



中国太平

CHINA TAIPING

股份代码: HK00966



2024

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ESG管治聲明	06
董事長致辭	08
關於我們	10

ESG戰略與管理

ESG戰略	16
可持續發展目標	16
ESG管理	18
重要性分析	21
持份者溝通	23



專題

聚力高質量發展 深耕金融「五篇大文章」

科技金融，培育創新動能	26	養老金融，傳遞金融溫度	36
綠色金融，促進低碳轉型	29	數字金融，提升服務質效	39
普惠金融，增進民生福祉	34		

第一章

堅守初心 服務國家戰略

1.1 參與粵港澳大灣區建設	46
1.2 支持香港鞏固提升國際金融中心地位	48
1.3 服務對外開放（一帶一路）	50
1.4 助力鄉村振興	53

第二章

綠色共生 邁向永續未來

2.1 應對氣候變化	60
2.2 綠色低碳運營	66
2.3 守護生態自然	71

第三章

以人為本 共建美好社會

3.1 攜手員工成長	74
3.2 踐行客戶至上	82
3.3 科技研發創新	90
3.4 可持續供應鏈	96
3.5 深耕社會公益	98

第四章

現代治理 創造卓越價值

4.1 優化治理結構	104
4.2 加強投資者溝通	105
4.3 誠信合規經營	106
4.4 全面風險管理	108

附錄

ESG績效表	110
ESG政策列表	113

子公司榮譽	115
釋義表	116
香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引	118
全球報告倡議組織(GRI)標準索引	125

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九份《環境、社會及管治 (ESG) 暨社會責任報告》，旨在呈現本集團 2024 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、社會及管治報告守則》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。本報告同時參考香港聯交所《環境、社會及管治框架下氣候信息披露的實施指引》、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) 披露建議及中國財政部《企業可持續披露準則—基本準則》、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 2024 年 1 月 1 日至 2024 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、素材、政策、聲明、其他數據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，作為釐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 2024 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、社會及管治報告守則》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 2025 年 4 月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 ESG 管治聲明

本集團董事會貫徹可持續發展理念，緊跟全球可持續發展趨勢，結合行業監管要求和企業長期戰略，深入貫徹中央金融工作會議、中央經濟工作會議精神，實施高質量發展戰略，持續完善 ESG 治理體系，強化董事會對 ESG 事項的監管和統籌力度，發揮 ESG 治理牽引作用，規範 ESG 信息披露，持續提升可持續發展能力，全面增強企業價值創造能力與長效發展動能。

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 2025 年 4 月審議通過。



● ESG 事項監管與統籌

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。董事會負責監督並引導持份者調查開展，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，審議年度 ESG 報告及其他相關重大事項。2024 年，根據本地及國際可持續發展相關準則等，篩選出 22 項重要 ESG 議題，明確 ESG 工作聚焦方向。



● ESG 管理方針與策略

本集團高度重視 ESG 管理及行動，根據改革發展和經營管理實際以及持份者關注重點，分析並確定集團 ESG 風險和機遇，持續完善 ESG 治理體系。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，致力將 ESG 管理納入內部控制、風險管理、戰略規劃等範疇。各子公司均成立了綠色金融及 ESG 委員會或領導小組，依照集團 ESG 管理要求，結合自身實際情況和業務特點，制定了 ESG 相關議事規則及管理辦法，積極將 ESG 融入管理決策體系、制度流程和業務經營，持續強化 ESG 管理能力。



● ESG 目標檢討

集團亦高度重視 ESG 能力建設，將 ESG 融入業務發展鏈條及日常運營流程，檢討並助推實現 ESG 管理目標。集團及各子公司在綠色保險、綠色投資、綠色運營等關鍵領域上制定了年度或中長期管理目標。董事會已對目標進行審閱，將定期檢討目標進展情況，助推相應工作落地。

董事長致辭



中國太平保險控股有限公司
董事長 尹兆君

2024 年是新中國成立 75 周年，也是中國太平深入實施高質量發展戰略的關鍵一年。作為我國歷史積澱最深厚的保險企業之一，我們始終堅守初心使命、踐行 ESG 理念，牢牢把握金融服務實體經濟的根本方向，扎實履行金融央企經濟、政治和社會責任，全力服務國家重大戰略和人民美好生活，全面推進可持續發展，為促進經濟、社會、生態的協調可持續發展貢獻太平力量。

這一年，我們夯實管理根基，完善合規穩健的治理體系。持續推進落實集團「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。優化集團風險偏好體系，逐步深化、細化風險管理中對 ESG 因素考量。堅決抵制貪腐、洗錢等行為，積極開展合規文化建設活動，增強員工合規意識和主動性。

這一年，我們弘揚綠色理念，深入踐行可持續發展戰略。深耕綠色發展，強化針對綠色低碳發展的金融支持，構建具有太平特色的「綠色保險 + 綠色投資 + 綠色運營」服務體系，助力經濟社會發展全面綠色轉型。2024 年綠色保險保費收入 48.53 億元，綠色投資規模 793.5 億元。圍繞綠色辦公、綠色採購、綠色建築等，推動低碳化數智化運營。啟動氣象災害預警監控項目建設，積極應對氣候變化。

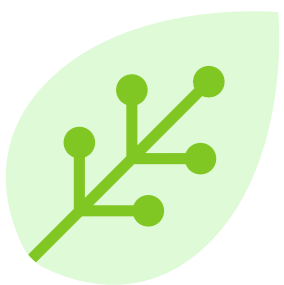
這一年，我們發揮駐港優勢，助力香港鞏固提升國際金融中心地位。與香港科技大學合作研發香港洪澇巨災模型，首次獲香港政府創新及科技基金資助。成功發行亞洲首支雙風險、雙觸發機制巨災債券，支持香港國際風險管理中心建設。受託運營的橫琴粵澳合作中醫藥科技產業園產業鏈和生態圈更趨完善，助力澳門經濟發展。

這一年，我們聚焦主責主業，有力發揮保險功能作用。境內壽險新業務價值增速同業領先，繼續率保持行業首位。合力抗擊颱風、地震等自然災害，以科技賦能風險減量管理。創新特色農險業務，精準服務「三農」發展。首次舉行中國太平醫康養生態聯盟和金融科技生態聯盟聯合會議，圍繞「智慧養老·共享太平」主題深入探討並發佈成果。康養社區成都「芙蓉人家」、北京「玉蘭人家」相繼正式投運，養老社區服務網覆蓋全國 26 省 62 市，滿足多樣化、差異化養老需求。服務銀髮經濟，參與企業年金改革發展歷經二十年，

探索出一條具有太平特色的養老金融發展之路。發揮保險長期資金、耐心資本優勢，助力新質生產力發展。不斷加強信息系統建設，推動數字金融服務提質升級。

這一年，我們全面履行社會責任，持續提升社會價值創造。助力鄉村振興戰略，定點幫扶工作連續 3 年獲得中央單位定點幫扶工作成效考核「好」的最高等次評價。完善客戶服務體系，提高客戶體驗與滿意度。舉辦第五屆「吉象節·太平客戶節」，傳遞「美好生活，太平相伴」理念。高度重視公益慈善事業，連續多年積極參與香港特區政府「共創明 Teen 計畫」、香港「公益金百萬行」活動，贊助香港「地方誌」編修工作、特區政府舉辦「香港義工獎」、「中國太平杯」香港互融青年慈善籃球聯賽，牽頭開展「中企關愛進社區」活動，彰顯中國太平社會擔當。重視員工職業發展和身心健康，全面保障員工權益，舉辦「藝海太平」書畫展、青年歌手大賽等文娛活動，提升員工幸福感與參與感，打造溫暖和諧職場。

2025 年，是「十四五」規劃收官之年，也是中國太平高質量發展的關鍵之年。我們將保持戰略定力，貫徹 ESG 治理理念，以持續深化改革為動力，奮力續寫高質量發展新篇章，積極助力以中國式現代化全面推進強國建設、民族復興偉業！

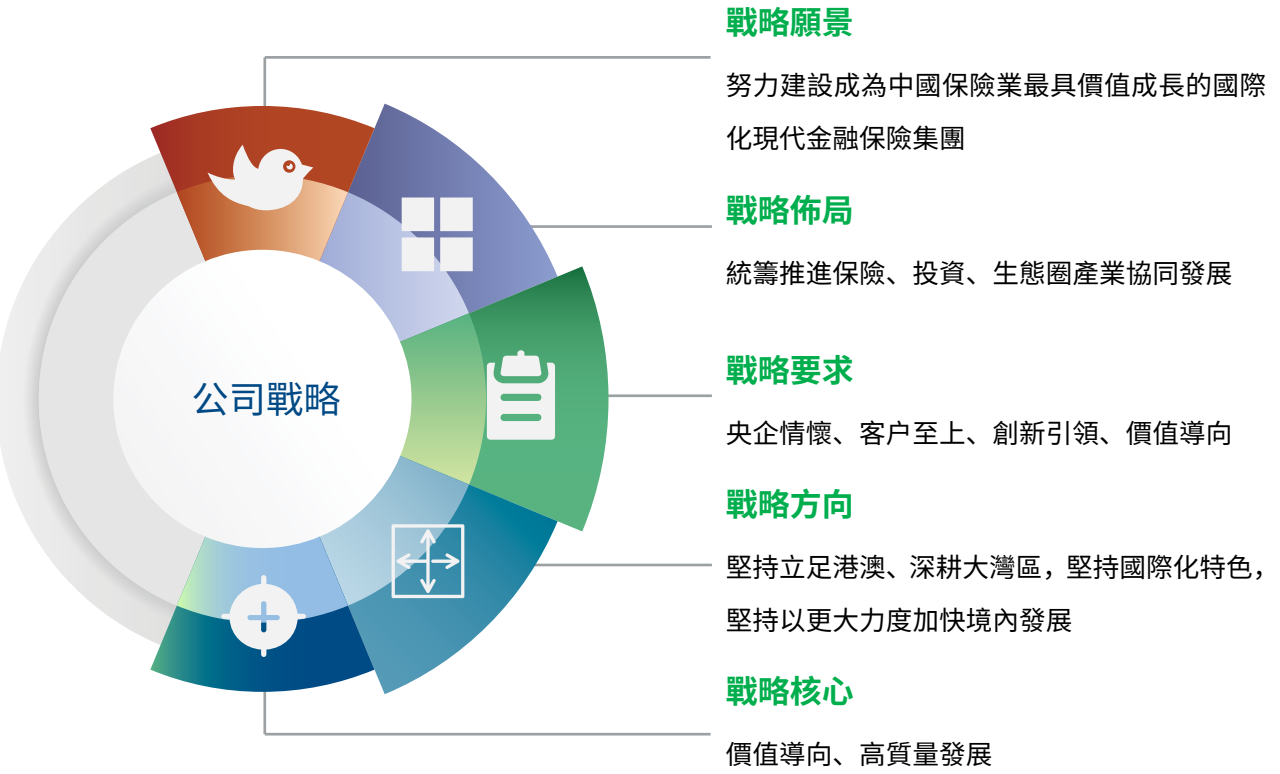


關於我們

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 月在香港聯交所主板上市（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，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設在境外的中管金融企業。長期以來，中國太平立足香港，跨境經營，服務全球，憑藉長遠的發展戰略和市場拓展能力，已發展成為一家擁有 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



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，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，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」，立足於 90 餘年奮鬥拼搏匯聚的磅礴力量，致力用好新時代全面深化改革的寶貴經驗，錨定金融強國建設目標，踐行高質量發展，努力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。

我們的發展理念

○ 共享太平

我們的使命

○ 創造安全、健康、富裕的美好生活

我們的願景

○ 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

我們的價值觀

○ 誠信、專業、創新、價值

我們的企業精神

○ 擔當、務實、協同、奉獻

案例：共享價值成長，慶祝中國太平創立 95 周年

2024 年 11 月 20 日，中國太平創立 95 周年志慶活動在香港會展中心舉辦。香港特區政府有關部門、香港中聯辦有關部門、粵港澳金融監管部門的領導，香港主要中資企業、商會負責人，部分著名愛國愛港人士、香港立法會議員，比利時富傑集團、新加坡萊佛士集團、瑞士再保險集團、英國怡安集團、越南 PVI 保險公司負責人，香港主要新聞媒體負責人，中國太平定點幫扶地區甘肅兩當縣領導，中國太平客戶代表、在港退休領導、公司董事會成員、先進員工代表，共 400 餘人出席活動。活動中，香港特首李家超、香港中聯辦主任鄭雁雄出席活動並高度評價集團在港貢獻。



圖：中國太平創立 95 周年志慶活動

案例：薪火相傳，編印《太平有象》歷史文化書籍

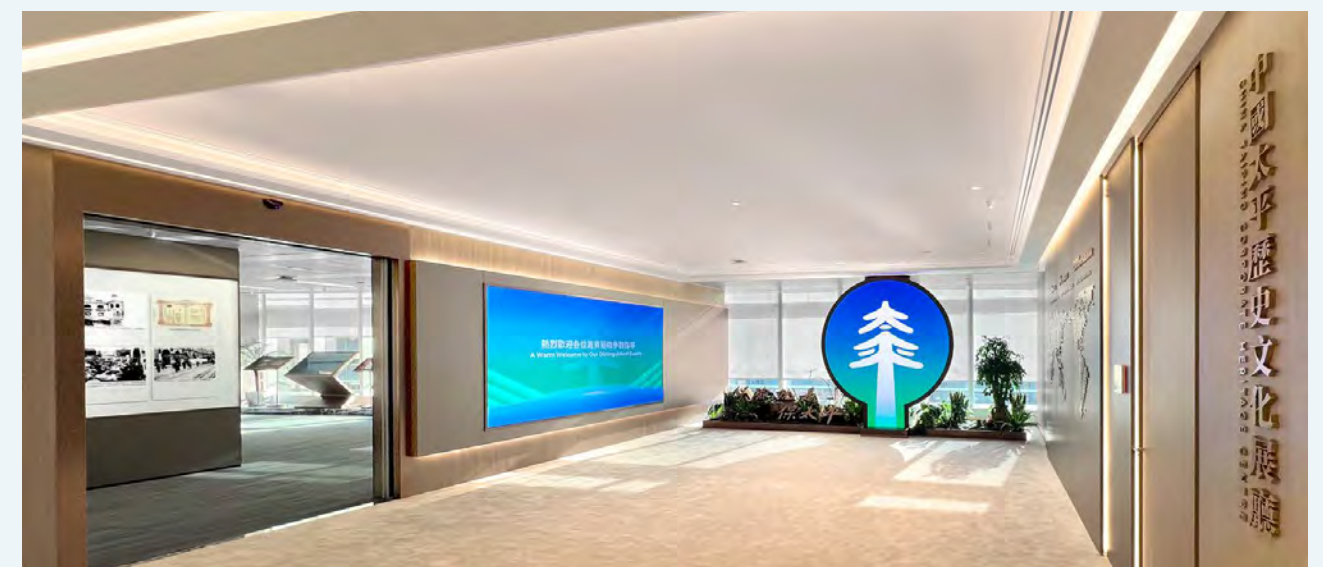
2024 年，集團編印《太平有象》歷史文化書籍，獻禮中國太平創立 95 周年。從歷史沿革、企業文化、發展戰略、員工風貌等方面梳理回顧中國太平發展歷史，探尋中國太平 95 年薪火相傳、生生不息的密碼，揭示中國太平從艱苦求索到高質量發展的原始基因，為廣續紅色基因、弘揚民族品牌，深入實施高質量發展戰略積蓄力量。



圖：《太平有象》歷史文化書籍

案例：中國太平香港總部升級建設歷史文化展廳

2024 年，中國太平香港總部升級建設中國太平歷史文化展廳，融合了中國太平悠久的歷史積澱與現代化企業精神，廣續紅色基因、弘揚民族品牌，是展示企業形象的重要窗口。



圖：中國太平歷史文化展廳

亮點績效

環境績效

綠色保險保費收入 (億元)



綠色投資規模 (億元)



溫室氣體排放總量
(噸二氧化碳當量)



社會績效

農業保險保費收入 (億元)



社會保障類保險保費收入 (億元)



幫扶資金 (萬元)



治理績效

董事會成員女性比例 (%)



員工商業道德人均培訓時長
(小時 / 人)



持有專利數量 (件)



集團 ESG 獎項榮譽

連續 15 年入榜《財富》中國 500 強，
位列 172 位

《財富》

連續三年入選《財富》中國
ESG 影響力榜

《財富》

連續十年入圍全球最具價值保險品牌 100 強，
排名 60 位

Brand Finance

入選「中國 500 最具價值品牌榜單」，
位列第 45 位

世界品牌實驗室

中國太平 9 個案例入選
2024 金融業 (保險) 數字化轉型大會
「2024 保險業數字化轉型優秀案例」

《中國銀行保險報》

「上證·金理財」評選中獲評
「年度企業社會責任獎」

《上海證券報》

榮譽與認可

集團年度榮譽



連續 15 年入榜《財富》中國 500 強



連續三年入選《財富》中國 ESG 影響力榜



榮獲「上證·金理財」
「2024 年度企業社會責任獎」

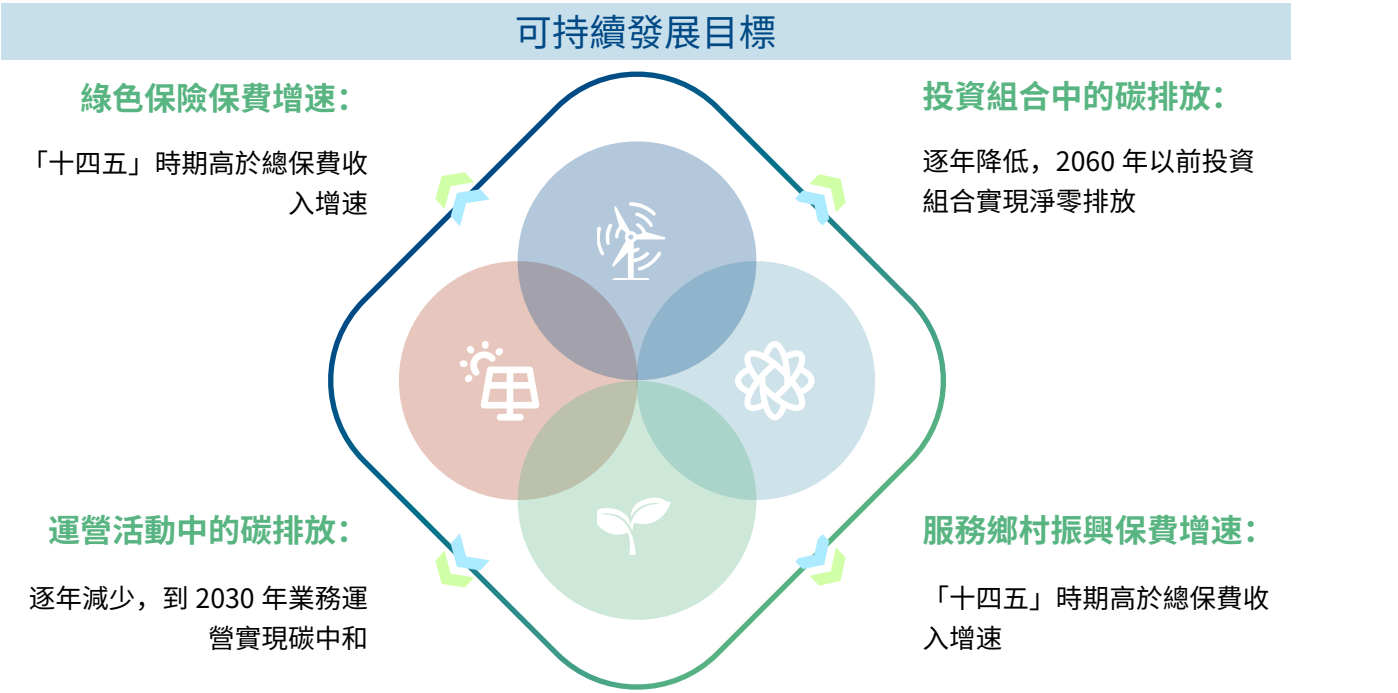


入選世界品牌實驗室
「中國 500 最具價值品牌」

ESG 戰略與管理

ESG 戰略

本集團以「十四五」規劃綱要和高質量發展戰略為引領，立足新發展階段，貫徹新發展理念，服務構建新發展格局，按照「央企情懷、客戶至上、創新引領、價值導向」的戰略要求，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，持續完善 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，努力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。



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	13 气候行动
	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	3 良好健康与福祉 13 气候行动
	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	7 经济适用的清洁能源 13 气候行动

領域	ESG 議題	ESG 行動	響應 SDGs 目標
社會	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	3 良好健康与福祉 8 体面工作和经济增长 9 产业、创新和基础设施
	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	4 优质教育 5 性别平等 8 体面工作和经济增长 10 减少不平等
	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	12 负责任消费和生产 16 和平、正义与强大机构
	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	1 无贫穷
管治	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	12 负责任消费和生产 16 和平、正义与强大机构
	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	5 性别平等 16 和平、正义与强大机构

ESG 管理

本集團搭建「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（中國）、太平再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」）

