



中国太平

CHINA TAIPING

股份代码: HK00966

# 2022

## 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	01	關於我們	05
董事會聲明	02	年度亮點績效	07
董事長致辭	03	集團年度榮譽	07



## 擁抱ESG 01

明確ESG目標	11
完善ESG管治	12
健全ESG制度	13
提升ESG能力	13
持份者溝通	14
年度重大性分析	15

## 綠色發展 02

綠色保險	19
責任投資	20
綠色建築	22
綠色辦公	24
綠色採購	27
TCFD披露	27

## 社會責任 03

員工發展	33
促進就業	37
公益慈善	39

## 現代治理 04

治理體系	45
投資者溝通	45
企業文化	46
風險內控	47
法律合規	49
反腐倡廉	49
知識產權	50

## 央企情懷 05

以普惠金融促民生保障	53
應對人口老齡化	54
服務實體經濟	55
投身鄉村振興	57
參與粵港澳大灣區建設	58
支持高水平對外開放	59

## 客戶至上 06

提升運營服務績效	63
升級客戶觸點	64
構建醫康養生生態圈	67
消費者權益保護	69

## 創新引領 07

創新引領	75
產品創新	76
科技創新	77

## 附錄

1 ESG績效表	78
2 ESG政策列表	83
3 子公司榮譽	85
4 參與協會情況	88
5 釋義表	89
6 香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引	91
7 全球報告倡議組織GRI《可持續發展報告標準》索引	96

## 關於本報告

本報告為中國太平保險控股有限公司及其附屬公司發布的第七份《環境、社會及管治 (ESG) 暨社會責任報告》，旨在呈現本集團 2022 年內的 ESG 表現，期望通過本報告向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（「上市規則」）之附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》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。

### 報告匯報範圍

本報告的時間範圍為 2022 年 1 月 1 日至 2022 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附屬公司。本報告中的素材、政策、聲明、其他數據等覆蓋中國太平保險控股有限公司及其附屬公司。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」原則：**本集團已識別重要的持份者，並通過持份者調研及重要性評估，識別出本年度的重要 ESG 議題，作為厘定本報告披露重點的依據。

**「量 化」原則：**本報告內所有數據均來自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 2022 年年報。

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

**「平 衡」原則：**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 2023 年 4 月 24 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 25 樓

電話：(852) 2854 6555

傳真：(852) 2866 2262

郵箱：[ir@cntaiping.com](mailto:ir@cntaiping.com)

## 董事會聲明

本集團董事會以國家「十四五」規劃和二〇三五年遠景目標、黨的「二十大」報告引領集團發展，努力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。本集團堅持穩中求進，以實際行動響應 ESG 監管政策要求，持續提升 ESG 管理能力，實現高質量發展。

### 完善 ESG 管治架構

本集團已搭建由「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，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 管理總體目標、管理策略和管理方針，確保設立有效的 ESG 風險管理及內部監控系統。

### 識別重大 ESG 議題

董事會監督利益相關方調查的開展，識別和管理 ESG 機遇和風險，明確年度重大 ESG 議題。2022 年，根據最新的利益相關方調查結果，確定 9 項核心議題。

### 強化 ESG 制度建設

本集團制定印發《集團 ESG 投資指引》《集團綠色保險發展指引》《集團 ESG 指標體系》等文件，指導各層級、各部門落地 ESG 工作。

本集團重視在 ESG 風險管理、ESG 評級、ESG 產品和服務創新、綠色運營、ESG 科技創新等領域持續開展研究，推動相關工作落地。

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 2023 年 4 月 24 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

2022 年是我們國家歷史上極為重要的一年，黨的二十大勝利召開，吹響了全面建設社會主義現代化國家、全面推進中華民族偉大復興的奮進號角。二十大報告深刻揭示了中國式現代化的豐富內涵，明確指出高質量發展是全面建設社會主義現代化國家的首要任務，踐行「創新、協調、綠色、開放、共享」的發展理念已經成為中國企業的普遍共識和一致行動。

當今時代，氣候變化、地緣政治、世紀疫情、通脹高企對全球經濟社會發展產生深遠影響，諸多不確定性因素給生產生活帶來了前所未有的挑戰，進一

步推動人們反思經濟社會發展的更優路徑。ESG 全面關注企業環境影響、社會責任和公司管治，在傳統的以財務績效評價為核心的經營模式之外，構建了一套立體綜合的價值評價標準。對商業企業而言，踐行 ESG 理念就是要從注重經濟績效的「績優學生」向經濟績效、社會績效、環境績效全面發展的「三好學生」轉變，本質上是對企業價值觀的一種重塑。通過推動「商業向善」，ESG 為企業應對一系列全球性風險和挑戰、實現可持續發展提供了行動框架。

作為一家擁有九十多年發展歷史，兼具強烈家國情懷和廣闊國際視野的綜合性金融保險集團，太平一路走來與社會責任相伴而行，在踐行可持續發展理念方面有著良好的基礎和傳承。進入新階段，中國太平與時俱進，更加積極、主動、全面擁抱 ESG，我們將 ESG 納入「十四五」規劃綱要和高質量發展戰略，銜接國家「雙碳」目標安排，明確中長期可持續發展目標；我們搭建「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，並建立各公司、各部門全面參與、自上而下的綠色金融和 ESG 執行體系；我們立足太平實際，制定 ESG 全面工作、綠色保險、ESG 投資等三大指引，明確集團 ESG 重大議題和實施路徑，將 ESG 融入業務發展的全鏈條和日常工作的全過程；我們對接全球報告倡議組織 (GRI) 發布的《可持續發展報告標準》等國際標準，建立 ESG 指標體系，強化集團 ESG 管治的數據驅動，圍繞環境、社會、管治三大領域，多角度全方位監測集團 ESG 工作的

關鍵績效。可以說，ESG 已逐步成為太平戰略決策的重要價值標尺和管理工具，驅動我們採取更具包容性和可持續性的行動策略。

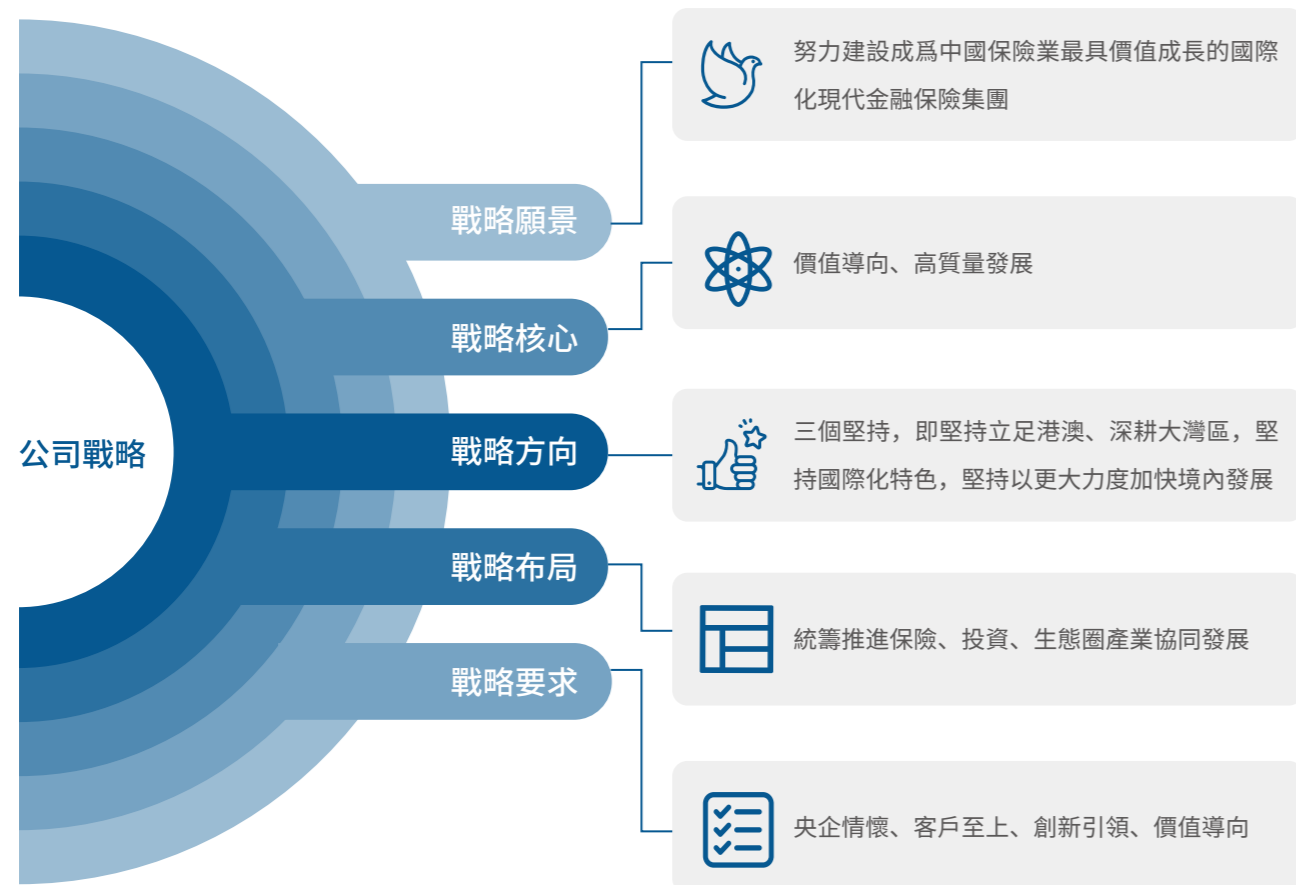
過去一年裏，集團秉承「央企情懷、客戶至上、創新引領、價值導向」的戰略理念，以實際行動踐行和詮釋 ESG，大力提升環境、社會及管治綜合績效。積極服務國家「雙碳」戰略，綠色保險、綠色投資快速增長，集團入選《財富》中國 ESG 影響力榜單；助力應對人口老齡化，深度參與養老保險第三支柱試點，長期護理保險覆蓋 12 省 2,600 萬人；加大普惠金融拓展力度，推出惠民保、務工保、防貧保、暢享保等系列惠民保險產品，為老年人、新市民、農民等人群提供全方位保險保障服務；投身鄉村振興，設立中國太平鄉村振興基金，將更多資源引向幫扶地區，集團在中央單位定點幫扶工作考核中首次獲得「好」的最高等次評級；高度重視公益慈善事業的長期性、連續性，建立中國太平慈善基金會運行長效機制，通過抗震救災、同心抗疫等行動為建設包容性社會貢獻力量；持續夯實治理基礎，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，為可持續發展提供有力支撐。

道阻且長，行則將至。在通往「中國保險業最具價值成長的國際化現代金融保險集團」的征程上，中國太平將始終堅持新發展理念，緊跟 ESG 國際發展趨勢，充分發揮集團 ESG 管治體系的牽引作用，持續推動 ESG 管治水平和 ESG 績效提升，與各利益相關方攜手共創可持續發展未來。

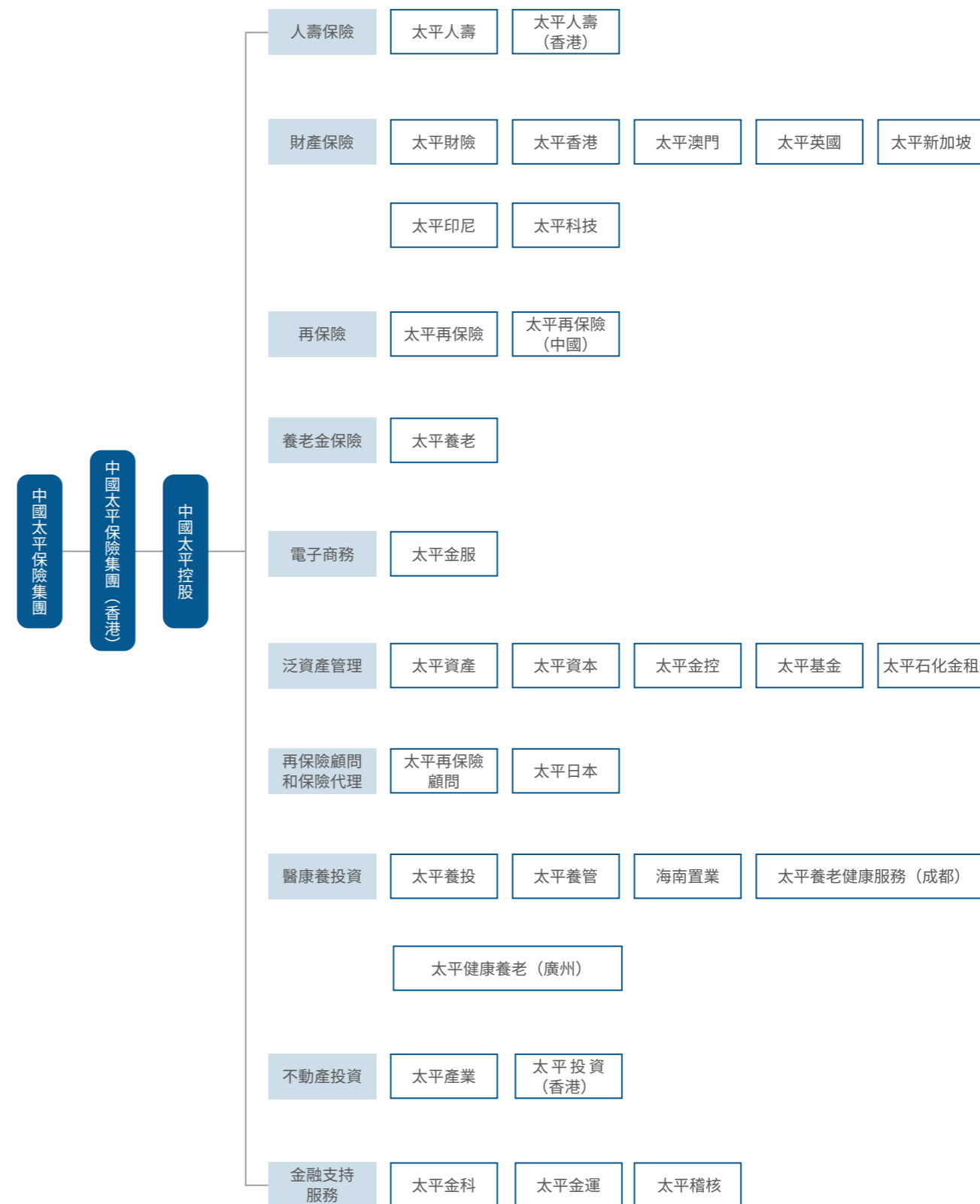
# 關於我們

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），總部設於香港。中國太平控股為控股公司，其業務由不同的獨立附屬公司經營，控股股東為中國太平保險集團有限責任公司。

以本公司為核心成員的中國太平保險集團源自太平保險、中國保險、民安保險三大民族品牌，於 1929 年在上海創立，是中國歷史上持續經營最為悠久的民族保險品牌，也是中國唯一一家管理總部在境外的中管金融企業。長期以來，立足香港，跨境經營，服務全球，中國太平保險集團快速發展，自 2018 年以來連續五年入榜《財富》世界 500 強，2022 年列第 334 位，已成為一間擁有 50 多萬名員工、24 間主要附屬公司和 2,000 餘間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、東亞及東南亞等國家和地區，業務範圍涵蓋壽險、財險、養老保險、再保險、再保險經紀及保險代理、互聯網保險、資產管理、證券經紀、金融租賃、不動產投資、養老醫療健康產業等領域。



## 公司架構



# 年度亮點績效

## 經營績效



## 社會績效



## 環境績效



# 集團年度榮譽

連續五年入圍《財富》  
世界 500 强, 排名 334 位  
較上年提升 10 位

《財富》

入選《財富》中國  
ESG 影響力榜

《財富》

連續九年入圍全球  
最具價值保險品牌 100 强

Brand Finance

在 305 家中央單位  
定點幫扶考核中榮獲  
最高等級評級——「好」

中央農村工作領導小組

「最具社會責任保險公司」  
獎項

證券之星

獲 2022 中國企業 ESG 「金責獎」  
責任投資優秀保險公司獎和金融界  
2022 傑出 ESG 行業典範獎

新浪財經

# 01

## 擁抱ESG

本集團堅持創新、協調、綠色、開放、共享的新發展理念，深入實施高質量發展戰略，積極踐行「央企情懷、客戶至上、創新引領、價值導向」的戰略要求，認真落實中國內地和香港地區關於環境、社會及公司管治的監管制度，從戰略層面重視和推進集團ESG工作，致力於與廣大持份者共促可持續發展。

# ESG



## 明確 ESG 目標

本集團《集團 2021-2025 年發展規劃綱要》中首次納入 ESG 指標，緊密銜接國家「雙碳」目標安排。



### 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



#### 服務鄉村振興保費增速

「十四五」時期高於總保費收入增速

#### 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

### 可持續發展任務舉措

#### 履行環境責任

擴大綠色低碳金融保險產品供給和消費，探索「綠色保險+綠色投資」模式，在大類資產配置方案中引入 ESG 投資框架，倡導綠色辦公，發展節能低碳辦公建築等

#### 履行社會責任

積極服務實體經濟、促進民生保障、投身鄉村振興、助力區域協調，鼓勵支持各級機構和廣大員工積極參與社會公益事業

#### 履行管治責任

完善現代企業制度，加快形成股東大會、董事會、經理層各司其職、各負其責、協調運轉、有效制衡的現代企業治理體系

## 完善 ESG 管治

本集團已搭建由「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，並建立各子公司、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 戰略落地實施。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、太平石化金租等均成立了綠色金融及 ESG 委員會或領導小組，並制定了相關議事規則及管理辦法。太平資本將支持 ESG 投資及綠色發展等業務相關項目計入考核評價體系，引導前端業務拓展方向。太平基金制定《太平基金綠色債券投資制度》，積極響應集團綠色投資的部署要求。

### ESG 管治架構及職責

#### 集團董事會

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 管理總體目標、管理策略和管理方針，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」）

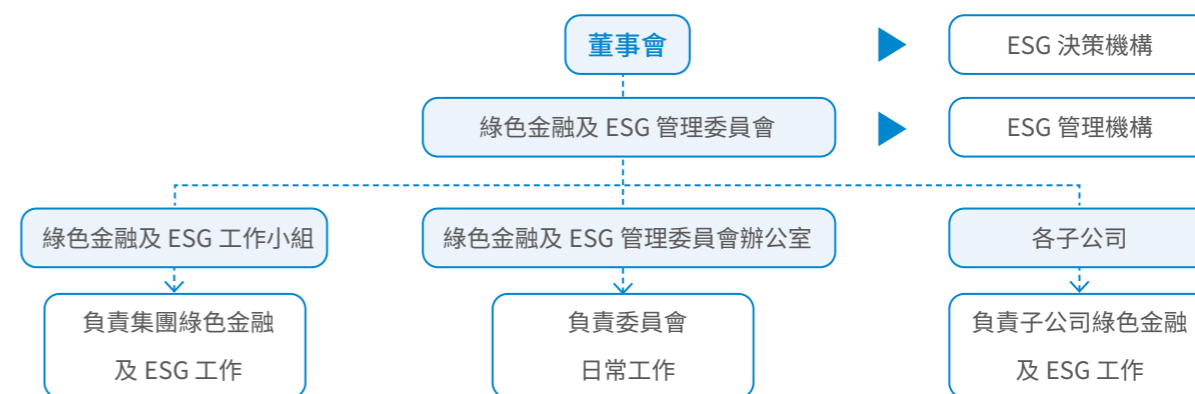
集團經營層是集團 ESG 工作的統籌機構，下設綠色金融及 ESG 管理委員會，為集團 ESG 工作的管理機構。委員會主要負責為集團經營層就 ESG 相關事項的決策提供專業意見；經集團經營層授權，就集團的 ESG 相關事項進行決策；負責指導和監督 ESG 工作，審議相關管理制度、工作機制、重大事項，研究相關監管政策、發展趨勢等。

#### 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，制定並更新 ESG 工作指引、ESG 指標體系，編制集團 ESG 報告，管理和協調負責集團 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。



