



中国太平
CHINA TAIPING



2020

社會責任報告

中國太平保險控股有限公司
股份代碼:HK00966

01

- 關於本報告 01

02

- 董事長致辭 05

03

關於中國太平

年度表現摘要	13
社會責任管理	16
持份者溝通	17
重要性議題評估	19

04

肩負央企責任 貢獻「太平」力量

同舟共濟，守護抗疫一線的「太平」	22
央企情懷，服務社會民生的「太平」	27
精準施策，鞏固扶貧成果的「太平」	32
卓越服務，庇佑美好生活的「太平」	35

05

堅持客戶至上 共享優質服務

用心經營，響應客戶所需所求	43
創新引領，推進產品體系升級	46

06

躬行治理責任 共築合規穩健

築牢防線，強化風控體系建設	51
嚴格監督，提高廉潔治理水平	54
系統保障，完善供應鏈管理	56

07

善盡員工責任 共創美好職場

悉心關愛，保障員工合法權益	59
系統培訓，構建專業服務團隊	64

08

踐行環境責任 共守綠水青山

綠色運營，踐行節能環保理念	69
綠色發展，助力實現「碳中和」	73

09

履行公共責任 共促和諧繁榮

優勢互補，實現行業互惠共榮	79
心繫社會，專注增進民生福祉	81

目錄

附錄

附錄一 釋義表	84
附錄二 主要嘉許、獎項及會籍	85
附錄三 政策列表	90
附錄四 數據列表	92
附錄五 《ESG 報告指引》內容索引表	96
附錄六 《GRI 可持續發展報告標準》內容索引表	101



01 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發佈之第五份《社會責任報告》，其旨在呈現我們於 2020 年內的環境、社會及管治（ESG）表現。我們期望通過本報告，向持份者傳遞我們在履行社會責任時的管理方針、行動及成果。



○ 1.1 報告編制依據

本報告乃根據《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》之附錄二十七《ESG 報告指引》編制而成，並已遵守全部「不遵守就解釋」條文。本報告編制期間亦已參考全球報告倡議組織所編制之《GRI 可持續發展報告標準》（GRI Standards）。

○ 1.2 報告範圍

本報告的時間範圍為 2020 年 1 月 1 至 2020 年 12 月 31 日。為增強可比性，部分內容適當溯及過往年份。如無特別說明，本報告中的環境關鍵績效指標覆蓋本公司總部和下屬實際控制的附屬公司；本報告中的素材、政策、聲明、其他數據等覆蓋中國太平保險控股有限公司及其附屬公司。因本集團佔個別附屬公司的權益發生改變，為客觀全面地反映本集團業務營運對環境產生的實質影響，本年度環境 KPIs 的收集範圍較上一年度有所改變，詳情請參閱附錄四數據列表。

○ 1.3 報告原則

本報告應用《ESG 報告指引》中匯報原則的情況綜述如下：

- 「重要性」原則：本集團已識別重要的持份者，並通過持份者調研及重要性評估，識別出本年度的重要 ESG 議題，作為釐定本報告披露重點的依據。
- 「量化」原則：本報告內所有數據均來自相關統計報告和內部文件，並已披露關鍵績效指標計算過程中使用的相關標準及方法。本報告中的財務數據摘自本集團 2020 年年報。

- 「一致性」原則：除非另有說明，本報告中信息的收集和統計方法與過往年份基本保持一致。

○ 1.4 報告確認及批准

本報告所載資料不存在虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏。本報告於 2021 年 5 月獲得董事會審閱和批准。

○ 1.5 報告獲取及反饋

本報告以簡體中文、繁體中文和英文三種版本編寫。電子版報告可於本公司官方網站（<http://www.ctih.cntaiping.com>）及聯交所網站（<http://www.hkexnews.hk>）獲取。

您的意見對我們提升 ESG 表現至關重要。如對本報告或本集團的 ESG 事宜有任何疑問或反饋，歡迎您通過以下途徑與我們聯繫：

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

02 董事長致辭

2020 年是極不平凡的一年。突如其來的新冠疫情給經濟發展和社會生活帶來前所未有的挑戰。正是出於對社會責任的深刻自覺，中國太平作為我國唯一管理總部在境外的中管金融央企，立足香港，跨境經營，服務客戶，積極踐行「企業公民」對國家、社會、客戶及大眾的責任，持續為各持份者創造價值。

我們肩負央企責任，貢獻太平力量。積極回應國家號召，第一時間全球採購防疫物資，馳援武漢抗擊疫情，支持港澳疫情防控。落實「六穩」「六保」，精準服務實體經濟，發揮跨境經營優勢，深耕粵港澳大灣區，持續為「一帶一路」沿線重大項目提供風險保障，助力決勝脫貧攻堅，推動鄉村振興，在服務國家大局中彰顯太平責任擔當。

我們履行經濟責任，實現價值成長。全力克服疫情衝擊，統籌疫情防控和經營發展，扭轉年初不利局面，穩定經營發展，保持了逐季向好、穩中有進的態勢，確保主要經營發展指標實現平穩健康增長。在積極應對挑戰同時，科學謀劃「十四五」發展佈局，穩步推進各項改革，全力推動落實一批事關長遠的重要舉措。

我們堅持客戶至上，創造客戶價值。用心傾聽客戶心聲，深刻洞察客戶需求，以有溫度的太平服務，向客戶傳遞「以客戶為中心」的服務宗旨。堅持創新引領，加大金融科技應用力度，推動數字化轉型，健全智慧化、便捷化的線上線下運營服務體系，為廣大客戶搭建便利、貼心、可靠的服務網路，更好滿足人民對美好生活的需求。

我們暢通成長管道，成就員工價值。在疫情防控中始終把維護員工生命安全和身體健康放在第一位，不斷完善員工權益保障措施和福利體系，給予充分關懷與呵護。在員工職業發展道路上，定制針對不同員工需求的培訓體系，為廣大員工的職業規劃與未來發展暢通管道。

我們助推綠色發展，彰顯環境價值。積極參與應對全球氣候變化，全力踐行國家節能減排與綠色環保理念，對內宣導綠色辦公，減少資源消耗及環境排放；對外開發綠色金融產品，為綠色環保項目提供資金支援，助力國家實現「碳達峰」和「碳中和」。

我們強化合規經營，傳遞社會價值。嚴守風險底線，推進全面風險管理。積極參與行業發展、交流及合作，開展公益慈善、扶貧濟困、義工服務等各類社會工作，發揮保險保障功能，不斷增進民生福祉，為人民群眾享有美好生活注入「太平」力量。



中國太平保險控股有限公司 董事長 王思東

這一路走來，我們感恩時代給予的成長機會，感謝社會各界給予的關愛、合作夥伴給予的支持以及廣大客戶的信賴與陪伴。

站在「十四五」起跑線上，我們清醒認識到，身處百年未有之大變局，「變」、「新」、「轉」，是新時代的新特徵，既對保險業發展帶來新的挑戰，更蘊含著巨大的發展機遇。我們將緊扣國際環境「變」這個主旋律，準確識變、科學應變、主動求變；把握國內環境「新」這個主基調，立足新發展階段，貫徹新發展理念，融入新發展格局，堅定走高品質發展之路；順應保險行業「轉」這個大潮流，以更加積極開放的心態，擁抱變革、擁抱科技、服務客戶，推動高品質發展。

「十四五」時期，我們將堅守金融本源，更好服務國家戰略和民生保障，全力促進「雙循環」，按照「央企情懷、客戶至上、創新引領、價值導向」的總體要求，堅持立足港澳、深耕大灣區，堅持國際化特色，堅持以更大力度加快境內發展，全力維護「一國兩制」和港澳長期繁榮穩定，踐行「共享太平」發展理念，更好履行企業社會責任，為各持份者創造更大價值。

展望百年太平，我們矢志成為中國保險業最具價值成長的國際化現代金融保險集團，更好滿足廣大人民群眾多樣化的保險需求，為全面建設社會主義現代化國家貢獻太平力量。歷史的接力棒交到我們這一代「太平人」手中，唯有發奮圖強、再立新功，才能不負時代、不辱使命。

03 關於中國太平

中國太平保險控股有限公司為於 2000 年 2 月根據香港《公司條例》註冊成立、總部設於香港的金融控股公司。中國太平控股於 2000 年 6 月在香港聯合交易所主板上市（股份代碼：HK 00966），其控股股東為中國太平保險集團有限責任公司。中國太平控股為控股公司，業務由不同的獨立附屬公司經營。

- 年度表現摘要
- 社會責任管理
- 持份者溝通
- 重要性議題評估



◆ 公司簡介

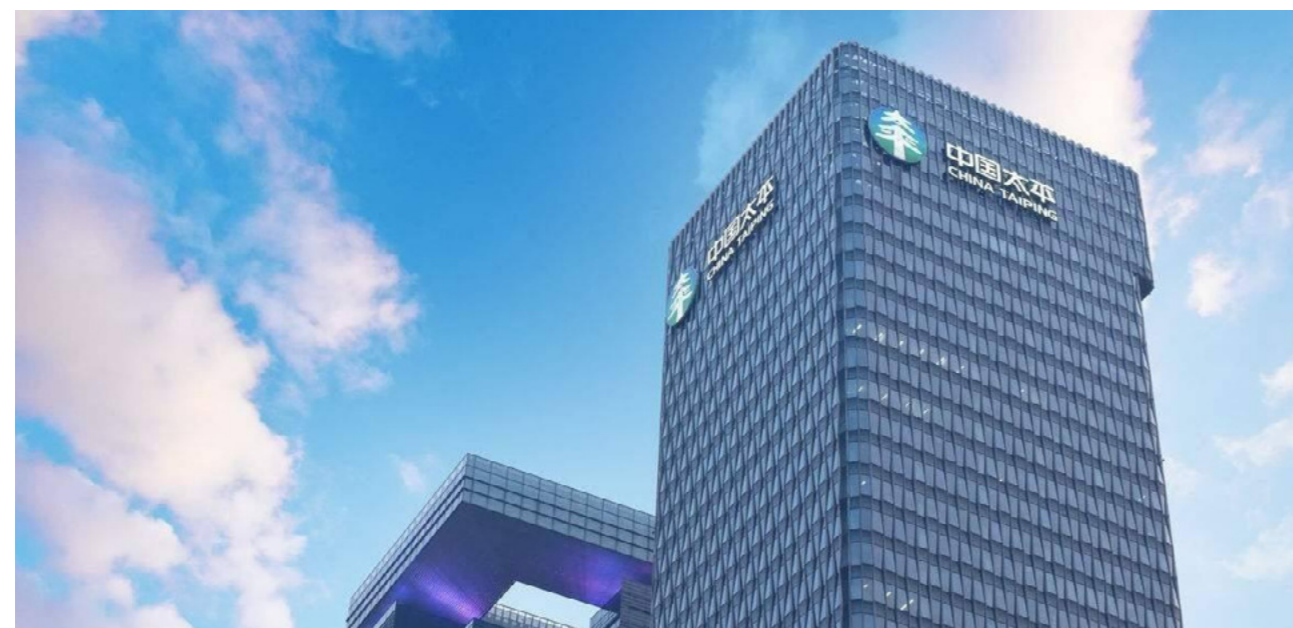
中國太平保險控股有限公司為於 2000 年 2 月根據香港《公司條例》註冊成立、總部設於香港的金融控股公司。中國太平控股於 2000 年 6 月在香港聯合交易所主板上市（股份代碼：HK 00966），其控股股東為中國太平保險集團有限責任公司。中國太平控股為控股公司，業務由不同的獨立附屬公司經營。



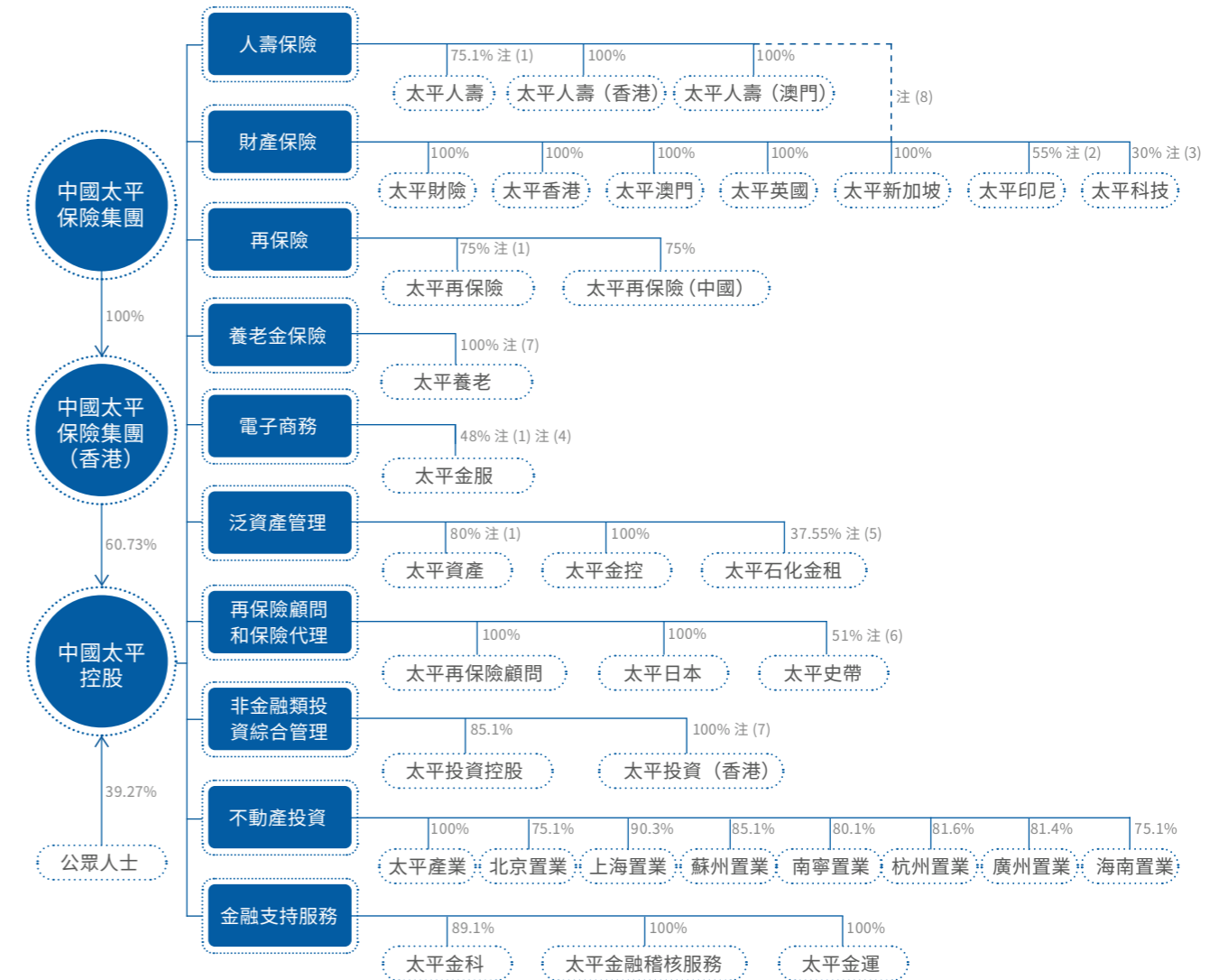
以本公司為核心成員的中國太平保險集團源自太平保險、中國保險、民安保險三大民族品牌，於 1929 年在上海創立，是中國歷史上持續經營最為悠久的民族保險品牌，也是中國唯一一家管理總部在境外的中管金融企業。長期以來，立足香港，跨境經營，服務全球，近年來，中國太平保險集團快速發展，自 2018 年以來連續三年晉升《財富》「世界 500 強」，列第 392 位，已成為一間擁有 50 多萬名內外勤員工、24 間主要子公司和 2,000 餘間各級營業機構的大型跨國金融保險集團。目前，中國太平保險集團為中國保險業務經營體系最為完備的公司，亦是國際化特色最為鮮明的保險機構，已基本形成保險、投資、產業三位一體，境內、境外協同發展的格局。



「十四五」期間，中國太平保險集團立足新發展階段，貫徹新發展理念，服務構建新發展格局，按照「央企情懷、客戶至上、創新引領、價值導向」的總體要求，積極服務國家戰略和民生保障，促進「雙循環」，維護「一國兩制」和港澳長期繁榮穩定，踐行「共享太平」發展理念，開啟高質量發展新篇章，打造最具價值成長的國際化現代金融保險集團。



◆ 公司架構



註：

- (1)：富傑分別持有太平人壽、太平再保險、太平金服及太平資產其餘之 24.9%、25%、12% 及 20% 權益。
- (2)：PT Megah Putra Manunggal 持有太平印尼其餘之 45% 權益。
- (3)：太平財險持有太平科技 30% 權益。
- (4)：中國太平控股持有太平金服 48% 權益。
- (5)：中石化集團公司持有太平石化金租之 50% 權益，其餘之 50% 權益由太平人壽持有。
- (6)：Starr Insurance Holdings, Inc 持有太平史帶其餘之 49% 有效權益。
- (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。
- (8)：太平新加坡同時亦持有壽險業務牌照，為綜合性保險公司。
- (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份均由本公司及/或附屬公司持有。
- (10)：以上架構截至 2020 年 12 月 31 日。
- (11)：附屬公司釋義請參閱本報告附錄一釋義表及本集團 2020 年年報。

