丹女士、林婷懿女士、羅婉文女士、金弘毅先生和姜旭平先生。

2024

# 中国太保 可持续发展报告



# 目录

## 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 |

## 专题

|             |    |
|-------------|----|
| 做好金融“五篇大文章” | 09 |
|-------------|----|

## 01 可持续牵引力

|         |    |
|---------|----|
| 可持续发展战略 | 13 |
| 可持续发展治理 | 13 |
| 实质性议题分析 | 14 |
| 利益相关方沟通 | 15 |
| 可持续发展交流 | 16 |

## 02 可持续价值力

|              |    |
|--------------|----|
| 绿色保险，助力绿色转型  | 19 |
| 绿色投资，赋能产业升级  | 21 |
| 绿色运营，践行低碳环保  | 23 |
| 生物多样性，共建和谐家园 | 26 |

# 03

## 可持续责任力

|             |    |
|-------------|----|
| 勇担使命，护航经济发展 | 29 |
| 人民至上，增进社会福祉 | 31 |
| 聚焦专业，筑牢灾害屏障 | 34 |
| 数智转型，提升金融质效 | 35 |
| 区域协同，优化发展机制 | 36 |

# 04

## 可持续协同力

|             |    |
|-------------|----|
| 员工成长，打造人才高地 | 39 |
| 客户至上，做优服务体验 | 44 |
| 伙伴合作，携手共创共赢 | 47 |
| 精彩文体，共创美好生活 | 48 |
| 奉献社会，传递温暖力量 | 50 |

# 05

## 可持续内驱力

|             |    |
|-------------|----|
| 党建引领，凝聚发展合力 | 53 |
| 公司治理，守正合规经营 | 54 |
| 风险管理，强化底线思维 | 56 |
| 数据治理，巩固安全壁垒 | 58 |

### 气候相关财务信息披露

|             |    |
|-------------|----|
| 治理          | 62 |
| 战略与目标       | 62 |
| 气候风险识别与评估   | 63 |
| 气候风险应对与实践   | 65 |
| 气候情景分析与压力测试 | 66 |

### ESG 绩效

|      |    |
|------|----|
| 环境绩效 | 68 |
| 社会绩效 | 72 |

### 附录

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| 附录 1 可持续保险原则 (UNPSI) 实施进展 | 81  |
| 附录 2 负责任投资原则 (UNPRI) 实施进展 | 82  |
| 附录 3 报告内容索引               | 83  |
| 附录 4 ESG 评级及指数表现          | 99  |
| 附录 5 意见反馈                 | 100 |

# 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 4 年发布的可持续发展报告。本报告展示了中国太保推动可持续发展的理念与行动，以及可持续发展实践成效。

### 报告范围

**组织范围：**本报告以中国太保集团为主体，涵盖中国太保集团旗下各机构。

**报告周期：**本报告为年度报告，重点披露 2024 年 1 月 1 日至 2024 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《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》和《气候信息披露指引》、伦敦证券交易所《ESG 报告指南》、原中国银行保险监督管理委员会《关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》《银行业保险业绿色金融指引》、上海市国资委《上海市国有控股上市公司环境、社会和治理（ESG）指标体系》。

**本报告重点参考对标：**国际可持续准则理事会《国际财务报告可持续披露准则第 1 号——可持续相关财务信息披露一般要

求》《国际财务报告可持续披露准则第 2 号——气候相关披露》、联合国可持续发展目标（SDGs）、气候变化相关财务信息披露（TCFD）披露框架、富时罗素（FTSE Russell）ESG 评级指标、明晟（MSCI）ESG 评级指标、全球报告倡议组织 GRI 标准（2021）、财政部《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》、中国社科院《中国企业可持续发展报告指南（CASS-ESG6.0）》。

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

### 报告原则

**重要性原则：**本报告识别出影响中国太保可持续发展的重要议题并回应。

**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

本报告以中文和英文编写，提供简体中文、繁体中文和英文三种版本报告。

### 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](http://www.sse.com.cn)）、香港联合交易所网站（[www.hkex.com.hk](http://www.hkex.com.hk)）和中国太保网站（[www.cpic.com.cn](http://www.cpic.com.cn)）查阅下载。

### 称谓说明

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

# 董事会声明

中国太保始终将环境、社会及治理（ESG）工作置于重要战略地位，充分发挥保险专业优势，着力强化 ESG 能力建设，不断拓展 ESG 实践的广度与深度，全面落实 ESG 监管规范，持续创新保险产品及服务，为经济社会的可持续发展贡献太保力量。

**健全 ESG 组织架构。**我们将 ESG 理念融入公司治理，建立了自上而下职责分明的 ESG 管治架构。董事会是 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。董事会下设战略与投资决策及 ESG 委员会，负责识别、评估公司 ESG 风险与重要 ESG 议题，研究规划公司 ESG 战略，确定公司 ESG 目标、计划、绩效考核等，监督 ESG 规划执行情况。

**加强 ESG 管理。**积极开展利益相关方调研，及时识别 ESG 机遇和风险，明确年度关键议题，进一步聚焦支持实体经济、推动绿色发展等核心议题。发布《投资活动尽责管理指引（试行）》《运营端碳盘查管理办法》等制度，推动子公司配套制定 ESG 专项制度。集团及主要子公司已建立完善的风险偏好体系，全面加强 ESG 风险管理，并将 ESG 要素深度融入风险偏好声明和风险限额设定之中。

**落实 ESG 目标。**持续落实《中国太平洋保险（集团）股份有限公司环境、社会及治理规划》（2023-2025），深化 ESG 与主责主业结合，进一步推进在可持续保险、负责任投资、绿色低碳运营等领域的工作

部署。负债端不断丰富绿色金融、普惠金融产品与服务供给，绿色保险总额突破 147 万亿元，长护险、大病保险等普惠保险覆盖范围持续扩大；投资端构建绿色投资管理体系，助力经济社会绿色转型，实现绿色投资规模超 2,600 亿元；运营端强化低碳管理，优化运营端 ESG 碳足迹管理平台。

本报告详尽披露中国太保在上述工作及其他实质性议题上的管理与实践进展，均获得董事会 2025 年 3 月审议通过。



# 董事长致辞

## 胸怀国之大者 践行保险为民

2024 年是中国太保锚定高质量发展、深化可持续发展实践的重要一年，我们秉持“胸怀国之大者，践行保险为民”的使命担当，以 ESG 理念为引领，将可持续发展“五力”——**牵引力、价值力、责任力、协同力、内驱力全面融入公司战略与经营发展**，充分发挥保险业经济减震器和社会稳定器功能，奋力书写金融“五篇大文章”，交出了一份与国家战略同频、与人民需求共振的答卷。公司明晟 MSCI ESG 评级跃升至 AA 级，为中国大陆保险机构获得的最高评级，可持续发展绩效正迈入全球综合性保险集团先进行列。

**这一年，我们以可持续发展牵引力擘画蓝图，引领公司高质量发展。**发挥战略领航功能，高质量发展三年规划、ESG 三年规划全方位落地，围绕财务和影响双重重要性评估确定 ESG 年度核心议题，牵引重点工作实施；**完善 ESG 治理架构**，形成涵盖 ESG 管理架构、管理制度及激励约束机制等在内的闭环管理体系，保障 ESG 工作有序开展；**对接 ESG 国际高标准**，参与 2024 年 ESG 全球领导者大会、联合国环境规划署金融倡议（UNEP FI）签署机构座谈、联合国负责任投资原则组织（UN PRI）ESG 投资研讨，提升公司 ESG 管理能力和国际影响力。

**这一年，我们以可持续价值力驱动绿色转型，赋能经济低碳发展。**在**绿色保险领域**，绿色保险总额突破 147 万亿元，加大新能源、碳金融、碳汇等领域创新与拓展，首创航运脱碳保险、碳配额质押保险等 30 多款绿色保险；在**绿色投资领域**，构建绿色投资管理体系，通过债权投资、股权投资、资产支持、产业基金等形式，实现绿色投资规模超 2,600 亿元；在**绿色运营领域**，持续推行低碳管理，优化

ESG 碳足迹管理平台开展碳盘查，扩大“太保碳普惠”平台覆盖面，创建绿色低碳运行示范园区；在**生物保护方面**，从三江源公益林到红树林再到野生亚洲象，保护形态愈益多样、守护更为全面。

**这一年，我们以可持续责任力服务国家战略，守护人民美好生活。**深化**对外开放**，服务进博会、服贸会等“国家名片”，护航“一带一路”，承保遍及全球 180 多个国家与地区，提供海外保险累计超 3 万亿元；**增进民生福祉**，大病医保参保超 2 亿人次，长期护理险服务超 9,000 万人次，为新市民提供创业、就业、教育等保险服务，为小微企业提供保险超 5 万亿元，农险理赔惠及农户超 500 万户次，9 个太保家园社区营业；**筑牢灾害屏障**，全力做好重大自然灾害应对，坚持“应赔尽赔、能赔快赔、合理预赔”，最大限度减少人民群众生命财产损失，全年大灾赔付超 80 亿元。

**这一年，我们以可持续协同力凝聚新生态合力，共创新发展范式。**员工**成长成才更成体系**，分层分级培养人才队伍，落地“新锋计划”“见习总监”“百舸千帆”等项目，建设青年人才梯队，太保学习平台培训课程超 2.1 万门；客户服务体验更为智能，优化车险智能理赔服务模式，强化寿险一站式保单服务和健康险数智化营运能力，提升消保服务效率和客户体验；**朋友圈关系更加紧密**，战略签约客户总数 1,024 家，“浦江汇客厅”持续扩大影响力，携手供应商共建绿色供应链；**体育文化活动更有活力**，牵手中国女排、中国游泳队组建“太保蓝之队”，与客户及公众开展奥运活动，“大师在你身边”走入太保家园。



**这一年，我们以可持续内驱力锻造关键能力，夯实长期发展根基。**  
**公司治理稳健高效**，坚持党建引领，持续优化公司治理体系，健全投资者沟通渠道，维护投资者权益，确保公司治理规范、透明、高效；  
**风险防控扎实有力**，完善风险管理架构，对负债端、投资端进行 ESG 风险评估与管理，应对各类风险挑战，牢牢守住不发生系统性金融风险的底线；  
**数据治理成效显著**，完善数据管理机制，规范数据管理流程，强化数据风险防范，构筑起坚实的数据安全防线。

2025 年是“十四五”规划的收官之年，也是进一步全面深化改革的重要一年。我们将继续以可持续发展“五力”为纲，持续完善 ESG

治理体系，走好太保特色可持续发展之路，让美好愿景在科学擘画中落地生根，在接续奋斗中绚丽绽放。我们更将携手社会各界，**以保险之力守护绿水青山，以金融活水润泽民生福祉，共同绘就人与自然和谐共生的壮美画卷！**

董事长：   
中国太平洋保险（集团）股份有限公司

# 关于中国太保

中国太保是在 1991 年 5 月 13 日成立的中国太平洋保险公司基础上组建而成的保险集团公司，总部设在上海，是国内领先的综合性保险集团，也是首家在上海、香港、伦敦三地上市的保险公司。

太保拥有财产保险、人寿保险、养老保险、健康保险、农业保险和资产管理等在内的保险全牌照，为 1.8 亿多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

### 企业愿景

建设具有国际影响力的一流保险金融服务集团

### 企业使命

做一家负责任的保险公司

### 企业核心价值观

诚信天下，稳健一生  
追求卓越，创新共赢

### 品牌口号

平时注入一滴水，难时拥有太平洋



# 年度亮点绩效

## 经营范畴

| 指标          | 2024    | 2023    | 2022    |
|-------------|---------|---------|---------|
| 集团营业收入（百万元） | 404,089 | 323,945 | 332,140 |
| 集团净资产（百万元）  | 291,417 | 249,586 | 196,477 |
| 集团客户数（万名）   | 18,318  | 17,987  | 17,053  |

## 环境范畴

| 指标                     | 2024    | 2023   | 2022   |
|------------------------|---------|--------|--------|
| 人均温室气体排放量（吨二氧化碳当量 / 人） | 2.14    | 2.38   | 2.09   |
| 电子保单数量（万份）             | 39,408  | 42,337 | 58,103 |
| 视频 / 电话会议（次）           | 154,599 | 26,707 | 37,322 |

## 社会范畴

| 指标          | 2024    | 2023    | 2022    |
|-------------|---------|---------|---------|
| 员工总人数（人）    | 100,193 | 104,270 | 110,862 |
| 女员工比率（%）    | 51.56   | 51.94   | 52.66   |
| 员工培训总支出（万元） | 360     | 349     | 366     |
| 公益捐赠（百万元）   | 57      | 65      | 50      |
| 每股社会贡献值（元）  | 10.18   | 6.24    | 7.37    |

## 治理范畴

| 指标          | 2024    | 2023    | 2022    |
|-------------|---------|---------|---------|
| 召开董事会会议（次）  | 9       | 9       | 7       |
| 投资者服务（次）    | 1,165   | 1,014   | 678     |
| 员工反贪污培训（人次） | 336,266 | 186,747 | 102,161 |

# 公司荣誉

## 社会责任、ESG



中国 ESG 上市公司  
金融业先锋 30 (2024)



中国 ESG 上市公司  
长三角先锋 50 (2024)

- 中国太保 2024 年明晟 MSCI ESG 评级达到 **AA** 级，**为中国大陆保险机构获得的最高评级**
- 中国太保连续三年入选国务院国资委“**国有企业社会责任 · 先锋 100 指数**”“**国有企业上市公司 ESG · 先锋 100 指数**”
- 中国太保荣获中国上市公司协会**2024 年上市公司可持续发展最佳实践**
- 中国太保荣登中央广播电视总台“**中国 ESG 上市公司长三角先锋 50 (2024)**”“**中国 ESG 上市公司金融业先锋 30 (2024)**”榜单
- 中国太保连续第 15 年获得第一财经中国企业社会责任榜“**责任典范奖**”
- 中国太保成功入选中国上市公司协会“**2023 年上市公司 ESG 最佳实践案例**”
- 中国太保在“2024 凤凰之星上市公司评选”中荣获“**最具社会责任上市公司**”



最具社会责任上市公司

## 公司治理

- 中国太保董事长傅帆荣获香港董事学会**2024 年度上市公司杰出董事奖**
- 中国太保荣获中国上市公司协会**2024 年上市公司董事会最佳实践**
- 太保产险公司连续**9**年、寿险公司连续**8**年获评行业协会最高经营评价



● 科技创新

- 中国太保获得 **DCMM（数据管理能力成熟度模型）5 级认证**
- 中国太保荣获 **“十大数据管理名牌企业”**
- 中国太保荣膺**中国人民银行金融科技发展奖**
- 太保科技入选国务院国资委 **“科改企业”** 名单
- 太保科技“慧眼风控”项目荣获数字化转型与创新评委会 **“2024 第七届数字化转型与创新奖”**

♥ 太保服务

- 太保产险、寿险在消保监管评价中保持**行业领先**，太平洋健康险服务质量指数在专业健康险公司排名中**名列前茅**
- “数智消保”荣获中国银行保险报 **“2023 年度金融消保与服务创新优秀案例”**
- 太保家园南京国际颐养社区荣获 **“年度保险客户满意养老社区”**
- 长江养老荣获《亚洲资产管理》 **“2024 年中国最佳企业年金管理人”**  
**“2024 年中国养老金融科技创新奖”**

🔊 品牌传播

- 中国太保连续 4 年在 Brand Finance **“全球最具价值保险品牌 100 强”** 排名第 **5** 位
- 中国太保入选 BrandZ **“最具影响力中国保险品牌”**
- 中国太保连续 2 年荣获“生态品牌峰会” **生态品牌认证**
- 中国太保入选中国银保传媒 **“2024 金诺·中国金融品牌影响力传播案例”**



生态品牌认证

# 专题：做好金融“五篇大文章”

中国太保始终牢固树立大保险观，秉持“胸怀国之大者，践行保险为民”的理念，加速培育发展新质生产力，做深做实金融“五篇大文章”，切实发挥保险业作为经济“减震器”和社会“稳定器”的重要作用，构筑经济安全网、社会保障网和灾害防控网，为金融强国建设贡献力量。

## 以创新为驱动 做优科技金融

中国太保积极服务国家创新驱动发展战略，为科技研发、成果转化、产业化推广等科技活动及主体，提供风险保障和资金支持，不断做优科技金融服务，支持高水平科技自立自强。

科技保险服务企业数量  
超 **10.5** 万家

保障金额  
突破 **110** 万亿元

科技投资规模  
超 **1,000** 亿元

低空经济承保金额  
达 **70.3** 亿元

为  
超 **300** 家

集成电路上下游企业  
提供保障  
超 **6,000** 亿元

服务医药企业  
超 **2,300** 家

生物与新医药技术领域  
超 **2,803** 亿元

创新推出  
“中试项目费用损失保险”

## 以可持续为目标 做强绿色金融

中国太保发挥保险在负债端和资产端的专业优势，持续创新绿色金融产品和服务供给，为经济社会实现绿色低碳转型提供助力和支撑。

绿色保险保额  
突破 **147** 万亿元

巨灾风险保额  
约 **9,752** 亿元

环境污染责任险保额  
超 **124** 亿元

清洁能源产业保险保额  
超 **20** 万亿元

绿色投资规模  
超 **2,600** 亿元

以惠民为使命 做实普惠金融



中国太保坚持金融向善、民生为本，从参与多层次医疗保障体系建设到支持小微企业发展，从助力缩小城乡贫富差距到服务乡村全面振兴，持续做实普惠金融，守护人民美好生活。

大病医保参保人数  
超 **2 亿** 人次

长护保险覆盖  
超 **9,000 万** 人次

“沪惠保”项目累计参保人数超 **2,600 万**  
累计赔付 超 **20 亿** 元

新市民保险保障人数  
突破 **2,700 万** 人次

帮助小微业主获得融资  
超 **3,000 亿** 元

各类农业风险保障  
**6,634 亿** 元

累计开发农险产品  
近 **5,000 款**

为三大主粮品种提供保险保障  
**1,319 亿** 元

农险理赔惠及农户  
超 **500 万** 户次

以安享为宗旨 做大养老金融



中国太保积极布局养老产业，聚焦健康老龄化，围绕保险支付、服务赋能和建立生态，推动养老服务效能提升、带动养老产业发展。

一二支柱合计  
**8,121.4 亿** 元

养老金保额  
**7,448 亿** 元

太保家园在 **13 个** 城市落地养老社区项目 **15 个**，  
已开业社区 **9 个**，交付床位数超 **8,800 张**，  
在住长者逾 **1,300 人**

以智能为方向 做深数字金融



中国太保持续探索数字金融领域，积极推进“数智太保”科技规划，打造行业领先的数智化能力，发挥大数据治理体系优势，加快推进数字劳动力等场景化应用。

DiTP 规划全面落地，数字劳动力覆盖  
员工超 **2,000 人**，生产率提升近 **20%**

数智化服务客户  
**6,814 万** 人次

人工智能服务调用量  
**8.44 亿** 次



# 01 可持续 牵引力

中国太保持续完善 ESG 管理体系建设，将 ESG 纳入公司经营管理流程，加快 ESG 核心能力建设，提升 ESG 与主业的融合度，为公司高质量发展提供有效支撑。