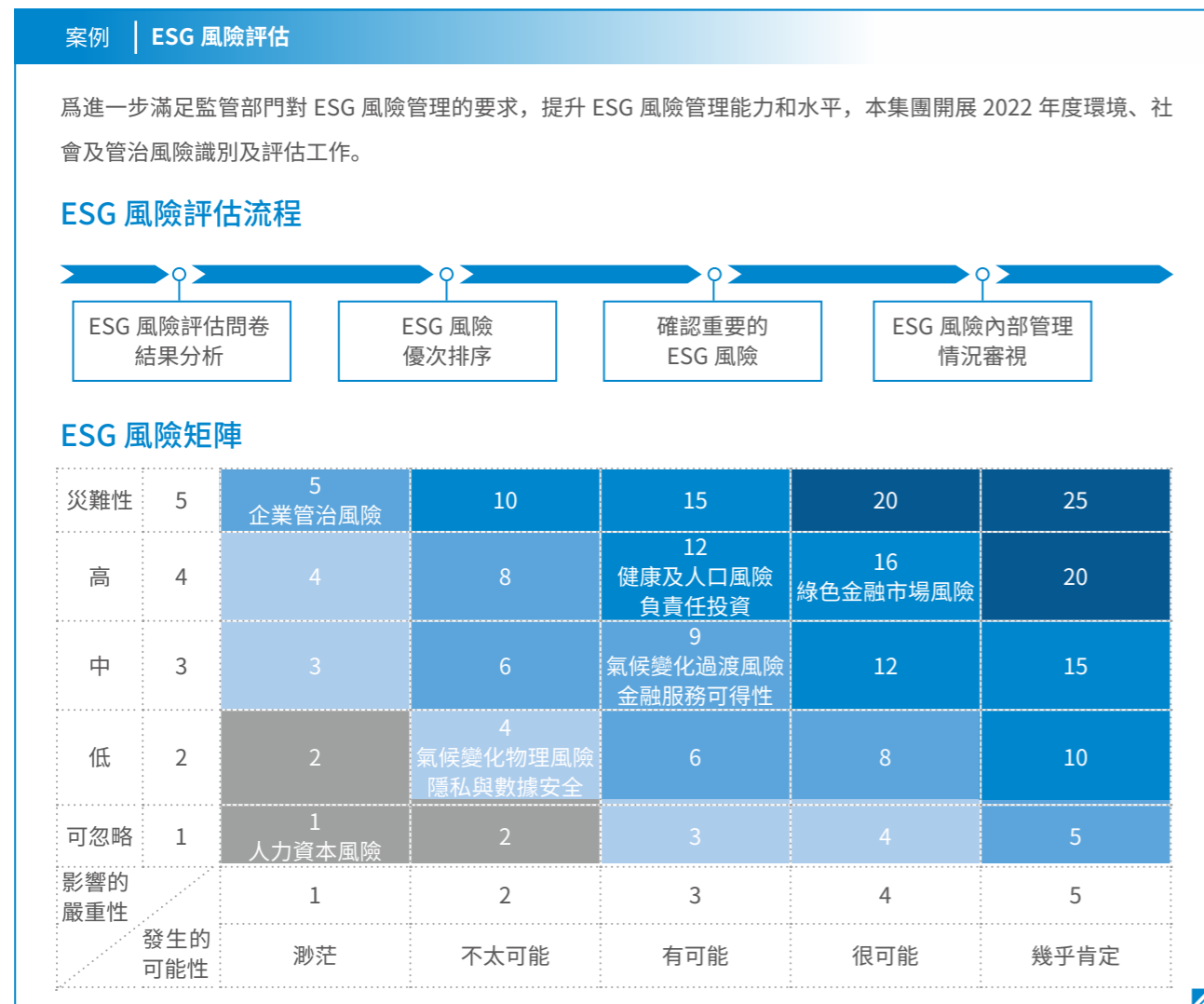


## 健全 ESG 制度

本集團認真落實中國銀保監會《銀行業保險業綠色金融指引》《綠色保險業務統計制度》及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》等監管要求，註重對標國際知名 ESG 標準、第三方 ESG 評級和領先同業實踐，建立健全 ESG 管理制度，先後制定《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》及《集團環境、社會和管治 (ESG) 工作指引》等，推動集團 ESG 戰略決策、工作執行、信息披露等走向制度化、規範化。

## 提升 ESG 能力

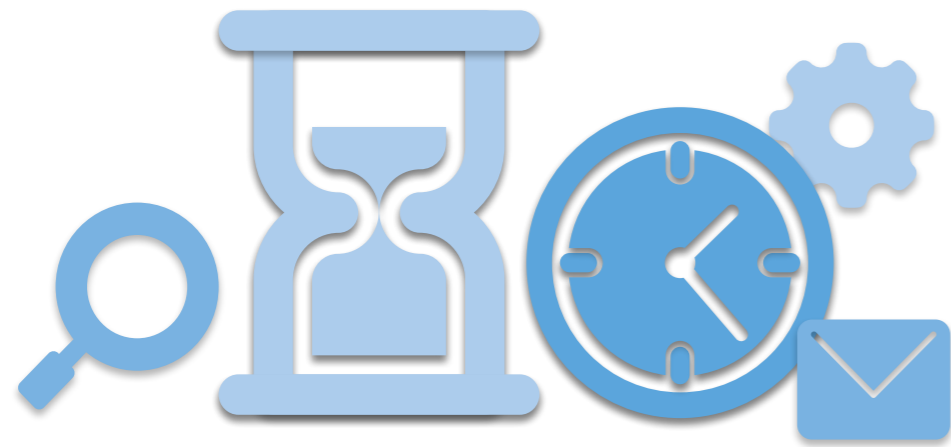
本集團高度重視 ESG 培訓，組織員工及時學習綠色金融和 ESG 相關監管政策和公司制度。2022 年 6 月 16 日，本集團召開服務國家雙碳目標專題會暨集團綠色金融及 ESG 管理委員會第一次會議，集團總部各部門、各子公司負責人參加，會議對做好綠色金融及 ESG 重點工作進行動員和部署，邀請國家發展和改革委員會能源研究所專家蒞臨授課，專題講授中央雙碳工作精神。全年召開三期綠色保險研討會和一期 ESG 投資專題培訓會，邀請境內外 ESG 領域知名機構、權威專家進行授課，提升廣大員工對 ESG 的理解力和執行力。定期編制發佈《綠色金融及 ESG 工作簡報》，按季度跟蹤監測綠色金融和 ESG 領域新政策和實踐動態，及時向全體員工傳遞相關資訊，緊跟發展步伐。



## 持份者溝通

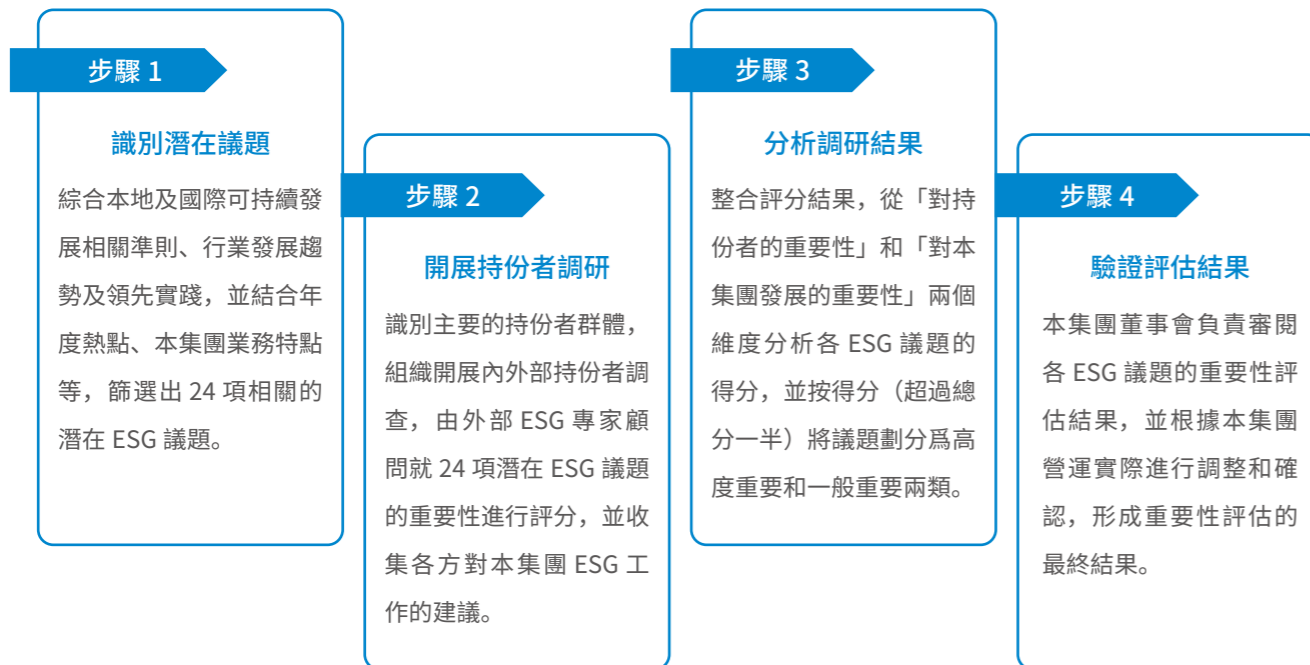
本集團已經建立起常態化的持份者溝通機制，適時收集並了解持份者的意見、建議和反饋。本報告期內，本集團主要通過以下方式獲取各持份者群體對本集團的關注和期望。

持份者	溝通和參與方式	關注和期望
政府及監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>會議</li> <li>合規報告</li> <li>公眾諮詢的書面回應</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>穩健合規經營</li> <li>支持實體經濟</li> <li>服務鄉村振興</li> </ul>
投資者 / 股東	<ul style="list-style-type: none"> <li>業績公布</li> <li>會議面談</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>有效風險管理</li> <li>良好投資回報</li> </ul>
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶服務中心</li> <li>客戶滿意度調查</li> <li>網絡服務平台溝通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶諮詢小組</li> <li>日常營運與交流</li> <li>創新產品服務</li> <li>優質保險服務</li> <li>客戶權益保障</li> </ul>
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工意見調查</li> <li>員工溝通大會</li> <li>員工培訓</li> <li>員工刊物</li> <li>義工活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>會議面談</li> <li>特別諮詢委員會</li> <li>工作表現評核</li> <li>員工內部網絡</li> <li>員工福利待遇</li> <li>良好工作環境</li> <li>職業安全健康</li> </ul>
戰略夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>報告</li> <li>會議</li> <li>講座</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>行業發展交流</li> <li>推進跨界合作</li> </ul>
代理人	<ul style="list-style-type: none"> <li>培訓活動</li> <li>會議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善管理體系</li> <li>加強培訓機制</li> </ul>
供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>會議</li> <li>供應商 / 承辦商評估制度</li> <li>實地考察</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推進誠信互惠</li> <li>支持公平採購</li> </ul>
社區 / 非政府團體	<ul style="list-style-type: none"> <li>義工活動</li> <li>研討會 / 講座 / 工作坊</li> <li>社區活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社區投資計劃</li> <li>捐獻</li> <li>環保公益活動</li> <li>開展公益活動</li> <li>支持慈善捐贈</li> <li>關注氣候變化</li> </ul>



## 年度重大性分析

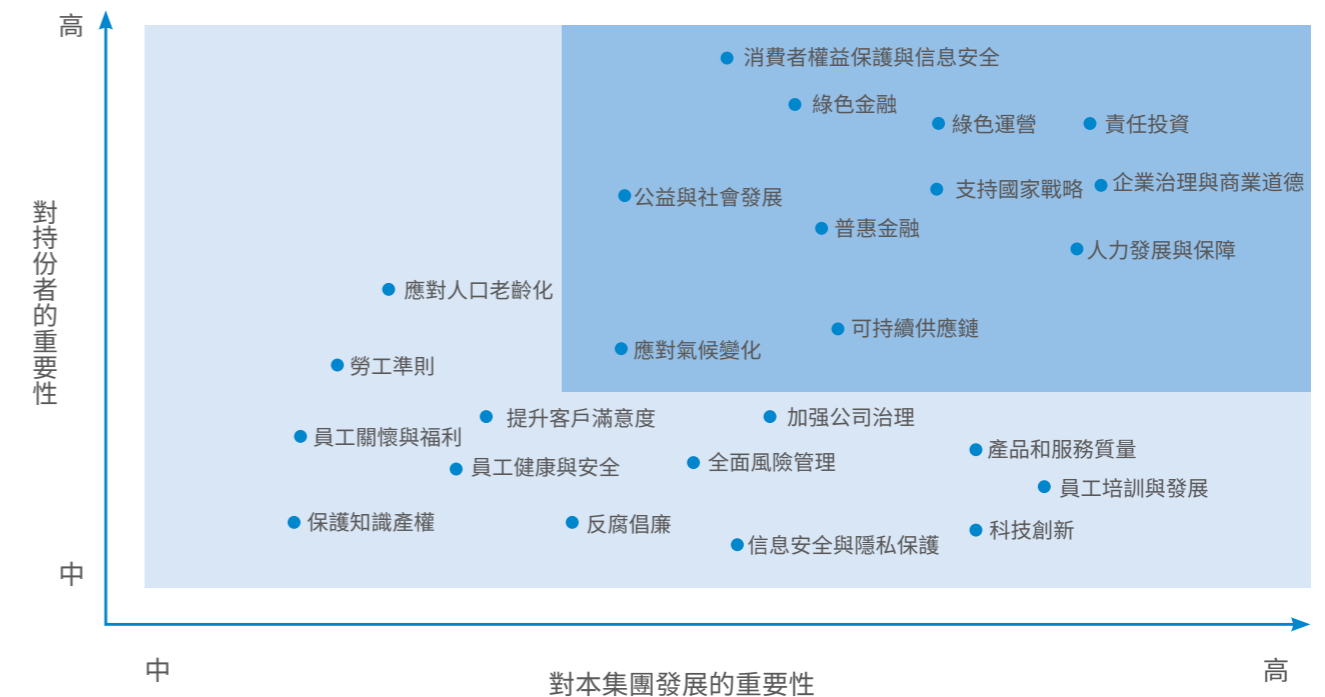
為充分了解並跟進持份者對本集團 ESG 表現的期望和關注重點，提升信息披露的質量與針對性，明確 ESG 工作的聚焦方向，本年度持續開展重要性評估，具體步驟如下：



本集團結合高質量發展要求與持份者關注點，開展持份者調查，識別出與本集團可持續發展相關的議題 24 個，其中，核心議題 11 個，分別是：綠色金融、綠色運營、應對氣候變化、普惠金融、人力發展與保障、消費者權益保護與信息安全、可持續供應鏈、公益與社會發展、企業治理與商業道德、責任投資、支持國家戰略。

核心議題	對應本報告章節
綠色金融	綠色發展
綠色運營	綠色發展
應對氣候變化	綠色發展
可持續供應鏈	綠色發展
人力發展與保障	社會責任
公益與社會發展	社會責任
消費者權益保護與信息安全	客戶至上
普惠金融	央企情懷
企業治理與商業道德	現代治理
責任投資	綠色發展
支持國家戰略	央企情懷

一般議題	對應本報告章節
員工培訓與發展	社會責任
員工關懷與福利	社會責任
勞工準則	社會責任
應對人口老齡化	央企情懷
員工健康與安全	央企情懷
提升客戶滿意度	客戶至上
產品和服務質量	客戶至上
信息安全與隱私保護	客戶至上
加強公司治理	現代治理
全面風險管理	現代治理
反腐倡廉	現代治理
保護知識產權	現代治理
科技創新	創新引領



重要性議題矩陣

# 02

## 綠色發展

本集團積極響應國家關於全面加强生態文明建設、實現碳達峰、碳中和目標的號召，深入實施《集團關於支持綠色發展的實施意見》，創新綠色金融保險產品，開展綠色投資，推進綠色低碳運營，支持綠色低碳轉型，圍繞應對氣候變化、保護生物多樣性開展務實合作，尊重自然、順應自然、保護自然，促進人與自然和諧共生。



截至2022年末，本集團綠色保險保費收入

**26.95** 億元

同比增長 **75.68** %

截至2022年末，本集團綠色投資存量規模為

**233.4** 億元

同比增長 **32.5** %



## 綠色保險

本集團按照中國銀保監會《銀行業保險業綠色金融指引》及《綠色保險業務統計制度》要求，制定實施《集團綠色保險發展指引》，為綠色保險發展提供行動指南。

截至 2022 年末，本集團綠色保險保費收入 26.95 億元，同比增長 75.68%。



### 案例 | 綠色保險創新實驗室

太平財險印發《關於設立綠色保險創新實驗室的通知》，推進綠色保險產品創新、模式創新研究，確立綠色保險創新實驗重點項目並推動實施。

太平財險海洋保險創新研發中心於 2022 年揭牌成立，是全國保險行業領域的第一個海洋保險創新研發機構，旨在打造自貿區海洋金融創新品牌，不斷研發全方位系統性海洋保險金融產品，形成從海洋種業保險到海水養殖、海洋碳匯、海工裝備、船舶、人員、貨運、責任等一攬子保險，打造海洋牧場金融保險全鏈條生態圈。

### 清潔交通

太平財險開展新能源汽車延保試點，推出新能源汽車動力電池責任保險和充電樁延長保修責任保險等，同時與蔚來、特斯拉等頭部新能源新勢力車企，以及奔馳、寶馬、一汽、上汽、東風等傳統主機廠建立總對總合作，支持和推動新能源車業務高質量發展。2022 年，承保新能源車 33.7 萬輛，同比增長 79%，承保保費 14.5 億元，同比增長 93.8%，保額 7,460 億元，同比增長 136.2%。大力拓展地鐵等公共交通項目。截至 2022 年末，地鐵工程險保險金額超 200 億元。

### 案例 | 服務新能源車企「蔚來模式」

上海蔚來汽車有限公司（簡稱「蔚來汽車」）是從事新能源汽車整車及零部件研發、生產、銷售、服務的新興汽車企業。太平財險與蔚來汽車建立戰略合作關係，為蔚來汽車提供常規車險、企業財產險、雇主責任險、產品責任險、貨運險等保險保障和服務，服務蔚來汽車投產、發展、壯大全過程，助力蔚來汽車「走出去」，建立服務新能源車企「蔚來模式」。2022 年，太平財險向蔚來汽車提供風險保障 362 億元。

### 清潔能源

太平財險為國家電力投資集團有限公司、中國華電集團有限公司、國家能源投資集團有限責任公司等客戶的十餘個「大國重器」海上風電建設及運營項目提供風險保障。

### 案例 | 太平財險承保國家電力投資集團有限公司江蘇如東 800MW 海上風電項目 (H4#、H7#)

太平財險成功承保國家電力投資集團有限公司江蘇如東 800MW 海上風電 (H4#、H7#) 轉運營期項目，為項目提供約 42 億元風險保障。該項目是當期國內在建海上風電項目中單體容量最大、風機台數最多、離岸距離最遠的項目。與相同發電量的常規燃煤火電機組相比，該項目每年可節約標煤約 76.8 萬噸、減排二氧化碳 163.2 萬噸、減排二氧化硫 2,966 噸，將有效推動地方產業結構和能源結構調整，為我國實現「碳達峰」「碳中和」目標作出積極貢獻。

### 資源節約

截至 2022 年末，太平財險建築節能與綠色建築保險保單數 82 件，涉及保額超 10 億元。

### 污染防治

截至 2022 年末，太平財險環境污染責任險保費收入 1,020 萬元，為約 931 個客戶提供約 12.4 億元賠償限額的環境污染責任險風險保障。

截至 2022 年末，太平財險建築節能與綠色建築保險涉及保額超

10 億元

截至 2022 年末，太平財險環境污染責任險保費收入

1,020 萬元

## 責任投資

本集團將「塑造市場領先的專業化投資能力與品牌」作為戰略舉措，推進兼具環境和社會效益的各類責任投資，根據相關法律法規，參考金融投資行業相關成熟經驗，制定實施《集團 ESG 投資指引》，引導資金有效投向 ESG 方向。

設專人負責定期追蹤綠色金融、ESG 投資等方面的政策動態，並通過制定相關管理制度、開展專題培訓等形式，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、加大綠色投資力度。

