



2024

可持续发展报告

泰康保险集团股份有限公司

Contents

目录

关于本报告	01	数说泰康	08
董事长致辞	03	公司荣誉	09
关于泰康	05	可持续发展管理	11

年度专题：践行新寿险， 扎实做好金融“五篇大文章”	15
------------------------------	----

01 公司治理 与稳健运营

党建引领	20
公司治理	22
诚信合规	23
风险管控	25
信息安全	27

02 负责任运营

负责任的保险产品	30
负责任的客户服务	33
负责任的供应链管理	38

03 大健康生态 建设及服务

打造享老新生活	40
医疗服务	43
大健康生态投资	46

04 绿色泰康

应对气候变化	48
绿色运营	54
绿色投资	61

05 科技创新 引领数智升级

科技赋能	66
智慧医养	67
知识产权创新发展	68

06 员工与 代理人发展

员工招聘	70
职业发展与人才培养	71
员工福利与关爱	73
数字化人力资源	74
HWP 创新职业发展	75

07 商业向善 增进民生福祉

乡村振兴	78
溢彩助老	80
公共卫生	81
艺术公益	82

附录

附录 1: ESG 绩效	83
附录 2: 报告指标索引	85
附录 3: 负责任投资原则实施进展	89

关于本报告

报告概述

本报告是泰康保险集团对外发布的 2024 年可持续发展报告。泰康践行商业向善，重视与利益相关方的沟通，期望通过报告的发布，全面展示泰康推动可持续发展的理念、行动与成效。

报告范围

- » **组织范围：**本报告以泰康保险集团为主体，涵盖泰康保险集团旗下各机构，包括泰康人寿、泰康养老、泰康在线、泰康资产、泰康之家、泰康医疗、泰康口腔等子公司。
- » **时间范围：**2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。为保证报告的完整性，部分信息时间范围进行了前后延伸。
- » **发布周期：**本报告为年度报告。

报告编制依据

本报告参照全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准》（2021）、中国保险行业协会《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》作为报告的参考和信息披露的指导。

报告数据说明

报告中的财务数据摘自泰康保险集团《2024 年年报信息披露报告》，其他数据来自公司内部系统或人工整理。本报告中所涉及货币种类及金额，如无特殊说明，均以人民币为计量单位。

报告发布形式

报告以印刷版和网络版两种形式发布。欢迎访问泰康保险集团官方网站 <http://www.taikang.com/> 查阅下载。

董事长致辞

当今世界正经历百年未有之大变局，可持续发展已成为全球共识，更是中国式现代化的核心命题。在双碳、人工智能与长寿时代交汇的今天，泰康深刻认识到，可持续发展是实现社会繁荣进步的必由之路，是企业高质量发展的战略选择，是创造长期价值的根本之道。唯有将可持续发展理念融入血脉的企业，方能穿越周期，赢得未来。

2024 年，是全面贯彻落实党的二十大精神、实施“十四五”规划的关键之年，也是保险行业加速推动高质量转型的关键之年。泰康坚定践行新寿险，做负责任的大民生头部企业，深刻把握金融工作的政治性、人民性，扎实做好金融“五篇大文章”，坚定不移地服务国家战略大局、赋能实体经济发展、深耕大健康生态，守护人民的长寿、健康、富足，展示了企业的商业向善和责任担当。

这一年，我们将可持续发展理念深度融入公司战略与日常经营中，持续完善 ESG 管理体系与工作机制，更加主动、及时、全面地做好信息披露，回应利益相关方的关切和期待。通过系统性的规划与行动，提升 ESG 治理成效，创造共享价值，推动经济、社会、环境可持续发展。

这一年，我们持续优化治理结构，推动组织变革与效率革命，专业化、精细化管理水平显著提升。坚定数据科技驱动，加快推动智慧销售和智慧医养。全面启动“服务好”公司建设，客户体验、客户价值最大化取得良好成效。风清气正、诚信合规深入推进，守护商业永续。我们还提出了“绿色泰康”目标，通过绿色保险、绿色运营、绿色投资等切实举措，提升能源使用效率，降低整体碳排放，支持绿色产业发展，助力双碳目标的实现。公司连续八年入选《财富》世界 500 强，彰显了稳健运营与创新进取的成果。

这一年，我们坚定新寿险战略，“支付+服务+投资”三端协同发力，不断提升金融保险和健康养老服务品质。支付端秉承“金融为民”宗旨，让保险更安心、更便捷、更实惠。泰康人寿 HWP 人力持续增长，“长寿有约+健康有约”双有约解决方案持续护航客户幸福人生。泰康养老坚定做第三支柱养老保险头部企业，个人养老金服务客户突破 10 万人。泰康在线“从保健康人到保人健康”，满足多样化健康保障需求。服务端打造全生命周期医养康宁无缝对接的服务体系。泰康之家全国化布局基本完成，截至 2025 年 6 月，超 1.8 万名居民长辈在泰康长寿社区开启享老生活；迈进“机构+社区+居家”三位一体的“养联体”时代，构建城市养老服务网络，提升服务的可及性、普惠性。发挥龙头企业带动作用，打造银发经济试验田。泰康五大医疗中心全部运营，全力推进医教研一体化建设，人才聚集效应显著，科研创新成果不断涌现，为生命健康护航。泰康口腔提质增效，提供安心、便捷、实惠的口腔医疗服务。资产端坚定做大长期资金和耐心资本，以绿色、可持续的投资原则，积极服务具有环境和社会效益的各类民生工程。

这一年，我们以人为本，向善而行，开展溢彩助老、公共卫生、乡村振兴、艺术及教育公益，描绘民生幸福新图景。泰康溢彩基金会通过溢彩千家、溢彩培训和溢彩星光三大项目，赋能养老机构、赋能养老从业人员、赋能养老社会组织，帮助超 9 万名长者幸福生活。乡村振兴再结丰硕成果，公司在湖北大洪山革命老区投资建设的“京山农场”入选全国“万企兴万村”首批 100 个入库案例。泰康美术馆推动中国当代艺术生态发展，让艺术走进大众生活。

目标坚定，蓄力新程。面向未来，泰康将以更坚定的决心和更坚实的行动，深耕新寿险，用市场经济的方式方法，实现全心全意为人民服务的理想，迈向泰康三十周年新华章。期待与大家携手同行，共创可持续的美好未来。

陈东升



关于泰康

泰康保险集团股份有限公司成立于 1996 年，总部位于北京，至今已发展成为一家涵盖保险、资管、医养三大核心业务的大健康产业头部企业。自 2018 年始，泰康保险集团连续八年荣登《财富》世界 500 强榜单，2025 年位列第 334 位。

泰康保险集团旗下拥有泰康人寿、泰康养老、泰康在线、泰康资产、泰康之家、泰康医疗、泰康口腔等公司。业务范围全面涵盖人身保险、互联网财险、资产管理、企业年金、职业年金、医疗养老、健康管理、商业不动产等多个领域。截至 2025 年 6 月，泰康管理资产规模超 45,000 亿元，核心个人有效客户 6,100 万人，服务企业客户超 49 万家。自成立至 2025 年 6 月，泰康累计理赔金额超 2,055 亿元，累计纳税超 978.1 亿元。

初心不改，创新永续，商业向善。长寿时代百岁人生，健康和养老成为最大的民生，泰康致力成为国家大民生工程核心骨干企业，服务国家战略、服务实体经济、服务民生福祉。在传统寿险的“支付端”和“投资端”二维结构中，加入医养康宁的“服务端”，开创“支付+服务+投资”三端协同的“新寿险”模式，打造最佳最优筹资模式，建设高品质无缝衔接的全生命周期医养康宁服务体系。

当前，泰康之家、幸福有约、健康财富规划师 HWP 已经成为新寿险的代表性名片。泰康管理养老金规模超 11,000 亿元，泰康之家养老社区布局全国 36 城 44 个项目，实现 23 城 26 社区连锁运营，泰康居民超 18,000 人；泰康医疗完成东西北 5 大医学中心布局，泰康口腔旗下“泰康拜博口腔”“泰康口腔”两大品牌超 130 家门店连锁经营，泰康“健保通”网络医院已达 3,200 余家，覆盖全国 31 个省份 300 余地市。

依托大规模高品质旗舰养老社区和康复医院已经形成的专业能力，深入打造“旗舰 CCRC 社区 - 城心机构 - 社区 + 居家业务”三位一体的“城市养联体”模式，构建长寿时代老年生命产业链的基础设施与服务体系，用市场经济的方式方法满足人们更多层次的养老服务需求。同时，泰康溢彩公益基金会聚焦普惠养老，通过溢彩千家、溢彩培训和溢彩星光等公益助老项目，赋能养老机构、养老从业人员和养老社会组织，构建“公益养联体”，助力中国养老生态建设和行业创新。

成立 29 年来，泰康始终践行“分享成功、奉献社会”的理念，积极履行企业社会责任，形成溢彩助老、乡村振兴、公共卫生、艺术公益、教育公益、大事件公益等公益板块。截至 2025 年 6 月，泰康企业及泰康人累计用于公益事业款项超 22.9 亿元。

战略与文化

定位

为日益增长的中产人群及其家庭打造长寿、健康、财富的服务平台。

战略

构建全生命周期的大健康产业生态体系。

使命

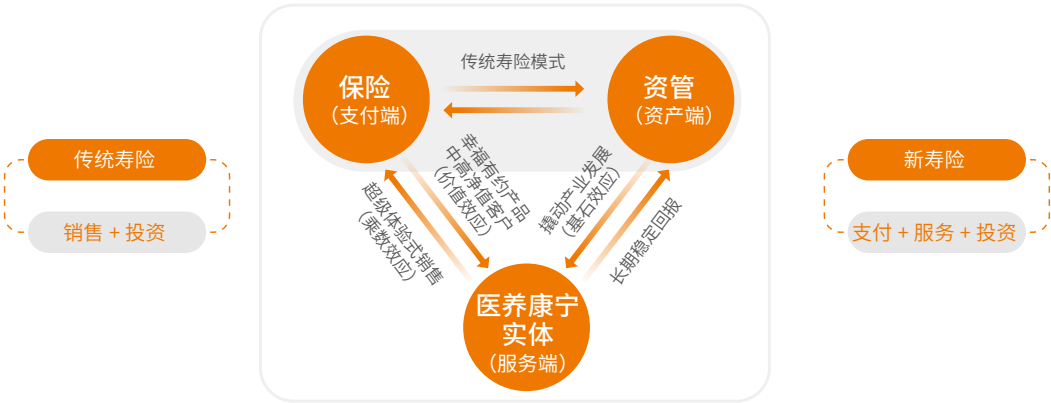
让保险安心、便捷、实惠，让人们长寿、健康、富足。

愿景

让泰康成为人们幸福生活的一部分。

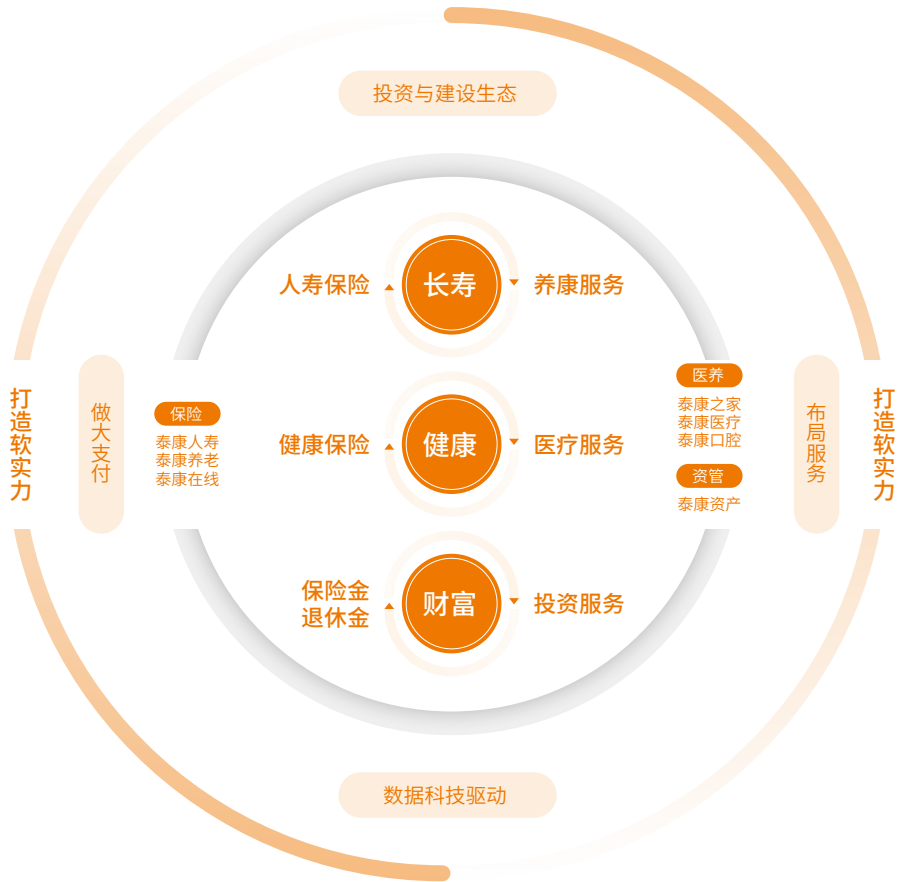


开创新寿险 构建长寿时代泰康方案



创新商业模式

做大支付、布局服务、投资与建设生态、数据科技驱动、打造软实力是推进战略落地的路径。



数说泰康



(以上数据统计截至 2025 年 6 月)

公司荣誉

集团

连续 8 年荣登《财富》世界 500 强 2025 年位列第 334 位	《财富》最受赞赏的中国公司行业明星榜 保险行业 第 1 位
荣登《财富》中国 500 强 位列第 83 位	入选全国工商联民营企业发明专利 500 家榜单 位列第 98 位
入选人民日报社 “2024 金融高质量发展案例”	《中国新闻周刊》 2024 年度责任品牌
2024 凯度 BrandZ 最具价值中国品牌 100 强 位列第 73 位	泰康 HWP 获“2024 年度北京知名商标品牌”认定

保险

“健康有约”入选《中国网》 “年度健康险产品优秀案例” 泰康人寿	泰康人寿泰学堂获评《中国银行保险报》“2024 保险 业数字化营销优秀案例” 泰康人寿
泰康家族办公室荣获《亚洲私人银行家》“中国家族办公室 TOP10” 大奖 泰康人寿	
《中国证券报》“企业年金集合计划投资金牛奖” 泰康养老	《21 世纪经济报道》“年度服务养老金融机构” 泰康养老
《经济观察报》“年度卓越养老金融保险公司” 泰康养老	《每日经济新闻》年度保险科技进步奖 泰康在线
《中国银行保险报》“金口碑”年度保险产品 泰康在线	中国网 2024 年度十大温暖理赔案例 泰康在线

资管

IPE 全球资管 500 强 中国第 3 位，全球第 52 位 泰康资产	《中国证券报》保险资管公司金牛奖 泰康资产 (2021-2024)
《证券时报》高质量发展保险资管公司方舟奖 泰康资产 (2015-2024)	《上海证券报》金理财年度保险资产管理品牌奖 泰康资产 (2022-2024)
《21 世纪经济报道》中国资产管理金贝奖“最佳 / 卓越至臻保险资产管理公司” 泰康资产 (2009-2024)	

