

2024

**中國太保  
可持續發展報告**



# 目錄

## 開篇

關於本報告	01
董事會聲明	02
董事長致辭	03
關於中國太保	05
年度亮點績效	06
公司榮譽	07

## 專題

做好金融「五篇大文章」	09
-------------	----

## 01 可持續牽引力

可持續發展戰略	13
可持續發展治理	13
實質性議題分析	14
利益相關方溝通	15
可持續發展交流	16

## 02 可持續價值力

綠色保險，助力綠色轉型	19
綠色投資，賦能產業升級	21
綠色運營，踐行低碳環保	23
生物多樣，共建和諧家園	26

## 03

### 可持續責任力

勇擔使命，護航經濟發展	29
人民至上，增進社會福祉	31
聚焦專業，築牢災害屏障	34
數智轉型，提升金融質效	35
區域協同，優化發展機制	36

## 04

### 可持續協同力

員工成長，打造人才高地	39
客戶至上，做優服務體驗	44
夥伴合作，攜手共創共贏	47
精彩文體，共創美好生活	48
奉獻社會，傳遞溫暖力量	50

## 05

### 可持續內驅力

公司治理，守正合規經營	53
風險管理，強化底線思維	55
數據治理，鞏固安全壁壘	58

### 氣候相關財務信息披露

治理	62
戰略與目標	62
氣候風險識別與評估	63
氣候風險應對與實踐	65
氣候情景分析與壓力測試	66

### ESG 績效

環境績效	68
社會績效	72

### 附錄

附錄 1 可持續保險原則（UNPSI）實施進展	81
附錄 2 負責任投資原則（UNPRI）實施進展	82
附錄 3 報告內容索引	83
附錄 4 ESG 評級及指數表現	99
附錄 5 意見反饋	100

# 開篇

## 關於本報告

本報告是中國太保連續 13 年發佈企業社會責任報告後，連續第 4 年發佈的可持續發展報告。本報告展示了中國太保推動可持續發展的理念與行動，以及可持續發展實踐成效。

### 報告範圍

**組織範圍：**本報告以中國太保集團為主體，涵蓋中國太保集團旗下各機構。

**報告週期：**本報告為年度報告，重點披露 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日的內容。

### 編寫標準

**本報告遵照執行：**上海證券交易所《上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》、香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》和《氣候信息披露指引》、倫敦證券交易所《ESG 報告指南》、原中國銀行保險監督管理委員會《關於銀行保險機構加強消費者權益保護工作體制機制建設的指導意見》《銀行業保險業綠色金融指引》、上海市國資委《上海市國有控股上市公司環境、社會和治理（ESG）指標體系》。

**本報告重點參考對標：**國際可持續準則理事會《國際財務報告可持續披露準則第 1 號——可持續相關財務信息披露一般要求》

《國際財務報告可持續披露準則第 2 號——氣候相關披露》、聯合國可持續發展目標（SDGs）、氣候變化相關財務信息披露（TCFD）披露框架、富時羅素（FTSE Russell）ESG 評級指標、明晟（MSCI）ESG 評級指標、全球報告倡議組織 GRI 標準（2021）、財政部《企業可持續披露準則——基本準則（試行）》、中國社科院《中國企業可持續發展報告指南（CASS-ESG6.0）》。

**本報告響應：**可持續保險原則（UNPSI）、負責任投資原則（UNPRI）執行情況。

### 報告原則

**重要性原則：**本報告識別出影響中國太保可持續發展的重要議題並響應。

**量化原則：**本報告已披露中國太保 ESG 量化關鍵績效。

**平衡原則：**本報告內容反映客觀事實，同時披露正面和負面指標。

**一致性原則：**對不同報告期所使用的指標和計算方法儘量保持一致。

### 計價幣種

如無特殊說明，本報告所涉及財務數據的計價幣種為人民幣。

### 報告語言

本報告以中文和英文編寫，提供簡體中文、繁體中文和英文三種版本報告。

### 報告形式

本報告提供電子版和紙質版（採用環保再生紙印刷）。

### 報告獲取方式

本報告電子版可在上海證券交易所網站（[www.sse.com.cn](http://www.sse.com.cn)）、香港聯合交易所網站（[www.hkex.com.hk](http://www.hkex.com.hk)）和中國太保網站（[www.cpic.com.cn](http://www.cpic.com.cn)）查閱下載。

### 稱謂說明

為表述方便，在本報告中，中國太平洋保險（集團）股份有限公司簡稱為中國太保、太保、太平洋保險、公司、集團或我們。

## 董事會聲明

中國太保始終將環境、社會及治理(ESG)工作置於重要戰略地位，充分發揮保險專業優勢，著力強化ESG能力建設，不斷拓展ESG實踐的廣度與深度，全面落實ESG監管規範，持續創新保險產品及服務，為經濟社會的可持續發展貢獻太保力量。

**健全ESG組織架構。**我們將ESG理念融入公司治理，建立了自上而下職責分明的ESG管治架構。董事會是ESG工作的最高決策機構，負責全面監督ESG規劃的制定和實施，對公司ESG戰略作出決策。董事會下設戰略與投資決策及ESG委員會，負責識別、評估公司ESG風險與重要ESG議題，研究規劃公司ESG戰略，確定公司ESG目標、計劃、績效考核等，監督ESG規劃執行情況。

**加強ESG管理。**積極開展利益相關方調研，及時識別ESG機遇和風險，明確年度關鍵議題，進一步聚焦支持實體經濟、推動綠色發展等核心議題。發佈《投資活動盡責管理指引(試行)》《運營端碳盤查管理辦法》等制度，推動子公司配套制定ESG專項制度。集團及主要子公司已建立完善的風險偏好體系，全面加強ESG風險管理，並將ESG要素深度融入風險偏好聲明和風險限額設定之中。

**落實ESG目標。**持續落實《中國太平洋保險(集團)股份有限公司環境、社會及治理規劃》(2023-2025)，深化ESG與主責主業結合，進一步推進在可持續保險、負責任投資、綠色低碳運營等領域的

工作部署。負債端不斷豐富綠色金融、普惠金融產品與服務供給，綠色保險總額突破147萬億元，長護險、大病保險等普惠保險覆蓋範圍持續擴大；投資端構建綠色投資管理體系，助力經濟社會綠色轉型，實現綠色投資規模超2,600億元；運營端強化低碳管理，優化運營端ESG碳足跡管理平臺。

本報告詳盡披露中國太保在上述工作及其他實質性議題上的管理與實踐進展，均獲得董事會2025年3月審議通過。



## 董事長致辭

### 胸懷國之大者 踐行保險為民

2024 年是中國太保錨定高質量發展、深化可持續發展實踐的重要一年，我們秉持「胸懷國之大者，踐行保險為民」的使命擔當，以 ESG 理念為引領，將可持續發展「五力」——**牽引力、價值力、責任力、協同力、內驅力**全面融入公司戰略與經營發展，充分發揮保險業經濟減震器和社會穩定器功能，奮力書寫金融「五篇大文章」，交出了一份與國家戰略同頻、與人民需求共振的答卷。公司明晟 MSCI ESG 評級躍升至 AA 級，為中國大陸保險機構獲得的最高評級，可持續發展績效正邁入全球綜合性保險集團先進行列。

**這一年，我們以可持續發展牽引力擘畫藍圖，引領公司高質量發展。**發揮戰略領航功能，高質量發展三年規劃、ESG 三年規劃全方位落地，圍繞財務和影響雙重重要性評估確定 ESG 年度核心議題，牽引重點工作實施；**完善 ESG 治理架構**，形成涵蓋 ESG 管理架構、管理制度及激勵約束機制等在內的閉環管理體系，保障 ESG 工作有序開展；**對接 ESG 國際高標準**，參與 2024 年 ESG 全球領導者大會、聯合國環境規劃署金融倡議（UNEP FI）簽署機構座談、聯合國負責任投資原則組織（UN PRI）ESG 投資研討，提升公司 ESG 管理能力和國際影響力。

**這一年，我們以可持續價值力驅動綠色轉型，賦能經濟低碳發展。**在**綠色保險領域**，綠色保險總額突破 147 萬億元，加大新能源、碳金融、碳匯等領域創新與拓展，首創航運脫碳保險、碳配額質押保險等 30 多款綠色保險；在**綠色投資領域**，構建綠色投資管理體系，通過債權投資、股權投資、資產支持、產業基金等形式，實現綠色

投資規模超 2,600 億元；在**綠色運營領域**，持續推行低碳管理，優化 ESG 碳足跡管理平臺開展碳盤查，擴大「太保碳普惠」平臺覆蓋面，創建綠色低碳運行示範園區；在**生物保護方面**，從三江源公益林到紅樹林再到野生亞洲象，保護形態愈益多樣、守護更為全面。

**這一年，我們以可持續責任力服務國家戰略，守護人民美好生活。**深化對外開放，服務進博會、服貿會等「國家名片」，護航「一帶一路」，承保遍及全球 180 多個國家與地區，提供海外保險累計超 3 萬億元；**增進民生福祉**，大病醫保參保超 2 億人次，長期護理險服務超 9,000 萬人次，為新市民提供創業、就業、教育等保險服務，為小微企業提供保險超 5 萬億元，農險理賠惠及農戶超 500 萬戶次，9 個太保家園社區營業；**築牢災害屏障**，全力做好重大自然災害應對，堅持「應賠盡賠、能賠快賠、合理預賠」，最大限度減少人民群眾生命財產損失，全年大災賠付超 80 億元。

**這一年，我們以可持續協同力凝聚新生態合力，共創新發展範式。**員工**成長成才更成體系**，分層分級培養人才隊伍，落地「新鋒計劃」「見習總監」「百舸千帆」等項目，建設青年人才梯隊，太保學習平臺培訓課程超 2.1 萬門；**客戶服務體驗更為智能**，優化車險智能理賠服務模式，強化壽險一站式保單服務和健康險數智化營運能力，提升消保服務效率和客戶體驗；**朋友圈關係更加緊密**，戰略簽約客戶總數 1,024 家，「浦江匯客廳」持續擴大影響力，攜手供應商共建綠色供應鏈；**體育文化活動更有活力**，牽手中國女排、中國游泳隊組建「太保藍之隊」，與客戶及公眾開展奧運活動，「大師在你身邊」走入太保家園。



**這一年，我們以可持續內驅力鍛造關鍵能力，夯實長期發展根基。**  
公司治理穩健高效，堅持黨建引領，持續優化公司治理體系，健全投資者溝通渠道，維護投資者權益，確保公司治理規範、透明、高效；風險防控扎實有力，完善風險管理架構，對負債端、投資端進行 ESG 風險評估與管理，應對各類風險挑戰，牢牢守住不發生系統性金融風險的底線；數據治理成效顯著，完善數據管理機制，規範數據管理流程，強化數據風險防範，構築起堅實的數據安全防線。

2025 年是「十四五」規劃的收官之年，也是進一步全面深化改革的重要一年。我們將繼續以可持續發展「五力」為綱，持續完善 ESG

治理體系，走好太保特色可持續發展之路，讓美好願景在科學壁畫中落地生根，在接續奮鬥中絢麗綻放。我們更將攜手社會各界，以保險之力守護綠水青山，以金融活水潤澤民生福祉，共同繪就人與自然和諧共生的壯美畫卷！

董事長：

中國太平洋保險（集團）股份有限公司

## 關於中國太保

中國太保是在 1991 年 5 月 13 日成立的中國太平洋保險公司基礎上組建而成的保險集團公司，總部設在上海，是國內領先的綜合性保險集團，也是首家在上海、香港、倫敦三地上市的保險公司。

太保擁有財產保險、人壽保險、養老保險、健康保險、農業保險和資產管理等在内的保險全牌照，為 1.8 億多客戶提供全方位風險保障解決方案、財富規劃和資產管理服務。

### 企業文化

#### 企業願景

建設具有國際影響力的一流保險金融服務集團

#### 企業使命

做一家負責任的保險公司

#### 企業核心價值觀

誠信天下，穩健一生  
追求卓越，創新共贏

#### 品牌口號

平時注入一滴水，難時擁有太平洋



## 年度亮點績效

### 經營範疇

指標	2024	2023	2022
集團營業收入（百萬元）	404,089	323,945	332,140
集團淨資產（百萬元）	291,417	249,586	196,477
集團客戶數（萬名）	18,318	17,987	17,053

### 環境範疇

指標	2024	2023	2022
人均溫室氣體排放量（噸二氧化碳當量/人）	2.14	2.38	2.09
電子保單數量（萬份）	39,408	42,337	58,103
視頻/電話會議（次）	154,599	26,707	37,322

### 社會範疇

指標	2024	2023	2022
員工總人數（人）	100,193	104,270	110,862
女員工比率（%）	51.56	51.94	52.66
員工培訓總支出（萬元）	360	349	366
公益捐贈（百萬元）	57	65	50
每股社會貢獻值（元）	10.18	6.24	7.37

### 治理範疇

指標	2024	2023	2022
召開董事會會議（次）	9	9	7
投資者服務（次）	1,165	1,014	678
員工反貪污培訓（人次）	336,266	186,747	102,161

# 公司榮譽

## 社會責任、ESG



中國 ESG 上市公司  
長三角先鋒 50 (2024)

● 中國太保 2024 年明晟 MSCI ESG 評級達到 **AA 級**，為中國大陸保險機構獲得的最高評級

● 中國太保連續三年入選國務院國資委「**國有企業社會責任·先鋒 100 指數**」  
「**國有企業上市公司 ESG·先鋒 100 指數**」

● 中國太保榮獲中國上市公司協會 **2024 年上市公司可持續發展最佳實踐**

● 中國太保榮登中央廣播電視總臺「**中國 ESG 上市公司長三角先鋒 50 (2024)**」  
「**中國 ESG 上市公司金融業先鋒 30 (2024)**」榜單

● 中國太保連續第 15 年獲得第一財經中國企業社會責任榜「**責任典範獎**」

● 中國太保成功入選中國上市公司協會「**2023 年上市公司 ESG 最佳實踐案例**」

● 中國太保在「2024 鳳凰之星上市公司評選」中榮獲「**最具社會責任上市公司**」



最具社會責任上市公司

## 公司治理

● 中國太保董事長傅帆榮獲香港董事學會 **2024 年度上市公司傑出董事獎**

● 中國太保榮獲中國上市公司協會 **2024 年上市公司董事會最佳實踐**

● 太保產險公司連續 **9 年**、壽險公司連續 **8 年**獲評行業協會最高經營評價



## 科技創新

- 中國太保獲得 DCMM（數據管理能力成熟度模型）5 級認證
- 中國太保榮獲「十大數據管理名牌企業」
- 中國太保榮膺中國人民銀行金融科技發展獎
- 太保科技入選國務院國資委「科改企業」名單
- 太保科技「慧眼風控」項目榮獲數位化轉型與創新評委會「2024 第七屆數位化轉型與創新獎」

## 太保服務

- 太保產險、壽險在消保監管評價中保持**行業領先**，太平洋健康險服務質量指數在專業健康險公司排名中**名列前茅**
- 「數智消保」榮獲中國銀行保險報「2023 年度金融消保與服務創新優秀案例」
- 太保家園南京國際頤養社區榮獲「年度保險客戶滿意養老社區」
- 長江養老榮獲《亞洲資產管理》「2024 年中國最佳企業年金管理人」「2024 年中國養老金融科技創新獎」

## 品牌實力

- 中國太保連續 4 年在 Brand Finance「**全球最具價值保險品牌 100 強**」排名第 5 位
- 中國太保入選 BrandZ「**最具影響力中國保險品牌**」
- 中國太保連續 2 年榮獲「生態品牌峰會」**生態品牌認證**
- 中國太保入選中國銀保傳媒「2024 金諾·中國金融品牌影響力傳播案例」



生態品牌認證

## 專題：做好金融「五篇大文章」

中國太保始終牢固樹立大保險觀，秉持「胸懷國之大者，踐行保險為民」的理念，加速培育發展新質生產力，做深做實金融「五篇大文章」，切實發揮保險業作為經濟「減震器」和社會「穩定器」的重要作用，構築經濟安全網、社會保障網和災害防控網，為金融強國建設貢獻力量。

### 以創新為驅動 做優科技金融

中國太保積極服務國家創新驅動發展戰略，為科技研發、成果轉化、產業化推廣等科技活動及主體，提供風險保障和資金支持，不斷做優科技金融服務，支持高水準科技自立自強。

科技保險服務企業數量  
超 **10.5** 萬家

保障金額  
突破 **110** 萬億元

科技投資規模  
超 **1,000** 億元

低空經濟承保金額  
達 **70.3** 億元

為  
超 **300** 家  
積體電路上下游企業  
提供保障  
超 **6,000** 億元

服務醫藥企業  
超 **2,300** 家

生物與新醫藥技術領域  
超 **2,803** 億元

創新推出  
「中試項目費用損失保險」

### 以可持續為目標 做強綠色金融

中國太保發揮保險在負債端和資產端的專業優勢，持續創新綠色金融產品和服務供給，為經濟社會實現綠色低碳轉型提供助力和支撐。

綠色保險保額  
突破 **147** 萬億元

巨災風險保額  
約 **9,752** 億元

環境污染責任險保額  
超 **124** 億元

清潔能源產業保險保額  
超 **20** 萬億元

綠色投資規模  
超 **2,600** 億元

## 以惠民為使命 做實普惠金融



中國太保堅持金融向善、民生為本，從參與多層次醫療保障體系建設到支持小微企業發展，從助力縮小城鄉貧富差距到服務鄉村全面振興，持續做實普惠金融，守護人民美好生活。

大病醫保參保人數

超 **2** 億人次

長護保險覆蓋

超 **9,000** 萬人次

「滬惠保」項目累計參保人次超 **2,600** 萬

累計賠付 超 **20** 億元

新市民保險保障人數

突破 **2,700** 萬人次

幫助小微業主獲得融資

超 **3,000** 億元

各類農業風險保障

**6,634** 億元

累計開發農險產品

近 **5,000** 款

為三大主糧品種提供保險保障

**1,319** 億元

農險理賠惠及農戶

超 **500** 萬戶次

## 以安享為宗旨 做大養老金融



中國太保積極佈局養老產業，聚焦健康老齡化，圍繞保險支付、服務賦能和建立生態，推動養老服務效能提升、帶動養老產業發展。

一二支柱合計

**8,121.4** 億元

養老金保額

**7,448** 億元

太保家園在 **13** 個城市落地養老社區項目 **15** 個，

已開業社區 **9** 個，交付床位數超 **8,800** 張，

在住長者逾 **1,300** 人

## 以智能為方向 做深數字金融



中國太保持續探索數字金融領域，積極推進「數智太保」科技規劃，打造行業領先的數智化能力，發揮大數據治理體系優勢，加快推進數字勞動力等場景化應用。

DiTP 規劃全面落地，數字勞動力覆蓋

員工超 **2,000** 人，生產率提升近 **20%**

數智化服務客戶

**6,814** 萬人次

人工智慧服務調用量

超 **15** 億次



# 01 可持續 牽引力

中國太保持續完善 ESG 管理體系建設，將 ESG 納入公司經營管理流程，加快 ESG 核心能力建設，提升 ESG 與主業的融合度，為公司高質量發展提供有效支撐。

