



中国太平
CHINA TAIPING

CORPORATE
SOCIAL
RESPONSIBILITY
REPORT

2017
社會責任報告



股份代碼：HK00966

中國太平保險控股有限公司
China Taiping Insurance Holdings Company Limited



中国太平
CHINA TAIPING

CORPORATE
SOCIAL
RESPONSIBILITY
REPORT
2017
社會責任報告



股份代碼：HK00966

中國太平保險控股有限公司
China Taiping Insurance Holdings Company Limited

目錄

1. 關於本報告		01
2. 董事長致辭		02
3. 關於中國太平	3.1. 集團簡介	06
	3.2. 多元管治體系	08
	3.3. 集團業務概覽	09
	3.4. 集團獎項榮譽	10
4. 永續發展戰略	4.1. 社會責任組織體系	14
	4.2. 持份者參與	14
	4.3. 永續發展策略	17
5. 共享綠色生態	5.1. 太平環保政策	20
	5.2. 開展綠色金融	21
	5.3. 發展綠色建築	22
	5.4. 推進綠色營運	24
6. 創造優質服務	6.1. 踐行精品戰略	30
	6.2. 拓展創新業務	32
	6.3. 保障客戶資料	34
	6.4. 處理客戶意見	34
	6.5. 尊重知識產權	35
7. 集團責任治理	7.1. 防風險穩增長	38
	7.2. 恪守商業道德	40
8. 員工關愛成長	8.1. 人才是第一資源	44
	8.2. 公平引才機制	45
	8.3. 保障員工權益	46
	8.4. 促進健康職場	47
	8.5. 培育「夢之隊」	48
9. 共建和諧社會	9.1. 拓展實體經濟	53
	9.2. 大健康 大養老	58
	9.3. 堅定精準扶貧	62
附錄	附錄一 永續發展關鍵績效摘要	66
	附錄二 聯交所 《環境、社會及管治報告指引》索引	69
	附錄三 全球報告倡議組織 (GRI) G4 內容索引	72

1. 關於本報告

中國太平保險控股有限公司及其附屬公司（下稱「中國太平」、「我們」或「集團」）發佈企業社會責任（下稱「CSR」）報告，概述集團履行企業社會責任所秉持的原則及永續發展理念，闡述集團與主要持份者的關係，並對企業社會責任提出願景和承諾。

編制依據

本報告按照及參考以下檔編制而成，報告涵蓋內容亦按照香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄二十七 – 《環境、社會及管治報告指引》（下稱《指引》）編制而成，涵蓋報告範圍內容亦符合《指引》中要求的披露原則，並已遵守《指引》載列的「不遵守就解釋」條文相應地闡述本集團各類業務及營運活動對環境和社會的影響。

- 香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）《環境、社會及管治報告指引》
- 全球報告倡議組織 (GRI)《可持續發展報告指南》（G4）

報告範圍

社會責任報告內容主要集中於本集團的核心業務，於二零一七年一月一日至二零一七年十二月三十一日（下稱「本年度」）實踐永續發展，並履行企業社會責任的整體表現。為增強可比性，部分內容會向二零一七年以前適度延伸，或與二零一六年的社會責任報告比較。本報告亦同時披露了永續發展表現，包括針對本集團及其子公司總部辦公室的环境及社會的關鍵績效指標。除特別注明外，本報告涵蓋中國太平直接控制的業務。

本報告使用與本公司《二零一七年年報》相同釋義，應與本公司《二零一七年年報》一併閱讀。報告所披露的資料與案例來自公司正式文件、統計報告或公開資料。

報告信息

本報告以印刷版與電子版兩種形式發佈。電子版可在中國太平保險控股有限公司官網 (<http://www.ctih.cntaiping.com>) 及聯交所網站 (<http://www.hkexnews.hk>) 下載。有關本集團企業管治的詳細信息，請參閱二零一七年年報中之『企業管治報告書』章節。我們非常重視您對此報告的看法，若閣下有任何查詢或建議，歡迎來電或來函詢問，我們的聯繫方式如下：

聯絡人：投資者關係

公司地址：香港銅鑼灣新寧道八號中國太平大廈第一期二十二樓

電話：(852) 2854 6555

傳真：(852) 2866 2262

電子郵件：ir@cntaiping.com

2. 董事長致辭



王濱 董事長

二零一七年，是中國太平實施精品戰略的第三年。本人欣然報告，中國太平保險控股有限公司堅定不移地以黨的十九大精神為指引，不忘「振興民族保險品牌」的初心，以精品戰略為統領，表現出金融央企的擔當，切實履行服務民生重任，積極回應股東、客戶、員工、行業、社區與環境等持份者的訴求與期望，為中華民族的偉大復興貢獻一份太平力量。

中國太平堅持「穩中求進、創新發展、降本增效、嚴控風險」，圍繞「立足港澳，以亞太為主體，以歐美為兩翼」的思路，扎實推進國際化經營佈局。二零一七年市場價值和品牌價值大幅提升，品牌價值突破人民幣千億元，連續兩年入選世界品牌 500 強和全球最具價值保險品牌 100 強。綜合實力顯著增強，不斷深化「總對總」戰略合作，目前累計簽約戰略客戶 84 家，總對總戰略

合作已經成為集團業務增長的新引擎，為集團提供源源不絕貢獻社會的力量。

「太平保險保太平」，中國太平作為金融央企，十分重視集團對共建社會太平，保障和諧穩定之擔當。本集團堅決當好貫徹新發展理念、建設現代化經濟體系的排頭兵，當好保障和改善民生、加強和創新社會治理的排頭兵，當好推進全面開放、構建人類命運共同體的排頭兵，當好堅持一國兩制和推進祖國統一的排頭兵。因此，集團深信人才是第一資源，上下努力不懈建立太平「夢之隊」，全面深入學習貫徹黨的十九大精神，從上而下推行員工培訓，重點對新時代中國特色社會主義思想下的新思想、新時代、新矛盾、新使命、新部署認識到位，要全面深刻領會我國社會新的主要矛盾，善於運用矛盾、努力化解矛盾，著力解決好發展不平衡不充分問題，確保每個業務細節都貢獻社會，真正做到內化於心、外化於行，武裝頭腦、指導實踐。

中國太平將自身發展主動融入中華民族復興的工作大局，我們積極構築實體經濟風險保障體系，服務國家於 2020 年全面建成小康社會；我們助力民生保障和社會治理，服務

民族團結進步；我們大力推動節能減排，發展綠色建築，服務生態文明建設；我們加快國際化經營步伐，為一帶一路保駕護航。

本集團緊密圍繞服務實體經濟、防範金融風險、深化金融改革三大任務。集團總保費及保單費收入 1,787 億港元，同比增長 19.7%，總資產和管理資產規模達 6,665 億港元和 11,256 億港元，分別迅速增長 30.9% 和 34.0%，在主要同業中名列前茅，為實體經濟提供穩健支援。在業務迅速增長的同時，中國太平牢牢守住風險底線，始終將風險防控作為集團持續健康發展的永恆主題。在實踐中不斷創新風險防控機制，在經營中不斷提升風險防控水準。集團旗下 11 家子公司均獲得 A 級以上信用評級，位居國內保險集團首位。在中國保監會首次法人機構公司治理現場評估中，太平人壽、太平資產分別列中資人身險公司和中資資產管理公司第一位。

為投身健康中國戰略，我們致力加快商業養老、醫療健康和意外責任等保險創新發展，養老保險業務已賺取保費達 47 億港元，反映為人民群眾提供多層次、廣領域的保險保障。我們更致力發展醫療健康等普惠型業務，在基本醫療保險、重大

疾病保險、意外險、計生險等民生相關的險種承保上，促進社會保障體系建設。

我們持之以恆地落實精準扶貧的工作，以輸血脫貧、造血致富的永續發展模式，進行定點援助，履行扶貧開發的政治責任、社會責任，確保定點幫扶的甘肅兩當、安徽裕安、雲南威信三縣於二零二零年實現摘帽，當好改善民生、加強社會治理的主力軍。

中國太平作為領先保險集團，充分發揮太平保險長期海外經營的國際化特色，境外財險收入於二零一七年突破 34 億港元。本集團將繼續加大對「一帶一路」沿線項目的保險和投資服務，切實支持中國企業走出去。

展望將來，中國太平定能繼續以永不懈怠的精神狀態和一往無前的奮鬥姿態，積極推進太平保險事業開創發展新局面，大力提升集團發展的品質和效益，提供更豐富更優質的保險產品和服務，不斷滿足人民群眾日益增長的美好生活需要，併發揮駐港央企優勢，為推進「一國兩制」偉大事業貢獻力量。

關於中國太平

總部地址： 香港銅鑼灣新寧道八號中國太平大廈第一期二十二樓

資產規模： 二零一七年，集團盈利顯著提升，股東應佔溢利 61.36 億港元。

上市方式： 於二零零零年六月二十九日在聯交所主板掛牌上市 (股份代碼 HK 00966)



06 3.1. 集團簡介

08 3.2. 多元管治體系

09 3.3. 集團業務概覽

10 3.4. 集團獎項榮譽

3.1 集團簡介

中國太平保險控股有限公司是中國太平保險集團有限責任公司的控股子公司，2000年2月18日於香港註冊成立，其主要業務為投資控股。其附屬公司的業務範圍涵蓋中國內地及香港的直接人壽保險業務、中國內地，香港及海外的直接財產保險業務、養老及團體人壽保險，以及各類全球再保險業務。此外，其附屬公司亦從事資產管理、保險中介、保險有關的電子商務、金融租賃、物業投資、養老產業投資、證券交易及經紀業務等。2000年6月29日，中國太平在香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）主板成功上市（股份代碼HK00966），成為第一家在境外上市的中資保險企業。



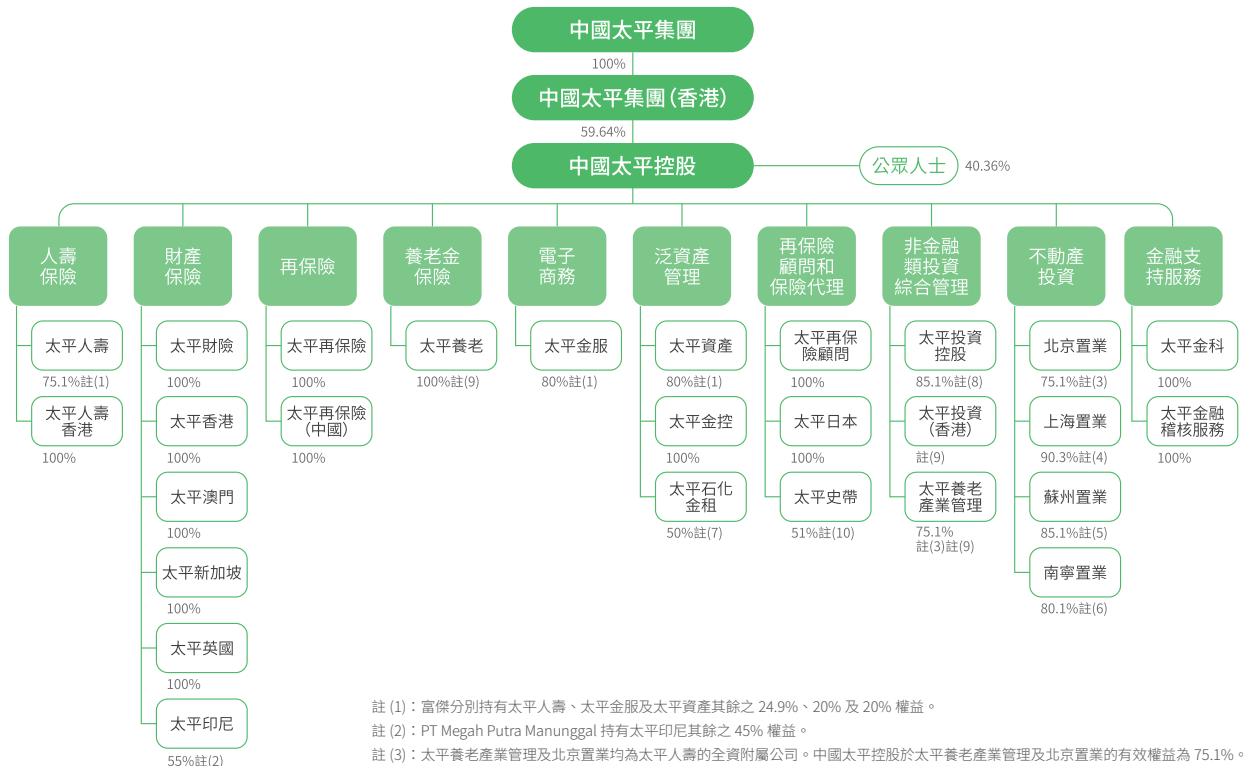
經濟關鍵績效





中國太平擁有近 2,000 家各級營業機構，經營區域涉及中國內地、中國香港、中國澳門、北美、歐洲、大洋洲、東亞及東南亞等國家和地區，業務範圍涵蓋壽險、財險、養老保險、再保險、再保險經紀及保險代理、互聯網保險、

資產管理、證券經紀、金融租賃、不動產投資、養老產業投資等領域，業務種類齊全，為客戶提供一站式綜合金融保險服務。



註 (1)：富傑分別持有太平人壽、太平金服及太平資產其餘之 24.9%、20% 及 20% 權益。
 註 (2)：PT Megah Putra Manunggal 持有太平印尼其餘之 45% 權益。
 註 (3)：太平養老產業管理及北京置業均為太平人壽的全資附屬公司。中國太平控股於太平養老產業管理及北京置業的有效權益為 75.1%。
 註 (4)：太平投資（香港）及太平人壽分別持有上海置業 61% 及 39% 權益。中國太平控股於上海置業的有效權益為 90.3%。
 註 (5)：太平人壽、太平財險及太平物業分別持有蘇州置業 60%、20% 及 20% 權益。中國太平控股於蘇州置業的有效權益為 85.1%。
 註 (6)：太平人壽及太平財險分別持有南寧置業 80% 及 20% 權益。中國太平控股於南寧置業的有效權益為 80.1%。
 註 (7)：中石化集團公司持有太平石化金租其餘之 50% 權益。
 註 (8)：太平人壽及太平財險分別持有太平投資 60% 及 40% 權益，中國太平控股於太平投資控股的有效權益為 85.1%。
 註 (9)：太平投資（香港）、太平養管和太平養老除經營各自條線的業務外，同時亦為泛資產管理線條的投資平台。
 註 (10)：Starr Insurance Holdings, Inc. 持有太平史帶保險代理其餘之 49% 有效權益。

3.2 多元管治體系

中國太平「誠信，專業，價值」的價值觀建構企業管治架構，確保業務管理完善、遵守商業道德操守，以維護股東和各利益相關者之利益。中國太平董事會由十二位董事組成，包括四位執行董事、四位非執行董事及四位獨立非執行董事，符合監管要求和公司章程的規定。董事會負責擔任全面領導，並確保落實和維持有效的風險管理及內部監控，以保障公司及其股東的利益。為完善監督體系，自二零一三年起，中國太平於採納了董事會成員多元化政策，董事會成員不需受年齡、文化、教育背景、專業經驗、技能、知識、服務任期、性別及種族等限制。截至二零一七年，董事會的多元組成概覽如下：



任職

■ 執行董事	4 人
■ 非執行董事	4 人
■ 獨立非執行董事	4 人



服務任期 (年)

■ 0	1 人
■ 1-5	10 人
■ 超過 10 年	1 人



年齡

■ 46-50	1 人
■ 51-55	3 人
■ 56-60	5 人
■ 60 或以上	3 人



教育背景

■ 博士學位	6 人
■ 碩士學位	2 人
■ 學士學位	3 人
■ 其他	1 人



性別

■ 女	1 人
■ 男	11 人



專業經驗

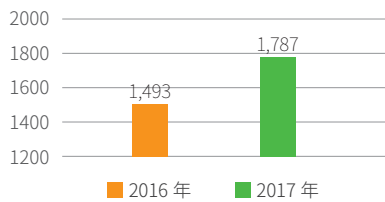
■ 銀行	5 人
■ 保險	1 人
■ 政府機關 / 監管機構	2 人
■ 中央銀行	2 人
■ 會計專業	1 人
■ 學者	1 人

