



本報告採用再生環保紙張印刷

版權歸太平洋保險所有，未經許可不得轉載和翻譯  
歡迎對本報告提出意見和建議



Z: 200010

T: +86-21-33960000

中國上海市中山南路1號

No.1, Zhongshan South Road, Shanghai, China

# 2020 中國太保ESG報告

CHINA PACIFIC INSURANCE ESG REPORT



中国太平洋保險  
China Pacific Insurance

(A joint stock company incorporated in the People's Republic of China with limited liability)

## 釋義

本報告中，除非文義另有所指，下列詞語具有下述含義：

中國太保、太保、太平洋保險  
指 中國太平洋保險（集團）股份有限公司

太保產險、產險  
指 中國太平洋財產保險股份有限公司，是中國太平洋保險（集團）股份有限公司的控股子公司

太保壽險、壽險  
指 中國太平洋人壽保險股份有限公司，是中國太平洋保險（集團）股份有限公司的控股子公司

太保資產管理、資產管理  
指 太平洋資產管理有限責任公司，是中國太平洋保險（集團）股份有限公司的控股子公司

太平洋保險（香港）公司、太保（香港）公司  
指 中國太平洋保險（香港）有限公司，是中國太平洋保險（集團）股份有限公司的全資子公司

太保健康險、健康險  
指 太平洋健康保險股份有限公司，是中國太平洋保險（集團）股份有限公司的控股子公司

長江養老  
指 長江養老保險股份有限公司，是中國太平洋保險（集團）股份有限公司的控股子公司

太平洋安信農險、太安農險  
指 太平洋安信農業保險股份有限公司，是中國太平洋財產保險股份有限公司的控股子公司

太保養老投資、養老投資  
指 太平洋保險養老產業投資管理有限責任公司，是中國太平洋人壽保險股份有限公司的控股子公司

上交所  
指 上海證券交易所

倫交所  
指 倫敦證券交易所

聯交所  
指 香港聯合交易所有限公司

元  
指 人民幣元

## 董事會聲明

2020年，中國太保成功發行全球存托憑證（GDR），成爲首家在上海、香港、倫敦三地上市的保險公司。站在國際化發展的新平臺上，太保持續完善公司治理，積極打造企業內核，努力成爲“行業健康穩定發展的引領者”。ESG（環境、社會和公司治理）披露程度及對客戶、股東、員工、合作伙伴、社區及監管機構等相關方的表現，是公司治理能力和國際化程度的重要體現，愈益受到投資者的重視。

太保集團董事會全面監督ESG規劃、實施與管理，確保集團可持續發展能力不斷提升。根據上交所、聯交所和倫交所有關ESG管理和披露要求，結合“十四五”規劃，董事會識別和評估ESG風險，推動綠色保險和投資、養老健康服務體系、區域協調發展等關鍵領域布局。同時，優化ESG管理體系，將ESG指標落實到經營環節中，建立太保特色的ESG信息披露機制，促進與利益相關方溝通，推動公司可持續經營和發展。

**優化管理架構。**爲更有效實施ESG管理，原戰略與投資決策委員會調整爲戰略與投資決策及ESG委員會，進一步明確戰略與投資決策及ESG委員會下設集團ESG辦公室，作爲ESG日常工作推進部門。

**審議實質性議題。**最終確定適應氣候變化、綠色運營、提升客戶體驗、服務國家戰略、精準扶貧等15個關鍵議題，并評估排列議題，作爲ESG披露方向和工作重點。

**明確環境改善舉措。**重點關注空氣污染物排放量密度、廢棄物分流率、能源使用效率和用水密度等四個方面，明確實際舉措，推動環境改善。

**推進戰略落地。**董事會按照ESG相關目標監督進度，推進氣候變化、健康養老、項目投資等ESG風險識別，形成大健康、養老、農險、巨災保險等發展規劃，并推動實施。

本報告詳盡披露太保在上述工作及其他ESG議題上的管理與實踐進展，均得到了董事會2021年3月審議通過。



# 目錄



- 02 釋義
- 03 董事會聲明
- 04 目錄
- 06 董事長致辭
- 08 關於太保
- 10 ESG管理

## 關鍵議題

- 16 服務國家重大戰略
- 20 戰疫助力復工復產
- 22 完善健康養老保障
- 24 拓展脫貧攻堅成果

## 01對客戶

### 科技賦能 提升客戶體驗

- 29 科技服務更智慧
- 30 打造服務生態圈
- 31 保護消費者權益

## 02對員工

### 長期激勵 創建發展平臺

- 33 創造就業機會
- 33 營造安心環境
- 34 創新培訓平臺
- 34 激發人才活力

## 03對股東

### 優化治理 創享持續價值

- 37 公司治理現代化
- 38 風控管理一體化

## 04對社會

### 傳遞愛心 責任溫暖社會

- 41 重大災難理賠解困
- 42 關愛老年認知障礙
- 42 支持貧困地區教育
- 43 發展文化體育事業

## 05對合作伙伴

### 互通相融 攜手伙伴共贏

- 45 拓展“朋友圈”
- 45 參與行業共建
- 47 加強保險宣傳
- 47 優化供應鏈管理

## 06對環境

### 綠色行動 共護美好家園

- 49 防災減損，應對氣候變化
- 50 綠色保險，守護綠水青山
- 50 綠色投資，支持綠色轉型
- 51 節能減排，減少環境足跡



## 環境、社會與治理（ESG） 績效指標

- 54 ESG績效報告概覽
- 55 環保改善舉措
- 56 環境
- 60 社會
- 71 經濟

- 73 聯交所ESG索引
- 74 GRI標準索引
- 78 關於本報告
- 79 聯繫我們



# 董事長致辭

## 三十如一 和你一起

1991年，太平洋保險成立。始於浦江潮，面向太平洋。在上海這片改革熱土的孕育中，太保從無到有，從有到優，從優到恒，躋身財富世界500強第193位，位列全球保險品牌價值榜第6位，成爲在上海、香港和倫敦三地上市的首家保險公司。

我們深知，因爲社會滋養，才有太保成長。爲國家擔當，對世界盡責，乃是太保永恒使命。30年間，太保社會責任版圖不斷擴大，從關愛弱勢群體，到聚焦社會民生，再到服務國家戰略，太保的每一個決策，每一步行動，每一份成績，都融入社會責任的理念。積小流成江海，積跬步致千裏，太保因此而絢爛多彩，這個世界更溫暖美麗。

**傳遞愛與希望的“太保藍”。**1996年，太保將司慶費用捐贈給上海兒福院，幫助50多名孤殘兒童手術脫殘。此後25年，太保延續關愛，每年都與兒福院的孩子們溫暖相聚。與此同時，太保陸續在全國貧困地區捐建60多所希望小學，給大山裏的孩子創造更多走出去的機會。我們將“老吾老以及人之老，幼吾幼以及人之幼”的樸素情懷固化爲機制，落實於行動，成立“太保藍”公益基金，啓動“關愛老年認知障礙群體”系列公益項目，幫助失憶老人守護記憶。愛與希望，無遠弗屆，太保堅守責任初心，穩步前行。

**保險長效扶貧的“太保紅”。**經過8年持續奮鬥，我國脫貧攻堅戰取得了全面勝利。在此過程中，太保積極對標“兩不愁三保障”標準，聚焦深貧地區，全力深化具有太保特色的保險扶貧長效機制，實現“精準扶貧”與“精準防貧”雙輪驅動、雙向發力，建立起脫貧防貧的堅固屏障。太保產險和太保產險內蒙古分公司脫貧攻堅工作小組憑借在保險扶貧領域的先行先試和突出成效，獲頒“全國脫貧攻堅先進集體”榮譽稱號。260多名優秀幹部深入全國172個定點村開展駐村幫扶，譜寫了最真摯的太保“山海情”。

**護衛綠水青山的“太保綠”。**太保員工捐資1900多萬元，在青海三江源大地種植5萬多株苗木，建成1000畝生態公益林，成爲守護中華水塔的綠色屏障。這片樹種配置合理、生態功能強大、景觀效果豐富的園林，開創了高原地區園林式綠化造林的先河，也開啓了太保碳中和的新徵程。太保將持續通過保險、投資、風控以及造林等方式，加快構建綠色生產生活方式，有效減少溫室氣體排放，爲綠水青山藍天貢獻太保力量。

青山座座皆巍峨，壯心上下勇求索。30年間，我們關注并滿足各利益相關方需求。以科技賦能，提升客戶體驗；重長期激勵，創建發展平臺；優化治理，創享持續價值；互通相融，攜手伙伴共贏。我們貢獻了國家戰略中的太保方案，公司治理中的太保樣本，健康養老中的太保戰略，抗擊疫情中的太保力量……社會責任已成爲太保發展的不竭動力源泉。

歲月不居，初心不改。**自成立之初，太保就根植責任基因，從成己達人到家國情懷，從關注個體到放眼世界，而立之年的太保更加成熟與穩重，有更大能力承擔更大責任。扛得起責任，肩負起使命，企業才有價值。**我們向客戶提供優秀的產品和服務，更要努力成爲引領者，帶領員工、合作伙伴、行業和社會公眾一同向前奔跑，成爲一家偉大的企業，讓這個世界更美好。

面對疫情帶來的嚴重挑戰，可持續發展依然是“金鑰匙”，撥開世界迷霧，照亮人類前程。**站在新的發展起點上，可持續發展是太保社會責任的新動力和新方向。**我們承諾保護地球，把生態文明融入公司發展，希望助力創造一個環境更可持續和包容的未來。我們關注氣候變化，運用綠色保險、責任投資等方式，防治污染、減少排放，促成碳達峰和碳中和，推動形成人與自然和諧發展現代化建設新格局。我們激發人才活力，實施長青計劃，鍛造員工的志氣、心氣和朝氣，以昂揚鬥志，不竭動力，創造更大價值，擔負更大責任，實現可持續發展的良性循環。

巨變的時代如炬，前進的理念更磐。站在建黨百年、建司30年的新起點上，責任感讓太保更加俊朗，更有魅力。雖經雨雪風霜而百折不撓，任艱難險阻仍能披荆斬棘。**美好在前，責任在肩，讓我們攜手前行，接續奮鬥，共創美麗新世界！**

中國太平洋保險（集團）股份有限公司

董事長：



## 關於太保

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

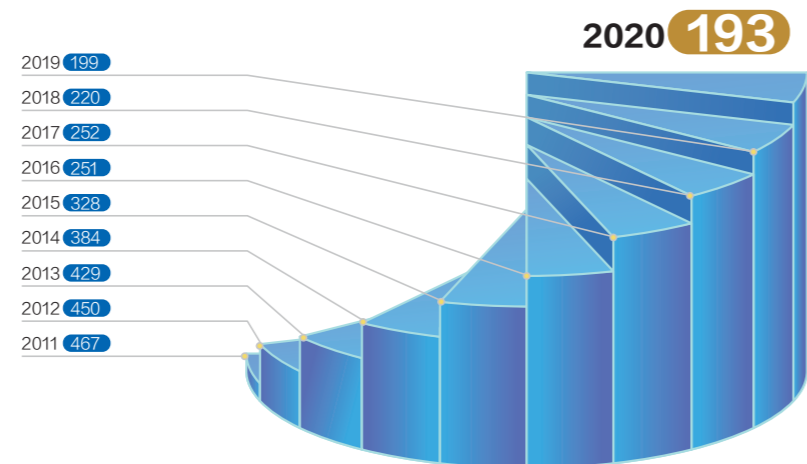
中國太保牢牢把握高質量發展主線，堅持和堅守正確方向，持續深入推進轉型，實現了經營業績穩健增長。公司連續第10年入選《財富》世界500強，排名進至第193位。在Brand Finance“全球最具價值100大保險品牌”榜中排名第6，品牌價值140億美元。公司運營能力和服務能級持續提升，太保產、壽險已連續第5年同獲行業經營評價A級。

中國太保以成爲“客戶體驗最佳、業務質量最優、風控能力最強”的“行業健康穩定發展的引領者”爲願景，堅守價值，堅信長期，在高質量發展的道路上行穩致遠。積極發揮社會“穩定器”和經濟“減震器”作用，爲1.47億多名客戶提供“責任、智慧、溫度”的服務，與各利益相關方緊密携手，將企業社會責任持續內化爲可持續的發展動力。公司連續第11年獲頒中國企業社會責任榜責任典範獎。



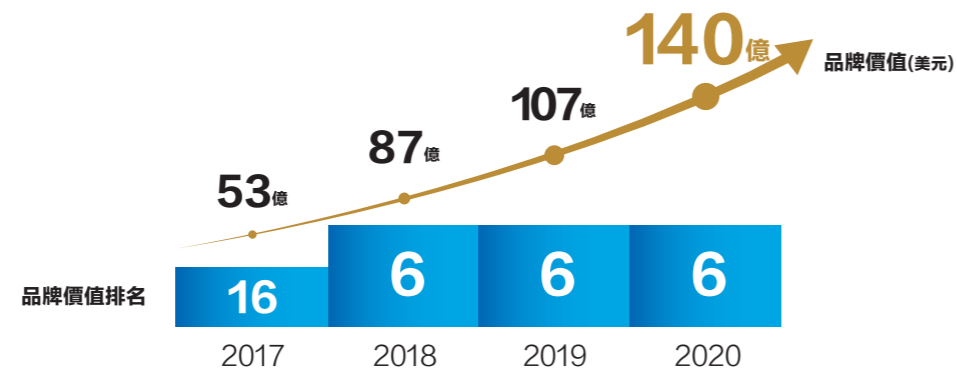
## 我們的成長

### 《財富》 世界500強排名(位)



### Brand Finance

“全球最具價值100大保險品牌” 排名(位)



\*各年份爲數據發布時間

## 責任與榮譽

人民網



2020年第十七屆人民之選匠心獎  
匠心品牌獎

新浪財經



“金責獎”責任投資最佳保險公司

中國經營報



2020年卓越競爭力品牌建設金融機構

中國保險行業協會



太保產、壽險連續第5年獲經營評價A級

上海證券報



“金理財”年度企業社會責任獎項

每日經濟新聞



第十屆中國上市公司口碑獎  
最具責任上市公司

英國投資者關係雜誌



年度卓越投資者關係獎

獵聘網



2020年“非凡雇主”Top100

上海金融創新獎



“防貧保”獲一等獎

第一財經



連續第11年獲中國企業社會責任榜責任典範獎

上海證券交易所



連續第7年獲信息披露A級評價

金融電子化雜誌



“安全威脅檢測與響應平臺”獲  
2020年度金融科技創新突出貢獻獎、開發創新貢獻獎



2020 422,182  
2019 385,489  
2018 354,363

集團營業收入(百萬元)

2020 459,320  
2019 395,987  
2018 336,141

集團內含價值(百萬元)

2020 215,224  
2019 178,427  
2018 149,576

集團淨資產(百萬元)

2020 24,584  
2019 27,741  
2018 18,019

集團歸屬於母公司股東的  
淨利潤(百萬元)

2020 2.63  
2019 3.06  
2018 1.99

每股收益(元)

2020 14,747.3  
2019 13,855.8  
2018 12,641.9

集團客戶數(萬名)

2020 110,940  
2019 111,247  
2018 107,741

集團員工數(名)

2020 74.9  
2019 79.0  
2018 84.7

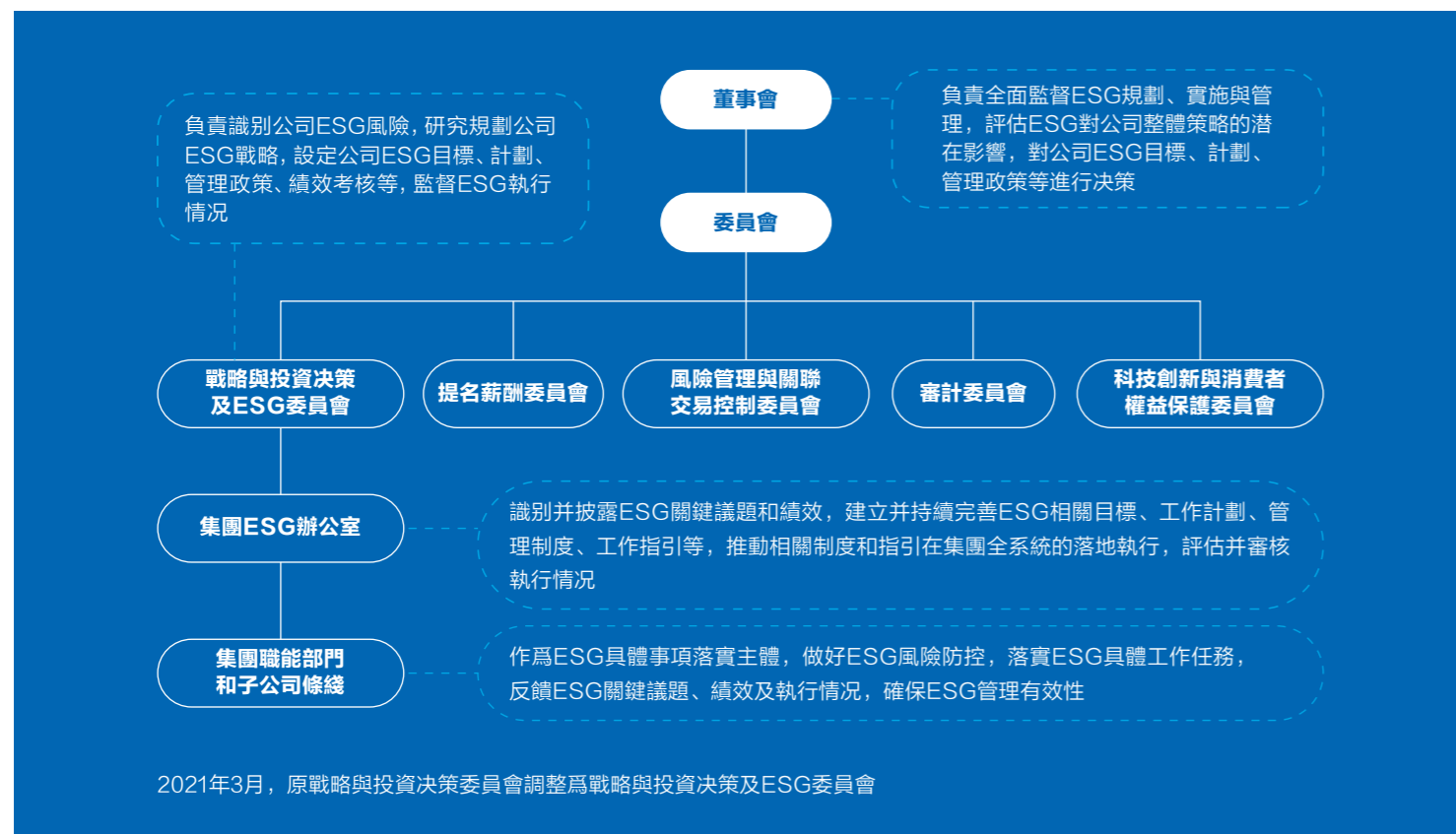
營銷員月均人力(萬名)