各子公司依據自身業務特點，在投資盡調和評審、項目篩選和評估等工作中增加對綠色低碳、節能減排等相關指標和內容的考察，關注投資項目碳排放情況，壓縮高能耗、高污染行業投資，把握水利、風電、光伏等可再生能源領域的投資機遇，緊跟國家綠色、低碳政策方向，積極拓展綠色債券、綠色基金、綠色租賃等綠色投資業務。

截至 2022 年末，本集團綠色投資存量規模為 233.4 億元，同比增長 32.5%。

案例 | 太平—廣紙環保遷建項目基礎設施綠色債權投資計劃

2022 年，太平資產完成備案登記「太平—廣紙集團環保遷建項目基礎設施綠色債權投資計劃」，註冊登記規模 25 億元。這是太平資產首單綠色保險債權投資計劃，資金用於越秀集團旗下廣州造紙集團有限公司環保遷建二期工程，該工程採用廢紙為造紙原材料，既可緩解常規造紙行業以木材為原料的供應壓力，又可實現廢物再利用，同時還能減少廢水排放和污染負荷。該項目獲得評估機構給出的國內最高等級 G1 綠色評級。



太平—廣紙環保遷建項目

案例 | 太平—蘇高新水質淨化項目基礎設施債權投資計劃

2022 年，太平資產「太平—蘇高新水質淨化項目基礎設施債權投資計劃」順利落地。該項目資金將用於蘇州高新區內污水廠的提標改造擴建，項目建設標準、工藝路線、設備選型均為國內領先水平，排放標準達到省市最高要求，項目建成後，原來的污水處理設施將遷建至地下，地上空間將設置大片公共綠化，大幅改善周邊生態環境，提高居民生活幸福指數。該項目榮獲第十四屆基金與財富管理·介甫獎—杰出 ESG 保險資管產品獎。



案例 | 太平—新疆碳中和三號項目

2022 年，太平人壽聯合太平資本成功落地「太平—新疆碳中和三號項目」，該項目以股權投資的方式投向國家電力投資集團有限公司下屬優質新能源（風電、光伏）公司——中電投新疆能源化工集團哈密有限公司，該項目投資規模為人民幣 9 億元，投資期限 5+N 年。



寧夏張家莊風電場

該項目緊密服務國家「雙碳」戰略，助力駐疆央企開展「第二批風光大基地」建設。該模式發揮保險資金的長久期屬性，進一步推動新能源領域相關投資的健康發展與模式創新，加快煤電從主力機組轉變為輔助服務機組，並最終退出發電歷史舞台的進程，推動國內能源消費領域實現碳達峰、碳中和。



石城子光伏電站

案例 | 石林雲電投新能源光伏發電設備回租項目

太平石化金租落地石林雲電投新能源光伏發電設備回租項目。該項目投資總額 4.5 億元，租賃物為光伏發電設備，承租人主要負責投資、建設和運營雲南省內光伏電站，裝機容量 66MW，已列入財政部公布的「可再生能源電價附加資金補助目錄（第五批）」。



石林雲電投新能源光伏發電設備回租項目

案例 | 「循環利用」讓城市生活更美好

上海城投集團承擔著上海主要供水服務、污水污泥處理及全市 80% 生活垃圾中轉處置、全部醫廢收運處置等任務。太平資產向上海城投集團放款 9.5 億元，充實其運營資金，助力其履行城市托底保障職能，打贏「大上海保衛戰」。

## 綠色建築

本集團旗下專業不動產運營公司太平產業積極推進國際綠色建築標準在不動產建設運營中的應用，制定《綠色建築實施指引（2022 年版）》，明確綠色建築投資優先考慮符合 ESG 理念的項目。

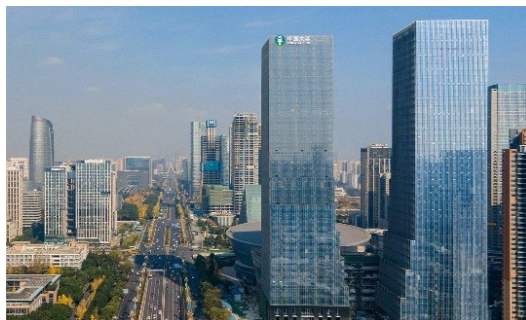
截至 2022 年末，本集團綠色投資、建設、運營項目共計 12 個，總投資金額約 267.77 億元，建築總面積約 138.94 萬平方米。其中，北京京匯大廈是中國太平深入落實服務京津冀協同發展重大國家戰略的有力抓手，榮獲美國綠色建築委員會「LEED 金級認證」等榮譽；上海太平金融大廈是中國太平助力長三角一體化、服務企業民生的重要抓手，榮獲美國綠色建築委員會「LEED 金級認證」等榮譽；深圳太平金融大廈是中國太平支持粵港澳大灣區建設，引導產業聚集的戰略抓手，榮獲美國綠色建築委員會「LEED 鉑金級認證」等榮譽。

### ESG 融入綠建投資全流程

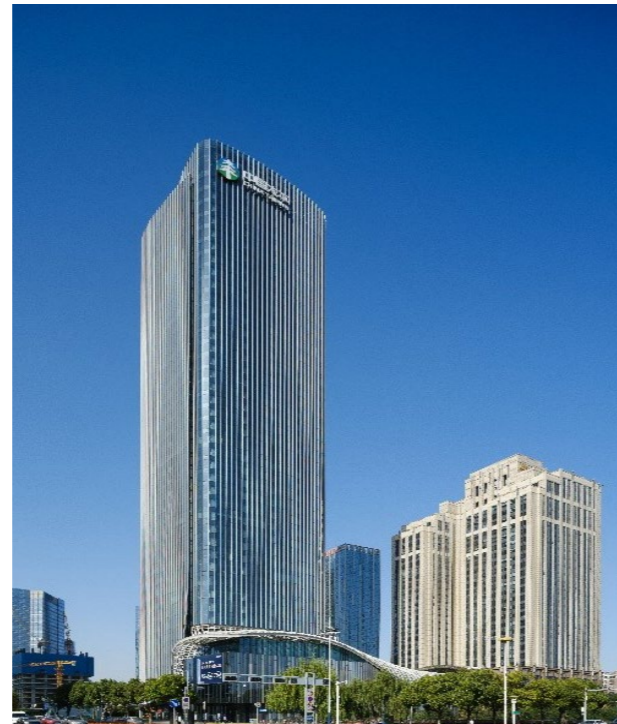


案例 |

綠色建築：成都中國太平金融大廈



綠色建築：蘇州太平金融大廈



綠色建築：南寧太平金融大廈



對於業務營運中涉及的工程施工活動，制定專門的實施細則，施工合同範本中列明《安全生產責任書》及《文明施工責任書》，明確要求施工單位遵守相關法律法規，就粉塵防治、污水防治、噪音防治、廢棄物管理、材料設備管理等採取必要的環保措施。

建立健全綠色專項施工方案，作為工程綠色環境管理的依據

貼面類材料在施工前，進行總體排版策劃，減少非整塊材料的數量

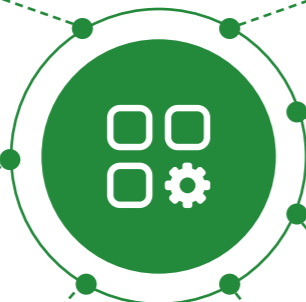
施工現場建築垃圾及時清運並做好防止渣土、泥漿、廢水流溢，控制粉塵飛揚，減少施工對周邊環境的污染

在保證正常施工及安全的前提下，儘量減少夜間不必要照明，大型照明燈採用俯視角，避免光污染

配置粉塵、噪音等測試工具，對場界噪聲、現場揚塵等進行監測，並委托環保部門定期對包括污水排放在內的各項環保指標進行測試

選擇環保型裝修材料

工程完工後，及時對現場進行徹底清理



## 綠色辦公

本集團倡導綠色運營理念，強化資源使用、廢棄物管理，註重節能減排和循環利用。各子公司積極響應集團號召，承接集團綠色辦公要求，制定實施細則，切實落實綠色辦公理念。

### 節約用電

- 下班時關閉電燈、空調、電腦、打印機、飲水機等電源開關。
- 加班期間可考慮集中辦公，以減少照明燈和空調的使用。
- 視頻會議結束後及時關閉視頻系統，減少長時間待機能耗。
- 人少時（例如：午飯時和非辦公時間）關掉部分電燈或空調。
- 電腦、打印機、碎紙機等辦公設備避免長時間待機。
- 在辦公時間後，及時關掉個人電腦。
- 在夜間、星期六和公眾假期，關掉非必需的服務器。
- 辦公場所禁止使用大功率電器。
- 未使用中央空調的場所，杜絕開空調時開門窗以及無人開空調現象，空調溫度保持在 26°C 以上。
- 在離開辦公室前放下百葉簾或窗簾，減少翌日陽光直接照射時間。
- 辦公場所使用物業中央空調設備，儘量使用 LED 節能燈管。



### 辦公用品管理

- 嚴格審批和控制辦公用品發放數量。
- 使用辦公用品和設施時盡可能延長使用壽命，減少消耗品使用量。
- 制訂辦公用品循環處理計劃，儘量做到物盡其用。



## 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。



## 加強紙張管理

- 提倡無紙化辦公，紙質文件要求雙面打印。
- 嚴格控制彩色打印，關停不必要的彩色打印權限。
- 文件資料的傳遞儘量使用電子郵件、OA 協同辦公管理平台，減少使用紙質文件數量。



## 推進電子化保單

- 太平人壽電子保單覆蓋率約 80%；太平財險車險業務電子保單使用率已達 93%；太平養老電子保單覆蓋率約 97%。
- 太平金運推進養老團險電子投保單全覆蓋，2022 年，針對 5 類投保單填寫模板進行電子投保流程改造。保單交付平台上線物料線上管理功能，降低單證物料損耗率，促進節能減排。



## 環保辦公用品採購

- 採購環保辦公產品，例如再造紙、可換筆芯的圓珠筆。
- 採購可循環再造的激光印刷機碳粉盒和鉛筆等。
- 採購有能源效益標籤的辦公室電器（如影印機、打印機）。
- 採購以環保物料製造的辦公家具。



## 其他

- 職場公用水避免「長流水」現象，嚴防「跑、冒、滴、漏」現象。
- 統一購置的瓶裝礦泉水原則上只用於公務接待，員工日常飲水使用茶水間熱水，內部會議不提供和使用瓶裝礦泉水。
- 對公務車輛嚴格管理，科學調度，合理使用。
- 在工作場所張貼告示，提醒員工節約資源。
- 鼓勵員工擔任「環保大使」，協助推行及推廣環保措施。
- 組織培訓計劃和環保工作坊，提高員工環保意識。



## 案例 | 綠色數據中心

本集團在數字化轉型方案中，提出健康綠色數據中心建設與運營的整體要求。

## 武漢數據中心二期建設規劃綠色節能技術

武漢數據中心二期建設在設計階段參考《綠色數據中心評價標準》和《國家綠色數據中心先進適用技術產品目錄》中的綠色節能技術，比選並確定可採用的技術和實施路徑。其中冷源系統規劃選用製冷性能係數更高的磁懸浮離心式冷水機組，配備空調冷源 AI 節能系統實現，實時能效管理；配電系統規劃選用 1 級能效的變壓器，並選用光伏發電系統為辦公場所供電，設計年發電量目標約 7.5 萬千瓦時。



武漢數據中心外觀圖



武漢數據中心二期機房效果圖

## 上海數據中心機房設施節能優化

上海數據中心採取降低精密空調能耗和提高製冷效率的方式進行節能優化。2022 年，推進精密空調老舊室外機的更換工作，降低空調能耗水平；針對夏季高溫天氣，開啓水噴霧系統，提高製冷效率。

## 綠色採購

本集團持續優化採購管理制度，制定並實施《集團集中採購供應商管理辦法》《集團集中採購管理規定》《集團集中採購實施階段操作流程》《集團集中採購評審人員管理辦法》《集團集中採購合同管理辦法》《集團分散採購管理規定（試行）》及《集團採購人員禁止性規定》。規範綠色採購流程，在供應商篩選、辦公用品採購等環節融入綠色環保理念。

將《反商業賄賂條款》作為供應商合同的必備附件，與合同具有同等法律效力，要求合同各方嚴格遵守《刑法》《反不正當競爭法》《保險法》及國家工商行政管理總局《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等我國關於反商業賄賂的有關法律法規。

## TCFD 披露

### 治理

本集團深刻認識到氣候變化因素對集團業務的重要性，集團各層級和部門積極關注氣候變化議題，參與氣候變化治理。



#### 董事會參與氣候變化治理

董事會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治理，並將集團 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 2022 年氣候變化調查，全面審查、識別和管理氣候變化風險和機遇。該調查由綠色金融及 ESG 工作小組組織實施開展。

## 戰略

本集團堅決貫徹落實《中共中央國務院關於完整準確全面貫徹新發展理念做好碳達峰碳中和工作的意見》和《關於推進中央企業高質量發展做好碳達峰碳中和工作的指導意見》等戰略部署，制定落實《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》，繪製「投資組合 + 營運活動」全面淨零行動路線，大力推廣綠色辦公舉措，帶動員工減碳，為客戶輸出解決低碳、零碳解決方案，服務大局、聚焦重點，著眼長遠。

引導客戶「低碳」及「零碳」發展。擴大綠色低碳金融保險產品供給和消費，大力發展環境污染責任險、新能源領域保險等綠色保險，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。探索「綠色保險 + 綠色投資」模式，發揮保險主業優勢，通過綠色投資、融資及保險產品支持企業綠色發展，在承保項目中向「綠色產業」方向傾斜。

## 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，目標包括綠色保險保費增速「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；營運活動中的碳排放逐年減少，到 2030 年業務運營實現碳中和。

本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。

## 風險管理

開展氣候風險評估工作，積極推進氣候風險管理工作。從保險業務面臨的直接風險出發，出台相應的制度及制定工作計劃，對保險業務風險進行管理，設定符合自身業務特色的巨災管理體系，著力研究和開發巨災管理模型。在產品設計過程中科學評估和定價，確保氣候導致的巨災風險可控。



#### 氣候變化風險和機遇識別

##### ● 太平石化金租

識別出暴雨、高溫、乾旱等氣候問題可能使客戶面臨生產中斷、廠區或設備被淹、用電用水成本升高等風險，並導致客戶經營效益受損，償債能力下降，從而給本公司的債權帶來風險。

識別出的由氣候變化帶來的機遇主要包括：一方面，客戶為預防氣候風險，可能進行預防性的投資；另一方面，為響應國家政策，降低對氣候的影響，低碳綠色產業投資（例如光伏、風電、儲能、節能環保等）的增加將為公司提供業務機會。

##### ● 太平澳門

認為氣候變遷將導致極端天氣愈趨頻發，中長期將導致賠付成本增加，再保價格上漲等情況。



### 氣候變化風險

- 太平財險**

制定《太平財險 2022 年風險防控工作方案》，要求：每季度計算巨災風險敞口及所佔用的最低資本，監測巨災風險相關限額指標；加強巨災風險敞口管控，優化前端承保策略、控制風險累積；管控綜合成本率較高的業務。

截至 2022 年末，開發 15 種運用氣候變化模型的保險產品；氣候變化風險類保險金額超 20 億元，簽約保單數量 114 單。2023 年起將設置巨災風險自留額佔比、巨災風險最低資本波動率等指標。
- 太平養老**

關注氣候變化及政府在涉及環保、碳排放、高污染、高排放行業的政策制定與調整情況，將氣候風險納入巨災風險的評估，及時調整涉及投資業務投向指引、風險策略方面的制度。對受氣候問題導致政府環保政策、產業政策調整影響的細分行業予以審慎介入或壓縮退出。

投前准入：重點審核上述行業投資項目的資金投向是否符合國家環保、產業政策。

投後管理：持續關注持倉另類項目的標的項目在營運過程中受到的環保方面的政府監管、處罰等情況。
- 太平石化金租**

對於已經識別的氣候風險，通過現場調查摸清氣候風險對客戶生產經營、財務表現等的影響，判斷客戶償債能力。
- 太平再（中國）**

認為重大氣候變化會提高巨災損失的頻率和強度，對承保業績造成不良影響，加大業務情況的波動性。通過購買巨災超賠轉分，為控制巨災風險提供保障。

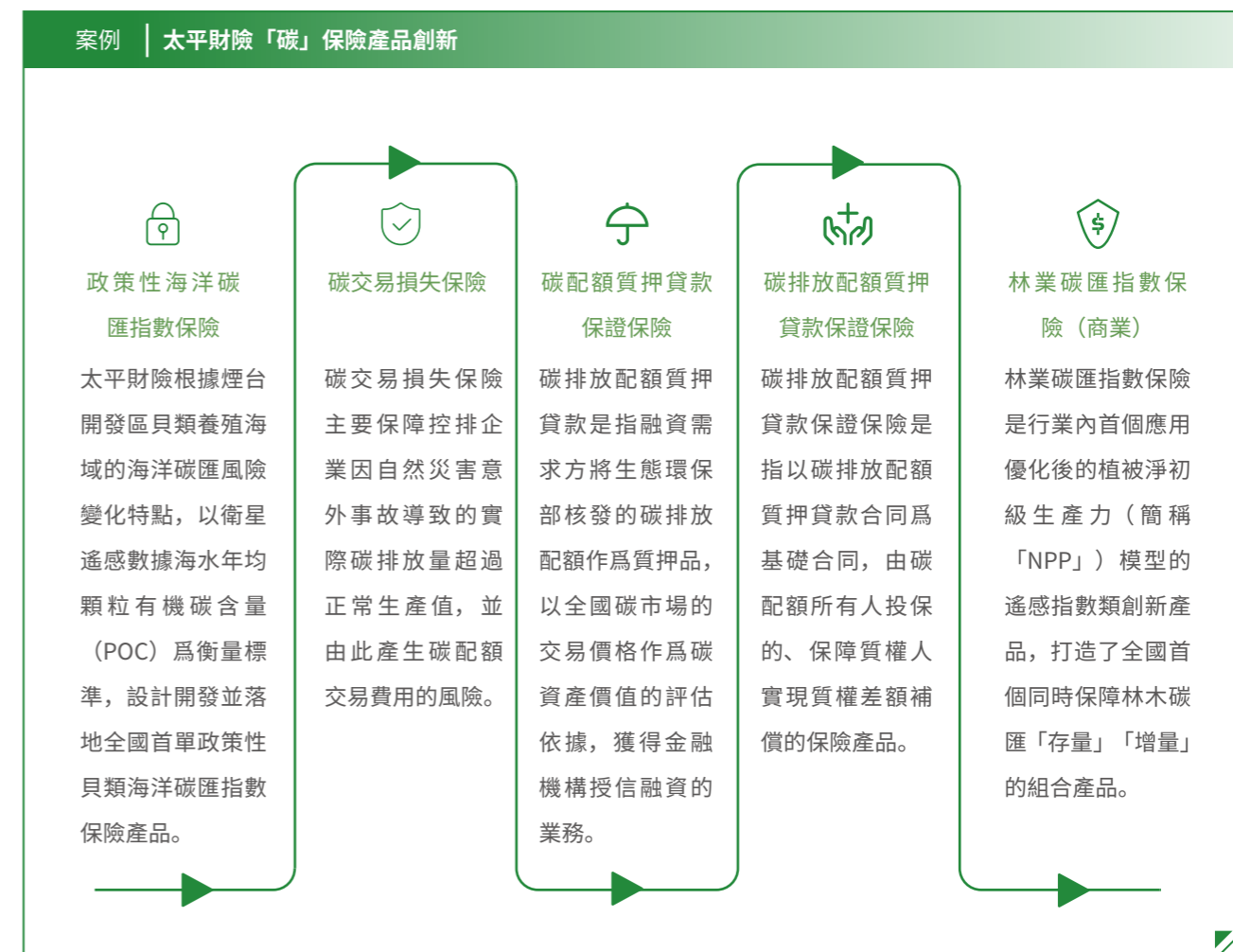
與國家氣象中心合作，共同打造氣象災害風險分析平台，切實為前端業務承保提供方案設計與風險分析支持，不斷提升氣象災害領域的產品創新和客戶服務能力。