◆ 經營範圍



◆ 業務類型



◆ 中國太平保險集團文化理念



◆ 2020 年大事記

16 日，中國太平保險集團召開 2020 年工作會議，回顧總結 2019 年工作，全面部署 2020 年工作任務。

1月

本集團海外機構採購 N95 口罩 26,000 隻捐贈予武漢協和醫院和湖北省中醫院；向武漢疾控和醫護人員捐贈每人 30 萬人民幣保額的「醫安心」專屬保險；

向湖北省捐贈 1,000 萬人民幣現金並向武漢醫護人員追加捐贈專屬保險；向香港民建聯捐贈口罩 3 萬隻，攜手為香港市民送溫暖和祝福；

向香港博愛醫院捐助 109 萬港元購買醫療車；

太平資產投資湖北省科技投資集團有限公司人民幣 10 億元，為受疫情影響較大地區的企業和社會民生提供金融服務支持。

2月

3月

本集團義工隊深入香港元朗和天水圍社區，捐贈口罩 2.3 萬隻；太平人壽通過巴塞羅那足球俱樂部向西班牙捐贈 3 萬隻口罩；

中國太平東盟保險服務中心協同太平財險、太平印尼採購防疫物資，馳援印尼中資企業；

太平財險推出「企無憂」「暢無憂」「商無憂 2.0」「E-僱主」等支持復工復產保險產品；

太平養老推出「中小企業關愛計劃」「守護神」等支持復工復產復學保險產品；太平香港推出抗擊疫情專屬公益保障產品「太平同心保」。

本集團首個居家式公寓型高品質養老機構「梧桐人家頤養公寓」正式投入營運；

太平人壽、太平養老、太平再保險等多家附屬公司獲得監管機構、知名評級機構 A 類評級。

5月

太平人壽攜手數字健康平台「微醫」免費向全球用戶提供健康諮詢服務；

太平財險為雲南省內 120 餘所學校教師免費提供累計超過 16 億人民幣的疫情專項保險保障；

太平財險推出「一帶一路太平無憂」境外團體醫療保險解決方案，可在全球 100 多萬家醫療機構實現就醫直接結算。

4月

6月

中國太平保險集團位居社科院發佈《「520」責任品牌研究報告(2020)》保險行業責任品牌指數榜首；

太平金科首家海外聯合創新實驗室正式成立；

太平再保險澳門代表處正式開業，成為澳門市場首家再保險機構。

9月

本集團為中國首個出口海外的百萬千瓦級火電項目提供保險保障；

太平財險憑藉「一帶一路 太平無憂」外派員工醫療直付解決方案入選中國國際服務貿易交易會中國服務示範案例；

本集團舉辦首屆「太平新星」新員工培訓。

太平澳門快速賠付首例「澳門中小企巨災財產保險」賠款；

太平人壽(香港)「大灣區生活保障」正式上線；

本集團成功引入富傑集團成為旗下太平再保險戰略投資者；

中國太平保險集團連續第三年入選《財富》「世界 500 強」。

8月

由澳門特區政府主導、太平再保險設計優化的「澳門中小企巨災財產保險」正式推出，並由太平澳門簽出第一單；

中國太平保險集團首屆「吉象節·太平客戶節」開幕；

7月

本集團召開科技工作會議，發佈並部署實施科技發展規劃和科技體制機制改革方案；

本集團移動門戶「易享太平」獲 2019 年度中國保險行業信息化突破項目獎。

10月

2020 中國太平保險集團冠名中國足協女超聯賽落幕；太平人壽、太平財險、太平資產入選「金鼎獎」；

太平香港在「香港保險業大獎 2020」中榮獲傑出社區健康危機管理大獎年度三強。

11月

本集團連續第 8 年成為東博會行業合作夥伴；本集團成功競得成都溫江永寧片區商業用地；

「太平海南自貿港全球特藥醫療保險」上線；本集團推出普惠型補充醫療保險「惠民保」；

中國太平保險合作與發展論壇在廣西南寧順利召開；兩所印尼「太平醫療站」正式投入使用。

12月

上海太平康復醫院在滬落成，標誌著本集團大型養老社區「梧桐人家」配套設施全部齊備；

太平財險向供港基地、供港水果種植農戶提供風險保障累計人民幣 760 萬元；

太平資產受太平人壽委託入股中國核電，助力「碳達峰」「碳中和」，並獲中國保險保障基金 2020 年度「最佳投資經理」獎；

蘇州太平金融大廈、南寧太平金融大廈獲中國施工企業管理協會頒發的「國家優質工程獎」；

本集團位於海南三亞海棠灣的「海棠人家」接待中心正式亮相。

◆ 3.1 年度表現摘要



經濟

- 本集團全年總保費收入達到 **2,335** 億港元，同比增長 **4.7%**
- 總資產達到 **11,690** 億港元，較上年末增長 **27.1%**
- 股東應佔溢利 **65.49** 億港元
- 中國太平保險集團連續七年入圍全球最具價值保險品牌 **100** 強 (Insurance 100 2020)

• 中國太平保險集團在 2020 年《財富》「世界 **500** 強」中排名 **392** 位，較上年大幅提升 **59** 位，成為全球上榜企業中提升最快的公司之一

• 11 家附屬公司獲國際權威評級機構

A 類 評級，太平人壽、太平財險、

太平養老連續獲得保險公司服務評

價行業最高 **AA** 評評級和監管綜

合經營評價最高 **A 類** 類評級，

太平資產連續 **5** 年獲得「金貝獎」

「方舟獎」等資管權威獎項



中國太平保險集團入選財富世界 500 強



環境

- 太平財險為 **482** 家企業提供人民幣 **6.87** 億元的環境污染責任險風險保障
- 太平投資控股參與的中保投廣業綠色發展基金項目累計投資 **44** 個環保項目
- 太平石化金租投放 **18** 個綠色信貸項目，合計投資人民幣 **38.72** 億元
- 太平再保險協助澳門特區政府推出「澳門中小企巨災財產保險」，為防範氣候風險提供保障



社會

- 中國太平保險集團獲評「領航粵港澳大灣區傑出貢獻獎（企業）」（2021 年獲得）
- 本集團出資 **5** 億港元投入「大灣區共同家園基金」，積極參與大灣區建設
- 太平人壽在第十一屆「金理財獎」中獲評「年度企業社會責任獎」
- 首屆客戶節線下主旨活動開展逾 **2.2** 萬場，參與客戶超過 **100** 萬
- 太平人壽在「益」路同行再出發 · 第三屆 CSR 先鋒論壇暨 2020 先鋒獎中獲評「2020 年度社會責任貢獻企業」
- 太平財險在第三屆中國網優秀金融扶貧先鋒榜評選中獲評「2020 年精準扶貧先鋒機構」，在 2020 廣州日報大洋網 & 中國城市網盟年度金融總評榜中獲評「2020 年度最佳保險服務創新獎」



中國太平保險集團榮獲 2020 中國企業 ESG「金質獎」——責任投資最佳保險公司獎

太平人壽「年度企業社會責任獎」

太平財險「2020 年精準扶貧先鋒機構」

太平資產獲中國資產管理金貝獎「最佳保險資產管理公司」

「太平小鎮·梧桐人家」獲得第十三屆健康中國論壇「十大康養項目」殊榮

- 太平養老在 2020 年中國保險服務創新論壇中獲「2019-2020 年度影響力賠案」獎，長期護理保險智能化管理系統獲得人民網第三屆人民好保險「保險創新優秀案例」並入選新華網 2020 中國優秀金融服務案例「金融科技創新案例」
- 太平香港在「香港保險業大獎 2020」中榮獲傑出社區健康危機管理大獎年度三強
- 太平澳門在 2018-2020 年度家庭友善僱主獎勵計劃中獲得「家庭友善僱主獎」等獎項
- 「智慧營業廳」自助櫃員機累計辦理業務超 5 萬次，入選《中國銀行保險報》年度服務創新金牌案例
- 「太平通」平台裝機量超過 1,200 萬，上線功能超過 300 項
- 主辦中國太平保險合作與發展論壇，推動構建東盟及「一帶一路」保險服務網絡
- 參加香港公益金「港島·九龍區百萬行」並捐贈 10 萬港元
- 印尼「太平醫療站」於海外「保險+醫療」服務領域樹立行業新標桿



太平養老「2019-2020 年度影響力賠案」



太平澳門獲第三屆 2018-20 年度「家庭友善僱主獎勵計劃」四項大獎



太平香港榮獲「傑出社區健康危機管理大獎」年度三強



太平再保險「2020 年最佳產險再保險公司」(P&C Reinsurer of the Year)



管治

- 太平金融稽核服務獲中國內部審計協會評為「2017-2019 年度全國內部審計先進集體」

◆ 3.2 社會責任管理

本集團按照「央企情懷、客戶至上、創新引領、價值導向」的總體要求，堅持立足港澳、深耕大灣區，堅持國際化特色，堅持以更大力度加快境內發展，突出價值成長的戰略核心，聚焦客戶和科技，統籌推進保險、投資、生態圈三大戰略佈局協同發展，致力於打造最具價值成長的國際化現代金融保險集團，與客戶、股東、員工、環境、社會等持份者共享價值。



為確保本集團社會責任管理工作的有效推進及實施，本集團已成立由集團辦公室統籌、各部門主管組成的社會責任報告工作小組，負責推進及落實社會責任報告的相關工作。本公司董事會對本集團的 ESG 策略及匯報承擔責任，確保 ESG 風險管理及內部監控系統的有效性。此外，本集團社會責任報告工作小組通過會議、報告等多種渠道與董事會保持溝通，在董事會會議上向董事會做工作報告，涉及 ESG 事宜可在報告中體現。

◆ 3.3 持份者溝通

持份者的參與和建議是本集團高質量可持續發展道路上的重要驅動力。為此，我們高度重視各持份者要求與期望，通過識別主要持份者，並且構建多元化溝通渠道，持續完善溝通與響應機制，為持份者創造長遠價值。本年度，我們主要通過以下方式獲取各持份者群體對本集團的關注和期望。

持份者類別	溝通和參與方式	關注和期望
 政府及監管機構	<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 日常營運與交流 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 供貨商/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



◆ 3.4 重要性議題評估

為充分了解並跟進持份者對本集團 ESG 表現的期望和關注重點，提升信息披露的質量與針對性，明確社會責任相關工作應聚焦的方向，本年度我們繼續委託獨立第三方顧問協助開展重要性評估，具體步驟如下：



本年度，我們邀請本公司董事會成員、管理層、員工、政府與監管機構、投資者 / 股東、客戶、合作夥伴、代理人、供應商、社區 / 非政府團體等主要持份者圍繞環境、社會以及管治三大方面填寫問卷，並成功收回 2,168 份有效問卷。我們從「對持份者的重要性」和「對本集團的重要性」兩個維度出發，並且根據本集團營運實質，形成下列本年度的 ESG 重要性議題。本報告圍繞高度重要議題進行重點匯報，以回應持份者的關注和期望。

議題重要性	ESG 議題名稱	對應本報告章節	
高度重要	風險防範與管理	6.1 築牢防線，強化風控體系建設	
	商業道德	6.2 嚴格監督，提高廉潔治理水平	
	客戶滿意度		4.4 卓越服務，庇佑美好生活的「太平」
			5.1 用心經營，響應客戶所需所求
			3.2 社會責任管理
	責任溝通與管理		3.3 持份者溝通
			3.4 重要性議題評估
	產品與服務創新	5.2 創新引領，推進產品體系升級	
	信息安全與隱私保護	5.1 用心經營，響應客戶所需所求	
	行業協作及發展	9.1 優勢互補，實現行業互惠共榮	
	支持國家戰略	4.2 央企情懷，服務社會民生的「太平」	
	抗擊疫情	4.1 同舟共濟，守護抗疫一線的「太平」	
一般重要	員工權益及福利	7.1 悉心關愛，保障員工合法權益	
	人才培養與職業發展	7.2 系統培訓，構建專業服務團隊	
	員工健康與安全	7.1 悉心關愛，保障員工合法權益	
	供應鏈管理	6.3 系統保障，完善供應鏈管理	
	社區建設與慈善公益	9.2 心繫社會，專注增進民生福祉	
	脫貧攻堅	4.3 精準施策，鞏固扶貧成果的「太平」	
	負責任投資	8.2 綠色發展，助力實現「碳中和」	
	綠色運營	8.1 綠色運營，踐行節能環保理念	
	綠色保險	8.2 綠色發展，助力實現「碳中和」	
	資源使用	8.1 綠色運營，踐行節能環保理念	
	應對氣候變化	8.2 綠色發展，助力實現「碳中和」	
	廢物管理	8.1 綠色運營，踐行節能環保理念	

04 肩負央企責任 貢獻「太平」力量

本集團緊跟國家戰略和社會民生需求，積極發揮主業優勢，將「服務國家戰略、服務實體經濟、服務人民群眾」融入企業發展基因，致力為國家發展、經濟繁榮、社會民生、人民生活貢獻太平力量。

- 同舟共濟，守護抗疫一線的「太平」
- 央企情懷，服務社會民生的「太平」
- 精準施策，鞏固扶貧成果的「太平」
- 卓越服務，庇佑美好生活的「太平」



◆ 4.1 同舟共濟，守護抗疫一線的「太平」

2020 年伊始，面對突如其來的新冠肺炎疫情，本集團深入貫徹落實中國對統籌疫情防控和經濟發展的決策部署，以對社會、對客戶、對員工高度負責的自覺和行動，及時響應，全力以赴，「雙線作戰」，抓實抓細境內外疫情防控，全力落實「六穩」「六保」，努力穩定企業經營發展，實現常態化疫情防控和經營發展雙勝利。

我們積極發揮保險功能，緊急為武漢抗疫一線醫護人員提供專屬風險保障，向疫情嚴重地區捐款捐物，支持中國打贏疫情防控阻擊戰。我們密切關注港澳和海外疫情形勢，境外機構主動作為，抓實抓細疫情防控，關心關愛員工安全健康，全力支持當地抗擊疫情。我們科學有序組織復工，推出《集團助力企業復工復產十項舉措》，在多地推出復工復產保險「太平模式」，提供及時、靈活、便捷的保障服務。

我們迅速啟動應急舉措，開啟理賠綠色通道，建立 24 小時報案及理賠快速應急響應機制，並針對確診病例推出七項便民惠民理賠服務舉措，全力保障客戶需求。在這場沒有硝煙的戰爭裡，集團領導身先士卒、衝鋒在前，廣大員工主動應對、積極作為，派駐境外海外員工堅守崗位，克服與家人長期不能相聚的困難，廣大營銷人員為客戶送溫暖、送服務，客服人員 24 小時在線服務，理賠查勘人員辛苦奔波，科技業務人員保障營運，投資業務人員沉著應對，物業服務人員守護職場，湧現出許許多多感人事蹟和先進典型，充分展現了新時代「太平人」心繫國家、情繫客戶、勇於擔當、甘於奉獻的精神風貌。



將本集團海外機構籌集的防疫物資送往武漢抗疫一線

立足香港，攜手國際社會共戰疫情

新冠疫情在全球蔓延，對港澳地區和海外國家造成不同程度的影響。本集團積極攜手當地政府與社區，響應各地抗疫號召，攜手國際社會「同心戰疫，命運與共」，包括：

- 向香港博愛醫院捐贈 109 萬港元購置中醫醫療車，向香港民建聯捐贈口罩 3 萬個；
- 為香港百人義工團體、香港工聯會等組織設計提供專門的公益保障；
- 深入香港元朗和天水圍區，捐贈口罩並慰問安老院長者和社群人士；
- 為跨境車輛及旅遊巴士免費延長長期，支持企業減輕因跨境車輛停運造成的經營負擔；對貨運險客戶減免部分最低保費繳付，並在確保安全的前提下提供部分停航退費津貼；
- 為「留英學生健康包」等物資的存放、運送、分發提供免費保險保障，確保防疫物資安全及時送達；
- 向西班牙、比利時、英國、馬來西亞、印尼等國家客戶或合作夥伴捐贈防疫物資，如經由巴塞羅那足球俱樂部及其基金會的協助，將包括 20 箱口罩在內的防疫物資捐贈予巴塞羅那當地衛生部門；組織太平財險廣西分公司、廈門分公司等國內機構採購口罩、防護服等送往太平印尼；通過合作夥伴富傑保險向意大利和西班牙捐贈防護用品。



中國太平慈善基金會向香港博愛醫院捐助的中醫醫療車



中國太平慈善基金會捐款儀式在香港電視廣播頻道放送

馳援武漢，我們始終在第一線

新冠疫情爆發伊始，武漢市面臨醫療物資短缺的重重困境。本集團借助自身遍佈全球的網絡，竭力為疫區抗擊疫情貢獻太平力量，包括：

- 緊急推出「醫安心」等保險產品，向武漢 40 餘家醫院廣大一線醫護人員免費提供雙重保險保障，捐贈保險保額人民幣 1.2 億元，並已為 261 名醫護人員支付贈險賠款人民幣 1,805 萬元；
- 向湖北省政府捐贈疫情防控專項資金人民幣 1,000 萬元；
- 通過太平新加坡、太平英國等境外機構從多個國家緊急採購防疫物資送往國內，總計向武漢等地區捐贈口罩 22 萬隻、防護服 3,300 套、醫用手套 36,400 套；
- 向武漢大學人民醫院、武漢大學中南醫院等 5 家醫院各捐款人民幣 100 萬元，捐款總額共計人民幣 500 萬元；
- 為火神山醫院參建人員提供保險捐贈，合計保額人民幣 8,800 萬元。



本集團向湖北省中醫院捐贈醫療防護用品



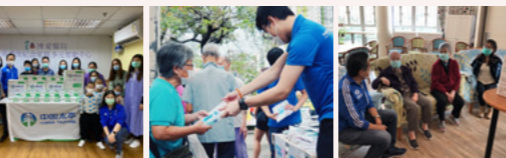
太平英國協助本集團採購醫用口罩



太平香港向香港工聯會工人俱樂部口罩工場捐贈保障



太平人壽通過巴塞羅那足球俱樂部向西班牙捐贈口罩



本集團香港員工組成的義工隊向客戶及社區派送口罩



太平印尼向當地學校、醫院、寺廟及印尼中國商會贈送防疫物資



國際共保組織 IGP (International Group Program) 為太平養老捐贈防疫物資點贊

落實「六穩」「六保」，支持企業復工復產

本集團充分發揮保險經濟「減震器」和社會「穩定器」作用，推出客戶延期繳費、擴展保險責任等優惠政策，為企業復工復產提供專屬保障產品。同時，發揮保險資金中長期優勢，積極為企業提供低成本、長期限資金支持，支持企業降低融資和負債成本，精準服務實體經濟：

- 獨家承保政府應急救援指揮調度，為航空救援隊提供人民幣近 2 億元足額風險保障；
- 為醫療機構研製新冠病毒疫苗提供臨床試驗風險保障；
- 推出「暢無憂」「企無憂」等復工復產保障計劃，累計為個人及團體客戶提供人民幣 7,000 億元保障；
- 在原保險責任基礎上，擴展保險責任，為客戶提供額外的新冠病毒治療費用保障；
- 本集團管理物業減免經營困難中小微企業租金人民幣 2,931 萬元；
- 2020 年累計保險賠款支出 473 億人民幣，為實體經濟提供保險資金 1,504 億人民幣。

本集團支持復工復產

本集團收到多所武漢當地醫院的感謝信



抗疫事例

開通綠色理賠通道，為一線醫務人員撐起「保護傘」

在抗擊疫情的關鍵時刻，廣大醫護人員不畏危險、衝鋒在前。本集團主動對接主管部門，積極聯繫醫院，主動及時做好承保理賠等服務，為一線醫護人員撐起「保護傘」。

2020 年 1 月 31 日，武漢市抗疫前線的一名醫務工作者確診新冠肺炎，客戶 2 月 3 日向太平養老湖北分公司申請理賠，理賠小組快速響應，秉承「確診就賠」的原則，精簡理賠材料，壓縮理賠流程，僅 90 分鐘便完成理賠審核和賠款支付。



抗疫一線的醫生客戶向本集團送上錦旗

抗疫事例 挺身而出，太平青年在湖北的逆行

疫情發生以來，廣大「太平人」積極響應號召，主動投身抗疫戰場，成為千千萬萬為武漢驅散陰霾、點亮希望的志願者中的一員，湧現出一批先進典型和感人事蹟。太平財險張宿鵬家庭獲評「全國最美抗疫家庭」，太平金運李文傑獲評「抗擊新冠肺炎疫情青年志願服務先進個人」。

