



本报告采用再生环保纸张印刷

版权归中国太保所有，未经许可不得转载和翻译  
欢迎对本报告提出意见和建议



中国太保 2025 年可持续发展报告



2025  
中国太保  
可持续发展报告

# 目录

## 开篇

关于本报告	01
董事会声明	02
董事长致辞	03
关于中国太保	05
年度亮点绩效	06
公司荣誉	07

## 专题

做好金融“五篇大文章”	09
发力科技金融，加速新质生产力发展	09
深耕绿色金融，服务“双碳”战略目标	09
夯实普惠金融，服务人民美好生活	10
布局养老金融，绘就康养生态蓝图	10
赋能数字金融，驱动服务质效升级	10

## 01

### 夯实管理基础， 增强长期牵引

可持续发展战略	13
可持续发展治理	13
双重重要性议题分析	14
利益相关方沟通	15
可持续发展交流	16

## 02

### 推进绿色转型， 创造和谐价值

可持续保险，共谋多元福祉	19
负责任投资，贡献保险力量	23
绿色运营，践行环境友好	26
生物多样性，守护生命家园	28



## 03

### 激发创新活力， 彰显社会责任

健康养老，勾勒幸福生活	31
创新驱动，激活发展引擎	35
乡村振兴，绘就振兴新貌	38
服务出海，强化跨境保障	39

## 04

### 强化服务合作， 实现协同共生

心系员工，厚植人才沃土	43
客户至上，共铸长期价值	51
伙伴共创，驱动协同发展	56
文体共兴，谱写华美篇章	57
心系民生，绘就美好生活	59

## 05

### 深化固本培元， 筑牢可持续根基

党建引领，把稳前进方向	63
公司治理，创造长效价值	64
商业道德，夯实发展基石	68
信息安全，筑牢防护屏障	70

## 气候相关财务信息披露

治理	73
战略	74
影响、风险和机遇管理	78
指标与目标	79

## ESG 绩效

环境绩效	81
社会绩效	85

## 附录

附录 1 报告内容索引	94
附录 2 ESG 评级及指数表现	110
附录 3 意见反馈	111

# 开篇

## 关于本报告

报告是中国太保连续 13 年发布企业社会责任报告后，连续第 5 年发布的可持续发展报告。本报告充分展示中国太保推动可持续发展的理念与行动，以及可持续发展实践成效。

### 报告范围

**组织范围：**本报告以中国太保集团为主体，涵盖中国太保集团旗下各机构。

**报告周期：**本报告为年度报告，重点披露 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日的内容。

### 编写标准

**本报告遵照执行：**上海证券交易所《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》《上海证券交易所上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告守则》和《气候信息披露指引》、伦敦证券交易所《ESG 报告指南》、财政部《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》《企业可持续披露准则第 1 号——气候（试行）》、原中国银行保险监督管理委员会《关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》、上海市国资委《上海市国有控股上市公司 ESG 指标体系 2026 版》。

**本报告重点参考对标：**国际可持续准则理事会《国际财务报告可持续披露准则第 1 号——可持续相关财务信息披露一般要求》《国际财务报告可持续披露准则第 2 号——气候相关披露》、联合国可持续发展目标（SDGs）、富时罗素（FTSE Russell）ESG 评级指标、明晟（MSCI）ESG 评级指标、万得（Wind）ESG 评级指标、全球报告倡议组织 GRI 标准。

### 报告原则

**重要性原则：**本报告参照香港联合交易所《环境、社会及管治报告守则》、上海证券交易所《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》、财政部《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》关于重要性议题识别的方式，通过与内外部利益相关方沟通调研，识别出中国太保可持续发展重要议题并回应。

**量化原则：**本报告详细披露中国太保环境、社会及治理范畴的量化关键绩效，报告中的部分财务数据来自中国太保 2025 年度财务报表。

**平衡原则：**本报告内容反映客观事实，同时披露正面和负面指标，避免采用影响读者决策或判断的披露方式。

**一致性原则：**对不同报告期所使用的指标和计算方法尽量保持一致。如变更统计方法、范围或指标，将说明澄清。

### 计价币种

如无特殊说明，本报告所涉及财务数据的计价币种为人民币。

### 报告语言

本报告以中文和英文编写，提供简体中文、繁体中文和英文三种版本报告。

### 报告形式

本报告提供电子版和纸质版（采用环保再生纸印刷）。

### 报告获取方式

本报告电子版可在上海证券交易所网站（[www.sse.com.cn](http://www.sse.com.cn)）、香港联合交易所网站（[www.hkex.com.hk](http://www.hkex.com.hk)）和中国太保网站（[www.cpic.com.cn](http://www.cpic.com.cn)）查阅下载。

### 称谓说明

为表述方便，在本报告中，中国太平洋保险（集团）股份有限公司简称为中国太保、公司、集团或我们。

## 董事会声明

中国太保将环境、社会及治理（ESG）提升至战略高度，立足保险专业，健全 ESG 管理体系，强化 ESG 能力建设，推动 ESG 实践与国家战略、自身发展、社会民生深度融合，助力经济社会可持续发展。

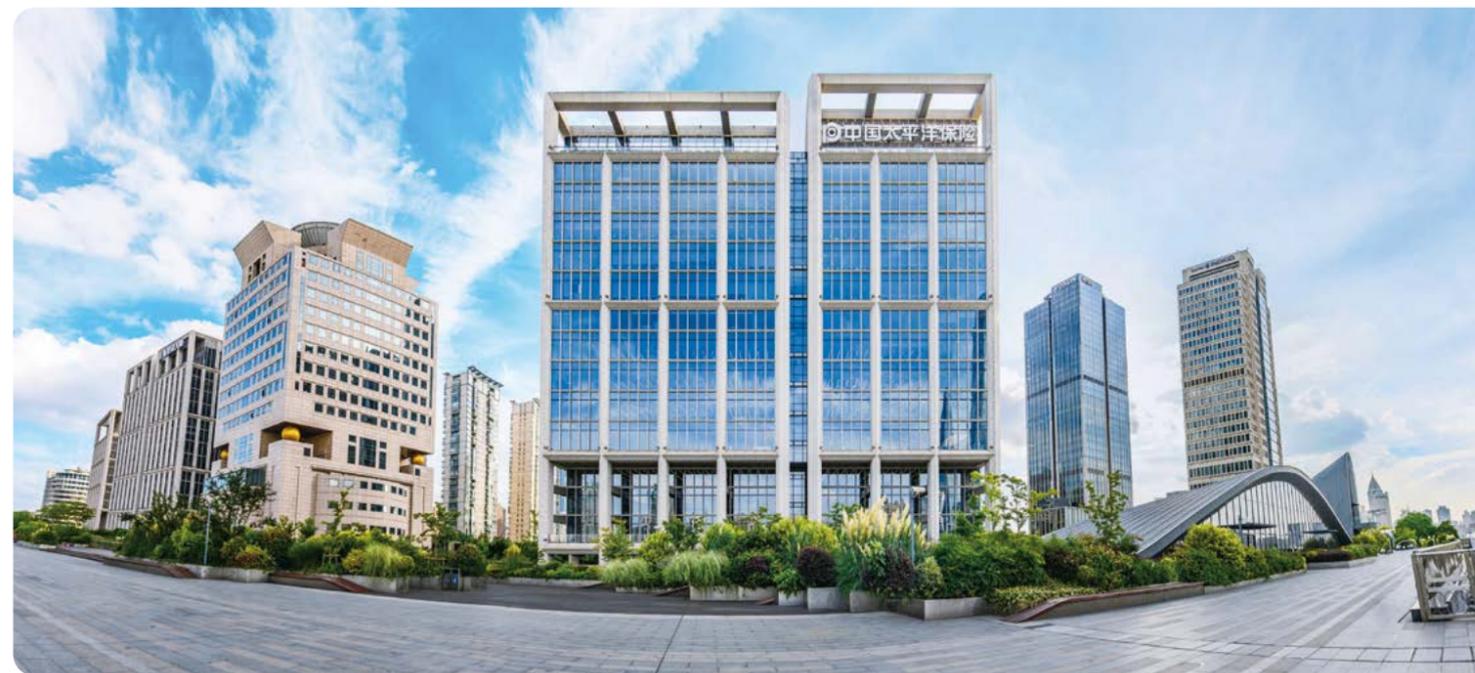
**健全 ESG 架构。**将 ESG 理念融入公司治理，建立自上而下职责分明的 ESG 管治架构。董事会作为 ESG 工作的最高决策机构，全面监督 ESG 规划制定与实施；下设战略与投资决策及 ESG 委员会，负责识别、评估 ESG 风险与重要议题，研究规划 ESG 战略，设定 ESG 目标、计划及绩效考核等，并监督 ESG 规划执行情况。

**加强 ESG 管理。**持续监督《中国太平洋保险（集团）股份有限公司环境、社会及治理规划（2023-2025）》实施。结合国家战略、监管要求、ESG 评级、经济社会环境变化、内部运营及利益相关方调研，及时识别分析 ESG 机遇与风险；定期分析具有影响重要性与财务重要性的关键 ESG 议题，重点加强应对气候变化、可持续保险、负责任投资、健康养老服务、创新驱动、公司治理等议题管理，充分回应利益相关方期望。

**落实 ESG 目标。**将 ESG 与主责主业深度融合，深化应对气候变化、负责任投资、

绿色运营、普惠金融、数字金融等领域工作部署，制定系统化、可量化的年度 ESG 目标指标体系，建立 ESG 目标常态化跟踪督导与动态评估机制，确保任务高效推进。将 ESG 指标表现与董事和管理层绩效薪酬挂钩，以长效激励约束机制驱动 ESG 治理水平与经营发展质效协同提升。

本报告详尽披露中国太保在上述工作及其他重要性议题上的管理与实践进展，均获得董事会 2026 年 3 月审议通过。



## 董事长致辞

### 行稳向新 聚势前行

2025 年是中国太保锚定高质量发展、于变局中开新局的奋进之年。面对内外环境的深刻变迁，我们始终胸怀“国之大者”，践行“保险为民”，聚焦金融“五篇大文章”持续发力，在服务国家大局、守护美好生活的征程中，步履坚实、向新而行。

**这一年，我们夯实管理基础，以规范高效增强长期牵引。战略领航启新程**，聚焦“大康养、人工智能+、国际化”，持续推动可持续发展融入公司主业，助力生态融合、促进科技赋能、强化全球视野。**完善 ESG 治理架构**，加强 ESG 目标管理与考核机制，内部管理权责清晰、运转高效。**接轨 ESG 国际高标准**，主动回应联合国可持续发展原则（UN PSI）与负责任投资原则（UN PRI）的倡议与要求，深度参与 ESG 政策制定与课题研究，积极展现中国保险机构的开放胸襟、前瞻思考与坚实担当。

**这一年，我们推进低碳转型，以绿色发展创造和谐价值。精耕可持续保险**，创新推出碳信息披露责任保险、碳收益损失保险等 40 款绿色保险产品，绿色保险保额超 310 万亿元。**践行负责任投资**，在投资决策中融入 ESG 因素，并深度布局清洁交通、生态修复等领域，绿色投资规模超 3,000 亿元。**深化绿色运营**，积极推广“太保碳普惠”平台，推动绿色园区建设迈入新阶段，设定至 2028 年运营碳排放总量较 2023 年下降 20% 的目标。**加强生物多样性保护**，绘制生物多样性风险地图，强化生物多样性的投后管理，并研发覆盖多种生物的专属保险产品。

**这一年，我们激发创新活力，以金融之力践行社会责任。心系民生福祉**，大病保险覆盖 111 个城市约 2.27 亿人次，长护险覆盖超 1.2 亿人次，惠民保覆盖约 1.5 亿人次，各类农业风险保障约 1.3 万亿元，以实际行动凸显保险普惠价值。**优化康养布局**，建立健全覆盖“防诊疗复养”全周期的健康养老服务体系，13 城 15 家“太保家园”、源申康复医院、百岁居、南山居等康养实体服务网络惠及更多家庭。**赋能新质生产**，重点支持人工智能、低空经济、航空航天、生物医药等新兴产业，落地“机智保”“无人机巡检平台保险”等多款行业首创科技保险。**助力对外开放**，护航进博会、服贸会等系列国际展会，积极服务中资企业出海，累计为“一带一路”海外业务提供风险保障超 4 万亿元。

**这一年，我们强化服务合作，以开放共赢实现协同共生。坚持客户为先**，战略签约客户总数 1,040 家，举办 2025 中国太保客户节，依托医赔通、“All in AI”解决方案等数智服务，提升服务效率与客户体验。**坚持员工为本**，建立多通道、多专业、多层级的职业发展路径，实施分层分级的专项人才培养，推动“全员 AI+ 素养提升”，太保学习平台开设课程超 2.6 万门。**坚持向善而行**，落地优秀运动员终身保障公益项目，发布“守护朝夕”公益伙伴圈，连续十八年开展“责任照亮未来”公益活动，构建“保险+体育”“保险+公益”等多元新模式。

**这一年，我们坚持固本培元，以稳健经营筑牢可持续根基。完善公司治理机制**，坚持党建引领，优化“两会一层”架构，通过多元化、



透明的沟通渠道，维护投资者权益。**筑牢风险合规底线**，深化合规内控建设，强化全员风险意识，为稳健经营保驾护航。**建立信息安全屏障**，完善覆盖全流程的数据治理体系，依托智能风控平台与常态化安全审计，为信息资产与客户隐私提供坚实守护。

春风正劲，新程已启；草木蔓发，未来可期。展望“十五五”，中国太保将继续发挥经济减震器与社会稳定器功能，在服务实体经济发展、保障社会民生福祉、促进绿色低碳转型、支持科技创新突破等方面展现更大作为。我们将与社会各界并肩携手，将金融之善融

入发展血脉，让保险之力守护万家灯火，为中国式现代化建设的壮阔征程注入持久而温暖的太保力量。

董事长：

中国太平洋保险（集团）股份有限公司

## 关于中国太保

中国太保是在 1991 年 5 月 13 日成立的中国太平洋保险公司基础上组建而成的保险集团公司，总部设在上海，是国内领先的综合性保险集团。中国太保拥有财产保险、人寿保险、养老保险、健康保险、

农业保险和资产管理等在内的保险全牌照，并在上海、香港、伦敦（A+H+G）三地上市。为超 1.8 亿客户提供全方位风险保障解决方案、财富规划和资产管理服务。

### 企业文化

#### 企业愿景

建设具有市场引领力与国际竞争力的一流保险金融服务集团

#### 企业核心价值观

诚信天下，稳健一生  
追求卓越，创新共赢

#### 品牌口号

平时注入一滴水，难时拥有太平洋

#### 企业使命

做一家负责任的保险公司



## 年度亮点绩效

### 经营范畴

指标	2025 年	2024 年	2023 年
集团营业收入（百万元）	435,156	404,089	323,945
集团净资产（百万元）	302,143	291,417	249,586
集团客户数（万名）	18,955	18,318	17,987

### 环境范畴

指标	2025 年	2024 年	2023 年
人均温室气体排放量（吨二氧化碳当量 / 人）	2.18	2.15	2.38
电子保单数量（万份）	46,198	39,408	42,337
视频会议（次）	88,953	154,529	26,663

### 社会范畴

指标	2025 年	2024 年	2023 年
员工总人数（人）	96,838	100,193	104,270
女员工比率（%）	51.52	51.56	51.94
员工培训总支出（万元）	645	360	349
公益捐赠（百万元）	70	57	65
每股社会贡献值（元）	11.20	10.18	6.24

### 治理范畴

指标	2025 年	2024 年	2023 年
召开董事会会议（次）	11	9	9
投资者服务（次）	1,322	1,165	1,014
员工反贪污培训（人次）	942,273	336,266	186,747

## 公司荣誉

### 可持续发展

- 中国太保 2025 年明晟 MSCI ESG 评级达到**全球最高评级 AAA 级**
- 中国太保连续 16 年获得第一财经中国企业社会责任榜“**责任典范**”
- 中国太保荣获上海市人民政府“**上海慈善奖-捐赠企业奖**”
- 中国太保荣获中国上市公司协会“**2025 年可持续发展最佳实践**”
- 中国太保荣获证券之星“**ESG 标杆企业奖**”
- 中国太保荣获世界绿色设计组织“**ESG 领军企业奖**”
- 中国太保“践行双碳战略，推动绿色转型发展”案例荣获**人民企业社会责任案例**
- 中国太保荣获新浪财经 2025 中国企业 ESG “**金责奖**”**责任投资最佳保险公司**
- 中国太保案例荣获生态环境部宣教中心“**2025 年 ESG 优秀实践案例**”

### 公司治理

- 中国太保案例荣获中国上市公司协会“**上市公司董事会最佳实践**”
- 中国太保荣获凤凰之星上市公司评选颁发的**最具品牌影响力上市公司奖**
- 中国太保荣获上海证券交易所沪市上市公司 2024-2025 年度信息披露**最高等级 A 类**
- 太保产险荣获《第一财经》金融价值榜“**年度财产保险公司**”

### 科技创新

- 智御风险·数护生命基于 AI 建模与全程穿透的寿险反欺诈内控创新实践入选中国上市公司协会“**2025 年中国上市公司内部控制最佳实践案例**”
- 太保科技“基于大模型的‘人工智能+’数智化赋能项目”及“数据资产管理体系建设项目”荣获“**中国人民银行 2024 年度金融科技发展奖二等奖**”
- “构建保险行业智能合规管理新范式：太保集团智能风控系统案例”入选央广网央广财经 2025 年度“**金顶**”**优秀案例**
- 审计数智化能力提升项目入选央广财经 2025 年度“**金顶**”**优秀案例**

### 太保服务

- “建设消保示范区，打造基层消保共建共治共享标杆”荣获中国银行保险报“**2025 年度金融消保与服务创新优秀案例**”
- 太保寿险配合民政部门推出“银邻安居”公益项目，被金融监管总局评为**金融业“为民办实事”举措范例**
- 太平洋健康险“蓝医保·长期医疗险（好医好药版）”入选 **2024-2025 “金口碑”年度医疗保险产品**
- 太保家园成都社区获“**五星养老机构**”评定

### 品牌传播

- 中国太保连续 3 年荣获“**生态品牌峰会**”生态品牌认证
- 中国太保入选凤凰之星“**最具品牌影响力上市公司**”
- 中国太保荣获亚洲周刊“**年度亚洲卓越品牌大奖**”
- “太保寿险 ×《蛮好的人生》”电视剧品牌合作入选《金融时报》“**金融品牌和文化建设案例**”

## 专题：做好金融“五篇大文章”

中国太保充分发挥经济减震器和社会稳定器作用，聚焦国家重大战略、重点领域和薄弱环节，建立健全组织保障和工作机制，持续加大多层次、广覆盖、多样化、可持续的产品和服务供给，以精准化金融支持赋能经济社会高质量发展。

### 发力科技金融，加速新质生产力发展

中国太保持续强化科技保险产品创新性，精准对接新兴支柱产业重点企业需求，为科技创新注入强劲动能。

科技保险服务企业  
13.7 万家

科技投资规模  
超 1,350 亿元

航空航天技术领域合并保额  
248 亿元

科技保险保额  
超 67 万亿元

电子信息技术领域保额  
25.8 万亿元

生物与新医药技术领域保额  
4,485 亿元

### 深耕绿色金融，服务“双碳”战略目标

中国太保凭借保险业务在负债端与投资端的专业能力，不断创新绿色金融产品和服务，为经济社会的绿色低碳转型提供有力支持。

绿色保险保额  
超 310 万亿元

巨灾风险保额  
超 1.15 万亿元

清洁能源产业保险保额  
超 73 万亿元

绿色保险保费收入  
超 660 亿元

环境污染责任险保额  
超 120 亿元

绿色投资规模  
超 3,000 亿元

### 夯实普惠金融，服务人民美好生活

中国太保聚焦小微企业、三农、民生等重点领域，提升普惠产品和服务的覆盖面、可及性、满意度，让金融发展成果公平惠及社会大众。

大病保险参保人数  
约 2.27 亿人次

帮助小微业主获得融资  
1.55 亿元

为农户  
超 1,700 万户次

长护险覆盖  
超 1.2 亿人次

累计开发农险产品  
5,000 余款

提供各类农业风险保障  
约 1.3 万亿元

惠民保覆盖  
约 1.5 亿人次

为三大主粮品种提供保险保障  
1,286 亿元

农险理赔惠及农户  
近 600 万户次

新市民保险保障覆盖  
3.3 亿人次

### 布局养老金融，绘就康养生态蓝图

中国太保致力于构建“保险 + 养老 + 健康”立体式综合解决方案，为充分满足多元养老需求贡献力量。

长江养老管理资产规模  
超 1.5 万亿元

第一第二支柱业务规模  
近 1 万亿元

太保家园在全国 13 个城市落地养老社区项目 15 个，  
开业社区 14 个，交付床位数超 1.2 万张

### 赋能数字金融，驱动服务质效升级

中国太保坚持人工智能和数据驱动，以科技赋能重塑业务流程、提升运营效率、优化客户体验，加速构建支撑高质量发展的核心竞争优势。

数字劳动力覆盖员工 18,457 人，  
生产率提升 31.27%

数智化服务客户  
9,896 万人次

人工智能服务调用量  
27 亿次

# 01 夯实管理基础， 增强长期牵引

中国太持续完善 ESG 管理体系，将可持续发展理念融入经营管理，加强对外宣介与国际交流，支撑公司高质量发展。

- ▶ 可持续发展战略
- ▶ 可持续发展治理
- ▶ 双重重要性议题分析
- ▶ 利益相关方沟通
- ▶ 可持续发展交流



## 可持续发展战略

中国太保立足新发展阶段、贯彻新发展理念、服务新发展格局，顺利完成《中国太平洋保险（集团）股份有限公司 2023-2025 年高质量发展规划》各项目标，2025 年公司制定《中国太平洋保险（集团）

股份有限公司绿色低碳转型规划》，进一步明确绿色发展整体框架、实施路径与主要目标，持续提升 ESG 治理水平。

## 可持续发展治理

中国太保建立健全“董事会—管理层—执行层”ESG 治理架构，并将董事会执行董事和管理层绩效薪酬与 ESG 指标表现相挂钩，为 ESG 实践有序开展及责任履行提供管理基础与组织保障。

家子公司已建立或明确 ESG 职能部门及岗位，结合业务特点稳步推进专职团队组建，细化目标任务；加快 ESG 制度建设，形成涵盖 ESG 管理制度、专业标准体系及激励约束机制等在内的闭环体系，为全面开展 ESG 工作提供支撑。

中国太保设立覆盖集团及主要子公司的 ESG 考核指标，保障 ESG 工作有效推进；积极完善 ESG 管理架构建设，集团总部专业条线与 7



## 双重重要性议题分析

### 双重重要性议题分析方法

中国太保根据“双重重要性”（影响重要性和财务重要性）原则，通过公司管理层访谈、问卷调查、专家研讨、利益相关方沟通等

方式全面了解利益相关方的诉求与期望，确定 2025 年双重重要性议题矩阵。

了解公司活动和业务关系背景	建立议题清单	议题重要性的评估与确认	议题报告
<ul style="list-style-type: none"> <li>了解公司活动和业务关系</li> <li>了解外部客观环境</li> <li>了解主要影响利益相关方</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>结合政策分析、标准对标及同业对标，对中国太保相关的可持续发展议题进行识别、筛选及定义，共计识别出 25 个重点议题</li> <li>识别议题相关影响、风险和机遇，汇总形成中国太保议题清单</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>影响重要性评估：以调查问卷、访谈等形式，从规模、范围、不可补救性、可能性等角度，深入评估 25 个议题的影响重要性</li> <li>财务重要性评估：识别影响或可能影响公司业务运营、财务状况、经营成果、现金流等的风险和机遇，结合财务影响发生的可能性综合判断</li> <li>整合影响与财务重要性结果，呈交至公司董事会审批及确认</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>基于议题重要性披露结果，依据上海证券交易所《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》《上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告守则》、伦敦证券交易所《ESG 报告指南》等可持续发展相关披露要求进行披露</li> </ul>