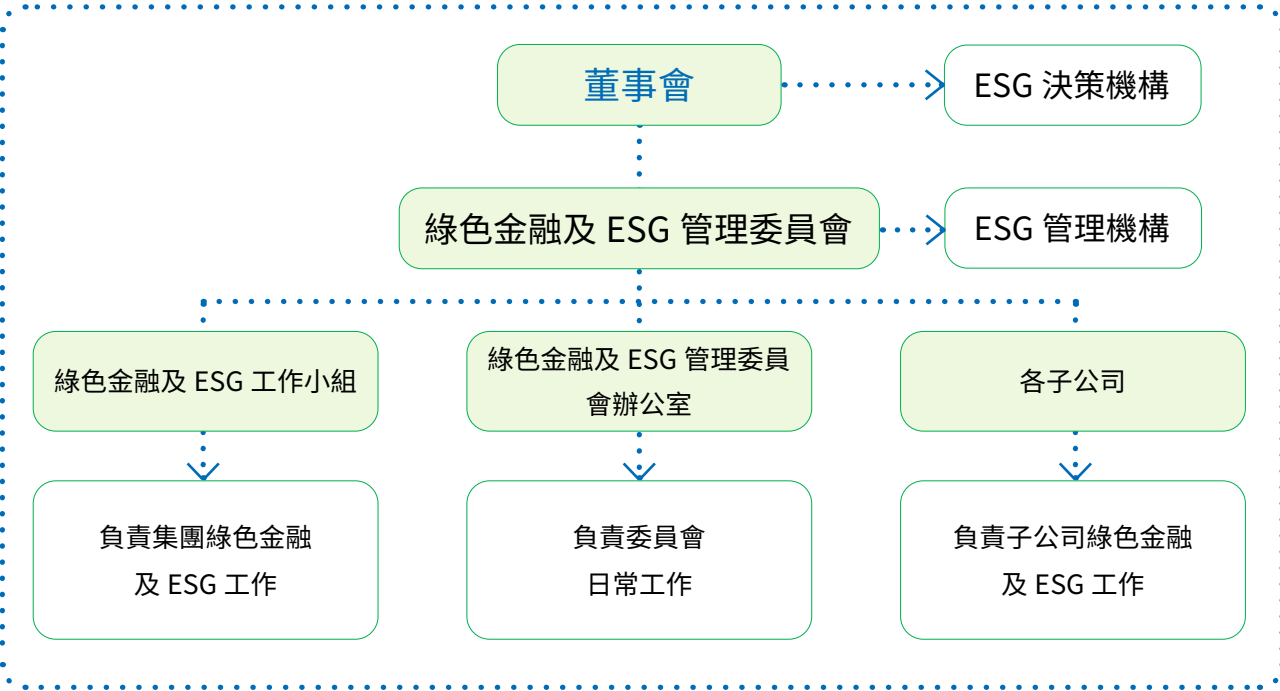
- 集團經營層是集團 ESG 工作的統籌機構，下設綠色金融及 ESG 管理委員會，為集團 ESG 工作的管理機構。由集團總經理擔任主任委員，集團班子成員及董事會秘書擔任副主任委員；
- 為集團經營層就 ESG 相關事項的決策提供專業意見；經集團經營層授權，就集團的 ESG 相關事項進行決策；負責指導和監督 ESG 工作，審議相關管理制度、工作機制、重大事項，研究相關監管政策、發展趨勢等。

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。



圖：中國太平 ESG 管治架構

本集團持續健全 ESG 制度體系，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。



中國太平 ESG 制度（部分）

- 《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》
- 《集團關於大力發展綠色金融行動方案》
- 《集團綠色投資標準（2024 版）》
- 《集團 ESG 投資評價體系建設方案》
- 《集團另類投資項目審查實施細則》
- 《集團 ESG 投資指引》
- 《集團綠色保險發展指引》
- 《集團助力建設國家巨災保險保障體系行動方案》
- 《集團關於「綠色辦公、低碳生活」有關事項的通知》

ESG 工作體系

本集團著力打造包含戰略、治理、計劃、實踐、績效、溝通、能力建設的全流程 ESG 工作體系，為有序開展 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。

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。

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。

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

ESG 能力建設

本集團高度重視 ESG 能力建設，定期組織召開集團綠色金融及 ESG 管理委員會工作會議，每季度編發《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。

本集團積極開展 ESG 及氣候相關信息披露、綠色金融政策解讀專題培訓，深化全集團綠色發展和 ESG 管理意識，提升集團應對氣候變化能力，更好履行社會責任。

本集團亦重視行業 ESG 交流活動，擴大集團 ESG 影響力。2024 年，作為項目組成員單位，集團參與中國保險行業協會《2023 年中國保險業社會責任報告》《保險機構環境、社會和治理信息披露指南》釋義及案例編制工作，為提升行業 ESG 信息披露水準貢獻太平智慧。

重要性分析

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 工作聚焦方向，本年度持續開展重要性評估。



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：

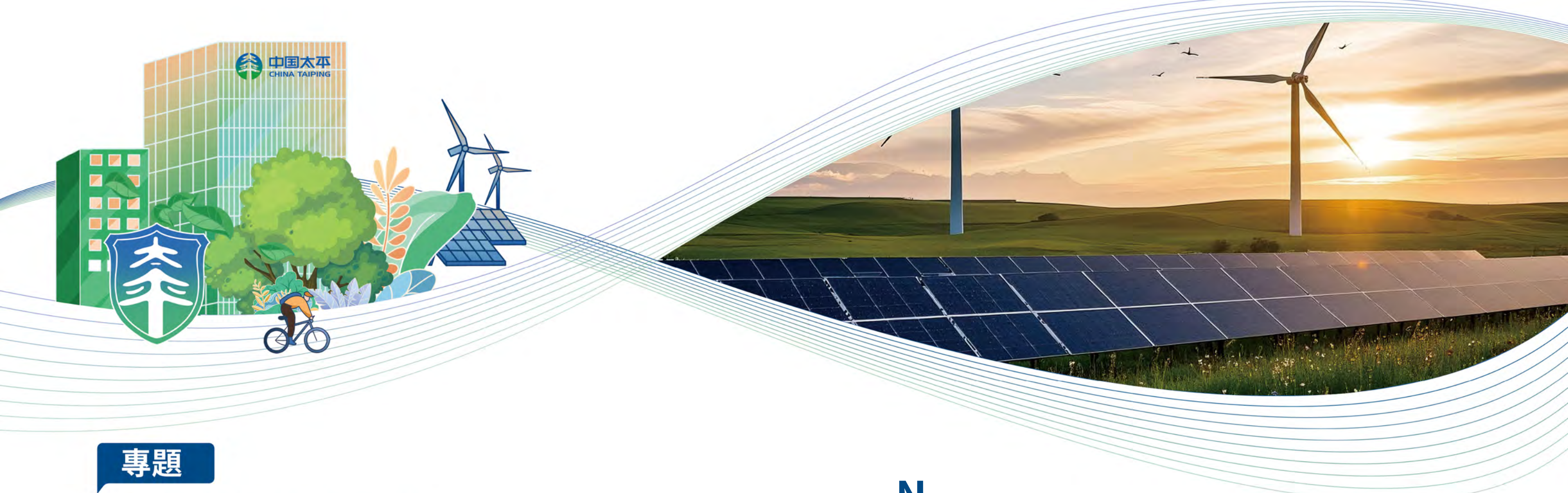


高重要性議題	中重要性議題	一般重要性議題
服務實體經濟	鄉村振興	科技創新
綠色金融	合規與風險管理	保護知識產權
應對氣候變化	商業道德	代理人管理與提升
普惠金融	客戶關係管理	生物多樣性
養老金融	可持續供應鏈	
產品和服務質量	員工健康與安全	
消費者權益保護	公益與社會發展	
人力資本發展		
綠色運營		
公司治理		
信息安全與隱私保護		

持份者溝通

本集團在日常經營服務的各個環節建立了與持份者常態化溝通機制，以多渠道、多形式的溝通活動，適時收集並了解持份者的建議和反饋，充分了解期望與訴求，積極回應關切，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 風險管理	消費者權益保護 支持國家戰略 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 持份者參與	負責任投資 ESG 績效表現
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 信息安全與隱私保護 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	員工吸引和留存 員工權益保護 人力資本發展	員工健康與安全 員工關懷與福利
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 普及金融知識 助力鄉村振興	公益與社會發展 支持慈善捐贈



專題

聚力高質量發展 深耕金融「五篇大文章」

本集團認真貫徹中央決策部署，深入踐行可持續發展理念，聚焦主責主業，凝心聚力，奮力寫好金融「五篇大文章」，加大實體經濟和保障社會民生支持力度，基本建成集團貫徹落實中央金融工作會議精神的「1+N」體系，涵蓋做好「五篇大文章」、拓展「七大保險」重點領域。

N

關於大力發展綠色金融行動方案

參與粵港澳大灣區建設三年行動計劃（2024-2026年）

關於深化製造業金融服務 助力推進新型工業化的行動方案

新一輪支持太平財險農業保險高質量發展的一攬子措施

大力發展科技金融行動方案

1

《關於深入貫徹中央金融工作會議精神 加快高質量發展的實施方案》

大力發展普惠金融行動方案

助力建設國家巨災保險保障體系行動方案

參與建設再保險市場行動方案

支持鞏固提升香港國際金融中心地位行動方案

大力發展養老金融行動方案

大力發展數字金融行動方案

支持太平科技轉型發展工作舉措

防範化解風險行動方案

全面加強合規管理行動方案

本集團已基本建成貫徹落實中央金融工作會議精神 1+N 體系

科技金融， 培育創新動能



集團大力發展科技金融，制定印發《大力發展科技金融行動方案》，建立健全科技金融管理工作機制，通過保險端、投資端、科技端一體推進，加強對科技型企業風險研究，加大產品服務創新力度，持續提升風險防控能力水準，助力為各類創新主體的科技創新活動提供全鏈條、全生命、多元化、接力式金融服務，建成與實現高水準科技自立自強和科技強國建設高度適配的金融服務體系，以科技創新引領現代化產業創新，促進新質生產力發展。2024 年，集團戰略性新興產業保費 4.9 億元，同比增長 13.95%，投向戰略性新興產業的資產規模達 1,054 億元。

強化科技金融保險服務

集團圍繞科技企業經營與管理全週期保險需求，大力發展保險服務，支持科技自立自強，為企業創新保駕護航。2024 年，集團為科技型企業提供風險保障約 24,700 億元¹。制定印發集團《網絡安全保險專項工作方案》，4 個項目入圍工信部網絡安全保險典型服務方案目錄，落地全國首單數據資產損失入表費用損失保險。

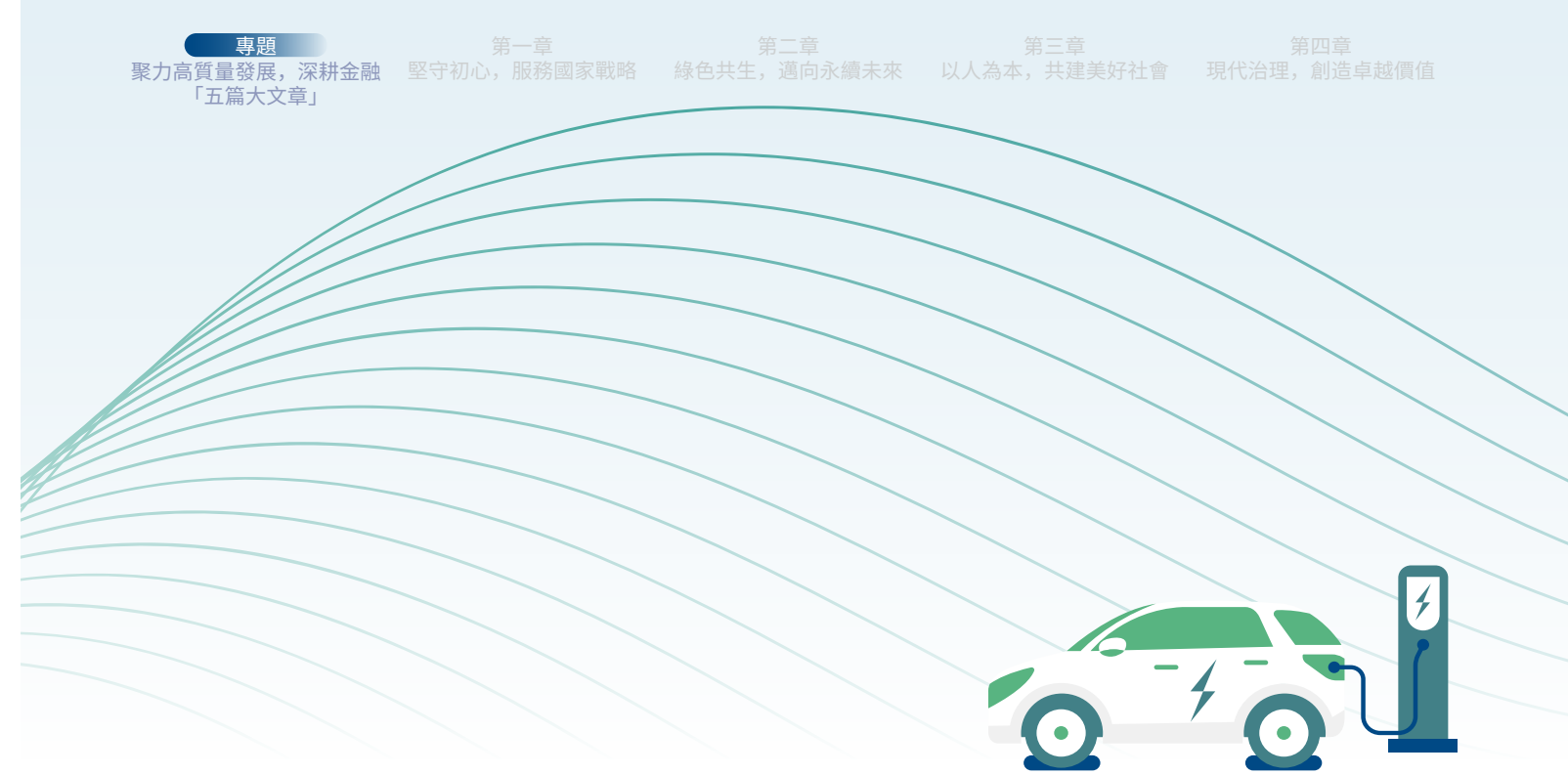
案例 太平科技開創科技成果轉化保險服務

太平科技累計為 6,000 餘家科技企業主體提供科技風險保障服務，涵蓋財產損失、責任保險、交易履約、知識產權和科技成果轉化等領域，在服務科技創新、賦能科技成果有效轉化、科技保險產品創新、風險管理以及社會責任方面取得諸多突破。

太平科技通過深入調研企業需求，從研發失敗費用損失保險到科技成果轉化保險，設計出一系列精準服務於企業不同發展階段的創新保險產品。針對前列腺癌放療用水凝膠墊片技術項目，首創概念驗證費用損失保險。

此外，推出「投貸保」一體化金融生態服務模式，通過保險與金融資源的聯動，為企業提供覆蓋研發、成果轉化及產業化推廣的全方位支持，在與銀行聯動服務科技成果轉化項目中取得明顯成效。

¹ 「科技企業」的統計口徑依據 2024 年 2 月《國家金融監督管理總局辦公廳〈關於印發科技保險業務統計制度的通知〉》的相關要求確定。



案例 太平科技數據知識產權被侵權損失保險

太平科技浙江分公司與杭州安恒信息技術股份有限公司通過浙江省數據知識產權一體化服務平台——「數知通」，成功簽約數據知識產權被侵權損失保險，為企業「安全管理漏洞數據」等 5 項關鍵數據知識產權提供 50 萬元的風險保障，標誌著全省首單網絡安全領域的數據知識產權保險正式落地。

數據知識產權被侵權損失保險，是基於企業對自身數據知識產權的風險保障需求，為合法擁有並在數據知識產權登記系統或存證平台取得數據知識產權登記證書或存證證書的數據，提供知識產權被侵權風險等一系列風險保障。數據知識產權被侵權損失保險不僅能夠有效保護企業的知識產權權益，更將為網絡安全產業及數字經濟的蓬勃發展注入強勁動力。未來，太平科技將扎實推進知識產權保險領域的創新，為科技創新企業提供多樣化的風險保障服務，助力數字經濟高質量發展。

案例 太平財險支持航天事業發展

太平財險積極支持我國航天事業發展，2024 年共參與承保北京三號 A 星 /B 星等 44 個衛星發射險、在軌壽命險、第三者責任保險等項目承保，提供風險保障 1.54 億元。

北京三號衛星 A 星是我國首顆智能型連續動中成像光學遙感敏捷衛星，樹立了我國商業光學遙感衛星的技術標杆，是國家級航天研製主力軍與國內商業航天衛星遙感領軍企業合作的典範工程。

支持科技型企業投融資

集團持續加大科技金融領域投資力度，持續提升特色領域投資服務水準。截至 2024 年末，集團保險資金及租賃資產投向科技金融領域規模達 992 億元，較 2023 年增加 46.1%，主要投向戰略性新興產業。

案例 太平科創基金

太平科創基金通過加強對科創領域和戰略性新興產業投資佈局，促進「科技—產業—金融」良性循環。基金已投項目均為「專精特新」企業，包括 1 家國家級「專精特新」小巨人企業及 4 家省市級「專精特新」中小企業。

基金投資有效助力集團科技底座建設，並積極協同保險主業發展，為太平人壽在線下營銷、數據管理、AI 健康管理等方面提供業務賦能。

案例 太平香港保險科創基金

太平金控發起設立太平香港保險科創基金，積極踐行集團「立足港澳、深耕大灣區」的戰略規劃，聚焦大健康、硬科技等領域，佈局具有長期投資價值的優質股權項目。

截至 2024 年末，基金累計接觸儲備項目約 190 個（其中 2024 年約 50 個），完成 11 個項目立項，成功推動晶準醫學、劑泰醫藥、芯擎科技 3 個項目完成投資審批。基金與交銀國際、香港科學園達成戰略合作，共同助力香港國際科創中心建設。與香港政府簽署《支持及參與北部都會區發展一般意向書》，支持粵港澳大灣區和北部都會區科創產業發展。

香港市場對基金表現予以高度認可。2024 年基金連續第 2 年榮獲由香港有限合夥基金協會頒發的「年度最佳投資機構」大獎，並助力太平資管香港取得「卓越跨境金融服務大獎優秀獎」。



圖：與香港科技園公司簽署戰略合作協議



圖：榮獲 2024 年香港有限合夥基金協會「最佳投資機構」

綠色金融，
促進低碳轉型



本集團深入貫徹國家關於做好綠色金融的決策部署，積極推進經濟社會發展全面綠色轉型，印發《關於大力發展綠色金融行動方案》。立足新發展階段，完整、準確、全面貫徹新發展理念，持續優化和擴大綠色金融服務供給，進一步強化對綠色低碳發展的支持，構建具有太平特色的「綠色保險 + 綠色投資 + 綠色運營」金融服務體系，把綠色發展理念貫穿集團經營管理的各方面和全過程。堅定不移走生態優先、節約集約、綠色低碳的發展道路，使綠色金融成為集團高質量發展的重要引擎，為推進美麗中國建設、確保國家能源安全、助力碳達峰碳中和積極貢獻太平力量。

領域		主要指標	單位	2024 年
綠色金融	綠色保險	保單數量	萬份	180.87
		保費收入	億元	48.53
		保險金額	億元	37,333.41
	綠色投資	集團存續綠色投資規模	億元	793.5

深耕綠色保險

集團大力發展綠色保險，加強綠色保險產品供給、加快綠色保險領域創新，積極拓展巨災保險，在清潔能源、基礎設施、環境風險、生態環境產業等領域持續發力，為產業提供強力支持，助推行業轉型升級，更好地服務綠色低碳轉型與經濟社會高質量發展。

重點舉措

- 積極拓展巨災保險

鞏固提升碳匯能力

助力企業和社會風險減量

拓寬綠色保險保障面
- 促進能源和產業綠色低碳轉型

支持綠色低碳科技創新

全面助力鄉村振興

集團進一步明確綠色保險業務範圍，夯實綠色保險業務發展數據基礎，鼓勵綠色金融產品創新。太平財險林業碳匯保險、農業巨災保險項目和太平香港綠色能源運輸船舶船險等綠色保險項目入圍集團 2024 年保險產品創新項目。

案例

太平財險海水養殖海洋碳匯指數保險項目獲深圳市金融創新一等獎

太平財險積極服務海洋牧場建設。圍繞漁業和海洋牧場相關產業，研發落地全國首單扇貝養殖風力指數保險、深遠海網箱養殖「保險 + 信貸」模式、海水養殖碳匯指數保險和山東省首單南美白對蝦養殖保險、海洋牧場以獎代補項目等，並在煙台搭建全國首個海洋保險創新研究中心，為海洋牧場保險產品持續創新提供支持。

目前，太平財險海洋保險標的已覆蓋魚、蝦、蟹、貝、藻五大類主要海水養殖品種，形成以「創新型氣象指數保險 + 傳統成本保險」雙輪驅動模式，海洋牧場類項目成為公司農險創新的「特色名片」。2024 年 7 月，太平財險海水養殖海洋碳匯指數保險項目在深圳市金融創新獎評比中，憑藉有溫度的科技賦能，有新意的產品方案，在 252 個參評項目中脫穎而出，榮獲「貢獻獎」一等獎。



圖：太平財險海水養殖海洋碳匯指數保險項目獲深圳市金融創新一等獎

踐行責任投資

本集團持續加強綠色投資頂層設計，發揮保險資金長期資金、耐心資本優勢，樹立責任投資理念，逐步完善 ESG 投資體系建設。通過細化 ESG 投資標準，強化對綠色金融、可持續金融內涵的理解，引導各子公司完善 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。2024 年，印發《集團綠色投資標準（2024 版）》《集團 ESG 投資評價體系建設方案》，要求投資項目均進行 ESG 評分，綜合評價投資項目及主體的環境、社會、治理風險及管理水準，夯實綠色金融數據基礎，加強綠色投資風險管理。

完善綠色投資標準

- 印發《集團綠色投資標準（2024 版）》，明確綠色投資範圍，針對境內外各大類投資資產制定投資標準，夯實綠色投資發展基礎；
- 聚焦清潔低碳能源體系建設，支持重點行業和領域節能、減污、降碳、增綠、防災，實施清潔生產，促進綠色低碳技術推廣應用，穩步擴大綠色投資規模。