- ▶ 可持续发展战略
- ▶ 可持续发展治理
- ▶ 实质性议题分析
- ▶ 利益相关方沟通
- ▶ 可持续发展交流

# 可持续发展战略

中国太保制定《中国太平洋保险（集团）股份有限公司 2023—2025 年高质量发展规划》《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）》，将可持续发展理念全方位融入公司经营，全面加快 ESG 管理体系和能力建设，不断完善公司 ESG 治理。

# 可持续发展治理

中国太保建立健全层次分明、分工明确的“董事会 - 管理层 - 执行层” ESG 治理架构，为集团自上而下履行 ESG 实践提供良好的管理基础和组织保障。中国太保董事会执行董事和管理层的绩效薪酬与 ESG 指标表现相挂钩。

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

2024 年，中国太保稳步推进 ESG 制度和机制建设，发布《投资活动尽责管理指引（试行）》《运营端碳盘查管理办法》等制度，搭建 ESG 评级分析平台，上线运营端碳足迹平台。子公司太保资本、太保寿险制定《ESG 投资管理办法（试行）》，太保资管制定《环境、社会 and 治理（ESG）风险管理制度（试行）》。

集团专业条线和 7 家子公司已建立或明确 ESG 职能部门和岗位，根据自身实际情况，开展 ESG 专职团队建设，巩固组织基础，明确目标任务。加快制度建设步伐，已形成了包括管理制度、专业标准体系和激励约束机制在内的相对完整的管理闭环，为 ESG 工作开展提供有效支撑。



# 实质性议题分析

## 重大性议题分析方法

中国太保通过分析国家大政方针、行业发展趋势，对标联合国可持续发展目标（SDGs）、交易所 ESG 指引、可持续发展报告标准、外部 ESG 评级指标等获取基础议题，形成议题库；运用部门访谈、

问卷调查、专家研讨、利益相关方沟通等形式，从“**对公司财务的重要性**”和“**对经济、社会和环境的影响的重要性**”两个维度评估筛选出 30 项核心议题，作为报告编制的依据，回应各界期望和诉求。

| 了解公司活动和业务关系背景                                                                                               | 建立议题清单                                                                                                                                                                                                       | 议题重要性的评估与确认                                                                                             | 议题报告                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div><ul style="list-style-type: none"><li>了解公司活动和业务关系</li><li>了解外部客观环境</li><li>了解主要影响利益相关方</li></ul></div> | <div><ul style="list-style-type: none"><li>遵照国家金融监督管理总局、上海证券交易所、香港联合交易所、伦敦证券交易所、上海市国资委等可持续发展指引、指南等制度，参考对标国际可持续准则理事会、联合国、全球报告倡议组织等可持续发展披露要求，结合公司实际情况，识别重点议题</li><li>识别议题相关影响、风险和机遇，汇总形成公司议题清单</li></ul></div> | <div><ul style="list-style-type: none"><li>影响重要性评估</li><li>财务重要性评估</li><li>整合影响与财务重要性结果</li></ul></div> | <div><ul style="list-style-type: none"><li>汇总议题双重重要性、流程性分析的流程及财务结果、方法</li><li>依据上海证券交易所《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》和《气候信息披露指引》、伦敦证券交易所 ESG 报告指南等要求披露相关内容</li></ul></div> |

## 重大性议题分析结果



# 利益相关方沟通

| 利益相关方                                                                                                      | 利益相关方期望                                                              | 沟通渠道                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| <div><br/>客户</div>        | 金融服务可及性<br>优质产品服务<br>数据与隐私安全<br>消费者权益保护<br>沟通互动机制                    | 客户产品需求调研<br>NPS 调研监测<br>95500 客户服务专线<br>客户线上服务平台<br>客户服务活动<br>社会媒体   |
| <div><br/>员工</div>        | 平等公正招聘<br>渠道沟通畅通<br>薪酬福利体系<br>职业发展前景<br>职业能力支持<br>健康与安全保障<br>工作与生活平衡 | 职工代表大会<br>员工申诉通道<br>部门沟通会<br>OA 与即时通信平台<br>业务督导、培训、技术支持<br>员工文体、关怀活动 |
| <div><br/>股东</div>      | 经济价值提升<br>公司治理稳健<br>信息合规披露<br>风险管理全面<br>合规诚信发展<br>中小股东权益             | 股东大会<br>定期报告与信息公告<br>路演与反向路演<br>资本市场开放日<br>社会媒体<br>线上沟通渠道            |
| <div><br/>政府与监管机构</div> | 国家战略<br>风险与合规管理<br>依法缴纳税款<br>信息合规公示<br>推动行业发展                        | 参加政府会议<br>拜访及工作汇报<br>政策研究<br>定期报告<br>专题报告<br>产学研合作                   |

| 利益相关方                                                                                                 | 利益相关方期望                              | 沟通渠道                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------|
| <div><br/>供应商</div>  | 公平采购<br>绿色采购<br>合作共赢                 | 采购活动<br>供应商管理系统<br>供应商调研<br>项目合作               |
| <div><br/>合作伙伴</div> | 合作共赢<br>行业创新                         | 实践经验沟通与共享<br>项目合作<br>会议沟通<br>业界与跨界合作           |
| <div><br/>社会</div>   | 突发灾害处理<br>公益慈善事业<br>社会热点回应<br>金融知识普及 | 服务乡村振兴<br>公益志愿服务<br>体育文化事业<br>金融知识宣教<br>多元沟通渠道 |
| <div><br/>环境</div>   | 气候变化应对<br>生物多样性保护<br>污染防治<br>资源使用效率  | 绿色建筑与绿色运营<br>绿色投资与绿色保险<br>绿色公益                 |

## 可持续发展交流

中国太保持续加强可持续发展交流，提升可持续发展水平。

**加强 ESG 国际交流。**参加联合国环境规划署金融倡议（UNEP FI）签署机构座谈会，与联合国负责任投资原则组织（UN PRI）共同举办 ESG 投资研讨活动，深度参与 2024 年 ESG 全球领导者大会，推动全球 ESG 合作、发展与共赢。

**参与 ESG 标准建设。**加强研究能力建设。

与复旦大学合作设立保险应用创新研究院绿色保险研究所，致力于树立“产学研政用”典范；《气候风险传导机制及其对保险公司的影响研究》课题获得中保学立项。参与中保协《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》配套文件编制及修订工作。

**加强培训与宣传。**在 OA 内网开设“可持续发展”资讯专栏，每月发布 ESG 动态与研究报告。在“太保学习”线上学习平台开

设“可持续发展课堂”，上线 24 门课程。结合全国节能宣传周、全国生态日、世界地球日等主题开展绿色宣传活动。





# 02 可持续 价值力

---

中国太保践行“双碳”战略，持续健全绿色金融管理体系，充分发挥负债端、投资端和运营端的资源优势，推动经济社会绿色转型发展。

- ▶ 绿色保险，助力绿色转型
- ▶ 绿色投资，赋能产业升级
- ▶ 绿色运营，践行低碳环保
- ▶ 生物多样，共建和谐家园



绿色保险

超 **147** 万亿元



为光伏项目提供保险

超 **6,740** 亿元



为风电项目提供保险

超 **9,470** 亿元



为水力发电项目提供保险

超 **2,750** 亿元



为核电项目提供保险

超 **740** 亿元



首创绿色保险

**30** 多款

## 绿色保险，助力绿色转型

2024 年，中国太保绿色保险保额突破 147 万亿元，首创航运业欧盟碳排放成本价格指数保险、碳配额质押保险、CCUS 项目碳资产损失保险等 30 多款绿色保险。

### 巨灾保险

作为国内主要的巨灾承保人之一，太保因地制宜开发救助型、创新型、指数型等多种类别的巨灾保险。2024 年，提供的巨灾风险保额约 9,752 亿元，为社会抵御巨灾风险提供坚实支撑。

### 新能源汽车保险

创新开发新能源汽车保险产品和服务，与行业合作伙伴紧密合作，为新能源汽车的各环节提供风险保障。2024 年，为超 460 万辆新能源车提供保障。

### 生态碳汇保险

创新开发系列生态碳汇保险产品，涉及森林碳汇、草原碳汇、湿地碳汇、海洋碳汇等类别，深度契合生态文明建设需求。2024 年，浙江省首例“蓝碳 + 产权 + 司法”生态补偿交易在象山县落地。在广东创新开发林木碳汇保险，已在多个地市落地。

### 清洁能源保险

为绿色能源项目建设期和运营期各类自然灾害和意外事故提供风险保障，2024 年清洁能源产业保险保额超 20 万亿元。为风电项目提供保险保障超 9,470 亿元，服务风电项目 5,400 个；为光伏项目提供保险保障超 6,740 亿元，服务光伏项目 1.7 万余个；为水力发电项目提供保险保障超 2,750 亿元；为核电项目提供保险保障超 740 亿元。

### 绿色交通保险

承保全国 300 余条轨道交通运营线路，为超 1.2 万公里运营里程提供累计约 3 万亿元的保险。



## 碳资产相关保险

创新推出碳资产损失类保险、碳排放配额质押贷款保证保险、减排设备损坏碳损失保险、碳资产回购履约保证保险等一系列前沿产品，且在各产品领域均达成行业首单的重大突破，有力地推动重点控排企业

深度挖掘碳资产所蕴含的金融价值，成功激活碳资产的流动性。

2024 年 7 月，太保作为浙江安吉余村在保险领域的唯一全球合伙人，与余村共同发布全国首单绿水青山—零碳乡村综合保险。



### 案例：沪上首单碳普惠碳资产损失保险成功落地

2024 年 12 月，中国太保、申能集团、上汽集团携手合作，成功落地上海首单碳普惠碳资产损失保险，此举通过保险填补了碳损失领域风险管理的空白，成为上海绿色金融创新发展的又一重大成果。

## 环境污染责任险

为 7,000 余家化工、电力等企业提供环境污染风险保障，额度超 124 亿元。

为浦东新区环境污染责任保险提供累计保额超 1.6 亿元的风险保障。



承保新能源车

超 **460** 万辆



为轨道交通线路

**300** 余条

提供保障

约 **3** 万亿元



为 **7,000** 余家企业

提供环境污染保险

超 **124** 亿元

# 绿色投资，赋能产业升级

中国太保持续完善绿色投资管理体系，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，持续在清洁交通、清洁能源、资源节约、循环利用和污染防治、生态环境、基础设施领域发力。2024 年，中国太保绿色投资规模超 2,600 亿元。

## 完善绿色投资管理体系

中国太保制定了《负责任投资政策》《ESG 投资管理办法》，涵盖所有资产类别、行业和投资市场的投资活动。各子公司建立《绿色金融投资管理办法》《ESG 债券投资细则》等制度，把 ESG 因素融入投资与风险管理全流程，推动 ESG 投资管理及风险管理制度落地。

在 ESG 投资能力建设上，搭建 ESG 评价标准平台与评级分析系统，助力 ESG 更好地融入投资决策。成立 ESG 投资工作小组，组织、指导并监督各子公司开展 ESG 投资工作，确保年度重点工作有效落实。

## 强化绿色发展支持

| 绿色投资项目                                                                                          |                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              | <ul style="list-style-type: none"><li>太平洋－武汉地铁基础设施债权投资计划（二期）新增投资 19 亿元，用于武汉市轨道交通 7 号线一期工程和武汉市轨道交通蔡甸线工程建设，该项目获得联合赤道最高等级 G1 级绿色认证。</li></ul> |
| 基础设施绿色升级                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"><li>太平洋－成都轨交基础设施债权投资计划（二期）新增投资 13 亿元，该项目获得联合赤道最高等级 G1 级绿色认证。</li></ul>                                   |
| <br>ESG 主题产品 | <ul style="list-style-type: none"><li>完成长江养老 ESG 优选资管产品备案及发行，规模 4.6 亿元。</li></ul>                                                          |
| <br>新能源汽车    | <ul style="list-style-type: none"><li>完成新能源汽车项目投资，投资金额 8 亿元。</li></ul>                                                                     |
| <br>债权投资     | <ul style="list-style-type: none"><li>完成 62 亿元绿色债权投资计划注册登记。</li></ul>                                                                      |



加强绿色投资流程管理

中国太保制定《负责任投资政策》《ESG 投资管理办法》《投资活动尽责管理指引（试行）》，识别潜在 ESG 风险和机遇，并将其纳入投资决策考虑，推动 ESG 因子在绿色投资流程中的应用。

在投资活动尽责管理中，中国太保参与、投票、监督落实等措施明确。

**参与：**与投资对象或发行人积极双向沟通，涵盖公司治理、风险管理等多方面事务，参与过程严谨，可单独或协作开展，综合运用电子邮件、电话沟通等方式，围绕 ESG 议题展开交流。

**投票：**作为参与关键决策的重要工具，投票决定契合投资主题和尽责管理目标，涉及制定政策、研究等流程，关注投资、环境与社会等多类议题。

**监督：**尽责管理成效的组织架构中，中国太保负责评估外部管理人尽责管理能力并适时采取措施，集团相关部门承担尽责指引的解释和修订工作。

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 上市公司股权投资中考考虑 ESG 因素         | <ul style="list-style-type: none"><li>• 将 ESG 定量评级结果和研究员的 ESG 定性评价作为投资决策过程中的重要优先参考因素，依据 ESG 评级体系建立 ESG 投资池和 ESG 负面筛选清单</li><li>• 风险管理相关部门针对投资组合的 ESG 因素进行监督，定期跟踪组合 ESG 情况，及时向投资部门提示和预警相关 ESG 风险</li></ul>                                                                                                             |
| 固定收益投资中考考虑 ESG 因素           | <ul style="list-style-type: none"><li>• 对于标债类资产投资，根据 ESG 评级等因素构建 ESG 可投池，并根据 ESG 投资策略选取投资标的</li><li>• 对于金融产品投资，在进行产品审核和评价时充分考虑 ESG 因素，并在产品存续期持续关注 ESG 风险，必要时采取相应风险防范措施</li></ul>                                                                                                                                      |
| 私募股权、基础设施和不动产等投资中考考虑 ESG 因素 | <ul style="list-style-type: none"><li>• 关注项目的环境和社会影响，在项目的评估环节综合考虑对环境的影响、公司的治理水平等因素</li><li>• 通过尽职调查评估 ESG 表现，考虑气候变化等因素对投资的潜在影响</li></ul>                                                                                                                                                                              |
| FOF 及委外投资中考量 ESG 因素         | <ul style="list-style-type: none"><li>• 建立《外部管理人 ESG 评估问卷》，从 ESG 治理、ESG 评价体系、ESG 风险管理、尽责管理和气候变化等维度全方位评估外部管理人在管理人层面和投资策略层面的 ESG 表现</li><li>• 开展 120+ 家外部管理人 ESG 评估，外部管理人范围包括专户基金（SEGREGATED FUNDS）和集合投资工具（POOLED OR COLLECTIVE INVESTMENT VEHICLES），统计外部管理人总分、章节小分等，进行管理人间比较和历史得分比较，以此作为选聘、任命、考核及制定尽责管理计划的依据</li></ul> |

开展碳资产核算

中国太保对涵盖集团内所有相关方及多种资产的组合进行了碳排放量和碳强度的初步测算，并针对非标准类型资产开发专门因子库和估算模型以扩大核算范畴。碳核算为开展气候情景分析、评估资产

转型潜力以及降低资产组合碳排放水平提供了关键的数据支撑和决策依据。

# 绿色运营，践行低碳环保

中国太保制定印发《运营端碳盘查管理办法》，规范碳盘查工作流程，统一集团碳排放核算标准，加强碳排放数据管理。

## 碳足迹管理平台

在碳数据管理领域,成功自主研发并上线运营端ESG碳足迹管理平台。推动集团总部和7家子公司实现平台常态化填报。依据国家及行业标准,统一集团碳排放核算标准。

## 碳普惠管理平台

持续推广“太保碳普惠”平台,为广大用户提供了一个践行低碳生活、参与“双碳”目标行动的新途径。截至2024年底,该平台已覆盖中国太保40家分公司、超300个城市,用户超53万。

太平洋保险  
CPIC

太保碳普惠

绿色出行  
骑行  
步行

绿色生活  
垃圾分类  
节水

绿色办公  
无纸化  
节能

碳普惠  
Carbon Inclusion

碳普惠平台覆盖  
53万用户

CCC  
打开【太平洋产险】官方公众号或扫描二维码,加入【太保碳普惠】,开通个人碳账户,记录您的低碳生活,即可获取碳积分,免费兑换充电、观影、洗车等多项服务!

## 绿色低碳园区

中国太保929低碳运行示范园区完成低碳节能改造工程,有效降低和控制职场能耗。截至2024年底,929园区全年发绿电14.4万度,占全年用电总量的3.05%。太保家园成都、南京、杭州及上海普陀、崇明等社区,均获得绿色建筑三星级设计认证。

## 绿色办公

中国太保严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》等法律法规,遵循《中国太平洋保险(集团)股份有限公司总部自用办公职场绿色运营管理指引》等制度,将“绿色发展 节能减排”的发展理念融入公司日常运营管理,制定考核指标方案,做好智慧楼宇建设、能耗高效管理、资源节约利用、节能技术应用改造、绿色差旅和低碳办公生活等各项工作,为实现可持续发展提供不竭动力。

中国太保所处行业并非高污染行业,主营业务活动不会对生态环境以及自然资源造成重大负面影响。2024年,中国太保始终严守环境法规,未出现任何因环境违规而面临处罚的事件,亦未曾接收到有关环境问题的任何申诉信息。

23



节约资源

- 自主建设“太保 e 行”差旅管理等数字化办公平台，实现办公、业务办理和采购流程的线上操作，太保寿险电子信函订阅率达 91%，电子批单使用率达 92%，个人长险电子保单替代率达 43.3%，通过电子信函、电子批单、电子保单全年减少用纸超 1 亿张。
- 构建 ESG 运营端的绿色差旅评级体系，并发布《绿色差旅评级实施办法》，强化绿色差旅政策的引导作用。
- 切实做好绿色餐饮工作，实行绿色配餐，倡导光盘行动。
- 在日常装修和职场搬迁过程中，对办公家具和会议系统设备等原材料回收再利用。



节约能源

- 结合国家“双碳”目标和 ESG 管理目标，对能源使用情况进行调研梳理，制定能源使用、温室气体减排和空气污染物减排目标。
- 利用楼宇机电系统集成能效管理监测平台，对用能情况进行实时监测，研究重点用能设备的运行状况，并制定节能方案。
- 制定《冬夏空调节能运行手册》，依托采用智能化控制、变频调节、蓄冷空调以及余热回收等技术，优化空调系统的节能运营管理。
- 照明系统充分利用自然光，合理选择和配置节能灯具，进行集中与局部的分区控制管理，同时控制好照度余量和运行时间，优先选用 LED 灯等节能灯具和光源配件。
- 科学规划电梯系统，设置集控群选、高低分区、高低峰等运行模式，并采用变频、电梯回馈电能、驱动器休眠和智能管理等手段来降低运行能耗。
- 对楼宇内的机电设备和产品进行清查，淘汰高耗能落后机电设备。
- 总部大楼参与“虚拟电厂”项目，按需实施让电操作以缓解电力紧张。在黄浦区发改委发布的最新节能目标完成情况晴雨表中被评为最优等级“绿色”。



