



中国太平
CHINA TAIPING

CORPORATE
SOCIAL
RESPONSIBILITY
REPORT

2019
社會責任報告

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

股份代碼：HK00966



为您分担风险
MANAGE YOUR RISKS



与您共享太平
ENJOY TAIPING SERVICE

| 目錄 |

01

關於本報告

- 01 報告編制依據
- 01 報告範圍
- 01 確認及批註
- 01 報告獲取及回應

02

董事長致辭

- 02 董事長致辭

03

關於中國太平

- 05 公司簡介
- 05 文化理念
- 06 公司架構
- 07 2019 週年大事記

04

可持續發展方針

- 17 「共享太平」發展理念
- 18 企業社會責任管理
- 18 利益相關方參與
- 20 重要性評估

05

為利益相關方 創造價值

- 23 為股東
- 28 為客戶
- 40 為合作夥伴
- 48 為社會
- 60 為環境
- 66 為員工

06

附錄

- 72 附錄一：政策列表
- 74 附錄二：主要嘉許、獎項及會籍
- 78 附錄三：數據列表
- 82 附錄四：《環境、社會及管治報告指引》內容索引
- 85 附錄五：全球報告倡議組織（GRI）內容索引



關於本報告

本報告為中國太平保險控股有限公司及其附屬公司（下稱為「中國太平」、「本公司」或「我們」）發佈的第四份企業社會責任（下稱「CSR」）報告，概述了本公司的可持續發展方針以及在環境、社會及管治範疇的表現。

報告編制依據

本報告依循全球報告倡議組織（GRI）準則：核心選項以及參照香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）發佈的證券上市規則附錄 27 - 「環境、社會及管治報告指引」編制而成。報告內所披露的內容均參照有關指引內的實質性評估及持份者參與過程所編寫。本報告使用與本公司《2019 年年報》相同釋義，應與本公司《2019 年年報》一併閱讀。

報告範圍

本報告涵蓋本公司及其附屬公司 2019 年 1 月 1 日 - 2019 年 12 月 31 日期間的可持續發展績效。如無特別說明，本報告中的材料、政策、聲明、數據等覆蓋公司總部和下屬實際控制的附屬公司。

確認及批註

本報告經管理層確認後，於 2020 年 6 月獲董事會通過。

報告獲取及回應

本報告電子版可在中國太平保險控股有限公司官方網站 (<http://www.ctih.cntaiping.com>) 及聯交所網站 (<http://www.hkexnews.hk>) 獲取。

如對本報告及其內容有任何疑問或反饋，本公司歡迎各持份者就本報告內容提供寶貴意見。歡迎通過以下方式與我們聯繫：

地址：香港北角京華道 18 號 25 樓

電話：(852)2854 6555

傳真：(852)2866 2262

郵箱：ir@cntaiping.com

董事長致辭



中國太平保險控股有限公司
董事長 羅 熹

2019 年是中國太平創業 90 週年。面對國內外風險挑戰明顯上升、市場競爭愈加激烈的複雜局面，中國太平上下一心、團結奮鬥，新時代發展戰略實現良好開局，主要經營指標均創歷史最好水準。境內壽險業務增速在主要同業中位居榜首，財險業務跑贏大市並持續承保盈利，養老金新增繳費增速排名同業第一，投資業務穩中有進。同時，我們充分發揮金融保險和跨境經營優勢，在建設粵港澳大灣區、共建「一帶一路」倡議、維護香港繁榮穩定等方面有力支持了國家戰略實施和實體經濟發展。

在努力建設具有全球競爭力的國際化現代金融保險集團的同時，中國太平堅守企業社會責任，堅持不懈推動實現可持續發展，致力為股東、客戶、夥伴、員

工、社會等利益相關方創造長遠價值，與自然環境實現和諧發展，一同實現「共享太平」的美好願景。

為股東 – 我們秉持「跑贏大市、爭先進位、穩定增長、提升價值」的經營策略，切實將價值成長擺在首位，把利潤增長放在重要位置，著力為股東提升企業價值。

為客戶 – 我們堅持「以客戶為中心」的服務理念，積極關注客戶需求，持續從機制、流程及創新方面，優化和提升客戶體驗。

為夥伴 – 我們通過平等互利合作、戰略合作等，與各合作夥伴在支援實體經濟發展、助力創新創業、環境和生態保護等多方面貢獻力量。

為社會 – 我們積極回應國家號召和政策，在定點扶貧方面開展各類幫困活動，同時投身於香港民生福祉、教育文化等公益領域，積極參與各類社會公益事業。

為環境 – 我們響應國家綠色環保、節能減排的號召，對內大力提倡環境保護、堅持綠色辦公，對外開發綠色金融產品、投資綠色環保項目，積極實踐綠色生活方式之路，履行世界公民責任。

為員工 – 我們秉持以人為本的理念，用心創造關愛共融的工作環境，致力提供良好的職業發展機會，切實關心員工的身心健康，讓他們盡展潛能。

2020 新年伊始，新冠肺炎疫情突如其來並迅速蔓延。中國太平第一時間捐贈抗疫資金、為疫區全球採購醫療物資、向一線醫護人員提供專屬風險保障等方式，迅速投入到抗擊疫情的行動中，並全力發揮金融保險優勢，精準支援企業復工復產，為國家堅決打贏疫情防控的總體戰、阻擊戰貢獻了一份力量。我們相信，疫情終將過去，我們一定能奪取疫情防控和實現今年經營發展目標的「雙勝利」。

2020 年是全面建成小康社會和「十三五」收官之年，是中國太平「賦能提升」全面推進的關鍵一年。中國太平將以新發展理念為引領提升經營工作水準，以創新變革為動力推動高質量發展，以服務國家戰略為宗旨加快重大戰略項目落地，以問題為導向築牢風控合規防線，確保新時代發展戰略全面落地見效，堅定不移地走可持續的發展道路。

展望未來，我們冀盼 2020 年與各位攜手再創佳績，為各利益相關方創造更大價值，共同推動中國乃至世界經濟、社會、環境的可持續發展。



關於中國太平

公司簡介

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，成立於2000年2月18日，並於同年6月29日在香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）上市（股份代碼 HK00966），成為第一家在境外上市的中資保險企業。

中國太平擁有 2,000 多家各級營業機構，經營範圍涉及中國內地、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、不動產投資和養老產業投資等領域。通過豐富齊全的業務種類，中國太平致力於為客戶提供領先的一站式綜合金融保險服務。

截至 2019 年 12 月 31 日

總保費及保單費收入

2,230 億元港幣

總資產

超過 9,000 億元港幣

文化理念



公司架構



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%、12% 及 20% 權益。
 註 (2)：PT Megah Putra Manunggal 持有太平印尼其餘之 45% 權益。
 註 (3)：太平財險持有太平科技 30% 權益。
 註 (4)：中國太平控股持有太平金服 48% 權益。
 註 (5)：中國石油化工集團有限公司持有太平石化金租其餘之 50% 權益。
 註 (6)：Starr Insurance Holdings, Inc. 持有太平史帶其餘之 49% 有效權益。
 註 (7)：太平投資 (香港) 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 (8)：太平新加坡已取得壽險業務牌照，成為綜合性保險公司。
 註 (9)：所示股比為有效持股比例。除註 (1) 至 (6) 外，本圖所示附屬公司股權均由本公司及／或附屬公司持有。

2019 週年大事記

01 扶貧調研工作

1月2日至3日，羅熹董事長一行赴安徽省六安市裕安區開展定點扶貧調研工作，深入了解本集團的扶貧項目帶動貧困戶脫貧的情況。



02 香港公益金 50 週年百萬行

1月6日，太平控股旗下多家在港子公司組隊參加2019年舉行的香港「公益金五十週年百萬行」。中國太平連續多年支持並參與公益金百萬行，為香港的家庭及兒童福利服務機構籌款獻愛心。

03 太平新加坡 1 月正式經營壽險業務

1月8日，太平新加坡舉行新聞發布會，慶祝壽險業務正式開展，標誌著中國太平國際化戰略邁出重要一步。



△ 太平新加坡 1 月正式經營壽險業務。

04 太平再保險（中國）上海分公司獲批開業

3月4日，太平再保險（中國）上海分公司正式獲批開業，進一步完善了中國市場佈局，極大提升了公司服務華東地區客戶的能力。

05 太平控股發佈 2018 年全年業績

3月29日，太平控股2018年全年業績見面會在香港召開。

06 中國太平羅熹董事長在珠海與廣東省珠海市委書記郭永航舉行會談

4月3日，羅熹董事長在會談中表示中國太平作為唯一在粵港澳三地都有機構、唯一總部在香港的保險央企，參與大灣區建設、服務大灣區建設具有得天獨厚的優勢。中國太平計劃在跨境車險、醫療健康、養老社區等方面深化與珠海合作，共同參與粵港澳大灣區建設。

07 太平科技首家分公司獲批開業

4月15日，太平科技首家分公司——浙江分公司獲批開業。太平科技繼續服務科技企業發展和國家科技創新戰略，為服務實體經濟、防控金融風險、深化金融改革作出貢獻。

08 中國太平羅熹董事長率團訪問新加坡、馬來西亞、印尼

4月6日至11日，羅熹董事長率團訪問新加坡、馬來西亞、印尼。出訪期間，拜會了當地重要人士，並應邀實地走訪印尼雅萬高鐵項目，就海外子公司落實集團新時代發展戰略、服務保障「一帶一路」重點項目提出明確要求。



09 發佈《中國太平參與粵港澳大灣區建設白皮書》

5月16日，中國太平保險集團在香港舉行《中國太平參與粵港澳大灣區建設白皮書》發布會，中國太平提出參與粵港澳大灣區建設的總體思路與目標：以服務國家戰略為導向，以「國家所需」為出發點，以「太平所長」為落腳點。



10 中國太平發佈新時代企業文化體系綱要

6月12日，中國太平在深圳發佈新時代企業文化體系綱要。

11 中國太平羅熹董事長率團訪問英國、比利時、德國

羅熹董事長出席中英金融服務峰會，拜會中國駐英國大使館公使馬輝、英國審慎監管局 (PRA) 官員，參觀勞合社，會見瑞士再保險公司等公司高層，就推動香港國際保險中心建設、服務「一帶一路」倡議保險合作、引進世界先進保險科技等進行深入交流。



△ 中國太平與怡安集團簽署戰略合作諒解備忘錄。

12 太平人壽（香港）成功推出首款直銷電子投保產品

6月26日，太平人壽（香港）與支付寶共同合作打造的直銷電子投保產品——太安心保費回贈手術現金保障計劃在 AlipayHK(支付寶香港)App 正式上線。此次首款直銷電子投保產品上線，為客戶提供了更多的投保平台選擇，提升了投保的便捷性、實時性。

13 中國太平再次榮登《財富》世界 500 強

7月22日，以本公司為核心成員的中國太平保險集團再次榮登《財富》世界 500 強，位列榜單第 451 位，較 2018 年提升 14 位。

14 太平澳門簽出澳門中小企巨災財產保險第一單

8月1日，太平澳門簽出澳門中小企巨災財產保險第一單，這是中國太平參與粵港澳大灣區建設成功落地的標誌性項目。



15 太平資產成為首家簽署備案 NAFMII 主協定憑證特別版的保險資管機構

8月，根據中國銀行間市場交易商協會的最新公佈，太平資產成為業內首家簽署備案的保險資管機構。

16 中國太平與華為成立聯合創新中心

9月18日，中國太平與華為聯合創新中心在上海正式成立，雙方將聚焦5G、大數據、人工智能等技術進行創新合作，打造保險行業數字化轉型標杆。



17 東盟保險服務中心成立

9月21日，東盟保險服務中心成功落地，成為中國太平與廣西壯族自治區政府新一輪全面戰略合作的第一項重要務實成果，也是國內保險企業在廣西設立的第一個區域性平台。



18 中國太平員工在香港金紫荊廣場展示巨幅國旗，放聲高歌「我和我的祖國」

9月27日凌晨，60多名中國太平員工自發來到香港金紫荊廣場，展開一面巨幅國旗，放聲高歌「我和我的祖國」，向祖國深情表白。



19 太平人壽、太平財險連續兩年獲評行業最高評級——AA級

10月14日，中國銀行保險信息技術管理有限公司官網公佈了2018年保險公司服務評價結果，太平人壽、太平財險連續兩年獲評行業最高評級——AA級。

20 中國太平舉行90週年紀念新書發佈

10月25日，中國太平在北京太平金融中心舉行90週年紀念新書《群星璀璨》《太平史話》《太平圖誌》發佈暨歷史文化展北京站啟動儀式。



21 中國太平在香港舉辦 90 週年誌慶酒會

11月6日，中國太平在香港會展中心舉辦90週年誌慶酒會。各界嘉賓、客戶、合作夥伴及集團退休老領導、老同志共計600餘人齊聚一堂，慶祝中國太平90華誕。羅熹董事長對社會各界長期以來給予中國太平的關心、支持和信任表示衷心感謝，並回顧中國太平90年奮進之路，展望新時代「共享太平」的美好願景，號召全體太平人秉承愛國愛港的初心，勇擔金融央企的使命，堅持「國家所需、太平所向」，努力建設成為具有全球競爭力的國際化現代金融保險集團。



22 中國太平首個養老社區在滬投入運營

11月19日，中國太平斥資約40億元人民幣興建的首個「太平小鎮」旗艦項目—上海周浦「梧桐人家」正式投入運營。「梧桐人家」是目前國內一次建成、單體體量最大的醫養結合型養老項目，可為約3,500位老年人提供長期持續的高質量醫療健康養老服務。



23 太平財險獲國華電力印尼項目財產保險唯一保險

太平財險憑借「保險+服務」的創新模式，獲得國華電力印尼所有項目運營期的保險業務，不僅提升客戶保險體驗的同時，也守護了央企海外資產和人員的安全，充分體現金融央企的使命擔當與責任。

24 中國太平保險集團「吉象節」正式開幕

11月22日，以「曆九彌新，共享太平」為主題圍繞客戶服務的中國太平保險集團「吉象節」正式開幕。

25 中國太平參加中國銀保監會新聞發佈會

中國太平在銀保監會召開「服務國家戰略，中國太平國際化再出發」主題新聞發佈會。12月12日，2019第51場銀行業保險業例行新聞發佈會在中國銀保監會召開，中國太平副總經理洪波介紹了公司秉持「共享太平」的發展理念，實施新時代發展戰略，依託跨境經營優勢，積極服務「一帶一路」倡議和粵港澳大灣區建設等國家戰略，以及推進國際化佈局等相關情況，並回答記者提問。



26 太平金運正式運營

12月30日，太平金運正式運營。太平金運的成立，是集團立足金融保險行業發展趨勢和集團發展全局作出的重要部署。



可持續發展方針

中國太平在努力建設具有全球競爭力的國際化現代金融保險集團的同時，積極履行社會責任，將可持續發展理念融入企業使命與核心價值觀，致力於與股東、客戶、夥伴、員工以及社會各界一道，實現「共享太平」的美好願景。

「共享太平」發展理念

我們始終以管治、服務、社會、環境、員工五大方面為核心，將「共享太平」的發展理念融入業務運作中，以負責任的態度及具透明度的方式營運業務，務求為利益相關方締造最大的價值，致力於推動中國及全球經濟、社會、環境的可持續發展。



秉持「誠信、專業、創新、業績」的價值觀，穩健審慎地推進公司戰略目標實現



堅持貫徹「為您分擔風險，與您共享太平」的發展理念，為客戶創造安全、健康、富裕的美好生活



堅持「國家所需，太平所向」的戰略導向，履行央企責任，助力民生治理



銳意為環境的可持續發展貢獻力量，建設生態文明



堅持「人才是第一資源」，不斷優化人才隊伍

企業社會責任管理

中國太平的《企業社會責任規範》載列了本公司及附屬公司所有業務的可持續發展宗旨及管理方針，涵蓋我們在業務運營、環保責任、人力資源及社區參與等方面的措施及承諾，藉此體現本公司的可持續發展願景。