制定投資評價體系

- 印發《集團 ESG 投資評價體系建設方案》，確定了「統一框架、逐級細化」的建設原則，將評價體系融入另類投資決策審批流程；
- 主要投資機構按照建設方案要求，對投資評價指標進行細化，制定操作細則，完成過渡期建設；
- ESG 投資評價體系在另類投資項目評審過程中開展應用。

案例

太平財險深化服務電力央企集團

太平財險持續助推國家能源結構優化，全力支持能源央企引領雙碳達標。2024 年度中標大唐集團統保項目，實現五大電力集團業務合作全覆蓋，並為五大電力央企集團提供新能源項目風險保障超過 1,700 億元。首次全面參與承保中廣核集團在運核電站運營期項目，深化服務核電央企綠色能源風險保障需求。

案例

太平財險承保 HG14 海上光伏項目

2024 年，太平財險正式承保國家能源集團國華投資山東分公司 HG14 海上光伏項目，這是國內首個採用大型海上鋼桁架平台式固定樁基的光伏項目，也是國內光伏領域首個設計 66 千伏電壓等級、首個使用 520MVA 三繞組變壓器的 220 千伏光伏場站，是全球目前位於開放海域的立體使用、分層設權、真正意義上的海上光伏項目。項目建成後，年發電量將達 17.8 億千瓦時，可滿足項目所在地壘利區 60% 的社會用電需求，節約標煤 50.38 萬噸，減少二氧化碳排放 134.47 萬噸。

案例 參與投資「國家電投 - 渝恒 1 號 - 成渝雙城經濟圈能源基礎設施碳中和綠色資產支持專項計劃」

該項目由集團內資金配置 6.32 億元，標的資產為國家電投位於重慶區域的核心水電資產，是太平資產積極落實「五篇大文章」之綠色金融、保障成渝經濟圈與長江經濟帶能源安全、盤活存量資產的重要舉措，也是深化與國家電投戰略合作取得的積極成果。



圖：國家電投 - 渝恒 1 號 - 成渝雙城經濟圈能源基礎設施碳中和綠色資產支持專項計劃

案例 設立「太平 - 西湖新製造綠色基礎設施債權投資計劃」

該項目於 2024 年 11 月登記註冊，規模 12 億元，底層資產為生物醫藥產業園區，定位於服務基因編輯、細胞治療等高端製造產業。標的項目符合《綠色產業指導目錄（2019 年版）》及《綠色債券支持項目目錄（2021 年版）》，綠色等級為 G1。



圖：太平 - 西湖新製造綠色基礎設施債權投資計劃

案例 華能新能源引戰項目成功落地

2024 年 12 月，中國華能集團旗下的華能新能源股份有限公司增資擴股項目獲中國證監會批復，本次增資工作歷時近 9 個月，成功引入太平人壽等 5 家戰略投資者並募集資金合計 150 億元，開創 2024 年度新能源行業最大規模私募融資記錄。太平資本作為太平人壽的財務顧問，助力太平人壽成功入圍該項目，最終獲增資額度 30 億元。

華能新能源股份有限公司是中國華能旗下一級子公司，主營業務為風力、光伏發電投資、建設與運營，是國內領先的新能源發電企業，本次增資旨在補充權益資本，推動華能在新能源發電領域業務發展，助力國家「雙碳」戰略整體佈局。



圖：華能新能源光伏電站項目實地

案例 太平石化金租 - 項目公司交易結構下的戶用光伏租賃項目

2024 年，太平石化金租與國內某大型光伏產業集團試點合作，拓展農村戶用分佈式光伏市場，以屋頂光伏發電設備為租賃物，提供集建設、運維於一體的綠色能源租賃解決方案。本項目既為農村地區補充了綠色能源基礎設施，也為農民創造了屋頂出租收益，同時還可拉動農村地區投資和稅收。

項目對應開發了創新業務管理系統，用於支持該創新業務的批量投放及租後管理。在第五屆長三角金融科技創新與應用全球大賽中，該系統榮獲 2024 年度金融科技類 - 金融機構最佳創新獎。



圖：太平石化金租農村戶用光伏租賃項目實地



圖：太平石化金租創新業務管理系統獲第五屆長三角金融科技創新與應用全球大賽 2024 年度金融科技金融機構最佳創新獎

普惠金融， 增進民生福祉



本集團深入貫徹中央金融工作會議精神和國家金融監督管理總局《關於推進普惠保險高質量發展的指導意見》，印發《關於大力發展普惠金融行動方案》，持續完善面向不同群體的多層次普惠金融重點產品，更好滿足人民群眾和實體經濟普惠性保險需求，加強普惠性、基礎性、兜底性民生建設，為人民提供高質量保險服務。

保障民生

領域		主要指標	單位	2024 年度
普惠金融	社會保障類保險	保費收入	億元	1,678.09
		增長率	%	14.5

本集團圍繞普惠金融重點領域，加大保障和改善民生力度，增強人民群眾獲得感、幸福感、安全感，大力發展惠民保、城鄉居民大病保險、長期護理險、養老保險、健康保險、普惠型家財險產品。大病保險保障超 3,000 萬人，惠民保覆蓋超 2,000 萬人，長護險累計服務約 2,600 萬人，普惠型家財險同比增長 63.5%，為 26 萬戶家庭提供風險保障超 920 億元，政策性健康險保費 18.5 億元，同比增長 14.4%。



案例

太平財險推動「家財 + 服務」普惠型家財險產品提質擴面

2024 年，太平財險加大對普惠型家財險的宣傳力度，通過社區活動、媒體宣傳、網絡平台等方式，以線上線下多渠道普及保險知識，提高公眾的保險意識和參保率。

參加成都「蓉家保」、上海「滬家保」、重慶「山城好房保」、雲南「彩雲安居保」、天津「津門惠家保」、西安「秦家保」、河南「惠家保」、綿陽「綿家保」、青島「親青好房保」、寧波「甬家保」等重點城市普惠型家財險項目，為超 32 萬戶家庭提供了超 1,400 億元風險保障與服務。

案例

重磅推出三款「溫暖系列」保險，太平人壽要做人民「買得起」的普惠保險

太平人壽推出公司首個普惠專屬產品系列——「溫暖系列」，通過提供意外、醫療、養老等多元化風險保障，聚焦老年群體及新市民特定需求，以有溫度、有力度的產品服務，不斷增強人民群眾的獲得感、幸福感、安全感。

- 太平溫暖相隨意外傷害保險聚焦新市民新業態群體意外保障，關注了快遞員、外賣騎手及網約車司機等特定職業，有效提升普惠保險產品的覆蓋範圍；
- 太平溫暖陪伴意外醫療保險突出「惠民生」屬性，專為老年群體設計，相較過往產品，保持合理定價的同時擁有更高額度保障；
- 太平診安心醫療保險提升客戶醫療服務獲得感，為客戶提供更靈活便捷的線上醫療服務，讓沒時間線下就診的新市民、部分老年群體、殘障人士等行動不便客戶享受到靈活便捷的醫療服務。



圖：太平溫暖相隨意外傷害保險

支持小微

本集團持續關注小微企業實際需求，通過產品創新與綜合金融服務賦能小微企業發展，提供風險保障。2024 年，太平財險小微企業團體財產險保費 13.9 億元、同比增長 11.2%，「六保」產品保費 3,292 萬元、同比增長 159.8%，為超過 21.8 萬家小微企業提供團體財產險風險保障 1.9 萬億元。太平養老累計服務小微企業 4.4 萬家，累計實現保費收入 4.5 億元，累計賠付 2.6 億元，為 219 萬位客戶提供 1.3 萬億元風險保障。

案例

太平財險推出線上訴訟財產保全責任保險產品——「訴訟無憂」

2024 年，太平財險深入調研市場需求，全力打造全流程線上化的「訴訟無憂」產品。該產品覆蓋民間借貸、勞動爭議、交通事故等十餘種常見民事糾紛類型。自 2024 年 6 月上線以來，「訴訟無憂」累計承保超 1,800 件，為小微企業主提供風險保障 3.3 億元。

養老金融， 傳遞金融溫度



本集團深耕養老金融，服務銀髮經濟，參與企業年金改革發展歷經二十周年，探索出一條具有太平特色的養老金融發展之路。穩步拓展醫康養生態圈，中國太平醫康養生態聯盟成員單位已增至 31 家，首次舉行中國太平醫康養生態聯盟和金融科技生態聯盟聯合會議，圍繞「智慧養老·共享太平」主題深入探討並發佈成果。

參與構建高質量養老保障體系

集團積極應對人口老齡化，服務養老金融，參與國家高質量養老保障體系建設。圍繞中央關於做好養老金融大文章的決策部署，穩中求進鞏固第二支柱年金基金業務基本盤，統籌規劃並大力發展第三支柱商保年金業務，加強適老化改造等健康養老服務升級，積極助力國家養老金融體系建設。

截至 2024 年末，第二支柱年金基金管理資產超 5,700 億元，企業年金積極參與擴面工作，中標非編人員年金項目超 130 個，職業年金高度重視屬地服務，優質的服務水準和專業能力連續多年獲代理人好評；團體養老保障管理資產 392 億元，其中養老屬性佔比 64%、提升 12 個百分點。第三支柱大力推進個人養老金、商業養老金等商保年金業務，太平養老個人養老金保費同比增長 72.6%，期末有效開戶數 3.7 萬戶；養老年金及其他年金同比增長 53%；商業養老金業務新增繳費突破 200 億元大關。

第二支柱年金基金管理資產超
5,700 億元

中標非編人員年金項目超

130 個

團體養老保障管理資產

392 億元，
其中養老屬性佔比 64%、提
升 12 個百分點



第三支柱大力推進個人養老金、
商業養老金等商保年金業務



太平養老個人養老金保費同比增長 72.6%

期末有效開戶數 **3.7** 萬戶



養老年金及其他年金同比增長 53%



商業養老金業務新增繳費突破

200 億元大關

案例

太平養老獲富傑集團戰略入股

2024 年 5 月 20 日，中國太平與比利時富傑集團在中國香港舉行簽約儀式，富傑集團擬向太平養老投資 10.75 億元人民幣。增資完成後，富傑集團將持有太平養老 10% 的股權，為太平養老做大養老金融業務提供資本保障。通過建立資本紐帶，推進引資、引智、引技相結合，充分發揮富傑集團在養老金方面的經驗和優勢，推動太平養老全方位創新變革，合力提升核心競爭力，為廣大客戶提供更加卓越的產品和服務，為中國發展多層次、多支柱養老保險體系貢獻力量。

穩步拓展保險 + 醫康養生態圈

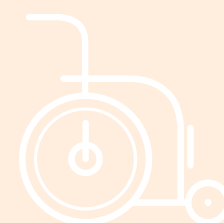
本集團持續推進大養老生態圈建設，發揮保險資金長期投資優勢，實現形態上「重中輕」相結合，佈局上「東南西北中」廣覆蓋，功能上「醫養、康養、旅養」差異化的養老社區佈局，滿足客戶多元化養老金融與服務需求。



5 個持續照料型養老社區（CCRC）已完成佈局：上海「梧桐人家」平穩有序運營，入住者超 1,000 人；三亞「海棠人家」優化銷售運營；廣州「木棉人家」加強運營服務，完善適港化設計；北京「玉蘭人家」、成都「芙蓉人家」正式投入運營。



集團「自有 + 第三方合作」養老社區達 76 家，其中樂享家 17 家，樂享遊 59 家，養老社區服務網覆蓋全國 26 省 62 市，自建自營養老床位數超 1.1 萬張。



推進設立中國太平養老產業基金，首個中資產項目昆明「古滇山茶人家」試運行。居家養老服務試點拓展至大灣區 6 個城市，覆蓋客戶約 2,000 人。

案例 成都芙蓉人家於 7 月開業

成都芙蓉人家於 2024 年 7 月啟幕。項目位於成都市溫江區成都醫學城，規劃建築面積約 26.5 萬平方米，是中國太平在西南地區首個自建自投的綜合性大型康養社區。項目以多功能、智慧型持續照料健康頤養社區為定位，涵蓋活力公寓、頤養公寓、護理院、酒店、會所等多種業態。



圖：成都芙蓉人家

案例 北京玉蘭人家於 10 月正式投入運營

北京玉蘭人家於 2024 年 10 月正式投入運營。項目位於北京市順義區李橋鎮，總建築面積 17.7 萬平方米，是中國太平在京津冀地區投資運營的首個綜合性大型康養社區，全國首個「恒溫、恒濕、恒氧、恒靜」綠色科技頤養社區。項目設有活力生活區、頤養照護區以及商業配套區，一站式滿足不同年齡長者的居住生活所需。玉蘭人家錨定醫療保健、健康膳食、人文關懷，打造「健康玉蘭、美食玉蘭、人文玉蘭」特色運營服務體系。



圖：北京玉蘭人家

數字金融， 提升服務質效



本集團貫徹數字化轉型實施方案和工作要點，扎實提升科技基礎支持能力，各業務領域數字系統建設穩步推進，圍繞客服、營銷、研發、風控、運營、投研、辦公七大業務場景，賦能業務提質增效，做好數字金融大文章。

構建 6 大平台 推出 6 項行動

本集團制定數字金融高質量發展行動方案，聚焦數據治理和科技創新多向賦能，構建六大數字化平台體系；聚焦應用場景建設，推出六大「數字+」專項行動。逐步構建「保險+科技+服務」的數字金融服務方式，促進業務升級、效率提升。

集團六大數字化平台體系

數據要素賦能 平台體系

- 中國太平持續深化數據治理，開發系列數據管理和應用平台，建成隱私計算平台，發佈太平數據生態超市，集團整體數據治理能力穩步提升，獲數據管理能力成熟度評估（DCMM）三級認證。

數字安全管控 平台體系

- 構建集團一體化的信息安全防控體系，初步形成數據全生命週期安全防護體系，獲數據安全能力成熟度評估（DSMM）三級認證。

數字新基建支 撐平台體系

- 推動數據中心二期項目建設，按照成熟可靠、綠色節能、合理規劃、科學設計、高效建設及國際一流的原則，打造綠色低碳新型數據中心。

「3+1」技術 支持平台體系

- 打造統一技術、統一開發、統一運維三大平台，不斷完善統一開發標準規範，推動技術「瘦身」，助力集團軟件開發、研發運維管理的流程化、標準化、線上化。

人工智能應用 平台體系

- 構建人工智能大模型應用孵化平台，在智能風控、智能營銷、智能投研等 7 大領域開展試點，落地「內外規知識庫」「保險產品條款庫」「智能投研報告」「代碼助手」等 18 個應用場景，推動大模型在保險價值鏈上深化應用。

「研學用投聯」 協同創新平台 體系

- 持續深化金融科技生態聯盟運營，打造四大子生態；
- 新增國家專利授權 55 項，舉辦中國太平第二屆科技創新大賽和微創新大賽、第二屆 RPA 應用大賽等競賽活動，持續深化數字文化理念。

集團六大「數字 +」專項行動

「數字 + 保險」

- 太平財險政策性健康險系統，首創健康險業務協議 + 承保 + 理賠全流程一體化的運營模式；
- 太平養老商業養老金運營系統，在行業首批試點保險機構中首家實現全棧自主可控，提供養老規劃、賬戶服務、產品選購、養老金領取等一站式服務；
- 太平財險農險業務系統，推出農險養殖險視頻查勘，提升農險養殖險處理時效。

「數字 + 運營」

- 深化 RPA（機器人流程自動化）技術應用，推出「智動工兵」，年化提升質效超 8 萬小時；
- 將大模型技術應用於壽險兩核領域，助力運營服務質效提升。壽險理賠移動使用率 88.55%；
- 在全國推廣使用團財險 72 小時「一證快賠」、意健險視頻理賠、農險視頻理賠。

「數字 + 服務」

- 開發集團消費者權益保護系統，實現了集團消保工作標準化、精細化、垂直化、數字化管理；
- 升級「太平通」APP、太平人壽 95589、太平財險好服務、「福享太平」服務平台，打造多場景、多角色、多端互通的服務生態；
- 建設粵港澳大灣區跨境車險共享服務平台，「港車北上」「澳車北上」客戶線上續保、投保僅需 10 分鐘；
- 打造個險 AIR 特戰盾，積極推進銀保智能 5 號數智賦能、團財詢報價線上化等項目。

「數字 + 風控」

- 自主研發團財險風險減量系統群，建設集團氣象災害預警監控平台，搭建空間智慧災害監控（SIDM）系統。太平財險風險地理信息系統項目榮獲第四屆「金信通」金融科技創新應用最具社會責任案例；
- 上線養老反洗錢系統，升級集團關聯風險識別系統，識別重複理賠客戶 11.8 萬次。

「數字 + 投資」

- 升級集團統一投資管理系統；
- 太平資產打造集銷售、績效考核、多維度數據可視化為一體的新一代客戶關係管理系統；
- 太平資本非標投資業財一體化融合平台，實現業務財務線上全流程管理。

「數字 + 協同」

- 與金融科技生態聯盟成員單位深度合作，充分發揮各專業領域的技術和資源優勢，組織一系列深度交流活動，合作推出一批協同創新應用。
- 與藝賽旗合作推廣 RPA 應用，與上海暖哇合作「互聯網數字化運營」項目；
 - 推出「產品師」，打造客戶可視化分析平台，實現渠道、客戶、產品無縫銜接、有效協同；推出「瞭望者」，實現客戶標籤設置、客戶保障分析和流失客戶贏回模型等營銷場景支持，試點機構模型名單贏回率同比增長 2%；推出「優才官」，助力解決個險代理人招募難、培育難、留存難等業務痛點。

案例 集團全面完成新會計準則（HKFRS17）項目

HKFRS17 項目已順利完成項目整體驗收。集團新準則實施採用統一諮詢規劃、統一項目管控、分步分批實施的集群式項目推進管理策略，分階段成功完成上線，有效助推集團高質量發展。

系統改造方面，集團建成了滿足新準則披露要求的涵蓋保險全業務形態的精算財務系統，樹立了行業領先的實施範例，榮獲中國人民銀行「金融科技發展獎」二等獎。

管理提升方面，優化業務結構，持續提升資產負債期限匹配能力；強化投資能力，多措并举提升投資分析能力、強化風險管理、優化投資策略；優化管理流程，推動財會管理、產品設計、考核激勵機制等各項內部經營管理能力提升。



案例 中國太平 9 個案例入選「2024 保險業數字化轉型優秀案例」

2024 年 11 月，由《中國銀行保險報》主辦的 2024 金融業（保險）數字化轉型大會在廣東汕頭舉辦，會議同期發佈 2024 年中國保險業數字化轉型優秀案例，中國太平 9 個項目入選。

- 太平人壽「數智化客戶經營平台」、太平資產「新一代客戶關係管理系統」和太平人壽、太平金科聯合開發的「客戶資源轉換引擎項目」榮獲「數字化營銷優秀案例」；
- 太平財險「水險數智化項目」、太平資本「非標投資業財一體化平台」和太平再（中國）「再保險業務自動化處理平台」榮獲「數字化運營優秀案例」；
- 太平養老「福享太平」養老金服務平台榮獲「數字化服務優秀案例」；
- 太平人壽太平云云計算平台長連線運維新模式榮獲「IT 基礎能力優秀案例」；
- 太平金運「大數據理賠風控應用項目」榮獲「風險防控優秀案例」。

案例 太平養老推進數字化轉型，構建養老金融綜合經營新生態

2024 年，太平養老持續面向保險、商養、養老金等業務條線推進數字化進程，全力構築在大消保框架下的養老金融綜合經營新生態。太平養老持續推進年金數智化升級，綜合運用「場景 + 數據 + 技術」，以福享太平 APP、微信小程序、網上營業廳等多種方式搭建養老金服務通道，打造養老服務多種子生態。福享太平客戶觸點平台持續推進建設，已完成養護專區、商養專區及代理人專區的全面升級，全面賦能各業務條線的工作開展。此外，以「一個客戶，一個養老金融賬號，多項養老金融服務」為核心思想，推動建立了全新的科技賦能框架，完成「One-ID」體系一期上線。

構建金融科技生態

本集團持續加大金融科技研發投入，加強科技創新管理，鼓勵創新技術研究，成立中國太平金融科技生態聯盟，並積極與科技產業夥伴開展合作，促進「研投用」轉化，賦能產品與服務創新。

案例 中國太平金融科技生態聯盟推動科技創新，賦能高質量發展

中國太平金融科技生態聯盟於 2021 年成立，成立之初即定位「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和潛力企業的發現渠道」。2024 年，聯盟「朋友圈」已拓展至 18 家理事單位和 46 家成員單位，先後組織子生態研討會 5 次，與上數金科、因朔桔等 3 家合作夥伴簽訂合作協議，推進項目合作互利共贏，並與太平科創基金、太平香港保險科創基金建立常態化溝通機制，促進「研投用」轉化。

2024 年 7 月 20 日，中國太平生態聯盟會議在四川成都召開，本次會議以「智慧養老·共享太平」為主題，金融科技聯盟理事單位太平人壽發佈創新成果 - 醫康養數字化服務平台。本次會議由中國太平醫康養生態聯盟和中國太平金融科技生態聯盟首次聯合召開，賦予聯盟新的意義，是聯盟發展歷史上的一個里程碑。



圖：中國太平保險集團生態聯盟會議在四川成都召開



第一章

堅守初心 服務國家戰略

本集團堅定履行新時代新征程重大使命，服務國家戰略佈局優化和結構調整，持續發揮保險業經濟減震器和社會穩定器功能，不斷深化保險資金長期投資、耐心資本優勢，堅定不移支持區域發展、服務對外開放、保障國計民生，積極為經濟社會發展提供高質量服務。