全年减少用纸

超 1 亿张



太保寿险电子信函订阅率达

91%



电子批单使用率达

92%



个人长险电子保单替代率达

43.3%



净水系统用水  
**201,494 升**



减少塑料瓶  
**402,988 个**



节约用水

- 按照 ESG 管理目标的要求，对用水情况进行梳理和调研，并依据水资源集约节约利用的要求制定用水目标。
- 安装节水型的用水器具和设备，包括节水坐便器、节水龙头、节水花洒以及高压冲洗水枪等。
- 引入雨水回收系统，对再生水、雨水等非传统水源进行合理利用。
- 采用智能净水系统替代瓶装水，2024 年通过净水系统用水 201,494 升，减少塑料瓶 402,988 个，减少碳排放 17.7 吨，节约石油 58 吨。
- 公司的主要水源为市政供水，在获得适用水源上不存在问题。



废弃物处理

- 按照 ESG 管理目标的要求，对有害和无害废弃物情况进行梳理和调研，并依据环境保护要求制定废弃物处理目标。
- 推行垃圾分类，制定并执行垃圾管理规定，配备专用垃圾收集设施。
- 实施密闭、防臭、防尘等污染防控手段，避免二次污染。

# 生物多样性，共建和谐家园

中国太保积极投身生物多样性保护与生态环境建设，多维度、全方位守护生物多样性、推动生态发展。

在西双版纳、普洱两地野生亚洲象肇事频发地区，连续十余年致力于推广野生动物肇事公众责任保险，累计赔付超 4.6 亿元，使 28 万余户农户受益。

与浙江、江苏等地林业部门推广“林长制 + 古树名木保险”机制，针对因意外致害、各类气象灾害、地质灾害以及病虫害等突发事件，致使树木难以维持正常生长状态，

需要采取保护救治措施的情形，及时给予相应赔偿。

推出我国首个红树林 CCER 碳汇损失保险产品，为福建龙海九龙江口红树林省级自然保护区的 CCER（国家核证自愿减排量）开发提供保险服务，为碳金融和生物多样性金融提供实践样板。

一如既往地维护太保三江源公益林，持续为守护三江源的绿水青山贡献力量。2,000 余亩、近 12 万株三江源公益林成活率超 90%，每年减碳 1,600 吨。



野生动物责任险累计赔付

超 4.6 亿元

惠及

28 万余户



太保三江源公益林

2,000 余亩

成活率

超 90%

每年减碳

1,600 吨



# 03 可持续 责任力

中国太保深刻把握金融工作的政治性、人民性，推动大区域、大健康、大数据三大战略有效落地，发挥经济减震器和社会稳定器功能，推动中国式现代化建设。

- ▶ 勇担使命，护航经济发展
- ▶ 人民至上，增进社会福祉
- ▶ 聚焦专业，筑牢灾害屏障
- ▶ 数智转型，提升金融质效
- ▶ 区域协同，优化发展机制



进博会保额  
超 **1.27** 万亿元

服贸会保额  
**2,820** 亿元



海外业务保障  
超 **3** 万亿元  
项目数量  
超 **1,200** 个

# 勇担使命，护航经济发展

## 深化对外开放

### 服务国际展会

**进博会。**作为核心支持企业和指定保险服务商，中国太保已连续七年服务进博会。2024 年，中国太保为第七届进博会提供超 1.27 万亿元的综合保险保障方案。举办专业论坛和发布 5 场，40 多批次合作伙伴、战略客户等参观，近 3 万人打卡低碳活动。

**服贸会。**中国太保连续五届成为全球合作伙伴和指定保险服务商，为服贸会提供涵盖“展台搭建、展会期间、撤展期间”全流程的保险保障和风险管理服务。2024 年，总保额为 2,820 亿元。

### 护航“一带一路”

10 年来，中国太保累计提供海外业务风险保障超 3 万亿元，承保范围遍及全球 180 多个国家与地区，项目数量超 1,200 个。

2024 年，中国太保积极服务中资企业走出去，在中资保险公司中实现重点项目保障数量排名第一、工程险保费位居行业第一，为众多“一带一路”标志性重大项目保驾护航，连续举办五届“海外业务国际合作会议”，持续提升海外现场服务能力，南美工作组完成长期驻外人员派驻。



## 助力科技创新

### 构建专属产品体系

**科技研发、成果转化风险类。**中国太保聚焦高端装备、新材料、电子软件等重点领域，促进科技成果转化。2024 年，推出“中试项目费用损失保险”，填补科技研发、成果转化过程中的风险保障空白。探索投保联动模式，科技投资规模超 1,000 亿元。

**科技成果应用推广风险类。**首新业务领域涉及高技术船舶、大型电机、航空无人机、地下工程基建、环保过滤等多个重点技术、关键核心部件及先导材料领域。2024 年，科技成果应用推广风险类保险金额 35.1 亿元。

**知识产权风险类。**共开发约 20 个知识产权保险产品，涵盖知识产权创造、保护、运用各环节，知识产权风险类保险金额 9.5 亿元。

**科技活动基础风险类。**发起“网络安全保险创新联盟”，构建保险 + 服务综合解决方案，成功签署新模式下首张保单；发布“网络安全保险风控护航平台”，助力受保企业实现风险管理服务闭环。

### 精准支持重点领域科技主体

**航空 航天。**在航空方面，承保 C919、MA700 等国家重点机型的首飞及试飞，护航 ARJ21 国产大飞机出海运营。在航天方面，承保风云系列国家气象卫星、航天科工快舟火箭及多颗火箭卫星。在低空经济方面，成立“无人机保险创新实验室”，发布全国首个“低空经济第三者责任险”并成立“低空经济产业保险研究中心”。2024 航空航天技术领域保额 478 亿元。

**生物医药。**配合药品上市许可持有人制度，推出临床试验责任和药品安全责任保险产品。开展跨国多中心试验责任风险保障，助力生物医药企业“走出去”；推出医疗检测补偿责任保险产品，助力生物医药企业“新技术推广”。2024 年，太保累计服务 2,300 多家医药企业，承保生物与生物医药技术领域保额超 2,803 亿元。

**集成电路。**连续多年首席承保中芯国际、京东方和合肥晶合。提供集成电路研发损失、智能汽车芯片产品安全责任等创新风险保障。2024 年，中国太保为超过 300 家集成电路上下游企业提供保障超 6,000 亿元。



科技投资规模  
超 1,000 亿元



航空航天领域保额  
478 亿元



生物与新医药技术领域保额  
超 2,803 亿元



为集成电路企业提供保障  
超 300 家  
超 6,000 亿元



滴滴司机专属保障计划覆盖城市

56个  
承保订单  
5.75亿个



美团、饿了么承保人数

4.9亿人次



助力融资  
超3,000亿元



开发健康险互联网产品

27款  
客户数达到  
242万

## 人民至上，增进社会福祉

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

### 社会保障提质扩面

#### 惠民保险

**大病医保。**中国太保深耕大病保险，守护人民健康。2024年，大病医保覆盖106个城市，参保人数超2亿人次。

**长护险。**太保寿险共承保68个长护险项目，覆盖范围遍及全国16个省及直辖市，为超过9,000万民众构建起长期护理保障的坚实护盾。发布“太保优护”长护服务品牌、长护研究白皮书成果，精心打造“33453”长期护理保险全链条全套解决方案。

**惠民保。**累计参与200余个惠民保项目。其中“沪惠保”作为标杆项目，参保人数2,600万，2024年参保641.6万人，连续4年保持全国城市型定制普惠保险参保人数第一，累计受理案件逾100万件，累计赔付超20亿元。

#### 新市民保险

为新市民提供创业、就业、住房、教育等重点领域保险服务，承保人数超过2,700万。太保承保的上海市新就业形态从业人员职业伤害保险试点项目，获上海保险业专项立功竞赛集体三等奖。

#### 中小微企业服务

助力中小微企业可持续发展，为小微企业提供超5万亿元风险保障。打造“银行+保证保险”模式，累计帮助55万余名小微企业主从银行等金融机构获得融资超3,000亿元。同时，为中小微企业（主）提供保险增信服务，解决广大中小微企业（主）、个体工商户融资难、担保难问题。

#### 健康产品及服务

2024年，中国太保开发27款健康险互联网产品，客户数达到242万。开发针对肺结节带病体人群产品，满足非标体人群对保险产品的需求。自主研发“脊柱侧弯SRT保守干预体系”，“健康福·少儿重疾险”将20种儿童罕见病纳入保障范围；持续推动“青青成长”品牌的发展，完成30万人次青少年入校体测。针对女性群体，乳腺癌复发重疾险“粉红守护2.0”获2024年度保险业普惠金融典型案例大奖。

首次实现12家公立医院的“医保+商保”理赔直付服务，患者可以在一次就诊中完成所有报销和理赔流程。

## 乡村振兴

**乡村帮扶。**2024 年，投入帮扶资金 1,757 万元，助力产业振兴、村容村貌改善以及基础设施建设。

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

**驻村帮扶：**2024 年，严格落实“四个不摘”要求，继续向重点地区派出驻村干部 269 人，其中 62 人担任驻村第一书记。服务在新疆、甘肃、云南、四川、贵州等 20 多个省份的重点村，协助当地政府助力乡村振兴。

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

**农业保险。**推进农险业务提质增效，累计开发近 5,000 款农险产品，基本实现农林牧渔领域产品全覆盖。2024 年，新开发 1,409 款农险产品，为 1,936 万户次农户提供各类农业风险保障 6,634 亿元，农险理赔惠及农户超 500 万户次。

**保障国家粮食安全。**进一步提升水稻、小麦、玉米风险保障覆盖面，为三大主粮作物提供 1,319 亿元的风险保障。

服务特色农业产业。开展“一县一品”“一县多品”地方特色农业保险，为 27 个省、自治区、直辖市超 100 个特色农产品提供了风险保障服务。

“一揽子”综合保险模式。在陕西开展“乡村振兴保”，保障 6 大类 40 余种农业标的；在江苏推出家庭农场综合保险，签订涵盖草莓、叶菜等 12 个品种在内的家庭农场综合保险保单，将土地租金、市场风险纳入保障，提升农业保险覆盖的广度和深度。

数字化农险承保理赔。推动发展农业新质生产力，不断完善“保防救赔”农险大灾紧急应对机制和组织保障体系，升级推出“e 农险 10.0”，通过大数据、人工智能、物联网、卫星、红外探测等高新技术加强风险减量管理。

**服务渔业防灾防损。**探索保险服务渔业防灾减损工作的创新普惠金融模式，建立全国首个塘头水生动物疫病检测实验室——“太保 e 检站”，入选联合国粮农组织保险展示案例。



乡村振兴帮扶资金  
**1,757 万元**



派出驻村干部  
**269 人**



新开发农险产品  
**1,409 款**  
服务农户  
**1,936 万次**



为特色农产品提供保障  
**超 100 个**



一二支柱合计  
**8,121.4** 亿元



养老金保额  
**7,448** 亿元



康养服务人次  
超 **1,000** 万

## 重点群体精准施策

### 养老保障

**基本养老金（第一支柱）。**作为 21 家养老基金管理人之一，长江养老公司稳健管理多个基本养老保险基金组合，通过持续优化投资组合，提高基金投资收益。

**企业年金（第二支柱）。**一二支柱合计 8,121.4 亿元，管理资产规模 1.34 万亿元。2024 年，长江养老落地上海市首个片区型人才企业年金计划——临港新片区人才企业年金计划，已与首批近 70 家科创型企业签订意向书。2022—2024 年第三季度，长江养老管理的企业年金单一计划固收类组合和集合计划固收类组合的累计投资收益率持续位列行业第 1 位和第 2 位。

**商保年金与个人养老金（第三支柱）。**太保寿险聚焦客户全生命周期养老规划需求，丰富养老产服供给，个人养老金有 7 款产品在售。2024 年，太保寿险提供养老金保额 7,448 亿元，年金人均保额 21.5 万元。

### 养老服务

**太保家园。**2024 年，太保家园在全国 13 城 15 园布局，9 园开业运营，在住长者逾 1,300 人。同时，太保家园落地认知症特色照护品牌“乐忆家”，并在 5 个社区开放，累计收住认知症老人近百名；全面升级心享体验方案，落地“星越俱乐部”计划。

**源申康复。**源申康复是中国太保的专业康复医疗品牌，探索“医养养融合”的创新路径，已在厦门、济南落地。2024 年，启动广州源申康复医院项目建设，规划提供专业化康复床位 400 余张。构建“防诊疗复养”康养服务体系，服务人次超 1,000 万。



# 聚焦专业，筑牢灾害屏障

中国太保发挥专业优势，支持扎紧灾害防护网，加快风险减量管理能力建设，优化大灾风险防范体系，增强重大风险应对处置能力。一方面，落地推广“水精灵”物联网水淹监测报警项目，最大程度地降低台风、暴雨等自然灾害的影响，使汛期损失处于可控状态。另一方面，启动大灾理赔绿色通道，简化单证流程，全力做好年初冻雨及台风“摩羯”“贝碧嘉”等重大灾害应对工作，积极响应服务诉求快速推进查勘定损，坚持“应赔尽赔、能赔快赔、合理预赔”，最大限度减少人民群众生命财产损失，全年大灾赔付超 80 亿元。

**广东梅大高速路面发生塌方灾害**，2024 年 5 月，广东梅大高速大埔往福建方向 K11+900 米附近发生高速公路路面塌方灾害。事故发生后，中国太保总分联动，产寿协同，第一时间启动突发事件应急响应机制，主动排查出险情况，开通理赔绿色通道，同时推出 7\*24 小时受理报案咨询、简化管理理赔资料、取消定点医院及费用限制等八项服务举措。

**湖南洞庭湖一线堤防决口**，2024 年 7 月，湖南岳阳市华容县团洲乡团北村团洲垸洞庭湖一线堤防发生决口，造成垸区被淹。面对突发险情，中国太保第一时间启动重大灾害事故应急响应机制，快速成立险情应急小组，开启灾情理赔绿色通道，确保应赔尽赔、快速赔付，持续做好防、减、救、赔的保险服务工作。



全年大灾赔付  
超 80 亿元

**四川自贡“7·17”火灾事故**，2024 年 7 月 17 日，四川省自贡市九鼎大楼发生火灾。火灾发生后，中国太保高度重视，坚持“人民至上、生命至上”原则，总分联动、产寿协同，第一时间启动突发事件应急响应机制，有序开展大灾事故整体协调、处置及排查工作，连夜核查各业务渠道信息；同时，针对可能涉及的人身险、工程险、雇主险、财产险、意外险、安责险、公众责任险等重点险种进行全方位排查，一旦寻找到客户，将从快从优从简做好理赔服务各项工作。





科技研发投入金额

36 亿元



研发人员数量

2,070 人

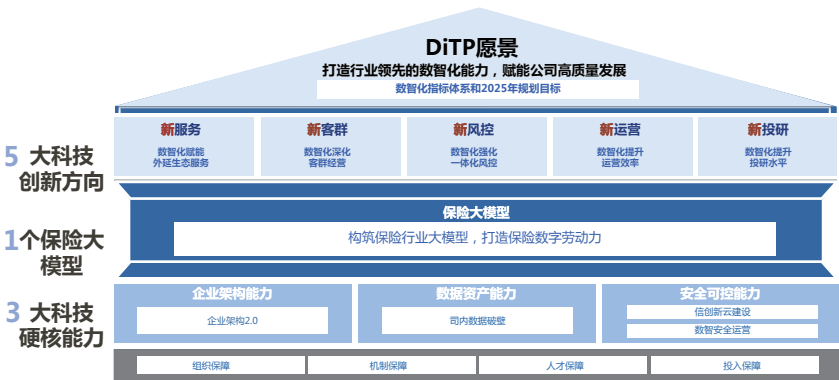
## 数智转型，提升金融质效

中国太保坚持科技创新引领，全面推进“数智太保”科技规划，发挥大数据治理体系优势，拓展并加快推进数字劳动力等场景化应用，加快形成新质生产力，赋能公司高质量发展。2024 年，中国太保科技研发投入金额 36 亿元，研发人员数量 2,070 人。

### 全面推进数智太保规划

推进新一轮数字化转型规划 DiTP（2023-2025）实施，聚焦大数据与人工智能，推进“513”工程。2024 年达成“五大方向全面

启航、一大模型全力攻坚和三大能力持续升级”的年度目标。



### 优化数字化业务流程

持续完善助航 BP 服务机制，加大数智研究领域创新成果支持，强化人工智能和大模

型技术运用，在销售、服务运营、风险指控、投资等多个业务场景实现效率的大幅提升。

### 完善数据治理平台

建设统一智能化数据治理平台，将数据治理模式从传统的“制度 + 人”升级到“体系 + 平台”，涵盖元数据、数据安全、数

据确权认责和数据标准管理等功能模块，稳步实现数据治理的系统化、标准化、自动化、智能化。

## 区域协同，优化发展机制

中国太保深入推进“大区域”战略，统筹推进长三角、粤港澳大湾区、京津冀、成渝四大重点区域的业务布局，在重大项目和关键领域积极探索、先试先行，推动实现关键性突破。

### 长三角一体化发展

发挥长三角战略客户聚集优势，推动保、证、银金融机构融合服务实体经济模式。聚焦生物医药、智能驾驶等重点科技领域保险需求，形成专属方案。拓展巨灾、工伤等保险领域，丰富健康养老服务矩阵。

### 粤港澳大湾区建设

立足创新与跨境服务，太保寿险香港保单收益可直付太保家园养老，太保健康险与大湾区 137 多家知名医疗机构建立医疗直付合作，太保产险携手珠海市政府构建跨境综合保险体系，为 25 家企业提供超 8.89 亿元关税保函业务，并首创“碳关税保险”。此外，融入智造产业集群，深化人工智能、先进制造、生物医药等领域合作。完善巨灾保险体系，提升大湾区风险减量实验室能级，增强资负两端气候应对能力。发挥中金钛合绿碳科技基金优势，布局绿色能源、交通、城市、制造等领域。

### 京津冀协同发展

首创数字化风险管理工具“一带一路”智慧云平台，开展“一带一路”工程保险潜在风险预警，提供超亿元风险减量服务。围绕央企客户开发产责、投标保证等场景业务采购平台。与中科院合作发布国内首个新材料中试风险创新方案后扩大试点。与生态环境部合作开发危废环境污染责任险产品，打造相关信息服务平台。设立中国太保京津冀特色作业服务中心，提升理赔服务品质与效率。

### 成渝地区建设

与政府签订战略合作协议，围绕新质生产力、绿色低碳转型、乡村全面振兴等重点领域深化合作。重点布局一线运营，形成海豚 IC 解决方案；持续推进海豚湾 OMO 等协同项目的落地。加强与华西医院合作，探索医疗与商业保险融合发展；与头部企业建立合作关系，推动保险业务、风险减量、资金运用等领域战略合作。





# 04 可持续 协同力

中国太保坚持以人为本，提升员工凝聚力与创造力；以客户为中心，打造优质“太保服务”；以责任为使命，推动公益与文体发展；以协同为纽带，共建美好生态圈。

- ▶ 员工成长，打造人才高地
- ▶ 客户至上，做优服务体验
- ▶ 伙伴合作，携手共创共赢
- ▶ 精彩文体，共创美好生活
- ▶ 奉献社会，传递温暖力量

# 员工成长，打造人才高地

## 保障员工权益

### 公平开放的市场化人才招聘策略

中国太保严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等有关法律法规，依法与员工订立、履行、变更、解除或终止劳动合同，确保劳动合同得到严格履行，为每一位员工提供平等的就业和发展机会。2024 年，公司劳动合同覆盖率和社会保险缴纳率均为 100%，用工环节无歧视、雇佣童工或强制劳动的情况出现。