- ▶ 可持續發展戰略
- ▶ 可持續發展治理
- ▶ 實質性議題分析
- ▶ 利益相關方溝通
- ▶ 可持續發展交流

## 可持續發展戰略

中國太保制定《中國太平洋保險（集團）股份有限公司 2023—2025 年高質量發展規劃》《中國太平洋保險（集團）股份有限公司環境、社會及治理規劃（2023—2025）》，將可持續發展理念全方位融入公司經營，全面加快 ESG 管理體系和能力建設，不斷完善公司 ESG 治理。

2024 年，中國太保穩步推進 ESG 制度和機制建設，發佈《投資活動盡責管理指引（試行）》《運營端碳盤查管理辦法》等制度，搭建 ESG 評級分析平臺，上線運營端碳足跡平臺。子公司太保資本、太保壽險制定《ESG 投資管理辦法（試行）》，太保資管制定《環境、社會和治理（ESG）風險管理制度（試行）》。

## 可持續發展治理

中國太保建立健全層次分明、分工明確的「董事會－管理層－執行層」ESG 治理架構，為集團自上而下履行 ESG 實踐提供良好的管理基礎和組織保障。中國太保董事會執行董事和管理層的績效薪酬與 ESG 指標表現相掛鉤。

中國太保設立 ESG 相關考核指標，覆蓋集團和主要子公司，保障 ESG 治理有效落實。

集團專業條線和 7 家子公司已建立或明確 ESG 職能部門和崗位，根據自身實際情況，開展 ESG 專職團隊建設，鞏固組織基礎，明確目標任務。加快制度建設步伐，已形成了包括管理制度、專業標準體系和激勵約束機制在內的相對完整的管理閉環，為 ESG 工作開展提供有效支撐。



# 實質性議題分析

## 重大性議題分析方法

中國太保通過分析國家大政方針、行業發展趨勢，對標聯合國可持續發展目標（SDGs）、交易所 ESG 指引、可持續發展報告標準、外部 ESG 評級指標等獲取基礎議題，形成議題庫；運用部門訪談、問

卷調查、專家研討、利益相關方溝通等形式，從「對公司財務的重要性」和「對經濟、社會和環境影響的重要性」兩個維度評估篩選出 30 項核心議題，作為報告編制的依據，響應各界期望和訴求。

瞭解公司活動和業務關係背景	建立議題清單	議題重要性的評估與確認	議題報告
<ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解公司活動和業務關係</li> <li>瞭解外部客觀環境</li> <li>瞭解主要影響利益相關方</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵照國家金融監督管理總局、上海證券交易所、香港聯合交易所、倫敦證券交易所、上海市國資委等可持續發展指引、指南等制度，參考對標國際可持續準則理事會、聯合國、全球報告倡議組織等可持續發展披露要求，結合公司實際情況，識別重點議題</li> <li>識別議題相關影響、風險和機遇，匯總形成公司議題清單</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>影響重要性評估</li> <li>財務重要性評估</li> <li>整合影響與財務重要性結果</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>匯總議題雙重重要性、流程性分析的流程及財務結果、方法</li> <li>依據上海證券交易所《上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》、香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》和《氣候信息披露指引》、倫敦證券交易所 ESG 報告指南等要求披露相關內容</li> </ul>

## 重大性議題分析結果



## 利益相關方溝通

利益相關方	利益相關方期望	溝通渠道
 客戶	金融服務可及性 優質產品服務 數據與隱私安全 消費者權益保護 溝通互動機制	客戶產品需求調研 NPS 調研監測 95500 客戶服務專線 客戶線上服務平臺 客戶服務活動 社會媒體
 員工	平等公正招聘 渠道溝通暢通 薪酬福利體系 職業發展前景 職業能力支持 健康與安全保障 工作與生活平衡	職工代表大會 員工申訴通道 部門溝通會 OA 與即時通信平臺 業務督導、培訓、技術支持 員工文體、關懷活動
 股東	經濟價值提升 公司治理穩健 信息合規披露 風險管理全面 合規誠信發展 中小股東權益	股東大會 定期報告與信息公告 路演與反向路演 資本市場開放日 社會媒體 線上溝通渠道
 政府與監管機構	國家戰略 風險與合規管理 依法繳納稅款 信息合規公示 推動行業發展	參加政府會議 拜訪及工作彙報 政策研究 定期報告 專題報告 產學研合作

利益相關方	利益相關方期望	溝通渠道
 <b>供應商</b>	公平採購 綠色採購 合作共贏	採購活動 供應商管理系統 供應商調研 項目合作
 <b>合作夥伴</b>	合作共贏 行業創新	實踐經驗溝通與共享 項目合作 會議溝通 業界與跨界合作
 <b>社會</b>	突發災害處理 公益慈善事業 社會熱點響應 金融知識普及	服務鄉村振興 公益志願服務 體育文化事業 金融知識宣教 多元溝通渠道
 <b>環境</b>	氣候變化應對 生物多樣性保護 污染防治 資源使用效率	綠色建築與綠色運營 綠色投資與綠色保險 綠色公益

## 可持續發展交流

中國太保持續加強可持續發展交流，提升可持續發展水平。

**加強 ESG 國際交流。**參加聯合國環境規劃署金融倡議 (UNEP FI) 簽署機構座談會，與聯合國負責任投資原則組織 (UN PRI) 共同舉辦 ESG 投資研討活動，深度參與 2024 年 ESG 全球領導者大會，推動全球 ESG 合作、發展與共贏。

**參與 ESG 標準建設。**加強研究能力建設。

與復旦大學合作設立保險應用創新研究院綠色保險研究所，致力於樹立「產學研政用」典範；《氣候風險傳導機制及其對保險公司的影響研究》課題獲得中保學立項。參與中保協《保險機構環境、社會和治理信息披露指南》配套文件編制及修訂工作。

**加強培訓與宣傳。**在 OA 內網開設「可持續發展」信息專欄，每月發佈 ESG 動態與研究報告。在「太保學習」線上學習平臺

開設「可持續發展課堂」，上線 24 門課程。結合全國節能宣傳周、全國生態日、世界地球日等主題開展綠色宣傳活動。





# 02 可持續 價值力

中國太保踐行「雙碳」戰略，持續健全綠色金融管理體系，充分發揮負債端、投資端和運營端的資源優勢，推動經濟社會綠色轉型發展。

- ▶ 綠色保險，助力綠色轉型
- ▶ 綠色投資，賦能產業升級
- ▶ 綠色運營，踐行低碳環保
- ▶ 生物多樣，共建和諧家園



綠色保險

超 **147** 萬億元



為光伏項目提供保險

超 **6,740** 億元



為風電項目提供保險

超 **9,470** 億元



為水力發電項目提供保險

超 **2,750** 億元



為核電項目提供保險

超 **740** 億元



首創綠色保險

**30** 多款

## 綠色保險，助力綠色轉型

2024 年，中國太保綠色保險保額突破 147 萬億元，首創航運業歐盟碳排放成本價格指數保險、碳配額質押保險、CCUS 項目碳資產損失保險等 30 多款綠色保險。

### 巨災保險

作為國內主要的巨災承保人之一，太保因地制宜開發救助型、創新型、指數型等多種類別的巨災保險。2024 年，提供的巨災風險保額約 9,752 億元，為社會抵禦巨災風險提供堅實支撐。

### 新能源汽車保險

創新開發新能源汽車保險產品和服務，與行業合作夥伴緊密合作，為新能源汽車的各環節提供風險保障。2024 年，為超 460 萬輛新能源車提供保障。

### 生態碳匯保險

創新開發系列生態碳匯保險產品，涉及森林碳匯、草原碳匯、濕地碳匯、海洋碳匯等類別，深度契合生態文明建設需求。2024 年，浙江省首例「藍碳 + 產權 + 司法」生態補償交易在象山縣落地。在廣東創新開發林木碳匯保險，已在多個地市落地。

### 清潔能源保險

為綠色能源項目建設期和運營期各類自然災害和意外事故提供風險保障，2024 年清潔能源產業保險保額超 20 萬億元。為風電項目提供保險保障超 9,470 億元，服務風電項目 5,400 個；為光伏項目提供保險保障超 6,740 億元，服務光伏項目 1.7 萬餘個；為水力發電項目提供保險保障超 2,750 億元；為核電項目提供保險保障超 740 億元。

### 綠色交通保險

承保全國 300 餘條軌道交通運營線路，為超 1.2 萬公里運營里程提供累計約 3 萬億元的保險。



## 碳資產相關保險

創新推出碳資產損失類保險、碳排放配額質押貸款保證保險、減排設備損壞碳損失保險、碳資產回購履約保證保險等一系列前沿產品，且在各產品領域均達成行業首單的重大突破，有力地推動重點控排企業

深度挖掘碳資產所蘊含的金融價值，成功啟動碳資產的流動性。

2024年7月，太保作為浙江安吉餘村在保險領域的唯一全球合夥人，與餘村共同發佈全國首單綠水青山—零碳鄉村綜合保險。



### 案例：滬上首單碳普惠碳資產損失保險成功落地

2024年12月，中國太保、申能集團、上汽集團攜手合作，成功落地上海首單碳普惠碳資產損失保險，此舉通過保險填補了碳損失領域風險管理的空白，成為上海綠色金融創新發展的又一重大成果。

## 環境污染責任險

為7,000餘家化工、電力等企業提供環境污染風險保障，額度超124億元。

為浦東新區環境污染責任保險提供累計保額超1.6億元的風險保障。



承保新能源車

超**460**萬輛



為軌道交通線路

**300**餘條

提供保障

約**3**萬億元



為**7,000**餘家企業

提供環境污染保險

超**124**億元

## 綠色投資，賦能產業升級

中國太保持續完善綠色投資管理體系，通過債權投資計劃、股權投資計劃、資產支持計劃、產業基金等形式，持續在清潔交通、清潔能源、資源節約、循環利用和污染防治、生態環境、基礎設施領域發力。2024 年，中國太保綠色投資規模超 2,600 億元。

### 完善綠色投資管理體系

中國太保制定了《負責任投資政策》《ESG 投資管理辦法》，涵蓋所有資產類別、行業和市場的投資活動。各子公司建立《綠色金融投資管理辦法》《ESG 債券投資細則》等制度，把 ESG 因素融入投資與風險管理全流程，推動 ESG 投資管理及風險管理制度落地。

在 ESG 投資能力建設上，搭建 ESG 評價標準平臺與評級分析系統，助力將 ESG 更好地融入投資決策。成立 ESG 投資工作小組，組織、指導並監督各子公司開展 ESG 投資工作，確保年度重點工作有效落實。

### 強化綠色發展支持

#### 綠色投資項目

 <p>基礎設施綠色升級</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 太平洋 – 武漢地鐵基礎設施債權投資計劃（二期）新增投資 19 億元，用於武漢市軌道交通 7 號線一期工程和武漢市軌道交通蔡甸線工程建設，該項目獲得聯合赤道最高等級 G1 級綠色認證。</li> <li>• 太平洋 – 成都軌交基礎設施債權投資計劃（二期）新增投資 13 億元，該項目獲得聯合赤道最高等級 G1 級綠色認證。</li> </ul>
 <p>ESG 主題產品</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 完成長江養老 ESG 優選資管產品備案及發行，規模 4.6 億元。</li> </ul>
 <p>新能源汽車</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 完成新能源汽車項目投資，投資金額 8 億元。</li> </ul>
 <p>債權投資</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 完成 62 億綠色債權投資計劃註冊登記。</li> </ul>

  
 綠色投資規模  
**超 2,600 億元**

## 加強綠色投資流程管理

中國太保制定《負責任投資政策》《ESG 投資管理辦法》《投資活動盡責管理指引（試行）》，識別潛在 ESG 風險和機遇，並將其納入投資決策考慮，推動 ESG 因數在綠色投資流程中的應用。

在投資活動盡責管理中，中國太保參與、投票、監督落實等措施明確。

**參與：**與投資對象或發行人積極雙向溝通，涵蓋公司治理、風險管理等多方面事務，參與過程嚴謹，可單獨或協作開展，綜合運用電子郵件、電話溝通等方式，圍繞 ESG 議題展開交流。

**投票：**作為參與關鍵決策的重要工具，投票決定契合投資主題和盡責管理目標，涉及制定政策、研究等流程，關注投資、環境與社會等多類議題。

**監督：**盡責管理成效的組織架構中，中國太保負責評估外部管理人盡責管理能力並適時採取措施，集團相關部門承擔盡責指引的解釋和修訂工作。

<b>上市公司股權投資中考慮 ESG 因素</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>將 ESG 定量評級結果和研究員的 ESG 定性評價作為投資決策過程中的重要優先參考因素，依據 ESG 評級體系建立 ESG 投資池和 ESG 負面篩選清單</li> <li>風險管理相關部門針對投資組合的 ESG 因素進行監督，定期跟蹤組合 ESG 情況，及時向投資部門提示和預警相關 ESG 風險</li> </ul>
<b>固定收益投資中考慮 ESG 因素</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>對於標債類資產投資，根據 ESG 評級等因素構建 ESG 可投池，並根據 ESG 投資策略選取投資標的</li> <li>對於金融產品投資，在進行產品審核和評價時充分考慮 ESG 因素，並在產品存續期持續關注 ESG 風險，必要時採取相應風險防範措施</li> </ul>
<b>私募股權、基礎設施和不動產等投資中考慮 ESG 因素</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>關注項目的環境和社會影響，在項目的評估環節綜合考慮對環境的影響、公司的治理水準等因素</li> <li>通過盡職調查評估 ESG 表現，考慮氣候變化等因素對投資的潛在影響</li> </ul>
<b>FOF 及委外投資中考量 ESG 因素</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立《外部管理人 ESG 評估問卷》，從 ESG 治理、ESG 評價體系、ESG 風險管理、盡責管理和氣候變化等維度全方位評估外部管理人在管理人層面和投資策略層面的 ESG 表現</li> <li>開展 120+ 家外部管理人 ESG 評估，外部管理人範圍包括專戶基金（SEGREGATED FUNDS）和集合投資工具（POOLED OR COLLECTIVE INVESTMENT VEHICLES），統計外部管理人總分、章節小分等，進行管理人間比較和歷史得分比較，以此作為選聘、任命、考核及制定盡責管理計劃的依據</li> </ul>

## 開展碳資產核算

中國太保對涵蓋集團內所有相關方及多種資產的組合進行了碳排放量和碳強度的初步測算，並針對非標準類型資產開發專門因數庫和估算模型以擴大核算範疇。碳核算為開展氣候情景分析、評估資產

轉型潛力以及降低資產組合碳排放水準提供了關鍵的數據支撐和決策依據。

## 綠色運營，踐行低碳環保

中國太保制定印發《運營端碳盤查管理辦法》，規範碳盤查工作流程，統一集團碳排放核算標準，加強碳排放數據管理。

### 碳足跡管理平臺

在碳數據管理領域，成功自主研發並上線運營端 ESG 碳足跡管理平臺。推動集團總部和 7 家子公司實現平臺常態化填報。依據國家及行業標準，統一集團碳排放核算標準。

### 碳普惠管理平臺

持續推廣「太保碳普惠」平臺，為廣大用戶提供了一個踐行低碳生活、參與「雙碳」目標行動的新途徑。截至 2024 年底，該平臺已覆蓋中國太保 40 家分公司、超 300 個城市，用戶超 53 萬。

太平洋保險 CPIC

## 太保碳普惠

碳普惠 Carbon Inclusion

碳普惠平臺覆蓋 **53 萬用戶**

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、陪驾、洗车等多项服务！

### 綠色低碳園區

中國太保 929 低碳運行示範園區完成低碳節能改造工程，有效降低和控制職場能耗。截至 2024 年底，929 園區全年發綠電 14.4 萬度，占全年用電總量的 3.05%。太保家園成都、南京、杭州及上海普陀、崇明等社區，均獲得綠色建築三星級設計認證。

### 綠色辦公

中國太保嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，遵循《中國太平洋保險（集團）股份有限公司總部自用辦公職場綠色運營管理指引》等制度，將「綠色發展 節能減排」的發展理念融入公司日常運營管理，制定考核指標方案，做好智慧樓宇建設、能耗高效管理、資源節約利用、節能技術應用改造、綠色差旅和低碳辦公生活等各項工作，為實現可持續發展提供不竭動力。

中國太保所處行業並非高污染行業，主營業務活動不會對生態環境以及自然資源造成重大負面影響。2024 年，中國太保始終嚴守環境法規，未出現任何因環境違規而面臨處罰的事件，亦未曾接收到有關環境問題的任何申訴信息。



節約資源

- 自主建設「太保 e 行」差旅管理等數字化辦公平臺，實現辦公、業務辦理和採購流程的線上操作，太保壽險電子信函訂閱率達 91%，電子批單使用率達 92%，個人長險電子保單替代率達 43.3%，通過電子信函、電子批單、電子保單全年減少用紙超 1 億張。
- 構建 ESG 運營端的綠色差旅評級體系，併發布《綠色差旅評級實施辦法》，強化綠色差旅政策的引導作用。
- 切實做好綠色餐飲工作，實行綠色配餐，倡導光碟行動。
- 在日常裝修和職場搬遷過程中，對辦公傢俱和會議系統設備等原材料回收再利用。



節約能源

- 結合國家「雙碳」目標和 ESG 管理目標，對能源使用情況進行調研梳理，制定能源使用、溫室氣體減排和空氣污染物減排目標。
- 利用樓宇機電系統集成能效管理監測平臺，對用能情況進行即時監測，研究重點用能設備的運行狀況，並制定節能方案。
- 制定《冬夏空調節能運行手冊》，依託採用智能化控制、變頻調節、蓄冷空調以及餘熱回收等技術，優化空調系統的節能運營管理。
- 照明系統充分利用自然光，合理選擇和配置節能燈具，進行集中與局部的分區控制管理，同時控制好照度餘量和運行時間，優先選用 LED 燈、節能燈具和光源配件。
- 科學規劃電梯系統，設置集控群選、高低分區、高低峰等運行模式，並採用變頻、電梯反饋電能、驅動器休眠和智能管理等手段來降低運行能耗。
- 對樓宇內的機電設備和產品進行清查，淘汰高耗能落後機電設備。
- 總部大樓參與「虛擬電廠」項目，按需實施讓電操作以緩解電力緊張。在黃浦區發改委發佈的最新節能目標完成情況晴雨錶中被評為最優等級「綠色」。



全年減少用紙

超 1 億張



太保壽險電子信函訂閱率達

91%



電子批單使用率達

92%



個人長險電子保單替代率達

43.3%



淨水系統用水  
**201,494**升



減少塑膠瓶  
**402,988**個



#### 節約用水

- 按照 ESG 管理目標的要求，對用水情況進行梳理和調研，並依據水資源集約節約利用的要求制定用水目標。
- 安裝節水型的用水器具和設備，包括節水坐便器、節水龍頭、節水花灑以及高壓沖洗水槍等。
- 引入雨水回收系統，對再生水、雨水等非傳統水源進行合理利用。
- 採用智能淨水系統替代瓶裝水，2024 年通過淨水系統用水 201,494 升，減少塑膠瓶 402,988 個，減少碳排放 17.7 噸，節約石油 58 噸。
- 公司的主要水源為市政供水，在獲得適用水源上不存在問題。