# ESG管理

## ESG管理體系

中國太保把環境、社會及公司治理（Environmental, Social and Governance, 簡稱“ESG”）全面融入公司的經營管理中，依據ESG報告指引重點，識別ESG風險，制定應對策略，優化運營體制。在實施中考慮環境、社會及公司治理的影響，推動各個職能部門將相關指標與要求整合融入其日常運營中，推進太保成為“行業健康穩定發展的引領者”。

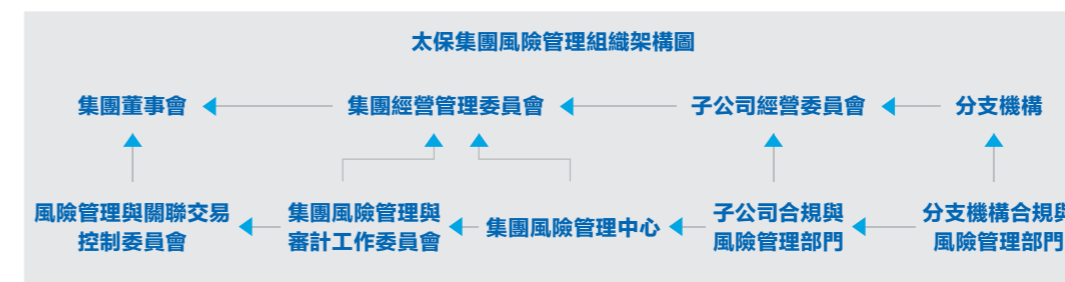
## ESG管理架構



## ESG風險識別與管理

### 風險管理體系

根據中國銀保監會制定的各項監管規則，太保在合理的風險管理目標約束下，建立健全一體化風險管理體系。董事會對公司風險管理承擔最終責任，董事會下設風險管理與審計工作委員會，全面了解公司面臨的各類風險及其管理狀況，評估公司風險管理體系運行的有效性。



### 風險識別與管理

圍繞ESG風險管理要求，太保ESG辦公室協調集團風控條線及各子公司等相關部門，進行氣候變化、養老與健康、保險、投資等風險議題的識別、評價，制定風險管理措施。

#### 氣候變化風險

氣候變化背景下，社會面臨的自然災害物理風險加劇，主要體現在海平面上升、高溫熱浪頻發、極端天氣事件增多、臺風災害影響更具不確定性等。隨着社會經濟增長和物質財富的積累，保險承保標的的氣候風險敞口不斷擴大。太保建立氣候風險的應對預案和培訓機制，開發了巨災保險、指數保險等，通過先進的巨災風險評估技術和工具，有效應對和轉移氣候變化為社會帶來的風險，減少災難損失。

#### 養老與健康風險

中國正面臨人口老齡化問題，隨之而來的獨生子女家庭、無子女家庭、無配偶老年人、喪偶老年人的增加大大提高了依靠家庭養老的風險。與此同時，隨着人民生活水平提高，亞健康、慢性病等健康問題也日益凸顯，日常健康管理需求增加。對此，太保在養老和大健康進行布局，推進養老三支柱建設，開發養老社區、大病醫療等專項產品和服務，提升公司應對養老與健康需求的能力和社會管理水平。

#### 保險外部風險

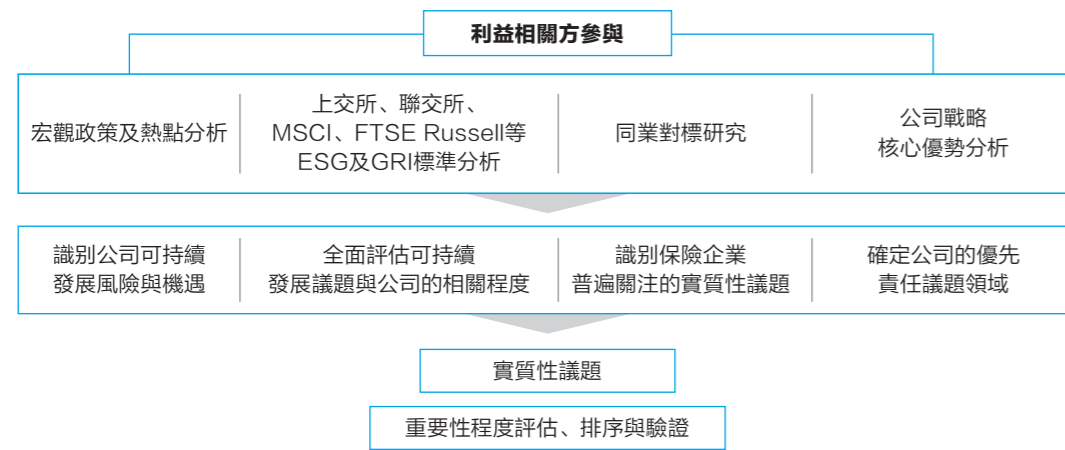
保險發展與自然、經濟和社會等外部環境密切相關。外部環境的變化，如突發而至的疫情，可能影響到經濟發展、財富收入以及風險認知，進而對保險經營發展造成風險。對此，太保積極抗擊新冠疫情，保障人民健康，支持復工復產。此外，太保大力發展推進綠色保險，化解環境風險，支持中小企業發展，增強保險的可獲得性。通過與外部環境和諧發展，實現自身與社會的可持續發展。

#### 項目投資風險

保險資金在支持社會建設中愈益發揮重要作用，投資項目、投資領域繁多，可能出現資金投向不符合環境、社會發展要求的項目，為公司和社會帶來風險。對此，太保將ESG理念貫穿于投資項目決策過程中，創新具有保險特色的責任投資方式，重點面向綠色交通、清潔能源、資源節約、循環利用、污染防治、棚戶區改造以及新基建等領域項目，讓投資彰顯責任理念，為經濟向綠色化轉型提供融資支持。

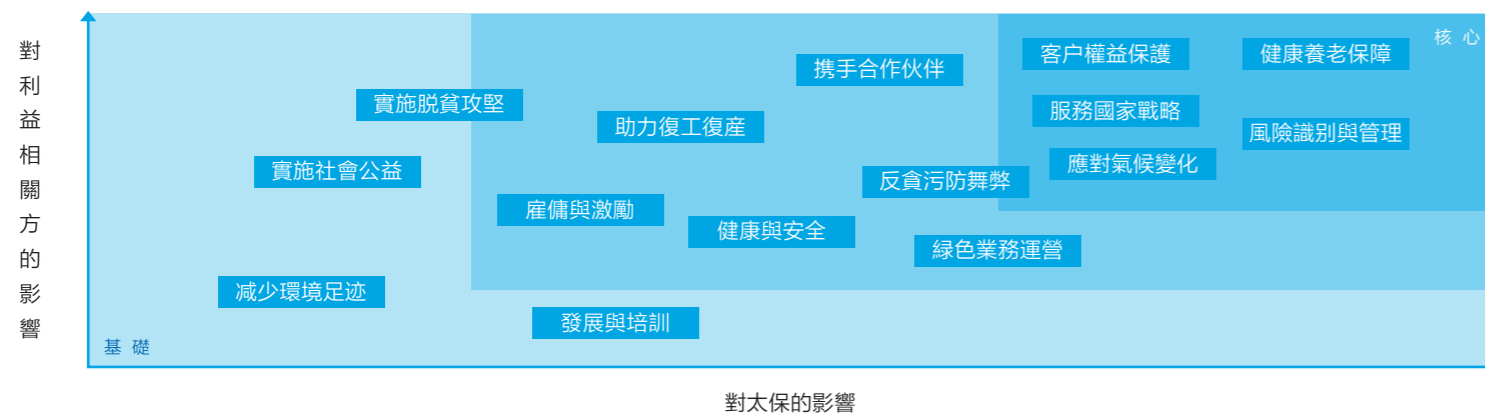
## 實質性議題分析

太保結合上交所ESG披露要求、香港聯交所新版ESG指引、富時羅素 (FTSE Russell) 和明晟 (MSCI) ESG指標評估要求、全球報告倡議組織的GRI標準及聯合國可持續發展目標 (SDGs)、“十四五”規劃等國內外趨勢文件，開展大量前期研究和分析。通過內部評估、行業對標研究和利益相關方訪談調研等，全面評估各項議題對利益相關方和太保的影響程度，由此確定對環境、社會治理，以及經濟產生重大影響的實質性議題。從“對利益相關方重要性”和“對公司發展重要性”兩個維度，識別出15個與太保密切關聯的實質性議題。



太保將所識別出的實質性議題與報告編制標準進行對照，確保無遺漏重要議題。針對實質性議題，將相應的管理方法和披露項指標，拆分到集團及子公司對應的部門，盡可能全面收集信息。

### 實質性議題及邊界



### 利益相關方的期望

利益相關方	相關方期望	溝通渠道
客戶	滿足需求的產品服務 優質的服務體驗 客戶權益與隱私保護	客戶產品需求調研 NPS調研監測 95500客戶服務專線 客戶服務與關懷活動 社會媒體
員工及營銷員	暢通的溝通渠道 不斷完善的薪酬福利 廣闊的職業發展前景 健康安全的工作環境 實現工作與生活平衡	職工代表大會 部門溝通會 OA與即時通信平臺 業務督導、培訓、技術支持 員工文體、關懷活動
股東	穩健的經營業績 完善的公司治理機制 透明的信息披露 持續加強風險管理 合規誠信發展 保護中小股東權益	股東大會 定期報告與信息公告 路演與反向路演 資本市場開放日 社會媒體
合作伙伴	實現合作共贏 引領行業創新	實踐經驗溝通與共享 與地方政府溝通發展需求 加強與合作伙伴協同合作 參與行業政策研究 廣泛的業界與跨界合作
社會	突發災難及事故應對 公益事業 社會熱點回應 普及金融保險理念	保險知識宣傳與普及活動 開展公益和志願服務活動 實施精準扶貧項目 支持體育文化事業 媒體溝通
環境	共創綠色環境 構建生態文明	防災減損應對氣候變化 提供環境友好型產品和服務 綠色建築與綠色運營 綠色投資與綠色保險 植樹造林

## 與聯合國可持續發展目標的連接

2015年9月，聯合國正式通過了《2030年可持續發展議程》，提出了17項可持續發展目標（SDGs），動員全球力量來實現一系列共同目標。中國政府于2016年9月發布了《中國落實2030年可持續發展議程國別方案》。

2020年，我們將17項目標與公司運營及相關項目進行對標，進一步明確了公司經營與可持續發展的聯系，為公司可持續發展提供方向性的參考。

SDG目標	我們的行動
	我們圍繞保險主業，持續深化太保特色保險扶貧機制，重點聚焦“三區三州”深度貧困地區、上海對口支援地區、“兩鎮三村”結對幫扶地區等，充分發揮人才、技術和資源優勢，依托“精準脫貧”與“精準防貧”雙輪驅動，發揮保險作用，彰顯社會責任。
	我們先後開發了保險+期貨、保價格、保收入、保質量等多款創新型農險產品，并升級運用“e農險”，為農業生產提供風險保障，推動農業生產發展。
	我們持續優化健康和養老保障體系，努力服務養老三支柱，提高養老服務水平，打造“保險+養老+健康”的金融服務；通過豐富的員工文體活動、培訓等方式，致力為員工創造健康安全的工作環境；面對突如其來的新冠疫情，為企業抗擊疫情、復工復產提供堅實金融支持。
	我們長期關注兒童教育領域，先後在全國捐建了60餘所希望小學，并定期組織員工志願者開展鄉村支教，幫助貧困學校完善教學條件；積極推動校企產學研合作，深度參與金融保險專業人才的教育和培養。
	我們長期關注能源優化領域，通過承保和投資清潔能源產業、發掘與清潔能源有關的產品創新機遇等方式，貢獻環境友好型的生態社會。
	我們嚴格遵守國家法律法規，在保障員工權益基礎上，不斷完善福利待遇、職業培訓體系和晉升通道，讓員工共享企業發展成果；通過科技支持、完善營銷員培養方案和福利等方式，促進營銷員實現職業穩定和持續發展；實施校園擴招，支持貧困地區就業，創造就業機會。
	我們在航空航天、船舶、新材料、生命科學等產業領域，不斷開展產品和服務創新，助力國內產業轉型升級；通過多種定制化產品，緩解中小企業的融資難題。

SDG目標	我們的行動
	我們緊跟國家社會發展需求，回歸本源，在財產保險、人身保險、保險資金運用等領域積極拓展，為服務社會民生、實現可持續城鎮發展貢獻力量。
	我們積極運用新技術，開發線上化產品與服務，優化流程，促進了銷售、投保、理賠等環節的流程透明化，為營銷員展業與保險服務提供了極大支持。
	我們創新開發多款氣象指數保險、巨災保險，幫助氣候脆弱性領域緩解災害風險；積極發力綠色金融領域，為環保、節能、清潔能源等領域的項目投融資、項目運營提供風險保障；打造綠色建築，無紙化辦公，建設公益林，減少環境足跡，創造美好生態。
	我們開發了野生動物肇事公眾責任險、森林保險等產品，在降低社會風險的同時，也在一定程度上促進了生物多樣性保護。
	我們杜絕一切形式的腐敗和賄賂行為，建立有效、負責和透明的公司治理體系，以高度的責任感和使命感，確保公司在實現持續價值增長的同時，積極回饋利益相關方。
	我們積極拓展與政府和企業的戰略合作，服務國家戰略，服務實體經濟，服務社會民生；深入參與行業建設，共享企業發展成果，致力于成為“行業健康穩定發展的引領者”。



# 服務國家重大戰略



中國太保充分發揮風險管理、經濟補償、社會管理和資金融通等專業優勢，促進對外開放、推動區域發展、支持鄉村振興、助力科技強國，加快融入構建新發展格局。

## 促進對外開放

### 太保服務讓“國展”更圓滿

作為進博會核心支持企業和指定保險服務商，2018年以來，太保迭代升級進博服務模式，全險種、全方位、全周期為進博會提供保險保障、風險管理，以高質量“太保服務”助力進博會越辦越好。

2020年，太保為第三屆中國國際進口博覽會提供總保額達8848億元的“產、壽、健”一站式綜合保險保障和一體化風險管理服務。定制“線上+線下”方案，涵蓋保險保障、風險管理、高端論壇、採購簽約、場景體驗、智慧服務等內容。同時，携手中行、三井、鬆下、瑞再等戰略客戶，構建國際化交流平臺。

作為2020年中國國際服務貿易交易會戰略合作伙伴和唯一指定保險服務商，太保為服貿會提供了包含新冠疫情綜合保險、網絡安全保險等新型保險在內的一攬子保險方案，總保額逾1000億元，為參展商、搭建商、交易團等相關方搭建“保險+”服務生態。

### 護航“一帶一路”

太保海外業務已覆蓋100多個國家，為走出去企業提供一體化風險管理與保障。2017年至今，累計承保超過8000億元。針對海外人員安全保障推出“海外無憂”產品，投保人數逾15萬。同時，太保與中非民間商會建立戰略合作，為其企業提供包含國內與國外、企業與員工、健康與養老等全方位的團體綜合保障。

海外業務覆蓋國家

100 多個

2017年至今，海外業務累計承保逾

8000 億元

“海外無憂”產品投保人數逾

15 萬

為進博會提供總保額  
8848 億元

為服貿會提供總保額逾  
1000 億元



## 推動區域發展

圍繞長三角一體化，太保與青浦區、吳江區和嘉善縣人民政府共同簽署《長三角生態綠色一體化發展示範區綠色保險戰略合作協議》，將運用綠色保險共保服務機制推動生態環境區內通賠跨域治理，設立生態環保綠色基金加快綠色生態產融共建，開發金融保險創新聯動機制助推示範區綠色產業轉型，專設區域機構和創新實驗室打造制度創新試驗田。

圍繞粵港澳大灣區，太保開展健康養老、科技創新等關鍵領域投資布局。分別與中廣核、南方電網發行債券投資計劃，助力粵港澳灣區發展清潔能源；創新推出粵港澳大灣區專屬重疾險、醫療險產品，可擴展至廣東省，港澳人士亦可投保。

圍繞京津冀協同區，太保為北京、天津等城市的智慧城市、智能交通、健康養老、工業互聯網等提供風險管理方案，深化在基礎設施、現代農業、健康管理等領域合作。

此外，太保還圍繞成渝城市群、黃河流域生態保護和高質量發展區、上海自貿區等區域協調發展，打造區域增長極和創新動力源。

## 支持鄉村振興

### 產品創新推動農業高質量發展

太保農業保險正成為助推現代農業發展、突破農村金融瓶頸、創新鄉村治理的重要工具和手段。

自2019年農業農村部開展金融支農創新試點至今，太保共有27個項目通過農業農村部審核立項，涉及扶貧保險、收入保險、大數據平臺建設、品質保險等農業保險新領域。

2020年，太保開發農險產品732款，總數超過3000款，覆蓋農、林、牧、漁各領域；創新收入保險、“保險+期貨”“農業保險+”等保險服務模式，為3004萬戶參保農戶提供總額為4686億元的風險保障。