參與粵港澳大灣區建設



集團堅持「立足港澳、深耕大灣區」戰略方向，舉全集團之力，持之以恆把大灣區建設成為中國太平高質量發展的引領區、服務國家戰略的示範區。集團發佈《參與粵港澳大灣區建設三年行動計劃（2024-2026 年）》，優化頂層設計。本集團將持續加大資源支持力度，做強做優區域機構，加快區域業務發展，推出民生保障特色產品，進一步優化大灣區投資佈局，拓展優質項目，深度參與大灣區重點片區建設，力爭成為金融支持大灣區建設的中堅力量和排頭兵。

2024 年，大灣區業務穩健發展，實現保費收入 548.3 億元，年末有效個人客戶超 700 萬人，年末存量投資規模達 1,153 億元、較年初增長 46%；承保三地跨境車 3.9 萬輛，同比增長 22.7%，跨境車業務領先地位進一步鞏固；內地、香港、新加坡三地跨境協同產品「傳世共享」全球發佈；木棉人家完善「適港澳化」設計，搭建港式醫療服務體系；「港人灣區養老太平方案」榮獲 2024 香港保險業大獎，全港首創保單利益直付養老社區費用服務，項目帶動新單保費超 1 億港元；高質量做好橫琴粵澳合作中醫藥科技產業園運營，園區整體出租率年末增至 77.7%，較年初提升 31.1 個百分點，為促進澳門經濟適度多元發展貢獻力量。

2024 年，
大灣區業務實現保費收入

548.3 億元



年末有效個人客戶數超

700 萬

年末存量投資規模達

1,153 億元

較年初增長 46%



案例

持續迭代優化「港人灣區養老太平方案」

太平人壽（香港）持續完善跨境特色養老保障產品，推動灣區門診險營銷，提升養老社區及醫療配套服務，進一步滿足港澳居民多元化、多層次的養老服務需求。為完善養老服務配套，於木棉人家運營開通了直付養老社區費用常行指示（預付保費利息）服務，未來將持續分批開拓其他養老社區的費用直付服務落地，支持港人北上養老項目更好開展，真正做到「享老有社區，服務有平台，照護有資源，支付有保險」。



圖：「港人灣區養老太平方案」在香港經濟日報舉辦的「智富品牌及企業大獎」評選中榮獲「最佳港人北上養老服務保險品牌」大獎

案例

承接運營橫琴粵澳合作中醫藥科技產業園取得重要階段性成果

集團堅決履行央企政治責任，全力以赴、真抓實幹，承接運營產業園取得重要階段性成果，得到中央有關部委、澳門特區政府、橫琴深合區和社會各界充分肯定。

全力招商引資，推動產業集聚。先後落地 57 個具有影響力的重點項目。2024 年 11 月 9 日，琴澳中醫藥文化街正式啟幕，園區商業生態初步形成。中醫藥特色產業鏈佈局清晰，八大中心建設成效初顯，已成為橫琴島上硬件最完善、產業最聚集、發展最成熟的大健康產業園區。

深度聯動太平資源，提升園區人氣與產業氛圍。導流太平客戶超 1 萬人次，持續推動太平人壽與入園企業、琴澳資源、太平澳門等實現有效互動，初步形成集團和園區商業資源的業務閉環；完成中醫藥「一帶一路」發展基金的設立，與太平醫療健康基金、太平科創基金聯動，推動產業園運營與中國太平醫康養生生態圈建設深度融合。

積極推動中醫藥跨境平台建設，推進中醫藥「走出去」。推動 5 款院內製劑跨境使用，3 款澳門中成藥內地註冊用研發樣品首次進口至橫琴，6 款院內製劑獲廣東省藥監局批准備案，4 款產品在莫桑比克和巴西成功註冊。

2024 年 12 月 11 日，澳門特別行政區經濟財政司發來《感謝函》，分別對中國太平集團及太平管理團隊表示感謝，充分肯定了中國太平接管產業園以來的運營成效。



圖：橫琴粵澳合作中醫藥科技產業園

案例

「港車北上」品質升級

2024 年，太平香港積極推進「港車北上項目」，市場領先優勢進一步提升。實行香港跨境車輛保險「等效先認」，累計承保「等效先認」保單 1,911 單，保費 159.4 萬港元，使一張保單保兩地，保障跨境車險客戶需求、彰顯央企責任擔當。

成功拓展中旅驗車合作渠道，擴大產品市場影響力。發揮跨境產品組合保障優勢，截至 2024 年末近 20% 的「等效先認」客戶投保同時購買配套跨境車主責任險。持續提升客戶線上服務體驗，全港首家推出線上自助續保功能，保戶可自行通過線上平台續保，進一步提升續保效率。

支持香港鞏固提升國際金融中心地位



本集團作為唯一一家總部在香港的中管金融企業，始終秉持「植根香港、心系祖國、服務社會」的初心，發揮自身優勢，不斷加強在港戰略佈局和資源投入，積極發展在港業務，做強做優做大，為香港國際金融中心建設注入新活力。

金融創新 合作鏈接

本集團立足保險本源，積極發展在港金融業務，不斷推進在港金融基礎設施建設與產品創新，助力香港更好對接國家發展戰略，認真履行在港中資企業責任。2024 年，太平再成功在香港發行亞洲首支雙風險、雙觸發機制巨災債券，集團保險風險證券化取得突破；啟動香港洪澇巨災模型研發，實現集團科創項目首次獲香港特區政府創新基金支持，巨災風險內部模型首批獲監管批准；舉辦第二屆中國太平服務自保公司座談會，助力香港專屬自保中心建設；太平金控增配香港機場、港鐵公司、香港電訊等本土企業發行債券，總計金額為 7.9 億港元；太平人壽（香港）發佈全港首個家辦服務品牌「港悅薈·SMILE」；香港保險科創基金連續 2 年獲「年度最佳投資機構大獎」。

案例

太平再積極參與香港巨災保險創新與研究

太平再成功在香港發行亞洲首支雙風險、雙觸發機制巨災債券，實現集團保險風險證券化的歷史性突破，助力國家巨災保險制度建設，支持香港強化國際風險管理中心功能。該債券獲得國際資本市場和諸多知名機構投資者的青睞，實現超額認購。

太平再正式啟動香港洪澇巨災模型研發項目。該項目由公司與香港高校合作研發，並獲香港特區政府創新及科技基金資助，成為集團保險機構首個直接參與並獲得香港特區政府創新基金支持的項目。項目建成後將成為香港地區首個定制化洪澇巨災模型，為提升香港地區巨災保險定價能力、強化風險減量管理提供數據和技術支撐。

案例

舉辦第二屆中國太平服務自保公司座談會

2024 年 6 月 6 日，太平集團主辦、太平再承辦第二屆中國太平服務自保公司座談會，鞏固與「走出去」國企交流合作，擴大集團自保「朋友圈」，助力香港自保市場發展。來自香港保險業監管局，中國內地、香港、新加坡的 9 家中資自保公司、5 家有意了解自保公司的國企和太平集團的 50 餘位嘉賓參加會議。



圖：第二屆中國太平服務自保公司座談會

金融服務 保障民生

集團深耕香港，致力於當好促進香港長期繁榮穩定的生力軍。集團帶頭堅決貫徹落實中央決策部署，積極履行「言商言政」職責，堅定支持「愛國者治港」，服務基層社區，進一步加大向社會基層和民生領域的資源投入，彰顯央企社會責任。

2024 年，太平香港延伸開發區議員辦事處保險產品，為 65 位區議員及助理提供保障。應香港保監局要求，再提高的士承接量，積極跟進香港運輸署的士車隊計劃，拓展的士車隊保險。2024 年，太平香港共承保的士業務約 3,736 單，保單量同比上升 15%；累計保費超 14,800 萬港元，保費同比上升 28%。太平人壽（香港）成功中標香港特區政府公務員事務局自願醫保計劃。

服務對外開放（一帶一路）



自 2013 年習近平總書記提出共建「一帶一路」倡議以來，集團一直緊密關注、積極響應，成為共建「一帶一路」倡議的積極參與者、貢獻者、受益者。集團將參與高質量共建「一帶一路」作為自身使命，發揮國際化經營優勢和保險保障功能，持續貢獻「太平力量」。

2024 年，集團進一步完善「一帶一路」沿線機構佈局，太平盧森堡和迪拜代表機構相繼開業。截至目前，本集團已經在全球 12 個國家和地區設立了一級保險類子公司、代表處 14 家，連同各級分支機構在內，境外保險類機構總數達到 29 家。依託集團協同優勢，為中資企業在「一帶一路」共建國家和地區發展提供了堅實的風險保障，滿足了不同客戶群體的保險需求。

2024 年，集團為「一帶一路」沿線項目提供風險保障 8,039 億元。集團推動《中國「一帶一路」再保險共同體境外出單服務網絡管理辦法》出台，助力提升全行業「一帶一路」服務水準，促進金融高水準對外開放。

助力「一帶一路」建設

案例

承保國家能源集團國電印尼爪哇 7 號電站一攬子項目

國能印尼爪哇 7 號項目總投資 18 億美元，由國家能源集團所屬公司中國神華與印尼國家電力公司共同出資建設。作為中國企業在海外投資建設的單機容量最大、印尼電力建設史上裝機容量最大、參數最高、技術最先進、指標最優的高效環保型電站，項目不僅為印尼提供了充足的電力保障，也為當地經濟的發展提供了有力支持，成為中印尼能源合作的重要里程碑。

中國太平作為項目唯一保險服務商，提供財產險、責任險一攬子保險保障。



圖：國家能源集團國電印尼爪哇 7 號電站

案例

太平新加坡為中石化五建「一帶一路」項目提供多項保險保障

2020 年，中石化五建公司成功中標新加坡煉化一體化機電安裝項目。該項目是推動新加坡綠色轉型的重點工程，建成後將有助提高燃油經濟性和減少碳排放，為市場提供高質量船用原料，以實際行動助力新加坡當地綠色經濟發展，實現多方共贏。

太平新加坡自 2020 年起為中石化五建公司提供保險諮詢服務，之後連續 3 年為該客戶提供包括項目綜合責任保險，辦公室一切險，勞工險，勞工保函及外籍工人醫療保險等。2024 年施工高峰階段，工程人員超過 3,000 人，太平新加坡所提供的優質保險服務有效的保證了工程項目的順利進行。



圖：中石化五建「一帶一路」項目

推動境外服務與跨境交流協作

案例

太平迪拜代表機構揭牌開業

2024 年 11 月 29 日，中國太平保險控股有限公司駐迪拜辦事處及中國太平保險（香港）有限公司駐迪拜代表處在迪拜國際金融中心正式揭牌開業。中國太平在迪拜代表機構正式設立運營，是中國商業保險公司首次入駐中東地區，標誌著保險業服務高質量共建「一帶一路」邁出新步伐。中國太平將認真做好中資客戶服務和屬地支持等工作，進一步加強與中東地區中資企業的交流合作，逐步建立和完善對區域內中資企業的服務體系和運作模式，為助力中東地區「一帶一路」建設作出更大貢獻。



圖：迪拜代表機構揭牌開業

案例

中國太平再次亮相香港「一帶一路」高峰論壇

2024 年 9 月 11-12 日，由香港特別行政區政府、香港貿易發展局共同主辦的第九屆「一帶一路」高峰論壇在港舉辦。作為論壇的金級贊助商，中國太平攜旗下太平再、太平香港、太平金控、太平人壽（香港）、太平再保顧問等在港子公司再次亮相。本屆論壇以「構建互聯互通、創新及綠色新絲路」為主題，吸引約 6,000 名來自「一帶一路」相關國家和地區的政商界領袖，包括約 10 個國家的官方代表和多名國際商界翹楚，以及逾 100 個代表團 38 家央企參與，共同探討如何利用香港獨特優勢，開拓市場和未來機遇。



圖：香港「一帶一路」高峰論壇

助力鄉村振興



本集團秉持央企情懷，不斷強化金融央企使命擔當，發揮保險主業優勢，大力拓展農業保險，多層次提供金融支持。持續開展定點幫扶工作，深入了解基層實際，積極參與鄉村治理、產業發展、民生改善，傾力服務鄉村振興。

金融支持

本集團印發《新一輪支持太平財險農業保險高質量發展的一攬子措施》，支持太平財險大力拓展農業保險，全面推動落實鄉村振興工作，助力農業生態建設。2024 年實現農險保費 9.4 億元（含再保分入等）、同比增長 59.9%，為 56.5 萬戶（次）農戶提供風險保障 292 億元，首次實現省級分公司農險業務全覆蓋；為三大主糧保險、地方特色農險提供風險保障 244 億元；政策性農險財政遴選中標 54 個縣（區），中標年化保費超 2 億元。

2024 年實現農險保費

9.4 億元，
同比增長 59.9%



為 56.5 萬戶（次）農戶提
供風險保障 292 億元

為三大主糧保險、地方特色
農險提供風險保障

244 億元



政策性農險財政遴選中標 54
個縣（區）

助農金融支持重點舉措

立足國家糧食安全戰略，積極開展普惠保險

- 在廣東、湖北、山東、陝西、青島、山西等 12 個省市開展三大主糧作物完全成本保險，在山東、安徽、青島 3 個省市開展小麥、玉米收入保險，在廣東、安徽、深圳等 7 個地市開展小麥、水稻制種保險。

聚焦「雙碳」戰略，積極開展「綠色保險」

- 在河北、湖北、青島等地創新研發林業碳匯指數保險，在山東、福建開展海水養殖波高指數保險，在江蘇開展小麥赤霉病指數保險、收穫期降水量指數保險，在遼寧開展五味子氣象指數保險等創新性綠色保險。

圍繞海洋強國戰略，創新海洋牧場「鄉村振興」新模式

- 在廣東、山東、福建等沿海地區持續推進扇貝風力指數、網箱魚波高指數等傳統海洋牧場保險，研發海洋碳匯指數保險等創新海洋牧場保險，逐步向海洋牧場一攬子保險、全產業鏈金融服務推進；
- 本集團與中國海洋大學共同編寫完成領域業內首份專題研報《海洋牧場保險高質量發展藍皮書》，打造農險特色。

落實中央一號文件要求，因地制宜開展地方特色農險

- 開展廣東水產養殖、湖南葡萄、山東食用菌、湖北小龍蝦等 174 個地方特色農產品業務，護航地方優勢農業產業發展。

太平財險落地貴州省貴陽市、江西省興國縣等 11 省超 60 個地區防貧險項目，保費超 2,000 萬元，提供超 400 億風險保障。通過提供經濟保障，幫助臨貧易貧人口應對突發事件，織密織牢防止返貧「保障網」，維護社會穩定，有效服務鄉村振興。



太平財險落地貴州省貴陽市、江西省興國縣等 11 省超

60 個地區防貧險項目

保費超

2,000 萬元，
提供超 400 億風險保障

定點幫扶

領域		主要指標	單位	2024 年
普惠金融	鄉村振興	幫扶項目帶動就業人口	人	1,157
		消費幫扶惠農產品採購金額	萬元	2,651
		消費幫扶惠農產品助銷金額	萬元	768
		醫療健康幫扶項目投入金額	萬元	30
		教育幫扶項目投入金額	萬元	172
公益與社會發展	定點幫扶資金投入	直接幫扶資金	萬元	2,583
		其中：保險幫扶資金	萬元	596
		引進幫扶資金	萬元	942

集團扎實推進鄉村振興工作，定點幫扶連續三年獲得最高評級。本集團強化統籌協調，凝聚各方合力，深耕甘肅兩當、安徽裕安兩塊定點幫扶「責任田」。2024 年，直接投入幫扶資金 2,583 萬元，同比增長 10%；引進幫扶資金 942 萬元，同比增長 9%；集團系統購買、幫銷定點幫扶地區農特產品 3,419 萬元，同比增長 21%。

2024 年，直接投入幫扶資金

2,583 萬元，
同比增長 10%

引進幫扶資金

942 萬元，
同比增長 9%



集團系統購買、幫銷定點幫扶地區農特產品

3,419 萬元，
同比增長 21%

圍繞「投入不減」，全力以赴促振興

推動資金投入

制定實施年度捐贈計劃安排，確定年度幫扶項目 34 個，同時鼓勵相關子公司通過鄉村振興基金、融資租賃等多渠道投入。

深化消費幫扶

充分挖掘內部消費潛力，網上商城新增上架兩地 62 種農特產品，積極拓寬外部幫銷渠道，搭建境外銷售平台，以集採商城為主平台，太平通等平台為輔助的線上銷售體系得以充實；

組織開展消費幫扶「當」我們在太平相「裕」打卡活動、「新春行動」「中秋國慶行動」，邀請兩地優質供應商參加第二十一屆中國國際農產品交易會並提供志願服務和相關保障。

參與鄉村治理

啟動「點亮計劃」，為裕安東廟村 19 個主要路口安裝 38 盞照明路燈，確保村民夜間出行安全；

開展裕安紅石堰村民組「人居環境提升」項目，涵蓋了綠化美化、垃圾處理等多個方面，提升村民生活質量，推動鄉村生態保護。

加強交流互動

邀請幫扶地區領導赴港參加集團 95 周年志慶活動；

幫助兩當縣中藥材進駐橫琴粵澳合作中醫藥科技產業園展台；

組織員工到幫扶地區開展紅色教育培訓，舉辦由港澳和內地少年參加的北京 - 兩當夏令營活動；

組織「恒愛行動——百萬家庭親情一線牽」公益活動，為幫扶地區兒童編織 1,200 餘件愛心織品。

創新醫療幫扶

攜手大專家 .com、圓和醫療、富傑保險等單位組建醫聯體，對裕安區的基層醫療機構進行醫療立體幫扶。

深入教育幫扶

公益助學善款定向用於安徽裕安城南鎮中心小學南城校區「太養圖書室」建設、甘肅兩當香泉小學校服捐贈以及家庭困難優秀學生資助等項目。

圍繞「滿意更多」，加強互動促共建

案例

太平鄉村振興基金

太平鄉村振興基金持續以促進農業產業升級和鄉村全面振興為目標，加快推進投資運作，加大定點幫扶地區項目儲備力度，深入參與產業幫扶，持續提升服務鄉村振興的廣度和深度。

基金已考察儲備 191 個項目，2024 年新增投資落地規模 4,300 萬元，有力支持鞏固拓展脫貧攻堅成果和農業產業發展，持續加大定點幫扶地區項目的考察儲備力度。同時，通過股權投資資金支持，幫助被投企業拓寬銷售渠道，實現原材料增採約 460 萬元，實現農戶增產增收，並通過組織養殖技術培訓會，提升當地農戶蜜蜂養殖技術水準，惠農助農效果明顯。



圖：被投企業 2024 年活動 - 兩當縣中華蜂成熟蜜生產現場培訓會



圖：被投企業惠達科技產品 - 無人機及智能灌溉

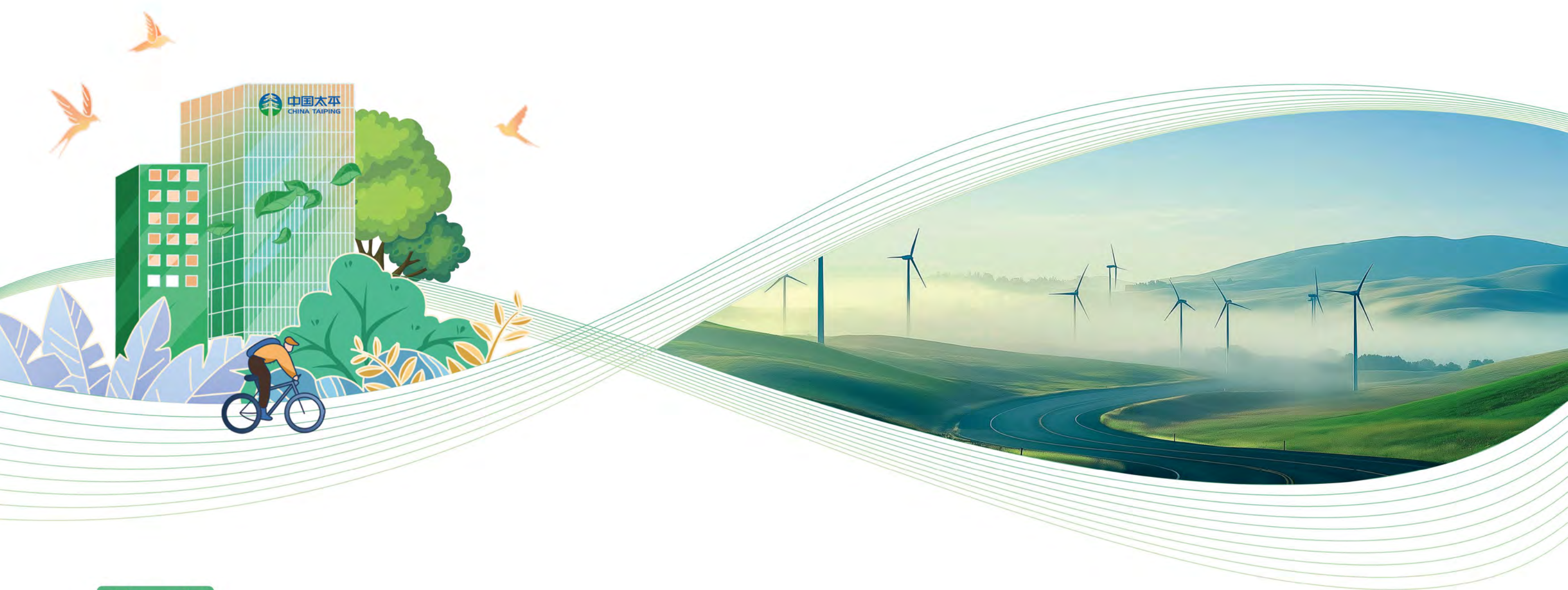
案例

裕安鄉村振興小院項目

太平養老聯合裕安區政府、復旦大學中國鄉村發展研究中心，為裕安區規劃設計包括教育、醫療、科技、文化、基層治理五位一體的綜合性服務平台「裕安鄉村振興小院」項目於 2024 年 6 月 6 日正式揭牌。



