



中国太平
CHINA TAIPING
股份代码:HK00966

95th
中国太平创立95周年
1929-2024

2023

環境、社會及管治 (ESG)
暨社會責任報告

中國太平保險控股有限公司



目錄

CONTENTS

關於本報告	04	董事會聲明	06	董事長致辭	08
關於我們	10	持份者溝通	14	重要性評估	15

專題

擁抱 ESG 提升可持續發展能力 16

健全 ESG 管治	20
加強 ESG 管理	22
重視 ESG 風險	23
探索 ESG 投資	24
賦能 ESG 發展	25

第三章

以人為本 共建美好社會 60

攜手員工成長	62
打造可持續供應鏈	69
踐行客戶至上	70
推進數字化轉型	77
參與公益慈善	83

第一章

牢記使命 踐行央企情懷 26

服務經濟社會	28
深入參與粵港澳大灣區建設	35
服務共建「一帶一路」	36
投身鄉村振興	38

第四章

現代治理 共築基業長青 86

完善公司治理	88
加強投資者溝通	89
厚植企業文化	90
夯實風險內控	92
堅守商業道德	94

第二章

深耕綠色 建設美麗中國 42

應對氣候變化	44
發展綠色金融	48
推動綠色運營	54
開展環保活動	59

附錄

附錄 1 ESG 績效表	96
附錄 2 ESG 政策列表	99
附錄 3 子公司榮譽	101
附錄 4 釋義表	102
附錄 5 香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引	104
附錄 6 全球報告倡議組織 GRI《可持續發展報告標準》索引	108

關於本報告

本報告為中國太平保險控股有限公司及其成員公司發佈的第八份《環境、社會及管治 (ESG) 暨社會責任報告》，旨在呈現本集團 2023 年內的 ESG 表現，期望通過本報告向公眾與持份者傳遞本集團的 ESG 管理方針、行動及成效。

報告編制依據

本報告根據《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》之附錄 C2《環境、社會及管治報告指引》要求編制，已遵守有關強制披露規定及全部「不遵守就解釋」條文。本報告同時參考全球報告倡議組織 (GRI)《可持續發展報告標準 (2021)》、氣候相關財務信息披露工作組 (TCFD) 披露建議及中國保險行業協會《保險機構環境、社會和治理信息披露指南》。

報告匯報範圍

本報告的時間範圍為 2023 年 1 月 1 日至 2023 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集團總部和下屬實際控制的成員公司。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成員公司。如無特別說明，本報告計價幣種為人民幣。

報告遵循原則

本報告遵循重要性、量化、一致性和平衡四項原則。

重要性

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，作為厘定本報告披露重點的依據。

量化

本報告內所有數據均來自本集團相關統計報告和內部文件，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 2023 年年報。

一致性

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。

平衡

本報告已經全面覆蓋香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》要求披露的指標，包括正向指標和負向指標。

報告確認及批准

本報告所載數據不存在虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏。本報告於 2024 年 4 月 25 日獲本集團董事會審閱和批准。

報告獲取及反饋

本報告提供簡體中文、繁體中文和英文三個語言版本。電子版報告可於本集團官方網站 (<http://www.ctih.cntaiping.com>) 及香港聯交所網站 (<http://www.hkexnews.hk>) 獲取。

您的意見對本集團提升 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本集團聯繫：

地址：香港北角京華道 18 號中國太平金融中心 25 樓

電話：(852) 2854 6555

傳真：(852) 2866 2262

郵箱：ir@cntaiping.com

董事會聲明

本集團董事會貫徹可持續發展理念，以國家「十四五」規劃及二〇三五年的遠景目標、黨的「二十大」、中央金融工作會議、中央經濟工作會議精神為指導，深入實施高質量發展戰略，發揮 ESG 治理牽引作用，規範 ESG 信息披露，致力提升可持續發展能力。



擁抱 ESG 理念，創造可持續價值。

本集團將 ESG 納入戰略規劃，將 ESG 融入業務發展鏈條及日常運營流程，積極響應聯合國可持續發展目標。集團結合監管要求、國際實踐和管理實際，定期更新重大 ESG 議題。董事會負責監督並引導利益相關方調查開展，識別並管理 ESG 機遇和風險，評估並明確年度重大 ESG 議題事宜。2023 年，根據最新的利益相關方調查分析，確定 24 項 ESG 議題。



健全 ESG 管治，完善可持續治理。

本集團已搭建「董事會 - 綠色金融及 ESG 管理委員會 - 委員會辦公室」三層級 ESG 管治架構，建立了各子公司、各職能部門全面參與的綠色金融和 ESG 執行體系，自上而下推進 ESG 戰略落地。集團董事會是集團 ESG 工作的最高決策機構，對集團的 ESG 策略、表現及匯報承擔責任，確定集團 ESG 管理的總體目標、方針和策略，審議年度 ESG 報告及其他相關重大事項，確保設立有效 ESG 風險管理體系。



重視 ESG 實踐，推進可持續行動。

本集團重視 ESG 管理及行動，制定 ESG 策略舉措，持續提升 ESG 管理水平。建立健全 ESG 工作指引、規範工作流程，完善 ESG 制度體系。各子公司依照集團 ESG 管理要求，從自身實際情況和業務特點出發，將 ESG 融入管理決策體系、制度流程和業務經營，形成縱向連貫、橫向協調、運轉順暢的 ESG 工作機制。



賦能 ESG 管理，注入可持續動力。

本集團亦高度重視 ESG 能力建設，圍繞推動實現 ESG 管理目標，持續加強 ESG 風險管理、ESG 投資、ESG 評級、ESG 產品與服務創新及 ESG 金融科技等關鍵領域的深入研究，推動研究成果反哺實踐應用。集團和各子公司將 ESG 工作內容納入培訓規劃，積極開展 ESG 培訓活動，不斷提升 ESG 專業能力。

本報告詳盡披露本集團上述工作和其他 ESG 實踐及成效，均獲得董事會 2024 年 4 月 25 日審議通過。

董事長致辭



中國太平保險控股有限公司
董事長 王思東

中國太平是我國歷史上持續經營最為悠久的民族保險品牌，也是 ESG 理念的堅定踐行者。我們認為，秉持「商業向善」，ESG 理念與中央金融工作會議關於金融要為經濟社會發展提供高質量服務、做好綠色金融「大文章」等要求高度契合，是衡量金融企業高質量發展的重要參照系。

今年是中國太平連續第八年編制和發佈環境、社會及管治 (ESG) 暨社會責任報告。我們秉持「央企情懷、客戶至上、創新引領、價值導向」戰略要求，錨定可持續發展目標，ESG 治理牽引中國太平高質量發展的作用不斷增強。

這一年，我們擁抱 ESG，持續提升可持續發展能力。在「董事會 - 綠色金融及 ESG 管理委員會 - 委員會辦公室」三個層級組成的 ESG 管治架構基礎上，持續健全各公司、各部門全面參與、自上而下的綠色金融及 ESG 執行體系，不斷完善 ESG 制度框架，將 ESG 融入業務發展鏈條及日常運營流程，在積極為股東、客戶、社會創造價值中實現公司可持續發展。

這一年，我們深耕綠色發展，共促人與自然和諧共生。以推進美麗中國建設為目標，助力國家「雙碳」目標實現。探索「綠色投資 + 綠色保險」雙輪模式，構建太平特色綠色金融服務體系，加大綠色產業投資力度，豐富綠色保險應用場景及產品服務創新，綠色保險保費收入同比增長 40.9%。深化綠色運營實踐，通過推進綠色辦公、打造綠色建築、倡導綠色出行、應用綠色技術，減少自身溫室氣體排放、污染物及廢棄物產生，以實際行動積極應對氣候變化挑戰。

這一年，我們聚焦主責主業，積極為經濟社會發展提供高質量金融服務。截至 2023 年末，集團為全社會提供風險保障 137 萬億元，較上年末增長 6.3%；全年累計賠付支出 752 億元，同比增長 24.7%。大力服務實體經濟，境內財險為 12.2 萬家小微企業提供風險保障約 1.95 萬億元；集團管理投資資產投向實體經濟規模首次超 1 萬億元。深入參與多層次社會保障體系建設，召開集團養老第三支柱業務發展戰略研討會，個人養老金客戶數穩步增長；累計經辦長護險項目 37 個、服務 2,600 萬城鄉居民，助力解決人口老齡化背景下失能人員照護服務不足問題；承辦政策性大病保險項目 17 個、保障超 3,400 萬人，承保惠民保項目 98 個、保障約 2,500 萬人，提升全社會醫療保障水平。

這一年，我們堅持以人為本，持續增進民生福祉。大力提升運營管理數字化、精細化水平，不斷優化客戶服務質效。舉辦第三屆「中國太平日」活動和第四屆「吉象節·太平客戶節」活動，積極踐行「以客戶為中心」服務理念，持續提供美好服務體驗。聚焦人力資本高質量發展，重視員工工作生活平衡，打造有溫度的工作環境。高度重視公益慈善事業，建立中國太平慈善基金會運行長效機制，通過抗震救災、公益捐贈等行動為建設包容性社會貢獻力量。

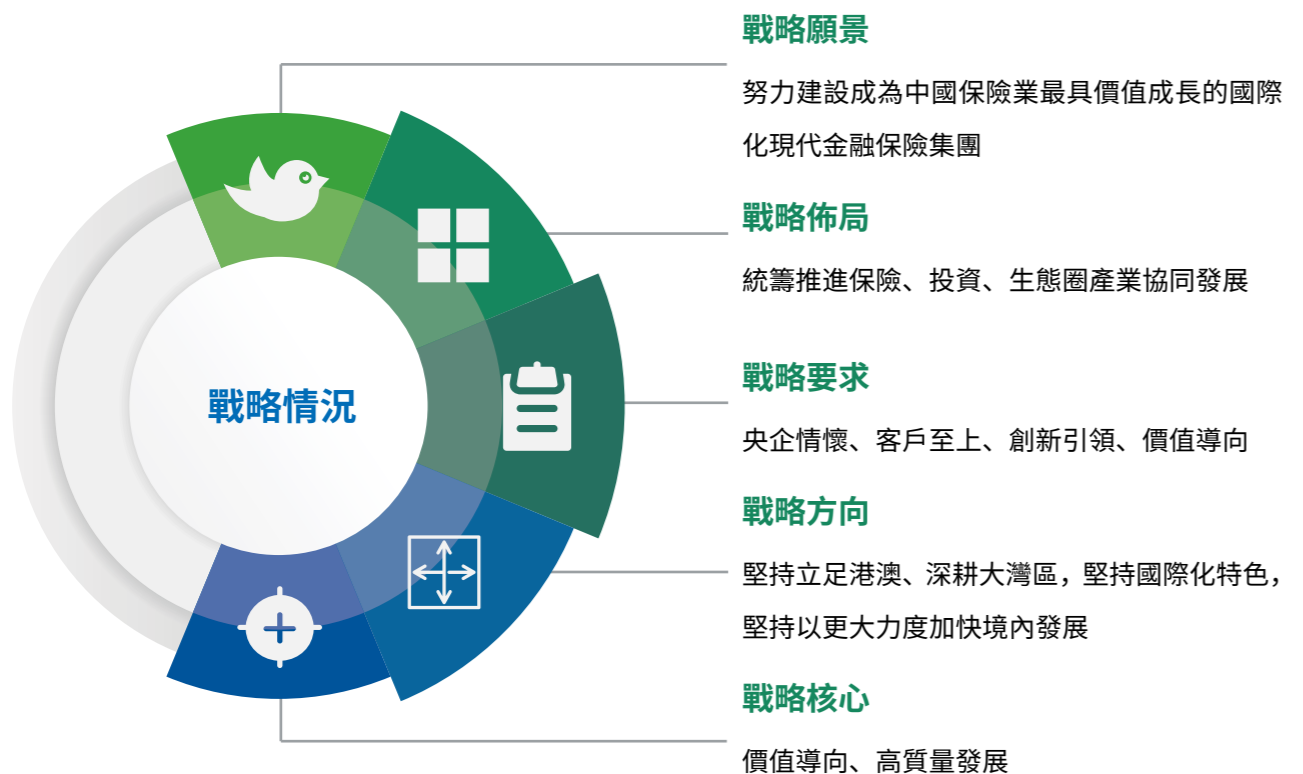
征程萬里，奮鬥以成。2024 年是新中國成立 75 周年，中國太平即將迎來創立 95 周年。面向未來，我們全面貫徹落實黨的二十大和中央金融工作會議、中央經濟工作會議精神，堅定不移走中國特色金融發展之路，扎實做好金融「五篇大文章」，強化央企責任擔當，推動 ESG 管治水平和績效持續提升，奮力譜寫中國太平高質量發展新篇章。

關於我們

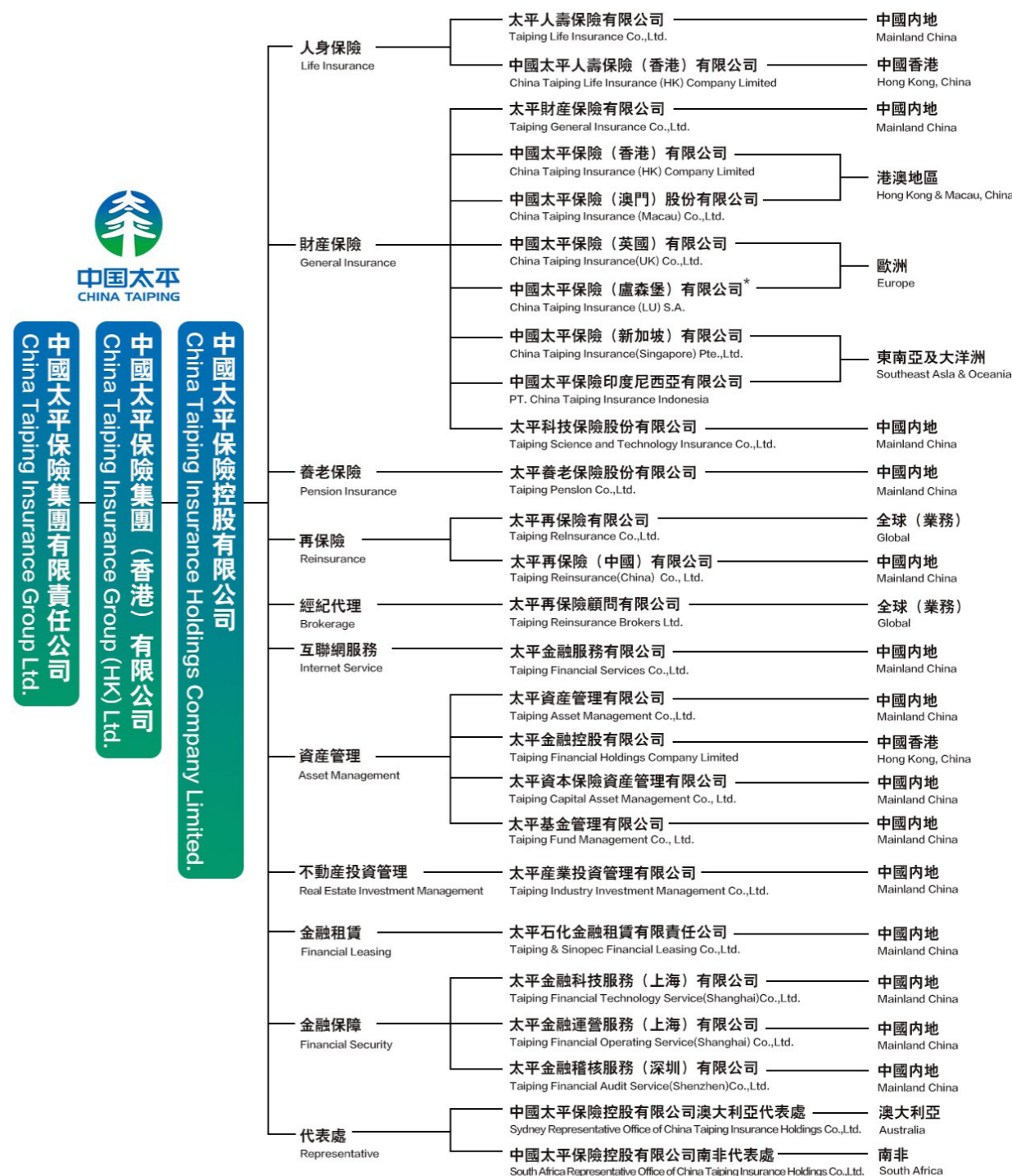
公司概況

中國太平保險控股有限公司於 2000 年 2 月根據香港《公司條例》註冊成立，並於同年 6 月在香港聯合交易所主板上市（股份代號：HK00966），總部設於中國香港。太平控股為控股公司，其業務由不同的獨立成員公司經營，控股股東為中國太平保險集團有限責任公司。

中國太平根植於太平保險、中國保險和民安保險三大民族品牌，自 1929 年於上海創立以來，已成為中國歷史上持續經營最為悠久的民族保險品牌之一，也是中國唯一一家管理總部設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，憑藉其長遠的發展戰略和市場拓展能力，中國太平保險集團自 2018 年起，已連續六年入選《財富》世界 500 強，2023 年位列第 385 位，發展成為一家擁有超過 24 家主要成員公司和 2,000 餘家各級營業機構的大型跨國金融保險集團。經營範圍涉及中國內地、中國香港、中國澳門、歐洲、大洋洲、東亞及東南亞等多個國家和地區，業務範圍涵蓋壽險、財險、養老保險、再保險、保險經紀及保險代理、互聯網保險、資產管理、證券經紀、金融租賃、不動產投資、養老醫療健康產業等多個領域。



集團架構



亮點績效

環境績效

綠色保險保費收入
(億元)



溫室氣體排放密度
(噸二氧化碳當量 / 人)



耗水量密度
(立方米 / 人)



社會績效

女員工佔比 (%)



社會保障類保險保費收入 (億元)



公益 / 義工活動 (人次)



定點幫扶 (萬元)



治理績效

員工商業道德人均培訓時長
(小時 / 人)



加入 ESG 相關協會情況

- 太平財險 ● 深圳市綠色金融協會
- 太平再 (中國) ● 綠色金融創新小組¹
- 太平人壽 (香港) ● 香港綠色金融協會

¹ 國家金融監管總局上海監管局牽頭成立組織

集團² ESG 獎項榮譽

連續六年入圍《財富》世界 500 強，
排名 385 位

《財富》

連續兩年入選《財富》中國 ESG 影響力榜，
為唯一入榜保險集團

《財富》

連續九年入圍全球最具價值保險品牌 100 強，
排名 38 位

Brand Finance

中央單位定點幫扶工作考核結果——
「好」(最高等次評價)，連續兩年榮獲該評價

中央農村工作領導小組

榮獲「上證·金理財」
「年度企業社會責任獎」

上海證券報

榮獲 2023 中國企業 ESG 「金責獎」
「責任投資最佳保險公司獎」

新浪財經

集團定點幫扶案例榮獲中國企業家博鰲論壇
「2023 企業 ESG 鄉村振興優秀案例」

中國企業家博鰲論壇

² 以太平控股為核心成員的中國太平保險集團

榮譽與認可

集團年度榮譽



連續六年入選《財富》世界 500 強



連續兩年入選《財富》中國 ESG 影響力榜



Wind ESG 評級 AA



榮獲 2023 中國企業 ESG 「金責獎」
「責任投資最佳保險公司獎」

持份者溝通

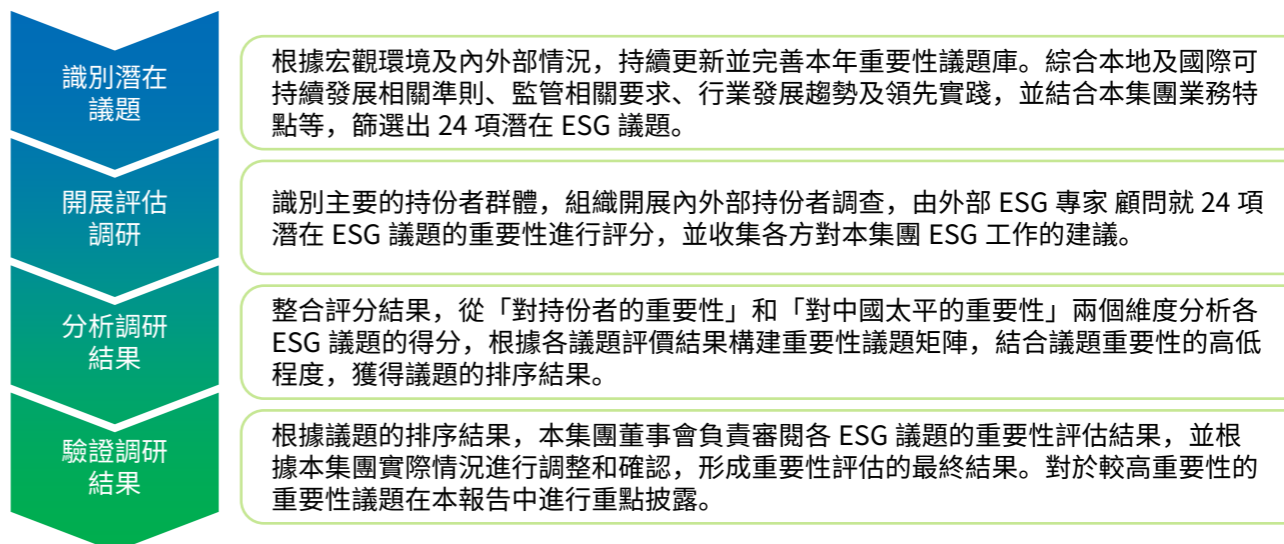
本集團已建立起常態化的持份者溝通機制，適時收集並了解持份者的建議和反饋，充分了解持份者的期望與訴求，構建和諧、穩定的持份者關係。本報告期內，主要通過以下方式獲取各持份者群體對本集團的關注和期望。

持份者	溝通和參與方式	關注和期望
政府及監管機構	會議 合規報告 公眾諮詢的書面回應	公司治理 合規經營 商業道德 支持國家戰略 普惠金融 公益和社會發展
投資者 / 股東	股東大會 業績公佈 會議面談 投資者電郵	公司治理 風險管理 負責任投資
客戶	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	產品和服務質量 客戶關係管理 消費者權益保護 科技創新 可持續供應鏈
員工	員工意見調查 會議面談 員工溝通大會 特別諮詢委員會 員工培訓 工作表現評核 員工刊物 員工內部網絡 義工活動	員工健康與安全 員工關懷與福利 員工吸引和留存 人力資本發展
戰略夥伴	報告 會議 講座	行業發展交流 推進跨界合作
代理人	培訓活動 會議	代理人管理與提升 加強培訓機制
供應商	會議 供應商 / 承辦商評估制度 實地考察	可持續供應鏈 公平採購 商業道德
社區 / 非政府團體	義工活動 社區投資計劃 研討會 / 講座 / 工作坊 捐獻 社區活動 環保公益活動	應對氣候變化 公益與社會發展 支持慈善捐贈

