



中国太平
CHINA TAIPING



CORPORATE
SOCIAL
RESPONSIBILITY
REPORT
2018
社會責任報告



股份代碼：HK00966

中國太平保險控股有限公司
China Taiping Insurance Holdings Company Limited



中国太平
CHINA TAIPING



CORPORATE
SOCIAL
RESPONSIBILITY
REPORT
2018
社會責任報告



股份代碼：HK00966

中國太平保險控股有限公司
China Taiping Insurance Holdings Company Limited

| 目錄 |

01 關於本報告

- 01 1.1 獲取及回應本報告
- 01 1.2 確認及批註
- 01 1.3 報告範圍
- 01 1.4 報告編制依據

02 董事長致辭

03 關於中國太平

- 06 3.1 發展成就
- 08 3.2 公司概况

04 太平責任之道

- 14 4.1 「共享太平」發展理念
- 15 4.2 社會責任管理體系
- 16 4.3 利益相關方溝通
- 17 4.4 重要性評估

05 公司責任治理

- 20 5.1 守德經營
- 21 5.2 合規經營
- 23 5.3 穩健經營



78	附錄四：全球報告倡議組織(GRI)內容索引
75	附錄三：《環境、社會及管治報告指引》索引
71	附錄二：數據列表
70	附錄一：政策列表

附錄

67	9.3 溫情關愛
64	9.2 丹心培育
64	9.1 員工招聘僱傭

09 共享成長碩果

59	8.2 綠色營運
58	8.1 綠色金融

08 共建綠色生態

54	7.4 投身公益慈善
50	7.3 精準幫扶脫貧
46	7.2 推動區域發展
44	7.1 支持實體經濟

07 服務國家戰略

35	6.3 以責任保障客戶權益
30	6.2 以創新豐富產品服務
26	6.1 以科技賦能業務發展

06 共鑄優質服務



01

關於本報告

1.1 報告編制依據

本報告是中國太平保險控股有限公司及其附屬公司（下稱為「中國太平」、「中國太平控股」、「本公司」或「我們」）發佈的企業社會責任（下稱「CSR」）報告。報告編寫參照香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）發佈的證券上市規則附錄 27 - 「環境、社會及管治報告指引」編制而成，同時也回應了《有關 2016/2017 年發行人披露環境、社會及管治常規情況的報告》、《環境、社會及管治匯報指南》等文件對披露的期望，並突出中國太平的企業特點和行業特色。

1.2 報告範圍

報告的時間範圍為 2018 年 1 月 1 日 - 2018 年 12 月 31 日。為增強可比性，部分內容會向 2018 年以前適度延伸。

如無特別說明，本報告中的材料、政策、聲明、數據等覆蓋公司總部和下屬實際控制的附屬公司。

本報告使用與本公司《2018 年年報》相同釋義，應與本公司《2018 年年報》一併閱讀。

1.3 確認及批註

本報告經管理層確認後，於 2019 年 6 月獲董事會通過。

1.4 獲取及回應本報告

本報告電子版可在中國太平保險控股有限公司官方網站（<http://www.ctih.cntaiping.com>）及聯交所網站（<http://www.hkexnews.hk>）獲取。

如對本報告及其內容有任何疑問或回饋意見，歡迎通過以下方式與我們聯繫：

聯絡人：投資者關係

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



中國太平保險控股有限公司
董事長 羅熹

2018年是中國改革開放40周年，中國太平按照「國家所需、太平所向」的發展方向，樹立「共享太平」的發展理念，確立以「建設具有全球競爭力的國際化現代金融保險集團」為目標的新時代發展戰略，積極投身創新中國、健康中國、美麗中國等國家重大戰略，積極參與「一帶一路」建設、粵港澳大灣區建設和香港長期繁榮穩定等區域戰略實施，實現新時代發展戰略良好開局。

共享太平要體現大擔當。全球社會經濟面臨的不穩定、不確定、不平衡的因素越來越多，迫切需要分散風險、化解風險的辦法。保險行業的商業邏輯本身就是經營和管理風險，應當為百姓和國家分憂。共享太平就是要將中國太平的發展和實現中華民族的復興夢聯繫在一起。既要融入國家工作大局，服務國家重大戰略，服務「三大攻堅戰」，服務實體經濟；又要通過深化市場化改革、推進國際化佈局、加快信息化建設，打造具有全球競爭力的世界一流金融保險集團，從而為中國日益走向現代化強國提供強有力的風險保障。

共享太平要體現大情懷。為人民創造美好生活提供服務，是我們始終不渝的奮鬥目標。就保險業來說，就是要通過為廣大客戶提供優質的保險產品和服務，不斷滿足人民群眾日益增長的美好生活需要。共享太平就是要牢固樹立以人民為中心的發展思想，在完善社會保障體系、開拓保險服務產業、實施健康中國戰略、營造共建共治共享社會治理格局等方面發揮更大作用，讓億萬太平客戶享有安全、健康、富裕的生活環境。

共享太平要體現大格局。中國太平一直以來就是中資保險行業國際化發展的「先遣隊」和「排頭兵」，這是老一輩太平人為我們打下的基礎，我們要把這條國際化之路越走越寬，越走越實。共享太平就是要緊跟中國特色大國外交戰略，以推動構建人類命運共同體為宗旨，統籌境內境外「兩個市場」、「兩種資源」，按照「一帶一路」倡議描繪的「大寫意」，規劃我們具有深化海外佈局、拓展海外業務、提升國際品牌等內涵的「工筆畫」，做好中國太平服務「一帶一路」建設這篇大文章。

共享太平要體現大責任。中國太平作為唯一總部駐港的中央金融企業，長期以來立足香港、扎根香港、服務香港，為促進香港繁榮穩定，豐富「一國兩制」偉大實踐發揮了應有的作用。共享太平就是要繼續承擔好「在商言政」的使命和責任，從鞏固香港國際金融中心的地位出發，積極實施粵港澳大灣區戰略，大力發展在港機構和業務，協助香港加速融入國家發展大局，在新時代共享祖國繁榮富強的偉大榮光。

2019年是新時代發展戰略實施的開局之年，中國太平將以「跑贏大市、爭先進位、穩定增長、創造價值」為經營工作要求，堅持國家重大戰略導向和服務實體經濟本職，堅持推動高質量發展和防範金融風險原則，推動保險業務轉型升級，推動國際化戰略佈局、信息化持續提升、市場化改革深化，保持保險、投資和產業的良性循環和穩健發展，以優異成績迎接中國太平創業90周年！

03 關於中國太平

06 3.1 公司概況

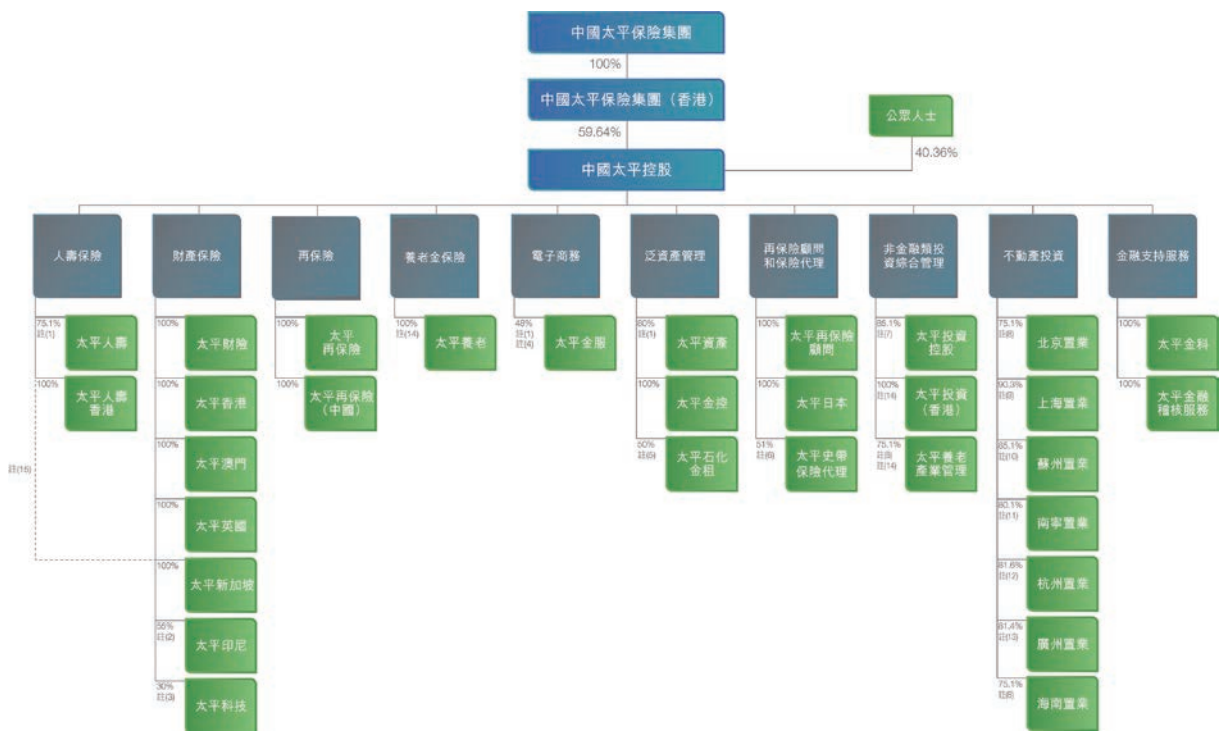
08 3.2 發展成就

3.1 公司概况

中國太平保險控股有限公司是中國太平保險集團有限責任公司的控股子公司，2000年2月18日於香港註冊成立，其主要業務為投資控股。其附屬公司的業務範圍涵蓋中國內地、香港及新加坡的直接人壽保險業務，中國內地、香港及海外的直接財產保險業務、養老及團體人壽保險，以及各類全球再保險業務。此外，其附屬公司亦從事資產管理、保險中介、金融租賃、物業投資、養老產業投資、證券交易及經紀業務等。2000年6月29日，中國太平在香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）主板成功上市（股份代碼 HK00966），成為第一家在境外上市的中資保險企業。

中國太平擁有 2,000 餘家各級營業機構，經營區域涉及中國內地、中國香港、中國澳門、北美、歐洲、大洋洲、東亞及東南亞等國家和地區，業務範圍涵蓋壽險、財險、養老保險、再保險、再保險經紀及保險代理、互聯網保險、資產管理、證券經紀、金融租賃、不動產投資、養老產業投資等領域，業務種類齊全，為客戶提供一站式綜合金融保險服務。

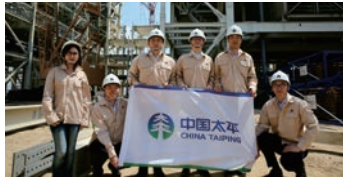




註(1)：富傑分別持有太平人壽、太平金服及太平資產其餘之 24.9%、12% 及 20% 權益。
 註(2)：PT Megah Putra Manunggal 持有太平印尼其餘之 45% 權益。
 註(3)：太平財險持有太平科技 30% 權益。
 註(4)：中國太平控股持有太平金服 48% 權益。
 註(5)：中石化集團公司持有太平石化金租其餘之 50% 權益。
 註(6)：Starr Insurance Holdings, Inc. 持有太平史帶保險代理其餘之 49% 有效權益。
 註(7)：太平人壽及太平財險分別持有太平投資控股 60% 及 40% 權益。中國太平控股於太平投資控股的有效權益為 85.1%。
 註(8)：太平養老產業管理、北京置業及海南置業均為太平人壽的全資附屬公司。中國太平控股於太平養老產業管理、北京置業及海南置業的有效權益為 75.1%。
 註(9)：太平投資(香港)及太平人壽分別持有上海置業 61% 及 39% 權益。中國太平控股於上海置業的有效權益為 90.3%。
 註(10)：太平人壽、太平財險及太平物業分別持有蘇州置業 60%、20% 及 20% 權益。中國太平控股於蘇州置業的有效權益為 85.1%。
 註(11)：太平人壽及太平財險分別持有南寧置業 80% 及 20% 權益。中國太平控股於南寧置業的有效權益為 80.1%。
 註(12)：太平人壽、太平財險及太平養老分別持有杭州置業 74%、20% 及 6% 權益。中國太平控股於杭州置業的有效權益為 81.6%。
 註(13)：太平人壽、太平財險及太平養老分別持有廣州置業 74.6%、20% 及 5.4% 權益。中國太平控股於廣州置業的有效權益為 81.4%。
 註(14)：太平投資(香港)、太平養管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。
 註(15)：太平新加坡已取得壽險業務牌照，成為綜合性保險公司。

3.2 發展成就

奮勇擔當



2018年中國太平全年承保「一帶一路」沿線重大項目102個，提供風險保障784億元人民幣。



6月28日，第三屆「一帶一路高峰論壇」在香港會議展覽中心舉行。中國太平及旗下太平香港、太平再保險、太平金控、太平人壽香港等在港子公司亮相論壇。



9月17日，超強颱風「山竹」登陸粵港澳地區，中國太平第一時間開通綠色理賠通道，積極參與抗災救災。

11月4日，中國太平出台《關於服務和支持民營企業發展的實施意見》，為民營企業提供穩健資金支持和保險保障。



12月4日，由全國政協副主席盧展工帶隊的全國政協調研組視察上海福象老年福利院，高度評價中國太平養老營運管理模式。



5月24日，中國太平推出港珠澳大橋跨境車輛三地保險服務方案。

6月29日，太平財險入圍貴州省環境污染強制責任保險試點統保工作共保體。

9月12日，第十五屆中國-東盟博覽會在南寧國際會展中心召開。中國太平連續第六年為東博會保駕護航。



10月17日，羅熹董事長一行到甘肅省兩當縣進行扶貧調研，全面加大對該縣的扶貧支持力度。



11月5日，太平資產發起設立規模80億元人民幣的「共贏」系列專項產品，維護金融市場長期健康發展。



改革創新

1月4日，太平科技獲批開業，成為中國首家科技保險公司。



8月，太平金服成功引入京東、易車等戰略投資者，召開混改後第一次董事會，並遷址落戶三亞，成為海南省首批總部型經濟企業。

9月18日，太平再保險（中國）上海分公司獲批籌建。



12月26-27日，中國太平在深圳成功召開戰略研討會，確立了新時代發展戰略，提出了建設具有全球競爭力的國際化現代化金融保險集團的新目標。

2018年，中國太平科技創新取得突破，推出壽險秒賠、車險視頻查勘、智能客服機器人等行業領先技術。

1月15日，太平再保險成功獲批壽險投資相連長期業務和永久健康業務牌照。

7月13日，中國太平澳洲代表處獲批成立。



8月23日，太平新加坡獲准經營壽險業務，是太平新加坡發展的一個重要里程碑。



12月12日，羅熹董事長出席大灣區共同家園發展基金啟動儀式，中國太平作為基金主要發起人，為粵港澳大灣區建設提供長期資金支持。

2018年，中國太平推出卓越至尊、福祿康瑞、超E保、臻安保等深受廣大消費者喜愛的多款創新產品。



榮譽滿滿



1月8日，中國太平（HK00966）榮獲香港最佳上市公司大獎。

3月26日，中國太平憑藉22%的品牌價值高增長率，再次入選BrandZ最具價值中國品牌100強。

5月，中國太平入選2018中國品牌價值百強榜，排名榜單第51位。



5月19日，2018中國上市公司品牌價值榜揭曉，中國太平（HK00966）位列金融品牌價值榜第20名。

3月9日，國際知名品牌諮詢公司Brand Finance公佈「2018全球最具價值保險品牌100強」，中國太平排名第34位。



4月19日，中國太平（HK00966）憑藉優異的表現再獲「港股100強」榜單，榮膺「卓越保險行業獎」。

5月，中國太平入選經濟日報等單位評選的2018中國品牌價值百強榜，排名榜單第51位。

7月10日，《財富》中文版發佈最新的《財富》中國500強排行榜，中國太平排名第47位。



7月19日，《財富》「世界500強」企業排行榜新鮮出爐，中國太平高質量進入世界500強。



榮譽滿滿



7月28日，太平資產在第十一屆中國資產管理年會暨「金貝獎」頒獎典禮上榮獲「2018最佳保險資產管理公司」大獎，是2016年以來連續第三次獲得該獎項。



8月30日，太平香港榮獲香港中華進出口商會頒發的進出口企業合作夥伴大獎。



10月9日，太平人壽、太平財險多名員工獲得中保協頒發的「2017中國十大最美銀保人」、「2017中國銀行保險百佳服務大使」等稱號。太平人壽總公司等獲得「2017中國銀行保險最佳合作夥伴」稱號。