### 双重重要性议题分析结果



## 利益相关方沟通

利益相关方	利益相关方期望		沟通渠道	
 <b>客户</b>	金融服务可及性 优质产品服务 数据与隐私安全	消费者权益保护 沟通互动机制	客户产品需求调研 NPS 调研监测 95500 客户服务专线	客户线上服务平台 客户服务活动 社交媒体
 <b>员工</b>	平等公正招聘 渠道沟通畅通 薪酬福利体系 职业发展前景	职业能力支持 健康与安全保障 工作与生活平衡	职工代表大会 员工申诉通道 部门沟通会	OA 与即时通信平台 业务督导、培训、技术支持 员工文体、关怀活动
 <b>股东</b>	经济价值提升 公司治理稳健 信息合规披露	风险管理全面 合规诚信发展 中小股东权益	股东会 定期报告与信息公告 路演与反向路演	资本市场开放日 社交媒体 线上沟通渠道
 <b>政府与监管机构</b>	国家战略 风险与合规管理 依法缴纳税款	信息合规公示 推动行业发展	参加政府会议 拜访及工作汇报 政策研究	定期报告 专题报告 产学研合作
 <b>供应商</b>	公平采购 绿色采购	合作共赢	采购活动 供应商管理系统	供应商调研 项目合作
 <b>合作伙伴</b>		合作共赢 行业创新	实践经验沟通与共享 项目合作	会议沟通 业界与跨界合作
 <b>社会</b>	突发灾害处理 公益慈善事业	社会热点回应 金融知识普及	服务乡村振兴 公益志愿服务 体育文化事业	金融知识宣教 多元沟通渠道
 <b>环境</b>	气候变化应对 生物多样性保护	污染防治 资源使用效率	绿色建筑与绿色运营 绿色投资与绿色保险	绿色公益

## 可持续发展交流

中国太保深化可持续发展交流合作，携手各方提升可持续发展能力。

**ESG 国际交流：**参加内外 ESG 专题交流，如中国 - 新加坡绿色金融工作组会议、联合国环境规划署金融倡议（UNEP FI）亚太区域圆桌会议、青岛创投风投大会 ESG 专题论坛、可持续全球领导者大会等，分享 ESG 投资经验；作为联合国负责任投资原则组织（UN PRI）AOTAC 资产所有者技术顾问委员会、负责任投资的未来 - 资产所有者领导者工作组 FoRI（PRI20 周年特设组织）的唯一中国大陆代表，积极参加季度会议与工作小组会议，围绕进展路径、可持续金融政策包、投资管理人监督指南等专题深入

参与讨论。

**ESG 政策制定：**积极配合监管开展行业 ESG 政策制定，为财政部、生态环境部《企业可持续披露准则第 1 号——气候（试行）》、中资协《保险机构 ESG 投资指引》等提供详实反馈意见。

**ESG 课题研究：**参与绿金委《绿色金融创新研究》课题“金融机构碳核算实践案例”、人民银行下属全国金融标准化技术委员会《金融标准化“十五五”发展规划专题研究调研》、国资委《未来五年金融业的发展趋势》研究、中保协《保险业社会责任调研工作》及香港会计师公会（HKICPA）

ESG 调研等工作；联合发布《绿电制氢电站保险风险研究白皮书》，填补绿电制氢产业风险量化与保险协同领域的空白。

**ESG 风险培训：**面向全体董事、监事开展 ESG 专项培训，内容覆盖 ESG 最新政策解读、董事会有关气候风险与机遇治理职责要求等。此外，公司围绕不同专业条线需求，开展 ESG 风险应对相关专题培训。太保产险聚焦智能驾驶、清洁能源、绿色航运、碳市场等重要领域，深化专项风险识别与管理能力。太保资产引入外部专家资源，就保险资金 ESG 投资策略、风险管控框架及实践案例开展深度研讨，提升资产端 ESG 投资风险管理能力。



可持续全球领导者大会中国太保展厅



2025 可持续全球领导者大会走进中国太保

# 02 推进绿色转型， 创造和谐价值

中国太保充分发挥负债端、投资端和运营端的资源优势，积极发展可持续保险，践行负责任投资，完善运营碳管理，助力生态文明、生物多样性保护与美丽中国建设。

- ▶ 可持续保险，共谋多元福祉
- ▶ 负责任投资，贡献保险力量
- ▶ 绿色运营，践行环境友好
- ▶ 生物多样，守护生命家园



## 可持续保险，共谋多元福祉

中国太保持续深化可持续保险顶层设计与战略布局，强化风险预警管理，推动可持续发展理念融入保险经营全流程，全面提升服务能级与价值创造能力。

### 治理

中国太保印发《中国太平洋保险（集团）股份有限公司做好金融“五篇大文章”的工作方案》，完善可持续保险管治架构，将绿色保险、普惠保险纳入金融“五篇大文章”组织架构。其中，领导小组负责制定整体工作方案，统筹协调实施，协调解决重大问题；工作小组负责明确重点任务和目标，开展定期审核及评估，推动工作落地见效；各子公司相应成立领导小组、工作小组及绿色金融、普惠金融专项工作组，系统构建组织保障体系。

### 战略

中国太保制定《中国太保绿色低碳转型三年规划（2026-2028）》，加快绿色金融管理、模式和服务创新，丰富完善绿色金融产品体系。太保产险制定《绿色保险专项规划》，持续完善多层次、广覆盖、多样化、可持续发展的绿色金融服务体系。

中国太保制定《普惠保险专项规划》，搭建“产品+服务+支撑+科技”四位一体的普惠保险体系，并形成“五纵三横”普惠服务体系，即以“五类精准人群”为

核心，以“产品定制化、科技场景化、服务网格化”为支撑，打造中国太保普惠服务专属解决方案；部署普惠服务体系施工图，统筹指导普惠金融服务扎实落地、分步见效。

### 影响、风险与机遇管理

中国太保推动保险服务从“事后赔付”向“事前防灾、事中减灾、事后救灾”全流程转型，健全风险管理体系，深化风险管理平台建设，优化风险监控与预警机制。

<p><b>风险识别与评估</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>风险识别与风勘管控</b>：依托自研“风险雷达”平台，本地化部署多灾因风险地图，支持查询自然灾害风险评级指数，并输出至风勘报告及承保系统，实现风险精准识别；全员使用风勘 APP 进行标的项目现场作业，通过 AI 人企合影头像比对，确保风勘真实性。</li> <li>• <b>气候风险融入核保理赔</b>：对承保、理赔条线全员新增气候风险评估职责，将气候变化对标的影响纳入核保决策依据，理赔岗同步复盘气候灾害损失规律。例如，针对台风巨灾影响，在清洁能源光伏领域加强高风险区域的光伏承保管控。</li> <li>• <b>基于气候脆弱性的精准定价</b>：依据区域气候脆弱性设定差异化费率，提升定价精准性与业务可持续性。</li> </ul>
<p><b>风险监控与预警</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>分级响应预案</b>：制定分级处置预案，有效应对重大自然灾害和事故。</li> <li>• <b>新能源风险平台升级</b>：深化和更新新能源风险管理平台，构建海上分级预警模型，优化陆上项目风险地图。</li> </ul>

<p><b>风险监控与预警</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>巨灾风险与再保险</b>：持续监测巨灾风险累积，通过购买再保险优化风险安排。</li> </ul>
<p><b>风险全流程管控</b></p>	<p>开展 ESG 风险客户名单制管理，推动新型风险 -ESG 风险嵌入全面风险管理体系：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>事前预防</b>：在承保环节，通过风险梳理与特别约定，强化客户风险防范意识，引导其主动提升设防水平。</li> <li>• <b>事中干预</b>：在灾害来临前后，及时发布预警信息，开展现场查勘与风险提示，并基于多维数据研判风险等级与损失预期，为科学决策提供支撑。</li> <li>• <b>事后减损</b>：灾害发生后，迅速联动政府及其他救援力量，积极参与救灾处置，全力控制次生灾害，防止损失扩大。</li> </ul>
<p><b>风险管理升级</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>构建绿色保险创新体系</b>：发挥研究创新、产品创新、技术创新及服务创新优势，打造风险转移、风险管理、风险咨询于一体的绿色保险体系，保障绿色保险系列碳金融工具创新落地，助力生态产品价值和“双碳”目标实现。</li> </ul>

普惠保险方面，建立健全普惠保险风险防控机制，加强事前评估、事中监控、事后管控全生命周期闭环管理，针对涉及重大风险的普惠保险项目，围绕赔付管控和费用管控完善减损与追偿机制，推动普惠保险健康发展。

### 指标与目标

**绿色保险目标**：公司积极响应国家“双碳”战略，全面落实《绿色金融高质量发展实施方案》及《关于推动绿色保险高质量发展的指导意见》要求，明确提出“产险绿色保险增速持续高于整体保费增速”等绿色金融发展目标，并建立目标跟踪及考核机制，确保目标有序达成。



绿色保险保额  
超 **310** 万亿元  
绿色保险保费收入  
超 **660** 亿元



新增碳信息披露责任保险、取水权  
质押贷款保险、碳收益损失保险  
等创新产品  
**5** 款  
累计首创绿色保险  
**40** 款



政策性健康险（大病、长护、  
惠民保）覆盖  
超 **5** 亿人次

## 我们的行动

可持续保险产品矩阵		
绿色保险	清洁能源保险	为绿色能源项目建设期和运营期各类自然灾害与意外事故提供风险保障，2025 年为清洁能源产业提供保险保障超 73 万亿元。其中，为风电产业提供保险保障超 1.2 万亿元，服务风电项目 4,500 个；为光伏产业提供保险保障超 1.2 万亿元，服务光伏项目 1.7 万余个；为水力发电产业提供保险保障超 2,780 亿元；为核电项目提供保险保障超 1,800 亿元。
	新能源汽车保险	打造国内险企在新能源车险国际化服务领域首个成功案例，为中国车企“走出去”提供强有力的风险保障支持。2025 年，为超 630 万辆新能源车提供保障。
	巨灾保险	因地制宜开发救助型、创新型、指数型等多种类别的巨灾保险。2025 年，提供巨灾风险保额超 1.15 万亿元，为社会抵御巨灾风险提供坚实支撑。
	绿色交通保险	截至 2025 年底，累计承保全国 50 余座城市 300 多条轨道交通运营线路，为超 1.2 万公里运营里程提供累计超 3 万亿元保险保障。
	生态碳汇保险	创新开发系列生态碳汇保险产品，增加生态固碳能力，涉及森林碳汇、草原碳汇、湿地碳汇、海洋碳汇、竹林碳汇等。2025 年 6 月，成功签约贵州省江口县造林碳汇 CCER 保险项目。
	环境污染责任险	为 4,000 余家化工、电力等企业环境污染风险保障，额度超 120 亿元。
普惠保险和服务	政策性健康险	大病保险：截至 2025 年底，覆盖 111 个城市，服务覆盖人群逾 2.27 亿人次。 长护险：中国太保积极参与长期护理保险全国推广，服务惠及超 1.2 亿人次。 惠民保：截至 2025 年底，承办惠民保项目 35 个，覆盖全国 17 个省（市），服务覆盖人群逾 4,600 万人，覆盖 240 城，服务约 1.5 亿人次。“沪惠保”项目累计参保人次 3,300 万，累计赔付 27 亿元，服务上海“五个中心”建设。
	新市民保险	聚焦新市民生活场景，针对骑手、建筑等行业，开发新市民定制型、创新服务型保险产品，推出普惠型家用电动自行车综合保险产品“沪骑保”。
	非标体保险	推出国内首款术前可投保的“申爱保·乳腺癌复发保障”产品，作为首款支持医保个人账户支付的带病体商业保险上线“随申办”平台，推广至 16 家上海市公立医院。

可持续保险产品矩阵		
普惠保险和服务	青少年服务	2025 年，形成“体医融合 + 服务保障”的“青青成长”特色服务模式，打造系列标志性、专业化产品和服务。推出 SRT 脊柱侧弯保守干预体系，服务超 3,000 人次，承接区域公益筛查覆盖 14,000 余名学生；设立 5 家“大师工作室”，提供运动营养、康复、心理等服务；推出“青青精英测”产品，为儿童青少年、职场精英等提供标准化体能评估；为 20 万上海青少年提供入校体测服务。
	企业客群服务	推出“企安芯”团体医疗健康保障综合解决方案，为企业和员工提供好医、好药、好服务，截至 2025 年底，服务 2 万家企业，适配聚焦企业个性化、多样性的员工福利保障需求。
	小微企业服务	升级“商户保”产品，为餐饮住宿、商贸、零售等小微企业提供财产第三方责任、员工意外等综合保障。牵头参与河北省商务厅“千集万店”全省统保项目，为超 2 万家商户提供保险保障。

太保健康险在短视频平台开展直播业务，围绕蓝医保不同产品打造直播间矩阵。截至 2025 年底，触达客户 2,347 万人，为社会大众提供便捷的保险产品购买渠道。

### 案例：创新绿色服务模式，助力“零碳进博”

在第八届进博会上，中国太保购买并捐赠大兴安岭林业约 8,000 亩林地、64 万株林木的林业碳汇及上海碳普惠减排量等碳信用，助力进博会再次实现“零碳进博”，打造保险机制连接生态保护、绿色发展与乡村振兴的重要范本。



### 案例：太保科技首发“海豚 e 碳绿色服务平台”，助力企业跨越国际贸易“碳门槛”

太保科技在 ESG 服务领域率先探索“保险 + 服务”模式，于 2025 年 6 月上海国际碳中和技术、产品与成果博览会上，发布保险行业首个聚焦工业领域的碳服务平台——“海豚 e 碳”。平台以数字技术为核心驱动，旨在破解企业碳数据核算难题，并通过数字金融手段帮助企业应对碳价波动风险，增强绿色竞争力。

### 案例：数智赋能，太保寿险助力临夏医保服务升级

太保寿险联合 DeepSeek 人工智能大模型，为甘肃临夏州医保局上线“临夏医保大数据模型政策咨询服务系统”，创新推出“智能问政 + 智能问数”双服务模式，实现政策查询与数据咨询高效联动，精准破解少数民族地区医保政策“传不到、看不懂、问不了”的痛点，推动甘肃临夏州医保服务全面进入智能化、精准化、便民化新阶段，大幅提升医保服务的普惠覆盖面与服务质效，获甘肃省医保部门高度肯定。

## 负责任投资，贡献保险力量

中国太保持续健全负责任投资管理体系，将 ESG 风险和机遇纳入投资全流程，支持绿色转型与新质生产力发展，提升负责任投资的价值引领力。

### 治理

中国太保成立 ESG 投资工作小组，组织、指导并监督各子公司开展 ESG 投资工作，结合 PRI 动态、同业实践与行业趋势，制定提升规划，通过 ESG 考核计划与目标落地，持续提升 ESG 投资管理能力。

公司制定《负责任投资政策》《投资活动尽责管理指引（试行）》，覆盖全资产类别、行业及市场的投资活动，将识别潜在 ESG 风险与机遇纳入投资决策，推动绿色投资流程中 ESG 因子应用；2025 年修订《ESG 投资管理办法》，适用范围扩展至境内外成员公司，促进 ESG 理念融入资产端价值链。各子公司同步修订《ESG 债券投资细则（试行）》《ESG 投资管理办法》等制度，扩大适用资金范围，建立负面筛选清单，将 ESG 投资理念贯穿项目入库筛选、尽职调查、投资决策、投后管理及退出全流程。

### 战略

中国太保持续完善负责任投资管理体系，不断创新 ESG 主题产品，进一步挖掘绿色投资机遇，通过债权投资计划、股权投资计划、资产支持计划、产业基金等形式直接参与绿色项目投资建设，助力绿色产业发展。

<p><b>保险资金 战略资产配置</b></p>	<p>2025 年，开展“考虑气候风险下的保险资金战略资产配置”项目，测算、管理和披露资产组合层面的气候相关物理风险和转型风险；与中国顶尖学术机构共研气候变化风险对长期投资收益预期、战略资产配置、零碳组合、随机情景模型的影响和解决方案，完成多资产类别的风险研判，提出基于碳风险因子的投资组合优化策略，推动被投资标的实现绿色低碳转型，增强气候韧性。</p>
<p><b>开展碳资产核算</b></p>	<p>开展投资组合碳排放核算，覆盖中国太保所有管理人、委托人和外部管理人，涵盖股票、债券、基金（不含货基）和其他类资产；对于较难直接获取底层碳排放数据的非标准类型资产，针对单个资产开发专门的因子库和估算模型，拓宽碳足迹核算范畴。</p>
<p><b>高碳资产识别</b></p>	<p>持续应用碳排放测算系统，加强高碳资产的识别、评估与管理，推动碳排放因素纳入投资决策，有序降低资产组合的碳强度；将资产碳核算融入 ESG 评级分析系统，实现对高碳资产从资产类别、地区、行业等多个维度分析，为构建或调整投资组合提供参考。</p>

## 影响、风险与机遇管理

中国太保将 ESG 风险和机遇纳入投资决策，在负责任投资流程中应用 ESG 因子。

<p><b>上市公司股权投资</b></p>	<p>将 ESG 定量评级结果和研究员的 ESG 定性评价作为投资决策过程中的重要优先参考因素，依据 ESG 评级体系建立 ESG 投资池和 ESG 负面筛选清单。</p> <p>风险管理相关部门针对投资组合的 ESG 因素进行监督，定期跟踪组合 ESG 情况，及时向投资部门提示和预警相关 ESG 风险。</p>
<p><b>固定收益投资</b></p>	<p>对于标债类资产投资，根据 ESG 评级等因素构建 ESG 可投池，并根据 ESG 投资策略选取投资标的。</p> <p>对于金融产品投资，在进行产品审核和评价时充分考虑 ESG 因素，并在产品存续期持续关注 ESG 风险，必要时采取相应风险防范措施。</p>
<p><b>私募股权、 基础设施和不动产 等另类投资</b></p>	<p>关注项目的环境和社会影响，在项目的评估环节综合考虑对环境的影响、公司的治理水平等因素。</p> <p>通过尽职调查评估 ESG 表现，考虑气候变化等因素对投资的潜在影响。</p>
<p><b>FoF 及委外投资</b></p>	<p>建立《外部管理人 ESG 评估问卷》，从 ESG 治理、ESG 评价体系、ESG 风险管理、尽责管理及气候变化等多个维度，全面评估外部管理人在管理人层面与投资策略层面的 ESG 表现。对于得分较低者，将主动沟通并推动其 ESG 能力提升。</p> <p>对超 140 家外部管理人开展 ESG 评估，覆盖专户基金与集合投资工具。统计外部管理人得分情况，通过管理人间横向对比与历史得分纵向比较，将评估结果作为选聘、任命、考核及制定尽责管理计划的依据。</p>

2025 年，优化升级 ESG 评级分析系统，打造“资产 - 组合 - 管理人”三层评估体系，集成 ESG 评分报告、外部管理人 ESG 评估、ESG 组合评分、碳足迹应用等功能，定期跟踪 ESG 得分的变化趋势、持仓主体的 ESG 得分分布情况，在投资决策中更有效融入 ESG 因素，提升 ESG 投资管理能力。在《负责任投资政策》中明确尽责管理要求，旨在系统性降低投资组合的 ESG 风险并提升其 ESG 表现。

<p><b>参与</b></p>	<p>与投资对象或发行人开展积极双向沟通，单独或协同推进，共同致力于经济与社会整体利益。</p>
<p><b>投票</b></p>	<p>2025 年制定《投票指引（试行）》，构建与尽责管理理念配套的投票体系，推动被投资企业提升治理水平与企业价值，实现投资组合可持续发展目标。</p> <p>以投票为重要工具，向被投资企业传达观点并参与关键决策，流程涵盖投票政策制定、研究、投票及年度股东会、债权人大会前后沟通等环节。</p>
<p><b>公开政策参与 及行业协作</b></p>	<p>与监管、政府、协会及其他机构展开对话合作，对拟议的监管制度、政策方针、改革方案等积极建言，共同提升负责任投资影响力。</p>

## 指标与目标

中国太保制定负责任投资关键定量目标，以持续计量、管理、监督及评价负责任投资相关影响。

## 我们的行动



累计绿色投资规模  
超 **3,000** 亿



太平洋 - 武汉地铁基础设施  
债权投资计划（三期）投资  
**18.5** 亿元

太平洋 - 宁波轨交债权投资  
计划（二期）新增投资金额  
**7.4** 亿元



债权投资

### 基础设施绿色升级：

太平洋 - 武汉地铁基础设施债权投资计划（三期）投资 18.5 亿元，用于武汉市轨道交通 1 号线二期、2 号线一期等轨道交通项目；太平洋 - 宁波轨交债权投资计划（二期）新增投资金额 7.4 亿元，用于宁波轨道交通 4 号线建设。以上项目均获联合赤道最高等级 G1 级绿色认证。

### 清洁能源：

投资国电投新能源项目专项绿债，债券资金主要投向华北、西北地区的风电与光伏电站建设。

### 节能环保：

投资广东省环保集团绿债，债券资金投向水系治理与污水治理的关键领域。



发行全国数据中心行业首单绿色持有型不动产 ABS，发行规模 8.6 亿，获绿色资产支持证券最高等级（G-1）认证，是市场首单贴标绿色数据中心相关金融产品。

## 绿色运营，践行环境友好

中国太保坚持“绿色发展 节能减排”理念，制定明确减排目标，协同减碳生态与员工绿色行为，助力实现“双碳”目标。

### 完善碳管理机制

中国太保制定并发布“2028 年集团整体运营碳排放总量较 2023 年下降 20%”的减排目标，遵循《运营端碳盘查管理办法》，统一碳排放核算标准，加强碳盘查工作督导，组织开展专题培训及数据查验。

各子公司积极加强碳排放管理，太保产险实施内部碳定价机制，落地《低碳运行手册 2.0》，常态化开展碳盘查与数据监测，推动运营碳排放有序下降。

### 推广碳普惠平台

“太保碳普惠”平台持续吸引用户践行低碳生活、参与双碳目标行动。2025 年，平台亮相上海碳博会、服贸会、投洽会、进博会等重大展会，吸引约 5 万名用户参与；对接“上海随申办”、与知名车企开展品牌联动，政企合作与市场影响力持续提升。截至 2025 年底，平台已覆盖 40 家分公司、超 300 个城市，用户规模突破 65 万，充分展现在 ESG 与绿色普惠领域的创新实践与责任担当。

### 建设绿色园区

中国太保秉持绿色低碳与健康建筑理念，积极推进绿色园区建设。929 低碳运行示范园区通过节能改造降低能耗，2025 年绿电发电量 15.37 万度。太保家园自建项目均按绿色建筑三星标准打造，多个社区获绿色建筑三星预认证及 WELL 健康建筑金级（含中期）认证；2025 年，北京、成都太保大厦均取得 LEED 铂金级认证。

### 推行绿色办公

中国太保严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》等法律法规，遵循《中国太保总部自用办公职场绿色运营管理指引》等制度；将低碳运营融入日常工作管理，制定考核指标，致力于减少资源消耗与碳排放，打造低碳、高效的办公环境。

中国太保所处行业并非高污染行业，主营业务活动亦不会对生态环境以及自然资源造成重大负面影响。在环境风险应对与应急管理方面，公司制定《防台防汛应急预案》，在汛期、台风来临前，做好协调通知、物资配备、检查巡视等防范措施；当出现突发险情，即刻抢险、排险。2025 年，中国太保严守环境法规，未发生任何因环