註：資料截至 2017 年 12 月 31 日

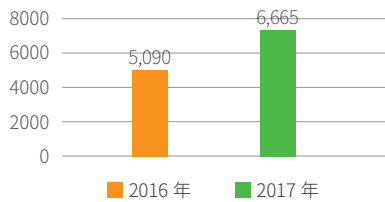
3.3 集團業務概覽

中國太平致力打造成為「最具特色和潛力的精品保險公司」。二零一七年，中國太平總保費收入 1,787 億港元，總資產和管理資產規模達 6,665 億港元和 11,256 億港元，實現自二零一五年來三年內核心業務發展指標持續跑贏大市，市場價值和品牌價值大幅提升，綜合實力顯著增強。集團總保費、總資產、管理資產年均增速分別為 17.0%、14.5%、20.2%，在主要同業中名列前茅。

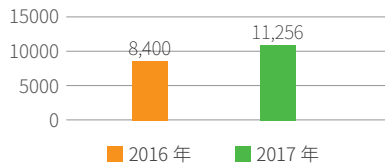
集團總保費及保單費收入 (億港元)



集團總資產 (億港元)



集團管理資產 (億港元)



太平人壽保險有限公司

太平人壽保險有限公司，簡稱「太平人壽」，是中國太平旗下的專業壽險公司。

「太平」品牌一九二九年創立於上海。一九五六年根據國家統一部署，專營境外業務。二零零一年重新進軍國內市場。二零零一年十一月，中國太平（時為「中國保險股份有限公司」）以太平人壽為經營主體，全面恢復經營國內人身保險業務，十二月五日，太平人壽正式開業。

二零一七年，公司年度保險保費收入突破千億元人民幣，總資產超過 3,900 億元人民幣，期末有效保險金額超過 58,000 億元人民幣，服務客戶總量超過 4,300 萬人次，累計向客戶支付理賠款和生存金總額超過 720 億元人民幣，充分發揮了商業保險作為社會保障體系支柱的職能。

作為中國太平戰略發展的主要力量，太平人壽依託中國太平綜合性、多元化經營平台，在個人代理、銀郵代理、電話銷售、網路銷售等渠道，提供涵蓋人壽、意外、健康、年金等多種類型的保險產品，為客戶提供周全的保險保障和一站式、一攬子金融理財服務。公司總部設在上海，註冊資本金 100.3 億元人民幣，目前已開設 37 家分公司和 1,100 餘家三、四級機構，服務網絡基本覆蓋全國。

官方網站：<http://life.cntaiping.com/>



太平財產保險有限公司

太平財產保險有限公司，簡稱「太平財險」，是中國保監會監管評級 A 級公司、標準普爾評級國際 A 級公司，經營歷史悠久，服務專業全面，管理先進規範，品牌形象良好，曾獲「中國十大最佳保險公司」「最具競爭力保險公司」等榮譽，長期以來受到廣大保險消費者和社會各界的廣泛好評與贊許。

二零一四年，太平財險完成「三年再造一個新太平」的戰略目標，實現了總保費、總資產、淨利潤較二零一一年翻番。二零一五年，太平財險掀開打造「最具特色和潛力的精品保險公司」新篇章。二零一七年，太平財險保費收入突破 220 億元人民幣，成為行業唯一連續六年跑贏大市且承保盈利的財險公司。

太平財險總部設在深圳，註冊資本金 50.7 億元人民幣，設有 31 家省級分公司、600 餘家三、四級機構，擁有 25,000 人的專業管理和業務精英隊伍，服務網絡覆蓋全國，服務能力優質高效。公司經營範圍涵蓋財產保險、責任保險、信用保險、農業保險、短期人身意外保險等全部非壽險領域。

官方網站：<http://caixian.cntaiping.com/>



太平養老保險股份有限公司

太平養老保險股份有限公司，簡稱「太平養老」，於二零零四年成立，是中國太平旗下專業經營養老金業務和員工福利保障業務的重要子公司，也是我國首批設立的專業養老保險公司之一。

太平養老的業務涵蓋各類事業單位的企業年金、職業年金、養老保障、資產管理等服務，員工福利保障業務涵蓋壽險、意外險、補充醫療、健康管理等服務。

二零一七年，公司緊緊圍繞「以精品戰略為引領，堅持穩中求進、創新發展、降本增效、嚴控風險」的戰略部署，依託集團公司平台着力打造養老資產管理和民生保障管理綜合服務提供商。

太平養老為客戶提供全方位的健康保障，在團體終身重疾、中高端醫療、長期護理保險產品、全球醫療保障服務等方面具有獨特的國際合作優勢，受到各界廣泛認同。

本年度，公司業務經營情況良好，在中國新會計準則下實現盈利 8,264 萬元人民幣；太平養老截至二零一七年底，本公司總資產 91.54 億元人民幣，償付能力充足率為 336%；養老金管理資產超過 1,300 億元人民幣，團險總規模超過 40 億元人民幣。

官方網站：<http://tppension.cntaiping.com/>



3.4 集團獎項榮譽

中國太平堅持貫徹「一個客戶，一個太平」的綜合經營模式和服務目標，持續為客戶提供有特色的精品服務及產品。歷年來，我們在推動集團業務在經濟效益持續增長之同時，我們在推動業界發展的努力亦廣受國內外權威機構的好評及不同機構的獎項肯定，本集團定當持續改進業務管理與品牌經營。

二零一七年，中國太平再次躋身世界品牌前 500 強，更打入前 400 強，排名較上年提升 51 位。此外，集團再次入選 BrandZ 最具價值中國品牌 100 強，位列中國保險品牌前五強，亦再次入選 Brand Finance「二零一七年全球最具價值保險品牌 100 強」，榜單排名增幅位列入選的國內 7 家保險公司之首。在「亞洲品牌 500 強排行榜」評選中，中國太平品牌價值首次突破人民幣千億元。本年度還榮獲《中國融資》最佳上市公司大獎，被人民日報社授予二零一七年度中國品牌獎，榮獲香港大公文匯傳媒集團最具投資潛力上市公司及最佳新媒體品牌傳播上市公司等獎項。



此外，集團憑藉雄厚的風險調整資本實力、良好的經營業績及本地產險市場鞏固的市場地位，中國太平（香港）連續六年獲得貝氏（AM Best）國際評級機構「A」評級。二零一七年 12 月 22 日，標準普爾評級公司維持中國太平（香港）長期保險公司財務實力評級及交易對手信用評級為「A」，大中華區評級為「cnAA+/-」，評級展望穩定。旗下有 11 家子公司亦獲得國際權威評級機構授予的「A 級」評級，是中國保險業獲得國際「A 級」評級最多的保險集團。

二零一七年中國太平及其子公司其他獲獎情況：

獲獎單位	已獲獎項項目	主辦 / 頒發機構
中國太平	最具投資潛力上市公司獎	香港大公文匯傳媒集團
中國太平	最佳新媒體品牌傳播上市公司獎	香港大公文匯傳媒集團
中國太平	保險品牌前五強	Interbrand 二零一七年度最佳中國品牌排行榜
中國太平	二零一七全球最具價值保險品牌 100 強	Brand Finance[品牌金融 (英國) 諮詢公司]
中國太平	綜合實力 100 強	二零一六年港股 100 強暨首屆香港上市公司發展論壇 (此為二零一七年內獲得之獎項)
中國太平	最具投資價值獎	二零一六年港股 100 強暨首屆香港上市公司發展論壇 (此為二零一七年內獲得之獎項)
太平財險	SARMRA - 得分高於行業平均水準	中國保監會
太平財險	中國市場競爭力十佳財險公司	中央財經大學中國精算研究院、保險學院主辦「第三屆中國保險市場發展圓桌論壇」
太平財險	金磚國家領導人廈門會晤高級贊助商	金磚國家領導人廈門會晤贊助單位及創作團隊頒證授牌儀式
太平財險	二零一七年度值得信賴保險公司	證券時報 - 二零一七年評選
太平財險	最佳產品獎	財視中國
太平財險	最佳渠道獎	財視中國
太平再保險	傑出再保險方案獎	二零一七年香港保險業大獎頒獎典禮
太平再保險 (中國)	SARMRA - 得分高於行業平均水準	保監會
太平再保險 (英國)	中國在英國企業增長最快 30 強 - 投英活力榜二零一七	中國日報與致同會計師事務所聯合舉辦 -- 「中國在英國最佳成長公司」
太平人壽	年度最佳壽險公司	金融時報 - 二零一七中國金融機構金牌榜·金龍獎
太平人壽	中國十佳年度影響力品牌	上海第一財經傳媒有限公司「二零一七年第一財經·RFP 中國理財精英頒獎典禮暨中國理財師大會」
太平人壽	年度保險品牌	澎湃新聞
太平人壽	卓越壽險品牌獎	證券之星
太平人壽	壽險品牌先鋒獎	投資者報
太平人壽	二零一七年度中國保險業創新方舟獎	證券時報 - 二零一七年評選
太平澳門	二零一七年度先進單位	澳門中聯辦 - 二零一七年度總結表彰大會
太平資產	二零一七年度影響力產業戰略投資機構 TOP10	華興資本 - 二零一七年 VC / PE 影響力投資榜單
太平資產	二零一七年度值得信賴保險資產管理公司	證券時報 - 二零一七年評選
太平資產	二零一七年度卓越保險投資團隊獎	證券時報 - 二零一七年評選
太平資產	卓越能效保險資管公司	二零一七中國保險風雲榜
太平資產	最佳保險資管獎	財視中國
太平資產	二零一七最佳保險資產管理公司	第十屆中國資產管理金貝獎

永續發展戰略

本集團一直致力做個有責任的企業公民，銳意為市場、工作環境、社區及大自然的永續發展貢獻力量。



14 4.1 社會責任組織體系

14 4.2 持份者參與

17 4.3 永續發展策略

4.1 社會責任組織體系

中國太平於本年度制定了《企業社會責任規範》，清晰敘述集團對環境、社會及管治的宗旨及管理方針，務求完善企業社會責任管理體系，並致力將永續發展策略涵蓋集團所有業務、產品與服務。我們希望透過建立高效率的營運模式，能更有效地善用並減少業務營運中消耗的能源

及其他資源。

同時，中國太平亦於本年度成立企業社會責任專責小組，落實及推進集團永續發展的相關工作。董事會負起監督環境、社會及管治風險的責任，帶領由集團執行總裁（CEO）及各主要部門代表組成的專責小組，評估及制訂本集團就環境、社會及管治的風險管理和內部監控系統，以提升集團企業社會責任的表現。

企業社會責任專責小組的主要職責如下：

1	2	3	4	5	6
評估及厘定集團有重大影響的環境、社會及管治風險	確保集團符合相關法律及監管要求，監察及應對企業社會責任議題	定期向董事會匯報企業社會責任項目落實情況	向董事會提出改善集團企業社會責任的相關建議	推動各部門執行企業社會責任政策	檢視及核准集團社會責任報告書

4.2 持份者參與

中國太平堅持以「有夢想、敢擔當、有激情、在狀態、有膽識、善創新」的價值觀推動業務發展，同時將企業社會責任視為整個發展戰略的要務，追求永續發展。我們相信這些價值觀是中國太平業務長遠取得成功之核心理念，而採取對社會和環境負責任的方式營運業務，亦是長遠致勝之道。

中國太平履行企業公民責任，將永續發展的理念融入集團使命與核心價值觀，與戰略導向相結合，自上而下滲透至整個組織。

在制訂集團的永續發展策略過程中，中國太平制定企業社會責任路線，透過進行重要性評估、與持份者溝通和制定重要性矩陣，積極提升集團在企業社會責任的貢獻。本集團企業社會責任之路線如下：



重要性評估

重要議題是指能夠反映公司業務對經濟、環境及社會造成重大影響或對持份者的評估及決定帶來實質影響之議題。在識別及評估重要議題時，我們按照全球報告倡議組織 (GRI) 的指引，初步識別反映集團旗下業務構成對內及對外影響的議題。

持份者參與

中國太平始終重視與持份者的溝通，並建立有效及高透明度的溝通機制。我們識別出來自不同界別的持份者，並採取開放和主動的態度，聆聽及了解他們關切的領域，從而厘定本報告應涵蓋的範疇。

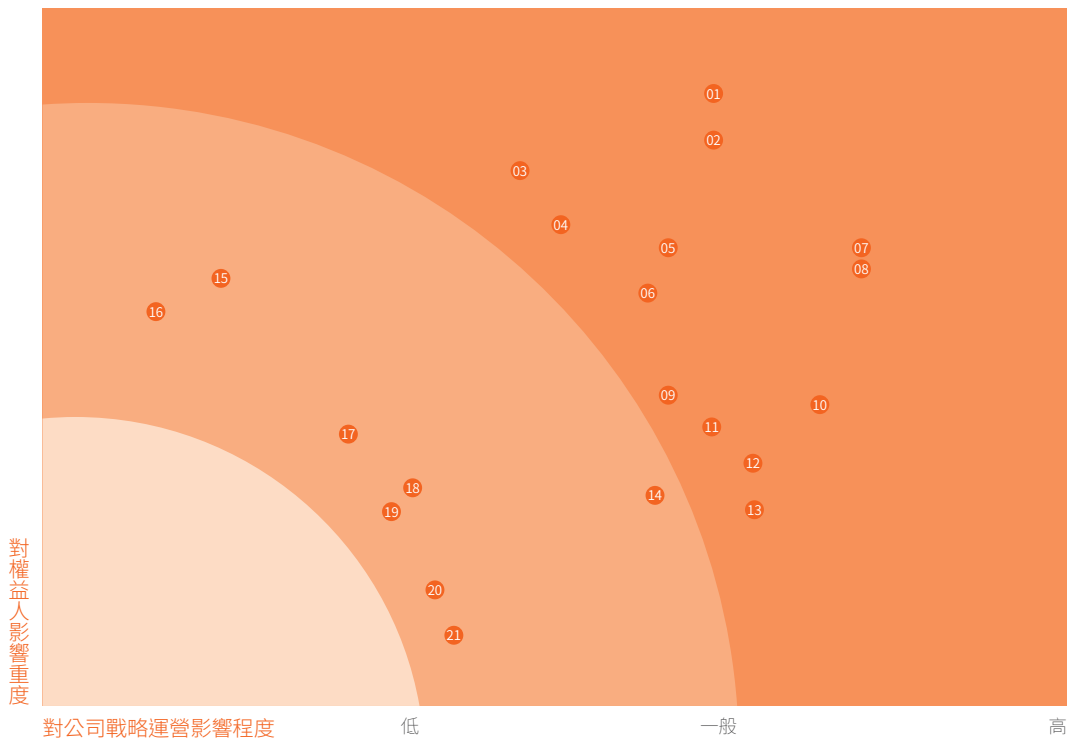
除常規溝通外，本集團在準備本報告的過程中，亦委託了第三方專業機構進行了持份者溝通工作，以了解他們對本集團永續發展表現的意見和評價，建立長遠及互信的關係。我們透過會議及問卷調查，邀請集團內部及外部的持份者（包括股東、董事會、管理層、客戶、僱員及合作夥伴等）進行諮詢工作。在諮詢過程中，持份者闡述我們的業務對業界及業務所在地區帶來的影響，以及他們對本集團未來在永續發展工作的期望。這不但有助我們評估不同永續發展議題對持份者而言的重要性，更幫助我們在本報告中更有針對性地披露相關信息。