利益相關方參與

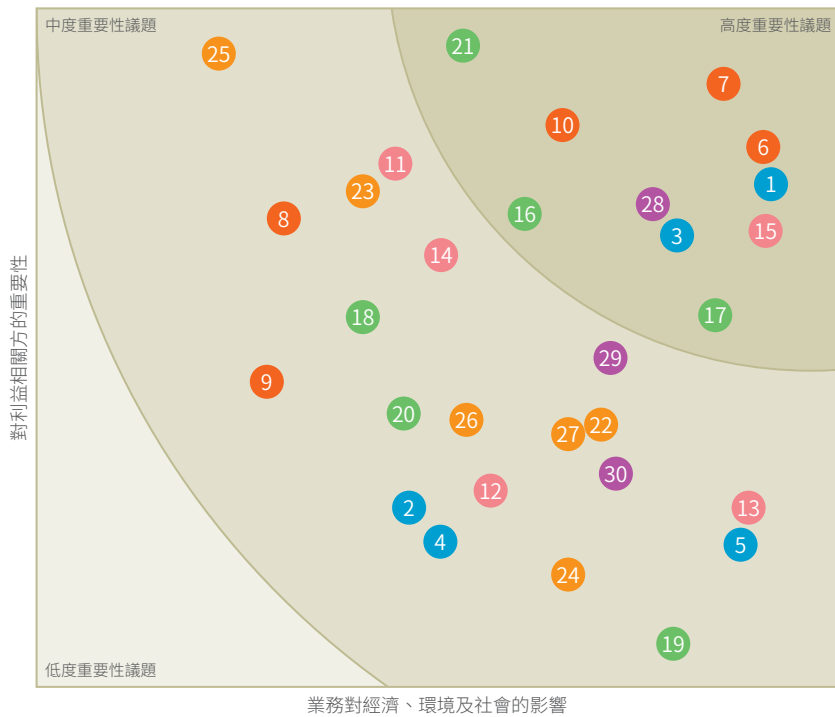
中國太平的主要利益相關方包括政府與監管機構、投資者 / 股東、客戶、員工、戰略夥伴、代理人、供應商、社區 / 非政府團體等。為了更深入了解各利益相關方對本公司可持續發展事宜的關注重點、期望和意見，我們透過多元化的溝通渠道與各方保持密切聯繫，努力構建友好互助的合作關係，並及時有效地作出回應。



利益相關方類別	溝通方式	關注議題
政府與監管機構	<ul style="list-style-type: none"> • 會議 • 合規報告 • 公眾諮詢的書面回應 	<ul style="list-style-type: none"> • 穩健合規經營 • 支持實體經濟 • 參與精準扶貧
投資者 / 股東	<ul style="list-style-type: none"> • 業績公佈 • 會議面談 	<ul style="list-style-type: none"> • 有效風險管理 • 良好投資回報
客戶	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶服務中心 • 客戶諮詢小組 • 客戶滿意度調查 • 日常運營與交流 • 網絡服務平台溝通 	<ul style="list-style-type: none"> • 創新產品服務 • 優質保險服務 • 客戶權益保障
員工	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 員工內部網絡 • 特別諮詢委員會 • 義工活動 • 員工培訓 	<ul style="list-style-type: none"> • 員工福利待遇 • 良好工作環境 • 職業安全健康
戰略夥伴	<ul style="list-style-type: none"> • 報告 • 會議 • 講座 	<ul style="list-style-type: none"> • 行業發展交流 • 推進跨界合作
代理人	<ul style="list-style-type: none"> • 培訓活動 • 會議 	<ul style="list-style-type: none"> • 完善管理體系 • 加強培訓機制
供應商	<ul style="list-style-type: none"> • 會議 • 供應商 / 承辦商評估制度 • 實地考察 	<ul style="list-style-type: none"> • 推進誠信互惠 • 支持公平採購
社區 / 非政府團體	<ul style="list-style-type: none"> • 義工活動 • 捐獻 • 社區投資計劃 • 社區活動 • 研討會 / 講座 / 工作坊 • 環保公益活動 	<ul style="list-style-type: none"> • 開展公益活動 • 支持慈善捐贈 • 關注氣候變化

重要性評估

本公司每年均進行重要性評估，以確保社會責任報告能充分反映中國太平在經濟、環境和社會方面的影響。2019年，中國太平委託獨立顧問邀請內外部利益相關方參與網上問卷，發表對公司可持續發展表現的評價和期望並就關注的議題進行優先排序。問卷調查結果經分析後用於繪製以下重大性分析矩陣。



經濟	<ul style="list-style-type: none"> 1. 公司經營績效 2. 服務實體經濟 3. 普惠及綠色金融 4. 發展綠色科技 5. 健康醫療難題 	運營	<ul style="list-style-type: none"> 6. 守法合規 7. 誠信理賠 8. 綠色運營 9. 風險管理 10. 反貪腐及反競爭行為
客戶及夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 11. 提升服務質量 12. 供應鏈管理 13. 行業合作與發展 14. 保護信息安全 15. 客戶服務水準 / 客戶體驗 	環境	<ul style="list-style-type: none"> 16. 物料使用 17. 能源效益 18. 水資源消耗及管理 19. 應對氣候變化 20. 廢物管理 21. 環保合規
僱傭	<ul style="list-style-type: none"> 22. 保障員工權益 23. 員工福利 24. 職業培訓與發展 25. 多元化及平等機會 26. 職業健康與安全 27. 代理人隊伍成長 	社區	<ul style="list-style-type: none"> 28. 精準扶貧 / 公益扶貧 29. 社會公益 / 志願服務 30. 人口老化及健康風險

以下為 2019 年的高度重要性議題及各議題的影響和範圍。這些議題將會在報告內得到充分闡述。中國太平亦將在制定內部發展策略與管理政策時對高度重要性議題進行重點考量。

高度重要性議題	GRI 準則	影響和範圍								
		政府與監管機構	投資者 / 股東	客戶	員工	戰略夥伴	代理人	供應商	社區 / 非政府團體	
7 誠信理賠	GRI 203	●	●	●						
6 守法合規	GRI 419	●	●	●	●	●	●	●		
1 公司經營績效	GRI 201	●	●	●	●	●	●	●	●	
15 客戶服務水準 / 客戶體驗	-	●	●	●	●		●			
21 環保合規	GRI 307	●	●	●	●	●			●	
28 精準扶貧 / 公益扶貧	GRI 413	●	●		●	●			●	
3 普惠及綠色金融	GRI 203	●	●	●	●		●		●	
10 反貪腐及反競爭行為	GRI 205 & 206	●	●		●		●			
17 能源效益	GRI 302	●	●		●					
16 物料使用	GRI 301	●	●		●					



為利益相關方創造價值

為股東

中國太平秉持「跑贏大市、爭先進位、穩定增長、提升價值」的經營策略，切實為股東提升企業價值，致力促進業務發展以實現可持續盈利增長。在確保資產保值增值的同時，繼續保持良好的公司治理、有效的風險管理及透明的信息披露。

穩健經營

中國太平總資產約 9,194 億元港幣。報告期內，本公司實現股東應占淨利潤 90.09 億元港幣，同比增長 30.9%，創歷史最好水準。股東應占每股總內含價值 44.564 元港幣，較去年末的 38.832 元港幣增長 14.8%。在業務方面，境內壽險增速在主要同業中位居榜首，財險業務跑贏大市，養老金新增繳費增速排名同業第一。

2019 年是中國太平創立 90 週年，以本公司為核心成員的中國太平保險集團通過開展一系列活動，中國太平品牌影響力得到不斷提升，「共享太平」發展理念贏得廣泛認可。本年度，中國太平主要經營指標創歷史最好水準，重大戰略佈局取得突破性進展，成功躋身全球保險業前 50 強。此外，中國太平再次榮登 2019 年《財富》世界 500 強，排名較 2018 年提升 14 位。太平再保險、太平印尼等同時榮獲多項國際榮譽。

與投資者溝通

中國太平在做好經營管理與創造價值的同時，高度重視並積極與投資者溝通。本公司通過股東大會、投資者見面會、投資者開放日、公司網站等方式建立多元化溝通渠道，持續完善溝通與響應機制。

2019 年

中國太平總資產達

9,194 億元港幣

較去年末增長

22.2%

每股基本盈利

2.457 元港幣

同比增長

33.2%

詳細內容請參考《二零一九年年報》

溝通渠道

股東大會

中期報告及年度報告

公司網站

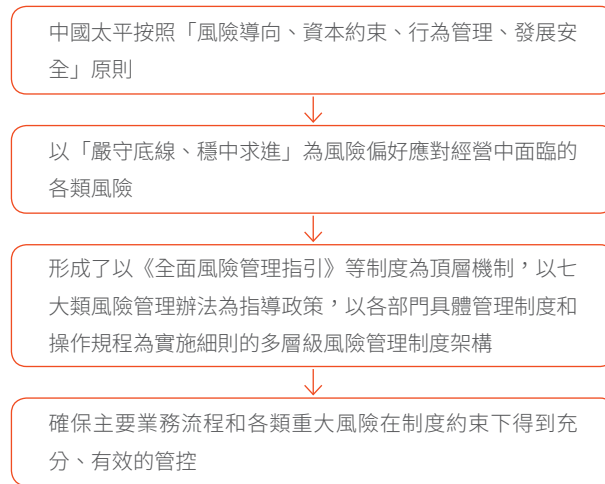
見面會

開放日

郵箱

電話

穩固的風險管理體系



「三道防線」機制

中國太平及各子公司已建立並執行「三道防線」的全面風險管理工作機制，通過明確各職能部門的定位及職責，形成多層次、相互銜接、有效制衡、齊抓共管的運作機制，提升全面風險管理的能力。

第一道防線 (各職能部門、業務單位)	對風險管理工作直接負責，定期評估相關風險，將評估結果定期與第二道、第三道防線職能部門溝通
第二道防線 (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)	負責提供風險分類標準，組織指導風險識別和評估工作，整理、分析、匯總第一道防線職能部門的識別和評估結果，並制定全面的風險管理方案
第三道防線 (董事會審核委員會、太平金融稽核服務)	負責對全面風險管理的流程和執行情況的健全性、合理性及有效性進行獨立的監督、審查和評價

風險應急預案體系

中國太平建立了全面風險應急管理機制，明確了重大突發風險事件的定義和分類、應急管理組織架構、應急預案內容、應急預案啟動觸發點、應急處置方法和措施、應急預案責任人以及應急事件報告等內容。

完善的內部審核

本公司的內部審計實行垂直統一的管理體系，並設立太平金融稽核服務（深圳）有限公司（「太平金融稽核服務」）作為內部審計機構，承擔公司的內部審計工作。太平金融稽核服務作為第三道防線獨立履行監督職能，定期對風險管理體系的運行情況進行評估，通過每年開展償付能力風險管理專項稽核，及時發現體系運行中存在的薄弱環節和問題，督促公司持續改進。

太平金融稽核服務修訂了《內部審計章程》，明確內部審計領導體制、管理體系、職責權限、質量管理、結果運用、問責及獎勵等，使審計監督體系得到進一步的完善。為保障稽核整改工作，本公司亦已制定《稽核發現問題整改督查管理辦法》及《稽核發現問題整改督查管理辦法及評估工作指引》等制度，指導各子公司結合自身實際情況及工作需要，建立健全整改管理辦法，並進一步明確工作職責，增強整改督查制度的實用性和操作性。

為聚焦重點風險，提高審計針對性和有效性，太平金融稽核服務根據監管新形勢及公司發展新要求，確定了「1+4」檢查重點。從制度、流程、系統方面分析問題產生的深層次原因後，從經營管理角度提出針對性可操作的管理建議，並結合審計過程中揭示出的問題和管理漏洞，為各公司提供內控合規培訓，宣導監管政策、公司風控要求和審計案例。

2019年，太平金融稽核服務利用信息化審計技術，堅持審計全覆蓋，突出審計重點，守住了不發生系統性金融風險底線。審計範圍覆蓋本公司三級以上機構、高管及關鍵崗位人員、主要業務流程和重要風險領域，做到了「應審盡審、有審必嚴」。各被稽核單位在收到正式報告及整改通知書後，需第一時間明確整改責任單位、整改時限、整改要求及具體措施，完成整改後報備稽核項目組整改結果。本公司會從整改機制建設及執行情況、具體問題整改三個方面對子公司進行年度整體評估，推動各單位落實整改。

「1+4」檢查重點



2019年，太平金融稽核服務全面完成內審年度項目計劃共計

1,873 個

審計範圍覆蓋中國太平本部

24 家子公司和

558

家分支機構，有效揭示了潛在風險。

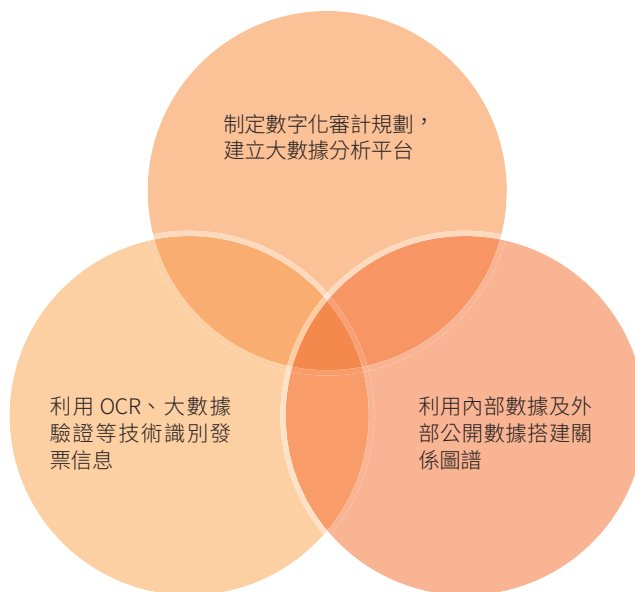
> 為利益相關方創造價值

推動信息化審計

大數據是信息化發展的必然趨勢。2019年，中國太平繼續大力推進信息化審計，制定了數字化審計規劃，通過「服務平台」、「預警監測平台」、「技術研發規劃台」，將金融科技與現場稽核、子公司風險管控深入融合，提升數字化審計能力，確保數據的一致性與完整性。



太平金融稽核服務的内審工作於2019年獲得了内審協會的表彰，《基於大數據的信息科技智慧審計研究》論文榮獲「技術方法創新推動内部審計高質量發展」理論研討活動二等獎，「内外協同推動内審結果運用——假賠案審計結果運用經驗材料」案例獲評「内部審計結果運用典型經驗」。



牢守合規經營原則

打擊洗錢，預防恐怖融資活動

中國太平嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》和香港《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集條例》、《販毒（追討得益）條例》、《有組織及嚴重罪行條例》、《聯合國（反恐怖主義措施）條例》等相關法律法規，依據《金融機構洗錢和恐怖融資風險評估及客戶分類管理指引》制定了《洗錢及恐怖融資風險評估及客戶分類管理辦法》、《反洗錢管理規定》等內部制度，預防洗錢和恐怖融資活動，紮實推進公司反洗錢內控制度的有效執行。

為規範反洗錢風險自評估管理方法，健全和完善反洗錢自律機制，持續提升反洗錢工作的有效性，太平人壽於2015年制定了《洗錢風險自評估管理辦法》，並鼓勵各分公司執行相關的反洗錢風險自評估工作，每年第三季度開展洗錢風險自評估工作，並於9月完成評估報告。對於評估報告認定的評估缺陷，我們

制定整改方案及採取風險控制措施，並認真落實，確保洗錢風險得以有效控制。評估缺陷會在三個月內完成整改。

2019 上半年，中國人民銀行公佈《反洗錢工作會議落實情況通報（保險業機構）》，本公司旗下太平再保險（中國）被列為 6 家通報表揚的機構之一。

報告期內，中國太平沒有發生任何涉及洗錢及恐怖分子資金的案件。

對內部欺詐和腐敗行為零容忍

中國太平嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》和香港《防止賄賂條例》等法律法規，堅持誠信經營，堅決抵制商業賄賂與腐敗行為，持續強化事前廉政教育、事中制度建設、事後稽核監察的體系化反腐倡廉建設。

2019 年，本公司制定了《員工違規處罰管理辦法》，明確了對存在賄賂與腐敗行為的員工的處罰標準，並充分利用郵件、晨會、微信等宣傳平台，持續推行廉潔教育活動，對典型違法案例進行曝光，加強反腐敗和反商業賄賂實效。我們為員工提供全面的指導和培訓，以建立和保持意識，藉以提防於採購流程中出現的腐敗風險。為鼓勵員工舉報非法行為，我們開通廉政信訪舉報郵箱、電話、傳真等多種渠道，並成立專門處理機構負責，確保員工舉報渠道通暢，保障員工投訴權益。

申訴機制及舉報程序

為建立誠信透明之公司文化及促進公司規範經營，本公司提供多元暢通之溝通渠道與申訴制度，同仁及外部人士均可與管理層進行反應，亦可向公司檢舉並受理犯罪、舞弊或違法等事件。公司就檢舉人身份及檢舉內容保密並提供保護措施，相關檢舉案件將彙整並入年度誠信經營報告呈公司總經理室。

維護知識產權

為維護第三方的知識產權，我們制定了《信息系統網絡安全管理規定》，通過員工桌面計算機系統安全與設置，確保員工計算機系統安全及使用正版計算機軟件。此外，我們亦嚴格規範外部供應商，要求在與其合作過程中確保一切技術及開發成果均不得侵犯任何第三方的合法專利權、商標權、著作權等一切合法權利。若供應商發生違規現象，我們將考慮暫停合作。

為客戶

中國太平自成立以來一直努力不懈為客戶提供優質服務，堅持「以客戶為中心」的服務理念，從機制、流程、創新方面不斷優化和提升，改進客戶體驗。通過全面了解業務需求，掌握客戶服務痛點和難點，本公司致力提供多元化及創新的產品服務，為客戶提供優質保險、投資服務及權益保障。