#### 廢棄物處理

- 按照 ESG 管理目標的要求，對有害和無害廢棄物情況進行梳理和調研，並依據環境保護要求制定廢棄物處理目標。
- 推行垃圾分類，制定並執行垃圾管理規定，配備專用垃圾收集設施。
- 實施密閉、防臭、防塵等污染防控手段，避免二次污染。

## 生物多樣， 共建和諧家園

中國太保積極投身生物多樣性保護與生態環境建設，多維度、全方位守護生物多樣性、推動生態發展。

在西雙版納、普洱兩地野生亞洲象肇事頻發地區，連續十餘年致力於推廣野生動物肇事公眾責任保險，累計賠付超 4.6 億元，使 28 萬餘戶農戶受益。

與浙江、江蘇等地林業部門推廣「林長制 + 古樹名木保險」機制，針對因意外致害、各類氣象災害、地質災害以及病蟲害等突發事故，致使樹木難以維持正常生長狀態，

需要採取保護救治措施的情形，及時給予相應賠償。

推出我國首個紅樹林 CCER 碳匯損失保險產品，為福建龍海九龍江口紅樹林省級自然保護區的 CCER(國家核證自願減排量)開發提供保險服務，為碳金融和生物多樣性金融提供實踐樣板。

一如既往地維護三江源公益林，持續為守護三江源的綠水青山貢獻力量。2,000 餘畝、近 12 萬株太保三江源公益林成活率超 90%，每年減碳 1,600 噸。



野生動物責任險累計賠付

超 **4.6 億元**

惠及農戶

**28 萬餘戶**



太保三江源公益林

**2,000 餘畝**

成活率

超 **90%**

每年減碳

**1,600 噸**



# 03 可持續 責任力

中國太保深刻把握金融工作的政治性、人民性，推動大區域、大健康、大數據三大戰略有效落地，發揮經濟減震器和社會穩定器功能，推動中國式現代化建設。

- ▶ 勇擔使命，護航經濟發展
- ▶ 人民至上，增進社會福祉
- ▶ 聚焦專業，築牢災害屏障
- ▶ 數智轉型，提升金融質效
- ▶ 區域協同，優化發展機制



進博會保額

超 1.27 萬億元

服貿會保額

2,820 億元



海外業務保障

超 3 萬億元

項目數量

超 1,200 個

## 勇擔使命，護航經濟發展

### 深化對外開放

#### 服務國際展會

**進博會。**作為核心支持企業和指定保險服務商，中國太保已連續七年服務進博會。2024 年，中國太保為第七屆進博會提供超 1.27 萬億元的綜合保險保障方案。舉辦專業論壇和發佈 5 場，40 多批次合作夥伴、戰略客戶等參觀，近 3 萬人打卡低碳活動。

**服貿會。**中國太保連續五屆成為全球合作夥伴和指定保險服務商，為服貿會提供涵蓋「展臺搭建、展會期間、撤展期間」全流程的保險保障和風險管理服務。2024 年，總保額為 2,820 億元。

#### 護航「一帶一路」

10 年來，中國太保累計提供海外業務風險保障超 3 萬億元，承保範圍遍及全球 180 多個國家與地區，項目數量超 1,200 餘個。

2024 年，中國太保積極服務中資企業走出去，在中資保險公司中實現重點項目保障數量排名第一、工程險保費位居行業第一，為眾多「一帶一路」標誌性重大項目保駕護航。連續舉辦五屆「海外業務國際合作會議」，持續提升海外現場服務能力，南美工作組完成長期駐外人員派駐。



## 助力科技創新

### 構建專屬產品體系

**科技研發、成果轉化風險類。**中國太保聚焦高端裝備、新材料、電子軟體等重點領域，促進科技成果轉化。2024年，推出「中試項目費用損失保險」，填補科技研發、成果轉化過程中的風險保障空白。探索保投聯動模式，科技投資規模超 1,000 億元。

**科技成果應用推廣風險類。**首新業務領域涉及高技術船舶、大型電機、航空無人機、地下工程基建、環保過濾等多個重點技術、關鍵核心部件及先導材料領域。2024年，科技成果應用推廣風險類保險金額 35.1 億元。

**知識產權風險類。**共開發約 20 個知識產權保險產品，涵蓋知識產權創造、保護、運用各環節，知識產權風險類保險金額 9.5 億元。

**科技活動基礎風險類。**發起「網絡安全保險創新聯盟」，構建保險+服務綜合解決方案，成功簽署新模式下首張保單，發佈「網絡安全保險風控護航平臺」，助力受保企業實現風險管理服務閉環。

### 精準支持重點領域科技主體

**航空航天。**在航空方面，承保 C919、MA700 等國家重點機型的首飛及試飛，護航 ARJ21 國產大飛機出海運營。在航太方面，承保風雲系列國家氣象衛星、航太科工快舟火箭及多顆火箭衛星。在低空經濟方面，成立「無人機保險創新實驗室」，發佈全國首個「低空經濟第三者責任險」並成立「低空經濟產業保險研究中心」。2024 年，航空航天技術領域保額 478 億元。

**生物醫藥。**配合藥品上市許可持有人制度，推出臨床試驗責任和藥品安全責任保險產品。開展跨國多中心試驗責任風險保障，助力生物醫藥企業「走出去」；推出醫療檢測補償責任保險產品，助力生物醫藥企業「新技術推廣」。2024年，太保累計服務 2,300 多家醫藥企業，承保生物與新醫藥技術領域保額超 2,803 億元。

**集成電路。**連續多年首席承保中芯國際、京東方和合肥晶合。提供集成電路研發損失、智能汽車芯片產品安全責任等創新風險保障。2024年，中國太保為超過 300 家集成電路上下游企業提供保障超 6,000 億元。



科技投資規模  
超 1,000 億元



航空航天領域保額  
478 億元



生物與新醫藥技術領域保額  
超 2,803 億元



為積體電路企業提供保障  
超 300 家  
超 6,000 億元



滴滴司機專屬保障計劃覆蓋城市

56個  
承保訂單  
5.75億個



美團、餓了麼承保人數

4.9億人次



助力融資

超3,000億元



開發健康險互聯網產品

27款  
客戶數達到  
242萬

## 人民至上，增進社會福祉

中國太保實施大健康戰略，助力多層次醫療保障體系建設，佈局養老產業，建立覆蓋客戶全生命週期的服務供給能力。

### 社會保障提質擴面

#### 惠民保險

**大病醫保。**中國太保深耕大病保險，守護人民健康。2024年，大病醫保覆蓋106個城市，參保人數超2億人次。

**長護險。**太保壽險共承保68個長護險項目，覆蓋範圍遍及全國16個省及直轄市，為超過9,000萬民眾構建起長期護理保障的堅實護盾。發佈「太保優護」長護服務品牌、長護研究白皮書成果，精心打造「33453」長期護理保險全鏈條全套解決方案。

**惠民保。**累計參與200餘個惠民保項目。其中「滬惠保」作為標杆項目，參保人數2,600萬，2024年參保641.6萬人，連續4年保持全國城市型定制普惠保險參保人數第一，累計受理案件逾100萬件，累計賠付超20億元。

#### 新市民保險

為新市民提供創業、就業、住房、教育等重点領域保險服務，承保人數超過2,700萬。太保承保的上海市新就業形態從業人員職業傷害保險試點項目，獲上海保險業專項立功競賽集體三等獎。

#### 中小微企業服務

助力中小微企業可持續發展，為小微企業提供超5萬億元風險保障。打造「銀行+保證保險」模式，累計幫助55萬餘名小微業主從銀行等金融機構獲得融資超3,000億元。同時，為中小微企業（主）提供保險增信服務，解決廣大中小微企業（主）、個體工商戶融資難、擔保難問題。

#### 健康產品及服務

2024年，中國太保開發27款健康險互聯網產品，客戶數達到242萬。開發針對肺結節帶病體人群產品，滿足非標體人群對保險產品的需求。自主研發「脊柱側彎SRT保守干預體系」，「健康福·少兒重疾險」將20種兒童罕見病納入保障範圍；持續推動「青青成長」品牌的發展，完成30萬人次青少年入校體測。針對女性群體，乳腺癌復發重疾險「粉紅守護2.0」獲2024年度保險業普惠金融典型案例大獎。

首次實現12家公立醫院的「醫保+商保」理賠直付服務，患者可以在一次就診中完成所有報銷和理賠流程。

## 鄉村振興

**鄉村幫扶。**2024年，投入幫扶資金1,757萬元，助力產業振興、村容村貌改善以及基礎設施建設。

**醫療幫扶：**推動「健康中國」戰略在農村落地，在鄉村偏遠地區推進大病保險、長護理等政保項目，助力解決農民因病致貧、因病返貧問題，並推動惠民保項目深入農村。

**駐村幫扶：**2024年，嚴格落實「四個不摘」要求，繼續向重點地區派出駐村幹部269人，其中62人擔任駐村第一書記。服務在新疆、甘肅、雲南、四川、貴州等20多個省份的重點村，協助當地政府助力鄉村振興。

**消費幫扶：**通過工會福利、食堂定向採購、帶貨直播、產品包銷、員工自購等方式解決農產品滯銷問題，實現農民持續增收，鞏固脫貧成果。

**農業保險。**推進農險業務提質增效，累計開發近5,000款農險產品，基本實現農林牧漁領域產品全覆蓋。2024年，新開發1,409款農險產品，為1,936萬戶次農戶提供各類農業風險保障6,634億元，農險理賠惠及農戶超500萬戶次。

保障國家糧食安全。進一步提升水稻、小麥、

玉米風險保障覆蓋面，為三大主糧作物提供1,319億元的風險保障。

**服務特色農業產業。**開展「一縣一品」「一縣多品」地方特色農業保險，為27個省、自治區、直轄市超100個特色農產品提供了風險保障服務。

「一攬子」綜合保險模式。在陝西開展「鄉村振興保」，保障6大類40餘種農業標的；在江蘇推出家庭農場綜合保險，簽訂涵蓋草莓、葉菜等12個品種在內的家庭農場綜合保險保單，將土地租金、市場風險納入保障，提升農業保險覆蓋的廣度和深度。

**數位化農險承保理賠。**推動發展農業新質生產力，不斷完善「保防救賠」農險大災緊急應對機制和組織保障體系，升級推出[e農險10.0]，通過大數據、人工智能、物聯網、衛星、紅外探測等高新技術加強風險減量管理。

**服務漁業防災防損。**探索保險服務漁業防災減損工作的創新普惠金融模式，建立全國首個塘頭水生動物疫病檢測實驗室——「太保e檢站」，入選聯合國糧農組織保險展示案例。



鄉村振興幫扶資金

**1,757**萬元



派出駐村幹部

**269**人



新開發農險產品

**1,409**款

服務農戶

**1,936**萬戶次



為特色農產品提供保障

**超 100**個



一二支柱合計

8,121.4 億元



養老金保額

7,448 億元



康養服務人次

超 1,000 萬

## 重點群體精準施策

### 養老保障

**基本養老金（第一支柱）。**作為 21 家養老基金管理人之一，長江養老公司穩健管理多個基本養老保險基金組合，通過持續優化投資組合，提高基金投資收益。

**企職業年金（第二支柱）。**一二支柱合計 8,121.4 億元，管理資產規模 1.34 萬億元。2024 年，長江養老落地上海市首個片區型人才企業年金計劃——臨港新片區人才企業年金計劃，已與首批近 70 家科創型企業簽訂意向書。2022—2024 年第三季度，長江養老管理的企業年金單一計劃固收類組合和集計劃固收類組合的累計投資收益率持續位列行業第 1 位和第 2 位。

**商保年金與個人養老金（第三支柱）。**太保壽險聚焦客戶全生命週期養老規劃需求，豐富養老產服供給，個人養老金有 7 款產品在售。2024 年，太保壽險提供養老金保額 7,448 億元，年金人均保額 21.5 萬元。

### 養老服務

**太保家園。**2024 年，太保家園在全國 13 城 15 園佈局，9 園開業運營，在住長者逾 1,300 人。同時，太保家園落地認知症特色照護品牌「樂憶家」，並在 5 個社區開放，累計收住認知症老人近百名；全面升級心享體驗方案，落地「星越俱樂部」計劃。

**源申康復。**源申康復是中國太保的專業康復醫療品牌，探索「醫康養融合」的創新路徑，已在廈門、濟南地落子落地。2024 年，啟動廣州源申康復醫院項目建設，規劃提供專業化康復床位 400 餘張。構建「防診療複養」康養服務體系，服務人次超 1,000 萬。



## 聚焦專業，築牢災害屏障

中國太保發揮專業優勢，支持紮緊災害防護網，加快風險減量管理能力建設，優化大災風險防範體系，增強重大風險應對處置能力。一方面，落地推廣「水精靈」物聯網水淹監測報警項目，最大程度地降低颱風、暴雨等自然災害的影響，使汛期損失處於可控狀態。另一方面，啟動大災理賠綠色通道，簡化單證流程，全力做好年初凍雨及颱風「摩羯」「貝碧嘉」等重大災害應對工作，積極響應服務訴求快速推進查勘定損，堅持「應賠盡賠、能賠快賠、合理預賠」，最大限度減少人民群眾生命財產損失，全年大災賠付超 80 億元。

**廣東梅大高速路面發生塌方災害**，2024 年 5 月，廣東梅大高速大埔往福建方向 K11+900 米附近發生高速公路路面塌方災害。事故發生後，中國太保總分聯動，產壽協同，第一時間啟動突發事件應急響應機制，主動排查出險情況，開通理賠綠色通道，同時推出 7\*24 小時受理報案諮詢、簡化理賠資料、取消定點醫院及費用限制等八項服務舉措。

**湖南洞庭湖一線堤防決口**，2024 年 7 月，湖南岳陽市華容縣團洲鄉團北村團洲垸洞庭湖一線堤防發生決口，造成垸區被淹。面對突發險情，中國太保第一時間啟動重大災害事故應急響應機制，快速成立險情應急小組，開啟災情理賠綠色通道，確保應賠盡賠、快速賠付，持續做好防、減、救、賠的保險服務工作。



全年大災賠付  
超 **80** 億元

**四川自貢「7·17」火災事故**，2024 年 7 月 17 日，四川省自貢市九鼎大樓發生火災。火災發生後，中國太保高度重視，堅持「人民至上、生命至上」原則，總分聯動、產壽協同，第一時間啟動突發事件應急響應機制，有序開展大災事故整體協調、處置及排查工作，連夜核查各業務渠道信息；同時，針對可能涉及的人身險、工程險、雇主險、財產險、意外險、安責險、公眾責任險等重點險種進行全方位排查，一旦尋找到客戶，將從快從優從簡做好理賠服務各項工作。





科技研發投入金額  
**36 億元**



研發人員數量  
**2,070 人**

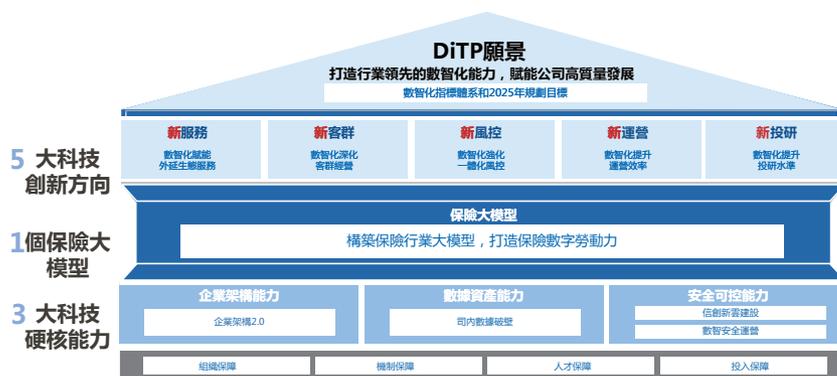
## 數智轉型，提升金融質效

中國太保堅持科技創新引領，全面推進「數智太保」科技規劃，發揮大數據治理體系優勢，拓展並加快推進數字勞動力等場景化應用，加快形成新質生產力，賦能公司高質量發展。2024 年，中國太保科技研發投入金額 36 億元，研發人員數量 2,070 人。

### 全面推進數智太保規劃

推進新一輪數位化轉型規劃 DiTP（2023-2025）實施，聚焦大數據與人工智慧，推進「513」工程。2024 年達成「五大方向

全面啟航、一大模型全力攻堅和三大能力持續升級」的年度目標。



### 優化數位化業務流程

持續完善助航 BP 服務機制，加大數智研究領域創新成果支持，強化人工智慧和大模型

技術運用，在銷售、服務運營、風險指控、投資等多個業務場景實現效率的大幅提升。

### 完善數據治理平臺

建設統一智能化數據治理平臺，將數據治理模式從傳統的「制度 + 人」升級到「體系 + 平臺」，涵蓋元數據、數據安全、數

據確權認責和數據標準管理等功能模組，穩步實現數據治理的系統化、標準化、自動化、智能化。

## 區域協同，優化發展機制

中國太保深入推進「大區域」戰略，統籌推進長三角、粵港澳大灣區、京津冀、成渝四大重點區域的業務佈局，在重大項目和關鍵領域積極探索、先試先行，推動實現關鍵性突破。

### 長三角一體化發展

發揮長三角戰略客戶聚集優勢，推動保、證、銀金融機構融合服務實體經濟模式。聚焦生物醫藥、智能駕駛等重點科技領域保險需求，形成專屬方案。拓展巨災、工傷等保險領域，豐富健康養老服務矩陣。

### 粵港澳大灣區建設

立足創新與跨境服務，太保壽險香港保單收益可直付太保家園養老，太保健康險與大灣區 137 多家知名醫療機構建立醫療直付合作，太保產險攜手珠海市政府構建跨境綜合保險體系，為 25 家企業提供超 8.89 億元關稅保函業務，並首創「碳關稅保險」。此外，融入智造產業集群，深化人工智慧、先進製造、生物醫藥等領域合作。完善巨災保險體系，提升大灣區風險減量實驗室能級，增強資負兩端氣候應對能力。發揮中金鈦合綠碳科技基金優勢，佈局綠色能源、交通、城市、製造等領域。

### 京津冀協同發展

首創數位化風險管理工具「一帶一路」智慧雲平臺，開展「一帶一路」工程保險潛在風險預警，提供超億元風險減量服務。圍繞央國企客戶開發產責、投標保證等場景業務採購平臺。與中科院合作發佈國內首個新材料中試風險創新方案後擴大試點。與生態環境部合作開發危廢環境污染責任險產品，打造相關信息服務平臺。設立中國太保京津冀特色作業服務中心，提升理賠服務質量與效率。

### 成渝地區建設

與政府簽訂戰略合作協議，圍繞新質生產力、綠色低碳轉型、鄉村全面振興等重點領域深化合作。重點佈局一線運營，形成海豚 IC 解決方案；持續推進海豚灣 OMO 等協同項目的落地。加強與華西醫院合作，探索醫療與商業保險融合發展；與頭部企業建立合作關係，推動保險業務、風險減量、資金運用等領域戰略合作。





