



中国太平
CHINA TAIPING

股份代码:HK00966



2021

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

董事長致辭 02

03

關於本報告 01

01

關於中國太平 03

年度表現摘要	13
社會責任管理	17
持份者溝通	19
重要性議題評估	20

央企情懷 04

落實普惠為民	23
服務國家戰略	30
凝聚社會合力	38

客戶至上 05

完善保險體系	50
保障信息安全	54
優化客戶服務	56

創新引領 06

加速產品升級	64
深化數字轉型	67
發展綠色金融	73

責任營運 07

踐行低碳營運	84
築牢風險防線	89
堅守廉潔底線	93
關愛員工發展	95

附錄

附錄一 釋義表	105
附錄二 主要嘉許、獎項及會籍	107
附錄三 政策列表	111
附錄四 數據列表	113
附錄五 《ESG報告指引》內容索引表	118
附錄六 《GRI可持續發展報告標準》內容索引表	122



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之第六份《環境、社會及管治 (ESG) 暨社會責任報告》，其旨在呈現我們於 2021 年內 ESG 表現。我們期望通過本報告，向持份者傳遞我們在履行社會責任時的管理方針、行動及成果。

報告編制依據

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

報告範圍

本報告的時間範圍為 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日。為增強可比性，部分內容適當溯及過往年份。如無特別說明，本報告中的環境關鍵績效指標覆蓋本公司總部和下屬實際控制的附屬公司；本報告中的素材、政策、聲明、其他數據等覆蓋中國太平保險控股有限公司及其附屬公司。因本集團佔個別附屬公司的權益發生改變，為客觀全面地反映本集團業務營運對環境產生的實質影響，本年度環境 KPIs 的收集範圍較上一年度有所改變，詳情請參閱附錄四數據列表。

報告原則

本報告應用《ESG 報告指引》中匯報原則的情況綜述如下：

「重要性」原則：本集團已識別重要的持份者，並通過持份者調研及重要性評估，識別出本年度的重要 ESG 議題，作為釐定本報告披露重點的依據。

「量化」原則：本報告內所有數據均來自相關統計報告和內部文件，並已披露關鍵績效指標計算過程中使用的相關標準及方法。本報告中的財務數據摘自本集團 2021 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。

報告確認及批准

本報告所載資料不存在虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏。本報告於 2022 年 5 月獲董事會審閱和批准。

報告獲取及反饋

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

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

地址：香港北角京華道 18 號 25 樓

電話：(852) 2854 6555

傳真：(852) 2866 2262

郵箱：ir@cntaiping.com



董事長致辭

2021 年是我們國家歷史上具有里程碑意義的一年，也是中國太平實施高質量發展戰略的開局之年。作為總部設在香港的中管金融企業，中國太平始終心懷「國之大者」，秉承「央企情懷、客戶至上、創新引領、價值導向」，凝心聚力，迎難而上，奮勇拼搏，「十四五」發展實現良好開局。這一年，我們統籌疫情防控和經營發展，全力推動價值增長，積極踐行央企擔當，認真履行社會責任，持續為社會、股東、客戶、夥伴、員工等創造更多價值。

堅持央企情懷，服務國家和社會發展大局。 實施《中國太平參與粵港澳大灣區建設三年行動計劃》，全力推動「澳車北上」「港車北上」政策落地，創新推出大灣區專屬重疾保險和跨境醫療保險，促進大灣區互聯互通和民生保障。發布《中國太平助力海南自由貿易港建設行動方案》，持續創新開發海南自貿港全球特藥保險，建設太平三亞養老社區等。出台《中國太平服務鄉村振興實施意見》，推動農業保險、長期護理保險擴面提質，創新發展防貧保、惠民保等普惠保險，籌建太平鄉村振興基金，大力推進產業扶貧，推動對甘肅兩當、安徽裕安定點扶貧向鄉村振興邁進，向河南特大洪澇災害捐款 1,000 萬元人民幣。堅決支持「愛國者治港」「愛國者治澳」，積極支持香港抗疫，促進港澳經濟社會發展和民生保障，助力香港、澳門更好融入國家發展大局。

堅持客戶至上，提升現代保險服務能力和水平。 踐行以人民為中心發展思想，積極參與多層次社會保障體系建設，努力滿足人民群眾對美好生活的保障需求。舉辦中國太平客戶節，傳遞「客戶至上」服務理念，展現「一個客戶一個太平」綜合服務體系。大力推進養老社區建

設，太平上海梧桐人家入住老人已超過 500 人，上海太平康復醫院平穩運行。創新開發「保險+服務」養老產品，推進「適老化」服務，滿足老年群體差異化保險需求。大力加強「太平通」和智慧營業廳建設，不斷優化客戶體驗，致力為客戶提供更有價值、更加專業、更為豐富的現代保險服務，守護好客戶的美好幸福生活。

堅持創新引領，構建發展新優勢。 適應現代保險發展新趨勢，推進保險、投資、生態圈產業協同發展，形成高質量發展新動能、新活力。圍繞賦能保險主業，加快布局醫康養和金融科技生態圈，舉辦大灣區保險業高質量發展論壇，攜手國際國內戰略夥伴，正式發布中國太平醫康養生態聯盟和中國太平金融科技生態聯盟。全力推進數字化轉型，積極構建科技創新體制機制，強化科技創新應用，深入實施數據治理，建成統一數據平台，提升智能化運營水平。持續推進重大創新項目和創新型分支機構建設，營造全員創新發展的濃厚氛圍。

堅持價值導向，推進高質量發展。 立足新發展階段，貫徹新發展理念，服務構建新發展格局，制定中國太平「十四五」發展規劃，確立並實施高質量發展戰略。把價值導向、高質量發展作為戰略核心，完善以價值成長為目標的經營策略，健全以價值創造為導向的經營管理體系，著力發揮國際化先發優勢，強化境內外業務協同，堅定不移走價值成長的發展道路。

履行社會責任，積極傳遞社會價值。 貫徹國家碳達峰、碳中和戰略，制定中國太平綠色金融實施意見，完善 ESG 治理體系和治理規則。開發綠色金融產品，投資綠



中國太平保險控股有限公司 董事長 王思東

色環保項目，倡導綠色辦公理念，減少資源消耗。強化全面風險管控，加強內控合規管理，堅守廉潔從業底線。積極開展公益慈善、扶貧濟困、義工服務等各類社會工作。堅持以人為本，始終將員工健康安全放在第一位，加強常態化境內外疫情防控，不斷完善員工權益保障和福利體系。成就員工價值，大力選拔優秀幹部，建立健全分層分類人才培養體系，舉辦「北大青年幹部培訓班」，積極為廣大員工職業規劃與未來發展暢通渠道。

一路走來，中國太平的發展離不開社會各界的關心支持，離不開廣大員工的不懈努力，離不開股東以及廣大客戶的信賴與陪伴。展望未來，我們以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為願景，深入實施高質量發展戰略，全力推進強基固本和創新變革，更好履行企業社會責任，不斷開創中國太平高質量發展的新篇章。

ABOUT CHINA TAIPING

關於中國太平



03



關於中國太平

中國太平保險控股有限公司為於 2000 年 2 月根據香港《公司條例》註冊成立，總部設於香港的金融控股公司。中國太平控股於 2000 年 6 月在香港聯合交易所主板上市（股份代號：HK00966），其控股股東為中國太平保險集團有限責任公司。中國太平控股為控股公司，其業務由不同的獨立附屬公司經營。

以本公司為核心成員的中國太平保險集團源自太平保險、中國保險、民安保險三大民族品牌，於 1929 年在上海創立，是中國歷史上持續經營最為悠久的民族保險品牌，也是中國唯一一家管理總部在境外的中管金融企業。長期以來，立足香港，跨境經營，服務全球，近年來，中國太平保險集團快速發展，自 2018 年以來連續四年入榜《財富》世界 500 強，2021 年列第 344 位，已成為一間擁有 50 多萬名內外勤員工、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。經過多年發展，中國太平保險業務經營體系較為完備，亦是國際化特色最為鮮明的中資保險機構。

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

自 2018 年以來連續四年入榜《財富》世界 500 強，2021 年列第 344 位，已成為一間擁有



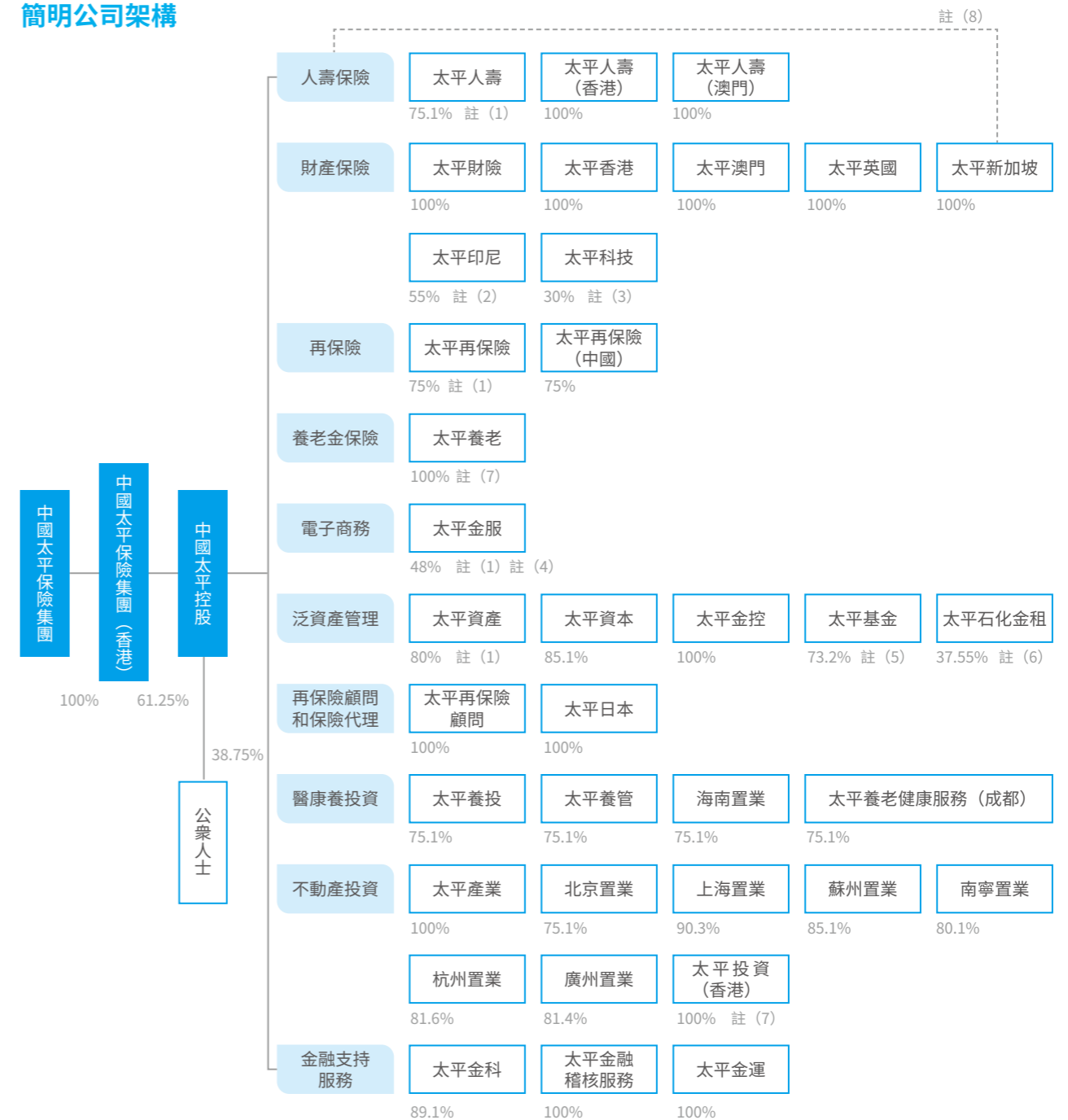
50 多萬名內外勤員工

24 間主要附屬公司

2,000 餘間各級營業機構的

大型跨國金融保險集團

簡明公司架構



註

- (1)：富傑分別持有太平人壽、太平再保險、太平金服及太平資產其餘之 24.9%、25%、12% 及 20% 權益。
- (2)：PT Megah Putra Manunggal 持有太平印尼其餘之 45% 權益。
- (3)：太平財險持有太平科技 30% 權益。
- (4)：中國太平控股持有太平金服 48% 權益。
- (5)：安石投資管理有限公司持有太平基金之 8.5% 權益，其餘之 91.5% 權益由太平資產持有。
- (6)：中石化集團公司持有太平石化金租之 50% 權益，其餘之 50% 權益由太平人壽持有。
- (7)：太平投資 (香港) 和太平養老除經營各自條線的業務外，同時亦為泛資產管理線條的投資平台。
- (8)：太平新加坡同時亦持有壽險業務牌照，為綜合性保險公司。
- (9)：所示股比為有效持股比例。除注 (1) 至 (6) 外，本圖所示附屬公司股權均由本公司及 / 或附屬公司持有。
- (10)：以上架構截至 2021 年 12 月 31 日。

經營範圍



業務類型



2021 年大事記:

1 月

- 中國太平召開 2021 年工作會議。集團王思東董事長作題為《堅持價值導向 開啟中國太平高質量發展新篇章》的講話，總結了「十三五」時期取得的成績，分析了公司發展面臨的機遇和挑戰，提出了「十四五」時期指導思想、基本原則、總體要求和發展目標，並對本年度工作進行了全面部署
- 太平財險與戴姆勒保險服務正式達成總對總合作並創新開發出國內財險公司首批粵港澳大灣區專屬重疾險產品——「太平·粵港澳大灣區重疾無憂」
- 太平再保險連續第九年獲得標準普爾財務實力和發行人信用 A 評級

3 月

- 太平財險為境外援助新冠疫苗保駕護航，共提供運輸風險保障金額 3,505 萬元人民幣
- 上海太平康復醫院門診中心正式對外開業
- 太平澳門上線創新保險產品「太平疫無憂」
- 太平金服首個擁有自主知識產權的創新孵化項目落地，智勘科技獲得國家高新技術企業認定

2 月

- 中央國債登記結算有限責任公司發布 2020 年度中債成員綜合評定，太平人壽獲評「債券業務進步獎」，太平人壽也是唯一獲評該獎項的保險企業
- 太平人壽深圳分公司與深圳海關簽署養老合作協議
- 太平養老廣西分公司成功入選南寧市長期護理保險項目
- 太平資產獲全國銀行間同業拆借中心「年度優秀交易員」稱號

4 月

- 中國太平與華僑城集團簽署戰略合作協議
- 中國太平在海口舉辦座談會，發布了《中國太平助力海南自貿港建設行動方案》
- 「太平小鎮·梧桐人家」獲評「2020 年度十大康養項目」
- 太平人壽啟動 2021 年健康關愛季
- 太平養老長期護理保險智能化管理系統入選新華網優秀金融服務案例
- 太平養老積極參與由上海市醫療保障局指導的「滬惠保」民生項目
- 太平養老天津分公司中標天津市長期護理保險項目

5月

- 中國太平服務鄉村振興領導小組到甘肅省兩當縣調研鞏固脫貧攻堅成果和鄉村振興工作
- 2021 中國太平中國足協女子足球超級聯賽在雲南昆明開賽
- 太平人壽隆重舉辦 2021 版《太平人壽 VIP 客戶健康綠皮書》發布會
- 太平再保險連續第十二年獲得惠譽財務實力 A 評級
- 太平資產發起設立的「太平 - 北京生態谷基礎設施債權投資計劃」成功完成放款

7月

- 中國太平與國家開發投資集團在北京簽署戰略合作協議
- 中國太平與天津市人民政府和渤海銀行分別簽署戰略合作協議
- 中國太平向河南省捐贈抗洪重建資金和專屬保險
- 舉辦中國太平第二屆「吉象節·太平客戶節」
- 太平財險與中國災害防禦協會在河北唐山聯合主辦「第一屆國家災害治理與風險保障論壇」

6月

- 太平人壽甘肅分公司獲評脫貧攻堅先進集體
- 太平人壽廣西分公司斬獲 2021 廣西金融服務口碑榜兩項殊榮
- 太平財險海南分公司與三亞科技投資集團簽訂戰略協議
- 太平香港承保月壤財產保險
- 太平香港榮獲「傑出大灣區保險發展貢獻獎」

8月

- 中國太平召開 2021 年年中工作會議
- 中國太平牽頭部分中資駐港機構，深入社區開展「關愛溫暖進社區活動」
- 「太平小鎮·芙蓉人家」項目在成都市溫江區正式動工
- 太平人壽推出首款專屬養老保險產品——太平歲歲金生專屬商業養老保險
- 太平資產「太平·越秀集團基礎設施債權投資計劃(一期)、(二期)」首期順利落地，通過綠色金融產品推動實現「雙碳」目標

9月

- 中國太平與中國第一汽車集團有限公司在吉林長春簽署戰略合作協議
- 第二屆中國太平國際保險合作與發展論壇在廣西南寧召開，中國太平東盟保險共同體正式組網成功
- 中國太平與香港新世界發展有限公司在香港簽署戰略合作協議
- 太平財險與太平澳門舉行「澳車北上」項目簽約儀式，簽署再保及服務合作協議
- 太平養老易賠平台正式上線
- 太平再保險、太平再保險(中國)連續獲得貝氏 A 評級

11月

- 首屆「中國太平日」拉開帷幕，慶祝中國太平創立 92 週年以及境內復業 20 週年
- 「太平小鎮·芙蓉人家」接待中心正式對外開放迎客
- 太平財險新一代意健險核心系統全面上線升級

10月

- 中國太平 - 北京大學 2021 年青年幹部培訓班正式開班
- 中國太平榮獲「DOU 來守護錢袋子」短視頻挑戰賽「優秀組織單位」獎
- 中國太平東盟保險服務中心成功承保中鐵建設某綜合開發工程項目工程險
- 太平財險雲南分公司首次承保雲南斗南花卉產業集團鮮花交易價格保險項目
- 太平資本正式獲中國銀保監會批准設立

12月

- 中國太平與橫琴粵澳深度合作區簽署戰略合作協議
- 中國太平與北京大學在未名湖畔簽署戰略合作協議
- 中國太平在深圳舉辦大灣區保險業高質量發展論壇
- 中國太平醫康養、金融科技生態聯盟成立
- 太平人壽榮獲金禧獎「2021ESG 綠色公司之星」



年度表現摘要

經濟

2,625 億 **12.4%**

本集團全年總保費及保單費收入達到 2,625 億港元，同比增長 12.4%

582.27 億 **24.2%**

投資收益 582.27 億港元，同比增長 24.2%

13,786 億 **17.9%**

總資產達到 13,786 億港元，較去年末增長 17.9%

75.14 億 **14.7%**

股東應佔溢利 75.14 億港元，同比增長 14.7%

100 強

中國太平連續八年入圍全球最具價值保險品牌 100 強 (Insurance 100 2021)

344 位

中國太平在 2021 年《財富》世界 500 強中排名 344 位，較去年躍升 48 位

185 位

太平資產位列 IPE 全球資管 500 強第 185 位，進入中國資管 30 強



環境



11 億

太平資產截至本報告期末共投資超 11 億元人民幣綠色債券



160 億

太平資產在管 ESG 相關項目總投資額超 160 億元人民幣

3,600 萬

太平金控管理債券資產中，綠色債券面值約 3,600 萬美元

12 億

太平基金在管水利、清潔能源、清潔交通等 ESG 相關項目總投資額約 12 億元人民幣

50 億

太平再保險為風電、核電、水電、光伏等清潔能源項目提供保障，總保額約 50 億港元

社會



管治

本集團成立生態圈建設領導小組，大灣區領導小組、鄉村振興領導小組及 ESG 領導小組

689 個

本集團內審機構全年實施各類審計項目 689 個

93.76%

各被審計單位針對審計發現問題及時採取整改措施，93.76% 的審計新發現問題已完成整改

84 項

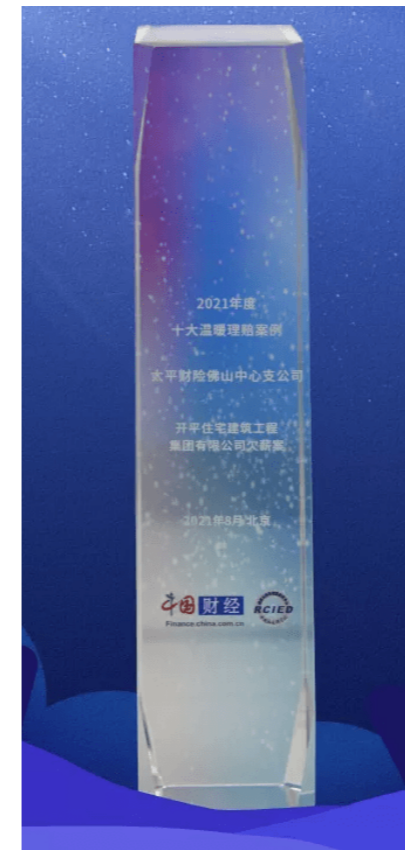
優化系統 84 項

63 項

完善流程 63 項

218 項

建立健全制度 218 項



社會責任管理

本集團以「央企情懷、客戶至上、創新引領、價值導向」為戰略要求，以高質量發展為戰略核心，堅持立足港澳、深耕大灣區，堅持國際化發展特色，堅持以更大力度加快境內發展，合併統籌推進保險、投資、生態圈建設，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，與社會、客戶、股東、員工、環境等持份者共享價值。

央企情懷

牢記中管金融企業初心使命，在服務國家戰略、支持實體經濟、促進民生保障、防範金融風險、履行社會責任等方面發揮更大更好的作用。



客戶至上

把最大程度、持續不斷地滿足客戶需求擺在首要位置，牢固樹立「以客戶為中心」的理念，不斷增強客戶服務能力，提升客戶滿意度，促使客戶更安全、更健康、更幸福。



創新引領

以科技、產品、服務和管理等領域的創新變革為動力，通過持續創新轉變發展方式，創造發展條件，滿足發展需求，提升發展質量。



價值導向

把為國家、為社會、為客戶、為股東和員工創造價值，作為衡量檢驗發展質量和一切工作的標準，以價值成長帶動高質量發展。



本公司董事會是集團 ESG 工作的最高決策機構，對本集團的 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，確保本集團設立有效的 ESG 風險管理及內部監控系統。本報告期內，為建立健全 ESG 決策和執行機制，本集團進一步完善 ESG 管治架構，於集團經營層成立集團綠色金融及 ESG 管理委員會並發布