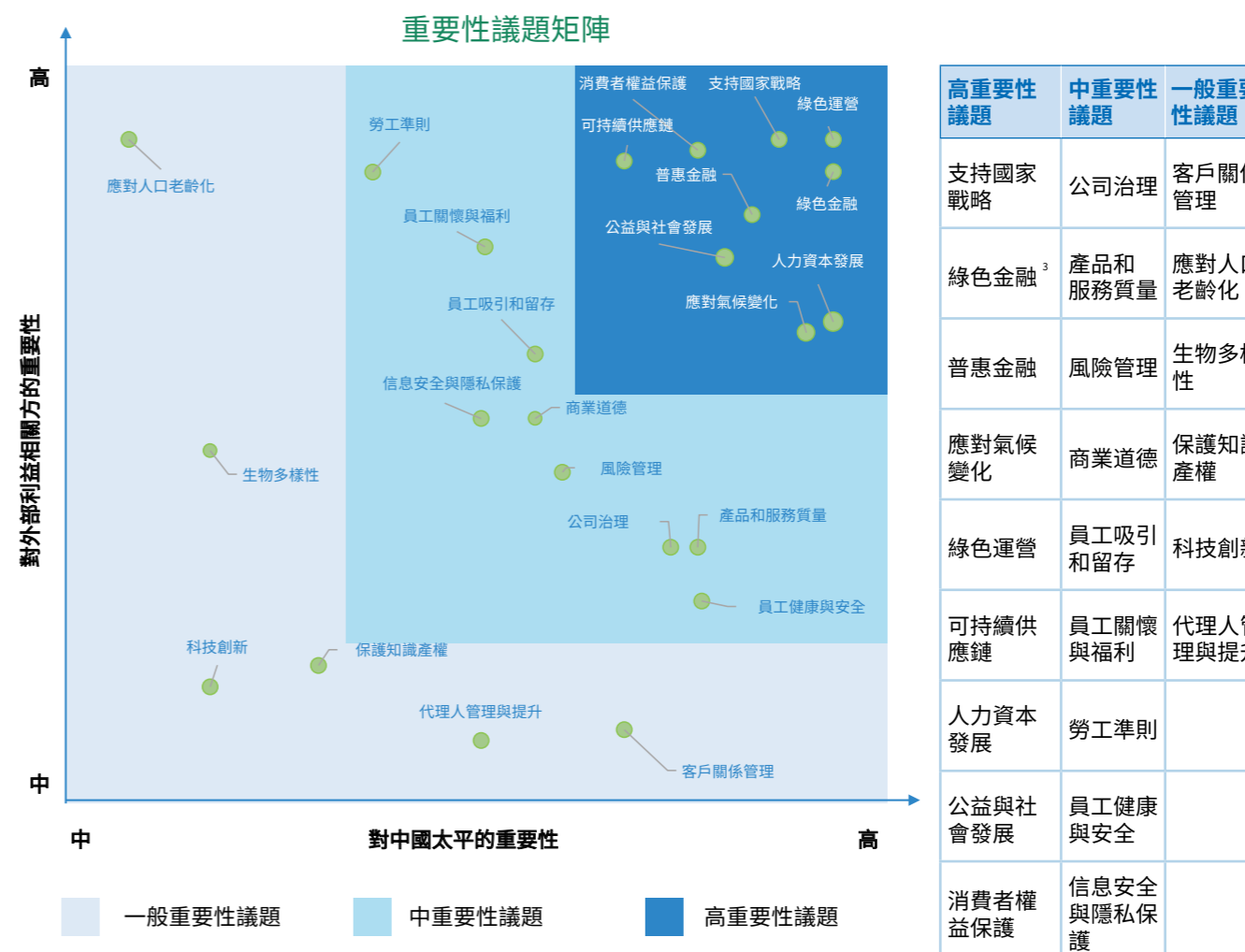
重要性評估

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 ESG 工作聚焦方向，本年度持續開展重要性評估。

重要性評估程序



本集團開展重要性議題評估分析，得出重要性議題矩陣如下：



³ 包含可持續保險、綠色保險、負責任投資（綠色投資）

專題

擁抱 ESG 提升可持續發展能力

本集團以「十四五」規劃綱要和高質量發展戰略為引領，將 ESG 納入集團戰略規劃，推進集團「十四五」可持續發展目標、任務舉措，完善 ESG 管治，健全 ESG 制度，將 ESG 融入業務發展鏈條及日常運營流程，響應聯合國可持續發展目標（SDGs）。



可持續發展目標

綠色保險保費增速：

「十四五」時期高於總保費收入增速

投資組合中的碳排放：

逐年降低，2060 年以前投資組合實現淨零排放

運營活動中的碳排放：

逐年減少，到 2030 年業務運營實現碳中和

服務鄉村振興保費增速：

「十四五」時期高於總保費收入增速



領域 ESG 議題 ESG 行動 響應 SDGs 目標

環境

綠色金融

發展綠色保險，助推產業經濟社會綠色低碳轉型
開展綠色投資，拓寬綠色經濟融資渠道
強化綠色金融風險防範，嚴守風險底線



綠色運營

完善綠色運營管理制度，提升資源使用效率
加強生態文明宣傳教育，增強綠色低碳意識
持續探索綠色技術應用，推進綠色建築認證
重視綠色運營管理評價，提升資產利用效率



應對氣候變化

加強氣候治理頂層設計，加大氣候信息披露力度
深化數字技術運用，強化氣候風險應對能力



社會

領域 ESG 議題 ESG 行動 響應 SDGs 目標

普惠金融

創新普惠金融產品服務，應對新興社會風險
促進金融健康建設，提升普惠金融服務質量
強化數字技術運用，賦能普惠金融高質量發展



人力發展與保障

深化人才管理機制，構建和諧穩定勞資關係
優化員工培訓體系，充實高素質人才儲備
做優做強代理人隊伍，鍛造代理人專業能力
完善福利關懷體系，守護人才身心健康



消費者權益保護
與信息安全

保護消費者合法權益，優化金融發展環境
優化信息管理機制，築牢數據安全屏障



公益與社會發展

履行央企社會責任，助力實現共同富裕
開展社會慈善幫扶，投身志願公益活動



可持續供應鏈

完善供應商風險管理，打造可持續供應鏈
強化綠色採購行為，踐行綠色低碳理念



管治

公司治理與商業
道德

深入推進風險管理，加強內控制度建設
規範商業行為，嚴守廉潔底線



健全 ESG 管治



本集團搭建由「董事會 - 綠色金融及 ESG 管理委員會 - 委員會辦公室」三層級 ESG 管治架構，建立各子公司、各職能部門全面參與的綠色金融和 ESG 執行體系，自上而下推進 ESG 戰略落地。本集團主要子公司太平人壽、太平財險、太平養老、太平資產、太平資本、太平石化金租、太平再保險、太平再（中國）等均成立了綠色金融及 ESG 委員會或領導小組，並制定了 ESG 相關議事規則及管理辦法。

ESG 管治架構及職責

集團董事會

- 董事會是集團 ESG 工作的最高決策機構，對集團的 ESG 策略、表現及匯報承擔責任；
- 確定集團 ESG 管理總體目標、管理策略和管理方針，審議年度 ESG 報告及其他相關重大事項，確保設立有效的 ESG 風險管理及內部監控系統。

綠色金融及 ESG 管理委員會（簡稱「委員會」）

- 集團經營層是集團 ESG 工作的統籌機構，下設綠色金融及 ESG 管理委員會，為集團 ESG 工作的管理機構。由集團總經理擔任主任委員，集團班子成員及董事會秘書擔任副主任委員；
- 為集團經營層就 ESG 相關事項的決策提供專業意見；經集團經營層授權，就集團的 ESG 相關事項進行決策；負責指導和監督 ESG 工作，審議相關管理制度、工作機制、重大事項，研究相關監管政策、發展趨勢等。

綠色金融及 ESG 管理委員會辦公室（簡稱「ESG 辦公室」）

- ESG 辦公室負責綠色金融及 ESG 管理委員會日常工作，協助委員會召開委員會會議，牽頭制定集團 ESG 年度工作計劃，開展集團 ESG 工作督辦，推進集團 ESG 相關指標統計、監測和評估工作，完成委員會交辦的其他事項。

綠色金融及 ESG 工作小組（簡稱「工作小組」）

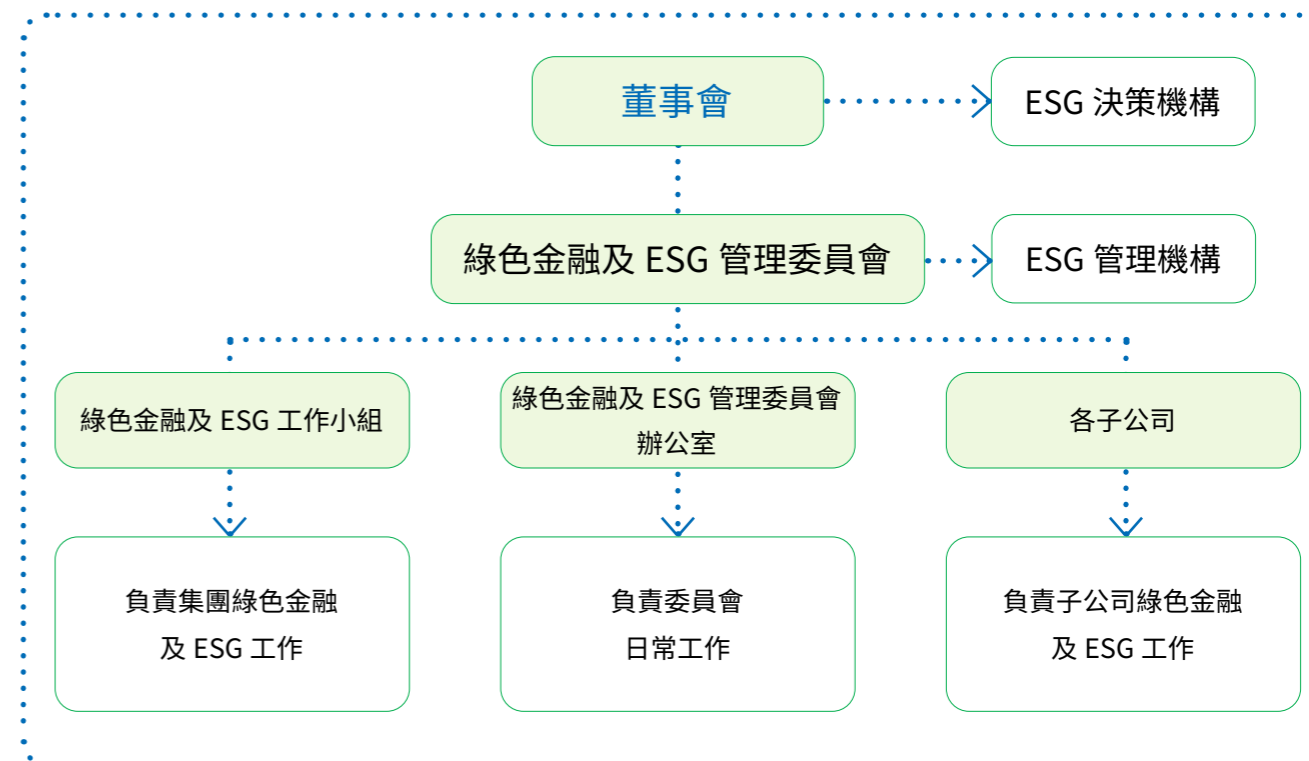
- 工作小組是集團 ESG 工作的推動實施機構。工作小組主要負責管理和指導綠色金融業務，推動實施 ESG 工作指引、ESG 指標體系，編制集團 ESG 報告，管理和協調集團 ESG 事項的外部服務機構，組織開展 ESG 相關研究和培訓，完成委員會交辦的其他事項等。



ESG 主要制度

- 《集團關於支持綠色發展的實施意見》
- 《集團綠色金融及 ESG 管理委員會議事規則》
- 《集團綠色金融及 ESG 工作體系和實施細則》
- 《集團環境、社會和管治 (ESG) 工作指引》
《集團 ESG 指標體系》
- 《集團推進普惠金融工作實施意見》
- 《集團 ESG 投資指引》
- 《集團綠色保險發展指引》
- 《集團關於「綠色辦公、低碳生活」有關事項的通知》

本集團健全 ESG 制度體系，持續推動 ESG 戰略決策、策略執行、信息披露等各項工作走向制度化、規範化，持續推動發展綠色金融、踐行綠色運營、推進普惠金融、加強供應商管理、推動負責任投資等 ESG 相關工作落地。



圖：中國太平 ESG 管治架構

加強 ESG 管理



本集團着力打造包含戰略、治理、計劃、實踐、績效、溝通、能力建設的全流程 ESG 工作體系，為有序开展 ESG 相關業務、加強 ESG 管理提供行動指南，有效提升了 ESG 績效表現。

ESG 工作體系

組織及職責

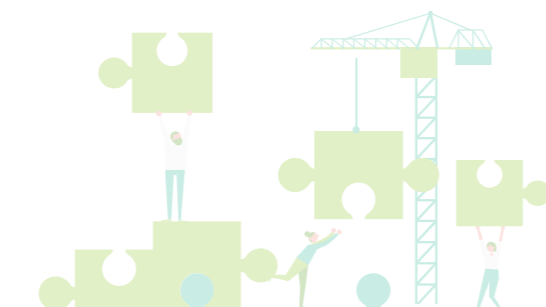
- 明確 ESG 組織架構、統籌協調機制；
- 明晰集團、各子公司 ESG 工作各相關方主要職責內容。

指標體系

- 將 ESG 指標體系納入集團數據報表報送台賬，建立健全對內定期收集統計、對外及時準確披露的長效工作機制；
- 加強 ESG 指標體系與現有統計體系、績效管理體系的有機銜接。

考核與監督

- 逐步將 ESG 工作納入績效考核體系，定期追蹤 ESG 目標達成情況，根據考核結果落實激勵措施；
- 逐步將 ESG 合規要求納入內控審計範圍，發現違規問題的應當按規定進行追責問責；
- 明確 ESG 辦公室加強對 ESG 工作進行督辦，及時將準確、全面的督辦情況向委員會匯報。



工作流程

- 將 ESG 融入管理決策體系、制度流程和日常業務管理，形成縱向連貫、橫向協調、運轉順暢的工作閉環；
- 規範年度 ESG 核心議題、ESG 管理目標、ESG 策略舉措、ESG 監測評估、ESG 信息披露、ESG 工作保障等工作要求。

交流合作宣傳

- 圍繞 ESG 核心議題，結合自身業務發展，開展特色實踐項目，深化綠色金融及 ESG 跨境交流與合作；
- 鼓勵各子公司獨立編寫並發佈 ESG 報告，反映本公司 ESG 工作實踐。

重視 ESG 風險



本集團對 ESG 風險進行識別，將 ESG 風險納入風險管理，在《集團全面風險管理基本制度》中明確了與 ESG 相關的風險內容，並將 ESG 相關風險管理要求納入集團風險管理制度文件中。太平財險、太平養老、太平資產、太平資本、太平石化金租等子公司持續探索 ESG 風險管理實踐，陸續出台應對 ESG 風險相關制度。

領域

ESG 風險類別

- 環境 與氣候變化等環境相關的保險風險如巨災風險、損失發生率風險
- 社會 國別風險、聲譽風險、宏觀形勢和政策變化帶來的風險
- 管治 操作風險、風險傳染、組織結構不透明風險、非保險領域風險等



本集團關注 ESG 風險對業務影響。針對保險業務，制定相應制度及工作計劃以強化 ESG 相關風險管理。聚焦氣候變化導致的巨災風險，強化第一道防線管理，各保險子公司設立符合自身業務特色的巨災管理體系，加強巨災管理模型的研究和開發，推動相關保險產品設計。針對投資業務，制定《集團另類投資項目審查實施細則》以指導各子公司投資業務 ESG 風險應對，要求開展項目 ESG 風險調查研究，明確 ESG 因素分析審查流程，對投資標的和交易對手需要開展 ESG 績效和風險綜合分析工作。

專題：太平資本搭建全流程 ESG 風險管控鏈條

2023 年，太平資本印發《關於在投資全流程加強 ESG 風險管理的通知》並提出項目全流程中的 ESG 風險管控要求：

- **項目立項環節：**對擬立項項目 ESG 風險情況進行調查，包括 ESG 負面事項調查、ESG 風險情況初步評估；
- **項目盡調環節：**針對 ESG 風險較高行業，制定 ESG 合規風險審查要點清單，並嚴格執行合規審查；
- **項目評審、決策環節：**項目材料準備需充分揭示和評估項目 ESG 風險，並制定針對性風險緩釋措施；
- **合同簽署環節：**督促客戶加強 ESG 風險管理，對 ESG 評級結果為覆核、暫緩推進項目，在合同中增加客戶 ESG 風險管理聲明和承諾條款，以及客戶在 ESG 風險管理方面違約時救濟條款；
- **放款前審核環節：**加強投資資金撥付管理，嚴格審核客戶是否出現合同條款中約定 ESG 風險管理違約情形；
- **投後管理環節：**實行名單制管理，關注有潛在重大 ESG 風險投資項目；定期跟蹤投資標的 ESG 績效並跟進。

探索 ESG 投資



秉持長期價值主義，本集團有序推進兼具環境和社會效益的各類責任投資工作，逐步搭建集團 ESG 投資評價體系，明確綠色投資標準，集團綠色金融及 ESG 管理委員會負責審議綠色投資及 ESG 投資相關事宜。太平資產、太平基金、太平金控等投資子公司逐步將 ESG 理念融入投資體系，將 ESG 因素融入投資盡調和評審、項目篩選和評估等工作環節。

ESG 投資體系

適用範圍

- 集團及下屬以投資為主營業務子公司的各投資機構，含開展 ESG 投資保險類子公司。

組織架構

- 集團設立部門 ESG 專員，引導各子公司逐步建立 ESG 投資組織體系、應用 ESG 投資策略、防範 ESG 投資風險等；
- 各投資機構董事會承擔 ESG 投資主體責任，高級管理層負責制定 ESG 投資目標，專設高級管理人員牽頭負責 ESG 投資工作開展。

組織管理

- 加強推動 ESG 投資組織管理水平提升，建立 ESG 投資管理機制和流程，明確前中後台職責；
- 建立 ESG 投資和風險管理政策、制度和流程，搭建 ESG 投資評級體系。

工作方法

- 主動適用境內外已公開 ESG 評價標準等要求篩選投資標的，包括 UNPRI⁴、國家各有關部委關於綠色債券和綠色產業相關指引和目錄等；
- 加強 ESG 產品業務研究團隊人員配置，關注投資項目 ESG 風險，完善 ESG 投資相關數據庫、方法論和投資策略。

考核與監督

- 逐步將 ESG 投資納入績效考核體系，開展 ESG 投資情況自評估工作；
- 將綠色金融政策、ESG 投資政策執行情況納入內控合規檢查範圍，定期組織實施內部審計。

案例 太平資產完善 ESG 投資體系

採用 ESG 評價體系 + 負面篩選投資策略：將負面篩選、正面篩選、基於規範（norm）的篩選、ESG 整合、可持續發展主題投資、影響力 / 社區投資、主動溝通等策略融入該策略。

完善 ESG 評價體系：選取具有代表性的碳中和、環境、創新研發、員工責任、供應鏈責任、社會責任、財務指標、股東指標等二級指標補充 ESG 評價因數。

動態調整行業 ESG 屬性權重：在綜合考慮 ESG 因素和新產業新業態發展特徵後，對不同行業的 ESG 屬性權重賦值進行優化調整。

賦能 ESG 發展



本集團重視 ESG 能力建設，組織召開集團綠色金融及 ESG 管理委員會工作會議，編發四期《綠色金融及 ESG 工作簡報》，定期跟蹤綠色保險、綠色投資與 ESG 相關業務進展、梳理 ESG 政策動態、分享同業經驗，持續提升全體員工 ESG 認知水平及管理能力。集團亦重視行業 ESG 交流活動，擴大集團 ESG 影響力。2023 年，作為項目組成員單位，集團參與中國保險行業協會《保險機構環境、社會和治理信息披露指南》製訂工作，為提升行業 ESG 信息披露水平貢獻太平智慧。

案例 中國太平受邀參加 2023 ESG 全球領導者大會



ESG 全球領導者大會聚焦於推動全球範圍可持續發展，2023 年大會以「可持續的經濟增長、社會發展和環境保護」為主題，邀請來自世界各地的 160 多位傑出代表，共同探討全球可持續發展課題。中國太平作為受邀方，會上就金融助力可持續發展相關議題發表演講並分享經驗，展示了集團在可持續發展領域的不懈努力，為全球可持續發展貢獻太平智慧和解決方案。

⁴ 聯合國責任投資原則組織 (the United Nations-supported Principles for Responsible Investment, 簡稱 UNPRI)

第一章

牢記使命 踐行央企情懷

本集團深入貫徹中央決策部署，扎實做好「科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融」五篇大文章，充分發揮保險業經濟減震器和社會穩定器作用，為經濟社會發展提供高質量金融服務，為國家重大戰略實施貢獻太平力量。



服務經濟社會



截至 2023 年末

集團為全社會提供風險保障

137 萬億元，
同比增長 6.3%



全年累計賠付支出

752 億元，
同比增長 24.7%

保險資金投資實體經濟規模

同比增長 **24.2%**



截至 2023 年末，本集團為全社會提供風險保障 137 萬億元，同比增長 6.3%；全年累計賠付支出 752 億元，同比增長 24.7%；保險資金投資實體經濟規模同比增長 24.2%。

科技金融

本集團積極發展科技金融，致力為科技型企業提供全鏈條、全生命週期金融保險服務。

發展科技保險

本集團大力發展科技保險，加大科技項目研發、知識產權、科技轉讓服務、科技成果應用轉化等領域保險產品開發，為科技創新和先進製造保駕護航。2023 年，集團為科技型企業提供風險保障約 146 億元。

案例 太平財險三大「保障」，守護科技企業夢想

太平財險充分發揮保險增信功能，創新採取「政銀保」形式；積極開展首台（套）重大技術裝備，重點新材料首次應用保險業務；持續提升科技企業風險保障水平。通過政銀保項目為企業提供融資增信，2023 年，承保 115 家科技型企業，提供保障 3.80 億元。「專利保險」為 19 家企業提供風險保障 929 萬元。

案例 太平科技探索「保險 + 科技」的「專精特」發展之路

太平科技作為國內首家專業型科技保險機構，聚焦應用研發與科技創新、知識產權與成果轉化、科技孵化與產業賦能三大主題，不斷探索「保險 + 科技」的「專精特」發展之路。先後落地了科研項目「創新保」、研發費用損失補償保險、創業項目保障、大型儀器「共用保」、知識產權系列保障、科技成果「先用後轉」等一系列科技保險創新產品。