10月23日，中國保險行業協會正式公布2017年度保險公司法人機構經營評級結果，太平人壽、太平財險、太平養老均獲A類評級。

11月，太平再保險榮獲香港最佳產險再保險公司（P&C Reinsurer of the Year - Hong Kong）獎項。



12月11日，在2018（第十屆）卓越競爭力金融峰會上，太平人壽榮膺「2018卓越競爭力本土保險公司」。

12月19日，在第二屆騰訊理財通金企鵝暨財富高峰論壇上，太平養老「頤養30個人養老保障管理產品」榮獲「最佳短期保險類產品獎」。

11月12日，太平財險入圍第十一屆中國保險文化與品牌創新論壇發佈的2018中資財產險公司綜合競爭力排行榜10強。

12月27日，2018年中國保險公司服務評級結果正式公布，太平人壽、太平財險同時獲得本年度最高AA評級，成為行業一流服務標桿。



04 太平責任之道

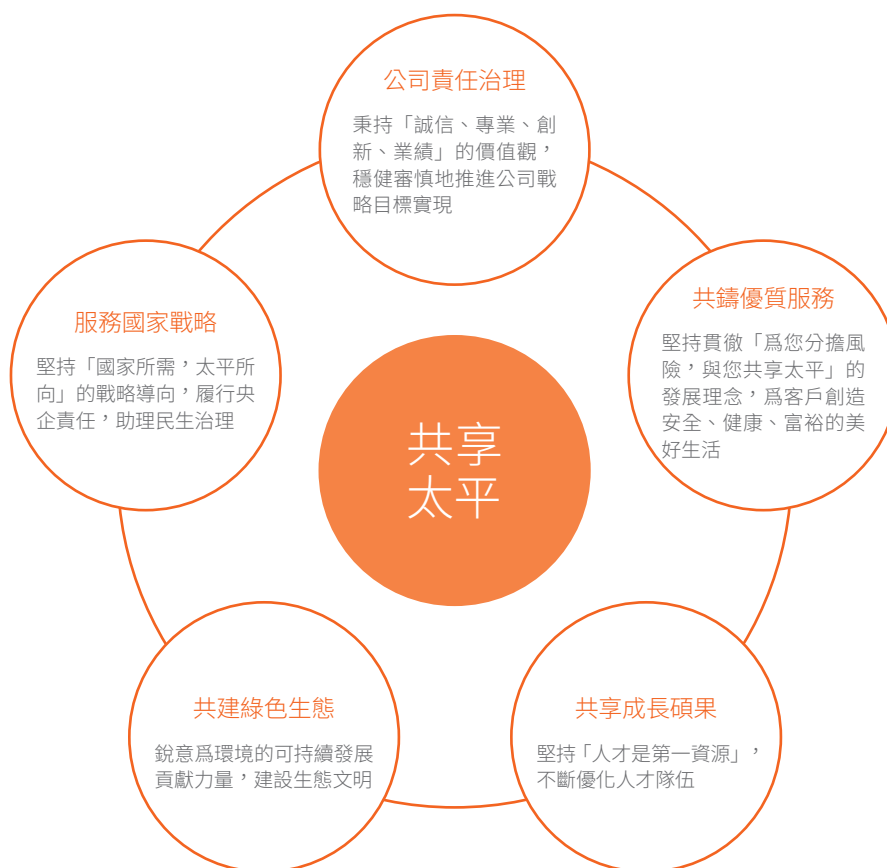
- 14 4.1 「共享太平」發展理念
- 15 4.2 社會責任管理體系
- 16 4.3 利益相關方溝通
- 17 4.4 重要性評估

中國太平積極履行央企社會責任，秉持「共享太平」的發展理念，以及「誠信、專業、創新、業績」的價值觀，以踐行太平責任之道，樹立良好的社會形象。

我們將社會責任和可持續發展理念融入企業使命與核心價值觀，與戰略導向相結合，自上而下滲透至整個組織。在社會責任管理方面，始終圍繞管治、服務、員工、環境、社會五大方面為核心，以負責任的方式來持續提升企業營運效率與承擔企業責任，切實為營運所在地社區發展作出貢獻。因此，我們堅持與各利益相關方建立有效的溝通機制，對相關議題開展分析做出重要性評估，確保及時了解相關方期望與要求，不斷改進責任管理與實踐，進一步促進整個價值鏈的可持續發展。

4.1 「共享太平」發展理念

作為一家領先的跨國金融保險集團公司，中國太平圍繞「公司責任治理」、「共鑄優質服務」、「共享成長碩果」、「共建綠色生態」以及「服務國家戰略」五個範疇，將責任元素融入公司營運發展戰略中，開展社會責任實踐，致力於推動中國及全球經濟、社會、環境的可持續發展。



4.2 社會責任管理體系

中國太平制定《企業社會責任規範》，清晰敘述對環境、社會及管治的宗旨及管理方針，務求完善企業社會責任管理體系，並致力將責任戰略涵蓋公司所有業務、產品與服務。我們希望透過建立高效率的營運模式，能更有效地善用並減少業務營運中消耗的能源及其他資源。並且，我們成立企業社會責任專責小組，落實及推進公司可持續發展的相關工作。董事會負起監督環境、社會及管治風險的責任，帶領由公司總經理及各主要部門代表組成的專責小組，評估及制訂本公司就環境、社會及管治的風險管理和內部監控系統，以提升公司社會責任的表現。

企業社會責任專責小組主要職責：

- 評估及釐定公司有重大影響的環境、社會及管治風險
- 確保公司符合相關法律及監管要求，監察及應對企業社會責任議題
- 定期向董事會匯報企業社會責任項目落實情況
- 向董事會提出改善公司企業社會責任的相關建議
- 推動各部門執行企業社會責任政策
- 檢視及核准公司社會責任報告書

4.3 利益相關方溝通

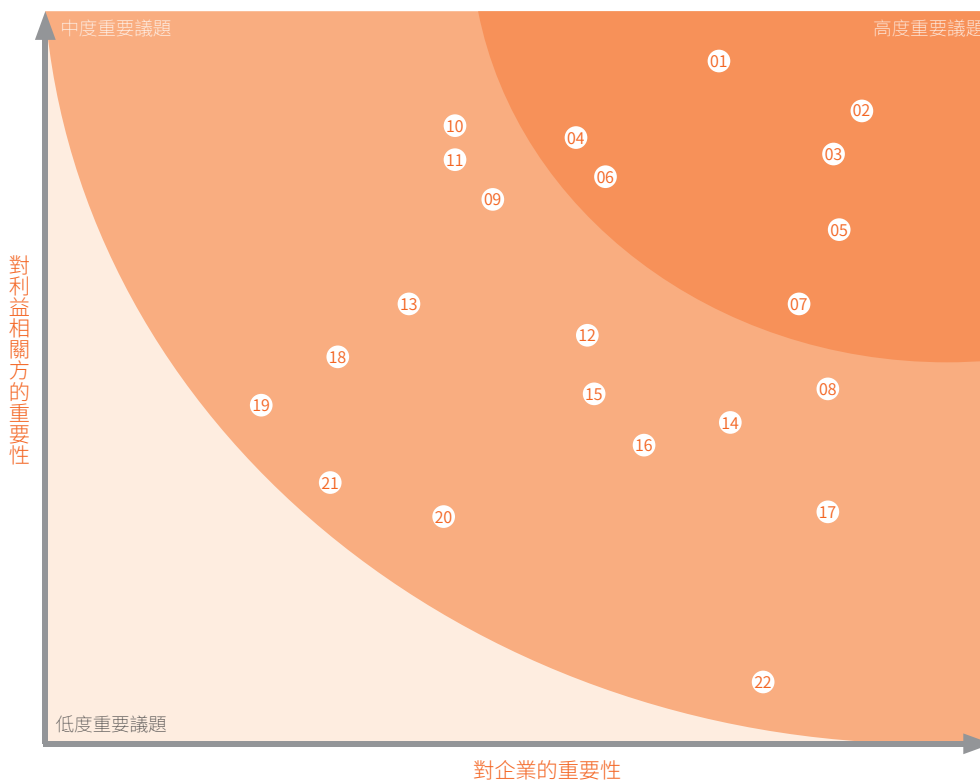
中國太平在做好經營管理與創造價值的同時，高度重視並積極識別政府與監管機構、投資者 / 股東、客戶、員工、戰略夥伴、代理人、供貨商、社區 / 非政府團體、環境等各利益相關方要求與期望，通過會議、問卷調查等方式建立多元化溝通管道，持續完善溝通與響應機制，充分了解利益相關方的需求並提供解決措施，促進了企業與社會共同可持續發展。

利益相關方類別	期望與訴求	溝通與回應
政府與監管機構	穩健合規經營 支持實體經濟 參與精準扶貧	會議 合規報告 公眾諮詢的書面回應
投資者 / 股東	有效風險管理 良好投資回報	業績公佈 會議面談
客戶	創新產品服務 優質保險服務 客戶權益保障	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
員工	員工福利待遇 良好工作環境 職業安全健康	員工意見調查 工作表現評核 會議面談 員工刊物 員工溝通大會 員工內部網絡 特別諮詢委員會 義工活動
戰略夥伴	行業發展交流 推進跨界合作	報告 會議 講座
代理人	完善管理體系 加強培訓機制	培訓活動 會議
供貨商	推進誠信互惠 支持公平採購	會議 供貨商 / 承辦商評估制度 實地視察
社區 / 非政府團體	開展公益活動 支持慈善捐贈	義工活動 捐獻 社區投資計劃 社區活動 研討會 / 講座 / 工作坊
環境	節能降耗 節約用水用電 推行綠色辦公 發展綠色金融 關注氣候變化	環保公益活動 環保意識培訓活動

4.4 重要性評估

為進一步了解利益相關方的期望與需求，提升報告的針對性和響應性，中國太平通過問卷、訪談等調查形式，分析了內外部利益相關方的關注與期望。通過對利益相關方調查結果進行分析排序，識別出「提升質量服務」「發展金融科技」「創新產品」等 7 個高度重要議題。這些議題將會在報告內得到充分闡述。中國太平亦將在制定內部發展策略與管理政策時對高度重要議題進行重點考量。

中國太平 2018 年社會責任報告重大性分析矩陣



高度重要性議題 (01-07)

- 01 提升服務品質
- 02 發展金融科技
- 03 創新產品
- 04 風險管理
- 05 客戶體驗
- 06 健康醫療難題
- 07 公司經營績效

中度重要性議題 (08-22)

- 08 保障員工權益
- 09 守法合規
- 10 服務實體經濟
- 11 人口老齡化
- 12 應對氣候變化
- 13 職業培訓與發展
- 14 保護信息安全
- 15 普惠金融
- 16 精準扶貧
- 17 行業合作與發展
- 18 職業健康與安全
- 19 供應鏈管理 - 公司治理
- 20 綠色運營
- 21 綠色金融
- 22 志願服務

05 公司責任治理

20 5.1 穩健經營

21 5.2 合規經營

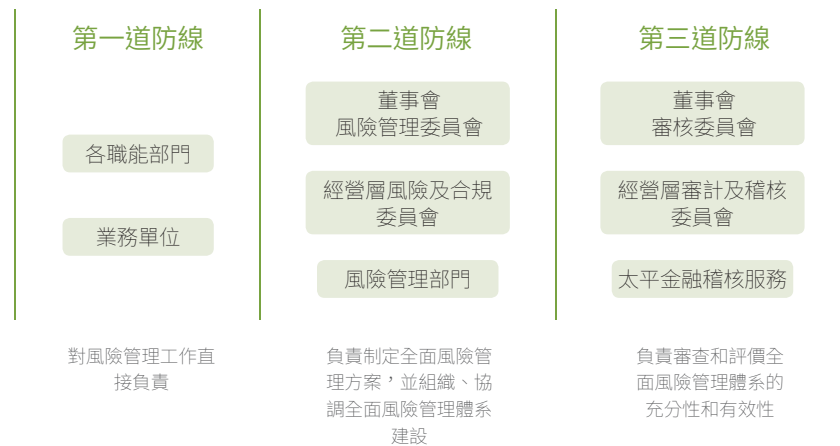
23 5.3 守德經營

中國太平一直致力於完善公司責任治理，以建立穩健、合規、守德的營運管理體系。我們認真貫徹全國金融工作會議精神及銀保監會各項監管要求，順應監管新形勢，持續完善風險管理制度，落實風險管理架構，多措並舉守住風險底線，保障公司穩健經營。此外，我們進一步加強公司內部稽核監督工作，完善內控管理，推進反腐倡廉建設，規範供應鏈管理，落實知識產權保護，為公司合規經營與健康持續發展提供堅實的基礎。

5.1 穩健經營

中國太平秉持「誠信、專業、創新、業績」的價值觀，強調穩健經營與風險管理，在建立健全信用風險管理、市場風險管理、操作風險管理、流動性風險管理等制度體系的基礎上，根據國際國內經濟金融形勢變化和監管政策要求，通過《關於進一步打好防範化解金融風險攻堅戰的意見》、《關於加強國際國內經濟金融形勢分析 進一步做好重點風險防控工作通知》等指導性文件明確風險防控工作重點，進一步提高風險防控工作的針對性和有效性。

2018年，我們持續完善規範化的風險管理體系，建立了在董事會的直接領導下，由經營層風險及合規委員會協助，管理層直接管理或執行，風險管理部門牽頭組織，各職能部門各司其職，全體員工共同參與，董事會審核委員會、經營層審計及稽核委員會和內部審計機構負責監督的「三道防線」全面風險管理體系：