境违规而面临处罚的事件，亦未曾接收到有关环境问题的任何申诉信息。



碳普惠平台已覆盖  
中国太保分公司

**40** 家

覆盖城市

超 **300** 个

用户

超 **65** 万

<p><b>节约能源</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>结合国家“双碳”目标和中国太保 ESG 管理目标，调研梳理能源使用情况，制定能源使用与能源节约、温室气体减排与空气污染物减排目标。2025 年，超额完成上海市黄浦区发改委对重点用能和排放监控单位下达的碳排放总量增幅不超过 2%、强度增幅不超过 5% 的目标。</li> <li>编制《节能管理手册》，细化空调、照明、电梯等节能管理可量化操作指引，体系化开展运营端节能工作。</li> <li>利用楼宇机电系统集成能效管理监测平台，实时监测重点用能设备运行并制定节能方案；及时清查并淘汰楼宇内高耗能落后机电设备。</li> <li>依托智能化控制、变频调节、蓄冷空调及余热回收等技术，优化空调节能管理。</li> <li>照明系统充分利用自然光，选用 LED 灯等节能灯具，分区控制，管控照度余量和运行时间。</li> <li>科学规划电梯系统，设置集控群选、高低分区、高低峰等运行模式，采用变频、电梯回馈电能、驱动器休眠和智能管理等手段降低运行能耗。</li> <li>数据中心优化基础设施全生命周期管理，降低安装产生的间接碳排放，采用异冷源冷却系统降低数据中心 PUE。</li> <li>积极响应“虚拟电厂”项目，按需实施高峰让电操作，缓解电力紧张，被上海市黄浦区发改委评选为“2024 年度节能减碳工作先进集体”。</li> </ul>
<p><b>节约用水</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>梳理、调研用水情况，依据水资源集约节约利用等要求，制定用水与节水目标。</li> <li>安装节水型用水器具和设备，如节水坐便器、节水龙头、节水花洒及高压冲洗水枪等。</li> <li>引入雨水回收系统，合理利用再生水、雨水等非传统水源。</li> <li>中国太保的主要水源为市政供水，在获得适用水源上不存在问题。</li> </ul>
<p><b>减少浪费</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>自主建设“太保 e 行”差旅管理等数字化办公平台，实现办公、业务办理和采购流程的线上操作。如：太保寿险电子信函订阅率达 93%，电子批单使用率达 93%，个人长险电子保单替代率达 26%，通过电子信函、电子批单、电子保单全年减少用纸 1.5 亿张。</li> <li>开展“绿色配餐”与“光盘行动”，通过精准预估用餐需求、优化菜单设计及提供小份餐选择，从源头减少食物浪费。</li> </ul>
<p><b>绿色差旅</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定《绿色差旅评级实施办法》，构建绿色差旅评级体系。2025 年，结合实际运行数据与管理反馈，动态优化与精准调整评级指标体系；完成所有子公司绿色差旅评级工作，各子公司得分均有上升；统计与核算所有子公司差旅的碳减排量为 3,884.6 吨；召开绿色差旅行为宣导会 12 场，员工通过线上线下方式积极参与。</li> </ul>
<p><b>循环经济</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在资产利用方面，将循环经济理念融入硬件管理。在日常装修和职场搬迁过程中确立“优先再利用”原则，建立内部资产调剂平台，对办公家具、会议系统设备等原材料进行评估、翻新与回收再利用，减少新材料采购。2025 年，集团总部共利旧 3 套家具、230 余套员工工位（含桌椅）、100 余个柜子、6 套会议室家具及 20 余套休闲沙发。</li> </ul>
<p><b>废弃物处理</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>统计有害和无害废弃物情况，依据环境保护要求制定废弃物处理目标。</li> <li>推行垃圾分类，制定并执行垃圾管理规定，配备专用垃圾收集设施。</li> <li>实施密闭、防臭、防尘等污染防控手段，避免二次污染。</li> </ul>

## 生物多样，守护生命家园

中国太保创新开发生物多样性主题保险产品，健全生物多样性投资管理机制，推动保险业深度参与生物多样性保护治理。

### 生物多样性风险管理

中国太保将生物多样性列为可持续发展管理的重要议题，通过尽责管理践行生物多样性风险管理，重点关注有较高生物多样性风险被投企业的生物多样性战略、目标、项目实践和披露计划。

密切跟踪生物多样性相关国际倡议，并参与或借鉴其框架，依托投资者联盟发声，提高生物多样性议题管理的影响力；积极参与行业协会及绿色金融联盟的生物多样性研讨，协同推动生物多样性信息披露与管理水平提升。

### 生物多样性保险

在西双版纳、普洱两地野生亚洲象肇事频发地区，连续十余年致力于推广野生动物肇事公众责任保险，截至 2025 年已推广至 19 个省份、超 120 个区县，累计保障超 18.4 亿元、赔付过亿元。

2025 年，中国太保在上海创新推出城市生物多样性保险，将国家二级保护动物“貉”纳入保障；研发对虾、林木、古树名木等专属保险产品，多维度助力生物多样性保护。

### 绿色公益活动

在青海三江源先后完成三期公益林建设，共造林 2,000 余亩，植树近 12 万株，年减碳 1,600 吨，为守护中华水塔持续增添“太保绿”。



太保三江源公益林

**2,000** 余亩

植树

近 **12** 万株

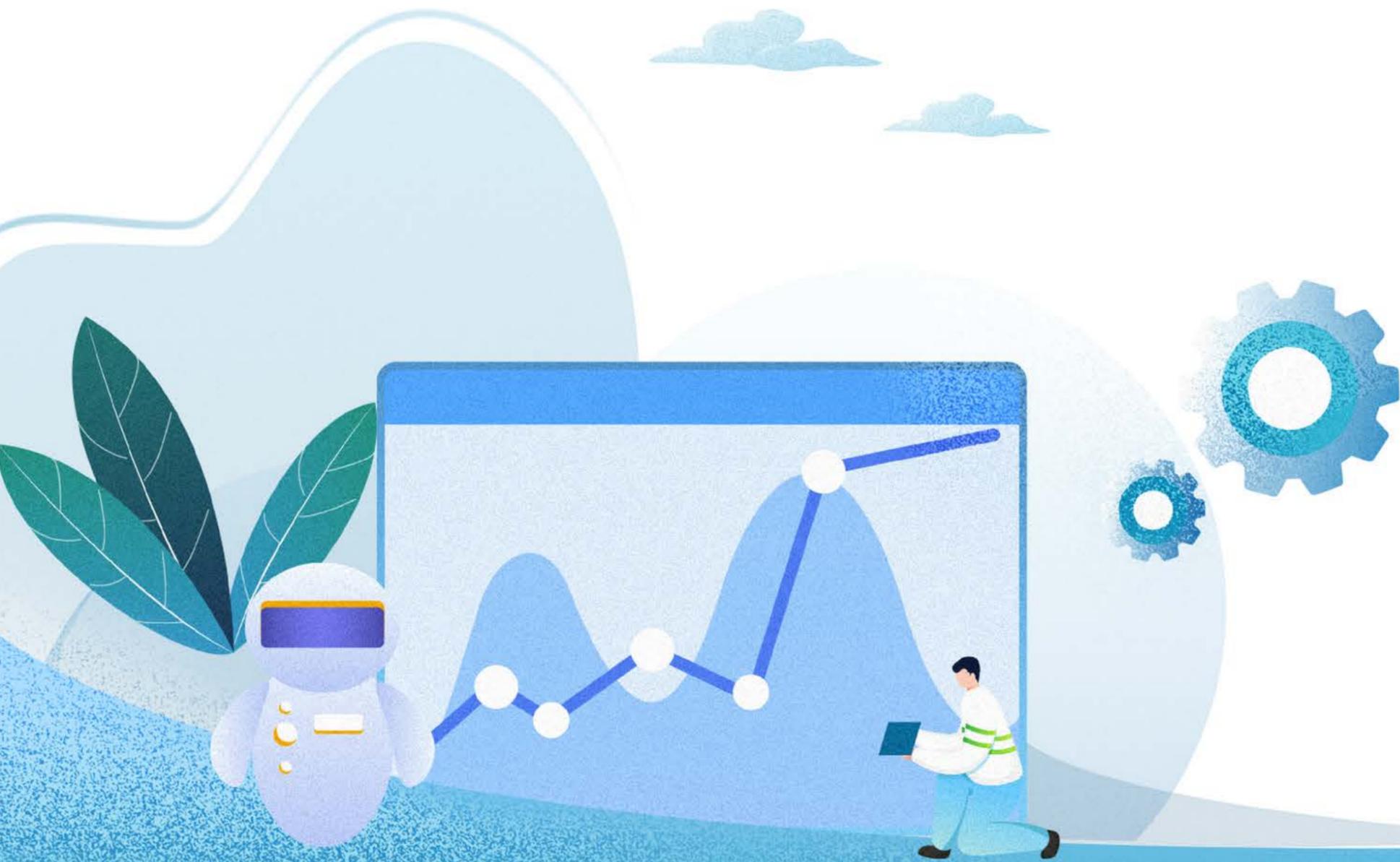
每年减碳

**1,600** 吨

# 03 激发创新活力， 彰显社会责任

中国太保胸怀“国之大者”，心系国之所需、民之所盼，实施大康养、人工智能+、国际化三大战略，推动自身发展与国家战略同频共振。

- ▶ 健康养老，勾勒幸福生活
- ▶ 创新驱动，激活发展引擎
- ▶ 乡村振兴，绘就振兴新貌
- ▶ 服务出海，强化跨境保障



## 健康养老，勾勒幸福生活

中国太保践行“保险为民”理念，深度融合健康保险、实体服务、养老金融，形成全生态服务体系，以专业赋能与温情守护，陪伴每一位客户全生命周期健康养老旅程。

### 治理

2025 年，中国太保设立集团康养生态战略业务单元（SBU），强化顶层设计与执行推动，统筹开展健康养老板块的战略规划、资源整合与业务协同。明确各服务主体的定位分工并推动保险主业与康养服务的深度融合，共同构建协同联动的康养生态体系。

### 战略

2025 年，中国太保以客户需求为导向，以保险主业为主线，正式确立了面向“十五五”时期的“大康养”战略及“1234”战略框架，旨在推动保险主业与康养服务深度融合，把握康养产业黄金发展期。重点抢抓健康险增量机遇，推动二三支柱联动发展，促进康养服务由“全”至“专”与主业场景深度融合。



大康养战略框架	
<b>1个战略方向</b>	打造大康养“一体化”生态
<b>2大联动集群</b>	保险 + 投资集群、康养服务集群
<b>3类核心策略</b>	增长共生、场景共融、价值共创
<b>4项支撑保障</b>	组织管理、人才培养、科技支撑、品质管控

### 影响、风险和机遇管理

分析并积极应对康养服务业务潜在风险，把握人口老龄化加速与健康消费升级的市场增长机遇，充分发挥保险主业优势和资金优势，精准施策、统筹推进，持续丰富商业健康险产品种类、扩大保障覆盖面。加快建立专属优选医疗服务网络，提升太保家园养老社区、居家社区养老、康复医院等服务品质，完善多层次康养体系建设。全面参与养老金融发展，建立健全覆盖“防诊疗复养”全周期的健康养老服务体系，在服务国家战略大局的同时实现自身高质量发展。

## 指标与目标

打造具有中国太保特色的高品质康养服务生态，提升客户全生命周期服务能力，促进康养服务与保险主业的双向赋能，推动健康保险和养老金融业务快速发展。

### 我们的行动

#### 保障病有所依

**完善服务品牌矩阵：**深化太保蓝本、太医管家、医·保立方等健康服务品牌建设，建立健全健康服务体系。

<b>太保蓝本</b>	升级一站式就医协助、疾病早筛等特色健康服务，截至 2025 年底，覆盖客户 2,820.4 万人。
<b>太医管家</b>	自主研发 AI 智能体矩阵，智能化革新医疗服务全流程，升级覆盖诊前精准分诊、诊中高效辅助决策、诊后个性化健康管理的全链条服务。
<b>医·保立方</b>	推出太保服务“医·保立方”医院行业服务方案，以保险支付为基石、健康服务为引擎、生态协同为驱动，满足医护人员及其家庭的全生命周期保障需求。



商保年金新保增速  
**超 130%**

**优化健康服务：**创新开发多元化、轻量化健康服务，满足个人、家庭及企业客户的多层次需求，加快推广“就医+理赔”一站式解决方案“医赔通”，覆盖人群 28 万，并首次拓展至家安芯 3.0、蓝医保等个人保险产品，覆盖个人保单用户超 1 万人，让更多客户享受就医与理赔的全程陪伴服务。

**案例：AI 守护记忆，为老人留住美好**

太保家园杭州国际颐养社区引入 AI 眼动筛查系统与 VR 记忆守护系统，有效帮助患有阿尔茨海默症（认知症）老人的早期筛查与非药物治疗。AI 眼动仪毫秒级捕捉长者观看视频或图片的眼球运动轨迹，5 分钟内评估老人认知风险等级。通过佩戴轻量化 VR 眼镜，让有早期认知障碍的老人沉浸在熟悉的虚拟场景中，有效激活大脑皮层，延缓记忆衰退，为认知症老人带来福音。



**守护老有所养**

把握银发经济发展机遇，构建覆盖养老保障、财富管理、健康服务的全周期养老金融版图，满足多元化养老需求。

**构建养老金融服务生态**

<p><b>深耕养老金投资运营</b></p>	<p>保障基本养老金长期保值增值，年金基金投资业绩名列前茅。2025 年，正式上线“知时节”投资交易一体化系统，为养老金长期稳健增值提供可量化、可复制的科技支撑。</p>
<p><b>推动年金提质扩面</b></p>	<p>深度参与雄安新区企业年金自动加入机制设计，成为政策研究服务机构。以点带面推进人才年金创新，先后入选安徽人才年金平台受托机构服务商，落地上海漕河泾开发区人才年金项目，持续拓展年金扩面新场景。</p>
<p><b>优化养老金融服务</b></p>	<p>升级养老规划模型的适用场景和触客范围，为企业和员工提供包括年金服务、健康养老增值权益和养老规划在内的全生命周期一站式养老解决方案，接入多家大型企业内部员工服务平台，持续提升养老金融服务体验。</p>
<p><b>探索产品服务创新</b></p>	<p>落地三支柱首个浮动收益型产品，成功攻坚投连险账户，探索第三支柱创新路径。在四川省推出首款阿尔茨海默病专属保险“蜀智保”，为老年群体提供全方位的阿尔茨海默病专项健康管理和保险保障。</p>

**打造健康养老实体服务网络**

<p><b>“太保家园”养老社区</b></p>	<p>打造“数智E管”一体化运营服务平台，提供社区长者入住、档案管理、活动、财务、生活、服务等全套服务功能。截至 2025 年底，太保家园在全国 13 个城市落地 15 个养老社区项目，开业社区 14 个，交付床位数超 1.2 万张，形成覆盖“颐养”（健康活力养老）、“乐养”（旅居候鸟式养老）、“康养”（康复护理养老）三大产品线。</p>
<p><b>“百岁居”居家养老</b></p>	<p>提供一站式居家养老解决方案，创新三管家一平台养老服务体系，提供全天候风险监测、医疗资源直连、专业照护及综合需求整合等服务；推出“生命守护计划”移动版创新方案，融合监测健康指标的专业级智能穿戴设备、7×24 小时主动风险预警及 SOS 即时响应体系，构建居家+外出全场景安全与健康闭环服务。截至 2025 年底，累计服务超 6 万名用户。</p>
<p><b>“南山居”居家养老</b></p>	<p>采用多学科整合式照护模式，汇聚医生、护士、照护师、康复师、营养师、药师、心理咨询师等专业团队，为客户提供多对一的居家养老服务。</p>
<p><b>“源申康复”医院</b></p>	<p>中国太保旗下高品质康复医院，在 3 城落地，助力打造“防-诊-疗-复-养”服务闭环。</p>



## 创新驱动，激活发展引擎

中国太保积极拥抱科技创新，加速人工智能等前沿技术对自身运营管理和业务场景的深度赋能，着力打造驱动高质量发展的核心引擎。

### 治理

中国太保构建分级分类分层的科技制度体系，建立健全科技创新管理组织架构，在董事会层面设立科技创新与消费者权益保护委员会，该委员会由三名以上董事组成；集团层面设立科技管理工作委员会，下设科技管理部（信息安全部）、数据管理与人工智能部；成立以服务主业为主的科技公司和面向未来做前瞻性预研的数智研究院；各子公司设立科技部门，协同赋能业务发展。

### 战略

2025年，中国太保数智太保（DiTP）科技规划全面收官，实现新服务、新客群、新风控、新运营和新投研等五大领域模式创新；启动“AI+”战略并发布“633”战略蓝图，围绕6大智能方向、建设3大核心能力、构建3大保障体系，致力于通过AI驱动高质量发展，成为保险行业AI应用领先者。

太保科技响应集团“AI+”战略，全面推进“All in AI”解决方案，形成“基础设施筑基+业务场景赋能”双轮驱动路径。

“All in AI”解决方案	
基础设施筑基	建成保险行业首个全栈信创智算平台，集成51项大模型核心能力，服务120余个业务场景，年调用量突破1.8亿次。
业务场景赋能	销售：形成海豚IS解决方案，2025年，智能外呼超40万通，加微率破10%，智能保顾助力单坐席服务量提升167%，实现公域引流与精准服务。
	理赔：完善海豚IC解决方案，上线录审一体1.0版，2025年处理赔案超50万件。
	管理：形成智能陪练、新能源车定损、审计数字员工、消保智审四大解决方案，2025年智能培训覆盖超10万人员，太保产险新员工留存率提升7%，代码助手赋能2,100余名开发者，研发效率提升13%。
	资管：初步建成覆盖投研、风控、运营三大核心领域的全链条智能投研体系，推动投研全流程智能化、高效化。



### 影响、风险和机遇管理

中国太保建立统筹管理、分级负责、横向协同、纵向贯通的科技风险管理体系，提前预警、及时处置、有效防控信息科技风险。明确科技风险管理定位、管理范围、分级分类的管控模式、三道防线职责，制定《科技风险管理办法》《科技风险评估规范》及关键风险指标（KRI）风险监测体系，建立常态化监测、风险评估与报告机制，优化科技风险管理体系，提升风险监测预警能力，让科技风险可预警、可量化、可管控。推动各子公司优化商业影响分析（BIA）模型与风险评估方法，完善科技连续性预案框架、连续性报告标准，优化演练框架与评估标准，获得ISO 22301业务连续性管理体系证书。此外，组织集团总部及各子公司相关IT人员开展培训，提升科技条线应对自然灾害、网络攻击、系统故障等风险的能力。

### 指标与目标

截至2025年底，科技研发投入40亿元，占主营业务收入0.9%；研发人员数量2,332人，研发人员比例2.4%。应用于主营业务的发明专利数35项，发明专利申请数273项，发明专利授权数13项，有效专利数61项。

### 我们的行动

#### 加快科技金融布局

#### 护航科技企业成长

构建创新产品体系，为科技型中小企业在生产经营、研发活动、专利保护、网络安全等领域提供全方位风险保障。

**全生命周期风险管理。**推出“科创无忧”综合保险，聚焦科创企业研发、生产、运营等关键环节痛点与风险，量身定制专属保险服务方案，加速新质生产力培育。

**研发活动风险管理。**落地研发失败保险等新型产品、中国首单科技成果转化费用损失保险和3单中试保险、中国首个人形机器人保险“机智保”，提供研发转化应用全链条风险保障。

**知识产权风险管理。**落地首单商业秘密保险，运用金融工具和保险产品为企业提供商业秘密侵权维权服务，降低企业维权成本。

**网络安全风险管理。**自研网络安全保险风控护航平台接入官微，实现“保前评估、保中监测、保后应急”全流程风险减量服务闭环，从被动赔付转为主动风险管理；“链安保”覆盖核心科技供应链企业，显著提升产业链安全保障能力。

中国太保编制《科技保险2026—2028年三年发展规划》，系统梳理科技保险品牌建设、产品创新、重大项目承保的科技保

险发展方向，明确产品布局、资源配置、能力建设等重点任务，部署未来三年战略路径与实施重点，全面提升对科技企业全生命周期的风险保障和金融支持能力。

#### 案例：落地中国首个人形机器人保险“机智保”

2025年10月，太保产险创新推出中国首个专为人形机器人商业化应用设计的保险产品“机智保”，首创贯通“产、销、租、用”全链条的风险保障样板，以“风险拟人化”理念实现本体损失、第三者责任与自身财产损失的一体化保障。支持按天、周、月投保，突破传统年度保单限制，适配多样化的商业场景。该产品打通技术创新与市场应用“最后一公里”，加速人形机器人在智能制造、商业服务等领域规模化应用，为支持人形机器人产业发展提供借鉴。

#### 支持重点产业发展

中国太保为多个高新技术产业提供综合风险保障，为培育新质生产力注入保险动能。

**集成电路。**与多家头部企业合作，在多个关键芯片与半导体项目中担任首席承保，为构建安全可控的产业链提供关键支撑。

**航空航天。**作为谷神星一号、朱雀二号改进型等航天发射任务的首席承保人和技术试验卫星03星发射任务的独家承保人，为国家航天与商业航天发展提供坚实风险保障。

**低空经济。**举办保险助力低空经济高质量发展研讨会，整合技术、资本、人才等要素推动产业发展。联合开发国内首个低空物流类综合责任保险产品“物流企业无人驾驶航空器低空综合责任险”，填补市场空白。

**生物医药。**深度参与上海、广东等地生物医药产业链建设，牵头开发上海地区生物医药专属产品，协同牵头开发《广东省人体临床试验责任保险示范条款》，助力产业高质量发展。

#### 案例：落地中国首单“无人机巡检平台保险”，加速低空经济腾飞

太保产险成功落地中国首单“低空经济无人机巡检平台保险”，为科技企业量身定制专属风险保障方案，聚焦城市级无人机巡检场景，全面覆盖无人机因平台系统故障、算法缺陷、软件 BUG 等导致的第三方人身伤害和财产损失，率先填补国内低空经济运营保险空白。

#### 优化智慧运营效能

**硬核基建。**落地太平洋保险智算中心全球样板点，是保险行业首个“算-网-存-云”协同的千亿级全栈国产化 AI 基础设施，支持保险精算、健康管理等场景大模型训练需求。

**科技合作。**与国内五家 AI 领军企业签署合作协议，在算力运营、领域大模型、知识管理、视觉多模态、语音多模态 5 大领域开展协同攻关，全面提升保险 AI 核心能力的自主可控水平和价值转化效率。

**研发领域。**部署并推广企业级“AI 代码助手”，构建覆盖“理解、创作、调试、测试、审查”五大环节的智能化研发工作流程，截至 2025 年底，覆盖超 2,100 名开发人员，核心开发群体日活跃度超 90%，月均模型调用达 300 万次。

**审计领域。**以“大数据+大模型”双核驱动打造动态审计监测平台，实现数据高效处理和快速响应，拓展审计监测范围，推动以内控审计为基础向风险导向审计转变，从“项目制”单一审计转变为“项目+动态监测”并行审计。

**合规领域。**根据合规内控“1+4+N”能力提升计划，实现一体化“数据驱动”风险合规作业方式，通过四大能力中心提供合规条线智能化管理工具，高效赋能合规工作。

#### 提升智能服务质量

**承保领域。**规模部署“智能保顾”平台，自动帮助保险顾问（坐席）完成客户信息筛选、精准需求分析、个性化产品匹配与话术推荐等工作，重构保险销售全流程。截至 2025 年底，智能保顾累计服务客户超 14.2 万人，深度经营客户 3.1 万人，坐席服务人效从 30 人/天跨越式提升到 80 人/天，问题解决率达 90.3%，端到端响应时效稳定在 8 秒内，大幅提升服务可靠性与客户满意度。