医养

2022 年度国家级服务业标准化示范项目 泰康之家	中国智慧康养企业 TOP10 泰康之家
中国智慧养老运营企业专利排行榜 (TOP30) 排行第一 泰康之家	“五星级”养老机构 燕园、粤园、蜀园、楚园、沈园、鹭园、桂园
2024 年亚洲医疗质量创新案例一等奖 泰康仙林鼓楼医院	2024 年消化内科等 7 个专科获评市重点专科 泰康仙林鼓楼医院
2024 年信息科和胸外科等 8 个科室获评省 / 市级重点 (建设) 专科 泰康同济 (武汉) 医院	
2024 年度武汉市医学科学研究项目 5 项和武汉市中医药项目 3 项 泰康同济 (武汉) 医院	
2024 年第四届“健康中国”金如意 - 优选解决方案评选新质生产力创新标杆奖 泰康口腔	
2024 美团医疗“年度影响力品牌”“年度消费者喜爱品牌” 泰康口腔	2024 金禧奖新消费品牌奖年度优秀品牌案例 泰康口腔

可持续发展管理

泰康致力成为国家大民生工程核心骨干企业，服务国家战略、服务实体经济、服务民生福祉。可持续发展理念不仅是时代赋予的使命责任，也是公司实现自身高质量发展的必然要求。我们将可持续发展视为企业创造长期价值的根基和商业向善的核心路径，将 ESG 理念全面融入公司战略与日常经营管理，持续完善 ESG 管理体系与工作机制，更加主动、及时、全面地进行信息披露，回应利益相关方的关切和期待，同时加强宣导培训与能力提升，通过系统性的规划与行动，不断提升 ESG 治理水平和成效，创造共享价值，推动经济、社会、环境的可持续发展。

可持续发展方针路径



泰康支持《推进共建“一带一路”绿色发展 - 中国民营企业走出去的低碳实践》研究，该报告由亚布力中国企业家论坛研究中心编著，对中国民营企业参与绿色“一带一路”共建的实践进行深入分析研究，对民营企业海外绿色发展案例进行评价，该报告在第 29 届联合国气候变化大会（COP29）边会上发布，在全球舞台积极展示中国企业的气候行动与解决方案。



利益相关方沟通

泰康保险集团主要的利益相关方包括但不限于政府及监管机构、股东与投资者、员工、代理人、客户、供应商、合作伙伴和社会公众。公司积极倾听并回应各方的期望与诉求，定期与利益相关方通过多种渠道保持沟通与交流，实现良好互动，推动共赢发展。

利益相关方	期望与诉求	沟通与回应
 政府及监管机构	- 依法合规经营 - 服务国家战略 - 依法缴纳税款 - 创造就业机会	- 监管信息报送 - 重大会议召开 - 日常沟通汇报 - 履行纳税义务 - 开展社会招聘与校园招聘
 股东与投资者	- 规范公司治理 - 强化风险管控 - 保障信息披露 - 保护股东权益 - 有效的气候变化应对措施	- 召开股东会 - 深化风险管理体系 - 公司年报与官网信息披露 - 成立绿色泰康小组
 员工	- 员工基本权益 - 员工培训与发展 - 职业健康与安全 - 日常沟通与反馈	- 召开职工代表大会 - 健全薪酬福利体系 - 关注员工身心健康 - 员工慰问关怀活动
 代理人	- 清晰的代理人职业发展路径 - 良好的团队发展空间 - 可观的代理人薪酬福利待遇	- 召开代理人会议 - 组织代理人培训 - 代理人职业发展四大体系 - 日常沟通
 客户	- 消费者权益保障 - 产品创新 - 信息安全 - 服务质量	- 泰生活 APP 95522 服务热线 - 官微、官网 - 消费者权益保护活动
 供应商	- 绿色采购 - 阳光采购 - 诚信共赢	- 组织采购活动 - 供应商考察调研 - 供应商见面会
 合作伙伴	- 深化合作共赢 - 促进行业发展	- 签订合作协议 - 参与行业论坛
 社会公众	- 支持地区发展 - 增进民生福祉	- 乡村振兴与对口帮扶 - 践行公益慈善 - 社区建设与志愿服务

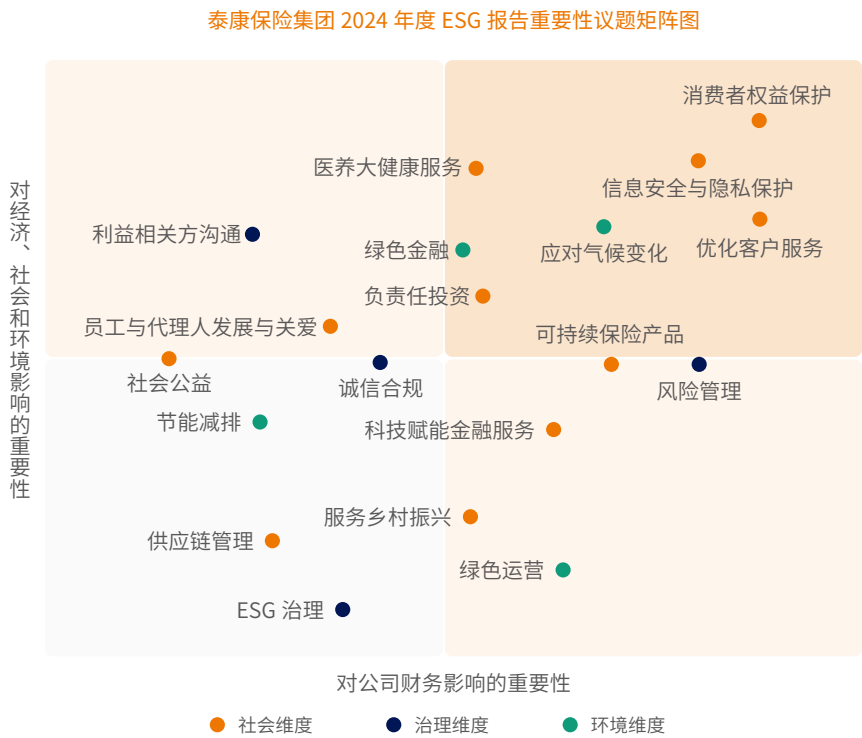
双重重要性议题评估

泰康保险集团依据“对公司财务影响的重要性”和“对经济、社会和环境的影响的重要性”两个维度，以向公司管理层、员工及内外部利益相关方发放电子问卷的形式，全面了解各利益相关方的观点与期望，评估筛选出 19 项与公司可持续发展密切相关的核心议题，作为报告编制的依据。

判定过程

识别	通过分析国家宏观政策、行业发展趋势、自身发展战略、国内外可持续发展标准，识别对公司财务具有重要性和对经济、社会和环境的影响具有重要性的议题。
评估	通过发放电子问卷的形式，邀请公司内部及外部重要利益相关方开展调研，并对议题的重要性程度进行量化分析，了解对于公司财务和经济、社会、环境的重要性。
排序和确认	构建泰康保险集团 2024 年度重要性议题矩阵，形成议题清单，按照议题重要性由高至低进行排序，高度重要议题将在报告中重点披露。

重要性议题矩阵



议题清单

排序	议题
1	消费者权益保护
2	信息安全与隐私保护
3	优化客户服务
4	应对气候变化
5	医养大健康服务
6	风险管理
7	绿色金融
8	可持续保险产品
9	负责任投资
10	科技赋能金融服务
11	利益相关方沟通
12	员工与代理人发展与关爱
13	诚信合规
14	绿色运营
15	服务乡村振兴
16	节能减排
17	社会公益
18	供应链管理
19	ESG 治理

年度
专题

践行新寿险
扎实做好金融“五篇大文章”

中央金融工作会议明确提出，要做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章。泰康保险集团扎实做好五篇大文章，以高质量发展助力金融强国建设。在保险行业，泰康将人身保险与医养服务结合，在传统寿险的“负债端”和“投资端”二维结构中，加入医养的“服务端”，形成“支付+服务+投资”三端协同的新寿险商业模式。面向长寿时代，泰康充分发挥商业模式特色，发挥耐心资本优势，夯实“业务好、财务好、服务好”的三好公司建设，不断为满足经济社会发展和人民群众日益增长的对美好生活的向往贡献一份力量。

“金融为民”是金融工作的本色，金融行业要发挥“活水”效应，在经济关键领域发挥作用，扩大金融服务覆盖面。泰康持续增强自身经营能力和风险管理能力，全面布局科技金融、绿色金融、普惠金融和数字金融，发挥主业优势不断丰富和完善养老金融。

1

提升科技金融质效，服务新质生产力

实施创新驱动发展战略，建设世界科技强国，科创企业是重要力量，其繁荣发展离不开金融活水。保险资管机构作为规模大、来源稳、长久的保险资金主要管理者，要结合自身优势，积极服务新质生产力发展。泰康资产深刻理解当下社会发展方面的转型和新质生产力相关行业特点，面向蓬勃发展的新一代信息技术产业、新能源产业、新材料产业等，探索符合新兴产业特征的投资和各种创新投资方式。泰康资产持续优化中观研究体系，打通总量/中观研究和微观主体研究，打通纵向产业链研究和横向行业比较研究，依托数字化助力投研体系升级，打造新质投资力。保险资管机构更多关注长期绝对收益回报，价值投资为本，关注长远。泰康资产以投研体系的变革为引擎，牵动科技金融布局，同时也积极抓住新质生产力所带来的机遇，促进保险资管机构的高质量发展。

2

找准绿色金融发力点，构建可持续发展未来

在国家“双碳”目标的大背景下，发展绿色金融和推动低碳转型，是泰康的社会责任。泰康资产深刻挖掘并确定了长期价值投资和绿色发展理念的结合点，即立足于负责任、绿色和可持续的投资原则，在投资端持续发力。积极支持绿色金融领域投资，采取灵活多样的资产形式参与绿色项目投资，通过公开市场债券、公开市场权益、债权计划、项目资产支持计划、股权投资等工具持续开展绿色、可持续和社会责任类投资，加大重大民生领域布局，切实支持清洁低碳能源体系建设，有效满足高耗能高排放行业低碳转型的合理要求。据不完全统计，截至2024年末，泰康资产合计管理绿色类固定收益资产逾3,200亿元。从投资端来看，绿色金融类投资规模近2,500亿元，其中泰康自有资金占比超60%；从发行端来看，泰康资产发行绿色金融类资产超700亿元。2024年，根据中国银行间市场交易商协会统计，泰康资产位列保险类金融机构绿债投资人首位。泰康资产还持续探索绿色金融领域的创新投资方式，并为市场提供服务绿色转型发展的有效投融资工具，一方面积极参与ESG新品种投资，另一方面发行ESG相关产品，为市场资金支持实体经济发展、优化资产配置、提高综合收益提供渠道。泰康还积极倡导绿色低碳生活方式，贯彻绿色建筑理念，全面做好绿色金融大文章。

3

支持重点环节，增强普惠金融服务能力

普惠金融充分体现出金融的“人民性”，保险天然具有风险共担、扶危济困属性，与普惠金融内核高度一致。泰康不断创新产品供给，为小微企业、农民、慢病人群、新市民群体等提供专属保障。截至2024年底，泰康人寿累计承办28个长护险试点项目，承保超5,389.7万人次，享受待遇超150.3万人次，理赔金额超13亿元。2024年，泰康人寿针对农民、低收入人群、新市民、老年人、妇女儿童、特殊职业群体、小微企业、个体工商户和新型农业经营主体从业人员等承保超3,910万人次，提供保障额度超11万亿元的综合保障计划，赔付支出49.3亿元。

泰康在线积极响应做好新市民金融服务的政策要求，发挥互联网保险便捷、实惠、碎片化等灵活保障优势，满足新市民工伤、医疗、失业保障需求，已为新市民群体累计赔付超4亿元。

4

数字金融驱动，切实加强“服务好”建设

数字金融是提高金融服务便利性和竞争力的重要手段，泰康在推进数字金融进程中，一方面把握机遇，切实提升企业服务能力和经营水平，另一方面重视安全，筑牢风险防线，实现两者平衡兼顾。泰康已在全国建立起北京和武汉双城的科技布局，规划中的武汉科技大健康总部正在建设中。泰康持续着力增加金融的科技含量，以数字技术重塑寿险价值链，助力“服务好”建设。泰康的统一线上客户服务平台“泰生活 APP”，让客户一站式享受各个业态的线上服务，实现让“信息多跑路，客户少跑腿”。截至 2024 年底，泰生活 APP 注册用户数超 3,000 万人。2024 年，泰康人寿保全业务在线办理率达 92%，保全提供 9 大自有电子化服务渠道。在数字化客户服务体系支持下，泰康养老的“极速赔”及“直赔”服务为客户提供了极大便捷，保单线上承保率达 99.6%，保全电子化线上化率达到 75%，保全办理时效实现了从 24 小时到 1 小时的大幅下降。泰康在线已实现了理赔服务自动化线上化、客户服务智能化、投诉处理线上化、消费者隐私数据安全化等，切实维护了消费者权益。泰康将科技驱动作为重要战略路径，以数字金融建设，护航企业高质量发展，助力消费者权益保护。

5

聚焦养老金融，助力完善多层次养老筹资及服务体系

我国正处于人口老龄化的快速发展阶段，在长寿时代背景下，实现老有所养、老有所医、老有所乐是发展养老金融的必然要求。泰康开创的新寿险商业模式，“支付 + 服务 + 投资”三端协同，将保险、投资、医养康宁均作为主业，全面发力养老金融、养老服务金融、养老产业金融，自觉融入国家积极应对人口老龄化的进程，为大众提供从养老筹资到医养康宁实体服务全方位的产品和服务体系，不断满足大众的养老民生需求。

养老金融本质是养老金三支柱体系，泰康立足保险主业，全面参与三支柱体系建设。泰康资产及其公募子公司泰康基金的养老金投资管理业务范围覆盖养老一、二、三支柱，已成为最大的养老金投资管理公司之一。截至 2024 年末，泰康资产受托管理的养老金管理规模超 10,000 亿元。根据人社部公开数据，截至 2024 年末，泰康资产投资管理的企业年金管理规模超 6,100 亿元，居市场前列。

在第二支柱企业年金和职业年金受托管理方面，泰康养老业绩领先市场。截至 2024 年底，泰康养老企业年金和职业年金受托管理规模超过 5,600 亿元，受托规模增速、市场份额增速保持市场前列，同时，泰康养老在中央及各地职业年金受托人比选中全部入围。泰康养老还持续探索二三支柱融合发展，将服务从企事业单位扩展至职工及其家属，创新推出了职域 BBC 服务模式。落地 11 年以来，职域服务模式已惠及超过 4 万家企事业单位的 1,100 万职工及家属。

在第三支柱领域，泰康积极响应个人养老金制度试点，快速上市多款产品，多渠道服务广大客户。泰康养老已累计服务个人养老金客户超 10 万人，在个人养老金领域位列市场第一梯队。