為平衡整體風險與收益，緊密結合風險管理與業務發展，我們採取一系列措施，保障公司持續穩健發展：

- 1) 緊緊圍繞全面、重點和創新三個關鍵詞，認真落實董事會和經營層關於風險防控工作要求，推進以風險資本為核心的全面風險管理體系建設，開展風險資本計量及分析工作
- 2) 優化風險偏好管理流程和指針體系，進一步加強風險管理獨立評估職能
- 3) 推進信息系統、風險量化模型等風險管理工具的研究開發和應用，啟動「智能風控平台」建設，風險量化水平得到持續優化和應用
- 4) 扎實做好償付能力風險管理能力評估（SARMRA）相關工作並取得優秀成績

- 5) 對重點機構、重點領域開展風險防控工作督導檢查，指導各單位做好重點風險的跟蹤、分析和管控，守住了不發生系統性重大風險的底線

2018年，中國太平在中國銀保監會償付能力風險管理能力評估（SARMRA）及風險綜合評級中取得了優秀成績。其中，太平人壽、太平財險、太平養老和太平再保險（中國）的SARMRA評估結果都在80分以上，有效降低了資本佔用，圓滿完成了董事會確定的目標任務。

5.2 合規經營

中國太平恪守《企業內部控制基本規範》、《保險公司內部控制基本準則》、《香港上市規則》等相關規定，加強內部合規管理，優化內部審計系統和作業流程，大力宣導內控合規觀念，打擊洗錢。我們成立太平金融稽核服務，在公司範圍內提供以風險管理為導向的內部稽核，完善了內控管理與經營風險管理，為公司依法合規經營和健康有序發展提供了有力的保障。

提升稽核能效，重點管控風險

我們堅持「應審盡審、有審必嚴」的理念，高質量完成全年內審項目，內審範圍覆蓋中國太平公司本部、24家子公司總部和553家分支機構，持續重點關注四個方面：

- 1) 關注根本性、趨勢性、系統性問題和風險。根據監管部門要求、風險管控重點及子公司風險管控需求更新檢查重點，尤其重點關注了新業務領域，如政策性農業保險、信用保證保險、互聯網保險等業務存在的問題
- 2) 關注各子公司總部，完成對24家子公司總部的各類型檢查
- 3) 關注分公司班子，尤其是主要負責人。關注分公司班子和主要負責人行使職權的合規性和有效性
- 4) 關注投資業務，開展了股權投資項目、另類投資項目、金融租賃項目、工程項目等重點檢查項目

此外，我們從內部審計提升企業價值的角度思考問題，向各子公司提供風險提示函23份，管理建議書30份，及時提示系統性風險、重要風險，對涉及制度、體系、流程、信息系統等問題的改善提出了管理建議，使其更好地服務於中國太平。

加強稽核督查，落實整改工作

為完善稽核督查評價及作業體系，我們修訂《稽核發現問題整改督查管理辦法》，合理界定稽

核整改狀態，優化整改評估內容和規則，進一步明確工作職責，增強整改督查制度的實用性和操作性。在開展稽核項目時加大對上年度發現問題整改效果的現場核實力度，從整改機制建設及執行情況、具體問題整改三個方面對子公司進行年度整體評估，推動各單位落實整改，並從公司本部、子公司、分支機構三個層面提出針對屢查屢犯問題整改的管理建議。此外，我們要求各個子公司推動稽核成果運用，進一步優化完善流程和系統，建立健全制度體系，對相關責任人進行問責。

各子公司依據《稽核發現問題整改督查管理辦法及評估工作指引》，結合公司自身實際情況及工作需要，建立健全了本公司的整改管理辦法、整改追蹤制度、整改考核及責任追究等規章制度。各被稽核單位在收到正式報告及整改通知書後，第一時間明確整改責任單位、整改時限、整改要求，整改措施明確具體，並在整改期限內完成整改，均報備稽核項目組整改結果。

2018年，公司整體年度稽核發現整改率為99.59%，各子公司稽核整改工作落實到位。

聚焦問題，提供培訓

2018年，太平金融稽核服務針對各子公司在稽核過程中揭示出的問題和管理漏洞，結合行業風險合規發展趨勢及要求，為各子公司提供內審合規類專題培訓，累計組織實施了數十次風控合規類培訓，覆蓋各子公司各級員工共近萬人，進一步提升子公司整體合規經營意識。



圖：太平金融稽核服務在太平人壽開展內審合規培訓

打擊洗錢，預防恐怖融資活動

我們嚴格遵守《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，依據香港聯合交易所證券上市規則《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《客戶洗錢及恐怖融資風險評估及分類管理規定》、《反洗錢管理規定》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。2018年，中國太平沒有發生任何洗錢及恐怖分子資金的案件。

5.3 守德經營

中國太平堅持誠信經營，堅決抵制賄賂與腐敗行為，持續強化事前廉政教育、事中制度建設、事後稽核監察的體系化反腐倡廉建設。2018年，我們充分利用郵件、晨會、微信等宣傳平台，持續推行廉政教育活動，對典型違法違紀案例進行曝光，加強反腐敗和反商業賄賂實效。在保護員工投訴舉報效益方面，我們開通廉政信訪舉報郵箱、電話、傳真等多種管道，成立專門處理機構負責，確保員工舉報管道通暢。

在供貨商管理方面，我們制定《採購管理規定》，實行「集中管理、分級授權、有效內控、保障服務」的管理體制，積極開展供貨商社會責任評估，以影響及提升供貨商責任意識，致力於聯合供貨商打造綠色供應鏈。

知識產權是企業核心能力，我們恪守《中華人民共和國知識產權法》等法律法規，制定《信息系統網絡安全管理規定》維護第三方的知識產權，通過員工桌面計算機系統安全與設置，確保員工計算機系統安全及使用正版計算機軟件。此外，我們亦嚴格規範外部供貨商，要求在與其合作過程中確保一切技術及開發成果均不得侵犯任何第三方的合法專利權、商標權、著作權等一切合法權利。若供貨商發生違規現象，我們將考慮暫停合作。

06

共鑄優質服務

26	6.1 以科技賦能業務發展
30	6.2 以創新豐富產品服務
35	6.3 以責任保障客戶權益

中國太平自成立以來一直致力於為客戶提供優質服務，將客戶需求轉化為自身業務發展的核心動力。

6.1 以科技賦能業務發展

保險業務作為我們的主業，驅動著公司的發展。隨著互聯網技術與商業社會的深入銜接，我們堅持用科技應用的方式實施科技賦能，通過應用創新技術，結合業務場景，開發移動平台和創新產品，不斷探索科技金融和互聯網金融的應用邊界。2018年，公司利用旗下子公司太平金科的技術優勢，在面向客戶的互聯網金融服務方面不斷探索新的應用成果，增強金融服務系統，提升客戶體驗。通過內部合作，我們推出了十多項新技術應用。如：太平人壽秒賠、智能營業廳、太平養老網上營業廳系統、太平養老微信平台、太平人壽（香港）微信服務號等。

太平人壽

太平人壽在科技優勢助推下，不斷探索更高效流暢的服務形式，如開發移動受理平台，實現「秒賠」結案等，以進一步提升客戶體驗。

開通移動受理平台，「秒賠」結案

太平人壽創新技術應用，開發了移動理賠「秒賠」平台，幫助客戶足不出戶便可實現理賠在線申請、現場結案、實時支付，給客戶極佳的服務體驗。2018年通過使用「秒賠」結案的案件共計22.58萬件，賠付金額超過13億元人民幣，平均處理時效1.11天，受理到給付最快時效僅需4秒。

2018年「秒賠」結案 共計 **22.58** 萬件

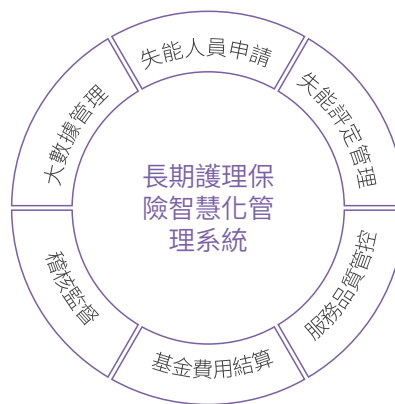
賠付金額 超過 **13** 億元人民幣

平均處理時效 **1.11** 天

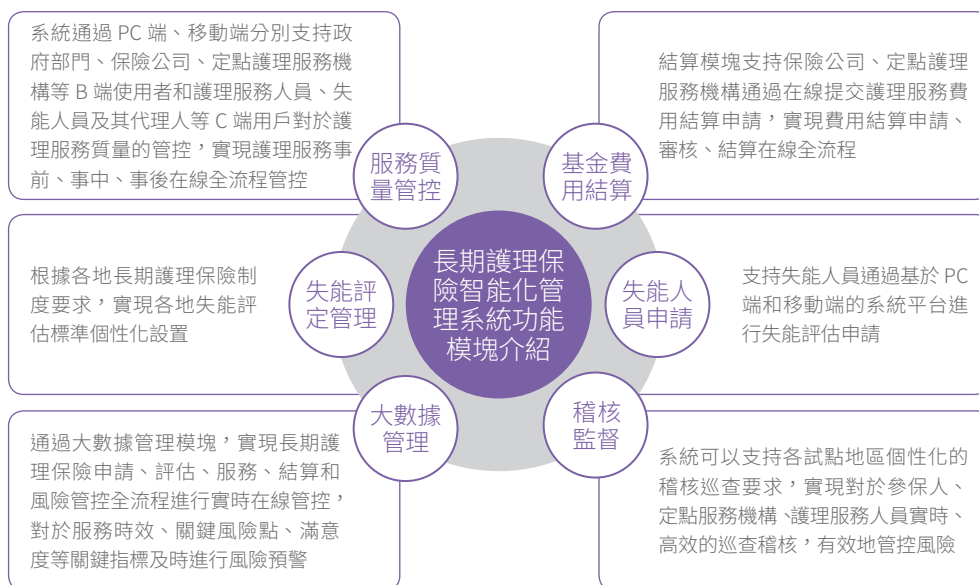
受理到給付最快時效 僅需 **4** 秒

太平養老

太平養老深入調查各類用戶需求，結合不同用戶的特點和使用場景，構建了長護信息系統三大系統平台：「太平養老長期護理保險管理核心信息系統」、「太平養老長期護理保險智能化管控運行系統」、「太平養老長期護理保險移動端服務平台」，目前共計包括 84 個功能表功能。



圖：太平養老保險構建長護信息系統主要功能模塊



太平養老長護險智能系統建設過程中積極融合移動互聯網、大數據、人工智能等技術，並逐步形成太平養老長期護理保險營運服務示範性、應用性、創新性的獨特優勢。

示範性

- 功能覆蓋全流程
- 積極融合移動互聯網、大數據、人工智慧等技術，通過「心照護」平台、健康管理平台、大數據監測平台提升營運服務和管理
- 緊密貼合用戶需求，深入一線調查各類用戶特點和需求

應用性

- 有力保障多地長期護理保險制度落地
- 有效增強長護保險參保人的獲得感
- 提升試點城市養老產業的信息化水準

創新性

- 融合移動互聯網、大數據、人工智能等技術，開發具備3項自主知識產權的智能營運系統
- 通過全流程的管理系統，協助政府部門實現長護險制度的高效運行
- 研發移動端系統，為上門居家護理政策實施提供系統保障

太平財險

太平財險在 2018 年實現了系統升級，基本建成車主服務平台 2.0；與螞蟻金融服務集團共建支付實理賠平台，通過人工智能、大數據以及圖像識別技術，實現車險理賠全流程的自動化；在官方微信公眾號上提供極速理賠服務，客戶通過微信即可快速使用車險、意健險、農險、航延險等線上理賠功能。

太平財險遠程視頻理賠

2018 年，太平財險在十餘家機構上線使用了視頻理賠，分別是深圳、上海、天津、廣東、山東、四川、浙江、寧波、江蘇、蘇州、安徽、江西、湖北、黑龍江等，其他機構也在逐步開通中。

視頻理賠過程中有專業人員與客戶視頻連接，實時指導為客戶呈現全新的理賠體驗省時、省力、省心。

開發適用於農險理賠案件處理的 E 理賠系統

太平財險農險部在太平金科的協同支持下開發了適用於農險理賠案件處理的 E 理賠系統。系統通過微信平台初步實現了客戶端自助申請賠案、自助查勘等相關功能。基本達到了查勘數據無紙化、自助申請電子化、理賠全流程可視化，經實際測試單筆小額（1000 元人民幣 / 案）自助理賠案件約提高時效 50% 以上，節約理賠成本約 20%，理賠週期約縮短 20 小時以上。



圖：太平財險的農險 E 理賠系統入口

太平再保險

使用機器人開發智能帳單記錄系統

太平再保險用 RPA (Robotic Process Automation) 流程自動化機器人開發智能帳單記錄系統，用於大幅調高帳單的準確性及效率。RPA 是通過模擬並增強人類與計算器的交互過程，實現工作流程中的自動化。該技術能夠加快產品和服務的上市速度，降低成本並釋放員工能力。目前該項目已完成項目一期的開發工作，帳單準確度達到 98% 以上，流程機器人代替人工操作量的 50% 以上，整體帳單處理效率提升 30% 以上，顯著縮短了與客戶的結算時效，收到客戶的廣泛好評。智能帳單記錄系統是企業數字化轉型的重要途徑，體現了科技賦能戰略。



6.2 以創新豐富產品服務

創新是一個企業可持續發展的核心競爭力，也是保險行業產業升級的必然要求。2018年，我們在不同的業務板塊對產品服務精挑細選，面向特定人群進行精準開發，推出了如特定惡性腫瘤藥品費用醫療保險、中端醫療產品、醫師責任險、目標價格險、港珠澳大橋跨境車輛三地保險服務方案、知識產權綜合保險等不同險種，滿足了多類客戶的需求，打造一個守護客戶健康、保障客戶利益的中國太平。

康養醫療 >>

中國太平通過豐富產品種類應對日新月異的客戶需求，我們聚焦保險金融領域，加大醫療健康產業投資力度，不斷創新研發符合多樣化客戶群體的保險產品，積極為人民群眾提供保險、醫療、健康、養老的全方位、全週期服務。

太平人壽

太平人壽積極踐行「共享太平」發展理念，不斷進行產品創新，尤其在健康保險產品與健康管理服務融合方面持續深耕；致力於將「有保障的產品」與「有溫度的服務」相結合，不止在產品責任上做升級，而且在與客戶接觸的每個環節上都能提供更好的體驗，使服務成為保障的一部分，使產品成為能聽見客戶心聲、能精準響應客戶需要的市場創新產品。

太平人壽上市特定惡性腫瘤藥品費用醫療保險產品

太平人壽於 2018 年上市特定惡性腫瘤藥品費用醫療保險產品，通過產品與服務有效結合的創新模式，完善了醫療險產品體系，形成了院內院外自費藥、特藥全覆蓋的保障模式，解決癌症患者用藥難、買藥貴的困難之處。

特藥險打通特藥管道，報銷 64 種院外特藥，與超 e 保 2018 形成有效互補。覆蓋 11 種特定高發、高費用惡性腫瘤，且藥品費用最高報銷 50 萬元人民幣。

該產品同時匹配了直付尊享服務，病症、處方一經審核確認，客戶即可前往指定藥店領藥，尊享直付服務，即客戶購買符合合同保險責任中的藥品，對於保險合同承擔的藥品費用，客戶無需自行付款，全部由公司與相應機構直接結算，大大提升了客戶的使用體驗和滿意度。