中國太平長期以來高度重視消費者權益保護工作，嚴格落實中國銀保監會《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》等規定，秉持「以客戶為中心」經營理念，強化主體責任，健全保護機制，改善客戶服務體驗，切實提高服務質量。

開發多元化業務

我們聚焦服務公司保險主業，加大醫療、養老、農險、災險等項目的投資力度，拓展多元化業務佈局。太平人壽等子公司積極踐行「共享太平」發展理念，不斷進行產品創新，為廣大客戶提供更多元化、高效便捷的服務渠道。

康養醫療

中國太平繼續大力發展醫療健康養老產業，加快建設卓越的養老資產管理和民生保障管理綜合服務。年內，公司不斷創新研發符合多樣化客戶群體的保險產品，積極為人民群眾提供保險、醫療、健康、養老的全方位、全週期服務。

太平人壽打造「惡性腫瘤特藥保險+海外就醫+住院」全面醫療防護體系

從國民的實際需求出發，太平人壽新推出了「惡性腫瘤特藥保險+海外就醫+住院」全面醫療防護體系。此方案包括了太平特定惡性腫瘤藥品費用醫療保險、太平附加寰亞惡性腫瘤海外醫療保險、太平超e保2018醫療保險、太平真愛健康2019醫療保險等系列產品，配合醫保構建起「境內境外就醫、醫保內外均保、院內院外均賠」的全面醫療保障，為客戶提供就醫用藥安排及費用直付的高質量服務。

太平人壽構建「重疾 + 多次給付 + 心腦血管專項保障」多重疾病防護體系

太平人壽除了持續將傳統單次重疾產品做到極致，還特別針對這一市場需求，創新推出了附加多次重疾、特定心腦血管疾病專項保障，構建起「重疾 + 多次給付 + 心腦血管專項保障」多重疾病防護體系。通過產品設計及組合，強化傳統重疾產品中高發、多發疾病的保障功能，為客戶提供全面多次的疾病保障，讓客戶在面對重大疾病時不愁、不懼、不急，真正做到「疾病無憂」。

太平養老開展長期護理保險

自 2008 年始，太平養老先後參與了江蘇、山東等多地長期護理保險的深度研究和論證工作。在國家率先試點的 15 個城市和 2 個重點聯繫省份中，公司先後中標了江蘇南通（含下轄通州、海門、啟東、如東、海安）、蘇州（含吳江區）、吉林長春、山東濟南等城市，還在無錫、臨汾、臨沂、濰坊開展長期護理保險業務。經過近年來的不斷努力，公司長期護理保險業務覆蓋超過 1,600 萬人口，籌資總額達到 10 億元人民幣以上。

太平小鎮·梧桐人家正式投入運營

中國太平定位養老市場需求，並提前佈局，斥資約 40 億元人民幣興建首個「太平小鎮」旗艦項目——上海周浦梧桐人家，2019 年 11 月 19 日正式投入運營。太平小鎮·梧桐人家是目前國內一次建成、單體體量最大的醫養結合型養老項目，集機構養老、社區照料和全科門診、康復護理等多功能為一體，可為約 3,500 位老年人提供長期持續的高質量醫療健康養老服務，一站式滿足高質量養老的各项需求。

健康問題是老年人日常生活的首要話題，也是困擾養老的首要難題。梧桐人家將醫療與養老有機深度結合，為入住長者提供全生命週期的「防、養、治、醫、康」為一體化的閉環整合式健康管理服務，助力破解老齡化、少子化、空巢化、失能化等複雜疊加的養老難題。

福象新江灣城老年福利院（簡稱「福象院」）坐落上海楊浦區，是保險業內首個公建民營養老項目，也是楊浦首個區級公建民營養老機構。截至 2019 年底，福象院入住率達 95%。福象院充分發揮專業運營優勢，嘗試將中高端養老項目的市場化運營理念與管理體系植入公建養老項目，有效滿足中低收入老人對高質量養老生活的需求，通過市場化機制和專業化、國際化、品牌化的運營體系，助力社會養老體系建設。



△ 中國太平定位養老市場需求，並提前佈局，斥資約 40 億元人民幣興建首個「太平小鎮」旗艦項目——上海周浦梧桐人家，2019 年 11 月 19 日正式投入運營。

中國太平成功競得三亞海棠灣優質地塊，建設醫養社區

中國太平在不動產投資領域持續發力，海南省三亞海棠灣醫療康養社區正在加緊建設中。中國太平將引入國外優質醫療機構，配屬現代化康復療養功能，更好地為客戶提供全方位高質量的服務保障。

民生保障

近年來，政府轉變支農方式，不斷開展政策性農業保險。太平財險的商業性養殖保險為政策性農業保險項目提供了有效補充，進一步降低農牧企業、養殖戶農牧生產的風險，有效增強了農牧企業、養殖戶抵禦風險的能力，不斷助力農牧企業生產。

保險助農

太平財險憑藉優質的服務再次承保雲南奶牛養殖保險項目，為 1,569 頭奶牛提供近 2,800 萬元人民幣的保險保障。

2019 年，太平財險已為該企業近 5,000 頭奶牛提供近 8,000 萬元人民幣的保險保障。太平財險將繼續主動承擔央企社會責任，持續保障農牧企業生產，發揮風險保障功能，服務地方實體經濟發展。

創新險種為振興鄉村經濟保駕護航

近年來，太平財險針對山東威海當地特色產業，連續推出海帶及扇貝養殖風力指數保險、海參養殖氣溫指數保險、文登區西洋參種植政策性保險等一系列創新險種，為威海市農業發展提供總保額超 2.6 億元人民幣的綜合風險保障，在保障農戶利益方面發揮了積極的作用。

2019 年，太平財險繼續推出創新農險業務，保障了地方農戶在遭遇自然災害、意外事故、病蟲草鼠害等重大風險時的基本收入。同時，太平財險已開展小麥、花生及玉米收入保險的承保工作。

巨災保險

近年來，全球氣候暖化所導致的極端氣候事件頻發。氣候變化導致的乾旱、暴雨、風暴等極端氣候事件提高了民衆對巨大災害保險的需求。天災事件頻繁發生及損失幅度擴大，也考驗了保險業的風險承擔及應變能力。中國太平作為一家多元化保險企業，積極應對極端氣候事件所帶來的風險，開發多項巨災保險以保障民生。

中國太平簽出澳門巨災保險第一單

2019年7月31日，首個台風「韋帕」來襲，香港、澳門氣象部門相繼懸掛8號風球，並發布黃色風暴潮警告。8月1日，澳門金融管理局和經濟局舉行聯合新聞發布會，宣佈推出「中小企巨災財產保險」，為中小企在8號風球或紅色風暴潮或以上警告期間，所遭受的商業財產損失提供保險保障。

中國太平迅速發揮跨境經營和再保險經營優勢，主動參與澳門巨災保險項目，公司旗下太平再保險為澳門政府開發產品提供全方位的技術與承保能力支援，太平澳門簽出中小企巨災財產保險第一單。這是中國太平參與粵港澳大灣區建設成功落地的標志性項目。

太平財險中標 2019 年深圳市巨災保險項目

2019年1月，太平財險深圳分公司中標2019年深圳市巨災保險項目，獲得2019年深圳市巨災保險的承保資格。繼中標廈門市巨災保險項目後，太平財險發揮保險主業優勢，勇擔央企社會責任的步伐愈發穩健。

2019年深圳市巨災保險項目是以災害發生時處於深圳市行政區域範圍內的所有自然人為保障標的，保障範圍覆蓋15種災害及其次生災害造成的人身傷害、房屋損失補償等，包括：

暴風	暴雨	崖崩
雷擊	洪水	龍捲風
颱風	颶風	海嘯
泥石流	滑坡	地陷
冰雹	內澇	主震震級 4.5 及以上的地震



△ 2019年1月，太平財險深圳分公司中標2019年深圳市巨災保險項目，獲得2019年深圳市巨災保險的承保資格。

> 為利益相關方創造價值

太平財險緊急應對四川宜賓地震

6月17日晚，四川省宜賓市長寧縣突發6.0級地震。地震發生後，太平財險立即啟動重大突發事件應急預案，切實做好防災減災和災後理賠工作。太平財險設立巨災代碼「021901-宜賓地震」，四川分公司已決地震賠案1筆，已決金額1萬元人民幣。同時，四川分公司參與城鄉居民住宅地震巨災保險共保體，共保份額0.5%，已完成宜賓地震從共賠案賠款167,475.00元人民幣。

太平財險快速應對鹽城響水陳家港化工園區爆炸事故

2019年3月21日14時50分許，位於江蘇鹽城市陳家港化工園區的江蘇天嘉宜化工有限公司發生爆炸事故。事故發生後，太平財險密切關注爆炸事件，迅速開展理賠救助工作，處理賠案一筆，金額3萬元人民幣；車險處理賠案7件，合計19,360元人民幣。

跨境服務

中國太平一直堅持服務國家戰略，旗下子公司積極回應國家粵港澳大灣區規劃政策，貫徹落實公司參與粵港澳大灣區建設部署，致力於滿足民眾跨境保險服務的需求。

太平人壽推出國內首款大灣區跨境醫療保險

太平人壽於2019年推出了精準對接粵港澳大灣區的醫療保險產品——「太平粵港澳大灣區共享醫療保險」。該產品以加速資源融合和提升消費體驗為入口，不僅打通了境內外優質醫療資源，還實現了醫療服務和費用補償的無縫對接，進一步發揮了保險業在大灣區建設中的重要作用。「太平粵港澳大灣區共享醫療保險」在跨境醫療資源上優勢突出，保障由境內延伸至境外，即在保障範圍內，客戶不僅可以在境內獲享北上廣三地的優質醫療資源，而且考慮到中國香港的地緣、醫療技術和醫療資源優勢，客戶還可選擇到香港指定私立醫院接受治療（覆蓋6種重症）。

太平香港為京港高鐵提供跨境保險服務

2019年1月，太平香港與中國鐵路總公司旗下中國鐵路財產保險自保有限公司簽署《戰略合作協議書》，以及《京港客運專線旅遊綜合保險業務合作協議》。此次是鐵路自保成立以來首次與保險公司簽署戰略合作協定。太平香港與鐵路自保就建立全面、長期的戰略合作關係達成一致，共同面向多領域開展合作，實現資源與技術結合、保險與產業結合、金融與實業結合，打造保險公司與自保公司協同發展的新型合作關係，實現保險服務的不斷創新。

創新推出「港珠澳大橋跨境車輛保險方案」

隨著港珠澳大橋的通車，群眾對跨境車險需求日益迫切。為此，中國太平旗下太平財險、太平香港、太平澳門，於2018年聯合推出「港珠澳大橋跨境車輛保險方案」，為大灣區車主提供「通保通賠」一站式服務。客戶可在內地、香港、澳門任意一地一次性購買三地車輛保險，大幅提高了投保服務效率。

以創新科技推動業務

科技日新月異，瞬息萬變。中國太平以保險作為主業，多年來以科技驅動公司的發展。隨著互聯網技術與商業社會的深入銜接，我們不斷探索科技金融和互聯網金融的應用邊界，升級原有的科技系統，並研發新的科技應用，服務客戶。

發展金融科技

中國太平全力打造科技與運營「雙強」賦能平台，不斷提升信息化支援能力和運營服務保障能力，重點打造智慧技術共享、雲計算、大數據三大技術支撐平台。公司優化獲客、核保、保全、理賠、服務五大運營流程，建設太平通、易行銷、易享太平、金服通四大 APP，致力提升用戶體驗。其中，「太平通」是中國太平面向保險主業客戶的線上綜合服務生態平台；「易行銷」是服務於行銷隊伍的展業管理工具平台；「易享太平」是服務於公司管理人員、內部員工的行政支持平台；「金服通」是以互聯網保險、普惠金融、財富管理等板塊為主、對外拓展客戶資源的綜合金融平台。

2019 年，透過各子公司的合作和努力，繼續將 AI、大數據等技術應用於各業務環節，從銷售展業、教育培訓、營銷工具、智慧輔助等方面進行科技賦能，打造高效能的業務支援和運營服務平台，有效增強了金融服務系統，提升了客戶體驗。

太平養老產業管理有限公司

建設智慧養老社區服務系統

太平小鎮·梧桐人家 2019 年 11 月正式投入營運以來，聚焦養老服務，提升營運品質，進一步提升梧桐人家的營運品質，把梧桐人家項目打造成業內標杆，在智慧化建設方面加大投入和創新。

養老社區智慧化建設項目（一期）擬採用人工智慧、物聯網、雲計算、大數據等新一代信息技術和產品，建設一套能夠整合客戶服務、健康餐飲、長者活動、健康管理和安全管理需求的線上線下互相結合智慧養老社區服務系統。通過大數據、標準化支撐的精確服務，為長者居家安全監護、智慧家居、健康資料監測、社區活動安排、遠端醫療等提供智慧化支撐，並通過智慧養老雲服務體驗中心進行服務展現。



太平石化金租

構建一體化汽車金融業務系統

太平石化金租整合了汽車租賃業務系統、移動 APP 和汽車微信商城，實現從客戶業務推薦、租賃業務辦理到後台業務管理的全面服務。系統將前端客戶服務模組與後台汽車租賃系統通過資料交互平台整合，實現了客戶自助業務申請、申請材料上傳和租後查詢服務，提升客戶融資申請及租後服務體驗。汽車金融業務全流程實現無紙化處理，所有檔案和申請材料、審查材料全部電子化提交、傳輸和儲存。

太平金服

打造綜合客戶服務平台——「太平通」APP

太平金服踐行「共享太平」經營理念，整合旗下內地及港澳的子公司優勢產品與服務，依託金融科技創新，打造了公司綜合客戶服務平台——「太平通」APP。「太平通」APP 所集成的 AI 人臉識別服務、AI 語音搜索等服務運用了神經網路和深度學習技術，極大提升了用戶體驗。



△ 打造綜合客戶服務平台——「太平通」APP。

太平金服

研發「智定損」產品及「智能倉儲庫位監控系統」

太平金服自行研發的「智定損」產品，透過雲通信、人工智慧和大數據，協助保險公司快速完成查勘定損流程，從而減低理賠成本，改善使用者體驗的智慧視頻查勘定損系統。該系統顛覆了保險行業車險理賠傳統模式，從根本上解決查勘時效慢、成本高、騙保風險大等業務缺點。

太平金服自行研發的「智能倉儲庫位監控系統」集合了物聯網、圖像識別、深度學習等多種技術，實現大宗商品儲倉環節的智能化和無人化，提升儲倉環節的執行效率，更設有 7*24 小時視頻監控，節約大量人力成本。產品服務整體可用性達到 90% 以上，貨車載貨狀態識別、叉車載貨狀態識別、過磅貨物狀態識別和貨物資料識別的演算法精準度均超過 90%。

太平人壽

建設太平保寶 E 掌櫃

「太平保寶 E 掌櫃」—「秒賠」平台，可線上完成理賠申請與影像資料收集，並能在銀聯校驗、OCR (字元識別)、人臉識別、電子簽名以及自動理賠規則庫等技術手段輔助下，為客戶提供便捷、優質的理賠服務。2019 年，「秒賠」功能持續優化升級，全年系統累計使用「秒賠」結案的案件共計 52.6 萬件，賠付金額近 33.4 億元人民幣。「秒賠」除了理賠提速、服務便捷外，還緊扣客戶服務「痛點」，對身故、重疾此類複雜案件過去只能通過傳統理賠服務進行突破性顛覆，支援所有業務類型的線上理賠申請，獲得了客戶和代理人的一致好評。

太平人壽

智慧營業廳 2.0

2019 年，太平人壽推出了「智慧營業廳 2.0」，打造「智慧識別、智慧導航、自助辦理、智慧體檢、智慧展業」的全面功能體驗，通過不斷增加保險自助櫃員機業務範圍覆蓋，融合視頻保全能力，櫃面服務替代率達到 70%，平均業務辦理時效比傳統櫃面提升 50%，大幅提升客戶使用體驗。

太平人壽 (香港)