打造开放有效的人才政策，创新人才理念、机制、方法，积极引进先进人才。根据战略目标制定招聘策略，各层级机构围绕业务发展情况，预测招聘需求，制定年度招聘计划。重视专业人才培养，聚焦国家政策导向与集团战略转型重点方向，引进健养、科技、投资、精算、风控等战略型、紧缺型人才，高学历、高职称、高技能人才等占比持续提升，有效支撑集团“三大”战略。

公开、平等地招聘应届毕业生，加强校企合作，推动产学研深度融合。与国内知名高校签订合作协议，制定《校企合作管理暂行办法》《实习基地管理办法》，在全司建立近百家大学生实习基地，为优秀大学生的前置、精准输入搭建平台。建立博士后科研工作站，以中国金融保险市场发展的基础性、现实性、前瞻性重大课题研究为重点，为公司的改革发展提供强大的智力支持。

### 完整、规范、畅通的职业晋升路径

集团及子公司提供多元发展路径，为员工建立多通道、多族群、多层级的职业发展路径，推动员工跨机构、跨条线、跨部门流动，实施分序列职位管理，并配置相应的绩效激励机制。搭建内部人才市场，关键岗位全面施行竞聘上岗，实现人岗适配、人尽其才。规范选任程序，严格契约化管理，建立任期（聘期）目标责任书制度，优化激励约束。

### 爱才留才、多元包容的环境氛围

完善人才机制体系建设，近年来持续围绕选、用、育、留制定、修订制度规范。通过营造政策聚才、倾心爱才、全力留才的氛围，激发人才队伍干事创业热情。全面增强人才获得感，员工企业年金参保、健康体检、困难帮扶、太医管家服务、人才办理落户、人才公寓居住等福利保障不断丰富完善。人才归属感更强，反映员工忠诚度的主动离职率持续下降。

打造多元化员工团队，综合考虑员工的文化、经验等专业背景，致力于为不同民族、不同地区的员工提供平等就业机会；修订员工行为规范手册，开展反歧视培训，杜绝一切由种族、地区、性别、残疾、国籍等因素引发的职场歧视及骚扰行为。尊重能力差异，为残障员工提供平等就业机会及更好的沟通平台。积极提升员工多样性，视地区和岗位已在招聘中设定量化的员工多元化招聘目标，如女性人员数量、军转干部数量、少数民族数量。

|          |         |        |        |        |
|----------|---------|--------|--------|--------|
| 员工总数     | 女性管理者比例 | 新增就业人数 | 外籍员工人数 | 残障员工人数 |
| 100,193人 | 25.85%  | 5,499人 | 12人    | 107人   |

薪酬福利

中国太保致力推进“结果导向、过程管理、持续优化、责任到人”的绩效文化建设，强化市场对标和考核牵引，坚持绩效收入分配与考核结果挂钩。公司为全体员工（包括非管理岗位员工及非销售岗位员工）提供由固定收入和浮动收入组成的薪酬结构，其中浮动部

分基于个人工作职责以及相关重点项目完成情况等因素确定绩效奖金，综合体现员工价值贡献和责任担当。同时公司通过全员绩效闭环管理，促进工作目标达成，激发员工活力，推动公司高质量发展。

|                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>薪酬制度      | 制定《薪酬管理办法》，坚持男女同工同酬，每月定期足额发薪，并为员工缴纳五险一金及商业保险；向全体劳动合同制员工实行企业年金制度。                                                                                                                                                      |
| <br>绩效考核      | <p>按年度为周期制定绩效考核办法，包括绩效计划、过程管理、考核评价、结果运用和反馈等环节。年度考核结果确定后，由各层级领导与员工进行反馈沟通、辅导并制定针对性改进计划，提升员工绩效与履职能力。</p> <p>员工如对考核等有异议，以书面形式在一个月内向主考人和集团人力资源部提出考核复议申请。接到考核复议申请后，集团人力资源部根据《中国太平洋保险（集团）股份有限公司绩效考核复议办法（暂行）》的相关规定实施考核复议。</p> |
| <br>假期政策    | 遵循《中华人民共和国劳动法》关于工作时长、带薪年假的规定，制定完善《带薪休假管理暂行办法》，为全体员工提供法定带薪年假和带薪公司福利假，地区间假期规定存在差异时，遵循从优原则。                                                                                                                              |
| <br>工作和社会保障 | 构建员工中长期福利保障体系，设立补充养老、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。                                                                                                                                                              |

民主管理

围绕公司发展开展“金点子”活动，广泛收集职工意见建议，充分调动职工参与经营的“主人翁”意识。妥善处理劳动争议，制定《劳动争议申诉与调解管理办法》等制度，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。规范违规事项处置方法与流程，采取严格保密措施，维护员工申诉权益。

此外，中国太保定期进行员工满意度调查，对内部管理效率进行评估和改善，降低骨干人才的流动率，提升员工的工作投入程度和认可度。太保产险连续三年组织员工认可度评价，直观了解员工满意度情况，及时发现问题并采取针对性措施进行改进。测评面向产险总公司及 40 家分公司，覆盖率 98.7%，员工认可度持续提高。

# 助力员工成长

## 完善多元培训体系

制定《干部人才队伍建设中长期发展规划》，建立完善《员工发展手册》《十四五青年人才培养指导意见》《员工外派培训管理办法》等制度，坚持分层分类、精准施策。开发“新锋计划”“见习总监”“优才计划”“百舸千帆”等多层次、多维度训战结合的培养项目，建设青年人才梯队。开发特色领导力培训项目，开设高管培训班，加强管理层队伍建设。



|                                                                                                  |                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>新员工培训计划     | 针对新入职应届毕业生，制定专项培养计划，提供导师带教、重点项目历练、训战结合培养、跨界轮岗交流等培养方案，并以三年为周期，开展人才轮岗锻炼，为行业培养优秀人才。                                          |
| <br>青年干部培养计划   | 为加强干部队伍年轻化建设，集团于 2024 年印发《中国太平洋保险（集团）股份有限公司见习培养管理暂行办法》，并落地首期见习项目。通过构建“系统遴选 - 见习培养 - 实战赋能”一体化机制，推进人才上下交流，为公司事业发展输送人才、培养人才。 |
| <br>中高级管理人员培训 | 开展两期中高级管理人员高质量发展培训班，落实中央金融工作会议要求，扎实做好金融“五篇大文章”。                                                                           |

## 丰富数字化在线课程

充分发挥“太保学习”“太保直播”在线平台功能，着力搭建起兼具对外链接与对内沟通交流的生态体系，为全体员工精准输送丰富且便捷的数字化学习资源，并提供智能化运营创新的一站式解决方案，全方位赋能员工成长与企业运营发展。

截至 2024 年底，平台用户数超 55 万人。开设课程超 2.1 万门，累计直播超 2.2 万场，累积考试超 1.1 万场。

## 提升员工专业技能

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

### 与外部机构开展联合培养

与高校等教育机构开展深度合作，为员工定制契合需求的专业化培训项目与课程体系。

中国太保与复旦大学保险应用创新研究院、国际金融学院合作开展新锋金融人才项目，积极构建高校与企业双向嵌入机制，聚焦高端人才建设与企业长远战略需求，注重训战结合，培养高层次复合型金融人才。该项目创造了复旦大学非学历教育培训新模式，有助于促进高校科研成果创造、转化。

此外，太保寿险与外部培训机构在人才梯队建设方面积极合作，累计培训人数达 1,427 人次。在高潜骨干员工层面，引入富兰克林柯维版权课程《高效能人士的七个习惯》；在新任一线管理者层面，引入 DDI 系列线上培训课程；在一线管理者层面，引入前程无忧版权课程《情境领导力 SLI》；在中支总经理层面与上海交大 EMBA 专家教授合作。

## 守好安全底线

中国太保牢固树立安全发展理念，坚持全面从严管理，压紧压实安全责任，强化安全生产培训，坚决做到安全底线不能破、安全红线不能踩。2024 年，公司安全生产培训投入 300 万元，开展安全生产培训 417 场次。

**持续加强安全管理。**严格遵循《中华人民共和国安全生产法》《上海市安全生产条例》等国家法律和地方法规，实施《集团全员安全生产责任制管理办法》《年度安全生产绩效考核方案》，压紧压实全员安全生产责任制，推进《安全生产责任承诺书》签署，持续筑牢安全防线。

**提升安全生产能力。**开展安全应急管理，修订完善防火、防汛防台应急预案并进行

动态管理，定期组织应急演练和消防演习；开展安全知识培训，营造“人人讲安全、个个会应急”的群防群治良好安全文化氛围；强化隐患排查，及时发现并消除安全隐患，确保安全生产各项工作落到实处。同时，提升数字化、信息化安防水平，在上海主要职场安装消防物联网，组织开发智能移动巡检系统，强化智慧安防平台功能建设，不断提升安全风险管控效率。



### 太保学习平台



平台用户人数

超 55 万



开设课程门数

超 2.1 万



累计直播场次

超 2.2 万



安全生产培训

417 场次



安全生产培训投入

300 万元



体检覆盖率

100%



帮扶困难员工

350 人

支出慰问金

77.5 万元

## 落实员工关爱

### 保障身心健康

重视员工职业健康管理，为全体员工提供差异化职业健康体检，员工体检覆盖率 100%。定期组织员工工间操、肩颈理疗、体育健身、心理辅导等活动，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。

### 关爱女性员工

加强女性员工关爱，与工会签订《中国太保女员工特殊保护集体合同》，严格落实生育假、哺乳假、产检假和育儿假，建立职工之家、职工小家、妈咪小屋，推进“太医管家”健康关爱计划。同时，创建“芳华荟”女工品牌和开展系列活动，进一步关爱女性、提高女性凝聚力和归属感，提升多元化、平等和包容性。

### 用心用情帮扶

主动落实帮危扶困举措，建立常态化职工关爱体系，对患重大疾病、遭受自然灾害等突发事件的员工以及困难员工进行慰问。2024 年，中国太保工会慰问困难员工近 350 人，发放慰问金和慰问品共 77.5 万元。

### 开展丰富活动

把中国特色金融文化和太保企业文化融合，创建“至诚”“至信”等系列活动品牌，引导员工以健康、可持续发展的方式追求美好生活。开展羽毛球、乒乓球、脱口秀等文体活动，增强员工凝聚力与归属感。

### 四季绽芳华 荟聚她力量



2024 年 9 月，中国太保发布“芳华荟”女工品牌，构建四大品牌项目，打造“芳华讲堂”等多元化活动平台，形成符合时代特征、彰显女性魅力、独具太保特色的女工工作体系。

**凝聚“她担当”。**汇聚巾帼力量，弘扬劳模精神，开展三八活动。

**守护“她幸福”。**维护女工权益，打造家庭工作坊，搭建公益平台。

**关爱“她健康”。**创建妈咪小屋，开展健康讲座，提升女性素养。

**助力“她成长”。**组织芳华读书会、芳华讲堂、芳华沙龙、芳华荟客厅等多彩活动。

# 客户至上，做优服务体验

## 保护消费者权益

### 坚持负责任营销

中国太保严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国广告法》等法律法规，杜绝一切形式的夸大、虚假宣传、不正当竞争。坚持资费透明，建立规范化价格管理体系，做好产品定义、定价、营销人员培训等管控。2024 年，营销方面的诉讼事件为零，且未发生涉及产品和服务信息与标识的违规事件。

### 深化消保治理

中国太保贯彻落实《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 2024 年消保工作要点》，着力抓源头、强治理、优服务、重共治，持续提升消保管理水平。牵头制定行业《消保自律公约》，并联合多家公司签署发布《消保自律公约》。开展覆盖全系统的专题学习培训。发挥服务官作用，化解车险理赔、寿险销售及退保等痛点难点。产险、寿险、健康险公司自有渠道投诉、监管通报投诉双双下降，客户关键旅程 NPS 值稳中向好。升级数智化消保，加强“消保示范区”建设，提升基层消保服务效率和客户体验。

### 保护客户隐私

根据《应用信息安全管理办法》，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，严格控制相关隐私信息的收集、存储、使用，落实各业务环节的个人隐私保护。

### 处理客户投诉

制定《投诉案件处理品质管理办法》，规范各子公司客户投诉处理，完善投诉管理机制，畅通投诉渠道。积极做好金融消费者投诉服务，全方位倾听客户声音，加强客户触点管理。建立“投诉联动办理闭环管理机制”，针对消费投诉，进行快速转办，实施办理全流程监督、管控，确保每件必办结。



△ 联合签署《消保自律公约》

### 开展金融教育

开展“3·15”金融消保教育宣传、“5·15”投资者保护宣传日、“金融教育宣传月”等集中教育宣传活动，推动金融教育工作抓在日常、抓好长效。打造线上线下金融宣教互动展厅，获得行业和监管好评；开展“高管话消保”“消保县域行”“五进入”等特色活动，推动金融知识直达基层群众；创新开展“金融消保优秀短视频评选展播”等一系列形式新颖的活动，充分利用媒体平台传播。



△ 中国太保“消保宣教片”获评年度受欢迎金融教育作品

# 提升客户服务体验

## 打造品质服务体系

|                                                                                                 |                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>诚信合规</b>   | 发布中国太保诚信服务宣言，主动落实《保险行业消保自律公约》要求。                                                         |
|  <b>制度全面</b>   | 建立以客户为中心，分工协作、各司其职的四级“太保服务官”制度，发挥其一体化消保治理的关键枢纽作用，倾听客户声音，跟进处理客户反馈，感知服务体验痛点和流程堵点，提升服务供给质量。 |
|  <b>理赔透明</b>   | 太保产险重点打造“车险透明理赔服务”，全新升级“太贴心”理赔服务平台，实现理赔规则、定损项目明细、理赔进度一站可查等。                              |
|  <b>响应迅速</b>   | 太保寿险深化服务集约化建设，实现理赔、给付等多项保单服务一次性办结。                                                       |
|  <b>精准洞察</b> | “NPS 客户体验实时监测平台”累计上线超 70 个服务场景，覆盖客户关键旅程，多角度获取客户反馈，围绕客户高频体验痛点制定简化业务流程、加强智能应用等优化举措。        |

## 升级适老服务

搭建“线上 + 线下”相结合的适老服务体系，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、“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 客户体验实时监测平台”  
上线超 **70** 个场景

## 数智赋能客户服务

坚持科技赋能，持续创新前沿技术在产品服务中的应用，及时洞察感知消费者需求，提升服务效能。

### 车险智能服务

优化车险服务模式“智能理赔 4.0”。新能源车主可通过车机 APP 一键在线报案、完成 AI 定损初判，通过车企生成智能查勘报告，高效完成理赔维修，省时省力。车主亦可通过中国太保“透明理赔”小程序，体验服务规范透明、理赔过程透明、争议解决透明的车险理赔服务。

### 寿险一站式受理

提升寿险一站式保单服务能力。创新“云门店”服务，实现保单服务 100% 一站式受理；深化服务集约化建设，实现理赔、给付等多项保单服务一次性办结，业务平均办理时效优化至 5.3 分钟。

### 健康险数智运营

强化健康险数智化营运能力。发布“医赔通”服务控费工具，通过专属管家为用户提供一站式的就医与理赔服务，实现线上线下医疗资源的无缝对接。推出线上理赔服务品牌“豚豚慧赔”，实现理赔全流程可视化和可预期，客户可享受自助快速赔付服务，最快仅需 5 分钟即可完成赔付。

## 深化战略客户合作

中国太保高度重视与国家部委、地方政府、行业监管部门、头部企业等战略客户的合作关系，2024 年，完成战略签约客户 137 家，总战略客户达到 1,024 家。其中与省级政府签约率达 97%。

同时，持续夯实战略客户合作生态，推动近 90 家集团级高层互动，扩大“浦江汇客厅”影响力。

### 案例：浦江汇客厅系列活动

**京津冀专场。**2024 年 1 月，在北京举办京津冀战略客户专场暨 2024 年资本市场新年交流活动。邀请京津冀战略客户、机构投资者、媒体以及集团和相关子公司领导等 150 余人参加。

**CHO100 专场。**2024 年 4 月，与北京大学国家发展研究院共同举办 CHO100 春季论坛。邀请北大国发院专家学者及来自科技互联网、投资金融、生物医药、基建制造等 80 余家头部企业的首席人力资源官参加。

**长三角 BBE 专场。**2024 年 10 月，在公司冠名游轮上举办“浦江汇客厅”经济趋势热点专家分享会暨职场人员工福祉保障服务发布专场活动。来自长三角地区 30 多家政府单位、金融机构、行业名企、行业协会等领域重要合作伙伴参加。



完成战略签约客户  
**137 家**

总战略客户  
**1,024 家**

业务办理时效优化至  
**5.3 分钟**

实现保单服务  
**100%**  
一站式受理

# 伙伴合作，携手共创共赢

中国太保持续优化供应商管理体系，制定《供应商管理办法》《供应链 ESG 管理指南（试行）》等制度，构建起一套行之有效的供应商管理机制。在采购及供应商管理流程方面，推行供应商准入与评价分级管理制度，确保供应链环节的高效与规范。持续强化供应商 ESG 风险管理，识别、分析供应商在环境保护、健康和安全、员工权利、商业道德四大方面的 ESG 风险，对相关责任做出明确规定，并通过现场检查、问卷调查、审查公开进行监督。稳步推进数字化管理进程，着力打造集供应商准入、评价、使用等功能一体化的供应商管理系统。



集中采购供应商

576家

|                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div></div> <div>供应商准入</div>    | <p>严格按照国家法律法规和集团规定，遵循公开、公平公正、有竞争和效益的原则，优先考虑能够提供节能环保产品的供应商。凡有意向参与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。</p> <p>将可持续发展要求加入《供应商声明》，要求供应商提供与公司 ESG 管理准则一致的产品及服务，建立绿色供应链管理体系，保障员工基本权益与健康安全，符合商业道德与合规规范。</p> |
| <div></div> <div>供应商评估</div>  | <p>对供应商进行年度考核，并对重点供应商开展现场考察，建立基于年度考核结果的奖励与退出动态机制，缩小供应链风险敞口。2024 年，集中采购供应商 576 家。</p>                                                                                                               |
| <div></div> <div>落实绿色采购</div> | <p>提升节能环保产品在采购中的占比，针对供应商的 ISO 14001（环境管理体系）认证状况以及产品能耗等级展开严谨审核，同时积极探索将产品生命周期总成本纳入评估范畴的决策机制。</p>                                                                                                     |

# 精彩文体，共创美好生活

中国太保深度聚焦文体领域，推动体育强国建设，助力文化传播，促进文体事业的发展，为构建美好生活贡献力量。

## 助力体育强国

### 与“太保蓝之队”一起赢

巴黎奥运期间，中国太保组建包括中国游泳队、中国女排、体操运动员张博恒在内的“太保蓝之队”，提供涵盖健康保险、团体意外险等一揽子险种解决方案，总计保额为 4.68 亿元。围绕“太保蓝之队”，开展奥运整合营销系列工作，品牌曝光 44.2 亿次；和“太保蓝之队一起赢”活动，吸引 1,000 多万人次客户参与助威集卡活动，关注体育，健康生活。此外，中国太保还携手奥运健儿开展客户见面会活动，传播体育精神，促进客户交流。