### 氣候變化機遇

- 太平財險**

在廣西落地首個省級巨災保險項目。結合廣西自然災害種類多、頻率高、範圍廣的特點，特別是針對發生強降雨、洪水、颱風、地震等自然災害或重大突發事件可能造成的巨大財產損失和嚴重人員傷亡情況進行充分評估，通過風險分析、量化和補償的方式提供風險保障，有效助力廣西災害風險管理體系的建設。
- 太平再（中國）**

參與天氣指數農險合約。針對廣東地區種類多、產值高、區域風險差異大的特點，加強「保險 + 氣象」在農產品保險領域的合作模式。截至 2022 年末，巨災保險簽單保費約 7 億元人民幣。



# 03

## 社會責任

本集團深入踐行「共享太平」發展理念，堅持以人為本，致力於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，全力打造優質人才的發展高地。履行社會責任，不斷完善捐贈機制，積極開展形式多樣的公益慈善活動，通過抗震救災、同心抗疫等行動為建設包容性社會貢獻力量。

截至2022年末，本集團員工共計

**68,386** 人

新招聘員工 **14,461** 人

集團保險代理人共計

**452,556** 人

新增代理人 **87,441** 人



## 員工發展

### 平等僱傭

本集團嚴格遵照《中華人民共和國勞動法》及香港《僱傭條例》等營運所在國家及地區的相關法律法規，並制定實施《員工招聘管理辦法》《總部人員引進管理規定》及《職務職級管理辦法》等系列規章制度，不斷健全人力僱傭制度體系。

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，嚴控入職審批及身份驗證程序，各附屬公司與員工簽訂的勞動合同中均有合法用工相關規定。若發生非法用工情況，將按照相關勞動法規並結合內部《集團員工違法違規行為處理辦法》對涉事人員給予處理。



#### 員工溝通

註重加強民主監督，推動民主管理。充分發揮職工代表大會和工會在保障員工參與管理及維護職工合法權益等方面的作用，將涉及職工切身利益的事項交由職工代表大會審議；設置董事長信箱，開展辦公室訪談，提高溝通效率。



#### 薪酬福利

充分釋放人才活力是企業促進自身蓬勃發展的關鍵所在。為此，本集團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，註重激勵性和內部公平性，堅持男女平等的薪酬福利體系原則，致力於為員工提供富有競爭力的薪酬福利待遇。

內部薪酬福利政策包括《員工薪酬管理暫行辦法》及《員工內部福利保險管理辦法》等。除社會保險、住房公積金等法定保障性福利以外，還為員工提供較為全面的內部福利保障體系，包括企業年金、內部福利保險（意外、醫療、壽險、重大疾病等）、帶薪休假、節日津貼、取暖降溫費、服裝津貼、年度體檢、餐費補助、生日福利、結婚/生育慰問金等福利項目。積極響應落實國家生育政策，產假期間正常發放薪酬福利，註重保障女性員工權益。

### 培訓發展

制定並落實《2018-2022 年教育培訓規劃》，持續建立健全分類分級培訓體系工作，建立集團總部統一管理，業務部門抓專業，各子公司抓單位的立體培訓體系。

積極為員工搭建發展平台，完善培訓機制，拓寬培訓渠道，構建覆蓋線上、線下的全面培訓體系，結合專業知識培訓和管理能力兩大方向培養人才，為員工發展提供多元化職業發展路徑。制定實施《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」「太平學堂」的建設、運行和管理。

定期舉辦各類幹部專題培訓班、新員工專題學習等多種形式培訓。鼓勵員工參加國內外或業內認可的專業資格考試，對通過相關資格考試並取得資格證書的員工，採取發放考試獎勵金、報銷考試等相關費用的方式予以鼓勵。

#### 案例 | 國際化青年骨幹人才培訓班

2022 年 11 月，集團在上海張江後援中心舉辦為期 15 天的國際化青年骨幹人才集中培訓。培訓內容涵蓋政治理論、國際視野、集團國際化發展與實踐、海外適應與競爭能力四大模塊共 27 門課程，含 1 次紅色基地參訪和 1 次企業參訪。來自境內 10 家子公司的 22 名學員參加了培訓，通過培訓提升了業務水平，開拓了國際視野，增強了海外適應能力。

#### 案例 | 「太平新星」培訓項目

中國太平舉辦 2022 年「太平新星」校園招聘培訓班，採取「直播與網絡課程」相結合的培訓方式，來自 13 家子公司共計 271 名學員參加培訓。



「太平新星」培訓項目



男性員工受訓人數

17,316 人



女性員工受訓人數

16,551 人



男性員工人均受訓時長

159.00 小時/人



女性員工人均受訓時長

162.40 小時/人



員工培訓與發展投入費用

4,240.76 萬元

案例 | 中國太平—北京大學青年幹部培訓班

2022 年 11 月，中國太平—北京大學青年幹部培訓班在北京大學舉辦，50 名集團總部和子公司的青年幹部參加此次培訓。培訓主要依託北大優質的經濟、金融和人文社科類教學資源，師資包括高校知名教授、業界及監管層面專家、相關領域優秀企業家、集團內部講師。

一是強化使命擔當，學習集團「十四五」規劃、廉潔從業和合規經營要求等。二是洞悉前沿，學習國內外經濟形勢與金融保險最新監管政策等，提升全域觀和專業化能力。三是重塑思維，學習戰略決策與組織管理等，提升變革攻堅能力。四是科技引領與創新，學習金融科技與產業創新發展趨勢等，拓寬視野、提升創新意識和能力。五是認知升級，學習應急處突、歷史與文化、國家安全等，提升綜合素養。



中國太平—北京大學青年幹部培訓班

案例 | 疫情防控

充分發揮境內工會、境外康委會作用，多渠道備足備齊防疫物資、隔離期間生活物資，有力保障各地集團員工的正常工作和生活。對確診或核酸檢測異常的在職員工，密切跟蹤治療情況，全力提供幫助，明確涉疫地區員工治療期間、居家隔離期間均按正常工作時間支付工資。

上海疫情期間，開發員工互助平台，累計瀏覽量 1.4 萬人次，212 條員工求助信息均得到圓滿解決；開展「居家健身助防疫 工會喊你動起來」居家健身活動，點擊量超 4.1 萬次。

「新十條」發布後，迅速統籌各級工會採購醫療物資；集團機關工會迅速採購 13 萬份抗原測試盒、15 萬元藥品。

向 2022 年疫情防控重點地區、經濟欠發達地區的機構劃撥疫情防控專項資金 100 萬元，用於做好基層疫情防控保障工作，切實關愛基層員工。



開發員工互助平台，累計瀏覽量

1.4 萬人次



開展「居家健身助防疫 工會喊你動起來」居家健身活動

4.1 萬次

## 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，努力營造具有安全感的工作環境，嚴格執行營運所在國家和地區有關勞動保護、職業健康與安全的法律法規。各附屬公司已制定並實施重大突發事件、極端天氣和公共衛生事件等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，註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。

關注員工生命安全和身心健康，提倡員工實現工作與生活雙向平衡，積極為全體員工提供豐富多彩的心理講座，主動幫助員工調節工作生活中產生的心理壓力，構建和諧團隊。通過開展多元化文體活動及各類社交活動，促進員工改善社交關係，提升員工幸福感和歸屬感。



案例 | 「健康生活，樂享夏日」系列活動

本集團註重提升員工健康意識，提倡員工愛護身體，特別開展《夏季養生與脊椎健康》講座，邀請李衛彬教授對日常脊椎防護、夏季常見病預防、夏季健康飲食等進行講授。

該系列活動中也包括健康急救類講座，如《爭分奪秒把握黃金搶救時間》，邀請太平康復醫院沈楨巍副院長講授急救相關知識，對心肺復蘇等相關急救技巧進行展示和指導。



## 員工關愛

豐富和完善員工福利待遇，註重對員工的人文關懷，努力幫助員工解決實際困難，加強內部凝心聚力，提升員工的歸屬感和幸福指數。

### 困難員工慰問

2022 年元旦春節期間，慰問 136 名困難黨員、390 名特困職工、5 名掛職扶貧幹部，共計 531 人，撥付 195.8 萬元慰問金，慰問人數、慰問金額連續十年再創新高。

### 重疾關愛

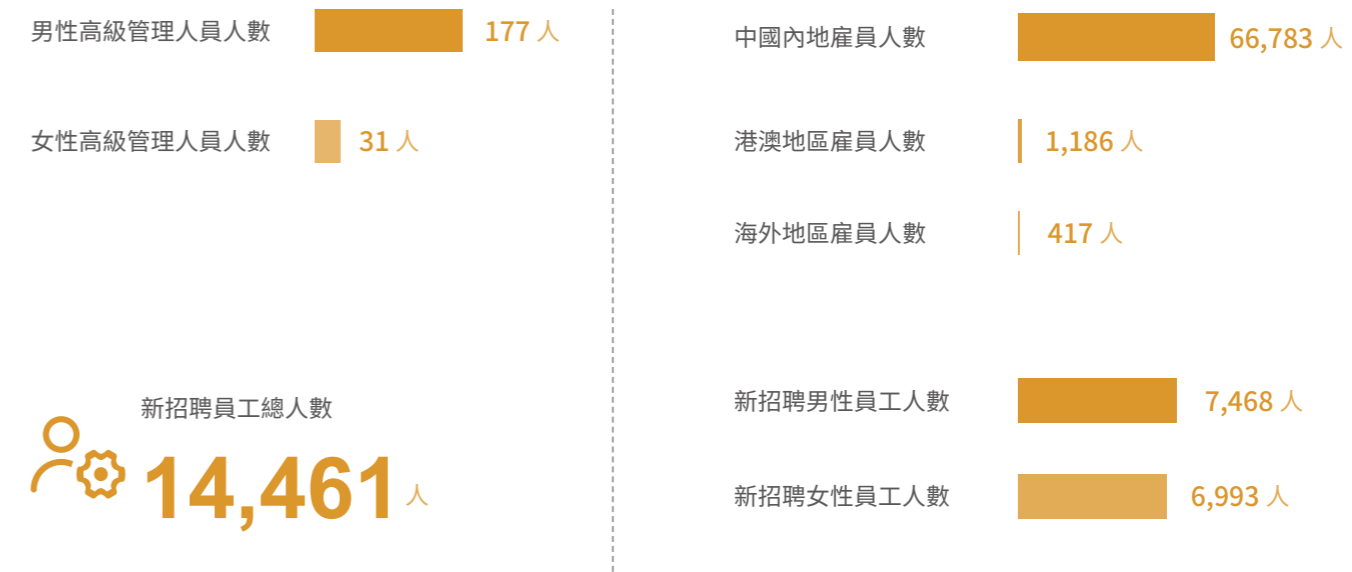
2022 年，共向 66 人次罹患重大疾病的員工及家屬撥付互助金 225 萬元。修訂實施 2022 版職工互助金計劃，擴大覆蓋群體及資助範圍，提高資助標準，並對運營管理舉措進行優化調整，有效緩解職工家庭成員、境內退休人員因罹患重大疾病導致家庭困難等急難愁盼問題。

### 案例 | 中國太平文明家庭評選活動

為弘揚中華民族傳統家庭美德，推進家庭、家教、家風建設，本集團已舉辦四屆文明家庭評選活動，涌現出一批又一批的愛國守法、遵德守禮、敬業誠信的文明家庭。本屆「太平文明家庭」評選活動，共評選出來自各子公司的 17 個文明家庭，他們充分發揚中華民族傳統美德，共建和諧家庭，尊師敬長，樂於助人，積極向善，又或是走出「小」家，融入「大」家，與家人一起支持防疫工作、支持社會公益事業，積極為和諧社會建設添磚加瓦，貢獻家庭自身力量。

## 促進就業

本集團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，增加社會就業。截至 2022 年末，本集團員工共計 68,386 人，新招聘員工 14,461 人。集團保險代理人共計 452,556 人，新增代理人 87,441 人。



### 案例 | 太平人壽實施「城計劃」

太平人壽踐行專業化發展模式，在 2022 年重磅推出「城計劃」人才培養計劃，旨在吸引優質人才，「城計劃」秉持長期主義和高素質、高品質、高績效的「三高」戰略，給予新人最長四個月政策支持，立足長遠，為團隊儲備未來核心管理人才。

「城計劃」

## 公益慈善

本集團積極履行社會責任，主動參與或組織各類公益慈善活動項目，建立中國太平慈善基金會運行長效機制；關注弱勢群體和青少年發展，積極開展困難幫扶捐贈活動；組織志願服務，支援抗震救災；與社會各界「同心抗疫」。

## 捐贈機制

本集團高度重視公益慈善事業的長期性、連續性，2022年，集團對外慈善公益捐贈贊助的物資和現金合共 2,145 萬人民幣並建立中國太平慈善基金會運行長效機制。截至 2022 年末，本集團通過每年向太平慈善基金會撥款 150 萬人民幣，為基金會開展恒常的慈善公益捐贈贊助活動提供了資金的保障。

2022 年，集團直接投入定點幫扶資金共 1,532 萬元，包括：集團本級無償投入 1,100 萬元，太平財險捐贈政策性農險、防返貧險等保險幫扶資金 350 萬元，太平人壽捐贈安徽裕安石婆店鎮稻蝦混養基地建設項目 47 萬元，太平人壽、太平財險、太平養老捐贈甘肅兩當石馬坪村 35 萬元。此外，太平資產為甘肅兩當引進幫扶資金 130 萬元；太平產業在甘肅兩當設立「秋實助學基金」，引進資金 105 萬元；太平基金在安徽裕安開展助學計劃，投入資金 10 萬元。

## 抗震救災

面對自然災害，本集團及時做好理賠服務工作，第一時間奔赴災區搶險施救，充分發揚「太平人」的協同奉獻精神，為災區人民送去溫暖和關懷。

### 案例 | 快速響應突發災害事件

2022 年 6 月，四川雅安市蘆山縣發生 6.1 級地震，震源深度 17 千米。地震造成蘆山縣、寶興縣部分鄉鎮受災，本集團第一時間啓動重大災害事故應急響應機制，開通服務綠色通道，前往現場處置查勘，不到 2 小時完成了賠款支付，快賠快處得到客戶的高度好評。各子公司也迅速開展客戶排查，緊急應對，查清損失，參與救援，做好補償。

#### 太平人壽

太平人壽第一時間啓動重大突發事件應急預案，開啓理賠綠色通道，快速響應保險服務。

#### 提供災害救助

積極配合政府部門及監管單位提供災害救助及應急服務。

#### 快速受理事故報案

開通 24 小時急難事故理賠服務專線 95589，快速受理事故報案。

#### 提供人性化服務

對於因本次事故出險客戶，公司主動聯繫客戶，一對一為客戶提供理賠服務。

#### 簡化理賠申請手續

對於政府機關已公佈的遇難者名單和身份，先行賠付，後補充材料；取消理賠醫院限制，減免事故證明、簡化索賠數據、簡化鑒定手續等。

#### 開通理賠應急服務直通電話

開通理賠應急服務直通電話，線上、線下多渠道受理理賠申請。

#### 太平財險

持續、密切關注本次地震災害的最新進展，與政府、同業保持積極溝通交流，並配合監管及政府部門做好各項理賠工作，切實履行社會責任。

#### 主動理賠服務

簡化理賠手續，取消定點醫院限制服務，取消自付藥品及診療項目限制。

#### 免保單理賠服務

針對遇險客戶，經核實若申請人保單基本信息與保險公司信息庫相吻合，可進行無保單受理。

#### 開通突發事件綠色通道

及時啓動理賠應急機制，開啓理賠綠色通道。

#### 次生災害預警服務

事故發生後，隨時關注災情發展和變化，向客戶及時提供防災和預警服務，防止損失進一步擴大。

#### 太平養老

啓動重大事件應急預案，推出設立 24 小時報案熱線、開通理賠綠色通道、簡化理賠手續等相關措施進行救災，為更好解決問題，還提出以下應急舉措：

- 
**積極排查出險情況**  
 主動排查收集出險信息，協助客戶申請理賠
- 
**簡化理賠手續**  
 提供免保單理賠服務，對於政府機關已公佈的死亡名單，先行賠付，後續補充死亡證明，戶籍註銷證明等相關材料
- 
**取消醫院等級限制**  
 取消條款中醫療機構等級性質限制
- 
**取消自費項目限制**  
 取消條款中醫療自費項目限制

案例 | 快速響應突發災害事件



地震後緊急安排物資救援



地震後開設臨時報案諮詢點

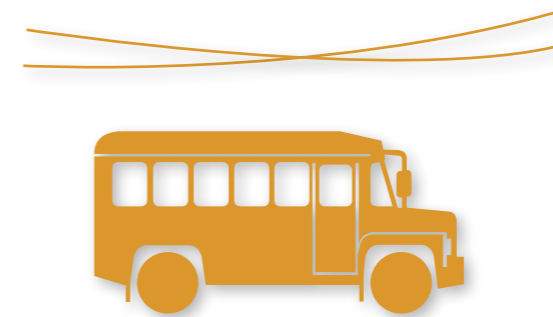


黨員協助現場應急救災



案例 | 中國太平電車免費乘車日活動

為慶祝香港回歸二十五周年，中國太平在香港舉辦免費電車乘車日活動，誠摯邀請香港市民當日可無限次免費搭乘全港客運電車。



慶祝香港回歸 25 周年免費電車日活動

案例 | 參與「共創明 TEEN 計劃」

本集團致力於促進青少年發展，捐款 100 萬港元贊助香港特別行政區政府推行的「共創明 TEEN 計劃」，選派推薦 13 名中青年骨幹輔導來自劏房的青少年學生。計劃旨在通過為學員配對義務友師，向學生分享人生經驗，協助學生訂立個人發展目標，為每位學員提供 1 萬港元資金，培養理財觀念；為基層學生提供能力訓練、興趣選修、多元團體活動等個人素質提升活動。



「共創明 TEEN 計劃」活動

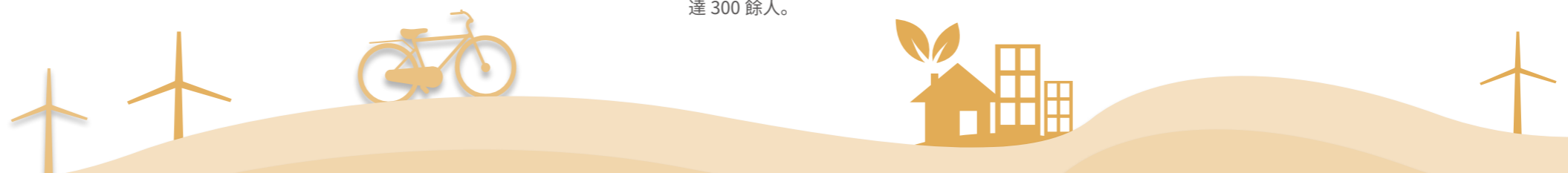
## 公益活動

本集團熱心於公益慈善事業，組織開展形式多樣的社會公益活動，如困難幫扶捐贈活動、「社區太陽能路燈」公益項目、香港公益金百萬行、香港特區政府「共創明 TEEN 計劃」、中企關愛進社區活動、互融青年慈善籃球聯賽、郊野公園義務植樹、中國太平電車免費乘車日活動，為增進民眾幸福感、促進社會和諧貢獻力量。

## 同心抗「疫」

疫情期間，本集團在做好自身常態化防控工作的同時，整合內外部資源，發揮金融保險力量，積極支持全國各地抗擊疫情。在香港，本集團積極主動選派大量同事義務參與香港特區政府和全港抗疫連線牽頭組織主辦的行動包括包裝致送前線醫護防疫抗疫物資，包裝和派發特區政府「抗疫服務包」，疫苗接種外展服務等；向前線抗疫人員捐贈保險保障 1.36 億港元。