在制度化的养老金体系以外，大众还可以通过丰富的养老服务金融，满足个体高品质多样化的养老需求。长寿时代下，养老服务金融迎来更大的发展空间。泰康在保险行业较早关注老龄问题，从 2007 年开始探索进入养老服务领域，并在 2009 年获得首个由原保监会批准的投资养老社区试点资格。2012 年，泰康推出行业首个对接养老社区的大额年金保险计划“幸福有约”，保险业首个“寿险支付 + 养老服务”的创新商业模式正式成型。贯彻“保险姓保”的发展方向，泰康通过把实体的医养康宁服务与传统寿险结合，将“服务端”引入传统寿险的二维结构，形成了“支付 + 服务 + 投资”三端协同的新寿险。“幸福有约”历经十余年升级迭代，涵盖“长寿有约、健康有约、财富有约、善寿有约”四个产品体系，覆盖客户全生命周期，成为受到市场认可的长寿时代主流养老服务金融产品。

保险资金久期长，具有跨周期属性，是“耐心资本”的代表，与养老产业天然契合。泰康战略性布局养老产业金融，率先投资进入养老产业，成为保险行业内布局服务端起步最早、覆盖最广、战略最坚定、投入规模最大的头部企业。泰康投资近 500 亿元进军“长寿社区 + 长寿医疗”，布局 280 家实体，覆盖 56 座城市，未来计划运营 9 万张床位。泰康还通过直投和投资基金投资大健康生态企业，累计金额超 170 亿元，其中，直投企业近 40 家，大健康股权基金项目 20 余个。截至 2024 年底，泰康之家已在全国 36 城布局 43 个项目，其中 22 城 24 家社区开业运营，在住居民超 15,000 人。依托大规模高品质养老社区形成的专业能力，泰康探索网络化的社区康养中心布局，打造机构养老、社区养老和居家养老三位一体的“养联体”，构建长寿时代老年生命产业链的基础设施与服务体系，满足人们多层次的养老服务需求。泰康还通过溢彩公益，推动养老服务提质升级，帮助更多老人提高生活质量。

五篇大文章描绘了金融企业的责任与使命图景。泰康将紧紧围绕“建设金融强国”目标，充分发挥保险作为经济减震器和社会稳定器作用，积极服务国家战略、服务实体经济、服务民生保障，全力做好五篇大文章，全力助推保险业高质量发展，持续以市场经济的方式方法，实现全心全意为人民服务的伟大理想。

《人民日报》刊发陈东升董事长署名文章

2024 年 12 月 11 日，泰康保险集团创始人、董事长兼首席执行官陈东升在《人民日报》刊发署名文章，题为《提升寿险经营质效，做好养老金融大文章》。陈东升董事长在文中分享了泰康在新寿险、养联体和养老金融等领域服务国家战略、服务实体经济、服务民生福祉等方面的创新实践，全面展现泰康践行金融为民的政治性、人民性，以及泰康商业向善的价值观。



01

公司治理 与稳健运营

党建引领
公司治理
诚信合规
风险管控
信息安全



公司治理
与稳健运营

负责任
运营

大健康生态
建设及服务

绿色泰康

科技创新
引领数智升级

员工与
代理人发展

商业向善
增进民生福祉

附录

党建引领

筑牢“压舱石”，学思践悟党的二十届三中全会精神

泰康深入贯彻党的二十届三中全会精神，持续强化理论武装，积极践行泰康“政治性”、“人民性”。党委班子发挥“头雁”效应，2024年7月，集团党委书记陈东升在《中国银行保险报》发表全会精神学习体会《守正创新，用市场经济的方式方法增进人民福祉》；基层党组织扎实开展专题学习，通过集中学习、“三会一课”、“主题党日”等载体开展专题学习300次；助力党员自主学习风气，搭建“泰康党校”线上学习平台，鼓励党员员工理论知识自学，进一步涵养初心使命，坚定理想信念。

敲响“警示钟”，聚焦风清气正，推进党纪学习教育

集团始终把党纪学习教育作为加强党的纪律建设、推动全面从严治党的重要举措，严格按照北京市国资委安排部署，坚持在“科学统筹学”上求实效，在“案件警示学”上出真招，在“系统常态学”上促提升，以“三学”推动党纪学习教育走深走实。领导干部带头逐章逐条领读《条例》，积极发挥领学促学作用，“七一”表彰大会上，陈东升同志面向泰康全系统7,000余名党员，以“高标准严要求推动泰康党纪学习教育走深走实”为题讲授专题党课。泰康集团全系统230余家基层党组织开展书记讲纪律党课活动；89余家基层党组织分享党纪学习成果；120余家基层党组织召开警示教育会；30余家基层党组织前往廉政教育基地开展“警示教育课”；5,976名泰康党员撰写党纪学习心得。



基层党组织（含基层党委、
党总支 / 党支部）

453 个

党员

7,523 名

入党积极分子

993 人



7月1日，集团党委书记陈东升
为新发展预备党员授予党徽，带领同志们庄严宣誓

案例

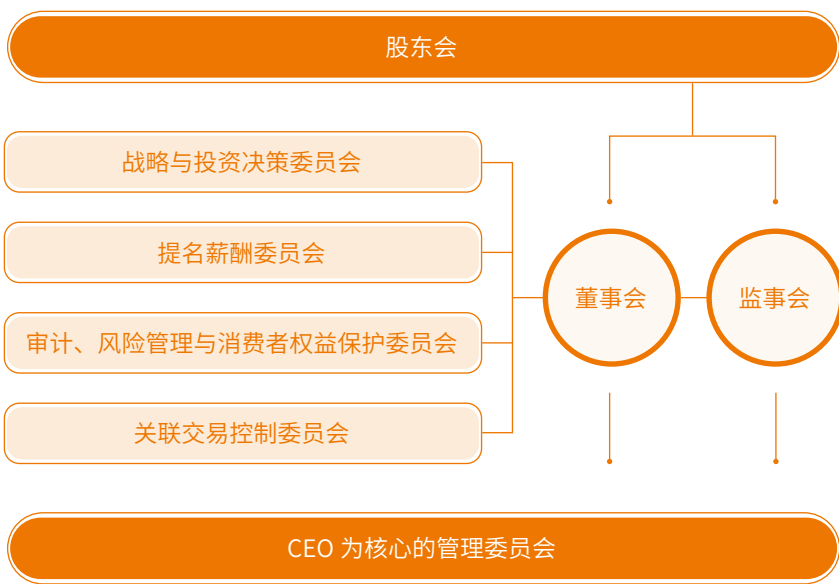
“党建 + 艺术” 党员教育新模式

泰康“画作中的党史课”先后在成都、深圳、广州、杭州成功举办，4,000 余名泰康员工、泰康居民参加活动。这是泰康集团党委、北京泰康美术馆、北京泰康文化艺术基金会共同策划的“党建 + 艺术”系列主题活动之一，讲解革命历史题材的优秀艺术作品，传播社会主义优秀文化成果，更加深入学习党的历史事件和重要人物，丰富党员学习教育的形式，增加党员学习的热度。



公司治理

泰康自成立以来，遵守各项法律法规的要求，不断学习借鉴国内外先进公司治理经验，创新实践，形成了优良的公司治理结构和有效的公司治理运作机制。



泰康形成了大股东领衔、重要股东和中小股东共同参与的稳定股权结构，股东会依法行使公司最高决策权。公司对所有股东保持经营透明度，董事会、管理层公平对待所有股东，并为股东创造了长期稳健的价值回报。

泰康致力于建设专业化、多元化和国际化视野的董事会，并持续发挥董事会在公司治理中的核心作用。公司董事会由 9 名董事组成，其中有 1 名执行董事、5 名非执行董事和 3 名独立非执行董事。他们具有丰富的专业经历，形成了搭配合理的专业结构。董事会着眼于公司长期持续稳健发展，准确把握公司发展战略方向，制定与公司长期战略相一致的发展策略和激励机制，推动公司持续打造诚信经营的合规文化。

截至 2024 年末，泰康监事会由 5 名监事组成，其中有 2 名股东监事、2 名外部监事和 1 名职工监事。监事会在职权范围内对公司经营、相关人员履职等方面实施了有效监督。

泰康积极对接行业监管要求，公司治理监管评估始终保持在 B 级水平，评估得分在集团公司中位于前列。

泰康通过专项报告持续向董事会成员提供培训，内容涵盖《公司法》修订、泰康养老经营情况专项调研、保险行业及市场发展趋势、监管法规形势变化、公司信息安全及数据风险管理等相关议题。



2024 年召开董事会
6 次

董事会
9 人

执行董事	1 人
非执行董事	5 人
独立非执行董事	3 人
男性董事	8 人
女性董事	1 人

监事会
5 人

股东监事	2 人
外部监事	2 人
职工监事	1 人

诚信合规

坚守合规底线

泰康将“风清气正、诚信合规”的企业文化作为战略发展的基石和经营的底线，全面加强内部控制和从业人员行为管理，打造廉洁公正的氛围和环境。陈东升董事长提出“不作恶、不骄横，走正道、守底线”，做市场的好学生，做监管的好学生。反腐败、反舞弊合规建设是公司基本的思想、制度、道德、操守建设，不是一蹴而就的样子工程，而是一项长期工作。要坚持把“风清气正”融入到我们的思想里，融入到所有的管理制度里，融入到日常的工作和行为里，最终沁入到公司的文化基因中。



反舞弊

风清气正关口前移，合同履约闭环管理。集团启动合同履约风险管理项目，逐步强化合同履约管理深度，实现履约闭环管理，重点防范舞弊风险。从机制体系上，修订合同制度，压实权责，完善签约履约标准，建立合同信用及风险体系；在变更、续签、办结时，强制补录履行情况；盘点履约数据情况，制定风险指标。利益冲突闭环管理，实现应报尽报，铸造风清气正合伙人荣誉，提升全员廉洁自律感。基于利益冲突十条红线，服务端利益冲突制度出台，实现利益冲突管理机制全覆盖。深入开展反舞弊风清气正全员培训，员工参与率 98.7%。

反洗钱

紧跟监管要求，持续深化风险为本工作理念，建立全集团反洗钱控制基本政策。各子公司积极开展反洗钱工作，全面防范洗钱风险。持续优化监管处罚数据分析平台，强化全集团数据分析等相关功能，各子公司对标反洗钱监管要求，优化自身反洗钱工作。通过各种形式在全集团范围内积极开展反洗钱宣传及培训，及时传达国内外反洗钱最新形势和监管要求，围绕新修订的《反洗钱法》，在公司微信公众号、飞书以及线上学习平台进行宣传培训，受众近 3 万人次。



内控审计管理

公司持续完善内审管理体系，集团公司董事会审计委员会履行对内审工作的领导和监督职责。集团公司对其直接或间接控制的保险子公司实行内部审计集中化管理，制定了内审管理根本制度《泰康保险集团股份有限公司内部审计章程》，在制度层面保障内审独立性，审计工作以监管政策为重要指引，以战略发展为导向，在风险识别评估的基础上，充分利用审计资源，科学拟定年度内审计划并开展审计项目工作，重点关注公司经营成果真实性、经营行为合规性、内部控制有效性，同时关注经营效益类等问题，及时提示被审计单位相关问题情况及风险。此外，按照监管要求，定期开展对保险公司高管人员审计及监管指定审计项目。



合规培训累计覆盖

12.4 万人次

合规专栏累计观看

121 万人次

反洗钱宣传培训

3 万人次

风险管控

深化全面风险管理体系

泰康坚持“流动性、安全性和收益性”的原则，以偿付能力充足为前提，建立了覆盖保险、资管、医养的全面风险管理体系。遵循“风险管理人人有责”的原则，充分调动全员参与风险管理的积极性，通过三道防线的通力配合，将风险识别、评估应对、监控和报告贯穿于日常经营管理中，实现风险控制与业务发展的平衡，助力公司稳健发展。



为进一步深化风险文化，增强风险意识，集团各部门及主要子公司结合内部管理制度要求，细化各类风险领域，明确相关风险责任单位及风险责任人，强化一道防线主体责任。为进一步提高应急处置能力和水平，集团修订完善应急管理体系，将《泰康保险集团突发事件应急管理办法》作为应急管理根本制度、《泰康保险集团总体应急预案》作为集团最高级别预案，以应对集团整体特别重大突发事件，确保公司稳健经营。

偿二代二期实施以来，集团重点加强特有风险管理，明确职责权属及管理流程，集团偿付能力风险管理能力优秀，为公司节约资本，提升偿付能力充足率；搭建规章制度管理系统，建立内控整改管理体系，落实内控“当下改+长久立”深层次治理要求；借助科技手段，建立数据化、自动化、常态化的大数据风控长效机制。

做好风险雷达，助力商业永续

泰康围绕指标监控、异常事件、数据风控、模型监控四个方面，持续建设有泰康特色的风险雷达。为前瞻提示风险、事中预警、处置风险，公司借助风险雷达及时预警、上报、处置风险事件。同时通过采集、分析各类信息发现管理漏洞，推动内控整改，促进管理提升，打造卓越总部，助力商业永续。



操作风险与异常事件管理

异常事件管理是公司风险防控体系的核心工具之一，以“前置化、系统化、长效化”为原则构建科学的风险事件管理机制，并以此建立全员参与的风险共治文化，倡导全体员工通过多渠道即时上报潜在风险事件，实施动态监测与分级管理，确保重大风险精准识别、快速响应。该机制充分考虑《银行保险机构操作风险管理办法》新规要求，与操作风险管控标准深度融合，建立“识别-处置-整改-预防”的全周期闭环，在强化风险早预警、早干预的同时，注重从根源推动内控流程优化，同时其有效串联应急预案、操作风险等管理体系，实现跨领域风险联防联控，更将风险管控嵌入企业运营脉络，赋能业务可持续增长。

信息安全

信息安全管理

泰康在科技创新委员会下设专门的信息安全联合工作组，通过高规格的安全治理组织层级，确保信息安全工作的高效统筹与决策。引入国际、国内先进安全标准，构建安全管理体系与安全防护体系，其核心系统均通过公安机关网络安全等级保护三级备案和权威机构年度等保测评，并持续通过 ISO27001、ISO27701、ISO20000、CSASTAR 等国际权威认证。泰康作为全国网络安全标准化技术委员会成员单位，积极参与各项网络安全相关国家标准的制定与研讨，截至目前，已有 5 项泰康参编的国家标准成功颁布实施。

泰康将信息安全意识教育融入入职培训、日常宣贯和定期培训考核中，依托国家网络安全宣传周，连续 8 年举办信息安全月系列活动，安全教育涵盖终端安全、数据安全等领域，覆盖内勤员工、科技外包等多种人员类型，真正让安全意识深入人心；完善内部违规追责体系，进一步规范员工行为，将事前教育与事后追责相结合，强化每位员工的信息安全主体责任，更好地保护公司和客户信息。



信息安全培训总次数
32 次

信息安全培训总人次
85,039 人次



泰康
Taikang

泰康保险集团 世界500强企业

安全国标
正式实施

荣誉
喜报

泰康参编的网络安全类 **国家标准**
《网络安全技术 软件产品开源代码安全评价方法》
11月正式实施！

泰康作为全国网络安全标准化技术委员会成员单位，持续参与国家、行业网络和信息安全标准建设。截止目前，已有5项泰康参编的网络安全类国家标准成功发布实施！

- GB/T 39725-2020 信息安全技术健康医疗数据安全指南
- GB/T 42571-2023 信息安全技术 区块链信息服务安全规范
- GB T 420274.1-2023 信息安全技术 信息系统安全保障评估框架
- GB/T 42574-2023 信息安全技术 个人信息处理中告知和同意的实施指南
- GB/T 43848-2024 网络安全技术 软件产品开源代码安全评价方法