### 运动员终身养老保障

中国太保与中华全国体育基金会等发起设立“优秀运动员终身保障公益项目”并定制保险方案，130 名巴黎奥运会奖牌获得者成为首批被保险人，开创了以商业保险为运动员提供终身养老保障的先河，为推动体育强国与健康中国建设注入新的活力。



### 护航游泳世界杯上海站

中国太保作为中国游泳队官方合作伙伴，成为“2024 年世界泳联游泳世界杯分站赛（上海）国内合作伙伴”，为本次赛事提供运动员意外、医疗，公众责任，以及赛事取消等全方位保险服务。



参与“太保蓝之队一起赢”活动

超 1,000 万人次



奥运整合营销品牌曝光

44.2 亿次



为优秀运动员提供终身养老保障人数

130 人

### 护航上海马拉松

作为 2024 上海马拉松官方赞助商，中国太保为参赛选手及赛事工作人员提供覆盖人身意外险、意外医疗险的全方位保险保障方案，同时为赛事全程提供了公众责任险保障，总保额近 200 亿元，助力跑者安心起跑、顺利完赛。



## 促进文化传播

### 乐行天下

中国太保与上海交响乐团携手走过 15 载，精心打造“乐行天下”交响乐客户活动，普及交响乐，促进与客户交流。2024 年，乐行天下在北京、成都和香港三地成功演出，为中高端客户带去音乐盛宴。此外，与太保家园推出音乐疗愈合作计划，为太保家园的长者带去美好享受。



### 文化新领域

首次与上海国际电影节合作，打造太保客户观影平台，触达约 50 万观影人次；与中国华服周合作，保险与国潮首次联动，吸引年轻客群 27 万人次；与上博古埃及大展合作，2,000 多名中高端客户受邀参观，品牌触达 100 多万观众；联合迪士尼开展票务营销活动，2.5 万人购票体验迪士尼乐园，为客户和公众带来美好文化体验。



# 奉献社会，传递温暖力量

中国太保自创立之始，便践行责任理念，彰显国企担当，参与公益慈善、志愿服务活动，2024 年捐赠 5,711 万元。

## 践行公益初心

中国太保持续擦亮“太保蓝”公益品牌，聚焦“一老”，深耕“守护记忆·守护爱”公益项目，举办“蓝智”系列活动近百场，建成“蓝智家”16 个；聚焦“一小”，启动“星光悦动、照亮梦想”青少年健康促进项目，为孤独症群体打造关爱体系，为 421 名困境儿童及其家庭提供“意外险 + 健康包”关爱服务。

志愿服务方面，深化“小水滴”志愿服务品牌，3,800 余名青年志愿者积极投身开门红、青春客户官、消保日、进博会、服贸会、防台抗洪等重要任务。2024 年累计服务 1,117 次，服务时长 7,164 小时。



△ 开展孤独症儿童景德镇陶艺亲子活动

## 责任照亮未来

用好与中国女排等合作资源，持续深化“责任照亮未来”希望小学品牌活动。2024 年 7 月，在中国排协、中国排球发展基金的支持下，中国太保在漳州排球基地举办小排球夏令营活动，来自 5 所希望小学以及 3 地分公司和战略客户子女近 70 人参加排球学习和训练，参观女排精神训练馆活动。此次活动旨在开拓青少年的视野，弘扬女排精神，助力青少年排球教育发展。



△ 前中国女排队员、里约奥运冠军刘晓彤给小排球夏令营的孩子们开课



年度公益项目累计捐赠金额

5,711 万元



“蓝智家”

16 个



关爱困境儿童及其家庭

421 名



小水滴志愿者

3,800 余名



服务时长

7,164 小时



# 05 可持续 内驱力

中国太保坚持以高质量党建引领公司高质量发展，不断完善公司治理，坚持守正合规经营，持续强化风险管理，筑牢卓越发展基石。

- ▶ 党建引领，凝聚发展合力
- ▶ 公司治理，守正合规经营
- ▶ 风险管理，强化底线思维
- ▶ 数据治理，巩固安全壁垒





开展中心组学习

31 次



打造“三服驿站”

超 1,300 多个



“太保之声”收听量

超 3,500 万次



参加清廉文化课程学习

超 220 万人次



推动各级党组织开展警示教育活动

近 400 次

## 党建引领，凝聚发展合力

### 坚守金融为民初心

中国太保深入贯彻党的二十届三中全会精神，积极运用党的创新理论指导金融服务实践，践行金融政治性、人民性。全司党组织围绕“稳增长、促转型、创一流”目标，

连续三年开展“三服”党建活动，解决客户“烦心事”700余件，打造1,300多个“三服驿站”，开展超万次金融服务活动，落地10余个公司级创新实践。

### 夯实党建制度基础

中国太保坚持将政治建设摆在首位，进一步巩固主题教育成果，制定“第一议题”办法、修订党委中心组学习制度，开展31次中心组学习，其中政企单位开展联组学习7次，坚持不懈用党的创新理论武装头脑。

谋划党建工作三年规划纲要，构建适配一流企业的党建体系。推进宣传思想文化阵地建设，弘扬主旋律，擦亮一报、一APP、一评、一号、一展等党宣融媒阵地，“太保之声”收听量超3,500万次。

### 开展党纪学习教育

中国太保扎实开展党纪学习教育，联合浦发银行举办复旦培训班开展《中国共产党纪律处分条例》解读，带动各级党组织学习超5,000多次，各级党组织书记讲纪律党课1,900多次。举办“迎七一”党纪知识竞赛，

线上参赛率99.3%。召开全系统警示教育会议，推动各级党组织开展近400次警示教育活动。上线党纪学习、清廉文化有声书280余期、专题课程13项，线上学习超过220万人次，推动全面从严治党走深走实。

# 公司治理，守正合规经营

## 优化公司治理架构

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。2024 年，顺利完成集团和子公司董事会和经营班子换届。

## 推进董事会多元化

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、知识及服务任期等因素；定期评估董事会的架构、人数及组成。董事会由多个领域的领军人物组成，普遍拥有丰富的从

业经验及国际金融机构的工作背景。

董事长的主要职责涵盖企业的规划制定与战略性决策，担任董事会会议主持；总裁则需向董事会汇报工作，领导公司管理层，专注于处理公司的日常运营管理相关事务。



召开股东大会

3 次

审议通过议案

17 个



召开董事会

9 次

审议通过议案

98 个



女性董事占比



26.67%



外部董事占比



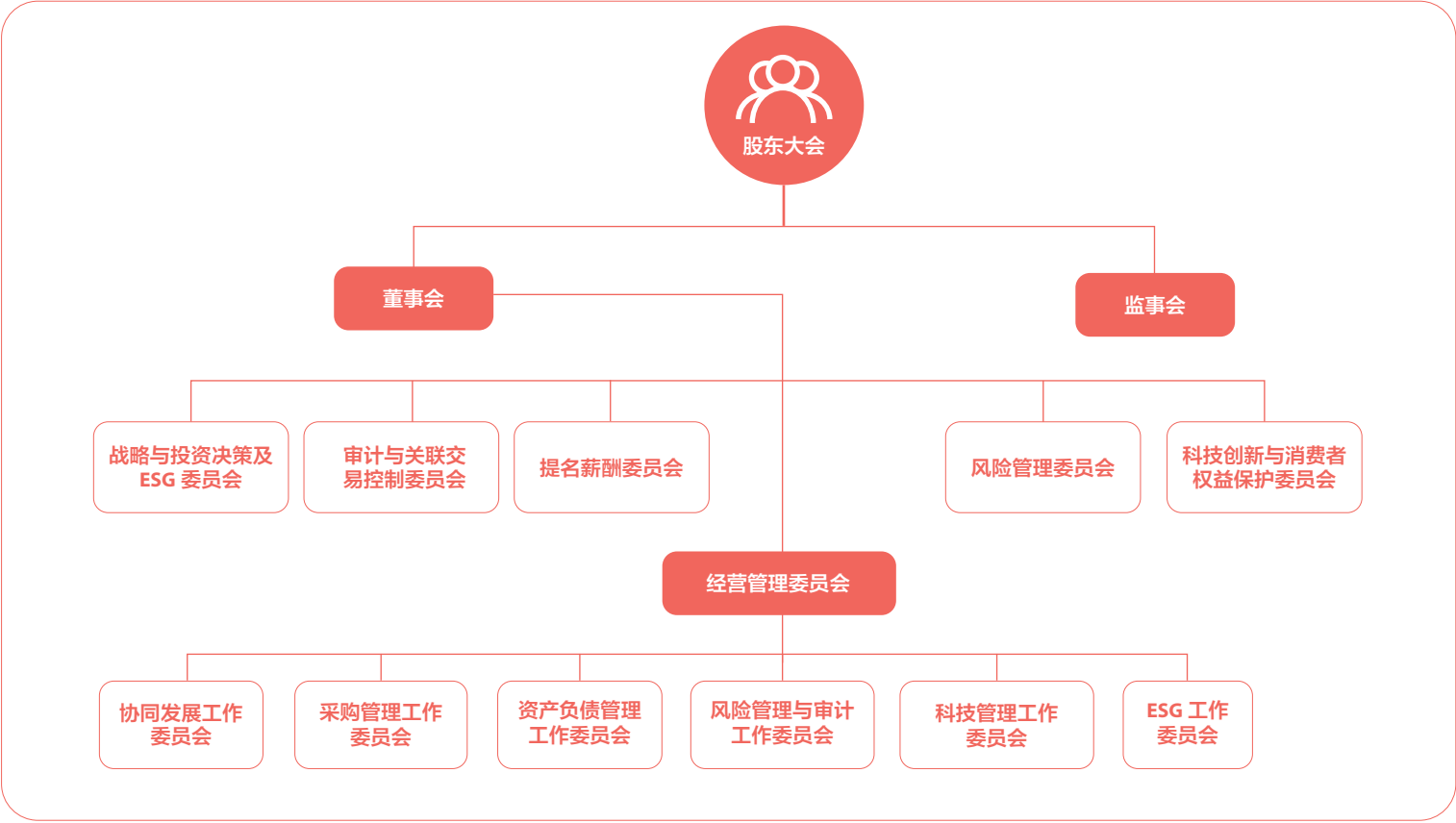
86.67%



独立董事占比



1/3



## 健全投资者沟通渠道

持续搭建以投资者为核心的多元沟通平台。通过现场、视频直播、电话会议等形式举办业绩说明会、全球路演、投资论坛，积极参与行业自律组织投资者集体接待日及券商策略会等活动，向资本市场传递集团发展战略与经营业绩。加强投资者交流，拜访 40 余家次机构投资者和战略合作伙伴。设专人维护投资者关系热线、传真、邮箱、官网专栏、微信公众号及上证 E 互动平台等，收集反馈投资者意见。

## 维护投资者权益

以制度化、机制化方式构建与股东双向赋能、良性互动关系，不断提升股东回报能力和公司投资价值。以具有市场竞争力的现金分红作为重要方式，及时、有力回馈公司股东，目前公司累计现金分红已突破千亿元人民币。

## 加强信息披露

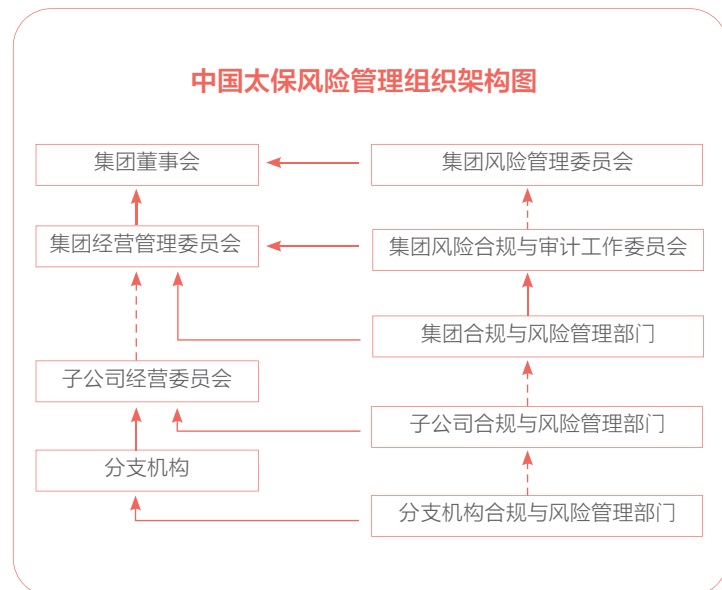
严格遵守《中华人民共和国证券法》等法律法规要求和境内外监管机构信息披露规定，编制 2023 年年度报告、2023 年可持续发展报告、2024 年季度报告和半年度报告，保证信息披露的真实、准确、完整、及时，不断提升信息披露质量和管理水平，确保上海、香港和伦敦三地市场信息披露的合规与同步。

## 风险管理，强化底线思维

## 风险管理

## 风险管理架构

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



## 风险管理体系

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

集团及主要子公司已建立风险偏好体系，集团制定集团层面风险偏好体系，主要子公司根据集团风险偏好体系的要求并结合自身情况、建立与集团风险偏好体系相协调的自身风险偏好体系。

## ESG 风险管理

中国太保将 ESG 全面融入风险偏好声明与风险限额设定之中，重点关注自然灾害带来的风险暴露、自留额、损失敞口以及资本需求，通过定期监测机制，严密防范因自然灾害引发的重大赔付，有效规避偿付能力下降风险。



反贪污培训覆盖

336,266 人次



培训时长

177,833 小时



合作伙伴签署条款、协议

覆盖率 100%

## 合规管理

### 合规内控

中国太保遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规要求，坚决反对垄断和不正当竞争行为，全年未发生针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的重大法律诉讼。

完善审计责任体系，夯实目标责任；加强商业道德相关审计，内部审计实施集中化管理，审计范围覆盖集团各级机构；建立健全《内部审计项目管理办法》《董事及高级管理人员审计管理办法》，坚持以风险为导向，定期开展内控审计、高管审计等，不断强化员工行为及商业道德的监督管理。对所有保险公司高管人员 3 年一次审计，高管审计覆盖 100%，相关内容包括“三重一大”事项决策及执行情况、廉洁从业情况等；对集团总部、集团子公司及分公司根据机构分类及风险评估情况按照 1 ~ 3 年的频率定期开展内控审计。

### 反洗钱

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

夯实反洗钱内部管控基础，优化集团反洗钱管理架构，分层级完善子公司反洗钱内控制度，优化反洗钱管理系统，广泛开展高管、员工等覆盖全员的反洗钱宣导培训；聚焦监管重点关注领域及行业共性问题，加强反洗钱典型案例剖析，从源头健全洗钱风险防控机制。

### 反腐败

依法制定《容错纠错和责任追究政策》《案件责任追究办法》《违规经营投资责任追究实施办法》《违规举报管理规定》《员工违规行为责任追究办法》《中国太保干部员工廉洁从业负面清单》等制度，明确对违法违规舞弊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。

建立反舞弊管理机制，制定《中国太平洋保险（集团）股份有限公司反舞弊工作暂行规定》，明确舞弊行为具体范畴，规定反舞弊工作重点领域、关键环节及各机构职责权限。针对内外部舞弊迹象和线索，相关职能部门按照职责分工实施调查。发现违规行为，由审计、合规等部门查清事实、收集证据并形成报告，由问责职能部门追究责任。

制定《违规举报管理规定》，规范违规举报受理、处置、责任追究流程，强化对违规行为的监督。构建党委和董事会领导、职责明

确的责任追究机制，加强与外部监管机构、纪检监察组织的沟通协作，防范腐败风险。

制定《员工违规行为责任追究办法》，明确规定违规收受财物等贪污受贿行为的责任追究。针对违规收受财物行为，要求员工立即改正并归还财物，根据情节（后果）轻重，分别给予不同程度处分。

强化举报人保护措施。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。

开展反腐败培训。运用“太保学习”线上平台和“先锋队”APP，实现全系统党员党纪学习教育全覆盖。针对全体干部员工，开展反贪污培训，培训覆盖 336,266 人次，培训时长 177,833 小时。2024 年，

中国太保未发生针对贪污腐败的重大法律诉讼。

重视供应商反腐败管理。将《反商业贿赂约定》作为合同的必备附件，所有供应商必须遵守公司的《反商业贿赂约定》相关要求，以确保采购活动规范与廉洁；建立《供应商不良行为认定标准》，明确行贿或者提供其他不正当利益谋取中标为重大不良行为，如发现将开展进一步调查并制定相应处罚措施。2024 年，100% 的合作伙伴签署反商业贿赂条款、安全保密协议。

加强供应商审计与尽职调查。集团审计中心定期对集团总部、子公司及分公司开展内控审计，审计内容涵盖采购管理、供应商管理相关内容，重点关注合作供应商资质是否达标、供应商选择的规范性及合理性，是否存在围标、陪标及利益输送等情况。公司制定《信息科技外包管理办法》，聘请第三方专业机构定期对信息科技外包供应商进行尽职调查并编制尽职调查报告，调查内容包括是否发生违法情况、受行政处罚情况、法律诉讼情况等。

## 数据治理，巩固安全壁垒

中国太保积极加强网络安全建设和防护，持续提升保障业务发展和保障网络安全的双轮驱动能力。2024 年，中国太保未收到数据安全事件上报，未收到监管的数据安全事件通报。

### 健全数据管理体系

响应国家数据安全保护要求，遵循“权责一致”原则，形成职责明确的分级管理组织架构。集团网络安全和信息化领导小组为集团数据安全的管理机构，网络安全和信息化领导小组组长由集团总裁担任，副组长由集团科技条线分管领导担任。

依据《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》

《银行保险机构数据安全管理办法》等制度，制定并持续完善适用于集团及所有子公司的《网络安全政策》《数据安全管理办法》《集团数据安全分类分级实施细则》《数据防泄漏管理办法》等一系列管理制度，明确数据采集用途及采集办法，通过管理和技术手段进行数据泄露事件的预防和应对。更新发布《应用系统信息安全管理办法》《信息系统用户管理办法》《终端安全管理办法》。

## 规范数据管理流程

对公司信息安全建设成果开展全面检视和评估，从数据收集、存储、处理、传输、使用、销毁等方面进一步拉长长板、补齐短板。

| 数据安全 管理措施 |                                                                                                                                       |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 数据收集      | 遵循合法、正当与“公开透明”“最小必要”原则，采集数据必须合法、正当，不得收集与其提供的产品和服务无关的个人信息，在采集前应向个人信息主体明确告知所收集和使用个人信息的目的、方式和范围，并获得个人信息主体的明示同意；未经被收集者同意不得向第三方机构提供个人信息。   |
| 数据存储      | 所有数据均存储在数据中心，不存在境外存储情况，如客户数据需要脱离数据中心生产环境时，事先必须实施脱敏流程；存储个人信息不应超出收集使用规则中的存储期限，用户注销账号后应及时删除其个人信息。                                        |
| 数据处理      | 在获得授权同意后只处理最少个人信息类型和数量。在收到有关本人的个人信息查询、修改、删除请求时，应当在合理时间和代价范围内予以查询、修改、删除；在公司发布市场的客户端软件中，均提供用户注销的功能，并在产品的隐私协议中明确向用户说明个人数据访问、修改、删除的方法和路径。 |
| 数据传输      | 采取通过 TLS 技术手段对互联网应用系统的关键数据进行加密传输，确保敏感信息传输安全，并在全司部署推广网络及终端数据防泄漏系统。                                                                     |
| 数据使用      | 对使用数据的各方赋予最小操作权限，采取严格访问控制及双因素（堡垒机、特权账号授权）认证授权对核心数据库进行安全控制；通过可信计算平台保障外部合作伙伴开展数据赋能业务过程中数据资产的合法合规。                                       |
| 数据销毁      | 采取包括介质消磁和磁盘软擦写等技术措施，实施安全的数据销毁。                                                                                                        |