主要持份者	主要溝通渠道	持份者重點關注議題
股東	股東周年大會與其他股東大會 中期報告與年報 企業通訊 業績公佈 股東參觀活動 投資者會議	良好投資回報 集團治理機制 有效風險管理 透明及時的信息披露
客戶	客戶滿意度調查和意見表 客戶諮詢小組 客戶服務中心 提升客戶忠誠度的活動 客戶關係經理探訪 日常營運／交流 網上服務平台、電話、郵箱	創新產品服務 優質保險服務 客戶權益保障
員工	員工意見調查 工作表現評核 會議面談 員工刊物 員工溝通大會 員工內聯網 特別諮詢委員會 義工活動	員工福利待遇 良好工作環境 職業安全健康
投資者	業績公佈 高級管理人員會議 會議面談	良好投資回報 集團治理穩妥 有效風險管理 對社會展示承擔
業務夥伴	報告 會議 講座	行業發展交流 推進跨界合作
政府／ 監管機構	會議 對公眾諮詢的書面回應 合規報告	集團守法合規 助力創新創業 支持實體經濟 參與公眾扶貧
社區／ 非政府團體	義工活動 捐獻 社區投資計劃 社區活動 研討會／講座／工作坊	綠色金融產品 踐行綠色運營 關注氣候變化
保險界同業	策略性合作項目 集團通告 戰略合作	協作行業共贏 支持推進合作
供應商	會議 供貨商／承辦商評估制度 實地視察	推進誠信互惠 支持公平採購

重要性矩陣

經過與內部及外部持份者溝通後，綜合既與集團業務高度相關，又被各持份者所看重的重要議題，確定中國太平企業社會責任重要性矩陣圖（詳見下圖）。由此，有助我們識別出企業社會責任工作中需要改進的領域，在年度報告中予以更全面、更透明、更具針對性的回應，持續提升報告品質。

中國太平 ESG 重大性議題分析



- | | | |
|-----------|----------|--------------|
| 01 服務品質 | 08 公司治理 | 15 業界發展 |
| 02 創新產品 | 09 職業安全 | 16 社會投資 |
| 03 社會保障 | 10 合法存用 | 17 綠色產品 / 服務 |
| 04 保障客戶權益 | 11 職業發展 | 18 人權及反歧視 |
| 05 公司內控 | 12 內部培訓 | 19 公司環保意識 |
| 06 責任保險 | 13 供應鏈管理 | 20 綠色金融 |
| 07 公司業績 | 14 薪酬福利 | 21 廢棄物管理 |

4.3 永續發展策略

為了於本報告中就重要議題作出更詳盡的披露，以提升報告品質及滿足持份者對本集團不斷加強永續發展表現的期望。我們將永續發展元素融入集團營運的每一環，並把永續發展策略主要總結為五大範疇，包括「集團責任治理」、「創造優質服務」、「員工關愛成長」，「共享綠色生態」及「共建和諧社會」。



共享綠色生態

目標：銳意為環境的永續發展貢獻力量，建設生態文明

實踐：

- 減少溫室氣體排放及天然資源耗用
- 減少製造廢棄物
- 鼓勵客戶和供應商實踐環保措施



20 5.1. 太平環保政策

21 5.2. 開展綠色金融

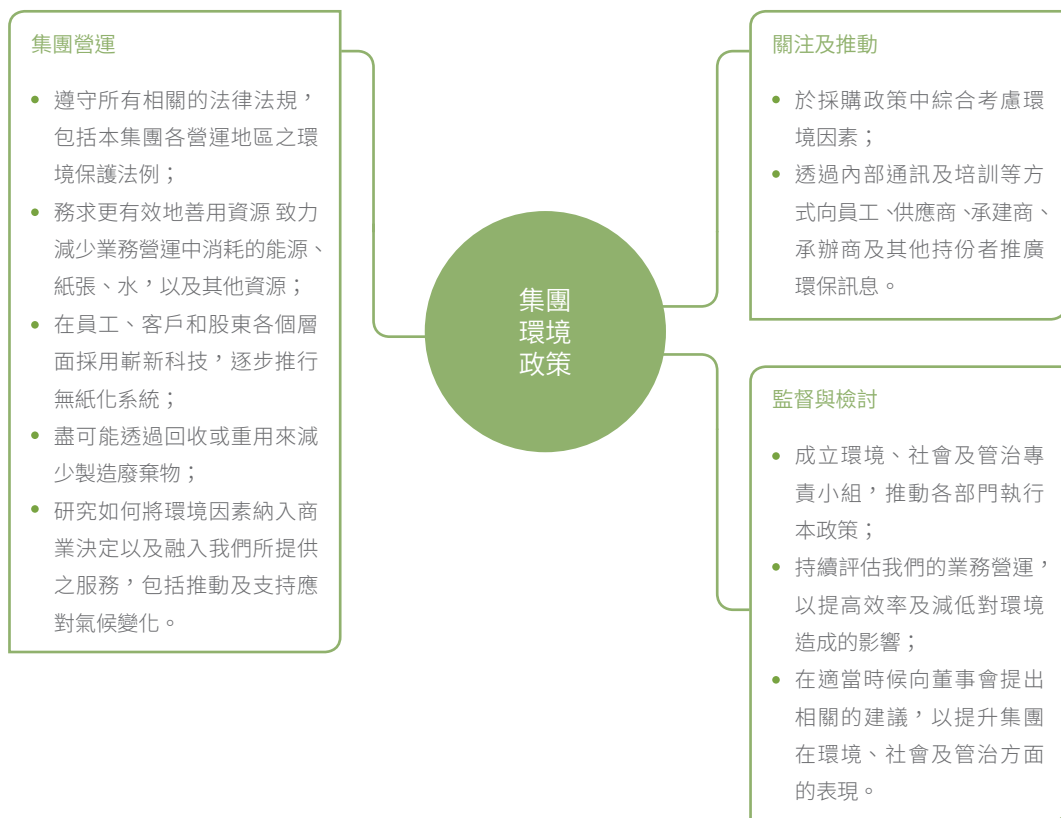
22 5.3. 發展綠色建築

24 5.4. 推進綠色營運

5.1 太平環保政策

中國太平秉持《黨的十九大報告》中提出的「建設生態文明是中華民族永續發展的千年大計」為目標，關注集團營運中對環境及天然資源的影響，積極應對全球氣候變化及生境變遷的挑戰。我們

亦嚴格遵守集團各營運地區之環保法律法規及其他相關要求，於本年度頒佈《集團環境政策》，致力提升集團整體的環保表現，達至永續發展，履行世界公民責任。



5.2 開展綠色金融

「我們要建設的現代化是人與自然和諧共生的現代化，既要創造更多物質財富和精神財富以滿足人民日益增長的美好生活需要，也要提供更多優質生態產品以滿足人民日益增長的優美生態環境需要。」

——《黨的十九大報告》

中國太平積極踐行綠色發展之路，對內大力提倡節能減排，還在對外執行綠色運營模式，開發綠色金融產品，投資綠色環保項目，積極履行央企責任，走涵蓋綠色發展方式和綠色生活方式的「中國之路」。

我們開展綠色保險的研發及進行深入的市場調研，針對性地推出符合企業需要的綠色保險。在另一方面，以綠色保險的深度開發，為企業提供風險管理諮詢建議，對企業進行風險防控。籍此由過去的經濟補償承擔者，更變成風險管理者，共同推進綠色責任系列保險業務的發展。

太平財險開發了環境污染責任保險，為江蘇、廣東、深圳、北京等地的污水廠、電廠、電渡行業，提供了超過 1,800 萬人民幣的保險保障。企業參加環境污染責任保險，一旦責任事故發生，由具有經濟補償能力的保險公司及時對受害方進行賠償。一方面，避免了企業因負擔不起而造成的破產等責任難以落實的情況；另一方面令受害者面臨以往污染事故民事過程「立案難、取證難、鑒定難、勝訴難」的「四難」困境。同時，我們亦有助企業日後建立有效的環境風險保障機制，避免環境污染責任事故再次發生。

投資綠色企業 積極開發可再生能源

二零一七年，太平資產管理有限公司成功開展了「青海產投供給側改革產業基金股權投資計劃」，為青海投入綠色發展和供給側改革領域的重點項目。太平資產投入資金於一間為青海省國資委下屬主要以水力、風力、太陽能、可再生能源等為經營範圍的綠色、清潔、環保型能源企業—青海省發展投資有限公司。太平資產積極開發該公司在錫鐵山的風力發電場項目，其風電場項目合計風電工程裝機容量為 99.5 兆瓦，發電量以覆蓋中國西北部地區為主，有效緩解中國西北地區城市居民、工農業用電問題，減少對傳統化石燃料的依賴，減少溫室氣體排放，促進中國西北地區經濟發展。

籌建香港綠色金融協會

中國太平人壽保險（香港）有限公司作為五家發起單位之一，計劃參與籌建香港綠色金融協會，在以下方面協助香港特別行政區政府開展工作：

- 推廣、宣傳綠色金融理念，加深市場對綠色金融認知，動員各界機構和人員參與綠色金融，通過會議、論壇、展覽等形式普及綠色金融知識；
- 結合香港特區政策，協助香港政府制定能夠相容內地和歐美現行標準的香港綠色金融體系標準，使香港在全球綠色金融體系中發揮更大作用；
- 密切配合香港特區政府，結合協會對綠色金融市場了解，為香港特區政府起草綠色金融相關政策的建議；
- 設計推出綠色金融相關產品，激勵有綠色投資理念的市場參與者在投融資、企業上市、綠色債券發行等方面受益；
- 與「一帶一路」戰略互相結合，推動香港綠色金融發展，吸引「一帶一路」綠色投資。

5.3 發展綠色建築

為配合「十九大報告」重點支持的發展綱要—「綠色發展和生活方式」，中國太平「堅定走生產發展、生活富裕、生態良好的文明發展道路」，以推動集團永續發展為戰略領域，組建了專門公司負責中國太平旗下的工程建設和物業經營管理，在建築設計中均注入了對節能減排之元素。

在建築設計方面，中國太平以國內外的權威綠色建築標準為設計依據，確保建築系統的先進性、經濟性、節能性和環保性能。以下為本集團在建築節能科技上所獲的環保認證：



北京廣安金融中心

地點：北京市驢馬市大街
環保認證：已取得設計 LEED 金級預認證



南寧太平金融大廈

地點：南寧五象新區
環保認證：已取得綠色建築二星級設計標識，并將於建成後申請運營標識



北京京匯大廈

地點：北京市朝陽區
建國路乙 118 號
環保認證：已取得運營 LEED 金級認證



深圳太平金融大廈

地點：深圳市福田區
益田路 6001 號
環保認證：已取得二星級綠色建築標識證書和深圳市綠色建築



蘇州太平金融大廈

地點：蘇州工業園區
環保認證：正在申請綠色建築二星設計標識



深圳太平金融大廈—「會呼吸的樓」

太平投資控股有限公司發展的深圳太平金融大廈項目為全國最高的 228 米無核心筒型鋼混凝土建築，擁有全球罕見的 400 平方米中庭天幕，天然光可從天際直射大堂。大廈採用中空 Low-E 玻璃高效節能圍護結構、動態內部採光通風天井、建築構件外遮陽、自然通風器、高效照明和控制、高效節能冷水機組、空氣品質監控系統、節水器具與設備、屋頂花園等二十餘項綠色節能技術，從方案策劃、設計、施工、運營管理等全週期貫徹綠色環保的理念。經過嚴格的評審及複驗後，本項目於本年度獲頒發國家「二星級綠色建築標識證書」和「深圳市綠色建築建成後認證—金級」雙認證，也是深圳市綠色建築協會首個國家和深圳運營階段標識項目，成為深圳市中心區實際投入運營的綠色和生態超高層甲級寫字樓之一。



5.4 推進綠色營運

中國太平將繼續秉承綠色發展理念，積極回應國家戰略，履行央企責任擔當，做生態文明的踐行者和推動者。中國太平將繼續完善內部環境管治機制、大力推動環境責任險的普及、加大對綠色產業的投資、將環保因素放在投資決策的優先位置。

5.4.1 踐行低碳運營

全球氣候變化使極端氣候越來越頻繁，全球環境、物種與人類來到一個臨界點。為正視此嚴峻的全球議題，在二零一五年底，聯合國氣候變化大會在巴黎達成旨在控制全球變暖的最終協議—《巴黎協議》，向全球傳遞出實現綠色低碳、氣候適應型和永續發展的強有力積極信號。作為全球 195 個締約國之一的中國，需按照協定於本世紀內把全球平均氣溫上升幅度控制在 2 攝氏度以內，在此基礎上再做出升幅小於 1.5 攝氏度的努力。

為配合國家履行《巴黎協議》的責任，中國太平致力「建立健全綠色低碳迴圈發展的經濟體系」，冀望能遏阻全球暖化之趨勢。我們根據由世界資源研究所與世界可持續發展工商理事會開發的《溫室氣體盤查議定書》及國際標準化組織訂定的 ISO14064-1，為集團中國境內子公司總部進行首次溫室氣體排放盤查，報告期內的溫室氣體排放概要如下：

總溫室氣體排放量

16,478.42 公噸

範圍 1 直接溫室氣體排放



二氧化碳當量

821.42 公噸

百分比 4.98%

範圍 1 直接溫室氣體減除



二氧化碳當量

0.35 公噸

百分比 0.00%

範圍 2 使用能源間接引致的溫室氣體排放



二氧化碳當量

15,189.96 公噸

百分比 92.18%

範圍 3 其他間接溫室氣體排放



二氧化碳當量

467.39 公噸

百分比 2.84%

範圍 1：集團擁有及控制的來源所產生的直接溫室氣體排放。

範圍 2：發電、供熱和製冷或者集團向外購買的蒸汽所間接引致的溫室氣體排放。

範圍 3：排放包括 非由集團擁有或直接控制，但與集團業務活動有關的來源所間接產生的溫室氣體排放。

經盤查後，我們的溫室氣體排放可分為直接排放（範圍 1）及間接排放（範圍 2 及範圍 3）。各範圍的溫室氣體排放分別來自集團名下的車輛使用之燃油（範圍 1）、在營運時的電力消耗（範圍 2）、生活用水及廢物堆填等（範圍 3）。

直接溫室氣體排放（範圍 1）

本集團的直接溫室氣體排放來自屬流動燃燒源的集團車輛，及屬固定燃燒源的鍋爐。車輛行駛時及燃燒化石燃料會釋出二氧化碳、甲烷和氧化亞氮排放。在報告期內，本集團共耗用了 177.08 公噸汽油、0.5 公噸燃油、0.2 公噸液化石油氣及 12,180 單位的煤氣作為煮食用途，163.3 公斤的製冷劑，相等於 821.42 公噸二氧化碳當量，佔整體溫室氣體排放量的 4.98%。

直接溫室氣體減除（範圍 1）

種植樹木有助減除大氣中的溫室氣體是由於樹木生長時會將二氧化碳同化成植物組織。於報告期內，本集團共減除 0.35 公噸二氧化碳當量。

使用能源間接引致的溫室氣體排放（範圍 2）

本集團最大部份的溫室氣體排放主要來自範圍 2—因外購電力所間接引致的溫室氣體排放，佔整體的 92.18%。於報告期內，本集團的電力消耗為 24,235.31 千瓦時，相當於 15,189.96 公噸二氧化碳當量，平均每平方米樓面面積總耗電為 6.31 千瓦時。

其他間接溫室氣體排放（範圍 3）

本集團範圍 3 的總溫室氣體排放為 467.39 公噸二氧化碳當量，佔整體溫室氣體排放量的 2.84%，其來源主要包括水源消耗、耗紙量及員工乘坐航空時燃燒導致釋出的溫室氣體。於報告期內，本集團的水源消耗為 130,980.17 立方米。



5.4.2 堅持綠色辦公

中國太平透過梳理溫室氣體排放情況，嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》及《「十三五」節能減排綜合工作方案》等法律法規，積極制定減少溫室氣體排放及改善能源效益的措施，踐行綠色發展之路。對於主要機關辦公大樓及辦公職場，我們構建節能環保的管理方式，為生態文明建設貢獻力量。