# 04 可持續 協同力

中國太保堅持以人為本，提升員工凝聚力與創造力；以客戶為中心，打造「太保」優質服務；以責任為使命，推動公益與文體發展；以協同為紐帶，共建美好生態圈。

- ▶ 員工成長，打造人才高地
- ▶ 客戶至上，做優服務體驗
- ▶ 夥伴合作，攜手共創共贏
- ▶ 精彩文體，共創美好生活
- ▶ 奉獻社會，傳遞溫暖力量

# 員工成長，打造人才高地

## 保障員工權益

### 公平開放的市場化人才招聘策略

中國太保嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等有關法律法規，依法與員工訂立、履行、變更、解除或終止勞動合同，確保勞動合同得到嚴格履行，為每一位員工提供平等的就業和發展機會。2024 年，公司勞動合同覆蓋率和社會保險繳納率均為 100%，用工環節無歧視、僱傭童工或強制勞動的情況出現。

打造開放有效的人才政策，創新人才理念、機制、方法，積極引進先進人才。根據戰略目標制定招聘策略，各層級機構圍繞業務發展情況，預測招聘需求，制定年度招聘計劃。重視專業人才隊伍建設，聚焦國家政策導向與集團戰略轉型重點方向，引進健養、科技、投資、精算、風控等戰略型、緊缺型人才，高學歷、高職稱、高技能人才等占比持續提升，有效支撐集團「三大」戰略。

公開、平等地招聘應屆畢業生，加強校企合作，推動產學研深度融合。與國內知名高校簽訂合作協議，制定《校企合作管理暫行辦法》《實習基地管理辦法》，在全司建立近百家大學生實習基地，為優秀大學生的前置、精準輸入搭建平臺。建立博士後科研工作站，以中國金融保險市場發展的基礎性、現實性、前瞻性重大課題研究為重點，為公司的改革發展提供強大的智力支持。

### 完整、規範、暢通的職業晉升路徑

集團及子公司提供多元發展路徑，為員工建立多通道、多族群、多層級的職業發展路徑，推動員工跨機構、跨條線、跨部門流動，實施分序列職位管理，並配置相應的績效激勵機制。搭建內部人才市場，關鍵崗位全面施行競聘上崗，實現人崗適配、人盡其才。規範選任程序，嚴格契約化管理，建立任期（聘期）目標責任書制度，優化激勵約束。

### 愛才留才、多元包容的環境氛圍

完善人才機制體系建設，近年來持續圍繞選、用、育、留制定、修訂制度規範。通過營造政策聚才、傾心愛才、全力留才的氛圍，激發人才隊伍幹事創業熱情。全面增強人才獲得感，員工企業年金參保、健康體檢、困難幫扶、太醫管家服務、人才辦理落戶、人才公寓居住等福利保障不斷豐富完善。人才歸屬感更強，反映員工忠誠度的主動離職率持續下降。

打造多元化員工團隊，綜合考慮員工的文化、經驗等專業背景，致力於為不同民族、不同地區的員工提供平等就業機會；修訂員工行為規範手冊，開展反歧視培訓，杜絕一切由種族、地區、性別、殘疾、國籍等因素引發的職場歧視及騷擾行為。尊重能力差異，為殘障員工提供平等就業機會及更好的溝通平臺。積極提升員工多樣性，視地區和崗位已在招聘中設定量化的員工多元化招聘目標，如女性人員數量、軍轉幹部數量、少數民族數量。

員工總數

**100,193**人

女性管理者比例

**25.85%**

新增就業人數

**5,499**人

外籍員工人數

**12**人

殘障員工人數

**107**人

## 薪酬福利

中國太保致力推進「結果導向、過程管理、持續優化、責任到人」的績效文化建設，強化市場對標和考核牽引，堅持績效收入分配與考核結果掛鉤。公司為全體員工（包括非管理崗位員工及非銷售崗位員工）提供由固定收入和浮動收入組成的薪酬結構，其中浮動部

分基於個人工作職責以及相關重點項目完成情況等因素確定績效獎金，綜合體現員工價值貢獻和責任擔當。同時公司通過全員績效環境管理，促進工作目標達成，激發員工活力，推動公司高質量發展。



### 薪酬制度

制定《薪酬管理辦法》，堅持男女同工同酬，每月定期足額發薪，並為員工繳納五險一金及商業保險；向全體勞動合同制員工實行企業年金制度。



### 績效考核

按年度為週期制定績效考核辦法，包括績效計劃、過程管理、考核評價、結果運用和反饋等環節。年度考核結果確定後，由各層級領導與員工進行反饋溝通、輔導並制定針對性改進計劃，提升員工績效與履職能力。

員工如對考核等有異議，以書面形式在一個月內向主考人和集團人力資源部提出考核復議申請。接到考核復議申請後，集團人力資源部根據《中國太平洋保險（集團）股份有限公司績效考核復議辦法（暫行）》的相關規定實施考核復議。



### 假期政策

遵循《中華人民共和國勞動法》關於工作時長、帶薪年假的規定，制定完善《帶薪休假管理暫行辦法》，為全體員工提供法定帶薪年休假和帶薪公司福利假，地區間假期規定存在差異時，遵循從優原則。



### 工作與社會保障

構建員工中長期福利保障體系，設立補充養老、醫療保障等保險福利，形成覆蓋全體員工的綜合保障機制，提高員工養老待遇。

## 民主管理

圍繞公司發展開展「金點子」活動，廣泛收集職工意見建議，充分調動職工參與經營的「主人翁」意識。妥善處理勞動爭議，制定《勞動爭議申訴與調解管理辦法》等制度，明確各級機構工會負責受理員工申訴，申訴渠道包括來訪接待、信函、電話和電子郵件等。規範違規事項處置方法與流程，採取嚴格保密措施，維護員工申訴權益。

此外，中國太保定期進行員工滿意度調查，對內部管理效率進行評估和改善，降低骨幹人才的流動率，提升員工的工作投入程度和認可度。太保產險連續三年組織員工認可度評價，直觀瞭解員工滿意度情況，及時發現問題並採取針對性措施進行改進。測評面向產險總公司及 40 家分公司，覆蓋率 98.7%，員工認可度持續提高。

## 助力員工成長

### 完善多元培訓體系

制定《幹部人才隊伍建設中長期發展規劃》，建立完善《員工發展手冊》《十四五青年人才培養指導意見》《員工外派培訓管理辦法》等制度，堅持分層分類、精準施策。開發「新鋒計劃」「見習總監」「優才計劃」「百舸千帆」等多層次、多維度訓戰結合的培養項目，建設青年人才梯隊。開發特色領導力培訓項目，開設高管培訓班，加強管理層隊伍建設。



#### 新員工培訓計劃

針對新入職應屆畢業生，制定專項培養計劃，提供導師帶教、重點項目曆練、訓戰結合培養、跨界輪崗交流等培養方案，並以三年為週期，開展人才輪崗鍛煉，為行業培養優秀人才。



#### 青年幹部培養計劃

為加強幹部隊伍年輕化建設，集團於 2024 年印發《中國太平洋保險(集團)股份有限公司見習培養管理暫行辦法》，並落地首期見習項目。通過構建「系統遴選 - 見習培養 - 實戰賦能」一體化機制，推進人才上下交流，為公司事業發展輸送人才、培養人才。



#### 中高級管理人員培訓

開展兩期中高級管理人員高質量發展培訓班，落實中央金融工作會議要求，扎實做好金融「五篇大文章」。

### 豐富數字化在線課程

充分發揮「太保學習」「太保直播」線上平臺功能，著力搭建起兼具對外鏈接與對內溝通交流的生態體系，為全體員工精準輸送豐富且便捷的數位化學習資源，並提供智能化運營創新的一站式解決方案，全方位賦能員工成長與企業運營發展。

截至 2024 年底，平臺用戶數超 55 萬人。開設課程超 2.1 萬門，累計直播超 2.2 萬場，累積考試超 1.1 萬場。

### 提升員工專業技能

制定《員工外派培訓管理辦法》，規範學歷/學位培訓、資格認證培訓等外派培訓管理工作，鼓勵員工獲得學位或職業證書，提供考試假期、考試費報銷和考試通過獎勵等支持。

## 與外部機構開展聯合培養

與高校等教育機構開展深度合作，為員工定制契合需求的專業化培訓項目與課程體系。

中國太保與復旦大學保險應用創新研究院、國際金融學院合作開展新鋒金融人才項目，積極構建高校與企業雙向嵌入機制，聚焦高端人才建設與企業長遠戰略需求，注重訓戰結合，培養高層次複合型金融人才。該項目創造了復旦大學非學歷教育培訓新模式，有助於促進高校科研成果創造、轉化。

此外，太保壽險與外部培訓機構在人才梯隊建設方面積極合作，累計培訓人數達 1,427 人次。在高潛骨幹員工層面，引入富蘭克林柯維版權課程《高效能人士的七個習慣》；在新任一線管理者層面，引入 DDI 系列線上培訓課程；在一線管理者層面，引入前程無憂版權課程《情境領導力 SLI》；在中支總經理層面與上海交大 EMBA 專家教授合作。

## 守好安全底線

中國太保牢固樹立安全發展理念，堅持全面從嚴管理，壓緊壓實安全責任，強化安全生產培訓，堅決做到安全底線不能破、安全紅線不能踩。2024 年，公司安全生產培訓投入 300 萬元，開展安全生產培訓 417 場次。

**持續加強安全管理。**嚴格遵循《中華人民共和國安全生產法》《上海市安全生產條例》等國家法律和地方法規，實施《集團全員安全生產責任制管理辦法》《年度安全生產績效考核方案》，壓緊壓實全員安全生產責任制，推進《安全生產責任承諾書》簽署，持續築牢安全防線。

**提升安全生產能力。**開展安全应急管理，修訂完善防火、防汛防臺應急預案並進行

動態管理，定期組織應急演練和消防演習；開展安全知識培訓，營造「人人講安全、個個會應急」的群防群治良好安全文化氛圍；強化隱患排查，及時發現並消除安全隱患，確保安全生產各項工作落到實處。同時，提升數位化、信息化安防水平，在上海主要職場安裝消防物聯網，組織開發智能移動巡檢系統，強化智慧安防平臺功能建設，不斷提升安全風險管控效率。



太保學習平臺



平臺用戶人數

超 55 萬



開設課程門數

超 2.1 萬



累計直播場次

超 2.2 萬



安全生產培訓

417 場次



安全生產培訓投入

300 萬元



體檢覆蓋率

100%



幫扶困難員工

350 人

支出慰問金

77.5 萬元

## 落實員工關愛

### 保障身心健康

重視員工職業健康管理，為全體員工提供差異化職業健康體檢，員工體檢覆蓋率 100%。定期組織員工工間操、肩頸理療、體育健身、心理輔導等活動，開展常見病、多發病的預防和治療健康講座。運用太醫管家健康管理平臺，為員工及家庭成員提供家庭醫生、視頻問診、健康管理、門診預約等服務。

### 關愛女性員工

加強女性員工關愛，與工會簽訂《中國太保女員工特殊保護集體合同》，嚴格落實生育假、哺乳假、產檢假和育兒假，建立職工之家、職工小家、媽咪小屋，推進「太醫管家」健康關愛計劃。同時，創建「芳華薈」女工品牌和開展系列活動，進一步關愛女性、提高女性凝聚力和歸屬感，提升多元化、平等和包容性。

### 用心用情幫扶

主動地落實幫危扶困舉措，建立常態化職工關愛體系，對患重大疾病、遭受自然災害等突發事件的員工以及困難員工進行慰問。2024 年，中國太保工會慰問困難員工近 350 人，發放慰問金和慰問品共 77.5 萬元。

### 開展豐富活動

把中國特色金融文化和太保企業文化融合，創建「至誠」「至信」等系列活動品牌，引導員工以健康、可持續發展的方式追求美好生活。開展羽毛球、乒乓球、脫口秀等文體活動，增強員工凝聚力與歸屬感。

### 四季綻芳華 薈聚她力量



2024 年 9 月，中國太保發佈「芳華薈」女工品牌，構建四大品牌項目，打造「芳華講堂」等多元化活動平臺，形成符合時代特徵、彰顯女性魅力、獨具太保特色的女工工作體系。

**凝聚「她擔當」。**彙聚巾幗力量，弘揚勞模精神，開展三八活動。

**守護「她幸福」。**維護女工權益，打造家庭工作坊，搭建公益平臺。

**關愛「她健康」。**創建媽咪小屋，開展健康講座，提升女性素養。

**助力「她成長」。**組織芳華書會、芳華講堂、芳華沙龍、芳華薈客廳等多彩活動。

# 客戶至上，做優服務體驗

## 保護消費者權益

### 堅持負責任行銷

中國太保嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》《中華人民共和國廣告法》等法律法規，杜絕一切形式的誇大、虛假宣傳、不正當競爭。堅持資費透明，建立規範化價格管理體系，做好產品定義、定價、行銷人員培訓等管控。2024年，行銷方面的訴訟事件為零，且未發生涉及產品和服務信息與標識的違規事件。

### 深化消保治理

中國太保貫徹落實《關於銀行保險機構加強消費者權益保護工作體制機制建設的指導意見》《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》等監管政策，制定落實《集團2024年消保工作要點》，著力抓源頭、強治理、優服務、重共治，持續提升消保管理水準。牽頭制定行業《消保自律公約》，並聯合多家公司簽署發佈《消保自律公約》。開展覆蓋全系統的專題學習培訓。發揮服務官作用，化解車險理賠、壽險銷售及退保等痛點難點。產險、壽險、健康險公司自有渠道投訴、監管通報投訴雙雙下降，客戶關鍵旅程NPS值穩中向好。升級數智化消保，加強「消保示範區」建設，提升基層消保服務效率和客戶體驗。

### 保護客戶隱私

根據《應用信息安全管理辦法》，要求各級機構和員工不得洩露、篡改、損毀已收集的個人信息，未經被收集者同意不得向他人提供個人信息，不得非法出售或者非法向他人提供個人信息等相關內容，嚴格控制相關隱私信息的收集、存儲、使用，落實各業務環節的個人隱私保護。

### 處理客戶投訴

制定《投訴案件處理質量管理辦法》，規範各子公司客戶投訴處理，完善投訴管理機制，暢通投訴渠道。積極做好金融消費者投訴服務，全方位傾聽客戶聲音，加強客戶觸點管理。建立「投訴聯動辦理閉環管理機制」，針對消費投訴，進行快速轉辦，實施辦理全流程監督、管控，確保每件必辦結。



△ 聯合簽署《消保自律公約》

### 開展金融教育

開展「3·15」金融消保教育宣傳、「5·15」投資者保護宣傳日、「金融宣傳教育月」等集中教育宣傳活動，推動金融教育工作抓在日常、抓好長效。打造線上線下金融宣教互動展廳，獲得行業和監管好評；開展「高管話消保」「消保縣域行」「五進入」等特色活動，推動金融知識直達基層群眾；創新開展「金融消保優秀短視頻評選展播」等一系列形式新穎的活動，充分利用媒體平臺傳播。



△ 中國太保「消保教宣片」獲評年度受歡迎金融教育作品

## 提升客戶服務體驗

### 打造質量服務體系

 <b>誠信合規</b>	發佈中國太保誠信服務宣言，主動落實《保險行業消保自律公約》要求。
 <b>制度全面</b>	建立以客戶為中心，分工協作、各司其職的四級「太保服務官」制度，發揮其一體化消保治理的關鍵樞紐作用，傾聽客戶聲音，跟進處理客戶反饋，感知服務體驗痛點和流程堵點，提升服務供給質量。
 <b>理賠透明</b>	太保產險重點打造「車險透明理賠服務」，全新升級「太貼心」理賠服務平臺，實現理賠規則、定損項目明細、理賠進度一站可查等。
 <b>響應迅速</b>	太保壽險深化服務集約化建設，實現理賠、給付等多項保單服務一次性辦結。
 <b>精準洞察</b>	「NPS 客戶體驗即時監測平臺」累計上線超 70 個服務場景，覆蓋客戶關鍵旅程，多角度獲取客戶反饋，圍繞客戶高頻體驗痛點制定簡化業務流程、加強智能應用等優化舉措。

### 升級適老服務

搭建「線上 + 線下」相結合的適老服務體系，實現 60 周歲以上客戶一鍵接入人工服務。做實傳統櫃面人工專屬服務，為老年人提供專享通道、「長輩窗口」，擇優選配專員隨身服務，為老年客戶提供預約上門服務。

「NPS 客戶體驗即時監測平臺」

上線超 **70** 個場景

## 數智賦能客戶服務

堅持科技賦能，持續創新前沿技術在產品服務中的應用，及時洞察感知消費者需求，提升服務效能。

### 車險智能服務

優化車險服務模式「智能理賠 4.0」。新能源車主可通過車機 APP 一鍵線上報案、完成 AI 定損初判，通過車企生成智能查勘報告，高效完成理賠維修，省時省力。車主亦可通過中國太保「透明理賠」小程序，體驗服務規範透明、理賠過程透明、爭議解決透明的車險理賠服務。

### 壽險一站式受理

提升壽險一站式保單服務能力。創新「雲門店」服務，實現保單服務 100% 一站式受理；深化服務集約化建設，實現理賠、給付等多項保單服務一次性辦結，業務平均辦理時效優化至 5.3 分鐘。

### 健康險數智化運營

強化健康險數智化營運能力。發佈「醫賠通」服務控費工具，通過專屬管家為用戶提供一站式的就醫與理賠服務，實現線上線下醫療資源的無縫對接。推出線上理賠服務品牌「豚豚慧賠」，實現理賠全流程可視化和可預期，客戶可享受自助快速賠付服務，最快僅需 5 分鐘即可完成賠付。

## 深化戰略客戶合作

中國太保高度重視與國家部委、地方政府、行業監管部門、頭部企業等戰略客戶的合作關係，2024 年，戰略簽約客戶 137 家，總戰略客戶達到 1,024 家。其中與省級政府簽約率達 97%。

同時，持續夯實戰略客戶合作生態，推動近 90 家集團級高層互動，擴大「浦江匯客廳」影響力。

### 案例：浦江匯客廳系列活動

**京津冀專場。**2024 年 1 月，在北京舉辦京津冀戰略客戶專場暨 2024 年資本市場新年交流活動。邀請京津冀戰略客戶、機構投資者、媒體以及集團和相關子公司領導等 150 餘人參加。

**CHO100 專場。**2024 年 4 月，與北京大學國家發展研究院共同舉辦 CHO100 春季論壇。邀請北大大國發院專家學者及來自科技互聯網、投資金融、生物醫藥、基建製造等 80 餘家頭部企業的首席人力資源官參加。

**長三角 BBE 專場。**2024 年 10 月，在公司冠名遊輪上舉辦「浦江匯客廳」經濟趨勢熱點專家分享會暨職場人員工福祉保障服務發佈專場活動。來自長三角地區 30 多家政府單位、金融機構、行業名企、行業協會等領域重要合作夥伴參加。



完成戰略簽約客戶

**137** 家

總戰略客戶

**1,024** 家

業務辦理時效優化至

**5.3** 分鐘

實現保單服務

**100%**

一站式受理

## 夥伴合作，攜手互利共贏

中國太保持續優化供應商管理體系，制定《供應商管理辦法》《供應鏈 ESG 管理指南（試行）》等制度，構建起一套行之有效的供應商管理機制。在採購及供應商管理流程方面，推行供應商准入與評價分級管理制度，確保供應鏈環節的高效與規範。持續強化供應商 ESG 風險管理，識別、分析供應商在環境保護、健康和安全、員工權利、商業道德四大方面的 ESG 風險，對相關責任做出明確規定，並通過現場檢查、問卷調查、審查公開進行監督。穩步推進數位化管理進程，著力打造集供應商准入、評價、使用等功能一體化的供應商管理系統。