客户隐私保护

泰康高度重视数据安全和个人隐私保护工作，不断完善制度体系，实施个人信息保护自查、模拟应急演练和客户信息安全专项审计，推进客户信息加密、脱敏等数据安全技术建设；对内优化开发安全流程，对外加强合作风险管控，旨在强化全生命周期的客户信息安全保护。同时结合保险业务特点，打造先进的业务安全数字化体系，持续打击网络黑产违法犯罪活动，通过业内先进的技术和行业领先的管理经验，为客户信息筑起安全城墙。

多层次技术防护体系

构建多层次的技术防护体系，兼顾主动与被动防御管理措施，保证信息的保密性、完整性、可用性。公司积极遵守信息安全相关的监管指引，实时监测动态风险预警、不断探索利用 AI 等新技术强化防御能力，护航公司稳定健康运行。





泰康
Taikang

泰康保险集团 世界500强企业

坚定践行“服务好”安全合规护泰康

2024年
信息安全与商业秘密保护月
全员培训

点击按钮参加培训

培训截止日期：2024年10月18日

主办单位：集团科技管理部 集团法律合规部

02

负责任运营

负责任的保险产品

负责任的客户服务

负责任的供应链管理



公司治理
与稳健运营

负责任
运营

大健康生态
建设及服务

绿色泰康

科技创新
引领数智升级

员工与
代理人发展

商业向善
增进民生福祉

附录

负责任的保险产品

泰康秉持以人为本、商业向善的理念，持续扩大保险产品供给，建立丰富灵活的可持续发展产品体系。稳步推动健康保障体系建设，赋能社会经济绿色转型，提供面向特定人群和中小微企业的普惠性保障方案，让保险更安心、更便捷、更实惠。

助力养老三支柱

泰康人寿坚持发展具备养老功能的长期年金保险，匹配人民群众对于养老资金长期、安全的投资诉求。积极参与国家第三支柱养老试点，从税延养老、专属商业养老到个人养老金保险，都是首批参与创新试点。2024 年，新增 7 款产品纳入“个人养老金保险产品名单”，累计已有 15 款产品。

自上市个人养老金产品以来，截止 2024 年底，已为 5.1 万客户提供服务，累计实现保费收入 6.7 亿元；已为 1.85 万客户提供 2 万件专属商业养老保险，累计实现保费收入 10 亿元。

“幸福有约”以“年金险+养老社区确认函”模式，系统规划养老资金与资源，解决“养老资源稀缺”和“服务可持续”两大痛点，为客户提供全生命周期、全财富周期的健康财富规划方案。推出“长寿有约+健康有约”双有约解决方案，护航长寿健康幸福人生。

泰康养老积极助力个人养老金制度落地，打造个人养老金的“类受托”模式；即在政府政策支持、个人自愿参加、市场化运营原则基础上，动员企业发挥组织引导作用，通过政策宣导、产品讲解、协助报税等集中服务，提升职工群体对第三支柱养老保险的知晓率和获得感。2024 年，泰康养老个人养老金产品累计服务企业超过 4,300 家，累计服务客户 10.6 万人，规模保费超 12.6 亿元。

服务二支柱

泰康养老积极承担企业年金市场“主力军”责任，构建行业领先的年金受托服务体系，以“保障基金安全、稳定投资收益、提供品质服务”三大核心价值为理念，为广大职工提供安全、稳健、高效的养老金受托服务，截至 2024 年底，受托管理企业年金资产规模 2,357 亿元。企业年金规模增速、市场份额增速、集合计划累计收益水平均处于行业领先地位。泰康养老在中央及各地职业年金受托人比选中全部入围。



泰康人寿个人养老金保险产品

15 款

服务客户

5.1 万人

专属商业养老保险服务客户

1.85 万人

泰康养老个人养老金产品
服务企业超

4,300 家

服务客户

10.6 万人



截至 2024 年底，受托管理
企业年金资产规模

2,357 亿元

健康管理产品近

70 款

服务企业近

4,000 家

服务客户超

200 万人

健康有约全球合作医疗机构约

103 万家

国内高品质医疗直付网络医院

1,100 家

健康保障

泰康人寿全面升级“健康有约”医疗保险产品体系，实现大额医疗资金支付、顶尖医疗资源可及、全流程就医服务提供。健康管理服务贯穿全生命周期，健康“主动”管、小病“便捷”诊、重疾“专案”护。健康有约全球医疗机构合作约 103 万家，国内高品质医疗直付网络医院达 1,100 家。创新型长期医疗保险“健康心享 2024”，保证续保 20 年，实现“普通 + 特需”双轨保障，同时扩增泰康自有康复网络，为客户提供更全面安心的医疗保障。

泰康养老推出泰舒心、泰医诊、泰愈通、泰呵护、泰康复、泰舒络、泰齿康等近 70 款健康管理产品，覆盖健康体检、健康咨询、健康促进、疾病预防、慢病管理、就医服务、康复护理七大类服务内容，为企事业员工提供多样化的线上 + 线下健康管理服务。截至 2024 年累计服务企业近 4,000 家，服务客户 200 万人。

泰康养老研发针对医务人员执业风险特点的专属保障产品，截至 2024 年底，医护健康职业暴露产品累计服务医院职工 53 万人，为医护人员的健康保驾护航。与国家卫健委卫生发展研究中心联合开展《医务人员执业风险与综合保障研究》的课题研究，聚焦医务人员当前保障现状及实际保障需求分析，探索建立适宜的医院医务人员执业风险保障机制。



泰康在线秉持从“保健人”到“保人健康”的产品理念，持续扩大健康保险覆盖面，保险产品覆盖已病人群、高龄人群。聚焦癌症人群开发“好效保”系列产品，定位高发肿瘤病种，将医疗新技术、新药品、新器械应用纳入保障范围，实现医 + 药 + 保优质结合。以粉红卫士乳腺癌复发险为代表，聚合医疗、医药、健康管理等资源提供综合解决方案，满足患者就医问药需求。截至 2024 年底累计保费规模超 1.5 亿，累计承保超 2 万人，理赔保障 408 人。专注于糖尿病、高血压为代表的慢病人群，推出“慢病保”系列产品，提供好医、好药、好服务，推动从“被动赔付”到“主动防控”的健康管理转型。截至 2025 年 6 月，承保保单 16.8 万件，累计保费规模 1.4 亿。

惠民保险

泰康人寿建立普惠保险专业化体制机制，总公司成立普惠保险高质量发展工作小组，印发《泰康人寿关于推进普惠保险高质量发展的工作方案》。持续强化老年人、妇女、新市民保障力度，开发保障产品，2024 年为超过 3,213 万人次提供保险保障；参与政府医保服务方面，累计参与荆门等 28 个长护试点项目承办服务工作，承保超 5,389.7 万人次，享受待遇超 150.3 万人次，理赔金额超 13 亿元。

泰康在线关注新市民人群的保障需求，以“实在”破解新市民、灵活就业人群保障痛点，以“普惠”扩大保险惠民半径。新市民保险产品包括灵活用工人员雇主责任保险、团体意外保险以及健康险，着重保障新市民人群生活、务场景下的医疗、人身意外以及三者责任，提高其风险抵御能力。

长护险承保超

5,389.7 万人次

享受待遇超

150.3 万人次

理赔金额超

13 亿元

中小微企业服务

泰康人寿重点关注客户的人身意外风险保障，为个体工商户提供人寿保险、年金保险、健康保险和意外伤害保险等。2024 年共向小微企业和个体工商户承保近 158 万件保险业务，承保 238 万人次，赔付金额 1.7 亿元。

泰康在线推出泰乐保产品，涵盖企业财产险和公众责任保险，保障小微商铺经营过程中业主可能面临的自有财产意外损失和因场地内疏忽造成的来客人伤财损，为小微企业稳健存续与消费市场活跃保驾护航。面向中小微企业提供安责险保障，消减生产企业安全隐患，缓冲生产安全事故经济损失，助力社会安定和谐。“泰乐保”产品 2024 年累计为全国 8,000 余家小微企业和个体工商户提供近百亿风险保障，累计赔付 170 余万元。

绿色保险

泰康人寿高度重视绿色保险能力建设，为绿色企业提供保险保障 11,534 件，累计实现原保险保费收入 2,135.68 万元，保险保障金额超过 217 亿元，累计实现赔款支出 1,413.97 万元。

泰康养老涉及绿色产业保险业务的保单数量共计 7,103 件，原保险保费收入 81,088.48 万元，提供保险保障 47,916,602.10 万元，相关赔付支出 23,101.24 万元。

泰康在线新能源车业务保费 2.73 亿元，保单件数 13.3 万，护航绿色出行。

负责任的客户服务

泰康发布“服务好”动员令，要求公司上下坚定践行“服务好”新宣言，全面打造“三好”公司。全集团积极响应，各子公司签署“服务好”承诺，明确责任人和治理结构，发布“服务好”内外勤的行为红线，压实责任。全面开启“服务好”企业文化宣传，集团和各子公司全面建设“服务好”公司，打造三端金字招牌。



泰康把“服务好”作为衡量绩优团队的关键标准之一，树立服务文化，从三个层面来理解服务好：第一，底线。坚定“不诋毁同业，不误导客户，诚信经营”三个销售天条。第二，行为。新寿险三端协同的服务体系支撑“服务好”，“支付+服务+投资”帮助客户解决长寿时代的筹资问题，无缝对接的医养康宁服务体系，解决长寿时代健康养老的需求。第三，服务品质和服务品牌。一流的硬件、超值的服务、厚道的价格，让产品和服务安心、便捷、实惠。

理赔服务

泰康人寿持续打造“一简二暖三快”的康乃馨理赔服务体系，即手机理赔一键申请，住院温馨探视和赔后慢病管理，津贴信用赔 20 秒赔款到账、“健保通”直赔、重疾先赔 2 小时结案。2024 全年泰康人寿理赔赔付总金额达 95.6 亿元，赔付人次 139 万人次，日均赔付金额 2,613 万元。最快一笔时效 1 秒，平均索赔支付时效 1.49 天。泰生活、泰行销等线上平台助力手机理赔率 99.3%；津贴险智能审核体系实现 0 秒审核、秒级到账，结案支付 6 秒；持续将金融科技应用于提升服务体验。

健保通医险合作平台迈入高质量发展阶段，健保通医院网络超过 3,200 家，覆盖全国 31 个省市自治区超 320 个地市，其中三级及以上医院占比 56%。开通住院免押金服务医院 346 家，客户可享受“先诊疗，后付费”结算服务。全年理赔系统与医院系统数据直联直通，实现出院即赔付超 100 万人次，理赔金额逾 19 亿元，为 4,586 名患者提供住院免押金服务，减免押金总计 6,800 万元。2024 年健保通医疗资源支持开展各类健康促进活动 699 场，覆盖 26,708 余人。



健保通医院网络超
3,200 家

住院免押金服务医院
346 家

出院即赔付超
100 万人次

应对重大灾害事故

泰康持续提升重大突发事件快速处置能力和风险化解能力，全力保障公众生命财产安全。持续完善重大突发事件应对管理机制，建立“特别重大、重大、较大突发事件”三级理赔分级标准，不断优化工作流程，统一服务标准，出台“24 小时报案绿色通道”“简化管理理赔手续”“取消就诊医院及药品限制”“车险抢险救援服务”等多项快速理赔应对服务举措。全年累计快速应对各类重大突发事件 63 起，涉及台风、火灾、泥石流、重大交通事故等，累计赔付超 2,900 万元。



应对重大突发事件
63 起

累计赔付超
2,900 万元

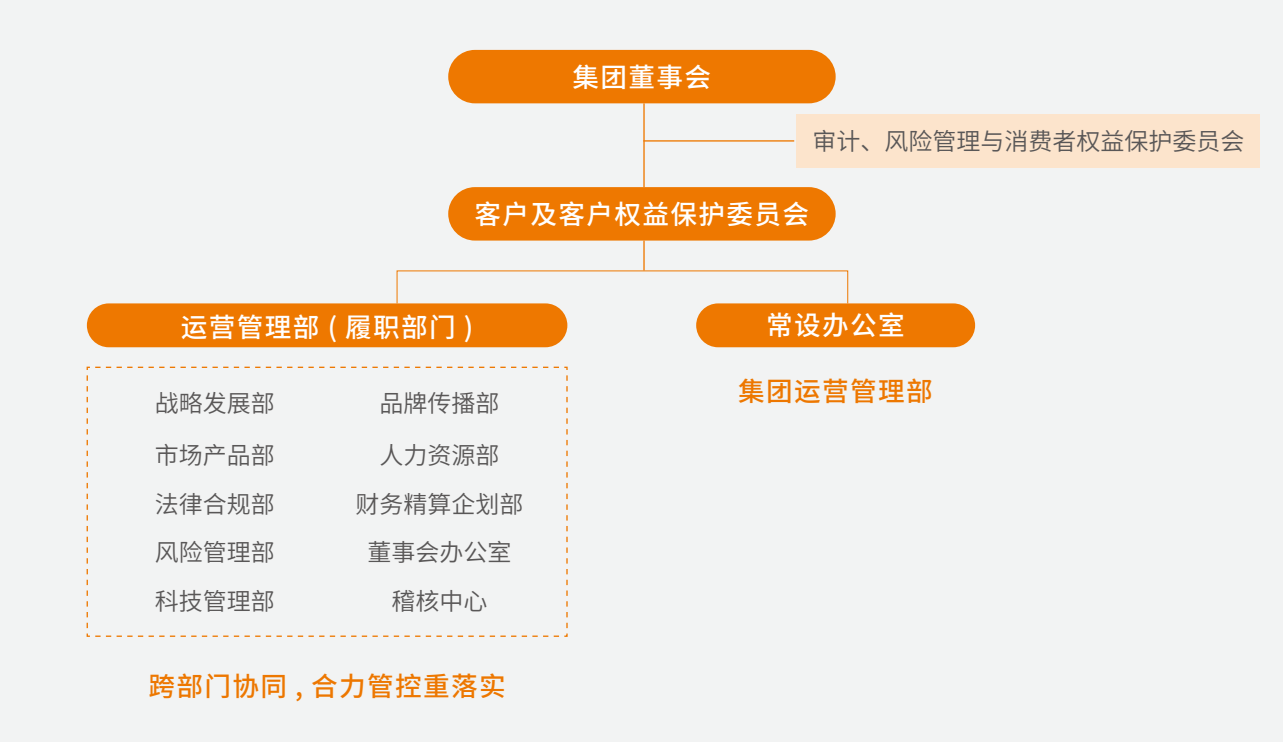
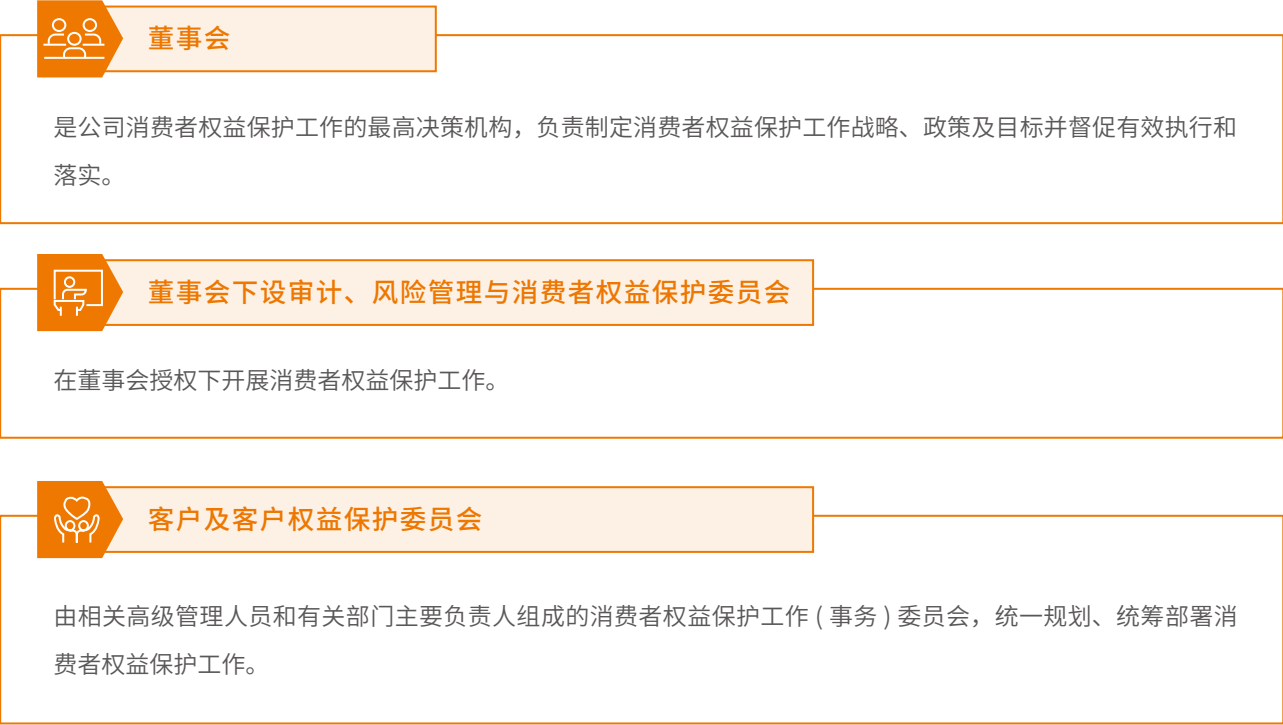
消费者权益保护