覆蓋 11 種特定高發、高費用惡性腫瘤



VIP 客戶增值服務實現一攬子健康服務解決方案

太平人壽 VIP 客戶增值服務包含 24 小時電話醫生、專家門診預約、國內外第二診療意見、協助住院安排、協助手術安排、國內救護車緊急救援、醫生到府、海外就醫安排、健康體檢等近 20 個健康管理服務，為客戶提供從預防保健，到主動干預、就醫援助及康復養老的一攬子健康服務解決方案。



太平養老

開發中端醫療產品

2018 年太平養老開發了中端醫療產品，該產品首次創新保險產品 + 健康管理服務模式。中端醫療產品具有高保障、低保費的特點，用低端醫療險的價格撬動了中端醫療險的保障。通過高槓桿的醫療險產品，用少量的錢，解決消費者需求痛點，增強客戶黏性，為客戶提供更多產品選擇。

太平財險

研究開發醫師責任險產品

2018年，太平財險針對鄉村醫療診所職業責任風險較為集中的特點，研究開發醫師責任險產品。該產品不僅涵蓋了鄉村醫生因執業過失造成患者人身損害而應承擔的經濟賠償責任、因發生糾紛被提起訴訟時應承擔的法律費用等，還創造性地附加了醫務人員遭受傷害責任險，對醫務人員在從事與其資格相符的診療活動中，因產生醫療糾紛而遭受患方的故意傷害，造成的人身傷害和財產損失進行補償。截止2018年12月，該險種累計承保人次391人，承保範圍覆蓋寧德、霞浦、周寧、福鼎、古田、漳州等地區，已為鄉村醫生提供超過1.8億元人民幣的保障。

2018年累計承保人次：

391人

為鄉村醫生提供的累計保障：

超過**1.8**億元人民幣

民生保障 >>

全球氣候變化所導致的極端與異常天氣現象越發頻繁，對農業生產造成了巨大的損失。近年來，中國太平子公司太平財險持續不斷開發氣象保險，截至2018年先後推出了扇貝養殖風災指數保險、海參養殖氣溫指數保險、茶葉種植天氣指數保險等產品。氣象指數產品的投保理賠相對傳統農業保險更加便捷，並且在理賠時，由太平財險統一向國家氣象部門獲取氣象證明，客戶無需向保險公司提供任何索賠材料，大大縮減賠款時間，為客戶災後恢復生產提供了及時、有力的保障。

太平財險國內創新目標價格保險

太平財險針對特色農產品創新推出政策性保險——目標價格保險。當農產品實際成交價格低於目標價格時，以保險公司賠付的形式，最大限度地減少和降低種植戶的損失，保障農民的再生產能力，調動其生產積極性。目標價格保險可完善多層次的農業保險風險保障體系，增強客戶抵禦市場風險的能力，推動農業市場價格穩定和農民持續增收。

2018年太平財險目標價格險賠付情況

山東蔬菜目標價格保險賠案

累計支付賠款 **5595** 萬元人民幣

湖北育肥豬目標價格保險賠案

累計支付賠款 **5350** 萬元人民幣

保險助農

太平財險精準對接廣大農業經營主體多元化的保險需求，在全國多個地區開辦特色農險業務。公司續推出海帶及扇貝養殖風力指數保險、馬鈴薯價格指數保險、海參養殖氣溫指數保險、西洋參種植政策性保險等一系列創新險種，總保額超2.6億元人民幣。

巨災保險 >>

提供巨災保險，發揮民生保障作用

2018年，太平財險承保深圳市、廈門市巨災保險項目，在強颱風、暴雨等自然災害到來後，向受災人群及企業累計支付理賠款4800餘萬元人民幣，有效協助地方災後重建。

2018年，太平再保險（中國）為煙台、廈門等市提供了多災種的巨災保險保障，為肇慶、韶關、湛江、汕頭、惠州、清遠等市提供了暴雨及颱風巨災保險保障，累積提供承保能力約2億元人民幣，承擔巨災損失賠款約507萬元人民幣。

跨境服務 >>

中國太平為港珠澳大橋跨境車輛提供三地保險服務方案

2018年，太平香港、太平澳門、太平財險充分發揮境內外優勢，積極服務大灣區建設，推出服務三地車主的「港珠澳大橋跨境車輛保險方案」。由於橋體跨越港珠澳三區，根據相關管理規定，跨境車輛在橋上通行需購買三地車輛保險。太平香港聯合太平財險、太平澳門為港珠澳大橋通車首創「三地通保通賠」一站式跨境車輛保險服務。香港車主可以在太平香港購買其餘兩地的汽車保險，滿足了客戶「一次投保、三地暢行」的需求，充分展現了公司「一個客戶，一個太平」專業高效的保險服務能力和「以客戶為中心」的服務理念。

2018年服務

往來港珠澳大橋的港澳車輛 **1222** 輛

保費收入

約 **380** 萬元人民幣

知識產權 >>

太平科技推出全國首單《知識產權綜合保險》

2018年，太平科技不斷挖掘客戶需求，持續進行知識產權類產品的創新。為了保障科技企業的知識產權不曝露在侵權的風險下，推出了《知識產權綜合險》《科技企業專利執行險》《侵犯專利權責任險》等知識產權保護類產品。2019年的世界知識產權日，太平科技與青島國際經濟合作區內的某德資企業簽署了全國首單《知識產權綜合保險》並立即生效。保單根據企業的需要量身定制了保障內容，包括專利、商標、版權、商業秘密、數據等在內的權利可以全部由一份保單集中投保，覆蓋全部知識產權類型。

6.3 以責任保障客戶權益

中國太平保護保險消費者合法權益，高度重視與客戶溝通與回饋機制的建設。對內，我們建立全面的制度體系，確保員工在處理客戶需求時溝通到位，高效解決客戶問題。對外，我們加大宣傳力度，讓客戶了解保障自身權益的途徑。

加強客戶溝通，持續高質服務

2018年，我們通過舉辦吉象節、交流研討會和客戶服務節，消費者互動體驗，客戶交流研討會議等方式持續與客戶進行高效的溝通。

中國太平第二屆「吉象節」

2018年11月，中國太平第二屆「吉象節」正式開幕。此次「吉象節」以「相伴吉象，共享太平」為主題，由中國太平旗下太平人壽、太平財險、太平養老、太平金服、太平科技、太平香港等境內外專業子公司共同打造。

此次「吉象節」以太平吉象節小程序為主題會場，聯合太平保寶、太平惠匯、太平樂享健康、太平e家等多個特色自營平台，同步推出了多款優質保險產品和多項特色客戶服務，包括太平人壽「超e保2018」百萬醫療險、太平財險「全家福」系列產品、太平養老「五穀豐登」產品組合。同時，太平香港等境外子公司首次同步參與，聯合港版Alipay、攜程香港等平台推動「吉象節」專屬營銷活動。此外，為普及保險相關知識，增加趣味感和娛樂性，此次「吉象節」還推出了「太平頭腦王者」主題遊戲、「健步行」小程序等多樣化的互動體驗，全方位、多維度為消費者提供了一次保險產品與服務的營銷盛宴。





太平人壽 2018 年全國客戶服務節

2018年7月8日，太平人壽2018年全國客戶服務節開幕式在廣州長隆酒店國際會展中心舉行。本屆客服節廣東主會場與國內其他七個省份城市聯動共振，是太平人壽全國客戶服務節舉辦歷史上規模最大的一次。本屆客服節以「太平與您同行」為主題，以提升客戶服務體驗為目標，圍繞「科技太平」，開展了一系列回饋客戶、回報社會的活動。客服節期間，太平人壽在全國各地舉辦了形式多樣的客戶交流活動，與廣大客戶溝通最新的投資動態、市場信息和政策導向；組織了太平詩詞大會、交通安全公益體驗課、太平名家之約等系列活動，拉近了與客戶之間的距離。客戶節作為本公司回饋客戶的重大節日，得到了廣大太平客戶的稱讚，成為了客戶和員工年度最受期待的活動。

太平養老 2018 年客戶交流研討會議

2018年10月12日，太平養老客戶交流研討會議在青島成功舉辦。本屆客戶交流研討會共邀請全國近百名客戶代表參加。研討會特邀科技日報社總編輯、中國報業協會副理事長、中國經濟傳媒協會副會長劉亞東作了《全球視野中的中國科技創新》專題分享，並舉行了「共享太平」健步行活動。此次研討會為客戶提供了便利的知識分享的平台，加強了與客戶的互動交流。

積極履約賠付，彰顯央企擔當 >>

中國太平作為一家有責任感的央企，在重大事故風險保障和解決民生問題方面承擔了重大責任。我們在重大事故發生後第一時間啟動預案，匹配需求加快賠付，充分體現我們社會保障體系的支柱功能。2018年，中國太平為全社會提供風險保障 76.1 萬億元人民幣。

中國太平積極應對強颱風「山竹」

2018年9月16日，強颱風「山竹」經香港、澳門並在廣東沿海登陸，中心附近最大風力14級，給香港、澳門及廣東沿海地區造成嚴重災害損失。中國太平及所屬粵港澳各級機構以高度的責任感和使命感，第一時間啟動應急預案，積極做好應對和理賠工作，幫助受災企業和人民群眾防災救災、恢復生產生活。

我們立即作出部署安排：一是第一時間成立颱風應急工作組，統一協調指揮應對工作；二是啟動應急值班機制，各相關機構實行24小時值班；三是建立信息報告制度，要求各相關機構每天早晚兩次準確上報災害信息和應對情況；四是要求各機構做好應對颱風、救災理賠準備工作，並在官微上進行宣傳警示，提醒民衆做好防災防損。

中國太平旗下各子公司迅速行動，有序進行部署安排。太平人壽建立颱風應急處置領導小組在綫「指揮部」，通過微信公眾號、官方微博、短信等多種管道向客戶發送颱風預警信息。太平財險成立了災害應急小組和預備小組，制定了總分應急預案。太平香港、太平澳門召開緊急專題會議，對颱風應對和災後理賠工作進行詳細部署和安排，實行24小時值班制度。各級機構迅速啟動應急預案，開通綠色理賠通道，推出10項便民措施，為客戶提供專業、及時、高效的理賠服務。截至10月23日，中國太平共接到報案件數5291件，毛損失19.23億元人民幣，實際損失2.45億元人民幣。

太平人壽

在京港澳高速湖南段車禍、普吉翻船事故、甘肅蘭海高速重大交通事故、張家口橋東區爆燃事故中，太平人壽均第一時間啟動應急預案，開通綠色理賠服務通道，及時向出險客戶支付理賠，並積極協助當地有關部門做好客戶的救治工作。

太平人壽完成普吉島沉船事故首筆賠付

2018年7月20日，一名身在蘇州的普吉島翻船事故遇難者家屬收到太平人壽及時給付的100萬元人民幣理賠金。

牽動人心的泰國普吉島翻船事故共造成47名中國公民遇難。事故發生後，太平人壽迅速啟動重大突發事件應急預案。經排查，有一名蘇州客戶在此次事故中不幸罹難，該客戶於2016年購買了「太平百萬駕年華B款兩全保險組合」。在得知客戶家屬從泰國回到蘇州後，太平人壽蘇州分公司緊急聯繫客戶家屬，安排專人上門慰問，送上理賠金100萬元人民幣，為悲傷中的家庭送去慰藉。

太平財險

太平財險自然災害公眾責任保險通過對受災公眾的風險保障，在災害發生後，迅速理賠，簡化流程。以2018年的泰國普吉翻船事故為例，事故發生後，為做好事件快速處置工作，太平財險第一時間成立以總經理室牽頭的重大案件應急處理小組，推出緊急服務舉措，為保險理賠提供便利：

1. 啟動理賠應急機制，關注各大新聞網站爭取及時取得第一手數據實施內部排查工作，及時做好理賠救援工作；
2. 提供24小時境外救援服務，為被保險人提供境外醫療費預賠、醫療轉運等救援服務；
3. 開通綠色理賠服務通道，對事故的出險客戶減免理賠數據，簡化理賠流程，快速理賠。

2018年太平財險自然災害公眾責任險為110萬常住居民提供將近8000萬元人民幣的風險保障，保障範圍包括自然災害、見義勇為、高空墜物、火災爆炸救助、房屋倒塌等。2018年，在颱風「山竹」，四川暴雨災害發生後，太平財險第一時間進行賠付，保障救災工作順利進行。

中國太平颱風「山竹」災後賠付，協助企業災後重建

2018年9月，在強颱風「山竹」期間，中國太平旗下太平香港在「山竹」來臨前向客戶發出預警信息，颱風過後第一時間主動與客戶聯繫，開展理賠。山竹來襲期間，部分香港市民財物受損頗為嚴重。某大型屋苑中一個住宅的家居財物如抽氣扇等被吹壞。業主在太平香港投保了居安心保險計劃，太平香港在接到報案後立即聯絡保戶，以客戶利益為第一的服務宗旨，按保單責任及評估核定損失，客戶利益得到保障。9月17日，太平香港第一時間主動聯繫某大型商業客戶，並聯合經紀人和公估行查勘人員進行實地查勘，評估受損金額。

太平財險共接報案1,362件，支付份額內賠款2,927.65萬元人民幣。其中：車險報案1,120件，理賠金額654萬元人民幣；財產險報案242件，賠款金額2,273.65萬元人民幣。

受颱風「山竹」影響，深圳市龍崗區最大降雨量267毫米，某保險人的工廠受暴雨影響平均水浸高度70厘米，大量的原材料、半成品、成品、辦公傢俱，機器設備被水淹浸。太平財險向該企業累計支付理賠款98.73萬元人民幣，協助企業災後重建。

由中國太平組織的義工隊伍，在「山竹」過後到香港新界麥裏浩徑開展義工活動，移樹障、清垃圾，清理超強颱風「山竹」造成的路障和垃圾，維護美好家園。

太平再保險

2018年，太平再保險在應對颱風等突發自然災害、協助解決民生問題等方面做出了突出貢獻，通過協助保險公司進行巨災風險的測算及保險方案設計，為巨災保險項目的實施提供了有力的技術支持和再保險保障。

太平再保險 2018 年賠付情況

災害	太平再（中國）毛損失金額（人民幣）
颱風莫蘭蒂	146,038,236.60
天津爆炸	173,037,323.00
中遠物流倉儲配送有限公司火災案	14,232,685.00
天津三星火災案	6,166,359.00
浙江嘉博朗毯業有限公司火災案	1,561,112.00
南方洪水案	36,893,579.00
共計	3.78 億元人民幣

響應客戶需求，提升品牌價值 >>

為提升客戶體驗和對服務的滿意度，我們健全客服體系及投訴機制，設置滿意度指標，不斷考核提升自身服務水平，確保客戶滿意。

太平人壽使用了健康管理增值服務滿意度及健康管理增值服務二日受理率兩項指標。滿意度指標是通過回訪使用增值服務的客戶得出其對服務滿意度評分平均值，2018年全系統滿意度值 9.78；二日受理率考慮的是機構端收到客戶服務待辦事項後在二日內進行及時受理的件數比例，2018年全系統二日受理率為 99.90%。