集中採購供應商

576 家



### 供應商准入

嚴格按照國家法律法規和集團規定，遵循公開、公平公正、有競爭和效益的原則，優先考慮能夠提供節能環保產品的供應商。凡有意向參與採購活動的供應商應通過採購部門登記相關信息，並簽署 ESG 承諾書。

將可持續發展要求加入《供應商聲明》，要求供應商提供與公司 ESG 管理準則一致的產品及服務，建立綠色供應鏈管理體系，保障員工基本權益與健康安全，符合商業道德與合規規範。



### 供應商評估

對供應商進行年度考核，並對重點供應商開展現場考察，建立基於年度考核結果的獎勵與退出動態機制，縮小供應鏈風險敞口。2024 年，集中採購供應商 576 家。



### 落實綠色採購

提升節能環保產品在採購中的占比，針對供應商的 ISO14001（環境管理體系）認證狀況以及產品能耗等級展開嚴謹審核，同時積極探尋將產品生命週期總成本納入評估範疇的決策機制。

## 精彩文體，共創美好生活

中國太保深度聚焦文體領域，推動體育強國建設，助力文化傳播，促進文體事業的發展，為構建美好生活貢獻力量。

### 助力體育強國

#### 與「太保藍之隊」一起贏

巴黎奧運期間，中國太保為包括中國游泳隊、中國女排、體操運動員張博恒在內的「太保藍之隊」提供了涵蓋健康保險、團體意外險等一攬子險種解決方案，總計保額為4.68億元。圍繞「太保藍之隊」，開展奧運整合行銷系列工作，品牌曝光44.2億次，和「太保藍之隊一起贏」活動，吸引1,000多萬人次客戶參與助威集卡活動，關注體育，健康生活。此外，中國太保還攜手奧運健兒開展客戶見面會活動，傳播體育精神，促進客戶交流。



#### 運動員終身養老保障

中國太保與中華全國體育基金會等發起設立「優秀運動員終身保障公益項目」並定制保險方案，130名巴黎奧運會獎牌獲得者成為首批被保險人，開創了以商業保險為運動員提供終身養老保障的先河，為推動體育強國與健康中國建設注入新的活力。



#### 護航游泳世界盃上海站

中國太保作為中國游泳隊官方合作夥伴，成為「2024年世界泳聯游泳世界盃分站賽（上海）國內合作夥伴」，為本次賽事提供運動員意外、醫療，公眾責任，以及賽事取消等全方位保險服務。



「太保藍之隊一起贏」活動

超 1,000 萬人次



奧運整合行銷品牌曝光

44.2 億次



為優秀運動員提供終身保障人數

130 人

### 護航上海馬拉松

作為 2024 上海馬拉松官方贊助商，中國太保為參賽選手及賽事工作人員提供覆蓋人身意外險、意外醫療險的全方位保險保障方案，同時為賽事全程提供了公眾責任險保障，總保額近 200 億元，助力跑者們安心起跑、順利完賽。



## 促進文化傳播

### 樂行天下

中國太保與上海交響樂團攜手走過 15 載，精心打造「樂行天下」交響樂客戶活動，普及交響樂，促進與客戶交流。2024 年，樂行天下在北京、成都和香港三地成功演出，為中高端客戶帶去音樂盛宴。此外，與太保家園推出音樂療癒合作計劃，為太保家園的長者帶去美好享受。



### 文化新領域

首次與上海國際電影節合作，打造太保客戶觀影平臺，觸達約 50 萬觀影人次；與中國華服周合作，保險與國潮首次聯動，吸引年輕客群 27 萬人次；與上博古埃及大展合作，2000 多名中高端客戶受邀參觀，品牌觸達 100 多萬觀眾；聯合迪士尼開展票務行銷活動，2.5 萬人購票體驗迪士尼樂園，為客戶和公眾帶來美好文化體驗。



## 奉獻社會，傳遞溫暖力量

中國太保自創立之始，便踐行責任理念，彰顯國企擔當，參與公益慈善、志願服務活動，2024 年捐贈 5,711 萬元。

### 踐行公益初心

中國太保持續擦亮「太保藍」公益品牌，聚焦「一老」，深耕「守護記憶·守護愛」公益項目，舉辦「藍智」系列活動近百場，建成「藍智家」16 個；聚焦「一小」，啟動「星光悅動·照亮夢想」青少年健康促進項目，為孤獨症群體打造關愛體系，為 421 名困境兒童及其家庭提供「意外險 + 健康包」關愛服務。

志願服務方面，深化「小水滴」志願服務品牌，3,800 餘名青年志願者積極投身開門紅、青春客戶官、消保日、進博會、服貿會、防臺抗洪等重要任務。2024 年累計服務 1,117 次，服務時長 7,164 小時。



△ 開展孤獨症兒童景德鎮陶藝親子活動

### 責任照亮未來

用好與中國女排等合作資源，持續深化「責任照亮未來」希望小學品牌活動。2024 年 7 月，在中國排協、中國排球發展基金的支持下，中國太保在漳州排球基地舉辦小排球夏令營活動，來自 5 所希望小學以及 3 地分公司和戰略客戶子女近 70 人參加排球學習和訓練，參觀女排精神訓練館活動。此次活動旨在開拓青少年的視野，弘揚女排精神，助力青少年排球教育發展。



△ 前中國女排隊員、裏約奧運冠軍劉曉彤給小排球夏令營的孩子們開課



年度公益項目累計捐贈金額

**5,711 萬元**



「藍智家」

**16 個**



關愛困境兒童及其家庭

**421 名**



「小水滴」志願者

**3,800 餘名**



服務時長

**7,164 小時**



# 05 可持續 內驅力

中國太保不斷完善公司治理，堅持守正合規經營，持續強化風險防範，築牢卓越發展基石。

- ▶ 公司治理，守正合規經營
- ▶ 風險管理，強化底線思維
- ▶ 數據治理，鞏固安全壁壘



## 公司治理，守正合規經營

### 優化公司治理架構

根據《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》《中華人民共和國保險法》等相關法律法規的要求，構建由股東大會、董事會、監事會和高級管理層等組成的公司治理體系，形成權力機構、決策機構、監督

機構和執行機構之間相互配合、相互協調、相互制衡的運行機制。2024年，順利完成集團和子公司董事會和經營班子換屆。

### 推進董事會多元化

董事會提名薪酬委員會在審核董事候選人任職資格和條件並向董事會提出建議時，綜合考量董事候選人的性別、年齡、文化、教育背景、專業經驗、技能、知識及服務任期等因素；定期評估董事會的架構、人數及組成。董事會由多個領域的領軍人物組成，普遍擁有豐富的從

業經驗及國際金融機構的工作背景。

董事長的主要職責涵蓋企業的規劃制定與戰略性決策，擔任董事會會議主持；總裁則需向董事會彙報工作，領導公司管理層，專注於處理公司的日常運營管理相關事務。



召開股東大會

3次

審議通過議案

17個



召開董事會

9次

審議通過議案

98個



女性董事占比



26.67%



外部董事占比



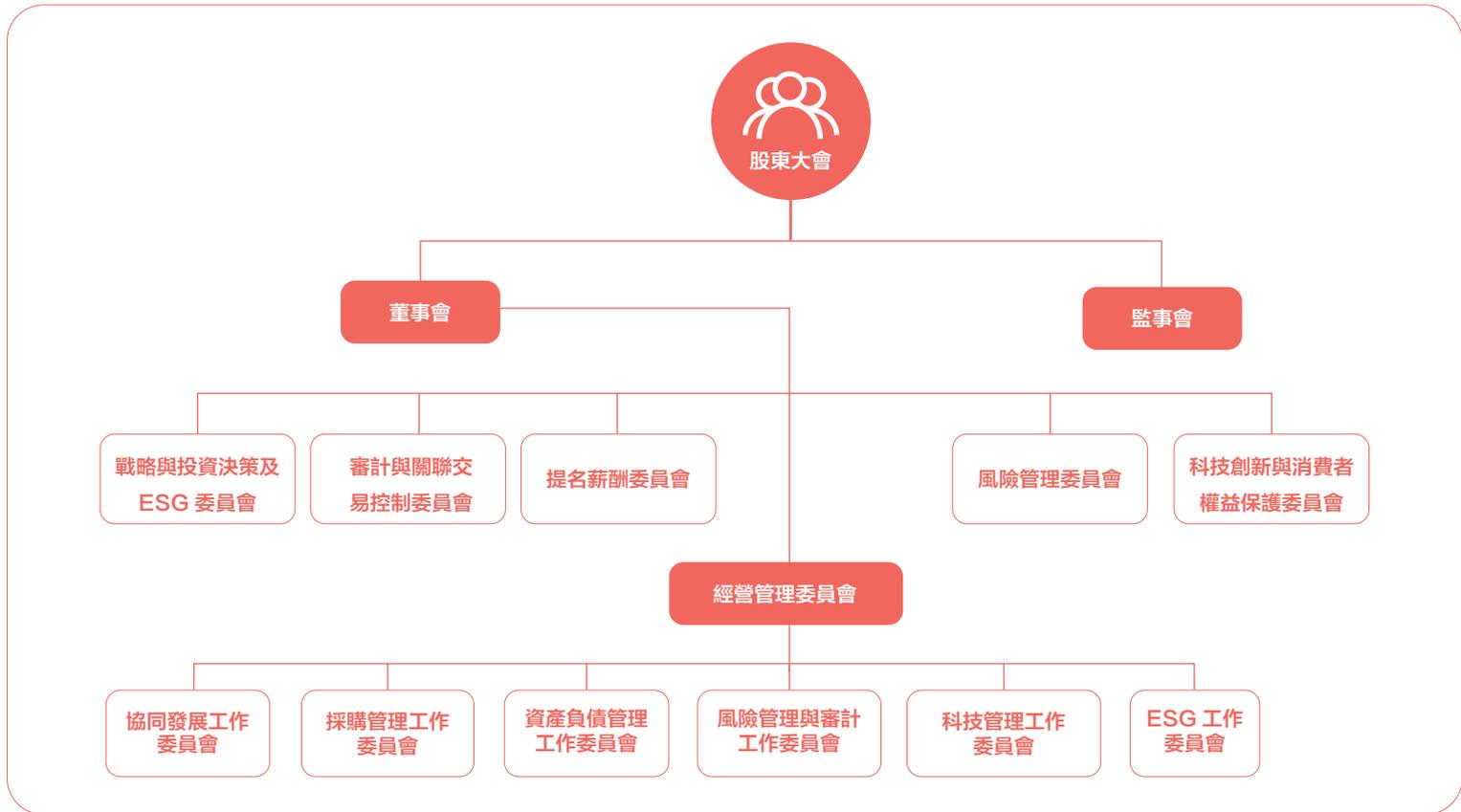
86.67%



獨立董事占比



1/3



## 健全投資者溝通渠道

持續搭建以投資者為核心的多元溝通平臺。通過現場、視頻直播、電話會議等形式舉辦業績說明會、全球路演、投資論壇，積極參與行業自律組織投資者集體接待日及券商策略會等活動，向資本市場傳遞集團發展戰略與經營業績。加強投資者交流，拜訪 40 餘家次機構投資者和戰略合作夥伴。設專人維護投資者關係熱線、傳真、郵箱、官網專欄、微信公眾號及上證 E 互動平臺等，收集反饋投資者意見。

## 維護投資者權益

以制度化、機制化方式構建與股東雙向賦能、良性互動關係，不斷提升股東回報能力和公司投資價值。以具有市場競爭力的現金分紅作為重要方式，及時、有力反饋公司股東，目前公司累計現金分紅已突破千億人民幣。

## 加強信息披露

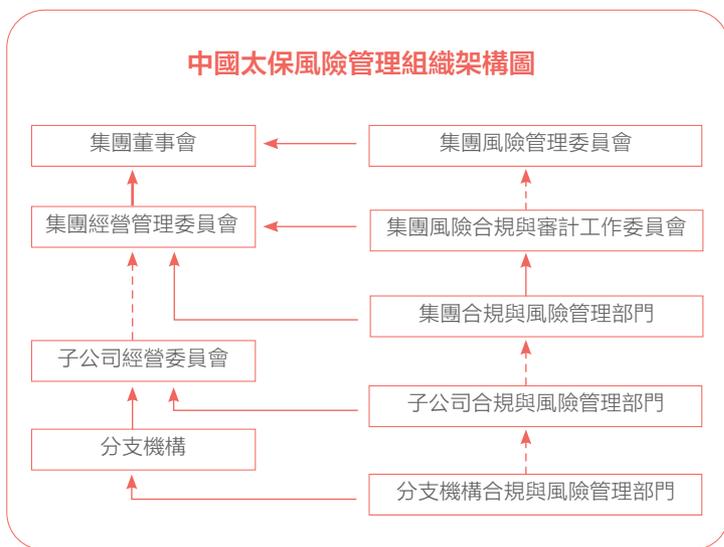
嚴格遵守《中華人民共和國證券法》等法律法規要求和境內外監管機構信息披露規定，編制 2023 年年度報告、2023 年可持續發展報告、2024 年季度報告和半年度報告，保證信息披露的真實、準確、完整、及時，不斷提升信息披露質量和水準，確保上海、香港和倫敦三地市場信息披露的合規與同步。

# 風險防範，強化底線思維

## 風險管理

### 風險管理架構

中國太保建立由董事會承擔最終責任，管理層直接領導，以風險管理部門為依託，相關職能部門密切配合，覆蓋所有機構和各崗位的風險管理組織架構。集團及各子公司的董事會是所在機構風險管理的最高權力機構，對各自風險管理體系和風險狀況承擔最終責任。



集團總部、保險及資產管理類子公司、部分非保子公司已設立相對獨立的風險管理部門，統籌、協調、監督各職能部門開展風險管理各項工作，各職能部門和分支機構是風險管理的第一責任部門。

### 風險管理體系

中國太保構建涵蓋特有風險和七大類風險的風險管理制度體系，其中特有風險包含風險傳染、集中度風險、組織結構不透明風險、非保險領域風險；七大類風險涉及保險風險、市場風險、信用風險、戰略風險、聲譽風險、流動性風險、操作風險，將業務領域制度與風險管理要求有效銜接。同時，明確目標設定、風險信息收集、風險識別與評估、風險預警、風險應對、風險報告和監督改進等風險管理全流程，強化風險閉環管理機制。

集團及主要子公司已建立風險偏好體系，集團制定集團層面風險偏好體系，主要子公司根據集團風險偏好體系的要求並結合自身情況，建立與集團風險偏好體系相協調的自身風險偏好體系。

## ESG 風險管理

中國太保將 ESG 全面融入風險偏好聲明與風險限額設定之中，重點關注自然災害帶來的風險暴露、自留額、損失敞口以及資本需求，

通過定期監測機制，嚴密防範因自然災害引發的重大賠付，有效規避償付能力下降風險。

## 合規管理

### 合規內控

中國太保遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規要求，堅決反對壟斷和不正当競爭行為，全年未發生針對反競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的重大法律訴訟。

完善審計責任體系，夯實目標責任；加強商業道德相關審計，內部審計實施集中化管理，審計範圍覆蓋集團各級機構；建立健全《內部審計項目管理辦法》《董事及高級管理人員審計管理辦法》，堅持以風險為導向，定期開展內控審計、高管審計等，不斷強化員工行為及商業道德的監督管理。對所有保險公司高管人員3年一次審計，高管審計覆蓋100%，相關內容包括「三重一大」事項決策及執行情況、

廉潔從業情況等；對集團總部、集團子公司及分公司根據機構分類及風險評估情況按照1~3年的頻率定期開展內控審計。



合作夥伴簽署條款、協議

覆蓋率 **100%**

### 反洗錢

嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》等法律法規，遵守集團《洗錢風險管理辦法》，將洗錢、恐怖融資和擴散融資風險納入全面風險管理體系，遵循風險為本的原則制定和實施洗錢風險管理策略，全面推進各項反洗錢工作，不斷提升洗錢風險管控的有效性。

夯實反洗錢內部管控基礎，優化集團反洗錢管理架構，分層級完善子公司反洗錢內控制度，優化反洗錢管理系統，廣泛開展高管、員工等覆蓋全員的反洗錢倡導培訓；聚焦監管重點關注領域及行業共性問題，加強反洗錢典型案例剖析，從源頭健全洗錢風險防控機制。



反貪汙培訓覆蓋

336,266 人次



培訓時長

177,833 小時

## 反腐敗

依法制定《容錯糾錯和責任追究政策》《案件責任追究辦法》《違規經營投資責任追究實施辦法》《違規舉報管理規定》《員工違規行為責任追究辦法》《中國太保幹部員工廉潔從業負面清單》等制度，明確對違法違規舞弊行為管控的重點領域、關鍵環節和有關機構的職責權限，規範舉報、調查、處理、報告和問責程序。

建立反舞弊管理機制，制定《中國太平洋保險（集團）股份有限公司反舞弊工作暫行規定》，明確舞弊行為具體範疇，規定反舞弊工作重點領域、關鍵環節及各機構職責許可權。針對內外部舞弊跡象和線索，相關職能部門按照職責分工實施調查。發現違規行為，由審計、合規等部門查清事實、收集證據並形成報告，由問責職能部門追究責任。

制定《違規舉報管理規定》，規範違規舉報受理、處置、責任追究流程，強化對違規行為的監督。構建黨委和董事會領導、職責明確的責任追究機制，加強與外部監管機構、紀檢監察組織的溝通協作，防範腐敗風險。

制定《員工違規行為責任追究辦法》，明確規定違規收受財物等貪污受賄行為的責任追究。針對違規收受財物行為，要求員工立即改正並歸還財物，根據情節（後果）輕重，分別給予不同程度處分。

強化舉報人保護措施。對檢舉控告人的姓名、住址等有關情況以及檢舉控告內容嚴格保密確保在不暴露檢舉控告人身份的情況下開展核查，對檢舉控告人及其近親屬的人身、財產安全進行依法、及時保護，並依規依紀依法嚴肅處理對被檢舉控告人危害人身安全和損害財產、名譽等打擊報復行為。

開展反腐敗培訓。運用「太保學習」線上平臺和「先鋒隊」APP，實現全系統黨員黨紀學習教育全覆蓋。針對全體幹部員工，開展反貪汙培訓，培訓覆蓋 336,266 人次，培訓時長 177,833 小時。2024 年，中國太保未發生針對貪污腐敗的重大法律訴訟。

重視供應商反腐敗管理。將《反商業賄賂約定》作為合同的必備附件，所有供應商必須遵守公司的《反商業賄賂約定》相關要求，以確保採購活動規範與廉潔；建立《供應商不良行為認定標準》，明確行賄或者提供其他不正當利益謀取中標為重大不良行為，如發現將開展進一步調查並制定相應處罰措施。2024年，100%的合作夥伴簽署反商業賄賂條款、安全保密協議。