做好金融消费者权益保护工作，是泰康践行以客户为中心、以人为本理念的重要体现。2024 年，在董事会下设的审计、风险管理与消费者权益保护委员会领导下，泰康坚定落实国家消费者权益保护政策和监管部门相关工作要求，不断优化相关顶层设计和机制，将消费者权益保护融入日常经营管理，逐步提升消费者权益保护工作质效。



消保体制建设

泰康高度重视消费者权益保护工作，将消费者权益保护融入公司治理各环节，建立完备的消费者权益保护工作体制和机制。



深化消保治理

泰康全面推进并强化消保考核评价工作，支付端和资产端以消保评价体系为核心抓手，积极完善消保体制机制。服务端强化质量体验管理，形成包括服务响应率在内的，关键服务质量问题改进相关的系列管理指标，实现责任穿透至基层。

泰康持续开展“服务好”文化建设，积极开展“服务好”文化宣传教育活动，传播量超 200 万次，员工培训覆盖率 100%，开展销售团队标准化服务试点，覆盖试点单位 90% 有效人力。积极参与行业消保建设，带头签署《保险行业消费者权益保护自律公约》，推动行业公约落地实施，助力行业消保水平提升。



为确保消保工作的有效落实，泰康建立常态化、规范化的消保专项审计机制，制定消保审计方案，将消保工作纳入年度审计范围，每年开展一次专项审计，覆盖集团及相关子公司。2024 年，泰康对产品宣传、信息披露、教育宣传、纠纷化解等方面进行重点审计，切实发挥内部审计对消保工作的监督作用。



强化投诉管理

泰康持续加强和完善消费者投诉处理机制与反馈渠道建设，进一步畅通消费投诉渠道，优化投诉处理流程，完善投诉须知，并通过官方网站、泰生活 App 和 95522 服务中心公布最新动态，及时回应消费者诉求，切实维护消费者合法权益。

积极做好消费者投诉服务，全方位倾听客户声音，持续强化投诉穿透管理，构建从集团至子公司监测追踪体系，持续强化对销售问题、理赔问题以及营销扰民问题的治理力度，持续推进投诉管理工作的线上化、智能化，提高消保投诉协同效率以及基层服务效率。2024 年，各子公司消保评价及投诉排名情况整体得到改善。

消费者教育

泰康高度重视消费者权益保护教育宣传工作，积极开展 "3.15" 金融消保教育宣传、"5.15" 投资者保护宣传、" 金融教育宣传月 " 等集中教育宣传活动，同时推动教育宣传活动常态化，建设线上线下教育专区，深入县域普及金融知识，形成 “中央媒体引领、全网渠道共振” 的传播生态，加大宣传声量。2024 年共开展系列教育宣传活动 1.88 万场次，触及消费者 2.1 亿人次。

案例

打造消保教育新模式

泰康人寿在全国 288 家健财中心打造 “消保金融教育基地”，推动消保金融教育常态化。以 2024 “金融消保宣传月” 为契机，结合 “小手拉小手” 公益行动，贵州、四川、安徽、湖南等 18 家机构在全国 74 家学校开展爱心捐赠及金融宣教活动，推动金融知识下沉基层，提高青少年金融素养和风险防范能力。



泰生活线上服务平台

“泰生活” 立足于 “一客一泰” 战略定位，是面向泰康客户的统一线上服务平台，为客户提供长寿、健康、财富全方位的服务，让服务 “更安心、更便捷、更实惠”。秉持以客户为中心的服务理念，泰生活 App 凭借丰富的功能、安全便捷的体验和优质的服务，赢得了客户的喜爱与信赖，2024 年底注册用户突破 3,000 万人。



功能：多元的综合服务平台

体验：便捷高效的服务体验

安全：让用户更安心更放心

涵盖保险、健康、长寿、财富等服务板块。保险账户实现以家庭为单位从投保到理赔的全流程服务；健康账户记录客户在泰康医疗及口腔服务轨迹，提供个性化健康服务；长寿账户为泰康养老社区居民及家属提供专项线上服务；财富账户提供资产配置及财富规划服务。

保险账户打造一键极简服务体系，包括一键查、一键交、一键办，业务办理和信息查询实现一键轻松进入服务板块，服务操作流程简便、界面简洁。

支持实名认证、安全密码和人脸识别等安全控制技术，建立多层次安全认证体系，严谨的安全防范措施，确保客户使用无后顾之忧。

负责任的供应链管理

泰康持续优化《泰康供应链管理办法》《泰康供应商管理办法》等多项制度，完善供应链和供应商管理机制。打造供应商准入、招采、履约、运营、评价的闭环管理，不断提升供应链可持续发展能力，与合作伙伴一起共研、共创、共赢。

持续树立绿色可持续供应链理念，营造良好的可持续供应链文化氛围。积极开展供应商交流培训和供应商见面会，有效提高供应商在履约品质、协同能力、合规管理、员工权益等方面的可持续表现。持续强化供应端的风险管控能力，严格管理供应商合作中的合规廉洁问题，涉嫌违反商业道德的供应商列入黑名单。2024 年 100% 的合作供应商签署《合规廉洁条款》。

03

大健康生态建设及服务

打造享老新生活

医疗服务

大健康生态投资



公司治理
与稳健运营

负责任
运营

大健康生态
建设及服务

绿色泰康

科技创新
引领数智升级

员工与
代理人发展

商业向善
增进民生福祉

附录

打造享老新生活

专业养康服务

2024 年度，泰康持续推进养老社区投资、建设、运营。泰康之家在全国 3 地新增 4 个项目落地，并新增 4 个养老社区和 3 家医院投入运营。

截至 2024 年末，泰康之家已在全国 36 城布局 43 个项目，规划超 5.7 万个养老单元和近 4,300 张医疗床位，可容纳超 8.6 万名长者；其中 22 城 24 家社区、15 家医院已投入运营，在住居民超 15,000 人。燕园、粤园、楚园、沈园、蜀园 5 家社区获评“五星养老机构”。

泰康通过“一个社区、一家医院”的创新医养融合模式，在养老社区配建康复医院，为居民提供从疾病预防、健康管理、急救、基本诊断到治疗、康复的全方位健康保障。

截至 2024 年底，泰康已在南京、宁波两地搭建起泰康之家养老机构与泰康医疗综合医院融合的“医养融合 3.0”模式，充分发挥了三级医院在急重症诊疗上的专业能力和老年学科群的特色优势，打通健康管理、就医绿通、急性期治疗、康复、护理、养老照护的全过程服务，搭建起“无缝式”整合医疗体系，实现更高层次的医养融合。



规划养老单元超

5.7 万个

规划医疗床位超

4,300 张

可容纳长者超

8.6 万名

在住居民超

15,000 人



泰康仙林国际医养园区



泰康宁波国际医养园区

城市“养联体”模式

为满足我国多层次养老需求，泰康不仅在全国布局养老社区，同时积极对外开展标准化和专业化输出。依托大规模高品质养老社区已经形成的专业能力，深入探索社区康养中心布局，打造机构养老、社区养老和居家养老三位一体的城市“养联体”模式，构建长寿时代老年生命产业链的基础设施与服务体系。

泰康之家在北京已经落地了四个项目，即泰康之家·燕园养老社区及泰康燕园康复医院、东城和平里街道养老服务中心（泰康之家·和平府）、海淀区西北旺镇养老服务中心、泰康之家·北清府，形成了“大型 CCRC(持续照料退休社区)+城区养老公寓+综合为老服务中心”的多层次养老服务组合。



案例

城市养联体的新探索

2024 年 7 月投入运营的泰康之家·和平府依托燕园的标准化服务体系，为失能、半失能老人提供 24 小时整合照料服务，同时也为附近社区居民提供助餐、老年大学等服务，“友邻餐厅”平均每天接纳 400 位老人，有效解决了老年群体吃饭难的问题。开设瑜伽、手工、摄影等多门老年大学课程，满足居民的精神文化需求，2024 年服务周边居民 3,000 余人次。



生命关怀

泰康生命关怀作为泰康保险集团“四位一体”的组成部分，以“传承中华千年史、重置国人生死观”为使命与理念，提供从生命末期到身后事的全产业链服务。

截至 2024 年 12 月，泰康生命关怀在广东罗浮山、北京九公山、浙江竹茶园、湖北仙鹤湖、云南抚仙湖运营共 5 家纪念园；同时，泰康之家安宁疗护服务加速布局，覆盖北京、上海、广州、杭州、苏州、武汉、成都、长沙、厦门 9 个城市 10 家机构，共计投入运营床位超 100 张，累计服务客户超 2,000 人。



运营纪念园

5 家

安宁疗护布局

9 城

10 机构

安疗床位超

100 张

服务超

2,000 人

助推养老行业发展

泰康之家发布了《认知症案例科普及照护建议手册》、《全人全程康复护理指南》等资料，面向行业、公众提供实践经验。截至 2024 年末，泰康制定及参与制定养康标准共计 272 项，其中国家标准 7 项、行业标准 7 项、团体标准 13 项，企业标准 245 项。

泰康之家在养老社区策划举办“燕园人文讲堂”、“老年大学秋季联赛”等活动，为长者建设银发价值再创造的舞台，持续丰富“活力养老”、“文化养老”的人文内涵，引领机构养老服务创新探索。



案例

公益微纪录片《学会老》，倡导享老新态度

由纪录片导演任长箴和纪录片导演、作家周轶君联合泰康之家重磅出品的公益微纪录片《学会老》发布，展示了泰康居民“不服老”“不怕老”和“享受老”的全新养老方式和享老态度。全网阅读量突破 4,000 万，引发社会公众广泛热议与深度思考。



医疗服务

高品质长寿医疗服务

泰康医疗坚定打造医教研一体化发展的三甲医院，建设以老年医学、健康管理、慢病管理为特色的长寿医疗体系，医险结合、医养融合，提供以患者为中心，全生命周期的医疗和健康服务。

泰康医疗在全国布局五家医学中心——泰康仙林鼓楼医院、泰康同济（武汉）医院、四川泰康医院、宁波泰康脑科医院和深圳前海泰康医院，医疗床位超5,000张，均已开业运营，成为国家多层次医疗服务体系的重要组成部分。2024 年泰康五大医学中心累计服务近 180 万人次，泰康家庭医生服务超 42 万人次。

医教研一体化

泰康医疗发布“5+N”整体学科发展规划，聘请多位行业领军人物为学科首席专家，重点打造消化医学中心、泌尿医学中心、神经医学中心、健康管理与老年医学五大战略型重点学科，协同发展；旗下各医院将基于各自特色和发展定位，建立多个医院重点学科，不断提升学科水平。

2024 年，泰康生命医学中心 PI 达到 98 位，国字号人才占比超 81%，22 位 PI 荣登“全球前 2% 顶尖科学家榜单”榜单，在 Nature、Cell、CNS 子刊等国际顶尖期刊发表论文 95 篇，已初步建成高端人才集聚高地和科研创新高地。截至 2024 年底，泰康医疗已有 20 余个学科获评省 / 市级重点（建设）专科，学科建设水平不断提升。各医学中心获批国家自然科学基金项目等在内的 20 多项国家、省、市级科研项目科研成果不断取得突破。



泰康五大医学中心

医疗床位超
5,000 张

年度服务近
180 万人次

泰康家庭医生

服务超
42 万人次

泰康医疗旗下共 13 名专家担任武汉大学教授、兼职教授或研究生导师，已指导 8 名博士和 6 名硕士。通过“一边积极引进头部专家，一边不断培育中青年团队”的引育结合方式，泰康医疗高水平专家持续汇集，中青年骨干医生队伍日益壮大。目前，已拥有高级职称专家近 370 人，其中中华医学会和中国医师协会全国和省级分会副主委及以上专家达 60 余位。

医疗公益守护健康

泰康医疗旗下各医院积极联动政府部门、公益组织等，为特定人群提供医疗救助服务。“U 医公益行”走进泰康同济（武汉）医院，泌尿外科知名专家开展学术交流、健康义诊、公益手术，关注泌尿健康，关爱泌尿病人。四川泰康医院“生命续航”公益行动为各类患者筹集爱心善款超 35 万元，服务患者 567 人次，为 22 例血液病、肿瘤患者提供医疗援助。深圳前海泰康医院“泰爱深圳、关爱肾友”公益行动，为 10 余位尿毒症患者免费透析 300 余次，平均每人减免费用超 1.3 万元。