拓寬科技型企業融資渠道

本集團發揮保險資金長期穩健特點，通過股票、債券、股權、租賃等多種形式，著力滿足科技創新企業和先進製造業的多樣化融資需求，截至 2023 年末，投向「兩新一重」的存量資產規模 810 億元，投向戰略新興產業的存量資產規模 799 億元，投向「專精特新」企業的存量資產規模 46 億元。

案例 助力香港生物醫藥園夥伴企業發展

2023 年 7 月，晶准生物醫藥集團有限公司（以下簡稱「晶准醫學」）獲得太平香港保險科創基金的戰略股權投資，並與太平財險深圳分公司建立戰略聯盟。該公司紮根於香港科學園，專注液體活檢技術用於癌症的早期篩查和疾病管理，是集研發、生產、銷售，以及分子檢測服務為一體的國家高新技術企業。此次合作，晶准醫學與太平財險將推出整合創新科技、保險保障、醫療服務和健康管理的「太晶准」健康服務方案，為社會提供全面的健康保障，促進港澳更好融入國家「十四五」發展大局發揮積極作用。



圖：助力香港生物醫藥園夥伴企業發展

普惠金融

本集團貫徹落實《國務院關於推進普惠金融高質量發展的實施意見》，持續優化普惠金融重點領域產品服務，健全具有高度適應性、競爭力、普惠性的高質量保險體系，綜合運用線上線下多種管道，積極推動金融服務下沉，致力於提高金融保險服務的覆蓋率、可得性和滿意度。



社會保障類保險

保費收入

1,465.73 億元，
同比增長 14.6%



小微企業融資支持

承保小微企業數目

220,925 家

小微企業貸款保證保險撬動融資金額

10.02 億元

» 支持小微企業發展

本集團深耕小微企業金融服務，探索「保單 + 保單抵押貸款 + 保單質押貸款」業務模式，通過保單抵押貸款為小微業主提供流動性資金支持。太平財險為 12.2 萬家小微企業提供風險保障約 1.95 萬億元，累計為 331 家小微企業提供融資增信服務。太平養老為中小微企業定制專屬保險方案，提高繳費靈活度，探索簡易化定損理賠模式。

案例 太平養老「幸福企業、安心工程」服務項目

太平養老廣東分公司依託「幸福企業、安心工程」服務項目，為區域內實體企業客戶提供綜合保障設計與健康管理服務的一體化保障方案，累計簽約共建「幸福企業」150 餘家，總保費超 4,700 萬元；簽約「安心工程」2,111 家，總保費超 6,500 萬元。通過打造各具特色的季度主題活動，以定制化、一站式的保險保障服務助力實體經濟、中小微企業平穩運行。



» 大力發展民生類保險

本集團聚焦新興社會風險，關注老年人、新市民、慢性病等群體的金融服務需求，積極參與大病保險、惠民保等項目，擴大普惠金融產品供給，推進金融產品、觸達渠道、服務流程改進。2023 年，集團合計承保惠民保項目 98 個、保障人數約 2,500 萬人，提高社會醫療保障水平。承辦城鄉居民大病保險項目 17 個，大病保險保費收入 12.9 億元，同比增加 43.7%，覆蓋 3,457 萬人，同比增加 65.9%，支付賠款 12.0 億元，同比增加 39.3%，助力緩解群眾「看病貴」問題。

案例 太平財險創新打造多款惠民保險產品

太平財險在蘇州創新推出惠民保、務工保、防貧保、暢享保等多款惠民產品，為老年人、新市民、農民、司機等人群提供全方位的保險保障和服務。太平財險蘇州分公司連續兩年入圍「蘇惠保」共保體，持續為蘇州人民提供惠民保險保障。



圖：中國太平創新多款惠民保險產品



2023 年，承保惠民保項目

98 個

2023 年，保障人數約

2,500 萬人

2023 年，
承辦城鄉居民大病保險項目

17 個

2023 年，大病保險保費收入

12.9 億元

同比增加 43.7%

覆蓋

3,457 萬人

同比增加 65.9%

2023 年，支付賠款

12 億元

同比增加 39.3%

》 持續提升新市民服務

本集團推進落實《集團關於加強新市民金融服務工作的實施意見》，創新開發面向新市民的補充醫療、養老保險和各類意外傷害保險產品，有效提升各類新市民群體的風險保障水平。

案例 太平財險推出新市民衛惠保服務

太平財險大力推動新市民金融服務，2023 年將衛惠保參保資格擴展到新市民群體，為新市民提供高質量的普惠保險產品和服務，將服務觸角延伸到縣、鄉鎮、社區、村落等，深入聯動各級政府，協同發力進行產品推廣。2023 年，該產品總參保人數 50.81 萬人，同比增長 15%，覆蓋人群明顯提升。

養老金融

「老有所養，老有所依」是長壽時代背景下發展養老金融的出發點和落腳點。本集團發揮特色優勢，持續推進「保險 + 醫康養」生態圈建設，為中國式現代化養老事業積極貢獻太平力量。

》 參與多層次養老保障體系建設

本集團積極服務多層次、多支柱養老保障體系建設，旗下太平養老是首批設立的全國性專業養老保險公司，截至 2023 年末管理企業年金資產餘額 2,408 億元，管理職業年金資產餘額 2,693 億元，已成為國家推進養老第二支柱建設的重要力量。大力拓展養老第三支柱業務，本集團個人養老金業務保費收入 3.1 億元，保單件數 4.9 萬件；商業養老金期末資產餘額 13.7 億元；專屬商業養老保險累計保費規模近 14 億元；旗下太平基金首只養老目標基金產品募集成立，基金總規模 2.4 億元，總戶數 0.9 萬。

》 積極參與長期護理保險試點

本集團積極參與全國各地長期護理保險試點，著力解決失能人員長期護理保障問題。已承辦服務全國 12 個省份 37 個項目，覆蓋人口約 2,600 萬人，其中 22 個項目同時覆蓋城鄉居民，有效改善了農村地區失能人員的生活質量。太平人壽積極參與人壽保險與長期護理保險責任轉換業務試點，開發「太平轉換護理保險」，為壽險客戶提供長期護理責任轉換，截至 2023 年末，共有 11 款終身壽險產品支援長期護理責任轉換、權益惠及近 200 萬客戶。

案例 中國太平發佈《長期護理保險白皮書》

2023 年 5 月，第四次中國太平醫康養生態聯盟會議在廣州成功舉辦，26 家聯盟成員單位齊聚一堂，共謀合作、共商發展，會議表彰了為聯盟發展做出積極貢獻的成員單位。在聯盟研究成果發佈環節，中國太平攜手復旦大學聯合發佈《長期護理保險白皮書》並正式推出太平跨境醫療服務平台，分別圍繞我國長期護理保障和跨境醫療服務痛點問題，提出太平解決方案。



圖：《長期護理保險白皮書》

》 打造「保險 + 養老服務」生態

本集團創新開展「保險 + 養老服務」經營實踐，著力滿足客戶多元化養老金融需求。集團充分發揮保險資金長期投資優勢，在上海、北京、廣州、成都、三亞五地佈局 5 個持續照料型養老社區 (CCRC)，截至 2023 年末「自建 + 合作」養老社區達到 50 家，覆蓋 22 省 (直轄市) 40 市，自建自營養老床位數超 1 萬張，其中中國太平·上海梧桐人家康養社區入住長者突破 1,000 人，為長者們開啟了嶄新的養老生活。

案例 上海梧桐人家入住長者突破 1,000 人

2023 年 12 月，上海梧桐人家康養社區入住長者突破 1,000 人，標誌著梧桐人家進入了新的發展階段。梧桐人家作為中國太平投資興建的首個大型旗艦康養社區，構建「居住、生活、活動、醫養、餐飲」五大板塊運營體系，打造「舒心、貼心、開心、安心、精心」的服務特色。四來年，梧桐人家收穫了眾多獎項，深得長者認可。



圖：上海梧桐人家

案例 聯合主辦日內瓦協會 2023 年健康與老齡化會議

2023 年 10 月，中國太平與日內瓦協會聯合主辦的「日內瓦協會 2023 年健康與老齡化會議」在上海舉行。會議以「人口老齡化：對現狀的再思考」為主題，探討了老齡化對政策制定者、企業和家庭的挑戰及應對策略。來自全球保險、醫療、健康等領域的 150 餘名代表出席，為應對全球老齡化問題貢獻智慧和力量。



圖：日內瓦協會健康與老齡化會議順利召開

深入參與粵港澳大灣區建設



本集團發揮長期跨境經營、經營機構和服務網絡覆蓋三地的優勢，深入實施粵港澳大灣區建設三年行動計劃，致力成為金融支持大灣區建設的中堅力量和排頭兵。

2023 年，本集團在大灣區保費規模邁上 500 億元台階，佔集團總保費比重超過 22%；區域個人客戶達 678 萬，團體 / 機構客戶達到 14.5 萬家。繼「澳車北上」後，「港車北上」又開出行業首單，跨境機動車輛保險市場份額保持領先。順利承接運營橫琴粵澳合作中醫藥科技產業園，運營質效明顯提升。在香港創新推出首款人民幣保險產品和首款大灣區養老門診險，發佈「港人灣區養老太平方案」並引起積極反響。發起設立香港金融交易及服務有限公司並正式揭牌，積極助力大灣區金融互聯互通。推出「太平跨境醫療服務平台」，聚焦「跨境消費醫療、國際重症診療、大灣區特色藥品器械」三大類別，為客戶提供優質跨境就醫服務。

案例 太平金服升級「太平居家康養平台」2.0 版本

太平金服圍繞老年群體在健康管理、醫療服務和生活服務等居家養老核心需求，推出「太平居家康養平台」，整合「助康、助浴、助醫、助居、助診」五大康養核心服務，2023 年 3 月完成該平台 2.0 版本迭代升級，全年平台累計流覽量達 12.65 萬人次。此外，聯合上海市老年基金會等機構共同啟動「老樂惠」愛心助浴項目，為失能、半失能殘疾老人提供公益助浴服務，將助老幫困、健康服務做到實處。



圖：「太平居家康養平台」2.0 版本

案例 中國太平發佈「港人灣區養老太平方案」

2023 年 8 月，中國太平在業內率先發佈「港人灣區養老太平方案」和特色新產品，榮獲香港保險企業「最佳灣區養老產品服務」大獎。面對香港居民多元化的養老需求，中國太平將集團境內養老社區與香港本地保險產品有機結合，用心打造粵港澳大灣區特色養老服務，拓展灣區養老生態圈，為港人提供便捷舒適的養者服務，共繪美麗家園幸福卷。



圖：發佈「港人灣區養老太平方案」

案例 中國太平「港車北上」跨境車險首單服務

2023 年 5 月，廣東省發佈《關於香港機動車經港珠澳大橋珠海公路口岸入出內地的管理辦法》，實行香港跨境車輛保險「等效先認」，使一張保單保兩地，在粵港跨境車險領域成為現實。太平香港在政策公佈第一時間上線「港車北上」車險產品，率先接受香港單牌私家車客戶的投保申請，成功銷售全港首張跨境車險保單，並於 7 月 1 日零時，成功為首輛在「等效先認」政策下駛入廣東的香港私家車提供跨境車險保障，以優質高效的服務開啟「港車北上」跨境車險保障新篇章。



圖：「港車北上」太平護航

服務共建「一帶一路」



本集團充分發揮集團總部在港、跨境經營優勢，聚焦中資企業「走出去」業務，扎實服務高質量共建「一帶一路」，積極促進金融高水平開放。2023 年，首次成功舉辦服務高質量共建「一帶一路」座談會、中國太平服務自保公司座談會，深化與「走出去」央企的交流合作。全年累計承保沿線重大項目 474 個、同比增長 11.8%，提供風險保障超 5,000 億元。組建中資海外利益業務承保專家小組，建立承保決策支持機制。出台中資海外利益保險業務風險偏好指引。舉辦第三屆中國太平國際（東盟）保險合作與發展論壇，擴容中國太平 - 東盟保險共同體，有效提升我國保險業與東盟地區跨境保險合作的廣度和深度。集團與多家基建類央企保險管理平台和再保險公司共同組成了中國太平基建業務合作聯盟，通過產融協作、行業協同，夯實提高服務大企業、大項目能力，支援國家基礎設施建設。

2023 年，首次成功舉辦服務高質量共建「一帶一路」座談會、中國太平服務自保公司座談會，深化與「走出去」央企的交流合作。

全年累計承保沿線重大項目

474 個、同比增長 11.8%

提供風險保障超

5,000 億元



案例 中國太平服務高質量共建「一帶一路」座談會

2023 年 9 月，中國太平在北京成功舉辦服務高質量共建「一帶一路」座談會，邀請業內各企業，攜手推進「一帶一路」高質量發展的新思路、新舉措。會上，中國太平表示積極參與「一帶一路」建設，既是政治使命，也是社會責任和業務發展機遇，將積極探索國際化發展新路子，以「一帶一路」為重點，合力開拓海外市場，攜手共同發展、互利共贏。



圖：中國太平服務高質量共建「一帶一路」座談會

案例 第三屆中國太平國際（東盟）保險合作與發展論壇

2023 年 9 月，中國太平在廣西南寧舉辦第三屆中國太平國際（東盟）保險合作與發展論壇，聚焦服務「一帶一路」建設、拓寬金融服務領域等主體，共謀合作發展。本次會議新增太平再保險、太平香港、太平澳門等五家成員單位，為服務中國—東盟自貿區、高質量參與「一帶一路」建設上邁出新步伐。



圖：中國太平國際（東盟）保險合作與發展論壇開幕儀式

案例 助力雅萬高鐵實現中國高鐵「走出去」首單

2023 年 9 月，雅萬高鐵正式開通運行。作為中國「一帶一路」倡議和印度尼西亞海洋支點戰略對接的重大項目，該項目亦是中國高鐵整體「走出去」第一單。中國太平利用跨境經營優勢，太平財險與太平印尼前瞻性開展合作佈局，成功參與了該項目運營期承保。雅萬高鐵的實施過程既是中方設計施工和裝備技術的「走出去」，也是中資保險跨境服務與專業高標準的「走出去」，處處體現了「共商共建共享」精神。



圖：印度尼西亞雅萬高鐵

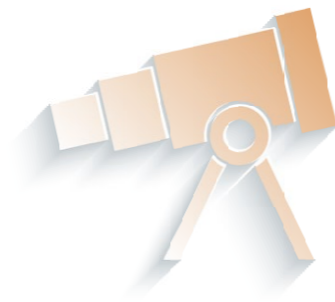
案例 太平香港受邀參加第五屆「一帶一路」醫學救援大會

2023 年 8 月，太平香港受邀參加第五屆「一帶一路」醫學救援大會，與相關領域資深專家和來自國內外的百餘名醫學救援行業專家人士開展討論。會上，香港立法會議員、太平香港總經理陳沛良作為代表，發表了「香港保險業發展策略藍圖」演講，並分享了太平香港作為在港央企，在推進「一帶一路」建設中所提供的海外中國公民醫療和安全救助綜合保障服務經驗，展現了中國太平積極支持「一帶一路」倡議，服務社會民生而做出的不懈努力。



圖：「一帶一路」醫學救援大會

投身鄉村振興



本集團將服務鄉村振興作為集團「十四五」可持續發展重要目標，發展現代農村金融服務體系，充分利用集團及當地資源，深化定點幫扶工作，切實有效服務困難群眾，帶動當地經濟就業，助力鄉村振興戰略實施，加快建設農業強國步伐。

2023 年普惠金融 鄉村振興



幫扶項目帶動就業人口

1,799 人

消費幫扶農產品採購金額

2,760 萬元

醫療健康幫扶項目投入金額

124 萬元

教育幫扶項目投入金額

285 萬元

2023 年公益與社會發展 定點幫扶資金投入



直接幫扶資金

2,339 萬元

其中：保險幫扶資金

350 萬元

引進幫扶資金

862 萬元

招商引資落地資金

3,376 萬元

助農金融服務

本集團響應中央《關於金融支持全面推進鄉村振興 加快建設農業強國的指導意見》，加大對鄉村振興重點領域和薄弱環節資源投入，向縣域鄉村延伸服務網點，提升農村數字普惠金融水平，健全現代農村金融服務體系。

提升農村金融 服務水平

- 推進政策性農險「提標、擴面、增品」，提升農業全產業鏈保險保障，發揮集團保險全牌照的服務優勢，加強金融工具聯動，深化「保險+期貨」「保險+活抵」「保險+無害化處理」等模式；
- 強化基層機構合作，促進農業技術推廣、生產管理、森林保護、動物保護、防災防損等與農業保險、農村小額人身保險相結合，完善農業保險協辦機制。

推動基礎服務向 縣域鄉村延伸

- 完善農村地區基礎金融服務供給，推動物理網點、服務終端和線上服務等渠道協同發展，注重彌合「數字鴻溝」，打通農村金融服務的「最後一公里」。

發展農村數字 普惠金融

- 強化大數據、物聯網、人工智能和區塊鏈等現代信息技術運用，利用遙感、無人機等現代化手段，構建「線上+線下」農業保險服務體系。

太平財險圍繞「三農」高質量發展要求，積極參與三大主糧保險，積極拓展三大糧食作物完全成本保險和種植收入保險，助力保障糧食安全；推進畜禽養殖保險，落實肉盤子重要農產品穩產保供，在山東、廣東等地開展多種畜禽養殖保險；在廣東省實現水稻、育肥豬、特色果蔬等農業保險的全面突破；拓展「保險+期貨」模式，提高農險保障水平；創新海洋牧場「鄉村振興」新模式；加強對三區三州地區的支援力度，聚焦定點幫扶地區，開展地方特色農險產品。2023年，太平財險在31個省份開展農險業務，為50.1萬戶次農戶提供風險保障232.90億元，支付賠款3.13億元，有效保障農業生產。

創新海洋牧場 「鄉村振興」 新模式

加強對三區三州地區的支援力度，聚焦定點幫扶地區，開展地方特色農險產品。



創新幫扶實踐

本集團結合公司實際情況，積極開展產業幫扶、消費幫扶、教育幫扶、醫療幫扶等公益幫扶工作。2023 年，集團實施定點幫扶項目 31 個，投入和引進資金規模達 3,200 萬元，同比增長 19.5%，受益總人數 16.2 萬人；幫扶帶動脫貧人口總人數 1.2 萬、人均增收金額約 2,000 元；消費幫扶總額 2,760 萬元，引進幫扶資金 862 萬元，舉辦幫扶地區招商引資推介會；發放定點幫扶貸款 200 萬元。連續兩年獲得中央農村工作領導小組對集團定點幫扶工作「好」的最高考核評價。

案例 中國太平成功召開定點幫扶地區招商引資推介會

2023 年 10 月，在上海「中國太平 梧桐人家」舉辦定點幫扶地區招商引資推介會，中國鄉村發展基金會、復旦大學中國鄉村發展研究中心，中國石化等 40 多家企業和機構與幫扶地區黨委主要領導和相關部門參加會議。本次會議是集團首次成功舉辦的定點幫扶地區招商引資推介會，得到新華網、人民網等主流媒體報導，在集團內外引起強烈反響。



圖：成功召開定點幫扶地區招商引資推介會

鄉村振興基金

本集團緊跟國家鄉村振興戰略實施，設立太平鄉村振興基金，主要投向農業農村基礎設施建設、現代種養業、現代種業、鄉村富民產業、農產品加工流通業、農業科技創新等領域，為農業農村現代化建設提供長期穩定的資金支持。

案例 賦能鄉村振興 中國太平鄉村振興基金落地首個項目

2023 年 12 月，太平鄉村振興基金落地首個投資項目——甘肅兩當太平助農項目。被投企業位於集團定點幫扶地區，該項目落地有效提高被投企業的產品產銷規模，通過加大上游原材料採購惠及上游農戶；通過加強產品研發、市場化銷售渠道建設、上游農戶養殖技術培訓等方面投入，提升當地養殖水平與企業綜合競爭力，完善當地蜂蜜生產、加工、銷售的生態圈建設，助力做大做強特色農業，集團幫扶效應突出。



圖：兩當太平助農項目 - 中華蜂基地

抓好產業幫扶

- 利用幫扶縣區資源，推動多家子公司與當地政府、企業開展結對共建；
- 推動甘肅兩當「太平中華蜜」和花椒等生產加工提質升級。

推動消費幫扶

- 召開境外子公司消費幫扶工作座談會，推動跨境電商服務，打通境外、海外購買渠道；
- 集團網上商城上架兩地農特產品百餘種。

加強教育幫扶

- 培訓村醫、基層幹部、技術人員、鄉村教師共 822 人次；產業幫扶培訓 3 次、學員總人數 280 人次；
- 開展幫扶縣區在校大學生進行暑期實習計劃。

深化醫療幫扶

- 集團聯合醫療機構向安徽裕安捐贈遠程會診設備，開展常態化培訓和會診工作；
- 上海太平康復醫院為幫扶縣區醫務人員開展線上培訓，太平人壽與安徽裕安簽署醫療幫扶協議，推動「太平中醫館」建設。

案例 太平秋實慈善助學基金項目

中國太平集團旗下子公司設立「秋實慈善助學基金」，動員愛心企業和員工捐贈注資 238 萬元，其中 2023 年注資 17 萬元，幫助品學兼優但家境困難的高中學生用知識改變命運，目前已向兩地 128 人次發放助學金 20 萬元。近兩年高考中，51 名受資助學生達到本科線，部分學生被華南理工大學等名校錄取。



圖：秋實助學基金 2023 年助學金發放儀式

第二章

深耕綠色 建設美麗中國

本集團立足新發展階段，助力國家「雙碳」目標實現，支持美麗中國建設。貫徹落實《集團關於支持綠色發展的實施意見》《集團 ESG 工作指引》《集團綠色保險發展指引》《集團 ESG 投資指引》等相關制度，積極應對氣候變化挑戰，大力發展綠色金融，深入推進綠色運營，保護生物多樣性，共促人與自然和諧共生。



應對氣候變化



本集團積極應對重視氣候變化挑戰，基於 TCFD 建議框架，關注自身經營相關的氣候風險及機遇，加強治理、評估並採取措施，有序推進氣候風險管理工作。

治理

本集團將應對氣候變化納入全集團 ESG 核心議題，要求集團各層級和部門關注氣候變化議題，積極參與氣候變化治理。

董事會參與氣候變化治理

- 確定氣候變化相關總體目標、管理策略和管理方針，確保設立有效的氣候變化風險管理及內部監控系統；
- 充分認識到氣候變化對集團經營績效的重要影響，針對影響公司運營的氣候變化因素開展積極的分析和管理的；
- 將集團 CEO 薪酬與集團經營績效相掛鉤，推動氣候變化風險的治理和氣候變化機遇的把握。

管理層參與氣候變化治理

- 集團開展氣候變化調查，全面審查、識別和管理氣候變化風險和機遇；各子公司管理層提升應對氣候變化的管理意識與能力，發揮在氣候變化策略制定、風險管理、目標與績效管理環節的決策和監督作用。

戰略

本集團貫徹落實《集團 2021-2025 年發展規劃綱要》和《集團關於支持綠色發展的實施意見》，樹立氣候友好型經營理念，在戰略規劃和願景中融入氣候變化因素，制定因應形勢變化的減排目標和實施路徑。