議事規則，為集團經營層有關 ESG 相關事項的決策提供專業意見並向董事會定期匯報，同時設立委員會辦公室負責 ESG 日常工作管理。我們亦在集團層面制定了 ESG 專項目標和任務舉措，相關目標與舉措已列入《中國太平保險集團 2021-2025 年發展規劃綱要》中。

ESG 目標



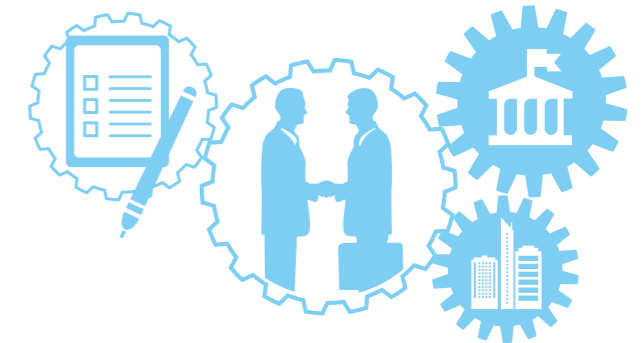
定性目標

完善本集團企業治理體系，基本建立 ESG 治理架構，持續提升 ESG 評級排名。



定量目標

可持續發展指標規劃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 年業務營運實現碳中和；服務鄉村振興保費增速「十四五」時期高於總保費收入增速等。



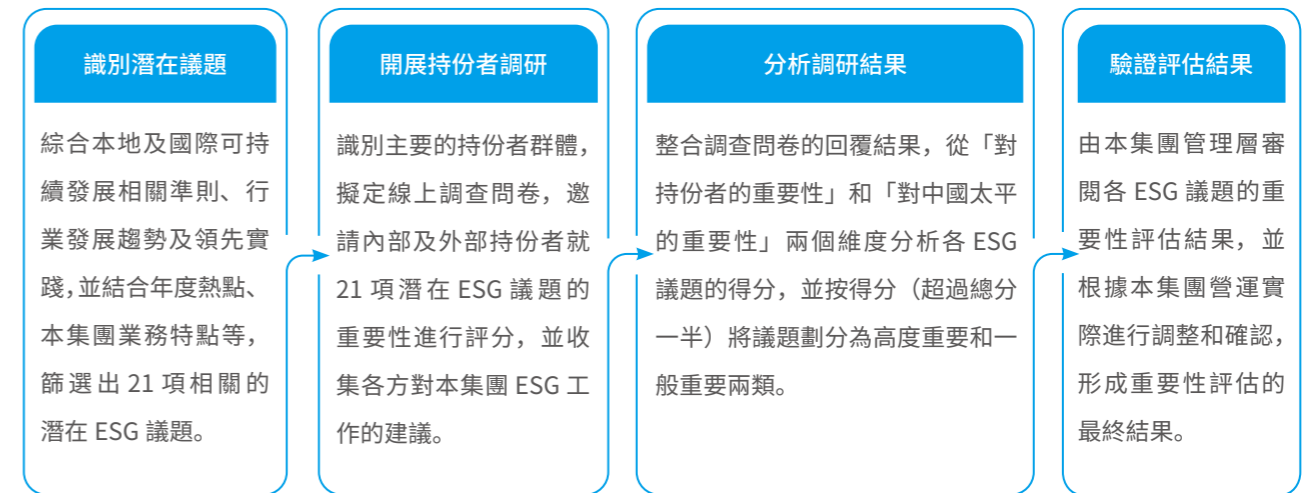
持份者溝通

我們高度重視各持份者的要求與期望，始終堅信本集團高質量的可持續發展離不開持份者的參與和建議。本集團通過識別主要持份者，構建多元化溝通渠道，並持續完善溝通與響應機制，為持份者創造長遠價值。本報告期內，我們主要通過以下方式獲取各持份者群體對本集團的關注和期望。

關注和期望	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		穩健合規經營 支持實體經濟 服務鄉村振興
 投資者 / 股東	業績公布 會議面談		有效風險管理 良好投資回報
 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		創新產品服務 優質保險服務 客戶權益保障
 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	員工福利待遇 良好工作環境 職業安全健康
 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		完善管理體系 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		推進誠信互惠 支持公平採購
 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	開展公益活動 支持慈善捐贈 關注氣候變化

重要性議題評估

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



本年度，我們邀請本公司董事會成員、管理層、員工、政府與監管機構、投資者 / 股東、客戶、合作夥伴、代理人、供應商、社區 / 非政府團體等主要持份者圍繞環境、社會以及管治三大方面填寫問卷，並成功收回 1,195 份有效問卷。我們從「對持份者的重要性」和「對本集團的重要性」兩個維度出發，並且根據本集團營運實際，形成下列本年度的 ESG 重要性議題。本報告圍繞高度重要議題進行重點匯報，以回應持份者的關注和期望。

ESG 議題名稱	對應本報告章節	ESG 議題名稱	對應本報告章節
高度重要		一般重要	
風險防範與管理	築牢風險防線	供應鏈管理	築牢風險防線
商業道德	堅守廉潔底線	社區建設與慈善公益	央企情懷
客戶滿意度	優化客戶服務	鄉村振興	落實普惠為民
責任溝通與管理	社會責任管理 持份者溝通 重要性議題評估	負責任投資	發展綠色金融
		減少環境足跡	踐行低碳營運
		綠色保險	發展綠色金融
產品與服務創新	創新引領	資源使用	踐行低碳營運
信息安全與隱私保護	保障信息安全	應對氣候變化	發展綠色金融
行業協作及發展	凝聚社會合力	廢棄物管理	踐行低碳營運
支持國家戰略	服務國家戰略		
健康養老保障	完善保險體系		
員工健康與安全	關愛員工發展		
員工權益及福利	關愛員工發展		
人才培養與職業發展	關愛員工發展		

DEVOTION OF CENTRAL ENTERPRISES

央企情懷

04

本集團積極響應國家號召，支持國家戰略實施和實體經濟發展，堅定理想，厚植家國情懷，砥礪奮進，積極服務社會民生事業、主動融入國家發展大局。

落實普惠為民

本集團堅決貫徹落實《中共中央 國務院關於實現鞏固拓展脫貧攻堅成果同鄉村振興有效銜接的意見》和中國人民銀行、中國銀保監會、證監會、財政部、農業農村部聯合發布的《關於金融服務鄉村振興的指導意見》等決策部署，積極發揮金融功能，助力深入推進鄉村振興重點工作。此外，本集團深入貫徹落實支持國家關於發展普惠金融的政策，積極響應「大力發展普惠金融、提高普惠金融服務能力」的號召，發揮自身保險特長及優勢，提升中小微企业、農業農村金融保險服務的可得性和便利性。

本年度，本集團扶貧工作領導小組調整為集團服務鄉村振興領導小組，印發《中國太平保險集團服務鄉村振興實施意見》，持續落實農業保險高質量發展三年行動方案。

按照中央脫貧攻堅工作總體部署，本集團是甘肅省兩當縣和安徽省六安市裕安區的定點幫扶單位。我們為定點幫扶地區積極開展幫扶工作，並榮獲「金融系統定點幫扶先進集體」稱號。經過多年的努力，幫扶地區已成功退出貧困縣序列，貧困人口實現全部清零。

本報告期內，我們在定點幫扶地區開展下列工作：

定點幫扶地區 鄉村振興工作

成果展現

資金投入

- 直接投入幫扶資金共計 **1,350** 萬元人民幣
- 引進幫扶資金 **245** 萬元人民幣 同比增長 **470%**

農產品銷售

- 直接購買農產品 **1,852** 萬元人民幣 同比增長 **9%**
- 幫助銷售農產品 **253** 萬元人民幣 同比增長 **14%**

幫扶項目

- 開展 **24** 個幫扶項目
- 受益人數達 **13.64** 萬人

培訓項目

- 全年累計投入 **120** 萬元人民幣，培訓鄉村基層幹部 **167** 人，鄉村振興帶頭人 **380** 人，專業技術人才 **373** 人、鄉村教師 **90** 人

產業扶持

- 投入 **525** 萬元人民幣對中華蜂、花椒、冷水魚等 **6** 個特色產業開展提質增效
- 投入 **200** 萬元人民幣重點推進香榧、油茶產業示範基地和生態養殖等 **3** 個項目建設
- 配套提供消費幫扶、保險扶持，幫助構建「產、銷、保」全產業鏈幫扶模式，有效助力產業興旺

定點幫扶地區 鄉村振興工作

成果展現

- 幫助優勢企業統籌優質農特產品原材料供貨渠道，推動降本增效
- 資助成立兩個專業經營公司，統籌收集、加工並銷售當地優質特色農產品，免除農戶參與種植的後顧之憂

龍頭企業扶持

- 支持兩當蜂業龍頭企業發展智慧養殖，冠名幫扶產品「太平中華蜜」榮獲第六屆全國中蜂產業發展大會暨蜂產品博覽會金獎

特色項目

- 在裕安投入 **60** 萬元人民幣新建中國太平固鎮鎮鄉村振興培訓中心，每年可組織培訓 **1,300** 人次
- 在兩當對花椒產業幫扶進入第四年，幫扶項目千畝花椒園首次掛果即獲豐收，收穫 **7,000** 餘斤，為村民帶來收益 **50** 餘萬元人民幣
- 太平財險兩當支公司成功入圍政策性農業保險，並開設防返貧保險、殘疾人綜合險、龍頭企業食責險等，提供風險保障 **3.2** 億元人民幣，理賠 **221** 萬元人民幣。
- 在兩當聘請中國農科院蜜蜂研究所專家對兩當中華蜂蜜進行深度分析，發現其特有活性物質特徵，為進一步開發產品打下基礎



太平人壽推進鄉村振興，全力貢獻保險力量

在助力打贏脫貧攻堅戰、鞏固脫貧成果、推進鄉村振興的過程中，太平人壽勇擔責任，在消費扶貧、保險扶貧、產業扶貧等方面，不斷大膽創新、積極實踐，為助力脫貧攻堅和全面建成小康社會目標如期全面實現，貢獻出太平力量、保險力量。

創新嘗試「直播帶貨」

消費扶貧一直是太平人壽推進鄉村振興的重要抓手之一。面對疫情期間線下消費不足的新問題，太平人壽主動轉變思路，將消費扶貧的場景搬到線上，挖掘新業態、新模式背後的機遇，用「直播帶貨」的新舞台，幫助銷售各地扶貧公益產品近百萬元人民幣。

構建堅實健康保障網

在貴州，太平人壽用保險為鄉村的師生們搭建健康保障。在當地監管部門的指導下，太平人壽駐黔機構的工作人員長期深入遵義、黔東南、六盤水、畢節等地，結合實際需求，開展扶貧幫困。太平人壽現已為當地定點幫扶的學校捐贈了超過 9,000 萬元人民幣的保險保障，涵蓋意外傷害、意外醫療、住院醫療、疾病身故等保險責任，避免因意外事故返貧、因病致貧的情況發生，真正體現保險的價值和意義。



太平財險構建多層次農業保險體系

本集團響應國家戰略，全力支持把全面推進鄉村振興工作作為實現中華民族偉大復興的一項重大任務，為保險業更好地服務農業農村現代化帶來了巨大發展機遇。太平財險提供農險保障 69.8 億元人民幣，財產險、責任險等助力鄉村振興，為農、林、牧、漁業企業提供風險保障 577 億元人民幣，為「三區三州」地區提供風險保障 116 億元人民幣，創新推出鮮花交易價格保險，大力發展農業保險，積極構建多層次農業保險體系。

「傳統 + 創新」產品體系助推農業供給側改革

太平財險在山東、廣東、湖北、黑龍江、江蘇、四川、河北、江西等省份選擇傳統險發展重點地區及縣域嘗試通過創新業務帶動傳統業務發展。在廣東，太平財險率先簽發了全國首單供港蔬菜氣象指數保險保單，積極做好供港蔬菜和特色果菜的調研工作和蔬菜價格保險續保工作，通過保險保障穩定農產品市場供給，穩定「菜籃子、果籃子」。太平財險亦通過承保生豬完全成本保險，保障豬舍建設、豬苗、飼料、藥物等生豬生產養殖過程中的總成本。該創新險種的推出進一步加大生豬扶持力度，全面保障了生豬生產各階段保險全覆蓋，提升了養殖戶的信心和積極性，讓民眾的「肉盤子」端得更穩。截至報告期末，已累計為企業提供風險保障 2,600 萬元人民幣。

此外，太平財險進一步創新推出涵蓋風力、氣溫、波高等保險責任的海產品養殖氣象指數保險產品，積極服務山東地區海洋牧場建設。截至 2021 年 12 月，太平財險在山東五個沿海地市推出海洋牧場保險產品 8 個，涵蓋各類近海大宗海產品及新型深遠海養殖品種，提供保險保障共 4.5 億元人民幣，已支付賠款及防災防損費共 2,530 萬元人民幣。

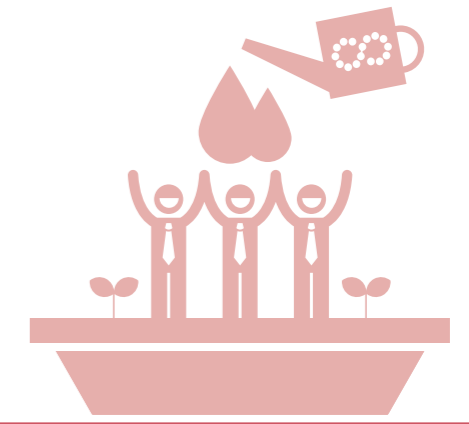
接下來，太平財險將持續加強傳統農險和創新型農業保險的產品供給，通過科技手段，在氣象災害預警、防災防損、無害化處理平台共建等方面為農險客戶提供增值服務，不斷通過發展農業保險助推農業供給側結構性改革。



太平财险构建多层次农业保险体系

擴展經營資質，保障糧食供給能力

近年來，太平財險在各地政府和監管部門指導支持下，持續提升糧食和重要農產品供給保障能力，目前，太平財險已在山東、廣東等 22 個省市自治區獲得農險經營資質。未來，太平財險將不斷擴大稻穀、小麥、玉米三大糧食作物完全成本保險和收入保險試點範圍，助力守住糧食安全主動權，提升糧食和重要農產品供給保障能力。



築牢鄉村醫療保障網，完善醫療保障體系

太平財險積極參與地方政府大病商辦、醫保意外等民生項目招標，以優質服務為江西、江蘇、河北等地鄉村醫療服務增添保障，助力鄉村醫療保障體系建設。

太平財險在江西，承保鄱陽縣醫保意外險項目，為鄱陽縣約 70 萬城鄉居民提供醫療保障服務超 100 億元人民幣。在江蘇，承保徐州市城鄉居民大病保險項目，連續三年為邳州、新沂、睢寧等 7 個片區 785 萬居民提供大病醫保服務。在河北，連續三年獨家承保青縣人民醫院醫療責任險、公眾責任險，為醫院提供醫療責任險保障 200 萬元人民幣、公眾責任險保障 500 萬元人民幣。為築牢鄉村醫療保障網貢獻了太平力量。



科技引領，實現農業高質量發展

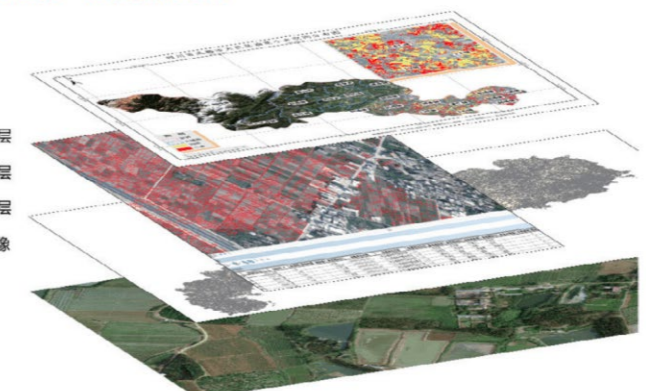
太平財險「E 農保」APP 現已上線使用，通過「科技賦能」實現無保單驗標、養殖險線上報案、電子圍欄、承保理賠數據線上收集、AI 稱重等功能，助力農險業務健康、持續、穩健發展。加強與第三方科技公司合作，開發牲畜臉識別技術，有效解決耳標佩戴不足造成的道德風險問題。同時，亦深入開展「保處聯動」工作，實現承保縣市死亡育肥豬報收數據共享，提高了查勘定損精準度，進一步縮短理賠週期。

太平財險不斷加大農險科技投入力度，引入物聯網、區塊鏈等先進技術，全面提升營運效率、管控承保理賠風險。加強與科技公司和數據公司的合作，建立農業保險的識別、監測、評估、預警智能化執行信息系統，保障農業保險持續穩定發展，並持續發揮中管金融企業的使命擔當，努力在農險巨災、指數保險、地方優質農產品保險等方面不斷探索太平特色的專業化創新實踐，在助力全面鄉村振興中積極作為。

太平财险“e农保”地图图层简介

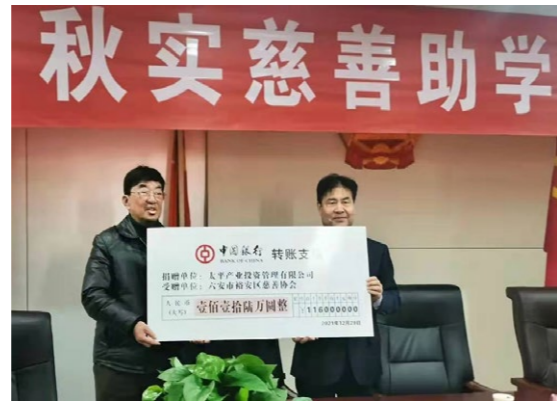


- 种植结构图层
- 分户地块图层
- 行政村界图层
- 1 米高清影像



太平產業百萬助學基金資助裕安貧困學生

2021 年 12 月，本集團在安徽省六安市裕安區政府舉行「太平產業·秋實慈善助學基金」捐贈儀式。在裕安區區委、區政府代表的共同見證下，太平產業與裕安區慈善協會簽訂了助學基金協議。「秋實慈善助學基金」由太平產業發起建立，首批善款來自太平產業員工及 56 家外部客戶單位，主要用於資助裕安當地兩所省示範高中品學兼優的困難學生，幫助他們完成學業，成就夢想。秋實慈善助學基金的設立，是鞏固脫貧攻堅成果和助力鄉村振興有效銜接的生動實踐。



太平財險落地網約車風險保障，為小微企業提供支持

太平財險積極服務共享經濟，創新業務模式，針對共享經濟領域所需，落地了諸多保險解決方案。與網約車平台建立數據對接，實行線上化運作。

2021 年，太平財險已先後為 20 多家網約車公司提供風險保障，助力共享經濟發展，為廣大群眾的出行提供安全風險保障。

服務國家戰略

本集團深刻領會「十四五」時期構建新發展格局的重大部署，全力服務國家戰略和實體經濟發展，在支持粵港澳大灣區建設、助力「一帶一路」建設、服務國家重大發展戰略、建設新時代體育強國等方面均取得豐碩成果。未來，本集團將繼續積極履行中管金融企業的使命擔當，充分發揮專業優勢，堅持以人民為中心的發展思想，服務暢通國內大循環，不斷創新保險產品和服務，提升保

險供給對國內日益升級的保險需要的適配性，以高質量保險供給引領和創造新的保險需求。同時，努力發揮集團總部設在香港，跨境經營和在海外設有機構、熟悉海外運作規則的優勢，促進國內國際雙循環。要深入參與和推進粵港澳大灣區建設，積極服務港澳民生改善，維護港澳長期繁榮穩定。

主動參與粵港澳大灣區建設

「立足港澳、深耕大灣區」是中國太平「十四五」規劃的核心戰略方向，積極參與粵港澳大灣區建設既是使命擔當，又是難得的發展機遇。本集團制定印發《中國太平參與粵港澳大灣區建設三年行動計劃》，建立集團參與大灣區建設領導機制和工作推進機制，加強統籌部署，壓實責任，加強項目管理，確保深耕大灣區取得實效。

太平財險、太平香港、太平澳門

大灣區跨境機動車輛保險項目

本年度，太平財險「港珠澳大橋跨境車輛保險」榮獲廣東金融創新三等獎，集團粵港澳三地高度協同的通保通賠保險服務獲客戶一致認可。自 2018 年至本報告期末，太平財險、太平香港、太平澳門已累計為約 4.3 萬輛大灣區跨境車提供專業保險服務。大灣區跨境車承保、理賠系統上線，實現「一地錄入，三地出單」和理賠互通。配合做好「等效先認」政策落地實施。「澳車北上」方面，受廣東銀保監局、廣東省保險行業協會和澳門金融管理局委托，牽頭制定「澳車北上」六項行業標準，完成「澳車北上」準備工作，密切關注粵澳兩地政策實施動向。「港車北上」方面，保險方案被香港保監局採納并推廣到行業。產品條款已完成與廣東、香港監管部門的確認，配套系統改造同步實施。



太平人壽、太平養老、太平香港

大灣區跨境醫療險項目

太平人壽「太平粵港澳大灣區共享醫療保險」上市，成為國內首款大灣區跨境醫療保險產品。「太平粵港澳大灣區專屬重疾險」、「太平超 e 保粵港澳大灣區醫療保險」陸續上市，不斷滿足大灣區客戶需求。

太平養老落地惠州政府主導的「惠醫保」項目，助力惠州構建多層次社會醫療保障體系建設；參與深圳專屬醫療險及重疾險項目，為當地醫保參保人提供優質的產品與服務。

太平香港確立「產品儲備、服務先行」的工作思路，對大灣區及香港本地的主要保險公司及中介機構的醫療險業務展開調研。基於調研結果，從職域營銷、高端醫療、渠道定製等方面進一步創新服務大灣區客戶醫療險需求的方法。