### 案例

#### 保險構築綠色食品原料屏障

在吉林梨樹縣國家百萬畝綠色食品原料（玉米）標準化生產基地，太保創新引入“保險+期貨+訂單農業”模式，與國家黑土地現代農業研究院共同研發多款專屬產品，提供1330元/畝的完全成本收入保障，構築農民收入的風險屏障。同時，太保e農險從地塊圍畫、作物識別、作物監測、災害預警等全種植周期提供遙感技術服務，依托種植專家隊伍形成科學保種植管理計劃。



新開發農險產品

732 款

農險產品總數超

3000 款

參保農戶

3004 萬戶

保障總額達

4686 億元

### 精準服務解除後顧之憂

太保把遙感技術、物聯網技術、5G技術等融入農險承保理賠中，在非洲豬瘟疫情、新冠疫情、南方特大洪澇、“黑格比”臺風等災害中開展快速高效精準的理賠服務工作，幫助農戶及時減損，恢復生產生活。

2020年，太保新增鄉鎮三農服務站503個，持續投放“三農服務車”、無人機等專業設備，為農業、農村、農民提供點對點、零距離的保險服務，打通保險服務農戶的最後一公里。

### e農險智慧服務“三農”

太保2020年創新推出e農險FAST全新版本，建成適用不同農業場景、覆蓋業務全流程的數字化運營管理平臺集群，解決農險經營過程中的手續繁、周期長等諸多痛點。



## 助力科技強國

太保充分發揮保險主業優勢和服務優勢，助力航天航海等大國重器，扶持科技型企業創新發展，為建設“科技強國”貢獻保險力量。

### 護航國之重器

2020年，太保承保的“快舟一號甲”運載火箭搭載“行雲二號”01、02雙星成功發射，這也是太保第7次為“快舟一號甲”運載火箭提供保險保障服務。此外，太保承保的和德三號、四號衛星，“太原號”科普教育衛星都成功發射；獨家承保我國自主研製的首艘插銷式自升自航搶險打撈工程船“華祥龍”號；繼續首席承保我國第一艘自主建造的極地科考船“雪龍2號”。

新增鄉鎮三農服務站

503個



### 助力科技市場化

2020年，太保深化與國科控股、中國國新等企業戰略合作，聚焦服務科技企業及其相關產業鏈，以保險促進科技創新和科技產業發展；加強高科技產業化、項目化、園區化的探索和實踐；為科研人員量身定制專屬健康養老保險產品。太保與上海推進科技創新中心建設辦公室建立戰略合作，在服務模式、產融結合、科技賦能、整合資源等方面探索，進一步推動上海科創中心建設邁向新高度。

## 實施責任投資

2020年，太保圍繞服務國家戰略，創新具有保險特色的責任投資方式，為環保、新能源、節能、棚戶區改造、新基建等領域的項目，提供融資支持。

太保建立了完善的信用風險政策和信用風險制度，制定了《太平洋資產管理有限責任公司信用評級管理辦法》《信用評級方法細則》和《信用評級盡職調查制度》等政策，充分考慮投資項目的外部ESG表現、行業特徵、內部管理、信用記錄等各個方面，回避過剩產能等風險，對符合經濟及社會發展、有助於環境優化、有社會責任感的企業予以信用支持。

20  
億元

投資20億元參與發起設立長三角協同優勢產業基金。

19.7  
億元

發起設立長江養老-魯能集團基礎設施債權投資計劃，投資于都城偉業集團有限公司下屬的8個風力發電項目，已累計發行19.7億元。

30  
億元

發起設立太平洋-貴州水投夾岩水利項目債權投資計劃，投資30億元用于貴州省夾岩水利樞紐及黔西北供水工程。

30  
億元

發起設立長江養老-贛發投棚戶區改造不動產債權投資計劃，投資30億元用于支持贛州市棚戶區改造工程建設。

4  
億元

發起設立太平洋-宿遷棚改債權投資計劃（一期），投資4億元，用于宿遷市中心城市2個地塊棚戶區改造項目。

8.97  
億元

發起設立長江養老-中和農信支農支小資產支持計劃（一、二期），共募集資金8.97億元，用于助力廣大農村中低收入群體脫貧致富。

40  
億元

發起設立太平洋-江蘇交控債權投資計劃（一期），投資40億元，用于江蘇泰州長江公路大橋項目。

6  
億元

發起設立太平洋-甘肅航空旅債權投資計劃，投資6億元，用于十堰至天水國家高速公路甘肅段徽縣(大石碑)至天水公路項目。

3.65  
億元

發起設立太平洋-恩施旅游項目基礎設施債權投資計劃，第一期投資規模為3.65億元。



# 戰疫助力復工復產



面對突如其來的新冠疫情，中國太保當好“頂梁柱”、做好“壓艙石”，為企業抗擊疫情、復工復產提供堅實的風險保障和金融支持，為推動“六穩”“六保”貢獻太保力量。

## 提升企業抗災能力

太保推出“保一條供應鏈、保兩類人群、保三類企業”的全方位解決方案，實施復工復產七大舉措：免（保費）、送（保障）、優（費率）、擴（責任）、延（期限）、新（產品）、增（服務）。專項保障方案在35個重點省市落地，為12000多家企業提供超過28億元的保障，並建立常態化服務機制。

### 保重點物資生產企業

疫情初期，太保為全國首批45家重點防疫物資企業緊急復工提供含安全生產和新冠救助在內的綜合保險，保障金額超過5億元；為12個重點新冠醫藥研發項目提供專項保險服務；疫情中後期，走訪摸排1458家產業鏈上下游企業復工復產需求，累計為300家企業贈送保險，覆蓋21萬員工。

### 保中小微企業

太保聚焦中小微企業“融資難”“招工難”“復商難”三大痛點，創新開發了系列保險產品和服務。

針對“融資難”，太保推出“太享貸”“商戶貸”“復工貸”“小微企業貸款履約保證險”等融資抵押保證保險，支持中小微企業復工復產融資需求，保額近40億元。其中，中小企業融資類保證險業務費率平均降低50%；為11個地區約10萬中小微企業減免保費或贈送保險；為部分企業延長保險期限、降低續保保費。為解決中小企業主資金周轉問題，太保下浮個人保單貸款利率、延長貸款保單還款期限、延長交費寬限期、免除保單復效利息，共惠及保單超9000萬張，金額超500億元。

為中小微企業復工復產  
提供保額近

40 億元

中小企業融資類  
保證險業務降低費率

50 %

解決中小企業主資金周轉問題  
共惠及保單逾

9000 萬張

專項保障企業逾

12000 家

總保障逾

28 億元



針對“招工難”，太保提供招工保險，與上海建築施工行業協會、家庭服務行業協會、美容美發行業協會、餐飲烹飪行業協會開展試點，降低企業經營風險，增強復工復產信心。

針對“復商難”，太保率先推出業內首個保障商團復市“安心保”、保障游客的“安心游”和保障商戶的“安心購”，既為商團、商鋪和游客提供全面防疫保障，也保障商鋪可能產生的營業中斷損失以及防控費用支出。

此外，太保還為疫情中受影響較大的產業和行業定制保險，如為餐飲企業定制的“復餐保”、為學校和培訓機構定制的“復學保”、為展會、展覽定制的“復展保”。



## 抗疫投資解決資金壓力

長江養老和太保資產管理公司認購疫情防控債約16.4億元，資金用于湖北防疫設施搶建工程、疫情防控信息系統構建、醫療設備和抗疫物資採購等方面。長江養老還向受疫情影響的湖北科技企業投資5億元資金，有效解決了短期資金緊張的問題。

認購疫情防控債約

16.4 億元

## 保障人民生命健康

太保創新推出“農供保”綜合解決方案，推動雞蛋價格、蔬菜價格、生鮮乳價格、小麥收入等保險落地，實現了從“保成本”向“保價格、保收入”延伸，助力政府解決農副產品在生產、供應、消費端的難點問題，平穩了市場物價，保障了人民生活需求。

針對食品安全，太保為各類食品生產、加工、流通及餐飲企業簽發食責險保單超過33萬張，提供保險保障超過4300億元。

針對人民生命健康，太保第一時間推出“勇敢者”“護身福”等擴展新冠專屬責任的低費率惠民保險產品；並對5款意外險、16款疾病保險產品主動拓寬新冠專屬責任。

針對奮戰在抗疫一線的人員，太保捐贈新冠疫情專項保險，覆蓋全國醫護系統、衛健系統、民生服務、疫情防控、公安幹警等近1000萬人，總保額超過1.2萬億元。已為30位一線防疫醫護人員理賠525.5萬元。

此外，太保開通抗疫理賠綠色通道，推出6項理賠服務承諾，取消5項理賠限制承諾，做到應賠盡賠，能賠快賠，高效滿足保險服務需求。

簽發食責險保單逾

33 萬張

為食品安全提供保障

4300 億元

捐贈新冠疫情保障

1.2 萬億元

# 完善健康養老保障



中國太保持續優化健康和養老保障體系，推進健康中國建設，提高人民健康水平；努力服務養老三支柱，提高養老服務水平，打造“保險+養老+健康”金融服務“太保樣本”。

## 啓動大健康戰略

2020年8月，太保正式啓動大健康戰略，將圍繞個人、團體、政府3大客群，創建產品、服務、營運、風控4大中臺能力，建立大數據和健康產業投資基金大資源保障，通過1個健康險發展專業委員會做好組織管理，用5年時間着力將中國太保打造爲國內領先的健康保障綜合服務提供商。

太保將與國內頂級醫院瑞金醫院共同設立互聯網醫院。建成後的互聯網醫院將積極發揮瑞金醫院的管理技術和經驗，以及太保在商保支付整合、客戶資源和機構渠道的優勢，破解患者、醫院、醫生、保險公司等各方痛點，爲客戶提供高品質可信賴的一站式醫療健康解決方案。太保還入股上海廣慈紀念醫院，打造全生命周期健康管理模式，最終將發展成爲服務高端人群的全國連鎖實體醫院。

## 提升醫保管理水平

太保參與基本醫療保險經辦、大病保險、補充醫保、長期護理保險等政保合作業務，以“保險+管理式醫療+健康服務”爲主要路徑，構建全方位、全場景、全覆蓋的“健康態”保險服務生態圈，提升政府社會管理水平。

截至2020年底，太保**政府醫保業務**覆蓋政府客戶共計225個，在辦各類醫保合作項目277個，服務參保人數1.25億。已在全國15個省、54個地市開展**大病保險業務**，覆蓋人群9200萬人，累計賠付1427萬人次，累計賠付159億元。形成了通過大病保險精準扶貧的“欽州模式”，實現了保障人群全覆蓋、保障待遇全統一、一站式即時結算、參保人健康檔案管理的“武進模式”及以基本醫保經辦爲基礎，率先建立“徵繳、經辦、監管、服務相分離”的“江陰模式”。

作爲我國應對人口老龄化挑戰的戰略舉措，太保探索形成**長期護理保險**“六位一體”整體解決方案，助力地方政府加快制度建設，穩妥務實推進惠民政策落地。自2016年以來，已累積承辦59個項目，覆蓋全國19個省市自治



政保業務參保人數

1.25億

大病保險業務覆蓋人群

9200萬

累計賠付

1427萬人次

累計賠付

159億元

長期護理險服務人數逾

3500萬

賠付逾

100萬人次

“太保藍本”已覆蓋

1300萬人

“視頻醫生”服務配置客戶

200萬

區的38個地市，長期護理險服務人數逾3500萬，賠付人次逾100萬。涌現了親情優于專業、專業提升品質的“成都模式”，全民覆蓋、助力扶貧的“上饒模式”，以及讓居家失能人員足不出戶，就可以享受到專業、溫暖服務的“蘇州模式”。

太保推進**普惠型補充醫療保險**。已先後在成都、寧波、深圳、淄博、徐州、蘇州、常州等城市以及湖南、海南全省開展“惠民保”等普惠型補充醫療保險業務，面向城市、農村、社區等最廣泛人群，解決保障缺口和就醫壓力。

**“太保藍本”**是專屬健康增值服務，涵蓋了診前、診中、診後的健康管理、快速就醫和理賠服務，包含重疾綠通服務計劃和醫療特權服務兩大套餐，現已覆蓋1300萬人。

太保**“視頻醫生”**線上服務，客戶足不出戶即可享受7\*24小時的視頻諮詢全科醫生專家服務。“視頻醫生”已配置200萬客戶，累計呼叫總量100多萬次。

太保以科技創新爲驅動，推進醫保服務能力的轉型升級。成立大數據實驗室，研究形成“健康風險評分”“失能人群精準預測”等30餘項分析模型與技術專利，從醫保基金控費、拓寬保障人群、創新增值服務、改善客戶體驗等方面持續提升服務能力。其中，“健康風險評分”工具能細分慢性病人群風險程度，可將部分糖尿病人群納入承保範圍，切實有效地降低參保人因患慢性病而導致的疾病負擔。

## 全面服務養老金三支柱

太保擁有基本養老保險基金投資管理、企業年金基金管理、職業年金基金管理、養老保障管理、養老資產管理等養老金領域的全牌照，全面服務政府、單位和個人三大養老金支柱。

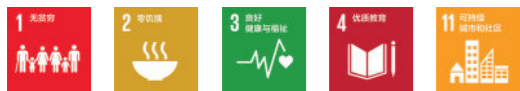
長江養老深耕企業年金業務，保持在企業年金集合計劃市場的領先地位，成功實現多家大型央企年金客戶的關鍵突破。其中“長江金色晚晴企業年金計劃”長期以來都是國內管理資產規模、服務企業與職工居前列的集合型企業年金計劃。截至2020年底，長江養老在全國32個職業年金項目受人評選中都實現中選，實現全國化布局。與此同時，公司參與到已經啓動投資運作的全部項目的受托與投資管理中。

## 繪就養老產業發展藍圖

2020年11月，太保宣布在漢陽投資建設第8家太保家園養老社區。此前，太保家園已在成都、大理、廈門、上海、杭州、南京等地落地，成都國際頤養社區開放體驗館。太保家園“頤養、樂養、康養”三位一體的全齡覆蓋產品和服務體系正逐步形成，“東西南北中”養老產業全國布局發展藍圖繪就。

太保“保險產品+養老社區+養老服務”綜合解決方案贏得社會的廣泛認可，太保家園入住資格函發放近萬份，養老投資板塊已成爲中國太保轉型2.0的重要發力點和壽險打造第二增長曲線的重要支撐點。

# 拓展脫貧攻堅成果



中國太保對標“兩不愁三保障”標準，聚焦“三區三州”深貧地區、上海對口支援地區、“兩鎮三村”結對幫扶地區等重點區域，深化具有中國太保特色的保險扶貧長效機制，為打贏脫貧攻堅戰和接續推進長效減貧貢獻“保險力量”。

2020年，太保開展的各類扶貧項目共覆蓋全國建檔立卡貧困戶約762萬人，為貧困地區提供總保額3.08萬億元的保障。

## 未貧先防，“防貧保”推廣落地成效良好

太保不斷完善“防貧保”項目“政保聯辦、群體參保、基金管理、陽光操作”的創新模式，截至2020年底，“防貧保”已覆蓋全國28個省、自治區、直轄市662個縣區逾1億人口，累計支付防貧救助金6.2億元，並針對不同地區條件形成了一批示範樣本，成功入選由中國國際扶貧中心聯合世界銀行、聯合國糧農組織等共同發起的首屆“全球減貧案例徵集活動”最佳減貧案例，為全球減貧治理輸出中國經驗。報告文學《厚土中國》全面講述了“防貧保”的開發、推廣、升級過程，生動闡釋了“防貧保”為老百姓生活帶來的巨大變化，展示了一線扶貧人員為打贏脫貧攻堅戰所做的貢獻。

### 案例

產險內蒙古分公司脫貧攻堅工作小組全力推動“防貧保”在自治區10個盟市48個旗縣（含24個國貧縣和12個區貧縣）的落地推廣，為63萬臨貧易貧人口提供1700億元風險保障，有效防止逾4000戶家庭致貧返貧，為發揮保險主業優勢參與社會管理、節約政府開支、促進相對公平、提升服務效能積累了有益經驗。

## 持續發力，推動農險扶貧量質齊升

近年來，太保加大靶向治貧的力度，努力滿足深貧地區多方位、差異化的保險需求，推出青海果洛州藏系羊牦牛降雪量氣象指數保險、新疆喀什棉花/玉米價格保險、新疆阿克蘇棉花目標價格保險、雲南中藥材價格保險、西藏扶貧產業收入保險等專屬扶貧農險產品逾470款，其中“三區三州”所在6省、自治區的占比超過20%，落地實施159個農險扶貧創新項目，全方位實現了“支持一個產業、繁榮一片區域、帶富一方百姓”的聯動效應。

覆蓋全國建檔立卡貧困戶約

**762** 萬人

為貧困地區提供風險保障

**3.08** 萬億元

“防貧保”已覆蓋臨貧易貧人口逾

**1** 億

支付防貧救助金

**6.2** 億元

推出專屬扶貧農險產品逾

**470** 款

## 傾斜施策，深耕健康扶貧領域實現提質擴面

太保聚焦“健康中國”戰略，在健康扶貧領域通過降低起付線、上調報銷比例、提高封頂線等方式，真正讓惠于貧困群眾。2020年，太保在全國承辦健康扶貧項目39個，向207.45萬人次建檔立卡貧困人口賠付約15.26億元，打造了“肥西模式”“咸寧模式”等健康扶貧模式，持續探索高效、便捷、惠民的扶貧服務保障，不斷擴大“視頻醫生”遠程醫療支持、智慧醫保等新技術應用在貧困地區的覆蓋面，緩解當地“看病難、理賠難”問題。