行動路線

重點舉措

繪製 「投資組合 + 營運活動」 淨零路線

- 開展 ESG 投資，逐年降低資產組合碳強度，最終實現資產組合碳中和；
- 輸出低碳、零碳解決方案，推廣綠色辦公，制定減排目標和實施路徑。

探索 「綠色保險 + 綠色投資」 模式

- 立足保險主責主業，通過綠色投資、融資及保險產品支援企業綠色發展，在承保和投資項目中向「綠色產業」方向傾斜。

引導客戶 「低碳」及「零碳」 發展

- 發展環境污染責任險、新能源領域保險等綠色保險，擴大綠色低碳金融保險產品供給和消費；
- 加大綠色發展領域的投資力度，創新開發碳減排金融支持工具。

指標和目標

本集團在《集團 2021-2025 年發展規劃綱要》中提出應對氣候變化相關目標，要求各子公司管理層發揮在氣候變化目標與績效管理環節的決策和監督作用。本年度，集團溫室氣體範圍一、範圍二和範圍三排放情況參見本報告附錄 1-ESG 績效表。



綠色保險保費增速：「十四五」時期高於總保費收入增速



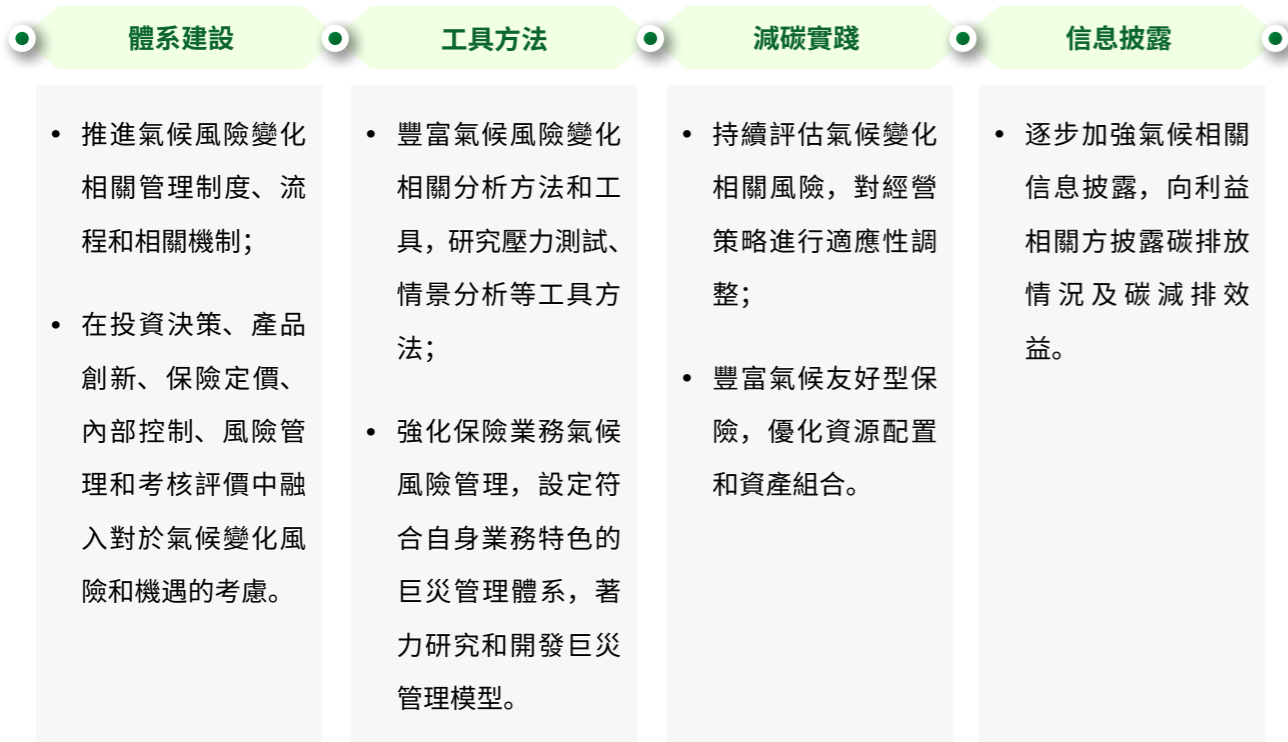
投資組合中的碳排放：逐年降低，2060 年以前投資組合實現淨零排放



運營活動中的碳排放：逐年減少，到 2030 年業務運營實現碳中和

風險管理

本集團將氣候變化相關風險納入 ESG 風險管理，逐步探索搭建氣候風險管理機制，開展氣候風險評估工作，有序推進氣候風險管理工作。



氣候相關風險和機遇管理流程



氣候相關風險識別

氣候相關風險	氣候風險因素	風險分類	風險舉例描述	時間維度	涉及範圍	潛在財務影響	影響強度
物理風險	巨大氣候災害	運營風險	極端天氣引發的災害事件會對受災區域的實體資產造成直接物理損害，影響投資組合資產價值	短中長期	全集團	固定資產↓	高
	氣候變化	信用風險	氣候變化導致海平面上升等不可逆風險，致使部分客戶業務損失	中長期	全集團	營業成本↑	中
轉型風險	經濟相關	政策和法律風險	全球氣候相關政策與法規日趨嚴格，傳統行業面臨低碳轉型壓力，可能對某些保險客戶群體和投資物件產生影響。由此產生的風險有可能傳遞給企業，對運營和財務狀況構成威脅	短中長期	資產管理等	營業成本↑	中
	新興低碳技術	技術風險	清潔能源技術發展促使能源使用標準提升，市場對環保產品和服務需求持續增長，這些因素共同推動了傳統技術淘汰進程	中長期	資產管理等	營業成本↑	中
	投資者關注	聲譽風險	隨著可持續理念發展，社會各界關注氣候變化，企業如何應對氣候變化廣受投資者等持份者關注，亦是資本市場、ESG 評級機構觀察部分。不積極應對氣候變化的企業可能面臨質疑，損害品牌形象和聲譽	短中期	全集團	營業收入↓	低

氣候相關機遇識別

氣候相關機遇因素	機遇舉例描述	時間維度	涉及範圍	潛在財務影響	影響強度
產品服務	國家「雙碳」戰略帶動綠色金融發展，為保險機構綠色保險、綠色投資業務提供了廣闊發展空間，機構可根據市場需求開發與氣候風險相關的金融產品服務	中期	全集團	增強產品與服務市場需求； 擴大收入來源； 提升企業形象；	中
資源效率	加大清潔能源使用，提升資源效率是關鍵減排策略，有助於機構自身在長期運營中降低成本，樹立應對氣候變化行業典範	中期	全集團	降低運營成本	中
市場機遇	為機構提供了在綠色金融和可持續發展領域拓展新業務、創新產品服務機會，增強了其在負責任投資領域的競爭力和品牌價值	長期	全集團	新市場帶來金融產品的多元化， 提升綠色金融產品深度廣度	中

綠色金融



綠色保險

2023 年保單數量

130.02 萬份

2023 年綠色保險保費收入

38.1 億元

2023 年保險金額

26,303.66 億元



綠色投資

2023 年集團存續綠色
投資規模

678.95 億元

發展綠色金融



本集團基於「綠色保險 + 綠色投資」雙輪模式驅動，發揮綠色金融及 ESG 制度牽引作用，從承保和投資兩端發力，豐富綠色保險應用場景，善用保險資金長期優勢，構建太平特色綠色金融服務體系，發揮大型金融央企的示範效應和頭雁作用，為促進經濟社會綠色低碳轉型貢獻太平力量。

綠色保險

本集團充分發揮保險保障作用，制定實施《集團綠色保險發展指引》等相關文件，發揮集團直保、再保、再保經紀業務板塊齊全的優勢，從保險端為廣大客戶提供綠色保險服務，助推產業經濟綠色化發展。截至 2023 年末，集團實現綠色保險保費收入 38.1 億元，同比增長 40.9%。

截至 2023 年末

集團實現綠色保險保費收入

38.1 億元，同比增長 40.9%。

建立健全
組織機制

- 在綠色產業聚集地發展綠色保險專業經營機構，實施差異化經營；
- 建立完善客戶分類管理機制，綠色產品創新機制，完善協同與督導機制，加大產品創新激勵。

積極發展
綠色保險

- 開展環境污染責任保險、安全生產責任保險、巨災保險等 ESG 風險相關的保險業務；
- 開展生態農業、清潔能源、節能環保等綠色產業保險業務，新能源汽車等綠色生活保險業務；
- 創新能源結構調整、綠色交通發展、建築行業轉型、綠色低碳技術推廣等綠色領域保險產品。

完善綠色
保險服務

- 提供「事前預警、事中回應、事後減損」全流程風險保障和風險管理服務；
- 開展投保前 ESG 風險管理評估，主動提供專業風險管理指導；
- 實施差別費率定價機制，將保險費率與投保主體所屬行業、企業環境與社會風險管理水平等掛鉤。

太平財險設立「綠色保險創新實驗室」，落地海洋碳匯保險、林業碳匯遙感指數組合保險、清潔能源發電收入補償保險、碳交易損失險等創新產品，著力優化綠色保險供給；推進巨災保險，在貴州、雲南共保巨災保險項目、獨家承保農業巨災保險項目；突破清潔能源保險重大項目，實現國內三大核電集團涉核保險全覆蓋。太平再、太平澳門持續為澳門中小企提供巨災保險產品，推動 2023 年優化方案成功落地。太平印尼積極服務中資企業在印尼清潔能源及節能環保產業擴容，推進「一帶一路」沿線綠色低碳體系建設。

助力綠色產業發展

案例 太平財險助推清潔能源、綠色建築行業發展

太平財險堅持「專業致勝」經營策略，深入研究清潔能源產業、綠色建築行業等綠色相關產業的風險特徵和客戶需求。積極服務「五大六小」發電集團及區域性電力能源企業、能源建設企業、能源裝備製造企業等。2023 年全年，為清潔能源產業客戶提供風險保障 4,691.5 億元，為建築節能與綠色建築提供風險保障 17.3 億元。

助力綠色低碳轉型

案例 太平財險創新「碳」保險產品

太平財險優化綠色保險產品服務供給，創新碳保險產品，廣受社會各界好評。2023 年，為某火電廠設計碳交易損失保險項目，因其創新性和對實體經濟高質量發展的支援，成功入選了 2023 年陝西省金融業助力經濟高質量發展巡禮。太平財險通過為火電廠提供碳交易損失保險，說明企業有效管理碳排放帶來經濟風險，加快推進企業低碳轉型進程。

綠色投資

本集團充分發揮保險資金長期優勢，為綠色產業注入「源頭活水」，逐步推進 ESG 投資評價工作，進一步明確綠色投資標準；集團相關部門設立 ESG 專員，負責追蹤綠色金融、ESG 投資工作並引導各子公司逐步建立 ESG 投資組織體系。2023 年集團存續綠色投資規模總計約 679 億元⁵。

搭建綠色投資體系，加大綠色領域投資力度

- 投資子公司通過債權投資計劃、股權投資計劃、資產支持計劃、綠色產業基金、泛 ESG 公募基金產品、綠色保險資管產品、綠色債券等多元化投資方式，搭建「間接投資 + 直接投資」綠色投資體系；
- 積極擴大清潔能源、節能減排、環境保護、綠色建築、綠色交通、綠色低碳技術創新等領域項目的參與程度，支持傳統高碳行業向綠色低碳轉型升級。

提升綠色投資和綠色金融產品開發能力

- 加強綠色投資工具建設，搭建服務產業轉型升級的綠色金融發展機制、保險資金綠色投資內部評價體系；
- 建立服務綠色產業和綠色項目的投融資通道，逐步形成綠色產業投資引導機制；
- 加強綠色投資先進經驗交流，搭建綠色金融服務平台和備選項目庫。

加強綠色投資投前盡職調查和投後管理

- 加強投前盡職調查和投後管理，明確 ESG 風險盡職調查的內容要點，調查全面、深入、細緻；
- 對存在重大 ESG 風險的客戶實行名單制管理，對涉及重大 ESG 風險的項目，建立申訴回應機制。

⁵ 本年度根據中國保險行業協會發佈的《綠色保險分類指引（2023 年版）》調整綠色投資統計口徑，並包含集團保險資金運用及金融租賃業務。

案例

中國太平與中廣核深化綠色領域戰略合作

2023 年 10 月，太平集團與中國廣核集團簽署了戰略合作協議，雙方將在新能源、海上風電、核技術應用等領域展開深入合作。本次簽署戰略合作協議開啟雙方新時期更高質量合作新篇章，未來雙方將拓寬新能源、海上風電、核技術應用、國際化投融資等業務領域的合作，共同為國家清潔能源與經濟社會發展作出新的更大貢獻。



圖：中國太平與中廣核簽署戰略合作協議

太平資產持續推動落實綠色金融及 ESG 工作管理辦法，不斷完善工作機制，建立綠色投資標準，加大對綠色投資重點領域的研究力度，結合保險資金特性和保險資管業務優勢，積極開展綠色投資。

案例

太平資產助力新能源類 REITs 綠色項目落地

2023 年 10 月，太平資產助力「國家電投 - 廣東公司新能源基礎設施投資碳中和綠色資產支持專項計劃（類 REITs）」成功落地。該項目是全市場截至發行時規模最大的新能源類 REITs 及規模最大的基礎設施類 REITs，符合中國《綠色債券支持項目目錄（2021 年版）》，基礎資產全部來源於綠色低碳產業。項目預計實現年減排二氧化碳約 114.54 萬噸、標煤 56.68 萬噸，具有良好環境經濟效益。



圖：國家電投 - 廣東公司新能源基礎設施投資碳中和綠色資產支持專項計劃（類 REITs）

太平資本制定《太平資本綠色金融及 ESG 工作指引》《太平資本 ESG 評級體系建設方案》，完善 ESG 投資體系建設，將 ESG 融入到投資決策全流程，實現 ESG 量化評價。

太平石化金租將綠色租賃作為重點業務板塊，積極支持清潔能源、基礎設施綠色升級等領域，拓寬綠色投資新實踐。對屬於《綠色產業指導目錄》租賃項目給予一定定價支持；完善考核激勵機制，對優質綠色租賃項目給予戰略性獎勵。

太平基金制定《太平基金綠色債券投資制度》，落實基金業協會《綠色投資指引》並開展內外部培訓宣導，將支持綠色發展作為戰略性要素融入發展規劃和日常經營管理，2023 年研發首支綠債主題債券基金「太平綠色純債一年定期開放發起式債券型證券投資基金」、募集成立「太平低碳經濟混合型發起式證券投資基金」。

案例

太平石化金租助力某氫燃料電池高端裝備製造綠色租賃項目

2023 年，太平石化金租完成某氫燃料電池高端裝備製造綠色租賃項目，該項目投資規模達 1.37 億元人民幣。承租人主體是國家工信部認定的第二批國家級專精特新「小巨人」企業。該項目符合《綠色產業指導目錄》可再生能源及清潔能源項目、《戰略性新興產業分類》高端裝備製造項目，項目有利於推動氫燃料電池技術的發展和產業化進程，體現了太平在支持戰略新興產業，助力構建氫能產業體系的不懈努力。



圖：某氫燃料電池高端裝備製造綠色租賃項目

推動綠色運營



本集團踐行綠色辦公理念，倡導完善綠色運營管理制度，穩步提升能源使用效率；打造綠色職場，深化科技賦能綠色運營，努力降低自身經營活動對環境帶來影響。2023 年，未發生與環境保護相關並對環保有重大影響的違規事件。

目標

重點舉措

打造綠色工作生活空間， 提升綠色運營水平



- 優先採用綠色技術、環保材料和新能源；
- 建立建築智慧化系統，推進新建綠色建築認證；
- 完善綠色運營管理和評價體系，制定中長期節能減碳目標，跟蹤目標達成情況並提出改善方案；
- 在各醫康養社區探索綠色服務供給創新，有序推進社區內綠色軟件件建設，搭建醫康養社區綠色智慧管理體系。

全面推進綠色辦公，貫 徹低碳工作理念



- 加強職場管理，落實節能降耗措施；
- 優先選用新能源汽車，倡導綠色出行和電子化辦公；
- 優化職場資產配置，減少資產閒置或重複購置現象，提升資產利用率；
- 科技賦能綠色運營，加快綠色數據中心建設，推動運營流程數字化轉型，減少運營產生碳排放。

綠色辦公

本集團印發《關於「綠色辦公、低碳生活」有關事項的通知》，積極打造綠色職場。各子公司積極回應集團號召，落實綠色辦公要求。

加強廢棄物 管理

- 分類收集廢硒鼓、廢燈管、老舊電腦等辦公廢棄物；
- 外聘有資質的第三方妥善處理。回收時，碳粉盒、電池等需包好後才放入，某些回收物品需特殊處理，如光管需放入專用回收箱；
- 生活垃圾由物業統一收運並交由城市環衛處理。



控制用水、用 電，降低能耗

- 合理控制職場用水、用電，降低能耗；在職場醒目位置張貼節約用水、設備節電、隨手關燈、空調溫度設定等提醒標識；
- 非辦公期間關閉電燈、空調、電腦、打印機、飲水機等電源開關；加班可考慮集中辦公，以減少照明燈和空調的使用；
- 電腦、打印機、碎紙機等辦公設備避免長時間待機，辦公場所禁止使用大功率電器；
- 推廣視頻會議，視頻會議結束後及時關閉視頻系統，減少長時間待機能耗；
- 職場公用水避免「長流水」現象，嚴防「跑、冒、滴、漏」現象。



堅決制止餐 飲浪費行為

- 嚴格執行會議、培訓、業務招待、差旅等用餐標準，推行簡餐和標準化飲食，杜絕鋪張浪費；
- 引導全員珍惜每一餐飯、節約每一粒糧，踐行「光碟行動」，倡導浪費可恥、節約光榮理念。



全面提高資 源利用效率

- 推進資源全面節約、集約、循環利用，發揮減少資源消耗和降碳協同作用；
- 科學規劃現有職場，提高職場使用效率，優化職場資源配置，避免出現閒置、浪費、重複購置問題。



進一步嚴格車 輛管控

- 加強車輛配置管理，積極推廣新能源汽車；
- 公司新購或租賃車輛的，優先選用新能源汽車，嚴格按車輛購置價和排氣量進行雙控；
- 倡導「綠色出行」為引領，合理使用公務用車，推動公務出行低碳化。



綠色採購

本集團遵循綠色採購原則，在採購活動中充分考慮環境因素，優先採購低能耗、低污染、可回收、可循環使用的環境友好型產品和服務。太平財險、太平資本等子公司健全供應商管理制度，融入集團優先採購節能環保產品等綠色採購相關要求。

完善綠色採購流程

- 鼓勵供應商通過技術創新等方式，減少原輔材料用量或使用更環保的材料替代；
- 要求供應商產品符合綠色包裝要求，不使用含有有毒、有害物質的包裝材料，使用可循環、可降解或可無害化處理的包裝物。

- 將綠色低碳理念融入採購戰略，貫穿產品和服務採購的全過程；
- 制定實施綠色採購方案，設定綠色採購目標，明確綠色採購標準，要求集團和子公司嚴格按照標準採購。

強化綠色採購行為

綠色建築

本集團倡導各地辦公樓和醫康養社區遵循因地制宜的原則，積極推進新建建築的綠色建築認證。太平產業制定《綠色建築實施指引》，明確綠色建築投資優先考慮符合 ESG 理念的項目。2023 年，廣州太平金融大廈項目完成綠色建築二星預評價、北京玉蘭人家康養社區項目已取得 LEED 社區規劃與設計金級預認證。截至 2023 年末，本集團綠色投資、建設、運營項目共計 14 個，總投資金額約 290.3 億元，規劃總建築面積約 178.44 萬平方米⁶，其中獲得 LEED 金級或鉑金級認證項目共計 6 個。

⁶ 總投資金額為實際出資金額，規劃總建築面積不含北京玉蘭人家二期。

ESG 融入綠建投資全流程

在項目篩選中

優先考慮對已獲得綠色建築二星及以上或獲得 LEED 認證金級及以上評級資質的資產進行投資

對綠建措施、綠建改造、能源節約等成本效益進行合理分析

在投後管理中

將環保、低碳理念與項目有機結合，積極開展項目綠建標準化改造，提升項目的整體質量

在投資分析中

案例



圖：蘇州中國太平金融大廈

2023 年 11 月，成都中國太平金融大廈獲得美國綠色建築委員會頒發「LEED 鉑金級認證」

2023 年 10 月，蘇州中國太平金融大廈獲得美國綠色建築委員會頒發「LEED 鉑金級認證」

2023 年 10 月，南寧中國太平金融大廈獲得美國綠色建築委員會頒發「LEED 金級認證」



圖：成都中國太平金融大廈



圖：南寧中國太平金融大廈

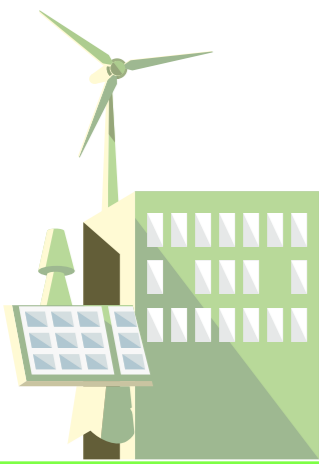
綠色技術

本集團充分應用科技創新成果，推動運營流程數字化轉型。積極推進電子化保單服務，加快推進綠色低碳新型數據中心建設。

案例

推進電子化保單服務，加快運營流程數字轉型

太平金運攜手太平人壽、太平養老等子公司推動電子保單、電子信函使用，實現壽險保單年度報告電子化，停發普通型險種的年度報告書紙質信件，持續優化電子保單服務。截至 2023 年末，共計減少紙質報告書 144.67 萬件；推進團險投保電子化建設，首次實現團核電子保單自動化應用，提升團險新契約電子化水平；推進微信 95589 信函卡包項目，通過微信 95589 電子卡包數字化、個性化、一體化的管理，形成良性閉環，提升客戶使用電子化服務意願，減少紙質信函列印成本。



案例

推進綠色數據中心建設與運營發展

2023 年，太平金科優化數據中心場地基礎設施的節能管理，提升上海數據中心精密空調系統的整體製冷效率，完成上海數據中心二層大機房老舊精密空調更換工作，製冷效率更高，有效降低整個機房空調能耗水平；優化數據中心場地基礎設施的運行管理，持續分析能耗數據，結合氣候環境、自身負載變化等因素對冷水機組、精密空調、冷卻塔等設備的運行方式進行合理調整，數據中心電能利用率 (PUE) 與去年同期水平持平，維持合理範圍水平。加快推進綠色低碳新型數據中心二期建設，與相關部門有效溝通，積極推進武漢數據中心二期建設。