加強供應商審計與盡職調查。集團審計中心定期對集團總部、子公

司及分公司開展內控審計，審計內容涵蓋採購管理、供應商管理相關內容，重點關注合作供應商資質是否達標、供應商選擇的規範性及合理性，是否存在圍標、陪標及利益輸送等情況。公司制定《信息科技外包管理辦法》，聘請第三方專業機構定期對信息科技外包供應商進行盡職調查並編制盡職調查報告，調查內容包括是否發生違法情況、受行政處罰情況、法律訴訟情況等。

## 數據治理，鞏固安全壁壘

中國太保積極加強網絡安全建設和防護，持續提升保障業務發展和保障網絡安全的雙輪驅動能力。2024年，中國太保未收到數據安全事件上報，未收到監管的數據安全事件通報。

### 健全數據管理體系

響應國家數據安全保護要求，遵循「權責一致」原則，形成職責明確的分級管理組織架構。集團網絡安全和信息化領導小組為集團數據安全的管理機構，網絡安全和信息化領導小組組長由集團總裁擔任，副組長由集團科技條線分管領導擔任。

依據《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》

《銀行保險機構數據安全管理辦法》等制度，制定並持續完善適用於集團及所有子公司的《網絡安全政策》《數據安全管理暫行辦法》《集團數據安全分類分級實施細則》《數據防洩漏管理辦法》等一系列管理制度，明確數據採集用途及採集辦法，通過管理和技術手段進行數據洩露事件的管預防和應對。更新發佈《應用系統信息安全管理辦法》《信息系統用戶管理辦法》《終端安全管理辦法》。

## 規範數據管理流程

對公司信息安全建設成果開展全面檢視和評估，從數據收集、存儲、處理、傳輸、使用、銷毀等方面進一步拉長長板、補齊短板。

### 數據安全管理措施

數據收集	遵循合法、正當與「公開透明」「最小必要」原則，採集數據必須合法、正當，不得收集與其提供的產品和服務無關的個人信息，在採集前應向個人信息主體明確告知所收集和使用個人信息的目的、方式和範圍，並獲得個人信息主體的明示同意；未經被收集者同意不得向第三方機構提供個人信息。
數據存儲	所有數據均存儲在數據中心，不存在境外存儲情況，如客戶數據需要脫離數據中心生產環境時，事先必須實施脫敏流程；存儲個人信息不應超出收集使用規則中的存儲期限，用戶註銷帳號後應及時刪除其個人信息。
數據處理	在獲得授權同意後只處理最少個人信息類型和數量。在收到有關本人的個人信息查詢、修改、刪除請求時，應當在合理時間和代價範圍內予以查詢、修改、刪除；在公司發佈市場的客戶端軟體中，均提供用戶註銷的功能，並在產品的隱私協議中明確向用戶說明個人數據訪問、修改、刪除的方法和路徑。
數據傳輸	採取通過 TLS 技術手段對互聯網應用系統的關鍵數據進行加密傳輸，確保敏感信息傳輸安全，並在全司部署推廣網絡及終端數據防洩漏系統。
數據使用	對使用數據的各方賦予最小操作許可權，採取嚴格訪問控制及雙因素（堡壘機、特權帳號授權）認證授權對核心資料庫進行安全控制；通過可信計算平臺保障外部合作夥伴開展數據賦能業務過程中數據資產的合法合規。
數據銷毀	採取包括介質消磁和磁片軟擦寫等技術措施，實施安全的數據銷毀。

## 加強數據風險防範

定期審核與認證，聘請第三方專業機構開展信息安全等級保護測評工作、對關鍵信息基礎設施開展測試評估、對上架 APP 應用開展移動金融客戶端軟體評估和認證。覆蓋集團及子公司的 ISO 27001（信息安全管理體系）和 ISO 29151（個人身份信息保護管理體系）通過年度認證審核。

為預防和減少網絡安全事件造成的損失和危害，制定併發布了《數據防洩漏管理辦法》《網絡安全事件應急預案》，並明確網絡安全事件應急預案清單（SOP）。其中針對信息洩露事件，制定《數

據洩露事件應急處置手冊》，對數據洩露事件的事件防範、事後應對和分級報告等方面進行具體規定。在預防預警方面，建立了網絡安全事件預警監測機制，將網絡安全事件預警等級進行分級，並制定相應的預警發佈和預警響應流程。在應急響應方面，集團相關部門及機構應及時向監管進行彙報，並通過封鎖、緩解、追蹤、消除和恢復等手段進行網絡安全事件應急處置。在後期處置方面，應急協調辦公室應組織相關部門對網絡安全事件的起因、性質、影響、損失、責任和經驗教訓等進行調查和評估。相關方應根據調查和評估意見，認真落實整改工作。

## 開展數據安全培訓

每年組織網絡安全、數據安全各類安全培訓，培訓內容包括數據安全、數據管理、隱私保護、數據安全分類分級等，培訓範圍覆蓋所有員工。2024年，在全司內開展兩次覆蓋全員的網絡安全意識培訓，累計學習人次達78.4萬，測試人數超11萬人次。在專業技能領域，不僅組織應用開發安全持證培訓、防範社工培訓、信息安全專業技能培訓等技能培訓，還開展了法律監管政策、勒索病毒與防護、人工智慧安全風險等熱點的網絡安全技術交流分享會。

此外，每年舉辦「網絡安全宣傳周」活動，通過專項課程、知識競賽、主題講座、案例體驗等線上線下活動，普及數字中國建設、個人敏感信息保護、人工智慧安全等安全知識，提升社會公眾數據安全意識。

## 參與數據安全研究

支持行業標準制定和課題研究，參與金融科委的課題研究項目《金融業數據風險動態防禦體系研究》和標準研製項目《零信任金融業應用技術規範》；在保標委項目中主導修訂行業標準《保險信息安全風險評估指標體系規範》。

## 推進數據安全產品開發

將數據安全與隱私保護要求整合到《應用系統信息安全管理辦法》中，在產品開發加入數據安全的具體要求，並在項目立項、需求設計分析、測試等各階段進行安全審核，加強產品端的數據安全。公司每年對發佈市場的客戶端軟體進行外部檢測，對其產品的數據安全和隱私保護情況進行檢查和認證，確保滿足監管要求。

## 強化知識產權保護

公司嚴格依照《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》等相關法律法規開展經營活動，構建了包含《知識產權綜合管理辦法》《商標管理辦法》《知識產權綜合管理應急預案》等在內的制度體系，圍繞知識產權管理的新要求開展宣傳活動，發佈公司核心商標名錄，加強對核心商標的宣傳與保護。此外，推出多樣化的知識產權類型保險產品及服務，為企業創新構築堅實的風險防線。



網絡安全意識培訓學習人次

**78.4萬**

測試人數

**超 11萬人次**



應用於主營業務的發明專利數

**14項**

發明專利申請數

**56項**

發明專利授權數

**5項**

有效專利數

**29項**

# 06

## 氣候相關財務信息披露

- ▶ 治理
- ▶ 戰略與目標
- ▶ 氣候風險識別與評估
- ▶ 氣候風險應對與實踐
- ▶ 氣候情景分析與壓力測試



## 治理

公司構建了「董事會－管理層－執行層」三級 ESG 治理架構，為應對氣候變化提供組織保障和管理基礎。完善工作機制，將氣候應對工作納入年度 ESG 計劃，持續跟蹤和督導重點任務，並建立激勵與

約束機制，形成閉環管理。健全制度保障，將氣候變化應對工作融入管理制度、標準體系和實施流程，不斷提升氣候風險的治理和管控能力。

## 戰略與目標

公司積極響應國家「雙碳」戰略，發揮保險的專業功能，推動經濟社會綠色低碳轉型，減緩氣候變化影響，增強適應氣候變化的能力，促進產業鏈上下游提升氣候韌性。

**提升氣候變化應對的戰略優先級。**將氣候變化納入戰略管理框架，深化對氣候政策和市場趨勢的研究，持續開展氣候風險與機遇分析，將應對氣候變化提升至公司高級戰略層面。

**加強氣候風險管理體系和能力建設。**將氣候風險管理納入全面風險管理體系，開展情景分析和壓力測試，完善風險識別、報告、預警和應對機制，提升氣候風險的治理和管控能力。

**加快綠色金融發展。**充分發揮保險在負債端和資產端的職能，為環境改善、應對氣候變化和資源高效利用的經濟活動提供保險保障和資金支持，助力國家氣候戰略實施和「雙碳」目標的實現。

**制定運營減碳方案。**對全系統運營活動的碳排放進行全面核查，制定公司減碳目標和工作方案，推動公司運營活動的溫室氣體排放水平實現實質性下降。

# 氣候風險識別與評估

## 應對氣候風險

氣候風險 – 物理風險類型	主要風險應對	時間範圍	影響程度	對中國太保影響程度分析
極端天氣風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>負債端：氣候變化加劇，極端天氣和自然災害事件發生的頻率明顯增加，保險機構的承保風險隨之上升，如在車險、非車險、農險等方面的財產損失。</li> <li>資產端：極端天氣事件可能使保險機構在基礎設施、不動產等領域的投資標的受到更顯著的災害影響，進而影響投資組合資產價值。</li> <li>運營端：極端天氣事件頻發可能對企業運營地點、運營設施的正常運行，以及員工的健康和安全產生更多威脅。</li> </ul>	短中長期	高	<ul style="list-style-type: none"> <li>擁有多年巨災保險開發經驗，建立科學的巨災風險評估模型、風險雷達系統等技術工具，將氣候變化因素納入保險風險評估與定價中。注重風險查勘，在幫助客戶避免或減少災害損失方面起到重要作用。將開展更深入的氣候情景分析與壓力測試，以確保業務分佈與定價充分考慮氣候因素。計劃加強長期氣溫上升對人們健康與壽命的影響進行研究，為壽險、健康險等業務發展提供參考。</li> </ul>
長期型風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>負債端：從長期來看，氣候變化可能導致海平面上升、平均氣溫持續升高、高溫熱浪頻發等不可逆風險。除財產損失類保險有賠付增加風險之外，壽險、健康險業務也會面臨更多挑戰。</li> <li>資產端：可能增加運營成本，進而影響保險機構的投資組合價值。</li> </ul>	長期	中 – 高	<ul style="list-style-type: none"> <li>推動 ESG 納入投資研究與決策，並初步建立 ESG 及綠色主題投資標的篩選方法，逐步深化對氣候相關投資風險的認識。</li> <li>制定《重大自然災害或重大火災、生產、交通安全等事故災害突發事件應急預案》，積極應對洪水、颱風、地震等嚴重自然災害。</li> </ul>
氣候風險 – 轉型風險類型	主要風險應對	時間範圍	影響程度	對中國太保影響程度分析
政策和法律風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>負債端和資產端：氣候相關政策和法律要求不斷趨嚴，使傳統行業面臨較為嚴峻的低碳轉型考驗，可能對保險機構的部分客戶和投資標的造成影響，進而將相關風險傳導至保險機構。例如保險客戶在低碳轉型中可能產生新的隱患，造成賠付概率的增加。</li> <li>運營端：國家正在推進綠色建築、綠色數據中心發展建設。保險機構可能在未來面臨更多低碳運營要求，造成企業管理成本增加。</li> </ul>	短中長期	中	<ul style="list-style-type: none"> <li>開展氣候相關產品創新開發工作，在實踐探索中不斷優化與調整精算模型。制定《可持續（綠色）保險標準指引》，大力發展綠色保險，並持續加強能力建設，為客戶防災防損提供專業支持。</li> <li>將「降低資產組合碳排放水平」作為 ESG 核心目標之一，制定綠色投資相關管理辦法，持續開展綠色投資，逐步加強對高碳行業的投資限制，漸進有序降低資產組合的碳強度。</li> <li>將綠色辦公、綠色數據中心和綠色建築建設作為自身履行社會責任的重要方面，持續改進綠色運營表現。</li> </ul>

氣候風險 – 轉型風險類型	主要風險應對	時間範圍	影響程度	對中國太保影響程度分析
技術和市場風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>負債端：清潔能源技術的快速發展、不同行業用能標準的提高，以及市場對綠色產品和服務的需求的增加，會加速淘汰傳統技術。由於缺乏歷史賠付記錄，如何對新技術承保進行準確定價可能存在挑戰。</li> <li>資產端：技術改進與業務結構調整可能影響到部分投資標的的運營成本和競爭力，甚至出現轉型失敗的情況，進而可能造成保險機構的資產減值風險。</li> </ul>	中長期	中 – 高	<ul style="list-style-type: none"> <li>加強與第三方專業機構合作，深度跟進低碳新技術發展，確保形成精準的風控方案與產品定價機制。</li> <li>逐步推動 ESG 因素納入投資研究與決策管理，加強對高碳項目的風險識別和管理，並持續提高綠色投資占比。將加強 ESG 評級體系建設，穩步推進資產配置向低碳轉型。</li> </ul>
聲譽風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>應對氣候變化已經成為國內外最為關注的可持續發展議題之一。尚未積極主動參與氣候行動的企業更容易受到利益相關方的問詢及質疑，對品牌形象與聲譽造成負面影響。</li> </ul>	短中期	低	<ul style="list-style-type: none"> <li>在 ESG、應對氣候變化上不斷加強內功建設，力求用切實的管理與實踐為可持續發展做出貢獻。</li> <li>大力推進綠色品牌建設，與利益相關方開展密切溝通，並積極倡導綠色低碳行動。</li> </ul>

## 把握氣候機遇

機遇類型	主要機遇因素分析	時間範圍	影響程度	對中國太保影響程度分析
產品、服務和市場機遇	<ul style="list-style-type: none"> <li>負債端：社會低碳轉型發展衍生出一系列的綠色保險和服務需求。同時，保險機構能夠發揮風險管理專業能力，協助投保企業開展氣候風險評估、監測預警等工作，提供氣候風險減量服務。</li> <li>資產端：自「雙碳」目標提出以來，中國綠色金融市場進入加速發展的快車道，綠色融資需求持續增加，保險機構綠色投資規模增長空間巨大。</li> </ul>	短中長期	高	<ul style="list-style-type: none"> <li>推出多款氣候保險、巨災保險等與氣候變化災害應對相關的產品，在低碳技術、碳市場、生態碳匯、綠色交通等領域積極進行產品與服務創新，不斷豐富綠色保險產品池，服務對象覆蓋可再生能源發電、新能源汽車等綠色及戰略性新興產業。通過氣候風險查勘工作，為客戶提供專業、深入的風險管控方案。</li> <li>以債權投資計劃、股權投資計劃、資產支持計劃、產業基金等形式直接參與綠色項目投資建設，不斷提升綠色投資占比，並推出多款 ESG 及碳中和主題資管產品。</li> </ul>
資源效率與能源來源機遇	<ul style="list-style-type: none"> <li>運營端：提升資源使用效率、加強清潔能源利用是重要的溫室氣體減排舉措，有助於企業減少中長期運營成本，成為應對氣候變化行動者標杆。</li> </ul>	中長期	高	<ul style="list-style-type: none"> <li>在低碳運營政策制定、實施節能降碳舉措、加快數位化系統應用、促進員工養成環保習慣等方面開展大量工作，降低能源與資源耗用量。逐步提升新能源車採購比重，並將更為系統地推進運營碳中和工作。</li> </ul>

注：公司將氣候相關風險和機遇的影響時間範圍定為短期（1-3年）、中期（3-10年）、長期（10年以上）。

## 氣候風險應對與實踐

依託科學系統的風險管理架構，我們不斷優化全面風險管理體系，積極應對極端天氣、長期氣候風險、政策法規變化、技術革新及市

場波動等多重挑戰。通過創新綠色保險產品、踐行綠色投資理念、推動生態友好運營，助力「雙碳」目標的實現。

### 負債端

持續加大對氣候變化及巨災風險的研究與資源投入，積極引入並掌握先進的巨災風險評估技術和工具。運用外部巨災模型（AIR），對多險種、多災因的巨災風險展開定期的風險累積監測與颱風預警工作，新增對財產險颱風、農險多災因的氣候變化物理風險的測算模組。

在服務綠色低碳產業、生態環境保護等生態文明建設和共富減貧、風險減量管理等社會經濟韌性的重點領域進行系統性全面佈局，創新可持續保險和服務新模式。開發碳普惠碳資產損失保險、航運業碳排放成本價格指數保險，以創新引領新興領域風險管理新需求。

### 資產端

在委託投資指引方面，加大對綠色、低碳、循環經濟的支持，防範環境、社會和治理風險等。加強對擬投資項目的授信、盡職調查、合規評估管理，將投資標的在環境、社會和治理的風險評估結果作為投資決策的重要依據；加強投後管理，對有潛在重大環境、社會和治理風險的投資標的，制定並實行有針對性的管理措施。

在股權投資方面，將 ESG 要求納入產險股權投資管理制度；在投前、投中、投後等階段開展投資項目 ESG 核查並確保遵守相關制度要求；開展外部管理人 ESG 評估，評估私募股權管理人在投資策略層面的 ESG 表現。

### 運營端

制定低碳運行考核指標，積極推進「財務 + 實物 + 碳排放」一體化管理模式落地，落實《低碳運行人手冊》，引導配置新能源車，改善傳統能源使用效率。制定職場綠色裝修和綠色建材標準，完成總部 929 園區試點低碳運行示範園區建設。建立無人機共享機制，推進

辦公傢俱利舊管理，降低固廢排放。整合機構存量信息系統功能相似的需求，減少伺服器空載；推進各級機構建立辦公用品配置標準，建立採購 - 入庫 - 領用的全流程管理平臺。

## 氣候情景分析與壓力測試

為提升氣候風險管理專業能力，中國太保於 2024 年啟動負債端氣候風險情景分析與壓力測試項目。公司結合 IPCC 等國際情景，創新設立中國本土化氣候情景模式，並通過優化現有 AIR 巨災模型和自研物理風險分析模型兩種方式測算自然災害對公司保險組合的影響。

### 時間範圍

考慮到氣候變化的長期性和漸進性，公司選擇 2030 年、2040 年、2050 年、2060 年、2080 年等主要時間點開展氣候情景與壓力測試分析。

### 分析對象

根據公司實際業務情況以及受氣候風險影響程度，公司將分析範圍確定為企財險、工程險、車險、農險。

### 災害因素

結合中國地區自然災害特徵，選擇影響較大的颱風、暴雨洪澇作為主要氣候風險因素。

### 情景選擇

SSP1-2.6、SSP2-4.5、SSP5-8.5、3060 雙碳情景。

### 分析結論

**自然災害變化趨勢分析：**分析結果顯示，氣候變化導致的自然災害強度隨時間推移呈現整體上升趨勢。與此同時，全球溫升幅度越大，颱風、暴雨洪澇災害強度越大，不同氣候情景災害強度依次為：SSP5-8.5 > SSP2-4.5 > 3060 雙碳 > SSP1-2.6。

**保險組合影響分析：**整體來看，颱風、暴雨洪澇造成的保險損失的基本呈現隨時間變化逐步增加趨勢。根據測算結果，即使在 SSP5-8.5 情景下，保險組合年度平均損失（AAL）年度增幅相對溫和，整體風險可控。

由於氣候變化具有長期性、複雜性和不確定性，目前氣候情景分析和壓力測試方法受到模型、數據等限制，公司將持續更新優化氣候風險分析模型，並定期開展測算，以便充分應對氣候風險。