賠付建檔立卡貧困人口

**207.45** 萬

賠付金額約

**15.26** 億元

## 因地制宜，助力“兩鎮三村”提前達成脫貧目標

2020年，太保向結對幫扶內蒙古“兩鎮”和雲南“三村”投入專項扶貧資金340萬元，針對當地最迫切、最現實的扶貧難題，多措并舉綜合扶貧，有效改變了當地的落後樣貌。3月，隨着鐵沙蓋鎮退出貧困序列，太保結對幫扶的“兩鎮三村”提前9個月實現脫貧摘帽目標。

“兩鎮三村”投入扶貧資金

**340** 萬

### 案例

#### 果洛州有了農業保險

在青海果洛州，藏系羊和牦牛是牧民家庭的“命根子”，然而冬春頻發的雪災却是它們最大的天敵，往往一場暴雪，就讓牧民白辛苦一年。太保克服重重困難多次來到果洛，走訪調研和分析當地60年的災害損失數據，推出業內首款“藏系羊牦牛降雪量氣象指數保險”，將農業保險首次送到了人烟稀少的果洛州。指數保險在抵禦重大自然災害方面發揮了重要作用，3年間，太保在該項目上累計賠付1124萬元。“這個保險真的好，遇上災年我們的牛羊不死也能賠，我們還要繼續參保，這樣我們的心裏才有底。”當地牧民說。



## 定位精準，“彩虹”平臺建立消費扶貧長效機制

太保2017年上綫“彩虹”精準扶貧公益平臺，集中銷售來自貧困地區建檔立卡戶生產的農副產品。平臺持續優化流程管控，通過訂單式管理等市場手段倒逼貧困地區農產品提升供給水平和質量，實現了從產品到商品、從商品到產業的良性發展。

在全面打贏脫貧攻堅戰的收官之年，太保積極策劃“彩虹精準扶貧”直播帶貨計劃，太保各地分支機構，將對口扶貧地區的特色農產品帶進“直播間”，通過彩虹平臺帶貨達人PK賽的形式，開展銷售對戰，培養一支幫助貧困戶提高產品銷量的“帶貨達人”隊伍，助力建立消費扶貧長效機制。帶貨直播活動，有效提升了平臺的知名度和影響力，通過“彩虹”精準扶貧公益平臺累計實現愛心幫扶金額逾5780萬元。

### 案例

#### 為扶貧直播代言

6月22日，隨着一聲“我為扶貧產品代言，助力消費扶貧，大家一起來買它”的口號響起，太保“新疆莎車愛心購專場直播活動”開啓，產險董事長顧越攜手喀什地區莎車縣委副書記陳劍為來自新疆的13款扶貧產品傾情代言，將上海對口援疆縣綠色種植的好產品，帶到全國觀眾面前。整場直播共計100萬餘人次觀看，2小時帶貨金額接近600萬元，幫助新疆貧困地區銷售了巴旦木紅棗豆漿、巴旦木、駱駝刺蜜、蜂巢蜜等農產品。

9月16日，太保開啓“有扶同聚、彩雲之南”助農直播，壽險總經理潘艷紅直播帶貨，把太保對口幫扶的雲南大理州永平縣特色農副產品帶到全國觀眾的面前，以生動的方式講述中國太保的扶貧故事，本次直播共有14.3萬人次在綫觀看，銷售金額近1000萬元。

累計實現愛心幫扶金額

**5780**萬元

精準觸達建檔立卡貧困戶

**2.9**萬人



## 勇于擔當，駐村幹部書寫扶貧履職閃亮篇章

太保目前共有264名優秀駐村幹部在全國26省、自治區、直轄市的172個定點村開展駐村幫扶，其中48人任第一書記。他們帶領貧困農戶尋找貧困癥結和致富出路，涌現出多名獲得行業及地方政府表彰的典型代表。

太保在崗駐村幹部

**264**名

駐村幫扶定點村

**172**個

### 案例

#### 立體化精準扶貧

“他們從大城市來到我們這窮山溝，幾個月也不能回家一次，確實很艱苦。給我們送糧油、送壓力鍋、送保暖被，還給我們安裝水表、路燈，真的很感謝他們！”湖北空山嶺村村民，說起太保扶貧工作隊的幫扶，充滿感激，點點滴滴如數家珍。在5年的時間裏，扶貧工作隊跨溝壑鑽叢林尋找水源，幫空山嶺村建成漆樹坪、瓦廠兩座小型水廠和3個蓄水池，鋪設管網30多公里，連通全村所有用水困難戶；同時，想盡各種辦法，幫助村裏將野茶等農產品賣出去……空山嶺村終於摘掉貧困帽子，太保和扶貧工作隊也被他們永遠銘記。



## 志智雙扶，通過轉變觀念助力改變貧困地區落後樣貌

2020年，太保持續推動“萬名幹部助萬戶”關愛行動、就業扶貧等多種形式的扶志、扶智活動，夯實貧困地區穩定脫貧的思想和行動基礎。

太保持續開展“三區三州”智力扶貧校企合作項目，結合太保家園養老項目探索實施護理專業貧困學生定向培養計劃，積極吸納優秀畢業生實習或就業。同時，加強專項技能培訓，幫助擁有一技之長的貧困群眾適應營銷員、三農服務人員、護林員、綉娘、團車駕駛員等崗位要求，實現就業增收。

“三區三州”智力扶貧累計捐款總額

**287**萬元



# 01 對客戶

## 科技賦能 提升客戶體驗

2020年，中國太保進一步提升科技賦能能級，推出一系列人性化的科技平臺和工具，提升服務時效、服務質量；優化制度和流程，做好消費者隱私保護，使保險產品和服務更加安全。



## 科技服務更智慧

### 加快推進科技市場化改革

太保金融科技有限公司（籌）於2020年10月試運行。在運作模式上，設立數據智能、應用開發、互聯網運營、雲服務和共享平臺五大事業群以及上海、成都兩大研發中心，同時以BU為基本運作單元，以服務客戶為基本出發點，實現高效、扁平化的管理運作。



### 啓動科技合作生態圈建設

太保與華為、阿裏、東軟、浪潮、聯想、商湯、上海交通大學、復旦大學等頭部科技企業和高校建立科技戰略合作，啓動了上海交大AI聯合實驗室、上海保交所區塊鏈實驗室，與華為合作生產運維和大數據平臺能力提升項目、與阿裏合作數據中臺建設項目。

### 賦能業務線上化經營

太保重點打造客戶、作業、伙伴和管理線上化的科技賦能平臺。

**“太·AI”車輛智能定損平臺。**客戶通過“太·AI”移動端自助完成全流程服務，節省報案、等候查勘以及現場查勘的時間，提升理賠時效和客戶體驗。

更透明：實時展示損傷的部位和類型，以及其對應的修理方式、配件、工項和價格，定損理賠環節清晰明了。

更專業：能識別16種部件，5種損傷類型。已覆蓋97%的乘用車（2.3萬款），部件和損傷識別率均超過90%，可媲美8-10年資深理賠人員。

**“嗨問”智慧服務平臺。**為營銷員提供隨時隨地隨需的專屬服務支持，累計諮詢應答超過984萬次，機器人直接回答率達到93%，從而確保客戶得到更專業的服務。

太·AI覆蓋乘用車

97%

部件和損傷識別率超

90%

“嗨問”累計諮詢應答超過

984萬人次

機器人直接回答率達到

93%

**“太好續”續保管理平臺。**廣泛連接前後端工具，智能輔助配置資源、自動調度續保任務，客戶信息智能管理，大數據建模支持客戶畫像精準應用，智能評估投保方案，自助續保靈活快捷，一鍵續保直達客戶，滿足客戶個性化風險保障需求。

**智慧門店升級。**以“智能、交互、融合”的3I服務標準，建設集服務辦理、品牌宣傳、客戶體驗、客戶經營為一體的線上線下互通的智慧門店。雲櫃面服務讓客戶足不出戶體驗服務，雲櫃面與實體門店相輔相成，滿足每位太保客戶的差异化服務需求。

**機器人及95500智能應用。**“洋洋”機器人實現差异化、場景化多輪交互服務，智能應答率達85.23%。行業首創壽險智能語音報案，8輪交互，簡化流程，提升客戶精準報案體驗。

**智能雙錄系統。**提供一站式、全場景服務，一審通過率達到83%。

#### 案例

#### 理賠服務線上化。

當客戶愛車出險時，可進入微信自助理賠小程序，進行一鍵報案、一鍵索賠、一鍵修車以及一鍵救援。在定損環節，客戶可在車輛維修處實時連線以及視頻定損。在賠付環節，對於小金額案件，已經做到“免審核，直接賠”。使用“互信賠”小程序，無論用戶是否是太保客戶，都可以獲得車險理賠互信額度，損失金額在額度內的單車事故，輸入金額即可直接賠付，無需人工審核。報案到結案平均時效約10分鐘。

## ○ 打造服務生態圈

太保深入了解客戶的痛點及需求，提供更加定制化的服務解決方案。通過跨子公司、跨板塊協同合作，打破壁壘、創新融合，將符合客戶需求的一攬子保險產品服務，更便捷、更優惠、更透明地提供給客戶。

2020年，太保推出**“老板好”“老師好”等系列产品**，實現一體化報價、出單、支付、客服、保障計劃交付，形成售前、售中、售後全流程解決方案，很好地回應了客戶關切，有力提升營銷伙伴及客戶體驗。其中“老板好”選擇國家重點支持、對解決就業具有重要作用、但抗風險能力較弱的小微企業為目標客群，為小微企業主人身、財產、責任等綜合風險提供一攬子保障。

太保產險、壽險和健康險公司打造**客戶服務節**，讓客戶體驗豐富的太保服務。壽險客戶服務節以“悅動健康 智享家園”為主題，以關注全民健康為切入點，推出客戶服務特色活動2777場，活動參與客戶數逾300萬；產險客戶節活動圍繞“非凡同行 如你所願”主題，全面展示產險公司產品、服務創新；首次在全國範圍內聘任服務體驗官，邀請體驗官體驗和評價服務品質，打造“責任、智慧、溫度”的“太保服務”特色服務標籤；健康險客戶節活動以“健康相伴 悅享生活”為主題，在抖音和微信雙平臺同步直播開幕，重磅發布“超級英雄訓練營”和“客戶俱樂部”兩大內容，首場活動覆蓋人數超10萬。

智能雙錄系統一審通過率

83%

小額車險報案到結案平均時效約

10分鐘



## ○ 保護消費者權益

太保遵循《消費者權益保護法》等法規要求，成立消費者權益保護工作委員會，統籌消費者權益保護工作，持續優化從服務諮詢、產品銷售、理賠、投訴服務諮詢的全流程服務管理，尊重并切實保障消費者利益。同時，制定了銷售、投訴、廣告等方面的制度，做到如實告知、誠信消費。

**產品責任提示。**太保重視并認真做好消費者保護工作，在所有保單中，都對消費者的權利義務重點提示，并在承保階段通過回訪、設定猶豫期等方式讓客戶確認知曉自己的權利義務。對於客戶退保的需求，先進行必要的了解和溝通，確保客戶知曉權益與損失，然後啟動退保程序，按約定流程退保。

**投訴管理制度化。**太保嚴格落實銀保監會關於加強消費者保護體制機制建設的指導意見，建立消保工作定期報告制度，發揮管控職能。產、壽險公司2020年分別發布《保險消費投訴處理管理辦法》，明確了保險消費投訴的處理流程、責任分工、處理時限等要求，并從組織保障、投訴預警、投訴調處和監督評價等方面建立健全溯源管理、責任追究制度。2020年，消費投訴處理及時率、辦結率100%，無重大消費投訴。

**持續做好客戶數據隱私保護。**在監管達標方面，太保建立了符合ISO27001和ISO29151信息安全和個人信息數據保護的管理體系，每年通過認證復審，信息安全及數據安全管理體系已符合最新國際標準。制定了《客戶信息管理辦法》《互聯網安全負面清單》《客戶數據安全負面清單》《數據防洩漏管理辦法》《信息系統等級保護工作規範》等一系列數據安全管理制度，對客戶數據的機密性、完整性和可用性進行了明確規定。開通了網站、95500電話等，接受客戶對於隱私諮詢和投訴。

本年度公司未發生因違反客戶信息管理規定而受到監管處罰的情況。

**加強知識產權保護。**太保制定了知識產權保護制度，主要有《知識產權綜合管理辦法》《知識產權綜合管理應急預案》《商標管理辦法》等，涵蓋知識產權取得、運用、保護和管理各環節。通過加強集團及子公司知識產權綜合管理，促進品牌發展和技術創新，維護公司知識產權的合法權益，充分發揮知識產權綜合管理體系有序運作。并已獲得城鄉居民大病保險信息化管理平臺、智能展業助手、阿爾法智能保險顧問、智能化測試平臺等軟件著作權共計17項。通過培訓等方式，提高員工的知識產權保護意識。

**宣傳保險知識和反洗錢。**太保開展“金融知識普及月”活動，讓消費者了解保險產品知識，對洗錢等行為保持警惕性，提升保險產品的安全性。近4000家機構的23萬員工和營銷員參與活動，觸及1500多萬客戶。各分支機構還通過進社區、鄉村等形式，重點針對老年群體、貧困人口等開展保險知識普及宣傳，累計開展各項活動近4000次，觸及消費者超過1000萬人次。



消費投訴處理及時率、辦結率

100%

獲軟件著作權

17項

參加反洗錢活動的機構近

4000家

活動觸及消費者超過

2500萬





## 02 對員工



### 長期激勵 創建發展平臺

中國太保尊重人才需求，重視人才培育。積極倡導“讓吃苦的人吃香，讓實幹的人實惠，讓有為的人有位”的人才觀，創造人才發展的平臺，發揮人才價值在公司發展中的作用。



向全球高校應屆生提供崗位近

# 700

個

線上健康跑參與員工

# 7900

名

團建活動參與員工約

# 1200

名

## ○ 創造就業機會

太保配合支持當地政府解決就業，根據業務需要參加本地現場招聘會，增加就業機會，擇優錄用本地員工。

**實施校園擴招。**太保在完成2020校園秋招、春招的基礎上，于7月實施校園擴招，面向全球高校應屆畢業生招聘近700個崗位。吸引了海內外一批優秀高校學生，為公司轉型2.0和國際化布局儲備了科技、保險、養老、投資、健康等領域的優秀人才。

**支持貧困地區就業。**太保與新疆阿克蘇職業技術學院、青海果洛州職業技術學院和四川涼山州農業學校等貧困地區的職業學校開展校企合作，設立“中國太保助學扶貧獎勵金”，通過發放貧困學生助學金、優秀學生獎學金及提供職業技能培訓、跟崗實習機會、強化就業支持、訂單式人才培訓等多種形式促進貧困地區的就業。太保養老投資與大理護理職業學院、遵義醫科大學、湖南女子學院等5家醫護院校達成戰略合作協議，通過“訂單式”人才培養，為各地“太保家園”高端養老社區穩定輸送高素質綜合性養老服務專業人才。

**最低工資承諾。**公司制定了薪酬管理辦法，明確市場對標、績效導向和崗位價值的薪酬三原則，且公司按月支付的薪酬不得低於國家和當地規定的最低工資標準。

## ○ 營造安心環境

太保與員工簽訂集體合同，發布員工手冊。明確為員工提供安全工作環境及避免職業性危害。根據《婦女權益保障法》《女職工勞動保護特別規定》等法律法規，制定《女員工特殊保護集體合同》，對女員工實施特殊保護，確保她們在結婚、懷孕、產假、哺乳等特殊階段及日常工作中獲得安全和健康保障。

太保為員工創造健康安全的職業環境，開展健康跑、健康講座、急救培訓、消防安全演練、心理輔導等活動。2020年疫情期間，採購和配發防疫物品，開展志願服務工作，守護員工健康和職場安全。開展線上廚藝大賽、“宅”家動起來健康主題活動，讓員工保持積極樂觀的身心狀態；開展“樂在金秋 決勝金秋”線上健康跑活動，吸引全司66個跑團、7900名員工參與；開展“贏在狀態 幹在實處”全員業績特別團建活動，吸引40餘個部門約1200名員工參與。

2020年，太保未發生重大生產安全事故。

## ○ 創新培訓平臺

太保建立完善的員工培訓體系，制定了《員工職業生涯管理工作指導意見》《導師制管理辦法》《輪崗管理辦法》《外派培訓管理辦法》以及通用職業發展培養指南和各專業族群職業發展培養指南。2020年，太保成立創新大學，為公司人才培訓培養、資格認證、創新賦能提供共享服務。

**優化培訓體系，推動培訓賦能。**太保創新大學針對不同崗位、不同族群，實現協同運作、開放共享的新型學習模式，提供種類豐富的課程，包括精品課程、名師講堂等通用類內容與健康險、團險、車險、財務等專業類內容，并上線合規、網絡安全、軟件正版化、消防安全等課程，共有38858名人次參加線上學習，新員工培訓已全面實現線上化。

**打造關鍵隊伍，培訓提升能力。**2020年，太保深入打造核心人力、頂尖績優、新生代三支營銷員關鍵隊伍，有序推進招募標準、系統支持、招募之後的整體培訓。舉辦“績優組織”體系發布會暨核心主管訓練營，發布全球雙對標的績優榮譽體系和以“利他、目標、優雅、攀登、共好”為核心的績優文化，舉辦“616伙伴節”，開通培養頂級保險營銷員、打造行業服務標杆的“CG學院”，上線了集全司資源為高端個人客戶提供專家團服務的“大單E路通”。



## ○ 激發人才活力

**推進長青計劃。**太保制定并實施人才激勵計劃，產、壽險公司率先實施“長青計劃”，建立關鍵人才長期激勵約束機制，鼓勵增量業績和價值貢獻，進一步體現向關鍵崗位和優秀人才傾斜，向基層一綫傾斜的導向，通過建立健全“外部比超，內部追趕”的考核牽引和競爭性激勵機制，激發隊伍活力、充分調動員工幹事創業的積極性。