**理赔领域。**打造人机协同的多层次健康险产品理赔体系，实现理赔全自动化、半自动化平衡时效和风险管理。研发智能化里

程表、人伤判责识别、新能源车估损等工具，自动化加速车险产品大额理赔案件的处理时效。在团客渠道，利用 AI 促进理赔、查勘、审核业务流程标准化、敏捷化。使用 AI 形成拟客对练、利用客经服务工具，提高代理人专业素养与服务质量。使用 AI 保险顾问提升响应速度，减少客户等待时间。2025 年，线上理赔使用人次 94.7 万。

太保寿险发布中国太保保数智化客经解决方案。该方案以客户为中心，通过精准洞察客户需求、串联线上线下全场景触点、推送个性化产品与服务方案，实现对银保业务全流程的效率提升与体验优化。

#### 完善科技伦理治理

围绕组织制度、管理措施和技术措施，构建可信、负责任的 AI 安全治理体系，充分保障监管合规、高效应对 AI 新型风险。内部定期分享大模型安全论文和训练评测数据，供算法团队评测大模型安全性。

#### 加强知识产权保护

严格遵守《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》等法律法规，修订《知识产权管理办法》，进一步加强知识产权管理。督促并协助各机构开展商标注册、著作权登记、专利申请等工作，扩大知识产权规模；运用法律手段打击侵权行为，充分维护无形资产权益。

## 乡村振兴，绘就振兴新貌

中国太保通过规划先行、统筹部署锚定乡村振兴方向，构建“集团统筹、子公司协同、属地执行”三级联动体系，创新农险及综合金融产品，构建多维协同的长效帮扶体系，彰显责任担当。

### 乡村帮扶

精准对接帮扶地区实际需求，截至 2025 年底，累计投入乡村帮扶捐赠资金 1,560 万元，助力产业振兴、村容村貌改善、帮困助学以及基础设施建设等。

**医疗帮扶。**在乡村偏远地区开展大病保险、长护险、惠民保等各类医保合作项目，解决农民因病返贫，因病致贫现象，有效提升医疗保障水平。

**驻村帮扶。**严格落实“四个不摘”要求，继续向重点帮扶地区派出驻村干部 283 人，服务 26 个省份的重点村，助力乡村振兴。

**消费帮扶。**通过工会福利、食堂定向采购、带货直播、产品包销、员工自购等方式助力乡村农副产品销售，提升农户收入，巩固脱贫攻坚成果，截至 2025 年底，累计消费帮扶 521.2 万元。

### 农业保险

推进农险业务提质增效，累计开发 5,000 余款农险产品，基本实现农林牧渔领域产品全覆盖。2025 年，新开发 1,400 余款农

险产品，为超 1,700 万户次农户提供各类农业风险保障约 1.3 万亿元，农险理赔惠及农户近 600 万户次。

**推进乡村全面振兴。**发布“振兴五保”综合风险保障计划，全面保障产业兴旺、生态宜居、乡风文明、治理有效、生活富裕。

**保障粮食安全。**丰富粮食安全保险供给，累计为水稻、小麦、玉米三大主粮作物提供风险保障 1,286 亿元，对 300 余种农作物实现保险全覆盖。

**助力地方特色产业发展。**开展“一县一品”“一县多品”地方特色农业保险，截至 2025 年底，为 31 个省、自治区、直辖市 3,000 余款特色农产品提供风险保障服务。

**农险数字化服务。**打造新一代“三农”核心系统“慧智农”，可进行信息采集、地块指认、标的核验、出单核保、电子缴费、保单生成等承保全流程操作，精准、高效、智能守护“三农”高质量发展。创新打造“AI 保处联动”项目，将收集整理赔单证、鉴定单位盖章材料等线下繁琐流程转移至保处联动 APP，最快当天可线上完成理赔全流程。



乡村振兴捐赠资金

1,560 万元



派出驻村干部

283 人

#### 案例：创新科技保险模式，护航种苗从“实验室”走向“大市场”

为解决农业科技项目“高投入、高风险、长周期”的痛点，2025 年 12 月，太保产险联合农业科技子公司，在谢径安·传化农创村落落地中国首单蔬果花卉类种苗“育繁推”科技成果转化保险，覆盖蔬果花卉种苗从实验室培育、规模化繁育到市场化推广的全生命周期，有效化解因转化技术路线不确定、研发中断等导致的研发投入损失风险，为农业创新提供稳定预期和安全屏障。

## 服务出海，强化跨境保障

中国太保持续织密海外服务网络，联合多方探索中国企业海外发展新模式，护航系列国际展会圆满举办，促进全球互联互通、合作共赢，为高水平对外开放注入强劲动能。

### 完善海外服务布局

中国太保稳步建设全球服务网络，成立国际部，统筹国际化战略规划部署与推动落地。与多个跨国保险集团、境外头部保险企业和国家保险主体建立合作关系。2017年以来，公司累计为“一带一路”海外业务提供风险保障超4万亿元人民币，承保全球180多个国家和地区超1,000个重大项目，覆盖基础设施建设、技术合作、经贸往来、人文交流、安全发展等全场景。

太保产险创新发布“一带一路”智慧云平台4.0。作为全球领先的风险管理智慧平台，首次实现全球地震风险精准评估，通过“太保AI助手”提供风险评估、专业答疑、报告生成等智能化服务，建立实时灾害预警系统，第一时间推送最新地震风险信息，标志着中国保险业在全球化风险管理服务迈入智能化新阶段。



2025年2月，首届海外合作论坛召开，首次举办海外合作论坛，联合发布业内首个“银行-保险跨境金融服务方案”，首次携手战略客户将业务版图拓展至海外

## 支持企业“走出去”

中国太保坚持助力中资企业“走出去”，在中资保险公司中实现重点项目保障数量排名第一。与银行机构共同发布《共同支持中资企业“走出去”跨境金融服务方案》，并联合保险机构签署三方泰国银保合作协议，开启海外银保合作试点。联合金融机构发布《支持中资企业“走出去”跨境金融服务方案 G-FIRST2.0》，作为国内首个由银行、保险、证券协同打造的跨境金融一体化方案，开创“多业态联动、全链条覆盖”服务新模式，满足企业在投融资、风险管理、跨境支付等多元需求。创新打造“技术输出+本土服务”全链条解决方案，为中国车企在泰国市场的整车出口、本地化生产及运营提供全方位风险保障，并落地多批次泰国新能源车险保单，填补保险业服务新能源汽车全球化发展的空白。

### 服务国际展会

**进博会：**作为进博会高级合作伙伴和指定保险服务商，连续8年提供全方位的保险保障和服务支持。2025年提供“产、寿、健”一站式综合保险保障方案和一体化风险管理服务，保额超1.28万亿元。

**服贸会：**作为服贸会全球合作伙伴和指定保险服务商，连续6年护航服贸会，量身打造全方位、多层次、智能化的风险保障体系。2025年提供总额3,076亿元的全面保险保障，覆盖人数40万人。

**西博会：**首度亮相西博会，作为西博会财产保险服务商，提供全周期的一站式保险方案和风险管理服务。



海外业务保障

超 **4** 万亿元



海外承保重大项目

超 **1,000** 个

# 04 强化服务合作， 实现协同共生

中国太保厚植人才沃土凝聚员工力量，升级服务体验赢得客户认可，深化伙伴关系共赢发展机遇，践行公益善举回馈社会大众，与各方携手共创美好未来。

- ▶ 心系员工，厚植人才沃土
- ▶ 客户至上，共铸长期价值
- ▶ 伙伴共创，驱动协同发展
- ▶ 文体共兴，谱写华美篇章
- ▶ 心系民生，绘就美好生活



## 心系员工，厚植人才沃土

### 维护基本权益

中国太保始终坚持以人为本，全面保障员工基本合法权益，为员工提供公开、公平、公正的发展机会。

#### 公平招聘管理

聚焦国家政策导向与集团战略转型重点方向，制定年度招聘计划，并将反童工、反强制劳动及反歧视要求等，融入招聘与管理全流程。通过拓宽招聘渠道、规范招聘需求描述、落实公平透明合规的面试及录用程序，并结合地区和岗位需要，倾斜女性人员、军转干部、少数民族等，致力打造多元化员工团队，保障各族群、各地区员工享有平等就业与发展机会。2025年，用工环节未发生歧视、雇佣童工或强制劳动的情况。

#### 多渠道人才引进

##### 校园招聘

与国内知名高校签订合作协议，并制定《校企合作管理暂行办法》《实习基地管理办法》，深化长效合作机制，常态化推进校园招聘与校企合作项目落地。

##### 社会招聘

与国内各大招聘平台合作，拓宽招聘路径，推广雇主品牌形象，全方位发布、宣传招聘信息。

##### 内部推荐与选聘

关键岗位施行竞聘上岗，挖掘员工潜力、拓宽职业发展空间，实现人岗适配、人尽其才。

#### 保障基本劳动权益

严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等劳动保障相关法律法规，依法与员工订立、履行、变更、解除或终止劳动合同。恪守公平与包容的用工原则，严格落实《员工行为规范手册》，坚决禁止使用童工和强制劳动并开展反歧视培训，杜绝由于种族、民族、宗教信仰、地区、性别、残疾、国籍、年龄等因素引发的职场歧视或骚扰行为。遵守《中华人民共和国妇女权益保障法》《女职工劳动保护特别规定》等法律法规，坚持男女员工同酬，并续签集团《集体合同》《女员工特殊保护集体合同》，严格落实生育假、哺乳假、产检假和育儿假。

#### 促进就业和包容发展

立足业务发展需求与市场用工特点创设多元化灵活就业岗位，为不同群体提供适配的就业选择，劳务派遣员工与同级正式员工在薪酬、社保及各项福利上执行统一标准，享有同等工会关怀、节日慰问、帮扶支持、内部培训资源，以及平等的职业发展通道，充分保障灵活用工人员权益。此外，为残障员工和退伍军人提供平等就业机会及更好的沟通平台。

公司劳动合同覆盖率和社  
会保险缴纳率均为

**100%**

员工总数

**96,838人**

外籍员工人数

**13人**

残疾员工人数

**105人**

#### 薪酬与福利

员工享受育儿假情况	
育儿假的女性员工（人）	1,575
育儿假的男性员工（人）	830
育儿假的员工返岗情况	
结束休假并返岗的女性员工（人）	1,563
结束休假并返岗的男性员工（人）	825
女性员工返岗率（%）	99.24
男性员工返岗率（%）	99.40
育儿假的员工留任情况	
返岗日算起12个月后仍在职的女性员工（人）	1,479
返岗日算起12个月后仍在职的男性员工（人）	510
女性员工留任率（%）	94.63
男性员工留任率（%）	61.82

#### 薪酬体系

制定《薪酬管理办法》，每月定期足额发薪，并为员工缴纳五险一金及商业保险；为全体员工设置“固定+浮动”薪酬结构，浮动部分依据岗位职责及重点项目贡献核定绩效奖金；提升精算、投资、核保、理赔等关键专业岗位的薪酬竞争力。

#### 绩效考核

制定年度绩效考核办法，建立以任期目标责任和合同约定为基础的管理机制，并配套动态优化与退出机制，强化责任落实与效能管理。各级领导与员工沟通年度考核结果并制定针对性改进计划，员工若对考核结果存在异议，可依据绩效考核复议相关办法进行复议。

#### 工时及假期政策

遵循《中华人民共和国劳动法》关于工作时长、带薪年假的规定，制定《带薪休假管理暂行办法》，为员工提供法定带薪年假和带薪福利假，地区间假期规定存在差异时，遵循从优原则。

#### 工作与社会保障

构建高标准的综合福利体系，为全体员工提供社会保险、住房公积金、企业年金参保、健康体检、困难帮扶、太医管家服务、人才办理落户、人才公寓居住、各类补贴（餐补、交通补等）等福利保障。

### 民主管理

制定《劳动争议申诉与调解管理办法》等制度，并建立多渠道、多层次的员工申诉机制，明确各级机构工会为受理主体，申诉渠道涵盖来访接待、信函、电话、电子邮件及7×24小时人力资源智能问答平台，在过程中采取严格的保密措施，确保员工合理诉求得到及时公正的受理与回应。开展“金点子”活动，广泛收集员工意见建议，充分调动员工参与经营的“主人翁”意识。

2025年，公司委托独立第三方专业机构开展员工敬业度与满意度调查，反馈率达89.7%，其中，敬业度围绕认同、成就、满意、努力、忠诚、推荐6个关键维度展开，满意度围绕好领导、好方向、好工作、好文化、好员工5个方向评估。基于调查结果，系统梳理分析存在问题，制定2026年员工满意度提升计划，通过完善调研反馈与持续改进机制，不断提升员工对组织管理的整体满意度，增强工作幸福感。

工会深化民主沟通，夯实制度保障，2025年内召开工会会员代表大会、职工代表大会，依法履行民主程序，及时宣导集团战略凝聚职工智慧；完善提案办理机制，四届两次职代会150件提案全部落实，代表满意度达100%，提案内容涵盖创新转型、人才建设等核心领域；深化职工之家建设，各级工会深入一线倾听诉求，通过集体合同签订、劳动争议调解等机制切实维护职工权益，构建和谐劳动关系。

## 助力员工成长

围绕人才队伍的能力培养、监督管理、留才爱才等方面，共出台制度规范70余项。2025年，制定《太保学习创新中心（党校教务部）三年（2026-2028）行动方案》，设立面向所有员工的“平台化、线上化、智能化”学习创新中心；修订《因公短期出国（境）培训管理办法》等，不断健全人才建设制度体系，为高质量发展提供坚实的人才保障。

### 新员工培养计划

针对应届毕业生培训制定专项培养计划、开展管培生等培训项目，提供导师带教、重点项目历练、训战结合培养、跨界轮岗交流等培养方案，并以三年为周期，建立柔性流动机制，开展人才轮岗锻炼，为行业培养优秀人才。

### 人才梯队开发与建设

集团牵头开发“新锋”“卓越”“优才计划”“百舸千帆”等多层次多维度训战结合的培养项目，做好人才梯队储备；构建分层分类培养体系，重点围绕中高级管理人员、年轻干部及专业人才开展定制化培养项目；各子公司定期进行人才盘点，打

造动态分层管理的优秀人才库，夯实高素质专业化人才队伍建设。

### 领导力赋能管理

制定《干部人才队伍建设中长期发展规划2025-2027》，加强子公司领导班子、后备干部的储备与培养。强化新任职管理人员的岗前与适岗培训，为在职管理人员举办年度



举办高质量发展研修班

集中研修班，并鼓励支持员工提升领导力学历或考取证书。开展两期中高级管理人员高质量发展专题培训，帮助其吸收前沿管理理念、拓宽国际视野、提升战略引领与综合管理能力。依托数字化学习平台“太保学习”，打造覆盖全体员工的领导力培训课程体系。通过开发《团队管理》等专项课程，系统性提升全员的团队管理与协作能力。

### 特定岗位的职业发展培训的专项计划

<b>健康养老 保险业务人才</b>	探索在太保产寿健总部及分支机构建立康养服务专员队伍，强化一线服务培训、宣传和赋能，提升营销专业服务素养。
<b>科技创新人才</b>	鼓励专业技术人员申报上海“东方英才”等人才计划和参加外部资格认证。
<b>风控审计人才</b>	精准绘制人才画像，优化培养策略，并鼓励参加外部资格认证，持续提升风控审计人才专业化能力和风险管理水平。
<b>财精投资人才</b>	培育高端及年轻财精投资人才，深化面向未来的专业化、国际化财精投资人才队伍建设。

### 丰富数字化在线教育课程

全新上线“太保文创”“太保问卷”平台，并升级“太保数字讲师”功能，旨在为员工提供更精准、便捷的数字化学习资源与契合工作场景的智能化工具。同时搭建面向全员的“AI+训战探索中心”，推动“全员AI+素养提升”，支持“人工智能+”战略的扎实落地。

### 按性别划分定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比（%）

<b>男性百分比</b>	99.77
<b>女性百分比</b>	99.58

### 按年龄组别划分定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比（%）

<b>30岁及以下员工</b>	99.39
<b>31-40岁员工</b>	99.89
<b>41-50岁员工</b>	99.73
<b>51岁及以上员工</b>	98.81



“太保学习”平台  
“AI+素养提升”学习人次

超 **36万**

用户数

超 **55万人**



开设课程

超 **2.6万门**



累计直播

超 **2.6万场**



累计考试

超 **1.6万场**

### 加强与外部专业机构合作

建立与高校教育和岗位实践相结合、系统内部和外部多岗位锻炼相融合、国内培养和海（境）外学习交流相衔接的开放式培养体系，为员工提供更加专业和全面的学习培训资源及合作交流机会，不断提升员工的专业知识与实践能力。

2025 年，集团与知名高校开展“新锋金融人才”“卓越金融人才”及审计财务等合作合作项目，聚焦高端复合型人才与关键岗位储备；与国内优秀企业共建实战研修班，强化干部战略思维；联合澳大利亚与新西兰保险金融学会推动绿色保险境外培训，拓宽团队国际视野；携手中国保险行业协会开展人工智能培训应用课题研究，积极探索人才培养体系的数字化与智能化升级。

#### 案例：集团首期大康养战略人才培训在复旦大学开班

2025 年 5 月 24 日，中国太保联合复旦大学上海医学院启动首期“大康养战略人才培训”。培训依托高校学术资源，聚焦监管政策、健康保险创新、养老金融等重点领域，采取“面授+线上+行动学习”多元模式，培育兼具保险专业与康养服务能力的复合型人才，推动康养服务与保险主业深度融合。



### 支持员工专业技能提升

制定《员工外派培训管理办法》，规范学历/学位培训、资格认证培训等外派培训管理工作，鼓励员工根据工作需要和岗位要求，获得学位或取得各类专业资格证书，提供考试假期、考试费报销和考试通过奖励等支持，覆盖包括劳务派遣人员在内的全体员工，提升各领域人才专业素养与综合能力。

### 保障健康安全

通过优化健康管理及强化安全风险防控，致力于打造安全、健康、可持续的工作环境。

#### 优化健康管理

构建全方位健康保障体系，实现全体员工差异化职业健康体检 100% 覆盖，常态化开展员工工间操、肩颈理疗、体育健身、心理辅导等活动，并提供针对性的健康需求；举办升学亲子心理健康、女性健康、常见病预防、体检报告解读等主题讲座；通过太医管家健康管理平台为员工及家庭成员提供家庭医生、视频问诊、健康档案管理、门诊预约等服务，切实提升员工健康水平。



### 落实安全生产

严格遵循《中华人民共和国安全生产法》《上海市安全生产条例》等国家法律和地方性法规，制定并印发《集团安全生产标准化管理规范评定标准》《中国太保相关方安全生产管理办法》，压紧压实安全生产责任制，推进全员签订《安全生产责任承诺书》，驻场相关方签署《安全生产管理协议书》，持续筑牢安全防线。全年未发现重大事故隐患，无等级安全生产责任事故。

#### 健全安全生产管理体系

<p><b>强化风险防控</b></p>	<p>强化风险辨识分级管控和隐患排查治理机制，紧盯相关方管理与基础管理短板，确保各类安全隐患及时发现、有效消除。</p>
<p><b>提升应急能力</b></p>	<p>系统优化消防、防汛防台等应急预案，并实施动态更新与管理；组织开展应急培训与实战演练，覆盖消防、重大自然灾害等多个场景；针对重大突发敏感事件及灾害信息，严格执行报送流程并提升应急处置能力，夯实职场安全管理基础。</p>
<p><b>安防数字化升级</b></p>	<p>在上海主要职场部署消防物联网，开发智能移动巡检系统，持续完善智慧安防平台功能，全面提升安全风险管控效能。</p>
<p><b>培育安全文化</b></p>	<p>实施全员安全生产宣传培训教育行动计划，开展“防灾减灾日”“安全生产月”“消防宣传月”等系列活动，营造“人人讲安全、个个会应急”的安全文化氛围。</p>

安全生产总投入

**3,475 万元**

召开安委会专题会议

**51 次**

签订《安全生产责任承诺书》员工

**100%**

安全隐患问题整改率

**100%**

全年组织“安全生产管理干部培训班”等专项培训

**超 2,000 场**

覆盖安全管理人员

**近 4 万人次**

内部员工和相关方员工

**11 余万人次**

参加全年组织开展消防联合演练

**11,000 余人**

员工体检覆盖率

**100%**



帮扶困难员工  
2,126人



支出慰问金  
327.58万元

## 传递关爱温度

全方位传递组织温度，致力于提升员工福祉与团队凝聚力。

### 关爱女性员工

持续推进员工之家、员工小家、妈咪小屋标准化建设，推进“太医管家”家庭医生关爱计划；除法定生育假、哺乳假、产检假和育儿假外，额外推出“一年内最低工资标准申请假期”的专属福利政策；深化“芳华荟”女工品牌，探索建立女员工荣誉体系，依托“芳华讲堂”“芳华沙龙”“芳华书会”等平台，赋能女员工成长。



“芳华荟”2025年首场活动带领女员工领略京剧艺术蕴含的深厚底蕴



以“绽放时代芳华 守护美好人生”为主题的“芳华荟”之芳华讲堂活动在上海戏剧学院成功举办

### 用心用情帮扶

实施覆盖全体员工的《职工帮扶管理办法（试行）》，建立常态化员工关爱体系，并重点帮扶特殊群体，依托商业保险续保、大病医疗互助、帮困送温暖、公益助学等项目，切实将关怀与支持落到实处。

### 开展丰富活动

为展现员工朝气蓬勃、团结奋进的精神风貌，组织开展“太爱跑”及“至诚杯”乒乓球赛、“至信杯”羽毛球赛、“至恒杯”足球赛和“至远杯”电竞赛等系列文体活动。

### 案例：聚焦一线，精准关怀

太保寿险于2025年正式实施《员工关爱工程行动方案》，以“全周期关怀、全方位覆盖、分群体施策”为三大支柱，聚焦基层一线需求，系统推出九类精准支持举措，为全体员工，特别是重点群体，提供贯穿职业生涯的持续关怀与全面支持。

## 赋能代理人发展

严格遵守《中华人民共和国保险法》等国家法律法规，并积极贯彻国家金融监管总局《关于推动深化人身保险行业个人营销体制改革的意见》要求，在切实保障代理人合法权益的同时，通过开展多样化培训，持续推动队伍向专业化、高价值方向转型。

### 代理人福利与保障

依据代理人职级、荣誉头衔与服务年限，提供包含意外与医疗保障、个人养老金在内的综合福利保障，全方位支持其职业生涯。同时持续优化代理人工作体验，建立常态化沟通与反馈渠道，倾听其在培训赋能、数字化工具、产品服务等方面的意见，并推动改进落实，不断增强代理人对保险事业的认同感与归属感。

### 代理人培训与发展

通过匹配各层级职责及行为要求，引导队伍自主经营、鼓励多劳多得，并以“AI科技”赋能作业模式，助力代理人队伍质态持续优化。太保寿险通过智能培训赋能寿险代理人，人均产能提升14%；推出“Cπ 康养财富规划师”，以服务促销售、以专业提价值的闭环体系，提升代理人的服务承载能力与长期客户经营效能。