圖：「裕安鄉村振興小院」揭牌



第二章

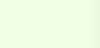
綠色共生 邁向永續未來

本集團深入踐行可持續發展理念、認真落實國家「雙碳」政策，積極應對氣候變化帶來的挑戰，大力發展綠色保險，踐行負責任投資，堅持綠色低碳運營，守護生態自然，秉承央企使命，共建美好未來。

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，審議、批准並監督氣候相關信息披露及其他重大事項；
- 充分認識到氣候變化對集團經營績效的重要影響，在運營中充分考慮氣候相關的風險和機遇，監督氣候相關戰略目標的制定與實施；
- 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；
- 開展氣候風險相關專題培訓，培訓內容涵蓋氣候信息披露、ESG 及綠色金融政策解讀，確保董事會掌握國家政策和國際前沿，了解氣候相關風險和機遇的最新趨勢。



經營層參與氣候變化治理

- 集團設立綠色金融及 ESG 管理委員會，下設辦公室，負責建立並完善管理框架、管理制度和管理工具，參與氣候相關研究與決策，牽頭制定工作計劃，協調、推動並監督氣候相關重大事項的執行；
- 各子公司管理層提升應對氣候變化的管理意識與能力，設立專業委員會或指派專員管理，壓實管理責任，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；
- 集團及各子公司結合管理與業務特點，制定氣候相關指標與目標，在各項經營管理活動中全面識別和管理氣候相關風險和機遇。



集團於2024年5月印發《關於大力發展綠色金融行動方案》。立足新發展階段，完整、準確、全面貫徹新發展理念，持續優化和擴大綠色金融服務供給，進一步強化對綠色低碳發展的支持。構建具有太平特色的「綠色保險＋綠色投資＋綠色運營」金融服務體系，把綠色發展理念貫穿集團經營管理的各方面和全過程。堅定不移走生態優先、節約集約、綠色低碳的發展道路，用5年左右的時間，使綠色金融成為集團高質量發展的重要引擎，為推進美麗中國建設、確保國家能源安全、助力碳達峰碳中和積極貢獻太平力量。

本集團在《集團 2021-2025 年發展規劃綱要》及《關於大力發展綠色金融行動方案》中提出了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 -ESG 績效表。



綠色保險。集團綠色保險保費年均增速高於總保費增速。



綠色投資。組合中的碳排放逐年降低，2060 年之前投資組合實現淨零排放；集團綠色投資規模年均增長不低於 5%，到 2028 年投資規模達到 860 億元，其中保險資金綠色存續投資 690 億元，綠色金融租賃 170 億元。



綠色運營。綠色運營的覆蓋面和滲透度不斷拓寬，承保、保全、理賠環節的線上化率穩步提升，運營活動中的碳排放逐年減少；年均減少碳排放 1,000 噸以上；各數據中心 PUE 指標不高於 1.435；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，深化氣候風險管理機制建設，持續開展氣候風險識別與評估工作，有序推進氣候風險管控，拓展氣候風險管理應用。

體系建設

- 推進建立氣候風險變化相關管理制度、流程和相關機制；
- 在投資決策、產品創新、保險定價、內部控制、風險管理和考核評價中融入對於氣候變化風險和機遇的考慮。

風險識別、
評估與管控

- 豐富氣候風險變化相關分析方法和工具，運用情景分析與壓力測試等方法，識別與氣候相關的物理風險和轉型風險並評估其影響；
- 完善氣候風險相關評估指標與流程，持續評估氣候變化相關風險，對經營策略進行適應性調整。

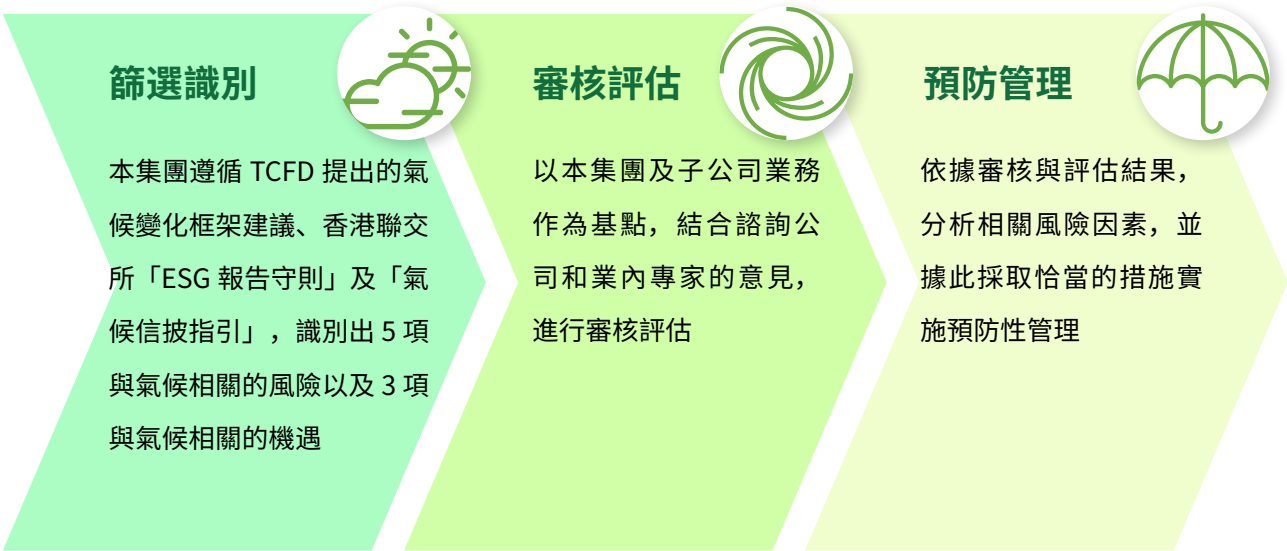
風險管理研究
與應用

- 強化保險業務氣候風險管理，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；
- 加快發展氣候保險，創新「保險 + 氣象」服務機制，助力實施積極應對氣候變化的國家戰略；
- 在投資中引入氣候風險相關評價體系與負面篩選標準，在投前、投中、投後落實綠色投資要求。

信息披露

- 參考香港聯交所「氣候信披指引」，逐步加強氣候相關信息披露，向持份者披露氣候風險管治、策略、風險管理、指標及目標情況。

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對象產生影響。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

集團持續關注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。

案例

太平集團助力建設國家巨災保險保障體系

本集團積極融入國家災害防治體系和應急管理體系，發揮保險業在應對重大災害、保障國計民生、完善社會治理等方面的獨特作用。集團於 2024 年 10 月印發《助力建設國家巨災保險保障體系行動方案》，並組織召開巨災保險專題研討會。積極參加國家防減救災辦災害保險專題調研，進一步了解巨災保險試點區域情況和存在問題，提出管理建議。

集團在巨災模型研發應用、探索巨災風險證券化等方面工作已取得明顯進展，未來將進一步建立健全巨災保險工作機制，持續推動巨災保險業務「擴面、提標、增品」，依託風險管理專業優勢，進一步發揮好保險在防災減災救災中的作用。

集團持續加強科技能力在氣候風險預警方面的應用，不斷提升本土及「一帶一路」共建國家和地區自然災害風險分析能力，彌補能力空白，賦能集團業務，並對外輸出服務，為切實履行社會責任貢獻力量。

案例

氣象災害預警監控項目

本集團認真落實國家關於開展風險減量服務的有關要求，以太平財險風險地理信息系統項目與太平金運集團業務監控平台為抓手啟動集團氣象災害預警監控項目建設，目前一階段功能均已上線。災前對全國各省市 14 類異常氣象預警，災中對颱風路徑及受災區域出險情況的動態監控，災後對大災數據的展示分析，上線後已累計監控颱風、暴雨等大災事件 12 次，切實強化防災減損效能。同時，編制大災分級分類標準，明確大災判定規則、命名編號及信息標記等管理要求，推動集團大災管理標準化。太平財險風險地理信息系統項目榮獲第四屆「金信通」金融科技創新應用最具社會責任案例。

案例

一路有象平台

一路有象平台（原名為「一帶一路」沿線國家地區風險評估平台）已於 2024 年 9 月上線，目前註冊用戶超過 55 家，其中保險公司 37 家，保險經紀公司 18 家。平台覆蓋東南亞地區，填補了國產自主的「一帶一路」沿線國家和地區自然災害風險分析工具領域的空白，為保險公司、保險經紀公司和「走出去」中資企業在業務承保、風險分析和風險減量管理等方面提供技術支持。



圖：一路有象平台

綠色低碳運營



本集團制定綠色運營相關制度、倡導綠色環保理念、深化科技賦能綠色運營，多舉措並進，踐行節能減排。
2024 年，未發生與環境保護相關並對環境有重大影響的違規事件。

目標	重點舉措
推廣綠色辦公與技術， 貫徹低碳工作理念	- 大力宣導綠色辦公理念，提高員工環保意識； - 倡導無紙化辦公，鼓勵低碳出行，推廣數字化工具； - 加強職場管理，有序推進職場節能改造，落實節能降耗措施； - 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； - 遵循綠色採購原則，將綠色低碳理念融入採購管理； - 科技賦能綠色運營，推進綠色數據中心建設，強化運營流程數字化轉型，提升運營服務效能，減少運營產生碳排放。
打造高品質綠色建築， 提升綠色運營水準	- 優先採用綠色技術、環保材料和新能源，建立建築智能化系統，推進新建綠色建築認證； - 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硬件建設，搭建醫康養社區綠色智慧管理體系； - 完善綠色運營管理和評價體系，制定中長期節能減碳目標，持續跟蹤目標達成情況並提出改善方案。

綠色辦公

本集團貫徹落實《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。各子公司積極響應集團號召，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；
- 推廣視訊會議，視訊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「光盤行動」，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」，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。

強化綠色採購行為

- 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；
- 使用線上採購平台開展採購實施與管理，有效減少採購上下游的資源消耗。

完善綠色採購標準

- 優選提供環保產品及獲得相關環保認證的供應商，作為供應商技術評分項之一；
- 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。

案例

太平人壽智能節採系統降本增效成果顯著

太平人壽智能節採系統二期全面升級，產品數量較一期增加 300%，增設員工福利、商務禮品、職場用水等採購場景覆蓋，滿足產品階梯化起訂、7 天無理由退換貨、產品微定制等採購需求。

截至 2024 年末，智能節採系統累計上線商品 3,400 餘款，涵蓋近 300 個知名品牌，全系統兌現總數量 2.09 萬筆，兌現總額達 2.15 億元，較傳統機構自採模式節約率提升約 35%，有效降低公司經營成本，為一線減負並提升服務質效，實現低碳運營。

綠色建築

本集團通過機制建設、培訓考核、技術創新等多種手段，不斷提升管理能力與水準。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。2024 年節約用電約 165 萬度，節約用水約 2 萬噸，減少二氧化碳排放量約 1,645 噸，節能降耗成果顯著。截至 2024 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 299.20 億元，規劃總建築面積約 178.24 萬平方米，其中獲得 LEED 金級或鉑金級認證項目共計 8 個。



加強
機制
建設

- 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；編制《辦公環境標準日常管理規範》《關鍵公共設施設備節能管理指南》等文件，全面指導機構實施綠色運營；
- 太平產業首次將「節能降耗」納入機構 2024 年績效考核，節約能源成本約 570 萬元，降低能源消耗，提升綠色運營水準；
- 康養社區制定能耗管理細則，加強對空調、照明等高能耗系統管控。

推進
節能
改造

- 蘇州、成都、深圳、北京等項目實施系列技術節能改造項目。深圳、成都大廈完成 24 小時冷卻水系統的節能改造安裝調試工作，蘇州大廈完成冷卻塔進風散熱節能改造項目，北京太平金融中心完成冷水主機變頻節能改造項目；
- 太平產業探索與太平石化金租合作，在康養社區引進低碳智慧設備，提高綠色能源的使用率。

強化
總結
培訓

- 太平產業組織召開季度能源管理總結會，做好能源管理技術培訓和過程總結分析與監督，強化節能意識；
- 各機構定期優化節能運行管理方案，不斷探索出適合本項目的有效節能降耗管理模式和管理策略。

案例

2024 年 8 月杭州中國太平金融大廈獲得美國 LEED 建築設計金級認證



圖：杭州中國太平金融大廈

案例

2024 年 12 月北京中國太平金融中心獲得美國 LEED 運營鉑金級認證



圖：北京中國太平金融中心

綠色技術

本集團不斷強化業務領域數字科技應用，加大電子單證推廣應用，擴大辦公及客戶服務的無紙化應用範圍。

太平
金科

- 初步完成集團無紙化會議系統建設，以年度節省 100 萬張紙測算，預估可減少 20 噸的碳排放。

太平
金運

- 與太平人壽、太平養老、太平人壽（香港）等子公司共同推動電子保單、移動理賠、電子票據項目、電子信函使用，促進節能減排。

太平
香港

- 積極向中介人推廣使用各類電子化單證，包括電子保單、電子續保書、電子賬單等，減少紙質文件使用。2024 年，共 121 名中介人改用電子單證服務。



守護生態自然



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、聯合國世界清潔日、全國節能宣傳周、全國低碳日等主題活動，增強全員綠色低碳意識，積極參與環保教育宣傳活動。嚴格遵守生態紅線，致力保護生物多樣性，營運地點未選取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

太平新加坡開展第二屆新加坡東海岸公園清潔維護活動

2024 年 9 月 20 日是聯合國世界清潔日，太平新加坡聯合中資企業（新加坡）協會舉辦第二屆新加坡東海岸公園清潔維護活動。中國駐新加坡大使夫人楊青、使館公參王珞、中企協常務副會長楊雨、中國太平新加坡總經理張忠義等以及中資企業、中介代理等合作夥伴約 60 多家機構、170 多人參加活動。



圖：太平新加坡開展第二屆新加坡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，厚植人才成長沃土，全面支持員工發展；貫徹「客戶至上」服務宗旨，以權益保障為基礎，完善服務體系，提升客戶體驗，確保信息與數據安全，以用心服務促業務蓬勃發展，助力千家萬戶美好生活；充分利用金融科技優勢，推進數字轉型走深走實，提升金融服務質效與可及性；多元開展公益慈善事業，用實際行動為建設美好社會添磚加瓦，與社會公眾共享發展成果。

攜手員工成長



本集團重視員工權益保障，著眼於員工的生活與成長需求，為員工提供公平廣闊的晉升平台、科學完善的職業培訓體系，幫助員工實現個人價值。注重人文關懷，關心員工業餘生活，舉辦豐富活動，持續提升員工滿意度和幸福感。

保障員工權益

本集團尊重並維護員工權益，關注人才隊伍的多元化情況，不因民族、種族、性別、宗教信仰等因素產生不尊重或歧視行為，用心打造包容平等的職場環境。

規範僱傭管理

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，依法依規規範勞工管理，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，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，持續強化監督以規範招聘行為。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

社會招聘

定向招聘

統籌開展、集中審批的管理模式

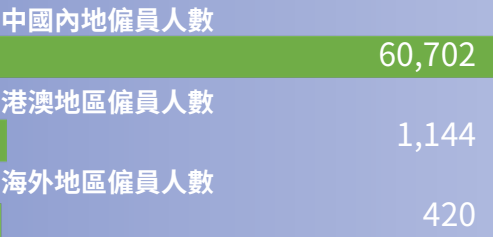
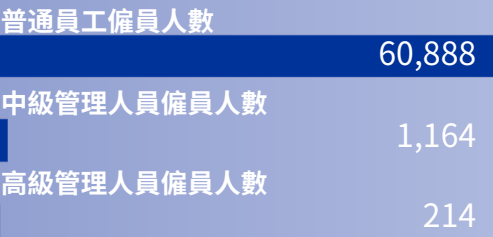
分別開展、分類授權審批的管理模式

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 2024 年末，本集團員工共計 62,266 人，新招聘員工 9,426 人。

2024 年 總僱員人數 62,266 人



薪酬福利管理

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準。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。

完善員工權益及福利保障

- 定期統籌開展薪酬調研工作，檢視調整員工薪酬水準；
- 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、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。

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，2024 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，進行複議並獲得反饋。

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。2024 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、支持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。

案例

召開榮譽激勵表彰會

2024 年 11 月，中國太平在香港召開榮譽激勵表彰會，表彰為集團作出突出貢獻的機構和個人。集團領導班子成員、經營班子成員，各公司、各部門主要負責人，獲獎機構、員工和文明家庭代表參加會議。會議中表彰了 2023 年度獲得「文明家庭」等年度榮譽的先進集體和先進個人，為 16 個機構和 59 名個人頒發了獎盃、勳章和證書。

民主管理

本集團建立了以職工代表大會為基本形式的民主管理制度，推進司務公開，落實職工群眾知情權、參與權、表達權和監督權，堅持和完善職工董事制度、職工監事制度；設立董事長信箱，進行辦公室訪談，提升溝通效率；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，鼓勵職工代表深度參與公司治理，積極構建和諧勞動關係。

助力員工發展

本集團制定實施《集團員工教育培训工作管理辦法》《集團分級分類教育培训規劃（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

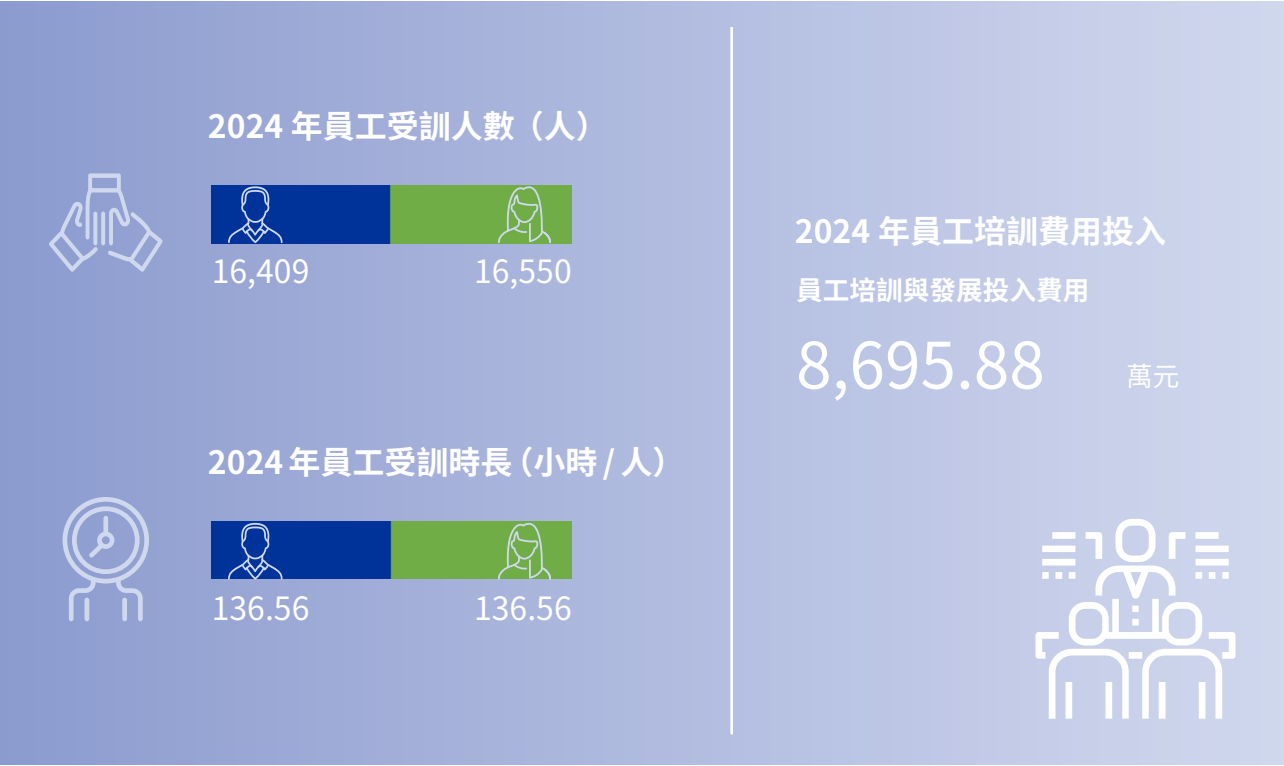
制定《集團網絡學習與培訓管理平台管理辦法》，規範「中國太平學習雲平台」和「太平學堂」的建設與管理。

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持。



案例

舉辦 2024 年「太平新星」校招新員工培訓班

2024 年 10 月，中國太平於上海舉辦了「太平新星」校招新員工培訓班，來自境內外 12 家機構的百餘名新員工參加了此次培訓。培訓設置政治理論、集團通識、公共技能、職業素養、警示教育五大模組 11 門課程。

本次培訓助力新員工快速了解集團的業務佈局、跨境經營優勢，深度融入太平文化，加深了新員工對「太平人」身份的認同，全方位幫助新員工完成從「校園人」向「太平人」的轉變。



圖：「太平新星」校招新員工培訓班

案例

中國太平 - 北京大學第四期青年幹部培訓班

2024 年 9 月，中國太平第四期青年幹部培訓班在北京大學順利結業。本次培訓充分利用北京大學豐富資源和文化底蘊，著力提升參訓學員的格局、眼界、底蘊和情懷，引導年輕幹部練好內功、提升修養、增強本領。截至 2024 年末，累計有包括多名香港籍、澳門籍、新加坡籍員工在內的 200 名優秀年輕幹部參訓，為中國太平的長期發展提供了堅實的隊伍保障。



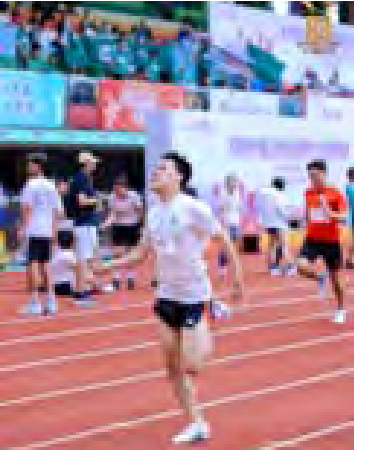
圖：中國太平 - 北京大學第四期青年幹部培訓班

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，通過婦女節活動、職工羽毛球和乒乓球比賽、青年歌手大賽、「藝海太平」職工書畫展等豐富活動，提升員工幸福感及歸屬感。