太平再保險

探索澳門巨災風險保障

太平再保險連續三年牽頭為澳門特區政府應對中小企巨災風險提供方案設計、草擬保單、再保險安排等全方位支持，助力澳門政府提升巨災應急管理能力。推動發行「側掛車」形式的保險相連證券，支持大灣區健全巨災風險分散體系。

太平產業

建設太平醫療健康科技產業園

太平產業牽頭對太平龍壁工業區進行整體改造升級，將園區發展規劃與集團醫康養規劃深度結合，注重引進和發揮港澳醫療資源優勢，與境內外醫療健康領先企業合作，推進招商引資和企業孵化，打造以保險為驅動、醫療健康研發為核心、大健康服務為重點的國際一流大健康產業集聚區。

支持大灣區基礎設施建設

太平產業加快建設廣州太平金融大廈，打造高品質金融產業聚集地。通過自建或股權投資方式，加快推進大灣區養老社區建設，打造國際化、專業化、特色化的醫康養綜合服務平台，為長者提供更加先進的養老及醫療健康服務，助力健康中國建設。

太平財險

太平財險將參與粵港澳大灣區建設作為使命所系和機遇所在。承保「韶惠高速公路」建工一切險和建工僱主險，提供風險保障 26 億元人民幣；續保深圳市巨災保險項目，提供保險保障 2.81 億元人民幣，為承保區域社會治理與災後救助提供了有力支持。

承保「韶惠高速公路」共提供風險保障

26 億元人民幣

續保深圳市巨災保險項目提供保險保障

2.81 億元人民幣



助力「一帶一路」建設

太平財險

為「一帶一路」沿線國家提供風險保障

太平財險發揮跨境經營優勢，積極服務「一帶一路」建設，為沿線國家和地區提供風險保障。承保某光伏項目，提供風險保障 3 億元人民幣；承保某燃氣蒸汽聯合迴圈電廠項目，累計為其提供風險保障逾 17.78 億元人民幣；承保某火電站營運期保險項目，提供風險保障 17.4 億元人民幣等。



獨家承保新冠疫苗運輸項目

新冠肺炎疫情是國際社會面臨的共同挑戰。2021 年 3 月，中國政府境外援助的首批 30 萬劑新冠疫苗與配套注射器材啟運，太平財險獨家提供運輸風險保障 3,505 萬元人民幣。

太平財險獨家提供運輸風險保障

3,505 萬元人民幣

服務區域經濟發展

太平財險

服務京津冀協同發展

京津冀協同發展進入關鍵階段，太平財險在服務京津冀發展中勇於擔當，奮發作為。成功續保「北京市地鐵營運有限公司安全生產責任險項目」，為該項目提供超 2 億元人民幣的風險保障，助力基礎設施建設；承保石衡滄港城際鐵路三標段、五標段工程保險，提供 9.41 億元人民幣風險保障，項目建成後滄州至石家莊的列車執行時間將由 4 小時縮短為 1.5 小時。



促進長三角一體化發展

隨著長三角一體化戰略的提出，太平財險積極作為，努力在服務長三角建設方面貢獻太平力量。承保馬鞍山市含山縣村民意外險項目，為 7,253 名村民提供總保額 1.6 億元人民幣的意外險保障，助力鄉村振興，彰顯央企擔當；為六安市裕安區貧困貸款人提供扶貧貸款人意外險，總保額 2.99 億元人民幣，覆蓋人群 5,973 人，為安徽省貸意險業務開展做了良好的示範。



推動成渝地區雙城經濟圈建設

太平財險承保「渝湘復線高速公路第七總承包合同段建築工程一切險和建築施工人員團體人身意外傷害保險」項目，提供風險保障逾 13 億元人民幣，該項目將緩解渝湘高速公路日益增長的交通壓力，保障東南方向大通道的暢通；承保中鐵建四川南充至潼南（四川境）高速公路項目工程險，提供風險保障 10.8 億元人民幣，該項目是推動川東、北渝、東北、成渝中部地區一體化發展的重大項目；承保天府大道北延線建築工程一切險及第三者責任險項目，提供風險保障 10.1 億元人民幣，該項目是成德同城化的標誌性工程，也是成渝經濟圈重要交通工程之一。



心繫民生安全

深入參與食品安全工作

2021 年 10 月，國家市場監督管理總局在遼寧省盤錦市召開全國食品安全責任保險工作座談會。太平財險參加了此次會議，為提升防範化解風險能力，探索建立社會共治新格局奠定了工作基礎。未來，太平財險將積極探索創新食品安全責任保險機制，努力將食責險打造成推進食品安全社會共治的重要支撐，維護人民群眾「舌尖上的安全」。



支持國家災害治理體系建設

2021 年以來，暴雨、洪水、風雹、地質災害、地震等自然災害易發多發，特別是 7 月發生的「7·20 鄭州特大暴雨災害」造成了巨大的經濟損失。2021 年 7 月，在中國地震局指導下，太平財險與中國災害防禦協會聯合主辦的「第一屆國家災害治理與風險保障論壇」在河北唐山圓滿舉行，本次論壇旨在深入貫徹落實中央關於防洪救災精神，發揮商業保險防災減災功能，進一步推動保險業融入國家治理體系現代化發展，並將在工作實踐中為創新災害風險保障機制的建設繼續貢獻力量。



建設新時代體育強國

中國太平積極助力體育事業全面平衡發展，不斷開創體育事業發展新局面，始終把國家「加強推進體育強國建設」的號召牢記在心，並付諸實際行動。

牽手中國女足 支持國家足球事業發展

2021 年是中國太平作為「中國足球協會女子超級 & 甲級聯賽冠名合作夥伴」的第二個賽季，現已為女足職業聯賽全體球員、教練員、工作團隊及青訓中心提供超 76 億元人民幣的保險保障。中國太平將繼續攜手中國足球協提升女超、女甲聯賽品牌價值，牢牢把握女足事業發展的大好機遇，以保險保障助力改善國內女足運動環境，持續推動中國足球事業的蓬勃發展。



打造「太平好少年」女超聯賽足球嘉年華

2021 年，中國太平聚焦青少年足球發展，幫助青少年圓夢綠茵場。7 月，2021 中國足球協會女子超級聯賽「太平好少年」足球嘉年華揭幕賽落地蘇州。蘇州是中國女足戰勝韓國女足，成功進軍東京的起點。揭幕賽在這裏舉辦，希望能將好運傳遞給每一位熱愛足球的少年。此外，「太平好少年」女超聯賽足球嘉年華也在全國 12 個城市開展，有更多的青少年通過參與足球這項運動收穫快樂與自信。



舉辦「太平·巴薩訓練營」

2021 年 10 月，太平人壽「太平·巴薩訓練營」活動在松江雲間糧倉足球場順利開幕。近 70 名足球小將馳騁綠茵場，在專業足球教練的指導下，開啟了為期半天的巴薩訓練生活動。本次訓練營的課程設置除了有個人實戰訓練，特別加入團隊的對抗訓練，讓足球小將們現場感受到了巴薩的戰術風格，在專業、有趣的訓練中，鍛煉心智，激發潛能。本集團旗下上海太平康復醫院亦派遣專業醫療團隊，為參訓小朋友的健康安全保駕護航。



凝聚社會合力

作為唯一一家總部設在香港的中管金融企業，本集團積極踐行央企社會責任，在提供精品金融保險產品與服務的同時，更活躍在疫情防護、體育、文化、社區建設等領域，以實際行動為增進民生福祉貢獻太平力量。本年度，中國太平發揮中資優勢，為締造香港的繁榮安定貢獻力量，5 位港籍員工成功當選香港選舉委員會委員，太平香港總經理陳沛良同時當選立法會議員；太平香港承接泰加保險退保的士保險，將為香港 3,500 台計程車提供續保，支持香港穩就業和社會民生；在 7·20 河南暴雨中捐贈抗洪重建資金 1,000 萬元人民幣及向搶險救災工作人員捐贈身故保險總額 1,000 萬元人民幣的保險保障；各地「太平人」前往抗擊新冠疫情一線，積極投身志願服務；強化產業合作，開創合作共贏新發展格局。

踐行社會公益

本報告期內，本集團總部員工參與志願、公益和義工活動的總時數達 3,685 小時，總人次 1,252 人次，慈善捐款總額達 2,276.7 萬元人民幣。此外，中國太平慈善基金會於 2020 年獲得香港《稅收條例》第 88 條免稅資格的批准後，2021 年正逐步有序規劃、開展和參與有利於社會和諧穩定的慈善公益活動，在本集團和香港中企協的統籌和指導下，積極參與年度公益金百萬行活動，贊助博愛醫院中醫醫療車項目正式落地服務社區，積極參與其他中企公益慈善事業等；同時與香港博愛醫院保持聯繫，積極探討開拓青少年發展相關的公益慈善項目和活動。

本集團積極響應香港特區政府「保就業」號召，超額完成「青春試翼 啟航計劃」目標任務，並推進集團在港優秀年輕人才到海南交流鍛煉，增進香港員工對境內的了解和認同。同時深入推進「中企服務和醫療進社區」，走訪困難家庭，贊助博愛醫院的中醫醫療車正式投入社區服務，並連續第三年為香港社會工作骨幹提供低價團體人身意外和新冠疫情保險保障。

2021 年，本集團牽頭 4 家中資企業，動員百名義工深入荃灣社區基層向約 400 劏房戶、獨居長者和困難家庭戶送上生活必需品。





關注青少年成長，共創美好明天 - 「太平好少年」青少年兒童繪畫大會

2021 年 7 月，中國太平聯合中國少年兒童新聞出版總社，在暑假期間推出「太平好少年」青少年兒童繪畫大會活動，邀請全球客戶用畫筆繪出「新時代的美好生活」。

太平好少年全國百強作品將用於太平品牌文創開發，並聯合公益機構進行公益義賣，所得收益將捐助長征路上 100 所希望小學，更有機會在國家級博物館展出，本集團將持續關注青少年兒童成長，結合更多自身優勢創新更多高品質兒童活動，為孩子們創造更美好的明天。



打贏疫情防控硬仗，共同守護美好家園 - 太平人壽全力應對新冠疫情

2021 年 8 月，境外輸入引發的本土聚集性疫情已先後波及多個省份。面對嚴峻複雜的疫情防控形勢，太平人壽全面落實防疫工作，積極投身抗疫一線，幫助民眾在疫情期間築起健康風險防線，體現出保險服務社會的責任擔當。

做好疫情防控工作，提供優質保險服務

太平人壽各地機構積極落實當地疫情防控要求，確保疫情期間保障不停、服務不斷。營運樞面全面提升防護等級，配備酒精、消毒液、洗手液等物資，在醒目位置投放防疫提醒，確保防疫、服務雙到位，科學引導客戶通過線上渠道辦理業務，不斷優化服務資源平台，進一步提升線上服務能力，在投保、理賠、保全服務、續期繳費等多個作業環節，構建起高效的線上服務流程，通過太平通 APP、「中國太平 95589」微信公眾號、網上營業廳、中國太平全國統一客服熱線 95589、E 掌櫃等多渠道辦理業務，確保將服務送到客戶觸手可及的範圍，讓客戶足不出戶就能享有優質、高效的服務。

積極應對河南特大暴雨災害，開通理賠綠色通道 - 太平人壽貢獻溫暖力量

2021 年 7 月，河南地區普降暴雨，鄭州市遭遇特大暴雨，造成重大人員傷亡和財產損失。面對嚴峻的防洪形勢，太平人壽的應急服務、關愛救助持續行動，通過一系列強有力的舉措應對此次重大考驗。

災情發生後，太平人壽河南分公司第一時間召開專項會議，成立應對小組，啟動暴雨洪災應急預案，開通理賠綠色通道。通過 24 小時待機值守、簡化理賠手續、取消條款中住院的醫院級別限制等多項舉措，密切關注出險動態，及時為客戶提供必要的防災減災服務，積極、穩妥地做好汛期保險理賠工作，履行保險責任。



擴展保險保障範圍，踐行央企社會責任

太平人壽在 2020 年多次擴展重疾險和意外險產品的保險責任，將新冠肺炎納入保障範疇。面對疫情發展新形勢，公司於 2021 年 8 月 10 日再次發布公告，對「太平福祿順禧終身重大疾病保險」等 36 款產品在原保險責任的基礎上進行保險責任擴展。

投身防疫戰疫一線，為群眾安康貢獻力量

除了再次擴展保險責任，太平人壽還前往人民群眾最需要的地方，高效支援，匯聚愛心。許許多多的太平人勇於上前、擔當奉獻，在戰「疫」一線發光發熱。

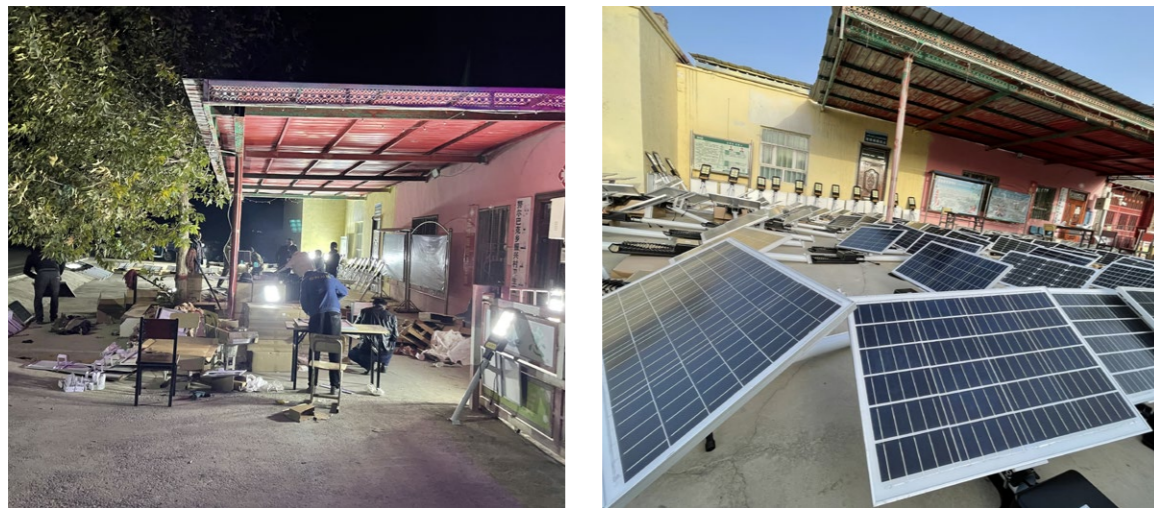


改善村容村貌，點亮鄉村振興之路 - 太平人壽出資為村鎮安裝路燈

太平人壽新疆分公司「訪惠聚」駐村工作隊所在地努爾巴克鄉振興村主幹道部分路段沒有路燈照明，夜晚道路一片漆黑，村民夜間行走時常有絆倒、摔傷的事情發生，出行極為不便。

在振興村全面脫貧後，工作隊就將道路照明工程作為鄉村振興工作的重點任務，工作隊成員多次進行實地考察，召開會議並制定詳細實施方案，報請分公司領導一致同意後，工作隊迅速開展、高效落實此項工作。

最終，太平人壽新疆分公司出資 7 萬元人民幣購買太陽能路燈 140 個，並完成安裝後投入使用。路燈工程不僅改善村容村貌，照亮了村民的出行、耕作之路，更是點亮了鄉村振興之路。



踐行央企擔當，關注民生熱點 - 太平財險用保險守護農民工「錢袋子」

長期以來，「農民工工資拖欠」問題一直是國家與大眾關注的重點社會問題，尤其由欠薪問題引發的各類「討薪」事件，對國家實現社會公平與社會穩定有著負面影響。

對此，太平財險關注社會民生熱點，響應國家去保證金化政策，出具保單保函替換現金保證，既釋放了建築企業保證金成本，減輕企業負擔，又開創了引入商業保險來建立農民工欠薪風險控制的新機制。一旦建設單位或者施工單位發生破產清算、流動資金不足等保險合同约定的情況，導致無法全部或部分支付農民工工資，太平財險將根據勞動和社會保障管理部門或者建築行業管理部門的調查結論，承擔賠償義務，保證農民工順利拿到工資，給廣大農民工群體吃下「定心丸」。

關愛基層社區，愛護生態家園 - 太平香港義工志願活動

太平香港主動服務社會民生，為香港的繁榮穩定作出應有的貢獻，向社會傳遞正能量。

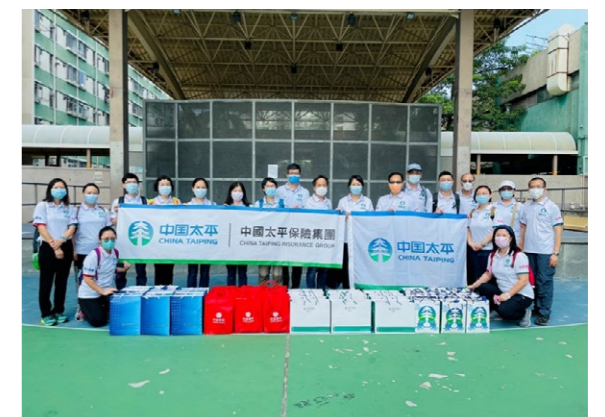
2021 年 6 月 12 日，太平香港派出 12 名義工與荃灣海濱居民促進會舉行群眾慰問活動，送去了暖心慰問包，裡面包含粽子和各類防疫用品，得到了當地居民的廣泛好評。



2021 年 8 月，太平香港組織愛心獻血日活動，共有 70 餘人報名參加，獻血量超過 22,400 毫升。



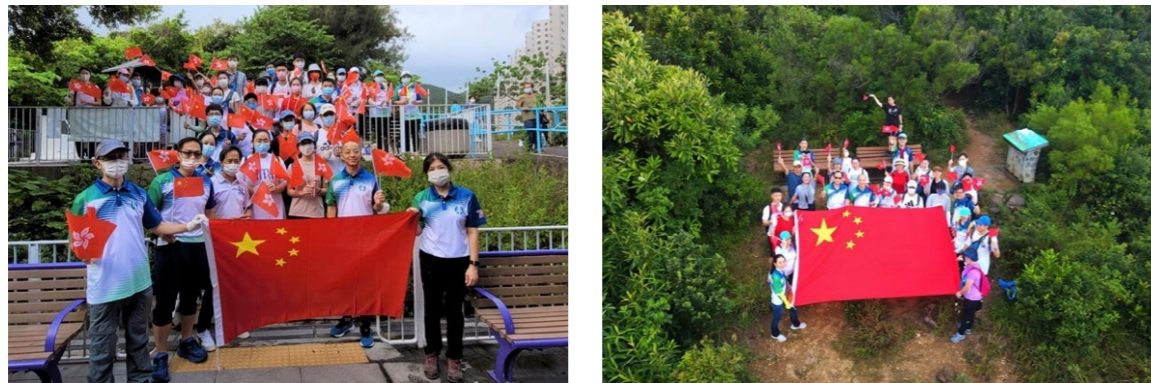
2021 年 10 月，太平香港積極參與中企協組織的「中企關愛溫暖進社區」活動，安排近 20 名義工與地區義工一起，到新界青衣區長亨邨慰問 50 家基層住戶，送上暖心慰問品，包括米、消化餅、螺螄粉、陳皮檸檬蜜及口罩等基本物資和防疫用品，積極傳遞社會正能量。



關愛基層社區，愛護生態家園 - 太平香港義工志願活動

太平香港多次組織開展清理山徑活動，以積極踐行「共建美好香港 太平香港同行」理念。

2021 年 10 月 3 日，太平香港組織 50 名員工開展「無痕行山清理山徑」活動。此次活動由港島小西灣出發，經砵甸乍山行至大浪灣，總路程約 4.5 公里。期間人人全力投入，用垃圾鉗等工具清理沿路的塑膠袋、飲料瓶、紙巾等各類垃圾，最終收集 10 餘袋垃圾，為香港的環境保護作出貢獻。



2021 年 11 月，太平香港再次組織 40 余名同事繼續前往南丫島開展「無痕行山清理山徑」活動，宣揚「自己垃圾自己帶走」。此次活動由中環四號碼頭乘船出發，活動路線從榕樹灣至索罟灣，全程約 6 公里，沿途共收集清理垃圾 10 餘袋，繼續為保護環境作出貢獻。



啟發思考，宣導規劃人生旅程 - 太平人壽（香港）協助舉辦學生徵文大賽

2021 年 5 月，太平人壽（香港）協助舉辦「太平盃學生徵文大賽」，此次比賽旨在啟發學生的思考，讓青少年們於學生時期開始規劃自己的人生旅程，幫助他們思索未來職業生涯的同時，也發掘自己於不同領域的能力及興趣，並且運用文字來表達自己。此次大賽共有來自香港及澳門地區百多所中小學和數千位學生報名參加。



行業協作及發展

本集團注重強化產業協作，與不同行業簽訂戰略合作協議，實現優勢互補、互利共贏、共謀發展，開創合作共贏新局面。

中國太平與華僑城集團簽署戰略合作協議

2021 年 4 月，中國太平與華僑城集團在深圳簽署戰略合作協議。未來將以此為新的起點，在民生服務、保險保障和投融資等領域加大合作力度，發揮各自優勢，相互支持幫助，實現互利共贏，為共同服務包括粵港澳大灣區建設在內的國家戰略做出新貢獻。



中國太平與中國一汽簽署戰略合作協議

2021 年 9 月，中國太平與中國第一汽車集團有限公司在吉林長春簽署戰略合作協議。未來將進一步圍繞保險、投融資、移動出行和客戶資源開發等方面加強合作，實現共贏。