太平財險員工張宿鵬的丈夫錢穩是宿州市醫院 ICU 的副護士長，疫情爆發後，他主動報名加入安徽第一批援鄂醫療隊，負責對武漢太康醫院的患者開展呼吸訓練、靜脈穿刺、採集血、咽拭子標本等工作。張宿鵬在照顧家中老人與年幼孩子的同時，堅守崗位認真服務客戶。張宿鵬家庭被全國婦聯評為「全國最美抗疫家庭」。



「全國最美抗疫家庭」張宿鵬家庭奮戰在一線

2020 年 2 月 4 日，太平金運武漢營運區員工李文傑主動報名成為武漢市青山區第一批志願者，參與方艙醫院建設及社區志願服務工作。2020 年 10 月，共青團中央、中國青年志願者協會授予李文傑「抗擊新冠肺炎疫情青年志願服務先進個人」稱號，這是中央金融企業中保險行業的唯一獲獎者。



本集團員工李文傑與志願者一起為方艙醫院和社區搬運物資



青山區防疫指揮部給太平金運的感謝信以及授予李文傑的抗疫紀念獎牌



發揮跨境優勢，深耕粵港澳大灣區

粵港澳大灣區建設對中國擴大改革開放和實施創新驅動發展具有重大意義。借助本集團立足香港、跨境經營優勢，太平財險、太平香港、太平澳門等企業強化境內外協同，於 2018 年 5 月首創「三地通保通賠」一站式跨境車輛保險服務。

2020 年 7 月，「大灣區跨境車承保系統」正式上線，12 月太平通 APP「粵港澳跨境車服務專區」正式上線。憑藉在粵港澳大灣區建設中發揮的重要作用，太平財險獲評「2020 年度最佳保險服務創新獎」。

2020 年全年為 **9,598** 個跨境車輛客戶提供保險服務，提供共計人民幣 **1,798** 億元的保額支持；承保港珠澳大橋總通行車輛 **50%** 以上的保險業務，以滿足客戶「一次投保、三地暢行」的需求。

此外，本集團通過優化澳門巨災保險項目方案，創新開發供港蔬果保險，豐富跨境醫療保險保障內容，推進香港保交所、澳門資管中心、保險科技創新實驗室等重點項目，進一步服務粵港澳大灣區建設。



綜合服務平台太平通 APP 使用界面



太平財險獲評「2020 年度最佳保險服務創新獎」



太平澳門快速為客戶辦理中小企巨災保險賠付

◆ 4.2 央企情懷，服務社會民生的「太平」

作為具有高度社會責任感和歷史使命感的企業，本集團積極響應國家戰略部署，堅守金融本源，立足保障功能，服務社會民生，為實體經濟注入發展活力，滿足人民群眾對美好生活的嚮往。我們不忘初心，紮根香港，致力於支持香港經濟發展和民生改善，促進香港長期繁榮穩定。「十三五」期間，在支持粵港澳大灣區建設、承保「一帶一路」沿線和國家重大項目、參與中國多層次社會保障體系建設等領域均已取得顯著成績。

海外護航，「一帶一路」項目的堅實後盾

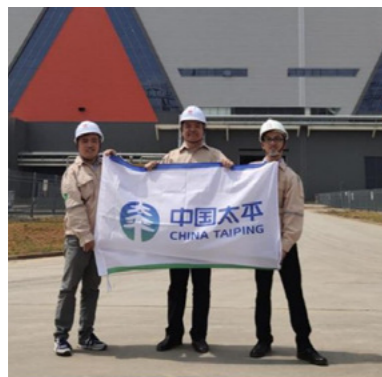
積極響應「一帶一路」倡議，伴隨境內企業「走出去」步伐，本集團圍繞「設施連通」「貿易暢通」「民心相通」，為「一帶一路」沿線中資企業提供高質量風險保障。

「十三五」期間，共計承保「一帶一路」沿線重大項目 **519** 個
提供風險保障人民幣 **4,188** 億元

2020 年本集團為受疫情影響的「一帶一路」重點項目工作人員送去及時的醫療保障，開發「一帶一路 太平無憂」境外團體醫療保險解決方案，為眾多企業外派員工提供風險保障。



本集團承保某能源集團位於爪哇的建設項目



太平印尼員工前往某發電項目現場訪問

太平印尼已為當地「一帶一路」某重點發電項目制定國際化專業保險方案和服務解決方案，提供保額超過 **20** 億美元。



中國太平與富傑集團正式簽署增資入股協定，為太平再保險引進戰略投資者

太平財險在印尼建設的兩所「太平醫療站」，旨在點對點為中資企業外派員工提供緊急醫療處理、常規疾病康復性治療、疫苗接種、健康知識宣傳等高品質醫療服務，成為海外員工首道醫療防護線。「太平醫療站」由精通中文、英文和印尼西語文的專業醫務人員經營管理，配備先進常規醫療檢測設備，提供 24*7 全天候診治，不僅為中方員工帶來便利，亦能解決當地員工以及周邊居民緊急救治難題。



印尼「太平醫療站」

攻堅克難，為重大航天項目提供保障

運載火箭發射是航天工程中的高風險項目，太平財險承保用於搭載衛星的某火箭發射項目的保險服務，2020 年完成份額內賠付 100 萬美元。作為共保體成員，太平科技參與「吉林一號」高分 03-1 組衛星發射保險項目，提供衛星發射保險保障。



因地制宜，推動長期護理保險發展

隨著中國社會老齡化程度不斷加深，本集團旗下太平養老積極參與中國多層次社會保障體系建設，承擔長期護理保險試點工作，相繼在南通、蘇州、濟南等城市開展試點，並通過與當地企業和社區共同協作發展出各種適合當地特色的長期護理保險模式：

- 在南通，設計並推動形成「受理申請——失能評定——照護服務管理——待遇支付」的系統化經辦服務流程、制度，被同行企業廣泛借鑒；
- 在蘇州，形成在制度上參保對象全覆蓋，在辦理上由經統一培訓的評估員上門評估，在服務上實現居家住院雙結合的護理模式；
- 在濟南，曾獨家經辦城鎮職工長護保險，並從城鎮職工擴大到城鄉居民長護。

截至 2020 年末，本集團的長期護理保險業務覆蓋人口超過 **1,700** 萬，試點工作整體取得良好表現。



本集團的長期護理保險業務服務宗旨



本集團員工向長者講述長期護理的政策和注意事項



本集團濟南長期護理服務現場



本集團評審組與專家就長期護理服務的評審標準展開交流研討



放眼未來，佈局參與應對人口老齡化挑戰

「十四五」時期，積極應對人口老齡化挑戰上升為國家戰略。本集團更大力度參與多層次、多支柱養老保險體系發展，積極發揮商業保險的保障功能和專業作用，着力發展企業年金、職業年金等補充養老保險業務，積極參與養老保險第三支柱建設，更好滿足人民群眾多層次、多樣化的保障需求。太平養老不斷加強養老金業務發展研究，進一步探索創新機關事業單位編外人員、新業態就業人員、靈活就業人員等特殊群體養老保險，為中國健全多層次的養老保障體系貢獻力量。

主動服務「健康中國」戰略，努力探索保險主業與醫療、健康、養老產業的融合發展，全面構建「支付有保險、服務有平台、照護有社區、看病有醫院」的醫康養生態圈，太平養老逐步推出醫養綜合型養老項目和高品質康養服務，在全國各地相繼建設多個養老社區和醫療設施。



在全國各地相繼建設多個養老社區和醫療設施。

上海「梧桐人家」是本集團醫養綜合型養老首個旗艦項目，也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品質醫療健康養老服務。該項目曾獲多項國內外養老社區類大獎。



王思東董事長與「梧桐人家」長者親切交談



上海「梧桐人家」養老社區

三亞「海棠人家」接待中心和樣板間於 2020 年 12 月 1 日建成並對外開放，該項目是繼上海「梧桐人家」之後本集團傾力打造的又一個現代化高品質度假康養社區。



三亞「海棠人家」養老社區

上海太平康復醫院於 2020 年 12 月落成。該醫院將醫療與養老深度結合，並通過引入國外先進的康復治療理念及專項技術，致力打造集「預防保健、初級診療、康復醫療、急重症處置、慢病管理」等多功能於一體的國內一流康復醫院領先品牌。



上海太平康復醫院

◆ 4.3 精準施策，鞏固扶貧成果的「太平」

2020 年是中國精準扶貧攻堅戰決戰決勝之年。本集團持續加大扶貧幫扶力度，堅持以產業扶貧為核心，以智力扶貧、消費扶貧、保險扶貧為支撐，在支持安徽裕安、甘肅兩當提前脫貧摘帽基礎上，推動脫貧攻堅與鄉村振興有機銜接。



王思東董事長赴六安調研定點幫扶工作



集團監事長周立群赴兩當調研定點幫扶工作



扶貧故事

多策並舉，支持兩當裕安夯實脫貧成果

自 2012 年起對甘肅省兩當縣和安徽省六安市裕安區開展定點幫扶以來，本集團發揮自身優勢，設立產業扶貧基金、完善產品銷售渠道、加大捐資助學力度，並派駐掛職幹部以幫助兩當縣、裕安區解決貧困問題。

- 2016 年至 2020 年間累計投入幫扶資金人民幣 **3,109** 萬元，在兩當縣和裕安區共計開展幫扶項目 **47** 個；
- 2018 年至 2020 年間累計實現脫貧戶數 **5,830** 戶，累計培訓基層幹部、技術人員、鄉村教師等 **4,568** 人次，累計幫扶帶動建檔立卡貧困戶 **12,882** 人，人均增收金額人民幣 **3,040** 元。



本集團的扶貧產業園

2014 年建檔立卡時，裕安區有 5.4 萬戶貧困戶、13.7 萬人，貧困發生率為 15.06%。2018 年 1 月，趙文彬作為本集團第三批選派幹部，掛職擔任裕安區區委常委、副區長，着力幫助當地發展經濟、改善民生，幫助貧困戶改善生產生活條件，助推脫貧致富。2019 年 4 月，安徽省政府批准裕安區退出貧困縣之列。2021 年 2 月 25 日，全國脫貧攻堅總結表彰大會在人民大會堂舉行，趙文彬榮獲「全國脫貧攻堅先進個人」稱號。



中國太平扶貧掛職幹部趙文彬榮獲「全國脫貧攻堅先進個人」稱號

扶貧故事

發揮龍頭企業優勢，帶動產業扶貧

在深入調研及論證兩當縣某龍頭企業面臨的困境後，本集團給予全方位支持，包括：

- 設立「太平產業扶貧投資基金」，為扶貧點產業發展推進股權投資方案；
- 授權其在產品上使用「太平」標識，提升產品品牌影響力，同時支持其開展產品研發和產品質量提升，以進一步提升市場競爭力；
- 協助引入外部企業共同投資，並以設立銷售公司的方式助其打造銷售團隊，拓寬產品市場；
- 完善災害及市場價格雙保險機制，增強企業抵禦風險能力。



本集團中華蜂產業助農產品銷售門店



裕安區油茶扶貧基地



兩當縣花椒種植基地



兩當縣玫瑰示範園建設項目

扶貧故事

拓寬農產品銷售渠道，創新消費扶貧

本集團不斷創新扶貧方式，2020年首次開啟公益扶貧直播，為助農增收打開更廣闊的空間。太平人壽組織公司高級管理層來到直播間，推介定點扶貧的農業產品，成功吸引30萬人線上觀看，累計幫助銷售農產品近100萬元人民幣。太平人壽湖北分公司等也通過直播銷售的形式，幫助當地賣出農產品超過44萬元人民幣。

成功吸引 **30** 萬人線上觀看，累計幫助銷售農產品近 **100** 萬元人民幣。

幫助當地賣出農產品超過 **44** 萬元人民幣。



本集團幹部在直播平台上協助當地企業推銷產品



本集團各級機構協助扶貧地區拓寬農產品銷售渠道

扶貧事例

守護鄉村發展希望，支持教育扶貧

本集團堅信，讓貧困地區的孩子們接受良好教育，不僅是扶貧攻堅的重要任務，也是阻斷貧困代際傳遞的重要途徑。在兩當縣，協調社會慈善組織為當地幼兒園捐贈「兒童健康防護包」。在裕安區，資助當地學校的高考空調教室項目；開展青少年暑假安全健康讀書朗誦大賽。



太平人壽江蘇分公司向裕安區汲河村捐贈賑災助學款人民幣16萬元

◆ 4.4 卓越服务，庇佑美好生活的「太平」

本集团与时代共成长、与客户共成就，秉承「以客户为中心」服务理念，坚持发展为了客户、发展依靠客户、发展成果与客户共享，将客户满意作为发展的动力和方向，支持亿万客户创造美好生活。

科技赋能，信息技术及时响应客户需求

在保险行业数字化转型的大背景下，本集团尤其重视科技在保险服务方面的应用，持续加大科技创新力度，重点应用云计算、大数据、人工智能等前沿技术，并将其贯穿保险营销、运营服务全链条全周期，借助科技的力量提升客户满意度。

依托多层次的运营服务体系，太平人寿自主研发的「智能双录」系统于 2020 年上线，将客户平均录单时效由 26 分钟缩短至 12 分钟，显著节约客户的時間成本。同时，开发的「E 掌櫃」移动保全创新工具，有效简化业务员和客户的操作流程，让客户可以足不出户利用线上系统完成业务办理。2020 年，太平人寿通过此系统，为客户线上服务超过 123 万次。（关于科技创新在本集团产品和服务中的更多应用，可参阅本报告「5.2 创新引领，推进产品体系升级」小节）



太平人寿「E掌櫃」

客户至上，丰富活动为客户带来多元感受

2020 年 7 月 11 日，中国太平保险集团首届「吉象节·太平客户节」在上海国际会议中心盛大开幕。客户节从客户家庭成员的多样化需求出发，打造「关爱万家」「智享万家」「悦动万家」三大主题板块，活动同时于烟台、无锡、昆明、深圳 4 座城市另设有分会场，让更多客户享受客户节所提供的丰富体验。各附属公司也基于当地环境及可行性，为客户带来丰富多样的服务体验，例如：

太平人寿在西安举办客户节暨足球嘉年华活动，邀请客户及代理人共计 200 余人参加，成功为客户呈现一场足球文化盛宴；

太平养老在多地开展 2020 年客户节活动，组织包括心理健康讲座、慰问客户单位退休老员工、线上讲座直播等活动。



中国太平保险集团首届客户节开幕式

本集团将不同客户偏好与需求融入产品设计和功能，成功开发多款广受受欢迎的经典产品，多角度、全方位为客户带来贴心保障。



壽險產品

隨著中國經濟生活水平提升，人民群眾預期壽命越來越長，本集團積極適應客戶需求新變化，壽險產品深度挖掘客戶對境外醫療優質資源日益增長的需求，不斷豐富跨境醫療產品體系。

「太平海南自貿港全球特藥醫療保險」

該產品依託海南博鰲樂城國際醫療旅遊先行區的特許政策及當地醫療資源特色，將境外優勢醫療資源引入境內，讓客戶不出國門即可享有數十種國外上市的惡性腫瘤特種藥品的費用保障和用藥服務。



「太平粵港澳大灣區共享醫療保險」

該產品為太平再保險配合太平人壽開發的中國境內第一款精準對接大灣區的醫療保險產品。其以加速資源融合和提升消費體驗為入口，不單只打通境內外優質醫療資源，亦能實現醫療服務和費用補償的無縫對接。



財險產品

本集團精準對接實體企業，特別是中小微企業的風險保障需求，積極創新財險產品，減輕企業面臨的資金負擔，支持企業成長壯大。

「深海網箱浪高指數保險」

太平財險「深海網箱養殖保險+信貸」金融服務創新項目是全國首單海洋牧場保險產品，在國內首次嘗試將遙感氣象指標用於海洋保險產品，為深海智能網箱養殖提供個性化定制保險方案，有效解決深遠海海洋牧場經營企業的風險管理和信貸融資難題。



「居安心保險」

結合「非典」時期疫情防控經驗及香港居住環境密集的情況，太平香港快速推出家居保險擴展「免費隔氣/排氣管檢查計劃」責任，每次費用最高賠償上限500港元；以及增加強制隔離保障，每人每日現金賠償300港元，最多30天。



「政府採購合同履約保證保險」

太平科技發揮浙江省雲計算和大數據技術優勢，在政府採購雲平台引入保險機制，上線「採雲保」產品。該產品旨在有效降低政府採購領域供應商的履約保證金、質量保證金所產生的資金成本，特別是緩解中小微科技企業的資金流壓力。



太平科技與政採雲平台共同推出的創新產品「採雲保」

養老保險產品

為響應對公客戶以及個人客戶對養老保障、薪酬遞延和留才激勵等方面的市場需求，支持完善中國多層次、多支柱養老保障體系建設，本集團不斷創新養老保險產品。

「太平金世如意」集合型團體養老保障管理產品

太平養老與某銀行的養老金業務合作開發本集團首款2+2模式集合型團體養老保障產品。該產品能實現退休人員社會化改革的首次業務突破，有利於完善中國多層次、多支柱養老保障體系建設。



太平人壽個人稅收遞延型養老年金保險

太平人壽積極探索創新養老保險第三支柱產品。該產品將有助於壯大中國養老第三支柱，平衡基本養老保險、補充養老保險、個人養老金三支柱的關係。



再保險產品

面對氣候變暖、極端天氣和重大自然災害頻發的挑戰，本集團積極協助構建「政府參與、市場化運作」的巨災保險體系，推出再保險產品，解決商業保險無法滿足巨災保障需求的難題。

澳門中小企巨災財產保險

近年來澳門多次遭受超強颱風吹襲，造成巨額經濟損失，但當地保險覆蓋率僅三成，其中小企業的投保佔比極微。同時，面對極端天氣和重大自然災害，政府傳統防災救災機制遇到挑戰，當地商業保險覆蓋率偏低，單純依靠商業保險無法滿足澳門社會的巨災保障需求。為此，太平再保險協助澳門特區政府推出該產品，推進巨災保險體系建設。

05 堅持客戶至上 共享優質服務

本集團緊跟國家和行業政策動向，積極順應社會消費升級的新趨勢，牢固樹立「客戶至上」服務理念，圍繞客戶美好生活需求，以創新驅動產品和服務升級，積極構建具有太平特色的保險綜合服務生態圈，與萬千客戶一起見證成長。

- 用心經營，
響應客戶所需所求
- 創新引領，
推進產品體系升級



◆ 關鍵行動



◆ 5.1 用心經營，響應客戶所需所求

客戶服務與投訴處理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國保險法》《中華人民共和國消費者權益保護法》等營運所在國家和地區有關產品和服務的相關法律法規，依法保障客戶權益。我們於中國境內提供的保險產品和服務均由中國銀保監會審批備案，所有廣告宣傳、營銷活動以及產品標籤均以合法合規為前提組織開展，嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》等相關法律法規，以及市場管理部門的相關規定