案例

中國太平員工積極參與中企協會組織的羽毛球、乒乓球、田徑運動會比賽



圖：中國太平員工積極參加中企協會的各項運動會比賽

案例

中國太平積極參與香港渣打馬拉松

2024 年 1 月 21 日，作為香港體育界年度盛事的第 26 屆香港渣打馬拉松鳴槍起跑，中國太平號召集團及在港子公司太平再、太平香港、太平金控、太平人壽（香港）和太平再保顧問共 40 餘名員工積極參加，所有太平選手們堅持完賽，在全馬、半馬、十公里組別均取得了優秀成績，展現了太平人的英姿和風采。



圖：中國太平員工積極參加渣打馬拉松

關愛員工生活

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

中國太平舉行「藝海太平」職工書畫展

中國太平積極弘揚中華民族優秀傳統文化，高度重視員工文化修養，響應基層「豐富職工文體活動」需求，舉辦「藝海太平」職工書畫展。書畫展共收到 300 餘件作品，涵蓋書法、國畫、篆刻和油畫等多種類型。經過專業評審組初審、複審，選出優秀書畫作品 45 幅，專家作品 4 幅，充分展現了中國太平職工深厚的文化底蘊和出色的藝術造詣。



圖：「藝海太平」職工書畫展

案例

舉辦首屆「青年歌手大賽」

2024 年 11 月，中國太平首屆「青年歌手大賽」總決賽在上海梧桐人家康養社區落下帷幕，新時代的太平青年用歌聲唱響青春旋律，在舞台上盡情綻放光彩，在全體員工中掀起了一股愛國愛司、團結友愛、奮發向上的青春熱潮。



圖：「逐夢青春 唱响太平」青年歌手大賽

員工關懷

本集團注重員工關懷，努力幫助員工解決實際困難。2024 年，集團慰問員工 625 人次，撥付慰問金 238.6 萬元，規模和金額連續 12 年保持增長；開展颱風、洪災專項慰問活動，撥付慰問金 3.6 萬元；優化職工互助金計劃，為 120 名罹患重大疾病的職工及家屬提供資助 355 萬餘元。

完善代理人管理

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持，推動建立高素質、高品質、專業化的代理人隊伍。2024 年代理人的人均受訓時長 30.86 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。 💬

案例

太平新加坡持續加強代理人管理

太平新加坡持續強化價值導向，穩健拓展業務，積極把握代理人轉型經紀人的趨勢，加強新老經紀渠道關係維護，在日常銷售支持方面加大人力配置；研究制定分層管理策略，升級管理模式和增員模式，加強銷售組織培訓，加大針對性資源投入，持續提升業務品質和效率。

踐行客戶至上



本集團秉承「以客戶為中心」理念，圍繞客戶價值主張，完善金融消費者保護機制，升級服務體系，提升客戶服務質量，優化客戶體驗，滿足客戶多樣化、差異化、品質化綜合服務需求，以實際行動為客戶提供更暖心的服務體驗。

完善服務體系

本集團持續升級「一線、一網、一廳、一節、一圈」和 NPS「5+1」客戶服務體系，多措並舉為客戶提供更加便捷、高效、貼心的服務，致力於讓客戶服務體驗更加豐富。

提升「一線」智能化服務及消保水準

95589 客戶服務熱線升級小當家智能客服，支持語音問答和方言識別；實現全流程車險智能語音報案，為客戶打造高效便捷的報案服務；構建消保投訴四層預防機制，築牢消保投訴第一道防線。客服熱線全年服務客戶超 2,300 萬人次，滿意度為 99.87%。

強化「一網」提質增效

持續加強數字化基座建設，提升保險服務能力，深化內容運營體系，拓展生態服務場景，提升服務客戶、賦能主業的能力與效能。集團個人客戶綜合服務平台「太平通」APP 註冊用戶超 2,720 萬，月均活躍用戶 193 萬，榮獲上海金融科技優秀應用解決方案。推動集團微信服務號「中國太平 95589」規劃建設，提升微信一站式客戶服務體驗。

加強「一廳」境外建設

香港「全球匯客廳」於 2024 年 8 月 8 日正式啟用，為家族辦公室客戶提供更多線下服務體驗選擇。



持續開展「一節」活動

成功舉辦第五屆「吉象節·太平客戶節」，活動期間共舉辦超 1.05 萬場繽紛活動，參與人數達 5,168.08 萬人次，贏得了客戶認可和市場口碑。

加快推進「一圈」建設

積極推進醫康養和金融科技生態圈建設，發展聯盟成員，搭建技術平台，夯實全方位、一站式生態服務基礎。

持續推廣「NPS」體系

深化推進 NPS 提升閉環，累計上線 14 個關鍵業務觸點，創新觸點調研和本品調研融合模式，促進各觸點客戶體驗改善，不斷提高客戶滿意度。

案例

中國太平舉辦第五屆「吉象節·太平客戶節」

2024 年 7 月，中國太平第五屆「吉象節·太平客戶節」開幕式在四川成都舉辦，圍繞「相伴 95 載」「相聚成長」「相約未來」三大篇章，展示了中國太平高質量服務客戶 95 載歷程，表達了中國太平長期堅持客戶至上、與客戶共成長的信念。

本屆客戶節從 7 月持續到 9 月底，舉辦了太平全球社會實踐營、「中國太平好少年」足球嘉年華、「太平少年行」品牌親子活動和「講太平故事」等繽紛活動，各地機構還舉辦了特色客戶節活動和客戶回饋活動，為廣大客戶提供美好服務體驗，打造美好活動氛圍。



圖：第五屆「吉象節·太平客戶節」

提升客戶體驗

本集團始終堅持保險保障初心，持續整合內外資源，充分發揮各業務板塊協同優勢，強化服務意識、優化服務流程、提升服務水準，推動廣大客戶安心享受優質金融服務，切實提升客戶滿意度、信賴度與獲得感。

提供便民服務

本集團從便民利民角度著手，持續豐富多層次保險產品供給，提升服務覆蓋面與可得性。結合自身發展定位及客戶特點，貼近百姓生活的實際需求，在高質量發展中滿足人民的美好生活需要。



推出「港車北上」保險線上續保功能，輕鬆查看續保條件、快速完成繳費，並即時生成保單，整個過程僅需 5 分鐘，成為香港地區首家支持 B2C 線上續保的保險公司；

在「太平 e 掌通」手機應用程式中推出電子簽名功能，客戶可以隨時隨地線上提交索賠申請並進行電子簽署，極大提高索賠效率。



對接上海「一碼通賠」和蘇州「蘇周到」，實現上海和蘇州地區醫療險案件的醫院和醫保數據實時獲取，進一步提升便民理賠服務的數字化水準。2024 年處理相關理賠案件 1,169 件。



打造線上運營消保專區，為客戶提供觸手可達的 7*24 小時便捷服務，有效提高運營效率。2024 年共 1,670 萬太平人壽客戶穩定自助使用各項線上服務，月均活躍用戶數超 210 萬，全年線上保全業務量約 1,486 萬件，理賠業務辦理量超 76 萬次。

推動適老化改造

本集團重視並推動適老化服務改造，進行「科技＋服務」全新升級，充分考慮老年人的差異化需求，結合業務實際積極推進落實「適老化」各項服務要求，對各個服務觸點和環節進行深入優化和改造，積極推進一站式、無障礙服務建設，不斷提高服務的暢通性、專業性和便捷性，主動填補老年客戶面臨的「數字鴻溝」。

開展大災理賠

本集團持續加強風險減量管理，提升應對大災的服務能力，對重大災害理賠的事前、事中、事後全流程進行規範，密切關注權威機構發佈的受災信息，積極做好應對準備，為受災群體提供及時、高效的理賠服務，提升理賠服務質效，以太平力量助力增強全社會防災減損能力。

案例

抗擊颱風「摩羯」，中國太平提供應急防災理賠服務

2024 年 9 月 6 日，超強颱風「摩羯」先後在海南文昌市、廣東徐聞縣登陸，造成海南、廣東、廣西 3 省區超百萬人不同程度受災，大量用戶電力、通信中斷，部分房屋倒損。

「摩羯」颱風生成後，中國太平通過科技賦能風險減量管理，組織海南、廣東、深圳、廣西等當地機構成立應急工作小組，利用太平財險風險地理信息系統即時追蹤颱風動態，及時部署防災防損、理賠救災工作，以實際行動保障人民群眾生命財產安全。

案例

太平金運重災綠通服務

太平金運提供重災綠通服務，接收到險情訊息後，第一時間為受災地客戶提供快速、暢通、便捷的綠色報案通道並優先提供人工服務，減少受災地客戶線上等待時長，切實保障客戶生命財產安全。2024 年為 7,999 位客戶開通提供專屬綠色通道，受災地客戶自進線至接通人工服務的時長縮短至 20 秒。

保障消費者權益

本集團切實踐行「以客户為中心」的服務理念，將「客户至上」深入落實到公司經營的方方面面，強化消保體制機制建設，搭建消保管理系統，提升消保管理水準，高質量開展消費者教育宣傳工作，各維度切實保護消費者合法權益。

完善消保機制

中國太平不斷強化消費者權益保護管理能力，搭建「集團統籌、各子公司主責、跨條線跨部門協同」的「大消保」格局，形成客户至上、人人消保的工作氛圍，為集團高質量客户服务奠定堅實基礎。

強化消保體制機制建設

- 制定並持續完善各項消保制度，形成以《消費者權益保護工作管理辦法》為核心、各專項工作制度為保障的消保制度體系。以全面保障消費者八大權益為根本，以監管評價為指導，推進十一項消保機制落深落實；
- 嚴格落實監管要求，強化高管消保履職，加強消保專家隊伍建設，將消費者權益保護全面納入公司治理、企業文化建設和經營發展戰略。

夯實集團消保管理基礎

- 上線監管自評、消保審查等功能，科技賦能提升消保管理水準；
- 組織召開集團 2024 年客户服务暨消費者權益保護大會、集團消費者權益保護月度專題會和半年度工作會議；
- 優化子公司考核管理，將「保險服務質量及消費者權益保護」納入 KPI 考核「風險防控」類權重指標，考核境內各保險公司，涵蓋保險服務質量、投訴及消費者權益保護相關指標。

組織開展消費者教育宣傳工作

- 累計開展線上線下活動 17,112 次，覆蓋消費者達 1.6 億人次，集團、太平人壽、太平財險、太平養老、太平科技、太平資產、太平資本和太平金科 8 家單位獲中保協通報表揚。整合集團資源上線集團消保學習專區，強化消保培訓。

加強投訴指標監控和督導追蹤

- 修訂集團消費投訴處理管理辦法，深化投訴突出問題治理，通過運營和客服指標監控系統等數智化工具，支持投訴指標的可視化監控展示與重點案件清單的日頻追蹤。

案例

2024 年客户服务暨消費者權益保護大會

為全面貫徹落實中央金融工作會議精神，切實踐行金融工作政治性、人民性，積極構建集團「大消保」格局，2024 年 3 月，本集團召開 2024 年客户服务暨消費者權益保護大會，總結了客户服务及消保工作成果，分享了優秀工作經驗，部署了「3·15」金融消費者權益保護教育宣傳活動安排。

加強投訴管理

本集團嚴格落實監管投訴管理要求，完善投訴處理機制，暢通投訴渠道，強化屬地管理，認真對待每個消費者的諮訴，全力預防投訴升級，高度重視監管轉辦投訴案件，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，快速、坦誠的為消費者解決合理訴求。



壓實主體責任

修訂《集團消費投訴處理管理辦法》，進一步壓實主體責任，規範消費投訴處理，完善投訴管理機制。



暢通溝通渠道

集團及境內各保險公司加強監管金融消費者權益保護平台客户投訴運維，太平人壽全面承接監管 12378「一鍵轉呼」業務，全方位傾聽客户聲音，加強客户觸點管理。



加強風險預警

加強線上投訴輿情風險預警，建立督辦機制。



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、多元糾紛調解等機制，積極快速解決客戶糾紛，有效保障客戶的合法權益。



開展投訴監控

實現投訴指標的系統監控和投訴原因的深度挖掘，通過指標監控和投訴數據挖掘，及時發現問題，並推動相關公司採取應對措施。



落實投訴溯源

落實改善責任部門和整改計劃，追蹤整改效果，並深化投訴考核機制，明確考核對象、通過 KPI 指標、管理問責等方式，在各層級落實投訴管理責任，形成投訴問題優化閉環，保證消費投訴體現的各項問題能夠逐一落實優化。

中國太平投訴渠道與處理流程

- **投訴渠道：**集團內各公司根據各公司經營實際情況，在營業網點設立客戶投訴接待處基礎上，建立包括 95589 客服熱線、郵箱、官網、官微、APP、微博等消費者投訴入口。
- **投訴處理流程：**客戶投訴—投訴信息受理—立案審核—調查核實—做出處理決定並告知客戶。
- **處理時效：**對於事實清楚、爭議情況簡單的消費投訴，各公司應自收到消費投訴之日起 15 日以內作出處理決定並告知投訴人，情況複雜的可以延長至 30 日；情況特別複雜或者有其他特殊原因的，經上級機構或者總公司高級管理人員審批並告知投訴人，可以再延長 30 日。

案例

中國太平全面開展「7.8 全國保險公眾宣傳日」活動

7 月 8 日是「全國保險公眾宣傳日」，本集團及旗下子公司圍繞「保險，讓每一步前行更有底氣」主題，開展形式多樣的宣傳活動，向公眾普及金融保險知識，講述保險故事，傳遞行業正能量。



圖：新華網、央視財經主題直播



圖：「我的保險人生」短視頻展播



圖：「78 奮力前行」保險公益健步走



圖：「保險五進入」宣傳服務活動 - 太平財險廣西分公司河池中支聯合河池交警共同舉辦交通安全巡迴宣講活動

金融知識普及

本集團不斷擴大消費者宣傳覆蓋的廣度和深度，積極推進金融知識普及、金融風險提示和行業誠信文化建設，充分發揮金融央企的頭雁作用，有力推動消費者宣傳教育工作，服務好經濟社會發展大局。

踐行責任營銷

本集團持續加強產品服務管理，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。

科技研發創新



本集團持續秉承以價值為導向的創新理念，在快速變化的市場環境中，進一步完善創新培育機制，增強全系統創新氛圍，夯實數字化轉型成果，助力集團高質量發展，為金融強國建設貢獻力量。

健全科技治理體系

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

			
加強頂層管控	設立專業架構	科技創新團隊	敏捷創新組織
集團科技運營部作為統籌管理部門，負責集團數字化轉型和金融科技治理的整體規劃、協調、管理和監督。	在原共享中心的基礎上，搭建「三公司」的專業架構，作為數字化轉型和金融科技治理的具體抓手，即太平金科、太平金運、太平金服，分別負責集團科技建設、運營服務和互聯網平台建設。	太平金科落地保險科技實驗室，聚焦前瞻性、全局性、戰略性的科技創新工作。	逐步形成了上下協同、管理聯動、效益聯動、考核聯動的科技團隊，激發金融科技創新組織的生命力和戰鬥力。

深化科技創新

本集團建立了較為完善的創新管理體系，發佈《太平金融科技服務（上海）有限公司創新工作管理辦法（2024 版）》等制度，不斷推進智能技術與業務場景的深度融合，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。2024 年，榮獲系列科技成果行業獎項 16 個。

創新產品



- 保險反欺詐核心能力孵化「車險哨兵」「健康衛士」「團財偵探」產品；
- 客戶經營系列孵化「產品師」「優才官」「小象探客」產品；
- 數字化轉型助手 RPA 應用推廣，年化提升質效超 8 萬小時；
- 打造智能雲平台，累計提供服務 1.62 億次。

賦能業務



- 太平人壽推出數智化客戶經營平台，集成包括 AICC 智能外呼、代理人畫像、客戶分群模型和算法引擎等技術手段，用於保險產品智能推薦和活動目標客戶篩選，平台目標客戶轉化效率超傳統經驗模式 4 倍以上；
- 太平財險試點應用車險智能報案場景；
- 太平養老推出「福享太平」養老金服務平台。

提升效率



- 大模型在智能風控、營銷、投研等 7 大領域試點應用，落地保險產品條款庫、代碼助手等 18 個應用場景，代碼助手輔助研發團隊工作提效 14.75%。

案例

中國太平召開第二屆科技創新大賽和微創新大賽

2024 年 12 月，中國太平召開第二屆科技創新大賽和微創新大賽總結表彰會，總結回顧科技創新、RPA(流程自動化機器人) 應用、微創新三大賽事歷程和取得的成效，表彰獲獎優秀成果、先進集體和先進個人。

第二屆科技創新大賽和微創新大賽分別以「引領科技創新新潮流 譜寫數字金融新篇章」「聚微成塔 數創未來」為主題。集團各部門和各子公司積極組織，基層一線踴躍參與，聚焦業務促進、客戶服務、智慧運營、風控合規等領域，徵集到超 1,600 個參賽作品，評出 232 個獎項，展示了中國太平在「數字金融」領域的卓越能力，彰顯了作為金融央企積極踐行國家戰略的責任擔當。

建設全面技術保障體系

在物理安全、網絡安全、主機安全、應用安全、終端安全、數據保護等 6 大安全領域建立了相應的技術保障體系。包括滬深漢三地國家 A 類數據中心建設、完善的網絡安全分區域管理結構、部署主機威脅感知平台、嚴格落實國家網絡安全等級保護制度、統一的終端管理系統、建設災備系統和完整的數據備份機制、部署數據庫脫敏、數據庫審計、數據庫訪問代理等工具。

開展全員信息安全意識培訓

通過線上教育平台、內部釣魚演練等形式，常態化對內部員工和外部第三方人員開展信息安全意識培訓，持續提升全員安全意識。

信息安全與隱私保護

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）》，規範集團信息與數據安全管理工作，完善信息與數據安全治理體系，加強信息與數據安全應急響應與培訓，提升信息系統的建設和管理水準。2024 年，未發生有與信息安全、客戶隱私、數據安全相關的安全事故。

構建數據安全治理體系

中國太平依託現有的信息安全工作體系，結合數據安全的工作特點，從組織及制度、保護技術、運營、人員能力、監督評價 5 大方面，構建了中國太平數據安全治理體系。

建立健全數據安全組織及制度體系

- 在組織架構方面，明確數據安全治理主體和責任邊界，自上而下地建立從領導層面至基層執行層面的管理組織架構；
- 在管理制度方面，制定數據安全管理辦法及配套的數據分類分級管理辦法、數據全生命週期安全管理辦法、數據安全評估操作指南等制度。

數據安全技術體系

- 建立與制度流程相配套的技術體系並構建了三大技術工具箱，按類型分基礎通用類、全生命週期防護類和平台類。

數據安全運營體系

- 統一建設網絡和數據安全運營機制，整合集團數據安全資源和能力，提升集團整體數據安全風險評估與防範、安全事件的響應與處理能力，持續推動數據安全策略、流程、風險發現等各環節的改進和優化。

完善信息安全組織架構

明確由決策層、管理層、執行層與監督層組成的信息安全組織架構，成立網絡與信息安全信息通報相關組織，強化信息安全事件的運營管理。

健全信息安全制度體系

制定涵蓋存儲介質、人員、數據、外包服務、網絡、物理環境、信息安全事件、應用系統、災備、終端與桌面系統、主機系統等方面的 13 項信息安全制度，為集團及下屬機構開展信息安全管理與技術保護工作提供了統一的標準和指南。

數據安全人員能力體系

- 引入數據安全技術、管理等方面的優質培訓內容，開展數據安全意識教育培訓，對法律法規、監管要求及數據安全相關制度進行解讀和宣導。

數據安全監督評價體系

- 監督機制方面，審計部門常態化開展安全監督檢查，形成閉環管理，及時發現數據安全薄弱環節；
- 評價機制方面，開展年度數據安全風險自評估，根據業務開展情況及時開展數據共享、委託處理、數據出入境等業務場景的安全風險評估。

為持續提升數據安全治理能力，本集團積極對標《信息安全技術數據安全能力成熟度模型 GB/T 37988-2019》國家標準，於 2024 年 5 月通過了數據安全能力成熟度三級認證，成為首家獲此認證的金融央企保險集團公司。

客戶信息收集、保存和使用

本集團嚴格落實《中華人民共和國個人信息保護法》《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》《集團客戶信息管理辦法》《集團數據安全管理辦法（試行）》等法律法規和制度要求，堅持合法、正當、必要、誠信原則，對客戶信息進行合理收集和處理，避免過度收集客戶信息。集團推動建立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，集團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，切實保護消費者信息安全權。員工簽訂與信息安全相關的保密條款，覆蓋率 100%。

應急響應

為有效應對信息安全事件與數據洩露風險，本集團制定《集團信息安全事件管理辦法》《集團數據安全管理辦法（試行）》，對信息與數據安全應急響應工作作出了明確規定，規範信息安全事件響應及處理流程，明確各環節的聯動機制。持續提升突發事件應急處置方面的水準，保障信息資產及各項業務的安全穩定運行。

中國太平信息安全事件發生應對要求

- 信息安全管理人員接到網絡運行異常情況報告和異常告警後，進行判斷是否為信息安全事件。
- 如果確認為信息安全事件，則根據事件類型和分級要求對事件進行定義並初步給出安全事件處置建議。
- 信息洩露事件由信息技術管理部門和涉及部門確認並判斷事件級別，並確認事件處置方案，接收過程中如需要採用技術手段時，由太平金科提供技術支持。
- 對於嚴重信息安全事件，由安全管理人員在一小時內上報給公司應急響應組織，並按照《集團網絡與信息安全通報管理規定》要求向集團通報工作組秘書處匯報。