太平香港續保多項航運險，積極擴展產品保險責任

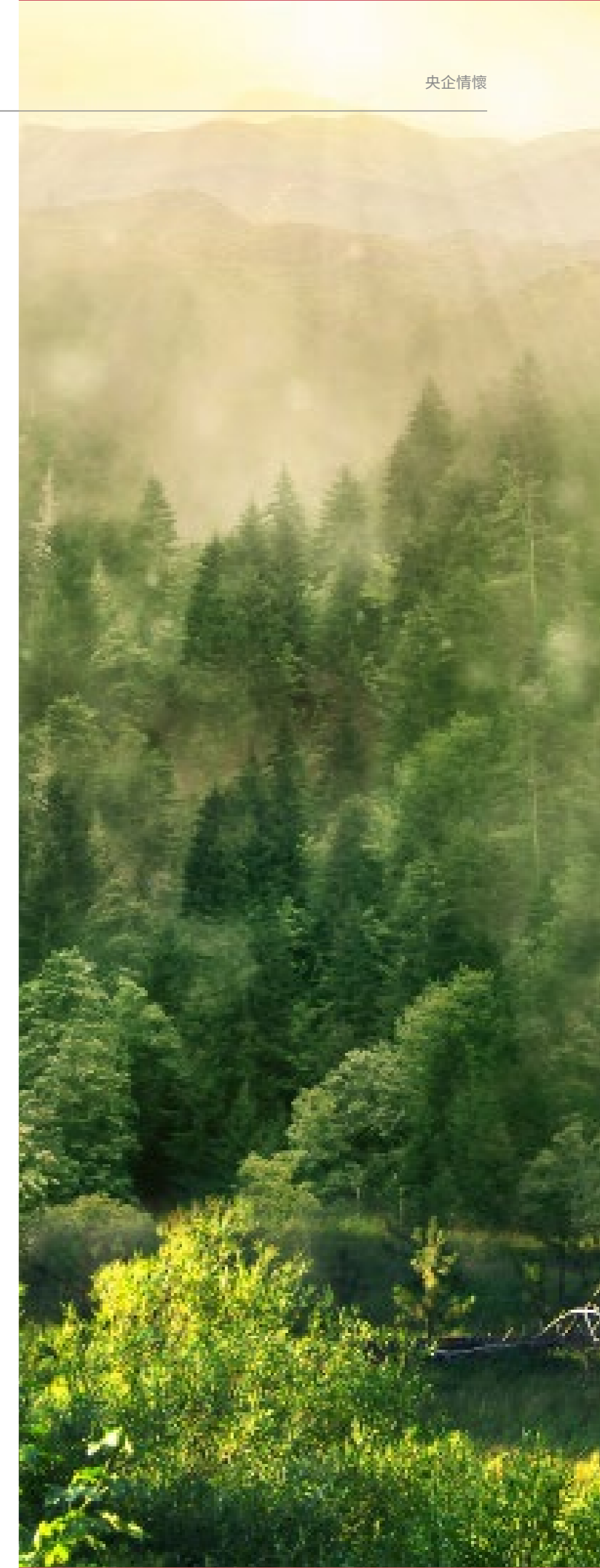
過去的一年，太平香港憑藉豐富的航運保險經驗、專業的服務贏得客戶信任，多個航運險重要業務再獲續保。

同時，太平香港亦積極擴展產品保險責任。研究拓展貨運險保單責任，涵蓋由於貨物進出口檢疫原因而被拒絕收貨的退運費用損失，幫助企業築牢堅實後盾，渡過疫情難關；對相關企業適時減費延期，充分考慮疫情影響情況，對貨運險年度開口保單內有最低保費要求的大客戶，由於抗疫工作影響全年貨運量的，減免部分最低保費繳付，同時在確保船舶安全停泊的前提下，提供部分停航退費津貼。

未來，太平香港將繼續密切關注市場動向，緊抓經濟雙循環、大灣區建設帶來的新機遇，推動業務發展，守住現有業務組合，堅持大客戶戰略，積極擴大現有合作，加強新業務開發與管理，積極與主要業務合作夥伴共同開發新的業務增長點。

中國太平與北京大學簽署戰略合作協議

2021 年 12 月，中國太平與北京大學在未名湖畔簽署戰略合作協議。未來將延續雙方良好的合作，圍繞服務國家戰略，在保險保障、投資、醫康養生態圈打造、人才培養、實習、就業等方面加強合作，並助力北大「雙一流」建設。



CUSTOMER FIRST

客戶至上

05

本集團始終奉行和堅守「誠信、專業、創新、業績」的價值觀，致力於創造安全、健康、富裕的美好生活，為客戶帶來切實保障安全的產品，聚焦客戶核心需求。我們相信，保險之本根植於客戶，產品設計源於客戶需求，客戶服務更源於客戶需求。

關鍵行動：



中國太平成功舉辦集團第二屆客戶節

累計參與客戶超過 **3,000** 萬人次

間接助推保費超 **12** 億元人民幣

完善「太平通」線上服務，打造涵蓋健康、車主、電商、綜合金融的服務生態圈，平台用戶數累計突破

1,800 萬



全年理賠數量大於 **980** 萬件

總理賠金額超過 **340** 億元人民幣



太平人壽 E 掌櫃 APP 全年為

超過 **95** 萬客戶提供

約 **215** 萬次保全服務

業務量同比增長

99%



太平人壽 E 掌櫃 APP 秒賠服務全年使用人數超 **50** 萬

業務量達 **82** 萬件



完善保險體系

作為具有高度社會責任感和使命感的企業，本集團結合自身經營領域，積極參與多層次社會保障體系建設，緊盯人民羣眾及客戶在養老、健康保障中的所急、所需、

所盼，充分發揮商業養老、健康保險的風險保障和創新社會治理功能，持續加大創新拓展及服務推廣，不斷增強客戶獲得感、幸福感、安全感。



構建「保險 + 大養老」體系，太平人壽推出「樂享養老」服務品牌

2021 年 12 月 10 日，太平人壽召開線上發布會，正式推出養老服務品牌——「樂享養老」。作為較早布局養老產業的先行者之一，太平人壽自 2014 年起以太平小鎮·梧桐人家養老社區建設為契機，創新啟動「保險產品 + 養老社區 + 養老服務」模式。進入「十四五」時期，太平人壽圍繞集團養老業務發展規劃，進一步細化服務業態，梳理品牌關係，優化構建太平養老服務體系，推出太平「樂享養老」服務品牌，並創建多種形態的養老服務路線，下設「樂享家」「樂享游」「樂享居」三大養老業務，以滿足客戶多樣化、差異化、品質化的綜合服務需求。

「樂享養老」服務品牌



● 保險 + 大養老：構建閉環式生態圈服務

隨著社會經濟的快速發展，我國人均預期壽命快速增長，專業養老服務的價值日益凸顯。太平人壽始終堅持以客戶為中心，圍繞客戶價值主張，不斷優化客戶體驗，逐步實現「醫養、康養、旅養」相結合，「保險產品 + 健康管理 + 養老服務 + 醫療服務 + 終極關懷」閉環式生態圈服務。

● 自持 + 合作：「樂享家」快速布局全國養老社區網絡

太平人壽自 2017 年起，打造「太平樂享家」養老服務品牌，逐步完善「保險產品 + 養老社區 + 養老服務」產業鏈，在自建項目梧桐人家的基礎上，攜手優質第三方養老社區，通過「輕」與「重」的有機搭配，構建差異化、多層次的養老服務體系。通過品牌授權、租賃、合作營運等輕資產模式，與重資產項目互為補充，靈活發展養老社區、養老公寓等形態。

做有温度的养老，太平养老南通照护保险服务方案入选「2021 中国银行业保险业年度服务创新案例」

太平养老南通照护保险基于国家建立长期护理保险制度试点的背景以及南通市老龄化程度不断加深的趋势，率先在全国实现了长期照护保险保障人群城乡全覆盖，探索建立失能失智预防和社 会化评定新机制。五位一体的南通模式在国家扩大试点中被充分采纳，作为暖心「第六险」，太平养老将「南通模式」做出「南通特色」，进一步提升了人民群众的幸福感和获得感，获得了各地医保部门的高度认可和赞扬。

截至本报告期末，太平养老累计经办 32 个长期护理保险项目，落地 11 个省市，服务覆盖人群约 2,500 万，协议筹资金额近 40 亿元人民币。



累计经办

32 个长期护理保险项目



服务覆盖人群约

2,500 万



协议筹资金额近

40 亿元人民币



助力构建多层次医疗保障体系，太平养老积极参与上海「沪惠保」民生项目

2021 年 4 月 27 日，由上海市医疗保障局指导、上海银保监局监督、上海市大数据中心技术支持，9 家商业保险机构共同承保的上海城市定制型商业补充医疗保险「沪惠保」正式发布。太平养老作为共保体之一，发挥自身的专业优势，全流程参与「沪惠保」的前期探索和推广工作。

作为中管金融企业，太平养老长期以来积极履行央企责任，服务民生保障，特别是在城市定制型普惠保险（「惠民保」）、长期护理保险、城镇职工大病保险、补充工伤保险等领域深耕细作。截至本报告期末，太平养老现已参与 26 个城市的「惠民保」民生工程项目，承保人数超 200 万人。



完善医康养战略体系，中国太平医康养生态联盟成立

2021 年 12 月 22 日，中国太平在深圳举办大湾区保险业高质量发展论坛，中国太平医康养生态联盟在论坛上亮相。该联盟由中国太平集团倡议发起，以「助力健康中国 2030 战略」为指导，致力于为医康养生态联盟成员搭建行业交流、信息共享、协同合作的创新资源聚合平台。

论坛上，太平医疗健康产业股权投资基金正式宣布成立。基金将紧密围绕集团保险主业，聚焦生物制药、医疗器械与诊断、医疗服务、生物科技和医疗信息化等领域，实现基金投资与保险主业的相互赋能，助力打造中国太平医康养生态圈。

成立中国太平医康养生态联盟，是中国太平整合行业资源，践行以客户为中心服务理念的重要行动。联盟以「有形化、平台化、线下化、制度化」为总体建设思路，秉承「开放、共享」的发展理念，通过高精尖沙龙、圆桌论坛、专题业务研讨、产学研等活动，为各成员单位创造良好的生态土壤，通过业务合作多线赋能，共同深度探索合作的新业态、新模式，充分发挥医康养产业优势，促进各方业务的长期可持续发展，积极为医康养产业发展提供建议，彰显联盟的行业担当与引领带动作用。

近年来，太平人寿整合多方资源，在深耕保险主业的同时积极拓展医康养生态圈。目前，太平人寿已在集团部署下成立了医康养生态小组，2021 年四季度以来，太平人寿先后发布「乐享健康」健康管理服务品牌和「乐享养老」服务品牌，并进一步增资成为圆和医疗的第二大股东，公司医康养战略体系愈加完善。



保障信息安全

本集团为加强信息安全管理，已根据国家网络安全相关法律法规和行业监管要求，成立了内部信息安全管理组织，建立和持续完善内部信息安全管理治理体系，保障各类网络与信息系统的稳定运行，全力保护客户隐私，并根据《中华人民共和国网络安全法》《保险公司信息安全管理指引》等相关法律法规，制定并实施《信息安全管理规定》。

此外，本集团高度重视数据安全和个人信息保护，不断优化内部管控策略并进一步提升技术手段，切实做好数据安全保护工作。在数据分类分级管理机制之上，充分做好敏感信息的全生命周期安全管理，如按照「最小权限」原则控制数据的访问及获取，敏感信息加密传输与存储、去标识化处理及合规销毁等；落实开发与运维环境分离，加强运维操作的安全管控；对数据库等关键操作进行记录和事后审计；关注开源组件及供应链安全，主动防范可能导致的供应链安全风险；并通过安全培训宣贯相关法律法规要求，不断提升员工安全意识。我们将客户个人信息资料、潜在客户个人信息资料等数据列为核心商密级别。在使用相关数据时，需通过数据使用的申请审批流程，说明各级别数据的使用范围和审批要求，获得相应审批后方可处理及使用数据。一经发现违规使用行为，将对违规情况进行记录和警告，对于警告后仍不悔改者，将给予通报，造成严重后果的，将视情况给予直至开除的处罚。



在技术防护方面

持续提升自身网络安全技术防护能力，基于国家标准 GB/T22080 和国际标准 ISO/IEC27001 建立了信息安全管理治理体系，构建较为完善的网络安全技术管控体系。集团每年定期开展信息安全管理治理体系的内外审计、不定期开展内外审计、并接受相关监管单位的稽核审查等。在物理安全领域，各数据中心机房安全建设均符合国家标准，基础设施运行安全可靠；在主机安全领域，推进实施和部署一系列的安全管控措施和产品，实现主机统一管理、安全加固；在应用安全领域，建立了以国家网络安全等级保护制度为核心的应用系统全生命周期安全管控机制；在信息网络安全领域，构建了完善的网络安全区域管理结构，并在互联网区域部署了多种安全设施和防护以检测、抵御相关风险；在终端安全领域，部署统一的桌面终端集中管控工具，确保终端操作环境安全可控。



在日常安全运营方面

建立网络和信息安全监测和信息通报工作机制，部署安全大数据分析平台，建设安全运营管理系统，利用大数据分析能力实现网络安全风险事件的关联分析和智能评估。同时持续加强信息系统安全性漏洞管理，每年组织开展多轮次的外部安全渗透测试和众测，积极发动内部技术力量来发现各信息系统中存在的安全隐患，并及时协调技术力量进行安全性漏洞修复处置。

太平人壽用科技為信息設防

在通過科技手段大幅提升效率和增加便利性的同時，如何規避個人隱私的洩露、保障信息安全是客戶越來越重視的問題。

為緩解客戶的擔憂，太平人壽專門研發的智能雙錄系統，極大地改善了傳統雙錄環節存在的固有問題，並設置了人臉識別、證件檢測、投屏簽字等多個環節來保障安全性。此外，太平人壽的電子保單，亦經國家認可的第三方數字認證機構對保單文件進行加密並頒發認證證書，憑藉法律及技術手段，從合法性、完整性以及信息安全性等各方面，為客戶及保險公司雙方提供安全保證。



太平金科編織信息安全網，開展網絡安全週

2021年9月，太平金科第二屆網絡安全週在上海浦東開幕。本屆安全週的主題為「共築安全太平，提升科技價值」，通過舉辦貼近員工、特色鮮明、通俗易懂的網絡安全活動，以互動體驗和競賽活動等形式，進一步加強網絡安全知識宣傳，提高員工網絡安全意識，促進太平集團整體網絡安全水平的提升。

網絡安全與數字化轉型發展相輔相成，在數字化轉型背景下網絡安全工作顯得更為重要。為了建設更加高效的網絡安全體系，太平金科與各方聯手共建網絡安全防線，努力共治網絡安全環境，攜手共享網絡安全生態。



注重數據保護，太平新加坡完善內部制度

本年度，太平新加坡制定多項數據保護內部政策並發布對應數據事件處理指南，包括《數據保護政策》《個人數據事件處理指南》《個人數據保留監視和處理指南》。這些內部政策和指南在遵守新加坡法律法規的基礎上，規範數據的收集和管理，有效減輕個人數據洩漏或未經授權方訪問的風險，並對數據保護框架的實施情況進行定期監控，同時對數據事件及時上報，評估事件發生原因，以防止類似事件再次發生。



優化客戶服務

本集團嚴格遵守《中華人民共和國保險法》《中華人民共和國消費者權益保護法》等營運所在國家和地區有關產品和服務的相關法律法規，依法保障客戶權益。我們於中國境內提供的保險產品和服務均由中國銀保監會審批備案，所有廣告宣傳、營銷活動以及產品卷標均以合法合規為前提組織開展，嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》等相關法律法規，以及市場管理部門的相關規定。各附屬公司對內通過本集團內網、《中國太平》雜誌等渠道宣傳公司動態和發展成果；對外通過官網、「共享太平」官方微信及「中國太平微服務」微信公眾號等媒體平台開展產品和業務宣傳，推動產品及服務能力更貼近客戶需求。

本集團設立 24 小時全國統一客服熱線 95589、微信、網站、櫃台、太平通 APP、智慧營業廳等多種客戶服務和投訴渠道，制定清晰完善的客戶投訴處理流程，其中本年度 95589 熱線服務總人次達 2,726 萬，單日峰值 10.6 萬。各附屬公司均設有客戶投訴組織架構及客戶投訴管理辦法，不斷健全「事前預警、事中化解、事後分析」的投訴閉環管理機制，以嚴謹、真誠、用心、高效的態度力求為客戶帶來最佳服務體驗。

此外，中國太平以「美好生活·太平相伴」為主題，已經連續兩年舉辦客戶節，成為中國太平的客戶活動品牌。2021年7月17日，客戶節開幕當天，境內外約 1,700 萬人次觀看了線上直播，截至 9 月 30 日，共吸引線上線下客戶參與超過 3,000 萬人次，間接助推保費超 12 億元人民幣。中國太平依靠科技化轉型發展，兌現了陪伴在客戶身邊的承諾。



歷經 30 年高速發展，保險市場逐步從增量市場過渡到存量市場，發展目標從「高速度」向「高質量」轉變。我們深信，擁有客戶才擁有市場，解決客戶痛點才能行穩致遠。

主要保險子公司理賠情況					
子公司	理賠件數 (萬件)	獲賠率 (%)	賠付金額 (億元 / 人民幣)	平均理賠時長 (天)	
太平人壽	82.3	97.4	103.5	1.6	
太平養老	408	97.8	45.5	3.7	
太平財險	車險	257.8	99.9	121.8	18.8
	團財險	98.8	100	16.9	13.9
	意健險	137	99.9	31.4	4.6
	農險	3.8	99.8	1.7	17.4

提升理赔效率

河南暴雨，中国太平迅速行动快速赔付

2021年7月，河南省突发特大暴雨，造成重大人员伤亡及财产损失。中国太平及各子公司迅速行动，积极践行央企责任，向此次特大洪灾捐款抗洪重建资金1,000万元人民币，并全力以赴做好保险理赔及客户服务等工作。

中国太平向在抢险救灾中遭受意外伤害或突发疾病导致身故的一线工作人员捐赠保额**1,000**万元人民币专属保险保障。太平养老作为主承保机构，主动与河南各地政府部门对接，快速推进理赔工作。该项赠险服务受理结案**12**起，共计赔付**360**万元人民币

太平人寿第一时间启动应急预案，不足**1**日完成第一例身故理赔，为客户家属及时送上理赔款

太平财险合计赔付受损车辆**4,636**台，赔款支付**13,004**万元人民币

太平再保险（中国）成立重大自然灾害突发事件处理组，为灾区恢复建设等方面做出贡献，预计总赔付金额将达**2.65**亿元人民币



全心为民，中国太平不断提升理赔效率

2021年3月，一架飞机在执行人工增雨任务过程中坠落，致1名村民轻伤，机上5人遇难。获悉本次事故后，太平人寿第一时间启动重大突发事件应急预案，开通赔付绿色通道，于4日内完成快速理赔76.9万元人民币。

4月，上海市金山区一厂房失火，金山区两名消防员在奋力抢险搜救被困人员过程中因公殉职。太平财险得知事故发生后立即启动重大案件应急预案，开通理赔绿色通道，优先加急处理结案，于2日内将200万元人民币赔款送到消防官兵手中，并全力配合做好家属安抚工作。

6月，湖北十堰市一集贸市场发生燃气爆炸，事故共造成26人死亡，138人受伤。事故发生后，太平财险湖北分公司快速安排专人处理本次事故报案，积极联系客户，全面排查客户出险信息，全力以赴确保各项服务举措落实到位，协助当地政府做好事故的善后处置工作，积极做好后续理赔和其他各项理赔服务工作。

7月，一客户确诊癌症后于境外离世，太平人寿主动帮助其境外受益人于境内进行协调并申请理赔，于一周内高效完成赔付。

8月，重庆市涪陵地区暴雨导致泥石流，当地一养猪场的员工被泥石流冲走下落不明。太平财险接到报案后第一时间安排人员前往事故现场核实事故经过并协助处理后续事宜，于3日内理赔50万元人民币。

增强客户体验

设立济南西站VIP候车室

自2021年10月起，中国太平于济南西站设立VIP候车室，为客户出行提供又一个驻足歇脚小憩片刻的温馨港湾。

中国太平VIP候车室内绿意盎然，茶饮丰富，小食众多，设有舒适座椅和按摩椅；贵宾间还设置了茶室，让旅客在温杯烫盏、茶香袅袅中，安享片刻「慢下来」的轻松；同时配备各种插头的电拖板和移动电源，以及电脑与印表机，满足商务出行客户的不时之需；除此之外，还有专门的服务人员提供「登车提醒」，提前15分钟、10分钟进行两次提醒，让每一位客户从容出行。



🏠 贴心服务，让老年群体更幸福

太平人寿和太平财险积极参与构建应对「老龄化」社会的医疗、健康、养老保障体系，并坚持以有温度、更贴心的服务，提升老年客户群体在保险消费中的获得感、幸福感和安全感。太平财险为近 110 万老年客户提供保险保障服务。

线下，太平人寿紧贴老年人实际需求，在各地营业网点提供暖心关怀和便利服务，同时提升服务意识，主动延伸服务触角，主动上门服务；线上，太平人寿切实贯彻落实《中国银保监会办公厅关于银行保险机构切实解决老年人运用智能技术困难的通知》要求，帮助老年人跨越智能化时代的「数字鸿沟」，在各类服务平台、使用场景上注重适老化设计，提升老年客户的服务体验。太平人寿的移动保全工具「E 掌櫃」已累计服务 60 岁以上老年人 6.3 万人次。

本年度消费者权益保护教育宣传周期间，太平人寿各地机构走进老年公寓和社区，开展形式多样的公益宣传活动，提升老年群体正确的保险消费意识。



已累计服务 60 岁以上老年人

6.3 万人次



🏠 「太平 1929 家族办公室」品牌发布

12 月 30 日，「二十而砺，初心不移」太平人寿境内复业 20 週年大会成功举办。会上，「太平 1929 家族办公室」正式揭幕。

「太平 1929 家族办公室」充分发挥全球视野、百年传承、战略资源、共享共赢的优势，打造财富传承、精緻生活、精英教育、家族家风四大支撑体系，以高品质的管家式服务，提供多项专属化、定制化服务项目，支持客户从创新创业到家业长青，从守护小家到服务社会，响应高质量发展需求，与客户携手共同服务国家战略，履行社会责任，共绘时代新篇。



🏠 警保联动，太平财险为客户护航

为了做好交通事故快速快赔工作，提高服务效率，增强出行车主的安全防范意识及保险意识，2021 年春节假期，太平财险携手四川高速交警在高速服务区设立了「警保联动」春节护航点，为出行车主提供车辆检测及饮用水服务，同时以发放宣传单以及现场解答的形式，向过往车主、群众介绍保险金融知识、反洗钱知识以及交通安全知识等，并提供矿泉水及彩虹伞等宣传、实用小礼品，护航往来车辆一路「太平」。