## 加强数据风险防范

定期审核与认证，聘请第三方专业机构开展信息安全等级保护测评工作、对关键信息基础设施开展测试评估、对上架 APP 应用开展移动金融客户端软件评估和认证。覆盖集团及子公司的 ISO 27001（信息安全管理体系）和 ISO 29151（个人身份信息保护管理体系）通过年度认证审核。

为预防和减少网络安全事件造成的损失和危害，制定并发布了《数据防泄漏管理办法》《网络安全事件应急预案》，并明确网络安全事件应急子预案清单（SOP）。其中针对信息泄露事件，制定《数据

泄露事件应急处置手册》，对数据泄露事件的事件防范、事后应对和分级报告等方面进行具体规定。在预防预警方面，建立了网络安全事件预警监测机制，将网络安全事件预警等级进行分级，并制定相应的预警发布和预警响应流程。在应急响应方面，集团相关部门及机构应及时向监管进行汇报，并通过封锁、缓解、追踪、消除和恢复等手段进行网络安全事件应急处置。在后期处置方面，应急协调办公室应组织相关部门对网络安全事件的起因、性质、影响、损失、责任和经验教训等进行调查和评估。相关方应根据调查和评估意见，认真落实整改工作。

## 开展数据安全培训

每年组织网络安全、数据安全各类安全培训，培训内容包括数据安全、数据管理、隐私保护、数据安全分类分级等，培训范围覆盖所有员工。2024 年，在全司内开展两次覆盖全员的网络安全意识培训，累计学习人次达 78.4 万，测试人数超 11 万人次。在专业技能领域，不仅组织应用开发安全持证培训、防范社工培训、信息安全专业技能培训等技能培训，还开展了法律监管政策、勒索病毒与防护、人工智能安全风险等热点的网络安全技术交流分享会。

此外，每年举办“网络安全宣传周”活动，通过专项课程、知识竞赛、主题讲座、案例体验等线上线下活动，普及数字中国建设、个人敏感信息保护、人工智能安全等安全知识，提升社会公众数据安全意识。

## 参与数据安全研究

支持行业标准制定和课题研究，参与金融科委的课题研究项目《金融业数据风险动态防御体系研究》和标准研制项目《零信任金融业应用技术规范》；在保标委项目中主导修订行业标准《保险信息安全风险评估指标体系规范》。

## 推进数据安全产品开发

将数据安全与隐私保护要求整合到《应用系统信息安全管理办法》中，在产品开发加入数据安全的具体要求，并在项目立项、需求设计分析、测试等各阶段进行安全审核，加强产品端的数据安全。公司每年对发布市场的客户端软件进行外部检测，对其产品的数据安全和隐私保护情况进行检查和认证，确保满足监管要求。

## 强化知识产权保护

公司严格依照《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》等相关法律法规开展经营活动，构建了包含《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》等在内的制度体系，围绕知识产权管理的新要求开展宣传活动，发布公司核心商标名录，加强对核心商标的宣传与保护。此外，推出多样化的知识产权类型保险产品及服务，为企业创新构筑坚实的风险防线。



网络安全培训学习人次

**78.4 万**

测试人数

**超 11 万人次**



应用于主营业务的发明专利数

**14 项**

发明专利申请数

**56 项**

发明专利授权数

**5 项**

有效专利数

**29 项**

# 06 气候相关财务信息披露

- ▶ 治理
- ▶ 战略与目标
- ▶ 气候风险识别与评估
- ▶ 气候风险应对与实践
- ▶ 气候情景分析与压力测试



## 治理

公司构建了“董事会－管理层－执行层”三级 ESG 治理架构，为应对气候变化提供组织保障和管理基础。完善工作机制，将气候应对工作纳入年度 ESG 计划，持续跟踪和督导重点任务，并建立激励与

约束机制，形成闭环管理。健全制度保障，将气候变化应对工作融入管理制度、标准体系和实施流程，不断提升气候风险的治理和管控能力。

## 战略与目标

公司积极响应国家“双碳”战略，发挥保险的专业功能，推动经济社会绿色低碳转型，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升气候韧性。

**提升气候变化应对的战略优先级。**将气候变化纳入战略管理框架，深化对气候政策和市场趋势的研究，持续开展气候风险与机遇分析，将应对气候变化提升至公司高级战略层面。

**加强气候风险管理体系和能力建设。**将气候风险管理纳入全面风险管理体系，开展情景分析和压力测试，完善风险识别、报告、预警和应对机制，提升气候风险的治理和管控能力。

**加快绿色金融发展。**充分发挥保险在负债端和资产端的职能，为环境改善、应对气候变化和资源高效利用的经济活动提供保险保障和资金支持，助力国家气候战略实施和“双碳”目标的实现。

**制定运营减碳方案。**对全系统运营活动的碳排放进行全面核查，制定公司减碳目标和工作方案，推动公司运营活动的温室气体排放水平实现实质性下降。

# 气候风险识别与评估

## 应对气候风险

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

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

| 气候风险 - 转型风险类型 | 主要风险应对                                                                                                                                                                                                                   | 时间范围 | 影响程度  | 对中国太保影响程度分析                                                                                                                                                                               |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 技术和市场风险       | <ul style="list-style-type: none"><li>● 负债端：清洁能源技术的快速发展、不同行业用能标准的提高，以及市场对绿色产品和服务的需求的增加，会加速淘汰传统技术。由于缺乏历史赔付记录，如何对新技术承保进行准确定价可能存在挑战。</li><li>● 资产端：技术改进与业务结构调整可能影响到部分投资标的的运营成本和竞争力，甚至出现转型失败的情况，进而可能造成保险机构的资产减值风险。</li></ul> | 中长期  | 中 - 高 | <ul style="list-style-type: none"><li>● 加强与第三方专业机构合作，深度跟进低碳新技术发展，确保形成精准的风控方案与产品定价机制。</li><li>● 逐步推动 ESG 因素纳入投资研究与决策管理，加强对高碳项目的风险识别和管理，并持续提高绿色投资占比。将加强 ESG 评级体系建设，稳步推进资产配置向低碳转型。</li></ul> |
| 声誉风险          | <ul style="list-style-type: none"><li>● 应对气候变化已经成为国内外最为关注的可持续发展议题之一。尚未积极主动参与气候行动的企业更容易受到利益相关方的问询及质疑，对品牌形象与声誉造成负面影响。</li></ul>                                                                                            | 短中期  | 低     | <ul style="list-style-type: none"><li>● 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。</li><li>● 大力推进绿色品牌建设，与利益相关方开展密切沟通，并积极倡导绿色低碳行动。</li></ul>                                             |

把握气候机遇

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

注：公司将气候相关风险和机遇的影响时间范围定为短期（1-3 年）、中期（3-10 年）、长期（10 年以上）。

# 气候风险应对与实践

依托科学系统的风险管理架构，我们不断优化全面风险管理体系，积极应对极端天气、长期气候风险、政策法规变化、技术革新及市

场波动等多重挑战。通过创新绿色保险产品、践行绿色投资理念、推动生态友好运营，助力“双碳”目标的实现。

## 负债端

持续加大对气候变化及巨灾风险的研究与资源投入，积极引入并掌握先进的巨灾风险评估技术和工具。运用外部巨灾模型（AIR），对多险种、多灾因的巨灾风险展开定期的风险累积监测与台风预警工作，新增对财产险台风、农险多灾因的气候变化物理风险的测算模块。

在服务绿色低碳产业、生态环境保护等生态文明建设和共富减贫、风险减量管理等社会经济韧性的重点领域进行系统性全面布局，创新可持续保险和服务新模式。开发碳普惠碳资产损失保险、航运业碳排放成本价格指数保险，以创新引领新兴领域风险管理新需求。

## 资产端

在委托投资指引方面，加大对绿色、低碳、循环经济的支持，防范环境、社会和治理风险等。加强对拟投资项目的授信、尽职调查、合规评估管理，将投资标的在环境、社会和治理的风险评估结果作为投资决策的重要依据；加强投后管理，对有潜在重大环境、社会和治理风险的投资标的，制定并实行有针对性的管理措施。

在股权投资方面，将 ESG 要求纳入产险股权投资管理制度；在投前、投中、投后等阶段开展投资项目 ESG 核查并确保遵守相关制度要求；开展外部管理人 ESG 评估，评估私募股权管理人在投资策略层面的 ESG 表现。

## 运营端

制定低碳运行考核指标，积极推进“财务 + 实物 + 碳排放”一体化管理模式落地，落实《低碳运行手册》，引导配置新能源车，改善传统能源使用效率。制定职场绿色装修和绿色建材标准，完成总部 929 园区试点低碳运行示范园区建设。建立无人机共享机制，推进办

公家具利旧管理，降低固废排放。整合机构存量信息系统功能相似的需求，减少服务器空载；推进各级机构建立办公用品配置标准，建立采购 - 入库 - 领用的全流程管理平台。

# 气候情景分析与压力测试

为提升气候风险管理专业能力，中国太保于 2024 年启动负债端气候风险情景分析与压力测试项目。公司结合 IPCC 等国际情景，创新设立中国本土化气候情景模式，并通过优化现有 AIR 巨灾模型和自研物理风险分析模型两种方式测算自然灾害对公司保险组合的影响。

## 时间范围

考虑到气候变化的长期性和渐进性，公司选择 2030 年、2040 年、2050 年、2060 年、2080 年等主要时间点开展气候情景与压力测试分析。

## 分析对象

根据公司实际业务情况以及受气候风险影响程度，公司将分析范围确定为企财险、工程险、车险、农险。

## 灾害因素

结合中国地区自然灾害特征，选择影响较大的台风、暴雨洪涝作为主要气候风险因素。

## 情景选择

SSP1-2.6、SSP2-4.5、SSP5-8.5、3060 双碳情景。

## 分析结论

**自然灾害变化趋势分析：**分析结果显示，气候变化导致的自然灾害强度随时间推移呈现整体上升趋势。与此同时，全球温升幅度越大，台风、暴雨洪涝灾害强度越大，不同气候情景灾害强度依次为：SSP5-8.5 > SSP2-4.5 > 3060 双碳 > SSP1-2.6。

**保险组合影响分析：**整体来看，台风、暴雨洪涝造成的保险损失的基本呈现随时间变化逐步增加趋势。根据测算结果，即使在 SSP5-8.5 情景下，保险组合年度平均损失（AAL）年度增幅相对温和，整体风险可控。

由于气候变化具有长期性、复杂性和不确定性，目前气候情景分析和压力测试方法受到模型、数据等限制，公司将持续更新优化气候风险分析模型，并定期开展测算，以便充分应对气候风险。

# 07

## ESG 绩效

- ▶ 环境绩效
- ▶ 社会绩效



# 环境绩效

## 排放物

| 废弃物排放情况           | 2024   | 2023   | 2022   |
|-------------------|--------|--------|--------|
| 氮氧化物排放量（千克）       | 16,735 | 19,926 | 17,862 |
| 硫氧化物排放量（千克）       | 174    | 218    | 218    |
| 颗粒物排放量（千克）        | 1,290  | 1,521  | 1,643  |
| 氮氧化物排放密度（千克 / 亿元） | 4.14   | 6.15   | 5.38   |
| 硫氧化物排放密度（千克 / 亿元） | 0.04   | 0.07   | 0.07   |
| 颗粒物排放密度（千克 / 亿元）  | 0.32   | 0.47   | 0.49   |

## 温室气体排放

| 温室气体排放情况                    | 2024    | 2023    | 2022    |
|-----------------------------|---------|---------|---------|
| 温室气体排放量（范围一）（吨二氧化碳当量）       | 44,275  | 44,162  | 43,519  |
| 温室气体排放量（范围二）（吨二氧化碳当量）       | 170,143 | 200,897 | 188,008 |
| 温室气体排放密度（范围一）（吨二氧化碳当量 / 亿元） | 10.96   | 13.63   | 13.10   |
| 温室气体排放密度（范围二）（吨二氧化碳当量 / 亿元） | 42.11   | 62.02   | 56.61   |

注：1. 温室气体测算类型：包括二氧化碳、甲烷、氧化亚氮、氢氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。  
2. 温室气体排放源：覆盖固定排放源、移动排放源、制程排放源、逸散排放源。范围一排放主要来自固定源、移动源、制冷剂、灭火器，范围二排放主要来自公司用电和公司采暖。  
3. 温室气体测算标准：采用国家生态环境部发布的《企业温室气体排放核算方法与报告指南发电设施（2021 年修订版）》及政府间气候变化专门委员会（IPCC）刊发的《2006 年 IPCC 国家温室气体清单指南》进行核算。核算因子选自生态环境部《中国产品全生命周期温室气体排放系数集 2022》、Defra（英国环境、食品及农村事务部）等因子库。  
4. 温室气体测算边界：集团全辖范围（含各分子公司），并以此边界更新 2022 年排放数据。

废弃物排放

| 废弃物产生             | 2024   | 2023   | 2022     |
|-------------------|--------|--------|----------|
| 有害废弃物             |        |        |          |
| 铅酸蓄电池（吨）          | 23.85  | 23.12  | 98.33    |
| 碳粉（吨）             | 42.67  | 57.67  | 34.15    |
| 色带（吨）             | 3.39   | 3.12   | 8.05     |
| 废旧灯管（吨）           | 4.94   | 6.63   | 3.02     |
| 有害废弃物排放总量（吨）      | 74.85  | 90.54  | 143.54   |
| 有害废弃物排放密度（吨 / 亿元） | 0.02   | 0.03   | 0.04     |
| 无害废弃物             |        |        |          |
| 生活垃圾（吨）           | 13,684 | 13,098 | 4,909.28 |
| 无害废弃物排放密度（吨 / 亿元） | 3.39   | 4.04   | 1.48     |

资源及能源使用

| 能源使用情况            | 2024        | 2023        | 2022        |
|-------------------|-------------|-------------|-------------|
| 天然气使用量（立方米）       | 2,715,963   | 2,496,213   | 2,043,191   |
| 天然气使用效率（立方米 / 亿元） | 672         | 771         | 615         |
| 用电量（度）            | 340,890,545 | 355,865,398 | 310,203,029 |
| 用电使用效率（度 / 亿元）    | 84,360      | 109,854     | 93,395      |
| 能源消耗总量（兆瓦时）       | 467,019     | 506,144     | 460,317     |

注：1. 资源及能源使用统计边界为集团全辖范围（含各分子公司）。  
2. 能源消耗总量基于电力、天然气及其他燃料的消耗量，依据《综合能耗计算通则（GB/T2589-2020）》提供的转换因子进行计算。  
3. 2023年度能源消耗和排放统计存在偏差，现按实际情况予以更正。

| 水能源使用情况         | 2024      | 2023      | 2022      |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|
| 总耗水量（吨）         | 2,489,238 | 2,415,627 | 2,071,132 |
| 水资源使用效率（吨 / 亿元） | 616       | 746       | 623.57    |

| 数据中心资源使用情况        | 2024 | 2023 | 2022 |
|-------------------|------|------|------|
| 成都数据中心 PUE        | 1.44 | 1.45 | 1.49 |
| 罗泾数据中心 PUE        | 1.39 | 1.4  | 1.49 |
| 其他自有及租赁的数据中心的 PUE | 1.35 | 1.6  | /    |

注：1.PUE= 数据中心总设备能耗 /IT 设备能耗。

| 纸张使用情况    | 2024    | 2023    | 2022    |
|-----------|---------|---------|---------|
| 办公室纸量（千克） | 630,364 | 664,532 | 723,129 |

电子化绩效

| 电子化绩效          | 2024    | 2023    | 2022    |
|----------------|---------|---------|---------|
| 全年电子保单（万份）     | 39,408  | 42,337  | 58,103  |
| 寿险移动保全占比（%）    | 90      | 89      | 92      |
| 电子发票量（万份）      | 3,401   | 2,685   | 1,706   |
| 通过手机展业的业务量（万份） | 7,236   | 4,568   | 4,620   |
| 电子批单（万份）       | 3542    | 1,688   | 5,840   |
| 电子信函（万份）       | 23,238  | 21,258  | 23,261  |
| 短信通知（万份）       | 129,550 | 141,128 | 171,707 |
| 移动理赔（万份）       | 8,452   | 1,107   | 668     |
| 视频会议（次）        | 154,529 | 26,663  | 37,237  |

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    | 2024    | 2023    | 2022    |
|----------|---------|---------|---------|
| 培训人次（人）  | 336,266 | 186,747 | 102,161 |
| 培训时长（小时） | 177,833 | 102,798 | 51,906  |

## 雇佣情况

| 员工情况（人）  | 2024    | 2023    | 2022    |
|----------|---------|---------|---------|
| 员工总人数    | 100,193 | 104,270 | 110,862 |
| 本年度新增员工数 | 5,499   | 6,119   | 10,180  |
| 劳动合同签订率  | 100     | 100     | 100     |
| 社会保险覆盖率  | 100     | 100     | 100     |
| 人均带薪年假天数 | 9.52    | 9.21    | 8.87    |
| 外籍员工数    | 12      | 13      | 14      |
| 残障员工数    | 107     | 133     | 203     |
| 按性别划分    |         |         |         |
| 男员工      | 48,629  | 50,109  | 52,480  |
| 女员工      | 51,564  | 54,161  | 58,382  |

| 员工情况（人）     | 2024   | 2023   | 2022    |
|-------------|--------|--------|---------|
| 按雇佣类型划分     |        |        |         |
| 劳动合同制员工     | 94,990 | 98,732 | 104,502 |
| 劳务派遣制员工     | 5,067  | 5,403  | 6,148   |
| 退休返聘制员工     | 136    | 135    | 212     |
| 按年龄划分       |        |        |         |
| 30 岁及以下员工   | 17,968 | 22,031 | 27,998  |
| 31-40 岁员工人数 | 49,903 | 51,237 | 52,853  |
| 41-50 岁员工人数 | 24,102 | 22,883 | 21,869  |
| 51 岁及以上员工   | 8,220  | 8,119  | 8,142   |
| 按地区划分       |        |        |         |
| 华北区         | 10,869 | 11,194 | 11,805  |
| 东北区         | 5,837  | 6,114  | 6,406   |
| 华东区         | 40,164 | 41,116 | 42,104  |
| 华中区         | 13,392 | 13,878 | 14,709  |
| 华南区         | 12,795 | 14,088 | 16,803  |
| 西南区         | 11,381 | 11,926 | 12,718  |
| 西北区         | 5,755  | 5,954  | 6,317   |
| 按民族划分       |        |        |         |
| 汉族员工        | 94,686 | 98,693 | 105,052 |
| 少数民族员工      | 5,507  | 5,564  | 5,796   |

| 雇员流失比率（%）   | 2024  | 2023  | 2022  |
|-------------|-------|-------|-------|
| 整体员工流失率     | 6.69  | 9.47  | 13.80 |
| 按性别划分       |       |       |       |
| 男员工         | 7.28  | 10.38 | 15.67 |
| 女员工         | 6.14  | 8.62  | 11.65 |
| 按年龄划分       |       |       |       |
| 30 岁及以下员工   | 14.66 | 19.69 | 29.57 |
| 31-40 岁员工人数 | 6.19  | 8.40  | 10.82 |
| 41-50 岁员工人数 | 3.05  | 4.16  | 4.11  |
| 51 岁及以上员工   | 3.00  | 3.44  | 2.82  |
| 按地区划分       |       |       |       |
| 华北区         | 4.39  | 7.24  | 6.63  |
| 东北区         | 4.16  | 6.23  | 6.00  |
| 华东区         | 6.58  | 8.14  | 13.09 |
| 华中区         | 5.35  | 8.33  | 15.15 |
| 华南区         | 11.36 | 16.45 | 20.40 |
| 西南区         | 7.52  | 10.94 | 19.28 |
| 西北区         | 5.44  | 9.34  | 8.55  |