太保e學院線上課程總數

1227門

太保e學院線上課程總時長

463小時

太保e學院線上課程播放量

452819次

太保e學院線上學習

38858人次

太保e學院參加線上考試

11273人次

**青年訓練營。**太保舉辦2020年青年訓練營，來自各機構的108名青年員工圍繞專業執行能力、創新轉型能力、風險管控能力等多個專題，接受了6天的培訓。同時，太保持續優化青年突擊隊方案，根據業務種類、重大項目等，分門別類建立進博服務、脫貧攻堅、太好賠、抗疫等青年突擊隊，在工作中培養人才。



## ○ 勞工準則

太保在《招聘管理工作指引》和《員工招聘管理辦法》等制度中，明確年齡、職業能力、薪酬及解雇、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等要求，不存在使用童工的情況。明確工作時間及考勤管理辦法，員工一般實行每天8小時、每周40小時工作制度以及補休假制度。提倡員工在正常工作時間完成本職工作，公司和員工不得擅自延長工作時間，并明確違規處理規定，沒有出現強制用工的情況。

太保嚴格遵循《勞動法》等法律法規，在招聘中不設立“性別、民族、婚育、宗教、有無攜帶乙肝病毒”等有悖公平就業的歧視性規定。堅持提供均等的職業發展機會，各層級員工全部接受定期績效考核。在《女員工特殊保護集體合同》中規定，在錄用或組織崗位競聘時，除不適合女員工的工種或崗位外，不得以性別為由拒絕錄用女員工或拒絕女員工參與競聘，或者提高對女員工的錄用、競聘標準。

太保制定《員工違紀違規行為處罰管理辦法》，2020年未發生員工違規情況。

太保制定《勞動爭議訴訟及調解管理辦法》，工會作為申訴受理部門，負責解釋、調解、處理爭議；行政部和法律合規部承擔員工上訪和信訪管理職責。

為更好地保護員工權益，太保2020年上線新一代人力資源數字化管理系統“太保e人”，為員工開通標準化人力資源共享服務。員工可以通過內部人力資源熱綫、在綫智能問答、移動端等多種方式，諮詢政策、申請人力資源服務。未來，將提供一站式人力資源服務，員工可通過人力資源數字化平臺獲取職業發展信息，實現自我價值提升，享受快捷品質服務。

2020年，太保工會慰問幫助因患重大疾病、遭受自然災害或突發事件、子女上學等原因致貧致困的員工，共4507人，支出慰問金830萬元，緩解了困難員工的經濟壓力。



2020年全司慰問困難職工

4507人

累計發放慰問金

830萬元



# 03 對股東



## 優化治理 創享持續價值

中國太保成功發行全球存托憑證（GDR），在融資融智的同時，進一步優化股東結構，太保特色治理體系日益為公司轉型發展釋放新動能，築牢高質量發展基石。

## ○ 公司治理現代化

公司嚴格遵守《公司法》《證券法》《保險法》等法律法規，參照國際最佳實踐，不斷強化內部和外部的監督制衡，追求公司治理的健全性、有效性及透明性，形成了較為完善、相互協調、相互制衡的公司治理體系。

公司不斷健全優化董事會架構，充分發揮董事會在重大戰略決策、風險管控、經營層監督等方面的核心作用，履行對所有股東的受托責任。2020年6月，公司成功發行全球存托憑證（GDR）并登陸倫敦證券交易所，成為首家在上海、香港、倫敦三地上市的保險公司，為持續完善公司治理機制奠定良好基礎。本次GDR發行後，公司順利完成了董事會換屆。新一屆董事會由15名董事組成，其中執行董事2人，非執行董事8人，獨立董事5人，外部董事占比達87%。同時，新一屆董事會共有4名女性董事，女性比例達到27%，占比持續提升。新任董事包括著名宏觀經濟學家、國際領先再保集團的首席財務官、法律界知名律師等專業人士。董事會成員構成進一步邁向多元化、國際化和專業化。



2020年，本屆董事會創新設立了科技創新與消費者權益保護委員會，使公司成為業內首家在董事會層面設置專委會指導科技創新工作的上市公司。同時，根據監管要求，本屆董事會調整設立了風險管理與關聯交易控制委員會，進一步提升風險管控能力。

上述委員會成立後，董事會下共設有戰略與投資決策及ESG委員會、審計委員會、提名薪酬委員會、風險管理與關聯交易控制委員會及科技創新與消費者權益保護委員會等五個專業委員會，各委員會對專業問題進行深入研究，并提出建議供董事會參考。2020年，戰略與投資決策及ESG委員會召開了6次會議，審計委員會召開了6次會議，提名薪酬委員會召開了7次會議，風險管理與關聯交易控制委員會召開了6次會議，科技創新與消費者權益保護委員會召開了2次會議。

2020年，公司共召開2次股東大會、10次董事會、6次監事會，全體董事、監事恪盡職守，積極參加各次會議，在深入了解議案內容的基礎上作出決策，注重維護公司和全體股東的利益。董事會團隊憑借對公司業務和發展策略的深入理解以及準確判斷，牢牢把握高質量發展主線，聚焦戰略制定和重大事項，關注發展關鍵問題，加強科學謀劃、強化一體化管控，充分發揮公司治理的核心職能，持續推動經營層優化市場策略，推動公司發展再上新臺階。2020年，在董事會的引領下，公司經營業績持續穩健，轉型發展順利推進。公司發起設立“太保金融科技有限公司”，科技賦能級進一步提升；制訂“新三年發展規劃”，啟動大健康戰略布局，為公司下一步發展確立方向。董事會的創新改革和精準決策獲得了監管部門、股東、客戶、員工及社會各界的廣泛認可。

新一屆董事會董事

15名

外部董事占比

87%

女性董事占比

27%

## ○ 風控管理一體化

2020年，太保進一步提升風險防控效能，深入推進一體化風控建設，強化風控文化和隊伍建設，激發基層合規活力，助力公司高質量發展。

**提升風險防控效能。**以風險管理的效能化、精細化、智能化、專業化等四大長期能力建設為突破口，推動關鍵項目成果的落地應用，推動關鍵領域的轉型成果從“形”落到“實”，切實解決各級機構風控能力發展中的不平衡不充分問題。

**壓實基層風控責任。**通過將風險管理系統中合規管理、內控自查、案件管理等線上風控工具延伸至中支機構，建設完善各層級機構的統一法律合規內控管理平臺。完善分公司對職能部門及分支機構風控考核機制，將年度績效指標與風控考核指標有機結合，將合規風控要求與日常經營管理有機融合，推動一道防綫自覺、有效履行風控職能。

**精心打磨風控體系。**突破制約風控能力的重大問題，創設一個閉環，實現發現問題、解決問題和防範問題的深度關聯；加強集團和子公司兩層法人治理，將集團風控要求強力穿透至機構前端和業務前綫；實現風險管理與業務發展融入、與業務規範融通、與業務流程三大融合，構築有效競爭優勢，全面穩定公司經營。

**構建數字風控中臺。**着力創新風險管控手段，加強人員管理、優化制度流程、推動風控前置、強化信息共享，持續完善一體化風控體系建設；構建合規智達、監管雷達、風險名單庫、投資風險預警等智能化平臺，加快推進集團風控共享服務中臺建設，助力實現全司負面輿情、監管處罰等風險因素的動態監控，實現重大風險提前發現、動態預警、主動防範。



## ○ 防範貪污舞弊風險

**建立規章制度。**太保制定了《反舞弊工作暫行規定》《洗錢風險管理辦法》《親屬回避暫行規定》等制度，明確了相關工作的職責定位、管控措施，不斷完善法人治理結構，進一步加強內部監督，防範和反對賄賂、勒索、欺詐及洗錢等違法違規行爲。

**完善舉報流程。**太保制定了《違規舉報管理規定》《員工違紀違規行爲處罰管理辦法》《案件責任追究辦法》等舉報、處罰和責任追究制度，可採取書面信件、電子郵件和電話等形式對發現的腐敗、舞弊等問題舉報。舉報事項受理後，實施調查並出具調查報告。舉報事項經調查核實的，根據認定的事實和責任、違規行爲情節等，依據公司規定的制度和程序，對相關責任人問責。違規行爲涉嫌犯罪的，移交司法機關處理。舉報案件的處理結果，及時反饋給實名舉報人。

**加強培訓工作。**太保持續開展反洗錢、反腐敗等相關培訓工作。2020年參加反貪污培訓12691人次，培訓時長總計9515小時。其中，董事會培訓班1期，新員工培訓班5期。同時，在反洗錢等專業領域，組織集團及子公司總部合規負責人、反洗錢工作負責人、反洗錢專崗等人員開展專業培訓。

**審計合作伙伴情況。**根據財政部《金融企業選聘會計師事務所管理辦法》的規定，連續聘用同一會計師事務所（包括該會計師事務所的相關成員單位）原則上不超過5年。5年期屆滿，根據中國注冊會計師協會公布的最近一期會計師事務所綜合評價信息，對於排名進入前15名且審計質量優良的會計師事務所，經履行內部決策程序後，可適當延長聘用年限，但連續聘用年限不超過8年，在上述年限內可以不再招標。

參加反貪污培訓員工

**12691** 人次

培訓時長總計

**9515** 小時



# 04 對社會



## 傳遞愛心 責任溫暖社會

中國太保發揮在重大災難事故中的經濟“減震器”和社會“穩定器”的功能，防災減損，保護人民群眾財產安全。同時，積極開展公益活動，支持文化體育發展，協力構建美好生活與和諧社會。

## 重大災難理賠解困

2020年，太保應對汛期洪澇災害、“6.13浙江溫嶺槽罐車爆炸事故”“3.7福建泉州欣佳酒店坍塌事故”、臺風“黑格比”等重大自然災害及突發事件41起，累計賠付約8.1億元。

2020年，全國七大流域26個省份836條河流發生超警以上洪水，較常年偏多8成，為1998年以來最多。在特大洪澇災害面前，太保快速理賠，促進社會恢復生產生活。

8-9月，第8號臺風“巴威”、第9號臺風“美莎克”和第10號臺風“海神”3個臺風先後北上影響東北地區。臺風帶來的持續性降雨造成農作物大面積倒伏，農業損失達上百億元。災害面前，太保應用遠程遙感定損等先進科技手段，快速賠付近1.37億元，為保障東北三省秋糧作物做出貢獻。

### 案例

#### 暴雨中的逆行者

5月21日，廣東發生重大水災，太保緊急調度283臺救援車，第一時間投入搶險救災工作，並設置“522暴雨救援”專屬通道，客戶可通過平臺一鍵發起任務，從而精準定位車輛位置，實現救援車輛資源智能化調度，最快到車時間20分鐘。針對暴雨災害，太保累計已完成賠付6.99億元。



應對重大自然災害及突發事件

41起

累計賠付約

8.1億元

東北地區臺風快速賠付近

1.37億元

針對暴雨，累計已完成賠付

6.99億元

## 關愛老年認知障礙

上海是中國最早進入老齡化且老齡化程度最高的城市，認知障礙是老齡化程度發展到一定階段的產物。2020年，中國太保發起設立上海太保藍公益基金會，并在上海啓動了為期三年的“關愛老年認知障礙群體”公益行動。“關愛老年認知障礙群體”公益行動將由“萬計劃”（30萬人早期篩查）、“千計劃”（3000人專業實訓）、“百計劃”（500個智能體驗場景打造）、“十計劃”（30個特色主題活動）等四大領航項目組成。太保藍公益將緊緊圍繞科普宣傳、社區深耕、培訓賦能、機構合作，持續開展關愛老年認知障礙群體的公益項目，用關懷、友愛、溫暖凝聚更多善的力量，去點燃城市的光亮。



## 支持貧困地區教育

太保制定了《對外捐贈管理辦法》，為受災地區、貧困地區、援助地區及社會弱勢群體提供幫助。2020年共捐贈110個扶貧、抗疫和教育項目，并在香港參與發起設立“白玉蘭基金會”，捐贈總額為4072萬元。

### “責任照亮未來”公益支教活動

太保先後在全國捐建了64所希望小學，連續13年堅持開展現場支教活動。現有7000多名志願者，總服務時長4.5萬小時。

近幾年，“責任照亮未來”支教活動持續在“三區三州”深貧地區的怒江州和涼山州開展。

2020年11月，太保志願者來到四川涼山州，向南山傈僳族鄉希望小學捐助約60萬元善款和校服等物資，幫助學校改善辦學條件。志願者通過“我和亞運有個約定”主題班會、小小運動會以及體育、美術、音樂、安全、英語、繪本、人工智能等課程，帶給孩子們更多新知識，開闊了他們的視野，啓迪了夢想。

### “不讓夢想咕咕叫”公益午餐活動

2020年，太保與中國社會福利基金會“免費午餐”基金合作開展“不讓夢想咕咕叫”特別公益活動，向貧困地區的孩子捐贈午餐。70多萬名營銷員簽署公益捐贈倡議書，向免費午餐基金會捐款989萬元。

2020年捐贈總額

4072 萬元

現有志願者

7000 多名

服務總時長

4.5 萬小時

向免費午餐基金會捐款

989 萬元



## 發展文化體育事業

太保發揮保險優勢，積極支持文化體育事業發展，倡導健康文明的生活方式，確保業務經營更好地與社會發展契合。

### 護航杭州亞運會

2020年，太保正式成為杭州2022年第19屆亞運會的官方保險服務合作夥伴，為這一亞洲地區規模最大、水準最高的體育盛事提供“產、壽、健”一攬子保險保障和全方位風險管理服務。太保將以優質的保險保障和全方位的技术、人力支持，助力杭州市將2022年亞運會辦成一屆體育亞運、城市亞運、品牌亞運，以實際行動促進競技體育的全面發展，為廣大公眾創造更健康美好的未來。



### 深化與中國女排合作

中國太保與中國女排自2018年結成戰略合作夥伴以來，致力於推廣排球運動和女排精神，組織員工與客戶一起觀看女排世錦賽、世界杯，一起走進影院觀看太保贊助拍攝的電影《奪冠》。

2020年，中國太保向排球發展基金注資50萬元，成為“中國排球發展基金合作企業”，太保將以此為契機，着力打造符合排球隊員全生命周期特點的綜合保險服務，覆蓋從現役隊員到退役隊員可能遇到的意外、傷病等風險以及養老、健康等服務。

### 推動交響樂普及教育

太保與上海交響樂團合作“樂行天下”活動13年，致力於音樂普及教育。2020年，為在疫情期間普及音樂知識，豐富員工客戶生活，推出了約20場“大師在你身邊”線上直播活動，吸引了近8萬人觀看并參與直播互動。同時，發起百人雲合奏太保主題音樂活動，共有4000多人參與雲交響的徵集，最終挑選100多名太保客戶、員工與上海交響樂團音樂家們共同演繹《在你身邊》。





# 05 對合作夥伴

## 互通相融 攜手伙伴共贏

中國太保將可持續發展理念融入與合作夥伴交流與行業發展中，不斷擴大朋友圈，打造戰略客戶連接平臺，優化供應鏈的ESG管理，與行業共同發展。



## 拓展“朋友圈”

2020年，太保克服疫情影響，不斷擴大戰略客戶範圍，戰略客戶數達402家，累計簽約戰略客戶103家，省、自治區、直轄市、計劃單列市等政府類戰略合作簽約率75%。初步確立了包含國家部委和省市政府、央企國企及龍頭民企、國有大行和全國性股份制銀行及證券公司在內的重大客戶集。

太保先後與廣東省、河南省、四川省、陝西省、江西省、青海省、內蒙古自治區等多地省自治區政府，以及長三角綠色生態示範區、上海科創辦簽訂戰略合作協議或進行互訪；與中國銀行、中國國新、上海期貨交易所、浦發銀行、申能集團、瑞再集團、上海農商行、華為、騰訊集團、萬科集團、春秋航空、中通快遞、深投控等重大金融、企業類戰略客戶新增簽訂戰略合作協議或實現高層交流。

太保發揮戰略客戶資源優勢，舉辦“大咖集市”主題活動，推動戰略客戶之間的主業鏈接，探索建設戰略客戶生態循環。

戰略客戶數

402家

累計簽約戰略客戶

103家

省、自治區、直轄市、計劃單列市等政府類戰略合作簽約率

75%



## 參與行業共建

太保與合作夥伴、行業協會加強溝通互動，積極參與行業課題研究、行業標準制定，分享行業優秀成果、先進經驗，與行業共同發展。

**參與行業農業保險標準制定。**太保協同中國保險行業協會制定水稻、小麥、玉米三大主糧作物成本保險行業示範條款，並參與行業種植業保險、養殖業保險、森林保險承保理賠服務規範制定。

**舉辦電力行業保險發展研討會。**太保產險主辦了電力行業保險發展研討會，華信、國電、國電投、大唐泰信、三峽等大型電力央企保險經紀公司參加論壇，交流了響應保險行業信息化、綫上化趨勢，完善海外業務服務網絡，為電力央企“走出去”及國家“一帶一路”戰略保駕護航。

**舉辦首屆太安農業風險管理國際論壇。**太安農業保險研究院聯合中國農業科學院、南開大學農業保險研究中心成功舉辦首屆太安農業風險管理國際論壇，分享交流了當前新形勢下國內外農業風險管理先進經驗，共同推進全球農業風險管理水平再上新臺階，為落實農業保險高質量發展注入保險力量。

**舉辦第九屆農村金融暨宏觀經濟論壇。**論壇由太保壽險主辦，以“服務賦能新生態 信保共創新未來”為主題，聚焦長期風險保障、智慧金融、養老與健康服務，河南、雲南、浙江、山東、江西、黑龍江、安徽、寧夏、上海、四川、貴州、甘肅、青海、廣西、陝西、湖南、河北、新疆、廣東等省級聯社參會。