淘汰低效照明產品



- 採用高能源效益的燈具
- 辦公室劃分為多個不同照明區域，在不同照明區域設立可獨立控制的照明開關

提升室內空氣質素



- 本年度，中國太平大廈獲發香港環境保護署「良好級」室內空氣質素檢定證書

嚴格空調和供熱流量控制



- 設定空調系統最低溫度為 25.5 攝氏度
- 所有空調均自動控制溫度、啟停時間

鼓勵惜水節水



- 定期進行隱蔽水管滲漏測試及檢查滿瀉的水缸
- 使用具有節水標籤的廁具

細化垃圾分檢處理



- 與電子公司合作，將老舊的電腦或其他電子廢物回收以迴圈利用
- 使用可迴圈再造的碳粉盒及墨水匣

推廣無紙化辦公



- 使用電子辦公系統 (OA System) 取代以紙張記錄為主的辦公室行政系統
- 把電腦及印表機默認為雙面列印及省墨模式

節約能源

為堅持「節約資源和保護環境的基本國策」，我們先從照明系統著手，在辦公室劃分了多個不同照明區域，在不同照明區域設立可獨立控制的照明開關，鼓勵員工在下班、離開座位、出外工作或午飯時可更靈活地關掉不必要之照明系統。我們亦會定期檢查辦公室內不同位置的光度，在高於需求亮度的地方刪減燈管數目，以減少能源消耗。刪減之燈管將會迴圈再用，替代耗損之燈管，避免產生廢棄物。

廢棄物管理

- 1) 源頭減廢
 - 在採購辦公室文具用品前，我們會先評估物料用量，避免存貨過多。
 - 在採購時亦會優先購買可迴圈再用或補充裝的產品，減少使用一次性及不可回收的產品。
- 2) 重複利用
 - 鼓勵員工重複使用信封、活頁夾等文儀用品。
 - 使用替換筆芯以重複利用筆桿，減少廢棄物之數量及體積。
- 3) 廢棄物回收處理再利用
 - 辦公室廢棄物如涉及客戶的個人資料，均按照集團政策在碎紙處理後，交由專門的服務供應商，確保能妥善處理。
 - 非機密檔，經集體回收後，會把所有廢棄紙張送往廢紙回收公司進行迴圈處理。
 - 參與「電腦再生計劃」，將老舊的電腦及周邊產品捐贈給非牟利團體，使電子廢物可以迴圈利用，減低對堆填區之負擔，亦可幫助社會上有需要人士。

無紙化辦公

本集團一向認可鼓勵客戶出具電子帳單，推行無紙化帳單，節約用紙，施行環保辦公。太平財險回應集團號召，踐行央企社會責任，積極使用無紙化辦公工具。在日常辦公過程中，積極配合保監會及車險部推行電子保單。我們已成功在北京地區全面推行電子保單，深圳地區也已完成系統測試，待保監會通知後即可全面實施。我們亦積極配合稅務局及財務部推行電子發票，在集團範圍內配置了電子發票列印設備。在初步接觸客戶，提供公司資料時已採用電子資料，在業務交流時儘量採用無紙化郵件辦公。

5.4.3 培養綠色員工

中國太平秉持良好企業公民的精神，積極參與及推行各類社區活動，對環境保護貢獻不遺餘力，致力建設一個更綠色和永續發展的社區。我們一向積極開展面向員工的環保宣傳活動，通過傳遞綠色環保理念，帶動員工共同實踐環境保護。集

團宣導員工以公共大眾運輸取代私家車的綠色出行方式上下班，努力「做個有責任的企業公民，銳意為市場、工作環境、社區及環境的永續發展貢獻力量」。

太平愛心林

環境保護是「太平人壽客戶服務節」所關注的重要公益主題之一，早在二零一二年起，集團旗下太平人壽、太平財險等在江西、黑龍江、山西、北京等二十多個省區市機構廣泛開展「太平愛心林」公益植樹活動。活動受到客戶及員工的推崇歡迎，更有客戶帶同家庭成員參與其中，令是次活動不但能環境帶來多一點「綠」，更能讓孩子們在參與的過程中，從小培養關注生態及提高環保意識。員工亦能在活動中增進了員工之間的互動交流，有助集團打造「團結高效」的員工隊伍。



創造優質服務

目標： 堅持貫徹「一個客戶，一個太平」，為客戶創造最優質，最貼心的服務

實踐：

- 始終踐行「精品戰略」
- 提供多元服務渠道
- 改善客戶服務體驗
- 拓展創新業務



35	6.5. 尊重知識產權
34	6.4. 處理客戶意見
34	6.3. 保障客戶資料
32	6.2. 拓展創新業務
30	6.1. 踐行精品戰略

6.1 踐行精品戰略

中國太平堅定貫徹「一個客戶，一個太平」的理念，始終踐行「精品戰略」，為客戶創造最優質、最貼心的服務。在「乘勢而上、加速創新，持續推動價值成長」的主基調下，不斷尋求業務模式、產品功能、渠道開拓等方面的創新發展，為客戶提供優質及專業的服務，回應不同客戶群，多層次全方位的需要。

提供多元服務渠道

二零一七年，中國太平以「科技化」、「智能化」為創新發展的新目標。在當前保險市場競爭日趨激烈的形勢下，我們堅持踐行中國太平「精品」戰略，在「大破大立」的時代浪潮中把握機會，持續建設與市場競爭相適應的「創新文化」，向市場提供符合時代、滿足消費者需求的多元經營模式。

我們致力拓寬服務渠道，服務更多不同的客戶群，在眾多服務渠道中結合互聯網和人工智慧

技術，提高智能化服務水準，力爭為客戶帶來卓越的用戶體驗。

全國統一客服熱線：為客戶提供 24 小時客戶服務諮詢和投訴等服務，實現全天候提供快速便捷的問題解決方案。

短信服務：及時為客戶提供查詢類、諮詢類、定制類服務短信，為客戶提供便利、快捷、專業、優質的多樣化服務項目。

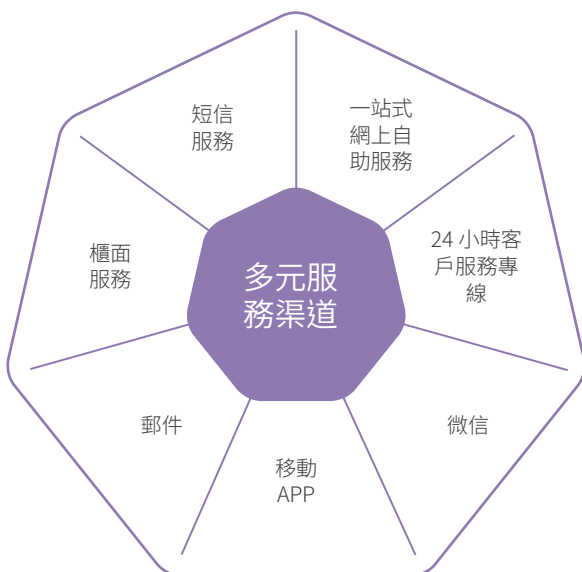
中國太平網頁：提供多重自助服務功能讓人倍感便捷，保單查詢、變更、理賠、繳費等服務一應俱全，為客戶提供好像「保險超市」的「一站式」服務。

「隨著互聯網浪潮的興起，人工智慧技術正飛速發展，悄然推動著各個行業的變革。」中國太平作為國內壽險行業的排頭兵、領頭羊，正身體力行地開發出更具場景化、更有科技感的智慧保險產品與服務，讓保險科技的應用更精準地滿足客戶日益增長的保障需求，讓保險更加「保險」。

除了在傳統渠道，中國太平大力開發電子渠道，以微信、移動 APP 等渠道提升保險理賠服務。

◎ 太平人壽打造的「理賠通」移動理賠服務平台等移動應用項目，在提升理賠服務品質的同時，更提升理賠服務時效；

◎ 太平人壽快速構建移動互聯網保險平台「太平保寶」微信公眾號及 APP，順勢推出包括「超 E 保」在內的多款保險產品，使太平人壽基於互聯網保險科技應用需求而打造的新行銷模式成功落地；





▲ 武漢數據中心。

武漢數據中心

目前武漢數據中心整體運行平穩，順利通過了中國品質檢測中心加強級 (A 級) 數據中心認證以及 ITSS 國標 CB-33136 數據中心運維成熟度四級認證，意味著集團數據中心的基礎設施建設和運維管理成熟度已達到國內先進水準。

全面做好信息系統建設

二零一七年，集團四百多人的 IT 團隊克服重重困難，出色完成了兩百多個信息系統的優化與日常運維，順利完成私有雲一期、集團另類投資、MIS、預算編制等系統建設，滿足集團在經營管理各方面的需要。

持續提升 IT 基礎管理水準

建立「成熟功能參數化、創新需求敏捷化」之開發機制，充分利用自動化工具和第三方資源加強開發品質管理，更好滿足用戶差異化服務需求。完成集團 IT 應用全流程品質諮詢項目，為後續品質改進奠定基礎。

6.2 拓展創新業務

中國太平秉承精品戰略的精神，向各層面的客戶群提供更多創新及多元化的產品，以回應經濟發展下，小康社會對於健康服務的需求。

以下四款保險產品獲得由《保險文化》雜誌社主辦的第十屆中國保險文化與品牌創新論壇暨第十二屆中國保險創新大獎頒發的“最佳健康保險產品”、“最佳理財保險產品”、“最具投資價值保險品牌”等多個獎項。

此外，太平人壽基於客戶分級，建立了囊括面向

<p>太平人壽</p> <p>積極推進「瘦核心」改造，完成立保通架構升級，平台性能從支持 2 萬業務員同時線上、1 小時出 10 萬單，提升到支持 10 萬業務員同時線上、10 分鐘出 10 萬單。按時完成 41 款壽險產品升級換代，全力推進代理人自助上崗等系統建設，為業務快速發展提供了有力支持。</p>	<p>太平財險</p> <p>積極配合太財推進與螞蟻金服、去哪網車險等互聯網平台的合作。持續優化 H5 系統，移動端 H5 成為投保的主流通道。優化非車產品對接上線機制，非車產品工廠發佈週期縮短到小時級。MIS 系統實現數據秒級刷新、千萬級自助分析，為提高財險經營管理水準奠定了堅實基礎。</p>	<p>太平養老</p> <p>職域行銷和「職域通」系統平台一二期功能按計劃上線，有效支持了前端行銷模式創新。積極推進個稅遞延養老、長期護理等新項目實施，助推太平養老多元化發展。</p>	<p>太平金服</p> <p>全力支持太平金服業務轉型，完成行銷活動平台、網銷客服等重大系統升級，實現從前端獲客到業務轉化的全流程跟蹤管理。</p>
--	---	---	---



▲ 湖北恩施茶園。

太平財險又協助貸款企業和農戶因發生災害損失出現違約風險時，因受資產構成單一、有效擔保物範圍狹窄等因素影響，普遍存在貸款難的問題。同時，亦免除貧困農戶之保費，解決面臨缺乏前期設備、資金投入高等最大難題。

6.3 保障客戶資料

中國太平高度重視信息安全及客戶私隱的保障，以最嚴謹的準則加強集團信息化建設及保障客戶資料。我們依據中國保險監督管理委員會（以下簡稱保監會）《保險公司信息化建設管理指引》及《信息系統安全管理要求》的相關要求和標準，訂立了《中國太平保險集團客戶信息管理合規指引》及《中國太平保險集團境內保險類客戶信息安全管理制度》，以完善集團信息安全制度體系及信息系統的防護能力。

本集團嚴格遵守國家有關法律法規和香港《個人資料（私隱）條例》，頒佈了《數據許可權管理規範》，規範管理各類數據使用流程、列明

關於客戶資料的收集、使用客戶資料的目的、披露客戶資料的限制，及保存客戶資料的方法，防止信息洩露，全面保障客戶資料及私隱。

為了規範和有效控制中國太平保險集團共享服務中心（以下簡稱「中心」）信息化資產管理工作，保證信息化資產的安全完整充分發揮管理效能，現依據《中國太平保險集團信息化資產管理規定》及《太平共享金融服務（上海）有限公司信息化資產實物管理辦法》制定中心信息資產管理規範。

我們亦規定由運營管理中心負責對客戶在集團承保、保全、理賠及客戶服務等業務處理及服務環節中的檔案管理工作進行監督和檢查。我們對所有客戶的個人資料均有有保密職責，嚴禁員工未經客戶許可擅自對外洩露資料。我們亦會指導僱員對客戶及商業夥伴所提供的一切機密或特殊數據的保密負責。在未征得其同意前，不能向第三者洩露或公開有關資料。

6.4 處理客戶意見

本集團十分重視客戶意見，設立多個渠道聆聽客戶的聲音，把所有意見視為服務改善的機會，致力使客戶滿意及保障他們的權益，促使業務健康發展。

二零一七年，太平財險深入貫徹「保險業姓保」的指導方針，推進監管理念及行業核心價值觀建設，強化消費者權益保護工作。我們亦加強保險信用體系建設，重點推進產品開發、保險銷售誠信、保險服務及資金運用誠信建設。

集團責任治理

目標： 秉持「防風險、穩增長」的原則，穩健審慎地推進集團
戰略目標

實踐：

- 建立「統一框架、分級管理」的風險管理組織體系建設
- 制定《防止賄賂守則》
- 執行《資訊保安政策》
- 制定處理投訴之標準程序
- 完善集團採購政策及原則



38 7.1. 防風險穩增長

40 7.2. 恪守商業道德

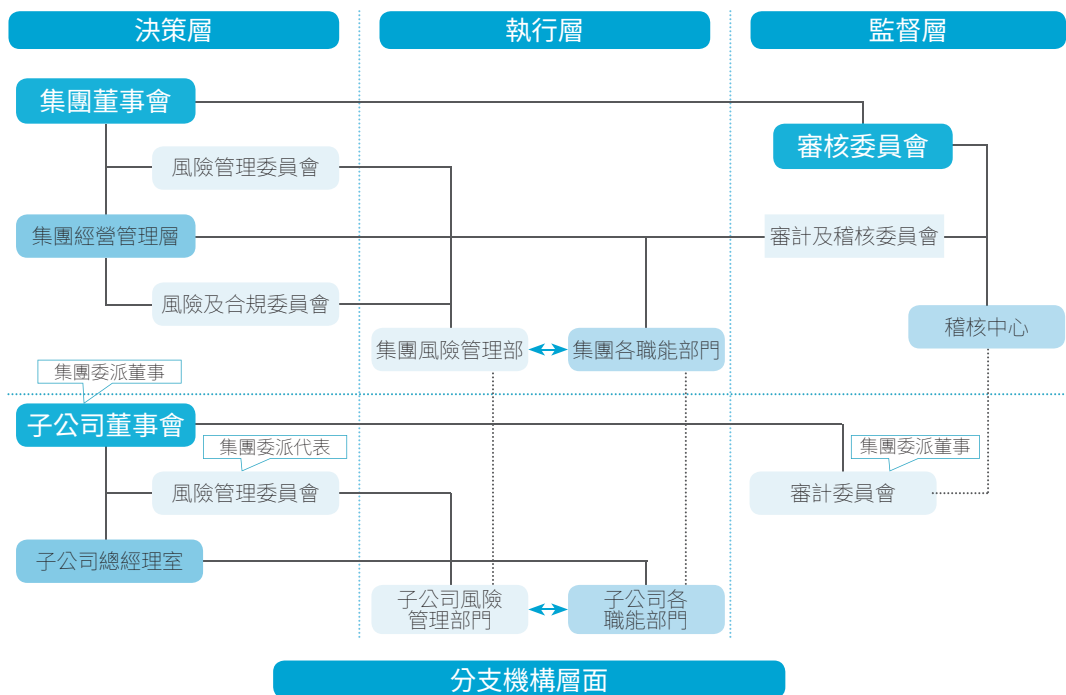
7.1 防風險穩增長

在積極拓展新業務、新模式，全力推進特色經營的同時，秉持「防風險、穩增長」的原則，強調主動經營與管理風險，穩健審慎地推進集團戰略目標的實現。

我們按照全面風險管理及「統一框架、分級管理」的內部管理需要，推進風險管理組織體系建設。目前集團公司及境內外主要子公司均已按照監管機構要求，建立起規範化的風險管理組織體系，如下圖：