各医院走进周边社区、养老机构、企事业单位，开展健康义诊、科普讲座、免费筛查、医疗技能培训等公益活动超 500 场，服务超 5.3 万人次。



医疗公益活动超

500 场

服务人次超

5.3 万



口腔医疗

泰康口腔集团是泰康保险集团旗下的大型口腔医疗和口腔健康管理连锁机构，旗下拥有泰康拜博口腔、泰康口腔两大品牌，在全国近 50 个城市开设超 130 家专业口腔医疗机构。提供全人群全生命周期的口腔健康管理服务，覆盖齿科保健、预防、诊断、治疗以及相关服务等多个领域。每年提供口腔医疗服务超 200 万人次。



泰康口腔专注学术精进、技术创新与人才培养，打造七大专业学术委员会，以学科建设助力公司持续发展。其中正畸学科带头人沈刚教授连续两年入选“全球前 2% 顶尖科学家”榜单。打造“泰康牙医”星级队伍，以高标准、新要求、严规范，打造口腔行业服务新典范，2024 年全国 157 位精英医师被授予“泰康牙医”。



2024 年举办口腔义诊咨询等各类公益活动 5,000 余场，倡导“预防大于治疗”的理念，促进国民口腔健康。



全国布局近

50 城

口腔医疗机构超

130 家

运营牙椅近

1,600 把

年度服务客户超

200 万人次

口腔健康公益活动

5,000 余场

大健康生态投资

泰康在大健康领域的股权投资覆盖了高端医疗、专科连锁、创新医药、医疗器械、互联网平台等众多领域。



04

绿色泰康

应对气候变化

绿色运营

绿色投资



公司治理
与稳健运营

负责任
运营

大健康生态
建设及服务

绿色泰康

科技创新
引领数智升级

员工与
代理人发展

商业向善
增进民生福祉

附录

泰康保险集团成立绿色泰康工作组，统筹协调公司节能、减排及降碳工作，规划制定各业态工作目标，培养员工低碳生产与办公习惯，提高公司精细化运营水平。建立定期工作汇报机制，发布了《泰康保险集团节能管理办法》，积极组织气候相关培训学习，全面推进绿色发展工作。

应对气候变化

气候风险识别

泰康积极提升气候变化风险意识，有序推进气候变化风险管理，加强气候风险应对能力。基于泰康自身业务特性，借鉴气候相关财务信息披露工作组（TCFD）建议，系统性识别和分析气候变化带来的风险与机遇。通过气候风险识别，分析泰康在气候持续变化的环境中，提供稳定可靠服务的能力。

从物理风险和转型风险的角度，分析泰康在应对气候变化方面潜在风险与机遇：

	气候风险分类	具体描述	对泰康的影响
物理风险	极端气候风险（短期）	如极端高温、飓风、山火或洪水等极端天气可能导致突发的财产和健康风险。	·资产端：极端气候事件会给泰康所投资的股票、债券及房地产带来负面影响。例如，飓风、洪水等事件会强烈冲击当地建筑，从而影响房地产估值；干旱、极端高温等事件会引发农业、旅游业、制造业等行业的损失，从而削减泰康的投资收益。 ·负债端：极端气候事件会提升保险业务的索赔频率以及严重程度。例如直接物理损失会导致赔付成本的增加，也会导致事故、业务中断引发的索赔。 ·运营端：极端气候事件会威胁泰康办公场所、社区、医院、数据中心等实体产业的运营和员工、居民及客户的健康安全，同时也会直接损害泰康的实体资产。

	气候风险分类	具体描述	对泰康的影响
物理风险	长期气候风险 (长期)	·海平面上升：全球变暖会引起海洋热膨胀和冰川融化，从而导致全球海平面逐渐升高。这会引发沿海地区的洪水、土地流失和生态系统变化，威胁沿海居民和社区基础设施。 ·水资源短缺：因降水减少、地下水被过度抽取和污染等因素导致的可用淡水资源减少。	·资产端：水资源短缺、生态环境破坏以及海平面上升会影响原材料的可得性及价格，从而直接损害依赖原材料加工的行业，如农业、林业及制造业等。除此之外，长期气候变化还会威胁建筑、旅游、房地产等行业，进而推高投资资产减值的风险。 ·负债端：缓慢发展的气候变化会影响提高保险的赔付成本以及业务需求。如海平面上升可能冲击沿海地区房产和基础设施，增加泰康的财产保险理赔成本。水资源短缺和生态环境的破坏也可能导致健康问题的出现和生存资源的减少，进一步增加健康和寿险的理赔频率和成本。 ·运营端：海平面上升引发的洪水等极端事件会损害沿海地区的实体。而在水资源短缺的地区，可能需要负担不断上升的水资源管理成本及用水成本。
	政策和法规风险 (短、中、长期)	气候相关政策和法律法规要求日益严格，如碳税、排放交易系统、新的建筑标准、能源效率要求等。	·资产端：企业为应对日益严格与细致的气候政策与法规，会增加其合规与转型的成本投入，可能导致如化石燃料相关行业的资产贬值。新的绿色政策和法规也可能创造出新的投资机会，如可再生能源、节能技术和绿色建筑等领域的增长潜力。 ·负债端：新的法规可能增加或提升建筑和基础设施的安全标准，导致理赔成本上升。 ·运营端：政策和法规的改变可能促使投入更多资源以确保合规性，如增加对节能减碳设备升级或新能源设备的投入，以满足更严格的环保标准。

	气候风险分类	具体描述	对泰康的影响
转型风险	声誉风险 (短、中期)	随着社会对企业在气候变化问题上的责任和表现的关注度不断提升，企业的环保行动或其缺失可能直接影响企业品牌形象和市场信誉。	声誉风险可能损害品牌形象、降低客户和合作方信心，从而导致市场份额缩减或合作机会减少。
	技术风险 (中、长期)	企业因技术失败或技术变革不足，难以应对气候变化带来的挑战，从而对企业造成负面影响。	·资产端 技术风险更易影响高碳排放行业，如能源、交通、建筑和制造业等。若投资标的未成功采用相关环保技术，其将面临更高的环境管理成本以及合规成本；若企业投入的大量技术研发费未转化成可观的回报，也会造成企业财务损失，从而削减投资资产的价值。 ·负债端：新技术在初期应用阶段的不稳定性会造成设备与设施的损坏，可能导致理赔频率和理赔成本增加，从而影响盈利能力。 ·运营端：若未成功应用新技术进行节能降碳，会导致运营成本以及合规成本增加。



气候情景分析

泰康选取位于华北、华中、华东和华南不同地区的医院、写字楼及长寿社区等资产，借助专业气候风险评估数据库开展了气候情景分析。通过测算物理风险在险值（Physical Value-at-Risk, PVaR）与碳在险值（Carbon Value-at-Risk, CVaR），量化评估了物理风险与转型风险对泰康相关业态及业务的影响。



物理风险

泰康通过针对物理风险的气候情景分析，评估由极端天气事件和自然灾害引起的潜在损失，确保能够适时调整风险管理和保险与投资策略。我们评估了在 RCP8.5 情景下，所选取资产实体遭受水资源短缺、高温热浪及洪水三种气候灾害的物理风险敞口等级，并以物理风险在险值（PVaR）表示。泰康使用 RCP8.5 这种高排放情景，来模拟和评估气候变化对泰康可能造成的最严重影响，从而帮助泰康应对最不利的气候变化条件。

物理风险气候情景分析结果

资产点位	物理风险等级		
	水资源短缺	高温热浪	洪水
华北（北京市）	1	4	2
华中（湖北省武汉市）	2	4	4
华东（上海市）	4	4	5
华南（广东省广州市）	3	5	5



物理风险评估结果显示：

- 水资源短缺可能会对集团的实体运营造成不利影响，威胁员工与居民的用水安全及生活质量，其中华东及华南地区的资产面临的风险较高。

- 高温热浪对集团的实体运营造成的影响更为广泛及严重，可能直接损害相关人群的健康及安全，目前华南地区的资产面临高风险，其他地区面临中高风险。

- 洪水可能会致业务实体的基础设施破坏、财产损失以及人员伤亡，目前华东、华南和华中的资产面临的风险较高。

这些物理风险评估结果提示泰康在各地区需要因地制宜，采取有针对性的风险管理措施，加强应急响应能力，确保集团业务的连续性和资产的安全性。

转型风险

泰康通过针对转型风险的情景分析，评估市场、技术和政策变化对泰康业务运营和投资策略的影响，可以帮助泰康在绿色转型和碳中和目标达成过程中把握机遇并规避风险。我们评估了在全球 1.5 度温升目标的气候情境下，所选取资产实体对应的转型风险敞口等级与韧性，并以碳在险值（CVaR）表示。

转型风险气候情景分析结果

资产点位	转型风险
	（全球 1.5 度温升目标）
华北（北京市）	0.94%
华中（湖北省武汉市）	0.55%
华东（上海市）	0.13%
华南（广东省广州市）	0.67%

物理风险评估结果显示：



在全球 1.5 度温升目标情景下，碳在险值在 0.13% 到 0.94% 之间，但均未超过 1%。表明当前四个点位的潜在风险近乎等于或略微大于机遇。因此，尽管泰康的资产表现相对稳定，但在全球 1.5 度温升目标情景下，这些资产还是面临着一定的转型风险。

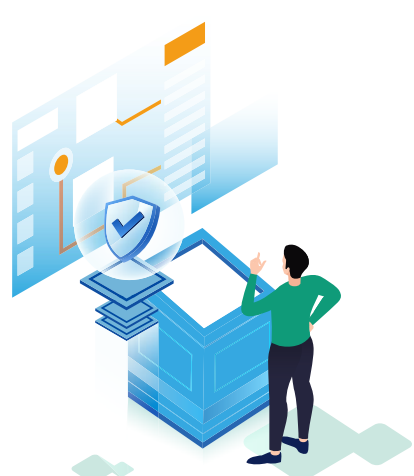


泰康需要采取进一步的风险管理措施来减轻这些潜在影响，例如，加大对碳减排和气候适应技术的投入或调整业务运营模式，以更好地应对未来可能的碳定价政策和市场变化。

案例

发布《绿色泰康气候行动报告》

8月22日，发布《绿色泰康气候行动报告》，全面展示泰康推动绿色发展的积极探索与实践成效，加速推进绿色转型。报告明确了绿色泰康在减缓气候变化中的使命，形成覆盖实体绿色运营、绿色金融两大板块的绿色泰康组织体系，制定了切实可行的行动目标，并分别从气候风险识别管理、绿色建筑、绿色运营、绿色金融、绿色文化等维度，展示泰康行动举措和实施路径。





绿色运营

绿色建筑

泰康坚持将绿色环保理念融入建筑的设计与管理过程中，为员工与居民提供舒适美好的工作与生活空间，同时提高建筑能效并减少对自然环境的影响。通过实施绿色建筑原则、推广智能化能源管理系统、优化绿色供应链管理，持续推动“绿色泰康”落地。

泰康旗下的长寿社区、医院、写字楼等实体运营项目全面推进绿色建筑建设标准，覆盖从建筑规划、设计、施工到运营的全生命周期。在遵循绿色建筑设计标准的基础上，根据各实体运营项目的特点和服务人群的具体需求，有针对性地采纳相应的设计理念。

泰康之家在长寿社区的设计阶段参照 LEED-HC（LEED for Healthcare）医疗建筑认证体系的要求，强调以人为本，自然和谐的设计理念，在确保适老化功能的基础上，集成了变频空调、空气净化、水质净化和绿色建材等国际先进技术、设备与材料，旨在为社区居民提供一个绿色、健康的高品质养老环境。

泰康在全国各地的建筑累计获得 LEED 铂金认证 1 项、金级认证 6 项及银级认证 1 项；绿色建筑三星 1 项、绿色建筑二星 14 项及绿色建筑一星 7 项。其中，泰康集团大厦荣获 LEED 铂金认证，在设计、建造和运营过程中，严格遵循绿色建筑标准，通过能源的高效使用、室内环境的质量提升和资源的可持续管理，实现低碳环保目标，成为绿色建筑的典范。

绿色办公

泰康秉承绿色职场理念，将低碳节能的管理措施全面融入到办公场景中。集团从低碳办公、节能制冷、高效照明到电器系统优化等多个方面，推动绿色办公实践。



累计获得 LEED 铂金认证

1 项

金级认证

6 项

绿色建筑三星

1 项

绿色建筑二星

14 项

绿色建筑一星

7 项



低碳办公



围绕节电、节水、节约办公用品、在线办公等节能降碳措施，采用适当的奖惩措施、线上线下宣传等方式，加以监督和宣贯，将低碳理念深入每位员工的日常工作中。



明确空调温度控制要求（夏季 26 度，冬季 20 度），结合室内外温度把控冷机开启和关闭时间，避免能源浪费。



统一采用节水型器具和设备，洗手池热水在冬春换季时及时关闭，积极提倡使用太阳能热水装置辅助供水。

节能制冷



泰康集团大厦的冰蓄冷空调技术采用冰槽内融冰盘管形式，蓄冰量 12,000 冷吨，冰蓄冷所产生的“削峰填谷”效果，可以带来可观的经济与环境效益。

可变风量（VAV）空调系统能动态调节各区域的空气流量和温度，结合加湿器的湿度管理、过滤系统的作用以及新风系统的应用，在优化空气供应的同时减少不必要的能耗，有效提升能源利用效率。

使用免费供冷系统，在过渡季节以及冬季，室内环境容易出现温度波动。利用流经冷却塔的循环冷却水间接向空调系统供冷。通过合理调整免费供冷系统的运行参数，有效利用自然冷源，达到节能的目的。

高效照明

照明系统充分利用智能回路优势，在下班和非工作时段设置多次自动关灯机制，确保无人时灯光自动关闭。



通过更换高效节能的 LED 照明系统，在部分区域改造雷达照明，提高照明质量并减少能源消耗。



电器系统优化



电梯系统通过群控集选技术，区分高低峰运行模式，并在周末设置主力梯节能模式，整体降低运行能耗。



空调、照明和电梯等设施均已纳入智能建筑管理系统（IBMS）自动化运行管理，实现了统一、高效的能源控制，设备的自动化运行，减少人为失误造成不必要的能源消耗。



集团大厦 2024 年

节约用电
50 万千瓦时

节约用水
0.5 万吨

温室气体排放量

	单位	2023	2024
范围一：直接温室气体排放	吨二氧化碳当量	1,325.46	1,075.48
范围二：间接温室气体排放	吨二氧化碳当量	26,142.15	25,715.38

能源消耗量

	单位	2023	2024
天然气	万 Nm ³	59.99	49.21
柴油	t	8.99	3.64
耗电量	MWh	43,281.70	42,575.14

统计范围：包括泰康保险集团大厦、泰康人寿大厦、泰康生命科技园一期和二期



绿色长寿社区

泰康坚持绿色社区的理念，在确保居民舒适性的基础上，从能源供给和能源消耗两端同步节能降碳，实现节能降费的同时，优化社区居民的居住环境，实现环境、经济及社会效益的多赢。