2022 年，本集團組織參與公益慈善和防疫抗疫活動 22 次，總服務時數 3,381 小時，累計 720 人次；中國太平義工隊規模達 300 餘人。



# 04

## 現代治理

本集團持續夯實治理基礎，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。

執行董事 **3** 名

非執行董事 **4** 名

獨立非執行董事 **4** 名

集團董事會成員 **11** 人

其中女性董事有 **2** 人





## 治理體系

本集團不斷健全完善現代企業治理體系，有效提升治理能力和治理效能。發揮公司治理機制的支撐作用，各司其職，緊密配合，形成合力。

### ● 股東大會

股東大會是本集團的權力機構。2022 年，共召開 1 次股東大會，審議批准議案 7 項。

### ● 董事會

董事會根據公司章程對股東大會負責，擬定本集團整體戰略。截至 2022 年末，集團董事會由 11 名董事組成，包括執行董事 3 名，非執行董事 4 名，獨立非執行董事 4 名。2022 年，董事會共召開 11 次會議，會議審議通過《關於集團 2022 年捐贈安排的議案》《集團 2021 年消費者權益保護工作報告》《關於投資太平鄉村振興股權投資基金項目的議案》《中國太平控股 2021 年度 ESG 暨社會責任報告》等 ESG 相關議題。

### ● 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。集團董事會成員 11 人，其中女性董事有 2 位。

## 投資者溝通

作為上市公司，嚴格遵循上市地監管規定，及時、準確、全面披露信息，以多元形式與投資者溝通，創新投資者溝通和服務方式，優化投資者關係管理，提升溝通效率，關注投資者保護。



### 合規信息披露

作為上市公司，認真落實《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》和其他適用的監管規定，全面遵循信息披露要求，通過指定的信息披露渠道及時、公開地披露各項信息，保證披露信息的真實、準確和完整，不斷提升信息披露質量。



### 多元形式溝通

採用多元形式與投資者溝通，溝通的方式主要包括：召開股東周年大會及定期業績發布會，設立投資者開放日，開放投資者關係熱線電話與電子郵箱。2022 年，通過「網上視頻直播 + 電話會議」的形式舉辦兩場業績發布會，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。

## 企業文化

本集團不斷健全「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。大力倡導實踐「誠信、專業、創新、價值」的價值觀和「擔當、務實、協同、奉獻」的企業精神。秉承「創造安全、健康、富裕的美好生活」的使命，實現「打造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。積極弘揚「貼近客戶、貼近市場、貼近一線」的服務文化，同步抓好安全文化、營銷文化、廉潔文化、責任文化、效率文化等子文化工作，以優秀的企業文化凝聚每一位太平員工。



### 職場宣傳傳遞企業文化

利用文化牆、電子屏、宣傳欄等媒介滾動播放重大活動海報，針對系統內重大項目落地、重大榮譽、先進經驗、優秀觀點等內容設計宣傳海報，展現公司積極向上、奮進拼搏的精神風貌。

### 重大活動弘揚企業文化

積極開展品牌活動，組織開展第二屆「中國太平日」等系列慶祝活動，弘揚企業文化，對內凝聚人心，對外宣傳品牌，激勵全體太平人踴躍奮發前行。借勢中國女足問鼎亞洲之巔、中國太平冰雪運動形象大使徐夢桃圓夢北京冬奧兩大熱點，開展系列品牌營銷活動，提振員工企業自豪感和榮譽感。

### 宣傳陣地傳播企業文化

依托公司內網、官網、官微等宣傳陣地，及時、高效地傳播公司新聞動態、精彩活動，提升員工認同感、榮譽感。

案例 | 第二屆「中國太平日」活動

成功舉辦第二屆「中國太平日」活動，主題為「客戶至上享太平 創新引領贏未來」，太平洋直播累計觀看人數超 36 萬人次，在權威媒體刊載相關報導，並在香港舉行「中國太平日 香港市民免費搭乘電車公益活動」，對內凝聚人心，對外宣傳品牌。



第二屆「中國太平日」活動

案例 | 開展風險合規培訓

召開 2022 年度防範化解金融風險專題培訓暨全面風險管理能力提升項目啓動會，集團及各子公司共計 6,000 餘人參訓。

開展全面風險管理及並表管理相關制度培訓，集團各部門相關人員、子公司風險管理部、分類風險管理部門及信息披露部門相關人員共計 300 餘人參加培訓。

## 內部控制

本集團根據香港聯交所上市規則、中國財政部等五部委《企業內部控制基本規範》及其配套指引，以及中國銀保監會相關監管規定，從控制環境、風險識別和評估、控制活動、信息與溝通、監督等五個方面，分析、識別內部控制缺陷，對公司內部控制體系、實施和運行結果進行全面評價，本次內部控制評價及內部檢查結果表明，公司已經建立了相對健全的內部控制組織架構、內部控制管理體系和風險管理體系，並根據保險「償二代」二期監管規則等相關要求，完善了風險管理制度體系。公司基本能根據內外部情況變化及時調整內部控制措施，持續優化業務控制流程，健全風險控制制度，改進信息系統控制，強化內部控制監督管理，在組織、人員、制度、流程和執行等方面保障集團內部控制目標的實現。內部控制基本健全、合理、有效，為經營管理目標的實現提供了相對有效的保障。

2022 年，太平稽核實施審計項目 783 個，出具審計報告 1,273 份，覆蓋集團總部、24 家子公司、617 家分支機構、473 位領導幹部。



2022 年，太平稽核實施審計項目

783 個



出具審計報告

1,273 份

## 風險內控

### 治理體系

本集團建立風險防控三道防線。第一道防線：由各職能部門和業務單位組成，在業務前端識別、分析、評估、應對、監控與報告風險，是全面風險管理體系中最基礎、最關鍵的防線，是風險管理的第一責任人；第二道防線：由風險管理委員會和風險管理部門組成，牽頭並組織協調全面風險管理體系工作，協調制定風險管理政策和制度、風險偏好和限額，提出應對建議；第三道防線：由審計委員會和內部審計機構組成，針對公司已經建立的風險管理流程和各項風險的控制程序和活動進行監督。

組織實施全面風險管理能力提升項目，梳理風險管理和並表管理體制，制定《集團全面風險管理基本制度》及《集團並表管理基本制度》2 個基本制度，完善配套管理辦法，制定了風險傳染、集中度風險、組織結構不透明、非保險領域等「集團特有風險」管理制度，夯實集團風險管理制度基礎。

出台 24 個配套管理辦法，有效填補償付能力風險、重大經營事項報告等制度空白，例如：

- 《全面風險管理基本制度》
- 《集團戰略風險管理辦法》
- 《集團保險風險管理辦法》
- 《集團流動性風險管理辦法》
- 《集團資本管理辦法》
- 《集團全面風險管理系統管理辦法》
- 《集團第三方委託資金風險管理指引》
- 《集團恢復處置計劃管理辦法》
- 《集團風險偏好體系管理辦法》



## 法律合規

本集團持續強化合規管理，推動外規內化，進一步夯實制度基礎。2022 年，制定修訂 91 項經營管理制度，其中基本制度 3 項，管理辦法 68 項，實施細則 20 項，從頂層設計、強化管理、基層實施各領域築牢了制度保障。制定實施《「十四五」時期全面推進集團法治建設的工作方案》，完成不相容崗位梳理專項工作，完善關聯交易、制裁風險管理等制度，推動子公司初步建立常態化違規問責機制。此外，全面加强合規文化建設，深植合規理念，築牢合規堤壩。



## 反腐倡廉

本集團嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》和香港《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集條例》《販毒（追討得益）條例》《有組織及嚴重罪行條例》及《聯合國（反恐怖主義措施）條例》等相關法律法規，依據香港聯交所證券上市規則《企業管治守則》及《金融機構洗錢和恐怖融資風險評估及客戶分類管理指引》，制定《反洗錢管理辦法》等內部制度，預防洗錢和恐怖融資活動，扎實推進公司反洗錢內控制度的有效執行。

嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》和香港《防止賄賂條例》等法律法規，堅持誠信經營，堅決抵制商業賄賂與腐敗行爲。

嚴格要求全體員工遵守相關法律法規，嚴禁賄賂、勒索、欺詐等行爲，如有違反，將按照集團內部制度和法律法規予以處理。

保障舉報人投訴權益，本集團對舉報人和舉報內容進行嚴格保密，並由相關部門負責監察，以確保相關程序有效運行。

本報告期內，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，牢固樹立「崇廉拒腐、廉潔從業」的理念。

2022 年，集團內審機構太平稽核開展反洗錢專項審計項目 9 個，出具反洗錢專項審計報告 718 份；開展反保險欺詐專項審計項目 6 個，出具反保險欺詐專項審計報告 6 份。

### 案例 | 開展廉潔、反洗錢培訓

太平資本：開展廉潔從業培訓，通過投資風險項目案例分享、普法宣導、警示教育等方式多維度開展學習教育，督促幹部員工切實做到心中有戒尺、行爲守底線。

太平再：公司加強反洗錢管理，在 OA 系統中建立專門的反洗錢審批及核查工作流程，提高反洗錢工作效率，建立符合監管要求和再保險行業特點的反洗錢工作機制。根據公司反洗錢管理辦法的相關規定，公司每年對反洗錢工作開展情況進行自查，並根據自查結果提出下一年反洗錢工作計劃，完善內控制度和操作流程，有效控制洗錢風險。

## 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地轉化爲實際應用價值。始終重視科技人才的培養，科技人才隊伍超千人；截至 2022 年末，集團集中共享科技平台—太平金科累計獲得專利授權 90 件和軟件著作權登記 89 項；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，目前已經形成了「智能反欺詐」「智能保險產品推薦」等多個優勢應用專利群。此外，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。

### 案例 | 智能影像識別技術

智能影像識別技術是目前集團內獲得廣泛應用的基礎智能技術，2022 年在「單證通」等產品中提供圖像識別服務累計近億次。目前，太平金科已在該技術上獲得了「圖像分析方法」「圖像識別請求處理方法」「單據識別方法」「手寫簽名識別方法」「圖像處理方法」等 5 件專利授權，初步形成了優勢基礎智能技術的保護。此外，在「數據處理分析」「自然語言技術」等方面的專利群也日趨完善。

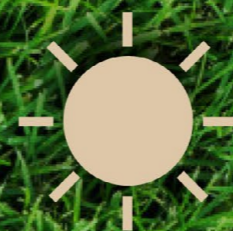
### 案例 | 標杆創新產品「車險分」

「車險分」在研發過程中多次進行專利挖掘、方案優化，現已獲得 7 項專利授權，其中「欺詐團夥識別方法」專利爲該產品的反欺詐業務提供全流程保護。「車險分」已推廣應用至太平財險所有分公司，賦能太平財險雷霆行動專項打假工作，支持車險理賠增量減損超 2,000 萬元。

# 05

## 央企情懷

本集團牢記央企使命擔當，堅守金融本源，有效發揮保險保障和投資功能，為促進民生保障、實體經濟發展以及積極應對人口老齡化、鄉村振興、粵港澳大灣區建設、高質量共建「一帶一路」等國家戰略實施積極貢獻太平力量。



截至2022年末，提供健康風險保障金額超

**627,879** 億元

保障人數超 **9,600** 萬人



承辦 **70** 個「惠民保」項目

保障人數超 **1,700** 萬人

## 以普惠金融促民生保障

本集團重視發展普惠金融業務，制定實施《集團推進普惠金融工作實施意見》，明確普惠金融保險的發展方向、業務策略以及決策和執行機制，圍繞促進民生、保障部署實施一系列務實舉措，致力於提高金融保險服務的覆蓋率、可得性和滿意度。

### 普惠型健康保險

大力發展普惠型健康保險，助力多層次醫療保障體系建設。截至 2022 年末，提供健康風險保障金額超 627,879 億元，保障人數超 9,600 萬人。支持緩解城鄉居民「因病致貧、因病返貧」難題，太平人壽、太平財險、太平養老在青島、成都、無錫等地承辦大病保險項目，提供風險保障超 82,363 億元，保障人數超 2,000 萬人。承辦 70 個「惠民保」項目，保障人數超 1,700 萬人。

### 新市民保險

制定實施《集團關於加強新市民金融服務工作的實施意見》，提升各類新市民群體的風險保障水平。太平人壽等境內三家保險公司推出惠民保、務工保、防貧保、暢享保等多款惠民產品，為新市民、農民、司機等人群提供全方位保險保障服務。

### 滿足多樣化健康保障需求

豐富商業健康保險產品譜系，滿足客戶多樣化健康保障需求。根據人群特點差異化設計醫療保險產品，包括高端醫療、中端醫療、重大疾病、慢性病併發症保險等健康保險產品，為客戶提供團體醫療險、住院醫療險、傷殘醫療保障等。

#### 案例 | 太平綠洲團體意外傷害保險

2022 年 9 月，太平人壽開發並推動上市「太平綠洲團體意外傷害保險」。產品責任覆蓋廣，涵蓋多項意外身故和殘疾責任，同時提供意外住院津貼和意外醫療費用保障，補充團體意外主險，滿足多樣化保障需求。此外，該產品可支持雲南省保險行業協會牽頭發起的、雲南全省 42 家保險公司參與的為全省駐村第一書記和工作隊員捐贈贈保險保障的贈險項目，可解決駐村幫扶幹部的後顧之憂，進一步凸顯該產品惠民屬性。

## 應對人口老齡化

本集團從戰略層面重視養老金融業務，統籌推動個人養老金等業務協同發展，健全養老服務體系，支持國家老齡事業發展。



#### 參與多支柱養老保障體系建設

太平人壽和太平養老同時獲批個人養老金試點；太平養老成為獲得專屬商業養老保險、個人養老金、商業養老金全部 3 項試點資格的兩家公司之一。截至 2022 年末，專屬商業養老保險保費規模 19,186.74 萬元，保障人數 75,490 人。



#### 大力發展長期護理保險

針對年老、疾病或傷殘導致生活不能自理的人群，提供長期護理保險服務，打造「太平模式」。編制《長期護理保險白皮書》，向社會介紹長期護理保險，不斷增強行業和市場影響力。全面參與國家擴大長期護理保險制度試點，2022 年，長期護理險累計覆蓋 12 省 2,600 萬人，幫助試點地區推進解決重度失能人員長期護理保障問題。



#### 優化老年人保險供給

豐富面向老年人群體的保險產品種類，為老年客戶提供覆蓋意外身故、意外醫療、意外住院津貼等責任的保險產品，設置差異化保額，為不同需求和經濟能力的老年消費者提供適配化產品。2022 年，老年人保險產品保費收入超 120 億元，同比增長 7.7%，保障人數超 460 萬人。

#### 案例 | 打造長期護理保險「太平模式」

在中國老齡化的社會背景下，為失能失智人群提供基本生活照料、醫療護理服務及資金保障的長期護理保險制度，是健全多層次社會保障體系的重要環節，是應對人口老齡化的戰略舉措。

作為長期護理保險最早的開拓者之一，太平養老不斷開展探索和實踐。截至 2022 年末，太平養老形成「遍布主要試點地區的業務格局、健全的全流程運營管理體系、行業領先的信息系統、專業高效的人才隊伍」的經營優勢，多個項目獲得「民心工程」「實事項目」「城市創新服務獎」等榮譽。

## 服務實體經濟

本集團積極發揮保險風險保障和保險資金長期投資功能，制定助力穩增長 15 條舉措，結合各子公司特點和優勢，努力為實體經濟重點領域和薄弱環節提供保險支持。截至 2022 年末，存續保險資金投資管理規模超 7,000 億元，同比增長 9.1%，保險金額超 120 億元。

## 支持中小微企業發展

本集團助力中小微企業渡過疫情難關，已設立兩隻資產支持計劃產品，2022 年為廣州城建等核心企業募集資金超 49 億元，緩解供應鏈上下游中小微企業資金壓力。加強紓困產品投資運作，投入專項產品資金超 10 億元，通過股票、可轉債等方式為符合條件的民營企業提供融資支持。

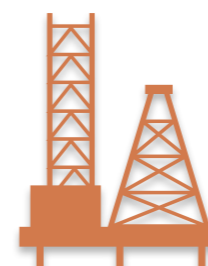


## 加大重點領域支持力度

發揮保險資金長期穩健的特點，通過債權投資計劃、股權投資計劃、股權投資基金以及資產支持計劃、基礎設施 REITs、債轉股投資計劃、永續債等方式，加大對國家戰略科技領域、戰略性新興產業、重大民生建設項目等資金支持力度，2022 年新增投資 530 億元，其中，為智能製造提供風險保障 6,209 億元，保費收入同比增長 45.9%，支持製造業向智能化、數字化邁進。

### 案例 | JU2000E 自升式鑽井平台經營租賃項目

太平石化金租成功落地 JU2000E 自升式鑽井平台（勘探八號），平台投資總額 7.4 億元，為實現海上油氣增產，為我國海洋油氣資源開發提供支持。



「勘探八號」鑽井平台東疆交付

### 案例 | 支持智能製造

中國商用飛機有限責任公司（簡稱「中國商飛」）由國務院批准成立，是我國實施國家大型飛機重大專項中大型客機項目的主體，也是統籌幹線飛機和支線飛機發展、實現我國民用飛機產業化的主要載體。

太平財險全力支持中國國產大飛機及智能高端製造事業發展，為中國商飛提供包括總部大樓和製造、研發基地的財產保險，以及 ARJ21、C919 的首台（套）保險支持（產品責任 & 質量保證保險），為國產大飛機提供從研發到交付全流程的保駕護航。2022 年度，累計為中國商飛提供了超 36 億的風險保障。



支持「中國商飛」

## 投身鄉村振興

本集團將服務鄉村振興作為 ESG 的重要目標之一，堅持高位推動、聚焦重點、發揮優勢，形成了具有太平特點的服務鄉村振興的好做法、好經驗。

### ● 農業保險

圍繞「三農」高質量發展要求，出台支持太平財險農業保險發展意見等文件，加大農業保險及涉農保險保障力度，助力國家強農、惠農、富農政策實施。2022 年，農險保費收入同比增長 23.5%，農房保險保費收入同比增長 178%。太平財險開發農產品質量保證保險、高標準農田建設工程質量潛在缺陷保險等创新型涉農保險產品，並推進全流程智能化運營管理。

### ● 鄉村振興基金

本集團設立中國太平鄉村振興基金，助力鄉村振興國家戰略實施，同時也為集團定點幫扶地區創造更多就業機會，鞏固集團幫扶脫貧攻堅成果。基金規模 5 億元，期限 5+3 年，通過戰略投資型、穩健投資型、股權收益型三種策略，重點投資現代種養業、鄉村富民產業、農產品加工流通業、農業科技創新等鄉村振興領域。

### ● 幫扶項目

從消費幫扶、教育幫扶、醫療幫扶等多方面圍繞鄉村振興主題持續開展幫扶工作。2022 年，本集團定點幫扶項目 27 個，直接投入無償幫扶資金 1,532 萬元，受益人數 15.6 萬人；在甘肅兩當縣、安徽裕安區開展的定點幫扶工作共帶動脫貧人口 1.2 萬人，人均年增收約 3,600 元；購買定點幫扶縣農產品 2,187.15 萬元，購買其他脫貧地區農產品 145.33 萬元，幫助銷售定點幫扶縣農產品 333.92 萬元；培訓縣鄉村基層幹部、鄉村振興帶頭人、專業技術人才 1,399 人次。

2022 年，本集團在 305 家中央單位定點幫扶考核中榮獲「好」的最高等級評級。

### 案例 | 中國太平助力裕安區引進友升鋁業新能源項目

本集團協助裕安區成功引進上海友升鋁業高端新能源輕量化零部件項目，總投資超 5 億元。

該項目主要生產汽車門檻梁、防撞梁、電池托盤等鋁合金汽車零配件。已進駐加工中心 CNC 設備 70 餘台、衝床 4 台、裝配線 1 條、FDS 設備 1 套，每月產值約 3,000 萬元，帶動群眾就近就業 200 餘人，員工人均月收入 6,000 餘元。

## 參與粵港澳大灣區建設

粵港澳大灣區是我國開放程度最高、經濟活力最強的區域之一，在國家發展大局中具有重要戰略地位。本集團以「立足港澳、深耕大灣區」為戰略方向，致力將大灣區打造為戰略基地，統領各子公司發揮長期跨境經營、經營機構和服務網絡覆蓋三地的優勢，拓展创新型跨境機動車輛保險、跨境醫療保險等產品，設立中國太平粵澳（橫琴）保險中心，開出「澳車北上」跨境車險行業首單，成為業內首家通過「港車北上」監管驗收的保險公司，有力支持大灣區要素便捷流動；創新開發大灣區系列專屬重大疾病、醫療保險產品，設立大灣區養老金融服務中心，更好滿足粵港澳大灣區居民風險保障需求；強化在大灣區的投資和產業布局，成立太平資產粵港澳大灣區投資中心，加大對大灣區實體經濟重點領域投資力度。