本集團風險戰略目標包括：

- 平衡整體風險與收益，實現集團戰略目標
- 高效調配資源，緊密結合風險管理與業務發展戰略
- 提高透明度，保證業務和財務信息的及時性、準確性和真實性
- 保障集團公司及各子公司持續穩健發展



集團建立起較科學、規範的風險管理組織體系，一切決策均由董事會負最終責任，風險管理委員會為董事會的決策提供支持後，決策會由經營層直接管理和執行，通過風險及合規委員再三確認，由風險管理部門牽頭組織，各職能部門各司其職，全體員工共同參與。整個風險管理組織體系由董事會審核委員會、審計及稽核委員會和稽核中心負責監督。

二零一七年，為進一步提高集團風險管理專業化水準，更好地發揮集團全面風險管理第二道防線的職能，集團撤銷風險管理及合規部，分設風險管理部和法

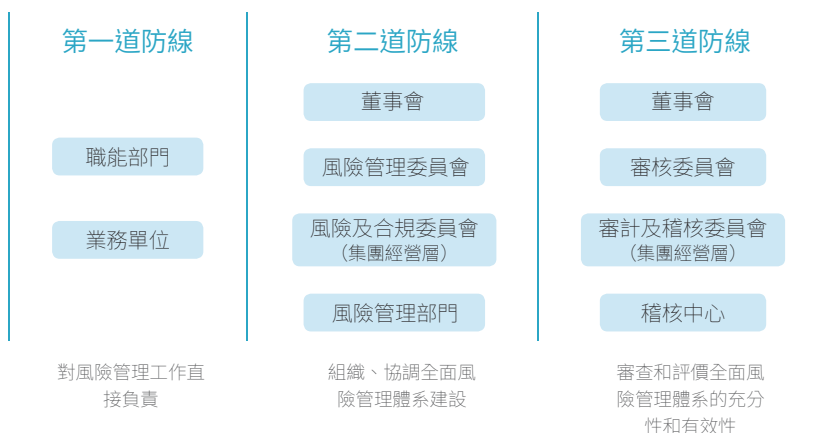
律合規部，其中，風險管理部繼續負責全面風險管理體系建設，承擔集團風險防控工作小組辦公室職責，統籌組織協調集團及子公司風險管理工作。

二零一七年度，中國太平把以下七大類風險定為風險指標，並將每個風險限額指標對應到具體的子公司及職能部門。由集團公司之風險管理部統籌及協調整體風險管理工作，負責監測集團風險狀況，及時匯總，向董事會風險管理委員會、經營層風險及合規委員會報告。集團公司

各職能部門負責各自職能範圍內的風險識別、監測和報告。並由集團稽核中心協助董事會審核委員會、經營層審計及稽核委員會對全面風險管理框架及其實施過程進行監控、評估、檢查和報告，並提出改善建議。

7.1.1 「三道防線」體系

集團子公司及集團境內外主要公司建立以風險管理為中心的「三道防線」體系（見下圖），明確三道防線職責、建立風險偏好、風險容忍度及風險控制目標。第一道防線由各職能部門和業務單位組成，對風險管理工作直接負責。第二道防線由董事會風險管理委員會、經營層風險及合規委員會、風險管理部門組成，負責制定全面風險管理體系



方案，組織、協調全面風險管理體系建設。第三道防線由董事會審核委員會、經營層審計及稽核委員會、集團稽核中心組成，負責審查和評價全面風險管理體系的充分性和有效性。

在每季度結束後，各子公司職能部門需向集團風險管理部門報告風險偏好體系的執行情況及應對風險事件的措施。這有助進一步健全各子公司的風險偏好體系之監控、預警、報告及應對流程，加強風險管理與業務發展戰略及日常經營的緊密結合。各子公司均會執行內部自查合規風險情況，包括保險仲介人登記及除牌合規風險檢查、反洗錢及財務需求分析合規風險檢查。

7.1.2 防止賄賂及金融犯罪守則

本集團奉行反腐倡廉建設作為其核心價值經營業務活動。為恪守此承諾，要求全體員工在與客戶、供應商等外部合作夥伴進行業務往來時，體現誠信的價值觀，防止僱員涉及收受利益、貪污或賄賂等不合法的行為。

為宣導誠信正直的企業文化及營造反舞弊之工作環境，我們定期組織全體員工及代理人參與之反舞弊培訓，包括《專業道德及防貪研討會》、《個人資料（私隱）及直接促銷活動》和《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集（金融機構）條例和相關監管要求》培訓，以進一步加強了引導公司全員合規文化建設。本年度，集團沒有任何賄賂及金融犯罪的訴訟案件。

7.2 恪守商業道德

在業務快速發展中，中國太平以「積極進取、穩健審慎」的態度面對業務經營可能帶來的各類風險。

7.2.1 打擊洗錢及恐怖分子資金籌集

中國太平奉行反腐倡廉建設，嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》、香港《打擊洗錢條例》、《販毒（追討得益）條例》、《有組織及嚴重罪行條例》和《聯合國（反恐怖主義措施）條例》等相關法律及法規。按照聯交所證券上市規則《企業管治守則》、《金融機構洗錢和恐怖融資風險評估及客戶分類管理指引》、集團已制定《客戶洗錢及恐怖融資風險評估及分類管理規定》及《反洗錢管理規定》，預防洗錢和恐怖融資活動，扎實推進集團所屬各公司反洗錢內控制度的有效執行。

集團及子公司年內舉辦多次內部培訓，向員工講解《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集（金融機構）條例》、《妥善處理客戶個人資料：給保險業界的指引》，為員工進行《香港個人資料私隱專員公署人員有關個人資料私隱數據保護及直銷培訓》及《反貪培訓課程》，讓員工掌握監管機構頒佈的法律法規。本年度，集團並沒有任何洗錢及恐怖分子資金之案件。

7.2.2 創新反腐倡廉建設

我們通過事前廉政教育、事中制度建設、時候稽核監察的體系化反腐倡廉建設，真正實現主觀上“不敢腐敗”，客觀上不能腐敗的良好效果。

2017年，我們持續深入開展廉政教育活動，加強廣大幹部職工廉政思想教育。充分利用郵件、晨會、微信等宣傳平台，開展系統性、持續行的廉政教育，廉政教育活動覆蓋率100%。我們意“零容忍”的態度嚴肅查處各類違法違紀違規行為，並對典型案例進行通報曝光，加強反腐敗和反商業賄賂實效。我們在保護員工投訴舉報權益方面，設立專門處理機構，開通了廉政信訪舉報郵箱、電話、傳真等多種渠道，由專人負責處理，確保員工舉報渠道暢通。

7.2.3 供應商管理

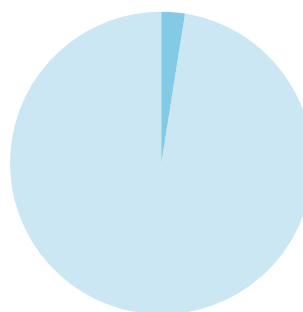
為防範採購行為帶來的環境及社會風險，提高採購效率，合理降低採購成本，集團制定《中國太平保險集團採購管理規定》，以提升供應商的履責意識。

中國太平十分重視供應商管理，集

團實行「集中管理、分級授權、有效內控、保障服務」的管理體制，積極展開供應商社會責任評估，以影響及提升供應商責任意識。

集團依據國家相關規定要求，確定集中採購範圍，包括貨物、服務及工程三大類。

在選擇供應商時，我們除了評估其產品或服務的質素、商譽、及成本等因素外，我們亦重視供應商對有否遵守法例與監管守則及對環境及社會責任作出的承諾，致力與供應商共同打造永續供應鏈。



全集團供應商數量為
5,638 家

■ 境內公司 **5,506** 家
■ 境外公司 **132** 家

員工關愛成長

目標：堅持「人才是第一資源」，不斷優化人才隊伍結構

- 實踐：
- 建立科學設定的薪酬績效體系
 - 優化員工福利措施
 - 構建員工多通道發展
 - 建立良好培訓體系
 - 重視員工身心與家庭健康



44 8.1 人才是第一資源

45 8.2 公平引才機制

46 8.3 保障員工權益

47 8.4 促進健康職場

48 8.5 培育「夢之隊」

8.1 人才是第一資源

中國太平全面落實黨的十九大精神，堅持「人才是第一資源」的理念，以服務集團精品戰略為先導，以「專業化、市場化、國際化」人才隊伍建設為目標，科學規劃、深化改革、重點突破、整體推進，不斷優化人才隊伍結構。我們著力提高人才能力素質，創新人才發展機制，統籌推進各類人才隊伍建設，不斷提高中國太平人才的核心競爭優勢，努力培養和造就一支與「精品」戰略相配套、與經營管理相協調、素質優良、具備國際競爭力的精品人才隊伍。



有系統地增強員工對本職工作的能力及對企業文化的了解，提升員工素質，發揮其潛在能力，建立良好人際關係，進而發揚本集團的企業精神，以突出“6”支隊伍。

我們在《人才發展規劃》中，通過“1688”的人才工作思路，提出“1”個目標—實現精品戰略的人才發展目標。

以下“8”項重點人才工程，我們集中精力打造以保險為主體，涵蓋綜合金融、跨境金融、互聯網金融的領軍人才團隊，希望努力做到內勤

人員在年齡、學歷、專業職稱、從業經歷等方面位於同業前列，實現“太平夢”，打造“夢之隊”。

重點人才工程	2020 年總體目標
(一) 綜合金融經營管理人才「十百千」工程	培養一批具有戰略思維和國際視野的綜合金融領軍人才及具創新變革能力的複合型高級管理人員。
(二) 國際化高端人才「雄鷹工程」	實現培養熟悉國際規則和具備實戰經驗的國際化高級經營管理人才。
(三) 互聯網金融人才「鳳凰工程」	建成一支能有效支持集團「智慧保險」和「網路金融」戰略實施的互聯網金融人才隊伍。
(四) 投資精英人才「珠峰工程」	打造涵蓋證券投資、另類投資、財富管理、金融租賃等多領域的高層次專業投資團隊，塑造「超越自我、勇攀高峰」的投資精英文化。
(五) 行銷精英「百人百萬 C」工程	培養一批高端市場首肯、業務品質精良、「百萬 C 精英」的精品高端代理人。
(六) 運營及職能類專業人才隊伍「321」工程	機制健全的運營及職能類專業人才管理體系，建設一支人才總量適當、結構合理的專業人才隊伍。
(七) 高潛質後備幹部培養工程	建設一支素養優良、潛質出眾、結構合理的後備幹部隊伍，形成完善的上下聯動、動態調整機制，實現後備幹部的全員輪訓。



同時，我們亦致力完善“8”個機制以優化人才的设计體系。

8.2 公平引才機制

中國太平擁有超過 47 萬名員工和代理，時刻秉持「機制引才、制度用才、環境留才、培訓育才」的用人理念，為員工提供具競爭力的薪酬、及廣闊的舞台發展職業生涯。我們特意編訂《本部人員配置及引進管理辦法》，列明招聘人才引進計劃、錄用流程、績效評價等相關管理辦法。

我們高度重視人才發展工作，致力為全體員工提供平等機會、非歧視和多元化的工作環境。我們嚴格遵守國家《勞動法》、《勞動合同法》、《未成年入保護法》、《禁止使用童工規定》等相關勞動法律法規，堅持以公開透明原則僱傭，建立公開、透明，避免暗箱操作的人才引進制度。人力資源部制定一系列嚴格的資格審查、筆試、面試、審批等程序，以任人唯賢為原則，從個人品格、素質、創新工作經驗、發展潛能、人崗匹配度等

各方面進行全方位綜合性考察，按照先德後才、德才兼備的標準選拔人才，確保不會受性別、婚姻狀況、家庭狀況或殘疾等問題影響，僱傭程序嚴格禁止一切就業歧視或強迫勞動行為，確保杜絕僱用童工。

為充分貫徹集團創新驅動發展戰略，積極吸收創新工作的優秀經驗，特製定《集團創新人才引進管理辦法》，以進一步充實創新人才隊伍，加強外部創新人才的引進力度，以推動集團創新工作的縱深發展。

員工僱傭概況

在集團的堅強領導下，人才發展奠定了良好基礎。中國太平目前已擁有一支初具規模、綜合素質較高、具備較強戰鬥力的員工隊伍，2017 年集團僱傭員工總人數為 77,472 人。

8.3 保障員工權益

本集團全面實行戰略性薪酬策略，致力提供具競爭力薪酬、福利及工作環境，以提高員工的歸屬感。在二零一七年，我們進行年度薪酬調研，與市場上的金融及保險業機構的薪酬水準進行深入分析，掌握本地保險行業的薪酬水準、薪酬漲幅、薪酬結構等。這有助我們定期檢討薪金福利政策，提高公司於市場上的競爭力，協助公司吸引、激勵及挽留人才。

中國太平建立全面的員工福利保障體系，給予員工優於法定最低要求之福利保障。員工除了享有有薪年假、法定有薪病假、事假、產假外，我們更設有節日津貼、防暑降溫費、服裝津貼、生日福利、結婚或生育慰問金等。除了按照國家法律規定足額為員工繳納各類社會保險外，我們還為員工提供全面的保險福利（包括意外、醫療、壽險、重大疾病等）。此外，對於內派至香港工作的員工，公司還提供在港臨時住房福利，發放租房補貼，以及享有探親路費津貼等。

設立女職工休息室

集團設有「工會女職工委員會」，全面落實《女職工勞動保護特別規定》。為減少和解決女職工在工作中因生理特點造成的特殊困難，維護女職工的健康權益，集團工會女職工委員會建議各級工會結合實際情況設立女職工休息室，以協助緩解女職工在生理特殊時期休息、孕婦哺乳及休息的需要。

集團職工互助金計劃

我們本著「以人為本、關愛職工、扶危濟困」的宗旨，積極構建多層次職工及其家庭成員之困難幫扶和保障體系，建立「中國太平保險集團職工互助金計劃」，以幫助工會會員及其配偶或子女因罹患重大疾病而導致生活困難的問題。



▲ 女職工休息室。

8.4 促進健康職場

中國太平十分重視員工身心與家庭健康，謹遵《中華人民共和國職業病防治法》《工作場所職業衛生監督管理規定》、《工傷保險條例》及香港特區《職業安全及健康條例》等相關法律法規，致力打造安全、健康、具親和力的職場環境。

為保障員工健康及安全，集團定期聘用專業人士檢查及清洗辦公室及空調等設備，確保提供舒適及整潔的辦公環境予員工。同時，各辦公單位均備有安全藥箱、滅火器及緊急逃生路線圖供員工使用及查閱，亦積極參與物業管理人舉辦的火警演習，讓員工熟習逃生路線。

為平衡員工工作與生活，我們定期舉辦各項康體活動及興趣小組，豐富員工的業餘文化生活，培養團結合作和提升團隊凝聚力。

全國金融三運會

太平健兒在金融三運會中充分展現團結、拼搏的畫面，並於保險業界取得名列前茅的成績之同時，也讓「有激情、在狀態，有夢想、敢擔當，有膽識、善創新」的太平精神感動賽場每一個人。



▲ 太平健兒參加全國金融三運會。

「員工 e 家」手機 APP

集團特意為員工開發員工綜合服務移動平台——「員工 e 家」手機 APP，讓員工能及時了解最新行業信息、內部新聞公告、提供社交圈子、聊天、通訊錄等功能，有助提高員工工作效率。截至二零一七年，此 APP 已超過 3 萬人下載使用。太平人壽等子公司更利用此 APP 開展線上健步行 PK、元宵節晚會節目展播等互動活動，吸引廣大員工共同參與，同時提高員工健步走的積極性。



各類文體活動

依託集團各文體協會，員工積極參加了金融系統或地方金融工會舉辦的書畫、攝影、乒乓球、足球和圍棋等各種比賽，特別是書畫協會與金融書協聯手舉辦的「送文化進萬家」活動取得不錯的效果及影響。此外，「圍棋網上對抗賽」、「微信書畫展」、「體育主題攝影大賽」等活動也深受廣大職工歡迎。