推出首款直銷電子投保產品——太安心保費回贈手術現金保障計劃

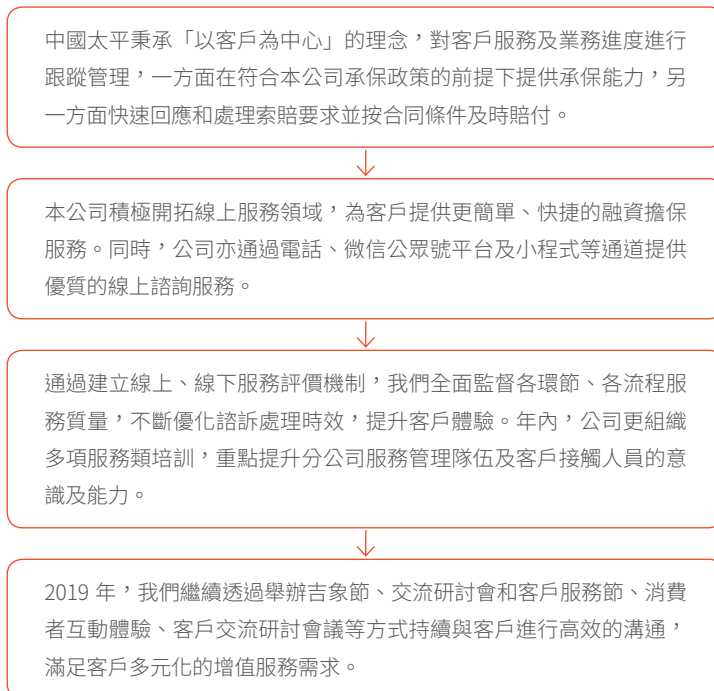
2019 年 6 月 26 日，太平人壽 (香港) 與支付寶共同合作打造的直銷電子投保產品——太安心保費回贈手術現金保障計劃在 AlipayHK (支付寶香港) App 正式上線。客戶只需在智慧手機上完成簡單的投保程序，即可享長達 15 年的醫療保障，期滿時更可獲回贈高達 125% 已繳總保費。客戶可通過智慧手機訪問網銷平台，體驗線上投保的三大功能：實時報價、實時完成投保申請、承保後電子保單及回執發送。

重視客戶體驗

本公司堅持「共享太平」的發展理念，全力踐行「為您分擔風險、與您共享太平」的社會責任，建立全面的客戶服務體系，為客戶提供系列保險溫情服務。

中國太平高度重視與客戶溝通與回饋機制的建設，致力了解顧客的需要，時刻超越顧客期望，以實踐卓越質量。此外，公司旗下子公司透過引入各種先進科技為客戶打造線上線下的全方位客戶服務體系。

用心經營，提升客戶滿意程度



太平人壽 2019 年客戶服務節

2019 年 7 月 5 日，太平人壽 2019 年全國客戶服務節開幕式在武漢舉行。2019 年是中國太平創立 90 週年，為此，太平人壽特別將「陪伴」確定為本年度客戶服務節的主題，寓意 90 年來太平人壽一直陪伴在客戶身邊，同時也希望繼續為客戶提供更優質的服務，與客戶一道實現「共享太平」的美好願景。

開幕式當日，太平人壽特別在場外設置了四大展示區，通過對太平歷史文化的展示、增值服務的介紹，以及 3D 相機體驗、智慧機器人體驗等，分別展現出公司對客戶的陪伴、保單對客戶的陪伴、家庭成員之間的陪伴，以及保險人與客戶間的陪伴。

聚焦客戶最關心的健康服務領域，太平人壽針對性推出「臻享私人醫生」服務。這項服務借鑒了國外家庭醫生制度，用優質的健康團隊幫助客戶建立起一套屬於自己的個性化保健方案，並且分階段對健康狀況進行干預。此外，太平人壽以數萬名 VIP 客戶體檢資料為分析基礎，推出《太平人壽 VIP 客戶健康綠皮書》並召開發佈會，為客戶實現科學的健康管理提供了一份有價值的參考建議。



「3.15」消費者權益日系列活動

太平人壽主打「總經理接待日」、「社會服務監督員進太平」等多個「請進來」的活動，主動優化產品與服務，提升質量價值。另外，通過「走出去」的方式，到社區、學校、企業等地，與消費者親密接觸，面對面傳授保險的科學消費觀。

接納客戶意見，升級服務質素

為提升客戶體驗和對服務的滿意度，我們不斷完善客服體系及投訴機制，設置滿意度指標，持續提升自身服務水準，確保客戶滿意。

完善消費者權益保障制度

本公司建立了《投訴管理辦法》等制度以規範工作人員處理投訴的方法，明確公司投訴處理的工作原則、各部門職責以及流程時效，通過內部協同處理、核查監督、整改問責等相關工作機制的建立，保證投訴案件的高效、妥善處理，及時化解投訴風險。公司旗下分公司均配備了相應的諮詢崗位及人力，確保投訴案件有人管，有回應，快速解決客戶投訴問題。客戶可通過客戶服務中心 24 小時電話闡述意見。

此外，公司會對客戶投訴定期進行分析改進，落實客戶回饋的焦點問題、熱點問題，不斷提升客戶滿意率。

信息安全防範，保障客戶權益

中國太平高度重視保險消費者合法權益。對內，我們建立全面的制度體系，確保員工在處理客戶需求時溝通到位，高效解決客戶問題。對外，我們加大宣傳力度，讓客戶了解保障自身權益的途徑。

我們重視客戶隱私保護，通過制定《資料保護政策》、《消費者權益保護管理辦法》、《信息系統網絡安全管理規定》及《信息披露管理辦法》等政策，加強信息安全工作。中國太平旗下各子公司亦已針對《個人資料（私隱）條例》把相關條款納入合規手冊裡。

除了遵守各項法律和公司訂立的指引外，為保障客戶資料信息安全，防範因客戶信息洩露引起的相關風險，各機構已採取有效措施加強客戶信息保密工作。

加強辦公區電腦信息系統的安全防範，對電腦進行加密

強化對客戶信息使用的監督管理，借閱必須辦理審批手續

紙質客戶檔案存放於檔案室，實行專人管理

加強員工培訓，增強法治意識，自覺抵制洩露、販賣客戶個人資料的行為

為合作夥伴



中國太平為全球客戶服務，合作關係遍佈不同領域範疇。我們積極通過平等互利合作及戰略合作等發展業務，並推進跨界合作交流，與各合作夥伴共同成長，實現「共享太平」。

簽署戰略合作協議

作為中管金融企業，中國太平始終牢記使命，致力服務實體經濟並切實履行經濟責任。2019年，我們繼續與各地方政府以及企業簽署戰略合作協議，透過提供有效與全面的保險與金融服務，促進城市發展、支持科技創新與構建醫療保障。



△ 2019年3月1日，中國太平與國新國際簽署戰略合作協議。



△ 2019年5月17日，中國太平與廣西壯族自治區人民政府在香港簽署戰略合作協議。



△ 2019年11月20日，中國太平與浦發銀行簽署戰略合作協議。



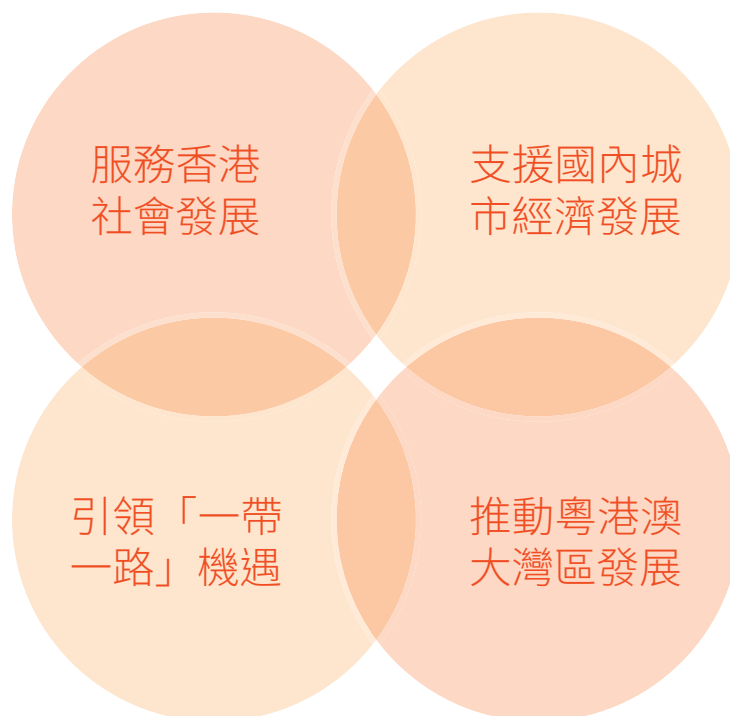
△ 2019年3月23日，中國太平與中國鐵建簽署戰略合作協議。



△ 2019年10月3日，中國太平與中國石油化工集團有限公司簽署戰略合作協議。

促進經濟和社會發展

中國太平在國際與區域發展領域均充分發揮保險資金的優勢，致力促進經濟和社會發展。在國際方面，本公司繼續響應「一帶一路」倡議，並在海外多個經營區域提供跨境服務。在區域發展方面，中國太平將切實把大灣區建設成為服務國家戰略的示範區，全面提升在大灣區發展能力。



服務香港社會發展

2019年1月6日，中國太平旗下的太平香港、太平再保險、太平金控等在港公司組隊參加香港「公益金五十週年百萬行」。中國太平連續多年支持並參與公益金百萬行，為香港的家庭及兒童福利服務機構籌款獻愛心。

作為國內唯一管理總部在香港的金融央企，母公司中國太平成立的太平慈善基金會在2019年5月16日於香港總部辦公樓正式揭牌，以「救助貧困、促進教育和舉辦有益於香港社會的具有慈善性質的活動」為宗旨，繼續貢獻社會，服務社會，積極支援香港教育、公益事業和社區建設。基金會成立以來，公司先後贊助公益金「百萬行」活動、香港大公文匯傳媒集團「我是追夢人」徵文比賽等，同時積極為香港當地教育和大學生實習、就業等方面創造便利條件。

中國太平贊助香港當地教育的舉措包括：



公司以冠名方式舉辦全港校際棋盤遊戲大賽，吸引全港106間中小學的500餘名學生參加比賽，贏得了香港當地師生和社會各界好評。



從2013年開始，公司連續7年參與中企協「青春試翼」系列實習計劃，提供近50個實習崗位。



公司積極推動駐港各子公司參加中企協招聘博覽會，為在港青年創造就業機會。



公司通過新員工集中培訓，幫助其更快適應公司環境、了解企業文化和工作流程，為更好融入創造良好條件。

另外，2019年10月10日，中國太平旗下子公司在香港主辦第十九屆亞洲再保險人峰會，邀請12個國家和地區的再保險公司負責人參會，為香港加油打氣。

此外，由中國太平和其他在港中資企業共同發起設立的大灣區共同家園發展基金，旨在通過投資粵港澳大灣區的基礎設施建設、科技創新、產業升級等領域，推動粵港澳大灣區融合發展。過去一年來，基金已投資數十家優質企業，重點涵蓋科技創新、民生消費等相關領域，具有良好的商業前景和社會效益。基金致力繼續打造創新平台和生態，促進大灣區內創新要素的集聚和融合。基金將重點加強對香港科技創新和民生消費領域的關注和投資，幫助優質香港企業對接內地和全球資源。

引領「一帶一路」機遇

中國太平積極參與實施「一帶一路」倡議，以保險、投資和產業三角支撐，全力創新資金運用方式。中國太平旗下海外子公司立足中國香港、新加坡、印度尼西亞等「一帶一路」沿綫國家和地區，共同構建良好的營商環境。

太平新加坡

太平新加坡加大本地業務拓展力度，積極構建區域發展格局，進一步服務國家「一帶一路」建設，同時實施差異化發展策略，在服務和渠道等方面提升市場競爭力。

太平印尼

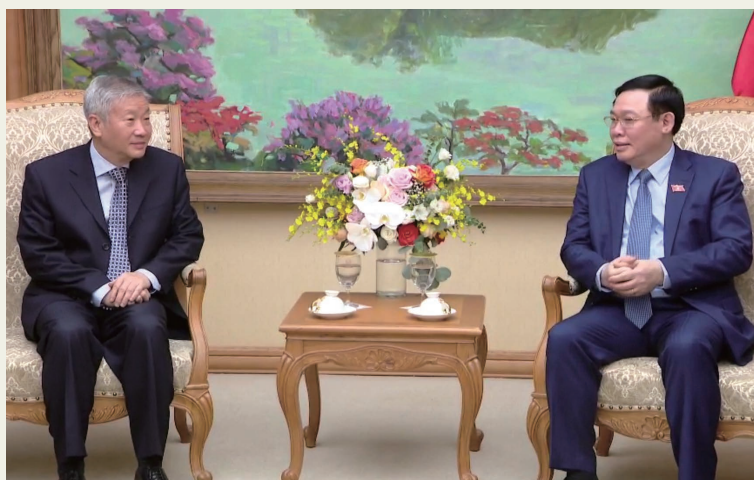
從 2013 年開始，太平印尼積極響應「一帶一路」倡議，大力支持「一帶一路」中資項目，與國內再保公司合作，承保了雅萬高鐵項目、神華國華印尼「爪哇 7 號」燃煤發電項目、神華國華印尼南蘇燃煤發電項目、印尼青山工業園項目、中國華電燃煤發電項目等「一帶一路」中資項目。

太平香港

民安（控股）有限公司（簡稱「民安控股」，實際經營者「太平香港」）泰國代表處於 11 月初成立。太平香港深耕國際保險市場，以優質、專業的服務為中國企業「走出去」保駕護航。

羅熹董事長率團訪問越南、泰國

11 月，羅熹董事長率團訪問越南和泰國。出訪期間，羅熹拜會了越南副總理王廷惠，介紹了中國太平新時代發展戰略，表示希望發揮中國太平優勢所長，與越南政府一起開發越南保險市場。王廷惠高度評價了中國太平對越南保險市場的投資意向，表示支援中國太平在越南保險市場開展業務，並安排越南財政部負責對接辦理。同時拜訪了越南最大財產險公司——越南石油保險控股集團（PVI）和泰國正大集團等，積極推動雙方在具體業務領域開展合作。



△ 2019 年 11 月 12 日上午，中國太平羅熹董事長一行拜會越南副總理王廷惠。

支援國內城市經濟發展

中國太平憑藉在保險業界與投資方面擁有的豐富經驗，大力支援城市經濟發展。2019年5月，中國太平與廣西壯族自治區人民政府在香港簽署戰略合作協議。會談中，羅熹董事長表示中國太平將發揮保險主業和投融資優勢，與廣西在保險保障、養老金管理、太平小鎮養老社區建設、跨境金融等領域開展深入合作，支持廣西經濟社會發展。

推動粵港澳大灣區發展

參與建設粵港澳大灣區，是中國太平落實中央方針政策，進一步增強服務實體經濟能力的重點。中國太平是唯一一家總部設在粵港澳大灣區的中管金融企業，2019年在大灣區的保費收入超越 28.8 億元人民幣。

參與粵港澳大灣區建設

2019年5月16日，中國太平在香港舉行《中國太平參與粵港澳大灣區建設白皮書》發布會。在《白皮書》中，中國太平提出參與粵港澳大灣區建設的總體思路與目標：以服務國家戰略為導向，堅持從自身資源稟賦和優勢出發，聚焦大灣區建設的重點領域和關鍵環節，深入把握大灣區規劃與太平優勢的結合點。中國太平將把大灣區作為服務國家戰略的示範區，實施公司新時代發展戰略的先行區，產品創新的試驗區與產業佈局的引領區。

推出跨境車輛保險方案

中國太平保險集團旗下太平香港、太平澳門、太平財險充分發揮境內外優勢，積極服務大灣區建設，為港珠澳大橋跨境車輛提供系統的風險保障服務，創新推出港珠澳大橋跨境車輛保險方案，實現粵港澳三地跨境車輛「通保通賠」。

簽出澳門中小企巨災保險第一單

8月，中國太平旗下太平澳門簽出中小企巨災財產保險第一單，為當地中小企業帶來定心丸。中國太平積極發揮跨境經營和再保險經營優勢，主動參與澳門巨災保險項目，旗下太平再保險為澳門特區政府提供全方位的技术與承保能力支援，太平澳門充分發揮品牌和渠道優勢，積極推動中小企巨災保險方案的實施落地。

推出跨境醫療保險產品

11月，太平人壽推出精準對接粵港澳大灣區的醫療保險產品——「太平粵港澳大灣區共享醫療保險」。該產品以加速資源融合和提升消費體驗為入口，不僅打通了境內外優質醫療資源，還實現了醫療服務和費用補償的無縫對接，進一步發揮了保險業在大灣區建設中的重要作用。

支持科技創新

中國太平在金融科技的應用步伐明顯加快，增加運營效率，創新成果不斷湧現。在科技保險方面，太平科技致力於為科技創新提供全方位的綜合風險解決方案。在吸收借鑒海外科技保險先進經驗的基礎上，我們已經形成了針對科技領域技術保障、融資保障、創業保障、人才保障和科技應用產生的新型風險保障五大核心板塊服務體系，共同探索工業互聯網、智慧農業、供應鏈金融等領域的技術應用和保險服務方案。太平科技亦發揮保險的保障與增信作用，為新技術提供配套的創新產品和模式，比如網路安全險、智慧硬體配套的責任保險等，幫助新技術應用和推廣。