太平養管不斷健全客服體系及投訴機制、通過相關制度建設系統性提升服務質量。2017至2018年期間，公司對客戶服務體系進行了全面梳理，共完成 365 份制度、流程及窗體的制定和編制工作。通過生活服務、快樂服務和健康服務三個模塊構成客戶服務體系，為客戶體驗帶來全方位保障。

太平養管客戶服務措施	內容
業主委員會	加強客戶服務質量監督，定期召開例會，溝通並跟進關於社區客戶服務和第三方服務質量的意見與建議
每半年開展一次客戶滿意度調查	調查樣本不少於入住住戶的 50%，滿意度調查結果作為服務質量評價及考核的重要依據之一
設立院長接待日	院辦人員於每周固定時段接待住戶，聽取住戶意見與建議，為住戶解答服務中存在的問題，並及時整改落實
設立服務投訴建議箱	收集住戶的投訴或建議，並由專人管理，匯總並及時處理住戶意見
樓棟設有服務管家	隨時響應住戶要求，解決各類日常問題

太平養老對所服務的部分企業單位元經辦人員進行電話滿意度調查。調查內容包含售前和售後服務中的 9 項服務觸點及總體滿意度情況，涉及投 / 續保服務、銷售服務、新契約回訪、上門服務、保全服務、理賠服務、E 化服務、通知服務、95589 諮詢服務等。2018 年，太平養老總體服務滿意度評價良好。

太平財險與螞蟻金服共建支付寶理賠平台，建立在線化客戶服務評價機制，通過支付寶、短信連結平台在線直達客戶，及時、完整、真實收集客戶回饋，以客戶評價率、好評率、點讚量為指標，全面評價各機構查勘服務環節客戶服務滿意度，以此促進客戶服務質量的提升。2018 年，微信極速理賠使用客戶覆蓋率已達到 0.3%，理賠功能月活量已達 10 萬人次。

重視隱私保護，維護客戶權益 >>

我們重視客戶隱私保護，通過政策制定，機構合作和舉辦保護客戶權益的活動以及加強信息安全信息工作，讓客戶的權益得到最大程度保障。

太平人壽設立了客戶權益保護工作委員會，制定了相關工作規則，並下發了一系列保護客戶權益的政策，如《太平人壽保險有限公司客戶權益保護工作委員會工作規則（2016版）》等。同時，為有效化解客戶投訴，切實保護客戶合法權益，太平人壽下發了《太平人壽保險有限公司保險消費投訴業務管理辦法（2017版）》、《太平人壽保險有限公司投訴處理專項基金使用管理辦法（2018年版）》、《太平人壽保險有限公司突發事件應急中心管理辦法（2018版）》、《太平人壽群體性事件報告制度及應急預案》。

太平養老在2018年出台了《團險客戶信息采集要求及錄入規範（2018版）》及《太平養老保險股份有限公司信息披露管理辦法（2018年版）》并延用《太平養老保險股份有限公司危機事件報告制度與應急預案（2017年修訂版）》及《太平養老保險股份有限公司再保險管理辦法（2017年修訂版）》等與消費者權益相關的制度，持續完善業務管理和客戶服務工作。

太平財險遵循《客戶投訴處理管理辦法》，就客戶因權益問題所進行的投訴給出切實可行的解決方案。

07

服務國家戰略

- 44 7.1 支持實體經濟
- 46 7.2 推動區域發展
- 50 7.3 精準幫扶脫貧
- 54 7.4 投身公益慈善

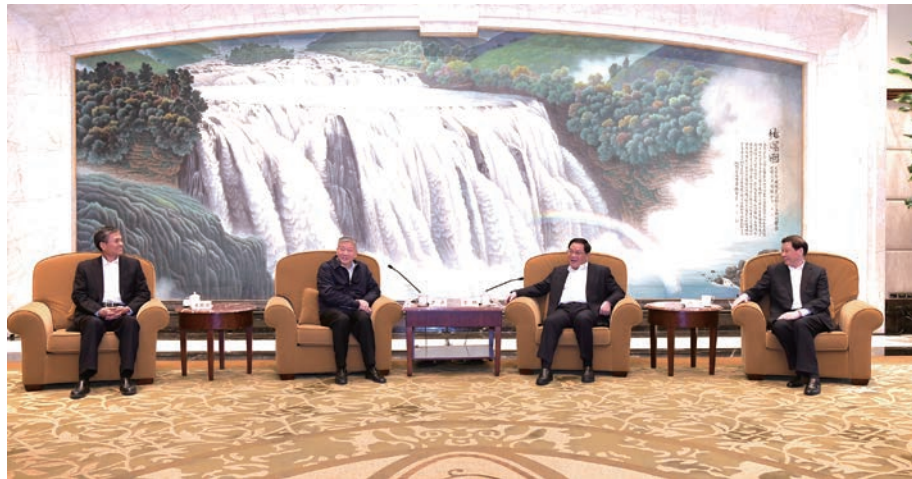
作為金融保險央企，中國太平以國家戰略為指引，致力於服務實體經濟、推動「一帶一路」、粵港澳大灣區發展，同時響應國家號召，開展精準扶貧工作，並積極投身於教育、兒童福利等公益領域，為和諧社會發展貢獻自身力量。中國太平積極履行央企擔當，發起設立粵港澳大灣區共同家園基金；助力鄉村振興戰略，大力發展農業保險，為 53 餘萬農戶提供近 80 億元人民幣風險保障。太平資產和太平投資發控股起設立上海核建科創園不動產和安謀中國、陝柴重工債轉股等一批重點項目，支持產業轉型升級。

7.1 支持實體經濟

中國太平積極履行金融央企的使命和責任，大力支持實體經濟發展，投身國家戰略實施。2018年，我們與多個地方政府以及實業集團達成戰略合作，持續服務城市經濟建設、支持科技產業發展、促進醫療大健康管理，為實體經濟發展提供更高質量、更有效率的金融服務。

協助城市優質發展 >>

中國太平充分發揮保險主業和投融資等方面的優勢，加強對城市經濟發展的支持。2018年，我們與海南省政府、上海市人民政府簽署戰略合作協議，通過提供更優質和穩定的金融保險服務，以支持城市的發展建設。



圖：中國太平與上海市人民政府簽署戰略合作協議

大力支持科技產業 >>

科技創新是提高國家綜合實力的關鍵支撐，中國太平積極承擔央企責任，協助科技企業把握重大機遇。2018年，我們與中國電子科技集團、多家新能源汽車公司等簽訂戰略合作協議，通過提供保險服務、保險科技、創新服務整合、風險管理方案，為科技行業發展提供穩定保障。

太平科技協助中小科技企業緩解投融資困境

結合五部委聯合發佈的《關於進一步深化小微企業金融服務的意見》及銀保監會《進一步做好信貸工作，提升服務實體經濟質效的通知》，針對科技企業融資難、融資貴的問題，太平科技在杭州和嘉興持續推進政銀保模式的科技企業貸款保證保險業務，已累計為 15 家科技企業提供貸款保證保險。

同時，為支持嘉興小微企業發展，嘉興市小微企業信用保證基金於 2018 年年底成立。太平科技作為首家與信保基金合作的保險機構，在信保基金成立後推出了多款產品，切實推動園區科技企業發展。該基金對有效緩解小微企業融資擔保難、化解企業互保風險、扶持小微企業發展、推進經濟高質量發展有著積極意義。

推進醫療大健康管理 >>

醫療衛生事業發展關乎民生福祉，中國太平協同醫藥行業及企業，攜手並進，以增進民生福祉。2018 年，我們開展與華潤集團的合作，通過發揮各自在行業領域的優勢，在保險、投融資服務、大健康等方面開展深入合作。同時，太平人壽與北京萬往科技有限公司加深溝通交流與務實合作，以健康管理為核心，協同產品及系統的創新，合作打造行業領先的健康管理線上線下服務平台、建立行業領先的客戶健康行為激勵及動態管理體系、建設大數據平台及數據分析體系等，力求實現長期共贏。

7.2 推動區域發展

「粵港澳大灣區」與「一帶一路」作為國家戰略和倡議，是新時代推動形成中國全面開放新格局的新舉措，也是推動「一國兩制」事業發展的新實踐。中國太平是唯一一家總部設在香港的中央金融企業，在香港有 80 多年經營歷史，服務「一帶一路」、粵港澳大灣區建設，支持香港長期繁榮穩定發展，是中國太平落實國家戰略的重要使命。

為「一帶一路」保駕護航 >>

中國太平作為國家在境外金融保險市場的旗艦主體，積極參與實施「一帶一路」的重大倡議，以保險、投資和產業三角支撐，充分發揮保險資金的優勢，全力創新資金運用方式，多措並舉為「一帶一路」項目提供金融服務。

築起全方位保險屏障

中國太平旗下海外子公司立足香港、新加坡、印度尼西亞等「一帶一路」沿線國家，共同構建良好的營商環境，為中國企業海外商業貿易活動提供種類豐富、保障齊全的貨運險、船舶險、車輛險、物業保險、意外險等多種產品，同時為「一帶一路」沿線人民提供多種靈活多樣、服務貼心的人身和財產安全保險產品。

內外聯動，服務中國企業「走出去」

中國太平旗下太平香港、太平澳門、太平英國、太平新加坡、太平印度尼西亞、太平日本等海外子公司與境內太平財險展開業務聯動，為海外當地中國企業提供保險服務，承保範圍涵蓋交通、能源等幾乎全部重大基礎設施建設領域，先後為中國企業承建的發電廠、水泥廠、礦業、橋梁、高速公路等提供保險服務，業務範圍涵蓋多個「一帶一路」沿線國家。

穩固項目發展，增添保險動能

太平印度尼西亞從 2014 年 1 月起，就為印度尼西亞青山工業園提供工程保險、財產保險、利潤損失保險、公眾責任保險、環境污染責任保險、貨物運輸保險等一系列財產保險，總保險金額達 30 億美元。同時，每年還為工業園提供現場保單培訓、現場風險查勘和風險管理培訓服務。

除了直保項目，作為中國太平旗下的再保險平台，太平再保險多年來也為「一帶一路」海外中資業務的保險項目提供再保支持。

促進貿易暢通，注入保險動力

在東南亞地區，中國太平旗下太平新加坡不斷拓寬貿易領域，優化貿易結構，挖掘新的貿易增長點，促進貿易平衡。在鞏固和擴大傳統貿易的同時，大力發展現代服務貿易，建立健全服務貿易促進體系。

為更好地促進中新服務貿易發展，太平新加坡特別開展了外勞擔保險和貨運險等險種。外勞擔保險為在新加坡持工作準證 (Work Permit) 的外籍勞工提供擔保。為給流通中的商品提供貨物險保障，太平新加坡年均貨運險保額達 44 億新元，其中約 50% (即 22 億新元) 與中新貿易有關。

架起資金融通橋樑

資金融通是「一帶一路」建設的重要支撐。中國太平充分發揮保險資金期限長、規模大、現金流穩定等優勢，全力創新資金運用方式，為「一帶一路」重大項目落地提供融資保障。

打通境內外資金流通通道

2017 年，太平金控在深圳市設立前海股權投資基金管理公司，通過合格境外有限合夥人 (QFLP) 的方式將境外成本較低的資金直接投資國內優質股權項目，將管理資金和第三方客戶境外資金通過該平台順利結匯成人民幣，投資到境內優質項目中，實現資金跨境流動，搭建完善的跨境業務平台。太平金控還不斷加大海外優質資產配置力度，發揮自身境內外資金與項目的配置橋樑作用。同年，太平金控在開曼開設傘型基金結構公司 (SPC)，通過離岸金融中心的稅收優惠和認受性高的法律架構，創新跨境金融產品，提升客戶資產收益。目前，太平金控已推出多種不同類型的基金產品，受到眾多海外機構客戶的青睞，管理規模近 10 億港元。

支持多元文化交流

民心相通是「一帶一路」建設的社會根基，文化交流無疑是有效而受歡迎的橋樑和紐帶。為傳承和弘揚絲綢之路友好合作精神，中國太平積極參與支持多元文化交流活動，共同搭建「一帶一路」民心相通之橋，增進理解與互信。

推動中英文化交流

為推動東西方文明交流，中國太平旗下太平英國近年來積極支持、參與了豐富多彩的文化交流活動，如一年一度的倫敦、曼城兩地龍舟賽，以及每年春節由倫敦華埠商會主辦、英國倫敦地方政府支持的大型春節慶祝活動等。中國太平在2018年繼續贊助倫敦交響樂團來華演出，用音樂詮釋保險，共同譜寫文明融通的恢弘樂章。

「範長江行動」

在亞太地區，中國太平積極推動多領域的人文交流合作。2018年，中國太平繼續支持「範長江行動」香港傳媒學子「一帶一路」行，帶領學子參觀採訪太平印尼，以及了解太平印尼積極服務「一帶一路」建設的實踐。



服務粵港澳大灣區建設 >>

中國太平作為唯一在粵港澳三地都有機構、唯一總部在香港的保險央企，參與大灣區建設、服務大灣區建設具有得天獨厚的優勢，也是義不容辭的責任。

截至 2018 年，中國太平參與發起設立兩個重要基金。其中，大灣區共同家園發展基金是在港中資企業共同發起設立的基金，旨在通過投資粵港澳大灣區的基礎設施建設、科技創新、產業升級等領域，推動粵港澳大灣區融合發展；大灣區共同家園青年公益基金旨在為香港青年提供教育、就業、創業等方面支持，促進香港與內地的融合以及維護香港社會繁榮穩定。參與兩個基金的發起設立，是中國太平積極貫徹落實習近平主席重要講話精神和粵港澳大灣區發展國家戰略，支持香港長期繁榮穩定的有力體現，彰顯了中國太平作為在港央企的使命和擔當。



圖：羅熹董事長作為主禮嘉賓在香港參加大灣區共同家園發展基金暨大灣區共同家園青年公益基金啟動儀式

促進香港長期繁榮穩定 >>

中國太平聚焦教育和學校、學者、學生工作重點，盡企業所能為香港當地教育和大學生實習、就業等方面創造便利條件。

積極支持香港大學生實習。積極響應中企協「青春試翼」系列實習計劃，每年組織在港子公司參加大學生暑期實習計劃，2018年在香港和深圳兩地提供10個實習崗位，2019年將繼續提供14個。

大力支持香港大學生就業。組織在港子公司參加中企協舉辦的企業招聘會，2018年招聘在港青年10人。同時，通過新員工集中培訓，幫助他們更快適應公司環境、了解企業文化，為更好融入創造良好條件。熱心贊助香港當地教育事業。2018年7月，通過冠名的方式，舉辦全港校際棋盤遊戲大賽，吸引全港106間中小學的500餘名學生參加比賽，贏得了香港當地師生和社會各界好評。

7.3 精准幫扶脫貧

中國太平積極響應國家扶貧要求，依據「精準扶貧、精準脫貧，加大扶貧投入，創新扶貧方式」的指示和精神，開展統一部署，因地制宜，精準發力，在全國多個定點幫扶地區加大扶貧力度，取得良好效果。