「太平讀書季」

二零一七年七月至九月，成功舉辦第二屆「太平讀書季」活動，營造了「書香太平」的良好氛圍，引導集團職工樹立終身學習的理念。集團各級單位共組織各類職工讀書交流、分享活動超過 1,500 次，參與人數突破 3.1 萬人次。我們亦新建及完善職工書屋、讀書角 230 多個，在「捐閱書，獻愛心」活動中，共徵集近 6 萬冊圖書。我們亦舉辦了「歡慶十九大，詩意頌太平」詩文朗誦暨演講比賽，得到廣大職工熱烈回應和積極參與。



▲ 「歡慶十九大，詩意頌太平」詩文朗誦暨演講比賽。

8.5 培育「夢之隊」

中國太平樹立「人才是第一資源」的人才觀，真正落實「人才強企」的理念。我們致力配合精品戰略的人才發展目標，希望透過持續完善人才培育機制，努力培養一支工作作風實、管理水準高，具有創新意識和戰略思維的團隊，並採取以下三大培育人才隊伍發展方向，以實現「太平夢」，打造「夢之隊」。

-  樹立適應精品戰略的人才發現觀
-  打造適應精品戰略的精英團隊
-  完善適應精品戰略的人才機制

為使我們的人才能盡展所長及提供最優質的顧客服務，我們為員工建立了一個人才發展路線圖，特意編制了《集團二零一七年教育培訓工作要點》，列明集團全系統年度教育培訓工作進行整體部署，按照分層分類、全員全覆蓋要求推進集團系統幹部員工教育培訓。二零一七年，集團層面全年舉辦各級各類培訓班次達 28 個，參訓幹部員工 29,890 人次，培訓數量大幅增加，培訓的廣度深度均拓寬，以下為年度培訓計劃的總結：

培訓類型	培訓目的	培訓項目
員工教育	全面落實學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想和黨的十九大精神	學習貫徹十九大精神主題講座 「兩學一做」專題培訓班
集團發展戰略	提高幹部員工綜合能力、管理水準，熟練掌握管理技巧，以提高中層上傳下達的執行能力	集團境外高級管理人員網路培訓班 集團海外新任職高管人員培訓班 集團法律合規專題培訓班 集團風險管理專題培訓班
聚焦主責主業	針對集團各部門在各條線開展之業務進行培訓，以重點提升業務部門之技能水準	集團組織人事工作專題培訓班 集團精算工作專題培訓班 集團辦公室能力提升專題培訓班 集團財務工作專題培訓班 集團培訓管理者培訓班 集團集中採購工作專題培訓班 集團產品創新專題培訓班 集團戰略研究與創新發展專題培訓班



▲ 學習十九大精神專題培訓班。



▲ 組織人事工作專題培訓班。

共建和諧社會

戰略目標：履行央企責任，助力民生治理

- 執行策略：
- 拓展實體經濟的風險保障體系
 - 引導保險資金服務國家發展戰略
 - 推進「大健康」、「大養老」項目佈局
 - 實踐「精準扶貧」項目



53
9.1 拓展實體經濟

58
9.2 大健康大養老

62
9.3 堅定精準扶貧

為社會提供保障，創造和諧，維護穩定，乃保險業的天職。故中國太平堅持保險業姓保，去年於主體業務上大力抓好央企責任落實，強化保險央企的社會擔當，積極構築實體經濟風險保障體系，支援國家實體經濟發展。本集團緊緊圍繞供給側結構性改革這條主線，積極服務國家治理體系和治理能力現代化，滿足社會日益增長的多元化保險服務需求。

此外，本集團以穩中求進工作總基調，堅持新發展理念，堅持高品質發展要求，助力民生治理。把握健康、養老兩大機遇，繼續落實健康中國戰略，加大養老產業投入，積極拓展稅優健康險以及大病商辦等政策性業務，助力民生保障和社會治理。本集團貫徹發展「最具特色和潛力的精品保險公司」新征程，努力做強做優做大保險和投資主業，努力服務和保障民生，為建設保險強國而努力。

與此同時，中國太平全力做好企業公民責任，致力回饋社會，為中華民族的復興夢貢獻力量。青年興則國家興，故中國太平將青少年教育工作鎖定為重點企業社會責任工程，希望孕育為中國夢接捧的新一代。為推動二零二零年全面建成小康社會「十三五」規劃目標，中國太平身為金融央企，努力不懈執行精準扶貧的工作，以輸血脫貧、造血致富的永續發展模式，進行定點援助，履行扶貧開發政治責任、社會責任，確保定點幫扶的甘肅兩當、安徽裕安、雲南威信三縣二零二零年實現摘帽，為社會實現「無窮夢」。

中國太平本著「立足港澳，以亞太為主體，以歐美為兩翼」的思路，扎實推進國際化經營佈局。因此，本集團的社會建設工作亦遍佈世界各地，促進海內外民心相通，堅持推動構建人類命運共同體。

9.1 拓展實體經濟

拓展實體經濟的風險保障體系

中國太平積極發揮保險保障功能，為加快建設實體經濟、科技創新、現代金融、人力資源協同發展的產業體系發揮更加重要的作用，為實體經濟穩定運行提供風險保障。本集團大力發展與實體經濟相關的企業財產險、工程險、責任險和再保險。中國太平共為社會提供各類風險保障 43.2 萬億元，覆蓋 102.7 萬戶企業和 1 億多人次，為中國商飛 C919 試飛、廈門巨災保險、梅州鐵路等一大批國家重點項目提供風險保障。本集團還大力發展環境污染、食品安全、醫療責任、校園安全等領域的責任保險，為實體經濟的穩定運行提供風險保障。

9.1.1 助力城市經濟躍飛

太平財險上海分公司成為 C919 試驗飛行保險共保體，為首飛提供包括機身險、零備件一切險、第三者責任保險、試飛飛行員意外傷害保險、試飛人員隨人行李保險、以及試飛飛行員執照喪失保險等保險保障，其中機身險保障 21 億元。C919 客機（COMAC C919）作為中國首款按照最新國際適航標準研製的幹線民用飛機，於 2008 年開始研製，具有完全自主知識產權。中國太平從中國商飛實際保險需求出發，努力為其提供全方位和優質高效的金融支持與服務，為推動大型客機和支線飛機的研製和發展貢獻力量。

▼ 2017 年，參與共保國產大飛機 C919 試飛。





▲ 2017 年，加入廈門市巨災保險共保體。

而太平財險更中標廈門市巨災保險共保項目，該項目除囊括暴雨、颱風、地震、火災、爆炸等災因外，還創造性地將突發性公共安全事故包含在內，全方位地覆蓋市民巨災風險。在廈門市巨災保險項目草案制定期間，太平財險廈門分公司積極參與，為《廈門市巨災保險方案》提供專業的風險管理報告和保險服務方案，助力地方經濟社會發展。

地方經濟的發展有賴鐵路、公路的延伸，不僅打通文化交流的脈絡，更為地方經濟發展提供快速客運網路、區域物流通道。途經福建省的多條鐵路被列為國家交通運輸建設發展的「大動脈」，由南平市浦城至梅州鐵路、南平市國道 528 順昌縣公路、廈蓉高速龍岩東環線等部分標段的建設，中國太平都為上述項目提供有力的保險保障，為加快地方交通運輸網絡建設提供支持。

在拓展實體經濟上，本集團繼續積極參與首台（套）重大技術裝備保險和新材料首批次應用保險，太平財險再於去年在河北獨家承保大型汽車股份有限公司首台（套）重大技術裝備保險，能有力增強購買方信心，總保額達 1.36 億人民幣，為實

現中國製造 2025 和製造強國而努力。

為培育高科技產業，社會有必要加快科技保險發展，集團旗下的太平科技保險公司作為國內第一家專業化科技保險公司，將緊緊圍繞國家創新驅動發展戰略，務求做出特色，正面推動高科技產業發展。

本集團更積極參與業界於海內外之交流，促進行業共同服務社會的氛圍。太平再保險出席在昆明舉辦的第十四屆全國壽險同業產品交流會，作題為「低利率環境下傳統壽險產品創新」的主題演講，介紹了低利率環境下國外壽險公司產品發展路徑，對其在國內應用的可行性進行了探討。

中國太平支援大灣區應對天鴿來襲

「天鴿」颱風於二零一七年八月侵襲港澳地區，香港天文台發出十號颶風信號。這是香港二零一二年以來首次發佈這一俗稱「十號風球」的最高級別熱帶氣旋警告信號。在澳門更造成十人死亡，超過二百人受傷。截止二零一七年十二月三十一日，我司共收到 338 宗賠案（其中直接業務共 310 宗、分入業務共 28 宗），其中 30 宗火險、3 宗船舶險、1 宗公共責任險、37 宗意外險賠案已結案；未決賠款準備金毛額約 1.71 億港元，未決賠款準備金淨額約 1,695 萬港元；已決賠款毛額約 1,647 萬港元，已決賠款淨額約 97 萬港元。

綜上所述，截止二零一七年，我司因颱風天鴿估損毛額約 1.87 億港元，估損淨額約 1,792 萬港元。太平香港承保利潤雖然受「天鴿」颱風影響有所下降，但積極參與抗災救災及災後重建，樹立港澳地區中資企業良好形象。太平再保險業務部門則在災後連續兩周出訪澳門，慰問客戶，及時了解客戶需要，即時啟動特快理賠處理，一周內賠付第一筆人身意外賠償 450 萬澳門元，充分表現出中國太平「立足港澳」的核心戰略。

9.1.2 推動農業邁步向前

在加強支援城市經濟發展以外，中國太平大力推動農業保險發展，積極探索發展農村小額信貸、農業基礎設施等「三農」保險產品，致力發展農村經濟。截至二零一七年十二月，太平財險的農險業務已覆蓋 17 個省份的 903.9 萬畝耕地、6,318 萬畝森林、5,588 萬頭牲畜，累計為 172 萬戶農戶提供 136 億元保險保障，向 5.3 萬戶農戶支付保險賠款 1.2 億元，在支持農業經營者恢復生產和生活方面切實提供了保險保障。

我們亦推出不少創新農業產品，在四川漢源，太平財險首次推出「保險+期貨」模式，鑒於四川漢源花椒生產受自然氣候影響大，不同年份、不同月份的價格波幅，推出了花椒產品的價格保險，聯合天府商品交易所推出漢源花椒場外期權，首次將農產品價格保險與場外期權相結合，化解特色農產品市場價格波動風險，為花椒的生產商、貿易商提供有效的金融支持。

而在農業大省—山東省，太平財險開辦的險種已達 18 個，涵蓋種植保險、養殖保險、林木保險、氣象指數保險、價格指數保險等範疇，二零一七年累計提供 19 億元的農業保險保障。在煙台招遠市和濰坊臨朐縣推出公益林保險，在德州樂陵縣推出奶牛等養殖保險，在威海乳山市推出牡蠣養殖風力指數保險，在威海市文登區推出西洋參種植保險，在濰坊市安丘縣推出蘋果、桃種植保險及大蔥目標價格保險。上述農業保險產品因地制宜，滿足農戶多層次、多樣化的保險需求。



▲ 太平財險推出的“海洋氣象指數保險”獲得深圳市金融創新獎。

9.1.3 一帶一路保駕護航

至於海外，中國太平承保了巴基斯坦中電胡布項目等 21 個「一帶一路」沿線重大工程項目，實現保費收入 1900 多萬元，提供風險保障 211.4 億元。集團旗下的太平財險參與承保中國第一個海外百萬千瓦級 IPP 火電項目——神華國華印尼爪哇 7 號，是目前印尼單體裝機容量最大的火電項目，總保額超過 100 億元人民幣。

▼ 中國第一個海外百萬千瓦級 IPP 火電項目——神華國華印尼爪哇 7 號。





▲ 神華國華電力印尼南蘇電廠，是目前印尼南蘇電網單機和總裝機容量最大的電廠。



▲ 印尼蘇門答臘島棉蘭市北部的印尼棉蘭電廠。

太平香港更聯合國國家衛生計生委國際交流與合作中心，共同推出全球首款「一帶一路」專屬醫療和安全救助保險保障計劃，為「走出去」之中國企業量身定做了「太平吉祥寶」，令企業員工安心為「一帶一路」作出貢獻。該方案由衛計委國際交流合作中心統籌「一帶一路」醫療救助網路體系的規劃、指導以及轉運回國人員的醫療救治；由太平香港負責保險產品設計及保障安排。方案涵蓋環球醫療、重大疾病、人身意外、醫療救援等常規風險，保險責任更擴展至戰爭、恐怖襲擊、埃博拉、中東呼吸綜合症等「一帶一路」沿線國家高發傳染病，以及有可能面臨的綁架、劫持等特殊風險，將被保險人範圍擴大到醫護、安保等特殊人員，是目前首款專門服務於「一帶一路」企業與員工的全球醫療和安全救助綜合保障計劃，填補了市場空白，亦是國家衛生計生委國際交流中心與太平香港深化合作、服務國家和社會的又一重要成果。

我們引導保險資金服務國家發展戰略，積極開拓海外市場。隨著與美國史帶集團合資設立的控股公司和保險代理公司在美國註冊開業、太平再和

太平再保顧問分別獲得勞合社成員公司和經紀人資格，集團業務重心已涵蓋上海、香港、新加坡、倫敦、東京、紐約等國際金融中心。

引導保險資金服務國家發展戰略

在保險資金投資面上，中國太平則堅持為「一帶一路」、京津冀協同發展、長江經濟帶、軍民融合以及粵港澳大灣區和雄安新區建設等國家重點戰略提供長期穩定的資金支持。本集團盡力把保險資金用在實體經濟上，保險資金具有體量大、長期穩定的優勢，可通過產業發展基金、國企混改基金、動能轉化基金以及債權計劃、集合信託等多種方式，為推進「三去一降一補」、提高供給體系品質提供長期穩定的資金支持。

此外，本集團亦通過股權計劃、債權計劃等多種方式進一步加大對水利、鐵路、公路、水運、航空等基礎設施網路建設支持力度，同時積極研究保險資金參與市場化債轉股和住房租賃市場建設。

中國太平積極支持「一帶一路」建設，境內外子公司為「一帶一路」建設提供多種形式的融資服務。首先為國內「一帶一路」沿線廣東、江蘇、青海等多個省市的重大基礎設施、棚戶區改造、城鎮化建設等民生工程提供融資服務。本集團發起設立晨鳴控股供給側改革股權投資計劃、貴安新區新興產業基金股權投資計劃、太平-呼和浩特城市發展基金等多個重大項目，浙江千億交通基金項目實現如期提款，支持地方和相關企業供給側結構性改革任務落地和戰略性新興產業發展。

太平金控在二零一五年、二零一六年先後與工銀國際聯合發起設立投資工銀絲路盛世太平一期和二期基金，合計規模 60 億港幣，募集資金主要用於支持「一帶一路」重大項目建設。同時，太平金控投資中國神華、中國中冶等企業發行的「一帶一路」相關專項債券超 20 億港元。太平石化金融租賃亦在新疆累計投資 5 個項目，累計投放金額 46.55 億元人民幣。

太平資產亦積極回應國家號召和監管要求，主動加強與「一帶一路」沿線地方政府、金融機構、大型企業的溝通和交流，深入挖掘沿線投資機遇，成功推出了「太平-雲南鐵投鐵路項目債權投資計劃」。該計劃是業內首單通過重大工程綠色通道獲批的債權投資計劃，為保險資金支持國家戰略發展樹立良好的示範。該計劃總投資規模 30 億元，投資於雲南鐵投旗下大理（祥雲）至臨滄鐵路（大臨鐵路）項目建設等，對完善西部鐵路網，實現雲南與周邊國家基礎設施互聯互通，服務「一帶一路」戰略具有十分重要的意義。