能源供给端

在社区积极推行绿电采购、光伏部署、灶具气改电、空气源热泵等清洁能源方案。



案例

泰康之家稳步推进光伏系统应用

泰康之家自 2024 年起采用小范围试点到逐步扩展的方式，稳步推动太阳能光伏系统的应用。泰康之家燕园（总装机容量：126 kWp）及徽园社区（总装机容量：62 kWp）分别启动建筑附加光伏（BAPV）试点。光伏系统为社区提供了清洁、可再生的电力，为社区的电力供应提供了第二道保障。在试点基础上逐步加快光伏建筑建设步伐，规划的光伏装机容量已超过 5,894 kWp，预计年发电量 647 万度。其中，滇园、浙园和鲤园等项目将采用全光伏屋面的光伏建筑一体化（BIPV）技术，进一步将光伏系统与建筑设计深度融合，提升建筑的整体效能和视觉效果。



能源消耗端

泰康持续推进与实施生活热水、照明、制冷制热等方面的节能设备的采购、改造与智能化工作。



了解用能结构、分析节能潜力：
完成 5 个一线机构用能结构调研，对能耗较高项目的节能潜力进行现状及改造潜力分析；



确定节能方向、制定改造方案：
通过数据分析结合现场情况及历史因素，制定初步节能改造方案；



引入科技手段、改造方案优化：
对节能改造方案进行评估，适时引入科技手段对改造方案进行优化完善。

绿色医院

泰康从运营较为成熟的医院入手，不断探索节能新产品的试点项目，围绕太阳能循环热水、空气源热泵、风冷热泵、光伏技术、锅炉与空调系统改造等领域开展深入调研与落地工作。各医院从稳定性、低碳性、经济性等方面选择合适的能源供应渠道。2024 年 1 月，泰康四川医院与供电单位签署了供电协议，绿电占比约达 57%，在支持可再生能源产业的发展的同时，降低了自身的碳足迹。

完善能源管理制度



五家医院均已发布《医院节能降耗管理办法》，对冷热空调、照明、生活热水等能源的运行制定了明确的策略，包括各部门和科室的责任、管理和考核机制。

采用节能降碳技术



绿色文化

泰康基于自身资源丰富的大健康生态体系，逐步开展碳普惠体系建设。依托“泰生活”“泰行销”“泰家园”三大 APP，打造了一款覆盖客户、社区居民、员工、合作伙伴等人群的高频场景服务平台“碳惠泰康”，鼓励用户参与低碳生活挑战，倡导日常绿色减碳行为。截止到 2024 年 12 月参与活动人数超过 31 万，节碳量超 82,412kg。



绿色供应链

2024 年泰康保险集团共合作供应商 6,872 家，开展供应商评估 6,342 次。通过对供应商的培训和评估，将绿色可持续发展相关需求融入寻源准入、注册选用、履约评价、供应协同等供应链管理环节，重点关注供应商在节能低碳、劳工权益、环境保护等 ESG 方面的表现。

泰康供应链强化绿色采购和运营标准，在产品选型阶段重点关注绿色认证以及产品能耗等标准，优先选择低碳环保解决方案和执行标准。坚持推进办公楼、医院和养老社区低碳化建设和运营方案，持续节能减排并提高供应商和公司员工低碳节能意识。

泰康聚焦于引入绿色标准和优化采购流程，构建绿色供应链。

案例

泰康仙林鼓楼医院空调冷机控改造

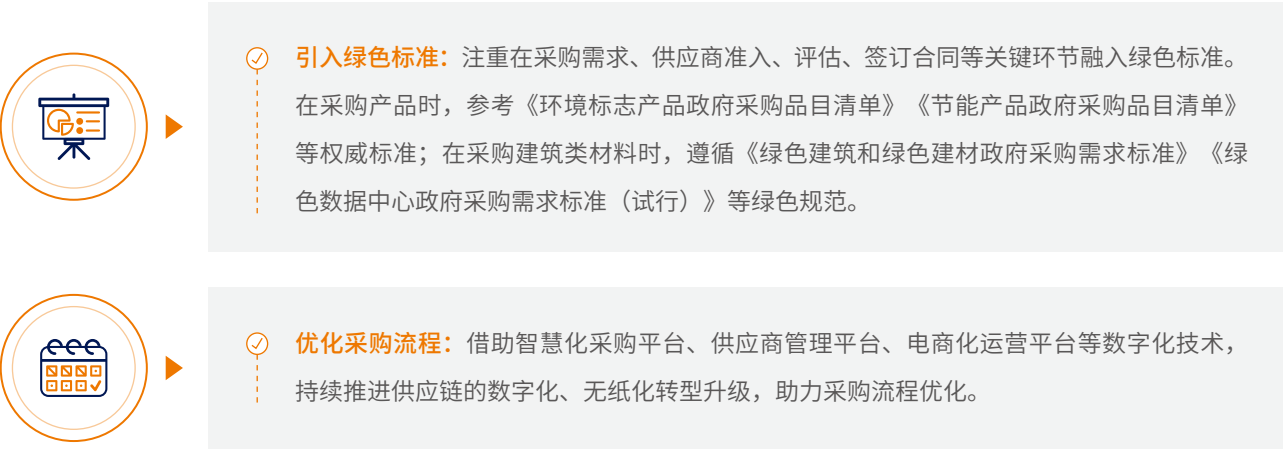
为有效解决空调系统问题，泰康仙林鼓楼医院于 2023 年启动了全面空调节能改造项目。通过搭建节能控制管理系统，实现对包括冷冻机组、采暖锅炉、循环水泵、冷却塔及末端组合式空调器、新风机组、风机盘管在内的空调系统设备进行监视，并在控制软件平台上进行优化控制，确保所有设备都能在最佳状态下高效运行。

2024 年 1 月到 12 月与 2023 年同期相比：

电力消耗减少了	燃气消耗减少了	整体节能效果超过了
19.18 万度	11 万立方米	5%

推进业务电子化无纸化

泰康人寿在业务流程中秉承绿色管理理念，在承保、保全、理赔各环节强化电子化率要求。为将绿色运营成果可视化展现，选取四个指标并通过报表监测形式进行长期追踪。根据 2024 全年数据，承保环节电子投保率及电子回执率分别高达 99.90% 及 99.73%；保全变更电子化率达到 92.38%；理赔电子化率达成 99.29%。



绿色投资

泰康积极践行负责任投资理念，在“绿色泰康”战略指导下，建立了自上而下的负责任投资体系，通过政策指引、培训、前瞻性研究等方式，推动负责任投资原则在集团各投资主体的业务活动中贯彻落地和深化发展。

泰康聚焦“科技 + 双碳”“健康 + 消费”两双赛道，找准绿色金融发力点。利用保险资金期限长、稳定性高、规模大的优势，通过投资于符合战略方向的债券、股票及各类金融产品，大力支持清洁能源、生态环保等绿色产业，积极服务具有环境和社会效益的各类型经济活动。截至 2024 年末，泰康资产受托管理的双碳相关投资超 2,300 亿元。

泰康是联合国负责任投资组织（PRI）的第 4,000 家签署机构，也是中国第三家加入 PRI 的保险机构。PRI 评估报告的结果肯定了泰康的 ESG 投资能力，公司整体分数在全球居于前列，固收投资达到满分，股票、不动产和基础设施等核心资产类别评估结果均在 90 分以上。下属公司泰康资产（香港）已成为气候相关财务信息披露工作组（TCFD）的支持机构，代表泰康资产加入“Climate Action 100+”，致力于更好的气候相关财务披露，与全球机构投资者一起积极推动公司应对能源转型，应对气候变化风险。

制度层面

《泰康保险集团负责任投资声明》向监管机构、客户、其他利益相关方展示泰康保险集团的负责任投资理念与方法，在保险行业内起到先行示范的作用。《泰康保险集团负责任投资（ESG）投资政策指引》结合国际通用的责任投资方法，探索适合保险行业的本土化 ESG 投资实践，覆盖权益投资、固定收益投资、股权投资、不动产投资与基础设施投资等另类投资。在集团政策指引的要求下，泰康人寿、泰康养老和泰康资产等主要子公司结合业务特点进一步细化，制定出台绿色金融管理制度、工作方案及投资管理备忘录等。



泰康资产受托管理的双碳相关投资超

2,300 亿元

股权、股票中绿色金融类资产占比均在

20% 左右

泰康 ESG 投资方法

结合国际通用的责任投资方法，探索适合保险行业的本土化 ESG 投资实践。



整合法

将 ESG 因素明确、系统地纳入投资研究与决策的流程中。泰康保险集团根据不同资产类别的特点，探索适合实际业务情况的 ESG 整合方式。



负面筛选法

基于投资者的 ESG 理念、偏好、价值观，制定标准剔除投资清单中特定的行业或公司。泰康保险集团参考国际公约，制定 ESG 负面筛选建议。



主题投资法

在获得财务回报的同时产生积极且可衡量的环境和社会影响。泰康保险集团绿色债券资产规模常年位于行业前列，希望进一步通过在可持续环保和社会主题的长期资产配置，引导市场资金服务可持续发展战略。



尽责管理法

发挥投资者的影响力，鼓励被投资公司改善 ESG 风险管理或发展更具可持续性的商业实践。泰康将通过投票和公司参与的方式，鼓励被投企业制定绿色转型及减碳计划、ESG 管理体系，提升被投企业的 ESG 表现。

尽责管理关键数据

	股票（含香港）	债券	另类投资
投票 / 参加持有人会议次数	907	13	302

集团开展前瞻性绿色金融研究，梳理明确碳排放、气候变化、绿色投资之间的内在关系，完成集团投资组合碳排放测算。研究报告基于国际权威 PCAF 方法论和中国特色因子库，从主动披露、能源消耗、产品产量、营收等多维度测算数据综合考量，形成全 A 股、发债主体、港股通碳排数据结果，高比例覆盖各子公司投资组合。与目前金融机构仅从投资组合总量维度进行计算和披露不同，项目基于测算数据，从各子公司不同类型资产、对投资组合碳排有重要影响的资产、国民经济行业分类统计和高碳行业分类统计等维度进行测算，精细化分析不同投资主体的组合碳排放贡献，对了解和优化投资组合碳排具有实际指导意义。

泰康投资组合碳排放总量与碳足迹

	股票	债券	基金	养老社区
融资碳排放总量 (万 tCO2e)	221.75	214.24	131.18	7.81
投资组合碳足迹 (tCO2e/ 百万元投资)	22.42	6.93	23.09	3.06



案例 1

泰康受让中广核一期产业基金 5.467% 股权。中广核一期产业基金是我国首家由企业发起并经国务院批准设立的产业基金，已先后完成岭东、红沿河、宁德、阳江四座核电站的投资，总装机容量近 2,000 万千瓦。2024 年四座核电站共实现上网电量 1,470 亿千瓦时，为工业生产生活提供绿色、安全、高效、稳定的清洁能源。红沿河核电作为东北地区首个核能供暖项目，替代传统燃煤锅炉，有效改善供暖区域大气环境，成为双碳目标的重要方向。



案例 2

泰康资产成功发行市场首单保险资管公司作为计划管理人的 ABS 产品“泰康资产 - 中电投租赁 1 号碳中和绿色资产支持专项计划”，发行规模 12.64 亿元。该计划原始权益人为中电投融和融资租赁有限公司，其深耕于能源行业。该项目的成功发行标志着泰康资产作为头部保险资管机构积极落实国家“双碳”政策，发挥保险资金长期限优势，支持实体经济绿色转型，促进业务高质量发展。



案例 3

泰康资产发行“泰康 - 中铁资本工泰 1 期中铁上投应收账款绿色资产支持计划”，规模 7.98 亿元。该期产品是中国中铁在中保保险资产登记交易系统有限公司（简称“中保登”）产品领域发行的首单，汇聚了中铁上投的优质绿色城市轨道交通项目资产，为深入探索绿色金融模式积累了宝贵经验，在当前绿色金融蓬勃发展的大背景下，契合了国家对绿色产业战略导向。



案例 4

泰康资产发行“华泰 - 中峪基础设施债权投资计划”。该项目底层资产为霍东矿区中峪煤矿，属于推进晋中大型煤炭基地建设的重点项目。泰康参与投资该计划，有助于保障能源稳定供应，优化煤炭产业结构，解决资源枯竭煤矿生产接续，为落实能源行业供给侧改革提供金融活水。

05

科技创新 引领数智升级

科技赋能

智慧医养

知识产权创新发展



公司治理
与稳健运营

负责任
运营

大健康生态
建设及服务

绿色泰康

科技创新
引领数智升级

员工与
代理人发展

商业向善
增进民生福祉

附录

科技赋能

泰康科技加速推进人工智能、大数据、云计算深度融合发展，开启全面数据智能驱动新篇章，聚焦“智慧销售、智慧医养、智能投研、健康科技、智慧中后台”五大智慧科技体系，为业务赋能提供高效、智能的技术支持。高度重视金融科技、健康科技人才的培养，截止 2024 年底，泰康科技约 2,500 名研发技术人员和管理专家，在北京、武汉构建双研发中心，形成产学研一体的科研体系。

泰康科技建设策略：移动优先、中台赋能、决胜数智



数据治理

公司建立了由董事会负责，自上而下、协调一致的数据治理架构体系，在科技创新委员会下设数据治理工作组，由集团总裁担任组长，形成了总子公司分领域纵向治理、横向拉通各条线的数据治理协同推进机制，统筹推进全集团数据治理工作。总子公司共制定了 83 项数据治理相关制度，使数据治理有法可依。以数智学院为抓手，建立了数智产品和数智文化宣传阵地，累计上线 110 门课程，组织“数据分析师（初级）认证培训”，提升员工数据思维和数据能力，1,179 人通过认证。

人工智能

研发“大模型 + 知识工程 + 智能体”三位一体 AI 平台，形成智慧保险与医养融合创新体系。坚持“以科技创新提升客户体验”的理念，2024 年，提供 AI 服务超十亿次，服务用户超 5,500 万人，为保险、医养、资管等核心业务场景提供服务，在降低运营成本、提升管理效能、优化客户体验等方面发挥了重要作用。

行业影响

泰康科技成果全面领先，获得 50 余项行业奖项，包括泰康保险集团、泰康资产共同申报的《基于 EDA 架构的新一代高性能多元资产管理平台》项目获得中国人民银行金融科技发展奖二等奖、“数据安全能力认证”首批获证标杆单位、2024 保险产业国际峰会“保险科技创新奖”、第十五届 InsurDigital 数字保险峰会“保险安全创新奖”等。积极参与行业标准的起草编订，参与《保险业信息技术创新标准体系》研讨；作为唯一一家保险机构参编《网络安全技术软件产品开源代码安全评价方法》；完成金融信息化研究所《金融业数据库创新发展报告》《金融业数据安全发展与实践报告（2023-2024）》。

智慧医养

坚持科技赋能，建设智慧医养。泰康之家持续打造“感知 - 决策 - 执行”三位一体的智慧医养体系，通过应用先进传感设备，打造居民数字档案；基于居民画像和自身医养领域知识沉淀，打造循证理论支撑的大数据知识图谱，智能识别居民指征异常并输出解决方案。建设兼容多种终端设备的泰乐 OS 系统，提高服务效率及服务质量。

落地“智慧管家”和“智慧运保”两大核心产品：“智慧管家”以小泰智能音箱为载体，涵盖八大核心场景，三十余项功能，为居民长辈提供全天候、一站式线上服务，并在泰康全国社区使用推广；基于平台 AI 能力，融合工业物联网、消费物联网和智能硬件，独创“智慧运保”系统，同时与“智慧管家”互动连通，实现养老社区的集成化、自动化、数字化、智能化管理。