2018年，中國太平精准扶貧工作模式進一步完善：持續提高對定點扶貧地區的幫扶資金投入，不斷加強扶志扶智的工作力度，培訓基層幹部和技術人員近1000人，積極開展消費扶貧，購買和幫助銷售貧困地區農副產品760餘萬元人民幣，同時，發揮主業優勢，積極探索開展保險扶貧，有力推動當地脫貧攻堅和經濟社會發展，取得明顯成效，得到了國務院扶貧辦的肯定。2018年9月29日，經甘肅省人民政府批准，中國太平定點扶貧單位兩當縣正式退出貧困縣序列，成甘肅首批、隴南首個成功脫貧摘帽的貧困縣。

保險扶貧

中國太平積極踐行國家脫貧攻堅戰略，認真落實支農惠農政策要求，支持貧困地區經濟建設。

2018年，太平財險開發兩款扶貧專用農險產品，分別為針對湖北省深度貧困地區開發的油菜種植保險、針對安徽省六安市深度貧困地區的中藥材種植保險。其中湖北省中央財政油菜種植保

險主要面向湖北省深度貧困地區人群，覆蓋暴雨、洪水（政府行蓄洪除外）、內澇、風災、雹災、凍災、泥石流、山泥傾瀉等；安徽省六安市地方財政中藥材種植保險重點覆蓋斑枯病、立枯病、紫紋羽病、黑斑病、黃鳳蝶、蚜蟲、紅蜘蛛等病蟲害。

另外，太平財險主動發揮保險職能，為多地貧困戶和特定人群提供風險保障 63.26 億元人民幣。

脫貧保險

河北大名縣建檔立卡貧困人口精準脫貧保險項目，承保人數 5.9 萬人，保費總額超 700 萬元人民幣，提供風險保障 59 億元人民幣。

農業保險

與人保共保裕安區「深貧保」保險項目，為裕安區 29,016 戶有產業扶貧專案的建檔立卡貧困戶辦理農業收入和農業設施損失保險，提供風險保障 0.58 億元人民幣。

扶貧幹部保險

為「六安市裕安區扶貧開發辦公室」的扶貧幹部，提供 3.35 億元人民幣風險保障。

學校保險

向安徽省六安市裕安區韓擺渡鎮王橋村建檔立卡 378 名貧困人員、向阜陽市臨泉縣黃嶺鎮八裡坡村小唐營小學的 208 學生、40 名教職工提供總保額為 0.33 億元人民幣的風險保障。

太平養老積極探索保險扶貧方式方法，參與各地政府保險扶貧項目。

項目名稱	項目概況	項目評價
湖南永州扶貧項目	項目保費到賬 142 餘萬元人民幣，為 23,610 人提供了意外險、意外醫療和大病補充保障。	已決賠款 7.9 萬元人民幣，已決件數 2 件，已報案未索賠件數 4 件，未決賠款預計 13 萬元人民幣，體現了央企的責任擔當
廣西梧州扶貧項目	重點幫助早於特定風險的貧困群眾特別是少數民族的貧困群眾。	預計覆蓋貧困人口 150 萬，提供意外和意外醫療保障，切實推動了保險扶貧工作的精準化、專業化運作。
河南靈寶扶貧項目	為期三年的保險扶貧服務協議，並成功運作項目第一期，涉及保費 88 萬元人民幣。	為 3 萬貧困群眾提供了意外傷害保險服務，得到了寶靈市政府的高度評價。
南昌市共青團扶貧項目	保費來源社會捐助資金，已到賬保費 6 萬元人民幣。	預計最終保障 9,960 戶約 2.4 萬人，年規模保費 200 萬元人民幣，為南昌市保險扶貧全覆蓋奠定了良好的基礎。
黑龍江「困難職工」保險保障項目	與哈爾濱市總工會聯手推動「困難職工」保險保障項目，方案設計包括重大疾病專項保障、城鎮職工補充住院醫療保障、新農合補充住院醫療保障 3 種方式。	參保人員因住院發生的醫療費用在基本醫保、大病保險等其他保險機構報銷後給予再次賠付，累計最高賠付限額 6 萬元人民幣，覆蓋全市職工 15 萬人，目前承保 22 個單位，7,900 人，後續規模仍會增加。

51

產業扶貧

產業扶貧是扶貧開發的重要組成部分，是促進城鄉經濟協調發展的重要舉措。中國太平響應國家號召，充分發揮作為金融機構助推脫貧攻堅的主體作用，促進貧困地區經濟發展。

中國太平與當地企業研究推進設立健康產業基金，推進產業扶貧；構建「一所三甲綜合醫院 + 多所三甲專科醫院 + 中國太平」即「1+N+1」模式，向怒江州、迪慶州人民醫院派專家團隊提供三級甲等醫院達標建設技術指導，並搭建遠程會診中心提供遠程培訓幫扶；利用中國太平健康扶貧專項資金，向迪慶州捐贈 14 台大型自助體檢機；為臨滄市臨翔區 8 個鄉鎮衛生院以低息分期付款方式提供 850 萬元人民幣，用於更新急需醫療設備 40 台；搭建縣鄉村醫療衛生互聯互通信息系統，配置鄉村家庭醫生簽約智能機器人、村醫巡診箱（包）、村民家庭安全藥箱等，提升了瀘水市洛本卓鄉衛生院和金滿村醫療機構服務能力。



圖：中國太平向雲南省怒江傈僳族自治州瀘水市洛本卓鄉金滿村衛生所捐贈智能家庭醫生簽約系統

太平資產認購的中國保險業產業扶貧基金在河北、貴州和吉林累計投資了 7 個項目，總投資金額 4.6 億元人民幣。其中，吉林長吉圖熱力項目，穩定經營後可直接解決汪清縣 350 人直接就業問題，並優先帶領此部分人員脫貧；河北阜平縣老鄉菇項目，已有 12 個食用菌標準化種植園區，共計 464 個食用菌標準化種植溫室建成並投入營運，所有園區均按照「政府 + 金融 + 科技 + 龍頭企業 + 基地 + 農戶」的模式進行管理，其中承租食用菌溫室的建檔立卡貧困農戶共計 185 人，務工 29 人，為貧困農戶創收 623.6 萬元人民幣，宋家溝村於 2018 年實現整體脫貧。

太平資產於 2018 年成功發行「太平—雲南能投威信煤炭債權計劃」，通過保險資金出資 12 億元人民幣，投資於雲南省威信縣的觀音山煤礦項目，不僅能夠支持當地就業，為當地帶來大量稅收，同時也能發揮產業鏈效應，帶動物流、煤炭等區域產業發展。

消費扶貧

2018 年，中國太平協助對口扶貧地區開展特色農產品銷售，創新銷售方式。



太平金服緊密結合自身金服平台的業務特色，充分利用公司在電子商務、集團官網以及官微的營運管道等資源，上線「太平金服扶貧專區」並多次在太平金服微信公眾號首頁推送扶貧專區宣傳文案，擴大影響力；為了保證扶貧工作的可持續發展，太平金服與甘肅兩當以及安徽裕安等對口扶貧地區的 5 家供貨商簽署合作銷售協定，上線 17 款扶貧商品。

太平資產組織定點扶貧工作小組前往定點扶貧地區甘肅省兩當縣進行實地調查，並採購了兩當秦南有機農業公司蜂蜜系列產品 3,200 件共計 39 萬元人民幣，重新設計包裝並冠名「太平中華蜜」，同時開展扶貧宣傳；通過太平資產微信公眾號發佈了「太平兩當情，共釀中華蜜」公益長圖，並選擇內部員工擔任愛心形象大使，自行拍攝和製作了產品推介圖，著力打造太平公益形象和產品品牌形象。



7.4 投身公益慈善

中國太平積極踐行保險央企社會責任，在為社會提供精品金融保險產品與服務的同時，更以實際行動，為社會公益貢獻太平的力量。多年來，中國太平把履行社會責任作為企業使命，積極促進保障民生、支持國家經濟建設。

中國太平積極參與第十屆「大愛無國界」國際義賣活動

2018年10月21日，第十屆「大愛無國界」國際義賣活動在國家體育場熱身場舉行。中國太平積極參加此次國際義賣活動，為活動捐款並在活動現場展示「共享太平」的發展理念以及國際化發展情況。

2018年，中國太平下屬各分公司也在環保、特殊人群、教育等多方面開展公益慈善活動，真正將慈善理念融入企業文化，為國家慈善事業作出積極貢獻。

社區

2018年，太平財險共投入312萬元人民幣用於社區建設。其中179萬元用於甘肅兩當地區美麗鄉村、基礎設施建設及農業養殖等，123萬元用於安徽六安市裕安區扶貧工作，10萬元用於南威信縣松林村的村道路建設。

兒童

太平人壽參與捐助「點亮心燈」活動，救助在雲南省第二人民醫院治療的25名先天性心臟病患兒。2018年，患兒陸續康復出院。

環保

2018年3月12日是中國第40個植樹節。中國太平旗下太平人壽、太平財險等子公司在山西、黑龍江、江西、山東、甘肅、北京等20多個省區市機構廣泛開展「太平愛心林」植樹活動，已攜手公眾植樹近1.5萬株，覆蓋面積近65畝。

教育

太平養老山東分公司成立了太平築夢公益基金，共籌集善款2.51萬元人民幣。在春節和六一兒童節期間，資助萊蕪市劉仲瑩學校的五名貧困學生。2018年，太平資產積極參與集團工會第三屆「太平讀書季」活動，向甘肅省兩當縣小學捐書累計600餘冊。

養老

太平養老山東分公司走進臨沂市費縣高岩莊村慰問當地貧困老人，分公司及當地政府領導為貧困老人送出160餘份米、面生活慰問品。江西分公司積極響應省保險行業協會活動，認捐1萬元善款，與太平人壽江西分公司共同捐建1個敬老院活動室。安徽分公司參與安徽省保協「敬老月」活動安排，至阜陽市八裡坡村（安徽省保監局扶貧點）開展扶貧慰問活動，捐贈慰問資金5000元人民幣。

太平人壽積極參與教育慈善活動

飲水思源，心存感恩。2012年起，太平人壽啓動「太平手把手公益長效關愛計劃」，開展了三年建百所「愛心書屋」、捐贈圖書超80萬，兩年圓兩萬「微心願」夢想、交通安全魔法箱飛進百所愛心學校等系列公益愛心活動，廣大員工、客戶積極參與，貢獻自己的力量。



圖：2016年4月6日，太平人壽向江西「1%工程」贈送了6000只品質精良的標準足球，幫助山孩子實「微心願」

08

共建綠色生態

58 8.1 綠色金融

59 8.2 綠色營運

中國太平秉承綠色發展理念，在嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等法律法規基礎上，創新氣候保險產品，積極參與綠色投資，落實節能減排措施，推廣綠色辦公模式，致力於成為生態文明的踐行者與推動者，助協低碳社會建設，履行央企責任擔當。2018年，中國太平未發生對環境及天然資源造成重大負面影響的事件。

8.1 綠色金融

「加快生態文明體制改革，建設美麗中國」，構建綠色金融上升為國家戰略，中國太平通過創新氣候保險，發展巨災保險，積極參與推動中國綠色金融產品發展，致力於協助社會更好地應對氣候變化所帶來的風險與不確定因素。我們主動將環境、社會與公司管治等因素納入投資評估決策中，加大力度參與綠色投資，協助環保產業經進一步發展。

參與綠色投資，促進綠色產業發展

中國太平將綠色理念與投資業務相結合，在投資過程中將環保方面的限制條件和是否涉及高污染、高耗能和過剩產能等受限行業等作為衡量指標，對所投項目涉及電力、焦炭、鋼鐵、水泥、平板玻璃、煤化工、電石行業等高污染、高耗能和過剩產能行業的項目，嚴格設置了准入門檻，修訂《市場准入負面清單（2018）》等，確保所投項目均取得環境影響報告書以及符合國家相關環保標準與要求。

為促進綠色產業發展，踐行責任投資理念，中國太平子公司太平投資控股制定《太平投資 2018 年受託集團內資金另類資產投資另類資產配置計劃》《2018 年投資策略》等內部政策，高度關注綠色債券市場，重視綠色金融政策，不斷通過債權計劃、股權計劃等方式，發起設立了水利、清潔能源、清潔交通等多個環境、社會及管治（ESG）相關項目，並參與投資綠色產業發展基金，大力支持了環保產業、清潔能源發展，進一步壯大了綠色產業。

參與廣業綠色產業發展基金—推動綠色環保產業發展

為推動保險資金支援廣東省環保基礎設施建設，服務實體經濟發展，加快環境綜合整治工作，2018 年，中國太平通過參與投資中保投貳號（深圳）股權投資專項基金，進而投資於廣東省廣業綠色產業發展基金。該基金總規模達 200 億元人民幣，投資於廣業環保集團公司新一輪環境綜合整治、環保產業併購項目等，已投項目包括廣東省境內多市的污水處理、環境整治、垃圾處理等工程，服務了廣東綠色金融創新，維護廣東碧水藍天。

發起大唐國際基礎設施債權投資計劃—協助水電等清潔能源開發

2018 年，中國太平聯合其他保險機構共同發起大唐國際基礎設施債權投資計劃，總規模 20 億元人民幣，資金用於重慶烏江銀盤水電站項目，該項目為已建成項目，本次投資用於償還存量貸款以及水電站營運支出，項目具有較高的經濟價值和良好的社會影響，大力支持了水利水電建設與發展。

參與發起籌建香港綠色金融協會

香港綠色金融協會在以下方面協助香港特別行政區政府開展工作：

1. 推廣、宣傳綠色金融理念，加深市場對綠色金融認知，動員各界機構和人員參與綠色金融，通過會議、論壇、展覽等形式普及綠色金融知識；
2. 結合香港特區政策，協助香港政府制定能够兼容內地和歐美現行標準的香港綠色金融體系標準，使香港在全球綠色金融體系中發揮更大作用；
3. 密切配合香港特區政府，結合協會對綠色金融市場了解，為香港特區政府起草綠色金融相關政策的建議；
4. 設計並推出綠色金融相關產品，激勵有綠色投資理念的市場參與者在投融資、企業上市、綠色債券發行等方面受益；
5. 與「一帶一路」戰略相結合，推動香港綠色金融發展，吸引「一帶一路」綠色投資。

8.2 綠色營運

中國太平制定了《公司環境政策》等內部制度，在營運與服務實踐中積極宣導綠色。我們正視氣候變化等帶來的社會風險，不斷挖掘營運過程中的節能空間，提升節能技術與優化節能設備以減少能源消耗與溫室氣體排放，落實綠色辦公模式以節約各類資源使用，為緩解氣候變化做出貢獻。

節能降耗

我們意識到氣候變化對整個社會構成越來越嚴重的危險，有效應對氣候變化與能源管理息息相關。為此，中國太平積極配合國家履行《巴黎協議》責任，回應國家「十三五」發展綱要節能減排領域發展思路，不斷完善自身能源管理體系，組建了專門公司負責公司旗下的工程建設和物業經營管理，通過合理科學的操作控制能源消耗設備，訂立樓宇設備 / 設施合理運行計劃及考核制度，並採取提高 IT 設備、製冷系統等節能效率，季節性調節空調開機數量，置換節能環保照明設備等一系列措施，持續減少能源消耗與溫室氣體排放，為緩解氣候變化做出貢獻。