员工健康与安全

| 员工工伤情况       | 2024    | 2023  | 2022  |
|--------------|---------|-------|-------|
| 因工亡故人数（人）    | 0       | 1     | 0     |
| 因工亡故比率（%）    | 0       | 0.001 | 0     |
| 因工伤损失工作日数（天） | 3,898.5 | 1,838 | 3,247 |

注：2023 年因工亡故人员为产险河北秦皇岛中支员工，上班途中车祸亡故。

员工培训

| 受训雇员情况          | 2024  | 2023  | 2022 |
|-----------------|-------|-------|------|
| 员工培训总支出（万元）     | 360   | 349   | 366  |
| 员工受训比率（%）       | 100   | 100   | 100  |
| 员工受训平均时长（小时）    | 25.1  | 23.9  | /    |
| 按性别划分           |       |       |      |
| 男员工受训比率（%）      | 47.5  | 48.1  | 47.7 |
| 男员工受训平均时长（小时）   | 25.1  | 23.9  | 13.7 |
| 女员工受训比率（%）      | 52.5  | 51.9  | 52.3 |
| 女员工受训平均时长（小时）   | 25.1  | 23.9  | 13.7 |
| 按雇员类型划分         |       |       |      |
| 高级管理层受训比率（%）    | 0.09  | 0.08  | 0.1  |
| 高级管理层受训平均时长（小时） | 24.72 | 23.62 | 13.4 |
| 中级管理层受训比率（%）    | 0.1   | 0.99  | 0.8  |
| 中级管理层受训平均时长（小时） | 24.9  | 23.38 | 13.0 |
| 普通员工受训比率（%）     | 99.81 | 92.65 | 99.1 |
| 普通员工受训平均时长（小时）  | 25.3  | 23.37 | 14.6 |

注：2022 年员工受训数据的统计口径调整为全司所有内勤员工。

供应商

| 供应链按地区划分（个） | 2024 | 2023 | 2022 |
|-------------|------|------|------|
| 按地区划分       |      |      |      |
| 东北地区        | 3    | 2    | 2    |
| 华北地区        | 143  | 118  | 130  |
| 华东地区        | 345  | 319  | 323  |
| 华中地区        | 10   | 10   | 6    |
| 华南地区        | 53   | 46   | 51   |
| 西南地区        | 20   | 9    | 13   |
| 西北地区        | 1    | 2    | 1    |
| 境外供应商       | 1    | 2    | 1    |

消费者投诉

| 2024 年消费者投诉情况     | 太保产险    | 太保寿险    | 太保健康险 |
|-------------------|---------|---------|-------|
| 投诉总量（起）           | 268,716 | 152,112 | 1,700 |
| 监管转送消费投诉（起）       | 669     | 1,745   | 12    |
| 监管亿元保费投诉量（件 / 亿元） | 0.33    | 0.73    | 0.39  |
| 监管万张保单投诉量（件 / 万张） | 0       | 0.09    | 0.04  |
| 监管万人次投诉量（件 / 万人次） | 不适用     | 0.03    | 0.01  |
| 消费投诉处理及时率、办结率（%）  | 100     | 100     | 100   |
| 车险投诉（%）           | 81.1    | 不适用     | 不适用   |
| 非车险投诉（%）          | 18.9    | 不适用     | 不适用   |
| 销售纠纷（%）           | 38.36   | 66.2    | 2.94  |
| 理赔纠纷（%）           | 61.64   | 10.5    | 47.12 |
| 其他纠纷（%）           | 0       | 23.3    | 49.94 |

| 2024 年消费者投诉情况 | 太保产险  | 太保寿险 | 太保健康险 |
|---------------|-------|------|-------|
| 按地区划分         |       |      |       |
| 东北地区（%）       | 5.03  | 11.2 | /     |
| 华北地区（%）       | 12.08 | 15.7 | 22.41 |
| 华东地区（%）       | 40.16 | 34.1 | 39.18 |
| 华中地区（%）       | 11.39 | 19.2 | /     |
| 华南地区（%）       | 15.65 | 5.0  | 37.76 |
| 西南地区（%）       | 10.73 | 5.8  | 0.65  |
| 西北地区（%）       | 4.96  | 9.1  | /     |

| 太保产险投诉应对              | 2024  | 2023  | 2022  |
|-----------------------|-------|-------|-------|
| 电话中心服务指标              |       |       |       |
| 呼入接通率（%）              | 98.74 | 98.50 | 98.29 |
| 95500 电话服务 IVR 满意度（%） | 99.98 | 99.98 | 99.99 |
| 理赔效率指标                |       |       |       |
| 当年案件案均报案支付周期（车险）（天）   | 12.1  | 16.1  | 10.3  |
| 万元以下案件案均报案支付周期(车险)(天) | 9.3   | 8.6   | 10.2  |
| 投诉效率指标                |       |       |       |
| 产险投诉处理及时率（%）          | 100   | 100   | 100   |

| 太保寿险投诉应对        | 2024  | 2023  | 2022  |
|-----------------|-------|-------|-------|
| 呼入接通率（%）        | 98.43 | 99.27 | 99.65 |
| 20 秒服务水平（%）     | 98.43 | 99.26 | 99.55 |
| 电话呼入服务满意率（%）    | 99.67 | 99.63 | 98.21 |
| 理赔效率指标          |       |       |       |
| 小额理赔平均支付时效（天）   | 0.19  | 0.15  | 0.17  |
| 小额赔付 5 日结案率（%）  | 98.2  | 98.5  | 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） | 5.96  | 7.33  | 7.19  |
|                 |       |       |       |
| 满意度指标           | 2024  | 2023  | 2022  |
| 长江养老客服热线满意度（%）  | 99.78 | 99.7  | 99.5  |
| 太保健康险电话客服满意度（%） | 99.6  | 99.62 | 99.61 |

| 违反营销及承保法处罚情况 | 2024  | 2023 | 2022 |
|--------------|-------|------|------|
| 太保产险         |       |      |      |
| 受罚次数（次）      | 39    | 17   | 18   |
| 受罚总额（万元）     | 1,606 | 479  | 407  |
| 受警告次数（次）     | 7     | 2    | 3    |
| 太保寿险         |       |      |      |
| 受罚次数（次）      | 10    | 4    | 4    |
| 受罚总额（万元）     | 76    | 24   | 26   |
| 受警告次数（次）     | 5     | 1    | 2    |

# 08 附录

- ▶ 附录 1 可持续保险原则（UNPSI）实施进展
- ▶ 附录 2 负责任投资原则（UNPRI）实施进展
- ▶ 附录 3 报告内容索引
- ▶ 附录 4 ESG 评级及指数表现
- ▶ 附录 5 意见反馈



# 附录 1 可持续保险原则（UNPSI）实施进展

| 可持续保险原则                                   | 我们的进展                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 将与保险业务相关的环境、社会和公司治理（ESG）议题融入我们的决策过程。      | <ul style="list-style-type: none"><li>● 2024 年，集团 ESG 工作委员会召开 5 次会议，审议 37 项议题。</li><li>● 集团专业条线及 7 家子公司均已设置或明确 ESG 职能部门与岗位，结合自身实际推进专职团队建设，夯实组织基础，明确目标任务，推动 ESG 工作开展。</li></ul>                                                                                                                            |
| 与客户和业务伙伴共同努力，提升对 ESG 议题的认识，管理相关风险，寻求解决方案。 | <ul style="list-style-type: none"><li>● 聚焦绿色交通运输、应对气候变化、支持清洁能源、助力减污降碳、保护生态资源、保护生物多样性等领域，不断丰富绿色保险产品与服务供给。</li></ul>                                                                                                                                                                                        |
| 与政府、监管机构和其他关键利益相关方合作，推动全社会在 ESG 主题上的广泛行动。 | <ul style="list-style-type: none"><li>● 出席联合国环境规划署金融倡议签署机构座谈会并做主题发言。</li><li>● 与复旦大学合作设立保险应用创新研究院绿色保险研究所，致力于树立“产学研政用”的典范。</li><li>● 《气候风险传导机制及其对保险公司的影响研究》课题获得中保学立项。</li><li>● 参与中保协《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》配套文件编制及修订工作。</li></ul>                                                                            |
| 展示问责机制和透明度，定期披露在实施《原则》方面的进展。              | <ul style="list-style-type: none"><li>● 对标 G20 金融稳定委员会气候相关财务信息披露工作组（Task Force on Climate-related Financial Disclosure, TCFD）的建议框架，于气候相关财务信息披露章节披露气候治理、战略与目标、气候风险识别与评估、气候风险应对与实践。</li><li>● 制定并发布《投资活动尽责管理指引（试行）》，明确尽责管理的定义、实施方法以及相关要求，促进被投标的 ESG 表现提升。</li><li>● 持续发布《中国太保应对气候变化报告》，提升信息披露透明度。</li></ul> |

## 附录 2 负责任投资原则（UNPRI）实施进展

| 负责任投资原则                      | 我们的行动                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 将 ESG 问题纳入投资分析和决策过程。         | <ul style="list-style-type: none"><li>● 《负责任投资政策》和《ESG 投资管理办法》要求，投前须识别并量化交易的 ESG 现状风险，将其纳入投资决策的考量因素，以提升投资决策的科学性和可持续性。</li></ul>                                                                                                                                  |
| 成为积极的所有者，将 ESG 问题纳入所有权决策与实践。 | <ul style="list-style-type: none"><li>● 加快 ESG 投资能力建设，搭建统一 ESG 评价标准平台和评级分析系统，并建立 ESG 投资工作小组，组织、指导和监督各子公司完成 ESG 投资相关工作。</li><li>● 各子公司立足主责主业，积极创新绿色金融产品服务，不断强化对重点领域的金融支持，助力可持续发展。</li></ul>                                                                       |
| 寻求被投资实体对 ESG 相关问题进行合理披露。     | <ul style="list-style-type: none"><li>● 聚焦绿色投资，关注项目的环境和社会影响，在项目的评估环节综合考虑对环境的影响、公司的治理水平等因素。</li><li>● 完善尽调流程，评估被投资企业 ESG 表现及气候变化等因素对投资的潜在影响。</li></ul>                                                                                                            |
| 推动投资业广泛采纳并贯彻落实负责任投资原则。       | <ul style="list-style-type: none"><li>● 参与编制全球首个全面覆盖绿色保险产品、保险资金绿色投资、保险公司绿色运营的行业自律规范《绿色保险分类指引（2023 年版）》《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》。</li><li>● 参与中保协《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》配套文件编制及修订工作。</li></ul>                                                                            |
| 齐心协力提高负责任投资原则的实施效果。          | <ul style="list-style-type: none"><li>● 加强工作机制建设，在年度 ESG 计划中增加气候应对相关工作，持续开展气候重点任务跟踪与督导，并建立相应的激励与约束机制，形成管理闭环。</li><li>● 结合各业务板块特点，将应对气候变化工作纳入管理制度、标准体系与实施流程，持续提升对气候风险的治理和管控能力。</li><li>● 制定《中国太平洋保险（集团）股份有限公司投资活动尽责管理指引（试行）》，持续推动 ESG 因子在投前、投中、投后阶段的应用。</li></ul> |
| 报告负责任投资原则的实施情况和进展。           | <ul style="list-style-type: none"><li>● 聚焦绿色交通运输、应对气候变化、支持清洁能源、助力减污降碳、保护生态资源、保护生物多样性等领域，推动社会稳妥有序、循序渐进地实现绿色低碳转型。2024 年，绿色投资规模超 2,600 亿元。</li></ul>                                                                                                                |

# 附录 3 报告内容索引

## 香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》索引

|        |      |          |
|--------|------|----------|
| 强制披露规定 | 管制架构 | P02； P13 |
|        | 汇报原则 | P01      |
|        | 汇报范围 | P01； P14 |

| 范畴与层面      | 一般披露及关键绩效指标                                                              | 页码      |
|------------|--------------------------------------------------------------------------|---------|
| 层面 A1：排放物  | 一般披露：有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的（a）政策；及（b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。 | P23-25  |
|            | A1.1 排放物种类及相关排放数据。                                                       | P68-69  |
|            | A1.2 直接（范围 1）及能源间接（范围 2）温室气体排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。           | P68     |
|            | 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）。                           | P69     |
|            | 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）。                           | P69     |
|            | 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  |
|            | 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（包括能源、水及其他原材料）的政策。                                            | P23-25  |
|            | 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）。          | P69-P70 |
|            | A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。                                            | P70     |
|            | 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。                                       | P23-25  |
|            | A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。                         | P25     |
|            | A2.5 制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。                                    | 不适用     |

| 范畴与层面         | 一般披露及关键绩效指标                                                                        | 页码     |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 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。                                                       | P19-26 |
|               | A3.1 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。                                             | P23-26 |
| 层面 A4：气候转变    | 一般披露：识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜的政策。                                              | P62-66 |
|               | A4.1 描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜，及应对行动。                                              | P62-66 |
| 层面 B1：雇佣      | 一般披露：有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的（a）政策；及（b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。 | P39-42 |
|               | B1.1 按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数。                                              | P72-73 |
|               | B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。                                                         | P74    |
| 层面 B2：健康与安全   | 一般披露：有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的（a）政策；及（b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。                      | P42-43 |
|               | B2.1 过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。                                                     | P75    |
|               | B2.2 因工伤损失工作日数。                                                                    | P75    |
|               | 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。                                                  | P42-43 |
| 层面 B3：发展与培训   | 一般披露：有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。                                                 | P41-42 |
|               | B3.1 按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比。                                            | P75    |
|               | 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。                                                     | P75    |
| 层面 B4：劳工准则    | 一般披露：有关防止童工或强制劳工的（a）政策；及（b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。                                 | P39    |
|               | B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。                                                        | P39    |
|               | B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。                                                       | P40    |

| 范畴与层面       | 一般披露及关键绩效指标                                                              | 页码          |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 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。                                                    | P47         |
|             | B5.1 按地区划分的供应商数目。                                                        | P76         |
|             | B5.2 描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目、以及有关惯例的执行及监察方法。                         | P47； P58    |
|             | 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。                               | P47         |
|             | B5.4 描述在拣选供应商时促使多用环境产品服务的惯例，以及相关执行及监察方法。                                 | P47         |
| 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、标签及隐私事宜以及补救方法的（a）政策；及（b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。 | P44； P58-59 |
|             | B6.1 已售或已运送产品总数中因安全健康理由而须回收的百分比。                                         | 不适用         |
|             | B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。                                               | P44； P76-78 |
|             | B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。                                                  | P60         |
|             | B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序。                                                    | 不适用         |
| 层面 B7：反贪污   | 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。                                         | P58-P60     |
|             | 一般披露：有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的（a）政策；及（b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。                  | P57-58      |
|             | 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。                                 | P58         |
|             | B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。                                            | P58         |
|             | B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训。                                                   | P58         |
| 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。                               | P48-50      |
|             | 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）。                                     | P48-50      |
|             | B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。                                                 | P48-50      |

香港联合交易所《气候信息披露指引》

| 框架    | 建议的披露                               | 披露索引     |
|-------|-------------------------------------|----------|
| 治理    | 描述董事会对气候相关风险和机遇的监控情况                | P62      |
|       | 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           | P62      |
| 战略    | 描述组织机构识别短、中、长期气候变化相关风险和机遇           | P63-64   |
|       | 描述气候相关风险和机遇对组织的业务、战略和财务影响           | P63-64   |
|       | 描述组织的战略适应力，并考虑不同气候相关情景              | P66      |
| 风险管理  | 描述组织机构识别和评估气候相关风险的流程                | P62-64   |
|       | 描述组织机构管理气候相关风险的流程                   | P62-64   |
|       | 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  | P62-64   |
| 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 | P68-70   |
|       | 披露范围 1、范围 2 和范围 3（如适用）温室气体排放和相关风险   | P68      |
|       | 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    | P62； P65 |

上海证券交易所  
《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》索引

| 维度        | 序号 | 议题           | 对应页码        |
|-----------|----|--------------|-------------|
| 环境        | 1  | 应对气候变化       | P62-66      |
|           | 2  | 污染物排放        | P23-25      |
|           | 3  | 废弃物处理        | P25         |
|           | 4  | 生态系统和生物多样性保护 | P26         |
|           | 5  | 环境合规管理       | P23         |
|           | 6  | 能源利用         | P24         |
|           | 7  | 水资源利用        | P25         |
|           | 8  | 循环经济         | P24         |
| 社会        | 9  | 乡村振兴         | P32         |
|           | 10 | 社会贡献         | P50         |
|           | 11 | 创新驱动         | P30         |
|           | 12 | 科技伦理         | P60         |
|           | 13 | 供应链安全        | P47； P58    |
|           | 14 | 平等对待中小企业     | P47         |
|           | 15 | 产品和服务安全与质量   | P44         |
|           | 16 | 数据安全与客户隐私保护  | P44； P58-60 |
|           | 17 | 员工           | P39-43      |
| 可持续发展相关治理 | 18 | 尽职调查         | P58         |
|           | 19 | 利益相关方沟通      | P15-16      |
|           | 20 | 反商业贿赂及反贪污    | P57         |
|           | 21 | 反不正当竞争       | P57         |