# 07

## ESG 績效

- ▶ 環境績效
- ▶ 社會績效



## 社會績效

### 排放物

廢氣物排放情況	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
顆粒物排放量（千克）	1,290	1,521	1,643
氮氧化物排放密度（千克 / 億元）	4.14	6.15	5.38
硫氧化物排放密度（千克 / 億元）	0.04	0.07	0.07
顆粒物排放密度（千克 / 億元）	0.32	0.47	0.49

### 溫室氣體排放

溫室氣體排放情況	2024	2023	2022
溫室氣體排放量（範圍一）（噸二氧化碳當量）	44,275	44,162	43,519
溫室氣體排放量（範圍二）（噸二氧化碳當量）	170,143	200,897	188,008
溫室氣體排放密度（範圍一）（噸二氧化碳當量 / 億元）	10.96	13.63	13.10
溫室氣體排放密度（範圍二）（噸二氧化碳當量 / 億元）	42.11	62.02	56.61

注：1. 溫室氣體測算類型：包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。

2. 溫室氣體排放源：覆蓋固定排放源、移動排放源、制程排放源、逸散排放源。範圍一排放主要來自固定源、移動源、製冷劑、滅火器，範圍二排放主要來自公司用電和公司採暖。

3. 溫室氣體測算標準：採用國家生態環境部發佈的《企業溫室氣體排放核算方法與報告指南發電設施（2021年修訂版）》及政府間氣候變化專門委員會（IPCC）刊發的《2006年IPCC國家溫室氣體清單指南》進行核算。核算因數選自生態環境部《中國產品全生命週期溫室氣體排放係數集2022》、Defra（英國環境、食品及農村事務部）等因數庫。

4. 溫室氣體測算邊界：集團全轄範圍（含各分子公司），並以此邊界更新2022年排放數據。

## 廢棄物排放

廢棄物產生	2024	2023	2022
<b>有害廢棄物</b>			
鉛酸蓄電池（噸）	23.85	23.12	98.33
碳粉（噸）	42.67	57.67	34.15
色帶（噸）	3.39	3.12	8.05
廢舊燈管（噸）	4.94	6.63	3.02
有害廢棄物排放總量（噸）	74.85	90.54	143.54
有害廢棄物排放密度（噸 / 億元）	0.02	0.03	0.04
<b>無害廢棄物</b>			
生活垃圾（噸）	13,684	13,098	4,909.28
無害廢棄物排放密度（噸 / 億元）	3.39	4.04	1.48

## 資源及能源使用

能源使用情況	2024	2023	2022
天然氣使用量（立方米）	2,715,963	2,496,213	2,043,191
天然氣使用效率（立方米 / 億元）	672	771	615
用電量（度）	340,890,545	355,865,398	310,203,029
用電使用效率（度 / 億元）	84,360	109,854	93,395
能源消耗總量（兆瓦時）	467,019	506,144	460,317

- 注：1. 資源及能源使用統計邊界為集團全轄範圍（含各分子公司）。  
2. 能源消耗總量基於電力、天然氣及其他燃料的消耗量，依據《綜合能耗計算通則（GB/T2589-2008）》提供的轉換因數進行計算。  
3. 2023 年度能源消耗和排放統計存在偏差，現按實際情況予以更正。

水能源使用情況	2024	2023	2022
總耗水量 (噸)	2,489,238	2,415,627	2,071,132
水資源使用效率 (噸 / 億元)	616	746	623.57

數據中心資源使用情況	2024	2023	2022
成都數據中心 PUE	1.44	1.45	1.49
羅涇數據中心 PUE	1.39	1.4	1.49
其他自有及租賃的數據中心的 PUE	1.35	1.6	/

注：1.PUE= 數據中心總設備能耗 /IT 設備能耗。

紙張使用情況	2024	2023	2022
辦公室紙量 (千克)	630,364	664,532	723,129

## 電子化績效

電子化績效	2024	2023	2022
全年電子保單（萬份）	39,408	42,337	58,103
壽險移動保全占比（%）	90	89	92
電子發票量（萬份）	3,401	2,685	1,706
通過手機展業的業務量（萬份）	7,236	4,568	4,620
電子批單（萬份）	3,542	1,688	5,840
電子信函（萬份）	23,238	21,258	23,261
短信通知（萬份）	129,550	141,128	171,707
移動理賠（萬份）	8,452	1,107	668
視頻會議（次）	154,529	26,663	37,237

注：電子發票量：業務模式有調整，部分發票不自動開具；推廣發票合併開具。

## 社會績效

### 反貪腐

反貪汙培訓	2024	2023	2022
培訓人次 (人)	336,266	186,747	102,161
培訓時長 (小時)	177,833	102,798	51,906

### 僱傭情況

員工情況 (人)	2024	2023	2022
員工總人數	100,193	104,270	110,862
本年度新增員工數	5,499	6,119	10,180
勞動合同簽訂率	100	100	100
社會保險覆蓋率	100	100	100
人均帶薪年休假天數	9.52	9.21	8.87
外籍員工數	12	13	14
殘障員工數	107	133	203
按性別劃分			
男員工	48,629	50,109	52,480
女員工	51,564	54,161	58,382

員工情況 (人)	2024	2023	2022
<b>按僱傭類型劃分</b>			
勞動合同制員工	94,990	98,732	104,502
勞務派遣制員工	5,067	5,403	6,148
退休返聘制員工	136	135	212
<b>按年齡劃分</b>			
30 歲及以下員工	17,968	22,031	27,998
31-40 歲員工人數	49,903	51,237	52,853
41-50 歲員工人數	24,102	22,883	21,869
51 歲及以上員工	8,220	8,119	8,142
<b>按地區劃分</b>			
華北區	10,869	11,194	11,805
東北區	5,837	6,114	6,406
華東區	40,164	41,116	42,104
華中區	13,392	13,878	14,709
華南區	12,795	14,088	16,803
西南區	11,381	11,926	12,718
西北區	5,755	5,954	6,317
<b>按民族劃分</b>			
漢族員工	94,686	98,693	105,052
少數民族員工	5,507	5,564	5,796

僱員流失比率 (%)	2024	2023	2022
整體員工流失率	6.69	9.47	13.80
<b>按性別劃分</b>			
男員工	7.28	10.38	15.67
女員工	6.14	8.62	11.65
<b>按年齡劃分</b>			
30 歲及以下員工	14.66	19.69	29.57
31-40 歲員工人數	6.19	8.40	10.82
41-50 歲員工人數	3.05	4.16	4.11
51 歲及以上員工	3.00	3.44	2.82
<b>按地區劃分</b>			
華北區	4.39	7.24	6.63
東北區	4.16	6.23	6.00
華東區	6.58	8.14	13.09
華中區	5.35	8.33	15.15
華南區	11.36	16.45	20.40
西南區	7.52	10.94	19.28
西北區	5.44	9.34	8.55

## 員工健康與安全

員工工傷情況	2024	2023	2022
因工亡故人數 (人)	0	1	0
因工亡故比率 (%)	0	0.001	0
因工傷損失工作日數 (天)	3,898.5	1,838	3,247

注：2023 年因工亡故人員為產險河北秦皇島中支員工，上班途中車禍亡故。

## 員工培訓

受訓雇員情況	2024	2023	2022
員工培訓總支出 (萬元)	360	349	366
員工受訓比率 (%)	100	100	100
員工受訓平均時長 (小時)	25.1	23.9	/
<b>按性別劃分</b>			
男員工受訓比率 (%)	47.5	48.1	47.7
男員工受訓平均時長 (小時)	25.1	23.9	13.7
女員工受訓比率 (%)	52.5	51.9	52.3
女員工受訓平均時長 (小時)	25.1	23.9	13.7
<b>按雇員類型劃分</b>			
高級管理層受訓比率 (%)	0.09	0.08	0.1
高級管理層受訓平均時長 (小時)	24.72	23.62	13.4
中級管理層受訓比率 (%)	0.1	0.99	0.8
中級管理層受訓平均時長 (小時)	24.9	23.38	13.0
普通員工受訓比率 (%)	99.81	92.65	99.1
普通員工受訓平均時長 (小時)	25.3	23.37	14.6

注：2022 年員工受訓數據的統計口徑調整為全公司所有內勤員工。

## 供應商

供應鏈按地區劃分 (個)	2024	2023	2022
<b>按地區劃分</b>			
東北地區	3	2	2
華北地區	143	118	130
華東地區	345	319	323
華中地區	10	10	6
華南地區	53	46	51
西南地區	20	9	13
西北地區	1	2	1
境外供應商	1	2	1

## 消費者投訴

2024 年消費者投訴情況	太保產險	太保壽險	太保健康險
投訴總量 (起)	259,004	152,011	1,700
監管轉送消費投訴 (起)	669	1,745	12
監管億元保費投訴量 (件 / 億元)	0.33	0.73	0.39
監管萬張保單投訴量 (件 / 萬張)	0	0.09	0.04
監管萬人次投訴量 (件 / 萬人次)	不適用	0.03	0.01
消費投訴處理及時率、辦結率 (%)	100	100	100
車險投訴 (%)	81.1	不適用	不適用
非車險投訴 (%)	18.9	不適用	不適用
銷售糾紛 (%)	38.36	66.2	2.94
理賠糾紛 (%)	61.64	10.5	47.12
其他糾紛 (%)	0	23.3	49.94

2024 年消費者投訴情況	太保產險	太保壽險	太保健康險
<b>按地區劃分</b>			
東北地區 (%)	5.03	11.2	/
華北地區 (%)	12.08	15.7	22.41
華東地區 (%)	40.16	34.1	39.18
華中地區 (%)	11.39	19.2	/
華南地區 (%)	15.65	5.0	37.76
西南地區 (%)	10.73	5.8	0.65
西北地區 (%)	4.96	9.1	/

太保產險投訴應對	2024	2023	2022
<b>電話中心服務指標</b>			
呼入接通率 (%)	98.74	98.50	98.29
95500 電話服務 IVR 滿意度 (%)	99.98	99.98	99.99
<b>理賠效率指標</b>			
當年案件案均報案支付週期(車險)(天)	12.1	16.1	10.3
萬元以下案件案均報案支付週期(車險)(天)	9.3	8.6	10.2
<b>投訴效率指標</b>			
產險投訴處理及時率 (%)	100	100	100

太保壽險投訴應對	2024	2023	2022
呼入接通率 (%)	98.43	99.27	99.65
20 秒服務水準 (%)	98.43	99.26	99.55
電話呼入服務滿意率 (%)	99.67	99.63	98.21
理賠效率指標			
小額理賠平均支付時效 (天)	0.19	0.15	0.17
小額賠付 5 日結案率 (%)	98.2	98.5	99
投訴處理效率			
壽險重大投訴處理結案率 (%)	100	100	100
壽險一般投訴處理結案率 (%)	100	100	100
壽險投訴及時結案率 (%)	100	100	100
壽險投訴案件平均處理時長 (天)	5.96	7.33	7.19
滿意度指標			
長江養老客服熱線滿意度 (%)	99.78	99.7	99.5
太保健康險電話客服滿意度 (%)	99.6	99.62	99.61

違反行銷及承保法處罰情況	2024	2023	2022
<b>太保產險</b>			
受罰次數（次）	39	17	18
受罰總額（萬元）	1,606	479	407
受警告次數（次）	7	2	3
<b>太保壽險</b>			
受罰次數（次）	10	4	4
受罰總額（萬元）	76	24	26
受警告次數（次）	5	1	2

# 08 附錄

- ▶ 附錄 1 可持續保險原則（UNPSI）實施進展
- ▶ 附錄 2 負責任投資原則（UNPRI）實施進展
- ▶ 附錄 3 報告內容索引
- ▶ 附錄 4 ESG 評級及指數表現
- ▶ 附錄 5 意見反饋



## 附錄 1 可持續保險原則（UNPSI）實施進展

可持續保險原則	我們的進展
將與保險業務相關的環境、社會和公司治理(ESG)議題融入我們的決策過程。	<ul style="list-style-type: none"><li>● 2024 年，集團 ESG 工作委員會召開 5 次會議，審議 37 項議題。</li><li>● 集團專業條線及 7 家子公司均已設置或明確 ESG 職能部門與崗位，結合自身實際推進專職團隊建設，夯實組織基礎，明確目標任務，推動 ESG 工作開展。</li></ul>
與客戶和業務夥伴共同努力，提升對 ESG 議題的認識，管理相關風險，尋求解決方案。	<ul style="list-style-type: none"><li>● 聚焦綠色交通運輸、應對氣候變化、支持清潔能源、助力減汙降碳、保護生態資源、保護生物多樣性等領域，不斷豐富綠色保險產品與服務供給。</li></ul>
與政府、監管機構和其他關鍵利益相關方合作，推動全社會在 ESG 主題上的廣泛行動。	<ul style="list-style-type: none"><li>● 出席聯合國環境規劃署金融倡議簽署機構座談會並做主題發言。</li><li>● 與復旦大學合作設立保險應用創新研究院綠色保險研究所，致力於樹立「產學研政用」的典範。</li><li>● 《氣候風險傳導機制及其對保險公司的影響研究》課題獲得中保學立項。</li><li>● 參與中保協《保險機構環境、社會和治理信息披露指南》配套文件編制及修訂工作。</li></ul>
展示問責機制和透明度，定期披露在實施《原則》方面的進展。	<ul style="list-style-type: none"><li>● 對標 G20 金融穩定委員會氣候相關財務信息披露工作組（Task Force on Climate-related Financial Disclosure, TCFD）的建議框架，於氣候相關財務信息披露章節披露氣候治理、戰略與目標、氣候風險識別與評估、氣候風險應對與實踐。</li><li>● 制定併發布《投資活動盡責管理指引（試行）》，明確盡責管理的定義、實施方法以及相關要求，促進被投標的 ESG 表現提升。</li><li>● 持續發佈《中國太保應對氣候變化報告》，提升信息披露透明度。</li></ul>

## 附錄 2 負責任投資原則（UNPRI）實施進展

負責任投資原則	我們的行動
將 ESG 問題納入投資分析和決策過程。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 《負責任投資政策》和《ESG 投資管理辦法》要求，投前須識別並量化交易的 ESG 現狀風險，將其納入投資決策的考量因素，以提升投資決策的科學性和可持續性。</li> </ul>
成為積極的所有者，將 ESG 問題納入所有權決策與實踐。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 加快 ESG 投資能力建設，搭建統一 ESG 評價標準平臺和評級分析系統，並建立 ESG 投資工作小組，組織、指導和監督各子公司完成 ESG 投資相關工作。</li> <li>● 各子公司立足主責主業，積極創新綠色金融產品服務，不斷強化對重點領域的金融支持，助力可持續發展。</li> </ul>
尋求被投資實體對 ESG 相關問題進行合理披露。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 聚焦綠色投資，關注項目的環境和社會影響，在項目的評估環節綜合考慮對環境的影響、公司的治理水準等因素。</li> <li>● 完善盡調流程，評估被投企業 ESG 表現及氣候變化等因素對投資的潛在影響。</li> </ul>
推動投資業廣泛採納並貫徹落實負責任投資原則。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 參與編制全球首個全面覆蓋綠色保險產品、保險資金綠色投資、保險公司綠色運營的行業自律規範《綠色保險分類指引（2023 年版）》《保險機構環境、社會和治理信息披露指南》。</li> <li>● 參與中保協《保險機構環境、社會和治理信息披露指南》配套文件編制及修訂工作。</li> </ul>
齊心協力提高負責任投資原則的實施效果。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 加強工作機制建設，在年度 ESG 計劃中增加氣候應對相關工作，持續開展氣候重點任務跟蹤與督導，並建立相應的激勵與約束機制，形成管理閉環。</li> <li>● 結合各業務板塊特點，將應對氣候變化工作納入管理制度、標準體系與實施流程，持續提升對氣候風險的治理和管控能力。</li> <li>● 制定《中國太平洋保險（集團）股份有限公司投資活動盡責管理指引（試行）》，持續推動 ESG 因數在投前、投中、投後階段的應用。</li> </ul>
報告負責任投資原則的實施情況和進展。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 聚焦綠色交通運輸、應對氣候變化、支持清潔能源、助力減汙降碳、保護生態資源、保護生物多樣性等領域，推動社會穩妥有序、循序漸進地實現綠色低碳轉型。2024 年，綠色投資規模超 2,600 億元。</li> </ul>

## 附錄 3 報告內容索引

### 香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引

強制披露規定	管制架構	P02; P13
	彙報原則	P01
	彙報範圍	P01; P14
範疇與層面	一般披露及關鍵績效指標	頁碼
層面 A1: 排放物	一般披露: 有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排汙、有害及無害廢棄物的產生等的 (a) 政策; 及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P23-25
	A1.1 排放物種類及相關排放數據。	P68-69
	A1.2 直接 (範圍 1) 及能源間接 (範圍 2) 溫室氣體排放量 (以噸計算) 及 (如適用) 密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。	P68
	A1.3 所產生有害廢棄物總量 (以噸計算) 及 (如適用) 密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。	P69
	A1.4 所產生無害廢棄物總量 (以噸計算) 及 (如適用) 密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。	P69
	A1.5 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P23-25
	A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法, 及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P25
層面 A2: 資源使用	一般披露: 有效使用資源 (包括能源、水及其他原材料) 的政策。	P23-25
	A2.1 按類型劃分的直接及 / 或間接能源 (如電、氣或油) 總耗量 (以千個幹瓦時計算) 及密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。	P69-P70
	A2.2 總耗水量及密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。	P70
	A2.3 描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P23-25
	A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題, 以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P25
	A2.5 製成品所用包裝材料的總量 (以噸計算) 及 (如適用) 每生產單位占量。	不適用

範疇與層面	一般披露及關鍵績效指標	頁碼
層面 A3：環境及天然資源	一般披露：減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	P19–26
	A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	P23–26
層面 A4：氣候轉變	一般披露：識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	P62–66
	A4.1 描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	P62–66
層面 B1：僱傭	一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的（a）政策；及（b）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P39–42
	B1.1 按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的雇員總數。	P72–73
	B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率。	P74
層面 B2：健康與安全	一般披露：有關提供安全工作環境及保障雇員避免職業性危害的（a）政策；及（b）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P42–43
	B2.1 過去三年（包括彙報年度）每年因工亡故的人數及比率。	P75
	B2.2 因工傷損失工作日數。	P75
	B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	P42–43
層面 B3：發展與培訓	一般披露：有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	P41–42
	B3.1 按性別及雇員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓雇員百分比。	P75
層面 B4：勞工準則	B3.2 按性別及雇員類別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數。	P75
	一般披露：有關防止童工或強制勞工的（a）政策；及（b）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P39
	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	P39
	B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	P40

範疇與層面	一般披露及關鍵績效指標	頁碼
層面 B5：供應鏈管理	一般披露：管理供應鏈的環境及社會風險政策。	P47
	B5.1 按地區劃分的供應商數目。	P76
	B5.2 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	P47； P58
	B5.3 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	P47
	B5.4 描述在揀選供應商時促使多用環境產品服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	P47
層面 B6：產品責任	一般披露：有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及隱私事宜以及補救方法的（a）政策；及（b）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P44； P58-59
	B6.1 已售或已運送產品總數中因安全健康理由而須回收的百分比。	不適用
	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	P44； P76-78
	B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	P60
	B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用
層面 B7：反貪污	B6.5 描述消費者資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法。	P58-P60
	一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的（a）政策；及（b）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P57-58
	B7.1 於彙報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	P58
	B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	P58
層面 B8：社區投資	B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	P58
	一般披露：有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	P48-50
	B8.1 專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	P48-50
	B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	P48-50