**承辦第三屆長三角養老金融論壇。**長江養老聯合第一財經發布《長三角養老金融高質量發展報告》，探索養老金融與長三角區域一體化相結合，更好助力城市發展與民生建設，實現高質量發展。此外，長江養老還牽頭出版《中國保險業養老金管理藍皮書》。



#### 案例

圍繞“長三角養老金融高質量發展”這一話題，《長三角養老金融高質量發展報告》聚焦我國老齡化程度最為嚴重，也是經濟最活躍的長三角地區，通過政策梳理、企業走訪、高管訪談、數據分析等方式，探尋長三角養老金融的發展之路。報告共分四大部分，詳細介紹了養老金融高質量發展的內涵，分析了長三角地區養老金融的發展現狀，并以中國太保等企業為案例總結豐富實踐經驗，探索長三角養老金融機構高質量發展路徑，分別從國家政治層面、機構供給側發展層面、個人養老意識層面為推動長三角養老金融高質量發展和國家多層次養老保障制度改革獻計獻策。

## ○ 加強保險宣傳

3.15期間，太保通過沉浸式體驗、健康直播講堂、雲馳援等“智慧”健康養老服務，讓宅在家中的人們關注健康養老話題，通過綫上化、移動化方式，體驗服務，理解保險。

在第8個“7.8全國保險公眾宣傳日”，太保各地機構圍繞“同心同行，我們在一起”主題，開展“7·8保險扶貧健康操”，“一起增強免疫力動7來8”主題短視頻傳播，“保險科技五進入”“健康扶貧、保險下鄉”等精彩紛呈的活動，凝聚行業共識，深化與公眾的互動。



## ○ 優化供應鏈管理

太保制定了《集中採購管理辦法》《供應商管理辦法》《供應商管理實施細則（試行）》等制度，加強與供應商的協同聯動，推動供應商提升ESG能力，完善供應鏈全生命周期管理，共築可持續發展之路。

太保持續完善供應鏈全生命周期管理體系，加強各環節中環境及社會風險的識別與管控。在引入供應商時，對提供節能環保產品的供應商實施優先準入，對家具、汽車、物業、印刷等涉及環保因素的採購領域設置必備環保資質條件，識別并規避環保資質欠佳的供應商。在比選供應商時，將產品及服務的環保要求作為應徵條件和評審要素應用於相關採購領域中。綜合考慮供應商資質、產品、服務、經營狀況、負面輿情等多個維度，定期排查分析，對供應商潛在風險進行識別和及時預警，優先選用ESG表現優秀的供應商。太保每年召開供應商大會，向合作伙伴宣導ESG政策，做好溝通和解釋。



太保供應商類型主要包括IT類、設備貨物類、工程類、服務類。對供應商的資質、產品和服務的質量、價格、經營狀況、環保、負面行為等多項因素進行綜合考察，確保採購程序透明、公平。

2020年，太保未發生因對經濟、社會、環境產生重大負面影響而終止供應商合作的事件。

集中採購供應商

595家

非集中採購供應商

441家





# 06 對環境



## 綠色行動 共護美好家園

中國太保憑借專業優勢，運用高科技風險服務工具，應對氣候變化挑戰，減少氣候造成損失。加強綠色運營，推進綠色保險，發力綠色金融，主動實施碳減排行動，促進生態文明建設。

## ○ 防災減損，應對氣候變化

### 建立災難氣候應急預案

根據《國家應對氣候變化規劃（2014—2020年）》等有關政策，太保建立《重大自然災害或重大火災、生產、交通安全等事故災害突發事件應急預案》，適用發生洪水、臺風、地震等嚴重自然災害及嚴重事故，根據重大自然災害造成損失情況，啓動相應級別應急預案。此外，按照要求開展防汛防臺應急預案演練和防汛防臺安全教育活動，確保員工熟悉防汛防臺應急預案的內容，切實發揮好應急保障機制作用。

### 抗擊臺風的科技手段

氣候變化對巨災風險的影響已經顯現，這既對巨災的風險管理提出了挑戰，也給巨災保險業務的發展帶來了機遇。

太保加強對氣候變化及巨災風險的研究和投入，及時掌握最先進的巨災風險評估技術和工具。開發“風險雷達”系統對接氣象臺、地震局等機構，能提供當天實況及未來10天全國範圍內降雨、臺風、雷暴、地質災害以及城市內澇的自然災害信息及量化評估。其中“臺風預警模塊”自動跟踪臺風路徑變化，在風圈以及降雨區域內篩選受影響的預警客戶清單，使用巨災模型測算臺風預期損失，指導各機構開展臨災應急準備工作。自發布應用以來，已完成37萬餘份風險查勘報告，提出31萬餘條風險改善建議，建立24萬餘個客戶風險檔案，有效提升企業風險意識和防範能力。

### 案例

#### “風險雷達”抗擊臺風

在抗擊2019年“利奇馬”臺風過程中，“風險雷達”每12小時更新預警區，累計預警16批次，向近7萬家客戶及時發布臺風預警，實地協助6000多家企業實施災前預防，合計為社會減損近2.5億元。在抗擊2020年第4號臺風“黑格比”過程中，“風險雷達”精準發布6批次預警清單，預警客戶68578家；推送並完成臺風來臨前走訪任務1040件。

此外，太保通過“太愛勘”微信小程序，免費向公眾提供全國任一地理位置的臺風、暴雨、冰雪等自然災害的量化評估與相關災害歷史數據，災前屬地化推送當地災情預警信息，災中及時發布臺風、降雨災害實況數據。

### 指數保險應對氣候變化

太保與專業氣象科技公司合作，對重大災害性天氣事件進行監測、預報，為各級政府、相關部門組織防災減災行動提供決策依據，為災害敏感地區和基層居民提供信息服務。

完成風險查勘報告

**37** 萬餘份

提出風險改善建議

**31** 萬餘條

建立客戶風險檔案

**24** 萬餘個

在抗擊“利奇馬”臺風過程中，“風險雷達”減損近

**2.5** 億元

在抗擊臺風“黑格比”過程中“風險雷達”預警客戶

**68578** 家



2020年，太保在24個省市開展了氣象指數保險項目，為5.3萬農戶提供了超過14.6億元的氣候變化損失保障，涵蓋了蔬菜、水果、茶葉、花卉、中藥材、大閘蟹多個品類。氣象指數保險以氣溫、降水、風速等氣候條件對農作物的損害程度指數化，有效克服了信息不對稱問題，讓農戶獲得便捷、充足保障。

#### 案例

2020年5月，河南多地發布幹熱風氣象預警。幹熱風是小麥生長後期的一種常發性氣象災害，小麥灌漿時期如遇到幹熱風，將提前“枯熟”、麥粒幹癟，造成產量下降。太保創新推出的小麥幹熱風氣象指數保險，在氣象條件達到幹熱風標準時即可觸發理賠，簡化了理賠流程和手續，確保廣大種植大戶的利益。

## 綠色保險，守護綠水青山

### 推廣環境責任保險

太保參與環境污染責任保險產品研發及落地，強化對企業保護環境、預防環境損害的監督管理。截至2020年底，已累計為全國4360多家企業提供環責險，總保額超過79億元。

### 建立綠色保險體系

太保承保中國首例公共區域環責險，該保險保障公共環境安全，有利于區域經濟的健康穩定發展。同時，推行安環保模式，將傳統保險轉換成安責+環責保障，助力企業實現綠色環保、安全生產、節能降耗。將生態損害賠償制度納入保險範圍，出臺環責險評估指南，為開展風險評估提供科學依據。

### 助力新能源發展

2020年，太保承保中核集團、國家能源集團、國家電力投資集團、華電集團、大唐集團、三峽集團、中廣核集團、中節能集團、華潤集團等多家大型電力能源客戶，累計提供新能源風險保障9383億元。太保還推動海上檢驗人（MWS）、海上救援和特定廠址評估等新型風險防控技術應用，開發海上風電風險管控指引，提升行業管理水平。

## 綠色投資，支持綠色轉型

太保遵循綠色投資發展規律，積極參與綠色金融體制機制創新，發揮保險資金優勢，面向清潔交通、清潔能源、資源節約、循環利用和污染防治等多個領域投資，為我國經濟向綠色化轉型提供融資支持。

氣象指數保險覆蓋

**5.3** 萬農戶

提供氣候變化損失保障超過

**14.6** 億元

提供環責險總保額超過

**79** 億元

提供新能源風險保障

**9383** 億元

太保的保險資金通過債權投資計劃、股權投資計劃、資產支持計劃、產業基金等形式，直接參與能源、環保、水務、防污防治等領域的綠色項目投資建設；此外，保險資金通過間接投資方式特別是投資綠色債券，參與綠色金融試驗區等綠色金融建設，進一步支持綠色金融發展。

截至2020年底，太保投資

新能源領域

水利

環保

**397.51** 億元 **137** 億元 **8.64** 億元

## 節能減排，減少環境足跡

### 建成千畝三江源公益林

5月底，太保在三江源建成1000畝生態公益林，完成約5萬株苗木的種植，包括青海雲杉、祁連圓柏、河北楊、塔青楊等9個品種，在青海三江源大地形成一片樹種配置合理、生態功能強大、結構功能穩定、景觀效果豐富的園林，守護“中華水塔”，開創了高原地區園林式綠化造林的先河。公益林未來30年預計吸收二氧化碳15000噸。太保因此榮獲由青海省委省政府頒發的“青海省國土綠化特別貢獻獎”。



### 助力崇明生態島建設

太保成為2021年第十屆中國花博會的品牌合作伙伴，將通過冠名花卉展區、量身打造全生命周期保險等方式保障花博會舉辦，倡導綠色發展理念。并以建設“綠色金融示範區、生態產融共建區、農業金服創新區”為重要抓手，助力崇明區將生態優勢轉化為推進城鄉發展、提升人居品質、創新資源利用的發展新路徑。

建成生態公益林

**1000** 畝

完成苗木種植約

**5** 萬株

公益林未來30年  
預計吸收二氧化碳

**15000** 噸

### 支持黄河之美生態探尋活動

太保支持2020“探尋黄河之美”活動，以實際行動落實2030可持續發展議程中國行動。18家分公司人員入隊隨行，接力探尋。探尋活動自青海西寧出發，歷時2個月，跨越7500餘公里，途經黄河沿綫9省30餘個城市，國內外各領域專家深入調研走訪黄河沿綫地區，研究沿黃生態環境、資源利用、產業結構、脫貧攻堅、文化傳承創新等方面的情况。

### 减少温室氣體排放的政策及舉措

太保遵循國務院《“十三五”控制温室氣體排放工作方案》關於有效控制温室氣體排放，加強碳排放和大氣污染物排放協同控制的有關要求，以及環境保護部、國家質檢總局《輕型汽車污染物排放限值及測量方法（中國第六階段）》，2020年共採購600餘輛行政用車，全部采用國六標準。通過有效統籌，提升行政用車效率。倡導綠色出行，乘坐公共交通工具上下班，减少尾氣排放。此外，食堂等產生的廢水廢氣均按照環保標準處理後排放。

#### 案例

##### 打造綠色建築

太保家園·成都國際頤養社區一期已獲得四川省房地產業協會頒發三星級綠色建築設計標識證書，是養老行業首個整體項目獲得此標識的養老社區項目。太保家園·成都國際頤養社區室外采用喬、灌、草結合的復層綠化，合理配置綠色物種，促進生物多樣性。室內設計注重聲學專項設計，對老人居住空間及活動空間進行消聲隔振措施，保障安靜的休息環境。同時，注重室內空氣品質保障，設置高效過濾系統或淨化系統、室內空氣檢測系統，檢測室內空氣質量，淨化室外空氣。在能源系統設計上，項目空調冷熱源形式選擇分體空調和多聯機系統，在現行國家節能標準基礎上至少提高6%。同時，使用節能空調、節能電氣設備、節能照明設備、高效節水器具，降低入住客戶的相應能源費用支出。



“探尋黄河之美”活動跨越

**7500** 餘公里

途徑黄河沿綫九省

**30** 餘個城市

採購國六標準行政用車

**600** 餘輛

節能至少提高

**6**%

### 有效使用能源的政策及舉措

太保制定關於辦公室環境與設備使用的制度，明確冬季空調溫度不高于20度，夏季不低于26度；走廊、樓梯間、門廳的照明，采用集中控制，最大節約用電；自來水使用控制水量，及時做好檢查與關閉。

**數據中心能源使用效能提升。**PUE（Power Usage Effectiveness）=數據中心總能耗/IT設備能耗，是評價數據中心能源效率的指標，其值越接近1表明非IT設備耗能越少。投產于2015年的成都數據中心滿載PUE為1.75，2020年PUE降至1.60，在節能減排，踐行綠色數據中心上面初見成效，具體的措施包括：對精密空調風機風速、冷水機組出水溫度、精密空調運行模式、BA系統控制參數等調整，節約用電約518KW。

#### 案例

##### 綠色行動

太保產險從2019年開始開展綠色行動，以降本增效為目的、以成本集約為抓手，通過重點項目落地、機構案例分享、曬成本等方式推進公司各類成本持續優化。明確量化降成本項2.2億元，增收3200萬元，成效顯著。

太保壽險推行無紙化，大力發展綠色營運，全流程綫上化服務能力持續擴面升級，客戶綫上綜合服務率達75%，櫃面保全智能化服務率逾90%；堅持節能減排低碳，積極推行電子批單、電子保單、電子信函等無紙化服務，减少資源消耗，電子信函訂閱率達78%。

### 減低對環境及天然資源造成重大影響的政策及舉措

太保遵循《環境保護法》《自然資源保護法》的有關規定，通過保險保護環境，維護生物多樣性。

為保護野生動物，兼顧雲南西雙版納州各族群眾的利益，太保通過野生動物公眾責任保險，對野生動物肇事造成損失進行賠償。2020年共理賠3863戶次，理賠金額2113萬元。

此外，太保在無錫簽發首單商業性古樹名木保險，為古樹名木抵御自然風險、意外事故及病蟲害等災害以及第三者責任（人身損害損失和財產損失）提供綜合性保障。

#### 環境合規

太保制定了系統的環境績效指標，定期對數據進行追蹤和收集。公司不屬於高污染行業。2020年，太保未發生因環境違規而遭受處罰的事件，也未收到任何環境問題申訴。

成都數據中心2020年PUE降至

**1.60**

節約用電約

**518** KW

2020年野生動物公眾責任保險理賠

**3863** 戶次

理賠金額

**2113** 萬元

## ESG關鍵績效指標

### ESG績效報告概覽

2020年，太保進一步將ESG理念融入公司經營中，把ESG作為公司行爲的重要評價標準。以聯交所新版ESG報告指引爲牽引，參照富時羅素、明晟等評級指數的ESG要求，分析公司ESG管理和實踐的薄弱環節，提出針對性舉措，重點對ESG風險管理、氣候變化、產品責任、人力資本、責任投資等方面進行了提升和發展。

太保重視**ESG風險管理**。將ESG管理理念融入公司風險管理體系中，重點識別保險經營、項目投資、氣候變化和養老健康等層面的ESG風險，分析可能對公司經營發展帶來的影響，通過參與社會治理、實施責任投資、推廣巨災保險及服務、布局養老和大健康戰略等方式進行應對。本次報告首次披露了ESG風險管理內容。

**氣候變化**對巨災風險格局正產生深刻影響，已成為保險行業高度關注的新熱點。太保關注氣候變化帶來的變化，開發並推廣巨災保險，掌握先進的巨災風險評估技術和工具，建立氣候風險應對預案和培訓機制。對臺風、暴雨等極端災害天氣，做好信息預警、風險查勘防範，災害發生後及時施救，幫助恢復生產生活。此外，太保還開發了農業指數保險，用保險手段轉移災害天氣帶來的風險，保障農民收入。本次報告首次聚焦披露氣候變化應對的舉措。

太保**增加就業機會，保障員工權益**。制定一系列勞工政策，明確勞動用工標準，實施多元化雇傭；建立培訓與發展、健康和安全的規章制度，予以嚴格落實，將保護員工權益落到實處。此外，成立太保創新大學，作為員工的持續學習發展平臺。本次報告增加相關制度以及員工激勵、地域分布、流失率、外籍員工數和最低工資等數據的披露。

太保注重**產品責任管理**，保障消費者權益。強化產品責任告知、服務投訴處理、知識產權保護、消費者資料保障及私隱保護。本次報告增加了知識產權保護、產品責任提示政策以及投訴量、NPS等數據的披露。

太保將ESG管理的理念和要求納入到公司日常經營中，在**責任投資**方面，創新具有保險特色的責任投資方式，面向環保、新能源、節能、棚戶區改造、新基建等領域的項目，爲經濟和社會轉型提供融資支持。本次報告披露了重點責任投資項目。在**綠色保險**方面，擴大環境責任保險的覆蓋面，推動綠色環境保險體系建設，以保險方式助力新能源等發展。

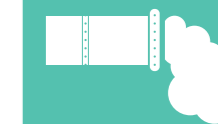
本次報告還對**供應鏈管理**進行了梳理，強調將ESG作為評估選擇供應商的重要標準，披露供應商區域分布數據。公司做好**防範貪污舞弊**風險工作，制定並嚴格落實反貪污預防制度及措施，對董事及員工開展反貪污培訓。