上海市国资委

《上海市国有控股上市公司环境、社会 and 治理（ESG）指标体系》索引

| 一级指标 | 二级指标       | 三级指标          | 页码  |
|------|------------|---------------|-----|
| E 环境 | E1<br>环境管理 | 环境管理目标和制度     | P23 |
|      |            | 绿色产品研发与环保技术使用 | P19 |
|      |            | 环保总投入         | -   |
|      |            | 环保培训绩效        | P25 |
|      | E2<br>能源   | 能源管理目标和规划     | P24 |
|      |            | 节约能源举措        | P24 |
|      |            | 可再生能源开发与应用    | P23 |
|      |            | 能源消耗总量        | P69 |
|      | E3<br>资源   | 资源管理体系和规划     | P24 |
|      |            | 水资源目标和规划      | P25 |
|      |            | 节约用水举措        | P25 |
|      |            | 年度用水总量        | P70 |
|      |            | 其他资源使用管理      | P24 |
|      | E4<br>污染物  | 废水管理目标和规划     | P25 |
|      |            | 减少废水排放举措      | P25 |
|      |            | 废水循环使用量       | -   |
|      |            | 废水污染物排放量      | -   |
|      |            | 废气管理目标和规划     | P24 |
|      |            | 减少废气排放举措      | P24 |
|      |            | 废气污染物排放量      | P68 |
|      |            | 固体废弃物管理目标和规划  | P25 |
|      |            | 固体废弃物处理举措     | P25 |

| 一级指标 | 二级指标     | 三级指标                      | 页码          |
|------|----------|---------------------------|-------------|
| E 环境 | E4 污染物   | 固体废弃物排放量                  | P69         |
|      |          | 固体废弃物回收、利用、处置量            | -           |
|      |          | 其他污染物管理                   | P25         |
|      | E5 气候变化  | 识别气候变化风险，以及建立应对气候变化的目标、战略 | P62         |
|      |          | 助力“双碳”目标的举措               | P65         |
|      |          | 碳核查 / 盘查举措                | P23         |
|      |          | 温室气体排放量                   | P68         |
|      | E6 生物多样性 | 生物多样性保护制度                 | P26         |
|      |          | 生物多样性保护举措                 | P26         |
| S 社会 | S1 产品和服务 | 产品安全与质量管理体系               | P19-20      |
|      |          | 产品研发创新                    | P46         |
|      |          | 知识产权保护                    | P60         |
|      |          | 客户信息保护和隐私                 | P44; P58-59 |
|      |          | 客户服务管理制度                  | P44         |
|      |          | 负责任宣传                     | P44         |
|      |          | 客户投诉量 / 投诉解决率             | P76-77      |
|      |          | 客户满意度                     | P78         |
|      | S2 员工责任  | 员工雇佣和员工组成                 | P72-73      |
|      |          | 员工流失率                     | P74         |
|      |          | 员工民主管理                    | P40         |

| 一级指标 | 二级指标        | 三级指标       | 页码      |
|------|-------------|------------|---------|
| S 社会 | S2<br>员工责任  | 薪酬与福利体系    | P40     |
|      |             | 员工关爱       | P43     |
|      |             | 员工满意度      | P40     |
|      |             | 员工职业健康安全管理 | P43     |
|      |             | 安全应急管理举措   | P42     |
|      |             | 安全生产投入总额   | P42     |
|      |             | 安全生产培训绩效   | P42     |
|      |             | 因工受伤和死亡    | P75     |
|      |             | 员工体检覆盖率    | P43     |
|      |             | 员工职业发展制度   | P39     |
|      |             | 员工培训和实践举措  | P41-42  |
|      |             | 员工发展的成效    | P42     |
|      | S3<br>供应链责任 | 供应商管理制度    | P47     |
|      |             | 供应商 ESG 审查 | P47     |
|      | S4<br>社区责任  | 开展公益慈善活动   | P50     |
|      |             | 公益慈善投入     | P50     |
|      |             | 志愿服务绩效     | P50     |
|      | S5<br>企业责任  | 服务国家或上海市战略 | P09-P10 |
|      |             | 应对公共危机     | P34     |
|      |             | 信息安全       | P58-60  |
|      |             | 公共服务       | P48-49  |
|      |             | 税务贡献       | P06     |

| 一级指标 | 二级指标         | 三级指标            | 页码     |
|------|--------------|-----------------|--------|
| G 治理 | G1<br>公司治理   | 党的领导            | P53    |
|      |              | 董事长 / 总经理分设     | P54    |
|      |              | 外部董事占比          | P54    |
|      |              | 合规管理体系          | P57    |
|      |              | 风险管理体系          | P56    |
|      |              | 审计制度            | P57    |
|      |              | 避免违反商业道德的举措     | P57    |
|      |              | 反垄断与公平竞争        | P57    |
|      | G2<br>ESG 治理 | 董事会参与 ESG 管理    | P13    |
|      |              | ESG 工作组织架构      | P13-14 |
| G 治理 | G2<br>ESG 治理 | ESG 战略 / 目标     | P13    |
|      |              | ESG 利益相关方识别     | P15    |
|      |              | ESG 实质性议题识别     | P14    |
|      |              | ESG 相关制度        | P13    |
|      |              | 开展利益相关方沟通活动     | P15    |
|      |              | 管理层薪酬同 ESG 绩效挂钩 | P13    |
|      |              | 具体业务考虑 ESG 要素   | P21-22 |
|      | G3<br>数据治理   | 基础平台建设          | P35    |
|      |              | 数据汇聚互通          | P35    |
|      |              | 数据治理体系          | P35    |

GRI 内容索引

|           |                                                          |
|-----------|----------------------------------------------------------|
| 使用说明      | 中国太保在 [2024.1-2024.12.31] 参照 GRI 标准报告了在此份 GRI 内容索引中引用的信息 |
| 使用的 GRI 1 | GRI 1；基础 2021                                            |

| GRI 标准          | 披露项                      | 页码 / 备注 |
|-----------------|--------------------------|---------|
| GRI 2：一般披露 2021 | 2-1 组织详细情况               | P05     |
|                 | 2-2 纳入组织可持续发展报告的实体       | P01     |
|                 | 2-3 报告期、报告频率和联系人         | P01     |
|                 | 2-4 信息重述                 | P68-75  |
|                 | 2-5 外部鉴证                 | -       |
|                 | 2-6 活动、价值链和其他业务关系        | P05     |
|                 | 2-7 员工                   | P39-43  |
|                 | 2-8 员工之外的工作者             | P72     |
|                 | 2-9 管治架构和组成              | P13     |
|                 | 2-10 最高管治机构的提名和遴选        | -       |
|                 | 2-11 最高管治机构的主席           | P04     |
|                 | 2-12 在管理影响方面，最高管治机构的监督作用 | P02     |
|                 | 2-13 为管理影响的责任授权          | -       |
|                 | 2-14 最高管治机构在可持续发展报告中的作用  | P02     |
|                 | 2-15 利益冲突                | -       |
|                 | 2-16 重要关切问题的沟通           | P14-16  |
|                 | 2-17 最高管治机构的共同知识         | P54     |
|                 | 2-18 对最高管治机构的绩效评估        | P02     |
|                 | 2-19 薪酬政策                | P40     |
|                 | 2-20 确定薪酬的程序             | P40     |

| GRI 标准               | 披露项                         | 页码 / 备注 |
|----------------------|-----------------------------|---------|
| GRI 2: 一般披露 2021     | 2-21 年度总薪酬比率                | -       |
|                      | 2-22 关于可持续发展战略的声明           | P02     |
|                      | 2-23 政策承诺                   | P22     |
|                      | 2-24 融合政策承诺                 | P22     |
|                      | 2-25 补救负面影响的程序              | P44     |
|                      | 2-26 寻求建议和提出关切的机制           | P22     |
|                      | 2-27 遵守法律法规                 | P58     |
|                      | 2-28 协会的成员资格                | P81     |
|                      | 2-29 利益相关方参与的方法             | P14-16  |
|                      | 2-30 集体谈判协议                 | -       |
| GRI 3: 实质性议题 2021    | 3-1 确定实质性议题的过程              | P14     |
|                      | 3-2 实质性议题清单                 | P14     |
|                      | 3-3 实质性议题的管理                | P14     |
| GRI 201: 经济绩效 2016   | 201-1 直接产生和分配的经济价值          | P06     |
|                      | 201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇  | P63-64  |
|                      | 201-3 固定福利计划义务和其他退休计划       | P39     |
|                      | 201-4 政府给予的财政补贴             | -       |
| GRI 202: 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 从当地社区雇用高管的比例          | -       |
| GRI 203: 间接经济影响 2016 | 203-1 基础设施投资和支持性服务          | P21     |
|                      | 203-2 重大间接经济影响              | P32     |
| GRI 204: 采购实践 2016   | 204-1 向当地供应商采购的支出比例         | -       |
| GRI 205: 反腐败 2016    | 205-1 已进行腐败风险评估的运营点         | P57-58  |
|                      | 205-2 反腐败政策和程序的传达及培训        | P57-58  |
|                      | 205-3 经确认的腐败事件和采取的行动        | P57-58  |

| GRI 标准             | 披露项                                              | 页码 / 备注 |
|--------------------|--------------------------------------------------|---------|
| GRI 206：反竞争行为 2016 | 206-1 针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼                    | P57     |
|                    | 207-1 税务方针                                       | -       |
| GRI 207：税务 2019    | 207-2 税务治理、控制及风险管理                               | -       |
|                    | 207-3 与税务关切相关的利益相关方参与及管理                         | -       |
|                    | 207-4 国别报告                                       | -       |
|                    |                                                  |         |
| GRI 301：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                                 | -       |
| GRI 302：能源 2016    | 302-1 组织内部的能源消耗量                                 | P69     |
|                    | 302-2 组织外部的能源消耗量                                 | -       |
|                    | 302-3 能源强度                                       | P69     |
|                    | 302-4 降低能源消耗量                                    | P24     |
|                    | 302-5 降低产品和服务的能源需求量                              | P24     |
|                    |                                                  |         |
| 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                            | P25     |
|                    | 303-2 管理与排水相关的影响                                 | -       |
|                    | 303-3 取水                                         | P25     |
|                    | 303-4 排水                                         | -       |
|                    | 303-5 耗水                                         | P70     |
| GRI 304：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                        | P26     |
|                    | 304-3 受保护或经修复的栖息地                                | P26     |
|                    | 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 | -       |
| GRI 305：排放 2016    | 305-1 直接（范围 1）温室气体排放                             | P68     |
|                    | 305-2 能源间接（范围 2）温室气体排放                           | P68     |
|                    | 305-3 其他间接（范围 3）温室气体排放                           | -       |

| GRI 标准               | 披露项                                | 页码 / 备注 |
|----------------------|------------------------------------|---------|
| GRI 305：排放 2016      | 305-4 温室气体排放强度                     | P68     |
|                      | 305-5 温室气体减排量                      | -       |
|                      | 305-6 臭氧消耗物质（ODS）的排放               | -       |
|                      | 305-7 氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大气体排放 | P68     |
| GRI 306：废弃物 2020     | 306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响             | -       |
|                      | 306-2 废弃物相关重大影响的管理                 | -       |
|                      | 306-3 产生的废弃物                       | P69     |
|                      | 306-4 从处置中转移的废弃物                   | -       |
|                      | 306-5 进入处置的废弃物                     | -       |
| GRI 308：供应商环境评估 2016 | 308-1 使用环境评价维度筛选的新供应商              | -       |
|                      | 308-2 供应链的负面环境影响以及采取的行动            | -       |
| GRI 401：雇佣 2016      | 401-1 新进员工雇佣率和员工流动率                | P73-74  |
|                      | 401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利       | P40     |
|                      | 401-3 育儿假                          | P40     |
| GRI 402：劳资关系 2016    | 402-1 有关运营变更的最短通知期                 | -       |
| GRI 403：职业健康与安全 2018 | 403-1 职业健康安全管理体系                   | P42     |
|                      | 403-2 危害识别、风险评估和事故调查               | -       |
|                      | 403-3 职业健康服务                       | P43     |
|                      | 403-4 职业健康安全事务：工作者的参与、意见征询和沟通      | P40     |
|                      | 403-5 工作者职业健康安全培训                  | P42     |
|                      | 403-6 促进工作者健康                      | P43     |
|                      | 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                           | P75     |
|                      | 403-10 工作相关的健康问题                   | -       |

| GRI 标准                | 披露项                             | 页码 / 备注  |
|-----------------------|---------------------------------|----------|
| GRI 404：培训与教育 2016    | 404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数          | P75      |
|                       | 404-2 员工技能提升方案和过渡援助方案           | P41      |
|                       | 404-3 接受定期绩效和职业发展考核的员工百分比       | -        |
| GRI 405：多元化与平等机会 2016 | 405-1 管治机构与员工的多元化               | P39； P54 |
|                       | 405-2 男女基本工资和报酬的比例              | -        |
| GRI 406：反歧视 2016      | 406-1 歧视事件及采取的纠正行动              | P39      |
| 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 | -        |
| GRI 408：童工 2016       | 408-1 具有重大童工事件风险的运营点和供应商        | P39      |
| GRI 409：强迫或强制劳动 2016  | 409-1 具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商   | P39      |
| GRI 410：安保实践 2016     | 410-1 接受过在人权政策或程序方面培训的安保人员      | -        |
| GRI 411：原住民权利 2016    | 411-1 涉及侵犯原住民权利的事件              | -        |
| GRI 413：当地社区 2016     | 413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点     | -        |
|                       | 413-2 对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点     | -        |
| GRI 414：供应商社会评估 2016  | 414-1 使用社会评价维度筛选的新供应商           | -        |
|                       | 414-2 供应链的负面社会影响以及采取的行动         | -        |
| GRI 415：公共政策 2016     | 415-1 政治捐助                      | -        |
| GRI 416：客户健康与安全 2016  | 416-1 评估产品和服务类别的健康与安全影响         | -        |
|                       | 416-2 涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件      | -        |
| GRI 417：营销与标识 2016    | 417-1 对产品和服务信息与标识的要求            | P44      |
|                       | 417-2 涉及产品和服务信息与标识的违规事件         | P44      |
|                       | 417-3 涉及营销传播的违规事件               | -        |
| GRI 418：客户隐私 2016     | 418-1 涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉    | P44      |

SDGs

| SDGs                                                                                                                                      | 我们的行动                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div><div>1</div><div>无贫穷</div><div></div></div>         | <ul style="list-style-type: none"><li>发挥保险本源，提升中国太保在乡村发展、乡村建设、乡村治理等重点领域的扶持力度，探索乡村振兴长效机制。</li></ul>                                                                                  |
| <div><div>2</div><div>零饥饿</div><div></div></div>         | <ul style="list-style-type: none"><li>2024 年，新开发 1,409 款农险产品，为 1,936 万户农户提供各类农业风险保障 6,634 亿元，农险理赔惠及农户超 500 万户次。</li></ul>                                                           |
| <div><div>3</div><div>良好健康与福祉</div><div></div></div>     | <ul style="list-style-type: none"><li>太保家园在全国 13 个城市落地 15 个项目设计开发颐养、乐养、康养三大产品线，覆盖退休生活全龄段，为老龄客户群体打造“3+2+X”享老全场景。</li><li>大病保险参保人数超 2 亿人次。</li><li>打造太医管家、太保蓝本、源申康复等医疗服务品牌。</li></ul> |
| <div><div>4</div><div>优质教育</div><div></div></div>        | <ul style="list-style-type: none"><li>开展“责任照亮未来”爱心助学捐赠及支教等活动。</li><li>在漳州排球基地举办小排球夏令营活动，来自 5 所希望小学以及 3 地客户子女参加活动，持续推进青少年排球的教育事业。</li></ul>                                          |
| <div><div>5</div><div>性别平等</div><div></div></div>      | <ul style="list-style-type: none"><li>招聘：杜绝一切由性别引发的歧视行为。</li><li>薪酬：坚持男女同工同酬，每月定期足额发薪。</li><li>培训与晋升：严格按照公司规章制度，杜绝一切由性别引发的歧视行为。</li></ul>                                           |
| <div><div>6</div><div>清洁饮水和卫生设施</div><div></div></div> | <ul style="list-style-type: none"><li>用水装置采用节水型器具及设备，如节水坐便器、节水龙头、节水花洒、高压冲洗水枪等合理利用再生水、雨水等非传统水源。</li></ul>                                                                            |
| <div><div>7</div><div>经济适用的清洁能源</div><div></div></div> | <ul style="list-style-type: none"><li>为绿色能源项目建设期、运营期的各类自然灾害及意外事故提供风险保障，覆盖了水力发电、光伏发电、海上风电等领域保险需求。</li></ul>                                                                          |
| <div><div>8</div><div>体面工作和经济增长</div><div></div></div> | <ul style="list-style-type: none"><li>重视员工身心健康和工作与生活的平衡，组织职工运动会，并通过太保蓝基金会为员工提供心理辅导、脑健康关爱。</li><li>2024 年，集团工会慰问困难员工近 350 人，发放慰问金和慰问品共 77.5 万元。</li></ul>                            |

| SDGs                                                                                                                     | 我们的行动                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>9 产业、创新和基础设施</div> <div></div>     | <ul style="list-style-type: none"><li>共开发约 20 个知识产权保险产品，涵盖知识产权创造、保护、运用各环节，知识产权风险类保险金额 9.5 亿元。</li></ul>                                                                  |
| <div>10 减少不平等</div> <div></div>         | <ul style="list-style-type: none"><li>遵守《中华人民共和国妇女权益保障法》《女职工劳动保护特别规定》等法律法规，坚持男女员工同酬，严格落实生育假、哺乳假、产检假和育儿假等。</li></ul>                                                      |
| <div>11 可持续城市和社区</div> <div></div>      | <ul style="list-style-type: none"><li>大病医保覆盖 106 个城市，参保人数超 2 亿人次。</li><li>长护险服务超 9,000 万人次。</li><li>2024 年沪惠保参保人数 641.6 万人，连续 4 年保持全国城市型定制普惠保险参保人数第一。</li></ul>          |
| <div>12 负责任消费和生产</div> <div></div>      | <ul style="list-style-type: none"><li>遵循《供应商管理办法》，制定《供应链 ESG 管理准则》，在《供应商声明》中新增 ESG 有关内容。</li></ul>                                                                       |
| <div>13 气候行动</div> <div></div>         | <ul style="list-style-type: none"><li>成功自主研发并上线运营端 ESG 碳足迹管理平台，全面开展全集团运营端碳盘查行动。</li><li>截至 2024 年底，该平台已覆盖中国太保 40 家分公司、超 300 个城市，加入平台用户超 53 万。</li></ul>                  |
| <div>15 陆地生物</div> <div></div>        | <ul style="list-style-type: none"><li>在西双版纳、普洱两地野生亚洲象肇事频发地区，连续十余年致力于推广野生动物肇事公众责任保险，累计赔付超 4.6 亿元，使 28 万余户农户受益。</li><li>协同地方林业部门建立“林长制 + 古树名木保险”机制，持续护航古树名木群落保护。</li></ul> |
| <div>16 和平、正义与强大机构</div> <div></div>  | <ul style="list-style-type: none"><li>加强廉洁风险防控，防范腐败贿赂风险。</li><li>定期宣传员工合规要求、反欺诈、反洗钱、防范非法集资等合规风险防范内容。</li></ul>                                                           |
| <div>17 促进目标实现的伙伴关系</div> <div></div> | <ul style="list-style-type: none"><li>与外部机构合作开展可持续发展研究，共享风险管理、气候变化、安全生产等领域的研究成果。</li></ul>                                                                               |

## 附录 4 ESG 评级及指数表现

| ESG 指数名称                     | 说明        |
|------------------------------|-----------|
| 恒生 A 股可持续发展企业基准指数            | 纳入        |
| 沪深 300ESG 领先指数               | 纳入        |
| 沪深 300ESG 基准指数               | 纳入        |
| 美好中国 ESG100 指数               | 纳入        |
| 明晟 (MSCI)ESG 评级              | AA        |
| 中国 ESG 上市公司长三角先锋 50（2024）    | 排名第 36 位  |
| 中国 ESG 上市公司金融业先锋 30（2024）    | 排名第 16 位  |
| 国有企业社会责任先锋 100 指数（2024）      | 排名第 42 位  |
| 国有企业上市公司 ESG 先锋 100 指数（2024） | 排名第 100 位 |

# 附录 5 意见反馈

尊敬的读者：

您好！

感谢您阅读《中国太保 2024 年可持续发展报告》。为了更好地满足您的需求，提供更专业、更有价值的信息，促进我们持续改善可持续发展工作绩效，我们期望您能对报告提出宝贵意见！

联系地址：上海市中山南路 1 号 邮编：200010  
联系部门：中国太平洋保险（集团）股份有限公司 品牌部

谢谢！

中国太平洋保险（集团）股份有限公司  
2025 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