各附屬公司對內通過本集團內網、《中國太平》雜誌等渠道宣傳公司動態和發展成果；對外通過官網、「共享太平」官方微信及「中國太平微服務」微信公眾號等媒體平台開展產品和業務宣傳，推動產品及服務能力更貼近客戶需求。

案例 | 太平人壽「7·8 全國保險公眾宣傳日」活動

2020 年「7·8 全國保險公眾宣傳日」期間，太平人壽開展逾 500 場「保險扶貧健康操」活動和「保險科技五進入」活動，發佈「動 7 來 8」短視頻超過 300 條，各大媒體宣傳報道接近 4,000 篇次。為更好地普及保險知識，太平人壽與《中國銀行保險報》合作開展線上學習周活動，推出「保險守護家——7·8 全國保險公眾宣傳日主題直播」。在線上學習的同時，「太平人」響應行業號召，帶領廣大受眾「雲舞動」，共同參與「一起增強免疫力動 7 來 8」活動，拉近彼此距離，展示行業風采。



全國保險公眾宣傳日活動

本集團設立 24 小時全國統一客服專線 95589、微信、網站、櫃檯等多種客戶服務和投訴渠道。各附屬公司均設有客戶投訴組織架構及客戶投訴管理辦法，不斷健全「事前預警、事中化解、事後分析」的投訴閉環管理機制，以嚴謹、真誠、用心、高效的態度力求為客戶帶來最佳服務體驗。

投訴閉環管理機制



本年度，本集團接獲有關產品及服務的投訴解決率 **96%**。全年完成理賠數大於 **796** 萬件，總賠付額超過人民幣 **258** 億元。



本集團員工汛期 24 小時待命為車險客戶提供查勘理賠服務

主要保險子公司理賠獲賠率及平均理賠時長為：

太平財險車險、意健險、團財險理賠獲

賠率 **99.9%**

平均理賠時長 **15** 天

太平養老理賠獲賠率 **97.24%**

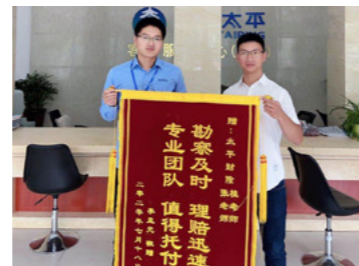
平均理賠時長 **3.52** 天

太平香港意健險理賠獲賠率 **98.8%**

平均理賠時長 **1** 天

案例 | 「星級查勘員」以專業高效理賠贏得客戶信賴

查勘人員通過科技賦能簡化理賠手續，高效開展理賠工作，不斷優化客戶服務體驗，用優質貼心的服務贏得客戶信賴。太平財險持續開展線上查勘環節理賠滿意度回訪，通過將評價信息推送給客戶，查勘人員邀約客戶予以服務評價，及時、完整、真實地收集客戶反饋。本次理賠查勘滿意度為 99.65%，活動中共有 942 位查勘員獲評「星級查勘員」，其中五星級查勘員 133 名。



查勘人員收獲客戶贈送的錦旗

信息安全與隱私保護

為加強信息安全管理，保障各類網絡與信息系統安全穩定運行，全力保護客戶私隱，本集團根據《中華人民共和國網絡安全法》《保險公司信息系統安全管理指引》等相關法律法規，制定並實施《信息安全管理規定》。

《中華人民共和國網絡安全法》

《保險公司信息系統安全管理指引》

...

制定並實施《信息安全管理規定》

我們已經建立基於國家、國際標準 GB/T22080/ISO/IEC27001 的信息安全管理體系，並建有完整的內部制度體系。每年定期開展信息安全管理體系的內外部審核、不定期開展內外部審計、並接受相關監管單位的稽核審查等。同時及時檢視相關安全政策的執行情況，發現問題第一時間進行整改。

每年定期開展

· 信息安全管理體系的內外部審核 · 不定期開展內外部審計 · 接受相關監管單位的稽核審查 ...

本年度，組織自主研發建設安全營運管理系統和應用開發安全管理系統，全面強化網絡安全營運與維護（包括安全風險檢測、分析和響應處置等方面）的基礎能力，同時加強對應用系統開發全生命週期的管控能力。已部署安全大數據分析平台，利用大數據分析、機器學習、用戶實體行為分析等新技術，實現網絡安全威脅的關聯分析和預警，並組織響應和處置，提升網絡安全威脅監測、分析、預警和響應處置能力。

為提升員工信息安全專業技能，我們對內開展「安全啄木鳥」漏洞挖掘工作，充分發揮內部員工專業特長，挖掘內部各系統的安全漏洞隱患，提升內部整體網絡安全水平；對外組織人員積極參加外部網絡安全技能競賽。本年度，信息安全相關培訓參與人次達 3,193 人次。

本年度，信息安全相關培訓參與人次

達 **3,193** 人次

案例 | 太平金科參加網絡安全競賽

本年度，太平金科於第二屆「網鼎杯」網絡安全技術大賽中成功打入全國半決賽，兩支參賽隊伍在半決賽 500 支隊伍中分別排名第 116 和 356 名；在中央企業「新基建」網絡安全技術大賽中，以小組第 7 名的成績進入總決賽；在上海舉辦的 ISG (Information Security Game) 比賽中，獲得保險組二等獎。



太平金科獲得 ISG 比賽二等獎

◆ 5.2 創新引領，推進產品體系升級

產品與服務創新

本集團圍繞「服務國家戰略、支持實體經濟、促進民生保障」，聚焦長期制約發展的科技瓶頸問題，大力優化科技治理體系、平台佈局和基礎設施，不斷強化科技賦能、海外支持和服務意識。

本年度，我們已制定科技建設 **5** 年規劃，持續加大科技投入，全年預算執行同比增加 **4.72** 億港元，增幅達到 **29.3%**。我們以產品賦能打造核心優勢，創新產品不斷湧現，2020 年全年共計申請專利 **27** 件，獲授權專利 **12** 件。



王思東董事長一行參觀科大訊飛展廳



王思東董事長赴蔚來汽車先進製造基地調研交流

太平人壽

- 領先同業推出「附加福祿」特定疾病升級包產品；
- 開發「吉祥人生」「吉多多」「福多多」等「三簡」產品；
- 服務海南自貿港建設，推出「太平海南自貿港全球特藥醫療保險」。

太平財險

- 推出醫保無憂等「無憂」系列產品；
- 創新研發藥物臨床試驗責任險、藥品質量綜合責任險、疫苗質量綜合責任險、預防接種異常反應責任保險等4款產品；
- 供港蔬菜天氣指數创新型保險產品成功落地梅州柚果項目；
- 浪高指數保險首次嘗試將遙感氣象指標應用於海洋漁業產品方案。

太平養老

- 開發8款淨值型個人養老保障產品；
- 推動「惠蓉保」「齊魯保」「齊惠保」「深圳專屬醫療險」4個城市定制醫療險類項目落地，承保人數近**95**萬。

我們堅持「客戶至上」，高度重視客戶服務能力建設，搭建「一線一網一廳」的立體式客戶服務生態體系；持續升級綜合服務平台「太平通」，平台裝機量超過 1,200 萬，上線功能超過 300 項，疫情期間有效支持在線客服全天候服務；「智慧營業廳」自助櫃員機累計辦理業務超過 5 萬次，入選《中國銀行保險報》年度服務創新金牌案例；推動智能客服多場景深度應用，持續提升客服專線 95589 服務能力。

「太平通」，平台裝機量超過 **1,200** 萬，上線功能超過 **300** 項

「智慧營業廳」自助櫃員機累計辦理業務超過 **5** 萬次，入選《中國銀行保險報》年度服務創新金牌案例

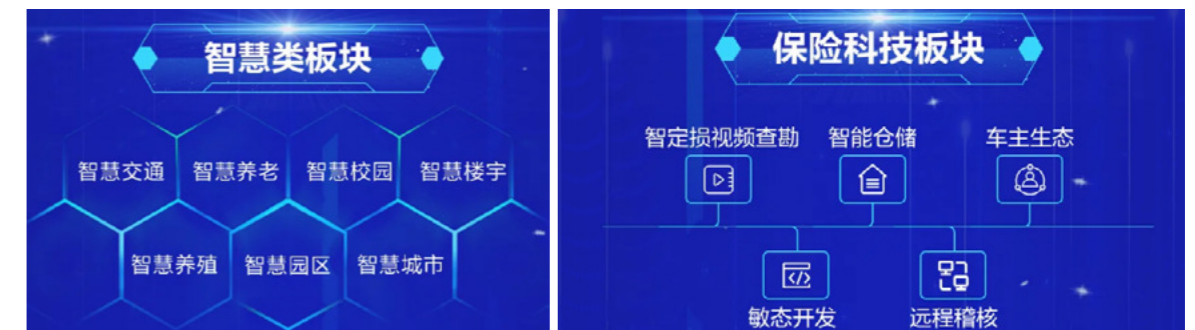
我們積極運用信息技術，結合疫情防控需求，大力推動線上化工具建設。AI 智能機器人「小慧」、聲紋識別等技術加速投入應用；太平金運通過語音識別、微信理賠、視頻理賠等多種渠道開展服務；壽險推出「核保智腦」「視頻保全」「智能理賠」「E 掌櫃」等遠程支持工具，保全遠程視頻服務獲第十屆中國保險行業信息化創新項目獎；車險優化推廣「智能查勘」，實現車險理賠數據互聯互通，理賠線上化率超過 70%，結案週期縮短至 3.5 天。這一系列線上化創新應用有效提升業務的自動化、智能化水平。

案例 | 太平金服旗下智勤科技推出「智能視頻查勘」系統

上海智勤科技有限公司是本集團首個擁有自主知識產權的創新孵化項目，獲中國高新技術企業認定，專注研究開發圖像、視頻智能識別技術，服務保險金融、倉儲運輸、智慧城市管理等多行業領域。該公司研發的「智能視頻查勘」系統服務太平財險全國 32 家分支機構，實現案件全流程零接觸快速索賠。2020 年，該系統助力太平財險「車險理賠線上化平台」榮獲全國保險業線上化技術應用案例一等獎。



國家高新技術企業認定



上海智勤科技有限公司高新技術一覽

同時，我們建成統一數據平台，穩步推進人事、財務、風控、投資等智慧管理平台建設，將逐步實現全集團跨公司、跨部門、跨系統的數據貫通，「太平雲」數字化資源池規模已達到行業前列水平。

知識產權管理

為加強知識產權管理，鼓勵自主創新，我們根據知識產權相關法律法規，結合實際情況，制定適用於本集團旗下所有附屬公司的《知識產權管理指引》。我們以「鼓勵創新、集中管理、資源共享、積極保護、推動應用」為原則，積極維護各附屬公司合法權益，增強核心競爭力，促進業務發展。各附屬公司亦結合營運實質，根據需要制定和實施知識產權管理細則，嚴格杜絕侵犯第三方知識產權的行為。

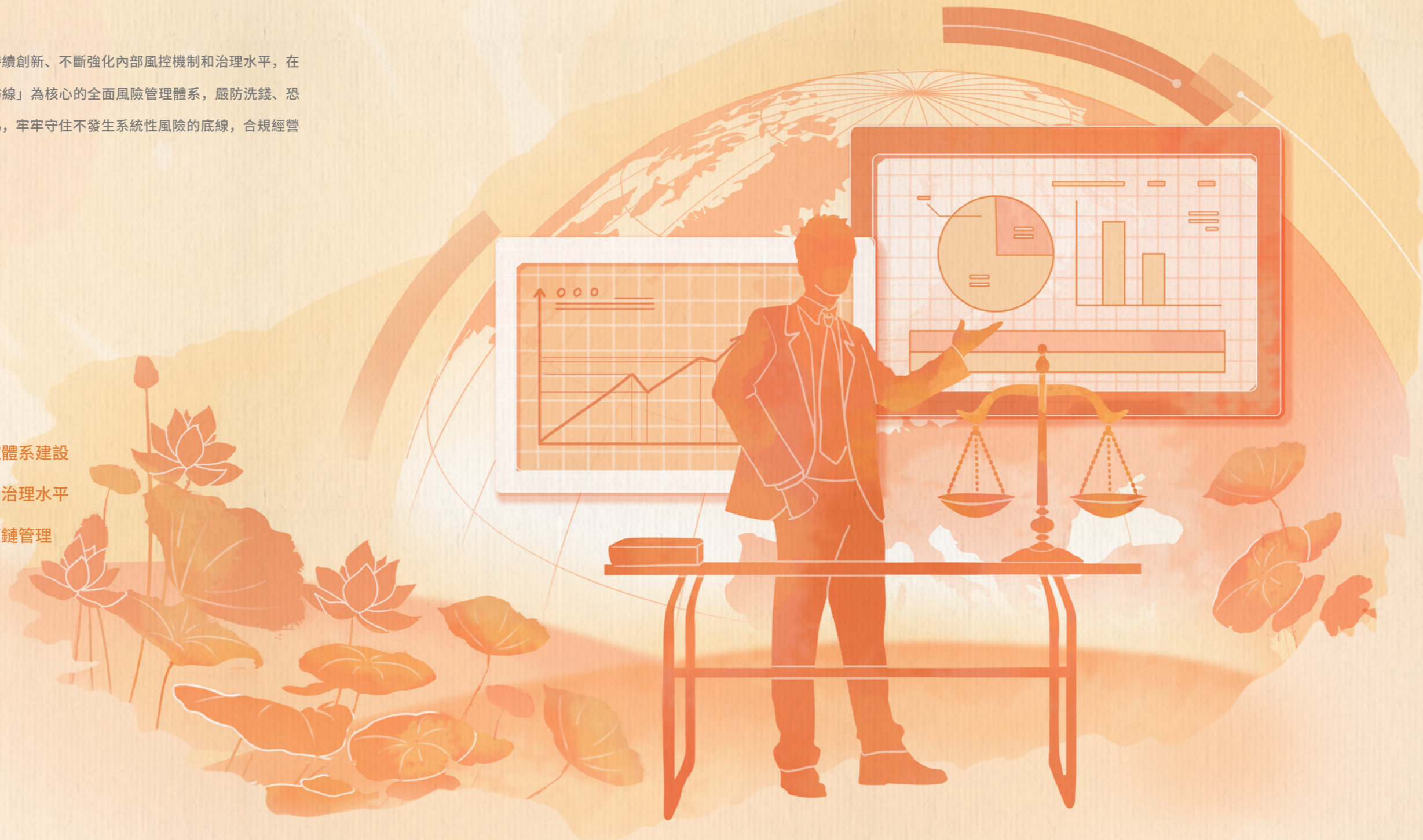
案例 | 「技術寶」為知識產權侵權風險提供保障

太平科技與上海技術交易所（原國家技術轉移東部中心）合作推出「技術寶」知識產權綜合保險項目，為平台企業的知識產權的侵權風險提供風險保障。

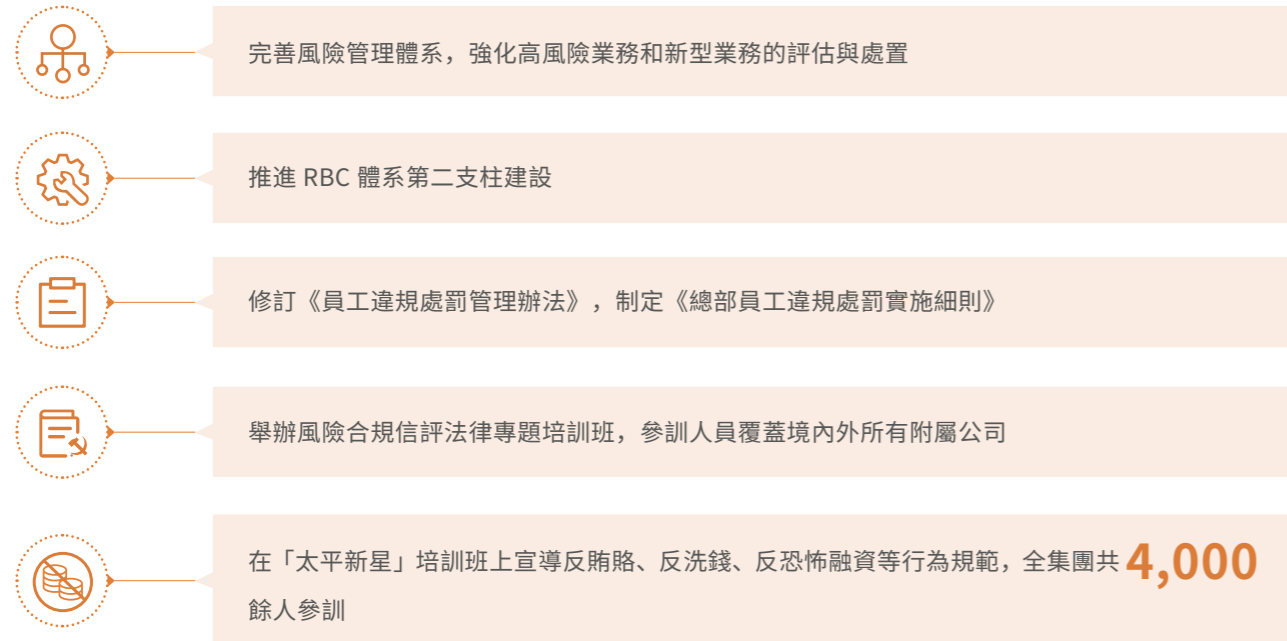
06 躬行治理責任 共築合規穩健

本集團高度重視風險管理，持續創新、不斷強化內部風控機制和治理水平，在長期實踐中構建起以「三道防線」為核心的全面風險管理體系，嚴防洗錢、恐怖融資、腐敗賄賂等違法行為，牢牢守住不發生系統性風險的底線，合規經營體系日臻完善。