宣传活动吸引了众多车主和旅途奔波的群众主动前来咨询和了解相关知识，短暂的休憩，缓解了长途驾驶的疲惫，赢得往来车主及服务区群众的一致好评。



LEADING INNOVATION

創新引領

06

本集團聚焦數字化轉型，穩步積聚創新動能，通過不斷創新產品形式、業務模式，竭盡全力穩經營，致力成為保險數字化轉型變革浪潮中的領跑者。科技創新上，通過雲計算、大數據等保險科技，全面賦能保險價值鏈。在夯實未來可持續的穩健增長平台的同時，打造數字保險新模式。

關鍵行動：



保險創新業務科研投入超
7,500 萬元人民幣



全年承保新能源車 **18.8** 萬輛
保額達 **3,134** 億元人民幣



成立 集團綠色金融及 ESG 管理委員會
指導 綠色金融及 ESG 工作



制定支持綠色發展專項政策《**中國太平保險集團關於支持綠色發展的實施意見**》



太平人壽榮獲金禧獎「**2021 ESG 綠色公司之星**」



太平資產量化投資領域人工智能模型研究與開發第三期落地，投資業績顯著超越市場同類產品



太平資產戰略投資中國核電，發行「太平 - 北京生態谷基礎設施債權投資計劃」、「太平 - 越秀集團基礎設施債權投資計劃（一期）（二期）」、「太平 - 魯信實業基礎設施債權投資計劃」，成功參與華電資本增資擴股項目，助力「雙碳」目標



太平財險為 **947** 個企業提供了合計
11 億元人民幣的環境污染責任險風險保障



太平財險連續 **4** 年承保「南方電網珠海桂山海上風電場」示範項目



太平再保險為風電、核電、水電、光伏等清潔能源項目提供保障，總保額約
50 億港元



太平資產截至本報告期末共投資超
11 億元人民幣綠色債券



加速產品升級

本集團著力開展產品創新、服務創新、渠道創新、跨境經營創新以及基礎管理創新，順應互聯網金融趨勢，積極推動商業模式創新，並推出了一系列創新產品服務，推進了創新項目的開展。

近年來，本集團在「數字化轉型」上取得累累碩果。**太平資產**不斷加大人工智能投資策略的自研力度，已進入實盤投資階段，在獲取高額投資收益的同時節約交易成本。**太平金科**成立了保險科技實驗室，全力打造車險分、健康衛士、太平百科等標杆產品。**太平金服**的智勘科技積極推動智能視頻、圖像識別技術延伸運用，成功參與湖南衡陽智慧交通管理平台建設。**太平人壽**開發空中職

場、客戶視圖、太平保寶等多種展業工具，大幅提高了展業效率；在秒賠、快賠、預賠的基礎上，升級打造智能理賠平台，實現了理賠直付，推動理賠從自動化向智能化跨越。**太平財險**上線「一線通」極速報案理賠系統和查勘熱力地圖，在河南暴雨災害時，第一時間掌握了報案情況、精準配置查勘資源，最快 20 分鐘賠付。**太平養老**在職域投保中引入組件化配置平台，助力新產品快速上線；打造「太養易賠平台」，全面實現「雲申請、掌上辦、零跑腿」，提升理賠服務質效。**太平金運**推出「智腦」「慧核」項目，持續升級智能語音客服機器人「小慧」，打造具有自主知識產權的「孺子牛」數字員工隊伍，助力客戶服務提質增效。

主要保險子公司產品創新示例



太平人壽

服務粵港澳大灣區建設，推出「太平超 e 保粵港澳大灣區醫療保險」
專為大灣區量身定制的「大灣區重疾險」
推出首款專屬養老保險產品—太平歲歲金生專屬商業養老保險
推出長三角地區綁定養老服務保險產品——太平卓越頤享養老年金



太平財險

推出行業首款境外新冠疫苗接種意外險「一帶一路·春苗保」
上線新能源汽車專屬保險
開發自動駕駛產品責任險
落地海洋牧場保險、供港乳業奶牛保險等特色農險
服務 20 多家網約車公司，助力共享經濟發展



太平香港

推廣小型室內裝修工程保險、餐飲業綜合保險
對店鋪綜合保險、辦公室綜合保險及海外家傭綜合保險進行優化升級



太平澳門

率先推出澳門首款普惠型新冠肺炎專屬保險「太平疫無憂」

太平人壽推出大灣區專屬跨境醫療新產品

隨著粵港澳大灣區建設的進一步落地和推進，越來越多的港澳人士到廣東就業生活，而受疫情的影響，三地居民在境內的就醫需求也持續增長。針對這一變化，太平人壽迅速推出新產品「太平超e保粵港澳大灣區醫療保險」，提升產品的保障力度和服務寬度，在境內保障上進一步加碼，以解決客戶就醫費用補償和跨境醫療服務的「痛點」。

專為大灣區量身定制的「大灣區重疾險」，不僅保障針對性更強，還具備市面常見重疾險產品所不具備的「跨境」功能，為當地居民提供全面風險保障。



太平人壽落地多個重大創新項目

本年度，太平人壽積極響應國家多層次、多支柱養老保險體系建設，圍繞大健康、大養老產業落地多個創新項目，致力於打造中國太平醫康養、金融科技生態聯盟。

2021年8月，太平人壽作為首批開展專屬商業養老保險試點單位之一，推出首款專屬養老保險產品——太平歲歲生專屬商業養老保險。該產品是以養老保障為目的的年金保險產品，採取「雙帳戶」管理模式，提供穩健和進取型兩種不同的投資組合，滿足不同人群的需求。

9月，太平人壽推出長三角地區綁定養老服務保險產品——太平卓越頤享養老年金。該產品旨在探索保險產品與養老社區緊密結合的創新模式，針對具有即期入住養老社區需求的客戶群體，提供養老資金規劃和稀缺服務資源。

10月，太平人壽推出健康管理服務品牌——「樂享健康」。該品牌將太平人壽眾多核心優質健康管理服務項目「一網打盡」，涵蓋「重疾一體化 - 太平樂享家醫」和「跨境醫療服務」兩大特色服務體系，兒童、養老、醫藥和院士健康服務四大品牌服務專區，和多款運作成熟的優質服務項目，旨在搭建線上線下融合、境內境外融通、覆蓋客戶全生命週期的健康管理服務平台，為客戶提供標準化、專業化、精細化的醫康養全方位服務。

太平澳門率先推出澳門首款普惠型新冠肺炎專屬保險

2021年3月，太平澳門率先推出澳門首款普惠型新冠肺炎專屬保險「太平疫無憂」。該款保險針對新冠肺炎疫情而設，貼合澳門政府防疫政策，涵蓋了確診保障、隔離保障、接觸者隔離保障、入住ICU保障四大項目，是澳門首款專門針對新冠肺炎疫情而設的保險。



深化數字轉型

本集團重視數字化轉型工作，夯實數字化轉型基礎，緊跟數字化轉型趨勢，強化數字化轉型賦能，將數字化滲透至業務發展、營運管理和風險防控的各個環節，實現技術創新引領，創造客戶服務價值。

數字化轉型



中國太平數字化轉型驅動新發展

數字化、智能化引領着保險業新一輪變革，滲透到保險業務的各個場景，推動保險企業從定價、銷售、核保到理賠服務等環節的流程再造。近年來，中國太平全面加強信息化建設，科技賦能成效顯著。

以數字化提高服務質量

車險理賠線上化，創新理賠新模式

基於微信、APP 等平台，運用人工智能、大數據及視頻技術，客戶只需一次進線、一通視頻，即可在 30 分鐘內完成零接觸一站式理賠，本報告期內，該平台共服務保單數 195 萬單。

一站式個人客戶綜合服務平台 - 太平通 APP

太平通 APP 聚合互聯各專業公司服務，依託金融科技創新，為客戶提供一站式、全場景綜合服務。截至本報告期末，註冊用戶突破 1,800 萬，月活躍用戶突破 150 萬。

統一數據平台，有力支撐數字化轉型

通過搭建企業級數據平台，設計企業級數據模型，建設智慧經營分析應用、關聯風險識別等，推動數據智能化升級和提升數據服務能力。截至報告期末，平台已接入 50 個源系統，入湖數據超過 1 萬張表，並完成 6 千多個數據模型的建設，形成集團基礎數據全視圖，有力支撐各公司業務聯通和服務質量提升。

以數字化賦能保險營運

太平人壽智能雙錄，讓投保環節更加順暢

保險「雙錄」是指通過錄音錄像等技術採集視聽資料、電子數據的方式，記錄和保存保險銷售過程關鍵環節，以便實現銷售行為可回放、重要信息可查詢、問題責任可確認。太平人壽智能雙錄系統上線後，將之前單個險種的「雙錄」時間從原來的 2 個多小時縮短到 10 分鐘左右，還實現了「遠程」方式，讓代理人 and 客戶異地完成同步錄音錄像。

太平人壽服拓駕駛艙，讓數據會說話

太平人壽服拓駕駛艙系統主要包含智能化數據播報、交互化數據看板、視頻化遠程督導三個核心功能，跨越時間與空間界限，通過大數據、AI 和音視頻交互技術，太平人壽的各級管理者可通過「服拓駕駛艙」實現對所有經營過程指標的精準監控和即時督導，將耗時幾週的經營分析活動縮短為幾分鐘。

太平財險智慧流程機器人，實現 7x24 小時工作

通過引入 RPA 技術，創新「RPA+AI」模式，太平財險智慧流程機器人實現 7x24 小時無間隙工作，保證了較為穩定的工作質量。

太平資產全面績效管理系統，為管理創新賦能

全面績效管理系統是行業首個全面覆蓋公司投資業績、資產配置、收入產出、成本費用、風險管控的績效系統，實現了管理創新賦能，積極推動數據標準的制定。



以數字化助力營銷展業

易營銷 APP，一體化移動展業門戶平台

易營銷 APP 系統整合了壽險、產險業務，內置眾多人工智能組件，幫助代理人實現一站式營銷管理。自易營銷上線後，超過 50 萬代理人下載。

吉象保 APP，一站式保險經紀人展業平台

「互聯網 + 保險」給保險經紀業務數字化營銷提出新的挑戰，吉象保 APP 為經紀人展業提供豐富的營銷工具，打造了一個產品多元化、交易線上化、營運數據化、服務智能化的保險經紀展業平台。

太平人壽 IFAMILY 保險家庭帳戶項目

通過探索「一個客戶」到「一個家庭」的深層經營，為客戶及其家庭成員提供一站式保障服務。截至本報告期末，已累計服務超過 80 萬客戶家庭。

太平財險開出首張區塊鏈電子發票

2021 年 3 月，太平財險成功為客戶開出首張區塊鏈電子發票。太平財險自主研發的區塊鏈系統通過介面接入稅務局區塊鏈發票系統，可提供多種服務：與各業務系統對接開票、電子發票板式文件下載、與稅務局直連開具區塊鏈電子發票的標準化服務，擁有便捷開票、安全可溯、全面對接、歸檔方便四大特點。

未來，太平財險將繼續完善區塊鏈電子發票系統功能，全力支持區塊鏈電子發票試點，打造從開票、流轉到報銷的全流程線上管理，助力優化財稅領域的業務流程、降低營運成本、提升協同效率，進而為票據電子化升級提供系統化的支撐。

太平金服旗下智勘科技助力智慧交通管控平台建設

作為智慧城市建設的重要組成部分，智慧交通在緩解交通擁堵、優化出行服務等方面發揮重要作用。本報告期內，智勘科技在服務保險主業的同時，推動智能視頻、圖像識別技術延伸運用，積極參與智慧交通管控平台建設，首個項目落地衡陽市交警支隊。



智勘科技「智慧交通」平台擁有 5 個軟件著作權，將自主研發和積累的視頻、圖像智能識別技術，與交通管理有效結合，參與設計實施衡陽智慧交通項目，並覆蓋多業務場景。

太平資產·太平通「財富智聯」個人財富管理平台發布

為順應財富管理和科技發展趨勢，進一步提升客戶服務水平，太平資產與太平金服以太平通 APP——中國太平集團官方客戶綜合服務平台為依託，共同推出高淨值客戶線上直銷平台「財富智聯平台」，為個人合格投資者提供更專業、更高效的綜合金融服務。

下一步，太平資產將與太平金服探索更全面的業務協同，持續提升客戶服務質量，共同為客戶提供便捷、高效、優質的線上金融服務，構建太平特色綜合金融服務生態圈，賦能集團保險主業發展。

知識產權管理

為加強知識產權管理，鼓勵自主創新，本集團現已根據知識產權相關法律法規，結合實際情況，制定適用於本集團旗下所有附屬公司的《知識產權管理指引》。以鼓勵創新、集中管理、資源分享、積極保護、推動應用為原則，維護各附屬公司合法權益，增強核心競爭力，促進業務發展。我們亦要求各附屬公司結合營運實際，根據需要制定和實施知識產權管理細則，其中，太平金運獲得三項國家版權認證；太平金科發布《太平金融科技服務（上海）有限公司計算機軟件著作權登記實施細則》，規範了太平金科軟著登記申請工作，確保軟著登記材料編寫及申請工作過程的優質高效，並要求及時對開發的新業務進行申請著作權登記及專利；太平科技持續鑽研科技領域保險保障產品。截至本報告期末，太平金科累計共獲得 38 件專利授權，89 個軟著登記證書；太平金服旗下智勘科技已獲得 58 項軟件著作權和 1 項專利技術（有 10 項專利已進入實審階段），保障自身知識產權。

太平金運獲得三項國家版權認證

2021 年 4 月，「小慧語音機器人系統 V2.0」和「人機融合智能工作台系統 V1.0」軟件著作權獲國家版權局正式認證，這是太平金運首批獨立獲得著作權證書的兩個系統，也是公司自主創新，用實際行動提升集團客服營運能力的重要成果。

11 月，「太平集團業務監控系統」亦獲中華人民共和國國家版權局電腦軟件著作權，該系統由太平金運業務監控中心於 2021 年 2 月完成並正式投入使用，為集團經營數據展示、專業公司業務活動保障、車險報案查勘監控等重要工作事項提供高效的業務監控服務支持。此次太平金運獲得電腦軟件著作權，不僅是自主知識產權軟件產品的權威認證，也是太平金運數字化營運服務能力的證明，標誌著太平金運自主知識產權建設的又一新突破。



太平金科加大推進知識產權工作

本集團堅持創新驅動發展，加大科技創新賦能。太平金科作為集團旗下科技建設和技術創新的主力軍，着力推進自主創新，高度重視知識產權建設。

堅持價值導向，實現知識產權成果轉化

太平金科研發的流計算領域專利發明有效支持了高並發、高業務量的線上化業務，並可推廣至其他類似業務場景中使用；智能穿透、智能搜索、智能推薦領域專利發明支持打造了一站式的內容服務平台「太平百科」，實現了產品、財務、營運、營銷等知識信息的「百科式」智能搜索和信息推送；圖像識別技術領域數個專利有效提升了影像識別精度，目前已運用該技術識別單證 1.3 億多張，大幅度提高了工作效率；綜合運用關聯風險識別、信息熵、風險傳導模型、自然預算、圖像比對等技術，打造出集風險評分、風險畫像、提示操作於一體的智能風控產品——車險分，為太平財險年減損數千萬元人民幣。

構建良性循環，以知識產權建設促創新

此外，太平金科以知識產權建設為抓手，推動科技創新工作。在科技建設的過程中，鼓勵員工主動提出創新創意，積極運用新技術、新方法，自主開展探索和研究，一方面產出專利等知識產權成果，另一方面，也實現科技創新突破，形成知識產權建設與科技創新相互促進的良性循環，在實現科技創新為業務賦能的同時，也不斷提升了企業的無形資產價值。

開展知識產權專項活動競賽

本報告期內，太平金科開展了知識產權專項活動競賽，營造了知識產權申報的氛圍，同時也激發了公司全員創新的熱情，各位員工踴躍參與科技創新及專利發明。此外，太平金科於本報告期內亦開展了 2 次全員專利技能培訓，共有近 200 人次參訓，進一步普及了專利技能，並召開了多次專利集中挖掘交流會，有效促進了專利的挖掘、申請等工作。



太平科技持續鑽研科技領域保險保障產品

太平科技持續專注於服務科技企業，以科技保險落實國家支持科技企業發展的相關政策，服務和支持實體經濟的發展。自創立以來，創新項目頻頻落地。

- 1 「IP 保險共保體」項目
- 2 「創新保」科研項目研發費用損失保險項目
- 3 「共享保」大型儀器設備保險項目
- 4 「採雲保」政府採購合同履約保證保險項目
- 5 在專利保險補貼政策的框架下，落地如專利執行險、專利申請費用補償險等知識產權類項目，並簽發浙江省內首張保險責任涵蓋海內外的知識產權類保單

其中，「IP 保險共保體」項目還創下了四項全國知識產權保險的第一。

中國國內第一單——承保集成電路布圖設計風險

相比於以往的專利保險、商標保險、版權保險，保單承保了集成電路布圖設計的特殊風險，這在中國知識產權保險領域實屬首次。這份知識產權保險具有新穎性，保障了企業科技硬核的安全。

單份保單承保知識產權數量最多

這份保單承保了專利、商標、軟件著作權、集成電路布圖設計等 223 項知識產權標的，以及不公開的商業機密、技術 Know-how、不正當競爭等知識產權風險。這份保單成為當時中國承保知識產權種類最多、數量最多的知識產權「冠軍」保單，「含金量」高。

第一個「IP 保險共保體」

在上海市浦東新區知識產權局積極協調下，太平科技成功組建了中國首個「IP 保險共保體」，在知識產權保險領域創新了承保的新模式。

第一份大中華區知識產權保單

此次的保單保障覆蓋大中華區，包含了香港、澳門和台灣地區，保障更全面。

知識產權保護工作關係國家治理體系和治理能力現代化，關係到高質量發展和關係人民生活幸福，更關係到國家對外開放大局和國家安全，太平科技深耕技術保障、融資保障、創業保障、人才保障、科技應用五大業務板塊，為知識產權及科技發展貢獻力量。

發展綠色金融

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》《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，在《中國太平保險集團 2021-2025 年發展規劃綱要》中制定了綠色金融和綠色保險發展目標和任務舉措，同時印發《中國太平保險集團關於支持綠色發展的實施意見》。

在發展目標上，可持續發展指標規劃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 年業務營運實現碳中和；服務鄉村振興保費增速「十四五」時期高於總保費收入增速等。

在任務舉措上，我們強化綠色低碳發展導向，多措並舉服務國家「雙碳」目標實現；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，為實現「雙碳」提供長期穩定融資支持；探索「綠色保險 + 綠色投資」模式，深度參與構建綠色金融體系。

我們將繼續履行央企擔當，發揮保險主業優勢，通過綠色投資、融資及保險產品支持企業綠色發展，在承保項目上向「綠色產業」傾斜，發揮保險專業作用，助力實現「雙碳」目標。

綠色保險

本年度，我們在繼續加大環境污染責任險、巨災保險等傳統綠色保險的風險保障力度的同時，進一步創新綠色保險產品，豐富綠色保險內涵。太平財險在綠色建築、綠色交通等領域完成了綠色建築性能保險條款、動力電池責任保險條款等開發和推廣，至此已在綠色保險方面形成保障全面、種類多樣的產品供給體系。太平新加坡則積極研究綠色保險產品和保障方案，響應新加坡政府汽車電動化的目標，推出公共停車場充電樁財產保險的保障方案。

太平財險護航綠色發展

本年度，太平財險將「雙碳」戰略研究及綠色保險業務發展作為重點工作之一，積極服務國家戰略，體現央企責任擔當。

在助力綠色能源發展方面，太平財險發揮央企綜合優勢，助力調整能源結構，推進清潔能源供應，承保了國電投山東半島南海上風電工程險項目，獨家承保境外某風電項目營運期保險，該項目為該地區提供 5% 的電力，為超過 6 萬個家庭提供優質的清潔能源，同時項目啓用多項環保計劃、制定了各類環保措施，對瀕危動植物、人文遺迹、噪音污染等問題進行了有效控制和防護，為進一步促進當地經濟發展和保護，以及對自然人文環境做出貢獻。

太平財險 2021 年綠色保險業務 (單位: 人民幣)

環境污染責任險	約 947 個企業, 約 11 億元保障
巨災保險	5 個地區, 約 424 億元保障
綠色能源企財險	約 580 個企業, 約 1,428 億元保障
綠色能源工程險	220 餘個企業, 約 3,325 億元保障
綠色交通工程險	10 餘個地鐵項目, 約 140 億元保障
新能源汽車整車及動力電池的延長保障計劃	4 個客戶, 約 200 萬元保障
綠色信貸類保險	1 個客戶, 約 200 萬元保障

在服務長江經濟帶綠色發展戰略方面，太平財險中標全國首條污水處理深隧——武漢大東湖深隧項目一攬子財產險項目，累計提供風險保障 10.12 億元人民幣；承保宜昌長江大保護交通重點項目暨枝江區姚家港作業區水上洗艙站建築工程一切險項目，提供風險保障 1.6 億元人民幣，從而提高船舶污染防治能力；承保三峽庫區秭歸縣水運應用 LNG 項目碼頭工程建築工程一切險項目，提供風險保障 9,594 萬元人民幣，有利於節能減排、優化用能結構調整，促進長江航運和地方經濟高質量發展。

在用綠色保險護航企業發展方面，太平財險主動作為，大力推廣環境污染責任保險為企業發展護航，在廣東、福建、陝西等地為 113 家企業提供約 1.5 億元人民幣風險保障。

綠色金融已經成為實現從「綠水青山」到「金山銀山」的重要橋樑和轉化器。下階段，太平財險將繼續抓住機遇、發揮優勢、勇擔重任，踐行綠色使命，積極參與推動完善綠色金融體系，助力打好污染防治攻堅戰。

太平新加坡大力推動綠色保險業務

太平新加坡高度重視綠色金融和綠色保險產品研發和保障工作，在承保政策上向清潔能源和環境保護的財產保險業務傾斜；積極響應新加坡政府推動的綠色經濟倡議，在政府組屋使用節能環保和可循環使用的建築材料；為環境保護企業提供風險保障。