中國太平數據安全事件發生應對要求

- 集團和各公司應當建立數據安全事件應急管理機制，建立內部協調聯動機制，建立服務提供商、第三方合作機構數據安全事件的報告機制，及時處置風險隱患及安全事件。
- 如有發生或可能發生個人信息洩露、篡改、丟失的，集團和各公司應當立即採取補救措施，同時通知個人並報送國家金融監督管理總局或其派出機構。
- 數據安全事件發生 2 小時內，各公司應當向集團和國家金融監督管理總局或其派出機構報告，並在事件發生後 24 小時內提交正式書面報告。發生特別重大數據安全事件，應當每 2 小時將處置進展情況上報，直至處置結束。數據安全事件處置結束後，應當在五個工作日內將事件及其處置的評估、總結和改進報告報送集團和屬地監管部門。

信息安全培訓

集團每年面向全體員工開展不少於 2 次與信息安全、隱私保護相關的培訓。2024 年共進行了全員信息安全培訓 3 次，參與培訓人數超過 12 萬人次，涉及安全意識、數據安全、防釣魚防勒索等。

領域		主要指標	單位	2024 年
消費者權益保護與信息安全	信息安全	信息安全與隱私保護相關的培訓次數	次	128
		信息安全與隱私保護相關的培訓參與人數	人次	166,340

知識產權保護

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	單位	2024 年
企業治理與商業道德	知識產權	持有專利數量	件	307
		在審專利數量	件	42

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。2024 年，太平科技為企業客戶提供知識產權申請費用、維權和索賠法律費用相關保障，保險金額共計 1,282.7 萬元。

可持續供應鏈



本集團嚴格遵守《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》等法律法規，制定並執行《集團集中採購供應商管理辦法》《集團集中採購管理規定》，遵守公平公開原則，持續完善供應商及採購管理。

領域		主要指標	單位	2024 年
可持續供應鏈	供應商管理	供應商總數	家	7,321
		中國內地供應商數目	家	7,273
		港澳地區供應商數目	家	22
		海外供應商數目	家	26
		取得 ESG 或社會責任相關資質的供應商數目	家	509

供應商反腐敗

本集團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部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。

案例

太平再加強供應鏈反腐敗管理

太平再制定及嚴格執行《太平再保險有限公司採購管理辦法》《太平再保險有限公司員工廉潔從業規定》，規範員工的廉潔從業行為，明確所有員工必須恪守的基本行為標準，以及在處理公司事務時應遵守的有關收受利益和申報利益衝突的政策，加強員工的廉潔風險防控。在合同加入反商業賄賂條款，合同各方清楚願意嚴格遵守所有關於反商業賄賂的有關法律法規。

供應鏈 ESG 風險管理

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	供應商環境風險管理
- 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。	- 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。

深耕社會公益



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。2024 年，本集團組織開展「中企溫暖關愛進社區」活動 10 次，舉辦 8 場「中企金融服務進社區」講座，出動義工 790 人次，累計服務時長 1,619 小時，累計惠及 12,500 人次，連續第三年贊助由香港民政及青年事務局、義務工作發展局舉辦的「香港義工獎」，並榮獲該獎項的年度「傑出企業獎 - 優異獎」。依託「中國太平慈善基金會」開展「共創明 Teen 計劃」「公益金百萬行」等活動，連續第四年贊助香港「地方誌」編修工作；舉辦港籍義工骨幹內地培訓班，組織 34 名太平員工赴江西學習培訓；牽頭中企協「I SEE I KNOW 香港青年認知祖國」活動，組織 8 家中資企業 30 名港籍青年赴四川實地考察交流；為「百萬青年看祖國」活動捐贈團體意外險保障，連續第四年獨家冠名贊助「中國太平杯」互融青年慈善籃球聯賽，組織在港員工參加中企協第九屆運動會。

領域		主要指標	單位	2024 年
公益與社會發展	捐款捐資	資金規模	萬元	779
	納稅貢獻	納稅金額	億元	38.94
	社區關係管理	員工參與公益 / 義工活動統計	人次	790

慈善助學

圖：太平產業秋實慈善助學基金（安徽裕安、甘肅兩當）累計資助高中學生 210 人次



圖：情寄千里 溫暖校園——太平澳門赴甘肅省兩當縣興化希望小學開展交流活動



關愛老年群體

圖：太平金服開展健康關愛進社區活動



圖：太平稽核開展「太平志願心 情滿夕陽紅」志願服務活動



環保公益

圖：太平香港贊助支持第三十一屆綠色力量環島行慈善行山比賽



圖：開展「中國太平日」免費乘坐電車活動



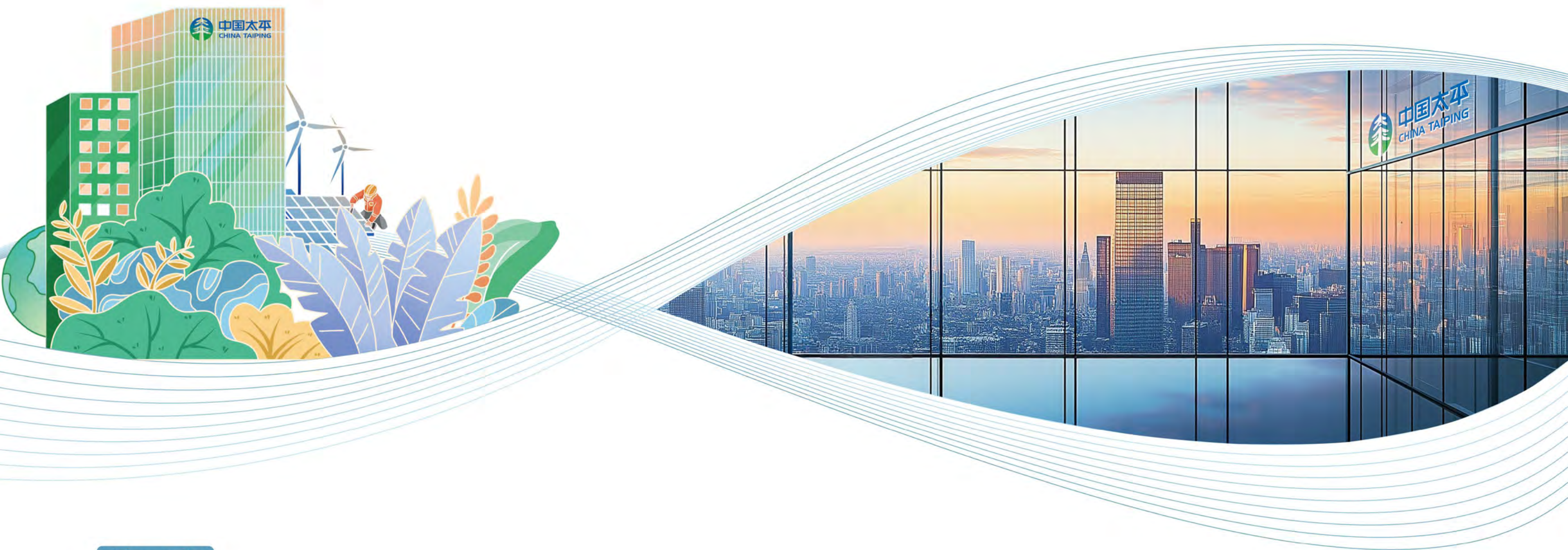
支持體育事業發展

圖：太平香港全力支持第九屆全港運動會



圖：第四屆「中國太平好少年」足球嘉年華活動





第四章

現代治理 創造卓越價值

本集團不斷完善現代治理體系，夯實公司治理根基，規範員工行為，建立健全風險管理體系，切實提升公司治理能力和治理效能，發揮公司治理機制支撐作用，確保業務健康有序開展，以穩健經營護航企業高質量發展。

優化治理結構



本集團充分發揮公司治理機制支撐作用，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。2024 年，太平控股共召開股東大會 1 次，審議了 8 項議題且全部通過。



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。2024 年，太平控股董事會共召開董事會現場會議 9 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女性比例達 33.33%，同比上漲 13.33%。

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。



圖：中國太平召開第 24 屆股東周年大會

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箱等方式加強與投資者溝通。2024 年召開太平控股年度業績發佈會、周年股東大會、中期業績發佈會等活動，主動與投資者溝通公司經營情況及重大事項，安排非交易路演會議，覆蓋主要投資者、分析師，堅定重要股東持有信心。安排各類投資者與分析師會議，並通過 IR 郵箱和 IR 熱線，及時回復和解答中小股東的問詢。



圖：中國太平召開 2024 年中期業績發佈會

誠信合規經營



加強內部控制

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、關聯交易管理及系統開發、操作風險管理及制度制定、內控合規培訓及日常內控合規審核等相關工作。

本集團內部審計機構守牢第三道風險防線，全年開展審計項目 813 個，全力揭示重要經營風險，提升審計成果運用水準，做好監審聯動，有效發揮審計監督作用。

恪守商業道德

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。

領域		主要指標	單位	2024 年
企業治理與商業道德	公司商業道德	公司道德審計次數	次	108
	商業道德及反貪腐培訓	董事會商業道德人均培訓時長	小時 / 人	2
		員工商業道德人均培訓時長	小時 / 人	7.12

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。

落實廉潔教育工作要求，召開 2024 年集團警示教育大會，組織集中觀看案件警示教育片，推動相關職能部門在各類培訓中增設廉潔教育專題模組，加大對保險行業、公職人員常見違法問題的宣導解讀。

落實反貪污及舉報政策

執行《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中介費牟取私利、違規投資經營、違反財經紀律侵吞公款等專項整治。

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。2024 年，太平人壽、太平養老、太平資產、太平基金 4 家機構積極配合上海人行 2023 年度洗錢風險控制措施有效性調查，調查中未發現重大風險和重大缺失。

2024 年本集團於太平學堂平台上線金融機構反洗錢客戶盡職調查履職要點視頻課程，境內各持牌機構共參訓學習 31,025 人，參訓率達 81.19%。

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。

舉報人保護

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。

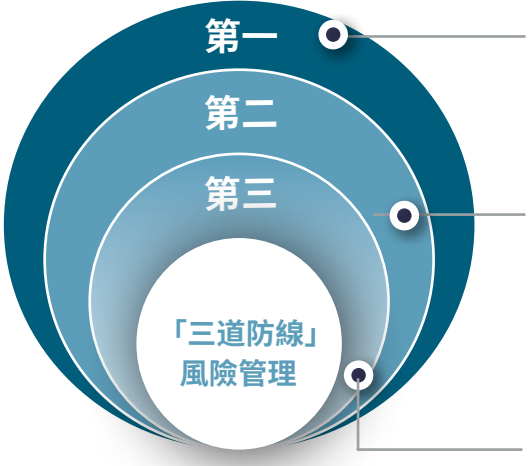
合規文化建設

本集團組織召開 2024 年度法律合規條線專題培訓，圍繞公司法修改背景和主要內容介紹、關聯交易管理實務、制裁與保險業、反洗錢合規等內容開展專項培訓，不斷提升條線員工的法律內控合規意識。在太平學堂開闢法律合規培訓專區，2024 年集團各部門、各公司共有 33,315 人參與培訓學習。

案例

太平人壽開展「長合規·航萬里」合規文化宣傳季活動

太平人壽開展 2024 年「長合規·航萬里」合規文化宣傳季活動，活動以總公司統籌制定主題、分公司圍繞靈活發揮為總基調，各級機構在「合規學方向」「合規進基層」「合規強賦能」方面開展一把手帶頭講合規、法治大講堂、四五級機構合規引航等系列活動，累計開展 17,000 餘次，14 萬餘人次參與，通過面向全體員工常態化推進合規文化建設，全員合規理念持續加強，機構合規經營管理能力進一步提升。

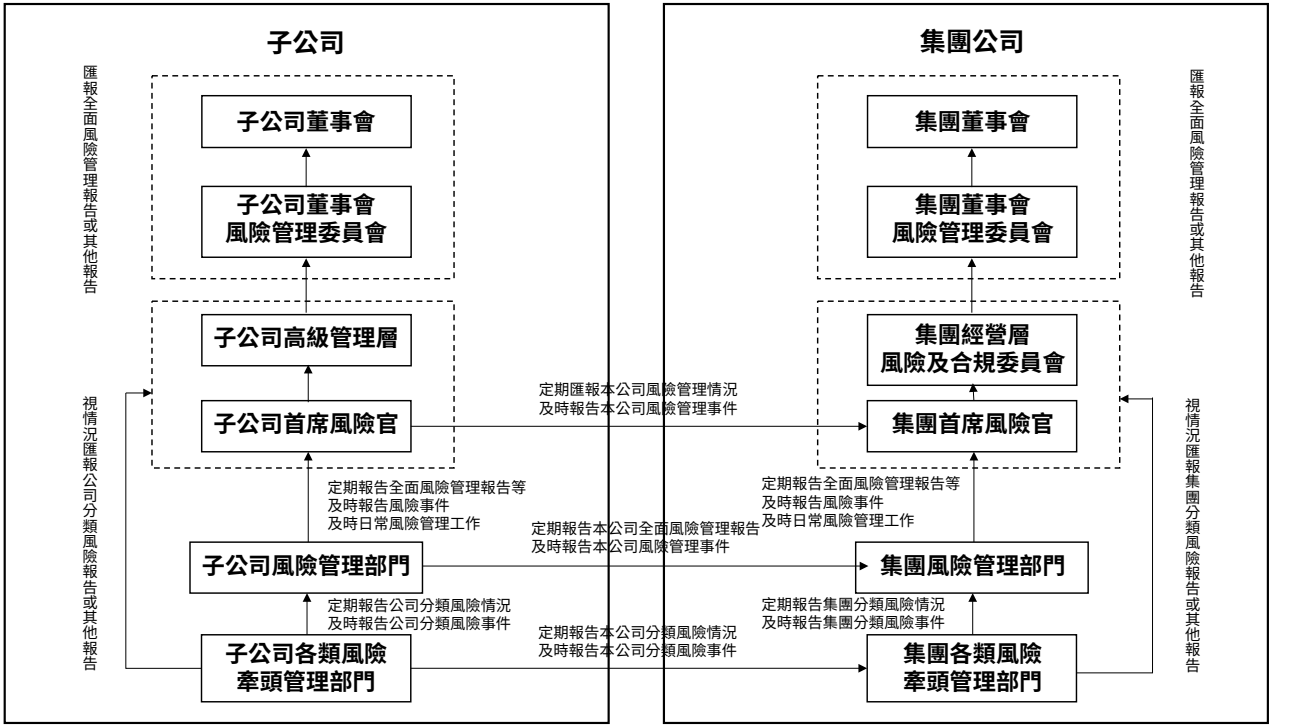


由各分類風險牽頭管理部門組成。在業務前端識別、評估、監測、控制與報告風險，是風險管理體系中最基礎、最關鍵的防線，是風險管理的第一管理責任人。

由風險管理部門牽頭組成。牽頭風險管理體系建設工作，組織制定風險管理政策和制度、風險偏好和限額，提出應對建議。

由內部審計部門牽頭組成。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。

本集團持續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。



圖：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。2024 年度，開展金融風險案例警示教育，舉辦全集團風險管理培訓班，全面提升整體風險管理認知與能力。集團各部門及各子公司主要有關負責人、首席風險官以及風險管理相關人員共計 900 餘人參加培訓。

全面風險管理

本集團建立「統一框架、分級管理」的風險管理組織架構，形成了董事會決策並負最終責任，風險管理委員會提供決策支持，高級管理層直接管理和執行，風險管理部門牽頭組織，職能部門和員工共同參與，由審計委員會、內部審計機構監督的「三道防線」風險管理組織體系。

強化風險管理

優化風險偏好體系

堅持「嚴守底線、穩健審慎」中性偏好，主動適應償二代二期監管規則和新會計準則要求，滾動編制《中國太平保險集團風險偏好陳述書》，按照「資本、盈利、價值和風險管理」4 個維度，構造層層遞進、向下傳導的金字塔結構；

加強風險偏好傳導，完成集團全面預算和「十四五」規劃中期調整的獨立風險評估，確保業務規劃符合風險偏好。

深化風險管理機制

修訂《集團風險及合規委員會議事規則》，制定《集團關於防範化解金融風險行動方案》，制定並落實《集團 2024 年風險防控工作方案》，指導各子公司細化分解重點任務，推動風險防控工作早部署、早落實、早見效。

提升應急管理能力

更新集團 2024 年恢復計劃，督導境外 7 家保險公司制定恢復處置計劃，組織開展償付能力風險和流動性風險應急演練，強化危機意識和應急處置能力，將審慎經營理念貫穿業務全流程。

附錄

ESG 績效表

環境範疇²

關鍵績效指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年	
A1.1 排放物 ³					
顆粒物（PM10）	千克	101.05	143.60	85.94	
二氧化硫（SO2）	千克	158.93	202.73	78.58	
氮氧化物（NOx）	千克	4,136.48	4,807.29	1,825.61	
A1.2 溫室氣體排放					
直接（範圍 1）溫室氣體排放總量 ⁴	噸二氧化碳當量	9,399.67	10,525.89	5,616.70	
能源間接（範圍 2）溫室氣體排放總量 ⁵	噸二氧化碳當量	40,669.56	48,100.76	74,303.72	
其他間接（範圍 3）溫室氣體排放總量 ⁶	噸二氧化碳當量	9,610.02 ⁷	3,934.52	747.63	
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	59,679.24	62,561.17	80,668.05	
總溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量 / 員工	0.96	0.96	1.18	
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	2,629	4,509	6,923
	密度	根 / 員工	0.04	0.07	0.10
	廢硒鼓 / 墨盒總量	個	3,869	4,479	13,634
	密度	個 / 員工	0.06	0.07	0.20
	廢電子設備總量	千克	952.00	2,091.95	8,276.00
	密度	千克 / 員工	0.02	0.03	0.12
	其他總量	千克	9.00	20.00	0.00
	密度	千克 / 員工	0.0001	0.0003	0.0000

² 本年度（2024 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、太平科技、太平產業、太平金科、太平金運、太平金服、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。2023、2022 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。

³ 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》。

⁴ 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。

⁵ 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。

⁶ 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》。

⁷ 年內本集團調整了「範圍三：類別六 - 商務旅行」的統計口徑，將部分子公司的非總部員工乘坐飛機差旅資料納入收集範圍，導致其他間接（範圍 3）溫室氣體排放總量較上年增幅明顯。

關鍵績效指標		單位	2024 年	2023 年	2022 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	140.98	42.98	114.49
	密度	噸 / 員工	0.0023	0.001	0.0017
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	34,114.34	39,721.38	25,879.72
	密度	兆瓦時 / 員工	0.55	0.61	0.38
	汽油總量	升	3,453,633.81	4,112,708.67	2,451,541.00
	柴油總量	升	23,011.96	17,794.86	34,498.40
	管道煤氣	立方米	-	-	619,240.00
	天然氣	立方米	357,072.29	355,108.90	106,783.00
間接能源消耗	間接能源總耗量	兆瓦時	75,990.23	84,113.00	130,038.37
	密度	兆瓦時 / 員工	1.22	1.29	1.90
	外購電力總量	兆瓦時	70,429.14	84,113.00	130,038.37
A2.2 總耗水量及密度					
總耗水量		立方米	319,143.22	390,967.74	512,508.30
密度		立方米 / 員工	5.13	5.98	7.49

社會範疇⁸

關鍵績效指標		單位	2024 年	2023 年	2022 年
B1.1 僱員人數					
總僱員人數		人	62,266	65,378	68,386
按性別劃分	男性	人	30,466	31,673	33,439
	女性	人	31,800	33,705	34,947
按地區劃分	中國內地	人	60,702	63,832	66,783
	港澳地區	人	1,144	1,138	1,186
	海外	人	420	408	417
按僱傭類型劃分	全日制	人	47,476	51,573	53,016
	非全日制	人	14,790	13,805	15,370
按僱員類別劃分	普通員工	人	60,888	64,018	67,041
	中級管理人員	人	1,164	1,155	1,137
	高級管理人員	人	214	205	208
按年齡劃分	30 歲及以下	人	10,574	13,769	17,515
	31 - 50 歲	人	47,880	47,662	46,812
	51 歲或以上	人	3,812	3,947	4,059

⁸ 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	2024 年	2023 年	2022 年
B1.2 僱員流失率					
總僱員流失比率		%	17.35	17.16	16.93
按性別劃分	男性	%	17.86	18.31	17.88
	女性	%	16.86	16.09	16.03
按地區劃分	中國內地	%	17.53	17.17	16.91
	港澳地區	%	9.97	16.43	17.71
	海外	%	11.90	18.38	18.71
按年齡劃分	30 歲及以下	%	26.82	25.68	26.11
	31 - 50 歲	%	15.27	14.82	13.88
	51 歲或以上	%	17.23	15.66	12.49
B2.1 及 B2.2 健康與安全 ⁹					
過去三年因工亡故人數		人	0	0	2
過去三年因工亡故比率		%	0	0	0.00292
工傷個案		宗	108	84	60
因工傷損失工作日數		天	3,698.0	2,851.5	2,244.5
B3.1 僱員培訓百分比					
總受訓僱員百分比		%	52.93	52.37	49.52
按性別劃分	男性	%	53.86	55.12	51.78
	女性	%	52.04	49.79	47.36
按僱員類別劃分	普通員工	%	97.12	95.92	95.85
	中級管理人員	%	3.70	3.61	3.10
	高級管理人員	%	0.64	0.88	0.50
B3.2 僱員平均受訓時數					
僱員平均受訓時數		小時	136.56	129.34	160.70
按性別劃分	男性	小時	136.56	126.78	159.00
	女性	小時	136.56	132.00	162.40
按僱員類別劃分	普通員工	小時	70.93	65.63	77.62
	中級管理人員	小時	175.20	170.56	157.10
	高級管理人員	小時	185.50	190.62	191.08
B5.1 供應商數目 ¹⁰					
供應商總數		個	7,321	6,589	5,492
按地區劃分	中國內地	個	7,273	6,534	5,430
	港澳地區	個	22	35	41
	海外	個	26	20	21