相關數據指標附後，相關措施及政策詳見後續索引。

### 環保改善舉措

#### 排放物密度 — (排放總量/年營收總額)

根據ESG管理目標的要求，公司梳理調研溫室氣體和空氣污染物排放情況，將參照碳達峰和碳中和有關目標制定未來目標。



**主要舉措：**對排放量進行日常監測和分析，優化溫室氣體和空氣污染物的源頭排放管理，建立和落實相關污染物管理辦法。

#### 廢棄物分流率 — (有害和無害廢棄物源頭 減少+回收利用)

根據ESG管理目標的要求，公司梳理調研有害和無害廢棄物情況，將參照環境保護要求，制定未來目標。



**主要舉措：**對廢棄物生產和處理環節進行統計和監測，完善管理體系，將廢棄物管理機制貫穿到所有機構運營中。

#### 能源使用效率 — (能源使用總量/年營收總額)

根據ESG管理目標的要求，公司梳理調研能源使用情況，將制定用電、用氣未來目標。



**主要舉措：**建立和落實長期節能減排管理措施，制定階段性能源效率計劃，利用清潔能源或可再生能源進行運營和生產，優化工藝，采用能源消耗小的技術或設備。

#### 用水密度 — (用水總量/年營收總額)

根據ESG管理目標的要求，公司梳理調研用水情況，將參照水資源集約節約利用的要求，制定用水未來目標。



**主要舉措：**建立和落實長期水資源管理措施，制定階段性水資源消耗計劃，加強水資源循環或再利用，優化工藝，采用耗水小的技術或設備。

以下數據如無特別說明，均為全司口徑。

## 環境

### 排放物

#### 溫室氣體排放量

指標	單位	2020	2019	2018*
直接排放	噸CO <sub>2</sub> 當量	4,254.94	3,691.76	647.29
間接排放	噸CO <sub>2</sub> 當量	102,555.93	145,932.52	56,740.65
其他間接排放	噸CO <sub>2</sub> 當量	9,446.25	17,460.15	3,492.03

#### 溫室氣體排放密度

指標	單位	2020	2019	2018*
直接排放	噸/億元CO <sub>2</sub> 當量	1.01	0.87	0.15
間接排放	噸/億元CO <sub>2</sub> 當量	26.60	37.86	14.72
其他間接排放	噸/億元CO <sub>2</sub> 當量	2.67	4.93	0.99

#### 污染物排放量

指標	單位	2020	2019	2018*
NO <sub>x</sub> 排放量	克	21,195,603	35,473,692	591,228
SO <sub>2</sub> 排放量	克	303,159.7	437,135.4	7,285.6
顆粒物排放量	克	2,023,195	3,202,710	53,379

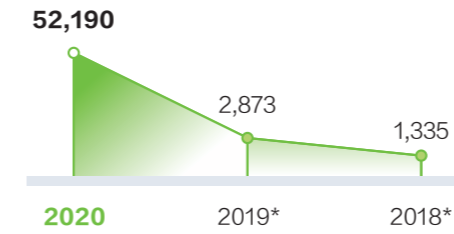
#### 污染物排放密度

指標	單位	2020	2019	2018*
NO <sub>x</sub> 排放量	克/億元	5,020.49	8,402.46	140.04
SO <sub>2</sub> 排放量	克/億元	78.64	113.40	1.89
顆粒物排放量	克/億元	570.94	903.79	15.06

\*數據為總部統計口徑

### 廢棄物處理

#### 回收電子廢棄物量 單位（件）



### 能源使用

#### 大樓天然氣用量（立方米）

2020	2019	2018*
1,943,781	1,686,504	295,699

#### 大樓天然氣使用效率（立方米/億元）

2020	2019	2018*
460.41	437.50	83.45

保險企業對水的消耗主要來自于日常辦公用水。

#### 用水量（噸）

2020	2019	2018*
1,418,710	3,075,993	135,118

#### 水資源使用效率（噸/億元）

2020	2019	2018*
336.04	797.95	38.13

\*數據為總部統計口徑

## 大樓用電量 (度)

2020	2019	2018*
102,864,519	177,715,122	11,195,819

## 大樓用電使用效率 (度/億元)

2020	2019	2018*
24,364.97	46,101.22	3,159.42

## 數據中心PUE

指標	單位	2020	2019	2018
田林路數據中心	/	1.70	1.74	1.73
成都數據中心	/	1.55	1.75	1.99
羅涇數據中心	/	1.60	2.48	-

PUE=數據中心總設備能耗/IT設備能耗

## 數據中心用電量

指標	單位	2020	2019	2018
田林路數據中心	萬度	2,880	3,002	3,038
成都數據中心	萬度	3,371	3,142	2,652
羅涇數據中心	萬度	1,280	211	-

羅涇數據中心2019年投產，隨着裝機容量的增加，用電量增加

## 辦公用紙量 (公斤)

2020	2019	2018*
357,768.54	578,916.71	28,100

\*數據為總部統計口徑

## 辦公用紙回收量 (公斤)

2020	2019	2018*
76,640.34	150,380.50	12,394

## 電子化績效

指標	單位	2020	2019	2018
全年電子保單	萬份	43,524.01	21,881.23	12,175.31
壽險移動保全占比	%	90	87	71
電子發票量	萬份	3,285.08	2,595.64	4,172.10
通過手機展業的業務量	萬份	5,434.99	5,291.89	2,401.16
電子批單	萬份	4,019.14	3,537.72	2,878.14
電子信函訂閱率	%	81	75	67
短信通知	萬份	94,275.47	76,380.90	58,485.85
電子簽名數量	萬份	18,048.11	10,522.20	10,585.35
移動理賠	萬份	643.90	708.54	532.00

## 電話視頻會議

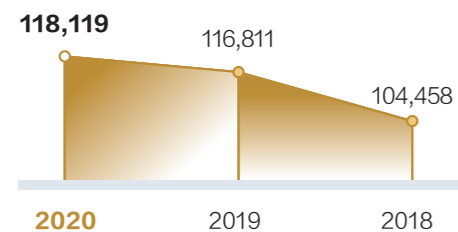
指標	單位	2020	2019	2018
電話會議次數	次	732	682	871
視頻會議次數	次	19,393	16,135	14,836

\*數據為總部統計口徑

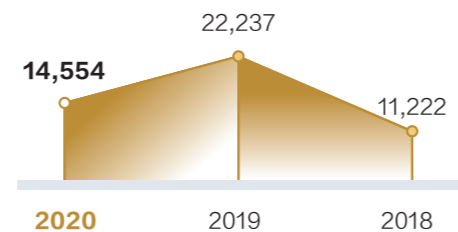
## 社會

### 僱傭

員工總數 單位(人)



本年度新增員工數 單位(人)



外籍員工人數(人)



殘障員工數(人)

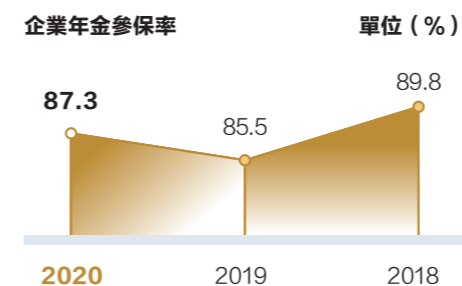


按地區劃分的員工數

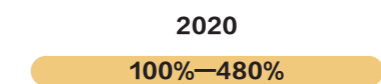
指標	單位	2020	指標	單位	2020
華北區	人	17,171	華南區	人	15,007
東北區	人	6,890	西南區	人	13,954
華東區	人	44,649	西北區	人	6,905
華中區	人	13,543			

\*數據為總部統計口徑

企業年金參保率

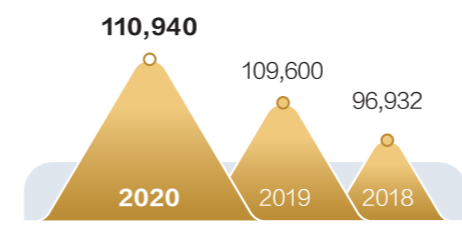


最低級別的工資與當地最低工資比率區間(%)

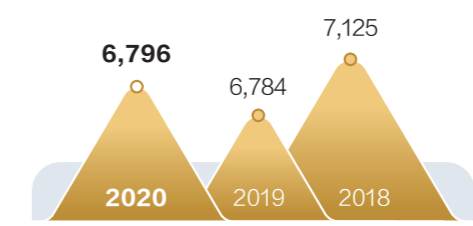


按僱傭類型劃分的員工數

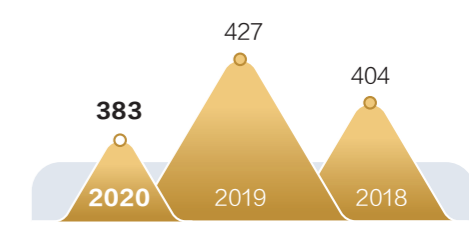
勞動合同制員工數 單位(人)



勞務派遣制員工數 單位(人)



退休返聘制員工數 單位(人)



本公司無兼職員工

員工年齡構成

30歲及以下員工人數(人)



31-40歲員工人數(人)



## 41-50歲員工人數(人)

2020	2019	2018
21,447	20,418	20,005

## 51歲及以上員工人數(人)

2020	2019	2018
7,070	5,435	5,074

## 員工民族構成

## 漢族員工人數(人)

2020	2019	2018
112,103	110,588	98,922

## 少數民族員工人數(人)

2020	2019	2018
5,943	6,223	5,347

## 員工性別構成

## 男性員工數(人)

2020	2019	2018
55,282	54,789	41,853

## 女性員工數(人)

2020	2019	2018
62,837	62,022	55,367

## 管理層性別構成

## 男性管理層員工數(人)

2020	2019	2018*
5,519	5,152	439

## 女性管理層員工數(人)

2020	2019	2018*
1,923	1,871	118

## 員工流失數及比率

## 主動離職員工

指標	單位	2020	2019	2018
主動離職員工數	人	12,485	21,064	11,601
主動離職員工率	%	10.57	18.03	11.11

## 主動離職的男性員工

指標	單位	2020	2019	2018
主動離職的男性員工數	人	6,672	11,793	6,433
主動離職的男性員工率	%	12.07	21.52	15.37

## 主動離職的女性員工

指標	單位	2020	2019	2018
主動離職的女性員工數	人	5,813	9,271	5,168
主動離職的女性員工率	%	9.25	14.95	9.33

## 退休員工

指標	單位	2020	2019	2018
退休員工數	人	927	801	875
退休員工率	%	0.78	0.69	0.84

\*數據為總部統計口徑



## 解僱員工

指標	單位	2020	2019	2018*
解僱員工數	人	426	506	30
解僱員工率	%	0.36	0.43	0.03

## 解僱的男性員工

指標	單位	2020	2019	2018*
解僱的男性員工數	人	239	259	20
解僱的男性員工率	%	0.43	0.47	0.05

## 解僱的女性員工

指標	單位	2020	2019	2018*
解僱的女性員工數	人	187	247	10
解僱的女性員工率	%	0.30	0.40	0.02

## 按地區劃分的流失人數

指標	單位	2020
華北區	人	1,122
東北區	人	2,017
華東區	人	4,601
華中區	人	1,532
華南區	人	2,900
西南區	人	2,235
西北區	人	760

## 按年齡劃分的流失人數

指標	單位	2020
31-40歲	人	4,972
41-50歲	人	781
51歲及以上	人	840

## 按地區劃分的流失率

指標	單位	2020
華北區	%	6.53
東北區	%	29.27
華東區	%	10.30
華中區	%	11.31
華南區	%	19.32
西南區	%	16.02
西北區	%	11.01

## 按年齡劃分的流失率

指標	單位	2020
31-40歲	%	9.90
41-50歲	%	3.64
51歲及以上	%	11.88

\*數據為總部統計口徑

## 健康與安全

## 員工工傷、誤工數統計

## 員工工傷人數(人)

2020	2019	2018*
52	54	3

## 因工亡故的人數(人)

2020	2019	2018*
0	0	0

## 因工傷損失工作日數(天)

2020	2019	2018*
1,994	2,741	132

## 休完產假/陪產假回到工作崗位的員工

## 休產假的女員工數(人)

2020	2019	2018
2,991	3,253	2,629

## 休完產假回到工作崗位的女員工數(人)

2020	2019	2018
2,340	2,474	2,218

## 休陪產假的男員工數(人)

2020	2019	2018
1,058	1,148	970

\*數據為總部統計口徑

### 休完陪產假回到工作崗位的男員工數（人）

2020	2019	2018
1,056	1,139	953

## 發展及培訓

### 員工培訓總支出（萬元）

2020	2019	2018
5,686	7,752.41	14,234

### 培訓總人次

2020	2019	2018
1,058,737	446,333	240,603

### 高級管理層接受培訓人次

2020	2019	2018
9,173	9,909	8,084

### 中級管理層接受培訓人次

2020	2019	2018
78,281	53,865	28,906

### 普通員工接受培訓人次

2020	2019	2018
971,283	382,559	202,923

### 男性員工接受培訓的人次

2020	2019	2018
548,280	215,975	97,573

### 女性員工接受培訓的人次

2020	2019	2018
510,457	230,334	110,035

### 員工培訓平均時長（普通員工）（小時）

2020	2019	2018
36.4	38.5	31.3

### 員工培訓平均時長（中級管理層）（小時）

2020	2019	2018
55.6	42.4	44.3

### 員工培訓平均時長（高級管理層）（小時）

2020	2019	2018
92.2	70.1	79.3

### 男性員工培訓平均時長（小時）

2020	2019	2018
38.2	38.1	34.1

### 女性員工培訓平均時長（小時）

2020	2019	2018
37.4	42.5	37.3

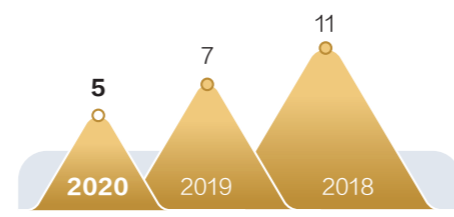
## 供應鏈管理

### 境內供應商

指標	單位	2020
東北地區	個	2
華北地區	個	138
華東地區	個	386
華中地區	個	10
華南地區	個	44
西南地區	個	15
總計	個	595

### 境外供應商

中國太保集團（總計） 單位（個）



## 產品責任

作為保險產品，不存在因安全與健康而出現的必須回收情況，沒有相關數據和產品回收程序。保險產品責任提示、質量檢定等，詳見P31披露。

### 2020消費投訴情況

指標	單位	太保產險	太保壽險
監管轉送消費投訴	起	2,993	3,950
億元保費投訴量	件/億元	2.04	1.89
萬張保費投訴量	件/萬張	0.01	0.22
萬人次投訴量	件/萬人次	—	0.039
消費投訴處理及時率、辦結率	%	100	100
車險投訴	%	71	—
非車險投訴	%	29	—
銷售糾紛	%	27	55.4
理賠糾紛	%	73	—

## 投訴區域分布

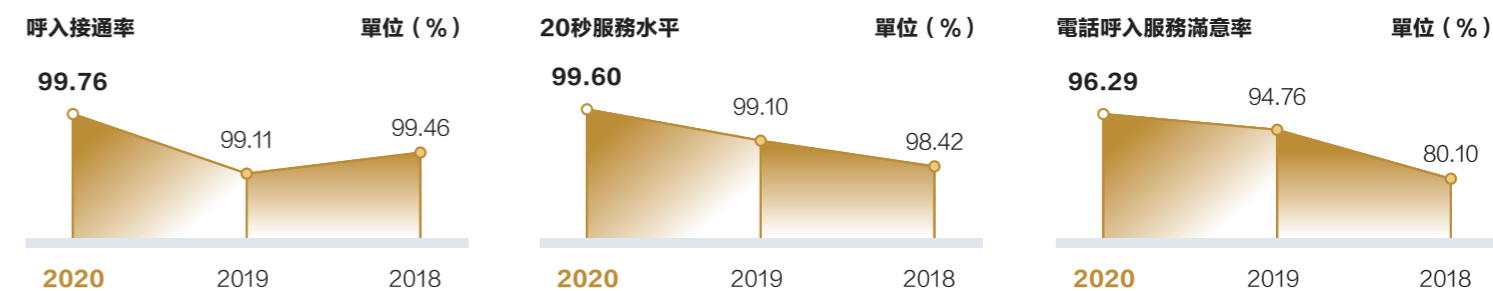
地區	單位	太保產險	地區	單位	太保壽險
華東地區	%	31	華北地區	%	17.2
中南地區	%	22	華東地區	%	29.1