至於境外，太平財險成功承保近 100 個財產險、建安工程險、公眾責任險等類項目，業務範圍涵蓋俄羅斯、哈薩克斯坦、吉爾吉斯斯坦、新加坡、

印尼、緬甸、柬埔寨、越南、伊朗、伊拉克、沙烏地阿拉伯、巴基斯坦、斯里蘭卡、尼泊爾等多個「一帶一路」沿線國家。太平新加坡亦先後考察了馬來西亞、緬甸、汶萊、印尼、柬埔寨、老撾等多個國家，與當地保險公司建立聯繫，陸續開發馬來西亞中遠集團油庫項目、馬來西亞南部鐵路項目、汶萊中建項目等。

通過以上各方面的保險保障、資金支持與文化交流，中國太平目前將金融保險服務延伸到「一帶一路」多個國家，為「一帶一路」建設和沿線人民提供了優質的金融保險產品與服務，充分扮演了保駕護航的角色。



▲ 中國石化首個海外煉化項目沙特延布煉廠。



▲ 中緬油氣管道。

9.2 大健康 大養老

二零一八年是中國太平實施精品戰略承上啟下的關鍵一年，中國太平堅持實現精品戰略新篇章的良好開局，為社會創造更大的價值。中國太平保持精品戰略定力，堅持穩中求進，注重速度和品質相統一、規模和效益相協調，協助疏理人民日益增長的美好生活需要，和不平衡不充分的發展之間的矛盾，堅持以人民為中心的發展思想，致力為社會建立以民為先的健全保障制度。

因此，本集團堅定不移地發展醫療健康等普惠型業務，在基本醫療保險、重大疾病保險、意外險、計生限等民生相關的險種承保上，中國太平於去年加速「大健康」、「大養老」項目佈局，穩步推進重大投資項目，優化資產配置結構，投資能力持續提升，成功促進改善民生保障。

9.2.1 讓群眾能治大病

「大健康」項目是全方位積極參與大病商辦、醫保經辦，發展稅優健康險，推進收購醫療資源和參與公立醫院改革，為民眾提供更完善的醫療保障。「大養老」項目則緊抓職業年金、個稅遞延養老險、基本養老保險基金委托投資發展契機，做好養老資產管理和民生保障管理，積極參與長期照護保險試點工作，研發推廣與養老服務相結合的長期護理保險產品，穩步推進養老社區戰略佈局，為未來的社會發展打好和諧基石，令人民「老有所養」，發揚中華民族的道德風尚。

據統計，中國約有 7,000 萬貧困人口，四成因病致貧。而這個比例，在中國西北部地區所佔份額尤為巨大。太平人壽深入這些貧困地區，在廣西北海、防城港、玉林等地，借助多年醫保體系的

增量型改革，以及國有保險企業的補充性利好措施，用大病醫保服務，讓更多的群眾能治大病、敢治大病。

太平人壽第二次中標廣西北海市人力資源和社會保障局城鄉居民大病保險服務公開招標項目，將於未來四年間繼續為北海市 140.55 萬城鄉居民提供大病保險保障服務。自二零一四年承辦「北海市城鄉居民大病保險項目」以來，累計承保已接近 1,836 萬人次，累計支付城鄉居民大病保險金近 3.3 億元，理賠近 8.8 萬餘人次，為北海市人民於病患中送上扶持。

太平人壽的大病保險服務通過完成與北海市社保經辦機構、新農合的基本醫療保險結算系統對接，實現基本醫療保險和大病保險報銷費用的「一站式」即時結算，使理賠時效持續提升。患者在北海市內醫院進行出院結算時，可以把付款和報銷同時進行。太平人壽也逐步將「一站式」即時結算服務覆蓋至整個廣西，進一步強化廣西區內異地結算「快速」、「方便」的特點。

太平人壽不斷在社商融合中尋找新的突破點，使商業保險充分發揮自身優勢，在符合群眾需求的前提下為百姓提供保障。如今，越來越多的百姓從太平人壽開展的大病保險服務中得到實惠，主動前往當地的大病保險服務網點尋求幫助，切實地提升了老百姓的獲得感。面對一些生活在偏遠山區的、對大病保險政策不了解，或者存在抵觸情緒的老百姓，太平人壽社保商辦的服務專員進村入戶細緻講解政策，不斷溝通，逐步贏得了各城市群眾的認可。

截至目前，太平人壽在廣西共承保約 819 萬人次，累計承保已接近 1,934 萬人次，累計支付城鄉居民大病保險金近 4.78 億元，理賠近 12.8 萬

餘人次，有效實現「讓群眾能治大病，敢治大病」的區域性保障目標。

本集團計劃在專注完成現有保障服務的基礎上，深化與當地各級政府的合作力度和廣度，進一步創新完善服務體系，強化風險管控，將城鄉居民大病保險工作辦成真正惠民、便民、利民的民心工程。

不用傾家蕩產也敢看病

廣西北海市合浦縣公館鎮的老陳，因感染性心內膜炎前往南寧醫科大學第一附屬醫院住院治療。住院中，老陳讓家人把家裏全部的積蓄拿了出來，又向親戚朋友借了一筆錢，才勉強付清了醫療費用。出院回家後，老陳想起自己手中有個「紅本本」（建檔立卡貧困戶證明），卻不知道怎麼使用。

了解到這一情況後，太平人壽北海市大病保險服務中心的服務專員主動聯絡老陳，告訴他可以享受基本醫療保險報銷外，太平人壽還專門為建檔立卡貧困戶提供高比例的大病保險報銷服務。在四萬多元的住院費用中，老陳只需付一萬兩千多元，用老陳的話說，就是「不用傾家蕩產也敢看病了」。

老陳的醫療保險和建檔立卡戶大病保險綜合報銷比例高達73.4%，賠付比例較沒有實施大病保險之前提高了百分之三十。而老陳也非特例，在廣西，如他一般能夠享受到社商融合所帶來的真實惠的老百姓已越來越多。

9.2.2 提升醫療水準

新時代的保險業，不僅為社會提供保障，更不斷致力改善保障體系。集團旗下太平投資、太平石化金租認真貫徹落實集團與雲南省人民政府簽訂的戰略協議內容，通過收購醫療資源，參與公立醫院改革，為民眾提供更完善的醫療保障，體會小康社會的發展成果，令全體人民共同富裕。

本集團繼去年為威信縣縣人民醫院購置的高端醫療設備投入使用，邀請一流專家開展了現場培訓。太平石化金租進一步以租賃方式購置的64排CT、1.5T核磁共振儀器、數字胃腸機等價值高達2,600萬元的先進醫療設備已經運抵威信，安裝調試完畢已正式啟用，這一舉措有效降低當地群眾就醫成本。為了提高當地醫務人員的專業能力，更好地發揮上述高端醫療設備的作用，太平投資協調解放軍總醫院（301醫院）的知名專家親臨威信縣人民醫院，

為他們舉辦高質量的影像學、臨床檢驗學講座，傳授操作技能。在威信期間，太平投資相關人員還實地調研威信縣中醫院、婦幼保健院等醫療機構的發展現狀，與有關部門人員座談交流縣、鄉（鎮）、村三級醫療機構分級診療規劃，共同研究擬制醫聯體投資建設方案，致力於全面提升全縣醫療服務保障水準。

太平投資控股通過搭建遠程醫療會診與培訓平台，對接國際優質醫療資源和國內著名三甲醫院的專家，使威信縣人民醫院能夠直接與國際國內著名專家交流、學習和進行病例討論，提升其CT、核磁影像讀片、疑難雜症會診的能力水準。通過邀請軍地著名醫療專家深入威信縣人民醫院實地幫扶，進行教學查房、疑難病例討論、學術講座、技術培訓和科研指導等，使醫務人員能夠在較短時間內提升診療技術水準，提升學科建設的綜合水準，提升醫院整體服務水準。

▼ 中國太平向威信縣人民醫院捐贈總價值2600餘萬元的高端醫療設備。



透過解決分級診療中的關鍵一環，廣大的病人足不出縣就能享受到高質量的醫療服務，能減輕因為異地醫療增加的額外經濟負擔。太平財險通過與政府一起設計貧困人員大型儀器檢查和遠程會診的費用支持計劃，如開展「一元保險」項目，採取政府補助、醫院減免、保險公司讓渡的模式，建立起醫療抗風險能力較強的屏障。

太平投資控股、太平石化金融租賃、太平財險雲南省分公司更落實中國太平保險集團要求，加大對威信縣人民醫院的幫扶力度，帶動威信縣 11 個鄉鎮衛生院的建設，帶動家庭醫生簽約的實施，推進「醫療+保險」的結合模式。

9.2.3 迎接老齡社會

面對老齡人口，中國太平積極看待老齡社會的機遇，務求讓老年群眾得到看得見、摸得著的實惠，切實增加獲得感、幸福感，以「大養老」的佈局推進業務及社會發展。

順應廣大老年人意願和尊重我國家庭文化優良傳統，本集團「大養老」的佈局積極打造居家養老、社區養老、郊區集中養老相互補充的業務格局，加快建設覆蓋全國的養老服務網絡，深入探索醫養結合模式，加快提升運營管理水準和服務品質，努力打造精品養老機構。同時，加快研發推廣長期護理險產品，為廣

大群眾提供優質養老金融服務。

作為最早啟動旅居式養老佈局的保險公司之一，中國太平重點推進三亞、合肥、成都以及京津冀和長三角等區域的拿地拓展項目，投資近百億人民幣，深入研究中國特色的養老服務標準，加快建設養老運營管理隊伍。二零一七年，為匹配客戶的日益旺盛的醫養需求，打造業界首家「保險+養老社區」的跨界創新合作模式，在原有重資產太平梧桐人家國際頤養社區項目的基礎上，開始攜手優質第三方養老社區，採用輕重舉的方式，通過「輕」與「重」的有機搭配加速擴展全國養老社區佈局版圖。太平人壽成功引入優質第三方養老社區—上海快樂家園及雲南古滇名城，開創「太平樂享家」全新升級品牌，為客戶提供更為豐富的養老權益選擇。

目前「太平樂享家」品牌下已有樂

享家之梧桐人家、樂享家之快樂家園、樂享家之古滇名城三大養老社區。上海的「新東苑·快樂家園」、雲南的「七彩雲南·古滇名城」，就是太平人壽在「輕資產」養老服務模式上的探索。而在「重資產」模式上，太平人壽仍將延續「梧桐人家」的模式，逐步形成「東南西北中」全國性戰略佈局，其中上海的梧桐人家暫定將於二零一九年開園。

中國太平還投資 8 億元建設大連金普新區天鵝湖康養項目，預計二零一八年將供給 1,400 個床位，服務大連及東北三省的老年群體。中國太平旗下太平養老產業管理與美國浮水印公司聯合成立太平浮水印（上海）養老企業管理有限公司，努力構建國際領先、國內一流的養老運營管理體系。

在本集團自身的努力以外，更積極探索進軍健康養老產業，與更多集



▲ 太平樂享家之梧桐人家，引入了國際先進的持續照料的概念，為您打造健康悅生、快樂悅學、服務悅心、家之悅享、旅居悅情 5H 理念的晚年生活。



▲ 快樂家園地處上海大虹橋核心板塊的華漕金豐國際別墅區內，是一個國際化健康養老社區。擁有豐富的醫療資源，社區內開設二級護理院並與曙光醫院進行託管合作，對接醫保。



▲ 太平樂享家之古滇名城首創“居家健康活力養老”的新模式，可提供優質的醫療服務。

團合作互動，發起設立太平和佳康復醫療產業股權投資基金、圓和醫院項目、楊浦江灣新城養老院等項目，為養老產業創造最大協同效益。

除了在硬體上為老齡人口打造養老社區，本集團更重視軟體發展，在江蘇積極試點長期護理險，取得一定經驗。太平養老與蘇州市政府簽署長期護理保險合作協議，加強與蘇州市政府在長期護理保險領域的合作，是太平養老自覺踐行金融央企的使命擔當，積極參與國家社會保障體系建設和供給側結構性改革的重要體現，是政府與市場對太平養老長期護理專業經辦經驗和創新服務模式認可的重要標誌。太平養老將充分發揮在風險管控、產品精算、項目管理和運營服務方面的優勢，積極配合蘇州市政府做好蘇州市區、姑蘇區和高新區長期護理保險經辦服務，為蘇州市長期護理保險制度的落地作出應有的貢獻。此項目將進一步深化與蘇州市人社部門的交流合作，切實發揮商業養老保險在服務民生、改善民生方面的積極作用，為蘇州市構建多層次社會保障體系。

太平養老更與星巴克公司合作，為工作兩年以上的全職員工一項新福利，為他們年齡在 75 歲以

下的父母購買「重疾險」。這是該公司在全球首次推出此類福利，預計超過 1 萬名中國老年人受惠。此舉旨在順應中國社會的傳統價值觀，在中國，子女們經常要擔負起照顧父母和祖父母的責任。本集團與星巴克的合作積極回應了國家促進商業保險發展、推動社會保障和「健康中國」的號召，是社會責任感的體現，是一項服務社會、回報社會的有意義的舉措，反映本集團為國家社會治理體系和民生保障體系建設作出更大貢獻的決心。

「星巴克中國父母關愛計劃」

自來四川德陽趕的凌麗父親激動地說：「太讓人意外了，怎麼也想不到孩子的公司竟然會給我們買保險！」凌麗是星巴克中國員工的一份子，星巴克此前在中國員工當中進行的一項調查顯示，70% 的員工擔心老年父母的健康。越來越多的員工申請財政支持，以幫助支付父母的醫療費用。

「星巴克中國父母關愛計劃」是中國內地市場第一個由境外企業發起的全額供款、直接保障員工父母重大健康風險的普惠型高保障項目，也是星巴克在全球範圍內首次為職工父母上醫保。本集團提供的保障覆蓋 30 種常見的危重疾病，是對中國現有社會醫療保險計劃作出補充。

9.3 堅定精準扶貧

中國太平堅定不移地積極助推深入服務精準脫貧攻堅戰略，扎實做好甘肅兩當、安徽裕安和雲南威信三地定點扶貧工作，並不斷完善；為實現集團扶貧工作的制度化規範化管理，制定了《集團扶貧掛職幹部管理暫行辦法》、《集團扶貧專項資金管理暫行辦法》和《集團扶貧工程項目實施管理辦法》等多項基本制度。年度定點扶貧專項資金總額由 160 萬元增至 400 萬元。

本集團按照「精準扶貧，保險先行」的思路，深入貫徹落實國家扶貧開發決策部署，加強定點貧困地區精準扶貧、精準脫貧工作，注重把資金扶貧和保險扶貧、產業扶貧、健康扶貧結合起來，推動定點幫扶的甘肅兩當、安徽裕安、雲南威信三地盡快實現摘帽脫貧。

早於二零一五年，中國太平啟動第二輪掛職扶貧幹部選拔工作，已選派兩名掛職扶貧幹部及兩名

村第一書記前往兩當縣和六安市裕安區掛職扶貧，他們充分發揮橋樑紐帶作用，以攻堅克難、艱苦奮鬥的工作作風獲得了當地政府的好評。

二零一七年，中國太平保險集團董事長王濱更親自深入到集團扶貧點雲南省昭通市威信縣，調研集團定點精準扶貧工作。

在當地縣委主要領導和集團派駐扶貧幹部的陪同下，王濱一行走訪慰問困難群眾家庭，送上油米棉被等生活用品和慰問金，到威信縣人民醫院實地了解通過集團低息融資租賃的核磁共振等醫療設備使用情況。當地負責人稱讚這些先進醫療設備投入運營後，使當地群眾看病「少花時、少花錢、少跑路」，是實實在在的扶貧舉措。

在與當地縣委縣政府的座談中，王濱提出中國太平將集中資源，多措舉，通過教育扶貧、勞務輸出等，進一步加大對威信縣的精準扶貧力度。本集團資助雲南省威信縣建檔立卡貧困家庭學生項目在雲南省威信縣亦正式啟動。按照項目計劃，二零一七年集團出資 100 萬元，用於資助威信縣超過二萬名建檔立卡貧困家庭的在讀大學生，為其提供生活補貼，減輕他們的生活壓力，幫助他們順利完成學業。