本年度，太平新加坡推出了公共停車場充電樁財產保險保障方案，為商務電動車提供保險保障，致力提升財產保險在「雙碳」背景下的作用；積極參與環境友好的政府組屋建築風險保障。承保 6 個此類項目，保險金額達 15 億新元；承保新加坡部分風電和太陽能發電設備的項目運輸保險，保險金額約 4.5 億新元；為新加坡專注於環保項目建設和營運的專業化公司出具履約擔保函累積近 1,750 萬新元，同時提供僱主責任與工傷意外保障。

太平新加坡為保護環境竭盡所能，打造綠色城市，共同創造一個更宜居的家園。

應對氣候變化

本集團積極研究氣候變化相關金融風險，並通過審慎管理加以應對。在氣候變化風險識別與管理方面，旗下主要資產管理公司太平資產已將 ESG 風險（如重大氣候、政策等風險）以及相關的市場、流動性、聲譽等風險融入現有風險管理體系。本年度，太平資產、太平金科、太平人壽（香港）等附屬公司在整體風險管理程序中已識別可能影響業務的重大氣候相關風險，包括洪澇災害、颱風、暴雨等。

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

本年度，太平再保險（中國）繼續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，進一步提升太平再保險（中國）在氣象災害領域的產品創新和客戶服務能力，並且在 2021 年度巨災超賠累計賠付 2,800 萬元人民幣。太平澳門共開具澳門中小企巨災財產保險保單 18 張，總保費 51.4 萬澳門幣，總保額 250 萬澳門幣。未來將參考氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）建議，全面開展氣候風險評估和管理，制定氣候變化應對體系，從治理、戰略、風險識別、指標和目標四個方向，強化風險管理，識別機遇，完成氣候變化評估及應對方案。

為積極踐行生態文明理念，大力推進保護生物多樣性，太平財險雲南分公司積極為來自世界各地的動物朋友們送去保險保障，成為它們的守護者、信賴的小夥伴。2021 年 9 月 4 日，太平財險雲南分公司承保了昆明花都海洋世界裡的 94 位動物朋友們的觀賞動物保險，為來自世界各地的瓶鼻海豚、麥哲倫企鵝、南美海獅、亞馬遜鸚鵡等多隻動物提供了保額逾 1,300 萬元人民幣的保險保障。



負責任投資

本集團旗下附屬公司充分發揮保險資金體量大、期限長的優勢，積極將 ESG 因素融入投資決策中，並已制定相關 ESG 投資政策。本年度，太平資產將 ESG 因素納入對電力行業上市公司主體的評級分析並在投資中積極考慮 ESG 因素，設置 ESG 專員負責 ESG 問題研究；太平資本對涉及責任投資的 52 項制度進行了更新調整；太平石化金租已制定分行業指引，資金投投向國家政策支持的行業傾斜，積極進入包括水務、軌道交通、清潔能源等和居民生活息息相關、環保屬性較高的行業。

太平資產將 ESG 因素納入投資決策

在固定收益投資方面，太平資產結合相關指引要求，通過參與投資綠色 / ESG 主題債券和債券型基金投資，貫徹實施綠色化的投資理念，重點挖掘 ESG 主題相關的信用債投資機會。在權益投資方面，依託管理人投研團隊自主建立的 ESG 評估數據庫和評價體系，綜合不同行業的特徵屬性，從環境（E）、社會（S）、公司治理（G）三個維度對投資標的 ESG 重要性議題進行綜合評估，實現對所投資標的 ESG 定量和定性評價。標的選擇上採用負面策略和正面策略，負面策略即排除不滿足 ESG 要求的標的。正面策略主要採用「自下而上」的投資方法，精選 ESG 特徵突出且具有持續成長潛力的企業進行投資，初衷是在保證投資財務績效目標的基礎上實現優化的 ESG 績效。

本集團旗下附屬公司亦積極踐行負責任投資。截至本報告期末，已投資超 13 億元人民幣綠色債券；參與 ESG 投資總額超 500 億元人民幣，涉及水利、清潔能源、綠色交通等領域。

太平資產踐行負責任投資

太平資產在節能環保、新能源、清潔生產、循環經濟及綠色消費等領域積極做好項目儲備和開發，圍繞「美麗中國」通過債權計劃、股權計劃、信託投資等方式積極開展相關投資。同時，探索綠色金融業務模式創新，充分發揮保險資金優勢，在環保、新能源、節能等綠色領域探索開展債轉股、股權基金以及資產證券化等創新業務模式。

太平資產聯合太平人壽投資蔚來基金 2 億元人民幣。該基金致力於通過投資決策中的 ESG 視角，創造積極的、可持續的社會效應，參與滴答順風車的安全保障體系，容百科技電池回收技術研發，奧動新能源下一代換電技術開發等投資項目，已實現 14.36 萬噸碳減排量。同時帶動太平財險與蔚來汽車深入合作，使得太平財險成為蔚來汽車量產新能源汽車的主要承保商，帶動保費收入。

太平資產聯合太平人壽戰略入股中國核電定增約 22 億元人民幣。「十三五」期間，中國核電累計新增超過 5,000 億度核能發電，相當於減少標準煤消耗 1.5 億噸，減少排放二氧化碳 4.1 億噸，減少排放二氧化硫 134 萬噸，減少排放氮氧化物 116 萬噸，相當於造林 144 萬公頃。

2021 年 8 月，太平資產發起設立「太平 - 魯信實業基礎設施債權投資計劃」，總規模 15 億元人民幣，資金用於支持山東管網南幹線天然氣管道工程建設。天然氣作為代表性的低碳化石能源，在實現「雙碳」戰略目標和清潔能源轉型中具有重要的過渡替代作用。該項目是太平資產積極助力「雙碳」目標實現、大力推動國家清潔能源轉型的有效嘗試。

太平資產重點投資項目

項目名稱	簡介	圖片
太平 - 蘇高新南大項目基礎設施債權投資計劃	服務長江經濟帶發展戰略、 助推「雙一流」建設	
太平 - 橫琴科學城基礎設施債權投資計劃（一期）	積極參與橫琴粵澳深度合作區 發展，助力粵港澳大灣區建設	
太平 - 北京生態谷基礎設施債權投資計劃	積極助力北京城市副中心發展， 支持區域產業結構轉型升級	
太平 - 越秀集團基礎設施債權投資計劃	推動實現碳達峰碳中和目標、 服務粵港澳大灣區建設	
太平 - 魯信實業基礎設施債權投資計劃	積極投資能源大動脈建設， 助力低碳發展	
華電資本增資擴股項目	公司首單北京產權交易所業務， 支持資本市場建設，助力「雙碳」 戰略實施	
中國核電股權投資	支持國家技術創新和產業升級， 助力「雙碳」目標實現	

太平養老參與綠色投資

太平養老積極履行社會責任，服務實體經濟發展，助推實現“雙碳”目標，持續加大綠色投資比例，注重長期投資、價值投資，主要投資領域包括新能源、環保及公用事業、電力設備、鄉村振興、綠色建築等。截至本報告期末，太平養老投資管理的養老金參與綠色投資總額約 300 億元人民幣。



太平養老投資管理的養老金參與綠色投資總額約
300 億元人民幣



太平金控、太平資本和太平石化金租推進綠色基金發展

太平金控積極推進太平保險科創基金的搭建，著力聚焦服務集團保險主業的產業，落實太平集團央企擔當和大灣區戰略發展布局，服務國家民生和實體經濟，主要聚焦醫療、健康、養老、金融科技等符合國家戰略方向的重點領域，同時重點關注綠色產業相關的投資機會。

未來，太平資本將加強與頭部機構、產業資本的合作，共同發起設立綠色基金，加大碳中和、新能源等領域的投資力度；太平石化金租已與某清潔能源集團建立合作，支持光伏電站的投資與建設，該項目實現投放 5 億元人民幣，助推當地能源綠色低碳發展。



實現投放
5 億元人民幣

太平資本積極開展低碳綠色投資

太平資本始終致力於將保險投資主業與服務國家戰略與實體經濟緊密結合起來，在項目評審與風險價值判斷過程中，充分考量項目的社會責任效用與正向價值。本年度，太平資本運用集團內資金支持綠色投資領域項目總規模達近 11 億元人民幣，項目主要涉及環保行業和清潔能源行業。

● 新疆碳中和一號新能源項目

由太平人壽出資，全力支持國家政策和實體經濟發展，以增資擴股的形式投資國家電投旗下新疆公司的全資子公司——木壘風電。該項目是集團保險資金參與碳中和領域的首單股權投資，太平資本通過創新方式，運用保險資金入股木壘風電，為風電產業的建設提供資金支持，充分發揮中管金融企業運用保險資金支持新疆地區實體經濟、服務基礎設施建設的職能，在降低國有企業杠桿率，支持中央企業發展與碳中和基礎設施建設的同時，也為集團資金配置了優質資產，是公司積極支持國家碳中和戰略的又一有力舉措。與國家電投合作，有助擴大中國太平在新能源行業的布局，提升在能源行業的品牌形象與影響力。也提升了太平品牌在電力行業的影響力，共同發揮跨境經營的綜合優勢，共同助力「一帶一路」倡議等國家重大戰略的落地。

● 投資中保投貳號（深圳）股權專項基金合夥企業（有限合夥）

該基金規模 30 億元人民幣，太平人壽投資近 3 億元人民幣，資金主要投向廣東省廣業環保產業集團有限公司的新一輪環境綜合整治及環保產業並購項目。截止 2021 年 6 月底，基金底層投資項目主要為污水處理、河流整理等環保項目 43 個，涵蓋廣東省 12 個城市和地區；並購項目 1 個，為污水處理公司。



污水處理、河流整理等
環保項目 **43** 個



涵蓋廣東省
12 個城市和地區



並購項目 **1** 個
為污水處理公司

RESPONSIBLE OPERATION

責任營運

07

中國太平注重可持續發展，倡導綠色辦公理念，減少資源消耗；強化全面風險管控，築牢合規經營底線；堅持以人為本，切實保障員工安全、健康、權益與福利；構建分類人才培養體系，促進員工成長。

關鍵行動：



本集團內審機構全年實施各類審計項目

689 個

各被審計單位針對審計發現問題及時採取整改措施

93.76% 的審計新發現問題已完成整改

並優化系統 **84** 項

完善流程 **63** 項

建立健全制度 **218** 項



集團「太平新星」培訓班講授《員工職業操守與行為規範》，共

248 名新入職員工參加了此次培訓



投入約

58.52 百萬元人民幣

共計開展

33,273 個員工培訓項目

累計

526,479 人次參與



舉辦「員工違法違規行為處理辦法」培訓班，培訓員工達

300 餘人



「中國太平學習雲平台」登記內訓師、外部講師共計

5,000 人



開展「保密培訓專區」網絡培訓，學習人數共

29,210 人，覆蓋率達 **86%**



開展員工滿意度調查，境內外共有

16,539 名員工參與，整體

滿意度高



關注員工心聲，幫扶困難員工



踐行低碳營運

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

本年度，我們在全系統大力宣導綠色辦公、低碳生活方式，發展節能低碳辦公建築和職場，減少資源消耗和污染排放。

宣導「合理列印、綠色列印」

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



節約用電

- 下班時關閉所有電燈、空調、電腦、印表機、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
- 視訊會議結束後隨即關閉視頻系統，防止長時間待機能耗
- 人少時（例如午飯時和非辦公時間）關掉部分電燈或空調
- 電腦、印表機、碎紙機等辦公設備要避免長時間待機
- 在辦公時間後，及時關掉個人電腦
- 在夜間、星期六和公眾假期，關掉非必需的伺服器
- 辦公場所禁止使用大功率電器
- 未使用中央空調的場所，要杜絕開空調時開門窗以及無人開空調現象，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辦公室的時間

減少辦公用品及廢棄物產生

- 嚴格審批和控制辦公用品發放數量
- 使用辦公用品和辦公設施時注重節儉，盡可能延長使用壽命，減少消耗品使用量
- 制訂辦公用品循環處理計劃，儘量做到物盡其用
- 分類收集廢硒鼓、廢燈管、老舊電腦等辦公廢棄物，外聘有資質的第三方妥善處理
- 回收時，碳粉盒、充電池等需包好後才放入，某些回收物品需特殊處理，如光管需放置入專用回收箱
- 生活垃圾則由物業統一收運並交由城市環衛處理

實施環保採購

- 採購環保辦公產品，例如再造紙、可換筆芯的原子筆、循環再造的鉛筆及可循環再造的鐳射印刷機碳粉盒等
- 採購有能源效益標籤的辦公室電器（如影印機、印表機）
- 採購以環保物料製造的辦公傢俱

其他

- 對公務車輛嚴格管理，科學調度，合理使用
- 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
- 於工作場所張貼告示，提醒員工節約資源
- 鼓勵員工擔任「環保大使」協助推行及推廣環保措施
- 組織培訓計劃和環保工作坊，以提高員工的環保意識



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

- 建立健全綠色專項施工方案，作為工程綠色環境管理的依據
- 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
- 配置粉塵、噪音等測試工具，對場界噪音、現場揚塵等進行監測，並委託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
- 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
- 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
- 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

我們在投資開發不動產項目時，關注企業經營活動對環境和社會的影響，優先考慮符合 ESG 理念的投資項目。



上海太平金融大廈

項目總建築面積 11 萬平方米，地上 38 層，地下 3 層，建築高度 216 米。大廈榮獲美國綠色建築委員會「LEED 金級認證」。

京匯大廈

位於北京 CBD 核心區內國貿黃金地段，緊鄰東三環主幹道及長安街沿線，商務配套完善。項目總建築面積 4.1 萬平方米，地上 21 層，地下 3 層，建築高度 97 米。大廈榮獲美國綠色建築委員會「LEED 金級認證」。

深圳太平金融大廈

項目總建築面積逾 13 萬平方米，地上 48 層，地下 4 層，建築高度 228 米。大廈榮獲「深圳市綠色建築創新獎」及美國綠色建築委員會「LEED 鉑金級認證」。

上海梧桐人家

位於上海張江科學城國際醫學園區，是目前國內一次建成、單體體量最大的醫養結合型養老項目，集機構養老、社區照料和全科門診、康復護理等多功能為一體，可為約 3,500 位老年人提供長期持續的高品質醫療健康養老服務。項目榮獲上海市綠色建築協會頒發的「二星級綠色建築設計標識」。

在自身踐行低碳營運之外，我們亦身體力行地支持植樹綠化活動，自 2003 年第一片「太平愛心林」開始，中國太平及旗下太平人壽、太平財險等子公司已在中國各地種植了上百畝「太平愛心林」。



太平新加坡開展植樹日活動

2021 年 9 月，太平新加坡為了響應新加坡國家公園局所推出的「百萬樹木運動」，與新加坡國家公園局攜手舉辦了一場植樹活動，超過 30 名太平員工參加。這次的活動也是太平新加坡「綠色之旅」的壓軸環節。

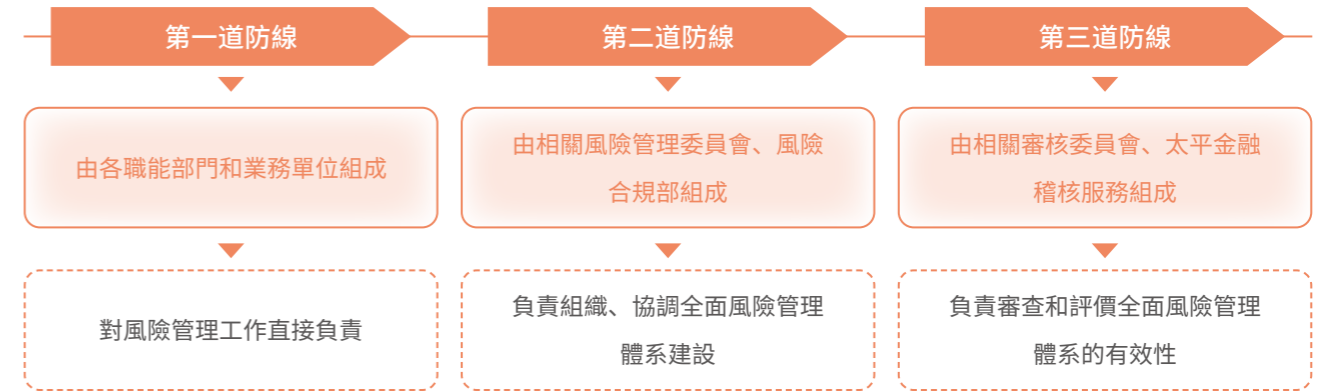
自新加坡國家公園局定下了「未來 10 年種下 100 萬棵樹」的目標，至今已在全島各地種植了 241,257 棵幼苗。本次植樹活動的地點位於新加坡東海岸一帶，「榜鵝尾」的科尼島。太平員工種下的幼苗包括銀葉樹、白樹、山欖等熱帶植物。每棵樹苗都掛有一個獨特的二維碼，方便參與者了解所種下的樹苗，也能查看與跟進樹苗的成長。



築牢風險防線

建立三道防線

本集團近年來大力加強防範化解風險能力建設，現已建立風險防控「三道防線」，持續完善覆蓋全集團範圍內、由董事會決策並負最終責任的全面風險管理體系。深入推進全面風險管理，持續完善集團及各子公司風險偏好體系，增加集團特有風險監測指標。通過運行有效的全面風險管理體系，形成職能部門之間多層次、相互銜接、有效制衡、「齊抓共管」的運作機制。我們每年將風險管理納入考核機制中，考核對象涵蓋各附屬公司經營績效、高級管理層、風險管理部門負責人。



本年度，本集團以「嚴守底線、穩健審慎」的風險偏好對待經營中面臨的各類風險，提高風險預見預判能力，各項防範化解措施比較精準、及時、有效，增量風險得到較好控制，存量風險正在逐步化解，一些風險項目實現了現金清收，守住了不發生系統性重大風險的底線，為集團高質量發展提供了重要的風險防控保障。本年度風險防控工作主要集中於以下方面：



風險處置取得積極進展

本集團全力處置存量風險項目，逐步形成集團協調、部門督導、主辦落實、機構配合的工作機制，召開系列風險處置專題工作會議，全力維護集團利益。印發《集團風險資產保全與處置管理辦法》，明確職責劃分，規範資產保全與處置工作要求與流程。統籌推進重大風險項目化解處置，歷史存量難點風險項目取得突破性進展，一些風險項目實現了現金清收。

全面風險管理深入推進

本集團研究制定集團恢復和處置計劃，提升危機應對和風險管理能力。持續完善集團及各子公司風險偏好體系，按照中國銀保監會《保險集團公司監督管理辦法》等監管要求，增加集團特有風險監測指標。健全交易對手集中度風險防控機制和投資項目審核信息共用機制，加強輿情監控和風險排查，推動風險隱患早發現、早處置。基本建成境內外統一的風險管理信息平台，五級分類系統和授信限額管理模組順利上線，信用評級模型升級和系統改造有序推進。

統一評級模式持續完善

本集團統籌和加強信用評級隊伍和能力建設，建立「統一管理、分布操作」的信用評級管理體系。完善統一評級制度方法、系統模型等，強化內部評級的獨立性和時效性，支持投資業務健康發展。

持續加強內控制度建設

本集團組織開展制度梳理檢視與評估及 2022 年制度「立改廢」規劃編制工作，確定制度「立改廢」計劃 85 項，涉及集團 11 個部門，主要包含公司治理、行政管理、戰略管理、人力資源、財務會計、採購管理、業務管理、投資管理、信息化管理、風險管理、合規法務、品牌管理等領域。不斷消除制度的空白點、滯後點和交叉衝突點，督促各級機構不斷加強內部管理，完善內部控制體系，補齊制度短板，持續推進管理制度化、制度流程化、流程信息化，促進業務健康持續發展。同時，開發制度管理系統模塊，加強制度的系統化管理。

組織開展境外公司及太平金運核心業務流程梳理

本集團組織境外子公司及太平金運開展核心業務流程梳理和內控合規手冊編制工作，梳理範圍涉及 11 個業務領域和管理板塊。經過梳理，各公司業務流程更加優化，內部控制更加健全，營運效率大為提高，以流程為核心的內控合規體系逐步建立。

規範關連交易管理

本集團全面梳理關連交易事項和受託投資平台管理，摸清問題底數。根據監管的相關規定，從關連交易現狀、審批權限、管理模式等方面，對集團關連交易管理進行全面梳理，在依法合規的前提下，提出以股權控制為基礎，區分持牌和非持牌，對子公司進行分級分類和差異性授權的關連交易優化管理方案並以《關於進一步加強關連交易管理的通知》印發各子公司、各部門執行，關連交易管理效率明顯提高，各子公司上報集團審批的關連交易筆數較上年同比下降近 50%，子公司董事會的主體責任得到了進一步落實。

強化責任追究

本集團組織修訂了《集團員工違法違規行為處理辦法》，規範了處理程序，細化了處理方式，完善了適用規則，並將原《集團員工違規處罰管理辦法》《集團總部員工違規處罰實施細則》（境內、境外版）等在內的兩項四份制度修訂整合成一項制度，形成體系簡潔完整、尺度基本統一、程序規範嚴謹、務實有效的員工違法違規處理制度。

組織開展「內控合規管理建設年」活動

本集團深入開展「內控合規管理建設年」活動，培育依法合規經營意識。通過召開專題動員部署會，對活動方案進行宣導，傳達中國銀保監會和集團層面的工作要求；同時積極開展活動宣傳，通過設計宣傳海報、內網發布新聞稿、電腦終端設置屏保等不同途徑和方式加大活動宣傳力度，不斷加強全員內控合規意識；並要求各子公司依照集團方案開展自查自糾。

此外，我們舉辦相關風險合規信評法法律專題培訓班，以「強化內控合規，嚴控經營風險」為主題，聚焦風險防控業務，突出當前熱點，加強風險合規理論知識學習和實踐經驗交流，進一步提升集團風險合規管理能力和水平。參訓員工覆蓋境內外各子公司。