2019年，我們設立了「太平 - 中國電子基礎設施債權投資計劃」，並通過提供保險服務、保險科技、債權投資計劃等，為科技行業提供安全保障。

推出「太平—中國電子基礎設施債權投資計劃」

2019年，太平資產發起設立的「太平 - 中國電子基礎設施債權投資計劃」成功落地。該項目投資規模12億元人民幣，將募集資金投資於南京中電熊貓平板顯示科技公司的第8.5代薄膜晶體管液晶顯示器件(TFT-LCD)生產。此計劃通過支持企業技術創新，推動國家產業升級轉型戰略，並與國家支援電子信息產業的發展同出一轍。

助力發展國內與國際的航天事業

作為金融保險服務商，近年來太平財險主動發揮保險風險保障職能，助力國家航空航太事業發展。太平財險為中國自主研製的「長征十一號」首次海上發射搭載衛星的保險服務共保體之一，為火箭發射提供足額風險保障。太平財險能夠主動參與本次發射的保險服務，彰顯了公司在航空航天保險領域專業的技術水準和豐富的承保經驗。

與此同時，太平香港順利完成與國際知名航天險承保代理機構Elseco續轉項目，護航衛星發射，牽頭共保體的承保能力提高到約5,400萬美元，增加約35%的承保能力，進一步鞏固了太平香港作為Elseco中國保險市場承保能力牽頭人的地位，繼續成為香港航天險最大承保保險公司，為推動航空航太事業發展作出貢獻。

構建醫療保障

中國太平致力於優化產品和客戶體驗的同時進一步降低風險，構築值得信賴的長期護理保障體系。基於重大疾病高發趨勢，以及護理費用與時間成本難以負擔的現狀，太平人壽推出「重疾險 + 醫療險 + 長期護理保險」的綜合健康保障方案。太平財險與石藥集團旗下某公司簽訂了藥物臨床試驗責任保險合作協議。此外，太平財險認真貫徹落實國家發展戰略，除藥物臨床試驗責任保險外，太平財險還將為藥品的生產、上市流通等全生命週期提供更加切實的風險保障。

供應商管理

中國太平主要與服務類、工程類及貨物類供應商合作，透過一系列的採購指引及行業守則，以保證在各類採購過程中，各項程序合法合規。我們虛心接受供應商及客戶的監督，以公平公開的態度來保障各方的權益。

為了加強中國太平採購管理的規範，提高採購效率，降低採購成本，各子公司因應各自身的條件及基礎，依據國家有關法律法規，制定相關的制度和管理模式，以強化監督、深入反腐敗及持續開展廉潔教育工作，維護合作夥伴的利益。我們亦注重供應商的質量，對環境保護有作貢獻的合作夥伴給予肯定，共同推進美好社會發展。本公司採用《採購管理制度》來完善必要的管理模式和工作監督，減低相關違法風險。另外，各子公司亦推出《供應商管理辦法》作為供應行為守則以加強採購管理制度。

此外，為了在整個價值鏈防止商業賄賂與腐敗行為，本公司在「採購，租賃，裝修」等合同中增加了反商業賄賂條款，凡公司對外交付的合同，包括採購合同、租賃合同、裝修合同、印刷合同、廣告宣傳合同、運輸合同、倉儲合同、聘請諮詢公司合同、聘請法律顧問合同以及其他需要公司對外支付費用的合同，必須與對方議決，在合同中增加反商業賄賂條款作為合同內容的一部分。

為社會

企業的發展「取於社會」，而社會的發展也需要企業「獻於社會」。中國太平作為金融保險央企，積極響應國家號召和政策，開展精準扶貧工作，並積極投身於長者福利、教育等公益領域，為和諧社會發展貢獻力量。

2019 年社區表現的數據概要

精準扶貧

1,681 萬元人民幣

慈善捐款

109 萬元人民幣

旗下員工參與公益 / 義工活動統計

5,578 人次

中國太平利用自身優勢開展扶貧脫貧的工作，設計創新保險服務，為打好扶貧攻堅戰提供強而有力的保障。在扶貧的同時，我們不忘為中國養老和教育產業作出貢獻：由太平人壽全資援建的「定南縣鵝公鎮太平希望小學」於 2019 年 1 月 14 日正式啟用；斥巨資打造的上海周浦「梧桐人家」亦於 2019 年 11 月 19 日正式運營。

我們於 2019 年的社區參與項目要圍繞以下五個主要範疇：



對抗疫情



扶貧



公益及籌款



培育青少年



關懷長者

對抗疫情



為應對新型冠狀病毒疫情，中國太平快速回應馳援抗擊疫情，發揮保險、投資等優勢，在統籌疫情防控和復工復產中，精準支持企業復工復產，為經濟社會穩定運行發揮作用。

疫情發生後，中國太平緊急救援海外新冠肺炎客戶，為其提供住院醫療費用擔保。太平人壽、太平財險、太平養老均啟動緊急應對舉措，向社會公佈先行賠付後補齊資料、取消重疾險醫療險等待期、取消賠付醫院限制、取消用藥及治療方式限制、取消自費項目賠付限制、為客戶開發 24 小時電話服務等措施。中國太平在港保險機構也針對內地跨境客戶、香港本地客戶，及時推出了相應服務舉措。

捐贈兩款專項保險保障

中國太平充分發揮保險保障功能，積極開發兩款新產品，細緻開展保險理賠，以實際行動全力支持武漢、支援一線醫護人員。

「醫安心」保險

中國太平在對抗疫情中發揮保險功能，積極支援醫療救治，緊急推出保險支援方案在 2020 年 1 月 25 日向武漢地區抗擊新型冠狀病毒的本地和外地支援的疾控和醫護人員及其家屬每人捐贈保額 30 萬元人民幣的保險。此保險命名為「醫安心」，由中國太平旗下太平人壽、太平財險、太平養老、太平再保險聯合承保。

「醫無憂」保險

2020 年 1 月 29 日，中國太平再次向武漢地區抗擊疫情的一線醫護人員追加捐贈保險保障，向在抗擊疫情過程中確診感染新型冠狀病毒肺炎的醫護人員每人賠償 5 萬元人民幣，總額度 1,500 萬元人民幣。此保險命名為「醫無憂」，由中國太平旗下太平養老主承保，太平人壽、太平財險、太平再保險聯合承保。

截至 5 月 28 日，中國太平已向武漢協和醫院、湖北省中醫院、湖北省第三人民醫院共捐贈醫用口罩 79,000 隻、防護服 2,900 套和醫用手套 30,000 雙，向武漢 4 家抗擊疫情的重點醫院各捐贈 100 萬保險保障基金。中國太平已經完成對武漢地區醫護人員捐贈保險賠付超 2,000 萬元人民幣。

太平財險在貴陽推行小微企業復工復產保險。截至 3 月 15 日，公司已承保小微企業 1,850 家，共提供 19.47 億元人民幣新冠肺炎雇主責任保險保障和營業中斷損失保障；為醫藥企業新冠病毒疫苗、試驗用藥項目提供臨床試驗責任險保險保障；為 200 多家運輸企業、1 萬多家旅行社免費延長了停業期間保險期限。

太平養老為支援湖北地區企業復工復產，為當地企業客戶擴展新冠肺炎保險保障，累計為 260 餘家企業的 1.4 萬餘名員工提供保障，保額累計 2.7 億餘元人民幣，與 40 餘家企業新簽訂團體意外險擴展新冠肺炎身故和殘疾責任保險業務。

太平資產密切關注湖北等地區企業融資需求，加大資金投放力度，為受疫情影響較大的企業和社會民生領域提供金融服務支援：投資湖北地方政府債券 12.4 億元人民幣，支持地方疫情防控和區域經濟建設；為湖北省某科技投資企業提

> 為利益相關方創造價值

供融資 20 億元人民幣，資金部分用於支付農民工工資；為武漢某企業的融資計劃提供部分延期，支援其優化債務結構；主動投資多支疫情防控債券近 10 億元人民幣，大力支持受疫情影響企業穩定發展。

此外，2020 年 3 月，中國太平義工隊深入香港元朗和天水圍社區，向博愛醫院屬下的安老院、長者地區中心、家庭多元智慧中心和青少年服務中心的基層長者和社群人士致以誠摯的慰問和捐贈口罩共 23,000 個，贏得博愛醫院、基層受惠人的積極讚譽。



扶貧

中國太平積極響應國家扶貧要求，本著「真扶貧、扶真貧、真脫貧」的原則，充分發揮自身優勢，定點幫扶工作取得良好效果。

2019年，中國太平進一步加大產業扶貧、消費扶貧、智力扶貧、保險扶貧推進力度，助力安徽裕安實現脫貧摘帽，幫助甘肅兩當進一步鞏固脫貧成果，有力推動了當地脫貧攻堅和經濟社會發展。

2019年，中國太平大幅提升幫扶投入，全年在甘肅兩當、安徽裕安兩地投入直接幫扶資金900萬元人民幣，購買農產品金額達1,350萬元人民幣，幫助銷售農產品近180萬元人民幣；加大智力扶貧力度，培訓當地基層幹部370人次以上，技術人員近1,000人次。

保險扶貧

中國太平發揮保險保障功能，積極開展保險扶貧。2019年，向兩當縣捐助定向保險幫扶資金200萬元人民幣，為發展核桃、花椒、中華蜂等特色種養殖業提供風險保障，極大鼓勵了廣大種植養殖農戶的積極性；在裕安區，創新「深貧保」產業保險扶貧，圍繞解決產業發展中存在的自然災害和市場波動風險，為26,110戶貧困人口提供風險保障5,200萬元人民幣，被評為全省扶貧交流特色項目。同時，公司結合需求因地制宜開展精準幫扶，向王橋村200名貧困村民捐贈百萬醫療險，總保額達4億元人民幣。此外，為持續推進保險助農，太平財險亦推出扶貧專用的農險產品，向湖北省深度貧困地區開發油菜種植保險等。太平人壽從2014年開始，陸續在廣西的北海、玉林、防城港三地開展大病保險服務，通過發揮保險主業優勢開展精準扶貧，幫助他們解決「因病致貧、因病返貧」的問題。

產業扶貧

促進產業扶貧能支持長遠的城鄉經濟發展。中國太平響應國家號召，充分發揮作為金融機構助推脫貧攻堅的作用，在貧困地區推進產業發展。

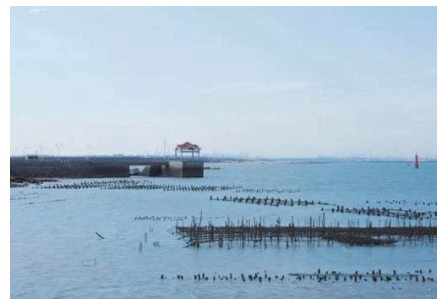
在兩當縣開展「五園」建設，出資 540 萬元人民幣幫助建設食用菌、有機核桃、玫瑰、花椒、中藥材產業園項目，扶持回鄉創業的青年帶頭人。在裕安區資助太平永裕稻蝦共作基地建設、油茶三年生大苗造林和低產林改造項目，將產業扶貧和就業扶貧統一起來。

積極創新險種為振興鄉村經濟保駕護航

太平財險在山東省威海市文登區政府的支持下，創新推出農產品收入保險，有效保障地方農戶的基本收入。

近年來，太平財險通過實地調研，向農戶推出農作物收入保險，土地承接方一旦因遭遇自然災害、意外事故、病蟲草鼠害或者價格波動導致實際收入低於預期，太平財險將按約定進行賠償，有效提升經營結果的穩定性，保障了農戶的基本收入，對地方政府振興鄉村經濟有較好的推動作用。

針對山東威海當地特色產業，太平財險連續推出海帶及扇貝養殖風力指數保險、海參養殖氣溫指數保險、文登區西洋參種植政策性保險等一系列創新險種，深度投入服務三農、振興鄉村經濟。



消費扶貧

為致力加強消費扶貧，中國太平於深滬兩地召開甘肅兩當縣扶貧工作交流暨農產品推介會，並設有推介當地企業特色農產品的環節。公司充分利用集團集採、電商、手機等內外網銷售渠道以及戰略合作單位，借助傳統節慶和群團組織大型比賽活動等契機，持續動員集團上下積極採購扶貧點農特產品，全年全系統採購金額 1,350 萬元人民幣，較上年翻一番。

此外，中國太平積極開展外部消費幫扶，利用太平惠匯以及中國農業銀行、人民網等合作單位網路銷售平台，宣傳推介兩地優質農特產品，全年累計幫助銷售金額近 180 萬元人民幣。同時深度扶持當地產業，與兩當縣龍頭企業合作共同打造扶貧品牌產品「太平中華蜜」，在集團 90 週年慶典酒會上隆重推出。下一步，還將繼續探索深度合作方式，助力當地產業走向更廣闊的市場。

本公司除了直接向扶貧地區購買農產品外，旗下太平金服更充分運用自身優勢，利用公司相關互聯網平台，銷售對口扶貧地區特產，相關金額達 9 萬元人民幣。太平金服充分利用公司在電子商務、集團官網以及官微的營運渠道等資源，上線「太平金服扶貧專區」並多次在太平金服微信公眾號首頁推送扶貧專區宣傳文案，擴大影響力；與甘肅兩當以及安徽裕安等對口扶貧地區的 6 家供應商簽署合作銷售協定，上線 103 款扶貧商品。

智力扶貧

中國太平深明知識能改變命運，接受良好教育是脫貧不可或缺的一環。工作中，將產業扶貧與培訓和就業幫扶結合起來，通過聘請專家到產業園區現場技術指導、集中授課等方式，為 210 名貧困村創業致富帶頭人、245 名貧困人口開展科學種植與管護等專業技能培訓，帶動 1,600 餘名貧困人口實現穩定就業；二是利用各類培訓資源，為定點扶貧地區各級黨政幹部、中小學校長和骨幹教師舉辦短期高質量培訓班；三是相關子公司和定點扶貧地區所在地分支機構發揮地域優勢和專業優勢，有針對性地開展培訓和就業幫扶。



△ 兩當縣駐村第一書記暨幫扶工作隊員培訓班。



△ 裕安區鄉村醫生培訓項目。



△ 裕安區鄉鎮幹部培訓活動現場。



△ 裕安區貧困人口技能培訓項目。

> 為利益相關方創造價值

響應國家政策，精準扶貧脫貧



定點扶貧單位 - 安徽省六安市裕安區

2019年1月21日，太平財險協同北京縱情向前科技有限公司（簡稱水滴公司）舉辦的扶貧公益活動在安徽省六安市裕安區王橋村拉起帷幕。自2012年起，六安市裕安區被集團增加為定點扶貧單位，先後安排5名優秀幹部赴裕安區掛職開展幫扶工作。

保險扶貧

太平財險與水滴公司簽署扶貧戰略合作意向書，太平財險亦向王橋村200名貧困戶捐贈「百萬醫療」保險產品，總保額達4億元人民幣，徹底解決了他們因病致貧的難題。雙方在當地舉辦村醫培訓、義務診療、大病眾籌等公益活動。



產業扶貧



△ 2019年1月，羅熹董事長調研安徽裕安區油茶產業項目。



△ 2019年8月，王思東總經理調研兩當縣食用菌產業項目。

消費扶貧

2019年12月，公司管理層在兩當縣開展扶貧調研期間，赴當地龍頭企業實地了解扶貧產品產銷情況。

為王橋村殘疾人士和留守兒童送上溫暖

此次活動以公益的形式，為裕安老區人民探索健康扶貧、保險扶貧新機制，為裕安農副產品開拓新渠道，為王橋村殘疾人士和留守兒童送上溫暖，為裕安區保險扶貧、健康扶貧和消費扶貧提供新動力，為建設新裕安保駕護航。



△ 扶貧捐贈儀式現場。

公益及籌款

中國太平不忘初心，旗下子公司積極參與各個社會的公益事務，為民眾分擔風險。本年度，我們於各地區參與各慈善機構舉辦的籌款活動等，致力公益事務。

第十一屆「大愛無國界」國際義賣活動

本公司連續第二屆參與於 2019 年 10 月 27 日在北京舉行的第十一屆「大愛無國界」國際義賣活動。除捐贈善款外，還專門採購公司定點扶貧縣甘肅兩當縣的特色農產品進行現場義賣，實現「一次活動、兩份愛心」，以實際行動踐行央企擔當、履行社會責任，支持國家扶貧事業。



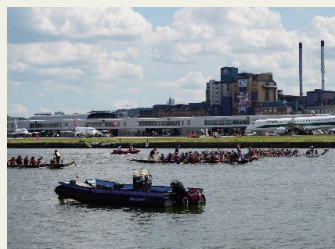
澳門第 36 屆公益金百萬行

「第三十六屆公益金百萬行」於 2019 年 12 月 8 日隆重舉行。太平澳門姜宜道總經理率領全體員工及家屬代表近 100 人參加此次活動。參與步行的員工共同懷著喜悅心情和愛國愛澳情懷，表達太平澳門關注澳門社會民生，支持澳門慈善事業，彰顯金融央企社會擔當。



2019 倫敦香港龍舟賽

2019 年 6 月 30 日，太平英國第三次組隊參加一年一度的中英文化交流活動——倫敦香港龍舟賽。「倫敦香港龍舟同樂日」主題系列活動包括中國傳統的舞獅、武術表演，中西音樂、舞蹈表演，亞洲美食品嘗和企業推廣活動等，吸引了大批當地民眾觀看。