深挖節能空間，降低機房能耗

2018年，太平金科對自身營運過程中能耗情況分析，確定了IT設備與製冷系統兩大耗能大戶，並開展一系列措施提升其能源效率，節約能源使用：

- 1) 採用新型節能多核處理器IT設備以及系統資源分享技術和雲計算技術，以更少的設備完成更多的處理任務；
- 2) 提高氣流組織效率，增強製冷效果，適時調整出風地板開度，消除局部熱點因素，提高IT機櫃熱交換效率和暖通氣流組織效率，降低精密空調耗能；
- 3) 解決低負載運行情況下PUE（數據中心總設備能耗與IT設備能耗比值）過高問題，在數據中心低負載週期內，啟用單機電製冷模式，大幅降低能耗；
- 4) 採用渦旋式壓縮機、適當放大冷凝器，增加散熱面積等措施提升空調性能，整體優化暖通系統，延長冷凝劑自然冷卻運行週期，進一步增加能源效率。

綠色辦公

中國太平秉持綠色辦公理念，針對主要機關的辦公大樓與辦公職場，構建環保的辦公方式：持續完善廢棄物管理體系、推動無紙化辦公、鼓勵節約水資源、培養員工環保意識等，踐行綠色發展之路。

廢棄物管理

- 細化分類處理
分類收集廢棄硒鼓、墨水匣、燈管、老舊電腦等辦公廢棄物，外聘具有相關處理資質的第三方機構妥善處理
對於生活垃圾則由相關物業服務機構進行統一收運並交由城市環衛處理
- 減少廢棄物產生
在採購各類辦公文具用品前，評估物料用量，避免存貨過多
在採購時優先購買可補充裝的產品，減少使用一次性及不可回收產品
使用替換筆芯以減少廢棄筆桿數量
- 回收再利用
參與「電腦再生計劃」，將老舊電腦及周邊產品捐贈予非營利團體，使部分電子廢棄物可以循環利用，減低對堆填區的負擔
辦公室廢棄物如涉及客戶的個人資料，均按照公司政策在碎紙處理後，交由專業服務供應商妥善處理
非機密文檔，經集體回收之後，將所有廢棄紙張送往廢紙回收公司進行回收處理

無紙化辦公

- 電子投保
正式實現車險等相關業務電子投保功能，客戶通過手機、平板電腦等移動設備手寫簽字確認各項信息並完成投保全流程，不再需要提供紙質單證，大量減少紙張使用
- 電子辦公系統
使用電子辦公系統（OA System）取代以紙張記錄為主的辦公室行政系統，在業務交流上盡量採用郵件辦公
- 電子發票
積極配合稅務局及財務部推行電子發票，在公司範圍內配置電子發票列印設備

節約水資源

- 定期進行隱蔽水管滲漏測試以及檢查滿瀉的水缸，若發現滲漏或者相關浪費水資源現象及時處理。公司所有營運地用水均來自市政供水，並無求取水源困難。
- 採用在洗手間張貼節約用水提示標誌，使用具有節水標誌的廁具等方式宣導員工節水

員工環保意識

2018年，中國太平積極開展面向員工的環保宣傳活動，通過傳遞綠色環保理念，宣導員工以公共交通工具取代私家車的綠色出行方式上下班，發起並積極參與「地球一小時」等各類環保公益活動，帶動員工共同實踐環境保護。

09 共享成長碩果

- 64 9.1 員工招聘僱傭
- 64 9.2 丹心培育
- 67 9.3 溫情關愛

中國太平堅持「以人為本」的理念，始終把依靠員工、動員員工、造福員工作為抓好各項工作的基礎，切實保障和維護員工權益，為員工營造公平良好的工作與成長氛圍，並切實關心員工生活，以提升員工歸屬感，促進員工與企業共同發展。

9.1 員工招聘僱傭

中國太平堅持依法用人、保障落實員工權益，致力於為員工提供公平合理的工作環境。

中國太平合法合規僱傭員工，按照《中華人民共和國勞動法》、《香港僱傭條例》以及各地法律法規等相關法律法規，制定人員引進管理辦法、職務職級等規章制度，以規範公司勞動用工管理流程。我們秉承公平、公正、公開的招聘原則，通過規範化的招聘及入職流程杜絕僱用童工和強制勞工，堅決禁止在招聘、薪酬、培訓、升遷等事宜上一切形式的性別、民族、宗教、年齡、政治立場等方面的歧視。

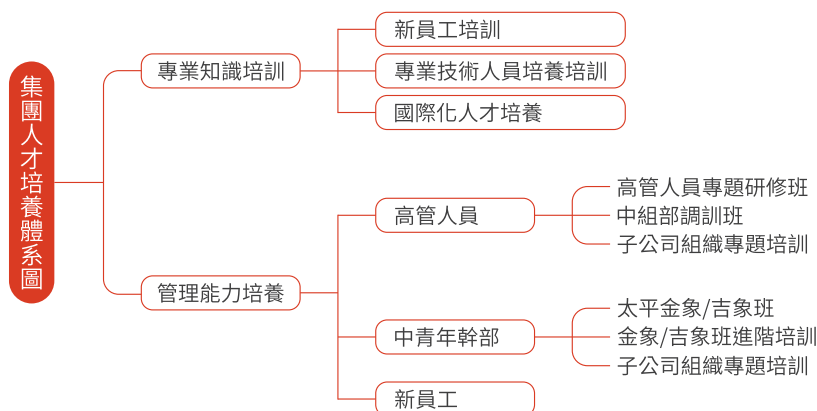
創造公平競爭環境

中國太平制定《本部員工薪酬管理暫行辦法》，實行全面戰略性薪酬策略，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。通過實施固定薪酬、年度績效獎金、福利費、中長期激勵相結合的薪酬體系，為人才提供公平環境，服務公司整體經營戰略。

9.2 丹心培育

為員工提供豐富的培訓與學習機會，幫助員工持續成長，是公司的責任和義務。2018年，公司制定了《2018-2022年教育培訓規劃》，聚焦人才培養，形成重點突出、分層分類的教育培訓供給體系。以「後備人才、國際人才、科技人才、投資人才、營銷人才」五大人才建設為培訓重點，兼顧全員培訓，合理利用培訓資源，加強幹部員工培訓與選拔、管理、使用工作的統籌，滿足公司戰略發展人才需求。

為了確保教育培訓規劃在中國太平全系統得以落實，公司建立了全系統分類分級培訓體系，建立由本部統籌、各子公司落地實施的培訓機構，制定培訓制度，搭建網絡學習平台及培訓管理信息系統，組建內外師資隊伍，研發課程體系，優化培訓組織形式，加強與社會培訓機構合作。在上述措施基礎上，公司還設定了培訓量化指標，規定每年每單位人均培訓學時數不低於110小時；每年每單位培訓調訓率不低於30%；每年每單位幹部參訓率不低於50%；每人每年網絡培訓學時數不低於50小時。



在公司培訓體系下，各分子公司積極開展人才培養、人員培訓工作。

管理能力培養

- 太平養老於 2018 年首次舉辦了專門面向中層管理幹部的綜合能力提升培訓班，舉辦太平養老 2018 年高級管理人員培訓班。
- 太平財險於 2018 年初建成覆蓋多層級、跨條線的產險培訓體系，為可持續學習、交流、賦能提升，細化、精耕幹部分類培養、分條線崗位專業能力提升奠定管理基礎。
- 太平再保險針對特定人群開展專項培訓，包括參加銀保監會高管培訓、在北京大學舉辦太平再保險高級管理人員培訓班、在深圳舉辦公司中青年業務骨幹培訓班等。為加強母公司和子公司人員的溝通交流，每年共同舉辦高級管理人員和中青年業務骨幹培訓班。除統一安排的培訓外，公司還鼓勵員工參加與工作相關的培訓和資格考試，並給予一定的獎勵政策，包括報銷考試費、給予考試假、對取得資格的人員發放獎勵、報銷年度會費等。在公司培訓預算範圍內，最大限度地安排員工參加各類培訓課程，並提供每年海外培訓機會。
- 太平金服結合內外部資源，提供多樣化培訓及發展機會。2018 年公司邀請小米公司營運負責人分享優秀實踐案例及具前瞻性的思維；特別邀請諮詢行業專家分享《金字塔原理》的思維分析方法。在管理晉升層面，為了公司內部員工更好的成長與發展，提供交叉晉升和發展機會，以及輪崗機會，為優秀、有志向的青年提供廣闊的發展平台。

專業技能培訓

- 太平人壽培訓為打造可持續發展的代理人團隊，以新人留存和高階主管專業化自主經營能力為核心，不斷優化制式培訓課程設置，強化制式培訓的落實，同時加強授權星級講師技能培訓提升，以此為內在驅動力，持續訓練隊伍各項技能；關注輔導專員培養，為公司後備幹部梯隊建設蓄力；締造行業聞名的高端績優 TOP 論壇，提升太平人壽的行業影響力；傾力打造更具市場競爭性的在線實用技能學習平台——培訓微課堂。
- 太平養老培訓體系涵蓋內勤員工序列、外勤員工序列、講師序列、移動在線學習平台四大系列。公司不斷推進內勤新員工培訓班制式化、標準化、流程化運作，並成功打造「浦江養老金融夜話」論壇。論壇每月舉辦 1 期，圍繞投資、養老、健康、社區和服務等五大主題展開，每期都會邀請相關領域的資深嘉賓就當下最熱門的話題進行介紹和討論。推出移動學習平台「太養易學堂」，員工的註冊率達到 100%，提供了系統化學習資源，豐富了員工的學習素材。
- 太平財險完善培訓體系的建設，搭建分層分級、學訓結合、覆蓋內外勤及幹部員工的培訓體系。2018 年，太平財險搭建太平財險共享「智庫」與平台，積極在產險推動兼職講師機制；開發沉澱課件、題庫，實現雲盤共享查詢；運維移動端微課堂平台，實現快速傳導與移動學習微課；2018 年實現了「新人、新任」入職培訓 100% 覆蓋。培訓亮點工作如下：
 - (一) 初建覆蓋多層級、跨條線的產險培訓體系，為可持續學習、交流、賦能提升，細化、精耕幹部分類培養、分條線崗位專業能力提升奠定管理基礎。
 - (二) 歷時 14 個月，於 2018 年累計完成產險三級機構負責人輪流培訓，探索並形成產險三級機構負責人學訓結合、輪流培訓的模式
 - (三) 實踐中探索人才培養模式。通過兩年多實踐、探索，積累搭建起在三四級機構理賠查勘定損應用類人才的合作模式，在院校專業課程基礎上，融入「太平特色學期學訓課程、策劃組織認知實習、角色轉換半年太平畢業前實習」等校企融合的培養模式。
- 太平再保險 2018 年度先後組織了新員工培訓和再保險知識、法律法規、保險科技、董監高培訓、資金運用等方面的專業知識培訓，讓新員工更快熟悉公司、融入團隊，提升員工的專業知識和工作能力；並針對特定人群開展專項培訓，包括參加銀保監會高管培訓、在北京大學舉辦的太平再保險高級管理人員培訓班、在深圳舉辦的公司中青年業務骨幹培訓班等。

9.3 溫情關愛

中國太平堅持以員工為中心，切實做到想員工所想，做員工所需，致力於打造和諧溫暖的企業文化。

落實福利保障

中國太平注重員工身心健康及多樣化的健康需求，為員工提供全面的福利保障體系，包括五險一金等法定福利、企業年金、超時工作或加班補償，節日津貼、取暖降溫費、生日福利、結婚 / 生育慰問金等。

除以上各項福利外，本公司還為員工提供全面的內部福利保險（包括意外、醫療、壽險、重大疾病等）、年度體檢、帶薪休假等。對於內派至香港工作的員工，本公司提供在港臨時住房福利，以及探親路費津貼等。

太平石化金融租賃推出員工優惠購車項目

2018年，為降低員工金融購車綜合成本，太平石化金融租賃在進行廣泛市場調查、產品設計和測試基礎上，推出「太石惠」員工優惠購車項目。該項目聯合中國太平、中石化集團兩大股東企業，採用了「金融+保險+互聯網」的新型業務模式，為股東集團員工提供一站式金融購車產品與服務，以滿足不同員工多層次、全方位的購車、用車需求。

保障員工健康與安全

中國太平堅持以人為本的經營價值觀，切實保障員工健康與安全。公司定期聘用專業人士檢查及清洗辦公室及空調等設備，確保提供舒適及整潔的辦公環境予員工。同時，各辦公單位均備有安全藥箱、滅火器及緊急逃生路線圖供員工使用及查閱，亦積極參與物業管理人舉辦的火警演習，讓員工熟習逃生路線。公司鼓勵員工積極參與體育健身運動，並開展豐富多彩的活動，提高員工身體素質，愉悅員工身心發展，豐富精神文化生活。

2018 渣馬——太平相伴，一起我們跑更遠

2018年，中國太平帶領員工參與渣打香港馬拉松。活動積極落實中國太平「全民健身運動、增強員工體質」的精神，用實際行動踐行堅持鍛煉、倡導運動健康的生活理念，體現出中國太平人頑強拼搏、銳意進取、勇往直前、永不止步的馬拉松精神。



10 附錄

- 70 附錄一：政策列表
- 71 附錄二：數據列表
- 75 附錄三：《環境、社會及管治報告指引》索引
- 78 附錄四：全球報告倡議組織 (GRI) 內容索引

附錄一：政策列表

ESG 指標	外部政策	內部政策
A1：排放物	《中華人民共和國環境保護法》	《公司環境政策》
A2：資源使用	《中華人民共和國節約能源法》	《公司環境政策》
A3：環境及天然資源	《中華人民共和國環境保護法》 《中華人民共和國節約能源法》	《公司環境政策》 《市場準入負面清單（2018）》
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》 《中華人民共和國工會法》 香港《僱傭條例》	《本部職務職級管理辦法》 《總部員工內部福利保險管理辦法》
B2：健康與安全	《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》 《工傷保險條例》	《總部員工內部福利保險管理辦法》
B3：發展及培訓	-	《員工培訓工作管理辦法》
B4：勞工準則	《中華人民共和國勞動法》 香港《僱傭條例》	《本部員工薪酬管理暫行辦法》 《本部職務職級管理辦法》
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》 《評標委員會和評標方法暫行規定》 《工程建設項目施工招標投標辦法》 《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》	《採購管理規定》
B6：產品責任	《中華人民共和國保險法》 《保險公司管理規定》 《中華人民共和國知識產權法》	《信息系統網絡安全管理規定》 《太平人壽保險有限公司保險消費投訴業務管理辦法（2017版）》 《太平人壽保險有限公司投訴處理專項基金使用管理辦法（2018年版）》 《團險客戶信息采集要求及錄入規範（2018版）》 《太平養老保險股份有限公司信息披露管理辦法（2018年版）》 《太平財產保險有限公司客戶投訴處理管理辦法》
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》 《中華人民共和國香港特別行政區防止賄賂條例》 香港《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集（金融機構）條例》 《販毒（追討得益）條例》 《有組織及嚴重罪行條例》 《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》 《聯合國（反恐怖主義措施）條例》	《採購管理規定》 《客戶洗錢及恐怖融資風險評估及分類管理規定》 《反洗錢管理規定》
B8：社區投資	《中華人民共和國慈善法》	本公司目前主要通參與精準扶貧和在營運地組織旗下員工開展志願者服務活動等方式投身公益。