本集團全面風險管理系統二期項目成功驗收

2021年9月，集團召開全面風險管理系統二期項目驗收結項大會，會議總結了項目建設歷程、實施成果、推廣驗收情況，各業務方對項目成果表示肯定。

集團全面風險管理系統二期項目由集團風險合規部門牽頭，太平金科承建，太平人壽、太平財險、太平養老、太平資產、太平再保險（中國）等境內外機構共同參與建設。項目通過將風險合規、法務、稽核整改、授信限額等系統功能整合，搭建了操作友好化、數據可視化的統一風險管理平台。平台的建成進一步提升了集團風險合規信息化水平，全面提升集團風險合規管理的有效性、針對性和時效性，更好地適應集團高質量發展要求。



完善採購流程

本集團的合作供應商可分為貨物供應商、服務提供者及工程承包商三類。為加強集中採購供應商管理，建立公開透明、評價客觀、全面規範的集中採購供應商管理機制，我們依據有關法律法規，制定並實施了適用於旗下所有 22,911 家集中採購供應商管理活動的《集中採購管理規定》《集中採購供應商管理辦法》。該規定及辦法中明確了集中採購工作的組織架構及工作職責，以及供應商尋源、考察、準入、選擇及使用、績效評價、分級管理、共享管理、不良行為管理等具體要求。在此基礎上，我們要求各附屬公司以集團相關規定為依據，根據營運實際和監管要求，建立並實施相應的供應商管理制度及細則。

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

在選擇供應商來源時，本集團要求供應商提供的貨物或服務不僅應滿足採購需求方要求，也須符合國家、行業關於技術、安全和環境保護的相關標準，避免或減低供應鏈對環境和社會造成影響。此外，我們將供應商的環境及社會表現納入供應商的篩選條件，嚴格把控供應商對環境及社會產生的影響，擇優選擇相關表現良好的供應商進行合作。例如，供應商是否有環境管理體系認證、是否有環境處分、企業運行狀況是否良好、是否遵守相關僱傭和勞動準則、是否對產品進行定期監測或抽查以確保產品質量安全。我們亦於合同中告知供應商相關要求，要求供應商知悉並嚴格遵守相關環境及安全標準。我們會定期審視供應商在環境及社會方面的表現，以確保供應商持續滿足相關要求。如發現供應商不能達到相關要求，我們將即時終止與其的合作關係。

堅守廉潔底線

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》《聯合國(反恐怖主義措施)條例》等相關法律法規，依據聯交所證券上市規則《企業管治守則》《金融機構洗錢和恐怖融資風險評估及客戶分類管理指引》，制定了《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。

此外，本集團亦嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》和香港《防止賄賂條例》等法律法規，堅持誠信經營，堅決抵制商業賄賂與腐敗行為。我們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，將按照法律法規和集團內部制度予以處理。

我們已開通投訴舉報郵箱、電話等多種渠道，確保員工投訴舉報渠道通暢，鼓勵員工舉報非法行為，保障員工投訴權益。本集團相關部門負責監察，以確保相關程序有效運行。

在本報告期內，本集團組織修訂了《集團員工違法違規行為處理辦法》，整合集團現有的違規處理與問責管理制度，將《集團員工違規處罰管理辦法》《集團總部員工違規處罰實施細則》(境內、境外版)等在內的兩項四份制度修訂整合成一項制度，形成體系簡潔完整、尺度基本統一、程序規範嚴謹、務實有效的員工違法違規處理制度體系。並通過制定集團總部人員履職應知手冊、開展員工職業操守培訓、持續推行廉潔教育活動、曝光典型違法違規案件等方式，強化反腐敗和反商業賄賂的實效。本集團每年度均根據需要向董事及員工提供反貪污培訓。

同時，各附屬公司根據外部監管要求及本集團內部規定，亦制定出一系列反洗錢、防止貪污賄賂、採購人員廉潔自律、違法違規處理辦法等相關制度和實施細則，並結合自身實際需要，建立層次明確、相互協調、有效配合的內部管理架構。

太平產業舉行廉潔從業培訓

2021年9月，太平產業組織舉行廉潔從業培訓。公司班子成員、高級專家、部門和境內機構班子成員、副經理及同等職級(含)以上員工參訓。

太平人壽開展「一書一課」廉潔教育活動

為強化警示教育的教育作用，教育引導幹部員工嚴守廉潔從業底線。太平人壽在全系統開展「一書一課」廉潔教育活動，為太平人壽價值成長和高質量發展提供堅強保障。



太平財險召開廉潔從業警示教育大會

2021年8月，太平財險召開廉潔從業警示教育專題會議，通過警示案例學習，以身邊事教育身邊人，進一步強化全體員工的紀律意識，築牢思想防線。太平財險正視當前公司幹部隊伍建設和監督管理方面存在的問題，並強化對領導幹部的監督管理，着力打造廉潔的幹部隊伍。



關愛員工發展

本集團視人才為第一資源，作為基業長青的基石，致力於打造和諧、共融、安全、舒適的工作環境，以真情關懷溫暖員工，以共同願景激勵員工。同時，我們亦廣納賢才，提供廣闊的事業發展空間和公平的晉升平台，讓每一位「太平人」都能在其崗位發揮所長，盡其所能，與企業同生共長、成果共享。



員工權益及福利

本集團嚴格遵照《中華人民共和國勞動法》、香港《僱傭條例》等營運所在國家及地區的相關法律法規，致力於構築平等共融的職場環境。此外，我們亦對招聘及職務職級設有統一的原則性要求，已制定並實施《員工招聘管理暫行辦法》《總部人員引進管理規定》《專業序列專家系列人員管理暫行規定》《職務職級管理辦法》等規章制度。

本集團奉行公平、公正、公開的用工原則，在招聘、晉升、薪酬福利、培訓等事宜上嚴格禁止因民族、種族、性別、宗教信仰等因素歧視員工，致力於推行平等與多元化僱傭，切實保障員工合法權益。我們通過規範化流程，嚴控入職審批及身份驗證程序，防範並杜絕僱用童工和強制勞工的情況發生。各附屬公司與員工簽訂的勞動合同中均有合法用工相關規定。若發生非法用工情況，將按照相關勞動法規進行妥善處理，並根據內部《集團員工違規處罰管理辦法》予以涉事人員相應處分。

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

此外，本集團實行科學的薪酬策略，旨在吸引、保留、激勵優秀人才，強調績效導向，注重激勵性和內部公平性，將固定薪酬、年度績效獎金、福利、中長期激勵相結合，制定薪酬體系，促進整體經營發展。內部薪酬福利相關政策包括《員工薪酬管理暫行辦法》《員工內部福利保險管理辦法》等。除社會保險、住房公積金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。本集團在不斷豐富和完善員工福利待遇之餘，亦重視對員工的人文關懷，幫助解決員工的實際困難。

太平資產組織「三八」國際婦女節主題活動

2021年3月8日，太平資產舉辦「凝聚『她』力量 書寫新時代」主題活動，邀請公司全體員工通過古典舞、現代舞、街舞等多種舞姿，弘揚中國傳統文化源遠流長，展現女性作為社會主義現代化建設者的蓬勃力量。太平資產致力塑造學習型、知識型、創新型新女性，切實增強服務發展的能力，譜寫打造新時代資產管理的巾幗篇章。



員工健康與安全

本集團嚴格執行營運所在國家和地區有關勞動保護、職業健康與安全的法律法規，各附屬公司已制定並實施重大突發事件、極端天氣和公共衛生事件等職場安全相關制度。此外，我們亦於辦公場所配備了急救箱並布置環保植物，在新搬遷辦公場所使用空氣淨化器等措施優化辦公環境質量，並定期組織員工參加火警演習，熟悉逃生路線，加強員工安全意識。我們亦聘請專業人員提供日常安保、辦公場所保潔、空調設備清洗等服務，為事故查勘、核保等特殊崗位員工提供符合規定的勞動保護設施、勞動防護用品及其他勞動保護條件。同時要求各辦公現場值班負責人負責監督健康與安全制度的執行，包括檢查重點辦公區域、設備設施等情況，確保集團維持正常工作營運。

我們時刻將員工生命安全和身體健康放在第一位。本年度，除著力繼續做好新冠疫情防控之外，我們亦關注員工於日常工作和生活中的身心健康，對員工進行相關健康技能培訓，重視並宣導員工實現工作與生活相平衡，通過舉辦多元化文體及社交活動，增強員工的歸屬感。



發揚「家文化」精神，太平人壽關注員工歸屬感

太平人壽開展「一路相伴 感謝有您」異地員工新春家訪慰問活動，讓因疫情選擇就地過年的異地員工感受到即便家不在這裡，愛也從未缺席；讓員工的父母感受到即便子女不在身邊，也能心安太平。



太平財險開展「太平相伴 我愛我家」心理疏導講座

為積極引導部分地區職工樹立戰勝疫情、災害的強大信心，疏導負面情緒，太平財險邀請心理輔導專家以線上直播方式開展心理疏導講座，收聽收看講座人數近 3,000 人。



太平石化金租舉辦第一屆員工運動會暨年度健步行活動

2021 年 10 月，太平石化金租在上海成功舉辦第一屆員工運動會暨年度健步行活動，公司全體員工參加了此項活動。

該次活動不僅展現了公司全體員工昂揚向上的精神風貌，更凝聚團隊力量，綻放了太平風采、石化精神，為共譜公司高質量發展新篇章注入了精神動力。



員工培養與發展

本集團致力於為員工創造自我成長的機會，為員工搭建幹事創業、施展才華、實現人生理想的平台。我們亦持續推進全系統分類分級培訓體系的建立，堅持以服務創效益，以創新求發展的宗旨，在集團層面統籌制定培訓計劃的同時，要求各附屬公司需要根據實際，對培訓計劃進行落地實施，以配合專業知識培訓和管理能力培養兩大方向為主體的人才培養體系。本年度，我們印發《中國太平保險集團網絡學習與培訓管理平台管理辦法》，繼續落實《2018-2022 年教育培訓規劃》，完善人才隊伍建設和培養。

專業知識培訓

- 新員工培訓
- 專業技術人員培養培訓
- 國際化人才培養

管理能力培養

- 高管人員（高管人員專題研修班、中組部調訓班、附屬公司組織專題培訓）
- 中青年幹部（組織各類專題培訓）

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

中國太平境內復業 20 週年演講比賽

2021 年 11 月 20 日是首屆「中國太平日」，在慶祝活動當天，有 15 位來自世界各地的太平優秀青年獻上了一場深情的主題演講，謳歌太平人創業、復業和興業的精神。

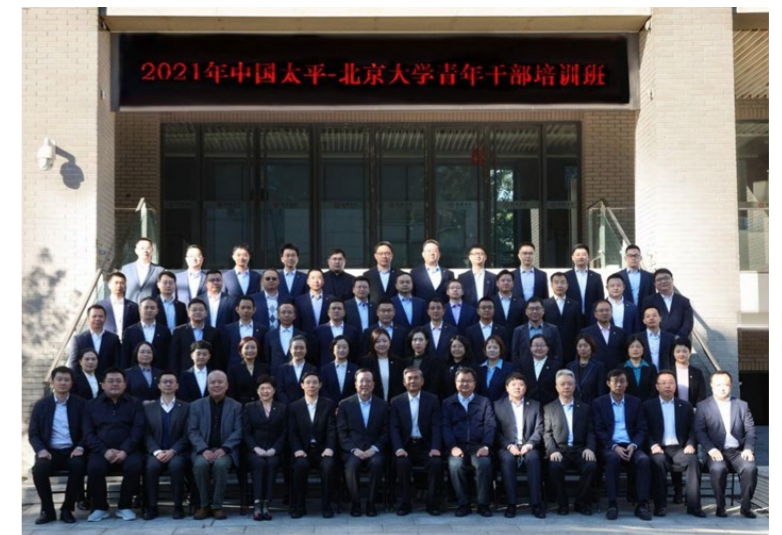
比賽中，選手們贊太平人、講太平事，圍繞「不忘初心·共享太平」這一主題，從服務國家戰略的央企擔當、平凡崗位上的無私奉獻、疫情洪災面前的不畏犧牲等方面，生動詮釋了中國太平全面落實「央企情懷、客戶至上、創新引領、價值導向」戰略要求的堅定信念。



中國太平 2021 年青年幹部培訓班開班

2021 年 10 月，中國太平 - 北京大學 2021 年青年幹部培訓班正式開班。50 名來自集團總部、境內外子公司的優秀年輕幹部參加培訓，旨在培養政治強、能力強、作風好的棟樑之才，為太平事業高質量發展作出貢獻。

此次培訓班為期兩個月。中國太平和北京大學通力合作，師資陣容強大，匯集了北大及集團內最優質的教育培訓資源。



「太平新星」培訓項目

2021 年 8 月，「太平新星」培訓班採用直播授課和網絡課程相結合的方式舉辦，來自集團總部和 13 家境內外子公司的 240 名校園招聘應屆生學員參加培訓。

「太平新星」培訓內容包括公司業務、六大核心能力質素、職場技能等方面，並組織學員開展「讀書心得分享會」「主題演講」等活動，在讓新員工對公司有一個全域性、整體性的認識之外，展示個人風采，增進相互的了解。



太平人壽打造保險代理人高質量「增員」範本

太平人壽近年來在穩定人力存量的基礎上，專注人才培養和隊伍產能的提升，並逐步形成了「質量並重、專業賦能」的高質量增員模式。經過多年的積澱，太平人壽的人才培訓體系已經形成了獨特特色的價值成長之路。為完成新一年的發展目標，在「高素質、高品質、高績效」的「三高」戰略基礎上，再次推出「犇計劃」，為行業提供了一份極具參考價值的「優質增員」新思路。

在對新人培育方面，太平人壽從全系統中嚴格篩選優秀講師進行崗前入職培訓，並整合了線上線下等優質資源，製作配套展業手冊、專業化銷售流程示範視頻等工具，打造以專業化銷售流程為核心的新人培養體系，提升新人技能，促進長期發展，使之借助「犇計劃」成為高質素、高品質、高績效，擁有長期主義並獲得長期發展的壽險精英。



組織實施太平復旦潛質管理人才成長計劃

5 月，太平人壽上海分公司教育培訓部成功舉辦太平復旦潛質管理人才成長計劃培訓暨一季度《師徒同遊 走進山川校企》方案兌現，共計 64 位師徒參訓。此次培訓穩步提升人力發展，促進犇計劃新人留存，助力各機構增員增效，同時訓練學員如何激發客戶需求點，從而說明客戶找到最具競爭力的風險解決方案。



開展「六堂課」助力太平代理人

7 月，太平人壽廣東分公司舉行 2021 年第三期「擇道而行 犇向未來」同引班，來自全省共 42 位學員參訓。通過「六堂課」向太平代理人介紹內外勤協同發展的經營理念，了解太平產品體系的魅力和主打產品強大的市場競爭力。並讓各代理人結合課程內容進行思考，記下培訓感悟，對未來半年組織架構的搭建做好規劃，明晰今後工作的思路，更好開展工作。

員工心理輔助計劃 (EAP) 探索新模式

太平人壽工會堅持服務職工的宗旨，在持續貫徹落實全員關愛基礎服務的同時，探索和完善的形勢下「幸福中支」建設的新途徑、新方法。升級了員工關愛通道，增強了員工凝聚力，提升了員工幸福感。2021 年，太平人壽總工會首年以共建形式建設三四級機構「幸福中支」共計 48 家，為奮戰在一線夥伴送去溫暖。



太平人壽、太平財險舉辦職工職業技能競賽

2021 年 12 月 15 日，太平人壽成功舉辦「匯智新法 匠造英才」個險條線職工職業技能競賽。這場歷時 6 個月，累計近 3,700 人參與競賽。這次的競賽活動亦成為職工成長成才的平台。



12 月 30 日，太平財險 2021 年團隊渠道「勞動最光榮 我與太平共成長」職工職業技能競賽總決賽通過「線上+現場」形式圓滿舉辦。

該競賽圍繞公司經營的不同領域開展比拼，為每位職工提供了難得的展示平台，奮勇拼搏、爭創佳績，聚焦了一支具備鮮明太平特色的綜合金融自有銷售隊伍，調動了職工提升自身職業能力的積極性。



員工成就及嘉獎

本年度，中國太平全體員工堅持不懈，扎實奮進，在不同的領域中發光發熱，不少單位及個人獲得外界的嘉獎與認可，這是社會對於我們員工的肯定與讚揚，我們以員工為榮。

中國太平扶貧掛職幹部榮獲「全國脫貧攻堅先進個人」稱號

2021 年 2 月，在北京人民大會堂，中國太平扶貧掛職幹部趙文彬同志獲頒「全國脫貧攻堅先進個人」稱號。

自 2018 年 1 月，趙文彬同志作為中國太平第三批選派幹部，掛職擔任安徽省六安市裕安區區委常委、副區長，開展定點扶貧工作。著力在產業扶貧、消費扶貧、保險扶貧、智力扶貧上下真功夫，幫助裕安區發展經濟、改善民生，提高貧困戶生產生活條件，助推脫貧致富。



中國太平 20 個集體、個人榮獲全國金融五一勞動獎

2021 年 12 月，中國太平共有 20 個集體及個人榮獲由中國金融工會授予的全國金融五一勞動獎和全國金融先鋒號。其中，4 個集體榮獲全國金融五一勞動獎狀，11 位個人榮獲全國金融五一勞動獎章，5 個集體榮獲全國金融先鋒號。

太平人壽榮獲全國五一勞動獎狀

2021 年 4 月，太平人壽山東分公司獲得由中華全國總工會授予的全國五一勞動獎狀，面對疫情的衝擊和挑戰，實現了規模保費的持續穩定增長和價值業務的全面提升。該獎項代表太平人壽山東分公司為經濟建設和社會發展作出了突出貢獻。



附錄

附錄一 釋義表

如無特別說明，本報告中下列詞匯具有以下涵義：

「本公司」或「中國太平控股」	指	中國太平保險控股有限公司
「本集團」或「我們」	指	中國太平保險控股有限公司及其附屬公司
「聯交所」	指	香港聯合交易所有限公司
「本報告期」或「本年度」	指	2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日期間
「本報告」	指	中國太平保險控股有限公司 2021 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
「十三五」	指	中華人民共和國國民經濟和社會發展第十三個五年規劃，「十三五」即 2016 至 2020 年期間
「十四五」	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	碳中和、碳達峰政策
「中國銀保監會」	指	中國銀行保險監督管理委員會
「證監會」	指	中國證券監督管理委員會
「財政部」	指	中華人民共和國財政部
「農業農村部」	指	中華人民共和國農業農村部
「客戶節」	指	中國太平第二屆「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
「太平金融稽核服務」	指	太平金融稽核服務 (深圳) 有限公司
「太平科技」	指	太平科技保險股份有限公司
「太平再保險 (中國)」	指	太平再保險 (中國) 有限公司
「太平再保險」	指	太平再保險有限公司
「太平香港」	指	中國太平保險 (香港) 有限公司
「太平金控」	指	太平金融控股有限公司
「太平再保顧問」	指	太平再保險顧問有限公司
「太平人壽 (香港)」	指	中國太平人壽保險 (香港) 有限公司
「太平澳門」	指	中國太平保險 (澳門) 股份有限公司
「太平英國」	指	中國太平保險 (英國) 有限公司
「太平新加坡」	指	中國太平保險 (新加坡) 有限公司
「太平印尼」	指	中國太平保險印尼有限公司

附錄二 主要嘉許、獎項及會籍

獎項

獎項範疇	獲獎單位	頒獎機構	獎項名稱
營運	以本公司為核心成員的中國太平保險集團	國際知名品牌諮詢公司「品牌金融」(Brand Finance)	2021 全球最具價值 100 大保險品牌 (Insurance 100 2021) (2014 年起連續八年入圍)
營運	以本公司為核心成員的中國太平保險集團	《財富》雜誌	世界 500 強，位列第 344 位
營運	以本公司為核心成員的中國太平保險集團	世界品牌實驗室 (World Brand Lab) 發布 2021 年度《中國 500 最具價值品牌》排行榜	以 1453.68 億元人民幣的品牌價值登上排行榜，位列第 45 位。
營運	太平財險	《華夏時報》	年度財險公司獎
營運	太平財險	《中國經營報》、中經未來主辦的 2021 卓越競爭力保險峰會	2021 年卓越競爭力財險公司
營運	太平財險	《中國銀行保險報》	金諾·中國金融品牌優秀宣傳片獎 (《千帆過盡·勇毅篤行》品牌形象宣傳片)
營運	太平財險	《金融時報》主辦的 2021 中國金融機構金牌榜	年度最具創新力財險公司獎
營運	太平資產	《中國證券報》主辦的首屆「中國保險業投資金牛獎」	保險資管公司金牛獎 組合類保險資管產品金牛獎 (固收)
營運	太平資產	《上海證券報》主辦的「金理財」獎	年度保險資產管理品牌卓越獎 年度保險資產管理產品卓越獎
營運	太平資產	《21 世紀經濟報導》主辦的中國資產管理「金貝獎」	最佳保險資產管理公司
營運	太平資產	《證券時報》主辦的 2021 中國保險業「方舟獎」	高質量發展保險資管公司方舟獎
營運	太平資產	中央國債登記結算有限責任公司	優秀資產管理機構
營運	太平人壽	《證券時報》主辦的 2021 中國保險業「方舟獎」	高質量發展保險公司方舟獎
營運	太平人壽	《投資時報》與標點財經研究院聯合舉辦的金禧獎	2021ESG 綠色公司之星
營運	太平人壽	《經濟觀察報》主辦的 2021 年度中國品牌力百強榜	卓越品牌力保險公司