> 為利益相關方創造價值



△ 太平新加坡於 7 月 28 日舉辦了「2019 中國太平健康跑」慈善義跑。

「2019 中國太平健康跑」慈善義跑

太平新加坡於 7 月 28 日舉辦了「2019 中國太平健康跑」慈善義跑。這是太平新加坡第二年為《海峽時報》學校零用錢基金籌募，捐助低收入家庭學童。活動得到各界的支援，共吸引 650 人參與。為了鼓勵內部職員更加踴躍獻出愛心，公司以 1:1 的比例對善款進行配對，公司為職員配對高達善款 1 萬元新幣；太平新加坡亦通過在線慈善網站 (Giving.sg) 擴展了其籌款計劃，以鼓勵公眾捐款；共為《海峽時報》學校零用錢基金共籌集了 60,188 新幣。

賣旗活動

太平人壽（香港）於 3 月參與復和綜合服務中心舉辦的賣旗活動，旨在為推廣關愛家庭教育服務和資助處理家庭衝突服務籌集資金。此次賣旗活動籌得逾 43 萬元港幣。

太平人壽（香港）亦於 5 月參與香港紅十字會賣旗日，資助其醫護服務、社區關懷、人道教育等服務內容。



「北河同行，明哥派飯」活動

太平人壽（香港）於 5 月參加「北河同行，明哥派飯」活動，為深水埗基層街坊免費派發 200 多個飯盒。



培育青少年

中國太平致力為貧困兒童改善學習和生活條件，積極在關愛貧困留守兒童、教育公益上主動承擔企業社會責任，為貧困孩子送上祝福與溫暖。

定南縣太平希望小學正式開幕

由太平人壽全資援建的「江西省贛州市定南縣鵝公鎮太平希望小學」於2019年1月14日正式開幕。太平人壽向定南縣柱石村捐贈30萬元人民幣以援建太平希望小學，並協助持續發展。自2014年5月起，太平人壽先後幫助學校改/擴建教學設備和學生宿舍、食堂，並號召太平人壽當地分支機構捐款捐物。同時，太平人壽還捐助款項共計30萬元人民幣，進一步發起了希望小學「愛與夢想營養午餐計劃」。



捐贈共

600,000 元人民幣

援建小學和提供健康午餐

「與公眾攜手，點亮微心願」

太平人壽於2012年正式開展「太平手拉手公益長效關愛計劃」在三年間建百所「太平愛心書屋」、募集破80萬冊圖書，兩年圓兩萬「微心願」夢想，籌辦交通安全魔法箱飛進百所愛心學校等系列公益愛心活動等，積極參與社會公益事業，履行企業社會責任。於3月22日，太平人壽永州中心支公司承辦的「太平手拉手公益」之「新年新願」愛心捐贈活動在冷水灘區蔡市鎮學校舉辦，為該校送去了圖書、書包、運動器材等愛心心願禮品90份並教導兒童有關交通安全的知識。



△「太平手拉手公益」之「新年新願」愛心捐贈活動。

「春蕾助學金種子計劃」

扶一株春蕾，播種一份希望。自2010起，太平人壽連續10年攜手黑龍江省婦女兒童基金會聯合舉辦「春蕾助學」愛心行動，創建「春蕾助學金種子計劃」，為需要幫助的學童送上關愛與希望。



「愛在太平，代理媽媽」

2019 年是太平人壽第 8 個年頭舉辦「愛在太平，代理媽媽」，參與義工定期送去資助和禮物，直至孩子完成九年義務教育。

香港傳媒學子到訪太平英國

中國太平自 2016 年起贊助香港大公文匯傳媒集團，開展「范長江行動」香港大學生參觀採訪活動。2019 年，「范長江行動」「一帶一路行」活動組織參觀採訪太平英國，了解太平英國積極服務「一帶一路」建設的實踐，贏得良好社會反響。



太平印尼資助當地學校

2019 年 8 月，太平印尼與印尼勵志 (Ricci) 學校簽署了「太平印尼獎學金」項目合作協定，太平印尼將資助該學校 10 名家庭困難的學生完成三年的高中學業，每名學生每學年得到的獎學金金額為 1 千萬元印尼盾（約合 5 千元人民幣）。太平印尼將在當地繼續開展慈善活動，並吸引更多中資企業加入當地的慈善事業。



2019 麥當勞叔叔之家院舍清潔

2019 年 9 月，太平人壽（香港）的義工們參加麥當勞叔叔之家院舍清潔，為改善兒童健康與福利計劃、服務兒童教育出一份力。



關懷長者

隨著中國人口老化加速發展，養老問題成為熱門話題。中國太平積極承擔央企社會責任，響應國務院《關於加快發展現代保險服務業的若干意見》和《關於加快發展養老服務業的若干意見》要求，與社會各界共同應對人口老齡化的挑戰。本公司發揮自身優勢，斥巨資打造「太平小鎮·梧桐人家」；亦主動參與敬老活動，為留守長者送上關懷與幫助。



△ 位於上海周浦的「太平小鎮·梧桐人家」。

「綠絲帶」敬老助殘項目

太平人壽通過參與「綠絲帶」敬老助殘項目、舉辦慈善跑等活動，為浙江「普天樂」健康樂園的孤寡老人及殘疾人士籌款。2019年8月，太平人壽將募集到的近6萬元人民幣善款送到了健康樂園，用於改善老人們的生活條件。

為環境

中國太平響應國家綠色環保、節能減排的號召，積極踐行綠色發展之路。我們不僅嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等法律法規，更透過參與綠色投資及推行綠色辦公以履行企業可持續發展的使命，務求減少營運中的資源消耗及環境污染，堅持與各利益相關方一起打造和建設低碳生活模式。2019年，中國太平未發生對環境及天然資源造成重大負面影響的事件。

深化綠色營運

中國太平一如以往履行可持續發展的商業模式，大力推動和普及內部環境管治機制，注入減排節能的發展思維。本公司實施了《公司環境政策》等內部制度，致力通過更有效的節能減排技術，完善低碳高效的營運模式，同時以可持續發展的綠化產業為優先投資的考慮因素。

配合低碳發展

近年，因全球暖化衍生的自然災害事件有上升的趨勢，對社會的威脅亦漸擴大，所帶來的影響受到全球普遍的關注。為此，聯合國的成員國於2015年在巴黎的氣候變化大會上達成《巴黎協議》，目的旨在減慢全球暖化的速度。

為了響應及配合國家以履行該協議的責任，中國太平積極採取必要措施及優化自身的能源管理體系，致力建立健全綠色低碳循環發展的經濟體系，盡我們的力量一起遏止全球暖化的增速。因此，本公司定期對運營所涉及之溫室氣體進行統計，並於2019年擴大了報告範圍，首次估算了公司的其他間接排放（範圍三），致力為利益相關方帶來更準確的溫室氣體排放數據。

此外，本公司組建專門公司負責公司旗下的工程建設和物業經營管理，在建築設計中均注入節能減排之元素，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。目前旗下深圳、南寧、蘇州三地太平金融大廈已取得二星級綠色建築設計標識證書，被稱之為「會呼吸的樓」。

二零一九年溫室氣體排放量⁽¹⁾

直接排放（範圍一）⁽²⁾

25,993.25 噸

能源引致的間接排放（範圍二）⁽³⁾

14,461.60 噸

其他間接排放（範圍三）⁽⁴⁾

3,959.96 噸

附注：

- (1) 我們採用由香港環境保護署和機電工程署發表的《香港建築物（商業、住宅或公共用途）的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引》計算溫室氣體排放量；
- (2) 範疇一：車輛直接油耗量；
- (3) 範疇二：電力消耗；
- (4) 範疇三：紙張和用水消耗以及飛機差旅。

提倡綠色辦公

中國太平嚴格遵守《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》等法律法規和發展規劃，以積極和主動的態度構建可持續發展的綠色辦公模式，對於主要機構樓宇及辦公場所實踐必要的措施以實行綠色發展。我們主動向員工推廣環保宣傳活動，與員工共同實踐綠色環保模式，為我們美好的綠色生活邁出重要的一步。



推行無紙化辦公

電子投保

- 實現車險等相關業務電子投保功能，客戶可通過手機、平板電腦等移動設備手寫簽字確認各項信息並完成投保全流程，使紙張使用量大減

電子辦公系統

- 以用電子辦公系統（OA System）取代以紙張記錄為主的辦公室行政系統

電子發票

- 響應稅務局及財政部門推行電子發票，提供電子發票列印設備



培育員工的環保意識

環保宣傳活動

- 積極於公司內部開展環保宣傳活動，傳遞綠色環保理念
- 鼓勵員工以公共交通工具取代私家車的綠色出行方式上下班

環保公益活動

- 積極發起「地球一小時」等各類環保公益活動，帶動員工共同實踐環境保護



調節和控制空調設備

- 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



優化垃圾分檢處理

- 外聘第三方機構收集及處理辦公室廢棄物，如廢棄硒鼓、墨盒、燈管等
- 統一由城市環衛收集及處理生活垃圾



減少廢棄物產生

- 評估各類辦公文具用品的需求，避免存貨過多
- 於採購時，減少購入一次性及不可回收產品
- 使用替換筆芯以減少廢棄筆桿數量



支持回收再利用

- 透過「電腦再生計劃」，送贈老舊電腦及周邊產品予慈善團體，從而達至舊物循環利用，減輕對堆填區的負擔
- 集體回收非機密文檔，並外聘廢紙回收公司進一步的分類處理



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
- 向員工宣導節約用水的訊息
- 公司所有營運地用水均來自市政供水，並無求取水源困難

可持續資源及循環再用

為可持續地善用有限的珍貴資源，本公司致力鼓勵員工於工作時響應回收活動，支持循環再用的環保理念。

2019 年循環再用物料量



促進綠色金融

中國太平緊貼跟國家步伐，以綠色發展方式和綠色生活為己任。我們對內大力提倡節排減能，對外開發綠色金融產品、投資綠色環保項目，如推出綜合客戶服務平台「太平通」APP，旗下太平人壽推出「智慧營業廳」，全程採用人工智慧服務的自助式保險經營場所，履行央企責任，走綠色發展和綠色生活方式之路。

2019 年 5 月，中國太平在香港舉行的《中國太平參與粵港澳大灣區建設白皮書》發布會中提及本公司將積極推進大灣區保險互聯互通，推動實施大灣區巨災保險，拓展大灣區特色金融服務。展望未來，中國太平繼續透過創新氣候保險與發展巨災保險，協助社會充分地應對來自氣候變化的風險和不確定性。

綠色投資理念

中國太平透過大力推動綠色投資，貫徹落實十九大報告中提出的「創新、協調、綠色、開放、共享」的發展理念，踐行服務「美麗中國」的國家戰略。綠色投資是構建綠色金融其中一個的必不可少的可持續發展項目，中國太平作為一家關注環境保護的央企，以積極務實的作風，希望藉綠色投資為依歸，推進社會發展和改善環境。我們更與國內外的同儕們加強合作和溝通，並在中國太平內部的投資決策和業務拓展過程融合綠色投資理念，以實踐可持續發展的投資。

中國太平將綠色投資理念與投資業務相結合，在投資過程中將環保方面的限制條件和是否涉及高污染、高耗能 and 過剩產能等受限行業等作為衡量指標，對所投項目涉及電力、焦炭、鋼鐵、水泥、平板玻璃、煤化工、電石行業等高污染、高耗能和過剩產能行業的項目，嚴格設置了准入門檻，並修訂《市場准入負面清單（2018）》等，確保所投項目均取得環境影響報告書以及符合國家相關環保標準與要求。

> 為利益相關方創造價值

推動潔淨能源 - 承保再新能源投保項目

太平財險成功承保青島西海岸實華天然氣有限公司的財產一切險及公眾責任險等保險業務，為客戶提供額度達 1.36 億元人民幣的保險保障。有關項目主要從事西海岸新區部分區域城鎮燃氣經營、清潔能源供熱服務，以及從事壓縮天然氣與液化天然氣等綜合利用項目、分散式能源項目的建設和運營工作。採用天然氣作為能源，可減少煤和石油的用量，並有效推進潔淨能源的發展。

與此同時，太平財險亦成功承保浙江開山印尼蘇門答臘島 240MW 地熱發電站建設及運營期等保險項目，為該項目提供超過 3.5 億美元的風險保障。項目的實施，不僅為浙江開山提供了地熱發電創新技術和高端裝備走出去的良好機遇，也對北蘇門答臘島當地經濟的發展起到極大的推動作用。



△ 鞏固水環境綜合治理 - 承保補水工程。

鞏固水環境綜合治理 - 承保補水工程

太平財險雲南分公司承保了雲南水投牛欄江滇池補水工程有限公司的財產一切險項目，為其提供超過 3.9 億元人民幣的保險保障。

雲南水投牛欄江滇池補水工程有限公司主要參與建設和負責運營管理牛欄江滇池補水工程。該工程是國務院確定的 172 項重大供水節水水利工程之一，是滇池流域水環境綜合治理六大工程措施的關鍵性工程。項目將大力貢獻水環境綜合治理的進程。

促進保育活動交流 - 承保海洋貨物運輸保險及觀賞動物保險

公司深明促進保育活動交流有助增強大眾保護動物的意識。2019 年，太平財險承保了雲南玉溪澄江寒武紀國際旅遊度假小鎮旅遊度假區的海洋貨物運輸保險及觀賞動物保險，為 18 條海豚從日本運送到雲南的旅程及其登台表演提供總保額超過 2,400 萬元人民幣保險保障。

助力綠色發展

為推動綠色發展與重大環境議題研究，太平再保險（中國）應邀出席由北京師範大學、深圳市前海管理局、深圳市應急管理局和達沃斯全球風險論壇聯合主辦的「綠色發展與綜合災害風險防範暨聯合國減災三十年回顧國際研討會」，參與主持「大灣區的機遇與挑戰」論壇，並在論壇上發表有關《「一帶一路」沿線國家自然災害評估》的專題報告。此外，大會更發布了由太平再保險（中國）與北師大減災院合作完成的《2019年「一帶一路」地區災害和風險特別報告-聚焦東南亞》等系列研究成果。

太平人壽（香港）與世界綠色組織聯合舉辦「海岸清潔日」

太平人壽（香港）在11月與世界綠色組織聯合舉辦「海岸清潔日」。此次活動透過讓參加者學習海洋保護與垃圾處理等工作流程，為環保作出貢獻。



太平人壽聯合大連市舉辦公益植樹活動

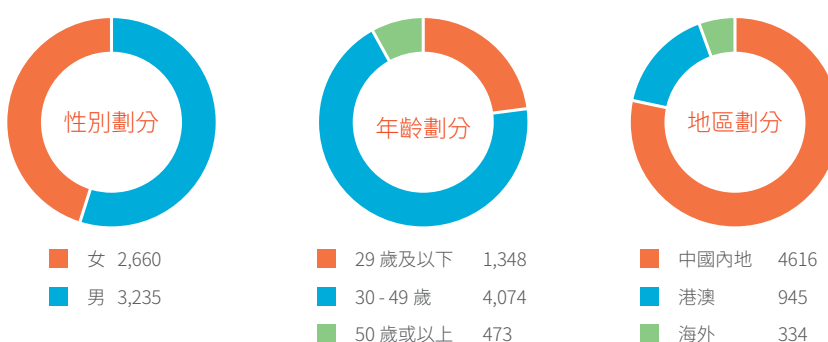
2019年4月21日，太平人壽聯合大連市綠化委員會辦公室、大連市自然資源局、中國綠化基金會、太平養老等單位，在大連市金普新區複州灣成功舉辦了「添一抹綠色，許一世太平」公益植樹活動。2019年是中國植樹節設立40週年，近千名愛心人士參與當天的公益活動，共計種植側柏10,000餘棵。



為員工

員工是中國太平最重要的資源和最寶貴的財富。本公司一直秉持以人為本的理念，切實保障和維護員工權益，締造公平共融、互相尊重的工作環境，並積極關心員工的事業及個人發展，致力充分發揮每一位員工的潛力。

員工概覽¹



¹ 數據為中國太平及旗下子公司總部員工數。

員工權益保障

作為僱主，中國太平嚴格遵循《中華人民共和國勞動法》、《香港僱傭條例》等各地法律法規，並制定緊貼社會及行業標準的福利及人力資源政策，以維護良好的僱傭關係。

本公司的《員工手冊》、《員工守則》及《員工招聘管理規定》等規章制度提倡公平、公正、公開的人力資源管理原則，確保公司的招聘、薪酬、福利、培訓及晉升等事宜上，不會因性別、民族、宗教、年齡等因素而對員工造成歧視，並杜絕任何形式的童工和強制勞工。我們亦會定期實際運營情況持續完善和優化制度體系和工作流程。