## 香港聯合交易所《氣候信息披露指引》

框架	建議的披露	披露索引
治理	描述董事會對氣候相關風險和機遇的監控情況	P62
	描述管理層在評估和管理氣候相關風險和機遇方面的職責	P62
戰略	描述組織機構識別短、中、長期氣候變化相關風險和機遇	P63–64
	描述氣候相關風險和機遇對組織結構的業務、戰略和財務影響	P63–64
	描述組織機構的戰略適應力，並考慮不同氣候相關情景	P66
風險管理	描述組織機構識別和評估氣候相關風險的流程	P62–64
	描述組織機構管理氣候相關風險的流程	P62–64
	描述識別、評估和管理氣候相關風險的流程如何與組織機構的整體風險管理相融合	P62–64
指標和目標	披露組織機構按照其戰略和風險管理流程評估氣候相關風險和機遇時使用的指標	P68–70
	披露範圍 1、範圍 2 和範圍 3（如適用）溫室氣體排放和相關風險	P68
	描述組織機構在管理氣候相關風險和機遇時使用的目標以及目標實現情況	P62； P65

## 上海證券交易所 《上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》索引

維度	序號	議題	對應頁碼
環境	1	應對氣候變化	P62-66
	2	污染物排放	P23-25
	3	廢棄物處理	P25
	4	生態系統和生物多樣性保護	P26
	5	環境合規管理	P23
	6	能源利用	P24
	7	水資源利用	P25
	8	循環經濟	P24
社會	9	鄉村振興	P32
	10	社會貢獻	P50
	11	創新驅動	P30
	12	科技倫理	P60
	13	供應鏈安全	P47; P58
	14	平等對待中小企業	P47
	15	產品和服務安全與質量	P44
	16	數據安全與客戶隱私保護	P44; P58-60
	17	員工	P39-43
可持續發展相關治理	18	盡職調查	P58
	19	利益相關方溝通	P15-16
	20	反商業賄賂及反貪汙	P57
	21	反不正當競爭	P57

## 上海市國資委

## 《上海市國有控股上市公司環境、社會和治理（ESG）指標體系》索引

一級指標	二級指標	三級指標	頁碼
E 環境	E1 環境管理	環境管理目標和制度	P23
		綠色產品研發與環保技術使用	P19
		環保總投入	-
		環保培訓績效	P25
	E2 能源	能源管理目標和規劃	P24
		節約能源舉措	P24
		可再生能源開發與應用	P23
		能源消耗總量	P69
	E3 資源	資源管理體系和規劃	P24
		水資源目標和規劃	P25
		節約用水舉措	P25
		年度用水總量	P70
		其他資源使用管理	P24
	E4 污染物	廢水管理目標和規劃	P25
		減少廢水排放舉措	P25
		廢水循環使用量	-
		廢水污染物排放量	-
		廢氣管理目標和規劃	P24
		減少廢氣排放舉措	P24
		廢氣污染物排放量	P68
固體廢棄物管理目標和規劃		P25	
固體廢棄物處理舉措	P25		

一級指標	二級指標	三級指標	頁碼
E 環境	E4 污染物	固體廢棄物排放量	P69
		固體廢棄物回收、利用、處置量	-
		其他污染物管理	P25
	E5 氣候變化	識別氣候變化風險，以及建立應對氣候變化的目標、戰略	P62
		助力「雙碳」目標的舉措	P65
		碳核查 / 盤查舉措	P23
		溫室氣體排放量	P68
	E6 生物多樣性	生物多樣性保護制度	P26
		生物多樣性保護舉措	P26
	S 社會	S1 產品和服務	產品安全與質量管理制度
產品研發創新			P46
知識產權保護			P60
客戶信息保護和隱私			P44; P58-59
客戶服務管理制度			P44
負責任宣傳			P44
客戶投訴量 / 投訴解決率			P76-77
客戶滿意度			P78
S2 員工責任		員工僱傭和員工組成	P72-73
		員工流失率	P74
		員工民主管理	P40

一級指標	二級指標	三級指標	頁碼
S 社會	S2 員工責任	薪酬與福利體系	P40
		員工關愛	P43
		員工滿意度	P40
		員工職業健康安全管理	P43
		安全應急管理舉措	P42
		安全生產投入總額	P42
		安全生產培訓績效	P42
		因工受傷和死亡	P75
		員工體檢覆蓋率	P43
		員工職業發展制度	P39
		員工培訓和實踐舉措	P41-42
		員工發展的成效	P42
		S3 供應鏈責任	供應商管理制度
	供應商 ESG 審查		P47
	S4 社區責任	開展公益慈善活動	P50
		公益慈善投入	P50
		志願服務績效	P50
	S5 企業責任	服務國家或上海市戰略	P09-P10
		應對公共危機	P34
		信息安全	P58-60
		公共服務	P48-49
		稅務貢獻	P06

一級指標	二級指標	三級指標	頁碼
G 治理	G1 公司治理	黨的領導	P53
		董事長 / 總經理分設	P54
		外部董事占比	P54
		合規管理體系	P57
		風險管理體系	P56
		審計制度	P57
		避免違反商業道德的舉措	P57
		反壟斷與公平競爭	P57
	G2 ESG 治理	董事會參與 ESG 管理	P13
		ESG 工作組織架構	P13-14
G 治理	G2 ESG 治理	ESG 戰略 / 目標	P13
		ESG 利益相關方識別	P15
		ESG 實質性議題識別	P14
		ESG 相關制度	P13
		開展利益相關方溝通活動	P15
		管理層薪酬同 ESG 績效掛鉤	P13
		具體業務考慮 ESG 要素	P21-22
	G3 數據治理	基礎平臺建設	P35
		數據彙聚互通	P35
		數據治理體系	P35

## GRI 內容索引

使用說明	中國太保在 [2024.1–2024.12.31] 參照 GRI 標準報告了在此份 GRI 內容索引中引用的信息
使用的 GRI 1	GRI 1; 基礎 2021

GRI 標準	披露項	頁碼 / 備註
GRI 2: 一般披露 2021	2-1 組織詳細情況	P05
	2-2 納入組織可持續發展報告的實體	P01
	2-3 報告期、報告頻率和聯繫人	P01
	2-4 信息重述	P68–75
	2-5 外部鑒證	–
	2-6 活動、價值鏈和其他業務關係	P05
	2-7 員工	P39–43
	2-8 員工之外的工作者	P72
	2-9 管治架構和組成	P13
	2-10 最高管治機構的提名和遴選	–
	2-11 最高管治機構的主席	P04
	2-12 在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	P02
	2-13 為管理影響的責任授權	–
	2-14 最高管治機構在可持續發展報告中的作用	P02
	2-15 利益衝突	–
	2-16 重要關切問題的溝通	P14–16
	2-17 最高管治機構的共同知識	P54
	2-18 對最高管治機構的績效評估	P02
	2-19 薪酬政策	P40
	2-20 確定薪酬的程序	P40

GRI 標準	披露項	頁碼 / 備註
GRI 2: 一般披露 2021	2-21 年度總薪酬比率	-
	2-22 關於可持續發展戰略的聲明	P02
	2-23 政策承諾	P22
	2-24 融合政策承諾	P22
	2-25 補救負面影響的程序	P44
	2-26 尋求建議和提出關切的機制	P22
	2-27 遵守法律法規	P58
	2-28 協會的成員資格	P81
	2-29 利益相關方參與的方法	P14-16
	2-30 集體談判協議	-
GRI 3: 實質性議題 2021	3-1 確定實質性議題的過程	P14
	3-2 實質性議題清單	P14
	3-3 實質性議題的管理	P14
GRI 201: 經濟績效 2016	201-1 直接產生和分配的經濟價值	P06
	201-2 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	P63-64
	201-3 固定福利計劃義務和其他退休計劃	P39
	201-4 政府給予的財政補貼	-
GRI 202: 市場表現 2016	202-1 按性別的標準起薪水平工資與當地最低工資之比	-
	202-2 從當地社區雇用高管的比例	-
GRI 203: 間接經濟影響 2016	203-1 基礎設施投資和支持性服務	P21
	203-2 重大間接經濟影響	P32
GRI 204: 採購實踐 2016	204-1 向當地供應商採購的支出比例	-
GRI 205: 反腐敗 2016	205-1 已進行腐敗風險評估的運營點	P57-58
	205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	P57-58
	205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	P57-58

GRI 標準	披露項	頁碼 / 備註
GRI 206: 反競爭行為 2016	206-1 針對反競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	P57
	207-1 稅務方針	-
GRI 207: 稅務 2019	207-2 稅務治理、控制及風險管理	-
	207-3 與稅務關切相關的利益相關方參與及管理	-
	207-4 國別報告	-
GRI 301: 物料 2016	301-1 所用物料的重量或體積	-
	301-2 所用循環利用的進料	-
	301-3 再生產品及其包裝材料	-
GRI 302: 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	P69
	302-2 組織外部的能源消耗量	-
	302-3 能源強度	P69
	302-4 降低能源消耗量	P24
	302-5 降低產品和服務的能源需求量	P24
GRI303: 水資源和污水 2018	303-1 組織與水作為共有資源的相互影響	P25
	303-2 管理與排水相關的影響	-
	303-3 取水	P25
	303-4 排水	-
	303-5 耗水	P70
GRI 304: 生物多樣性 2016	304-1 組織在位於或鄰近保護區和保護區外的生物多樣性豐富區域擁有、租賃、管理的運營點	-
	304-2 活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	P26
	304-3 受保護或經修復的棲息地	P26
	304-4 受運營影響的棲息地中已被列入世界自然保護聯盟 (IUCN) 紅色名錄及國家保護名冊的物種	-
GRI 305: 排放 2016	305-1 直接 (範圍 1) 溫室氣體排放	P68
	305-2 能源間接 (範圍 2) 溫室氣體排放	P68
	305-3 其他間接 (範圍 3) 溫室氣體排放	-

GRI 標準	披露項	頁碼 / 備註
GRI 305: 排放 2016	305-4 溫室氣體排放強度	P68
	305-5 溫室氣體減排量	-
	305-6 臭氧消耗物質 ( ODS ) 的排放	-
	305-7 氮氧化物 ( NOX )、硫氧化物 ( SOX ) 和其他重大氣體排放	P68
GRI 306: 廢棄物 2020	306-1 廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	-
	306-2 廢棄物相關重大影響的管理	-
	306-3 產生的廢棄物	P69
	306-4 從處置中轉移的廢棄物	-
	306-5 進入處置的廢棄物	-
GRI 308: 供應商環境評估 2016	308-1 使用環境評價維度篩選的新供應商	-
	308-2 供應鏈的負面環境影響以及採取的行動	-
GRI 401: 僱傭 2016	401-1 新進員工僱傭率和員工流動率	P73-74
	401-2 提供給全職員工 ( 不包括臨時或兼職員工 ) 的福利	P40
	401-3 育兒假	P40
GRI 402: 勞資關係 2016	402-1 有關運營變更的最短通知期	-
	403-1 職業健康安全管理體系	P42
GRI 403: 職業健康與安全 2018	403-2 危害識別、風險評估和事故調查	-
	403-3 職業健康服務	P43
	403-4 職業健康安全事務: 工作者的參與、意見徵詢和溝通	P40
	403-5 工作者職業健康安全培訓	P42
	403-6 促進工作者健康	P43
	403-7 預防和減緩與業務關係直接相關的職業健康安全影響	-
	403-8 職業健康安全管理體系覆蓋的工作者	-
	403-9 工傷	P75
	403-10 工作相關的健康問題	-

GRI 標準	披露項	頁碼 / 備註
GRI 404: 培訓與教育 2016	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	P75
	404-2 員工技能提升方案和過渡援助方案	P41
	404-3 接受定期績效和職業發展考核的員工百分比	-
GRI 405: 多元化與平等機會 2016	405-1 管治機構與員工的多元化	P39; P54
	405-2 男女基本工資和報酬的比例	-
GRI 406: 反歧視 2016	406-1 歧視事件及採取的糾正行動	P39
GRI 407: 結社自由與集體談判 2016	407-1 結社自由與集體談判權利可能面臨風險的運營點和供應商	-
GRI 408: 童工 2016	408-1 具有重大童工事件風險的運營點和供應商	P39
GRI 409: 強迫或強制勞動 2016	409-1 具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	P39
GRI 410: 安保實踐 2016	410-1 接受過在人權政策或程序方面培訓的安保人員	-
GRI 411: 原住民權利 2016	411-1 涉及侵犯原住民權利的事件	-
GRI 413: 當地社區 2016	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	-
	413-2 對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點	-
GRI 414: 供應商社會評估 2016	414-1 使用社會評價維度篩選的新供應商	-
	414-2 供應鏈的負面社會影響以及採取的行動	-
GRI 415: 公共政策 2016	415-1 政治捐助	-
GRI 416: 客戶健康與安全 2016	416-1 評估產品和服務類別的健康與安全影響	-
	416-2 涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	-
GRI 417: 行銷與標識 2016	417-1 對產品和服務信息與標識的要求	P44
	417-2 涉及產品和服務信息與標識的違規事件	P44
	417-3 涉及行銷傳播的違規事件	-
GRI 418: 客戶隱私 2016	418-1 涉及侵犯客戶隱私和丟失客戶資料的經證實的投訴	P44

## SDGs

SDGs	我們的行動
 <p>1 无贫穷</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>發揮保險本源，提升中國太保在鄉村發展、鄉村建設、鄉村治理等重點領域的扶持力度，探索鄉村振興長效機制。</li> </ul>
 <p>2 零饥饿</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2024 年，新開發 1,409 款農險產品，為 1,936 萬戶農戶提供各類農業風險保障 6,634 億元，農險理賠惠及農戶超 500 萬戶次。</li> </ul>
 <p>3 良好健康与福祉</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>太保家園在全國 13 個城市落地 15 個項目設計開發頤養、樂養、康養三大產品線，覆蓋退休生活全齡段，為老齡客戶群體打造「3+2+X」享老全場景。</li> <li>大病保險參保人數超 2 億人次。</li> <li>打造太醫管家、太保藍本、源申康復等醫療服務品牌。</li> </ul>
 <p>4 优质教育</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>開展「責任照亮未來」愛心助學捐贈及支教等活動。</li> <li>在漳州排球基地舉辦小排球夏令營活動，來自 5 所希望小學以及 3 地客戶子女參加活動，持續推進青少年排球的教育事業。</li> </ul>
 <p>5 性别平等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>招聘：杜絕一切由性別引發的歧視行為。</li> <li>薪酬：堅持男女同工同酬，每月定期足額發薪。</li> <li>培訓與晉升：嚴格按照公司規章制度，杜絕一切由性別引發的歧視行為。</li> </ul>
 <p>6 清洁饮水和卫生设施</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>用水裝置採用節水型器具及設備，如節水坐便器、節水龍頭、節水花灑、高壓沖洗水槍等合理利用再生水、雨水等非傳統水源。</li> </ul>
 <p>7 经济适用的清洁能源</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>為綠色能源項目建設期、運營期的各類自然災害及意外事故提供風險保障，覆蓋了水力發電、光伏發電、海上風電等領域保險需求。</li> </ul>
 <p>8 体面工作和经济增长</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重視員工身心健康和工作與生活的平衡，組織職工運動會，並通過太保藍基金會為員工提供心理輔導、腦健康關愛。</li> <li>2024 年，集團工會慰問困難員工近 350 人，發放慰問金和慰問品共 77.5 萬元。</li> </ul>

SDGs	我們的行動
 <p>9 产业、创新和基础设施</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 共開發約 20 個知識產權保險產品，涵蓋知識產權創造、保護、運用各環節，知識產權風險類保險金額 9.5 億元。</li> </ul>
 <p>10 减少不平等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 遵守《中華人民共和國婦女權益保障法》《女職工勞動保護特別規定》等法律法規，堅持男女員工同酬，嚴格落實生育假、哺乳假、產檢假和育兒假等。</li> </ul>
 <p>11 可持续城市和社区</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 大病醫保覆蓋 106 個城市，參保人數超 2 億人次。</li> <li>● 長護險服務超 9,000 萬人次。</li> <li>● 2024 年滬惠保參保人數 641.6 萬人，連續 4 年保持全國城市型定制普惠保險參保人數第一。</li> </ul>
 <p>12 负责任消费和生产</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 遵循《供應商管理辦法》，制定《供應鏈 ESG 管理準則》，在《供應商聲明》中新增 ESG 有關內容。</li> </ul>
 <p>13 气候行动</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 成功自主研发並上線運營端 ESG 碳足跡管理平臺，全面開展全集團運營端碳盤查行動。</li> <li>● 截至 2024 年底，該平臺已覆蓋中國太保 40 家分公司、超 300 個城市，加入平臺用戶超 53 萬。</li> </ul>
 <p>15 陆地生物</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 在西雙版納、普洱兩地野生亞洲象肇事頻發地區，連續十餘年致力於推廣野生動物肇事公眾責任保險，累計賠付超 4.6 億元，使 28 萬餘戶農戶受益。</li> <li>● 協同地方林業部門建立「林長制 + 古樹名木保險」機制，持續護航古樹名木群落保護。</li> </ul>
 <p>16 和平、正义与强大机构</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 加強廉潔風險防控，防範腐敗賄賂風險。</li> <li>● 定期宣傳員工合規要求、反欺詐、反洗錢、防範非法集資等合規風險防範內容。</li> </ul>
 <p>17 促进目标实现的伙伴关系</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 與外部機構合作開展可持續發展研究，共享風險管理、氣候變化、安全生產等領域的研究成果。</li> </ul>

## 附錄 4 ESG 評級及指數表現

ESG 指數名稱	說明
恒生 A 股可持續發展企業基準指數	納入
滬深 300ESG 領先指數	納入
滬深 300ESG 基準指數	納入
美好中國 ESG100 指數	納入
明晟 (MSCI)ESG 評級	AA
中國 ESG 上市公司長三角先鋒 50 (2024)	排名第 36 位
中國 ESG 上市公司金融業先鋒 30 (2024)	排名第 16 位
國有企業社會責任先鋒 100 指數 (2024)	排名第 42 位
國有企業上市公司 ESG 先鋒 100 指數 (2024)	排名第 100 位

## 附錄 5 意見反饋

尊敬的讀者：

您好！

感謝您閱讀《中國太保 2024 年可持續發展報告》。為了更好地滿足您的需求，提供更專業、更有價值的信息，促進我們持續改善可持續發展工作績效，我們期望您能對報告提出寶貴意見！

聯繫地址：上海市中山南路 1 號 郵編：200010

聯繫部門：中國太平洋保險（集團）股份有限公司 品牌部

謝謝！

中國太平洋保險（集團）股份有限公司  
2025 年 3 月



掃碼瀏覽本報告電子文稿



本報告採用再生環保紙張印刷

版權歸中國太保所有，未經許可不得轉載和翻譯  
歡迎對本報告提出意見和建議