營運	獲獎單位	頒獎機構	獎項名稱
營運	太平人壽	21 世紀經濟報導主辦的 21 世紀亞洲金融競爭力研究入選案例	亞洲卓越壽險公司
營運	太平人壽	思維財經 & 投資者網主辦、中制智庫學術支持的金橋獎	年度優秀創新能力保險公司
營運	太平人壽	《每日經濟新聞》主辦的第 12 屆金鼎獎	年度卓越人壽保險公司
營運	太平人壽廣西分公司	2021 廣西金融服務口碑榜頒獎大會	百姓滿意保險公司 優秀理賠服務保險公司
營運	太平人壽雲南分公司	2021 第十一屆春城金融博覽會	2021 年度雲南省最受百姓信賴壽險公司
營運	太平人壽深圳分公司	深圳報業集團舉辦的第十屆深圳「金融雙十佳」的評選	2021 深圳百萬市民最喜愛的保險機構
營運	太平人壽四川分公司	《華西都市報》、《封面新聞》主辦的「四川金融消費口碑榜」	上榜「四川金融消費口碑榜」
營運	太平人壽青島分公司	青島日報社舉辦的第十屆「青島金融機構最佳口碑評選」	「最具創新」保險公司
營運	太平人壽河北分公司	第六屆國際保險節	中國壽險年度經理人白金獎
營運	太平人壽 (香港)	香港保險業聯會主辦、南華早報協辦的「香港保險業大獎 2021」	香港保險業大獎
營運	太平養老	《中國證券報》主辦的首屆「中國保險業投資金牛獎」	保險公司投資金牛獎
營運	太平養老	第一財經舉辦的 2021「第一財經金融價值榜」	最佳民生保障服務創新保險公司
營運	太平養老	《每日經濟新聞》主辦的第 12 屆金鼎獎	年度卓越養老保險服務提供商
營運	太平科技	浙江省人民政府	在浙金融機構支持浙江經濟發展成績突出集體 (「改革創新優秀單位」)
營運	太平金科	2021 中國保險業數字轉型峰會	年度數字化服務卓越案例 年度數字化營銷卓越案例 年度數字化營運卓越案例
產品	太平財險	廣東省人民政府	廣東金融創新獎三等獎 (「港珠澳大橋跨境車輛保險」項目)

獎項範疇	獲獎單位	頒獎機構	獎項名稱
產品	太平財險	《上海證券報》主辦的第十一屆「金理財」獎評選	年度保障型保險產品卓越獎（「太平全家福」家庭綜合保險）
產品	太平財險	《中國銀行保險報》主辦的「2021 年度數字化營運卓越案例」活動	年度數字化服務卓越案例獎（「車險理賠線上化」「智慧流程機器人」項目）
產品	太平財險	今日保險	年度保險創新模範產品獎（「萌寵無憂」寵物三者保險）
產品	太平人壽	第三屆中國保險業數字化與人工智能發展大會暨「金保獎」	年度保險業數字化轉型突破獎 年度保險科技創新項目獎
產品	太平人壽	華夏時報社主辦的「金蟬獎」評選	2020 年度最佳壽險公司
產品	太平人壽	中央國債登記結算有限責任公司發布 2020 年度中債成員綜合評定	債券業務進步獎
產品	太平人壽	《今日保》及中國健康管理協會聯合主辦的第三屆中國健康產業與健康保險高端研討會	十佳商業健康保險推薦產品 (太平福祿順禧終身重大疾病保險)
產品	太平金服	《證券時報》主辦的「(第六屆)中國保險資產負債管理年會」	「太平通」APP 榮獲「2021 年中國保險業口碑 APP 方舟獎」
產品	太平養老	《中國銀行保險報》主辦的中國銀行業保險業服務創新峰會	2021 中國銀行業保險業年度服務創新案例（南通照護保險服務創新案例）
產品	太平金科	《中國銀行保險報》	2021 金融科技與數字化轉型創新成果獎
產品	太平金科	《金融電子化》雜誌	2021 金融業新技術應用創新突出貢獻獎
社會	太平財險	《每日經濟新聞》	年度社會責任獎
社會	太平人壽	前程無憂與應屆生求職網聯合舉辦的「2021 中國大學生喜愛僱主」評選	2021 中國大學生喜愛僱主
社會	太平資產	上海市浦東新區人民政府	2018-2020 浦東新區「金融業突出貢獻獎」
社會	太平香港	新城財經台主辦的「香港保險業論壇暨大灣區保險業大獎 2021 - 香港站」	傑出大灣區保險發展貢獻獎
社會	太平人壽山東分公司	中華全國總工會	全國五一勞動獎狀
社會	太平養老上海分公司	上海市文明辦	2019-2020 年度上海市文明單位
社會	太平人壽北京分公司	首都文明辦	2018-2020 年度首都文明單位標兵

協會

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

附錄三 政策列表

ESG 層面	主要相關法律法規	主要內部政策
A1: 排放物及 A3: 環境及天然 資源	《中華人民共和國環境保護法》 《中華人民共和國大氣污染防治法》 《中華人民共和國水污染防治法》 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》 香港《廢物處置條例》	《公司環境政策》
A2: 資源使用	《中華人民共和國節約能源法》 《中華人民共和國水法》	《公司環境政策》
B1: 僱傭	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國社會保險法》 《中華人民共和國工會法》 香港《僱傭條例》 香港《強制性公積金計劃條例》	《員工手冊》 《員工守則》 《員工管理辦法》 《職務職級管理辦法》 《員工內部福利保險管理辦法》 《員工招聘管理規定》 《員工離職管理規定》 《員工福利管理暫行辦法》 《員工薪酬管理暫行辦法》
B2: 健康與安全	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國安全生產法》 《中華人民共和國職業病防治法》 香港《職業安全及健康條例》 香港《工傷保險條例》	《職場安全制度及守則》 《辦公職場租賃和裝修指引》 《重大突發事件應急預案制度》
B3: 發展及培訓		《員工培訓工作管理辦法》 《員工考勤管理規定》 《員工外出學習管理辦法》 《鼓勵員工參加專業資格考試管理辦法》 《網絡學習與培訓管理平台管理辦法》
B4: 勞工準則	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國未成年人保護法》 《禁止使用童工規定》 香港《僱傭條例》	《員工守則》 《勞動合同管理規定》

ESG 層面	主要相關法律法規	主要內部政策
B5: 供應鏈管理	《中華人民共和國招標投標法》 《中華人民共和國招標投標法實施條例》	《採購管理規定》 《供應商管理辦法》 《採購項目供應商評估管理實施細則》 《採購過程監察管理辦法》 《工程建設項目施工招標投標辦法》 《評標委員會和評標方法暫行規定》 《工程建設項目貨物招標投標辦法》 《必須招標的工程項目規定》
B6: 產品責任	《中華人民共和國保險法》 《保險公司管理規定》 《中華人民共和國廣告法》 《中華人民共和國商標法》 《中華人民共和國專利法》 《中華人民共和國消費者權益保護法》 香港《商品說明條例》 香港《個人資料 (私隱) 條例》	《信息系統網絡安全管理規定》 《團險客戶信息採集要求及錄入規範》 《信息披露管理辦法》 《客戶投訴處理管理辦法》 《用戶數據管理辦法》 《知識產權管理辦法》 《信息保護政策》 《消費者權益保護管理辦法》
B7: 反貪污	《中華人民共和國刑法》 《中華人民共和國反洗錢法》 《中華人民共和國招標投標法》 《中華人民共和國反不正當競爭法》 《金融機構大額交易和可疑交易報告管理辦法》 《金融機構洗錢和恐怖融資風險評估及客戶分類管理指引》 香港《防止賄賂條例》 香港《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集 (金融機構) 條例》 香港《有組織及嚴重罪行條例》 香港《販毒 (追討得益) 條例》 《聯合國 (反恐怖主義措施) 條例》	《員工守則》 《採購管理規定》 《反洗錢管理辦法》 《洗錢和恐怖融資風險管理辦法》 《客戶洗錢風險評估及分類管理規定》 《客戶身份識別和客戶身份數據及交易記錄保存管理辦法》 《洗錢風險自評估規定》 《反洗錢保密制度》 《內部審計章程》 《員工違法違規行為處理辦法》
B8: 社區投資	《中華人民共和國慈善法》	

附錄四 數據列表

環境範疇 ^{1, 2}			
關鍵績效指標	單位	2021 年數據	2020 年數據
A1.1 排放物 ³			
顆粒物 (PM10)	千克	50.68	58.41
二氧化硫 (SO ₂)	千克	71.80	71.11
氮氧化物 (NO _x)	千克	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 ⁴	噸二氧化碳當量	2,795.67	4,897.72
能源間接 (範圍 2) 溫室氣體排放總量 ⁵	噸二氧化碳當量	29,853.58	32,614.47
其他間接 (範圍 3) 溫室氣體排放總量 ⁶	噸二氧化碳當量	4,481.07	3,864.84
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	37,130.32	41,377.03
總溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量 / 員工	0.54	0.63

¹2021 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、太平金融稽核服務、太平產業、太平金運、太平石化金租、太平再保險 (中國)、太平再保險、太平香港、太平金控、太平人壽 (香港)、太平澳門、太平英國、太平再保顧問、太平新加坡、太平印尼、太平澳大利亞代表處。因本集團佔個別附屬公司的權益有所改變，為客觀全面地反映本集團業務營運對環境產生的實質影響，本年度環境 KPIs 的收集範圍較上一年度有所改變。

²2020 年度環境 KPIs 的統計範圍包括：中國太平控股及旗下太平人壽、太平財險、太平養老、太平資產、太平投資控股、太平產業、太平養管、太平金科、太平金運、太平金融稽核服務、太平石化金租、太平再保險 (中國)、太平再保險、太平香港、太平金控、太平人壽 (香港)、太平澳門、太平英國、太平再保顧問、太平日本、太平新加坡、太平印尼、太平澳大利亞代表處。

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係數手冊》《道路機動車大氣污染物排放清單編制技術指南 (試行)》、聯交所《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《公共建築營運單位 (企業) 溫室氣體排放核算方法與報告指南 (試行)》《陸上交通運輸企業溫室氣體排放核算方法與報告指南 (試行)》、聯交所《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》。

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布的《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》、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》、UK Greenhouse gas reporting: conversion factors 2020, Singapore Energy Market Authority, IGES List of Grid Emission Factors, National Greenhouse Accounts Factors - Australian National Greenhouse Accounts。

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》。

⁷2021 年度因持續受疫情影響，各單位居家辦公時間變長，導致廢硒鼓 / 墨盒與廢電子設備產生量減小且部分子公司資料統計存在困難，現僅包含子公司總部資料。

關鍵績效指標	單位	2021 年數據	2020 年數據	
A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度				
所產生有害廢棄物 ⁷	廢燈管總量	根	6,056.00	7,964.00
	密度	根 / 員工	0.09	0.12
	廢硒鼓 / 墨盒總量	個	8,126.00	15,497.00
	密度	個 / 員工	0.12	0.24
	廢電子設備總量	千克	20,588.16	52,212.00
	密度	千克 / 員工	0.30	0.79
	其他總量	千克	68.00	50.00
	密度	千克 / 員工	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	2,570.66	2,317.09
	密度	噸 / 員工	0.04	0.04
A2.1 按類型劃分的能源消耗量及密度				
直接能源消耗	直接能源總耗量	兆瓦時	28,974.18	22,145.80
	密度	兆瓦時 / 員工	0.42	0.34
	汽油總量	升	2,897,460.30	2,174,806.41
	柴油總量	升	20,047.00	35,870.00
	管道煤氣	立方米	181,330.00	169,337.41
	天然氣	立方米	135,116.00	121,602.00
間接能源消耗	間接能源總耗量	兆瓦時	51,363.95	53,294.85
	密度	兆瓦時 / 員工	0.75	0.81
	外購電力總量	兆瓦時	51,363.95	53,294.85
A2.2 總耗水量及密度				
總耗水量	立方米	279,056.80	298,990.44	
密度	立方米 / 員工	4.08	4.54	

社會範疇 ⁸				
關鍵績效指標		單位	2021 年數據	2020 年數據
B1.1 僱員人數				
總僱員人數		人	68,446	65,900
代理人總數		人	447,629	433,672
按性別劃分	男性	人	33,544	32,078
	女性	人	34,902	33,822
按地區劃分	中國內地	人	66,806	64,388
	港澳地區	人	1,222	1,123
	海外	人	418	389
按僱傭類型劃分	全職	人	56,997	53,975
	兼職	人	11,449	11,925
按僱員類別劃分	普通員工	人	67,149	64,690
	中級管理人員	人	1,085	1,002
	高級管理人員	人	212	208
按年齡劃分	29 歲及以下	人	16,506	18,626
	30 - 49 歲	人	47,383	43,592
	50 歲或以上	人	4,557	3,682
B1.2 僱員流失率				
總僱員流失比率		%	21.2	14.2
按性別劃分	男性	%	21.8	13.7
	女性	%	20.5	14.7

⁸ 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	2021 年數據	2020 年數據
按地區劃分	中國內地	%	21.3	14.2
	港澳地區	%	16.7	10.0
	海外	%	18.4	24.2
按年齡劃分	29 歲及以下	%	34.2	21.0
	30 - 49 歲	%	17.2	11.9
	50 歲或以上	%	15.1	7.4
B2.1 及 B2.2 健康與安全 ⁹				
過去三年因工亡故人數	2021	人	1	
	2020	人	4	
	2019	人	1	
過去三年因工亡故比率	2021	%	0.001	
	2020	%	0.006	
	2019	%	0.017	
工傷個案		宗	66	48
因工傷損失工作日數		天	2,101	1,610.5
B3.1 僱員培訓百分比				
總受訓僱員百分比		%	49.5	47.8
按性別劃分	男性	%	51.1	51.9
	女性	%	48.9	48.1
按僱員類別劃分	普通員工	%	96.5	96.5
	中級管理人員	%	2.9	2.9
	高級管理人員	%	0.6	0.6

⁹ 因工傷認定流程較長，2020 年及 2019 年因工亡故人數未能在對應報告期披露，故於本年度按實際情況進行調整，本年度披露的工亡人數，截止到 2021 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	2021 年數據	2020 年數據
B3.2 僱員平均受訓時數				
僱員平均受訓時數		小時	78	34
按性別劃分	男性	小時	82	37
	女性	小時	75	31
按僱員類別劃分	普通員工	小時	78	33
	中級管理人員	小時	84	65
	高級管理人員	小時	160	134
B5.1 供應商數目				
供應商總數		個	22,911	18,253
按地區劃分	中國內地	個	22,584	17,952
	港澳地區	個	202	258
	海外	個	125	43
B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目				
投訴數目		宗	150,090	77,175
B7.1 於彙報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目				
案件數目		宗	計劃於未來披露	
B8.2 在專注範疇所動用資源				
精準扶貧		萬元人民幣	1,350	該年度未統計本集團精準扶貧投入總額
慈善捐款		萬元人民幣	2,276.7	該年度未統計本集團精準扶貧投入總額
旗下員工參與公益 / 義工活動統計		人次	1,252	該年度未統計本集團員工參與公益 / 義工活動的總人次

附錄五 《ESG 報告指引》內容索引表

一般披露及關鍵績效指標	描述	本報告有關章節或其他說明
環境範疇		
層面 A1: 排放物		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	踐行低碳營運
KPI A1.1	排放物種類及相關排放數據	附錄四 數據列表
KPI A1.2	直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	附錄四 數據列表
KPI A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	附錄四 數據列表
KPI A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	附錄四 數據列表
KPI A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	本集團主要從事保險業務以及其他與金融服務相關的業務，屬非生產型企業。經內部評估與檢視，我們認為現階段排放量並非最重要層面，因此暫未訂立排放量目標。我們將持續評估該層面的重要性，於未來適時制定並披露目標的相關信息
KPI A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	本集團主要從事保險業務以及其他與金融服務相關的業務，屬非生產型企業。經內部評估與檢視，我們認為現階段排放量並非最重要層面，因此暫未訂立排放量目標。我們將持續評估該層面的重要性，於未來適時制定並披露目標的相關信息
層面 A2: 資源使用		
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	踐行低碳營運
KPI A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	附錄四 數據列表
KPI A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	附錄四 數據列表

一般披露及關鍵績效指標	描述	本報告有關章節或其他說明
KPI A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	本集團主要從事保險業務以及其他與金融服務相關的業務，屬非生產型企業。經內部評估與檢視，我們認為現階段資源使用並非最重要層面，因此暫未訂立能源使用效益目標。我們將持續評估該層面的重要性，於未來適時制定並披露目標的相關信息
KPI A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	本集團主要從事保險業務以及其他與金融服務相關的業務，屬非生產型企業。經內部評估與檢視，我們認為現階段資源使用並非最重要層面，因此暫未訂立用水效益目標。我們將持續評估該層面的重要性，於未來適時制定並披露目標的相關信息
KPI A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量	本集團主要從事保險業務以及其他與金融服務相關的業務，屬非生產型企業。經內部評估與檢視，該指標不適用
層面 A3：環境及天然資源		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	踐行低碳營運
KPI A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	踐行低碳營運
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。	發展綠色金融
KPI A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	發展綠色金融
社會範疇		
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	關愛員工發展
KPI B1.1	按性別、僱傭類別（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數	附錄四 數據列表
KPI B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	附錄四 數據列表

一般披露及關鍵績效指標	描述	本報告有關章節或其他說明
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	關愛員工發展
KPI B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率	附錄四 數據列表
KPI B2.2	因工傷損失工作日數	附錄四 數據列表
KPI B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	關愛員工發展
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。描述培訓活動	關愛員工發展
KPI B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比	附錄四 數據列表
KPI B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	附錄四 數據列表
層面 B4：勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	關愛員工發展
KPI B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	關愛員工發展
KPI B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	關愛員工發展
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	築牢風險防線
KPI B5.1	按地區劃分的供應商數目	附錄四 數據列表
KPI B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及相關執行及監察方法	築牢風險防線
KPI B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	築牢風險防線

一般披露及關鍵績效指標	描述	本報告有關章節或其他說明
KPI B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法	築牢風險防線
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	優化客戶服務 本集團主要從事保險業務及其他與金融服務相關的業務，經內部評估與檢視，與健康與安全及產品和服務補救方法的相關披露要求均不適用
KPI B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	本集團主要從事保險業務以及其他與金融服務相關的業務。經內部評估與檢視，該指標不適用
KPI B6.2	接獲於產品及服務的投訴數目以及應對方法	優化客戶服務 附錄四 數據列表
KPI B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	深化數字轉型
KPI B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	本集團主要從事保險業務以及其他與金融服務相關的業務。經內部評估與檢視，該指標不適用
KPI B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	保障信息安全
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	堅守廉潔底線
KPI B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	計劃於未來披露
KPI B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	堅守廉潔底線
KPI B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	堅守廉潔底線
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	落實普惠為民 服務國家戰略 凝聚社會合力
KPI 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）	落實普惠為民 服務國家戰略 凝聚社會合力
KPI B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	落實普惠為民 服務國家戰略 凝聚社會合力

附錄六 《GRI 可持續發展報告標準》內容索引表

GRI 標準	項目	頁碼
GRI 一般披露		
GRI 102 一般披露	機構概況	
	102-1 機構名稱	7
	102-2 活動、品牌、產品與服務	7, 9
	102-3 總部位置	7
	102-4 營運地點	9
	102-5 所有權與法律形式	7-8
	102-6 服務的市場	9
	102-7 機構規模	7
	102-8 員工及其他工作者的信息	115
	102-9 供應鏈	92, 117
	102-10 機構及其供應鏈的重要變化	7-8, 92
	102-11 預警原則或方針	75, 89-94
	102-13 機構的會員資格	110
戰略		
102-14 高級決策者的聲明	3-4	
道德與誠信		
102-16 價值觀、原則、標準和行為規範	9, 17	
管治		
102-18 管治架構	17-18	
持份者參與		
102-40 持份者組別名單	19-20	
102-42 識別和選擇持份者	19-20	
102-43 持份者參與方式	19-20	
102-44 提出之關鍵議題與關注事項	19-20	

GRI 標準	項目	頁碼
GRI 102 一般披露	報告實踐	
	102-45 綜合財務報表中所包含的實體	1
	102-46 界定報告內容和議題邊界	1
	102-47 重大議題表列	20
	102-49 匯報上的改變	1, 113
	102-50 匯報期	1
	102-51 上一份報告的日期	1
	102-52 匯報週期	1
	102-53 查詢報告內容的聯絡人	2
	102-55 GRI 內容索引	122-124
GRI 103 管理方法		
GRI 103 管理方法	103-1 對實質性議題及其邊界的說明	19-20
	103-2 管理方法及其組成部分	18
	103-3 管理方法的評估	17-20
GRI 200 經濟標準系列		
GRI 201 經濟績效	201-1 直接產生及分配的經濟價值	13
	201-2 氣候變化帶來的財務影響及其它風險與機遇	74-76
	201-3 義務性固定福利計劃及其他退休計劃	95-96
GRI 203 間接經濟影響	203-1 基礎設施投資與支持性服務	23-29, 31-32, 77-78
GRI 205 反貪污	205-1 已進行腐敗風險評估的營運地點	89-94
	205-2 反貪污政策和程序的傳達及培訓	93-94
GRI 300 環境標準系列		
GRI 301 物料	301-2 所使用的再生原物料	84-88
	301-3 回收產品及其包裝材料	84-88
GRI 302 能源	302-1 機構內部的能源消耗量	114
	302-2 機構外部的能源消耗量	114
	302-3 能源密度	114

GRI 標準	項目	頁碼
GRI 303 水	303-2 排水相關影響的管理	86
	303-3 取用水量	114
GRI 305 排放	305-1 直接 (範圍一) 溫室氣體排放量	113
	305-2 能源間接 (範圍二) 溫室氣體排放量	113
	305-3 其他間接 (範圍三) 溫室氣體排放量	113
	305-4 溫室氣體排放強度	113
	305-7 氮氧化物 (NO _x)、硫氧化物 (SO _x) 和其他最主要氣體排放量	113
GRI 306 污水和廢棄物	306-2 按類別及處理方法分類的廢棄物總量	113-114
GRI 308 供應商環境評估	308-1 使用環境標準篩選的新供應商	92
GRI 400 社會標準系列		
GRI 401 僱傭	401-1 新進員工和員工流失率	115-116
	401-2 提供給全職員工 (不包括臨時或兼職員工) 的福利	95-96
GRI 403 職業健康與安全	403-2 工傷類別, 工傷、職業病、損失工作日、缺勤等比率	116
GRI 404 培訓與教育	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	117
	404-2 員工技能提升方案和過渡協助方案	99-103
GRI 406 反歧視	406-1 歧視事件及採取的糾正行動	95
GRI 413 當地社區	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的營運地點	57-58, 23-46
GRI 414 供應商社會評估	414-1 使用社會標準篩選的新供應商	92
GRI 416 客戶健康安全	416-1 對產品和服務類別的健康與安全影響的評估	64-66
GRI 417 營銷與標識	417-1 對產品和服務信息與標識的要求	56



中国太平
CHINA TAIPING