薪酬與福利

中國太平實行《員工薪酬管理暫行辦法》及《員工福利管理暫行規定》等管理制度，根據公司發展需要和崗位及業務的需求，按照員工個人的技能及表現，予以具競爭力的薪酬及晉升機會，以吸引、保留及激勵優秀人才。

本公司為員工提供完善的福利保障，包括五險一金等法定福利、企業年金、超時工作或加班補償、節日津貼、取暖降溫費、生日福利、結婚/生育慰問金等。除以上各項福利外，員工還受惠於公司的內部福利保險（包括意外、醫療、壽險、重大疾病等）、年度體檢、帶薪休假等。派至香港工作的員工則獲得在港臨時住房福利，以及探親路費津貼等。

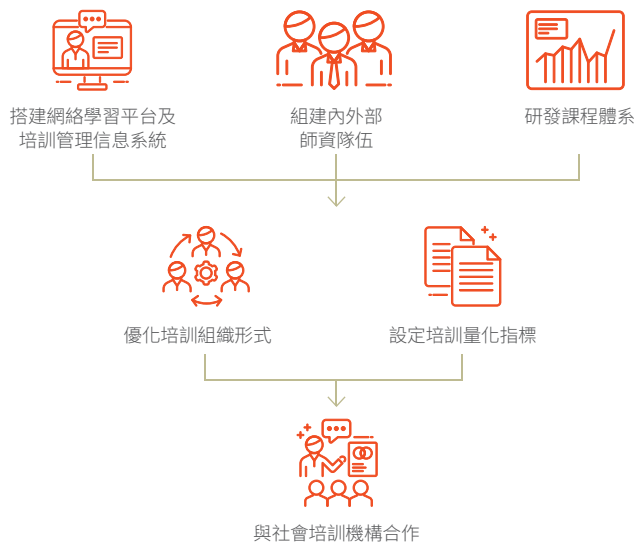
培訓及發展

本公司視員工的職涯發展及規劃為使命之一，故此我們緊貼公司發展戰略與業務需求，通過制定《員工培訓管理辦法》、《鼓勵員工參加專業資格考試管理辦法》等規章制度建立完善的培訓體系，致力為員工提供理想的事業發展平台。

我們結合內外部資源，連同互聯網方式提供便捷靈活的學習方式，為員工提供豐富、多樣化的培訓與學習機會，幫助員工持續成長。員工亦可透過內部崗位輪換、跨部門交流等多種方式，拓寬員工的職業生涯，提升員工的專業能力及成就感，促進員工與公司的共同發展。我們更鼓勵員工參加各種專業資格考試，經批准參加專業資格考試的員工，考試通過後給予考試費用報銷及一定金額的獎勵，鼓勵員工利用業餘時間持續學習。

為打造專業的團隊，中國太平建立了全系統分類分級培訓體系。培訓的制度由本部統籌，並按各子公司的實際需要，全面落實教育培訓計劃。本公司的人才培養體系主要分為專業知識培訓和管理能力培養兩大方向，培訓過程如下：

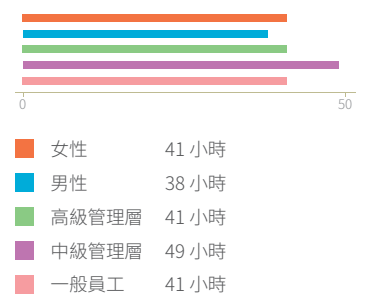
全系統分類分級培訓體系



2019 年總培訓時數

232,185 小時

平均培訓時數



兩大培訓類別

專業知識培訓

- 新員工培訓
- 專業技術人員培養培訓
- 國際化人才培養

管理能力培養

- 高管人員
(高管人員專題研修班、中組部調訓班、
子公司組織專題培訓)
- 中青年幹部
(中青年幹部培訓班、子公司組織專題培訓)

為使中國太平的未來領袖能獲得更切合需要的培訓，我們在 2018 年制定了《2018-2022 年教育培訓規劃》，聚焦人才培養，形成重點突出、分層分類的教育培訓供給體系，並以人才建設為培訓重點，為各類人才度身訂造不同形式的學習機會。

同時，為了確保教育培訓規劃在公司上下全面落實，本部及各子公司積極開展培訓管理工作，並啟動搭建網路學習平台及加強與社會培訓機構的合作，以確保我們的團隊能掌握最新的知識和技能，在瞬息萬變的商業環境中與時並進。

2019 年重點培訓計劃及活動

第一期太平劍橋保險培訓班

2019 年 10 月 27 日至 11 月 9 日，在英國劍橋大學舉辦第一期「太平劍橋保險培訓班」，培養一批國際化管理幹部人才。共 23 名公司總部部門和子公司班子成員參加了培訓。



中青年幹部培訓班

本公司於 2019 年舉辦了中青年幹部培訓班，圍繞先進企業管理經驗、數位化轉型、風險防控以及前沿信息技術等主題對學員進行了系統培訓，著力培養年輕幹部作為公司高管的儲備力量。共 40 名公司總部部門正處長、子公司部門和分公司主要負責人參加了培訓。



走進華為高管研修班

2019 年，太平金服走進華為培訓中心，開展了為期 2 天的「華為高管研修班」。參訓團隊聚焦企業文化建設、打破部門壁壘、公司戰略規劃的推進等課程主題，收穫了寶貴的心得體會。



△ 走進華為高管研修班。

「浦江養老金融夜話」論壇

太平養老每兩月舉辦 1 期「浦江養老金融夜話」論壇，圍繞投資、養老、健康、社區和服務等五大主題展開，每期都會邀請相關領域的資深嘉賓就當下最熱門的話題進行介紹和討論。

領鷹計劃及菁鷹計劃

太平資產於 2019 年共開展 3 期「領鷹計劃」，圍繞資管行業挑戰和市場化機制建設、華為文化機制與管理、員工管理中的合規實務等主題，力邀業內大咖分享專業觀點和前沿實踐。此外，太平資產亦繼續推進為期兩年的「菁鷹計劃」，針對年輕後備員工，通過資管行業解讀、公司戰略與業務學習、跨部門交流分享、職業技能提升等多主題課程，促進年青骨幹員工專業素養提升。

> 為利益相關方創造價值



△ 「太平講堂」培訓。

「太平講堂」培訓

太平澳門持續開展「太平講堂」培訓、外派骨幹員工參加公司和澳門中聯辦等單位組織的各類培訓活動，持續提高員工業務技能及綜合素質，打造一批業務理論精、專業能力強、綜合素質高，忠於「中國太平」企業文化的員工隊伍。

紫荊培訓班

太平再保顧問自 2011 年每年舉辦「紫荊培訓班」培訓，由公司外部邀請教師，邀請集團內外部客戶參加，培訓內容主要為再保險基礎知識。

太壽學堂

太平人壽（香港）推出了「太壽學堂」培訓品牌，於 2019 年舉辦各類通用專業技能類培訓，尤其是針對公司目前在管理暴露出的痛點、難點，從需求切入，以內部講師為主，幫助員工提升專業技能的同時，加深對公司各板塊工作了解，促進融合、跨部門協作。



企業文化及歷史培訓

太平新加坡於 2019 年組織全體員工觀看太平往事記錄片和「共享太平」宣傳片，並宣講公司企業文化和員工行為規範準則，讓新老員工對中國太平的歷史和背景有進一步的了解和認識，對使命和願景有更清晰的理解。



「太學堂」APP 線上學習平台

太平人壽搭建「太學堂」APP 線上學習平台，為員工提供豐富的專業類、綜合素養類知識課程等。聯合相關部門和講師進行課程研發升級，提升線上、線下課程質量。

員工健康與安全

中國太平重視安全，並積極採取有效措施，減低安全風險。我們制定了《職場安全制度及守則》，涵蓋公司的一般安全守則，以及電器設施、消防、防盜方面和電腦機房的職場安全指引，以加強員工對職場安全的意識。我們的《辦公職場租賃和裝修指引》亦對職場租賃、裝修與管理進行明確規定，為員工提供安全的工作環境。我們亦會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。員工亦積極參與物業管理人舉辦的火警演習，熟習逃生路線。

我們也非常關注員工的身心健康，積極鼓勵員工參與體育健身運動，提高員工身體素質。本年度，我們開展了各類健康活動，包括第二屆「太平杯」乒乓球團體賽、主題健步行、綠色力量環島行等，鼓勵員工多參與健身運動之餘，亦促進員工之間的關係，豐富企業的精神文化。

此外，我們更透過開設健康講座及體檢活動、建立心理援助平台，設立職工關愛室等方法，幫助員工在公餘時間釋放壓力，增強員工的幸福感。

太平人壽（香港）舉辦眼健康風險篩查

2019年10月，太平人壽（香港）舉辦眼健康風險篩查員工關愛活動，免費為公司員工提供眼健康診斷與諮詢服務。



太平人壽設立首批「女職工關愛室」

2019年，太平人壽北京分公司設立了中國金融工會北京工作委員會首批女職工關愛室，展現了對女職工的尊重與關愛。

「女職工關愛室」目前配備了按摩椅、沙發、書櫃等物品，牆面精心設計了女職工權益牆和心形照片牆，整體佈置溫馨舒適。在後續運行過程中，太平人壽北京分公司工會將根據女職工的實際需求，不斷優化各項設施，完善服務內容，讓關愛室成為工會履職盡責的服務和關愛平台。

附錄

附錄一：政策列表

ESG 層面	主要相關法律法規	主要內部政策
A1：排放物	《中華人民共和國環境保護法》	《公司環境政策》
A2：資源使用	《中華人民共和國節約能源法》	《公司環境政策》
A3：環境及天然資源	《中華人民共和國環境保護法》 《中華人民共和國節約能源法》	《公司環境政策》
B1：僱傭	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國工會法》 香港《僱傭條例》	《員工手冊》 《員工守則》 《員工管理辦法》 《職務職級管理辦法》 《員工內部福利保險管理辦法》 《員工招聘管理規定》 《員工離司管理規定》 《員工福利管理暫行辦法》 《員工薪酬管理暫行辦法》
B2：健康與安全	《中華人民共和國安全生產法》 《中華人民共和國職業病防治法》 《工傷保險條例》	《職場安全制度及守則》 《辦公職場租賃和裝修指引》 《重大突發事件應急預案制度》
B3：發展及培訓	-	《員工培訓工作管理辦法》 《員工考勤管理規定》 《員工外出學習管理辦法》 《鼓勵員工參加專業資格考試管理辦法》
B4：勞工準則	《中華人民共和國勞動法》 香港《僱傭條例》	《員工守則》 《勞動合同管理規定》
B5：供應鏈管理	《中華人民共和國招標投標法》 《中華人民共和國招標投標法實施條例》 《工程建設項目施工招標投標辦法》 《評標委員會和評標方法暫行規定》 《工程建設項目貨物招標投標辦法》 《必須招標的工程項目規定》	《採購管理規定》 《供應商管理辦法》 《採購項目供應商評估管理實施細則》 《採購過程監察管理辦法》

B6：產品責任	<p>《中華人民共和國保險法》</p> <p>《保險公司管理規定》</p> <p>《中華人民共和國知識產權法》</p>	<p>《信息系統網絡安全管理規定》</p> <p>《團險客戶信息採集要求及錄入規範》</p> <p>《信息披露管理辦法》</p> <p>《客戶投訴處理管理辦法》</p> <p>《使用者資料管理辦法》</p> <p>《智慧財產權管理辦法》</p> <p>《信息保護政策》</p> <p>《消費者權益保護管理辦法》</p> <p>《投訴管理辦法》</p>
B7：反貪污	<p>《中華人民共和國刑法》</p> <p>《中華人民共和國反洗錢法》</p> <p>《中華人民共和國招標投標法》</p> <p>《中華人民共和國香港特別行政區防止賄賂條例》</p> <p>香港《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集（金融機構）條例》</p> <p>《販毒（追討得益）條例》</p> <p>《聯合國（反恐怖主義措施）條例》</p> <p>《有組織及嚴重罪行條例》</p> <p>《金融機構大額交易和可疑交易報告管理辦法》</p> <p>《金融機構洗錢和恐怖融資風險評估及客戶分類管理指引》</p> <p>《聯合國（反恐怖主義措施）條例》</p>	<p>《員工守則》</p> <p>《採購管理規定》</p> <p>《反洗錢管理規定》</p> <p>《洗錢和恐怖融資風險管理辦法》</p> <p>《客戶洗錢風險評估及分類管理規定》</p> <p>《客戶身份識別和客戶身份資料及交易記錄保存管理辦法》</p> <p>《洗錢風險自評估規定》</p> <p>《反洗錢保密制度》</p> <p>《內部審計章程》</p>
B8：社區投資	<p>《中華人民共和國慈善法》</p>	<p>本公司目前主要通過參與精準扶貧和在營運地組織旗下員工開展志願者服務活動等方式投身公益。</p>

附錄二：主要嘉許、獎項及會籍

本公司 2019 年的主要嘉許及獎項		
頒獎機構	獎項	獲獎公司
《財富》	世界 500 強	以本公司為核心成員的中國太平保險集團
新浪財經	2019 中國企業 ESG「金責獎」	以本公司為核心成員的中國太平保險集團
BrandFinance(品牌金融 (英國) 諮詢公司)	2019 全球最具價值 100 大保險品牌	以本公司為核心成員的中國太平保險集團
中國 TOP 金融榜	「年度壽險公司」	太平人壽
《零售銀行》雜誌	「最佳品牌保險機構獎」	太平人壽
深圳證券交易所	「優秀債券投資交易機構」	太平資產
中國金融工會組織	「全國金融系統創新工作室」	太平金科
中國金融	「2018 年度中國保險行業信息化傑出項目獎」	太平金科
惠譽國際評級	財務實力「A」評級	太平再保險
新浪公司 Sina	「2018 年新浪金麒麟年度科技金融行業先鋒獎」	太平人壽
深圳特區報	「2018 年度保險品牌獎」	太平人壽
大連市希望工程辦公室與大連市青少年發展基金會	「大連市希望工程貢獻獎」	太平人壽
工商導報社、安徽經濟新聞網	「質量服務誠信承諾示範單位」	太平人壽
上海市浦東新區人民政府	「金融業突出貢獻獎」	太平資產
半島都市報	「金融行業服務評選」誠信榜	太平人壽
中國銀保監會重慶監管局	2018 年度重慶保險公司服務 A 級評價	太平人壽
齊魯晚報·齊魯壹點	「年度消費者信賴保險機構」	太平人壽
共青團福建省直機關工作委員會	「2019-2021 年度福建省直級青年文明號」	太平人壽
天津日報	「消費者信賴品牌」	太平人壽



△ 「2019-2021 年度福建省直級青年文明號」

中國(上海)自由貿易試驗區管理委員會保稅區管理局	「融資租賃業最具影響力獎」	太平石化金租
招商銀行	「金眼睛」獎項	太平養老
中國金融工會上海工作委員會	「上海金融五一勞動獎狀」與「上海金融五一勞動獎章」	太平金科
全國青年文明號活動組委會	「2017—2018年度全國青年文明號」	太平養老
每日經濟新聞	「年度卓越客戶服務保險公司」	太平人壽
證券時報	「2019 金牌保險資產管理公司方舟獎」、「2019 金牌保險投資團隊方舟獎 - 固定收益團隊」以及「2019 創新保險資管產品方舟獎」	太平資產
21 世紀經濟報道	中國資產管理金貝獎「2019 最佳保險資產管理公司」	太平資產
證券時報	「2019 高質量發展保險公司方舟獎」與「2019 金牌保險服務方舟獎」	太平人壽
界首市人民政府	「界首市 2018 年度脫貧攻堅工作先進幫扶單位」	太平人壽
湖南金融工會	「湖南金融先鋒號」	太平人壽
iMoney 智富雜誌	「最創新分銷渠道獎」及「最佳分銷渠道獎」	太壽香港
惠譽國際評級	「A-」評級	太平英國
上海市企業聯合會、上海市企業家協會、上海市經濟團體聯合會和解放日報社	「上海企業 100 強」	太平人壽
深圳銀保監局	「深圳市保險消費者教育宣傳工作十佳保險公司」	太平人壽
青島市精神文明建設委員會	「文明單位」	太平人壽
共青團中央和國家機關工作委員會	「中央和國家機關青年文明號」	太平人壽
印尼《Investor》雜誌	「最佳保險公司」	太平印尼
印尼《Investor》雜誌	「傑出保險公司」	太平印尼
印尼《印尼商報》雜誌	「最佳表現財產保險公司」	太平印尼
國際評級機構貝氏	財務實力「A」評級(優秀)及長期發行人信用「a」評級	太平再保險、太平再保險(中國)及太平澳門