### 提升代理人合规销售与风险防范能力

完善涵盖代理人签约准入、销售行为、品质管理与基本法制度在内的全流程制度体系，并依托数字化风控平台，建立覆盖销售、招募、服务及机构行为的风险监测指标体系，实现对各级团队风险的常态化监测与动态预警；加强对全体代理人队伍的合规宣教，内容覆盖监管新规与要求、审计核查关注重点、个险风控关注点等，提升合规守法意识和诚信规范展业理念。2025年，通过课程体系升级、推进机制完善及追踪手段创新，实现从碎片化学习向系统化能力提升。课程重构为八大模块，强化实战结合；下发通知明确阶梯式目标；全过程动态管控，确保培训有序落地。

## 太保寿险代理人队伍专业成长与能力建设



### 标准化训练

依托 PDS101 工作坊，通过“线下集中面授+线上工具伴跑”模式与系统化主管晋升赋能培训，助力新人与主管队伍夯实销售与管理能力，实现职业平稳过渡，注入新动能。



### 实战化训练

围绕业务节奏与队伍能力模型，开展主题聚焦的轮训、案例复盘及分层分级的产品专训，推动知识向实战高效转化，提升团队领导力与精准营销水平。



### 智训赋能

2025年全面推广“智能金牌教练”AI培训辅助系统，依托算法与知识图谱实现培训内容的个性化推送，构建数字化培训新模式，优化学习体验与业务转化效能。

## 客户至上，共铸长期价值

### 消费者权益保护

构建协同联动、全域覆盖的“大消保”工作格局，修订《集团消保管理政策》，制定集团《消费投诉处理管理办法》《重大消费投诉应急预案》《消保考核办法》《金融教育宣传管理办法》《消费者个人信息保护工作规范》等专项消保制度，强化集团统筹引领与监督管理职能，推动子公司落实消保主体责任。

#### 深化消保治理

构建并完善消保管理组织架构，董事会对消保工作承担最终责任，并下设消费者权益保护委员会；总部消费者权益保护部负责统筹落实经营管理层要求，协调、督促、指导各单位开展消保工作；各相关职能部门在职责范围内协同参与，做好条线传导。

通过建立“消保示范区”及“基层消保示范点”建设长效机制，引导分支机构聚焦金融纠纷多元化解、教育阵地建设、为民办实事等领域融入基层社会治理，并打造消保专属荣誉体系，激发内生动力；制定落实年度工作要点，首次召开全系统消保调研督导会，建立集团消保工作联席会机制，加强消保重点领域监督指导，并强化集团消保与审计协同，细化《2025年度消保专项审计方案》，加强对子公司业务经营行为的审计监督，筑牢消费者权益保护防线。

#### 负责任营销

修订《集团消保管理政策》，新增“适当性管理机制”“营销行为管理机制”等内容，并制定下发《关于进一步加强适当性管理、营销行为管理、个人信息保护工作的通知》，压实相关子公司经营主体责任，规范营销行为。组织开展覆盖全员的《金融机构产品适当性管理办法》专题培训，促进新规扎实有序落地。创新研发“消保智审大模型助手”并应用于太保产险、寿险、健康险及农险的营销宣传资料及产品条款审查，有效提升消保审查的精准度，助力把好业务源头关。

#### 客户隐私保护

严格落实《中华人民共和国个人信息保护法》等法规，制定《集团消费者个人信息保护工作规范》，规范消费者个人信息收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除等全生命周期处理活动。2025年，以更清晰、更易理解的形式展现隐私政策与授权协议，明示个人信息的采集范围、处理方式、共享场景、安全保护措施及授权撤销方式等内容，并承诺不会超出法律允许和授权范围使用客户信息，且当用户注销账号后将及时删除其个人数据，为消费者个人信息安全提供坚实保障。全年未发生因泄露客户隐私、失窃或丢失客户资料事件及相关金额支出。

#### 客户投诉处理

集团制定《投诉处理管理办法》《重大消费投诉应急预案》，加强对子公司的监督指导，通过建立纠纷调解工作机制，推动子公司积极联动地方行业协会、调解组织等第三方资源，拓宽纠纷化解服务渠道，夯实投诉治理基础。太保产险、寿险、健康险持续优化投诉全流程闭环管理机制，升级全渠道投诉的数智化管控，健全投诉闭环处置与考评追责机制，针对不同渠道特性制定差异化处置策略，提升投诉化解效能与客户满意度。

#### 开展金融教育

制定《集团金融教育宣传工作管理办法》，健全常态金融教育宣传工作机制，开展“3·15”金融消保教育宣传、“5·15”投资者保护宣传日、“金融教育宣传周”，累计触及消费者7.15亿人次，还开展“7·8全国保险公众宣传日”“高管话消保”等，构建消保“大格局”。创新推出消保教宣短剧，发布“为民办实事”典型案例，携手《蛮好的人生》普及金融知识、强化公众风险意识。把金融知识与惠民保障送到偏远、贫困地区，太保寿险发挥驻村工作队作用，组建百人太保“乡村振兴”消保先锋队，在乡村振兴帮扶点开展消保、反诈、智能技术普及宣传。太保产险在新疆、云南等偏远地区，创新开展“马背宣讲”“毡房课堂”“田间课堂”等金融宣教活动。

## 精进客户体验

坚持以客户为中心，发挥集团综合优势推进“太保服务”建设，持续打造“责任、智慧、温度”的特色服务标签，不断增强以服务为核心的竞争力。

#### “太保服务”品牌建设

升级以服务官为枢纽的“太保服务”建设组织体系和工作机制，践行“以客户为中心”的经营理念，推进服务标准化、信息化、透明化建设。开展覆盖全集团的“高管聆听”活动、各级服务官“零距离”倾听客户声音、解答客户疑问、处理客户投诉，研究服务升级举措，推动解决难点断点问题。

太保产险打造“三心服务”工程，围绕“降低行动成本，让客户省心；消除具体担忧，让客户放心；建立长期信任，让客户安心”，推进服务融合重构，确保部署落地可见。太保寿险以客户价值为核心，提出并贯彻“客户为出发点，产服为切入点，队伍为落脚点”的理念，实施客户、区域、产服等六大策略，带动经济价值和社会价值的共同成长。

#### 太保产险“三心服务”

##### 省心

全面深化服务线上化运营，实现小额理赔最快6分钟办结、全生命周期服务在线零距离、人伤理赔“产、养、护、鉴”全诊疗周期线上直通服务，降低客户行动成本。

##### 放心

构建“透明理赔”体系，实现车险理赔全程可视可溯源、多类服务全触点进度可查，消除客户疑虑。

##### 安心

依托风险减量体系与场景化产品主动防控风险，并通过管家式服务提供伴随式关怀，提高精准服务效率。

#### 焕新客户服务旅程

太保产险围绕“投保智能化、续保服务化、理赔线上化、增值生态化”主线，贯穿客户全旅程，持续提升车险体验；2025年，95500电话客服满意度为99.98%，保持高水平运行。太保寿险聚焦增值服务升级、理赔流程简化与时效透明度提升等关键举措，推动服务质量整体进阶。太保健康险推进服务标准化、模块化与系统中台化建设，实现健康服务敏捷配置与客户权益流畅使用；搭建服务质量指数数字化管控平台，建立常态化指标预警，提升客户服务可及性与体验满意度。

#### NPS 客户体验实时监测平台

持续深化NPS客户体验管理，提升客户服务效率和服务品质。2025年，中国太保通过交互型NPS线上化管理平台，实时获取客户旅程服务反馈，及时发现并解决客户痛点并组织专题调研，对标同业定位服务短板，推动保单服务迭代升级，提升太保产寿险公司关键旅程交互型NPS指数。

“NPS客户体验实时监测平台”已上线

超70个场景

#### 数字化升级场景服务

加速“人工智能+”落地，推动数智成果深度赋能业务，为行业智能转型筑牢根基、树立标杆。

### 太保产险：数智驱动服务新升级

通过慧眼·智远 AI 遥感平台为农业保险提供精准承保理赔服务；车险领域升级“智能理赔 4.0”模式，通过 AI 技术优化车险智能报案流程，压缩无伤亡案件报案时间，并实现一键报案与实时进度追踪，全面改善客户服务体验；构建数字化风控体系，依托物

联网与全流程数据联动，实现对企业风险的精准预警与主动干预；以“保险+服务+科技”融合创新模式，为数百万老年人提供全方位的意外风险保障服务。

### 太保寿险：科技赋能提升服务体验

运用 AI、大数据、云计算等技术，将传统服务线上化、智能化，实现智能理赔和风控，实现人身险保险服务质量指数行业排名第一，申请及出险支付时效分别较去年缩短 0.6 天和 9 天。推出智能客经助理，提供全链路客户经营智能辅助，使触达转化率提升 1.9 倍；依托“云

门店”实现保单服务 100% 一站式受理，简化办理流程；聚焦银发群体需求，通过界面交互优化与全流程功能适老改造，提升服务使用便捷性。

赔付案件总量  
**424.3 万件**  
赔付总金额  
**201 亿元**  
分级赔付效率  
**484 件/分**

小额快赔案件  
**113.7 万件**  
赔付金额  
**8.9 亿元**

### 太保健康险：打造健康险理赔新范式

打造“医赔通”企业一站式“就医+理赔”解决方案，依托客服智慧网数据管理平台，提高运营效率；运用“规则引擎+知识库+大模型”技术，重构智能理赔机制，将健康险理赔作业人效同比提升 80%；依托 Di08-4 健康险理赔数智服务中台，健康险医疗个险全链路理赔自动化率成功突破 15%。

“医赔通”服务覆盖企业  
**达 380 家**

## 战略客户合作

重视与国家部委、地方政府、行业监管部门、头部企业等战略客户的合作关系，截至 2025 年累计战略签约客户 124 家，总战略客户达到 1,040 家，其中与省级政府签约率达 97%。推动 60 余家集团级高层互动，以多元形式打造集战略互动、主题论坛、专业交流、生态联结于一体的“中国太保汇客厅”交流平台。

### 中国太保客户节

2025 年 11 月，公司依托国际进口博览会平台举办“中国太保客户节”，打造集战略互动、主题论坛、专业交流、生态联结于一体的高能级客户活动交流平台，吸引 173.9 万人次参与。活动彰显公司在推动行业开放合作、促进战略高效链接方面的前瞻布局，以实际行动引领保险服务生态的协同创新与价值共生。



### 投资生态大会

2025 年 9 月，在上海太平洋新天地大厦举行“资赋新质 智领新程”太保资本 2025 年度投资生态大会，邀请上海市国资委、战略客户、市场优秀投资机构与企业家参会。



累计战略签约客户  
**124 家**



总战略客户  
**1,040 家**



应对重大自然灾害

55次



巨灾风险保额

超 1.15 万亿元

## 重大灾害理赔

在行业首推县域定制化巨灾指数保险“安惠保”，提供精细化的地震、台风等风险保障；为上海黄浦区提供“巨灾保险+气象预警”服务，探索超大城市巨灾风险管理新模式。

中国太保深化“保防减救赔”一体化服务，全力做好北京极端大风、多地洪涝等灾害的理赔救助工作。公司升级风险减量管理体系，推广网络安全保险风控护航平台、农业智能巡检等科技赋能项目，运用卫星遥感、人工智能等技术实现风险全链条防控，提升防灾减损精准度；启动大灾理赔绿色通道，简化单证流程，针对极端灾害实现首笔理赔最快 2 小时办结，高效推进查勘定损与赔付工作。2023 年-2025 年，累计提供风险保额 2.53 万亿元，赔付超 10 亿元。

### 案例：雪域高原农险极速理赔

2025 年冬，西藏江孜县零下二十摄氏度严寒致 32 户牧民 64 只参保羊死亡。中国太保即刻启动绿色通道，工作人员 2 小时抵达现场并提供藏汉双语服务，3 小时完成查勘核赔，次日赔款即直达牧民账户，用高效服务温暖雪域牧民心。



### 案例：西藏日喀则定日县地震应急救援

2025 年 1 月，西藏日喀则定日县发生 6.8 级地震。中国太保第一时间启动应急响应，总分联动、产寿协同，赴震区排查承保情况、搭建服务点配送应急物资。开通绿色理赔通道，简化手续，首笔车险报案从受理到赔付仅 67 分钟，快速助力受灾群众灾后重建。

### 案例：广西龙胜县山洪泥石流灾害处置

2025 年 5 月，广西龙胜县突发山洪泥石流灾害。中国太保迅速启动应急机制，产寿联动核查信息、对接当地应急管理局，在现场设立理赔服务点，推出 7×24 小时报案咨询、简化管理资料等九项服务举措，高效保障受灾群众权益。

### 案例：梅雨防汛救灾，太保高效护航

2025 年 6 月以来，南方多地遭遇强降雨，湖北等省受灾严重。中国太保提前启动防汛应急响应，成立专项工作组，赴企业、低洼路段等风险点巡检排查，发送风险预警。理赔人员冒雨在积水区救援被困车辆，设立临时定损点，提供 24 小时服务，开通绿色通道简化手续，实现快速定损理赔，以专业服务守护群众生命财产安全。

## 伙伴共创，驱动协同发展

2025 年，中国太保持续优化供应商管理体系，遵循《供应商管理办法》《供应链 ESG 管理指南（试行）》等制度，强化供应商 ESG 风险管理，围绕环境保护、健康与安全、员工权利、商业道德四大领域识别、分析 ESG 风险，明确相关责任，并通过现场检查、问卷调查、公开审查等方式开展监督。同时稳步推进数字化管理，着力打造集供应商准入、评价、使用等功能于一体的供应商管理系统。

### 供应商准入

在合同签署前，统一宣导《反商业贿赂约定》等相关规定，要求供应商签署《供应商声明》，承诺遵守中国太保的商业道德规范。科技外包供应商还需签订《供应商调查情况表》及相关专项协议，严格落实供应商在反贿赂、反贪污、反虚假宣传等不正当行为的合规管理。2025 年，未发生逾期未支付中小企业款项的情况。

### 供应商考核及退出机制

将 ESG 管理全面融入供应商年度考核评估体系中，依据考核结果建立动态奖惩与退出机制。考核评级明确划分为 ABCD 四档，其中 C 级纳入观察名单、D 级列入黑名单，对出现负面舆情的供应商采取警告、降低评级、终止合作等分级处置。

2025 年，对重点供应商开展第三方尽职调查，对不符合要求的供应商采取退库处理。对重点供应商开展员工亲属关联关系回避核查，识别并规范潜在利益冲突行为。

### 落实绿色采购

优先采购和使用绿色低碳产品、设备和设施，对绿色低碳优质供应商制定倾斜性政策；提升节能环保产品在采购中的占比。针对供应商的 ISO 14001 环境管理体系认证状况以及产品能耗等级展开审核，积极探索将产品生命周期总成本纳入评估范畴的决策机制。

### 供应商能力建设

依据服务类别实施差异化培训，对科技外包供应商开展网络安全检查、数据隐私保护等专项培训，提升其安全合规意识与风险防控能力。



集中采购供应商

600家

向当地供货商采购支出占比

65%



使用环境标准筛选的新供应商占比

10.63%

使用社会评价维度筛选的新供应商占比

89.37%



对供应商开展环境影响评估

72↑

# 文体共兴，谱写华美篇章

## 助力体育强国

### 运动员终身养老保障

正式落地“优秀运动员终身保障公益项目”，构建“体育+保险+服务+公益”新模式，举办10多场巴黎奥运获奖运动员保单发放活动，服务跳水、游泳、射击等10余支国家队奥运健儿。



### 护航上海国际马拉松

作为2025上海国际马拉松官方赞助商，为所有参赛选手和赛事工作人员提供涵盖人身意外险、公众责任险与意外医疗险的一揽子风险保障，总保额近200亿元，助力每一次起跑更稳健、更安心。

### 护航长三角国际铁人三项赛

为来自全球1,600名运动员及赛事工作者定制“铁人专属保险方案”，涵盖公众责任险、赛事中断取消险和运动员意外伤害险等，覆盖游泳、骑行、长跑全赛程风险，为长三角首个国际A级铁人三项赛构筑安全屏障。

### 护航世界赛艇锦标赛

为赛事提供全方位保险服务，创新性提供赛事中断取消保险，并为赛事主办方工作人员提供意外伤害保险，以全面、专业、精准的定制化方案，护航赛事顺利进行。



### 护航上海高校匹克球邀请赛

派驻专业团队在四大分赛区及决赛现场设立服务咨询点，针对赛事期间可能出现的运动损伤风险，量身定制风险保障方案，为选手们提供全方位的守护。



## 美育润泽心灵

### 乐行天下

精心打造“乐行天下”交响乐客户品牌活动，旨在普及交响乐艺术，深化客户交流，构建高品质品业融合生态。2025年，携手上海交响乐团在上海、郑州两地举办2场大型音乐会，为2,000余名战略及中高端客户带去视听盛宴。举办多场“大师在你身边”音乐疗愈私享会，构建富有温度与文化质感的品业生态，强化客户与品牌、业务的情感联结。



“乐行天下”郑州站奏响十年之约华彩乐章



“乐行天下”2025中国太保客户节音乐会在上海举行

### 文化互动

合作上海国际光影节，通过无人机光影秀与建筑投影动态呈现品牌承诺，并在现场市集开展公益活动，将金融消保知识与健康服务融入公众体验，传递“金融向善”的品牌理念。



合作中国上海国际艺术节，在进博会太保展台特别呈现“艺享世界、太保相伴”主题演出，实现国际文化盛事与国家级经贸平台的双平台创新联动，持续促进中外文化交流。



## 心系民生，绘就美好生活

作为负责任的保险企业，中国太保整合行业优势与专业资源，携手中国福利会、知名高校等社会力量，发布“守护朝夕”公益伙伴圈，构建“资源共享、优势互补、价值共创”的公益生态圈。

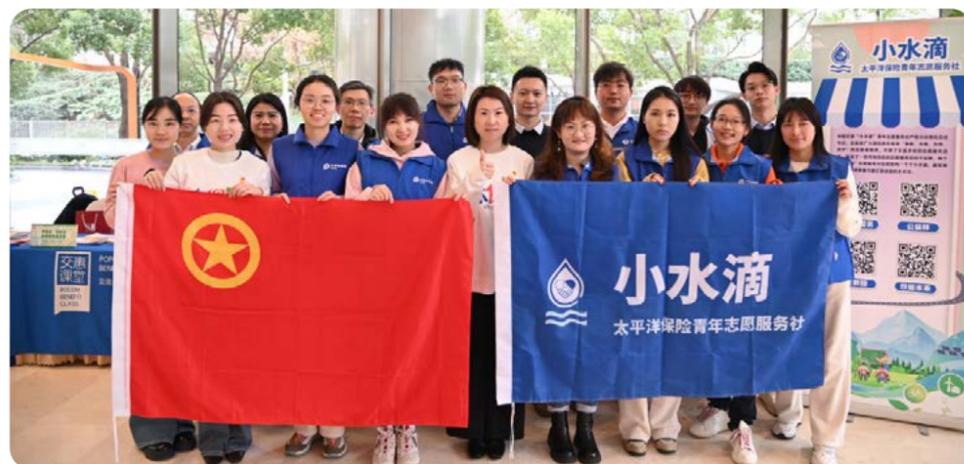
### 太保蓝公益

太保蓝基金会以“守护记忆·守护爱”公益服务体系为依托，举办“蓝智”系列活动并培养照护人才，守护具有认知障碍老年人的记忆和生命的尊严；设立“星安芯孤独症关爱”公益项目，启动“星芯孩子”梦想书画千人培养计划、“星光悦动·照亮梦想”青少年健康促进等项目，构建特殊儿童关爱支持体系；同时持续深耕“保险+公益”“党建+公益”“科技+公益”等多元融合模式，既为公益事业注入稳定资源，又以公益实践反哺主业品牌。

以“小水滴”志愿服务品牌为核心，3,081名青年志愿者积极投身开门红服务、青春客户官、消保宣传、国际展会保障及防台抗洪等重要任务。2025年累计服务时长7,163小时。

#### 案例：创新“公益+体育+健康”服务模式

太保蓝公益基金会向上海市乒协捐赠，支持开展第二届上海市帕金森乒乓球锦标赛，共同探索“乒乓球+认知训练”的复合干预模式。现场“蓝背心”志愿者们为长者开展脑健康公益知识科普，演示脑健康科学干预工具，并提供公益早筛服务。



小水滴志愿服务队在“3·5学雷锋”活动中，为社区居民提供健康筛查、金融知识普及与保险咨询



小水滴志愿服务队在第八届进博会期间，组建七大专项服务团队，覆盖风险排查、多语讲解、科技支持等关键环节，累计服务超万人次

### 责任照亮未来

自2008年起，中国太保持续开展“责任照亮未来”公益活动。2025年8月，在福建漳州女排训练基地，以“责任照亮未来 排球

放飞梦想”为主题的小排球夏令营开营，近70名来自10所太保希望小学及客户子女的营员，开启融合梦想与拼搏的排球之旅。



# 05 深化固本培元， 筑牢可持续根基

中国太保坚持党建引领，优化科学高效的公司治理机制，规范商业道德与合规经营管理，筑牢数据安全与客户信息保护屏障，激活内生发展动能，为可持续发展稳步夯实根基。

- ▶ 党建引领，把稳前进方向
- ▶ 公司治理，创造长效价值
- ▶ 商业道德，夯实发展基石
- ▶ 信息安全，筑牢防护屏障



## 党建引领，把稳前进方向

中国太保坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，将党的领导、党的建设贯穿治企兴企、改革发展全过程，赓续红色基因，把握正确方向，持续以高质量党建引领高质量发展。

### 凝心铸魂强引领

坚持把政治建设摆在首位，落实“第一议题”和党委中心组学习制度，持续深化领导干部队伍政治建设。坚持两个“一以贯之”，把党的领导融入公司治理。组织召开集团第二次党代会，选出新一届党委班子，全面总结发展经验和成果，提出未来五年奋斗目标和重点任务，开启建设一流企业的新征程。

### 党建领航促发展

完成国企改革深化提升行动收官，谋划提出大康养、人工智能+、国际化“新三大战略”，出台《中国太保党建工作三年规划纲要（2025-2027年）》，开创党建引领一流企业建设新局面。抓好“服务人民、服务客户、服务基层”主题活动，推出惠民举措 1,548 个、特色解决方案 101 个，有力践行“保险为民”。



推出惠民举措  
**1,548** 个



特色解决方案  
**101** 个

### 夯基固本筑支撑

持续建强建优党的基层组织，开展“学思想、强作风、建新功”主题活动，锻造堪当排头兵先行者重任的先锋队，组织各级党组织和广大党员积极投身社会治理及公益服务，在台风、暴雨、洪涝等灾害中冲锋在前，为客户提供及时保障。着眼长远建强干部人才队伍，完善激励约束机制，为太保基业长青筑牢人才根基。

### 管党治企正风纪

认真开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育，建立纪律、作风建设常态长效机制。扎实做好巡视巡察整改“后半篇文章”，构建“巡视整改、党委巡察、基层巡检”三位一体监督体系，推动全面从严治党不断向纵深发展。深化清廉文化建设，积极培育中国特色金融文化，在全司营造风清气正的发展环境。