圖：上海數據中心



圖：武漢數據中心

開展環保活動



本集團加強生態文明和勤儉節約宣傳教育，持續開展世界地球日、世界環境日、全國節能宣傳周、全國低碳日等主題宣傳活動，增強全員綠色低碳意識。嚴格遵守生態紅線，致力保護生物多樣性，營運地點未選取在位於或鄰近保護區和保護區外的生物多樣性豐富區域，肩負起環境和社會責任，守護人與自然生命共同體。

案例

太平新加坡開展東海岸公園清潔維護活動

為迎接世界清潔地球日，2023 年 9 月，太平新加坡攜手中資企業（新加坡）協會聯合舉辦新加坡東海岸公園清潔維護活動。經過全體參與者努力，總共收集近 400 公斤垃圾，用實際行動傳遞環保理念，守護海灘整潔面貌，共建美麗家園。



圖：東海岸公園清潔維護活動



第三章

以人為本 共建美好社會

本集團秉持「以人為本」，以促進人力資本高質量發展為目標，打造優質人才發展高地，攜手員工共同成長；貫徹「客戶至上」服務宗旨，以用心服務促業務蓬勃發展，助力千家萬戶美好生活；參與數字中國建設，推進數字轉型走深走實；重視公益慈善事業，用實際行動為建設美好社會添磚加瓦。



攜手員工成長



本集團重視員工權益保障，致力為員工提供富有競爭力的薪酬福利體系、公平廣闊的晉升平台、科學完善的職業培訓體系；重視員工工作生活平衡，打通溝通渠道，傾聽員工心聲，積極打造有溫度的職場環境。

保障員工權益

規范僱傭管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》及香港《僱傭條例》等營運所在國家及地區的法律法規，依法依規規范勞工管理，出台《員工招聘管理辦法》《總部人員引進管理規定》《職務職級管理辦法》等規則辦法，建立起包括勞動合同管理、員工招聘、晉升、休假和教育培训等勞動用工管理制度。

本集團堅守公平、公正、公開的用工原則，致力於推行平等與多元化僱傭，嚴禁因民族、種族、性別、宗教信仰等因素歧視任何員工，切實保障員工合法權益。堅決防範並杜絕僱用童工和強制勞工的情況發生。建立公正、高效、符合法律法規的招聘體系，持續強化監督以規范招聘行為。若發生非法用工情況，將按照相關勞動法規並結合《集團員工違法違規行為處理辦法》對涉事人員給予處理。

招聘原則

德才兼備 以德為先

五湖四海 任人唯賢

事業為上 公道正派

外部招聘

校園招聘

統籌開展、集中審批的管理模式

社會招聘

分別開展、分類授權審批的管理模式

定向招聘

內部推薦

嚴格實行回避制度，正式進入招聘環節前需補充了解推薦人與被推薦人的關係，推薦人應在該崗位選拔過程中回避，不得影響選拔結果

本集團積極主動推進高質量就業發展，高度重視應屆大學畢業生及社會人員招聘活動，吸收各方優秀人才，促進社會就業。截至 2023 年末，本集團員工共計 65,378 人，新招聘員工 12,941 人。

福利保障

本集團持續完善薪酬福利管理體系，推行科學的薪酬策略，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，堅持性別平等的薪酬福利體系原則。定期統籌開展薪酬調研工作，檢視調整員工薪酬水平，保障員工薪酬競爭力。制定考勤休假管理制度，確保工作時數和假期政策符合國家法律法規及公司管理規定。優化全體員工權益及福利保障項目，設立企業年金計劃，以保障員工退休後的生活；對於有照顧幼兒或陪護老人需求的員工，提供育兒假和護理假。



定期統籌開展薪酬調研工作，檢視調整員工薪酬水平，保障員工薪酬競爭力。



除社會保險、住房公積金等法定保障性福利以外，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。



落實國家生育政策，產假期間正常發放薪酬福利，注重保障女性員工權益。

完善員工權益及福利保障

2023 年
總僱員人數

65,378 人

31,673 33,705

普通員工僱員人數

64,018

中級管理人員僱員人數

1,155

高級管理人員僱員人數

205

中國內地僱員人數

63,832

港澳地區僱員人數

1,138

海外地區僱員人數

408

高級管理人員總人數

205 人

173 32

新招聘員工總人數

12,941 人

6,307 6,634

厚植人力資本

本集團制定實施《集團員工教育培訓工作管理辦法》《集團分級分類教育培訓規劃（試行）》《集團網絡學習與培訓管理平台管理辦法》《集團總部鼓勵員工參加專業資格考試管理辦法》等規範性文件。持續優化員工培訓體系，充分利用內外部各類培訓資源，提升員工綜合素質和業務能力，致力為員工打造全面職業發展平台。結合專業知識培訓和管理能力兩大方向培養人才，建立管理人員和專業人員培訓體系，為員工發展提供多元化職業發展路徑。

暢通線上線下培訓渠道

制定《集團網絡學習與培訓管理平台管理辦法》，規範「中國太平學習雲平台」和「太平學堂」的建設與管理。

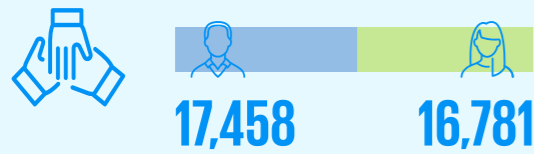
強化專業知識與管理技能的培養

定期舉辦各類幹部專題培訓班、針對幹部和新員工的專題培訓、網絡學習計劃。

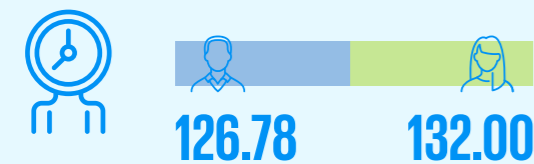
提升員工專業資格認證

鼓勵員工積極參與國內外認可的專業資格考試，提供考試獎勵金並報銷相關考試費用，為員工的職業發展提供多元化的支援。

2023 年員工受訓人數 (人)



2023 年員工受訓時長 (小時 / 人)



2023 年員工培訓費用投入 員工培訓與發展投入費用

13,716.92 萬元

案例

上海舉辦 2023「太平新星」校招新員工培訓班

2023 年，集團在上海舉辦了 2023 年「太平新星」校招新員工培訓班，共有 172 名新員工參加。培訓班分為政治理論、集團通識、公共技能、職業素養、警示教育等五大模塊，並進行了團隊合作和素質拓展活動，進一步提升新員工融入中國太平的速度。



圖：「太平新星」校招新員工結營儀式

案例

中國太平 - 北京大學青年幹部培訓班

2023 年 7 月至 9 月，集團 2023 年青年幹部培訓班在北京大學成功舉辦，來自集團總部 6 個部門、境內 13 家子公司和港澳 5 家子公司的 50 名學員參加了培訓。此次培訓班在師資力量上有了突破，邀請國務院參事、發改委司長、國際關係學院院長等重量級講師。連續三年的北大青幹班為集團培養和儲備了 150 名優秀的年輕幹部，為集團長期發展提供堅實的隊伍保障。



圖：中國太平 - 北京大學青年幹部培訓班

案例

中國太平 - 投管骨幹人才培訓班

2023 年 5 月，集團在中國大連高級經理學院舉辦集團投管骨幹人才培訓班，來自集團境內外 15 家子公司、六大業務板塊的 48 名參訓學員參訓。通過專業骨幹人才培訓班，在推進專業骨幹人才隊伍的國際化和年輕化建設上取得了經驗和突破。



圖：中國太平 - 投管骨幹人才培訓班

案例

中國太平 - 精算骨幹人才培訓班

2023 年 10 月，集團在上海復旦大學舉辦集團精算骨幹人才培訓班，為來自集團總部和 12 家保險子公司的共計 48 名精算骨幹人才開展培訓，提升了集團精算條線的專業能力和管理水平，強化集團的精算人才儲備。



圖：中國太平 - 精算骨幹人才培訓班

激勵與溝通

加強員工溝通

本集團通過職工代表大會和工會的作用，切實保障員工參與管理和維護合法權益，將涉及職工利益的事項提交職工代表大會審議；設立董事長信箱，進行辦公室訪談，以提升溝通效率。集團有序推進員工滿意度調查，關注員工關懷、培訓發展、績效考核領域。

注重員工激勵

本集團遵循公平公正的原則，制定績效考核管理、職務職級管理、榮譽激勵管理等相關管理制度，實行嚴格的績效考核，明確晉升晉級的要求和流程，給予員工榮譽表彰。

打造公正績效考核平台

績效考核結合業績考核和綜合測評，2023 年符合參加年度考核條件的員工接受考核的比例為 100%。考核結果由上級反饋，並明確成績與改進點。若有異議，員工可向人力資源部申訴，進行覆議並獲得反饋。

建立晉升激勵機制

根據集團榮譽激勵管理辦法，對在集團發展中做出突出貢獻的集體和個人進行褒獎。2023 年，按照「好中選優」的原則，對考核結果優秀、在集團重大項目、重要任務中有突出貢獻的集體和個人給予表彰。搭建包含管理序列、專業序列、支援序列的職務職級體系，拓寬員工職業發展通道。根據績效考核結果並結合員工日常表現，按制度規定給予員工晉升晉級，充分調動員工積極性。

關愛關懷

健康安全

本集團將促進員工健康與安全納入重點工作範圍，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。各成員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與職場安全相關的制度，並定期組織安全演習與安全知識培訓，注重提升全體員工安全防範意識。按照監管要求，定期更換勞動防護用品，及時檢查安全保護設施，督促健康與安全制度的落地執行，確保集團日常營運有序進行。

案例

太平人壽 3.0 健康版新職場獲國際 WELL 白金級認證

2023 年，太平人壽湖南分公司職場獲得國際 WELL V2 健康建築最高評級——白金級證書，成為全國首個獲得該國際權威認證的保險企業辦公職場。WELL 健康建築認證體系被業內稱為「建築界的奧斯卡」，旨在提升建築環境中人員的健康和福祉。作為金融央企成員公司，太平人壽始終以人為本，3.0 健康版新職場聚焦辦公區域、人文環境、文化配套等方面全方位強化對員工、客戶的人文關懷。



圖：太平人壽 3.0 健康版新職場獲國際 WELL 白金級認證

員工關愛

本集團重視員工實現工作與生活雙向平衡，積極組織員工參與各類業餘活動，通過「太平文明家庭」評選、家風家教學講座、家庭赴港參加司慶活動、婦女節活動、職工羽毛球和乒乓球比賽、廉潔書畫展等豐富活動，提升員工幸福感及歸屬感。舉辦「太平有新聲 奮進新征程」青年主持人大賽，吸引超過 20 萬人次參與網絡海選投票，選拔出 15 名獲獎員工；「七夕」節舉辦青年員工聯誼活動，為在滬青年提供交友交流平臺。

案例

「幸福家庭」星光典禮——第三屆「中國太平日」

2023 年 11 月，中國太平慶祝了其創立 94 周年的第三屆「中國太平日」，主題為「太平有愛 幸福相伴」。活動中，全體太平人舉辦了多樣化的慶祝活動，在香港中國太平金融中心舉行了「幸福家庭」星光典禮，活動展現了公司無限前景和員工的理想信念。



圖：第三屆中國太平日

員工關懷

本集團注重員工關懷工作，努力幫助員工解決實際困難。2023 年，集團「兩節送溫暖」慰問員工 605 人次，發放慰問金 220.5 萬元，規模和金額連續十一年保持增長；洪災專項慰問 15 名職工，撥付慰問金 3 萬元；優化職工互助金計劃，為 100 餘名罹患重大疾病的職工及家屬提供資助逾 350 萬元；加強女職工關愛室建設，已基本實現子公司和省級分公司全覆蓋。

代理人管理

本集團積極推進代理人制度的完善化，促進代理人的良性競爭。重視代理人職業發展培訓工作，推動形成高素質、高質量、專業化的代理人團隊；完善代理人福利保障和關懷機制，確保代理人的權益得到充分的尊重和關愛。

管理方向

重點舉措



加強管理標準

優化各職級考核、晉升、薪資待遇等標準，鼓勵代理人之間的良性競爭，激發業務開拓潛能。



加強專題培訓

面向代理人定期開展系統化保險專題培訓，為各業務板塊的代理人提供職業發展支援，推動建立高素質、高質量、專業化的代理人隊伍。2023 年代理人的人均受訓時長 30.07 小時；

通過加強綠色保險相關培訓，提升代理人對綠色保險的理解與認知。



健全保障機制

健全代理人福利保障與關懷機制，充分尊重和關愛代理人。



打造可持續供應鏈



完善供應商及採購管理機制

本集團制定《集團集中採購供應商管理辦法》《集團集中採購管理規定》，建立完善的供應商及採購管理機制。針對採購活動建立了事中監督和事後檢查機制，用於監督採購活動中內外人員是否存在行賄受賄等貪污行為，一旦發現，可通過採購平台發起投訴，由採購部門 / 監督部門受理處理。

領域	主要指標	指標單位	2023 年
可持續 供應鏈	供應商總數	家	33,075
	中國內地供應商數目	家	32,691
	港澳地區供應商數目	家	239
	海外供應商數目	家	145
	取得 ESG 或社會責任相關資質的供應商數目	家	1,569

關注供應商 ESG 風險

本集團關注供應商環境和社會風險，將其融入全面風險管理體系，及時識別和評估供應商風險，不斷改進和完善供應商管理和評價制度。

供應商社會風險管理

- 制定供應商篩選和認定條件，優先選擇獲得 ISO 三體系認證、及時公開 ESG 信息、積極履行社會責任的供應商；
- 在採購合同中明確約定 ESG 相關內容，對供應商在環境保護、員工權益、信息安全、商業道德等可持續發展方面進行監督，追蹤供應商 ESG 績效表現；
- 通過採購平台獲取外部第三方數據，對供應商輿情、法律訴訟情況進行分析，存在貪污、串標等風險的進行主動預警。

供應商環境風險管理

- 在符合採購需求、質量和服務標準同等的條件下，優先選擇節能環保產品；
- 在對環保有要求的採購需求中，要求供應商具備如 ISO 14001 環境管理體系認證等在內的相關資質，並在採購評分中對資質證書提供賦予分值。

踐行客戶至上



本集團圍繞客戶價值主張，不斷優化客戶體驗，升級服務體系，滿足客戶多樣化、差異化、品質化綜合服務需求，以實際行動踐行「以客戶為中心」理念。

升級服務體系

本集團圍繞客戶醫、養、財富管理服務需求，致力於以豐富而專業的保險解決方案，守護家庭和財富，集團攜旗下子公司全面迭代服務品牌。太平人壽首推「太平美好服務圖譜」、太平財險發佈「太平好服務 2.0」、太平養老發佈「幸福企業·美好服務」等，立足差異化、供給多元化、深耕精細化的服務生態釋放出蓬勃生命力。

案例

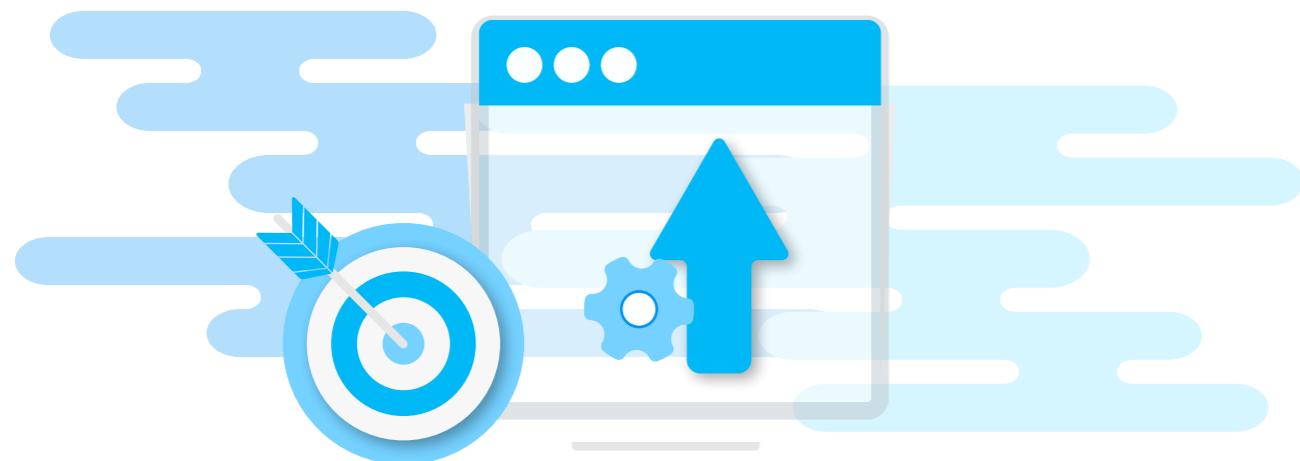
太平人壽發佈「太平美好服務圖譜」

2023 年 7 月，「第四屆吉象節·太平客戶節」在山東濟南正式拉開帷幕，作為本次開幕式的亮點之一，太平人壽首次發佈「太平美好服務圖譜」。

「太平美好服務圖譜」依託醫康養和金融科技兩大服務生態圈，為客戶提供「活力健康」「長壽享老」「精緻生活」「家業長青」4 類解決方案，升級服務並通過代理人建立美好權益官隊伍，展現了太平人壽通過產品和服務的一體化整合，全方位滿足美好生活的多元需求。



圖：「太平美好服務圖譜」首次發佈



優化客戶觸點

成功舉辦第四屆客戶節，推動家辦「全球匯客廳」與「中國太平·吉象家」的有機結合，在新加坡和中國香港打造了境外「全球匯客廳」。不斷提升「太平通」APP 的服務能力，2023 年該平台註冊用戶達到 2,451 萬，同比增長 10%，月均活躍用戶達到 193 萬，同比增長 13%，在行業同類 APP 中的活躍用戶排名第四，位於行業前列。

案例

「美好生活 太平相伴」第四屆「吉象節·太平客戶節」

2023 年 7 月，以「美好生活 太平相伴」為主題的中國太平保險集團 2023 年第四屆「吉象節·太平客戶節」開幕式在山東濟南成功舉辦，活動期間舉辦超 1.6 萬場繽紛活動，參與人數超過 4,000 萬人次。

本屆太平客戶節聚焦多元化需求，面向從青少年到老年人的廣大客戶群體，推出一系列精心策劃的特色活動，生動闡釋「美好」內涵，為客戶帶來體驗。



圖：第四屆「吉象節·太平客戶節」

案例

中國太平首家海外「全球匯客廳」在新加坡盛大開幕

2023 年，中國太平傾力打造的海外第一家「全球匯客廳」在新加坡盛大開幕。「全球/城市匯客廳」為國內保險行業首創的高質量管家式服務體系，在中國境內已建成上海、北京、廣州 3 家「全球匯客廳」和杭州、昆明、合肥、南昌、天津、蘇州、青島 7 家「城市匯客廳」。新加坡「全球匯客廳」坐落於新加坡核心商務區，可根據不同活動需求實現對應場景模式的「一鍵切換」，為客戶提供更舒適、更便捷、更私密的高品質管家式服務，將為新加坡客戶提供更高品質跨境綜合金融保險服務。



圖：首家海外「全球匯客廳」在新加坡盛大開幕

重視客戶體驗

本集團秉承「以客戶為中心」服務理念，有效整合內外資源，充分發揮各業務板塊協同優勢，持續強化服務意識、優化服務流程、提升服務水平，切實提升客戶滿意度、信賴度與獲得感。

本集團全面落實基於 NPS（淨推薦值）的客戶體驗管理體系的建設，依據《集團客戶體驗管理辦法》，實現貶損回訪「小閉環」和優化改進「大閉環」管理機制，從 13 個關鍵觸點即時監測客戶體驗，打造全流程客戶體驗提升閉環。2023 年，集團完成了該管理體系的第二次競品調研，並形成了體驗分析報告，從客觀角度了解了客戶體驗排名與優劣勢，幫助各子公司更好地改善客戶體驗，不斷提升客戶服務能力和水平，全面提高客戶滿意度。本年度，客服熱線滿意度為 99.87%。

案例

太平財險多措并举，用心提升客戶體驗

- **搭建客戶服務溝通平台。**有效解決各機構在客戶服務工作中的服務痛點和業務需求，從而提升了客戶服務滿意度。
- **對標同業服務找差距。**在立足於自身服務優勢的情況下，汲取同業先進經驗，進一步簡化增值服務受理流程、優化增值服務系統規則，初步形成了增值服務優化方案，讓機構充分感受到自上而下對客戶體驗的高度重視和服務變革的創新力。
- **制定理賠糾紛化解實施細則，**明確處理流程和責任人，提升理賠糾紛處理時效及處理質量，2023 年車險理賠監管億元保費投訴量 2.99 件；
- **持續推廣理賠一線通，優化理賠流程，**全面升級「放心賠」小程序功能，提升案件處理效率，一線通率達成 35.6%，高於目標值 5.6 個百分點；
- **深入推廣客戶互動平台建設，**提升線上服務，出險客戶線上認證註冊率超過 86%，客戶好評率達到 95%。

適老化服務

本集團積極服務建設老年友好型社會，面對老齡化社會中數字鴻溝現象，堅持「數字包容」；充分考慮老年群體差異化需求，組織推動各子公司對各個服務觸點和環節進行深入優化和改造，不斷提升服務老年群體水平。



適老服務生態



本集團在「5+1」客戶服務體系基礎上，推進服務生態「適老化」升級改造，為老年客戶提供量身定制，更便捷、更易用、更友好的服務功能。

95589 客服熱線

- 精準識別老年客戶來電，直達「老年客戶專屬通道」，並優先安排高端客服接聽；
- 上線「長輩模式」，向老年客戶提供各類專屬特色服務。

太平通 APP

- 上線老年客戶專屬「關懷版」，特別新增視頻客服與版本記憶功能，在字體、顏色、佈局等交互元素上調試到老年人最舒適的狀態。

線下客服櫃面

- 為老年群體保留傳統服務，並放置老花鏡、放大鏡、血壓計、輪椅、醫藥應急箱等老年客戶常用的便民服務設備。

康養生態圈

- 加強醫康養生態圈建設，持續建設養老社區，並重點優化康養機構服務質量。

適老服務流程



為進一步提升老年客戶的服務體驗，優化操作流程，本集團各子公司持續對投保、理賠、保全等客戶服務流程進行「適老化」改造。

- **優化投保流程，**太平人壽新增語音投保功能，解決老年人因視力不佳、手動輸入困難等痛點；太平財險簡化投保流程，使老年人能更準確地理解保險產品，更便捷地進行投保操作；太平養老在個人線上投保流程中通過 OCR 識別身份證、銀行卡信息，加強對老年客戶雙錄流程的引導溝通，做好業務問題解答和操作指引。
- **簡化保全、理賠流程，**太平人壽開發「E 掌櫃」「秒賠」等移動保險服務工具，通過空中簽名功能可進一步解決老年客戶出行不便的困難，實現足不出戶、無接觸式保全理賠服務；太平財險大力推廣「一線通」理賠及「放心賠」關懷模式，提高理賠服務效率，減少老年人「跑腿數量」；太平養老提供授權親屬代辦理賠和小額案件減免交收實物單證措施，方便老年群體辦理理賠申請。