2022 年，本集團深入實施大灣區建設三年行動計劃，在大灣區實現保費收入 543 億元，同比增長 9.3%；投資餘額 780 億元，同比增長 2.7%。

本集團積極支持港澳繁榮穩定。全年向全港抗疫義工同盟等捐贈保險保障 1.36 億港元、抗疫物資逾 13 萬件。積極響應特區政府人才計劃，在港機構合計引進 152 人，其中本地員工 147 人，佔比 96.7%。加大當地人才培養力度，組織 6 名香港員工赴海南省交流鍛煉。支持澳門多元化發展。橫琴粵澳合作中醫藥科技產業園正式由中國太平承接運營。太平澳門獲得澳門特區政府頒授的工商功績勳章。

### 案例 | 澳車北上

2022 年 12 月太平澳門成功簽出「澳車北上」第一單，澳車北上保險產品實現了澳門車主僅需購買澳門車險保單無須多買一份內地交強險，保單由澳門保險公司承保，跨境車輛入境內地後的理賠服務由境內保險公司負責。太平財險協同太平澳門、太平香港推動該創新保險方案順利實施，推動「澳車北上、港車北上」制度有效落地。

截至 2022 年末，太平財險累計提供港珠澳大橋車輛保障金額超過百億元，為灣區 2,000 多家企業和近萬名私家車主提供便捷的跨境車保險服務。



太平澳門保險商城線上投保澳車北上汽車保險



在大灣區實現保費收入

543 億元

同比增長

9.3%



投資餘額

780 億元

同比增長

2.7%



案例 | 橫琴粵澳合作中醫藥科技產業園項目

橫琴粵澳合作中醫藥科技產業園位於橫琴粵澳深度合作區西北部高新技術片區，是落實《粵澳合作框架協議》的重要舉措，是由澳門特別行政區和廣東省合作開發的第一個項目，是推動澳門經濟適度多元發展、融入國家發展大局的重要載體之一。

集團已與澳門特區政府建立緊密合作夥伴關係並簽署產業園項目相關協議，已承接產業園運營管理工作。

該項目是貫徹落實新時代「一國兩制」偉大實踐的重要舉措，是支持澳門產業適度多元發展的重要途徑，是大力推進集團醫康養生生態圈建設的重要契機，對集團提升在港澳以及大灣區保險業務和投資業務規模質量，增強在港澳社會的影響力，都具有十分重要的作用。



橫琴粵澳合作中醫藥科技產業園項目

案例 | 創新開發大灣區專屬人身保險產品項目

太平人壽結合大灣區人群個性化的重疾保障需求，於 2022 年 7 月重磅推出粵港澳大灣區專屬重疾產品「太平福祿禦禧粵港澳大灣區終身重大疾病保險」（以下簡稱「福祿禦禧」），至此已形成 4 款疾病險、醫療險組成的特色化、差異化大灣區專屬產品線。

「福祿禦禧」大灣區版在產品設計、銷售範圍上都具有區域專屬特點，是太平人壽響應國家建設粵港澳大灣區方針政策、持續豐富和完善大灣區保險保障產品的體現；同時，產品責任設計上採用了「基本 + 可選」的模塊化定制概念，兼具實用性與創新性，有助於消費者靈活選擇適配自己的產品方案。截至 2022 年末，大灣區專屬人身險產品實現保費收入 2,716 萬元。

## 支持高水平對外開放

### 服務高質量共建「一帶一路」

本集團積極發揮國際化特色優勢，加大中資海外利益業務資源整合力度，扎實服務高質量共建「一帶一路」，2022 年承保「一帶一路」沿線重大項目數 424 個，提供風險保障規模 7,044 億元，較去年大幅增長 71%。

成立中國太平—東盟保險共同體

中國太平—東盟保險共同體由中國太平與東盟各國相關險企共同成立，屬於行業首創，發揮示範效應，為中國與東盟地區深化合作、共同推進保險業服務「一帶一路」打下良好基礎，為深化中國與東盟在保險領域開放合作創造有利條件。

參加中國「一帶一路」再保險共同體成員大會

2022 年，太平財險參加中國「一帶一路」再保險共同體第五次成員大會並獲頒保險業服務「一帶一路」建設最具發展潛力獎；在第六次中國「一帶一路」共同體成員大會中，太平財險升格為「一帶一路」再保共同體理事單位。

開發「一帶一路」風險災害分析平台

太平再（中國）開發「一帶一路」風險災害分析平台，積極開展相關國家和地區災害及風險分析與研究。

## 助力海南自貿港建設

海南是中國最大的經濟特區，具有實施全面深化改革和試驗最高水平開放政策的獨特優勢。本集團積極落實與海南省人民政府戰略合作協議，充分發揮保險牌照齊全優勢和國際化經營優勢，以全方位綜合金融服務能力，多維度參與海南自貿港建設。

深入實施《中國太平助力海南自由貿易港建設行動方案》。

率先推出「太平海南自貿港全球特藥醫療保險」，為客戶送去全球特藥保障。



建設太平三亞海棠灣國際醫療康養社區項目。

中國太平作為 2022 年消博會戰略合作夥伴和唯一保險服務商，為消博會貢獻全流程風險管理服務，提供風險保額逾 30 億元。

案例 | 太平海南自貿港全球藥械 2022 醫療保險

本集團推動海南自貿港專屬產品迭代升級，更新「海南自貿港」系列產品，推出「太平海南自貿港全球藥械 2022 醫療保險」，暨「博鰲樂城全球特藥險 2022 全國版」。根據醫療技術發展，引入更多臨床使用度較高的一線用藥、創新藥品，突破「癌症特藥保障」，涵蓋癌症外更多特殊疾病的用藥需求，進一步拓展產品保障範圍，並使其覆蓋群體更廣、惠民屬性更突出。2022 年，海南自貿港系列產品累計銷售 4.7 萬件。



# 06

## 客戶至上

本集團秉承「共享太平」的發展理念，以爲客戶創造「安全、健康、富裕的美好生活」爲使命，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，以一流服務樹立品牌、贏得客戶。



### 關鍵績效

個人有效客戶約 **6,500** 萬  
團體客戶約 **89** 萬

在中國銀行保險信息技術管理有限公司發布的2022年度保險服務質量指數中，太平人壽服務質量指數爲90.50，在80家人身險公司中排名第7位；太平財險服務質量指數爲90.87，在59家財產險公司（車險業務）中排名第7位

太平人壽保單繼續率連續十年處於行業領先水平，其中個險渠道13個月繼續率達93.0%，25個月繼續率達91.8%；銀保渠道13個月繼續率達96.7%，25個月繼續率達96.1%

健全完善NPS客戶體驗管理體系，形成對客戶體驗實時監控、問題發現和整改提升的管理閉環

<sup>1</sup> 壽險保單繼續率，一般用於統計分析壽險保單在繳費期內經過一段時間後繼續有效的保單佔最初承保保單的比率，是評估保險公司持續經營能力的指標，其中，13個月繼續率是指從這張保單承保日往後30天+12個月，在次年的保單續交月30天內續交保費。



太平人壽服務質量指數為

90.50



在 80 家人身險公司中排名第

7 位



太平財險服務質量指數為

90.87



在 59 家財產險公司 (車險業務) 中排名第

7 位



## 提升運營服務績效

本集團秉承客戶至上服務理念，推進運營流程數字化、運營作業科技化、運營支持平台化、運營服務差異化，持續提升運營服務效率與品質。

中國銀行保險信息技術管理有限公司發布的 2022 年度保險服務質量指數顯示，太平人壽服務質量指數為 90.50，在 80 家人身險公司中排名第 7 位；太平財險服務質量指數為 90.87，在 59 家財產險公司 (車險業務) 中排名第 7 位。

在 95589 客服熱線客戶滿意度調查中，太平人壽滿意度為 99.89%，太平財險滿意度為 99.90%，太平養老滿意度為 99.85%。

主要保險子公司理賠情況

子公司	太平人壽	太平養老	太平財險
理賠件數 (萬件)	76.90	533.60	490.53
獲賠率 (%)	96.91	97.87	99.99
賠付金額 (億元/人民幣)	241.77	54.99	153.55
平均理賠時長 (天)	1.40	2.35	14.88

### 案例 | 創新理賠服務體驗

針對客戶最為關注的理賠環節，中國太平通過技術創新升級風控手段，直擊「不方便、手續繁、不透明、到賬慢」的理賠痛點，推出了一系列智能化理賠技術。

壽險「秒賠」自 2018 年推出以來，依托「互聯網+」思維，運用人臉識別、OCR 識別、銀聯驗證、電子簽名等多種技術手段，通過「快賠」「先賠」「直賠」「預賠」四大服務場景，不斷突破理賠時效挑戰。目前「秒賠」服務從資料提交到賠款給付，最快僅需 2 秒。

太平財險推出車險「理賠一線通」，通過流媒體通訊實時互動核心技術、立體式線上化平台、理賠一體化頁面、AI 圖片定損模型等創新應用，成為行業內首家打通車險「接報案、查勘、定損、理算、支付、結案回訪」一站式服務的保險公司，將理賠時效控制在 30 分鐘內，率先實現業內車險賠案規模化分鐘級結案「零的突破」。

## 升級客戶觸點

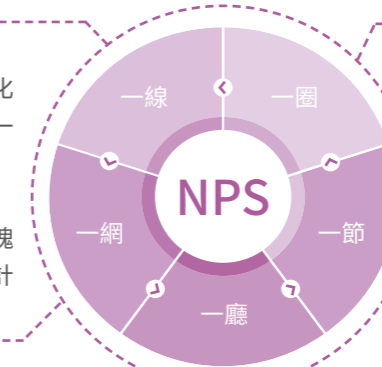
### 「5+1」客戶服務體系

「以客戶為中心」是中國太平長久不變的服務宗旨。為創造美好的客戶體驗，中國太平升級打造了「一線一網一廳一節一圈」和 NPS 「5+1」客戶服務體系，為消費者提供一站式、全場景綜合金融服務。

95589 服務熱線 7×24 小時為客戶提供諮詢回訪、報案調度、業務辦理等全渠道暖心服務。2022 年，95589 服務總人次近 2,500 萬，單日峰值 10.6 萬，自動化佔比 40.90%。

服務生態圈以「醫康養」與「金融科技」兩大主題為核心，賦能保險主業。

「太平通」APP 定位於個人客戶線上化綜合服務平台，支持內地及港澳保單一鍵查詢，以及「查、改、續、賠、貸」服務的全生命周期自助辦理，推出健康、車主、財富、電商等四大核心生態板塊特色增值服務。2022 年「太平通」累計註冊用戶突破 2,000 萬人。



「吉象節·太平客戶節」是中國太平集團級客戶活動品牌。截至 2022 年末，中國太平已連續三年舉辦「客戶節」，不斷創新保險產品、推動科技賦能，為客戶美好生活而不懈努力。

智慧營業廳作為線下數字化服務體驗門店，通過流程整合減少過度交互，為消費者提供零排隊、零等待的多元化、個性化、智能化的自助服務。

NPS：太平集團健全完善 NPS 客戶體驗管理體系，制定《集團客戶體驗管理辦法》，建立和推廣客戶體驗管理體系，形成對客戶體驗實時監控、問題發現和整改提升的管理閉環。

### 案例 | 科技型客戶體驗中心——「中國太平·吉象家」揭幕

2022年11月，中國太平科技型客戶體驗中心——「中國太平·吉象家」隆重揭幕。它是整合太平集團優質資源建設的大型綜合性科技保險服務體驗中心，集中展現中國太平在科技賦能方面的成效，讓客戶更直觀、更真切地感受現代化科技保險服務。



中國太平·吉象家

### 案例 | 升級 3.0 企業版網上營業廳

2022年，太平養老強化提升服務時效和服務體驗。持續推動數字化轉型，改造升級 3.0 企業版網上營業廳，提升客戶在線業務辦理友好性和便捷性。持續提升保險運營全流程線上化、自動化、智能化水平，覆蓋投保核保、運營業務、運營風控、保單服務全流程，提供業務和服務過程中的智能分析、智能交互，高效響應，提升服務體驗。

### 案例 | 太平第三屆「吉象節·太平客戶節」正式開幕

2022年7月，中國太平第三屆「吉象節·太平客戶節」正式開幕。本屆太平客戶節活動內容豐富多彩，包括「太平好少年」系列活動、康養體驗活動等。集團旗下各子公司及下轄機構聚焦不同場景、不同層級客戶的需求，開展上萬場回饋活動。



2022年北京冬奧會自由式滑雪空中技巧冠軍、中國太平冰雪運動形象大使徐夢桃蒞臨開幕式現場為2022年「太平好少年」活動喝彩

## 適老化服務

面對老齡化社會中的數字鴻溝現象，本集團堅持「數字包容」，針對老年人在運用智能技術方面遇到的困難，推行「適老化」服務，著力提升老年群體服務體驗。

### 案例 | 太平人壽開發適老化產品

為滿足老年客戶意外保障需求，開發上市「太平好爸媽綜合意外傷害保險」，提供三款保障計劃，匹配老年客戶的差異化需求。該產品保障責任全面，包括意外骨折醫療保障、意外骨折住院津貼保障以及客運汽車、軌道交通等多場景下的意外傷害保障。

同時，太平人壽還在2022年客戶節期間，重磅推出2022康養體驗主題活動，累計為1.1萬人提供高品質特色康養體驗服務，開展12場線上康養直播，總訪問達到49.2萬人次，讓老年客戶通過活動體驗和感受高品質特色康養服務。

### 案例 | 太平財險多措并举提升老年客戶服務體驗

- 老年客戶體驗和需求分析**  
 上線老年人識別標籤，收集老年人群體對服務體驗的真實意見，精準關注老年客戶群體需求。
- 優化線上服務**  
 太平通APP上線「關懷版」操作頁面，化繁為簡，僅保留常用的保單查詢及視頻客服的服務；太平財險官微設計「長輩模式」，簡化操作頁面，上線一鍵連接視頻服務。
- 提升櫃面服務**  
 持續升級櫃面適老化配套設施，提升「便捷化」服務窗口服務質量；為特殊群體提供一對一講解服務。
- 強化管理服務**  
 車險理賠上線「一線通報案」，優化車險理賠放心賠小程序，支持一鍵切換至「關懷模式」；為老年群體提供預約定損、預約線上人傷調解、上門定損、上門收單、接受委託親屬辦理等服務。
- 產品適老化改造**  
 對「金色重陽老人無憂險」系列產品進行適老化改造，簡化投保流程，升級產品責任，為老年人提供全面風險保障。

## 構建醫康養生態圈

近年來，中國太平加速在養老、醫療、健康、金融科技領域的布局，致力於打造「保險 + 服務」生態閉環，為客戶提供以保險服務為核心的養老、醫療、健康綜合解決方案。

不斷豐富養老社區布局，構建多維度養老版圖。2022 年，三亞海棠人家養老社區正式開業，廣州木棉人家養老社區順利落地，楊浦福象養老院正式開展居家養老服務業務試點，完成首批「家庭養老照護床位委托服務」簽約。截至 2022 年末，太平人壽「自建 + 合作」養老社區已達到 32 家，服務網絡覆蓋 21 省 27 市，基本實現東南西北中全覆蓋，養老服務能力不斷增強。

持續加強醫療健康資源整合，積極賦能保險主業發展。2022 年，太平醫療健康股權投資基金扎實開展投資運作，完成 9 個優質醫療、健康項目投資，戰略入股大專家 .com 和遠盟康健，服務資源日漸豐富。同時，中國太平積極推進太平醫康養生態聯盟運作，成員單位數量增至 19 家，市場影響力不斷增強。

### 案例 | 持續推進養老社區建設



上海太平小鎮·梧桐人家

#### 上海梧桐人家

梧桐人家是本集團首個旗艦康養項目，佔地面積約 18.9 萬平方米，總建築面積約 38 萬平方米，分為 ABC 三個地塊，其中 A 地塊為養老社區，B 地塊為康復醫院、C 地塊為配套的商辦產品，共可提供約 2,500 張養老床位和 900 餘張醫療床位。



三亞太平小鎮·海棠人家

#### 三亞海棠人家

海棠人家位於海南省三亞市國家級海岸線海棠灣林旺片區中南部，佔地面積約 14.30 萬平方米，總建築面積約 13 萬平方米。項目定位為大型綜合性旅居康養社區，產品形態多樣，包括康養旅居、精品酒店、醫療中心、健康管理中心等，規劃康養旅居床位約 1,779 張。



成都太平小鎮·芙蓉人家

#### 成都芙蓉人家

芙蓉人家項目位於四川省成都市溫江區永寧鎮，佔地面積約 10.40 萬平方米，總建築面積約 26.47 萬平方米。項目定位為多功能、智慧型持續照料健康頤養社區，規劃活力社區、養老院、護理院、旅居酒店等多種業態，規劃總床位數 3,467 張。芙蓉人家計劃於 2024 年正式投入運營，將結合溫江區「宜業宜居宜游的新中心城區」和「三醫融合」產業集聚特點，提供居、娛、康、養、護等全方位智慧化養老生活服務。



廣州太平小鎮·木棉人家

#### 廣州木棉人家

木棉人家項目位於廣州市番禺區東環街東藝路 139 號，總建築面積 4.5 萬平方米。項目定位為 CCRC (Continuing Care Retirement Community)，規劃業態包括活力區域及配套會所、護理區域及配套醫療機構。豐富的業態設計及服務可滿足不同類型長者的生活及持續照料需求。項目正式開放後，將為太平人壽全國客戶提供「醫、康、養」閉環一站式 CCRC 社區養老服務。

### 案例 | 上海太平康復醫院

上海太平康復醫院位於上海國際醫學園區核心區，是中國太平完善醫康養生態圈的有力舉措。由美國道林集團整體設計規劃，曾榮獲美國第 51 屆「金磚獎」及上海城市建築品質優秀案例。醫院佔地 65 畝，總建築面積 8.8 萬平方米，床位數 900 餘張。醫院擁有來自上海三甲醫院、臨床經驗豐富且在各專業學科頗具影響力的專家隊伍，以「心肺康復、睡眠康復、重症康復」為三大主要特色，囊括神經康復、脊柱脊髓損傷康復、骨與關節康復、中醫康復、老年康復、術後康復、腫瘤康復、慢性創面及淋巴水腫康復等常規康復服務項目，致力於打造國內康復醫院領先品牌。



上海太平康復醫院

### 案例 | 第三期中國太平醫康養生態聯盟沙龍在宜春舉行

2022 年 9 月，第三期中國太平醫康養生態聯盟沙龍在宜春舉行，廣東建工投資有限公司及萊佛士醫療集團正式加入中國太平醫康養生態聯盟。太平集團及旗下相關子公司、16 家聯盟成員單位的領導及嘉賓現場參會。活動的舉辦助力集團醫康養生態圈的建設，強化中國太平醫康養生態聯盟資源聚合的作用。



中國太平醫康養生態聯盟沙龍合照

# 消費者權益保護

## 消保制度

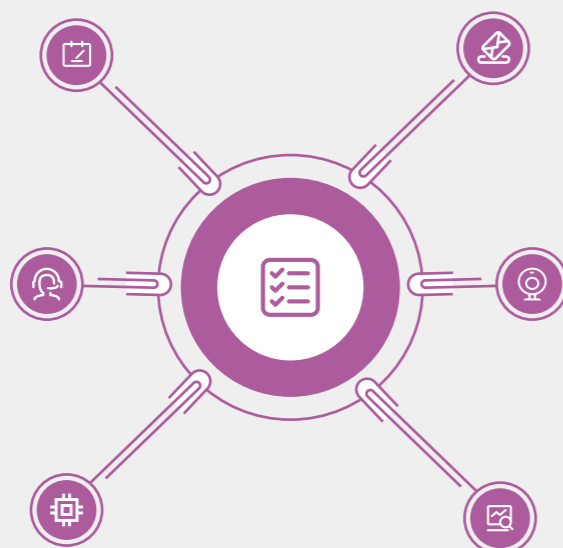
本集團嚴格遵守《中華人民共和國保險法》《中華人民共和國消費者權益保護法》《中華人民共和國廣告法》等營運所在國家和地區相關法律法規，制定《集團消費者權益保護管理辦法》等制度，推動消保工作融入業務經營的各個環節，切實保障客戶權益。