## 公司治理，创造长效价值

中国太保完善科学、规范、透明的治理体系，稳健提升发展韧性，实现基业长青与价值共享。

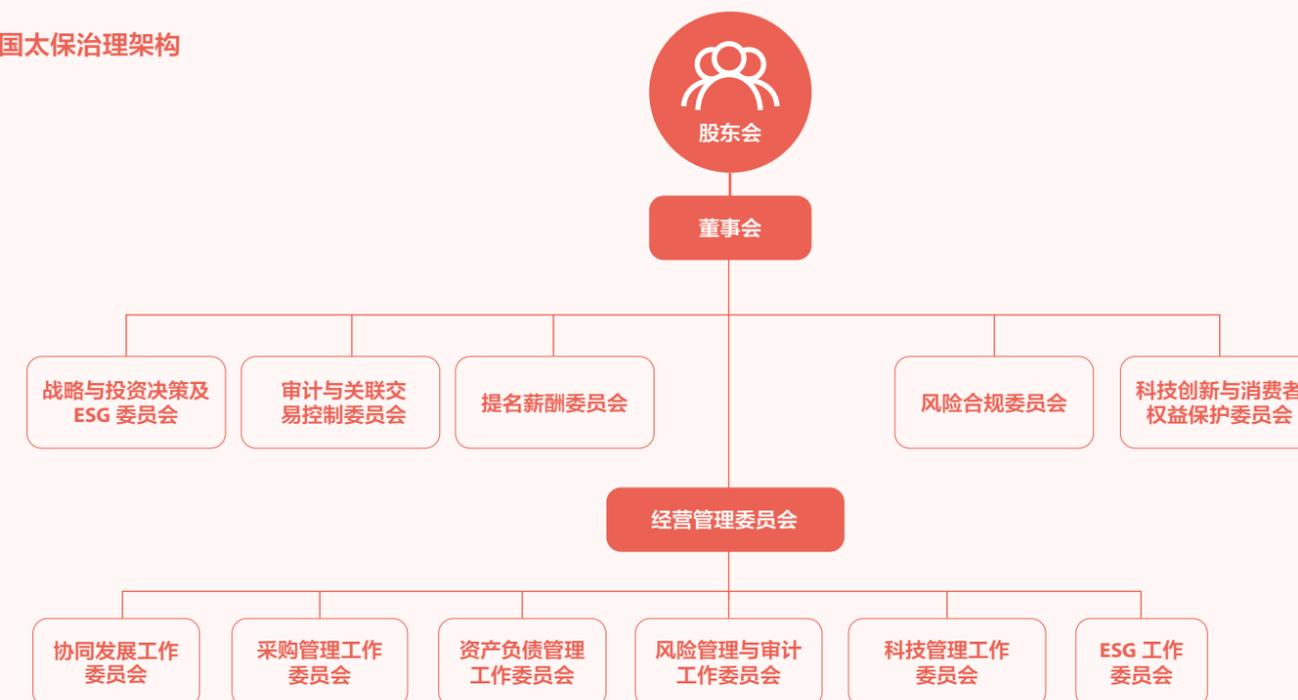
### 治理

中国太保遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《中华人民共和国保险法》等相关法律法规的要求，优化公司治理架构，将“三会一层”精简为“两会一层”，构建由股东会、董事会和高级管理层等组成的公司治理体系，形成较为完善、相互协调、相互制衡的运行机制。董事长的主要职权是主持股东会和召集、主持董事会会议，督促、检查董事会决议的实施情况，签署证券发行等。

总裁需向董事会汇报工作，领导公司管理层，组织实施董事会决议，主持生产经营管理工作。

2025 年 12 月，修订后的《公司章程》获监管核准，公司监事会正式撤销，由董事会审计与关联交易控制委员会行使《中华人民共和国公司法》和监管制度规定的监事会职权。

#### 中国太保治理架构





召开股东会  
**2次**

股东会审议通过议案  
**17个**



召开董事会  
**11次**

董事会审议通过议案  
**88个**



召开审计与关联交易控制委员会会议  
**6次**



召开提名薪酬委员会会议  
**6次**

## 战略

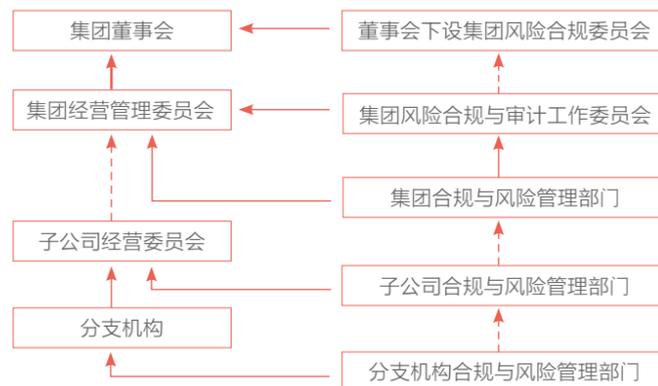
编制“十五五”规划，系统谋划未来五年高质量发展的总体思路、主要目标、战略任务和重大举措，明确“初步建成具有市场引领力与国际竞争力的一流保险金融服务集团”的发展愿景，构建由集团总体规划统领、三大战略与条线专项规划协同支撑的“1+N”规划体系。同时，启动大康养、“AI+”和国际化三大战略，作为未来走深走实的重要支撑。其中，大康养战略积极应对人口老龄化、响应“健康中国”国家战略，深化产服融合和康养产业布局，推动保险产品 and 康养服务生态协同升级。“AI+”战略是创新发展的重要引擎，加速科技对业务的全面赋能，驱动经营模式和业务形态创新突破，加强风险减量管理的同时挖掘新业务增长点。国际化战略着眼于打造长期核心竞争力，增强境内外市场联动发展能力，拓宽高质量发展路径。

## 影响、风险和机遇管理

### 风险管理架构

中国太保建立由董事会承担最终责任、管理层直接领导、以风险管理部门为依托、相关职能部门密切配合，同时覆盖所有机构和各岗位的风险管理组织架构。集团及各子公司的董事会是所在机构风险管理的最高权力机构，对各自风险管理体系和风险状况承担最终责任。集团董事

### 中国太保风险管理组织架构图



会每年检讨包括重要子公司的集团风险管理及内部控制系统有效性，持续监督发行人的风险管理及内部监控系统。风险合规委员会负责识别、评估和控制保险经营中的风险，每季度听取首席风险官汇报季度风险评估报告，并听取管理层就风险管理系统有效且充分的年度汇报与承诺，检讨风险管理系统的有效性。通过与首席风险官等高级管理人员不定期沟通，持续监督风险管理体系运行的有效性。集团总部、保险及资产管理类子公司、部分非保子公司已设立相对独立的风险管理部门，统筹、协调、监督各职能部门开展风险管理各项工作，各职能部门和分支机构是风险管理的第一责任部门。

### 风险管理体系

出台并遵守《风险管理政策》，参考包括 ESG 风险在内的国内外主流风险管理标准，指导风险管理工作，提升风险管理能力。构建涵盖四类特有风险和七类风险的风险管理制度体系，其中特有风险包含风险传染、集中度风险、组织结构不透明风险、非保险领域风险；七大类风险涉及保险风险、市场风险、信用风险、战略风险、声誉风险、流动性风险、操作风险，将业务领域制度与风险管理要求有效衔接。同时，明确目标设定、风险信息收集、风险识别与评估、风险预警、风险应对、风险报告和监督改进等风险管理全流程，融入集团智能风控系统和覆盖各类风险的穿透式管理平台，强化风险闭环管理机制，提升风险管理的前瞻性、

系统性和数字化水平。集团及主要子公司建立风险偏好体系，集团制定整体层面风险偏好体系，主要子公司根据集团要求和实际情况建立自身风险偏好体系。

识别大康养、“AI+”、国际化三大战略推进中的新兴风险并进行分级分类管控，针对不同业务板块建立关键风险指标与监测机制。同时，通过制定专项办法、细化管理流程，压实各道防线职责，应对新技术发展带来的挑战。

### ESG 风险管理

战略与投资决策及 ESG 委员会向董事会负责，负责研究长期发展战略、重大投资决策和 ESG 治理并提出意见和建议，识别、评估公司 ESG 风险与重要 ESG 议题，研究规划 ESG 战略，确定 ESG 目标、计划等，监督 ESG 规划执行情况，审核 ESG 工作报告，推动 ESG 融入经营与管理实践。董事会作为公司治理的最高责任主体，对 ESG 风险承担最终监督职责，确保 ESG 风险管理机制与整体战略及风险偏好相一致。

更新 ESG 风险限额指标，将 ESG 融入风险偏好声明与风险限额设定，重点关注自然灾害带来的风险暴露、自留额、损失敞口以及资本需求，通过定期监测机制，严密防范因自然灾害引发的重大赔付，有效规避偿付能力下降风险。

## 指标与目标

男性董事  
**9名**

女性董事  
**5名**  
占比  
**35.7%**

女性高管占比  
**17.5%**  
外部董事占比  
**85.7%**

独立董事占比  
**35.7%**

## 我们的行动

### 推动董事会多元化

注重董事多元化，制定专项政策，并将其纳入《提名薪酬委员会工作制度》，明确提名薪酬委员会及董事会在评估董事会组成时，综合考虑性别、年龄、文化及教育背景、专业资格、技能、知识和行业及地区经验等因素，定期评估董事会人员架构。董事会由多个领域的领军人物组成，普遍拥有丰富的从业经验及国际金融机构的工作背景。其中，男性董事9名，女性董事5名；会计专业背景人士7名，法律专业背景人士1名，金融、管理、新技术等其他专业背景人士14名；至少1名少数族裔董事，促进提升科学决策、公司治理水平。

### 维护投资者权益

通过制度安排和程序保障有效保护股东尤其是中小股东权益，针对利润分配方案、高管薪酬、重大关联交易等涉及中小股东利益的事项，独立董事按照制度安排发表客观、公正、独立的意见。

### 健全投资者沟通渠道

坚持以投资者为中心，搭建多元化沟通渠道：通过多地线上线下业绩说明会、全球路演、投资者调研等活动，搭建与全球资本市场的沟通桥梁；首创保险行业投资主题资本市场开放日，深化经营交流。畅通

中小投资者沟通渠道，会前征集问题并现场回应，提供视频参会与文字提问通道，提问当日100%回复。专人负责投资者热线、传真、邮箱及官网专栏，编制中英双语《投资者通讯》，通过上证E互动等平台及时回应、披露信息，保障各类投资者公平获取公司资讯。

### 加强信息披露

严格遵守《中华人民共和国证券法》等法律法规要求和境内外监管机构信息披露规定，编制2024年年度报告、2024年可持续发展报告、2025年季度报告和半年度报告，保证信息披露的真实、准确、完整、及时和公平，持续提升信息披露质量和管理水平，确保上海、香港和伦敦三地市场信息披露的合规与同步。

## 商业道德，夯实发展基石

中国太保始终坚持诚实守信、依法合规、恪守商业道德，不逾越底线，将商业道德与合规建设贯穿经营发展全过程。

### 合规内控

修订《合规政策》，发布专项合规指引，持续强化合规制度体系建设。建立健全合规管理组织架构，自上而下覆盖董事会、风险合规委员会、经营管理委员会、风险合规与审计工作委员会、合规官、法律合规部，董事会负责确定合规管理目标，对合规管理的有效性承担最终责任。部署合规三年规划，从优化顶层设计、深度融入战略、强化风险穿透、推进合规下沉、加速数智赋能、建设文化生态、夯实人才根基七大方面提升精细化合规管控水平。

构建新一代智能风控系统，夯实合规数智管理底座。推广“智惠优伴”风险检视助手，帮助一线人员快速掌握核心领域的风险态势与管控要点，切实为基层减负赋能。举办“强基赋能”合规日主题活动，深化合规文化建设与实践落地。对高管和员工开展专题培训，提升各级各级的合规履职水平。

### 反不正当竞争

将《中华人民共和国反垄断法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规及金融监管要求全面纳入法律合规管理体系。在日常工作中，通过监管要求外规内化、

制度审核、合同审核及重大项目合规审查、操作风险管理等关键环节，建立健全风险识别与防控机制，强化全员反垄断合规意识与责任落实，切实防范垄断风险，维护市场公平竞争秩序，积极营造合规经营文化氛围，为行业规范发展贡献力量。2025年末未发生因虚假宣传、实施垄断行为、侵犯商业秘密等不正当竞争行为导致的诉讼或重大行政处罚情况。

### 反洗钱

严格遵守《中华人民共和国反洗钱法》等法律法规以及集团《洗钱风险管理办法》。开展“全民反洗钱，护航新生活”宣传月活动，并通过专题培训深入解读《金融机构洗钱风险自评估指引》新规核心要点与实务操作，为自评估工作提供清晰指引与实操支持。

### 反贪污

严格遵守《金融机构涉刑事案件管理办法》等法律法规，制定并遵守《反舞弊工作暂行规定》《违规举报管理规定》《员工违规行为责任追究办法》《责任追究工作程

序规定》等制度，修订《涉刑案件责任追究办法》，规范对舞弊或违法违规行为的举报、调查、处理、报告和问责程序，并开通举报热线和举报邮箱，接受所有对违规事件的举报。一经发现存在舞弊或违规事件，相关部门及时开展调查，形成调查情况报告，并实施责任追究。

制定《违规举报管理规定》，明确规定对保护举报人的措施以及打击报复举报人的责任。每年开展风险和控制自评估工作，评估舞弊风险等内控风险。2025年，中国



各类合规培训覆盖率  
**100%**

  
会计专业背景人士  
**7名**

  
法律专业背景人士  
**1名**

  
金融、管理、新技术等其他专业背景人士  
**14名**

太保未发生针对贪污腐败的重大法律诉讼。

与所有供应商签署《供应商声明》，要求供应商严格遵守反贿赂、反贪污、反虚假宣传等不正当商业行为相关法律规定；对所有集中采购交易供应商进行资质复审，并引入第三方专业机构，对其中的181家重点供应商开展尽职调查，调查范围涵盖供应商的财务状况、法人信息、业务情况、商业道德等，若供应商存在财务状况不稳定、法人信息材料不全等问题，对供应商采取退库处理。建立供应商黑名单制度，将触发重大不良行为的供应商全部加入黑名单，其中重大不良行为明确包括向招标代理机构、公司相关人员、评审小组成员行贿或者提供其他不正当利益谋取中标、成交。在合同签署前，向所有供应商培训宣导中国太保《反商业贿赂约定》等相关规定。2025年，100%合作伙伴签署反商业贿赂条款、安全保密协议，与所有科技外包供应商签署《供应商调查情况表》等反商业贿赂和配合调查的文件、协议。

集团审计中心定期对集团总部、子公司及分公司开展内控审计，审计内容涵盖采购管理、供应商管理相关内容，重点关注合作供应商资质是否达标、供应商选择的规范性及合理性，是否存在围标、陪标及利益输送等情况。制定《信息科技外包管理办法》，聘请第三方专业机构定期对信息科技外包供应商进行尽职调查并编制尽职调查报告，调查内容包括是否发生违法情况、受行政处罚情况、法律诉讼情况等。

## 反舞弊

中国太保建立反舞弊机制和制度，并建立举报管理、缺陷整改、责任追究等工作制度，规范对违规事项的发现、调查、处理、整改、问责等工作，形成舞弊、贪腐问题的闭环处置工作机制。



## 信息安全，筑牢防护屏障

### 健全管理机制

响应国家数据安全保护要求，遵循集团一体化管控模式和成员机构分级分类管理要求，逐级落实数据安全管理工作。集团总部和各成员机构的党组织、董事会对本机构数据安全工作负主体责任。集团总部和各成员机构的主要负责人为数据安全和个人信息保护第一责任人，分管数据安全的领导为直接责任人。

严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《网络数据安全管理条例》等法律法规和监管部门相关要求，制定《集团网络安全政策》《集团数据管理政策（试行）》等相关政策，更新并发布《集团数据安全管理办法》《集团数据安全分类分级实施细则》，建立健全数据安全制度体系并要求各子公司依据监管要求和集团管理办法同步完善其相关规章制度，持续强化数据安全能力。

### 规范管理流程

全面检视和评估信息安全建设成果，实现数据收集、存储、处理、传输、使用、销毁全流程把控。

数据安全保护措施	
数据收集	遵循合法、正当与“公开透明”“最小必要”原则，采集数据必须合法、正当，不得收集与其提供的产品和服务无关的个人信息；恪守客户知情同意原则，在采集前应向个人信息主体明确告知所收集和使用个人信息的目的、方式和范围，并获得个人信息主体的明示同意；未经被收集者同意不得向第三方机构提供个人信息。
数据存储	所有数据均存储在数据中心，不存在境外存储情况，如客户数据需要脱离数据中心生产环境时，事先必须实施脱敏流程；存储个人信息不应超出收集使用规则中的存储期限，用户注销账号后应及时删除其个人信息。
数据处理	在获得授权同意后只处理最少个人信息类型和数量。在收到有关本人的个人信息查询、修改、删除请求时，应当在合理时间和代价范围内予以查询、修改、删除；在发布的客户端软件中均提供用户注销的功能，并在产品隐私协议中明确向用户说明个人数据访问、修改、删除的方法和路径。委托第三方处理数据时，严格确保控制在“最小必要”范围内使用，并在委托协议中明确双方权责，并通过一系列技术手段确保数据传输加工过程中的数据安全。
数据传输	采取通过 TLS 技术手段对互联网应用系统的关键数据进行加密传输，确保敏感信息传输安全，并在全司部署推广网络及终端数据防泄漏系统。
数据使用	承诺不会超出法律允许和授权范围使用客户信息；对使用数据的各方赋予最小操作权限，采取严格访问控制及双因素（堡垒机、特权账号授权）认证授权对核心数据库进行安全控制；通过可信计算平台保障外部合作伙伴开展数据赋能业务过程中数据资产的合法合规。
数据销毁	采取包括介质消磁和磁盘软擦写等技术措施，实施安全的数据销毁。

# 06 气候相关财务信息披露

- ▶ 治理
- ▶ 战略
- ▶ 影响、风险和机遇管理
- ▶ 指标与目标



## 加强风险防控

建立了覆盖分类分级、技术管控与制度规范的数据安全治理体系，修订并实施《数据分类分级实施细则》及 2025 版标准目录，实现数据分类分级 100% 覆盖。通过部署数据脱敏、防泄漏、审计及 API 安全监测等技术平台，实施差异化安全防护，并依托数据安全治理平台开展常态化风险监测，强化风险主动发现与处置能力。同时，公司构建统一的数据处理活动安全评估体系，系统推动全集团数据安全评估工作。2025 年，全部关键信息基础设施系统都已完成密评改造并通过国家密码局现场评估，获颁商用密码应用安全性评估备案证书。

制定并实施《数据防泄漏管理办法》《集团网络安全事件应急预案》等预案，明确事件应急管理、通报、响应、处置以及报告机制，并定期开展应急演练，强化网络、数据安全事件管理与应对能力。2025 年国家级网络安全攻防演习中，公司首次构建“防守-攻击-裁判”三位一体的全景化参演体系，及“集团-子公司-分支机构”三级联防联控机制，圆满完成实战任务，连续两年蝉联行业优异。另外，中国太保被上海市委网信办评为 2025 年“全市网络安全工作先进单位”。全年未发生上报等级的数据安全事件及通报等级的监管数据安全事件。

## 规范审计认证

持续完善信息安全合规与能力认证体系，定期通过第三方专业机构开展等保测评、关键信息基础设施评估及移动客户端认证。2025 年，覆盖集团及子公司的 ISO 27001(信

息安全管理体系)、ISO 29151(个人身份信息保护管理体系)顺利通过年度认证审核，并新获覆盖子公司所有数据中心的 ISO 22301(业务连续性管理体系)认证，标志中国太保在业务连续保障、风险防控及应急响应能力方面已达到国际标准，为数字化转型构筑起坚实的安全屏障。

## 提升意识能力

开展全员网络安全意识培训，每月刊发《信息安全直通车》、定期更新《网络安全应急知应会》宣传材料，强化日常安全宣导。2025 年 9 月，公司举办“AI 引领·安全护航·智启新程”网络安全宣传周主题活动，覆盖境内外分支机构近 10 万名员工及合作伙伴，通过讲座、培训、体验与互动等形式普及网络安全知识。此外，依托“太保学习”平台开展数据防泄漏、防钓鱼等专题在线学习，并组织制度宣贯及全年两轮实战化社工钓鱼测试，系统提升全员风险防范意识与企业安全文化。

加强专业安全能力提升培训，定期组织网络安全技术交流分享会，邀请内外部专家围绕最新政策、技术趋势、人工智能安全及数据合规等热点开展专题培训，覆盖集团及各子公司的网络安全技术人员。针对核心岗位人员，公司积极组织专业资质认证与技能培训，严格落实持证上岗机制。集团开展防范勒索病毒攻击场景、数据泄露场景等网络安全应急演练 5 次。此外，公司关键信息系统在成都异地灾备并持续完善，可应对生产数据中心遇到的园区级灾难性事件导致的生产系统较长时间中断，如爆炸、火灾、局部水灾、地震、重大电力设施故障、重大设备故障等。



信息安全系统审计频率

1 次/年



信息安全等级保护测评频率

1 次/年



网络安全培训学习

70 万人次



网络安全培训测试

10 万人次

## 治理

### 治理架构

中国太保将可持续发展理念融入公司发展战略，于集团层面建立了“董事会 - 管理层 - 执行层”的 ESG 治理架构，形成了从战略到执行的闭环管理机制，推动 ESG 实践的专业化与体系化。

在董事会层面，董事会充分发挥战略引领作用，定期审议公司 ESG 及气候变化应对工作方案及实施进展情况，确保气候应对行动与公司战略紧密结合。在管理层层面，集团 ESG 工作委员会 2025 年召开 4 次会议，审议 37 项议题，明确年度 ESG 工作目标及重点任务，持续加强工作督导与检视，有效提升气候应对工作与主营业务的融合度。在执行层层面，各子公司及相关条线有序推进年度 ESG 重点工作任务，确保绿色投资、绿色保险与绿色运营举措落地实施，不断提升气候风险应对能力。

### 能力建设

公司致力于构建科学高效的气候治理人才梯队，全面提升各层级的气候风险管理水平。

强化董事会战略决策力。公司结合外部专业力量，为董事会量身定制 ESG 专项培训。课程深度解读全球及本土气候监管政策与交易所披露要求，明确董事在气候风险应对的核心职责，有效助力董事会成员掌握监管前沿动态，提升气候相关战略研判

与决策水平。

夯实管理层专业支撑力。集团 ESG 工作委员会成员具备绿色保险、负责任投资、低碳运营、风险管理等相关专业背景与经验，能够为公司气候相关重大决策提供专业技术支撑，确保气候治理的专业性与前瞻性。

激发全员绿色执行力。公司搭建多层次、多维度的培训体系，依托线上“可持续发展课堂”，打造绿色保险、ESG 投资、低碳运营及碳市场等系列课程。丰富的学习资源不仅推动覆盖全体员工的气候知识普及，更将 ESG 理念深度融入公司运营，全面提升了组织应对气候变化行动力。

### 考核与激励机制

公司积极推动董事会及管理层的绩效薪酬与公司 ESG 指标表现相挂钩。基于整体战略规划，结合外部宏观形势，设定年度 ESG 目标并将其纳入考核，确保高层决策与可持续发展目标同频共振。在气候应对领域，公司建立多维度的量化考核指标体系，覆盖资产碳核算管理、运营碳排放下降、绿色金融发展、建立气候风险评估及报告机制等多个维度，有效强化气候风险管控责任，推动绿色低碳转型从规划走向实效。