太保產險主要集中在華東和華南地區。

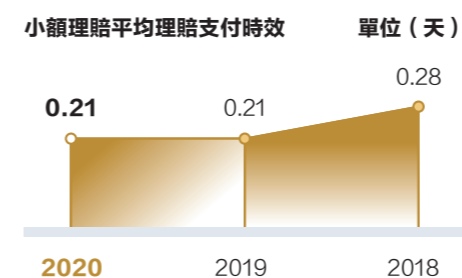
太保壽險主要集中在華東和華北地區。

## 太保壽險

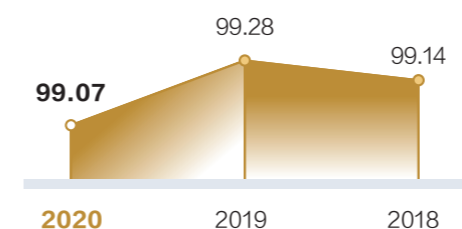
### 電話中心服務主要指標



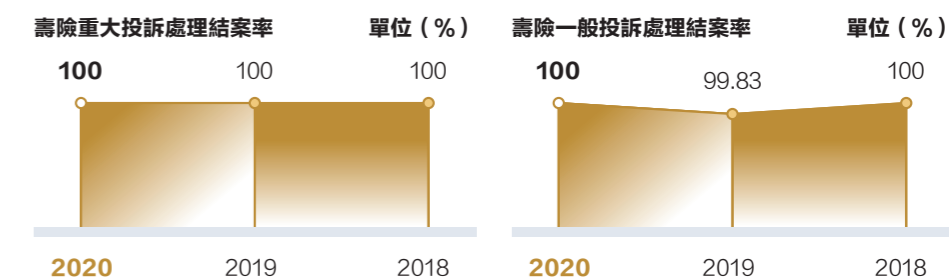
### 理賠效率主要指標



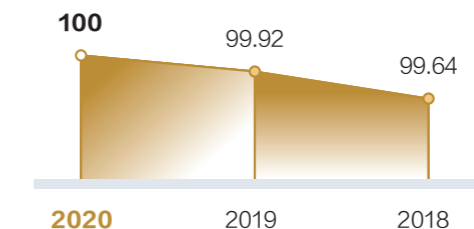
### 小額理賠5日結案率



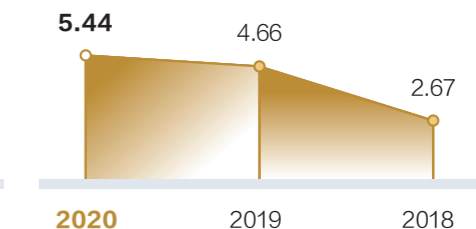
### 投訴處理效率



### 壽險投訴及時結案率



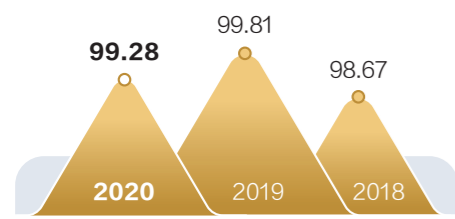
### 壽險投訴案件平均處理時長



## 太保產險

### 電話中心服務主要指標

#### 呼入接通率 單位 (%)

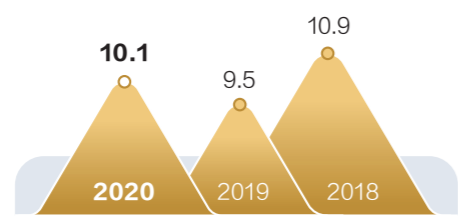


#### 95500電話服務IVR滿意率 單位 (%)

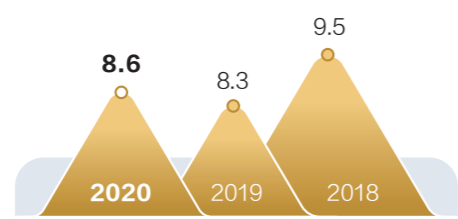


### 理賠效率主要指標

#### 當年案件案均報案支付周期(車險) 單位(天)

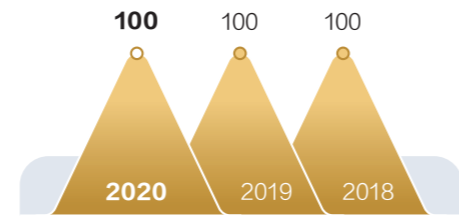


#### 萬元以下案均報案支付周期(車險) 單位(天)

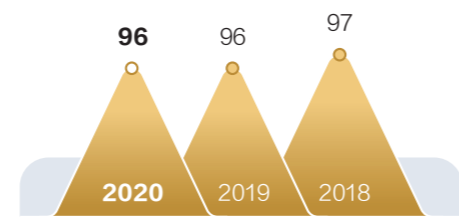


### 投訴效率主要指標

#### 產險投訴處理及時率 單位 (%)



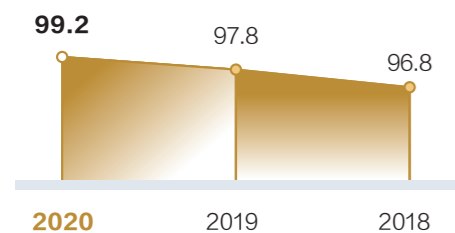
#### 產險投訴一次解決率 單位 (%)



## 長江養老

### 滿意度指標

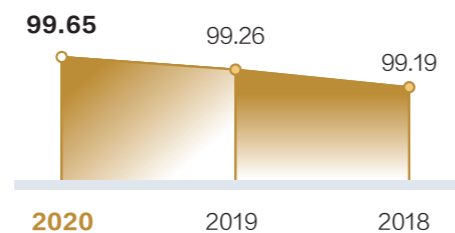
#### 長江養老400客服熱線滿意度 單位 (%)



## 太保健康險

### 滿意度指標

#### 電話呼入服務滿意率 單位 (%)



## 因違反營銷及承保法則受處罰情況

### 太保壽險

指標	單位	2020	2019	2018
受罰次數	次	24	6	11
受罰總額	萬元	297	94	127
受警告次數	次	1	1	3

### 太保產險

指標	單位	2020	2019	2018
受罰次數	次	29	11	19
受罰總額	萬元	481.2	237.5	378
受警告次數	次	2	3	1

## 反貪污

### 反貪污培訓

指標	單位	2020
培訓人次	人	12691
培訓時長	小時	9515

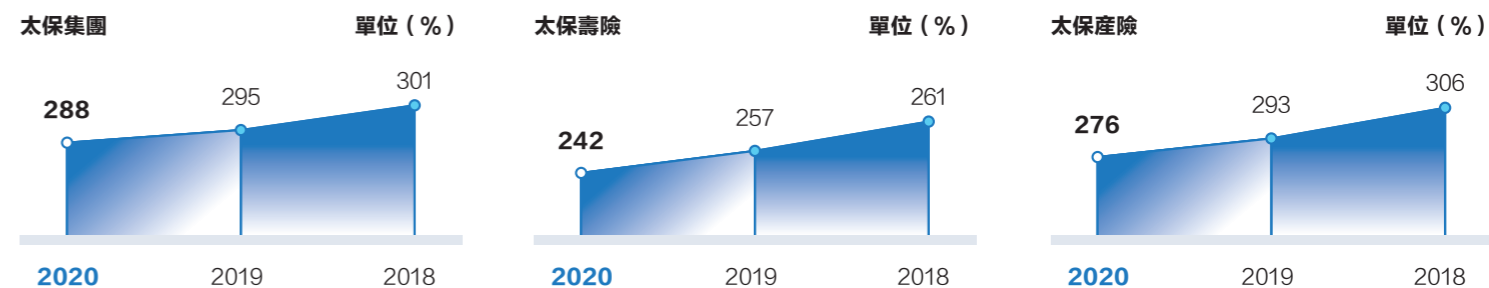
### 提出并已審結的貪污訴訟案件數

2020
0

## 經濟

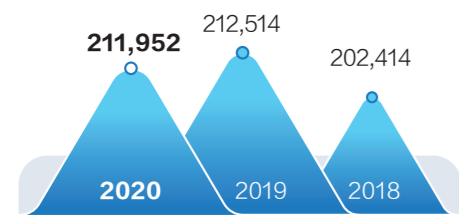
### 經濟績效

#### 償付能力充足率指標

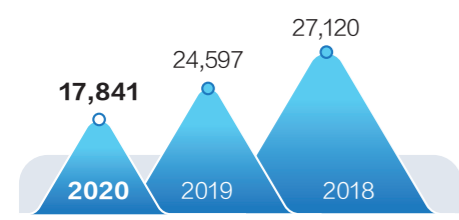


## 太保壽險經營情況

壽險保險業務收入 單位(百萬元)

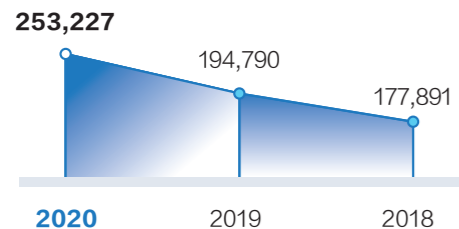


壽險新業務價值 單位(百萬元)



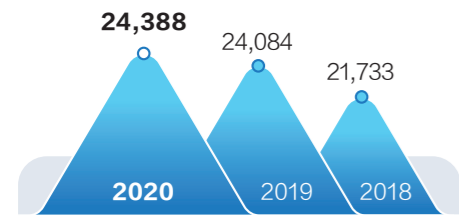
## 太保資產管理公司

第三方管理資產 單位(百萬元)



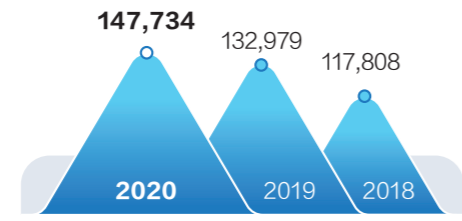
## 分配的經濟價值

薪酬福利支出 單位(百萬元)



## 太保產險經營情況

產險保險業務收入 單位(百萬元)

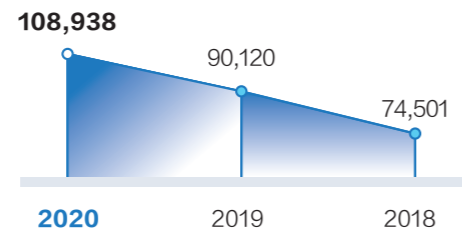


產險綜合成本率 單位(%)

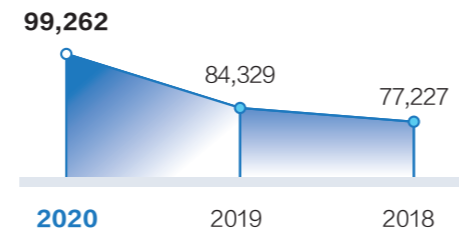


## 長江養老經營情況

企業年金受托管理資產 單位(百萬元)



企業年金投資管理資產 單位(百萬元)



## 聯交所ESG索引

### 指標:A1 排放物

ESG指標	是否披露	在報告中的位置
一般披露	已披露	49-53; 55-56
A1.1	已披露	56
A1.2	已披露	56
A1.3	不適用	-
A1.4	已披露	56-57
A1.5	已披露	52-55
A1.6	已披露	52-55

### 指標:A4 氣候變化

ESG指標	是否披露	在報告中的位置
一般披露	已披露	49-53
A4.1	已披露	49-53

### 指標:A2 資源使用

ESG指標	是否披露	在報告中的位置
一般披露	已披露	53
A2.1	已披露	55-58
A2.2	已披露	57
A2.3	已披露	55
A2.4	已披露	55
A2.5	不適用	-

### 指標:A3 環境及天然資源

ESG指標	是否披露	在報告中的位置
一般披露	已披露	49-53
A3.1	已披露	49-53

### 指標:僱傭及勞工常規 —B1 僱傭

ESG指標	是否披露	在報告中的位置
一般披露	已披露	35
B1.1	已披露	60-63
B1.2	已披露	63-64

### 指標:僱傭及勞工常規 —B2 健康與安全

ESG指標	是否披露	在報告中的位置
一般披露	已披露	33-35
B2.1	已披露	65
B2.2	已披露	65
B2.3	已披露	33-35

### 指標:僱傭及勞工常規 —B3 發展與培訓

ESG指標	是否披露	在報告中的位置
一般披露	已披露	33-35
B3.1	已披露	66-67
B3.2	已披露	66-67

### 指標:僱傭及勞工常規 —B4 勞工準則

ESG指標	是否披露	在報告中的位置
一般披露	已披露	35
B4.1	已披露	35
B4.2	已披露	35

### 指標:營運管理 —B5 供應鏈管理

ESG指標	是否披露	在報告中的位置
一般披露	已披露	47
B5.1	已披露	68
B5.2	已披露	47; 68
B5.3	已披露	47
B5.4	已披露	47

### 指標:營運管理 —B6 產品責任

ESG指標	是否披露	在報告中的位置
一般披露	已披露	31
B6.1	不適用	-
B6.2	已披露	31; 68-69
B6.3	已披露	31
B6.4	不適用	-
B6.5	已披露	31

### 指標:營運管理 —B7 反貪污

ESG指標	是否披露	在報告中的位置
一般披露	已披露	39
B7.1	已披露	71
B7.2	已披露	39
B7.3	已披露	39

### 指標:社區 —B8 社區投資

ESG指標	是否披露	在報告中的位置
一般披露	已披露	41-46
B8.1	已披露	41-46
B8.2	已披露	41-42

## GRI標準索引

指標編號和描述	在報告中位置
102-1 組織名稱	8
102-2 活動、品牌、產品與服務	8
102-3 總部位置	79; 封底
102-4 營運位置	8
102-5 所有權與法律形式	8
102-6 服務的市場	8
102-7 組織規模	8
102-8 關於員工和其他工作者的信息	9; 59
102-9 供應鏈	47; 67
102-10 組織及其供應鏈的重大變化	47; 67
102-11 預警原則或方針	11; 38-39
102-12 外部倡議	44-47
102-13 協會的成員資格	44-47
102-14 高級決策者的聲明	3; 6
102-15 關鍵影響、風險和機遇	11-12
102-16 價值觀、原則、標準和行為規範	12-15
102-17 關於道德的建議和關切問題的機制	12-15; 37-38
102-18 管理架構	10
102-19 授權	10
102-20 行政管理層對於經濟、環境和社會議題的責任	10
102-21 就經濟、環境和社會議題與利益相關方進行的磋商	12-13
102-22 最高管治機構及其委員會的組成	年報《公司治理報告》章節
102-23 最高管治機構主席	年報《公司治理報告》章節
102-24 最高管治機構的提名和甄選	年報《公司治理報告》章節
102-25 利益衝突	年報《風險管理》章節
102-26 最高管治機構在制定宗旨、價值觀和戰略方面的作用	6; 10
102-27 最高管治機構的集體認識	6; 10
102-28 最高管治機構的績效評估	公司官網
102-29 經濟、環境和社會影響的識別和管理	10-13

指標編號和描述	在報告中位置
102-30 風險管理流程的效果	11
102-31 經濟、環境和社會議題的評審	12-13
102-32 最高管治機構在可持續發展報告方面的作用	6; 10-11
102-33 重要關切問題的溝通	12-13
102-34 重要關切問題的性質和總數	12-13
102-35 報酬政策	33
102-36 決定報酬的過程	33-35
102-40 利益相關方群體列表	13
102-41 集體談判協議	35
102-42 利益相關方的識別和遴選	12-13
102-43 利益相關方參與方針	12-13
102-44 提出的主要議題和關切問題	12-13
102-45 合并財務報表中所涵蓋的實體	78
102-46 界定報告內容和議題邊界	78
102-47 實質性議題列表	12
102-48 信息重述	78
102-49 報告變化	78
102-50 報告期	78
102-51 最近報告日期	78
102-52 報告周期	78
102-53 有關本報告問題的聯系人信息	79
102-54 符合 GRI 標準進行報告的聲明	14-15
102-55 GRI內容索引	78
103-1 對實質性議題及其邊界的說明	12-13
103-2 管理方法及其組成部分	10-11
103-3 管理方法的評估	10-11
201-1 直接產生和分配的經濟價值	9; 70-71
201-2 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	49-53
201-3 義務性固定福利計劃和其他退休計劃	35
202-1 按性別的標準起薪水平工資與當地最低工資之比	59
202-2 從當地社區僱傭高管的比例	59
203-1 基礎設施投資和支持性服務	16-19; 20-21

指標編號和描述	在報告中位置
203-2 重要間接經濟影響	22-23
205-1 已進行腐敗風險評估的運營點	39
205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	39
205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	39
302-1 組織內部的能源消耗量	55-58
302-2 組織外部的能源消耗量	55-58
302-3 能源強度	51-53
302-4 減少能源消耗量	51-53
302-5 降低產品和服務的能源需求	51-53
305-1 直接（範疇 1）溫室氣體排放	55
305-2 能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	55
305-3 其他間接（範疇 3）溫室氣體排放	55
305-4 溫室氣體排放強度	55
305-5 溫室氣體減排量	51
305-6 臭氧消耗物質（ODS）的排放	55
305-7 氮氧化物（NOx）、硫氧化物（SOx）和其他重大氣體排放	55
306-1 按水質及排放目的地分類的排水總量	-
306-2 按類別及處理方法分類的廢棄物總量	55-56
306-5 受排水和 / 或徑流影響的水體	51
307-1 違反環境法律法規	無違反環境法律法規情況
308-1 使用環境標準篩選的新供應商	47
308-2 供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	47
401-1 新進員工和員工流動率	59; 62
401-2 提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	33-35
401-3 育兒假	64-65
403-1 職業健康安全管理體系	33-35
403-2 危害識別、風險評估和事件調查	35
403-3 職業健康服務	33-35
403-4 職業健康安全事務:工作者的參與、協商和溝通	33-35
403-5 工作者職業健康安全培訓	33-35; 65-66
403-6 促進工作者健康	33-35
403-7 預防和減輕與商業關係直接相關的職業健康安全影響	33-35

指標編號和描述	在報告中位置
403-8 職業健康安全管理體系適用的工作者	33-35
403-9 工傷	64
403-10 工作相關的健康問題	64
404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	65-66
404-2 員工技能提升方案和過渡協助方案	33-35
405-1 管治機構與員工的多元化	60-61
405-2 男女基本工資和報酬的比例	59
414-1 使用社會標準篩選的新供應商	47
414-2 供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動	47
418-1 與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	31

## 關於本報告

本報告是中國太平洋保險（集團）股份有限公司所發布的第13份企業ESG報告。報告提供紙質版（使用環保再生紙）與網絡版，網絡版可在上證所網站（[www.sse.com.cn](http://www.sse.com.cn)）、本公司網站（[www.cpic.com.cn](http://www.cpic.com.cn)）和聯交所網站（<https://www.hkexnews.hk>）查閱下載。

## 報告範圍

如無特別說明，報告中披露的數據和案例均源于中國太保集團及其全資子公司、控股子公司和分公司。

## 編寫標準

報告重點參照香港聯交所新版ESG報告指引、倫交所富時羅素（FTSE Russell）和明晟（MSCI）ESG指標、全球報告倡議組織GRI標準核心方案。同時還參考了國際標準化組織社會責任指南ISO26000、上交所《公司履行社會責任的報告編制指引》、中華人民共和國國家標準《社會責任指南》（GB/T36000-2015）。此外，與聯合國可持續發展目標也進行了對標梳理，并就報告主要章節與具體目標進行了關聯。

## 指標與信息收集

報告披露的指標與企業社會責任議題高度相關，相關數據和案例均收集自中國太保集團及其子公司和分公司，收集渠道包括：

- 集團內部相關數據收集系統與統計報表
- 日常梳理、總結的優秀社會責任實踐案例
- 基于報告框架的定性與定量信息采集表
- 報告編制階段在集團及子公司和分公司進行的部門訪談與實地考察
- 利益相關方關注分析梳理

## 聯系我們

### 尊敬的讀者：

感謝您閱讀《2020中國太保ESG報告》。如您在報告閱讀過程中有任何意見或建議，請不吝指正，以幫助我們在今後進一步提升ESG管理工作。

聯系地址：上海市中山南路1號 中國太平洋保險（集團）股份有限公司

聯系部門：品牌部

《2020中國太保ESG報告》編寫組

2021年3月