- 築牢防線，強化風控體系建設
- 嚴格監督，提高廉潔治理水平
- 系統保障，完善供應鏈管理

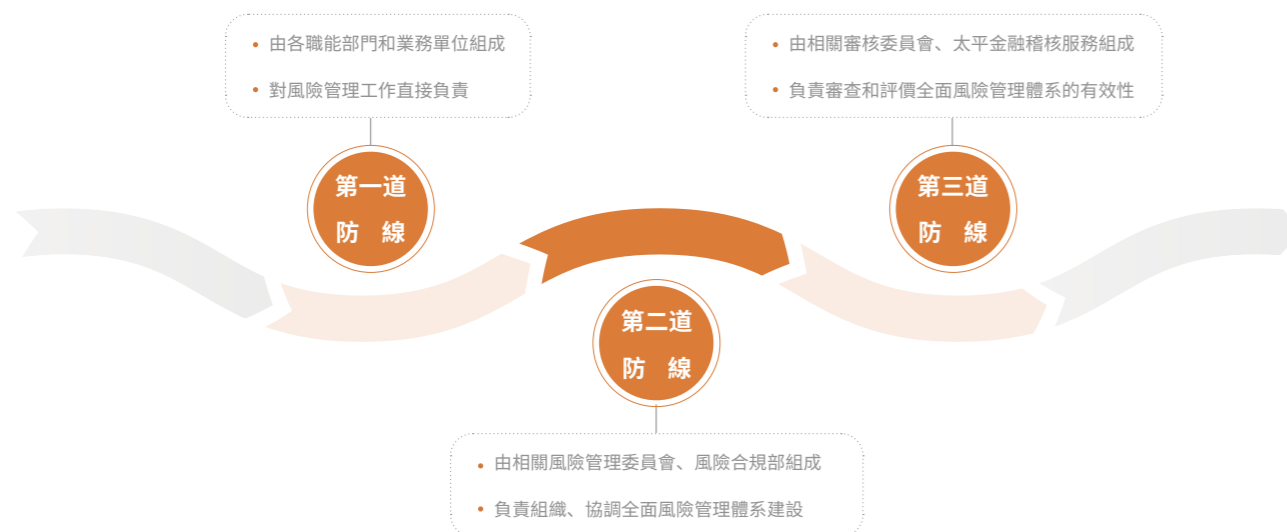


◆ 關鍵行動



◆ 6.1 築牢防線，強化風控體系建設

本集團已建立以「三道防線」為核心、覆蓋全集團、由董事會決策並承擔最終責任的全面風險管理體系。「三道防線」下各部門密切配合，信息共享，形成相互協作機制。同時，通過運行有效的全面風險管理體系，形成職能部門之間多層次、相互銜接、有效制衡、齊抓共管的運作機制。每年將風險管理納入考核機制中，考核對象涵蓋各附屬公司經營績效、高級管理層、風險合規部門負責人。



2020 年，本集團緊緊圍繞「嚴守底線、穩健審慎」的風險偏好，面對經營過程中的各類風險，牢牢守住不發生系統性風險的底線，堅持「防風險、穩增長」的原則，在嚴防風險的前提下，推動各項業務穩步落地。本年度，風險防控工作主要集中於以下方面：

持續加強內控制度建設

- 修訂《員工違規處罰管理辦法》《關聯交易管理辦法》，制定《授權管理辦法》《集團總部員工違規處罰實施細則》等多項制度，印發《關於規範員工違反疫情防控相關規定處理要求的通知》。

開展核心業務流程梳理

- 組織境內附屬公司開展核心業務流程梳理和內控合規手冊編制工作，梳理範圍涵蓋境內各附屬公司所有業務領域和管理板塊。經梳理，各公司業務流程更加優化，內部控制更加健全，營運效率大為提高，以流程為核心的內控合規體系日趨完善。

組織開展分級分類授權工作

- 按照有利於業務發展、有利於提高內部控制水平、有利於提高工作效率的要求，根據授權事項和受權人經營管理水平、風險狀況、授權制度執行及履職等不同情況，從授權事項和不予授權事項兩個方面，對附屬公司開展基本授權和特別授權工作，要求受權人按權限履職並承擔相應的責任。

規範關聯交易管理

- 修訂《關聯交易管理辦法》，規範關聯方的分類，理順關聯交易管理職責分工和審批流程，並按照「實質重於形式」的原則，將分支機構班子成員以及重要部門負責人納入關聯方範圍；優化關聯交易的審批流程，完善關聯交易合規審核機制。

強化責任追究

- 組織修訂《員工違規處罰管理辦法》，制定《總部員工違規處罰實施細則》，並對違反上述規定的員工開展責任追究，逐步建立有責必督、失責必問、違規必究的問責機制，做到違規行為依規處罰、履職不力組織處理、違紀行為依紀處理、違法行為依法處置，切實提高各類違法違規違紀行為的成本，大力培育塑造合規文化、責任文化。

進一步完善本集團全面風險管理體系

- 組織本集團各部門及各附屬公司進行 2021 年風險偏好修訂工作，結合當前本集團面臨的外部環境和經濟形勢，結合集團各業務的經營管理情況，對風險容忍度和風險指標進行修改和完善。
- 對本集團風險管理及合規業務考核評價體系進行修訂，加強對監管處罰、內控管理等方面的考核力度，同時著手設計更為全面的工作評價體系和榮譽管理機制。
- 進一步規範集團風險管理標準，統一風險管理語言，按照國際國內監管規則以及集團風險管理規章制度體系，編制並下發《中國太平保險集團全面風險管理工作流程、機制和標準》。

推進集團在港保險附屬公司 RBC 體系第二支柱建設

- 按照集團 RBC (Risk Based Capital) 建設工作組的統一安排，組織香港保險附屬公司制定 2020 年度 RBC 第二支柱項目工作方案，指導協調太平人壽(香港)、太平香港、太平再保險根據監管要求建章立制，設計風險情景及預測模型，編寫 ORSA (Own Risk and Solvency Assessment) 報告，同時培養訓練熟悉 RBC 監管體系以及相關工具模型的內部專業人才隊伍。



2020 年，我們舉辦風險合規信評法律專題培訓班，參訓人員覆蓋境內外所有附屬公司，視頻分會場 23 處，參訓人員逾 2,000 人，聚焦風險防控業務，突出當前熱點。後續轉錄課程上傳至學習平台，訪問人數逾 1,900 人次。培訓內容主要包括《償二代二期工程分享與解析》《保險投資新規下的信用評級》《信評體系在風險管理能力提升中的應用實踐》等政策解讀和實務指導，以促進本集團業務依法合規經營。

視頻分會場 **23** 處
參訓人員逾 **2,000** 人
訪問人數逾 **1,900** 人次

案例 | 太平金融稽核服務年度內部審計

內部審計實行垂直統一的管理體系，太平金融稽核服務作為內部審計機構，承擔本集團的內部審計工作。如，2020 年，太平金融稽核服務對太平人壽實施全覆蓋內部審計項目 912 個，涵蓋常規審計、反洗錢審計、中介渠道審計、專項審計、IT 審計、整改追蹤審計等事項。問題整改執行率達 100.00%，整改完成率達 99.78%。

100%

問題整改執行率達

99.78%

整改完成率達

案例 | 太平資產深化風險管理及培訓

本年度，太平資產不斷完善市場、信用風險管理機制，持續優化情景分析和壓力測試等方法，針對新冠肺炎疫情、高分紅投資等開展深度專項壓力測試；重新梳理股指期貨投資交易及風險管理規則，積極配合國債期貨業務準備工作；舉辦各類合規培訓 9 次，內容涵蓋聯交所舉牌信息披露培訓、風控合規內部宣導、民法典相關專題講座、新員工合規教育等。



◆ 6.2 嚴格監督，提高廉潔治理水平

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》等營運所在國家及地區的相關法律法規，依據聯交所上市規則《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》，制定《客戶洗錢及恐怖融資風險評估及分類管理規定》《反洗錢管理規定》等內部制度，防範洗錢和恐怖融資活動，扎實推進反洗錢內控制度的有效執行。同時，我們嚴格遵守《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、事後稽核檢查的體系化反腐倡廉建設。

我們已開通廉潔投訴舉報郵箱、電話等多種渠道，確保員工投訴舉報渠道通暢，鼓勵員工舉報非法行為，保障員工投訴權益。



郵箱



電話

2020 年，通過制定總部人員履職應知手冊、開展員工職業操守培訓、持續推行廉潔教育等方式，推動反腐敗和反商業賄賂工作落到實處。

本年度，開展的風險合規培訓主要包括：



在「太平新星」培訓班中講授《員工職業操守》，宣導員工應遵守的抵制賄賂、遵守反洗錢、反恐怖融資規定等行為規範，參訓人數達 **4,000** 餘人。



積極向境內外各附屬公司宣導違反廉潔從業等規定行為的處理要求，參訓人數達 **300** 人。

各附屬公司亦已根據外部監管要求及本集團內部規定，制定一系列反洗錢、防止貪污賄賂、採購人員廉潔自律、違規處理處分辦法等相關制度和實施細則，並結合自身實質需要，建立層次明確、相互協調、有效配合的內部管理架構。同時通過員工手冊明確廉潔從業要求，規範和監督業務活動及員工行為，並根據需要向董事及員工提供反貪污培訓。

案例 | 太平新加坡反貪污及合規培訓

太平新加坡為新入職員工提供公司行為準則培訓，其中包括反腐敗、反賄賂和反洗錢等章節。2020 年培訓課程時數共計 3 小時，參與培訓課程人數 49 人，參訓員工達 100%。在反洗錢方面，2020 年太平新加坡共開展兩次合規相關培訓：針對壽險營運部門的數據保護和反洗錢培訓，以及針對財險業務部門的反洗錢培訓。

2020 年培訓課程時數共計 **3** 小時

參與培訓課程人數 **49** 人

參訓員工達 **100%**



◆ 6.3 系統保障，完善供應鏈管理

本集團的合作供應商可分為貨物供應商、服務提供商及工程承包商三類。為加強集中採購供應商管理，建立公開透明、評價客觀、全面規範的集中採購供應商管理機制，依據有關法律法規，制定並實施適用於旗下所有集中採購供應商管理活動的《集中採購管理規定》《集中採購供應商管理辦法》。該等政策已明確集中採購工作的組織架構及工作職責，以及供應商尋源、考察、准入、選擇及使用、績效評價、分級管理、共享管理、不良行為管理等具體要求。各附屬公司以集團相關規定為依據，根據營運實質和監管要求，建立並實施相應的供應商管理制度及細則。

本集團秉持公開、公平、公正的採購原則，要求參與供應商管理以及採購相關活動的人員應遵守有關紀律，自覺接受監督。遵循先評估、後管理的原則，依評估結果實現動態的供應商評級管理，優勝劣汰。採用評價打分的方式，針對供應商履約過程的信用、質量、服務、交付等內容進行考核和評估，本年度，採購部門按以上形式對 3,260 家供應商進行評估。

本年度，採購部門按以上形式對

3,260 家供應商進行評估。

在選擇供應商來源時，我們要求供應商提供的貨物或服務不僅應滿足採購需求方要求，也要符合國家、行業關於技術、安全和環境保護的相關標準，以避免或減低供應鏈對環境和社會造成的負面影響。



太平金科要求家具和工程材料採購中，中標人交付的家具、工程材料（包括零部件）、工程施工環境保護管理計劃必須符合中國現行有關標準，甲醛含量等環保指標必須符合中國現行環保檢測標準，並提供相關證書或證明材料。

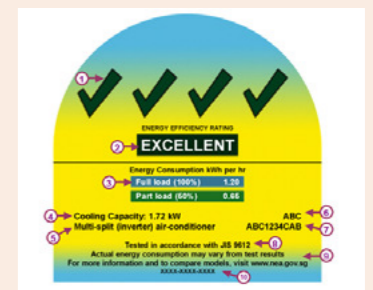


太平再保險於選擇產品及服務的供應商時力求符合以下要求：

- 避免使用一次性用完即棄的產品；
- 含能源標籤以符合更高能源效益要求；
- 安裝或使用時排放較少刺激性或有毒物質；
- 棄置時產生較少有毒物質或含較少有毒物質。



太平新加坡在購買電器、辦公器材用品時，首選有能源標籤（至少三個勾）的產品。



07 善盡員工責任 共創美好職場

本集團視人才為第一資源，作為基業長青的基石，致力於打造和諧、共融、安全、舒適的工作環境，以真情關懷溫暖員工，以共同願景激勵員工。同時廣納賢才，提供公平的競爭平台和廣闊的事業發展空間，讓每一位「太平人」都能發揮所長，與企業同生共長、成果共享。

- 悉心關愛，
保障員工合法權益
- 系統培訓，
構建專業服務團隊



◆ 關鍵行動



◆ 7.1 悉心關愛，保障員工合法權益

員工權益及福利

本集團嚴格遵照《中華人民共和國勞動法》、香港《僱傭條例》等營運所在國家及地區的相關法律法規，致力於營造平等共融的職場環境。

對招聘及職務職級設有統一的原則性要求，已制定並實施《員工招聘管理暫行辦法》《總部人員引進管理規定》《專業序列專家系列人員管理暫行規定》《職務職級管理辦法》等規章制度。

奉行公平、公正、公開的用工原則，在招聘、晉升、薪酬福利、培訓等事宜上嚴格禁止因民族、種族、性別、宗教信仰等因素歧視員工。我們通過規範化流程，嚴控入職審批及身份驗證程序，防範並杜絕僱用童工和強制勞工的情況發生。各附屬公司與員工簽訂的勞動合同中均有合法僱用員工的相關規定。若有非法僱用員工的情況，將按照相關勞動法規進行妥善處理，並根據內部《員工違規處罰管理辦法》，對涉事人員予以相應處分。



在勞動時間管理方面，我們採用標準工時制，提倡高質高效的工作模式，保障員工休息休假權利。確因工作需要安排加班者，我們會進行審批並依法為員工安排補休或支付加班費。



實行科學的薪酬策略，旨在吸引、保留、激勵優秀人才，強調績效導向，注重激勵性和內部公平性，實施固定薪酬、年度績效獎金、福利、中長期激勵相結合的薪酬體系，為整體經營發展服務。內部薪酬福利相關政策包括《員工薪酬管理暫行辦法》《員工內部福利保險管理辦法》等。除社會保險、住房公積金、強積金等法定保障性福利以外，亦已為員工提供較為全面的內部福利保障體系，包括企業年金、內部福利保險（意外、醫療、壽險、重大疾病等）、帶薪休假、節日津貼、取暖降溫費、服裝津貼、年度體檢、餐費補助、生日福利、結婚 / 生育慰問金等福利項目。



在不斷豐富和完善員工福利待遇之餘，我們亦重視對員工的人文關懷，協助員工解決其實際困難。本年度，我們已參加「香港再出發大聯盟」發起的「同心抗疫不裁員」行動，承諾疫情期間不裁員，與員工共度時艱。太平人壽慰問困難職工 237 名，發放慰問款物共計人民幣 148.7 萬元。太平養老投入人民幣 28 萬元，向 34 名患病或家庭困難的職工送暖。太平金科扶助 8 名有困難的員工，共計投入人民幣 2.8 萬元。太平養管扶助 5 名有困難的職工，共計投入人民幣 2.1 萬元。太平金運扶助 9 名有困難的職工，共計投入約人民幣 2.2 萬元。太平再保險（中國）每年在開展員工述職工作時，收集員工對公司管理和發展的意見和建議；公司工會亦會向經歷婚喪嫁娶、生病住院等情況的員工送上關愛和慰問。



太平人壽慰問困難職工 **237** 名
發放慰問款物共計人民幣 **148.7** 萬元

太平養老投入人民幣 **28** 萬元
向 **34** 名患病或家庭困難的職工送暖

太平金科扶助 **8** 名有困難的員工
共計投入人民幣 **2.8** 萬元

太平養管扶助 **5** 名有困難的職工
共計投入人民幣 **2.1** 萬元

太平金運扶助 **9** 名有困難的職工
共計投入約人民幣 **2.2** 萬元

員工健康與安全

嚴格執行營運所在國家和地區有關勞動保護、職業健康與安全的法律法規，各附屬公司已制定並實施重大突發事件、極端天氣和公共衛生事件等職場安全相關制度。我們於辦公場所配備急救箱並佈置環保植物、於新搬入的辦公場所使用空氣淨化器等措施優化辦公環境質量；定期組織員工參加火警演習，熟悉逃生路線，加強員工安全意識；聘請專業人員提供日常保安、辦公場所清潔、空調設備清洗等服務。除此之外，我們為負責事故調查、保險核查等特殊崗位的員工提供符合規定的勞動保護設施、勞動防護用品及其他勞動保護條件。

新冠疫情期間，上下一心，迅速響應，把員工生命安全和身體健康放在第一位，制定派發關於疫情期間涉及人員排查、職場防控、個人防護、物資保障、工作方式、出差休假等全方位的工作制度，並根據疫情發展不時進行調整。本集團全年編發 47 個疫情防控通知和工作指引、86 期疫情日報及 104 期工作簡報。

本集團全年編發 **47** 個疫情防控通知和工作指引、疫情日報 **86** 期及 **104** 期工作簡報

對於確診或疑似確診的員工及其家屬，我們協助聯繫定點醫院，密切追蹤治療情況，並透過工會互助基金，全力提供協助並支付正常工資。各級機構通過多渠道購置和調配防護物資，優先保障基層一線員工防護需要，並通過多種形式對內外勤員工進行心理疏導，緩解因疫情持續帶來的焦慮，使員工保持積極樂觀的心態投入工作與生活。



太平金運修訂疫情防控指南

案例 | 太平財險心理健康直播

太平財險於疫情期間開展心理健康直播，共有 500 餘人參與，總直播時數達 750 小時。



太平財險心理健康直播

案例 | 太平金運員工職業健康舉措

- 組織全體員工參與疫情防控心理輔導及基礎知識培訓，覆蓋率達 100%，總計參訓 1,329 人次，總培訓時數達 3,987 小時。
- 定期開展客服人員 EAP (Employee Assistance Program) 關愛項目
- 組織開展員工體檢健康知識講座、口腔保健與口腔疾病預防專題講座。



太平金運員工健康知識專題講座

本年度，除着力於新冠疫情防控之外，我們亦關注員工於日常工作和生活中的身心健康，重視並倡導員工實現工作與生活相平衡。通過舉辦多元化文體及社交活動，增強員工的歸屬感。

案例 | 太平養老舉辦主題拓展活動

2020 年 11 月 21 日，太平養老於上海青浦舉辦「堅定前行，攜手共贏」主題拓展活動，共有來自 11 個部門的 280 名員工參加。活動包含團隊挑戰、激情 BINGO、定向拓展等趣味和競爭性兼具的環節。經過一整日的激烈比拼，來自保險事業中心的「乘風破浪隊」「精準攻堅隊」以及來自投資事業中心的「千里馬隊」分別斬獲冠亞季軍。



員工參加年度主題拓展活動

案例 | 太平人壽持續開展「太平玫瑰有約」系列活動

2020 年，太平人壽各級工會於婦女節、母親節、兒童節舉辦豐富多彩的女職工系列活動。總公司工會女工委舉辦「玫瑰有約 蓓蕾戰疫」兒童線上繪畫展，共收集到 666 幅兒童繪畫作品。



女職工系列活動

兒童繪畫展

◆ 7.2 系統培訓，構建專業服務團隊

本集團致力於為員工創造自我成長的機會，為員工搭建盡展所長、施展才華、實現人生理想的平台。我們持續推進全系統分類分級培訓體系的建立，總部統籌制定培訓計劃，各附屬公司根據實際需要實施合適的培訓計劃，以配合專業知識培訓和管理能力培養兩大方向為主體的人才培養體系。本年度，我們繼續落實中國太平《2018-2022 年教育培訓規劃》，完善人才隊伍建設和培養。