⁹ 本年度披露的因工亡故人數，截至 2024 年 12 月 31 日，以政府已認定生產安全責任事故為準。
¹⁰ 2024 年上線應用新集中採購平台，所有供應商重新註冊和認證資質證書，對該指標過去三年數據更新披露。

關鍵績效指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目				
投訴數目	宗	119,772	129,450	151,816
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	0
B8.2 在專注範疇所動用資源				
直接幫扶資金	萬元人民幣	2,583	2,339	1,532
慈善捐款	萬元人民幣	779.00	1,874.00	2,145.47
員工參與公益 / 義工活動統計	人次	790	1,030	720

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	《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》	《關於支持綠色發展的實施意見》 《關於大力發展綠色金融行動方案》 《辦公環境標準日常管理規範》 《關於「綠色辦公、低碳生活」有關事項的通知》
A2：資源使用	《中華人民共和國節約能源法》 《中華人民共和國水法》	《關於支持綠色發展的實施意見》 《關於大力發展綠色金融行動方案》 《關於「綠色辦公、低碳生活」有關事項的通知》 《關鍵公共設施設備節能管理指南》
B1：僱傭	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國社會保險法》 《中華人民共和國工會法》 - 香港《僱傭條例》 - 香港《強制性公積金計劃條例》	《員工手冊》 《員工守則》 《員工管理辦法》 《職務職級管理辦法》 《員工招聘管理辦法》 《總部人員引進管理規定》 《員工離職管理規定》 《員工福利管理暫行辦法》 《員工內部福利保險管理辦法》 《員工薪酬管理暫行辦法》《員工考勤管理規定》
B2：健康與安全	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國安全生產法》 《中華人民共和國職業病防治法》 - 香港《職業安全及健康條例》 - 香港《工傷保險條例》	《職場安全制度及守則》 《辦公職場租賃和裝修指引》 《重大突發事件應急預案制度》
B3：發展及培訓	/	《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）》 《員工外出學習管理辦法》 《集團總部鼓勵員工參加專業資格考試管理辦法》 《集團網絡學習與培訓管理平台管理辦法》

ESG 層面	主要遵守的相關法律法規	主要內部政策
B4：勞工準則	《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人保護法》 《禁止使用童工規定》 - 香港《僱傭條例》	《員工守則》 《勞動合同管理規定》
B5：供應鏈管理	《中華人民共和國招標投標法》 《中華人民共和國招標投標法實施條例》	《集團集中採購管理規定》 《集團分散採購管理規定（試行）》 《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》 《集團集中採購合同管理辦法》 《集團集中採購實施階段操作流程》 《集團採購人員禁止性規定》
B6：產品責任	《中華人民共和國保險法》 《保險公司管理規定》 《中華人民共和國廣告法》 《中華人民共和國商標法》 《中華人民共和國專利法》 《中華人民共和國個人信息保護法》 《中華人民共和國網絡安全法》 《中華人民共和國數據安全法》 《保險公司信息系統安全管理指引》 《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》	《集團信息安全管理規定》 《集團信息安全事件管理辦法》 《集團數據安全管理辦法（試行）》 《集團網絡與信息安全通報管理規定》 《太平保險集團客戶信息管理辦法》 《團險客戶信息採集要求及錄入規範》 《信息披露管理辦法》 《消費者權益保護工作管理辦法》 《集團消費投訴處理管理辦法》 《知識產權管理辦法》 《信息保護政策》
B7：反貪污	《中華人民共和國刑法》 《中華人民共和國反洗錢法》 《中華人民共和國招標投標法》 《中華人民共和國招標投標法實施條例》 《中華人民共和國反不正當競爭法》 《金融機構大額交易和可疑交易報告管理辦法》 《金融機構洗錢和恐怖融資風險評估及客戶分類管理指引》 - 香港《防止賄賂條例》 - 香港《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集（金融機構）條例》 - 香港《有組織及嚴重罪行條例》 - 香港《販毒（追討得益）條例》 《聯合國（反恐怖主義措施）條例》	《員工守則》 《集團集中採購管理規定》 《集團反洗錢管理辦法》 《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》 《集團反貪污政策》 《集團舉報政策》 《內部審計章程》 《集團員工違法違規行為處理辦法》
B8：社區投資	《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》	《關於大力發展綠色金融行動方案》 《關於大力發展普惠金融行動方案》 《大力發展科技金融行動方案》 《新一輪支持太平財險農業保險高質量發展的一攬子措施》 《參與粵港澳大灣區建設三年行動計劃（2024-2026 年）》

子公司榮譽

子公司	頒獎機構	榮譽
太平人壽	21 世紀經濟報道	年度卓越保險公司 年度消費者權益保護金融機構
	證券時報	2024 高質量發展保險公司 方舟獎
太平財險	財聯社	2024 年度 ESG 金融創新獎
	每日經濟新聞	2024 年年度卓越財產保險公司
太平養老	上海證券報	「金理財」年度保險服務獎
	每日經濟新聞	「第十五屆中國金鼎獎頒獎禮」年度卓越專業養老保險公司
太平資產	中國證券報	保險業投資金牛獎 - 保險資管公司類
	21 世紀經濟報道	中國資產管理金貝獎「2024 卓越保險資產管理公司」
太平產業	美國綠色建築委員會	杭州中國太平金融大廈獲得美國綠色建築委員會頒發 LEED 建築設計金級認證 北京中國太平金融中心獲得美國綠色建築委員會 LEED 運營鉑金級認證
太平石化金租	第五屆長三角金融科技創新與應用全球大賽	2024 年度金融科技 - 金融機構最佳創新獎
太平香港	香港社會服務聯會	2023/2024 年度「商界展關懷」證書
	新城財經台	「大灣區保險業大獎 2024- 香港及澳門」- 「傑出創新保險科技獎」
太平人壽（香港）	香港保險業聯會	2024 香港保險業大獎 - 傑出創意產品 / 服務大獎年度大獎及最佳合作項目大獎年度三強
	香港經濟日報	「智富品牌及企業大獎」- 「最佳港人北上養老服務保險品牌大獎」
太平再	新城財經台	大灣區保險業大獎 2024—香港及澳門「傑出再保險公司獎」
	Insurance Asia	亞洲保險大獎 2024「香港年度健康保險創新方案」
太平金控	香港有限合夥基金協會	太平香港保險科創基金獲得 2024 年「最佳投資機構」

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「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	2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期間
「本報告」	指	中國太平保險控股有限公司 2024 年度環境、社會及管治（ESG）暨社會責任報告
「ESG 報告守則」	指	《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》之附錄 C2《環境、社會及管治報告守則》
「氣候信披指引」	指	香港交易所《環境、社會及管治框架下氣候信息披露的實施指引》
「委員會」	指	綠色金融及 ESG 管理委員會
「ESG 辦公室」	指	綠色金融及 ESG 管理委員會辦公室
「工作小組」	指	綠色金融及 ESG 工作小組
「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	中國太平第五屆「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

「太平金科」	指	太平金融科技服務（上海）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
「太平石化金租」	指	太平石化金融租賃有限責任公司
「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
「太平金服」	指	太平金融服務有限公司
「太平科技」	指	太平科技保險股份有限公司
「太平香港」	指	中國太平保險（香港）有限公司
「太平再」	指	太平再保險有限公司
「太平金控」	指	太平金融控股有限公司
「太平人壽（香港）」	指	中國太平人壽保險（香港）有限公司
「太平再保顧問」	指	太平再保險顧問有限公司
「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
「太平迪拜代表機構」	指	中國太平保險控股有限公司駐迪拜辦事處及 中國太平保險（香港）有限公司駐迪拜代表處
「太平資管香港」	指	太平資產管理（香港）有限公司

香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		報告位置
A. 環境		
層面 A1：排放物		
一般披露	有關廢氣 ¹¹ 排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物 ¹² 的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	應對氣候變化 綠色低碳運營 ESG 政策列表
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	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）。	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）。	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。	應對氣候變化 綠色低碳運營
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 ¹³ （包括能源、水及其他原材料）的政策。	綠色低碳運營
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）。	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）。	ESG 績效表

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		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）每生產單位佔量。	本集團主要從事保險業務以及其他與金融服務相關的業務，屬非生產型企業。經內部評估與檢視，該指標不適用
層面 A3：環境及天然資源		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	綠色低碳運營
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。	綠色低碳運營
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： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	攜手員工成長 ESG 政策列表
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。	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。	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： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	攜手員工成長 ESG 政策列表

¹¹ 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。

¹² 有害廢棄物指國家規例所界定者。

¹³ 資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		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。	ESG 績效表
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	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
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 ¹⁴ 活動。	攜手員工成長 ESG 政策列表
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。	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。	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： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	攜手員工成長 ESG 政策列表
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。	綠色低碳運營 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。	可持續供應鏈 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。	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。	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。	可持續供應鏈

¹⁴ 培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		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、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	踐行客戶至上 ESG 政策列表
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 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。	科技研發創新
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私隱政策，以及相關執行及監察方法。	數字金融，提升服務質效 科技研發創新
層面 B7：反貪污		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	誠信合規經營 ESG 政策列表
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。	ESG 績效表
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。	誠信合規經營
關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	誠信合規經營
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。	科技金融，培育創新動能 綠色金融，促進低碳轉型 普惠金融，增進民生福祉 養老金融，傳遞金融溫度 參與粵港澳大灣區建設 支持香港鞏固提升國際金融中心地位 服務對外開放（一帶一路） 助力鄉村振興 深耕社會公益

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		報告位置
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）。	科技金融，培育創新動能 綠色金融，促進低碳轉型 普惠金融，增進民生福祉 養老金融，傳遞金融溫度 參與粵港澳大灣區建設 支持香港鞏固提升國際金融中心地位 服務對外開放（一帶一路） 助力鄉村振興 深耕社會公益
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	科技金融，培育創新動能 綠色金融，促進低碳轉型 普惠金融，增進民生福祉 養老金融，傳遞金融溫度 參與粵港澳大灣區建設 支持香港鞏固提升國際金融中心地位 服務對外開放（一帶一路） 助力鄉村振興 深耕社會公益 ESG 績效表
氣候相關披露		
(I) 管治		
管治	發行人須披露有關以下方面的資料： (a) 負責監督氣候相關風險和機遇的治理機構（可包括董事會、委員會或其他同等治理機構）或個人的資訊；及 (b) 管理層在用以監察、管理及監督氣候相關風險和機遇的管治流程、監控措施及程序中的角色。	應對氣候變化
(II) 策略		
氣候相關風險和機遇	發行人須披露其資訊，以讓人理解其合理預期可能在短期、中期或長期影響其現金流量、融資渠道或資本成本的氣候相關風險和機遇。具體而言，發行人須： (a) 描述合理預期可能在短期、中期或長期影響發行人的現金流量、融資渠道或資本成本的氣候相關風險和機遇； (b) 就發行人已識別的每項氣候相關風險，解釋發行人是否認為該風險是與氣候相關物理風險或與氣候相關轉型風險； (c) 就發行人已識別的每項氣候相關風險和機遇，具體說明其合理預期可能影響發行人的時間範圍（短期、中期或長期）；及 (d) 解釋發行人如何定義短期、中期及長期，以及這些定義如何與其策略決定規劃範圍掛鉤。	應對氣候變化
業務模式和價值鏈	發行人須披露讓人了解氣候相關風險和機遇對其業務模式和價值鏈的當前和預期影響的資訊。具體而言，發行人須作如下披露： (a) 描述氣候相關風險和機遇對發行人的業務模式和價值鏈的當前和預期影響；及 (b) 描述在發行人的業務模式和價值鏈中，氣候相關風險和機遇集中的地方（例如，地理區域、設施及資產類型）。	應對氣候變化
策略和決策	發行人須披露讓人了解氣候相關風險和機遇對其策略和決策的影響的資訊。具體而言，發行人須披露： (a) 有關發行人已經及將來計劃在其策略和決策中如何應對氣候相關風險和機遇的資訊，包括發行人計劃如何實現任何其所設定的氣候相關目標，以及任何法律或法規要求達到的目標；及 (b) 有關發行人當前及將來計劃如何為根據第 (a) 段披露的行動提供資源。 發行人須披露先前各匯報期內按照第 (a) 段所披露計劃的進度。	應對氣候變化

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		報告位置
財務狀況、財務表現及現金流量	當前財務影響 發行人須披露以下定性和量化資料： (a) 氣候相關風險和機遇如何影響發行人在匯報期的財務狀況、財務表現及現金流量；及 (b) 當存在將導致下一匯報年度相關財務報表中的資產和負債帳面價值發生重要調整的重大風險時，關於第（a）段中識別的氣候相關風險和機遇的資訊。	應對氣候變化
	預期財務影響 發行人須披露以下定性和量化資料： (a) 發行人經考慮其管理氣候相關風險和機遇的策略後，預期其財務表現在短期、中期及長期內將如何變化；及 (b) 基於發行人管理氣候相關風險和機遇的策略，其預計其財務業績及現金流量在短期、中期及長期的變化。	應對氣候變化
氣候韌性	發行人須披露資訊，使他人了解發行人的策略及業務模式對氣候相關變化、發展或不確定性的韌性。具體而言，發行人須披露： (a) 發行人截至匯報日對其氣候韌性的評估；及 (b) 如何及何時進行氣候相關情景分析。	本集團將於未來適時披露相關資訊
(III) 風險管理		
風險管理	發行人須披露以下資訊： (a) 發行人用於識別、評估氣候相關風險，以及釐定當中輕重緩急並保持監察的流程及相關政策； (b) 發行人用於識別、評估氣候相關機遇，以及釐定當中輕重緩急並保持監察的流程（包括發行人可有及如何使用氣候相關情景分析來確定氣候相關機遇的資訊）；及 (c) 氣候相關風險和機遇的識別、評估、優次排列和監察流程，是如何融入發行人的整體風險管理流程，以及融入的程度如何。	應對氣候變化
(IV) 指標及目標		
溫室氣體排放	發行人須披露匯報期內的溫室氣體絕對總排放量（以公噸二氧化碳當量表示），並分為： (a) 範圍 1 溫室氣體排放； (b) 範圍 2 溫室氣體排放；及 (c) 範圍 3 溫室氣體排放。	ESG 績效表
溫室氣體排放核算方法	發行人須： (a) 除非管轄機關或發行人上市之另一交易所另有要求，否則發行人須根據《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準（2004 年）》計量其溫室氣體排放； (b) 披露其用於計量溫室氣體排放的方法； (c) 就披露的範圍 2 溫室氣體排放，披露其以地域為基準的範圍 2 溫室氣體排放，並提供有助於了解該排放的任何所需合約文書的資訊；及 (d) 就披露的範圍 3 溫室氣體排放，根據《溫室氣體核算體系：企業價值鏈（範圍 3）核算與報告標準（2011 年）》所述的範圍 3 類別披露發行人計量範圍 3 溫室氣體排放中包含的類別。	ESG 績效表

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		報告位置
氣候相關轉型風險	發行人須披露容易受氣候相關轉型風險影響的資產或業務活動的金額及百分比。	本集團將於未來適時披露相關資訊
氣候相關物理風險	發行人須披露容易受氣候相關物理風險影響的資產或業務活動的金額及百分比。	本集團將於未來適時披露相關資訊
氣候相關機遇	發行人須披露涉及氣候相關機遇的資產或業務活動的金額及百分比。	本集團將於未來適時披露相關資訊
資本運用	發行人須披露用於氣候相關風險和機遇的資本開支、融資或投資的金額。	本集團將於未來適時披露相關資訊
內部碳定價	發行人須披露如下： (a) 闡釋發行人可有及如何在決策中應用碳定價（例如投資決策、轉移定價及情景分析）；及 (b) 發行人用於評估其溫室氣體排放成本的每公噸溫室氣體排放量定價； 或適當的否定聲明，確認發行人沒有在決策中應用碳定價。	本集團將於未來適時披露相關資訊
薪酬	發行人須披露氣候相關考慮因素可有及如何納入薪酬政策，或提供適當的否定聲明。	本集團將於未來適時披露相關資訊
行業指標	鼓勵發行人披露與一項或多項特定的業務模式和活動有關的行業指標，或與參與有關行業常見特徵有關的行業指標。	綠色金融，促進低碳轉型
氣候相關目標	發行人須披露 (a) 其為監察實現其策略目標的進展而設定的與氣候相關的定性及量化目標；及 (b) 法律或法規要求發行人達到的任何目標，包括任何溫室氣體排放目標。	綠色金融，促進低碳轉型
	發行人須披露其設定及審核每項目標的方法，以及其如何監察達標進度。	應對氣候變化
	發行人須披露有關每項氣候相關目標的績效的資訊以及對發行人績效的趨勢或變化分析。	應對氣候變化

注：鑒於香港聯交所於《優化環境、社會及管治框架下的氣候相關信息披露的諮詢總結》中所採納的《上市規則》及《守則》修訂於 2025 年 1 月 1 日或之後開始的財政年度生效，本集團將關注有關附錄 C2 的 D 部分中載明的新氣候相關披露規定的分階段方法，並考慮在未來年度進行適當披露。

全球報告倡議組織 (GRI) 標準索引

使用說明	中國太平保險控股有限公司在 2024 年 1 月 1 日到 2024 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	全球報告倡議組織 (GRI) 標準索引
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、報告頻率和聯繫人	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	ESG 績效表
2-8	員工之外的工作者	ESG 績效表
管治		
2-9	管治架構和組成	關於我們 ESG 管理 優化治理結構 請參閱本集團 2024 年度報告
2-10	最高管治機構的提名和遴選	ESG 管理 優化治理結構
2-11	最高管治機構的主席	ESG 管理 優化治理結構
2-12	在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	ESG 管理 優化治理結構 請參閱本集團 2024 年度報告

GRI 標準	披露項	位置
2-13	為管理影響的責任授權	ESG 管理 優化治理結構 重要性分析
2-14	最高管治機構在可持續發展報告中的作用	董事會 ESG 管治聲明 ESG 管理 優化治理結構
2-15	利益衝突	持份者溝通 誠信合規經營 全面風險管理
2-16	重要關切問題的溝通	ESG 管理 重要性分析 優化治理結構
2-17	最高管治機構的共同知識	重要性分析 ESG 管理 優化治理結構
2-18	對最高管治機構的績效評估	ESG 管理 優化治理結構
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 2024 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 ESG 管治聲明 ESG 戰略與管理
2-23	政策承諾	董事會 ESG 管治聲明 ESG 戰略與管理
2-24	融合政策承諾	董事會 ESG 管治聲明 ESG 戰略與管理 應對氣候變化 綠色金融，促進低碳轉型
2-25	補救負面影響的程序	優化治理結構 踐行客戶至上 誠信合規經營 全面風險管理
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 誠信合規經營 全面風險管理

GRI 標準	披露項	位置
2-27	遵守法律法規	綠色低碳運營 攜手員工成長 科技研發創新 誠信合規經營 全面風險管理 ESG 政策列表
2-28	協會的成員資格	數字金融，提升服務質效 子公司榮譽
持份者參與		
2-29	持份者參與的方法	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	重要性分析
3-2	實質性議題清單	重要性分析
3-3	實質性議題的管理	重要性分析 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 2024 年度報告
201-4	政府給予的財政補貼	請參閱本集團 2024 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	基礎設施投資和支持性服務	科技金融，培育創新動能 綠色金融，促進低碳轉型 普惠金融，增進民生福祉 養老金融，傳遞金融溫度 參與粵港澳大灣區建設 支持香港鞏固提升國際金融中心地位 服務對外開放（一帶一路） 助力鄉村振興
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	可持續供應鏈 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	誠信合規經營
205-2	反腐敗政策和程序的傳達及培訓	誠信合規經營
205-3	經確認的腐敗事件和採取行動	誠信合規經營
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 2024 年度報告
207-2	稅務治理、控制及風險管理	請參閱本集團 2024 年度報告
207-3	與稅務關切相關的持份者參與及管理	請參閱本集團 2024 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	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	ESG 績效表
302-2	組織外部的能源消耗量	ESG 績效表
302-3	能源強度	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	綠色低碳運營
303-2	管理與排水相關的影響	綠色低碳運營
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	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
304-2	活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	守護生態自然

GRI 標準	披露項	位置
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	ESG 績效表
305-2	能源間接（範圍 2）溫室氣體排放	ESG 績效表
305-3	其他間接（範圍 3）溫室氣體排放	ESG 績效表
305-4	溫室氣體排放強度	ESG 績效表
305-5	溫室氣體減排量	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	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	綠色低碳運營
306-2	廢棄物相關重大影響的管理	綠色低碳運營
306-3	產生的廢棄物	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	綠色低碳運營
308-2	供應鏈的負面環境影響以及採取的行動	綠色低碳運營 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	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
403-2	危害識別、風險評估和事件調查	攜手員工成長

GRI 標準	披露項	位置
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	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	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	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 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 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 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 標準	披露項	位置
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	科技金融，培育創新動能 綠色金融，促進低碳轉型 普惠金融，增進民生福祉 養老金融，傳遞金融溫度 參與粵港澳大灣區建設 支持香港鞏固提升國際金融中心地位 服務對外開放（一帶一路） 助力鄉村振興 踐行客戶至上 深耕社會公益
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	綠色低碳運營 可持續供應鏈 誠信合規經營
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 誠信合規經營 全面風險管理
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 誠信合規經營 全面風險管理
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 誠信合規經營
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	數字金融，提升服務質效 踐行客戶至上 科技研發創新 ESG 績效表



中国太平
CHINA TAIPING