## 战略

### 气候风险与机遇识别

#### 气候相关风险

风险类型	影响时间 *	影响程度	价值链影响范围	影响描述	
物理风险	短期风险	短中长期	高	负债端	气候变化加剧正导致暴雨、洪水、台风、热浪等极端天气与巨灾事件日益频繁，车险、非车险、农险等财产损失类保险业务面临的赔付压力可能会相应增加，进而可能导致综合成本率上升，承保利润降低。此外，保险赔付金额的增加也可能导致再保价格上涨，压缩直保业务利润空间；再保人可能缩减承保范围（例如承保条款排除部分气候灾害）、提高免赔额，或对高风险地区设置分保限额，导致公司自留风险增加。
				资产端	公司在基础设施、不动产等领域的投资标的容易因极端天气事件而遭受直接损失，导致投资组合的整体资产价值下降。
				运营端	极端天气事件使公司运营场所和员工面临更高的潜在安全风险。尤其在灾害发生后需要外勤作业的情况下，相关员工面临的人身安全风险显著增加。
物理风险	长期风险	中长期	中 - 高	负债端	从长期看，气候变化引发的海平面上升、平均气温升高、土壤生产力变化及水资源短缺等风险，不仅会加剧财产损失，也可能进一步威胁人类健康。例如，在持续的气候变化影响下，健康人群死亡率、失能人群死亡率、疾病发生率等关键指标都可能发生变化，也可能会引发人们更多焦虑和创伤后压力等心理健康问题，进而增加寿险、健康险等业务的承保风险。
				资产端	海平面上升、更多区域极端气候事件的频发，可能使受气候影响的投资组合比例增加，进而使公司面临资产加速减值的风险。

风险类型	影响时间 *	影响程度	价值链影响范围	影响描述
转型风险	政策和法律风险	短中长期	中	气候相关政策和法律法规要求日益严格，使传统行业面临成本上升等低碳转型压力。同时，监管机构对保险公司的风险防控要求不断提高，保险公司需要投入更多资源，以增强相关的风险管理能力。例如，需加强客户风险管理、开展尽责调查、做好投后管理等，这些措施会带来运营成本增加。与负债端相比，资产端面临的转型风险更加显著，投资组合中相关高排放、高污染行业的主体的财务表现如果出现恶化，可能导致公司面临违约概率增加、资产估值下降、流动性降低等风险。
				运营端
	技术风险	中长期	中 - 高	在国家“双碳”战略推进过程中，越来越多的行业正在开展低碳转型，推动着清洁能源技术快速发展、加速传统技术的淘汰。新技术在早期应用阶段可能伴随更频繁的故障或损坏，尤其是在电动车和可再生能源等领域。这种情况可能导致更多的赔付，影响公司盈利能力。
				资产端
声誉风险	短中期	低	负债端、资产端和运营端	随着社会可持续发展意识的增强，企业气候风险管理能力日益受到利益相关方的关注。若未能采取足够积极有效的行动以回应相关方诉求，可能会影响公司声誉，损害在监管机构、社会公众及客户群体中的品牌形象。

气候相关机遇

机遇类型	影响时间 *	影响程度	价值链影响范围	影响描述
产品、服务和市场机遇	短中长期	高	负债端	气候保险是应对气候风险的重要手段。在社会低碳转型过程中，市场对绿色及气候相关保险产品的需求持续增加。公司可以针对各类气候风险创新开发保险产品，满足日益增长的气候风险相关保障需求。同时，还可以充分发挥风险防控专长，开发定制化气候风险减量服务解决方案，为更多行业带来深度风险管理支持。
			资产端	随着全社会绿色转型深入推进，各领域对绿色资金的需求也在不断提高。公司可通过多种直接投资与间接投资方式，把握广阔的可持续发展投资机遇。
资源效率与能源来源机遇	中长期	中	资产端	公司可以通过积极参与的方式，推动投资标的采用更低碳环保的技术与设备，提高资源和能源利用效率，助力投资标的实现绿色转型的同时，促进公司投资组合价值稳健增长。
			运营端	提升资源使用效率、加强清洁能源利用，是减少温室气体排放的重要举措。为有效减碳，公司需要在管理、设施及设备等方面增加相应投入，但从中长期看，能够实现可观的节能效益，实现成本的有效节降。

\* 公司气候相关风险和机遇分析的影响时间范围为：短期（0-1年，含1年）、中期（1-5年，含5年）、长期（5年以上）。该时间范围的划分与公司相关战略规划保持协同一致。

## 绿色低碳转型计划

基于国家“双碳”战略部署，结合市场及行业发展趋势，2025 年公司制定《中国太平洋保险（集团）股份有限公司绿色低碳转型规划》，进一步明确绿色发展整体框架、实施路径与主要目标。公司致力于发挥保险保障和资金运用的专业优势，积极应对气候变化挑战，加大对绿色、低碳、循环经济的支持，强化气候风险等 ESG 风险防范，促进产业链上下游气候韧性提升，并不断提高绿色运营水平，为建设美丽中国、助力国家“双碳”目标实现提供有力支撑。

### 主要举措

**推动绿色保险高质量发展：**强化新能源车等重点领域绿色保险供给，深化绿色航运、碳市场等新兴领域产品创新，提升精准定价与风险管理能力。

**提升巨灾保险供给能力：**拓宽巨灾保险覆盖面，强化巨灾服务能力建设，完善巨灾风险分散机制。

**完善可持续投资管理体系：**推动 ESG 因素全面融入投资决策全流程，探索保险资金支持低碳技术与产业升级的创新路径；加强资产组合碳排放管理，推动碳排放强度有序下降。

**建立领先的低碳节能运营模式：**完善覆盖全系统的碳排放管理体系，有效推动绿色办公与低碳运营。

**加强气候风险管理体系和能力建设：**推动气候风险应对纳入全面风险管理流程，健全气候风险评估、监测和报告机制。

**加强 ESG 合作和交流：**主动参与全球可持续发展议程，深化国际合作；加强产业政策与风险管理研究，深化专业机构协作，共建产学研融合创新平台。

### 为推进转型计划提供的资源

公司积极为气候风险应对提供资源保障，设立 ESG 及气候风险应对相关预算，覆盖采购气候风险分析模型、ESG 数据及 ESG 咨询服务等多个方面，2025 年投入金额超 1,900 万元。加大人才投入，依托博士后工作站，开展气候风险量化研究，为绿色低碳转型提供专业决策支撑。

### 当前财务影响

在负债端，2025 年公司因巨灾事件导致再保前损失为 33.1 亿元。公司通过动态调整承保策略、强化高风险区域管控及优化再保结构等举措，有效管控巨灾损失对整体经营的影响。在资产端，公司不断挖掘绿色投资机遇，截至 2025 年末，绿色投资规模累计超 3,000 亿元。

在运营端，公司积极推进节能技术改造与清洁能源使用，2025 年完成屋顶光伏改造与节能灯具更换等项目。此外，公司参

与黄浦区发改委虚拟电厂合作项目获得相关节能项目扶持资金奖励。

### 预期财务影响

2026 年，公司 ESG 及气候相关预算约 2,000 万元，主要用于专家咨询、数据采购、系统及模型研发等工作。从中长期来看，在负债端，气候变化导致极端天气事件加剧导致综合成本率上升，但低碳转型浪潮带来新的市场需求，推动公司绿色保险保费收入增长。在资产端，高碳资产面临的转型风险可能会导致资产贬值，而公司通过加大绿色资产配置有助于获得更加长期稳健的投资回报。在运营端，尽管节能改造带来一定资本投入，但其带来的能效提升与资源节约成效将长期持续降低运营成本。

由于数据可得性以及测算方法科学性等原因，公司主要对气候风险与机遇相关财务影响进行定性分析。公司将持续加强数据收集与测算方法研究，为气候相关财务量化分析与披露夯实基础。

## 气候情景分析与压力测试

### 负债端

2025 年，公司进一步深化气候风险研究，针对重点领域、重点区域开展气候物理风险压力测试，持续强化气候风险应对能力。

### 物理风险压力测试主要内容

测试对象	企财险、家财险与农险
时间范围	2030 年、2050 年
灾害因素	台风、洪涝
覆盖地区	广东省、福建省、湖北省
情景选择	SSP2-4.5、SSP5-8.5

根据研究结果，气候变化将推高灾害损失。不同情景下损失增幅差异明显，整体来看，SSP5-8.5 情景下的出险率及损失率均显著高于 SSP2-4.5 情景。在气候风险影响下，中长期公司偿付能力安全边际收窄但整体可控。

## 影响、风险和机遇管理

### 管理机制

公司制定《中国太平洋保险（集团）股份有限公司风险管理政策》，将气候变化等 ESG 相关风险纳入全面风险管理体系。集团要求主要成员公司结合经营实际，持续推动识别、监测、防控业务活动中的环境、社会和治理（ESG）风险，重点关注投保环境、社会和治理风险等相关保险的客户，保险资金实体投资项目的融资方，以及主要承包商、供应商因公司治理缺陷和管理不到位而在建设、生产、经营活动中可能给环境、社会带来的危害及引发的风险，将环境、社会、治理要求纳入管理流程和全面风险管理体系。

公司将 ESG 相关指标纳入集团风险限额管理体系。针对气候灾害的物理风险，设置了集中度风险限额，监测高风险区域的风险暴露水平，防范因极端气候事件引发的重大赔付。公司通过定期监测数据，确保风险敞口处于集团风险偏好内。2025 年，集团对该风险限额指标进行了持续跟踪监测。全年指标运行正常，未发生超限情况。

由于气候变化具有长期性、复杂性和不确定性，目前气候情景分析和压力测试方法受到模型、数据等因素限制，公司将持续迭代更新气候情景分析模型，定期开展数据测算工作，并将结合评估结果适时优化公司战略布局，增强公司应对气候变化的适应性和有效性，进一步夯实财务韧性。

### 资产端

2025 年，公司启动资产端气候情景分析与压力测试研究。依托人工智能气象大模型与全球灾害数据库，模拟极端气候事件概率与空间分布。引入可计算一般均衡（CGE）模型，结合 NGFS 情景与国内政策，量化分析转型风险对行业盈利与资产价值的影响。该研究创新性地融合了前沿 AI 技术、气候科学、宏观经济建模与投资管理体系，为保险资金应对气候变化挑战、优化资产配置提供科学决策支撑。

### 应对策略

**负债端：**围绕光伏及海上风电等易受气候风险影响的重点业务领域，针对承保、风勘、理赔环节持续完善风险管理制度及流程。加强巨灾模型研究与应用，引入 AIR、中再巨灾等专业巨灾模型，并建立全国气象巨灾数据库，进一步评估台风、暴雨等极端天气事件影响。持续提升风险减量能力，通过线下服务与线上监控相结合，致力于为客户提供风险减量全周期服务。不断完善巨灾风险分散机制，在再保险方案设计中，充分考虑极端天气因素引发的巨灾频发风险，不断增强再保险对极端气候灾害的保障广度和保障深度。

**资产端：**在投资管理中系统化纳入 ESG 因素，将其贯穿于研究分析、投资决策和风险管理全流程，着力实现长期最优的风险调整后收益。同时，公司持续完善 ESG 评级分析系统，深化尽责管理与外部管理人评估工作，有效识别、管理并应对资产端气候风险。

## 指标与目标

### 负债端

公司积极推动清洁能源、绿色交通、气候应对、环境治理、碳市场建设相关领域保险产品创新，落地多个行业首单产品，绿色保险发展走在国内保险市场前列。2025 年，公司绿色保险保额超 310 万亿。截至 2025 年末，累计开发绿色保险创新产品达 40 款。

### 投资端

公司发挥保险资金长期优势，通过绿色债权计划、绿色股权计划、产业基金、组合类保险资管产品等工具，稳步扩大绿色低碳领域投资。截至 2025 年末，公司绿色投资规模超 3,000 亿。此外，公司根据 PCAF 等国际通用标准测算了资产组合的碳排放量和碳强度，覆盖公司所有管理人、委托人和外部管理人。对于交通、物流、能源、市政设施、保障房和旧改等较难直接获取

底层碳排放数据的非标准类型资产，针对单个资产开发专门的因子库和估算模型，扩大碳足迹核算范畴。

### 运营端

以“双碳”目标为引领，设立中期运营碳排放目标，持续推动低碳节能运营模式建设，通过逐步优化能效管理、创新技术应用等举措，不断降低运营能耗，减少对环境的影响。

公司碳减排目标已通过集团 ESG 工作委员会审议通过。为有序推动碳减排目标落实，公司形成碳减排进展季度审查机制，定期召开 ESG 工作委员会会议对碳减排进展进行检视，督导碳减排工作有序推进。与温室气体排放、资源及能源使用相关的指标与绩效，详见本报告 ESG 绩效。

### 运营碳排放目标：

2028 年集团整体运营碳排放总量较 2023 年下降

**20%**

注：公司运营碳排放覆盖范围一（固定源、移动源、制冷剂、灭火器）、范围二（公司用电、公司采暖）及范围三（外部采购、差旅）。目标涵盖的温室气体包括二氧化碳、甲烷、氧化亚氮、氢氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。

### 投资组合碳足迹

资产类型	碳排放量 (吨 CO <sub>2</sub> e)	碳核算覆盖比例
股票	14,551,011.87	99.92%
债券	5,259,567.27	99.16%

注：基于 2024 年 12 月 31 日净价市值持仓数据进行核算。

# 07 ESG 绩效

- ▶ 环境绩效
- ▶ 社会绩效



## 环境绩效

### 排放物

废气排放情况	2025 年	2024 年	2023 年
氮氧化物排放量（千克）	19,271	16,735	19,926
硫氧化物排放量（千克）	282	174	218
颗粒物排放量（千克）	1,542	1,290	1,521
氮氧化物排放密度（千克 / 亿元）	4.43	4.14	6.15
硫氧化物排放密度（千克 / 亿元）	0.06	0.04	0.07
颗粒物排放密度（千克 / 亿元）	0.35	0.32	0.47

### 温室气体排放

温室气体排放情况	2025 年	2024 年	2023 年
温室气体排放量（范围一）（吨二氧化碳当量）	33,306	44,792	45,085
温室气体排放量（范围二）（吨二氧化碳当量）	178,106	171,018	202,742
温室气体排放密度（范围一）（吨二氧化碳当量 / 亿元）	7.65	11.08	13.92
温室气体排放密度（范围二）（吨二氧化碳当量 / 亿元）	40.93	42.32	62.59

- 注：1. 温室气体测算类型：包括二氧化碳、甲烷、氧化亚氮、氢氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。  
2. 温室气体排放源：覆盖固定排放源、移动排放源、制程排放源、逸散排放源。范围一排放主要来自固定源、移动源、制冷剂、灭火器，范围二排放主要来自公司用电和公司采暖。  
3. 温室气体测算标准：采用国家生态环境部发布的《企业温室气体排放核算方法与报告指南发电设施（2021年修订版）》及政府间气候变化专门委员会（IPCC）刊发的《2006年IPCC国家温室气体清单指南》进行核算。核算因子选自生态环境部《中国产品全生命周期温室气体排放系数集2022》、Defra（英国环境、食品及农村事务部）等因子库。  
4. 温室气体测算边界：集团全辖范围（含各分子公司）。  
5. 核算温室气体排放量的合并方法为运营控制法。  
6. 根据公司最新数据统计，在2025年报告中，对2023年、2024年数据进行了修正。  
7. 目前未购买碳信用用于公司运营碳排放抵消。

### 废弃物排放

废弃物产生及处置	2025 年	2024 年	2023 年
<b>有害废弃物</b>			
铅酸蓄电池（吨）	249.84	23.85	23.12
碳粉（吨）	25.93	42.67	57.67
色带（吨）	3.48	3.39	3.12
废旧灯管（吨）	5.22	4.94	6.63
有害废弃物排放总量（吨）	284.47	74.85	90.54
有害废弃物排放密度（吨 / 亿元）	0.07	0.02	0.03
<b>无害废弃物</b>			
生活垃圾（吨）	13,769	13,684	13,098
无害废弃物排放密度（吨 / 亿元）	3.16	3.39	4.04

注：1.2025年，太保科技罗泾数据中心统一更换电池，并对原有电池进行报废回收，因此有害废弃物产生量增加。

### 资源及能源使用

能源使用情况	2025 年	2024 年	2023 年
天然气使用量（立方米）	3,013,236	2,570,947	2,245,326
天然气使用效率（立方米 / 亿元）	692	636	693
用电量（度）	342,612,955	327,867,421	337,940,289
用电使用效率（度 / 亿元）	78,733	81,137	104,320
能源消耗总量（兆瓦时）	460,065	467,019	506,144

- 注：1. 资源及能源使用统计边界为集团全辖范围（含各分子公司）。  
2. 能源消耗总量基于电力、天然气及其他燃料的消耗量，依据《综合能耗计算通则（GB/T 2589-2020）》提供的转换因子进行计算。  
3. 根据公司最新数据统计，在2025年报告中，对2023年、2024年数据进行了修正。

水能源使用情况	2025 年	2024 年	2023 年
总耗水量 (吨)	2,901,235	2,489,238	2,415,627
水资源使用效率 (吨 / 亿元)	667	616	746

数据中心资源使用情况	2025 年	2024 年	2023 年
成都数据中心 PUE	1.40	1.44	1.45
罗泾数据中心 PUE	1.38	1.39	1.40
其他自有及租赁的数据中心的 PUE	1.32	1.35	1.60

注：1.PUE= 数据中心总设备能耗 /IT 设备能耗。

纸张使用情况	2025 年	2024 年	2023 年
办公室纸量 (千克)	622,909	630,364	664,532

### 电子化绩效

电子化绩效	2025 年	2024 年	2023 年
全年电子保单 (万份)	46,198	39,408	42,337
寿险移动保全占比 (%)	92.39	90	89
电子发票量 (万份)	3,730	3,401	2,685
通过手机展业的业务量 (万份)	12,225	7,236	4,568
电子批单 (万份)	3,263	3,542	1,688
电子信函 (万份)	21,605	23,238	21,258
短信通知 (万份)	109,152	129,550	141,128
移动理赔 (万份)	1,150	8,452	1,107
视频会议 (次)	88,953	154,529	26,663

## 社会绩效

### 反贪腐

反贪污培训	2025 年	2024 年	2023 年
培训人次	942,273	336,266	186,747
培训时长（小时）	469,996	177,833	102,798

### 雇佣情况

员工情况	2025 年	2024 年	2023 年
员工总人数（人）	96,838	100,193	104,270
报告期吸纳就业人数（人）	6,152	5,499	6,119
外籍员工人数（人）	13	12	13
残障员工人数（人）	105	107	133
残疾员工比例（%）	0.11	0.11	0.13
退伍复员军人招募人数（人）	164	/	/
退伍复员军人比例（%）	0.17	/	/
劳动合同签订率（%）	100	100	100
社会保险覆盖率（%）	100	100	100
企业年金员工参保率（%）	89.18	83.17	85
人均带薪年假天数（天）	9.83	9.52	9.21

员工情况	2025 年	2024 年	2023 年
<b>按性别划分（人）</b>	<b>2025 年</b>	<b>2024 年</b>	<b>2023 年</b>
男性	46,944	48,629	50,109
女性	49,894	51,564	54,161
<b>按雇佣类型划分（人）</b>	<b>2025 年</b>	<b>2024 年</b>	<b>2023 年</b>
劳动合同制员工	91,639	94,990	98,732
劳务派遣制员工	5,038	5,067	5,403
退休返聘制员工	161	136	135
兼职员工人数	2,399	/	/
<b>按年龄划分（人）</b>	<b>2025 年</b>	<b>2024 年</b>	<b>2023 年</b>
30 岁及以下员工	15,631	17,968	22,031
31-40 岁员工	47,020	49,903	51,237
41-50 岁员工	25,562	24,102	22,883
51 岁及以上员工	8,625	8,220	8,119
<b>按地区划分（人）</b>	<b>2025 年</b>	<b>2024 年</b>	<b>2023 年</b>
华北区员工	10,413	10,869	11,194
东北区员工	5,602	5,837	6,114
华东区员工	38,471	40,164	41,116
华中区员工	12,920	13,392	13,878
华南区员工	12,631	12,795	14,088
西南区员工	11,350	11,381	11,926
西北区员工	5,451	5,755	5,954

员工情况	2025 年	2024 年	2023 年
<b>按民族划分 (人)</b>	<b>2025 年</b>	<b>2024 年</b>	<b>2023 年</b>
汉族员工	91,377	94,686	98,693
少数民族员工	5,461	5,507	5,564
<b>管理层女性员工</b>	<b>2025 年</b>	<b>2024 年</b>	<b>2023 年</b>
管理层女性员工 (人)	2,171	1,986	2,033
管理层女性占比 (%)	27.47	25.87	26.52

### 员工流失率情况

员工流失率 (%)	2025 年	2024 年	2023 年
整体员工流失率	7.57	6.69	9.47
<b>按性别划分</b>	<b>2025 年</b>	<b>2024 年</b>	<b>2023 年</b>
男性	8.81	7.28	10.38
女性	6.41	6.14	8.62
<b>按性别划分</b>	<b>2025 年</b>	<b>2024 年</b>	<b>2023 年</b>
30 岁及以下员工	14.58	14.66	19.69
31-40 岁员工	8.65	6.19	8.40
41-50 岁员工	3.23	3.05	4.16
51 岁及以上员工	1.88	3.00	3.44

员工流失率 (%)	2025 年	2024 年	2023 年
<b>按地区划分</b>	<b>2025 年</b>	<b>2024 年</b>	<b>2023 年</b>
华北区员工	7.13	4.39	7.24
东北区员工	5.71	4.16	6.23
华东区员工	7.53	6.58	8.14
华中区员工	6.45	5.35	8.33
华南区员工	9.23	11.36	16.45
西南区员工	7.81	7.52	10.94
西北区员工	8.90	5.44	9.34

### 职业健康与安全

员工工伤情况	2025 年	2024 年	2023 年
因工亡故人数 (人)	3	0	1
因工伤损失工作日数 (天)	4,177	3,899	1,838
因工亡故比率 (%)	0.003	0	0.001

注：1. 2025 年，1 人因上下班交通事故离世，对方全责，2 人因突发疾病在工作时间离世。  
2. 2023 年因工亡故人员为产险河北秦皇岛中支员工，上班途中车祸亡故。

## 员工培训

员工受训情况	2025 年	2024 年	2023 年
员工培训总支出 (万元)	645	360	349
受训总人数 (人)	123,928	121,352	100,207
员工受训覆盖率 (%)	100	100	100
员工培训总时长 (小时)	2,899,896	3,045,935	2,394,947
员工受训平均时长 (小时)	29.95	25.1	23.9
人均培训支出 (元/人)	66.61	35.93	33.47
<b>按性别划分受训百分比 (%)</b>			
男性	48.48	47.5	48.1
女性	51.52	52.5	51.9
<b>按层级划分受训百分比 (%)</b>			
高级管理层	0.10	0.09	0.08
中级管理层	1.18	0.1	0.99
其他管理层	6.92	/	/
普通员工	91.80	99.81	92.65
<b>按性别划分人均受训时长 (小时/人)</b>			
男性	29.95	25.1	23.9
女性	29.95	25.1	23.9
<b>按层级划分人均受训时长 (小时/人)</b>			
高级管理层	37.06	24.72	23.62
中级管理层	30.70	24.9	23.38
其他管理层	29.93	/	/
普通员工	29.93	25.3	23.37

注: 1. 人均培训支出 = 员工培训总支出 / 员工总人数。  
2. 2025 年, 员工受训平均时长 = 员工培训总时长 / 员工总人数。

## 供应商

按地区划分供应商 (个)	2025 年	2024 年	2023 年
东北地区	3	3	2
华北地区	151	143	118
华东地区	362	345	319
华中地区	13	10	10
华南地区	51	53	46
西南地区	15	20	9
西北地区	1	1	2
境外供应商	4	1	2

## 消费者投诉

2025 年消费者投诉情况	太保产险	太保寿险	太保健康险
自收客户投诉数 (起)	251,883	143,563	3,909
监管转送消费投诉 (起)	446	2,172	63
亿元保费投诉量 (件/亿元)	0.22	0.84	1.45
万张保单投诉量 (件/万张)	0.00	0.11	0.12
万人次投诉量 (件/万人次)	/	0.05	0.06
消费投诉处理及时率、办结率 (%)	100	100	100
车险投诉 (%)	82.17	不适用	不适用
非车险投诉 (%)	17.83	不适用	不适用
销售纠纷 (%)	35.76	56.4	11.11
理赔纠纷 (%)	64.24	8.2	28.57
其他纠纷 (%)	0.00	35.4	60.32