此外，為使集團內部更多機構和員工參與威信三地的定點幫扶工作，集團也組織員工面向威信縣開展了「一對一」扶貧助學活動。截至二零一七年末，已有 90 名員工捐款，總額超過 21 萬元，用於資助 140 名建檔立卡貧困家庭的高中生，上述資金已經全部到位，貫徹董事長王濱提出教育扶貧的方針。

「殘疾兒童家長康復知識培訓班」

本集團成功資助舉辦「殘疾兒童家長康復知識培訓班」，是次培訓班由裕安區殘聯承辦，共邀請 7 位「北京市殘疾人康復服務指導中心」的專家，歷時 4 天分別針對「腦癱、孤獨症、聾兒、智力」四類殘兒康復知識展開授課，共有 600 個來自六安市 11 個康復機構，裕安區 26 個鄉鎮衛生院、社區衛生中心的康復醫生和殘疾兒童家長受惠。

授課專家針對各類殘兒家長從心理疏導及殘兒心理、家庭康復的基本常識和訓練技巧等內容進行了詳細講解。多次與兒童家長溝通和交流，以做小遊戲、趣味問答等互動方式加深學習印象。參加本次培訓的各機構康復老師也同樣表示受益匪淺，康復知識和技能得到提高。本次殘兒康復培訓班的成功提升廣大殘兒家長的家庭康復知識和訓練技巧，提高各康復機構醫生的專業水準，成效十分顯著。

扶貧助學，從根本上來說是拔窮根，是防止貧困代際傳遞的重要方式。在定點扶貧區以外，太平人壽繼續堅決履行精準扶貧戰略，堅決回應集團開展扶貧助學活動的工作要求，在山東、在河北、在貴州、在湖北，各系統單位充分調動主觀能动性，協助各地擺脫貧困。

太平人壽山東分公司為濟南市平陰實驗小學李溝分校的百餘名貧困學生，連續六年捐資助學。已累計捐贈善款十萬餘元，向學校無償贈送課桌椅、文具、圖書、體育用品等物資無以計數。同時，太平人壽山東分公司還號召下轄機構開展捐資助學活動，山東棗莊中心支公司自二零一二年起至今，不間斷地向山亭區文王裕小學的10名貧困學子捐錢捐物。支公司員工還主動配對農村特困家庭，每月資助兩名貧困學生1,200元救助金，直至他們大學畢業。

在捐助學的同，本集團在全國各地極推動保險教育工作，「送保險知、安全知 堂」等活動，希望抓好青少年的教育工作，國培有大志向、能人類造福的人才。

「愛心助學助學、同托希望星」

在河北，太平人壽積極回應號召，開展「愛心助學、同托希望星」活動。截至目前，已經成功協助二十多名貧困學子，其中絕大多數為小學階段學生。在貴州，太平人壽在遵義市習水縣永安鎮小崗村小崗小學，開展小崗小學「學平險」捐贈活動，惠及132個孩子。此次推進「學平險」保險方案，旨在為學生們提供一筆包括看門診在內的意外醫療費用，最高報銷額度為6,000元。住院醫療費用的最高報銷額度為40,000元，另外還有6,000元疾病身故保障和6,000元意外傷害保障；此外，太平人壽貴州分公司回應集團號召，採取「一對一」或「一對多」的結對幫扶措施，面向安徽省六安市裕安區和雲南省威信縣山區的貧困學生定點開展扶貧助學活動。

「免費午餐公益認購」

在湖北，太平人壽開展了「免費午餐公益認購」項目，旨在解決山區兒童的用餐及營養問題。當了解到十堰市竹溪縣匯灣鎮白果金葉小學的49個孩子中有2名孤兒，32名留守兒童，且孩子們每頓午餐的人均伙食費僅2元錢等情況後，太平人壽的公益服務隊員遂歷經10餘小時的崎嶇顛簸，將一應學習用品帶給金葉小學的學生們，親自掌勺為學生們做了一頓營養可口的午飯。目前，通過「免費午餐公益認購」項目，太平人壽湖北分公司在其下轄各機構中共計認購募集44萬餘元善款，所有的資金計劃將通過中國社會福利基金會免費午餐基金，捐助給包括十堰市竹溪縣匯灣鎮白果金葉小學、梅子小學，以及荊州市松滋縣紙廠河鎮水府小學。

附錄



66 附錄一 永續發展關鍵績效摘要

69 附錄二 聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

72 附錄三 全球報告倡議組織(GRI)內容索引

附錄一：永續發展關鍵績效摘要

永續發展關鍵績效摘要（下表）的數據來自本集團旗下各子公司（包括太平人壽保險有限公司、中國太平人壽保險（香港）有限公司、太平財產保險有限公司、中國太平保險（香港）有限公司、中國太平保險（澳門）股份有限公司、太平再保險（中國）有限公司、太平再保險有限公司、太平養老保險有限公司、太平金融服務有限公司、太平資產管理有限公司、太平金融控股有限公司、太平石化金融租賃有限責任公司、太平再保顧問、太平投資控股有限公司、太平養老產業管理有限公司、太平金融科技服務（上海）有限公司、中國太平保險集團稽核中心）的總部辦公室。

環境表現	單位	二零一七年度
溫室氣體排放量		
直接溫室氣體排放 (範疇 1)	公噸二氧化碳當量	821.42
直接溫室氣體減除 (範疇 1)	公噸二氧化碳當量	0.35
間接溫室氣體排放 (範疇 2)	公噸二氧化碳當量	15,189.96
其他間接溫室氣體排放 (範疇 3)	公噸二氧化碳當量	467.39
溫室氣體排放總量 (範疇 1,2 & 3)	公噸二氧化碳當量	16,478.42
溫室氣體排放強度		
每平方米樓面面積 (範疇 1,2 & 3)	公噸二氧化碳當量 / 平方米樓面面積	0.08
每名員工 (範疇 1,2 & 3)	公噸二氧化碳當量 / 員工	4.29
燃料消耗		
車隊耗用的汽油量	公噸	177.08
液化石油氣消耗量	公噸	0.20
燃油消耗量	公噸	0.50
煤氣消耗量	單位	12,180.00
能源消耗		
總耗電量	兆瓦時	24,235.31
總耗電強度 (每平方米樓面面積)	兆瓦時 / 平方米樓面面積	0.11
總耗電強度 (每名員工)	兆瓦時 / 員工	6.31
水源消耗		
總耗水量	立方米	130,980.17
總耗水強度 (每平方米樓面面積)	立方米 / 平方米樓面面積	0.61
總耗水強度 (每名員工)	立方米 / 員工	34.12

環境表現	單位	二零一七年度
有害廢棄物		
有害廢物產量 (電池)	公噸	0.26
有害廢物產量 (電腦)	台	392
有害廢物回收量	台	44
無害廢棄物		
一般廢物產量	公噸	381.52
一般廢物回收量	公噸	59.76
一般廢物回收比率	百分比	15.66%
一般廢物產量強度	公噸 / 員工	0.10
紙張消耗	張	8,142,1187
紙張回收量	張	76,313
紙張消耗強度	張 / 員工	21,209

社會表現		
員工人數	單位	二零一七年度
直接聘用的員工	人數	3,802
外派員工	人數	51
總人數	人數	3,853
員工人數 (按地區劃分)		
香港人數	人數	692
澳門人數	人數	79
中國內地人數	人數	3,082
直接聘用的員工 (按年齡組別及性別劃分) 注：統計人數僅限於 17 家附屬公司總部人數		
新聘員工總數 (按年齡組別及性別劃分)	男性	女性
30 歲以下	400	363
30-50 歲	885	721
50 歲以上	116	60
員工流失總數 (按年齡組別及性別劃分)	男性	女性
30 歲以下	177	97
30-50 歲	121	62
50 歲以上	8	9

員工類別 (按年齡組別及性別劃分)				
員工類別 (按年齡組別劃分)		30 歲以下	30-50 歲	50 歲以上
管理層	%	0%	8%	25%
主任	%	0%	23%	34%
文職 / 秘書	%	98%	69%	36%
其他	%	1%	1%	5%
員工類別 (按性別劃分)			男性	女性
管理層	%		10%	4%
主任	%		22%	14%
文職 / 秘書	%		67%	82%
職業健康和安全				
因工傷亡個案			男性	女性
由集團直接聘用的員工				
受傷個案	人數		0	0
因工死亡人數	人數		0	0
社區投入				
年度	2016 年	2017 年		
慈善捐款	279 萬港元	176 萬港元		
員工培訓				
類別	2017 年平均課時數		培訓人數佔比	
管理層	126		100%	
主任	130		100%	
文職 / 秘書	88		100%	

附錄二：聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

指標內容	相關章節	
A. 環境範疇		
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 污、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。	5.1. 太平環保政策
	A1.1 排放物種類及相關排放數據。	5.4. 推進綠色營運 附錄一：永續發展關鍵績效摘要
	A1.2 溫室氣體總排放量及密度。	5.4. 推進綠色營運 附錄一：永續發展關鍵績效摘要
	A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度。	附錄一：永續發展關鍵績效摘要
	A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度。	附錄一：永續發展關鍵績效摘要
	A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果。	5.1. 太平環保政策 5.2. 開展綠色金融 5.3. 發展綠色建築 5.4. 推進綠色營運
	A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產 生量的措施及所得成果。	5.4. 推進綠色營運
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。	5.1. 太平環保政策 5.2. 開展綠色金融 5.3. 發展綠色建築 5.4. 推進綠色營運
	A2.1 按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、 氣或油）總耗量及密度。	5.4. 推進綠色營運 附錄一：永續發展關鍵績效摘要
	A2.2 總耗水量及密度。	5.4. 推進綠色營運 附錄一：永續發展關鍵績效摘要
	A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果。	5.1. 太平環保政策 5.2. 開展綠色金融 5.3. 發展綠色建築 5.4. 推進綠色營運
	A2.4 描述求取適用水源可有任何問題，以及提升 用水效益計劃及所得成果。	5.3. 發展綠色建築 5.4. 推進綠色營運
	A2.5 製成品所用包裝材料的總量及每生產單位佔 量。	不適用（本集團業務不涉及包裝材料）
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。	5.1. 太平環保政策
	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。	5.1. 太平環保政策 5.2. 開展綠色金融 5.3. 發展綠色建築 5.4. 推進綠色營運

指標內容		相關章節
B. 社會範疇		
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。 8.1. 人才是第一資源 8.2. 公平引才機制 8.3. 保障員工權益
	B1.1*	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。 附錄一：永續發展關鍵績效摘要
	B1.2*	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。 附錄一：永續發展關鍵績效摘要
B2 : 健康與安全	一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱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。 8.4. 促進健康職場
	B2.1*	因工作關係而死亡的人數及比率。 附錄一：永續發展關鍵績效摘要
	B2.2*	因工傷損失工作日數。 附錄一：永續發展關鍵績效摘要
	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。 8.4. 促進健康職場
B3 : 發展及培訓	一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。 8.1. 人才是第一資源 8.5. 培育「夢之隊」
	B3.1*	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。 附錄一：永續發展關鍵績效摘要
	B3.2*	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。 附錄一：永續發展關鍵績效摘要
B4 : 勞工準則	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。 8.2. 公平引才機制
	B4.1*	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。 8.2. 公平引才機制
	B4.2*	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。 8.2. 公平引才機制
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。 7.2.3 供應商管理
	B5.1*	按地區劃分的供應商數目。 7.2.3 供應商管理
	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。 7.2.3 供應商管理

指標內容		相關章節
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、標籤及私隱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。 6.1. 踐行精品戰略 6.3. 保障客戶資料
	B6.1*	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。 不適用（本集團業務不適用於該指標）
	B6.2*	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。 6.4. 處理客戶意見
	B6.3*	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。 6.5. 尊重知識產權
	B6.4*	描述品質檢定過程及產品回收程序。 6.1. 踐行精品戰略
	B6.5*	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。 6.3. 保障客戶資料
B7： 反貪污	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。 7.1. 防風險穩增長 7.2. 恪守商業道德
	B7.1*	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。 7.1. 防風險穩增長 7.2. 恪守商業道德
	B7.2*	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。 7.1. 防風險穩增長 7.2. 恪守商業道德
B8： 社區投資	一般披露	有關以社區參與來了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。 9.1. 拓展實體經濟 9.2. 大健康 大養老 9.3. 堅定精準扶貧
	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）。 9.1. 拓展實體經濟 9.2. 大健康 大養老 9.3. 堅定精準扶貧
	B8.2*	在專注範疇所動用資源。 9.1. 拓展實體經濟 9.2. 大健康 大養老 9.3. 堅定精準扶貧 附錄一：永續發展關鍵績效摘要

* 建議披露

附錄三：全球報告倡議組織 (GRI) G4 內容索引

指標	指標概要	參考章節
G4-1*	領導致辭	2. 董事長致辭
G4-3*	機構名稱	1. 關於本報告
G4-4*	主要品牌、產品及服務	3. 關於中國太平保險
G4-5*	機構總部的所在地	2. 董事長致辭 3. 關於中國太平保險
G4-6*	營運點所在的國家	2. 董事長致辭 3. 關於中國太平保險
G4-7*	所有權的性質	3. 關於中國太平保險
G4-8*	服務的市場	3. 關於中國太平保險
G4-9*	機構規模	3. 關於中國太平保險
G4-10*	員工數據	8. 員工關愛成長
G4-11*	保障總員人數	8. 員工關愛成長
G4-12*	組織的供應鏈的	7.2.3 供應商管理
G4-13*	組織規模、架構、所有權或供應鏈的重大變化	2. 董事長致辭 3. 關於中國太平保險
G4-14*	相關預警方針或原則	7. 集團責任治理
G4-15*	支持外部所制定的約章或倡議	5. 共享綠色生態 9. 共建和諧社會
G4-16*	參與的組織	5. 共享綠色生態 9. 共建和諧社會
G4-17*	財務報表包含的實體	3. 關於中國太平保險 《二零一七年年報》
G4-18*	評估不同範疇重要性的原則	4.2. 持份者參與
G4-19*	列出重要範疇	4.2. 持份者參與
G4-20*	不同範疇在機構內的界限	4.2. 持份者參與
G4-21*	不同範疇在機構外的界限	4.2. 持份者參與
G4-22*	對先前報告書中所提供之任何信息有進行重編的原因	4. 永續發展戰略
G4-23*	報告範圍 / 範疇界限的重大改變	1. 關於本報告
G4-24*	機構接觸的持份者	4.2. 持份者參與
G4-25*	識別和選擇持份者的基準	4.2. 持份者參與
G4-26*	與持份者溝通的方式及頻率	4.2. 持份者參與

G4-27*	持份者提出的關鍵議題和關注事項，以及機構的回應	4.2 持份者參與
G4-28*	報告期	1. 關於本報告
G4-29*	上一份報告的日期	1. 關於本報告
G4-30*	報告週期	1. 關於本報告
G4-31*	聯絡資料	1. 關於本報告
G4-32*	依循的 GRI 選項	1. 關於本報告
G4-34*	針對經濟、環境及社會議題的管治架構	4.1. 社會責任組織體系
G4-35*	授權委任給高階管理階層與其他員工的流程	4.1. 社會責任組織體系
G4-36*	經營管理階層直接向管治架構報告	4.1. 社會責任組織體系
G4-37*	持份者與管治架構的諮詢流程	4.2. 持份者參與
G4-42*	管治架構之宗旨、價值或願景、策略、政策	4.1. 社會責任組織體系
G4-48*	管治架構負責檢視及核准集團社會責任報告	4.1. 社會責任組織體系
G4-50*	重要關鍵議題的性質和總數	4.2. 持份者參與
G4-56*	描述機構的價值觀、原則、標準和行為規範	3. 關於中國太平保險
G4-57*	徵詢組織誠信相關事務之內外部機制	7. 集團責任治理
G4-58*	舉報非法行為的內外部機制	7. 集團責任治理