老年客戶宣傳



本集團關注老年群體金融知識普及，在「3·15 消費者權益保護教育宣傳周」「7.8 全國保險公眾宣傳日」和「金融消費者權益保護教育宣傳月」期間，集團及各子公司組織員工深入社區、養老護理院等地，舉辦專場宣傳活動，向老年人普及必要金融知識，提升風險防範意識和自我保護能力。對適老化服務內容進行宣傳指導，傳遞暖心服務，使老年客戶能夠更好地理解和利用各項專為老年人設計的服務。



圖：「全國保險公眾宣傳日」活動

保障消費者權益

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》《中華人民共和國廣告法》等營運所在國家和地區相關法律法規，制定《集團消費者權益保護管理辦法》等制度，推動消保工作融入業務經營的各個環節，切實保障客戶權益。

完善消保機制

本集團持續加強消費者權益保護的力度。緊密圍繞監管消保管理辦法精神，以完善消保體制機制為主線，開展好消保宣傳教育活動，落實好監管問題整改，化解好客戶糾紛。



建機制，夯基礎

- 持續完善消保體制機制建設，召開年度客服消保大會，向社會展示公司客戶至上、誠信經營的良好形象；
- 修訂集團消保管理辦法，健全管理機制，細化管理要求，明晰工作指引；
- 搭建集團專題月度溝通平台，共用內外信息，共謀解決策略，極大的夯實了消保管理基礎。



抓整改，促提升

- 組織相關公司對照 2022 年度消保監管評價問題，積極落實整改工作，形成 168 項整改措施清單並於年內全部完成整改，切實提升消保管理水平。



強宣傳，獲嘉獎

- 組織各子公司高質量完成「3·15 消費者權益保護教育宣傳周」「7.8 全國保險公眾宣傳日」和「金融消費者權益保護教育宣傳月」等宣教活動，累計開展線上線下教育宣傳 11,322 次，覆蓋消費者超 1 億人次。



提品質，化糾紛

- 推進各子公司加強投訴分析和溯源整改，從源頭改善投訴問題，前置化解客戶糾紛，有效減少投訴升級。

案例

太平財險持續優化「大消保」工作格局

太平財險不斷完善消費者權益保護舉措，及時把矛盾糾紛化解在基層、化解在萌芽狀態，持續優化「大消保」工作格局。

- 修訂《消費投訴處理管理辦法》，開展投訴溯源管理工作，建立投訴工作考核體系，對各單位「一把手」實行「投訴管理工作約談」機制；
- 整治各領域重點投訴風險，重點對車險理賠、意外健康險理賠等領域開展專項風險排查及整治工作；
- 實施《消費者權益保護審查管理辦法》，改造現有 OA 系統，持續加強消費投訴源頭治理工作。2023 年客戶投訴數目 3.5 萬件，同比下降 22.5%，其中監管投訴 0.26 萬件、自收投訴 3.25 萬件，客戶投訴辦結率 100%。

案例

太平人壽「金融消費者權益保護教育宣傳月」活動

2023 年 9 月，太平人壽以「匯聚金融力量，共創美好生活」為主題，開展了「金融消費者權益保護教育宣傳月」活動。通過「五進入」活動，即「進農村、進社區、進校園、進企業、進商圈」，與消費者面對面交流，普及金融知識。關注老年群體，優化服務體驗，結合地方文化特色，創新宣傳方式，營造和諧健康的金融環境。



圖：太平人壽重慶分公司開展金融知識進社區活動

加強投訴管理

本集團嚴格落實監管投訴管理要求，制定《集團消費投訴處理管理辦法》，規範各子公司客戶投訴處理，完善投訴管理機制，暢通投訴渠道。逐步建立起事前預防、事中控制和事後改善的「三位一體」的長效運行機制，及時為消費者解決合理訴求。各子公司在營業網點設立專門的客戶投訴接待處，建立包括 95589 客服熱線、官網、官微、APP、微博等 20 類渠道 29 個入口，全方位傾聽客戶聲音，加強客戶觸點管理。

本集團亦建立健全督辦機制，各部門協同聯動，加強線上投訴輿情風險預警，通過投訴分析和溯源機制，形成各公司協同、多元解決客訴糾紛問題的有效應對措施。集團各公司深化投訴考核機制，通過優化考核物件，投訴指標設置、加強管理問責等方式，壓實各層級投訴管理主體責任，進一步提升客戶投訴處理質效。2023 年度，客戶投訴辦結率 100%。

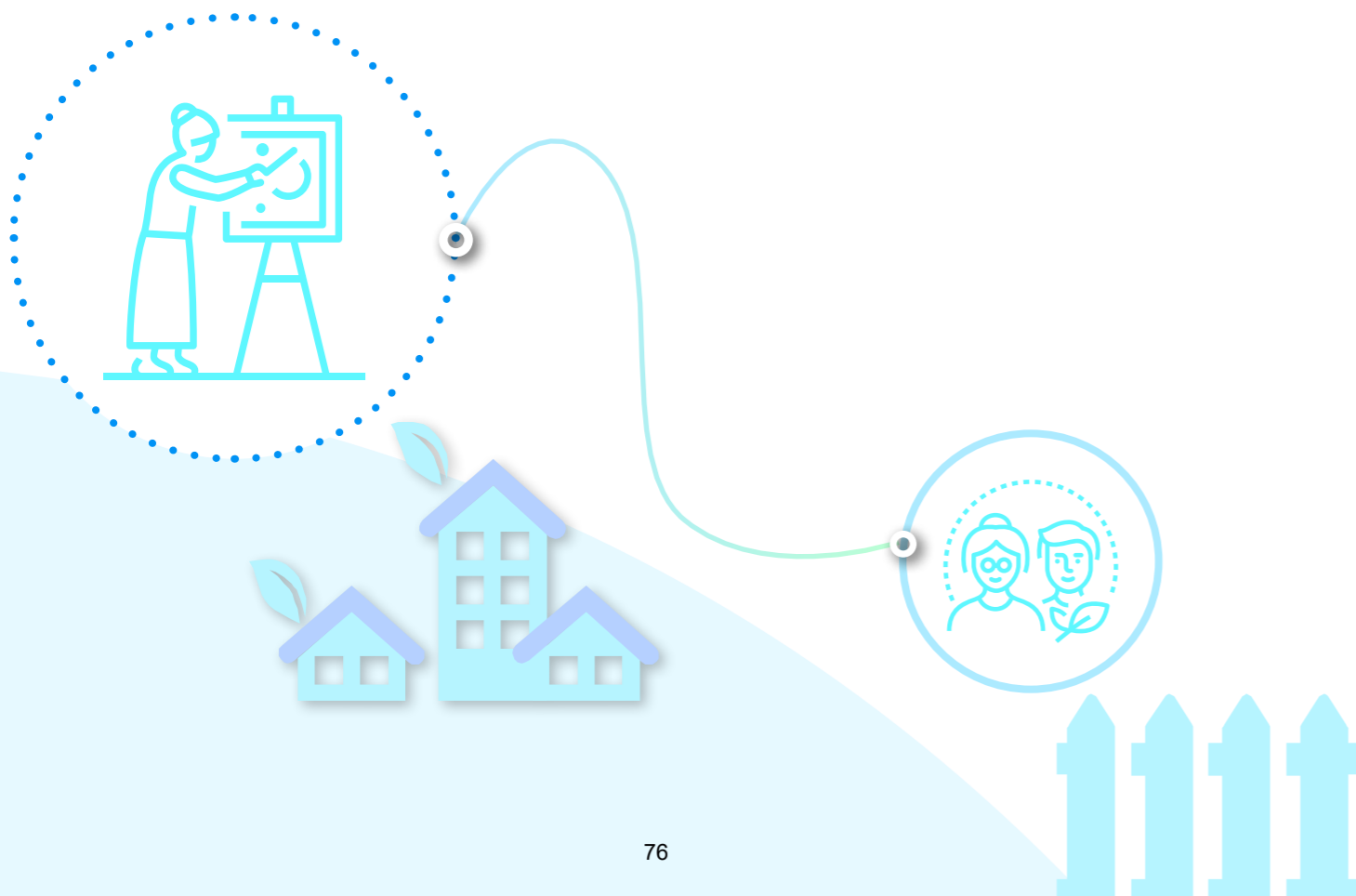
踐行責任營銷

本集團秉持「客戶至上」理念，加強產品服務管理，規範銷售與宣傳行為要求，積極履行信息披露義務，向消費者如實說明產品服務的性質、服務內容、收費情況及合同條款內容。加強品牌宣傳物料法規審查，加強銷售人員培訓管理，積極踐行責任營銷理念。

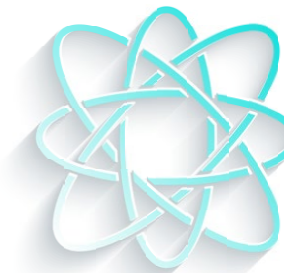
案例

太平財險貫徹落實負責任營銷

- 太平財險在營銷中秉承高度責任感，抵制虛假廣告宣傳，切實保護保險消費者合法權益，制定《關於規範銷售人員營銷行為的通知》《關於規範銷售人員互聯網營銷宣傳行為管理的通知》及《關於加強銷售人員營銷行為常態化監測管理的通知》文件，明確規定需要進行監測的營銷活動 / 宣傳場景，銷售人員範圍，要求機構建立常態化、動態化的營銷行為監測機制並定期上報監測結果。截止 2023 年末，共計監測人次 36,000 餘人，監測營銷活動 3,100 餘場。



推進數字化轉型



本集團發佈數字化轉型實施方案，緊跟數字經濟發展趨勢、大力發展數字金融。將金融科技治理能力建設作為推動數字化轉型的有效方法，推進集團數字轉型走深走實，在數據賦能、業務轉型、自主創新等方面取得顯著成果。

數字轉型重點實踐

01 科技自立自強水平穩步提升

依託集團共用集中機制，逐步形成了統一信創技術棧體系，規範了相關基礎軟件件引入和運維安全運維管理。

02 科技創新能力再上台階

秉承「自主創新 + 協同創新」的策略開展科技創新，建設集團統一的技术平台和智能平台。

03 數據治理體系持續強化

持續完善數據治理組織架構、制度機制，集團統一數據基礎平台數據集成和運用能力不斷加強。

04 敏捷研發實踐逐步深入

構建敏捷研發流程、規範與度量體系，加強敏捷團隊與穩態團隊之間的協同研發效能，提高業務需求響應速度。

05 數字經營管理模式有效轉型

建成智慧費控、投資、人事、培訓、風控、經營分析等六大集團級數字化管理平台，實現全集團統一資源調配、經營管理效率與風險管控水平的提升。

06 數字服務體系全面構建

通過數字化轉型，集團升級打造了「一線一網一廳一節一圈」和 NPS「5+1」客戶服務體系。

07 數字運營效能提質增效

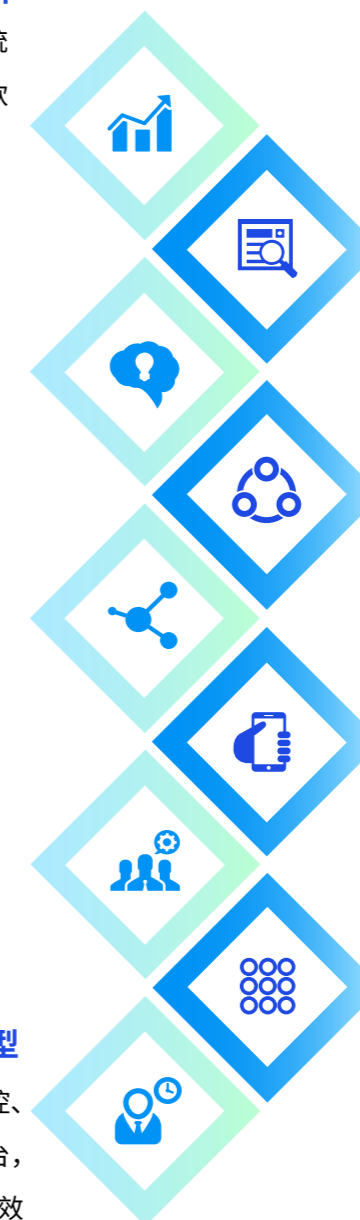
通過數字化創新項目賦能業務流程智能化，深化場景融合，增強客戶服務的便捷性和獲得感。

08 網絡信息安全防線切實鞏固

- 建立開源軟體安全管理制度，構建了自我調整安全防護體系；
- 落實監管數據安全相關規定，推動各項數據安全技術保護措施落地；
- 搭建安全大數據分析平台、安全運營管理系統，加強各類安全風險事件的預警響應處置能力。

09 科技生態體系初步形成

注重產業鏈協同，積極推動創新、開放、共用、共贏的生態系統建設，聚焦生態賦能體系對保險主業服務提質增效的作用。



2023 年，本集團數字轉型工作取得了顯著成果。數據賦能方面，建成集團統一數據平台，實現境內外重點數據的集中管理；業務轉型方面，優化核心系統功能，構建分散式業務服務平台，提升業務價值；自主創新方面，設立保險科技實驗室，自主研發「智能反欺詐」「智能保險產品推薦」等優勢應用專利群；生態建設方面，組建金融科技生態聯盟，吸納入盟企業 35 家。

健全科技治理

本集團探索集約化、專業化、敏捷化運作相結合的有效治理路徑，明確董事會、經營層、信委會在金融科技治理體系中職責與定位，搭建「一部、三公司、一室、N 團隊」的「131+N」科技治理架構體系。

「131+N」科技治理架構體系



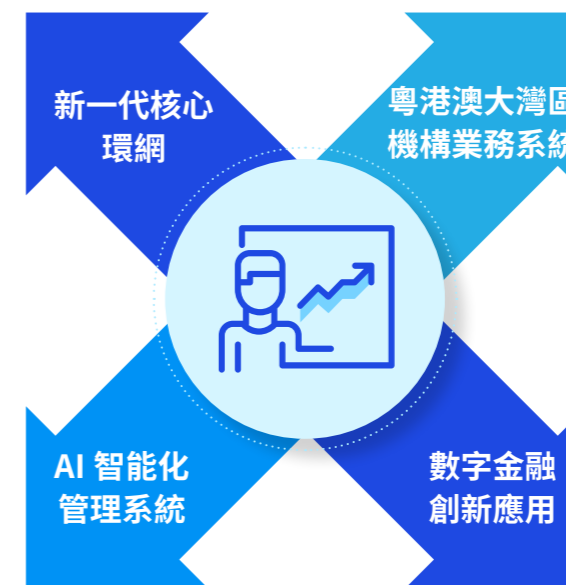
推進數字金融

本集團推進智能技術與業務場景的深度融合，挖掘數據價值，實現數據資產價值轉化。以系統建設推動數字金融服務提質升級，在重點業務領域應用系統持續發力，以科技驅動經營管理升級、業務模式優化和客戶體驗變革，豐富數字金融服務內涵。2023 年，榮獲系列科技成果行業獎項 35 個。

推動數字金融服務提質升級

集團紮實開展基礎設施升級，上線新一代核心環網，提升了核心網絡的可靠性、可擴展性、高彈性，標誌網絡架構進入雲化網絡階段。

集團建立智能 AI 雲平台，致力於集團級智能化能力建設與輸出，打造集團級的智能化能力倉庫，面向各業務條線提供一站式的智能服務支撐。



依託境內技術創新能力，升級一批符合粵港澳屬地要求的應用系統，全力支持粵港澳大灣區當地機構業務發展和服務質量提升。

推進科技賦能產品、銷售、運營、服務全流程，上線系列提升客戶體驗、服務實體民生的應用平台，如船舶數智化應用平台、車險新批改系統、水稻全流程風險減量系統。

本集團緊抓數字技術革新機遇，推動金融與數字技術的有機融合，推動數字金融高質量發展。

案例

太平財險「基於衛星遙感和無人機的水稻全流程風險減量項目」

太平財險採用「風險減量 + 科技賦能 + 防災防損」新模式，以無人機影像和衛星影像作為主要數據來源，結合物候規律，並經地面調研驗證，對水稻承保理賠進行全流程的風險監測，輔助政府部門、農戶農企和保險公司開展風險減量。該項目獲得「第十四屆金融科技創新獎」。



圖：第十四屆金融科技創新獎

案例

太平金科護航集團保險主業高質量發展

太平金科深化反欺詐核心能力平台建設及推廣應用，助力降賠減損。反欺詐核心能力平台持續穩定產出成效價值，實現太平財險 2023 年度減損超 5,000 萬元，助力太平財險新能源車減損約 200 萬元；上線圖像 AI 能力，支援農險、車險、團財重複理賠事中化風控識別。

金融科技生態聯盟

本集團以金融科技生態聯盟賦能主業發展，著力打造「科技供需的對接平台、會員單位的融合平台、創新項目的孵化基地、潛力企業的發現渠道」。2023 年度組織開展「自然語言大模型」「新能源汽車」「AI 全棧雲平台」等 10 餘場技術交流會，舉辦「數智化運營」「鄉村振興」主題高質量論壇和走進聯盟企業系列活動，持續豐富金融科技業務場景。

案例

中國太平召開金融科技生態聯盟工作會議

2023 年 12 月，中國太平在珠海橫琴召開金融科技生態聯盟工作會議，聯盟成員單位、理事單位圍繞產業融合和跨界合作進行案例分享和交流。聯盟成立以來，賦能保險主業取得豐碩成果，會議表彰了 11 家成員單位並為其頒發榮譽獎項。圍繞智慧、數據、安全可控、信息安全四大子生態，聯盟發佈了系列科技產品，充分展現其服務國家戰略、服務實體民生、服務主業發展的實踐擔當。



圖：太平金融科技生態聯盟授牌儀式

保護知識產權

本集團重視知識產權保護管理工作，確保科技創新成果得以有效、高效地轉化為實際應用價值，加強知識產權管理制度與機制，重視科技人才的培養，發明專利涉及大數據、人工智能、智能影像、聲紋識別、AR 等先進技術。



領域	主要指標	指標單位	2023 年
知識產權	研發投入總金額	百萬元	431.40
	持有專利數量	件	247
	在審專利數量	件	50

本集團在保護自身知識產權的同時，不侵犯他人的知識產權成果，以確保自身與他人的知識產權受到保護與尊重。截止 2023 年末，太平科技累計為 860 多家科技企業提供科技風險保障服務，涵蓋員工福利、財產損失、責任保險、交易履約、知識產權和科技成果轉化等領域。在知識產權方面，太平科技為 87 家科技企業提供知識產權申請費用、維權和索賠法律費用相關保障。



- 持續優化「採雲保」項目保險方案，為政府採購中供應商的合同履約、售後履約以及預付款履約提供風險保障，幫助中小科技企業釋放約 2,400 多萬保證金，提供近 1.2 億元的預付款支援。



- 持續優化「共享保」業務，為高校科研設備提供財產保障，提升設備使用效率，累計承保金額超 5,000 萬。



- 在網絡與數據安全保險領域積極突破嘗試，完成數據安全保險首單落地。

重視隱私和數據安全

本集團嚴格遵守《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《集團信息安全管理規定》《集團數據安全管理辦法（試行）》，規範了集團數據安全管理工作，提高數據管理能力，保證數據安全和合理使用，有效提升了集團信息系統的建設和管理水平。2023 年，集團未發生客戶信息保護相關的安全事故。

指標名稱	單位	2023 年
信息安全與隱私保護相關的培訓次數	次	108
信息安全與隱私保護相關的培訓參與人數	人次	101,150

本集團堅持合法、正當、必要、誠信原則，切實保護消費者信息安全權，推動建立了完善的客戶信息保護機制，對客戶信息實施全流程分級分類管控，有效保障客戶信息安全。各子公司在處理和使用客戶信息的業務和信息系統，遵循權責對應、最小必要原則設置訪問、操作權限，落實授權審批流程，實現異常操作行為的有效監控和干預，加強員工行為管理，禁止違規查詢、下載、複製、儲存、篡改客戶信息。

本集團加強信息技術安全可控的產業鏈協同，打造安全可控的技術底座，推進安全可控的信息系統遷移與新系統建設，實現信息技術高水平自立自強。堅守安全底線，健全安全管理機制體制，建立多層次安全防護體系，建立主動防護和管控能力，確保網絡安全與數據安全，為高質量發展提供有力的安全保障。

太平財險制定《公司個人客戶信息刪除管理辦法》，對在法律要求的保管期內客戶、監管機構發起的個人信息刪除需求制定了相關處理流程和刪除方案；按相關法律法規要求，系統會對個人客戶投訴、法律訴訟等糾紛結束後三年，且該客戶保險合同終止滿十年後的個人信息進行自動化刪除。加強全體員工信息安全培訓力度，2023 年，組織信息安全培訓 3 次，內容涵蓋信息安全、網絡釣魚、社工防範、數據防洩露等，方式為線上培訓 + 考試的形式，每人培訓考試時長約 1 小時，覆蓋全體太平財險員工。2023 年，太平財險未發生過相關安全事故。

太平再保險（中國）根據集團相關規定，制定《公司數據信息安全管理實施細則》，從數據分類分級、採集、使用、傳輸、存儲、備份、恢復和銷毀等方面，明確了公司數據安全管控要求。

太平資產遵守《數據安全管理細則》《移動介質安全管理細則》《信息系統運行安全管理細則》《員工信息安全細則》規定，針對可能發生的數據洩露、損毀和丟失的事件，公司建立安全事件處理機制、應急響應機制和災備恢復機制。2023 年，太平資產未發生相關安全事故。

參與公益慈善

本集團踐行責任擔當，積極履行社會責任，參與公益慈善活動項目，建立中國太平慈善基金會運行長效機制，積極開展公益慈善項目，為社會貢獻力量。

社會公益

本集團堅定企業社會責任擔當，積極參與各項惠民的公益慈善活動，致力於提升中國太平的社會公益品牌力度，同時鼓勵員工積極參與社區公益活動，培養員工良好的公民意識和自願服務社會、關心弱勢社群的品格，支持義工隊建設。深化「中企服務進社區」等活動，2023 年「七一」回歸牽頭中銀香港、招商局集團、華潤集團及中旅集團舉行「請你 5 天免費搭叮叮」連續 5 天免費搭乘電車活動，受到特區政府的充分肯定和廣大市民歡迎；全年開展社區關愛義工活動 141 次。連續五年贊助「公益金百萬行」活動；連續三年舉辦「中國太平日」免費電車日活動；連續兩年贊助香港義工獎；連續三年贊助太平杯互融青年慈善籃球聯賽；贊助支持第一屆全國學生（青年）運動會香港代表團。連續兩年贊助政府「共創明 Teen」計劃共計 200 萬港元，共計推薦 30 名員工擔任友師及贊助一項約 100 名青少年學員參與的團體活動，連續兩年獲邀加入計劃的合作夥伴委員會，2023 年獲策略夥伴大獎；成功舉辦「我為國家航天點贊」香港校際作文暨普通話朗誦大賽。