2025 年消费者投诉情况	太保产险	太保寿险	太保健康险
<b>按地区划分 (%)</b>			
东北地区	4.76	11.4	/
华北地区	12.30	16.3	35.93
华东地区	39.71	32.5	39.27
华中地区	11.02	19.8	/
华南地区	15.42	5	23.57
西南地区	11.93	5.8	1.23
西北地区	4.86	9.1	/

太保产险投诉应对	2025 年	2024 年	2023 年
<b>投诉应对 (电话中心服务指标)</b>			
呼入接通率 (%)	98.68	98.74	98.50
95500 电话服务 IVR 满意度 (%)	99.98	99.98	99.98
<b>投诉应对 (理赔效率指标)</b>			
当年案件案均报案支付周期(车险)(天)	13.8	12.1	16.1
万元以下案件案均报案支付周期(车险)(天)	12.1	9.3	8.6
<b>投诉应对 (投诉效率指标)</b>			
产险投诉处理及时率 (%)	100	100	100

太保寿险投诉应对	2025 年	2024 年	2023 年
呼入接通率 (%)	99.01	98.43	99.27
20 秒服务水平 (%)	99	98.43	99.26
电话呼入服务满意度 (%)	99.78	99.67	99.63
<b>理赔效率指标</b>			
小额理赔平均支付时效 (天)	0.32	0.19	0.15
小额赔付 5 日结案率 (%)	98.7	98.2	98.5
<b>投诉处理效率</b>			
寿险重大投诉处理结案率 (%)	100	100	100
寿险一般投诉处理结案率 (%)	100	100	100
寿险投诉及时结案率 (%)	100	100	100
寿险投诉案件平均处理时长 (天)	6.05	5.96	7.33

满意度指标	2025 年	2024 年	2023 年
客户满意度问卷发放数量 (万份)	1,600	1,600	1,700
长江养老客服热线满意度 (%)	99.74	99.78	99.7
太保健康险电话客服满意度 (%)	98.13	99.6	99.62

违反营销及承保法处罚情况	2025 年	2024 年	2023 年
<b>太保产险</b>			
受罚次数 (次)	28	39	17
受罚总额 (万元)	785	1,606	479
受警告次数 (次)	6	7	2
<b>太保寿险</b>			
受罚次数 (次)	9	10	4
受罚总额 (万元)	162	76	24
受警告次数 (次)	3	5	1

# 08 附录

- ▶ 附录 1 报告内容索引
- ▶ 附录 2 ESG 评级及指数表现
- ▶ 附录 3 意见反馈

## 附录 1 报告内容索引

### 香港联合交易所《环境、社会及管治报告守则》索引

强制披露规定	管治架构	P02
	汇报原则	P01
	汇报范围	P01

范畴与层面	一般披露及关键绩效指标	页码
层面 A1: 排放物	一般披露: 有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的 (a) 政策; 及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P26-27
	A1.1 排放物种类及相关排放数据。	P81-82
	A1.3 所产生有害废弃物总量 (以吨计算) 及 (如适用) 密度 (如以每产量单位、每项设施计算)。	P82
	A1.4 所产生无害废弃物总量 (以吨计算) 及 (如适用) 密度 (如以每产量单位、每项设施计算)。	P82
	A1.5 描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P27
	A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法, 及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P27
层面 A2: 资源使用	一般披露: 有效使用资源 (包括能源、水及其他原材料) 的政策。	P26-27
	A2.1 按类型划分的直接及 / 或间接能源 (如电、气或油) 总耗量 (以千个千瓦时计算) 及密度 (如以每产量单位、每项设施计算)。	P82
	A2.2 总耗水量及密度 (如以每产量单位、每项设施计算)。	P83
	A2.3 描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P27
	A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题, 以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P27
	A2.5 制成品所用包装材料的总量 (以吨计算) 及 (如适用) 每生产单位占量。	不适用

范畴与层面	一般披露及关键绩效指标	页码
层面 A3： 环境及自然资源	一般披露：减低发行人对环境及自然资源造成重大影响的政策。	P26-27
	A3.1 描述业务活动对环境及自然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	P26-27
层面 B1：雇佣	一般披露：有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的（a）政策；及（b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P43-44
	B1.1 按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数。	P86
	B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	P87
	一般披露：有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的（a）政策；及（b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P48
层面 B2：健康与安全	B2.1 过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。	P88
	B2.2 因工伤损失工作日数。	P88
	B2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	P48
层面 B3：发展与培训	一般披露：有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。	P45-46
	B3.1 按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比。	P89
	B3.2 按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	P89
层面 B4：劳工准则	一般披露：有关防止童工或强制劳工的（a）政策；及（b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P43
	B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	P43
	B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	P43

范畴与层面	一般披露及关键绩效指标	页码
层面 B5：供应链管理	一般披露：管理供应链的环境及社会风险政策。	P56
	B5.1 按地区划分的供应商数目。	P90
	B5.2 描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目、以及有关惯例的执行及监察方法。	P56
	B5.3 描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法。	P56
	B5.4 描述在拣选供应商时促使多用环境产品服务的惯例，以及相关执行及监察方法。	P56
层面 B6：产品责任	一般披露：有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及隐私事宜以及补救方法的（a）政策；及（b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P51
	B6.1 已售或已运送产品总数中因安全健康理由而须回收的百分比。	不适用
	B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	P51; P90-92
	B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	P37
	B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序。	不适用
	B6.5 描述消费者资料保障及隐私政策，以及相关执行及监察方法。	P51
层面 B7：反贪污	一般披露：有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的（a）政策；及（b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P68-69
	B7.1 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	P69
	B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	P68-69
层面 B8：社区投资	B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训。	P69
	一般披露：有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	P57-60
	B8.1 专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	P57-60
	B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	P57-60

## 香港联合交易所《气候相关披露》索引

框架	建议的披露	披露索引
治理	描述董事会对气候相关风险和机遇的监控情况	P73
	描述管理层在评估和管理气候相关风险和机遇方面的职责	P73
战略	描述组织机构识别短、中、长期气候变化相关风险和机遇	P74-76
	描述气候相关风险和机遇对组织结构的业务、战略和财务影响	P74-76
	描述组织机构的战略适应力，并考虑不同气候相关情景	P77-78
风险管理	描述组织机构识别和评估气候相关风险的流程	P78
	描述组织机构管理气候相关风险的流程	P78
	描述识别、评估和管理气候相关风险的流程如何与组织机构的整体风险管理相融合	P78
指标和目标	披露组织机构按照其战略和风险管理流程评估气候相关风险和机遇时使用的指标	P79; P81-83
	披露范围 1、范围 2 和范围 3（如适用）温室气体排放和相关风险	P81
	描述组织机构在管理气候相关风险和机遇时使用的目标以及目标实现情况	P79

## 上海证券交易所 《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》索引

维度	序号	议题	对应页码
环境	1	应对气候变化	P73-79
	2	污染物排放	P26-27
	3	废弃物处理	P27
	4	生态系统和生物多样性保护	P28
	5	环境合规管理	P26-27
	6	能源利用	P26-27
	7	水资源利用	P27
	8	循环经济	P27
社会	9	乡村振兴	P38
	10	社会贡献	P57-60
	11	创新驱动	P35-37
	12	科技伦理	P37
	13	供应链安全	P56
	14	平等对待中小企业	P56
	15	产品和服务安全与质量	P19-22; P31-37; P39-40; P51-56
	16	数据安全与客户隐私保护	P51; P70
	17	员工	P43-50
可持续发展相关治理	18	尽职调查	P23-24; P56; P69
	19	利益相关方沟通	P15
	20	反商业贿赂及反贪污	P68-69
	21	反不正当竞争	P56; P68

## 上海市国资委 《上海市国有控股上市公司环境、社会和治理（ESG）指标体系 2026 版》索引

一级指标	二级指标	三级指标	页码
E 环境	E1 环境管理	绿色产品研发与环保技术使用	P19-22
		绿色产品或服务收益	P20-22
	E2 能源	节约能源举措	P27
		能源消耗总量	P82
		能源消耗强度	P82
	E3 资源	水资源目标和规划	P27
		水资源循环利用量	-
	E5 气候变化	气候变化管理	P73
		助力“双碳”目标的举措	P77
		温室气体排放量（范围一）	P81
		温室气体排放量（范围二）	P81
		温室气体排放量（范围三）	P79
		温室气体排放强度	P81
	E6 生物多样性	生物多样性保护举措	P28
S 社会	S1 品牌价值管理	品牌战略规划与资源保障	P52-53
		产品服务质量管理体系与标准建设	P52-53
		新品牌孵化与老品牌焕新	P52-53
		核心技术驱动品牌溢价	P36
		品牌满意度与忠诚度	P92
		品牌全球化表现	P54
		品牌公益	P57-60
		品牌保护	P37

一级指标	二级指标	三级指标	页码
S 社会	S2 产品和服务	信息安全	P51; P70-71
		客户隐私保护	P51
		负责任宣传	P51
		产品和服务可及性	P10; P21-22; P31-34; P38; P52-53
		应对客户投诉	P51
		客户投诉量 / 投诉解决率	P90-92
		产品研发创新	P35-37
		研发投入金额	P36
		研发强度	P36
		研发人员数量	P36
	S3 员工责任	知识产权保护	P37
		有效专利数	P36
		员工雇佣和员工组成	P85-87
		员工权益保障	P43-45
		员工流失率	P87-88
		员工民主管理	P45
		薪酬与福利体系	P44
		员工关爱	P49
		员工满意度	P45
		吸纳就业情况	P43
		建立合理有效的员工申诉制度	P45
		员工职业健康安全管理	P47-48
		通过职业健康安全管理体系认证	-
安全应急管理举措	P48		

一级指标	二级指标	三级指标	页码
S 社会	S3 员工责任	安全生产投入总额	P48
		安全生产培训绩效	P48
		因工受伤和死亡	P88
		员工体检覆盖率	P48
		员工职业发展制度	P45
		员工培训和实践举措	P45-47
		员工发展的成效	P45-47
	S4 供应链责任	供应商管理制度	P56
		保障供应链稳定	P56
		引领带动民营和中小企业协同发展	P56
		供应商 ESG 管理	P56
	S5 企业责任	服务国家战略或区域发展	P36-37; 39-40
		金融“五篇大文章”	P09-10; P21-22; P31-34; P36-38
		社区关系	P57-60
		税务贡献	P15
促进共同富裕		P38	
G 治理	G1 公司治理	党的领导融入公司治理	P63
		外部董事占比	P66
		合规管理体系	P68
		风险管理体系	P65-66
		审计制度	P69
		避免违反商业道德的举措	P68-69
		商业道德培训绩效	P69

一级指标	二级指标	三级指标	页码	
G 治理	G1 公司治理	反垄断与公平竞争	P68	
		举报者保护政策	P68	
		诚信经营及信用体系建设	P15; P50	
	G2 ESG 治理	董事会参与 ESG 管理	P13	
		ESG 工作组织架构	P13	
		ESG 战略 / 目标	P13	
		ESG 利益相关方识别	P15	
		重要性议题和指标识别	P14; P81-92	
		ESG 相关制度	P13	
		开展利益相关方沟通活动	P15	
		管理层薪酬同 ESG 绩效挂钩	P13	
		具体业务考虑 ESG 要素	P23-24	
		ESG 专业技能和能力	P16	
		ESG 信息报告机制	P01	
		ESG 第三方评价	P07; P110	
		ESG 数字化建设	P24	
		推动海外经营机构加强 ESG 工作	P23	
		G3 数据治理	基础平台建设	P70-71
			数据汇聚互通	P70-71
			数据治理体系	P70-71

## GRI 内容索引

<b>使用说明</b>	中国太保在 [2025.1-2025.12.31] 参照 GRI 标准报告了在此份 GRI 内容索引中引用的信息
<b>使用的 GRI 1</b>	GRI 1: 基础 2021

GRI 标准	披露项	页码
GRI 2: 一般披露 2021	2-1 组织详细情况	P05
	2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	P01
	2-3 报告期、报告频率和联系人	P01
	2-4 信息重述	P81-82
	2-5 外部鉴证	-
	2-6 活动、价值链和其他业务关系	P05
	2-7 员工	P43-49
	2-8 员工之外的工作者	P50
	2-9 管治架构和组成	P64
	2-10 最高管治机构的提名和遴选	P67
	2-11 最高管治机构的主席	P64
	2-12 在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	P64
	2-13 为管理影响的责任授权	P13
	2-14 最高管治机构在可持续发展报告中的作用	P13
	2-15 利益冲突	-
	2-16 重要关切问题的沟通	P13-16
	2-17 最高管治机构的共同知识	P16
	2-18 对最高管治机构的绩效评估	P13
	2-19 薪酬政策	P43-44
	2-20 确定薪酬的程序	P44

GRI 标准	披露项	页码
GRI 2: 一般披露 2021	2-21 年度总薪酬比率	-
	2-22 关于可持续发展战略的声明	P13
	2-23 政策承诺	P24; P56; P69
	2-24 融合政策承诺	P24; P56; P69
	2-25 补救负面影响的程序	P51-52
	2-26 寻求建议和提出关切的机制	P23-25
	2-27 遵守法律法规	P26; P37; P43; P48; P50-51; P64; P67-68; P70
	2-28 协会的成员资格	P03
	2-29 利益相关方参与的方法	P15
	2-30 集体谈判协议	P45
GRI 3: 实质性议题 2021	3-1 确定实质性议题的过程	P14
	3-2 实质性议题清单	P14
	3-3 实质性议题的管理	P14
GRI 101: 生物多样性 2024	101-1 阻止和扭转生物多样性丧失的政策	P28
	101-2 生物多样性影响的管理	P28
	101-3 获取和惠益分享	-
	101-4 确定生物多样性影响	P28
	101-5 具有生物多样性影响的地点	-
	101-6 生物多样性丧失的直接驱动因素	-
	101-7 生物多样性状况的变化	-
	101-8 生态系统服务	P28
GRI 201: 经济绩效 2016	201-1 直接产生和分配的经济价值	P38
	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	P74-77
	201-3 固定福利计划义务和其他退休计划	P44; P50; P86
	201-4 政府给予的财政补贴	-

GRI 标准	披露项	页码
GRI 202: 市场表现 2016	202-1 按性别标准起薪水平工资与当地最低工资之比	-
	202-2 从当地社区雇用高管的比例	-
GRI 203: 间接经济影响 2016	203-1 基础设施投资和支持性服务	P38-39
	203-2 重大间接经济影响	P22
GRI 204: 采购实践 2016	204-1 向当地供应商采购的支出比例	P56
	205-1 已进行腐败风险评估的运营点	P68
GRI 205: 反腐败 2016	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	P68-69
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	P68-69
	206-1 针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	P68
GRI 206: 反竞争行为 2016	207-1 税务方针	-
	207-2 税务治理、控制及风险管理	-
	207-3 与税务关切相关的利益相关方参与及管理	-
	207-4 国别报告	-
GRI 207: 税务 2019	301-1 所用物料的重量或体积	-
	301-2 所用循环利用的进料	-
	301-3 再生产品及其包装材料	-
GRI 301: 物料 2016	302-1 组织内部的能源消耗量	P82
	302-2 组织外部的能源消耗量	-
	302-3 能源强度	P82
	302-4 降低能源消耗量	P27
	302-5 降低产品和服务的能源需求量	P27
GRI 302: 能源 2016	303-1 组织与水作为共有资源的相互影响	P27
	303-2 管理与排水相关的影响	-
	303-3 取水	P27
	303-4 排水	-
	303-5 耗水	P83

GRI 标准	披露项	页码
GRI 305: 排放 2016	305-1 直接（范围 1）温室气体排放	P81
	305-2 能源间接（范围 2）温室气体排放	P81
	305-3 其他间接（范围 3）温室气体排放	P79
	305-4 温室气体排放强度	P81
	305-5 温室气体减排量	P26
	305-6 臭氧消耗物质（ODS）的排放	-
	305-7 氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大气体排放	P81
GRI 306: 废弃物 2020	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	P27
	306-2 废弃物相关重大影响的管理	P27
	306-3 产生的废弃物	P82
	306-4 从处置中转移的废弃物	-
	306-5 进入处置的废弃物	-
GRI 308: 供应商环境评估 2016	308-1 使用环境评价维度筛选的新供应商	P56
	308-2 供应链的负面环境影响以及采取的行动	P56
GRI 401: 雇佣 2016	401-1 新进员工雇佣率和员工流动率	P87-88
	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	P44
	401-3 育儿假	P43-44
GRI 402: 劳资关系 2016	402-1 有关运营变更的最短通知期	-
	403-1 职业健康安全管理体系	-
GRI 403: 职业健康与安全 2018	403-2 危害识别、风险评估和事故调查	P48
	403-3 职业健康服务	P47-48
	403-4 职业健康安全事务：工作者的参与、意见征询和沟通	P47-48
	403-5 工作者职业健康安全培训	P47-48
	403-6 促进工作者健康	P47-48

GRI 标准	披露项	页码
GRI 403: 职业健康与安全 2018	403-7 预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	-
	403-8 职业健康安全管理体系覆盖的工作者	-
	403-9 工伤	P88
	403-10 工作相关的健康问题	P47-48
GRI 404: 培训与教育 2016	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	P89
	404-2 员工技能提升方案和过渡援助方案	P45-47
	404-3 接受定期绩效和职业发展考核的员工百分比	P46
GRI 405: 多元化与平等机会 2016	405-1 管治机构与员工的多元化	P43
	405-2 男女基本工资和报酬的比例	-
GRI 406: 反歧视 2016	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	P43
GRI407: 结社自由与集体谈判 2016	407-1 结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	-
GRI 408: 童工 2016	408-1 具有重大童工事件风险的运营点和供应商	P43
GRI 409: 强迫或强制劳动 2016	409-1 具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	P43
GRI 410: 安保实践 2016	410-1 接受过在人权政策或程序方面培训的安保人员	-
GRI 411: 原住民权利 2016	411-1 涉及侵犯原住民权利的事件	-
	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	-
GRI 413: 当地社区 2016	413-2 对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	-
	414-1 使用社会评价维度筛选的新供应商	P56
GRI 414: 供应商社会评估 2016	414-2 供应链的负面社会影响以及采取的行动	P56
	GRI 415: 公共政策 2016	415-1 政治捐助
GRI 416: 客户健康与安全 2016	416-1 评估产品和服务类别的健康与安全影响	-
	416-2 涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	-
	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	P51
GRI 417: 营销与标识 2016	417-2 涉及产品和服务信息与标识的违规事件	P51
	417-3 涉及营销传播的违规事件	-
	GRI 418: 客户隐私 2016	418-1 涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉

## SDGs 内容索引

SDGs	我们的行动
 <p>1 无贫穷</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>累计投入乡村帮扶捐赠资金 1,560 万元，助力农副产品销售、产业振兴、村容村貌改善、帮困助学以及基础设施建设等，满足乡村各类需求。</li> </ul>
 <p>2 零饥饿</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>丰富粮食安全保险供给，累计为水稻、小麦、玉米三大主粮作物提供风险保障 1,286 亿元，对 300 余种农作物实现保险全覆盖，充分保障粮食安全。</li> </ul>
 <p>3 良好健康与福祉</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>明确“大康养”战略，持续丰富商业健康险产品种类，创新开发多元健康服务，加快建立专属优选医疗服务网络，多层次、全周期保障人民群众的健康。</li> </ul>
 <p>4 优质教育</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>设立“星安芯孤独症关爱”公益项目，启动“星芯孩子”梦想书画千人培养计划、“星光悦动·照亮梦想”青少年健康促进等项目，构建特殊儿童关爱支持体系。</li> <li>开展“责任照亮未来”爱心助学捐赠及支教等活动。</li> </ul>
 <p>5 性别平等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>招聘与职场环境：杜绝一切由性别引发的歧视行为。</li> <li>薪酬：坚持男女同工同酬，每月定期足额发薪，建立无差别的薪酬与绩效考核机制。</li> <li>培训与晋升：以制度化的职业发展支持践行性别平等与包容发展。</li> </ul>
 <p>6 清洁饮水和卫生设施</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>安装节水型用水器具和设备，如节水坐便器、节水龙头、节水花洒及高压冲洗水枪等。</li> <li>引入雨水回收系统，合理利用再生水、雨水等非传统水源。</li> </ul>
 <p>7 经济适用的清洁能源</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>为绿色能源项目建设期和运营期各类自然灾害与意外事故提供风险保障，2025 年为清洁能源产业提供保险保障超 73 万亿元，覆盖风电产业、光伏产业、水力发电产业等领域。</li> </ul>
 <p>8 体面工作和经济增长</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重视员工身心健康和工作与生活的平衡，组织职工运动会，并通过太保蓝基金会为员工提供心理辅导、脑健康关爱。</li> <li>优化健康管理与安全风险防控，打造安全、健康、可持续的工作环境。</li> </ul>

SDGs	我们的行动
	<ul style="list-style-type: none"> <li>2025 年，帮扶困难员工 2,126 人，支出慰问金 327.58 万元。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵守《妇女权益保障法》《女职工劳动保护特别规定》等法律法规，坚持男女员工同酬，并续签集团《集体合同》《女员工特殊保护集体合同》，严格落实生育假、哺乳假、产检假和育儿假。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>太保家园自建项目均按绿色建筑三星标准打造，多个社区获绿色建筑三星预认证及 WELL 健康建筑金级(含中期)认证。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵循《供应商管理办法》《供应链 ESG 管理指南（试行）》等制度，强化供应商 ESG 风险管理，围绕环境保护、健康与安全、员工权利、商业道德四大领域识别、分析 ESG 风险，明确相关责任，并通过现场检查、问卷调查、公开审查等方式开展监督。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>中国太保制定并发布“2028 年集团整体运营碳排放总量较 2023 年下降 20%”的减排目标。</li> <li>“太保碳普惠”平台持续吸引用户践行低碳生活、参与“双碳”目标行动。截至 2025 年底，平台已覆盖 40 家分公司、超 300 个城市，用户规模突破 65 万。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>在西双版纳、普洱两地野生亚洲象肇事频发地区，连续十余年致力于推广野生动物肇事公众责任保险，截至 2025 年已推广至 19 省份、超 120 个区县，累计保障超 18.4 亿元、赔付过亿元。</li> <li>在青海三江源先后完成三期公益林建设，共造林 2,000 余亩，植树近 12 万株，年减碳 1,600 吨。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>诚实守信、依法合规、恪守商业道德，建立健全贪污腐败风险防控机制。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>中国太保深化可持续发展交流合作，携手各方提升可持续发展能力，积极参与 ESG 国际交流、ESG 政策制定、ESG 课题研究等。</li> </ul>

## 附录 2 ESG 评级及指数表现

ESG 指数名称	说明
恒生 A 股可持续发展企业基准指数	纳入
沪深 300ESG 领先指数	纳入
沪深 300ESG 基准指数	纳入
美好中国 ESG100 指数	纳入
明晟 ESG 评级	AAA

## 附录 3 意见反馈

### 尊敬的读者：

您好！

感谢您阅读《中国太保 2025 年可持续发展报告》。为进一步精准响应您的需求，提供更专业、更具价值的信息，持续提升公司可持续发展工作质效，我们诚挚期待您提出宝贵意见与建议。

联系地址：上海市中山南路 1 号 邮编：200010

联系部门：中国太平洋保险（集团）股份有限公司 品牌部

谢谢！

中国太平洋保险（集团）股份有限公司  
2026 年 3 月



扫码浏览本报告电子文稿