我們為員工提供豐富的培訓資源，以提高員工專業素養和業務能力。同時，我們提倡終身教育，鼓勵全體員工持續學習，積極參加國際或業內認可的專業資格考試，對員工參加專業考試提供補助，對通過保險、金融、會計、精算等相關專業資格考試者予以考試費用報銷、獎勵津貼、考試假等獎勵。

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、附屬公司組織專題培訓）
- 中青年幹部（組織各類專題培訓）

2020 年本集團於員工培訓方面總投入約人民幣 **4,624** 萬元，共計開展 **8,653** 個培訓項目，累計參與培訓人次達 **226,212**（含境內及港澳地區內勤人員）。截至 2020 年結束，本集團學習平台已有 **809** 位內部講師。

案例 | 首屆「太平新星」培訓

2020年9月，中國太平保險集團首屆「太平新星」開訓儀式啟動，是近年來舉辦最大規模的新員工培訓，旨在加快人才培養，厚植發展力量，為本集團戰略發展提供強大的人才保障。

開訓儀式上，不僅有來自太平資產、太平金科的學員代表帶領全系統 4,000 多名學員誦讀《學習宣言》，亦舉行學習平台啟用儀式，標誌著「中國太平學習雲平台」（PC 端）與「太平學堂」（APP 端）的正式啟用。



王思東董事長出席並作開訓致辭



員工參與「太平新星」培訓

「太平新星」培訓分為網絡課程、主體課程和學習活動三部分內容。全國同時啟動 100 個課程、375 個視頻培訓點，共計 4,186 名學員參與境內外培訓。

全國同時開班 **100** 個 視頻培訓點 **375** 個 境內外參訓學員共計 **4,186** 名

網絡課程	主體課程	學習活動
在集團學習平台參與政治理論、職業素養、職場通用技能等 10 門網絡課程學習。	涵蓋集團發展戰略、企業文化、歷史脈絡、科技建設、組織體系、職業操守 6 項專題課程，壽險、產險和投資市場發展情況與同業對比分析三類市場課程，壽險、財險、養老金和團體保險、投資、再保險和海外業務五大講座，以及保險企業治理 15 門課程。	讀書心得分享、知識競賽、主題演講等多項學習活動。

案例 | 太平金運「精英錘煉計劃」賦能項目

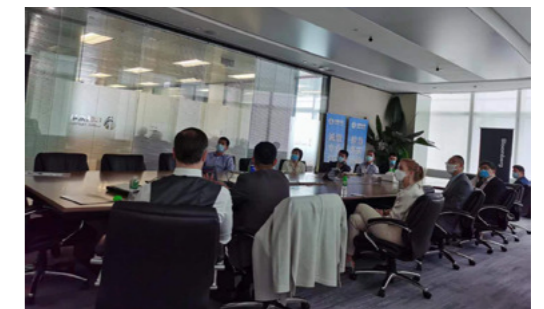
太平金運緊緊圍繞本集團發展戰略要求，堅決貫徹落實「雙強計劃」，進一步提高本集團營運骨幹培養的時代性、針對性和有效性；通過系列賦能培養計劃舉措，每年度着力培養 20 名高質素專業化的營運骨幹，為公司發展提供專業營運骨幹人才保障。



精英錘煉計劃賦能項目（第一期）結業典禮

案例 | 太平金控彭博創新周培訓活動

2020年11月，太平金控舉辦為期4天的彭博創新周培訓活動，培訓借助外部彭博系統的資源，內容包含 17 項議題，覆蓋太平金控所有業務場景以及監管改革、ESG 等前瞻性話題。此次培訓採取講師講解、操作展示、討論互動等形式，共有 11 個業務的約 50 名員工參與，為下階段公司數碼化建設發展建立良好基礎。



彭博創新周培訓活動

08 踐行環境責任 共守綠水青山

本集團積極踐行國家政策，致力成為生態文明的踐行者和推動者，支持「綠水青山」變「金山銀山」。對內我們積極倡導節能減排、綠色營運，將綠色發展理念融入日常辦公和營運；對外我們充分發揮優勢，在保險、投資、金融租賃等多個業務領域，大力推進綠色保險和負責任投資，促進地區能源、經濟、社會、環境的協調和可持續發展，支持環境治理和低碳綠色產業發展。

- 綠色運營，
踐行節能環保理念
- 綠色發展，
助力實現「碳中和」



◆ 關鍵行動

- 

通過綠色辦公、環保採購、綠色施工等措施實現減排減廢
- 

太平財險為 **482** 家企業提供合計人民幣 **6.87** 億元的环境污染責任險風險保障
- 

太平投資控股參與的中保投廣業綠色發展基金項目累計投資 **44** 個環保項目
- 

太平養老參與投資內蒙古義和塔拉 2 號風電場項目
- 

太平石化金租投放潔淨能源、潔淨交通等 **18** 個綠色信貸項目，合計投資人民幣 **38.72** 億元
- 

太平再保險協助澳門特區政府推出「澳門中小企巨災財產保險」，為防範氣候風險提供保障
- 

太平財險為廈門政府制定巨災保險方案建議

◆ 8.1 綠色運營，踐行節能環保理念

本集團積極響應中國節能減排、綠色低碳的發展理念，推行綠色辦公以減少業務營運過程中的資源消耗。作為非生產型企業，我們對環境及資源的影響主要來自營業和辦公場所用電、用水、辦公廢棄物及汽車尾氣排放。我們嚴格執行《中華人民共和國環境保護法》等營運所在國家及地區的相關法律法規要求，按照降本增效總體要求，秉承高效、節約原則，減少業務活動中污染物和溫室氣體的排放以及廢棄物的產生。

本集團總部及各附屬公司倡導每一位員工勤儉辦公，從身邊小事做起，珍惜每一度電、每一滴水、每一張紙，支持辦公用品循環再用。



珍惜每一度電



珍惜每一滴水



珍惜每一張紙

🖨️ 倡導「合理打印、綠色打印」

- 積極推行無紙化辦公、電子投保和電子發票
- 減少非必要的打印
- 鼓勵雙面打印，儘量使用黑白、多頁打印；減少使用彩色打印
- 儘量使用環保紙，紙張未用過的一面，作草稿、打印及接收傳真用途
- 循環使用信封和暫用檔案夾，發送內部文件及書信
- 常用電子方式，進行工作溝通
- 以電郵、移動硬盤等傳遞文件，而不發送印刷本
- 發揮共享文件夾的作用，對公開資料儘量共享



💡 節約用電

- 下班時關閉所有電燈、冷氣、電腦、打印機、飲水機等電源開關
- 加班期間可考慮集中辦公，以減少照明燈和冷氣開放
- 視頻會議結束後隨即關閉視頻系統，防止長時間待機能耗
- 人少時（例如午飯時和非辦公時間）關掉部分電燈或冷氣
- 電腦、打印機、碎紙機等辦公設備要避免長時間待機
- 在辦公時間後，及時關掉個人電腦
- 在夜間、星期六和公眾假期，關掉非必需的伺服器
- 辦公場所禁止使用大功率電器
- 未使用中央空調的場所，要杜絕開空調時開門窗以及無人時開空調的情況，空調溫度保持在 26°C 以上
- 在離開辦公室前放下百葉簾或窗簾，減少翌日陽光直接照射辦公室的時間



🛒 實施環保採購

- 採購環保辦公產品，例如再生紙、可換筆芯的原子筆、循環再造的鉛筆及可循環再造的激光印刷機碳粉盒等
- 採購有能源效益標籤的辦公室電器（如複印機、打印機）
- 採購以環保物料製造的辦公家具

■ 減少辦公用品及廢棄物產生

- 嚴格審批和控制辦公用品發放數量
- 使用辦公用品和辦公設施時注重節儉，盡可能延長使用壽命，減少消耗品使用量
- 制訂辦公用品循環處理計劃，儘量做到物盡其用
- 分類收集廢硒鼓、廢燈管、老舊計算機等辦公廢棄物，外聘合資格機構妥善處理
- 回收時，碳粉盒、充電池等需包好後才放入，某些回收物品需特殊處理，如光管需放置入專用回收箱
- 生活垃圾則由物業統一收集並交由當地衛生部門處理

... 其他

- 嚴格管理公務車輛，合理而有效地調度和使用車輛
- 辦公場所用水避免「長流水」現象，嚴防水源流出或冒出、滴水、滲漏的情況
- 統一購置的瓶裝礦泉水原則上只用於公務接待，員工日常飲水使用茶水間熱水，內部會議不提供和使用瓶裝礦泉水
- 於工作場所張貼告示，提醒員工節約資源
- 鼓勵員工擔任「環保大使」協助推行及推廣環保措施
- 組織培訓計劃和環保工作坊，以提高員工的環保意識

本集團的辦公大樓以國內外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。位於深圳、南寧、蘇州三地的太平金融大廈已取得中國綠色建築標識二星級設計標識證書。在日常營運方面，我們通過合理和科學化的操作控制能源消耗設備，訂立樓宇設備 / 設施合理運行計劃及考核制度，根據季節和晝夜差異，落實空調節能、照明節能、供電系統節能、地下車庫風機節能、給排水節能和樓宇自控系統監控。



深圳太平金融大廈獲綠色建築認證



對於業務營運中涉及的工程施工活動，我們通過制定專門的實施細則，於施工合同模板中列明《安全生產責任書》及《文明施工責任書》，明確要求施工單位嚴格按照相關法律法規，就粉塵防治、污水防治、噪聲防治、廢棄物管理、材料設備管理等採取必要的環保措施，例如：

- 建立健全綠色專項施工方案，作為工程綠色環境管理的依據
- 及時清理及運送施工現場的建築垃圾，並著考防止渣土、泥漿、廢水流溢，控制粉塵飛揚，減少施工對周邊環境的污染
- 配置粉塵、噪聲等測試工具，對施工場所外的噪聲、現場揚塵等進行監測，並委託環保部門定期測試包括污水排放在內的各項環保指標
- 針對貼面材料，在施工前進行總體排版策劃，減少非整塊材料的數量
- 在保證正常施工及安全的前提下，儘量減少夜間不必要照明
- 採用俯視角的大型照明燈，避免光污染
- 選擇環保裝修材料
- 工程完工後，及時徹底清理現場



◆ 8.2 綠色發展，助力實現「碳中和」

綠色保險

2020 年 9 月，中國在第 75 屆聯合國大會上承諾二氧化碳排放力爭於 2030 年前達到峰值，努力爭取 2060 年前實現碳中和。此外，中國「十四五」規劃亦明確指出「雙循環」新發展格局下發展綠色金融，支持人與自然和諧共生的綠色發展主體任務，必將推動綠色金融實現更高質量發展。在「碳中和」目標及中國「十四五」規劃引領下，本集團積極履行央企擔當，發揮保險主業優勢，通過綠色投資、融資及保險產品支持企業綠色發展，致力於環境污染損害賠償、環境承載力退化和生態保護。在承保項目上向「綠色產業」傾斜，發揮保險專業作用，支持中國成為全球綠色復興引領者。

2020 年以來，太平財險為 **482** 家企業提供共人民幣 **6.87** 億元的环境污染責任險風險保障，支付賠款約人民幣 **23** 萬元，覆蓋廣東地區的 **16** 家生產製造類、資源再生類、環保科技類企業等。截至 2020 年末，太平財險累計為森林提供綜合風險保障人民幣 **1,012** 億元，賠付金額超人民幣 **5,200** 萬元。2020 年太平再保險承保一單韓國企業的環境污染責任險合約業務，份額下淨保費約 **73** 萬港元。

未來，本集團將大力發展環境污染責任險等綠色保險，創新開發碳減排金融支持工具，探索「綠色保險 + 綠色投資」模式，深度參與構建綠色金融體系，為綠色發展保駕護航。

負責任投資

本集團旗下附屬公司充分發揮保險資金體量大、期限長的優勢，積極將 ESG 因素融入投資活動中。

2018 年 2 月，太平投資控股委託太平人壽以基金股權投資形式出資人民幣 2.9 億元，投入中保投廣業綠色發展基金，用於某公司新一輪的環境綜合整治及環保產業並購項目。截至 2020 年結束，該項目累計投資污水處理、河流整治等環保項目 44 個，涵蓋廣東省 12 個城市和地區。其能有效支持廣東省污染防治和區域生態環境改善，並推動綠色循環經濟發展。

以基金股權投資形式出資人民幣 **2.9** 億元
項目累計投資 **44** 個
涵蓋廣東省 **12** 個城市和地區

2020 年，太平養老參與了某能源基礎設施債權投資計劃的投資，投資金額人民幣 11.7 億元，部分資金用於義和塔拉 2 號風電場項目。該項目位於中國風能資源最為豐富的地區之一內蒙古通遼市開魯縣，具有顯著的社會效益，有利於該地區生態環境的協調和可持續發展。

參與了某能源基礎設施債權投資計劃的投資，投資金額人民幣 **17.7** 億元



太平石化金租已制定分行業指引，資金投放向國家政策支持的行業傾斜，積極進入行業包括水務、軌道交通、潔淨能源等和居民生活息息相關、環保屬性高的行業。2020 年，太平石化金租投放合計人民幣 38.72 億元於潔淨能源、潔淨交通等 18 個綠色信貸項目。太平石化金租與某電力公司建立全面合作，大力支持風力、光伏電站的投資與建設，截至 2020 年末，累計實施 5 個項目，總投資規模人民幣達 14 億元，協助推動潔淨能源低碳轉型發展。

太平石化金租投放合計人民幣 **38.72** 億元於潔淨能源、潔淨交通等 **18** 個綠色信貸項目。

截至 2020 年末，累計實施 **5** 個項目，總投資規模人民幣達 **14** 億元，協助推動潔淨能源低碳轉型發展。

應對氣候變化

近年來，氣候風險已成為影響經濟發展和金融安全穩定的重要因素之一。為落實新發展理念，統籌發展與安全，推動低碳綠色發展，防範系統性金融風險，我們積極研究氣候變化相關金融風險，並通過審慎管理方法加以應對。

在氣候變化風險識別與管理方面，旗下主要資產管理公司太平資產已將 ESG 風險（如重大氣候、政策等風險）以及相關的市場、流動性、聲譽等風險融入現有風險管理體系。本年度，太平資產、太平金科、太平人壽（香港）等附屬公司在整體風險管理程序中已識別可能影響業務的重大氣候相關風險，包括洪澇災害、颱風、暴雨等。各公司已根據營運實質和企業發展需要，實施多種策略防範及有效管理氣候風險。於投資業務中嚴把項目准入關，禁止新增「兩高一剩」等落後產能項目；制定業務連續性管理指引及重大突發事件管理辦法；要求各業務單位就已識別的風險場景制定應急預案並進行演練；在投資指引中建議持有 ESG 友好型投資標的，並計劃針對氣候相關風險和機遇進行進一步探討和主動管理。



對保險行業特別是巨災保險營運主體而言，極端氣候加劇在帶來風險的同時也孕育著新的業務來源。本集團已從保險業務面臨的直接風險出發，出台相應的制度及制定工作計劃對保險業務風險進行管理。我們的保險附屬公司均已設定符合自身業務特色的巨災管理體系，並着力於巨災管理模型的研究和開發。在產品設計過程中，仔細評估，科學定價，確保氣候導致的巨災風險可控。

2020年7月，由澳門特區政府主導、太平再保險牽頭設計優化的2020年度澳門中小企巨災財產保險正式推出。該保險採用「政府主導、市場運作、企業參與」的運作模式，通過政府部分財政補貼鼓勵商戶購買商業保險，為中小企業在嚴重颱風及風暴潮期間遭受的商業財產損失提供保險保障。此外，太平財險於2020年4月中標廈門市巨災保險項目，向政府部門提交《關於廈門市巨災保險方案的建議》，在服務地方政府社會治理領域勇擔央企責任，行業影響力進一步提升。



2020 年度澳門中小企巨災財產保險正式推出



太平澳門中小企巨災財產保險

五大產品特點

- ① 政府補貼保費，最高可達澳門幣 3 萬元
- ② 不論地區，一律承保
- ③ 專為中小企業而設，承保財產包括屋宇、裝修及家具、電子設備、電器、生財工具及機器、貨物
- ④ 中小企業或商舖租戶皆可投保
- ⑤ 不設自負額

保險觸發條件

熱帶氣旋警告信號為八號或以上；或風暴潮級別為第四級紅色或以上


09 履行公共責任 共促和諧繁榮


本集團踐行央企使命，積極助推行業交流與協作，熱心參與慈善、捐助等社會公益事業，關心支持教育、文化等公共福利事業，矢志成為優秀的企業公民。我們秉持「央企情懷、客戶至上、創新引領、價值導向」的總體要求，在行業發展、文體教育、扶貧幫困、社區建設等領域恪盡企業社會責任，與各界攜手創造價值，實現社企雙贏。


- 優勢互補，實現行業互惠共榮
- 心繫社會，專注增進民生福祉





◆ 關鍵行動


- 

主辦中國太平保險合作與發展論壇，推動構建東盟及「一帶一路」保險服務網絡
- 

完成中國保險學會年度立項課題《保險服務粵港澳大灣區建設研究》
- 

協辦「第六屆全國社會保障學術大會」，與中國社會保障學會聯合開展「多層次養老金制度體系」課題研究
- 

中國太平保險集團獨家冠名中國女足，為女足職業聯賽人員贈送價值總額 **22.16** 億人民幣保險
- 

參加香港公益金「港島·九龍區百萬行」並捐贈 **10** 萬港元
- 

太平香港超過 **50** 名義工參與社會服務活動近 **25** 次，服務時數超過 **1,200** 小時

◆ 9.1 優勢互補，實現行業互惠共榮

本集團致力於與合作夥伴共同成長，共享價值。我們不僅與來自行業內外的企業、協會、醫院、科研院所等展開多項交流合作，並充分發揮自身專業優勢，推動行業為服務國家戰略和社會民生做出貢獻。

本年度，本集團與貴州省人民政府（續簽）、科大訊飛等 4 家客戶簽署戰略合作協議。我們亦與中國再保險（集團）探討復工復產保險服務合作方案，與中國人壽保險集團、中國人民保險集團分別召開協同業務專項交流會。此外，我們主辦的中國太平保險合作與發展論壇在廣西南寧順利召開，旨在研討面向東盟的跨境保險產品和業務創新，推動構建東盟及「一帶一路」保險服務網絡，共商新時期面向東盟的金融保險創新發展路徑。



中國太平保險集團與科大訊飛簽署戰略合作協議



本集團主辦東盟保險合作與發展論壇

各附屬公司亦積極參與對外交流及合作，實現資源協調和優勢互補。太平再保顧問參與了陸家嘴國際再保險會議專家委員會。太平資產已完成中國保險學會年度立項課題《保險服務粵港澳大灣區建設研究》。太平養老聚焦服務國家戰略和公司主業，協辦「第六屆全國社會保障學術大會」並作專題發言，並參與浙江大學主辦的「長期護理保險試點城市政策與理論創新」研討會等。