指標名稱		單位	2023 年
捐款捐資	資金規模	萬元	1,874.00
納稅貢獻	納稅金額	億元	43.45
社區關係管理	員工參與公益 / 義工活動統計	人次	1,030

社會公益活動



圖：舉辦「我為國家航天點贊」香港校際作文暨普通話朗誦大賽



圖：「七一」期間連續五天邀請香港市民免費乘電車



圖：第三屆「中國太平好少年」足球嘉年華圓滿收官



抗震救災

面對自然災害挑戰，本集團迅速響應，確保理賠服務的高效運行，第一時間趕赴災區，全力開展搶險救援工作，向災區人民傳遞溫暖與關懷。

案例

太平財險河北分公司捐資捐物 助力涿州災後重建

2023年8月，颱風「杜蘇芮」襲擊京津冀，導致嚴重損失，太平財險積極組織搶險和災後重建支持工作。河北分公司發起捐款，員工積極響應，共募集捐款29,700餘元，用於購買急需物資援助災區，積極做好理賠和災後重建工作，與民眾共渡難關，保護生命財產安全。



圖：助力涿州災後重建

圖：中國太平參加「公益金百萬行」活動



圖：為積極響應國家「推動體育強國建設」的號召，中國太平獨家冠名2023-2025女超、女甲、全國女足錦標賽三大賽事



圖：中國太平應邀參加央視財經「保險公益合作夥伴」發佈儀式，現場講述太平保險人持續助力鄉村振興，幫扶甘肅兩當的故事。



第四章

現代治理 共築基業長青

本集團持續完善現代治理體系，以提升治理能力和治理效能為目標，發揮公司治理機制支撐作用，著力構建各司其職、各負其責、協調運轉、有效制衡的公司治理機制，為可持續發展提供支撐，鞏固基業長青。



完善公司治理



本集團依託公司治理機制支持作用，各部門職責分明、協作緊密，凝聚強大企業合力。集團董事會嚴格遵守法律法規及公司章程，依法合規履行定戰略、作決策、防風險的核心職責。



股東大會

股東大會是太平控股的權力機構。2023 年，太平控股共召開股東大會 1 次，審議通過年度業績報告、派息、重選董事、審計師選聘等議案。



董事會

董事會根據公司章程對股東負責，擬定本集團整體戰略。2023 年，太平控股董事會共召開董事會現場會議 10 次。董事會負責審議《集團環境、社會及管治 (ESG) 暨社會責任報告》。



董事會
多元化

堅持董事會成員多元化政策，在設定董事會成員組合時從多個方面考慮成員多元化因素，包括但不限於年齡、教育背景、專業經驗、技能、服務任期及性別。太平控股董事會成員 10 人，其中女性董事有 2 位。

本集團高管績效薪酬與綠色保險保費收入增速、綠色領域投資等 ESG 相關考核指標掛鉤，集團對涉及 ESG 工作的子公司高管設置了相關考核指標，建立績效薪酬延期支付和追索扣回制度。



加強投資者溝通



本集團嚴格遵循香港聯交所的規定，確保信息及時、準確和全面披露。通過多種渠道與投資者進行溝通，創新投資者溝通和服務方式，優化投資者關係管理，密切關注投資者權益保護。

本集團採用多元形式與投資者溝通，通過召開股東周年大會及定期業績發佈會，設立投資者開放日，開放投資者關係熱線電話與電子郵件等方式加強與投資者溝通。2023 年，舉辦兩場現場業績發佈會，開通美國、歐洲、中國內地及港澳地區的視頻直播及電話接入，超百名境內外媒體記者、投資者、分析師參加會議。安排與各類投資者和分析師會議，並通過投資者關係郵箱和熱線，及時回應和解答中小股東問題。

案例：中國太平中期業績發佈會

2023 年 8 月，集團 2023 年中期業績發佈會在香港召開。會上，投資者、分析師與中國太平就新會計準則影響、太平人壽新業務價值、財險承保綜合成本率等展開討論，會場氣氛熱烈。



圖：中國太平 2023 年中期業績發佈會

案例：投資者開放日活動

2023 年 7 月，中國太平以「擁抱醫康養，樂享好生活」為主題的開放日活動，邀請廣大投資者和分析師參觀了上海梧桐人家和圓和醫院，圍繞集團的「醫康養」戰略佈局進行了深入闡述和展示並展開互動交流。



圖：投資者開放日活動

厚植企業文化



本集團高度重視企業文化建設，大力弘揚中華優秀傳統文化，積極培育中國特色金融文化，建立健全集團企業文化體系。我們踐行「共享太平」的發展理念，致力與客戶、股東、員工、社會共享企業價值成長。堅持「央企情懷、客戶至上、創新引領、價值導向」，倡導「躬身入局、熱愛太平、實事求是、擔當作為」，努力實現「建設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」的願景。

加強企業文化宣傳

通過形式多樣的載體加強企業文化宣傳。通過「共享太平」微信公眾號、公司內外網、《中國太平》雜誌等載體建設加強企業文化宣傳。用好文化牆、電子屏、宣傳欄等媒介宣傳集團服務國家戰略項目和創新引領取得的成績，賦能業務一線。建設中國太平北京歷史文化展廳，展示中國太平近百年的發展歷程和太平人艱苦創業、愛國愛港愛司的感人事蹟，講好太平故事。



提升員工凝聚力

通過豐富多彩的活動提升員工凝聚力。2023年，本集團以「太平有愛 幸福相伴」為主題舉辦第三屆「中國太平日」系列活動，啟用北京中國太平歷史文化展廳，發佈95周年紀念VI等。多家子公司以「中國太平日」為契機開展豐富多彩企業文化活動，展現了太平人健康向上、奮勇拼搏、團結協作的精神風貌，起到了凝聚共識、鼓舞鬥志、激發動力的積極作用。2023年，集團全系統有32個集體和個人榮獲中央部委授予的「全國五一勞動獎章、全國巾幗文明崗、全國金融五一勞動獎狀、全國金融系統勞模、中央和國家機關三八紅旗手」等榮譽稱號。6個單位獲得「太平五一勞動獎狀」、53名職工獲「太平五一勞動獎章」、10個集體獲「太平先鋒號」榮譽稱號。



圖：以「太平有愛 幸福相伴」為主題舉辦第三屆「中國太平日」系列活動

夯實風險內控



本集團遵循內部控制相關規則和規範，持續提升風險管理規範化和精細化水平。

風險管理

本集團建立「統一框架、分級管理」的風險管理架構，形成了以董事會為決策核心，風險管理委員會提供支持，高級管理層執行，風險管理部門組織，職能部門和員工共同參與，由審核委員會、內部審計機構及監事會監督有效運作的「三道防線」風險管理網絡。

加強風險管理

制度建設

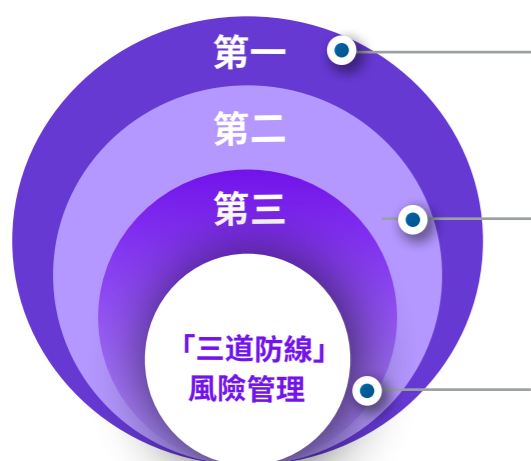
出台集團操作風險管理、涉刑案件管理辦法，在重大風險資產處置中充分運用法律手段，有效化解潛在風險。

風險防控

防控能力穩步提升，關聯交易管理機制、信息化建設取得實質進展。

風險排查

強化自查與監管檢查發現問題整改，常態化問責機制更趨健全，問責力度持續加大，內控合規管理長效機制不斷完善。



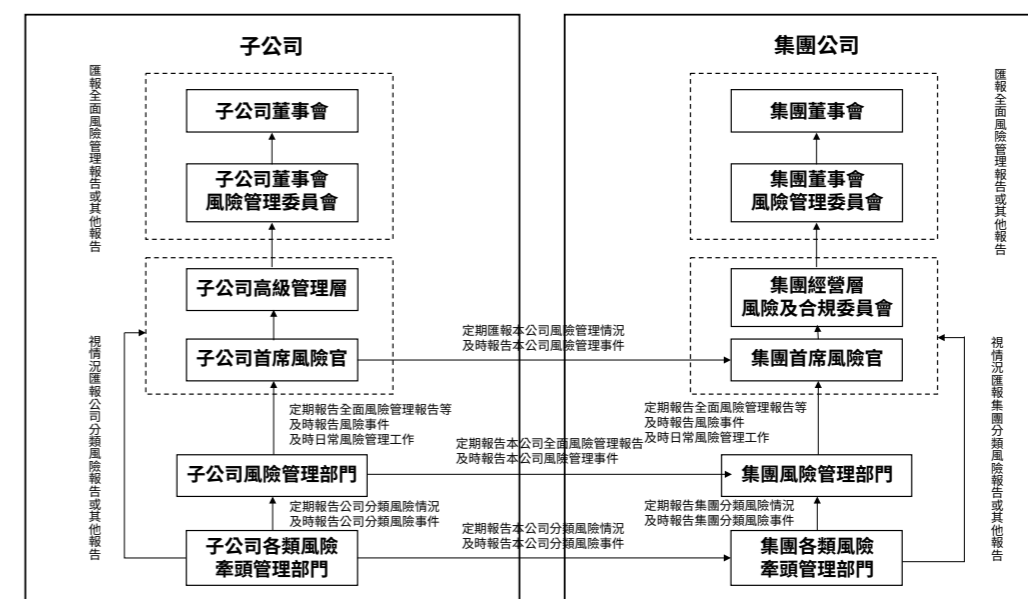
第一 開展風險排查，針對特定領域突出問題進行全面風險摸排，第一時間發現風險、規避風險、處置風險，並建立常態化督導跟蹤機制。

第二 開展 SARMRA 評估及整改工作，定期監測風險運行情況，編制風險管理報告，並組織開展 SARMRA 自評估，對集團風險管理進行深刻檢視，進一步細化風險管理流程，提升集團整體風險管理規範化和精細化水平。

第三 開展償付能力風險管理體系專項審計並推動整改。

本集團完善償付能力風險管理體系，明確集團償付能力風險管理治理架構、組織體系和各職能部門分工。主動對接償二代二期監管新規，層次分明、分工合理、上下聯動的全面風險管理體系日臻完善。

本集團優化矩陣式風險管理溝通反饋機制，一方面，加強集團整體風險管理情況內部報告；另一方面，在現有風險管理框架之下，加強子公司風險管控，建立了子公司向上報告機制，確保上級公司及時掌握所屬成員公司整體風險管理狀況。



集團風險管理報告流程圖

本集團關注風險管理文化建設，加強風險管理能力建設。2023 年度，舉辦風險合規專業會議暨風險合規專題培訓班，邀請外部專家及內部業務骨幹，對風險制度、案例以及監管政策解讀等內容進行培訓。集團各部門及各子公司主要負責人以及風險合規相關人員共計 1,300 餘人參加此次培訓。

內部控制

本集團嚴格遵守相關法律法規和各項內控管理制度，嚴守合規經營紅線，依法合規經營。持續夯實內部控制體系，按照內控管理要求，組織開展了制度「立改廢」及宣導培訓平台建設、年度授權方案編制、年度內部控制評價、關聯交易系統開發、內控合規培訓及日常內控合規審核等相關工作。

本集團進一步完善內部審計體制機制，設立審計部門，負責統籌集團內部審計管理工作，形成「集團審計部+太平稽核」的內部審計組織構架。內部審計機構全年開展審計項目 1,000 個，加大投資端、境外機構、「一把手」、信息化領域的審計力度，對重要風險隱患早發現、早報告，推動早處置，有效發揮內部審計監督震懾作用。

本集團組織召開 2023 年度風險合規專題培訓，圍繞制裁風險管理、投資項目法律審查要點、關聯交易管理制度、反洗錢合規等內容開展專項培訓，相關培訓延伸至二三級機構人員，不斷提升各級員工，特別是基層一線員工的法律內控合規意識。組織開展操作風險管理培訓。組織開展集團各部門、各子公司及其轄屬機構人員廣泛參加的操作風險管理培訓並授課，解讀《集團操作風險管理辦法》，並組織太平人壽、太平資產、太平人壽（香港）等公司進行經驗分享，培訓覆蓋三級機構，全系統共計 1,500 餘人參加。印發《健全和落實領導幹部應知應會黨內法規和國家法律清單制度工作方案》，推動領導幹部帶頭尊法學法守法用法。

堅守商業道德



企業治理與 商業道德



公司商業道德

2023 年公司道德審計次數

112 次



商業道德及反貪腐培訓

2023 年
董事會商業道德人均培訓時長

1.5 小時 / 人

2023 年
員工商業道德人均培訓時長

5.66 小時 / 人

本集團規範自身商業道德行為，加強商業道德相關政策制度建設，重視反賄賂、反腐敗、反洗錢工作，提倡公平競爭，採取措施對舉報者保護，加強員工道德標準培訓。定期面向董事及員工開展商業道德培訓，樹立誠信經營和廉潔從業意識，全面保障企業健康穩定發展。

為防控商業道德風險，本集團建立了高度獨立、垂直管理的稽核監察管理體系，並將公司治理、銷售管理、資金運用管理、投資融資管理、反洗錢管理、財務管理、資產管理等業務與事項納入公司內控評價範圍。本集團嚴格遵守各行業與地區的法律法規，制定適用於本集團所有成員公司、供應商和合作夥伴的規章制度。

» 反貪腐

本集團堅決抵制商業賄賂與腐敗行為，嚴格要求全體員工遵守相關法律法規，嚴禁賄賂、勒索、欺詐等行為，如有違反，將按照集團內部制度和法律法規予以處理。集團通過開展員工廉潔教育活動、警示教育活動，強化員工廉潔自律意識，加強廉潔建設，為集團高質量發展提供堅強保障。

完善反貪污及舉報政策	制定《集團反貪污政策》《集團舉報政策》。
完善境外投資廉潔風險防控機制	完善境外投資廉潔風險防控機制，開展利用境外項目佣金仲介費牟取私利、違規投資經營、違反財經紀律侵吞公款等專項整治。
加強新時代廉潔文化建設	加強新時代廉潔文化建設，連續第五屆舉辦「太平文明家庭」評選活動，舉辦家庭家教家風建設專題講座 2 場。

» 反洗錢

本集團制定《集團反洗錢管理辦法》，明確管理原則、管理架構及職責分工、制度建設、客戶身份識別、客戶等級劃分、大額可疑交易、宣傳與培訓、內部審計等管理要求。2023 年，集團對太平人壽、太平財險、太平養老、太平資產、太平石化金租、太平人壽（香港）等 6 家子公司反洗錢工作進行了現場調研，對太平資本等 13 家子公司進行了書面調研，了解各公司反洗錢和反恐怖融資工作情況，為提高洗錢風險管理水平打下良好基礎。集團內部審計機構對子公司總部、分公司及中心支公司開展反洗錢審計項目 107 個。

太平財險重點推進反洗錢內控制度體系建設，持續優化反洗錢系統，加大反洗錢宣傳和培訓力度，開展分支機構反洗錢內部檢查。2023 年，採取線上為主、線下為輔的方式開展反洗錢培訓工作，全系統圍繞反洗錢法律法規、反洗錢形勢分析、反洗錢實操工作要求、反洗錢系統運用等內容，開展反洗錢培訓 1,200 餘次，累計 45,500 餘人次參訓，覆蓋公司高管、反洗錢崗位人員、承保理賠人員，對不同層級、不同崗位人員持續開展差異化反洗錢培訓，實現培訓全覆蓋。

太平石化金租積極完善反洗錢相關制度，加強反洗錢管理體系建設，制定《反洗錢管理辦法》《大額交易和可疑交易報告管理辦法》《反洗錢保密工作管理辦法》《反洗錢名單管理辦法》《反洗錢內部審計操作規程》《洗錢和恐怖融資風險評估及客戶分類管理指引》等制度文件。將反洗錢工作重點放在預防洗錢和恐怖融資活動、規範公司反洗錢反恐怖融資工作、維護金融秩序等內容上。2023 年度，太平石化金租組織 3 場反洗錢培訓、線上講堂、反洗錢及案防宣導活動，累計時長 7 小時，培訓對象為全體員工。

» 反壟斷與公平競爭

公平競爭是市場經濟的基本原則，是市場機制高效運行的重要基礎。本集團嚴格遵循並深入推進集團公平競爭政策實施，持續優化公平競爭的市場環境，促進經濟社會的高質量發展。

» 舉報者保護

本集團關注舉報機制建設，範圍包括舉報事件、員工申訴事件、歧視與騷擾事件等，專設統一的舉報電話和郵箱，接受來自內外部的投訴，包括公司員工、客戶、供應商、政府及監管單位等。集團舉報工作部門將依法、客觀、公正、及時地處理相關事項，並協調相關部門共同進行調查和處理，確保工作有效合理地進行。同時，對舉報人進行專項保護及保密，確保他們的合法權益不受侵害，防止舉報人遭受打擊報復。對於違反該制度的情況，制定明確追責規定。

附錄

附錄 1 ESG 績效表

環境範疇⁷

關鍵績效指標	單位	2023 年	2022 年	2021 年	
A1.1 排放物⁸					
顆粒物 (PM10)	千克	143.60	85.94	50.68	
二氧化硫 (SO ₂)	千克	202.73	78.58	71.80	
氮氧化物 (NO _x)	千克	4,807.29	1,825.61	1,868.80	
A1.2 溫室氣體排放					
直接 (範圍 1) 溫室氣體排放總量 ⁹	噸二氧化碳當量	10,525.89	5,616.70	2,869.52	
能源間接 (範圍 2) 溫室氣體排放總量 ¹⁰	噸二氧化碳當量	48,100.76	74,303.72	29,853.58	
其他間接 (範圍 3) 溫室氣體排放總量 ¹¹	噸二氧化碳當量	3,934.52 ¹²	747.63	4,481.07	
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	62,561.17	80,668.05	37,204.17	
總溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量 / 員工	0.96	1.18	0.54	
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	4,509	6,923	6,056
	密度	根 / 員工	0.07	0.10	0.09
	廢硒鼓 / 墨盒總量	個	4,479	13,634	8,126
	密度	個 / 員工	0.07	0.20	0.12
	廢電子設備總量	千克	2,091.95	8,276.00	20,588.16
	密度	千克 / 員工	0.03	0.12	0.30
	其他總量	千克	20.00	0.00	68.00
	密度	千克 / 員工	0.0003	0.0000	0.0010

⁷ 本年度 (2023 年度) 環境 KPIs 的統計範圍包括: 太平控股及旗下太平人壽、太平財險、太平養老、太平再、太平再 (中國)、太平再保顧問、太平金控、太平資產、太平資本、太平基金、太平石化金租、太平產業、太平金科、太平金運、太平稽核、太平人壽 (香港)、太平香港、太平澳門、太平新加坡、太平印尼、太平英國。2022、2021 年度環境 KPIs 的統計範圍請參閱本集團歷年環境、社會及管治 (ESG) 暨社會責任報告。2023 年, 因全國各地區夏季持續異常高溫等因素, 集團整體天然氣消耗量較 2022 年有所增加; 全國陸路恢復正常, 公務車汽油消耗量較 2022 年增加。

⁸ 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污係數手冊》《道路機動車大氣污染物排放清單編制技術指南 (試行)》及香港聯交所《如何準備環境、社會及管治報告附錄二: 環境關鍵績效指標匯報指引》。

⁹ 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《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南 (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)》及香港聯交所《如何準備環境、社會及管治報告附錄二: 環境關鍵績效指標匯報指引》。根據上述指引相關建議對匯報年度數據更新披露。

¹⁰ 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, 其計算乃參考中國生態環境部發佈的《關於做好 2022 年企業溫室氣體排放報告管理相關重點工作的通知》及香港聯交所《如何準備環境、社會及管治報告附錄二: 環境關鍵績效指標匯報指引》, Singapore Energy Market Authority, IGES List of Grid Emission Factors。

¹¹ 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, 其計算乃參考香港聯交所《如何準備環境、社會及管治報告附錄二: 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》。

¹² 本年度員工外出差旅恢復正常, 較 2022 年因公差旅大幅增加, 導致其他間接 (範圍 3) 溫室氣體排放增幅明顯。

關鍵績效指標	單位	2023 年	2022 年	2021 年	
A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度					
所產生無害廢棄物	總量	噸	42.98	114.49	2,570.66
	密度	噸 / 員工	0.001	0.0017	0.0400
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 ¹³	兆瓦時	39,721.38	25,879.72	28,974.18
	密度	兆瓦時 / 員工	0.61	0.38	0.42
	汽油總量	升	4,112,708.67	2,451,541.00	1,173,844.83
	柴油總量	升	17,794.86	34,498.40	20,047.00
	管道煤氣	立方米	-	619,240.00	181,330.00
	天然氣	立方米	355,108.90	106,783.00	135,116.00
間接能源消耗	間接能源總耗量	兆瓦時	84,113.00	130,038.37	51,363.95
	密度	兆瓦時 / 員工	1.29	1.90	0.75
	外購電力總量	兆瓦時	84,113.00	130,038.37	51,363.95
A2.2 總耗水量及密度					
總耗水量	立方米	390,967.74	512,508.30	279,056.80	
密度	立方米 / 員工	5.98	7.49	4.08	

社會範疇¹⁴

關鍵績效指標	單位	2023 年	2022 年	2021 年	
B1.1 僱員人數					
總僱員人數	人	65,378	68,386	68,446	
按性別劃分	男性	人	31,673	33,439	33,544
	女性	人	33,705	34,947	34,902
按地區劃分	中國內地	人	63,832	66,783	66,806
	港澳地區	人	1,138	1,186	1,222
	海外	人	408	417	418
按僱傭類型劃分	全日制	人	51,573	53,016	56,997
	非全日制	人	13,805	15,370	11,449
按僱員類別劃分	普通員工	人	64,018	67,041	67,149
	中級管理人員	人	1,155	1,137	1,085
	高級管理人員	人	205	208	212
按年齡劃分	30 歲及以下	人	13,769	17,515	16,506
	31 - 50 歲	人	47,662	46,812	47,383
	51 歲或以上	人	3,947	4,059	4,557