嚴格落實監管投訴管理，完善投訴處理機制，暢通投訴渠道，建立事前預防、事中控制和事後改善的「三位一體」的長效運行機制，為消費者解決合理訴求。

規範消費投訴處理，完善投訴管理機制；強化監管要求，逐一分解任務並落實到具體工作內容，提高全公司的投訴與消保工作意識。

暢通消費者溝通渠道，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。

加強線上投訴輿情風險預警，建立集團督辦機制，推動及時處理客戶糾紛。



完善過程管控，建立案件追蹤、糾紛分級處理、集團和各公司協同處理、多元糾紛調解，推動各公司逐步建立消費投訴提級審批管理機制。

開展消費投訴指標監控系統建設，實現投訴指標的系統監控。

建立投訴問題分析機制，追根溯源，落實整改計劃，追蹤整改效果；深化投訴考核機制，在各層級落實投訴管理責任，形成投訴問題優化閉環。

主要保險子公司投訴情況

子公司	客戶投訴數目 (件)	客戶投訴辦結率 (%)
太平人壽	99,610	99.24
太平財險	45,206	99.87
太平養老	6,987	99.54

# 消保文化

本集團高度重視金融消費權益保護及金融知識普及工作，召開集團首屆消費者權益保護大會，組織開展「3·15」消費者權益保護教育宣傳周、「7.8 全國保險公衆宣傳日」、金融知識宣傳月等主題教育宣傳活動，並持續開展常態化教育宣傳活動，提升公衆金融安全防範意識，增強金融知識技能，營造全社會學金融、懂金融、用金融的良好風氣。



## 案例 | 集團首屆消費者權益保護大會

2022 年 11 月，中國太平召開 2022 年消費者權益保護大會。會議全面總結「5+1」服務體系和消保工作成果，並表彰客戶服務大使及首席客服大使。



中國太平保險集團首席客戶服務大使

案例 | 太平人壽多元化開展「金融知識普及宣傳月」系列活動

線上打造多元化宣傳矩陣

太平人壽各分公司全面拓寬宣傳渠道，打造多元化線上宣傳矩陣，幫助消費者認識、學懂金融知識，提升風險防範意識。



湖南、佛山、甘肅、山西等分公司通過線上傳播「金融知識普及-反洗錢小課堂」「以案說險」「資訊速遞」等方式，加強保險金融知識宣傳。湖北分公司利用官方視頻號發布「金融知識普及月」原創沙畫短視頻；青海分公司聚焦「金融知識」和「反詐小劇場」兩大主題，加大短視頻宣傳力度。

通過靈活的宣傳方式，讓知識更鮮活、案例更生動，為公眾送上看得懂、學得會、記得住的金融知識「乾貨」，切實提升金融素養。

線下深入多層次貼近公眾



太平人壽各分公司積極開展線下活動，通過「走出去」「請進來」相結合的模式，開展多層次、多角度的金融知識宣傳活動。

在福建、浙江、寧波、陝西等地，各分公司拓寬宣傳渠道，開展進校園、進社區、進機關、進企業等金融知識宣傳活動。通過發放金融知識手冊、現場解答金融相關問題，宣傳電信、養老等防詐知識，多管齊下，為群眾築牢金融安全防線。

多方聯動 聚焦重點人群



針對「一老一小」「新市民」等重點人群，太平人壽多方聯動，積極開展金融宣傳活動。

在青海，分公司櫃面還為少數民族客戶提供少數民族語言特色服務及一對一手機操作指導，切實幫助老年群體和少數民族客戶跨越「數字鴻溝」。

佛山分公司借助客戶節重磅親子服務品牌欄目「太平好少年」，邀請近百位青少年參與 PTT 成長營、狀元少年等系列活動，寓教於樂，提升金融知識儲備。

## 數據和隱私安全

本集團為加強信息安全管理，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》等相關法律法規，建立完善的信息安全分類和保護制度體系，明確系統管理、網絡管理、安全管理等崗位職責、管理權限和技能要求，細化工作流程，建立有效的執行機制、評估和監督機制。

高度重視客戶信息安全保密，健全客戶信息安全保密管理制度，嚴格限定客戶信息管理和使用機構、部門、崗位和人員的權限，並在勞動合同、代理（服務）合同和相關管理制度中明確涉信人員的責任和義務，在信息系統中採取必要管控措施，防範信息泄露風險。對於違反保密規定、泄露客戶信息的有關人員，本集團將嚴格按照公司有關規定處理。

2022 年度，本集團未發生重大網絡安全事件。

### 太平資產多措並舉保護隱私安全



### 主要保險子公司信息安全相關培訓情況

子公司	信息安全相關培訓次數（次）	信息安全相關培訓參與人次（人次）
太平人壽	6	52,593
太平財險	34	11,650
太平養老	17	7,800

# 07

## 創新引領

科技是第一生產力，人才是第一資源，創新是第一動力。本集團從戰略高度重視創新的引領作用，大力加強科技建設，增強創新發展能力，著力形成產品更合身、服務更貼心、場景更豐富、平台更強大、經營更智能、管理更高效的創新發展局面，使創新真正成爲價值成長的重要源泉。



智能技術共享平台新增應用場景超 **100** 個

年累計提供服務 **1.1** 億次

## 創新引領

2022 年，本集團召開科技創新大會，出台數字化轉型規劃方案；舉辦首屆集團科技創新暨微創新大賽，評選出創新成果 300 餘項，將創新成果向常規性業務工作轉化。在太平學堂上線微創新培訓課程，累計學習人次達 8.9 萬，形成了支持創新、崇尚創新的濃厚氛圍。

### 案例 | 中國太平召開科技創新大會

中國太平持續強化技術創新，堅持推動科技賦能，科技創新碩果累累。2022 年，本集團在上海召開信息化建設委員會暨科技創新大會，旗下六家子公司代表在會上分享了科技創新案例和應用經驗，分別是太平人壽「太平保寶」平台、太平財險車險理賠「一線通」、太平養老長護險智能化管理系統、太平金服太平通 APP、太平金科新一代核心業務系統、太平金運「孺子牛」數字員工。



中國太平召開科技創新大會

### 案例 | 首屆集團科技創新暨微創新大賽

為營造濃厚創新氛圍，鼓勵支持身邊創新、人人創新，激勵各級機構廣大員工創新創造能力競相迸發，2022 年，本集團召開首屆集團科技創新暨微創新大賽，評選出微創新成果 300 個，科技創新成果 10 個。



首屆集團科技創新暨微創新大賽邀請函

## 產品創新

保險產品折射的是企業的價值和使命。中國太平聚焦客戶需求痛點，始終致力於以豐富而專業的保險解決方案，守護家庭和財富。太平人壽創新「家族辦公室」業務，全年累計承保 7,342 件，同比增長 115%；太平財險為知識產權保護、網絡安全等領域提供風險保障 5,119 億元；太平養老推行賬戶式醫療產品創新，開發在線問診、藥品費用醫療保險等多款創新產品。

### 案例 | 以客戶需求為導向創新保險產品

本集團聚焦「家庭結構多元化」「新市民保障缺失」等當下社會難點痛點，率先推出了「保衛家庭財富」系列三款專屬產品，涵蓋財富管理、家財守護、養老保障等多方面的功能，以專業產品守護公眾「好生活」。

太平人壽發布終身壽險產品「歲有餘慶」，產品結合了後疫情時期消費者對家庭風險防範和資產配置的現實需求，兼具人身保障與財富管理，「雙被保險人」的創新設計，將保障對象從個人上升到家庭，進一步放大時間價值，延長家庭保障利益。該產品還輔以 iFamily 家庭保障解讀報告等特色功能，進一步強化了「家庭保險」理念，有效解決了中國家庭經濟生命抵抗力不足的問題。

太平財險「i家太平」家財險產品聚焦家庭財產安全，保障覆蓋自然災害、用電、用水等多種家庭安全事故賠償和相關事故的鄰里賠償。產品保額從百萬到千萬不等，充分考慮不同消費客群的需求差異。

太平養老「福享金生」產品聚焦快遞小哥、網絡主播等新產業、新業態和各種靈活就業人員的基本養老需求，交費靈活、低門檻、低費用、穩健增值，有效滿足了多樣化投資與養老保障需求。



太平養老保險股份有限公司  
TAIPIING PENSION CO., LTD.

「福享金生」產品



## 科技創新

本集團緊跟新一輪科技和產業變革趨勢，加大科技投入，推進數字化轉型，強化科技賦能，著力提升運營效能。

2022 年，集團保險科技實驗室積極推動科技創新賦能主業；智能技術共享平台新增應用場景超 100 個，年累計提供服務 1.1 億次；集團產品圖譜成功落地，集團內 17 家專業公司的產品信息實現了整合，全集團實現了各業務板塊產品的集中化和可視化。加強科技創新應用，推廣「車險分」「太平百科」「粵港澳單證通」等科技創新產品，發布「健康衛士」「產品師」等一系列保險科技產品，科技賦能保險主業的效能不斷提升。

設立 G60 科創基金、太平香港保險科創基金，金融科技生態聯盟持續壯大至 31 家，拓展優質科技資源，與領先科技企業深化合作，共研金融科技，共創應用場景，提升技術效能。



智能技術共享平台新增應用場景超

**100**個



年累計提供服務

**1.1**億次

### 案例 | 中國太平金融科技生態聯盟

太平金融科技生態聯盟是太平集團為了深入貫徹國家關於數字經濟發展的政策精神和國家「十四五」規劃關於科技發展的戰略部署而發起成立，中國太平攜手華為、騰訊雲、商湯科技、浪潮、科訊嘉聯等國內 26 家科技標杆企業和科技創投企業共同發布，旨在建立「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」。

## 附錄 1 ESG 績效表

環境範疇 <sup>23</sup>				
關鍵績效指標	單位	2022 年	2021 年	2020 年
A1.1 排放物 <sup>4</sup>				
顆粒物 (PM10)	千克	85.94	50.68	58.41
二氧化硫 (SO <sub>2</sub> )	千克	78.58	71.80	71.11
氮氧化物 (NO <sub>x</sub> )	千克	1,825.61	1,868.80	1,744.85
A1.2 溫室氣體排放				
直接 (範圍 1) 溫室氣體排放總量 <sup>5</sup>	噸二氧化碳當量	2,595.99	1,423.15	4,897.72
能源間接 (範圍 2) 溫室氣體排放總量 <sup>6</sup>	噸二氧化碳當量	74,303.72 <sup>7</sup>	29,853.58	32,614.47
其他間接 (範圍 3) 溫室氣體排放總量 <sup>8</sup>	噸二氧化碳當量	747.63 <sup>9</sup>	4,481.07	3,864.84
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	77,647.34	35,757.80	41,377.03
總溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量 / 員工	1.14	0.52	0.63

<sup>2</sup>2022 年度環境 KPIs 的統計範圍包括：中國太平控股及旗下太平人壽、太平財險、太平養老、太平資產、太平產業、太平資本、太平金科、太平金運、太平稽核、太平石化金租、太平基金、太平再（中國）、太平香港、太平再、太平金控、太平人壽（香港）、太平再保顧問、太平澳門、太平新加坡、太平日本。本年度環境 KPIs 的收集範圍較上一年度有所改變，統計範圍較 2021 年新增太平養老 46 家分支機構（含分公司及營銷服務部）、太平產業 15 家下屬機構。

<sup>3</sup>2021 年度環境 KPIs 的統計範圍包括：中國太平控股及旗下太平人壽、太平財險、太平養老、太平資產、太平資本、太平金科、太平稽核、太平產業、太平金運、太平石化金租、太平再（中國）、太平再、太平香港、太平金控、太平人壽（香港）、太平澳門、太平英國、太平再保顧問、太平新加坡、太平印尼、太平澳大利亞代表處。

<sup>4</sup>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》。

<sup>5</sup>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》。

<sup>6</sup>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》，以及 Singapore Energy Market Authority, IGES List of Grid Emission Factors。

<sup>7</sup>2022 年外購電力總量明顯增加，導致能源間接（範圍 2）溫室氣體排放總量增加。

<sup>8</sup>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》。

<sup>9</sup>2022 年員工外出差旅大幅減少，導致其他間接（範圍 3）溫室氣體排放明顯減小。

關鍵績效指標		單位	2022 年	2021 年	2020 年
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	6,923.00	6,056.00	7,964.00
	密度	根 / 員工	0.10	0.09	0.12
	廢硒鼓 / 墨盒總量	個	13,634.00	8,126.00	15,497.00
	密度	個 / 員工	0.20	0.12	0.24
	廢電子設備總量	千克	8,276.00	20,588.16	52,212.00
	密度	千克 / 員工	0.12	0.30	0.79
	其他總量	千克	0.00	68.00	50.00
	密度	千克 / 員工	0.0000	0.0010	0.0008
A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度					
所產生無害廢棄物	總量	噸	114.49	2,570.66	2,317.09
	密度	噸 / 員工	0.0017	0.0400	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	兆瓦時	25,879.72	28,974.18	22,145.80
	密度	兆瓦時 / 員工	0.38	0.42	0.34
	汽油總量	升	2,451,541.00	1,173,844.83	2,174,806.41
	柴油總量	升	34,498.40	20,047.00	35,870.00
	管道煤氣	立方米	619,240.00	181,330.00	169,337.41
	天然氣	立方米	106,783.00	135,116.00	121,602.00
間接能源消耗	間接能源總耗量	兆瓦時	130,038.37	51,363.95	53,294.85
	密度	兆瓦時 / 員工	1.90	0.75	0.81
	外購電力總量	兆瓦時	130,038.37	51,363.95	53,294.85
A2.2 總耗水量及密度					
總耗水量	立方米	512,508.30	279,056.80	298,990.44	
密度	立方米 / 員工	7.49	4.08	4.54	

社會範疇 <sup>10</sup>					
關鍵績效指標		單位	2022 年	2021 年	2020 年
B1.1 雇員人數					
總雇員人數		人	68,386	68,446	65,900
代理人總數		人	452,556	447,629	433,672
按性別劃分	男性	人	33,439	33,544	32,078
	女性	人	34,947	34,902	33,822
按地區劃分	中國內地	人	66,783	66,806	64,388
	港澳地區	人	1,186	1,222	1,123
	海外	人	417	418	389
按僱員類別劃分	全職	人	53,016	56,997	53,975
	兼職	人	/	11,449	11,925
按僱傭類型劃分	普通員工	人	67,041	67,149	64,690
	中級管理人員	人	1,137	1,085	1,002
	高級管理人員	人	208	212	208
按年齡劃分	29 歲及以下	人	17,515	16,506	18,626
	30 - 49 歲	人	46,812	47,383	43,592
	50 歲及以上	人	4,059	4,557	3,682
B1.2 雇員流失率					
總雇員流失比率		%	16.93	21.20	14.20
按性別劃分	男性	%	17.88	21.80	13.70
	女性	%	16.03	20.50	14.70

<sup>10</sup> 社會 KPIs 的統計範圍包括：中國太平控股及旗下所有附屬公司。

關鍵績效指標		單位	2022 年	2021 年	2020 年
按地區劃分	中國內地	%	16.91	21.30	14.20
	港澳地區	%	17.71	16.70	10.00
	海外	%	18.71	18.40	24.20
按年齡劃分	29 歲及以下	%	26.11	34.20	21.00
	30 - 49 歲	%	13.88	17.20	11.90
	50 歲及以上	%	12.49	15.10	7.40
B2.1 及 B2.2 健康與安全 <sup>11</sup>					
過去三年因工亡故人數		人	5	1	4
過去三年因工亡故比率		%	0.00731	0.00100	0.00600
工傷個案		宗	60	66	48
因工傷損失工作日數		天	2,244.5	2,101.0	1,610.5
B3.1 雇員培訓百分比					
總受訓雇員百分比		%	49.52	49.50	47.80
按性別劃分	男性	%	51.78	51.10	51.90
	女性	%	47.36	48.90	48.10
按雇員類別劃分	普通員工	%	95.85	96.50	96.50
	中級管理人員	%	3.10	2.90	2.90
	高級管理人員	%	0.50	0.60	0.60
B3.2 雇員平均受訓時數					
雇員平均受訓時數		小時	160.70	78	34
按性別劃分	男性	小時	159.00	82	37
	女性	小時	162.40	75	31
按雇員類別劃分	普通員工	小時	77.62	78	33
	中級管理人員	小時	157.10	84	65
	高級管理人員	小時	191.08	160	134

<sup>11</sup> 本年度披露的因工亡故人數，截至到 2022 年 12 月 31 日，以政府已認定生產安全責任事故為準。

關鍵績效指標		單位	2022 年	2021 年	2020 年
B5.1 供應商數目					
供應商總數		個	26,701	22,911	18,253
按地區劃分	中國內地	個	26,349	22,584	17,952
	港澳地區	個	221	202	258
	海外	個	131	125	43
B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目					
投訴數目		宗	151,816	150,090	77,175
B7.1 於匯報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目					
案件數目		宗	0	未披露	
B8.2 在專註範疇所動用資源					
定點幫扶		萬元人民幣	1,532	1,350	該年度未統計本集團定點幫扶投入總額
慈善捐款		萬元人民幣	2,145.47	2,276.70	該年度未統計本集團慈善捐款投入總額
旗下員工參與公益 / 義工活動統計		人次	720	1,252	該年度未統計旗下員工參與公益 / 義工活動數據

## 附錄 2 ESG 政策列表

ESG 層面	主要相關法律法規	主要內部政策
A1: 排放物 A3: 環境及天然資源	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中華人民共和國環境保護法》</li> <li>《中華人民共和國大氣污染防治法》</li> <li>《中華人民共和國水污染防治法》</li> <li>《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》</li> <li>香港《廢物處置條例》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《關於落實「綠色辦公、低碳生活」有關事項的通知》</li> </ul>
A2: 資源使用	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中華人民共和國節約能源法》</li> <li>《中華人民共和國水法》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《關於落實「綠色辦公、低碳生活」有關事項的通知》</li> </ul>
B1: 僱傭	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中華人民共和國勞動法》</li> <li>《中華人民共和國勞動合同法》</li> <li>《中華人民共和國社會保險法》</li> <li>《中華人民共和國工會法》</li> <li>香港《僱傭條例》</li> <li>香港《強制性公積金計劃條例》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《員工手冊》</li> <li>《員工守則》</li> <li>《員工管理辦法》</li> <li>《職務職級管理辦法》</li> <li>《員工內部福利保險管理辦法》</li> <li>《員工招聘管理規定》</li> <li>《員工離職管理規定》</li> <li>《員工福利管理暫行辦法》</li> <li>《員工薪酬管理暫行辦法》</li> </ul>
B2: 健康與安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中華人民共和國勞動法》</li> <li>《中華人民共和國安全生產法》</li> <li>《中華人民共和國職業病防治法》</li> <li>香港《職業安全及健康條例》</li> <li>香港《工傷保險條例》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《職場安全制度及守則》</li> <li>《辦公職場租賃和裝修指引》</li> <li>《重大突發事件應急預案制度》</li> </ul>
B3: 發展及培訓	/	<ul style="list-style-type: none"> <li>《員工培訓工作管理辦法》</li> <li>《員工考勤管理規定》</li> <li>《員工外出學習管理辦法》</li> <li>《鼓勵員工參加專業資格考試管理辦法》</li> <li>《網路學習與培訓管理平台管理辦法》</li> </ul>
B4: 勞工準則	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中華人民共和國勞動法》</li> <li>《中華人民共和國未成年人保護法》</li> <li>《禁止使用童工規定》</li> <li>香港《僱傭條例》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《員工守則》</li> <li>《勞動合同管理規定》</li> </ul>