太平養老協辦第六屆全國社會保障學術大會

太平產業曾參加由《中國銀行保險報》、重慶市璧山區人民政府主辦的首屆「中國康養 30 人」論壇，並做《養老社區智慧運營的實踐與探索》主題發言。太平金運參加了由慕尼黑再保險公司組織的《2020 年中國人身險市場行業運營管理現狀和趨勢調查報告發佈會》。太平石化金租參加了由上海金融學會主辦的「2020 年金融租賃行業專題研討會」；亦曾參加由中國銀行業協會金融租賃專業委員會組織召開的「中國金融租賃行業大會」，就新形勢下提升專業化經營、服務實體經濟、應對新冠疫情影響等方面的思路和舉措與各與會金租公司進行深入研討和交流，並作專題發言。



太平金運參加由慕尼黑再保險公司組織的《2020 年中國人身險市場行業運營管理現狀和趨勢調查報告發佈會》



太平產業在「中國康養 30 人」論壇上做主題發言

案例 | 太平養管協助湖南女子學院培養養老服務專業人才

2016 年 5 月，太平養管與湖南女子學院簽署《養老服務專業人才培養戰略合作協議》，為本集團打造專業養老服務人才實訓基地，培養高質素養老服務專業人才。

該項目採用「3+1」模式（即在校完成 3 年的養老服務管理基礎和專業理論課程學習，第 4 年安排在本集團旗下養老社區實訓）。2016 年至 2020 年間，已開設兩屆「太平養老服務管理菁英班」，共推薦 57 名學員到太平養管管理的養老院實習或工作。



太平養管與湖南女子學院簽署合作協議

◆ 9.2 心繫社會，專注增進民生福祉

作為唯一一家總部設在香港的中管金融企業，本集團積極踐行央企社會責任，在提供精品金融保險產品與服務的同時，更立足體育、文化、社區建設等領域，以實際行動為增進民生福祉貢獻太平力量。

本年度，本集團總部員工參與志願、公益和義工活動的總時數 1,676 小時，總人次 323 人次。太平財險員工參與公益活動 304 項，總時長約 3,000 小時，總人次 3,000 人次。太平香港與香港眾多工商團體和機構建立工作聯繫，組織及參與多項重大社會服務活動，超過 50 名義工參與活動近 25 次，服務時數超過 1,200 小時。太平金運 7 名員工參與該公司所在社區的環保公益活動，參與總時長 30 小時。

2020 年 1 月 5 日，本集團香港總部及太平香港、太平再保險、太平金控等在港附屬公司組隊參加香港公益金「港島·九龍區百萬行」活動，近 200 位員工身體力行，與社會各界組成的 100 餘支隊伍一起，為香港的家庭及兒童福利服務機構籌款獻愛心。這是我們連續第 20 年參加公益金百萬行活動，此次通過中國太平慈善基金會向香港公益金百萬行活動捐贈 10 萬港元。



公益金百萬行

本集團總部員工參與志願、公益和義工活動的總時數 **1,676** 小時，
總人次 **323** 人次。平財險員工參與公益活動 **304** 項，
總時長約 **3,000** 小時，
總人次 **3,000** 人次。

組織及參與多項重大社會服務活動，超過 **50** 名義工參與活動近 **25** 次，
服務時數超過 **1,200** 小時。

案例 | 中國太平保險集團支持鏗鏘玫瑰在世界賽場上再度綻放

中國太平保險集團於 2019 年 12 月成為中國女足獨家冠名商，同時向女足職業聯賽全體球員、教練、工作團隊及青訓中心贈送總價值達人民幣 22.16 億保額的保險，為中國女足事業提供強有力保障。

2020 年 8 月，中國足球協會女子足球超級聯賽於昆明海埂體育基地封閉進行。中國太平保險集團作為女超聯賽冠名贊助商在全國八座重點城市展開「女超新賽季，太平新勢力」女超助威活動，收集各地球迷的祝福並送到球員身邊。



中國太平保險集團收集球迷對女足的祝福

案例 | 中國太平保險集團連續三年參加「大愛無國界」慈善活動

中國太平保險集團連續三年受邀參加外交部「大愛無國界」慈善活動。本年度的活動以「大愛無國界·讓夢想飛揚」為主題，採用「雲義賣」的方式，首次邀請駐華使節代表直播帶貨，籌集到的善款將用於資助雲南金平、麻栗縣無人撫養的兒童，支持他們可以更加自信健康快樂地成長。



中國太平保險集團參加外交部「大愛無國界」慈善活動

案例 | 太平人壽（香港）舉辦港澳中小學生徵文大賽

太平人壽（香港）與商務印書館共同舉辦「太平杯學生徵文大賽」。徵文比賽覆蓋香港、澳門主要的中小學，其中參與學校合共 244 所，參賽人數超過 2,000 人，網上投票活動超過 3,000 票，在線直播錄得 26,000 多人觀看。在疫情迷霧籠罩之下，陪伴港澳中小學生度過艱難的停學時期，增添住家學習的樂趣。



「太平杯學生徵文大賽」

案例 | 太平新加坡慈善義舉

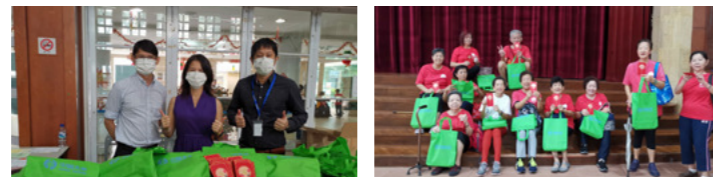
為支持新加坡《海峽時報》學校零用錢基金，太平新加坡舉辦兩項慈善募款及捐贈活動：

- 召集員工及其家人、朋友、業務夥伴、分銷夥伴、客戶和公眾，通過網絡平台 Giving.sg 募集捐款共籌得 40,000 新元（約 20 萬人民幣）善款
- 為 80 名基金受益人提供總額為 4,000,000 新元的個人意外保險，為 7 至 21 歲的兒童受益人提供全球 24 小時舒心保護

太平新加坡自 2018 年以來一直支持《海峽時報》學校零用錢基金，連續兩年主辦中國太平健康跑（China Taiping FunRun）募集捐款，希望向低收入家庭學童伸出援手，為弱勢群體兒童提供意外和醫療費用保障，幫助其減輕家庭經濟負擔。



太平新加坡慈善義舉



太平新加坡為波東巴西樂齡人士送上新春禮袋與紅包

附錄

附錄一 釋義表

如無特別說明，本報告中下列詞彙具有以下涵義：

「本公司」或「中國太平控股」	指	中國太平保險控股有限公司
「本集團」或「我們」	指	中國太平保險控股有限公司及其附屬公司
「聯交所」	指	香港聯合交易所有限公司
「本年度」	指	2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日期間
「本報告」	指	中國太平保險控股有限公司 2020 社會責任報告
「《ESG 報告指引》」	指	《環境、社會及管治報告指引》
「KPIs」	指	關鍵績效指標
「新冠疫情」或「新冠肺炎疫情」	指	新型冠狀病毒肺炎（Corona Virus Disease 2019, COVID-19）疫情
「十三五」規劃	指	中華人民共和國國民經濟和社會發展第十三個五年規劃。「十三五」即 2016 至 2020 年期間
「十四五」規劃	指	中華人民共和國國民經濟和社會發展第十四個五年規劃和 2035 年遠景目標綱要。「十四五」即 2021 至 2025 年期間
「六穩」	指	穩就業、穩金融、穩外貿、穩外資、穩投資、穩預期工作
「六保」	指	保居民就業、保基本民生、保市場主體、保糧食能源安全、保產業鏈供應鏈穩定、保基層運轉
「中國銀保監會」	指	中國銀行保險監督管理委員會
「客戶節」	指	中國太平保險集團首屆「吉象節·太平客戶節」
「中國太平保險集團」	指	中國太平保險集團有限責任公司
「太平人壽」	指	太平人壽保險有限公司
「太平財險」	指	太平財產保險有限公司
「太平養老」	指	太平養老保險股份有限公司
「太平資產」	指	太平資產管理有限公司
「太平投資控股」	指	太平投資控股有限公司
「太平產業」	指	太平產業投資管理有限公司
「太平養管」	指	太平養老產業管理有限公司

「太平石化金租」	指	太平石化金融租賃有限責任公司
「太平金科」	指	太平金融科技服務（上海）有限公司
「太平金服」	指	太平金融服務有限公司
「太平金運」	指	太平金融運營服務（上海）有限公司
「太平金融稽核服務」	指	太平金融稽核服務（深圳）有限公司
「太平科技」	指	太平科技保險股份有限公司
「太平再保險（中國）」	指	太平再保險（中國）有限公司
「太平再保險」	指	太平再保險有限公司
「太平香港」	指	中國太平保險（香港）有限公司
「太平金控」	指	太平金融控股有限公司
「太平再保顧問」	指	太平再保險顧問有限公司
「太平人壽（香港）」	指	中國太平人壽保險（香港）有限公司
「太平澳門」	指	中國太平保險（澳門）股份有限公司
「太平英國」	指	中國太平保險（英國）有限公司
「太平新加坡」	指	中國太平保險（新加坡）有限公司
「太平印尼」	指	中國太平保險印度尼西亞有限公司
「太平日本」	指	中國太平保險服務（日本）有限公司

附錄二 主要嘉許、獎項及會籍

獎 項			
獎項範疇	獲獎單位	頒獎機構	獎項名稱
營運	以本公司為核心成員的中國太平保險集團	國際知名品牌諮詢公司「品牌金融」(Brand Finance)	2020 全球最具價值 100 大保險品牌 (Insurance 100 2020) (2014 年起連續七年入圍)
營運	以本公司為核心成員的中國太平保險集團	《財富》雜誌	世界 500 強，位列第 392 位
營運	以本公司為核心成員的中國太平保險集團	領航 9+2 · 首屆粵港澳大灣區發展論壇暨頒獎典禮	領航粵港澳大灣區傑出貢獻獎（企業）（2021 年獲得）
營運	以本公司為核心成員的中國太平保險集團	《金融電子化》雜誌社主辦的「2020 中國金融科技年會暨第十一屆金融科技及服務優秀創新獎」	2020 年度金融科技渠道創新突出貢獻獎（集團戰略客戶關係管理系統建設項目）

營運	太平人壽	思維財經 & 投資者網獨家主辦的 2020 年度投資者年會暨金橋獎頒獎盛典	年度最具投資價值保險公司
營運	太平人壽	《投資時報》、標點財經研究院舉辦的「見未來·2020 第三屆資本市場高峰論壇暨金禧獎年度頒獎盛典」	2020 卓越保險公司
營運	太平人壽	《每日經濟新聞》主辦的 2020 中國「金鼎獎」評選	年度卓越人壽保險公司
營運	太平財險	中國銀行保險監督管理委員會主辦的 3.15 宣傳周優秀組織單位評選	3.15 宣傳周優秀組織單位
營運	太平財險	《每日經濟新聞》主辦的 2020 第五屆「中國保險行業風雲榜」評選	年度卓越客戶服務保險公司 年度經營效率保險公司
營運	太平財險	《每日經濟新聞》主辦的 2020 中國「金鼎獎」評選	年度卓越財產保險公司
營運	太平財險	中國銀行保險監督管理委員會消保局主辦的 2020 年聯合宣教活動	2020 年聯合宣教活動優秀組織單位
營運	太平財險	《中國經營報》、中經未來主辦的 2020 卓越競爭力保險峰會	2020 年卓越競爭力財險公司
營運	太平財險	中國經濟傳媒協會中國經濟傳媒大會	2020 中國經濟新聞人物·新經濟領軍者
營運	太平財險	《金融時報》主辦的 2020 中國金融機構金牌榜	年度最佳財產險公司
營運	太平養老	《金融時報》主辦的 2020 中國金融機構金牌榜	年度最佳養老險公司
營運	太平養老黑龍江分公司	中國人民銀行哈爾濱中心支行	2020 年黑龍江省反洗錢反恐怖融資情景劇評選宣傳活動二等獎
營運	太平資產	《上海證券報》主辦的第十一屆「金理財」獎評選	年度資產管理卓越獎
營運	太平資產	《21 世紀經濟報道》主辦的中國資產管理金貝獎	最佳保險資產管理公司
營運	太平資產	《證券時報》主辦的 2020 中國保險業「方舟獎」	高質量發展保險資產管理公司方舟獎 金牌保險投資團隊方舟獎 保險資金支持實體經濟創新方舟獎
營運	太平資產	全國銀行間同業拆借中心	銀行間本幣市場交易 300 強暨 2020 年度最佳進步獎

營運	太平資產	中國保險資產管理業協會	支持國家區域經濟發展優秀推介
營運	太平資產	中國保險保障基金	最佳投資經理獎
營運	太平資產	中央國債登記結算有限責任公司	2020 年優秀資產管理機構 (5 家入圍的保險資管公司之一)
營運	太平資產	《每日經濟新聞》主辦的 2020 中國「金鼎獎」評選	年度卓越保險資管公司
營運	太平資產旗下 太平基金管理 有限公司	金融界主辦的第五屆智能金融國際論壇暨 2020 金融界領航中國年度評選頒獎盛典	傑出年度新銳基金公司獎
營運	太平金融稽核 服務西部區域 中心	中國內部審計協會	2017-2019 年度全國內部審計先進集體
營運	太平再保險	InsuranceAsia News 主辦的 Awards for Excellence 2020 評選	2020 年最佳產險再保險公司 (P&C Reinsurer of the Year)
營運	太平金科	2019 年度第十屆「中國保險行業信息化成果」評選	中國保險行業信息化突破項目獎 (集團移動門戶易享太平 APP)
營運	太平金科	中國信息通信研究院、中國通信標準化協會、中國互聯網協會聯合舉辦的「2020 數據資產管理大會」	「星河」數據資產管理標桿案例 (中國太平保險集團數據管控平台項目)
營運	太平人壽 (香港)	香港新城財經台主辦的「大灣區保險業大獎 2020 - 香港站」	傑出財富傳承獎 傑出社交媒體策略獎
產品	太平人壽	《證券時報》主辦的 2020 年中國保險業方舟獎	2020 金牌保險產品方舟獎 (太平福祿全能保 2.0 保險產品計劃)
產品	太平人壽	《保險文化》雜誌社主辦的第十五屆中國保險創新大獎	最佳養老保險產品 (太平福滿金生年金保險) 最佳重疾險保險產品 (太平福祿雙甲終身重大疾病保險) 最佳終身壽險 (太平六六傳家寶終身壽險) 最受市場歡迎保險產品 (太平吉祥人生養老年金保險)

產品	太平財險	深圳市地方金融監督管理局主辦的 2019 年度深圳市金融創新獎評選	2019 年度深圳市金融創新獎優秀獎 (港珠澳大橋跨境車輛保險服務)
產品	太平財險	《上海證券報》主辦的第十一屆「金理財」獎評選	年度保障型保險產品卓越獎 (「太平全家福」家庭綜合保險)
產品	太平財險	《中國銀行保險報》主辦的「2020 中國保險業線上化技術應用案例徵集」活動	2020 保險業線上化技術應用案例一等獎 (車險理賠線上化平台)
產品	太平產業	中國施工企業管理協會	國家優質工程獎 (蘇州太平金融大廈、南寧太平金融大廈)
服務	太平人壽	《中國銀行保險報》主辦的 2020 中國保險服務創新峰會	2019-2020 年度金牌服務機構 2019-2020 年度服務創新金牌案例 (4S 智慧營業廳)
服務	太平財險	2020 年中國國際服務貿易交易會組委會主辦的 2020 年中國國際服務貿易交易會示範案例交流會暨頒獎典禮	2020 年中國國際服務貿易交易會中國服務示範案例 (「一帶一路 太平無憂」外派員工境外醫療直付解決方案)
服務	太平財險	《中國銀行保險報》主辦的 2020 年中國保險服務創新論壇	2019-2020 年度影響力賠案 2019-2020 年度服務創新金牌案例 2019-2020 年度金牌服務機構
服務	太平財險	2020 廣州日報大洋網 & 中國城市網盟年度金融總評榜	2020 年度最佳保險服務創新獎
服務	太平養老	《中國銀行保險報》主辦的 2020 年中國保險服務創新論壇	2019-2020 年度影響力賠案 (跨國高效理賠)
服務	太平養老	人民網主辦的第三屆人民好保險優秀案例推選活動	「守護之星」優秀保險服務案例 「保險創新」優秀案例 (長期護理保險智能化管理系統)
服務	太平養老	新華網 2020 中國優秀金融服務案例	入選金融科技創新案例 (長期護理保險智能化管理系統)
社會	以本公司為核心成員的中國太平保險集團	新浪財經主辦的 2020 中國企業 ESG「金責獎」	責任投資最佳保險公司獎

社會	太平人壽	《上海證券報》主辦的第十一屆金理財獎評選	年度企業社會責任獎
社會	太平人壽	《國際金融報》主辦的「益」路同行再出發 • 第三屆 CSR 先鋒論壇暨 2020 先鋒獎	2020 年度社會責任貢獻企業
社會	太平人壽	前程無憂主辦的「2020 人力資源管理傑出獎」 評選	2020 人力資源管理傑出獎
社會	太平人壽	《2020 最具留學生吸引力僱主》評選	2020 最具留學生吸引力僱主 TOP20 2020 最具留學生吸引力僱主金融行業 TOP5
社會	太平財險	《中國銀行保險報》主辦的「金諾盛典·品 牌力量」2020 中國金融品牌影響力峰會	2020 年度抗擊新冠肺炎疫情優秀傳播案 例
社會	太平財險	中國網主辦的 2020 年第三屆中國網優秀金融 扶貧先鋒榜評選	2020 年精準扶貧先鋒機構
社會	太平養老上海 分公司	第二屆靜安區道德模範頒獎典禮暨抗疫志願先 進表彰大會	靜安區新冠肺炎疫情防控志願服務先進 集體
社會	太平香港	香港保險業聯會主辦、南華早報協辦的「香 港保險業大獎 2020」	傑出社區健康危機管理大獎年度三強
社會	太平澳門	澳門婦女聯合總會主辦的第三屆「2018-20 年度家庭友善僱主獎勵計劃」	家庭友善僱主獎 貼心創意家庭友善獎 支持母乳喂哺獎 優秀家庭友善僱主獎

協會

公司名稱	參與協會
以本公司為核心成員 的中國太平保險集團	中國保險行業協會、中國保險學會、香港中華總商會、香港中國企業協會、北京大學中國保險 與社會保障研究中心、中國機電產品進出口商會
太平人壽	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、中國精算師協會、上海保險交易所
太平財險	中國保險行業協會、中國保險學會、中國精算師協會、深圳市企業聯合會
太平養老	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、中國銀行間市場交易商協會、 中國社會保險學會、中國衛生信息與健康醫療大數據學會、上海保險交易所