△ 「融資租賃業最具影響力獎」



△ 「最佳保險公司」



△ 「傑出保險公司」



△ 「最佳表現財產保險公司」

> 附錄



△ 「傑出再保險方案獎—財產保險」大獎、「傑出再保險方案獎-人壽保險」三強



△ 「2019 年度最佳財產再保險公司」



△ 「保險服務案例」、「銷售精英」與「技術精英」獎項

標準普爾國際評級	財務實力「A-」評級	太平新加坡
上海市人民政府	2018 年度「上海市金融創新獎」	太平養老
香港保險業聯會	「傑出再保險方案獎—財產保險」大獎、「傑出再保險方案獎-人壽保險」三強	太平再保險
中國銀保監會	服務評價「AA」評級	太平人壽
上海市人民政府	「2018 年度上海金融創新成果獎」	太平人壽
亞洲保險評論	「2019 年度最佳財產再保險公司」	太平再保險
21 世紀經濟報道	「2019 年度亞洲卓越壽險公司」	太平人壽
每日經濟新聞	「年度卓越人壽保險公司」	太平人壽
中國保險行業協會	2018 年度保險公司法人機構經營評價「A」級	太平人壽、太平財險、太平養老
觀察家金融峰會	「2019 中國卓越品牌力保險公司」	太平人壽
上海證券報	2019 金理財「年度資產管理卓越獎」	太平資產
第一財經	「2019 年度第一財經金融價值榜」年度保險資產管理公司大獎	太平資產
每日經濟新聞	2019 中國保險業科技創新榜「年度卓越資管保險公司」	太平資產
人民網	「保險服務案例」、「銷售精英」與「技術精英」獎項	太平養老
金融界 JRJ	「傑出重疾險產品獎」與「傑出健康險產品獎」	太平養老
InsuranceAsia News	「2019 年香港最佳產險再保險公司」	太平再保險
《金融電子化》雜誌	「2019 年度金融科技創新突出貢獻獎—運維創新貢獻獎」	太平金科
保險文化	2019 年中國保險企業競爭力排名第四	太平人壽
投資時報	「2019 最佳保險公司」	太平人壽
金融時報	「年度最佳壽險公司」	太平人壽
金融時報	「2019 年度最佳養老險公司」	太平養老
中國經營報	2019 中經公益「鼎興獎」	太平人壽
江西省金融監督管理局	「金融服務貢獻獎」	太平人壽
中國銀行保險監督管理委員會	2019 年前三季度風險綜合評級獲得 A 類評級	太平人壽
安徽商報	「安徽年度最佳壽險公司」和「安徽年度最佳管理創新保險品牌」	太平人壽

本公司參與的主要協會

中國保險行業協會
中國保險學會
中國保險資產管理業協會
中國社會保險學會
中國對外承包工程商會
中國銀行間市場交易商協會
中國內部審計協會
中國銀行業協會金融租賃專業委員會（第四屆）
香港保險業聯會
香港中國企業協會
香港華商保險公會
香港中資企業協會
香港證券業協會
香港保險業監管局一般業務業界諮詢委員會
澳門保險公會
澳門中國企業協會
北京金融街商會
深圳市企業家協會
上海保險交易所
上海航運保險協會
上海浦東金融促進會
上海社會幫教志願者協會
上海銀行同業公會
Labuan International Insurance Association
Singapore Reinsurers' Association
International Underwriting Association
新加坡中資企業協會
新加坡普通保險協會
新加坡人壽保險協會
印尼財產保險協會

附錄三：數據列表¹

ESG 指標	單位	2018	2019
A · 環境			
A1. 排放物			
A1.1	空氣污染物排放量		
	顆粒物	噸	115.09
	二氧化硫	噸	沒有披露
	氮氧化物	噸	1,284.10
A1.2	溫室氣體排放量及密度		
	直接排放（範圍一）	噸二氧化碳當量	1,160.17
	能源引致的間接排放（範圍二）	噸二氧化碳當量	48,412.94
	其他間接排放（範圍三）	噸二氧化碳當量	沒有披露
	溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	49,573.11
	人均溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量 / 員工	3.35
A1.3	所產生的有害廢棄物總量及密度		
	廢棄燈管	根	4,710
	人均廢棄燈管	根 / 員工	0.32
	廢棄硒鼓和墨盒	個	1,266
	人均廢棄硒鼓和墨盒	個 / 員工	0.09
	廢棄電子電器設備	千克	28,342
	人均廢棄電子電器設備	千克 / 員工	1.91
A1.4	所產生的無害廢棄物總量及密度		
	一般廢棄物	噸	5,311.86
	人均一般廢棄物	噸 / 員工	0.82

¹ 2019年數據來自中國太平保險控股有限公司及旗下太平人壽保險有限公司、太平財險保險有限公司、太平養老保險股份有限公司、太平資產管理有限公司、太平投資控股有限公司、太平金融科技服務（上海）有限公司、太平金融稽核服務（深圳）有限公司、太平金融服務有限公司、太平石化金融租賃有限責任公司、太平再保險（中國）有限公司、太平科技保險股份有限公司、中國太平保險（香港）有限公司、太平再保險有限公司、太平金融控股有限公司、中國太平人壽保險（香港）有限公司、太平再保險顧問有限公司、中國太平保險（澳門）股份有限公司、中國太平保險（英國）有限公司、中國太平保險（新加坡）有限公司、中國太平保險印度尼西亞有限公司、中國太平保險服務（日本）有限公司、太平史帶控股有限責任公司及中國太平保險控股有限公司駐澳大利亞代表處的總部辦公室。

A1.6		減少有害及無害廢棄物產生量的措施及成果		
	有害廢棄物回收量	千克	0.85	0.60
	無害廢棄物回收量	噸	33.8	804.89
A2. 資源使用				
A2.1 & A2.3		能源耗用量及密度		
	汽油	升	448,663	171,102
	柴油	升	34,732	5,930
	液化石油氣	噸	0	0
	管道煤氣	立方米	424,877	208,738
	用電量	千瓦時	73,158,133	24,791,561
	人均用電量	千瓦時 / 員工	4,936	2,555
A2.2		水資源耗用量及密度		
	總耗水量	噸	152,596	233,113
	人均耗水量	噸 / 員工	13	24
B · 社會				
B1. 僱傭				
B1.1		僱員人數		
	全體僱員人數	人	6,486	5,895
僱傭類型	全職	人	沒有披露	5,894
	兼職	人		1
性別	男性	人	3,252	3,235
	女性	人	3,234	2,660
年齡	29 歲及以下	人	沒有披露	1,348
	30-49 歲	人		4,074
	50 歲或以上	人		473
職級	高級管理層	人	沒有披露	368
	中級管理層	人		780
	一般員工	人		4,747
地區	中國內地	人	5,272	4,616
	港澳	人	806	945
	海外	人	408	334

B1.2		僱員流失比率		
流失僱員人比率		%	16	12
性別	男性	%	15	13
	女性	%	17	11
年齡	29 歲及以下	%		16
	30-49 歲	%		11
	50 歲或以上	%	沒有披露	10
地區	中國內地	%		12
	港澳	%		11
	海外	%		15
B1.2		僱員入職數		
入職僱員人數		人	1,771	1,358
性別	男性	人	818	786
	女性	人	953	572
年齡	29 歲及以下	人	1,109	572
	30-49 歲	人	638	749
	50 歲或以上	人	24	37
B2.1 & B2.2		健康與安全數據		
	死亡個案	個	0	0
	死亡比率	%	0	0
	工傷個案	個	26	13
	因工傷損失總日數	天	896	304
B3.1		僱員培訓百分比		
性別	男性	%		82
	女性	%		75
職級	高級管理層	%	沒有披露	82
	中級管理層	%		80
	一般員工	%		78

B3.2		僱員平均培訓時數		
	僱員平均培訓時數	小時	40	39
性別	男性	小時	20	38
	女性	小時	60	41
職級	高級管理層	小時		41
	中級管理層	小時	沒有披露	49
	一般員工	小時		41
B5.1		供應商數目		
	供應商總數	個	8,568	4,093
地區	中國內地	個	8,374	3,719
	港澳及海外	個	194	374
B6.2		接獲關於產品及服務的投訴數目		
	總投訴	次	57,159	1,545
B7.1		貪污訴訟案件的數目		
	涉貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的訴訟案件	件	0	0
B8.2		在專注範疇所動用資源		
	精準扶貧	萬元人民幣	1,791	1,681
	慈善捐款	人民幣元	1,060,000	1,085,459
	旗下員工參與公益 / 義工活動統計	人次	13,394	5,578

附錄四：《環境、社會及管治報告指引》內容索引

ESG 層面	指引要求	報告章節 / 聲明	
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。	為利益相關方創造價值 – 為環境 附錄一：政策列表
	A1.1	排放物種類及相關排放數據。	附錄三：數據列表
	A1.2	溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	附錄三：數據列表
	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）。	附錄三：數據列表
	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）。	附錄三：數據列表
	A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	為利益相關方創造價值 – 為環境
	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。	為利益相關方創造價值 – 為環境 附錄三：數據列表
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。	為利益相關方創造價值 – 為環境 附錄一：政策列表
	A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	附錄三：數據列表
	A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	附錄三：數據列表
	A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	為利益相關方創造價值 – 為環境 附錄三：數據列表
	A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	為利益相關方創造價值 – 為環境 我們將繼續監察及控制運營中的水消耗，從而節約用水。
	A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	本公司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。	為利益相關方創造價值 – 為環境 附錄一：政策列表
	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。	為利益相關方創造價值 – 為環境
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。	為利益相關方創造價值 – 為員工 附錄一：政策列表
	B1.1*	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	附錄三：數據列表
	B1.2*	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	附錄三：數據列表
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。	為利益相關方創造價值 – 為員工 附錄一：政策列表
	B2.1*	因工作關係而死亡的人數及比率。	附錄三：數據列表
	B2.2*	因工傷損失工作日數。	附錄三：數據列表
	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。	為利益相關方創造價值 – 為員工
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。	為利益相關方創造價值 – 為員工 附錄一：政策列表
	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。	附錄三：數據列表
	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。	為利益相關方創造價值 – 為員工 附錄三：數據列表
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。	為利益相關方創造價值 – 為員工 附錄一：政策列表
	B4.1*	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	為利益相關方創造價值 – 為員工
	B4.2*	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	報告期內並無收到相關事件之報告。

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。	為利益相關方創造價值 – 為合作夥伴 附錄一：政策列表
	B5.1*	按地區劃分的供應商數目。	附錄三：數據列表
	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。	為利益相關方創造價值 – 為合作夥伴
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。	為利益相關方創造價值 – 為客戶 附錄一：政策列表
	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百分比。	該指標不適用於本公司業務。
	B6.2*	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	附錄三：數據列表 為利益相關方創造價值 – 為客戶
	B6.3*	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	為利益相關方創造價值 – 為股東
	B6.4*	描述質量檢定過程及產品回收程序。	為利益相關方創造價值 – 為客戶
	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。	為利益相關方創造價值 – 為客戶
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。	為利益相關方創造價值 – 為股東 附錄一：政策列表
	B7.1*	於滙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。	為利益相關方創造價值 – 為股東 附錄三：數據列表
	B7.2*	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	為利益相關方創造價值 – 為股東
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。	為利益相關方創造價值 – 為社會 附錄一：政策列表
	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）。	為利益相關方創造價值 – 為社會
	B8.2*	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	為利益相關方創造價值 – 為社會 附錄三：數據列表

* 建議披露

附錄五：全球報告倡議組織（GRI）內容索引

披露編號	描述	報告章節 / 聲明
GRI 101: 基礎 2016		
GRI 101 不包含任何揭露		
GRI 102: 一般揭露 2016		
組織概況		
102-1	組織名稱	關於中國太平
102-2	活動、品牌、產品與服務	關於中國太平
102-3	總部位置	關於中國太平
102-4	營運活動地點	關於中國太平
102-5	所有權與法律形式	關於中國太平
102-6	提供服務的市場	關於中國太平
102-7	組織規模	關於中國太平
102-8	員工與其他工作者的信息	附錄三：數據列表
102-9	供應鏈	為利益相關方創造價值 – 為合作夥伴
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	為利益相關方創造價值 – 為合作夥伴
102-11	預警原則或方針	可持續發展方針
102-12	外部倡議	為利益相關方創造價值 – 為合作夥伴
102-13	公協會的會員資格	附錄二：主要嘉許、獎項及會籍
策略		
102-14	決策者的聲明	董事長致辭
倫理與誠信		
102-16	價值、原則、標準及行為規範	關於中國太平 為利益相關方創造價值 – 為股東
治理		
102-18	治理結構	關於中國太平
利害關係人溝通		
102-40	利害關係人團體	可持續發展方針 – 利益相關方參與
102-41	團體協約	不適用
102-42	鑑別與選擇利害關係人	可持續發展方針 – 利益相關方參與
102-43	與利害關係人溝通的方針	可持續發展方針 – 利益相關方參與
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	可持續發展方針 – 實質性分析

報導實務		
102-45	合併財務報表中所包含的實體	關於本報告
102-46	界定報告書內容與主題邊界	關於本報告
102-47	重大主題表列	可持續發展方針
102-48	信息重編	本報告不涉及重整舊報告信息。
102-49	報導改變	關於本報告
102-50	報導期間	關於本報告
102-51	上一次報告書的日期	關於本報告
102-52	報導週期	關於本報告
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	關於本報告
102-55	GRI 內容索引	附錄五：全球報告倡議組織（GRI）內容索引
102-56	外部保證 / 確信	我們會探討在未來的報告使用外部核實的可行性。
GRI 200: 經濟		
經濟績效		
GRI 103: 管理方針 2016		
103-1	解釋重大主題及其邊界	可持續發展方針 – 實質性分析
103-2	管理方針及其要素	為利益相關方創造價值 – 為客戶
103-3	管理方針的評估	為利益相關方創造價值 – 為客戶
GRI 201: 經濟績效 2016		
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	關於中國太平
間接經濟衝擊		
GRI 103: 管理方針 2016		
103-1	解釋重大主題及其邊界	可持續發展方針 – 實質性分析
103-2	管理方針及其要素	為利益相關方創造價值 – 為社會
103-3	管理方針的評估	為利益相關方創造價值 – 為社會
GRI 203: 間接經濟衝擊 2016		
203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	為利益相關方創造價值 – 為客戶

反貪腐

GRI 103: 管理方針 2016

103-1	解釋重大主題及其邊界	可持續發展方針 – 實質性分析
103-2	管理方針及其要素	為利益相關方創造價值 – 為股東
103-3	管理方針的評估	為利益相關方創造價值 – 為股東

GRI 205: 反貪腐 2016

205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	為利益相關方創造價值 – 為股東
-------	----------------	------------------

反競爭行為

GRI 103: 管理方針 2016

103-1	解釋重大主題及其邊界	可持續發展方針 – 實質性分析
103-2	管理方針及其要素	為利益相關方創造價值 – 為股東
103-3	管理方針的評估	為利益相關方創造價值 – 為股東

GRI 206: 反競爭行為 2016

206-1	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	為利益相關方創造價值 – 為股東
-------	----------------------	------------------

GRI 300: 環境

物料

GRI 103: 管理方針 2016

103-1	解釋重大主題及其邊界	可持續發展方針 – 實質性分析
103-2	管理方針及其要素	為利益相關方創造價值 – 為環境
103-3	管理方針的評估	為利益相關方創造價值 – 為環境

GRI 301: 物料 2016

301-1	使用物料的總重量或體積	為利益相關方創造價值 – 為環境
301-3	回收產品及其包材	為利益相關方創造價值 – 為環境

能源

GRI 103: 管理方針 2016

103-1	解釋重大主題及其邊界	可持續發展方針 – 實質性分析
103-2	管理方針及其要素	為利益相關方創造價值 – 為環境
103-3	管理方針的評估	為利益相關方創造價值 – 為環境

GRI 302: 能源 2016		
302-1	組織內部的能源消耗量	為利益相關方創造價值 – 為環境
302-3	能源密集度	為利益相關方創造價值 – 為環境
有關環境保護的法規遵循		
GRI 103: 管理方針 2016		
103-1	解釋重大主題及其邊界	可持續發展方針 – 實質性分析
103-2	管理方針及其要素	為利益相關方創造價值 – 為環境
103-3	管理方針的評估	為利益相關方創造價值 – 為環境
GRI 307: 有關環境保護的法規遵循 2016		
307-1	違反環保法規	為利益相關方創造價值 – 為環境
GRI 400: 社會		
當地社區		
GRI 103: 管理方針 2016		
103-1	解釋重大主題及其邊界	可持續發展方針 – 實質性分析
103-2	管理方針及其要素	為利益相關方創造價值 – 為社會
103-3	管理方針的評估	為利益相關方創造價值 – 為社會
GRI 413: 當地社區 2016		
413-1	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	為利益相關方創造價值 – 為社會
社會經濟法規遵循		
GRI 103: 管理方針 2016		
103-1	解釋重大主題及其邊界	可持續發展方針 – 實質性分析
103-2	管理方針及其要素	為利益相關方創造價值 – 為社會
103-3	管理方針的評估	為利益相關方創造價值 – 為社會
GRI 419: 社會經濟法規遵循 2016		
419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	為利益相關方創造價值 – 為社會