ESG 層面	主要相關法律法規	主要內部政策
B5: 供應鏈管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中華人民共和國招標投標法》</li> <li>《中華人民共和國招標投標法實施條例》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《集團集中採購供應商管理辦法》</li> <li>《集團集中採購管理規定》</li> <li>《集團集中採購實施階段操作流程》</li> <li>《集團集中採購評審人員管理辦法》</li> <li>《集團集中採購合同管理辦法》</li> <li>《集團分散採購管理規定（試行）》</li> <li>《集團採購人員禁止性規定》</li> </ul>
B6: 產品責任	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中華人民共和國保險法》</li> <li>《保險公司管理規定》</li> <li>《中華人民共和國廣告法》</li> <li>《中華人民共和國商標法》</li> <li>《中華人民共和國專利法》</li> <li>《中華人民共和國消費者權益保護法》</li> <li>香港《商品說明條例》</li> <li>香港《個人資料（私隱）條例》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《信息系統網路安全管理規定》</li> <li>《團險客戶信息採集要求及錄入規範》</li> <li>《信息披露管理辦法》</li> <li>《集團消費投訴處理管理辦法》</li> <li>《用戶數據管理辦法》</li> <li>《知識產權管理辦法》</li> <li>《信息保護政策》</li> <li>《集團消費者權益保護工作管理辦法》</li> </ul>
B7: 反貪污	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中華人民共和國刑法》</li> <li>《中華人民共和國反洗錢法》</li> <li>《中華人民共和國招標投標法》</li> <li>《中華人民共和國反不正當競爭法》</li> <li>《金融機構大額交易和可疑交易報告管理辦法》</li> <li>《金融機構洗錢和恐怖融資風險評估及客戶分類管理指引》</li> <li>香港《防止賄賂條例》</li> <li>香港《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集（金融機構）條例》</li> <li>香港《有組織及嚴重罪行條例》</li> <li>香港《販毒（追討得益）條例》</li> <li>《聯合國（反恐怖主義措施）條例》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《員工守則》</li> <li>《集團集中採購管理規定》</li> <li>《反洗錢管理辦法》</li> <li>《洗錢和恐怖融資風險管理辦法》</li> <li>《客戶洗錢風險評估及分類管理規定》</li> <li>《客戶身份識別和客戶身份數據及交易記錄保存管理辦法》</li> <li>《洗錢風險自評估規定》</li> <li>《反洗錢保密制度》</li> <li>《內部審計章程》</li> <li>《員工違法違規行為處理辦法》</li> </ul>
B8: 社區投資	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中華人民共和國慈善法》</li> </ul>	/

## 附錄 3 子公司榮譽

子公司	頒獎機構	榮譽
太平人壽	21 世紀經濟報導	2022 年度優秀壽險產品 (太平歲有餘慶終身壽險)
	國際保險學會	金保獎「年度卓越數字壽險公司」
	惠裕全球家族智庫	中國家族辦公室 (保險業) 2022 年度創新金獎
	中國證券報	保險公司投資金牛獎
	證券之星	2022 年度卓越保險品牌獎
	保險文化	第十七屆中國保險創新大獎 年度推薦終身壽險保險產品
	保險文化	第十七屆中國保險創新大獎 年度影響力保險品牌
	投資者網	2022 年度創新賦能高質量發展保險公司
	證券時報	2022 金牌保險服務方舟獎
	今日保	年度標杆性保險公司
	今日保	年度暢銷保險品 (太平國璽世享年金保險)
	每日經濟新聞	2022 中國金鼎獎「年度卓越人壽保險公司」
	證券時報	2022 保險業服務健康養老方舟獎
	太平財險	財聯社
中國「一帶一路」再保險共同體		獲頒保險業服務「一帶一路」建設最具發展潛力獎
深圳市地方金融監督管理局		2021 年度深圳市金融創新獎「貢獻獎二等獎」- 太平財險高質量創新服務「一帶一」建設系列舉措
廣東省商務廳		太平財險的中國太平 - 東盟保險共同體獲得「廣東省服務貿易優秀案例」
中國銀行保險報		2021 金諾獎 (大灣區高質量保險論壇)
中國銀行保險報		2021 年保險業客戶服務典範案例
中國銀行保險報		2021 年度影響力賠案
中國銀行保險報	2021 中國銀行保險業年度服務創新案例保險業年度影響力賠案 (河南暴雨)	

	中國銀行保險報	金諾 2021 年度影響力品牌宣傳片	
	深圳市地方金融監督管理局	2021 年度深圳市金融創新獎「貢獻獎三等獎」	
	中共深圳市福田區委 深圳市福田區人民政府	2021 年福田區綜合貢獻支持	
	今日保	2022 今日保中國保險白象榜 - 年度保險品牌	
	今日保	2022 今日保中國保險白象榜 - 年度賦能科技標杆	
	和訊網	2022 年度值得關注保險品牌	
	每日經濟新聞	金鼎獎 卓越財產保險有限公司	
	中國銀行保險監督管理委員會消保局	2022 年 3.15 活動優秀組織單位	
	中國經營報	2022 年度卓越競爭力財險公司	
	中國網財經	2022 年十大溫暖理賠案例	
	中國網財經	2022 年度中國鼎優秀跨境服務保險公司案例 - 太平財險創新「澳車北上」保險方案	
	深圳市血液中心	深圳市血液中心感謝狀	
	太平養老	第一財經	第一財經金融價值榜 (CFV)「年度養老保險公司」大獎
		每日經濟新聞	2022 年度「年度卓越養老保險服務提供者」獎項。
國家醫療保障局		《長護險全流程智慧監管平台》方案在國家醫保局主辦的「智慧醫保解決方案大賽」中榮獲二等獎	
每日經濟新聞		入選中國保險行業風雲榜「年度客戶服務榜」和「年度產品創新榜」	
太平資產	中國銀行保險報	入選中國銀行保險報「金口碑」保險產品測評榜單醫療險 Top30 榜	
	IPE (Investment & Pensions Europe)	位列 IPE 全球資管 500 強第 185 位, 進入中國資管機構前 30 強	
	證券時報、券商中國	高質量發展保險資管公司方舟獎、金牌保險投資團隊方舟獎	
	21 世紀經濟報導	最佳保險資產管理公司	
	新浪財經	年度最佳 ESG 責任投資保險資管公司	
	財視中國	傑出 ESG 保險資管產品	
	中國證券報	保險資產管理公司金牛獎 組合類保險資管產品 (固收類) (混合類) 金牛獎	

## 附錄 4 參與協會情況

太平產業	中國外商投資企業協會 深圳外商投資企業協會	全國 (深圳) 優秀外商投資企業和諧勞動關係促進獎 (2021-2022 年度)
太平資本	中國保險資產管理業協會	「太平創新 - 太平醫療健康產業股權投資基金」入選「支持民生工程建設創新產品」名單 「太平創新 - 太平科創 (上海) 私募投資基金合夥企業 (有限合夥)」入選「支持「專精特新」企業創新產品」名單
	投中研究院 投中網	投中 2022 年度中國最佳保險資金 TOP20、投中 2022 年度中國最佳新銳有限合夥人 TOP10、投中 2022 年度最佳國資投資機構 TOP100
太平金科	/	太平金科保險科技實驗室李恩燮獲得 2022 年全國金融五一勞動獎章
	/	太平金科保險科技實驗室王躍成獲得第 21 屆全國青年崗位能手
	/	中國太平保險集團太平金科第一團支部青年理論學習小組《疫情下青年志願服務方式探索與創新》調研成果, 在中央和國家機關青年理論學習小組「關鍵小事」調研攻關活動中榮獲優秀成果三等獎
太平金運	RPA 產業推進方陣	2022 年「智匠」RPA 優秀案例獎項
	中國信息通訊研究院	「孺子牛」數字員工項目獲得「2022 年「智匠」RPA 優秀案例」獎項
太平稽核	中國計算機用戶協會	公司理賠風險專項審計項目、投資業務非現場風險監測平台項目被納入金融信息科技風險管理與審計最佳實踐項目庫
太平石化 金租	上海市浦東新區人民政府	2021 年度浦東新區經濟突出貢獻獎
	中國融資租賃 (西湖) 論壇	2022 年度「西湖論壇杯」租賃企業創新成就獎
太平香港	新城財經台	「香港保險業論壇暨大灣區保險業大獎 2022 - 香港站」-「傑出大灣區保險發展貢獻獎 (產險)」獎項
	新城財經台	香港企業領袖品牌 2022-「卓越跨境汽車保險服務品牌」獎項
	明報卓越財經	大灣區卓越保險服務大獎
	/	GREEN POWER HIKE x 香港保險業聯會杯齊心參與大獎 -「亞軍 1st Runner up」
太平金控	香港特區政府	參加「疫苗到戶接種」義工獲香港特區政府頒發感謝狀 獲「全港抗疫義工同盟」和「全港社區抗疫連線」感謝狀
太平澳門	澳門特別行政區	工商功績勳章

公司名稱	參與協會
以本公司為核心成員的 中國太平保險集團	中國保險行業協會、中國保險學會、香港中華總商會、香港中國企業協會、北京大學中國保險與社會保障研究中心、中國機電產品進出口商會
太平人壽	中國保險行業協會、中國保險學會、中國保險資產管理業協會、中國精算師協會、上海保險交易所
太平財險	中國保險行業協會、中國保險學會、中國精算師協會、深圳市企業聯合會
太平養老	中國保險行業協會、中國保險學會、中國保險資產管理業協會、中國銀行間市場交易商協會、中國社會保險學會、中國衛生信息與健康醫療大數據學會、上海保險交易所
太平資產	中國保險行業協會、中國保險學會、中國保險資產管理業協會、上海保險交易所
太平養管	上海市健康產業發展促進協會
太平稽核	中國保險行業協會、中國內部審計協會
太平再保險 (中國)	中國保險行業協會、中國保險行業學會、中國保險資產管理業協會、中國精算師協會、北京金融街商會、上海保險交易所、上海航運保險協會
太平再保險	香港中國企業協會、香港保險業聯會、香港中華總商會、香港華商保險公會、納閩國際保險協會、新加坡再保險協會、國際承保人協會
太平金控	香港中國企業協會、香港中資證券業協會
太平再保顧問	香港保險顧問聯會、香港總商會
太平人壽 (香港)	香港華商保險公會、香港上海金融業聯合會、香港中國企業協會、香港總商會、香港財務策劃師學會、保險投訴局、香港保險業聯會
太平香港	香港保險業聯會、香港中國企業協會、華商保險公會、香港中華總商會
太平英國	英國中國商會、英國保險人協會、英國華人保險專業協會
太平印尼	印尼保險協會
太平日本	在日中國企業協會

## 附錄 5 釋義表

如無特別說明，本報告中下列詞彙具有以下涵義：

「本公司」或「中國太平控股」	指	中國太平保險控股有限公司
「本集團」或「集團」	指	中國太平保險控股有限公司及其附屬公司
「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	2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日期間
「本報告」	指	《中國太平保險控股有限公司 2022 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
「新冠疫情」或「新冠肺炎疫情」	指	新型冠狀病毒肺炎 (Corona Virus Disease 2019, COVID-19) 疫情
「十四五」	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	中國太平第三屆「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
「太平養管」	指	太平養老產業管理有限公司
「太平養投」	指	太平養老產業投資有限公司
「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
「太平日本」	指	中國太平保險服務 (日本) 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

## 附錄 6 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. 環境範疇		
層面 A1: 排放物		
一般披露	有關廢氣 <sup>12</sup> 及溫室氣體 <sup>13</sup> 排放、向水及土地的排汙、有害及無害廢棄物 <sup>14</sup> 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。	綠色辦公、TCFD 披露
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	附錄 1
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
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（以每產量單位、每項設施計算）。	附錄 1
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（以每產量單位、每項設施計算）。	附錄 1
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

<sup>12</sup> 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。

<sup>13</sup> 溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。

<sup>14</sup> 有害廢棄物指國家規例所界定者。

層面 A2: 資源使用		
一般披露	有效使用資源 <sup>15</sup> （包括能源、水及其他原材料）的政策。	綠色辦公、綠色建築
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
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
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

<sup>15</sup> 資源可用於生產、存儲、運輸、樓宇、電子設備等。



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。	綠色辦公、綠色建築
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。	綠色辦公
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。	TCFD 披露
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。	TCFD 披露
B. 社會範疇		
僱傭及勞工常規		
層面 B1：僱傭		
一般披露	有關薪酬及解雇、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。	員工發展
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
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
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。	員工發展
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
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	附錄 1
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。	員工發展
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 <sup>16</sup> 活動。	員工發展
關鍵績效指標 B3.1	按性別及雇員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	附錄 1

<sup>16</sup> 培訓指職業培訓，可包括由雇主付費的內外部課程。

關鍵績效指標 B3.2	按性別及雇員類別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數。	附錄 1
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。	員工發展
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。	員工發展
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。	員工發展
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。	綠色採購
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	附錄 1
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。	綠色採購
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。	綠色採購
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。	綠色採購
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。	產品創新
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。	產品創新 附錄 1
關鍵績效指標 B6.3	描述維護及保障知識產權有關的慣例。	知識產權 產品創新
關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程式。	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。	消費者權益保護

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。	反腐倡廉
關鍵績效指標 B7.1	於匯報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	計劃於未來披露
關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法。	反腐倡廉
關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	反腐倡廉
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。	公益慈善 以普惠金融促民生保障 應對人口老齡化 服務實體經濟 投身鄉村振興 參與粵港澳大灣區建設 支持高水平對外開放
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）。	公益慈善 以普惠金融促民生保障 應對人口老齡化 服務實體經濟 投身鄉村振興 參與粵港澳大灣區建設 支持高水平對外開放
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	公益慈善 以普惠金融促民生保障 應對人口老齡化 服務實體經濟 投身鄉村振興 參與粵港澳大灣區建設 支持高水平對外開放

## 附錄 7 全球報告倡議組織 GRI 《可持續發展報告標準》索引

<b>使用說明</b>	中國太平保險控股有限公司在 2022 年 1 月 1 日到 2022 年 12 月 31 日參照 GRI 標準報告了此份 GRI 內容索引中的信息。
<b>使用的 GRI 1</b>	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	
GRI 2 一般披露 2021		
組織及其報告做法		
2-1	組織詳細情況	6
2-2	納入組織可持續發展報告的實體	6
2-3	報告期、報告頻率和聯絡人	1-2
2-4	信息重述	公司無該披露項情況
2-5	外部鑒證	公司無該披露項情況
活動和工作		
2-6	活動、價值鏈和其他業務關係	5-8
2-7	員工	80-82
2-8	員工之外的工作者	80
管治		
2-9	管治架構和組成	12
2-10	最高管治機構的提名和遴選	45
2-11	最高管治機構的主席	45
2-12	在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	12-13、47-48
2-13	為管理影響的責任授權	12-13
2-14	最高管治機構在可持續發展報告中的作用	12
2-15	利益衝突	14-15、45-49
2-16	重要關切問題的溝通	12、15
2-17	最高管治機構的共同知識	12、15
2-18	對最高管治機構的績效評估	11-16
2-19	薪酬政策	33
2-20	確定薪酬的程式	33
2-21	年度總薪酬比率	請參閱本公司 2022 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	2、11-14
2-23	政策承諾	2、11
2-24	融合政策承諾	11-16、19-30、33-42、45-50、53-60
2-25	補救負面影響的程式	47-49
2-26	尋求建議和提出關切的機制	14-15、45
2-27	遵守法律法規	19、27、33、48-50、53-58
2-28	協會的成員資格	88
利益相關方參與		
2-29	利益相關方參與的方法	14
2-30	集體談判協定	公司無該披露項情況
GRI3 實質性議題 2021		
3-1	確定實質性議題的過程	15
3-2	實質性議題清單	16
3-3	實質性議題的管理	16
GRI 201 經濟績效 2016		
201-1	直接產生和分配的經濟價值	5-8
201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	27-30
201-3	固定福利計劃義務和其他退休計劃	請參閱本公司 2022 年度報告
201-4	政府給予的財政補貼	請參閱本公司 2022 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	公司無該披露項情況
202-2	從當地社區僱傭高管的比例	公司無該披露項情況
GRI203: 間接經濟影響 2016		
203-1	基礎設施投資和支持性服務	55-60
203-2	重大間接經濟影響	63-72
GRI204 採購實踐 2016		
204-1	向當地供應商採購支出的比例	82
GRI205 反腐败 2016		
205-1	已進行腐敗風險評估的運營點	49
205-2	反腐败政策和程式的傳達及培訓	49-50
205-3	經確認的腐敗事件和採取行動	49-50

GRI206 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	公司無該披露項情況
GRI207 稅務 2019		
207-1	稅務方針	請參閱本公司 2022 年度報告
207-2	稅務治理、控制及風險管理	請參閱本公司 2022 年度報告
207-3	與稅務關切相關的利益相關方參與及管理	請參閱本公司 2022 年度報告
207-4	國別報告	公司無該披露項情況
GRI301 物料 2016		
301-1	所用物料的重量或體積	78-79
301-2	所用循環利用的進料	公司產品僅為金融產品，不適用該指標
301-3	再生產品及其包裝材料	公司產品僅為金融產品，不適用該指標
GRI 302 能源 2016		
302-1	組織內部的能源消耗量	79
302-2	組織外部的能源消耗量	79
302-3	能源強度	8、79
302-4	降低能源消耗量	19-26
302-5	降低產品和服務的能源需求量	公司無該披露項情況
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	20-26
303-2	管理與排水相關的影響	20-26
303-3	取水	公司為金融行業，不適用該指標
303-4	排水	公司為金融行業，不適用該指標
303-5	耗水	79
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	公司無相關運營點
304-2	活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	公司無該披露項情況
304-3	受保護或經修復的棲息地	公司無該披露項情況
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	公司無該披露項情況
GRI 305 排放 2016		
305-1	直接 (範圍 1) 溫室氣體排放	78
305-2	能源間接 (範圍 2) 溫室氣體排放	78
305-3	其他間接 (範圍 3) 溫室氣體排放	78

305-4	溫室氣體排放強度	78
305-5	溫室氣體減排量	78
305-6	臭氧消耗物質 (ODS) 的排放	公司無該披露項情況
305-7	氮氧化物 (NO <sub>x</sub> )、硫氧化物 (SO <sub>x</sub> ) 和其他重大氣體排放	78
GRI 306: 廢棄物 2020		
306-1	廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	23-26
306-2	廢棄物相關重大影響的管理	23-26
306-3	產生的廢棄物	79
306-4	從處置中轉移的廢棄物	公司無該披露項情況
306-5	進入處置的廢棄物	公司無該披露項情況
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	27
308-2	供應鏈的負面環境影響以及採取的行動	27-28
GRI 401: 僱傭 2016		
401-1	新進員工僱傭率和員工流動率	80-81
401-2	提供給全職員工 (不包括臨時或兼職員工) 的福利	33
401-3	育兒假	33
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	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	35-36
403-4	職業健康安全事務: 工作者的參與、意見徵詢和溝通	35-36
403-5	工作者職業健康安全培訓	36
403-6	促進工作者健康	35-36
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	33-38
403-8	職業健康安全管理體系覆蓋的工作者	公司無該披露項情況
403-9	工傷	81
403-10	工作相關的健康問題	公司無該披露項情況
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	81
404-2	員工技能提升方案和過渡協助方案	34-35
404-3	接受定期績效和職業發展考核的員工百分比	81

GRI 405: 多元化與平等機會 2016		
405-1	管治機構與員工的多元化	33、80-81
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	33、80-81
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	33
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	59
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	59
GRI 410: 安保實踐 2016		
410-1	接受過在人權政策或程式方面培訓的安保人員	公司無該披露項情況
GRI 411: 原住民權利 2016		
411-1	涉及侵犯原住民權利的事件	公司無該披露項情況
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	35、38-42、53-60
413-2	對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點	公司無相關運營點
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	12、27-28、49
414-2	供應鏈的負面社會影響以及採取的行動	12、27-28、49
GRI 415: 公共政策 2016		
415-1	政治捐助	公司無該披露項情況
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	公司產品僅為金融產品, 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	49
GRI 417: 營銷與標識 2016		
417-1	對產品和服務信息與標識的要求	49
417-2	涉及產品和服務信息與標識的違規事件	公司無該披露項情況
417-3	涉及營銷傳播的違規事件	公司無該披露項情況
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	72、82
原 GRI 306: 污水和廢棄物		
原 306-3	重大洩漏	公司無該披露項情況