附錄二：數據列表

註：2018 年的數據收集範圍較 2017 年相比有擴充。

2017 年數據來自中國太平旗下各子公司（包括太平人壽保險有限公司、中國太平人壽保險（香港）有限公司、太平財產保險有限公司、中國太平保險（香港）有限公司、中國太平保險（澳門）股份有限公司、太平再保險（中國）有限公司、太平再保險有限公司、太平養老保險有限公司、太平金融服務有限公司、太平資產管理有限公司、太平金融控股有限公司、太平石化金融租賃有限責任公司、太平再保顧問有限公司、太平投資控股有限公司、太平養老產業管理有限公司、太平金融科技服務（上海）有限公司、太平金融稽核服務（深圳）有限公司）的總部辦公室。

2018 年數據來自中國太平保險控股有限公司及旗下太平

資產管理有限公司、太平投資控股有限公司、太平金融科技服務（上海）有限公司、太平金融稽核服務（深圳）有限公司、太平金融服務有限公司、太平石化金融租賃有限責任公司、太平再保險（中國）有限公司、太平科技保險股份有限公司、中國太平保險（香港）有限公司、太平再保險有限公司、太平金融控股有限公司、中國太平人壽保險（香港）有限公司、太平再保險顧問有限公司、中國太平保險（澳門）股份有限公司、中國太平保險（英國）有限公司、中國太平保險（新加坡）有限公司、中國太平保險印度尼西亞有限公司、中國太平保險服務（日本）有限公司、太平史帶控股有限責任公司和太平中國澳洲代表處的總部辦公室及分支機構，以及太平人壽保險有限公司、太平財產保險有限公司和太平養老保險有限公司的總部辦公室。

ESG 指標	單位	2017 年數據	2018 年數據
A · 環境			
A1. 排放物			
A1.2	溫室氣體排放量及密度（註：2018 年報告擴大了能耗數據收集範圍）		
	直接二氧化碳排放量（範圍一）	噸	821.42
	間接二氧化碳排放量（範圍二）	噸	15,189.96
	二氧化碳總排放量	噸	16,478.42
	人均二氧化碳排放量	噸 / 員工	4.29
A1.3	所產生的有害廢棄物總量及密度（註：2018 年報告細化了有害廢棄物數據）		
	廢棄燈管	根	-
	人均廢棄燈管	根 / 員工	0.32
	廢棄硒鼓和墨盒	個	-
	人均廢棄硒鼓和墨盒	個 / 員工	0.09
	廢棄電子電器設備	千克	-
	人均廢棄電子電器設備	千克 / 員工	1.91
A1.4	所產生的無害廢棄物總量及密度（註：2018 年報告細化了無害廢棄物數據）		
	辦公用紙	噸	-
	人均辦公用紙	噸 / 員工	-
	一般廢物	噸	382
			121

ESG 指標		單位	2017 年數據	2018 年數據
	人均一般廢物	噸 / 員工	0.10	0.01
	生活垃圾	噸	-	5,136
	人均生活垃圾	噸 / 員工	-	0.35
A1.6	減少有害及無害廢棄物產生量的措施及成果			
	有害廢棄物回收量	千克	-	0.85
	紙張回收量	噸	-	28.70
	一般廢物回收量	噸	59.76	5.10
A2. 資源使用				
A2.1	能源耗用量及密度 (註：2018 年報告擴大了能耗數據收集範圍)			
	汽油	升	237,055	448,663
	柴油	升	-	34,732
	液化石油氣	噸	0.2	0
	管道煤氣	立方米	-	424,877
	用電量	千瓦時	24,235,310	73,158,133
	人均用電量	千瓦時 / 員工	6,310	4,936
A2.2	水資源耗用量及密度 (註：2018 年報告擴大了用水數據收集範圍)			
	總耗水量	噸	130,980	152,596
	人均耗水量	噸 / 員工	34.12	13
B · 社會				
B1. 僱傭 (註：2018 年報告擴大了僱員數據收集範圍)				
B1.1	僱員人數：按性別及地區劃分			
全體僱員人數		人	3,853	6,486
性別	男性	人	-	3,252
	女性	人	-	3,234
地區	中國內地	人	3,082	5,272
	港澳台	人	771	806
	海外	人	0	408
B1.2	僱員流失數：按性別及年齡組別劃分			
流失僱員人數		人	474	1,043

ESG 指標		單位	2017 年數據	2018 年數據
性別	男性	人	306	478
	女性	人	168	565
年齡	29 歲及以下	人	274	600
	30-49 歲	人	183	419
	50 歲或以上	人	17	24
B1.2	僱員入職數：按性別及年齡組別劃分			
入職僱員人數		人	2,545	1,771
性別	男性	人	1,401	818
	女性	人	1,144	953
年齡	29 歲及以下	人	763	1,109
	30-49 歲	人	1,606	638
	50 歲或以上	人	176	24
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率			
死亡人數		人	0	0
B2.2	因工傷損失工作日數（註：2018 年報告擴大了工傷數據收集範圍）			
工傷次數		次	0	26
因工傷損失總日數		天	0	896
B3.1	受訓僱員人次：按性別劃分（註：2017 年報告未披露按性別劃分的受訓僱員人次數據）			
受訓僱員		人次	-	42,896
性別	男性	人次	-	22,804
	女性	人次	-	20,092
B3.2	僱員受訓時數：按性別劃分（註：2017 年報告未披露按性別劃分的僱員受訓時數數據）			
僱員受訓平均時數		小時	-	40
性別	男性	小時	-	20
	女性	小時	-	60
B5.1	供貨商數目：按地區劃分			
供貨商總數		個	5,638	8,568
中國大陸		個	5,506	8,374
港澳台及海外		個	132	194

ESG 指標		單位	2017 年數據	2018 年數據
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目 (註：2017 年報告未披露投訴數據)			
	總投訴	次	-	57,159
B7.1	貪污訴訟案件的數目			
	涉貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的訴訟案件	件	0	0
B8.2	在專注範疇所動用資源 (註：2017 年報告只披露了「慈善捐款」數據)			
	精準扶貧	萬元人民幣	-	1,791
	慈善捐款	元	1,760,000 港元	1,060,000 人民幣
	旗下員工參與公益 / 義工活動統計	人次	-	13,394

附錄三：《環境、社會及管治報告指引》索引

▼
附錄

▼
▼

ESG 層面	指引要求	報告章節 / 聲明
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。	8.2 綠色營運 附錄一 - 政策列表
	A1.1 排放物種類及相關排放數據。	本公司只配有少量公司車輛，且從事業務只產生少量空氣污染物。
	A1.2 溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	附錄二 - 數據列表
	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）。	附錄二 - 數據列表
	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）。	附錄二 - 數據列表
	A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果。	8.2 綠色營運
	A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	8.2 綠色營運 附錄二 - 數據列表
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。	8.2 綠色營運 附錄一 - 政策列表
	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）。	附錄二 - 數據列表
	A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	附錄二 - 數據列表
	A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果。	8.2 綠色營運
	A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升水效益計劃及所得成果。	8.2 綠色營運
	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。	不適用，本公司業務不涉及包裝材料。
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。	8.2 綠色營運
	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。	8 共建綠色生態
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。	9.1 員工招聘僱傭 9.3 溫情關愛
	B1.1* 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	9.1 員工招聘僱傭 附錄二 - 數據列表
	B1.2* 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	附錄二 - 數據列表

▼
▼

▼
▼

▼
▼

ESG 層面	索引要求		報告章節 / 聲明
	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。	9.3 溫情關愛 附錄一 - 政策列表
B2：健康與安全	B2.1*	因工作關係而死亡的人數及比率。	附錄二 - 數據列表
	B2.2*	因工傷損失工作日數。	附錄二 - 數據列表
	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。	9.3 溫情關愛
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。	9.2 丹心培育
	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。	附錄二 - 數據列表
	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。	附錄二 - 數據列表
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。	9.1 員工招聘僱傭 附錄一 - 政策列表
	B4.1*	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	9.1 員工招聘僱傭
	B4.2*	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	9.1 員工招聘僱傭
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。	5.3 守德經營
	B5.1*	按地區劃分的供應商數目。	附錄二 - 數據列表
	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、以及有關慣例的執行及監察方法。	5.3 守德經營
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。	6.3 以責任保障客戶權益
	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。	該指標不適用於本公司業務。
	B6.2*	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	6.3 以責任保障客戶權益 附錄二 - 數據列表
	B6.3*	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	5.3 守德經營
	B6.4*	描述質量檢定過程及產品回收程序。	6.3 以責任保障客戶權益
	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。	6.3 以責任保障客戶權益

ESG 層面	指引要求		報告章節 / 聲明
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。	5.3 守德經營
	B7.1*	於滙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。	附錄二 - 數據列表
	B7.2*	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	5.3 守德經營
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。	附錄一 - 政策列表
	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）。	7.3 精準幫扶脫貧 7.4 投身公益慈善
	B8.2*	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	7.3 精準幫扶脫貧 7.4 投身公益慈善 附錄二 - 數據列表

* 建議披露

附錄四：全球報告倡議組織 (GRI) 內容索引

GRI 標準編號	披露項編號	披露項名稱	報告章節
GRI 102	102-1	組織名稱	封面
GRI 102	102-2	活動、品牌、產品與服務	3.1 公司概況
GRI 102	102-3	總部位置	3.1 公司概況
GRI 102	102-4	經營位置	3.1 公司概況
GRI 102	102-5	所有權與法律形式	3.1 公司概況
GRI 102	102-6	服務的市場	3.1 公司概況
GRI 102	102-7	組織規模	3.1 公司概況
GRI 102	102-8	關於員工和其他工作者的信息	附錄二 - 數據列表
GRI 102	102-9	供應鏈	5.3 守德經營
GRI 102	102-10	組織及其供應鏈的重大改變	5.3 守德經營
GRI 102	102-11	預警原則或方針	5.1 穩健經營
GRI 102	102-14	高級決策者的聲明	2 董事長致辭
GRI 102	102-15	關鍵影響、風險及機遇	5.1 穩健經營
GRI 102	102-16	價值觀、原則、標準和行為規範	5.3 守德經營
GRI 102	102-17	關於道德的建議和關切問題的機制	5.3 守德經營
GRI 102	102-18	管治架構	5.1 穩健經營 4.2 社會責任管理體系
GRI 102	102-19	授權	5.1 穩健經營 4.2 社會責任管理體系
GRI 102	102-20	行政管理階層對經濟、環境和社會議題的責任	4.2 社會責任管理體系
GRI 102	102-21	就經濟、環境和社會議題與利益相關方進行的磋商	4.3 利益相關方溝通
GRI 102	102-26	最高管治機構在制定宗旨、價值觀及策略方面的作用	4.2 社會責任管理體系
GRI 102	102-29	經濟、環境和社會影響的識別和管理	4.4 重要性評估
GRI 102	102-30	風險管理流程的效果	5.1 穩健經營
GRI 102	102-31	經濟、環境和社會主題的評審	4.4 重要性評估
GRI 102	102-32	最高管治機構在可持續發展報告方面的作用	1.3 確認及批註
GRI 102	102-33	重要關切問題的溝通	4.3 利益相關方溝通

GRI 標準編號	披露項編號	披露項名稱	報告章節
GRI 102	102-34	重要關切問題的性質和總數	4.4 重要性評估
GRI 102	102-35	報酬政策	9.1 員工招聘僱傭
GRI 102	102-40	利益相關方群體列表	4.3 利益相關方溝通
GRI 102	102-42	利益相關方的識別和遴選	4.3 利益相關方溝通
GRI 102	102-43	利益相關方參與方針	4.3 利益相關方溝通
GRI 102	102-44	提出的主要議題和關切問題	4.4 重要性評估
GRI 102	102-45	合併財務報表中所涵蓋的實體	3.1 公司概況
GRI 102	102-46	界定報告書內容和議題邊界	1.2 報告範圍
GRI 102	102-47	實質性議題列表	4.4 重要性評估
GRI 102	102-48	信息重述	1.2 報告範圍
GRI 102	102-49	報告變化	1.2 報告範圍
GRI 102	102-50	報導期	1.2 報告範圍
GRI 102	102-51	最近報告日期	1.2 報告範圍
GRI 102	102-52	報告週期	1.2 報告範圍
GRI 102	102-53	有關本報告問題的聯繫人信息	1.4 獲取及回應本報告
GRI 102	102-55	GRI 內容索引	附錄四 - 全球報告倡議組織 (GRI) 內容索引
GRI 103	103-1	對實質性議題及其邊界的說明	4.4 重要性評估
GRI 103	103-2	管理方法及其組成部分	4 太平責任之道
GRI 201	201-1	直接產生和分配的經濟價值	3 關於中國太平
GRI 201	201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其它風險和機遇	6.2 以創新豐富產品服務
GRI 201	201-3	義務性固定福利計劃和其它退休計劃	9.3 溫情關愛
GRI 203	203-1	基礎設施投資和支持性服務	7.1 支持實體經濟 7.2 推動區域發展
GRI 204	204-1	向當地供應商的採購支出的比例	附錄二 - 數據列表
GRI 205	205-1	已進行腐敗風險評估的營運點	5.3 守德經營
GRI 205	205-2	反腐敗政策和程序的傳達及培訓	5.3 守德經營
GRI 205	205-3	經確認的腐敗事件和採取的行動	附錄二 - 數據列表

GRI 標準編號	披露項編號	披露項名稱	報告章節
GRI 206	206-1	針對不當競爭行爲、反拖拉斯和壟斷實踐的法律訴訟	5.3 守德經營
GRI 302	302-1	組織內部的能源消耗量	附錄二 - 數據列表
GRI 302	302-2	組織外部的能源消耗量	附錄二 - 數據列表
GRI 302	302-3	能源強度	附錄二 - 數據列表
GRI 302	302-4	減少能源消耗量	8.1 綠色營運
GRI 302	302-5	降低產品和服務的能源需求	8.1 綠色營運
GRI 305	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	附錄二 - 數據列表
GRI 305	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	附錄二 - 數據列表
GRI 305	305-4	溫室氣體排放強度	附錄二 - 數據列表
GRI 306	306-2	按類別及處置方法分類的廢棄物總量	附錄二 - 數據列表
GRI 307	307-1	違反環境的法律法規	8 共建綠色生態
GRI 308	308-1	使用環境標準篩選新供應商	5.3 守德經營
GRI 308	308-2	供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	5.3 守德經營
GRI 401	401-1	新進員工和員工流動率	附錄二 - 數據列表
GRI 401	401-2	提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	9.3 溫情關愛
GRI 403	403-2	危害識別、風險評估和事件調查	附錄二 - 數據列表
GRI 404	404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	附錄二 - 數據列表
GRI 404	404-2	員工技能提升方案和過渡協助方案	9.2 丹心培育
GRI 405	405-1	管治機構與員工的多元化	附錄二 - 數據列表
GRI 408	408-1	具有重大童工事件風險的運營點和供應商	9.1 員工招聘僱傭