太平資產	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、中保登（中保保險資產登記交 易系 統有限公司）、上海保險交易所
太平養管	上海市健康產業發展促進協會
太平金融稽核服務	中國保險行業協會、中國內部審計協會
太平再保險（中國）	中國保險行業協會、中國保險行業學會、中國保險資產管理業協會、中國精算師協會、北京金 融街商會、上海保險交易所、上海航運保險協會
太平再保險	香港中國企業協會、香港保險業聯會、香港中華總商會、香港華商保險公會、納閩國際保險協會、 新加坡再保險協會、國際承保人協會
太平金控	香港中國企業協會、香港中資證券業協會
太平再保顧問	香港保險顧問聯會、香港總商會
太平人壽（香港）	香港綠色金融協會
太平英國	英國中國商會、英國保險人協會、英國華人保險專業協會
太平印尼	印尼保險協會

附錄三 政策列表

ESG層面	主要相關法律法規	主要內部政策
A1: 排放物及 A3: 環境及天 然資源	《中華人民共和國環境保護法》 《中華人民共和國大氣污染防治法》 《中華人民共和國水污染防治法》 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》 香港《廢物處置條例》	《公司環境政策》
A2: 資源使用	《中華人民共和國節約能源法》 《中華人民共和國水法》	《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》 《中華人民共和國社會保險法》 《中華人民共和國工會法》 香港《僱傭條例》 香港《強制性公積金計劃條例》	《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》 《員工招聘管理辦法》 《員工離職管理規定》 《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	《中華人民共和國勞動法》 《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》 香港《職業安全及健康條例》 香港《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》 《中華人民共和國未成年人保護法》 《禁止使用童工規定》 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》	《採購管理規定》 《供貨商管理辦法》 《採購項目供貨商評估管理實施細則》 《採購過程監察管理辦法》 《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》
B6: 產品責任	《中華人民共和國保險法》 《保險公司管理規定》 《中華人民共和國廣告法》 《中華人民共和國商標法》 《中華人民共和國專利法》 《中華人民共和國消費者權益保護法》 香港《商品說明條例》 香港《個人資料(私隱)條例》	《信息系統網絡安全管理規定》 《團險客戶信息採集要求及錄入規範》 《信息披露管理辦法》 《客戶投訴處理管理辦法》 《用戶數據管理辦法》 《知識產權管理辦法》 《信息保護政策》 《消費者權益保護管理辦法》 《投訴管理辦法》

B7: 反貪污	《中華人民共和國刑法》 《中華人民共和國反洗錢法》 《中華人民共和國招標投標法》 《中華人民共和國反不正當競爭法》 《金融機構大額交易和可疑交易報告管理辦法》 《金融機構洗錢和恐怖融資風險評估及客戶分類管理指引》 香港《防止賄賂條例》 香港《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集(金融機構)條例》 香港《有組織及嚴重罪行條例》 香港《販毒(追討得益)條例》 《聯合國(反恐怖主義措施)條例》	《員工守則》 《採購管理規定》 《反洗錢管理規定》 《洗錢和恐怖融資風險管理辦法》 《客戶洗錢風險評估及分類管理規定》 《客戶身份識別和客戶身份數據及事務歷史記錄保存管理辦法》 《洗錢風險自評估規定》 《反洗錢保密制度》 《內部審計章程》
B8: 社區投資	《中華人民共和國慈善法》	-

附錄四 數據列表

關鍵績效指標 ¹	單位	2020 年數據	
環境			
A1.1 排放物 ₂			
顆粒物 (PM10)	千克	58.41	
二氧化硫 (SO ₂)	千克	71.11	
氮氧化物 (NO _x)	千克	1,744.85	
A1.2 溫室氣體排放			
直接 (範圍1) 溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	4,897.72	
能源間接 (範圍2) 溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	32,614.47	
其他間接 (範圍3) 溫室氣體排放總量 ₄	噸二氧化碳當量	3,864.84	
溫室氣體排放總量 ₅	噸二氧化碳當量	41,377.03	
總溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量 / 員工	0.63	
A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度			
所產生有害廢棄物	廢燈管總量	根	7,964.00
	密度	根/ 員工	0.12

	廢硒鼓墨盒總量	個	15,497.00
	密度	個 / 員工	0.24
	廢電子設備總量	千克	52,212.00
	密度	千克 / 員工	0.79
	其他總量	噸	50.00
	密度	噸 / 員工	0.0008
A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度			
所產生無害廢棄物 ⁶	總量	噸	2,317.09
	密度	噸 / 員工	0.04
A2.1 按類型劃分的能源消耗量及密度			
直接能源消耗	直接能源總耗量	兆瓦時	22,145.80
	密度	兆瓦時 / 員工	0.34
	汽油總量	升	2,174,806.41
	柴油總量	升	35,870.00

¹本年度環境 KPIs 的統計範圍包括：中國太平控股及旗下太平人壽、太平財險、太平養老、太平資產、太平投資控股、太平產業、太平養管、太平金科、太平金運、太平金融稽核服務、太平石化金租、太平再保險（中國）、太平再保險、太平香港、太平金控、太平人壽（香港）、太平澳門、太平英國、太平再保顧問、太平日本、太平新加坡、太平印尼、太平澳大利亞代表處。社會 KPIs 的統計範圍包括：中國太平控股及旗下所有附屬公司。

²排放物主要源自本集團固定源、道路移動源的化石燃料燃燒所產生的大氣污染物，其計算乃參考《第一次全國污染源普查城鎮生活源產排係數手冊》《道路機動車大氣污染物排放清單編制技術指南（試行）》、聯交所《附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》。

³溫室氣體（範圍 1）主要源自本集團固定源、道路移動源的化石燃料燃燒以及製冷劑的使用所產生的溫室氣體，其計算乃參考《公共建築運營單位（企業）溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》《陸上交通運輸企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》、聯交所《附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》。

⁴溫室氣體（範圍 2）主要源自本集團外購電力消耗所產生的溫室氣體，其計算乃參考《關於做好 2018 年度碳排放報告與核查及排放檢測計劃制定工作的通知》、聯交所《附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》、UK Greenhouse gas reporting: conversion factors 2020, Singapore Energy Market Authority, IGES List of Grid Emission Factors, National Greenhouse Accounts Factors - Australian National Greenhouse Accounts。

⁵溫室氣體（範圍 3）主要源自本集團處理污水及飛機差旅所產生的溫室氣體，其計算乃參考聯交所《附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》《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》。

⁶因難以準確統計相關數據，此處所產生無害廢棄物的總量僅包括部分附屬公司，本集團將持續完善數據收集體系，於可行的情況下收集匯報範圍內所有附屬公司的相關數據。

	管道煤氣	立方米	169,337.41
	天然氣	立方米	121,602.00
間接能源消耗	間接能源總耗量	兆瓦時	53,294.85
	密度	兆瓦時 / 員工	0.81
	外購電力總量	兆瓦時	53,294.85

A2.2 總耗水量及密度			
總耗水量		立方米	298,990.44
密度		立方米 / 員工	4.54

社會

B1.1 僱員人數			
總僱員人數		人	65,900
代理人總數		人	433,672
按性別劃分	男性	人	32,078
	女性	人	33,822
按地區劃分	中國內地	人	64,388
	港澳地區	人	1,123
	海外	人	389
按僱傭類型劃分	全職	人	53,975
	兼職	人	11,925
按僱員類別劃分	普通員工	人	64,690
	中級管理人員	人	1,002
	高級管理人員	人	208
按年齡劃分	29 歲及以下	人	18,626
	30 - 49 歲	人	43,592
	50 歲或以上	人	3,682

B1.2 僱員流失率			
總僱員流失比率		%	14.2
按性別劃分	男性	%	13.7
	女性	%	14.7
按地區劃分	中國內地	%	14.2
	港澳地區	%	10.0
	海外	%	24.2
按年齡劃分	29 歲及以下	%	21.0
	30 - 49 歲	%	11.9
	50 歲或以上	%	7.4

B2.1及B2.2 健康與安全			
過去三年因工亡故人數	2020	人	2
	2019	人	0
	2018	人	0
過去三年因工亡故比率	2020	%	0.003
	2019	%	0
	2018	%	0
工傷個案		宗	48
因工傷損失工作日數		天	1,610.5
B3.1僱員培訓百分比			
總受訓僱員百分比		%	47.8
按性別劃分	男性	%	51.9
	女性	%	48.1
按僱員類別劃分	普通員工	%	96.5
	中級管理人員	%	2.9
	高級管理人員	%	0.6
B3.2僱員平均培訓時數			
僱員平均受訓時數		小時	34
按性別劃分	男性	小時	37
	女性	小時	31
按僱員類別劃分	普通員工	小時	33
	中級管理人員	小時	65
	高級管理人員	小時	134
B5.1供應商數目			
供應商總數		個	18,253
按地區劃分	中國內地	個	17,952
	港澳地區	個	258
	海外地區	個	43
B6.2接獲關於產品及服務的投訴數目			
投訴數目		宗	77,175
B7.1 於彙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			
案件數目		宗	計劃於未來披露
B8.2 在專注範疇所動用資源			
精準扶貧		萬元人民幣	本年度未統計本集團精準扶貧投入總額。 部分附屬公司的資料已披露於本報告第9.2節 心繫社會，專注增進民生福祉。

慈善捐款	萬元人民幣	本年度未統計本集團慈善捐款總額。 部分附屬公司的資料已披露於本報告第9.2節 心繫社會，專注增進民生福祉。
旗下員工參與公益/ 義工活動統計	人次	本年度未統計本集團員工參與公益/ 義工活動的總人次。 部分附屬公司的資料已披露於本報告第9.2節 心繫社會，專注增進民生福祉。

附錄五 《ESG 報告指引》內容索引表

一般披露及關鍵績效指標	描述	本報告有關章節或其他說明
環境		
層面 A1: 排放物		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、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	8.1 綠色運營，踐行節能環保理念
KPI A1.1	排放物種類及相關排放數據	附錄四 數據列表
KPI A1.2	直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	附錄四 數據列表
KPI 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）	附錄四 數據列表
KPI 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）	附錄四 數據列表

KPI A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	本集團主要從事保險業務以及其他與金融服務相關的業務，屬非生產型企業。經內部評估與檢視，我們認為現階段排放量並非最重要層面，因此暫未訂立排放量目標。我們將持續評估該層面的重要性，於未來適時制定並披露目標的相關信息
KPI A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	本集團主要從事保險業務以及其他與金融服務相關的業務，屬非生產型企業。經內部評估與檢視，我們認為現階段排放量並非最重要層面，因此暫未訂立排放量目標。我們將持續評估該層面的重要性，於未來適時制定並披露目標的相關信息
層面 A2：資源使用		
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	8.1 綠色運營，踐行節能環保理念
KPI 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）	附錄四 數據列表
KPI A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	附錄四 數據列表
KPI A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	本集團主要從事保險業務以及其他與金融服務相關的業務，屬非生產型企業。經內部評估與檢視，我們認為現階段資源使用並非最重要層面，因此暫未訂立能源使用效益目標。我們將持續評估該層面的重要性，於未來適時制定並披露目標的相關信息

KPI A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	本集團主要從事保險業務以及其他與金融服務相關的業務，屬非生產型企業。經內部評估與檢視，我們認為現階段資源使用並非最重要層面，因此暫未訂立用水效益目標。我們將持續評估該層面的重要性，於未來適時制定並披露目標的相關信息
KPI 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	本集團主要從事保險業務以及其他與金融服務相關的業務，屬非生產型企業。經內部評估與檢視，該指標不適用
層面A3：環境及天然資源		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	8.1 綠色運營，踐行節能環保理念
KPI 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	8.1 綠色運營，踐行節能環保理念
層面A4：氣候變化		
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	8.2 綠色發展，助力實現「碳中和」
KPI A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	8.2 綠色發展，助力實現「碳中和」
社會		
層面B1：僱傭		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	7.1 悉心關愛，保障員工合法權益

KPI B1.1	按性別、僱傭類別（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數	附錄四 數據列表
KPI B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	附錄四 數據列表
層面B2：健康與安全		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障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	7.1 悉心關愛，保障員工合法權益
KPI B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率	附錄四 數據列表
KPI B2.2	因工傷損失工作日數	附錄四 數據列表
KPI 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	7.1 悉心關愛，保障員工合法權益
層面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	7.2 系統培訓，構建專業服務團隊
KPI 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	附錄四 數據列表
KPI 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	附錄四 數據列表
層面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	7.1 悉心關愛，保障員工合法權益
KPI B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	7.1 悉心關愛，保障員工合法權益
KPI B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	7.1 悉心關愛，保障員工合法權益
層面B5：供應鏈管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	6.3 系統保障，完善供應鏈管理
KPI B5.1	按地區劃分的供應商數目	附錄四 數據列表
KPI 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、以及相關執行及監察方法	6.3 系統保障，完善供應鏈管理

KPI B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	6.3 系統保障，完善供應鏈管理
KPI B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法	6.3 系統保障，完善供應鏈管理
層面 B6：產品責任		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及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	4.4 卓越服務，庇佑美好生活的「太平」 5.1 用心經營，響應客戶所需所求
KPI 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	本集團主要從事保險業務以及其他與金融服務相關的業務。經內部評估與檢視，該指標不適用
KPI B6.2	接獲於產品及服務的投訴數目以及應對方法	5.1 用心經營，響應客戶所需所求 附錄四 數據列表
KPI B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	5.1 用心經營，響應客戶所需所求
KPI B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	本集團主要從事保險業務以及其他與金融服務相關的業務。經內部評估與檢視，該指標不適用
KPI 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	5.1 用心經營，響應客戶所需所求
層面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	6.2 嚴格監督，提高廉潔治理水平
KPI 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	計劃於未來披露
KPI B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	6.2 嚴格監督，提高廉潔治理水平
KPI B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	6.2 嚴格監督，提高廉潔治理水平

層面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	4.1 同舟共濟，守護抗疫一線的「太平」 4.2 央企情懷，服務社會民生的「太平」 4.3 精準施策，鞏固扶貧成果的「太平」 9.2 心繫社會，專注增進民生福祉
KPI B8.1	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）	4.1 同舟共濟，守護抗疫一線的「太平」 4.2 央企情懷，服務社會民生的「太平」 4.3 精準施策，鞏固扶貧成果的「太平」 9.2 心繫社會，專注增進民生福祉
KPI B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）	4.1 同舟共濟，守護抗疫一線的「太平」 4.2 央企情懷，服務社會民生的「太平」 4.3 精準施策，鞏固扶貧成果的「太平」 9.2 心繫社會，專注增進民生福祉

附錄六 《GRI 可持續發展報告標準》內容索引表

GRI 標準	項目	頁碼
GRI 一般披露		
	機構概況	
	102-1 機構名稱	7
	102-2 活動、品牌、產品與服務	7, 9
	102-3 總部位置	7
	102-4 營運地點	9
	102-5 所有權與法律形式	7-8
GRI 102 一般披露	102-6 服務的市場	9
	102-7 機構規模	7
	102-8 員工及其他工作者的信息	94
	102-9 供應鏈	56, 95
	102-10 機構及其供應鏈的重要變化	7, 56
	102-11 預警原則或方針	51-55, 75

	102-13 機構的會員資格	89-90
戰略		
	102-14 高級決策者的聲明	3-4
道德與誠信		
	102-16 價值觀、原則、標準和行為規範	10, 16
管治		
	102-18 管治架構	16
利益相關者參與		
	102-40 利益相關者組別名單	17-18
	102-42 識別和選擇持份者	17-18
	102-43 持份者參與方式	17-18
	102-44 提出之關鍵議題與關注事項	17-20
報告實踐		
	102-45 綜合財務報表中所包含的實體	1
	102-46 界定報告內容和議題邊界	1
	102-47 重大議題表列	23
	102-49 匯報上的改變	1, 93
	102-50 匯報期	1
	102-51 上一份報告的日期	1
	102-52 匯報週期	1
	102-53 查詢報告內容的聯絡人	2
	102-55 GRI內容索引	101-105
GRI 103 管理方法		
	103-1 對實質性議題及其邊界的說明	19-20
GRI 103 管理方法	103-2 管理方法及其組成部分	16
	103-3 管理方法的評估	16
GRI 200 經濟標準系列		
	201-1 直接產生及分配的經濟價值	13
GRI 201 經濟績效	201-2 氣候變化帶來的財務影響及其它風險與機遇	74-75
	201-3 義務性固定福利計劃及其他退休計劃	60-61
GRI 203 間接經濟影響	203-1 基礎設施投資與支持性服務	27-32

GRI 205 反貪污	205-1 已進行腐敗風險評估的營運地點	51-55
	205-2 反貪污政策和程序的傳達及培訓	51-55
GRI 206 反競爭行為	206-1 涉及反競爭行為、反壟斷和壟斷行為的法律訴訟	54
GRI 300 環境標準系列		
GRI 301 物料	301-2 所使用的再生原物料	69-72
	301-3 回收產品及其包裝材料	59-72
GRI 302 能源	302-1 機構內部的能源消耗量	93
	302-2 機構外部的能源消耗量	93
	302-3 能源密度	93
GRI 303 水	303-2 排水相關影響的管理	71
	303-3 取用水量	93
GRI 305 排放	305-1 直接（範疇一）溫室氣體排放量	92
	305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放量	92
	305-3 其他間接（範疇三）溫室氣體排放量	92
	305-4 溫室氣體排放強度	92
	305-7 氮氧化物（NO _x ）、硫氧化物（SO _x ）和其他最主要氣體排放量	92
GRI 306 污水和廢棄物	306-2 按類別及處理方法分類的廢棄物總量	92-93
GRI 308 供應商環境評估	308-1 使用環境標準篩選的新供應商	56
GRI 400 社會標準系列		
GRI 401 僱傭	401-1 新進員工和員工流失率	94
	401-2 提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	60
GRI 403 職業健康與安全	403-2 工傷類別，工傷、職業病、損失工作日、缺勤等比率	95
GRI 404 培訓與教育	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	95
	404-2 員工技能提升方案和過渡協助方案	64-66
GRI 406 反歧視	406-1 歧視事件及採取的糾正行動	59
GRI 408 童工	408-1 具有重大童工事件風險的運營點和供應商	59
GRI 409 強迫或強制勞動	409-1 具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	59
GRI 413 當地社區	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營地點	23-36, 81-83
	413-2 對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營地點	23-36, 81-83
GRI 414 供應商社會評估	414-1 使用社會標準篩選的新供應商	56
GRI 416 客戶健康安全	416-1 對產品和服務類別的健康與安全影響的評估	38-40
GRI 417 營銷與標識	417-1 對產品和服務信息與標識的要求	43