¹³ 本年度全國陸路恢復正常, 公務車汽油消耗量較 2022 年增幅明顯, 能源消耗量整體上升。

¹⁴ 社會 KPIs 的統計範圍包括: 太平控股及旗下所有成員公司。

關鍵績效指標		單位	2023 年	2022 年	2021 年
B1.2 僱員流失率					
總僱員流失比率		%	17.16	16.93	21.20
按性別劃分	男性	%	18.31	17.88	21.80
	女性	%	16.09	16.03	20.50
按地區劃分	中國內地	%	17.17	16.91	21.30
	港澳地區	%	16.43	17.71	16.70
	海外	%	18.38	18.71	18.40
按年齡劃分	30 歲及以下	%	25.68	26.11	34.20
	31 - 50 歲	%	14.82	13.88	17.20
	51 歲或以上	%	15.66	12.49	15.10
B2.1 及 B2.2 健康與安全¹⁵					
過去三年因工亡故人數 ¹⁶		人	0	2	1
過去三年因工亡故比率		%	0	0.00292	0.00100
工傷個案		宗	84	60	66
因工傷損失工作日數		天	2,851.5	2,244.5	2,101.0
B3.1 僱員培訓百分比					
總受訓僱員百分比		%	52.37	49.52	49.50
按性別劃分	男性	%	55.12	51.78	51.10
	女性	%	49.79	47.36	48.90
按僱員類別劃分	普通員工	%	95.92	95.85	96.50
	中級管理人員	%	3.61	3.10	2.90
	高級管理人員	%	0.88	0.50	0.60
B3.2 僱員平均受訓時數					
僱員平均受訓時數		小時	129.34	160.70	78
按性別劃分	男性	小時	126.78	159.00	82
	女性	小時	132.00	162.40	75
按僱員類別劃分	普通員工	小時	65.63	77.62	78
	中級管理人員	小時	170.56	157.10	84
	高級管理人員	小時	190.62	191.08	160
B5.1 供應商數目					
供應商總數		個	33,075	26,701	22,911
按地區劃分	中國內地	個	32,691	26,349	22,584
	港澳地區	個	239	221	202
	海外	個	145	131	125

¹⁵ 本年度披露的因工亡故人數，截至 2023 年 12 月 31 日，以政府已認定生產安全責任事故為準。¹⁶ 本年度參考香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》相關建議對該指標過去三年數據更新披露（即披露匯報年度每年因工亡故的人數及比率）。

關鍵績效指標		單位	2023 年	2022 年	2021 年
B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目					
投訴數目		宗	129,450	151,816	150,090
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					
案件數目		宗	0	0	未披露
B8.2 在專注範疇所動用資源					
直接幫扶資金		萬元人民幣	2,339	1,532	1,350
慈善捐款		萬元人民幣	1,874.00	2,145.47	2,276.70
員工參與公益 / 義工活動統計		人次	1,030	720	1,252

附錄 2 ESG 政策列表

ESG 層面	主要遵守的相關法律法規	主要內部政策
A1: 排放物 A3: 環境及天然資源	<ul style="list-style-type: none"> 《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》 	<ul style="list-style-type: none"> 《關於落實「綠色辦公、低碳生活」有關事項的通知》
A2: 資源使用	<ul style="list-style-type: none"> 《中華人民共和國節約能源法》 《中華人民共和國水法》 	<ul style="list-style-type: none"> 《關於落實「綠色辦公、低碳生活」有關事項的通知》
B1: 僱傭	<ul style="list-style-type: none"> 《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》 	<ul style="list-style-type: none"> 《員工手冊》 《員工守則》 《員工管理辦法》 《職務職級管理辦法》 《員工內部福利保險管理辦法》 《員工招聘管理規定》 《員工離職管理規定》 《員工福利管理暫行辦法》 《集團分級分類教育培訓規劃（試行）》的通知
B2: 健康與安全	<ul style="list-style-type: none"> 《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》 	<ul style="list-style-type: none"> 《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	/	<ul style="list-style-type: none"> 《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》 《網絡學習與培訓管理平台管理辦法》

ESG 層面	主要相關法律法規	主要內部政策
B4: 勞工準則	<ul style="list-style-type: none"> 《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國未成年工保護法》 《禁止使用童工規定》 香港《僱傭條例》 	<ul style="list-style-type: none"> 《員工守則》 《勞動合同管理規定》
B5: 供應鏈管理	<ul style="list-style-type: none"> 《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》 	<ul style="list-style-type: none"> 《集團集中採購管理委員會議事規則》 《集團集中採購管理規定》 《集團分散採購管理規定》 《集團集中採購供應商管理辦法》 《集團集中採購評審人員管理辦法》 《集團集中採購合同履約管理辦法》 《集團招標代理機構管理辦法》 《集團集中採購實施操作規程》 《集團境外採購管理規定》 《集團集中採購目錄》(2023 版) 《集團採購廉潔自律規定》
B6: 產品責任	<ul style="list-style-type: none"> 《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》 《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》 香港《商品說明條例》 香港《個人資料 (私隱) 條例》 	<ul style="list-style-type: none"> 《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》 《集團消費投訴處理管理辦法》 《用戶數據管理辦法》 《知識產權管理辦法》 《信息保護政策》 《集團消費者權益保護工作管理辦法》 《集團客戶信息管理辦法》
B7: 反貪污	<ul style="list-style-type: none"> 《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》 	<ul style="list-style-type: none"> 《員工守則》 《集團集中採購管理規定》 《反洗錢管理辦法》 《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交易記錄保存管理辦法》 《洗錢風險自評估規定》 《反洗錢保密制度》 《內部審計章程》 《員工違法違規行為處理辦法》
B8: 社區投資	<ul style="list-style-type: none"> 《中華人民共和國慈善法》 《中華人民共和國鄉村振興促進法》 《鄉村振興責任制實施辦法》 	/

附錄 3 子公司榮譽

子公司	頒獎機構	榮譽
太平人壽	人民網	第二十屆人民匠心獎「匠心品牌獎」
	證券之星	2023 年度評選「年度卓越保險品牌獎」
太平財險	深圳市地方金融監管局	2023 深圳市金融創新獎貢獻獎一等獎
	中國信息通信研究院	第三屆 (2023) 「金信通」金融科技創新應用最具社會效益案例
太平養老	中國銀行保險報	2023 年中國保險業數字化轉型優秀案例
	上海證券報	「年度企業社會責任」獎
太平資產	綠色金融 60 人論壇	「中國交建 PPP 項目 ABS」榮獲 2023 年度 GF60 綠色金融獎最佳創新實踐獎
	國家互聯網信息辦公室	新一代註冊登記系統榮獲 2023 數字中國創新大賽·信創賽道華東賽區三等獎
	新浪財經	年度最佳 ESG 責任投資保險資管公司
太平產業	美國綠色建築委員會	蘇州中國太平金融大廈、成都中國太平金融大廈獲得美國綠色建築委員會頒發「LEED 鉑金級認證」
		南寧中國太平金融大廈獲得美國綠色建築委員會頒發「LEED 金級認證」
太平資本	母基金週刊 FOFWEEKLY	「2023 投資機構軟實力排行榜」榜單中，太平創新獲評「金融機構 TOP20」榮譽
	中國信息通信研究院	第三屆 (2023) 「金信通」金融科技創新應用卓越案例
太平金科	中國科協科學技術創新部 中國通信學會	「科創中國」金融科技創新大賽獎項
	中國銀行保險報	2023 年中國保險業數字化轉型優秀案例
	中國信息通信研究院	第三屆 (2023) 「金信通」最具社會效益案例
太平石化金租	上海市浦東新區人民政府	2022 年度浦東新區經濟突出貢獻獎
	福布斯中國	2022 福布斯中國融資租賃機構 50 強
太平人壽 (香港)	《iMoney 智富雜誌》	最佳灣區養老產品服務 (IEA)
	香港財務策劃師學會	理財教育及 ESG 領袖大獎 - 金獎
太平澳門	澳門婦女聯合總會	支持母乳喂哺獎及疫境同行大獎 優秀家庭友善僱主

附錄 4 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「太平控股」	指	中國太平保險控股有限公司
「本集團」或「集團」	指	中國太平保險控股有限公司及其成員公司
「香港聯交所」	指	香港聯合交易所有限公司
「本報告期」或「本年度」	指	2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日期間
「本報告」	指	中國太平保險控股有限公司 2023 年度環境、社會及管治 (ESG) 暨社會責任報告
《ESG 報告指引》	指	《環境、社會及管治報告指引》
「委員會」	指	綠色金融及 ESG 管理委員會
「KPIs」	指	關鍵績效指標
「十四五」	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
「雙碳」	指	碳達峰、碳中和政策
「客戶節」	指	中國太平第四屆「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
「太平資本」	指	太平資本保險資產管理有限公司
「太平產業」	指	太平產業投資管理有限公司
「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

「太平稽核」	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
「太平基金」	指	太平基金管理有限公司
「太平再 (中國)」	指	太平再保險 (中國) 有限公司
「太平再」	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
「太平盧森堡」	指	中國太平保險 (盧森堡) 有限公司
「太平澳大利亞代表處」	指	中國太平保險控股有限公司澳大利亞代表處
「太平南非代表處」	指	中國太平保險控股有限公司南非代表處

附錄 5 香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	報告位置
A. 環境		
層面 A1: 排放物		
一般披露	有關廢氣 ¹⁷ 及溫室氣體 ¹⁸ 排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物 ¹⁹ 的產生等的政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	應對氣候變化 推動綠色運營
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	附錄 1 ESG 績效表
關鍵績效指標 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（以每產量單位、每項設施計算）。	附錄 1 ESG 績效表
關鍵績效指標 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 1 ESG 績效表
關鍵績效指標 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 1 ESG 績效表
關鍵績效指標 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物並非最重要層面，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
關鍵績效指標 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，我們認為現階段廢棄物並非最重要層面，因此暫未訂立減廢目標。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 ²⁰ （包括能源、水及其他原材料）的政策。	推動綠色運營
關鍵績效指標 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 1 ESG 績效表
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	附錄 1 ESG 績效表

¹⁷ 廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。

¹⁸ 溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化物、全氟化碳及六氟化硫。

¹⁹ 有害廢棄物指國家規例所界定者。

²⁰ 資源可用於生產、存儲、運輸、樓宇、電子設備等。

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	報告位置
關鍵績效指標 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，我們認為現階段能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
關鍵績效指標 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
關鍵績效指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位估量。	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。	推動綠色運營
關鍵績效指標 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。	推動綠色運營
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。	應對氣候變化
關鍵績效指標 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。	應對氣候變化
B. 社會		
僱傭及勞工常規		
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政策；及 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	攜手員工成長
關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	附錄 1 ESG 績效表
關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	附錄 1 ESG 績效表
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政策；及 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	攜手員工成長

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	報告位置
關鍵績效指標 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 1 ESG 績效表
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	附錄 1 ESG 績效表
關鍵績效指標 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。	攜手員工成長 附錄 1 ESG 績效表
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 ²¹ 活動。	攜手員工成長
關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	附錄 1 ESG 績效表
關鍵績效指標 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 1 ESG 績效表
層面 B4：勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： 政策；及 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	攜手員工成長
關鍵績效指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	攜手員工成長
關鍵績效指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	攜手員工成長
營運慣例		
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。	推動綠色運營 打造可持續供應鏈
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	打造可持續供應鏈 附錄 1 ESG 績效表
關鍵績效指標 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。	打造可持續供應鏈
關鍵績效指標 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。	打造可持續供應鏈
關鍵績效指標 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。	打造可持續供應鏈

²¹ 培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	報告位置
層面 B6：產品責任		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及隱私事宜及補救方法的： 政策；及 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	踐行客戶至上
關鍵績效指標 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
關鍵績效指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	踐行客戶至上 附錄 1 ESG 績效表
關鍵績效指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	推進數字化轉型
關鍵績效指標 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
關鍵績效指標 B6.5	描述消費者資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法。	踐行客戶至上 推進數字化轉型
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： 政策；及 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	堅守商業道德
關鍵績效指標 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。	堅守商業道德
關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	堅守商業道德
關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	堅守商業道德
社區		
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。	服務經濟社會 深入參與粵港澳大灣區建設 服務共建「一帶一路」 投身鄉村振興 參與公益慈善
關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	服務經濟社會 深入參與粵港澳大灣區建設 服務共建「一帶一路」 投身鄉村振興 參與公益慈善 附錄 1 ESG 績效表
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	服務經濟社會 深入參與粵港澳大灣區建設 服務共建「一帶一路」 投身鄉村振興 參與公益慈善 附錄 1 ESG 績效表

附錄 6 全球報告倡議組織 GRI 《可持續發展報告標準》索引

使用說明	中國太平保險控股有限公司在 2023 年 1 月 1 日到 2023 年 12 月 31 日參照 GRI 標準報告了此份 GRI 內容索引中的信息。
使用的 GRI 1	GRI 1: 基礎 2021

GRI 標準	披露項	位置
GRI 1 基礎		
1 基礎 2021	報告基礎, 包含發佈 GRI 內容索引、提供使用說明等	附錄 6
GRI 2 一般披露 2021		
組織及其報告做法		
2-1	組織詳細情況	關於本報告 關於我們
2-2	納入組織可持續發展報告的實體	關於我們
2-3	報告期、報告頻率和聯絡人	關於本報告 關於我們 封底
2-4	信息重述	無
2-5	外部鑒證	計劃未來披露
活動和工作		
2-6	活動、價值鏈和其他業務關係	關於我們
2-7	員工	附錄 1 ESG 績效表
2-8	員工之外的工作者	附錄 1 ESG 績效表
管治		
2-9	管治架構和組成	關於我們 健全 ESG 管治 請參閱本集團 2023 年度報告
2-10	最高管治機構的提名和遴選	健全 ESG 管治 完善公司治理
2-11	最高管治機構的主席	健全 ESG 管治 完善公司治理
2-12	在管理影響方面, 最高管治機構的監督作用	健全 ESG 管治 加強 ESG 管理 請參閱本集團 2023 年度報告
2-13	為管理影響的責任授權	健全 ESG 管治 加強 ESG 管理 重要性評估 完善公司治理

GRI 標準	披露項	位置
2-14	最高管治機構在可持續發展報告中的作用	董事會聲明 健全 ESG 管治 加強 ESG 管理
2-15	利益衝突	持份者溝通 完善公司治理 夯實風險內控
2-16	重要關切問題的溝通	健全 ESG 管治 加強 ESG 管理 重要性評估
2-17	最高管治機構的共同知識	重要性評估 健全 ESG 管治 加強 ESG 管理
2-18	對最高管治機構的績效評估	健全 ESG 管治 加強 ESG 管理
2-19	薪酬政策	攜手員工成長
2-20	確定薪酬的程序	攜手員工成長
2-21	年度總薪酬比率	請參閱本集團 2023 年度報告
戰略、政策和實踐		
2-22	關於可持續發展戰略的聲明	董事會聲明 擁抱 ESG 提升可持續發展能力
2-23	政策承諾	董事會聲明 擁抱 ESG 提升可持續發展能力
2-24	融合政策承諾	董事會聲明 擁抱 ESG 提升可持續發展能力 應對氣候變化 發展綠色金融
2-25	補救負面影響的程序	完善公司治理 踐行客戶至上 夯實風險內控
2-26	尋求建議和提出關切的機制	持份者溝通 加強投資者溝通 夯實風險內控

GRI 標準	披露項	位置
2-27	遵守法律法規	推動綠色運營 攜手員工成長 推進數字化轉型 夯實風險內控 堅守商業道德 附錄 2 ESG 政策列表
2-28	協會的成員資格	關於我們
利益相關方參與		
2-29	利益相關方參與的方法	持份者溝通
2-30	集體談判協議	無該披露項情況
GRI3 實質性議題 2021		
3-1	確定實質性議題的過程	重要性評估
3-2	實質性議題清單	重要性評估
3-3	實質性議題的管理	重要性評估 加強 ESG 管理
GRI 201 經濟績效 2016		
201-1	直接產生和分配的經濟價值	關於我們
201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	應對氣候變化
201-3	固定福利計劃義務和其他退休計劃	請參閱本集團 2023 年度報告
201-4	政府給予的財政補貼	請參閱本集團 2023 年度報告
GRI 202 市場表現 2016		
202-1	按性別的標準起薪水平工資與當地最低工資之比	無該披露項情況
202-2	從當地社區僱傭高管的比例	無該披露項情況
GRI 203 間接經濟影響 2016		
203-1	基礎設施投資和支援性服務	服務經濟社會 深入參與粵港澳大灣區建設 服務共建「一帶一路」 投身鄉村振興
203-2	重大間接經濟影響	踐行客戶至上
GRI 204 採購實踐 2016		
204-1	向當地供應商採購支出的比例	打造可持續供應鏈 附錄 1 ESG 績效表

GRI 標準	披露項	位置
GRI 205 反腐敗 2016		
205-1	已進行腐敗風險評估的運營點	堅守商業道德
205-2	反腐敗政策和程式的傳達及培訓	堅守商業道德
205-3	經確認的腐敗事件和採取行動	堅守商業道德
GRI 206 反競爭行為 2016		
206-1	針對反競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	無該披露項情況
GRI 207 稅務 2019		
207-1	稅務方針	請參閱本集團 2023 年度報告
207-2	稅務治理、控制及風險管理	請參閱本集團 2023 年度報告
207-3	與稅務關切相關的利益相關方參與及管理	請參閱本集團 2023 年度報告
207-4	國別報告	無該披露項情況
GRI 301 物料 2016		
301-1	所用物料的重量或體積	附錄 1 ESG 績效表
301-2	所用循環利用的進料	產品為金融產品，不適用該指標
301-3	再生產品及其包裝材料	產品為金融產品，不適用該指標
GRI 302 能源 2016		
302-1	組織內部的能源消耗量	附錄 1 ESG 績效表
302-2	組織外部的能源消耗量	附錄 1 ESG 績效表
302-3	能源強度	附錄 1 ESG 績效表
302-4	降低能源消耗量	推動綠色運營
302-5	降低產品和服務的能源需求量	無該披露項情況
GRI 303 水資源和污水 2018		
303-1	組織與水作為共有資源的相互影響	推動綠色運營
303-2	管理與排水相關的影響	推動綠色運營
303-3	取水	金融行業，不適用該指標
303-4	排水	金融行業，不適用該指標
303-5	耗水	附錄 1 ESG 績效表
GRI 304 生物多樣性 2016		
304-1	組織在位於或鄰近保護區和保護區外的生物多樣性豐富區域擁有、租賃、管理的運營點	無相關運營點

GRI 標準	披露項	位置
304-2	活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	開展環保活動
304-3	受保護或經修復的棲息地	無該披露項情況
304-4	受運營影響的棲息地中已被列入世界自然保護聯盟 (IUCN) 紅色名錄及國家保護名冊的物種	無該披露項情況
GRI 305 排放 2016		
305-1	直接 (範圍 1) 溫室氣體排放	附錄 1 ESG 績效表
305-2	能源間接 (範圍 2) 溫室氣體排放	附錄 1 ESG 績效表
305-3	其他間接 (範圍 3) 溫室氣體排放	附錄 1 ESG 績效表
305-4	溫室氣體排放強度	附錄 1 ESG 績效表
305-5	溫室氣體減排量	附錄 1 ESG 績效表
305-6	臭氧消耗物質 (ODS) 的排放	無該披露項情況
305-7	氮氧化物 (NOX)、硫氧化物 (SOX) 和其他重大氣體排放	附錄 1 ESG 績效表
GRI 306 廢棄物 2020		
306-1	廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	推動綠色運營
306-2	廢棄物相關重大影響的管理	推動綠色運營
306-3	產生的廢棄物	附錄 1 ESG 績效表
306-4	從處置中轉移的廢棄物	無該披露項情況
306-5	進入處置的廢棄物	無該披露項情況
GRI 308 供應商環境評估 2016		
308-1	使用環境評價維度篩選的新供應商	推動綠色運營
308-2	供應鏈的負面環境影響以及採取的行動	推動綠色運營 打造可持續供應鏈
GRI 401 僱傭 2016		
401-1	新進員工僱傭率和員工流動率	附錄 1 ESG 績效表
401-2	提供給全職員工 (不包括臨時或兼職員工) 的福利	攜手員工成長
401-3	育兒假	攜手員工成長
GRI 402 勞資關係 2016		
402-1	有關運營變更的最短通知期	公司無該披露項情況
GRI 403 職業健康與安全 2018		
403-1	職業健康安全管理體系	攜手員工成長

GRI 標準	披露項	位置
403-2	危害識別、風險評估和事件調查	攜手員工成長
403-3	職業健康服務	攜手員工成長
403-4	職業健康安全事務 工作者的參與、意見徵詢和溝通	攜手員工成長
403-5	工作者職業健康安全培訓	攜手員工成長
403-6	促進工作者健康	攜手員工成長
403-7	預防和減緩與業務關係直接相關的職業健康安全影響	攜手員工成長
403-8	職業健康安全管理體系覆蓋的工作者	無該披露項情況
403-9	工傷	附錄 1 ESG 績效表
403-10	工作相關的健康問題	無該披露項情況
GRI 404 培訓與教育 2016		
404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	附錄 1 ESG 績效表
404-2	員工技能提升方案和過渡協助方案	攜手員工成長
404-3	接受定期績效和職業發展考核的員工百分比	附錄 1 ESG 績效表
GRI 405 多元化與平等機會 2016		
405-1	管治機構與員工的多元化	攜手員工成長 附錄 1 ESG 績效表
405-2	男女基本工資和報酬的比例	保密限制
GRI 406 反歧視 2016		
406-1	歧視事件及採取的糾正行動	攜手員工成長 附錄 1 ESG 績效表
GRI 407 結社自由與集體談判 2016		
407-1	結社自由與集體談判權利可能面臨風險的運營點和供應商	無該披露項情況 攜手員工成長
GRI 408 童工 2016		
408-1	具有重大童工事件風險的運營點和供應商	無該披露項情況 攜手員工成長
GRI 409 強迫或強制勞動 2016		
409-1	具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	無該披露項情況 攜手員工成長
GRI 410 安保實踐 2016		
410-1	接受過在人權政策或程序方面培訓的安保人員	無該披露項情況

GRI 標準	披露項	位置
GRI 411 原住民權利 2016		
411-1	涉及侵犯原住民權利的事件	無該披露項情況
GRI 413 當地社區 2016		
413-1	有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	服務經濟社會 深入參與粵港澳大灣區建設 服務共建「一帶一路」 投身鄉村振興 踐行客戶至上 參與公益慈善
413-2	對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點	無相關運營點
GRI 414 供應商社會評估 2016		
414-1	使用社會評價維度篩選的新供應商	推動綠色運營 打造可持續供應鏈 夯實風險內控
414-2	供應鏈的負面社會影響以及採取的行動	推動綠色運營 打造可持續供應鏈 夯實風險內控
GRI 415 公共政策 2016		
415-1	政治捐助	無該披露項情況
GRI 416 客戶健康與安全 2016		
416-1	評估產品和服務類別的健康與安全影響	產品為金融產品，不適用該指標
416-2	涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	踐行客戶至上 夯實風險內控 堅守商業道德
GRI 417 營銷與標識 2016		
417-1	對產品和服務信息與標識的要求	踐行客戶至上 堅守商業道德
417-2	涉及產品和服務信息與標識的違規事件	無該披露項情況
417-3	涉及營銷傳播的違規事件	無該披露項情況
GRI 418 客戶隱私 2016		
418-1	涉及侵犯客戶隱私和丟失客戶資料的經證實的投訴	踐行客戶至上 推進數字化轉型 附錄 1 ESG 績效表



中国太平
CHINA TAIPING