截至 2024 年末，泰康累计申请智慧养康专利 385 项，涵盖安全防护、健康管理、照护服务、情感关爱、智慧运营等多个维度，数量位于中国智慧养老运营企业排行榜榜首。

泰康医疗以技术驱动医疗变革，围绕健管业务客服智能问答，报告解读和风险提示，高端健管方案和干预计划自动生成，以及医疗质量控制等方向持续推进，以实现整体智能化转型，满足客户高质量医疗服务需求，构建有泰康特色的医疗服务和管理体系，建立高效、可持续发展的智慧医疗生态系统。



知识产权创新发展

泰康建立了大健康生态战略的知识产权与创新管理体系，全面保护公司商业模式，赋能一线创造价值，为长寿时代泰康方案保驾护航。截至 2024 年底，当年专利申请 85 件，累计达 2,663 件，授权 1,386 件；当年中国商标注册 42 件，累计达 5,783 件，海外商标累计申请 699 件，布局加拿大、欧盟、日本、韩国、新加坡、美国等国家 / 地区；当年软件著作权申请 6 件，累计 500 件；当年作品著作权保护 69 件，累计 1,588 件。

泰康高度重视知识产权工作与创新文化宣导，以“创新永续”为基因，激发全员创新活力。每年举办创新大会，对年度创新成果集中表彰，树立创新典范。依托创新者联盟群，加强创新经验交流。在创新大赛方面，与五大专业序列持续合作，联合泰康医疗、泰康之家康复医院共建老年医学学科群病例创新大赛，同时面向一线开展绩优创新等专项赛事，激发微创新动力。从顶层战略到基层实践，构建起立体化创新生态，让创新成为驱动发展的核心动能。



在激励创新方面

在集团知识产权与创新工作委员会引领下，创新文化深入人心，紧密围绕公司战略，自上而下对重大创新项目实施战略指导、动态对标、情报赋能、荣誉激励、知产保护等，自下而上构建一线创新申报常态化机制，及时通报全面赋能推广。

在体系化保护方面

“HWP”商标被认定为 2024 年度“北京知名商标品牌”，为中国保险职业首个官方知名品牌，彰显 HWP 品牌的高含金量、高知名度和高影响力；“泰康人寿”商标三次认驰覆盖健康产品、健康服务、健康管理领域；泰康首次迈进全国工商联民营企业发明专利百强，位列 98 位；泰康第三次位列中国年金科技专利排行榜第一。

在价值经营方面

2024 年泰康参与住建部智慧居家养老国家课题及标准建设，泰康长寿社区产业实践成功入选课题报告的优秀案例。知识产权价值经营持续多元化发展，专利许可、知产维权、政府奖励等直接创造收益，并通过司法手段对 13 家侵犯泰康商标权的企业进行维权打击，助力泰康品牌保护。

06

员工与 代理人发展

员工招聘

职业发展与人才培养

员工福利与关爱

数字化人力资源

HWP 创新职业发展



公司治理
与稳健运营

负责任
运营

大健康生态
建设及服务

绿色泰康

科技创新
引领数智升级

员工与
代理人发展

商业向善
增进民生福祉

附录

泰康秉承“以人才发展为核心”的理念，致力于吸引、培养、保留、激励一支市场化、专业化、年轻化、知识化、国际化的“五化”人才队伍，加速储备科技、产品精算、大健康、投资等领域多元化人才。截止 2024 年底，泰康合同制内勤 41,468 人。通过打造具有泰康特色的人才培养体系，为员工发展提供土壤与机遇。通过科技创新，助力人力资源管理升级。



泰康合同制内勤

41,468 人

员工招聘

为打造大健康产业生态体系，持续构筑头部企业人才供应链，泰康以保险、资管、医养三大核心业务为依托，通过“职业发展双通道 + 市场竞争性薪酬 + 体系化培训发展”组合机制，在产品精算、科技智能、健康医疗、投资投研、经营管理等方向 130 个专业序列广泛吸引人才。

泰康积极参与各地市人社局、人才局、全国工商联及全国各大高校举办的多场招聘活动，2024 年累计创造就业岗位超两万个，其中应届生落位超 2,000 人，并重点向医养护理、健康管理等新兴领域倾斜。在校企合作方面，泰康与清华大学、北京大学、武汉大学、华中科技大学、中央财经大学、对外经济贸易大学、西南财经大学等头部高校共建校企实践基地，为学生职业发展规划提供支持建议并提供实习岗位，推进高校优秀人才的校企联合培养机制，实现高校学科发展与企业人才储备共振共赢。



专业序列

130 个

累计创造就业岗位超

2 万个

应届生落位超

2,000 人



职业发展与人才培养

泰康关注每一个泰康人的职业生涯发展，针对应届生、青年干部、高潜干部、高级管理人员、社会专业人才、内部人才设立了不同的职业发展规划，及线上、线下多元化培训课程体系。通过鼓励人才胜任挑战性岗位、承担挑战性项目，持续促进每一位干部、员工全面快速成长。

泰康为广大员工提供多元化成长与发展机会。员工晋升与发展体系关注“多通道”。人力资源体系管理由职位管理、职级管理、职衔管理组成。全集团所有岗位分为管理序列和专业序列。针对各类员工的需求和特点，推出了十余项培养项目，形成了层次清晰的员工能力培养体系。

多元化人才培养体系

泰康秉持“以战略需求为导向”的理念，构建了覆盖全员、全周期、全链条的多元化大健康人才发展体系，致力于打造一支专业化、年轻化、富有激情与责任感的人才队伍，为公司长远发展提供坚实支撑。

 年轻人才	注重能力与潜力的双重提升，通过系统化培训与实践机制，帮助员工夯实业务基础、提升领导力，为其职业成长提供清晰路径和广阔空间。通过校园招聘和实习机制，提前识别并培养高潜力年轻人才，促进其与企业文化的深度融合。
 专业人才	通过有针对性的培训安排和融入机制，加速其适应企业节奏与文化，推动其在关键岗位上快速发挥价值。在中层管理者的培养上，泰康专注于构建稳定而富有活力的管理梯队，通过系统选拔与能力建设，强化组织承接力和管理效能。
 管理人才	聚焦于领导力的传承与战略视野的拓展，打造具有前瞻性与决策力的领导团队，确保企业在复杂多变环境中的持续竞争优势。

新员工培养实践

坚持“人才是成就泰康伟大事业的基石”的理念，面向不同背景的新员工，构建了系统化、多层次的培养机制，包括“千人计划”“百川计划”，助力其快速融入、稳步成长。

2010 年泰康启动“千人计划”，每年吸纳优秀应届毕业生，提供全方位的培养与锻炼。“千人计划”涵盖泰康保险集团旗下所有子公司的应届毕业生，包含校园招聘、人才培养、薪酬设计、绩效管理等各个方面，是支持公司未来发展的大型人才项目。截至 2024 年，先后有十四期超过 1.1 万名“千人计划”学员进入训练营学习。“千人计划”设计了为期两年、分三阶段的培养路径，涵盖文化认同、业务轮岗与能力提升，帮助新员工完成从学生到职场人的转变，逐步成长为有实战经验的骨干力量。

对于社会招聘人才，“百川计划”围绕战略文化、业务经营和行为规范等关键内容，采用线上线下融合、训战结合的培训方式，引导新员工理解集团战略、适应岗位需求，增强组织认同感。



数字化学习平台

泰康持续深化数字化学习平台建设，打造集知识获取、能力提升与组织赋能于一体的综合学习生态。平台以“自驱成长、精准赋能”为核心理念，支持战略文化通识、通用能力、专业技能与管理能力等多元内容的在线学习，覆盖各类岗位和发展阶段，满足员工学习需求。配套学习制度与讲师制度，鼓励知识分享与社群共建，营造开放协作的学习氛围。年均学习人次持续增长，成为推动员工成长与组织能力提升的重要支撑工具。



学习平台用户量

70,524 人

累计学习人次

7,479 万

课程门数

13,760 门

培训项目数

24,152 个

员工福利与关爱

全面的薪酬福利保障

泰康依据法律法规要求为员工提供法定带薪年假，让员工平衡工作与生活。为员工提供五险一金、保险保障、企业年金、养老社区、健康福利、各项福利津贴等全方位、多维度、广覆盖的员工关爱福利体系，并为员工的配偶、子女、父母也提供一系列商业保险保障产品，为泰康员工解除后顾之忧。

丰富多彩的文娱生活

倡导积极向上的健康文化，构建员工健康管理体系，主动对员工身、心、智健康进行管理，提升员工健康体验。持续开展形式多样的健康文体活动，丰富员工业余生活。每日 8,000 步、健步走大赛、体重管理大赛、趣味运动会、各项兴趣运动俱乐部、读书分享会等员工健康管理活动。在职场设健身房、医务室等设施，提供职业健康体检，开展健康大讲堂、慢病管理计划、私人医生精准干预等健康服务，让员工“在泰康，更健康”。

女员工关怀

公司按照《女职工劳动保护规定》，严格落实生育假、哺乳假、产检假期、育儿假，建立职工之家、职工小家、母婴关爱室，充分保障女员工特殊权益。每年为女员工提供多种套餐的专属体检服务。建立常态化关爱体系，开展三八节及“婚丧病育退”等慰问。开展插花、茶艺品鉴、职业照拍摄、健康义诊、青年联谊等活动，增强女员工的凝聚力与归属感，打造自信的女性职业形象。



数字化人力资源

人才发展离不开科技的保驾护航，泰康以“一个员工，一个泰康”为核心理念，构建研发了适配战略和人才发展的人力资源管理系统群 DHR，包含 DHR 管理核心和 HRI 数据核心两大核心平台，包含 DHR 管理核心和 HRI 数据核心两大核心平台，服务多元化用工近 35 万人。

聚焦核心业务场景，构建贯穿管理理念、制度、流程和数据的一体化平台，数智化赋能各层级组织的管理者，实现“数据可透视，管理可穿透”，从根本上实现干部人才管理的数字化转型。科技替代重复性、事务性工作，全场景去手工化，降低人力资源经营管理成本，提升效率。探索大模型，打造 AI 招聘产品，赋能招聘工作者及面试官，寻找适合泰康的人才。先后荣获哈佛商业评论《数字化转型先锋一鼎革奖》、《数字化员工体验实践奖》、《数字人力资源科技奖（实践奖）》、《年度保险业人力资源数字化创新奖》等奖项。



服务泰康多元化用工近

35 万人



HWP 创新职业发展

面对长寿时代，泰康打造新寿险商业模式，同时积极推动营销队伍高质量转型，为客户提供全生命周期医养康宁无缝对接的服务。泰康坚持走可持续的发展道路，保障代理人合法权益，为代理人搭建完善的发展平台。推出健康财富规划师（HWP），以 HWP 基本法为核心的成长体系，为代理人提供清晰的发展路径，以培训体系帮助代理人学习和成长，以荣誉为引助力专业经营，助力其高质量发展，致力于打造一支“专业、职业、诚信、向善”的队伍。



案例

泰康健康财富规划师（HWP）获评“2024 年度北京知名商标品牌”

由北京商标协会组织的“2024 年度北京知名商标品牌”评选中，泰康健康财富规划师（HWP）成功获评，这是中国保险销售职业建设首次获此荣誉，体现了 HWP 品牌的高含金量、高知名度和高影响力，体现了市场对 HWP “专业、职业、诚信、向善”职业形象的高度认可。HWP 是将“保险顾问 + 医养顾问 + 理财顾问”集于一体的金融业复合型人才，在满足客户多样化需求的同时，也为保险行业创新发展注入了新活力。





07

商业向善 增进民生福祉

乡村振兴

溢彩助老

公共卫生

艺术公益



公司治理
与稳健运营

负责任
运营

大健康生态
建设及服务

绿色泰康

科技创新
引领数智升级

员工与
代理人发展

商业向善
增进民生福祉

附录

秉承“分享成功、奉献社会”的理念，泰康积极履行社会责任，构建起溢彩助老、公共卫生、艺术公益、教育公益、大事件公益等板块，增进民生福祉。截至目前，泰康企业及泰康人累计用于公益事业款项超 22.9 亿元。



2024 年公益捐赠

2.3 亿元

历年累计公益捐赠超

22.9 亿元

乡村振兴

“乡村振兴 + 纪念园” 创新实践

泰康持续深入探索政企合作、村企合作、企农合作等助力乡村振兴的新模式和新路径。以广东博罗、北京、浙江杭州、湖北咸宁、云南澄江五地纪念园为中心辐射周边乡村，先后在广东惠州博罗县环罗浮山乡村振兴示范带、浙江杭州径山麻车头村、湖北京山双墩村、李冲村、云南澄江飞大田村等地开展乡村振兴项目，助力推动当地文农旅产业融合发展，打造泰康乡村振兴新样本。湖北京山农场凭借乡村振兴领域的创新实践，成功入选全国“万企兴万村”行动首批优秀案例。

在原有促进生态改善、产业升级、文化挖掘、产品销售、人才回流的基础上，进一步协同地方政府，推进文化艺术运动等层面的深入合作，挖掘地方特色乡村文化，打造“村 ART”艺术赛事、特色市集、村泳比赛、传统节日庆典等活动，丰富农民精神文化生活，助力当地文化振兴，并进一步引入客流，促进地域经济提振和农民增收。



案例

打造“村 ART”乡村文化振兴 IP

泰康之家生命关怀事业部罗浮山经营公司联合政府部门举办广东博罗县“村 ART”乡村艺术作品创作大赛，以“身在农村，放眼世界”为主题，通过“农民画农村，让艺术回归乡野”的形式，挖掘一批优秀的“乡村艺术家”，画出乡风、乡情、乡韵、乡貌，决赛现场吸引了村民和游客超 6,000 人参与。村 ART 主题活动获得超 100 家媒体宣传报道，总曝光量超 1 亿次，产生广泛社会影响及示范效应。



溢彩公益助力乡村振兴

基金会联合中国乡村发展基金会发起“溢彩焕然乡村发展计划”，围绕乡村助老、乡村教育、乡村健康、乡村建设等方向开展项目，打造乡村振兴公益品牌。

乡村助老

“溢彩千家”项目资助的县镇级养老机构超过128家。结对10个国家重点帮扶县，落地“溢彩千家”和“一根拐杖”项目，惠及超1万名老人。泰康溢彩HWP俱乐部专项基金在北京、四川、新疆、内蒙古、广东、陕西、湖北、云南等15地开展“幸福餐桌”活动，为2,700余位老人带去温暖陪伴。



“溢彩千家”项目资助的
县镇级养老机构超过

128 家

乡村健康

联合同仁张晓楼基金会发起“睛彩视界”青少年眼科公益项目，开展眼科义诊、科普讲座、公益手术等，通过专业培训提升当地眼科医疗水平。

乡村建设

在四川、湖北、广东等地乡村，捐资支持修路建桥、耕地治理、建引水渠等基础设施建设。

对口帮扶

积极落实定点帮扶工作，2024年采购乌兰察布察右中旗、察右后旗农副产品423万元。泰康人寿与泰康养老共派驻帮扶干部11名，深入湖北、四川、云南、新疆等地驻村帮扶，通过捐资助学、支持养老院提质升级、基础设施和村容村貌改善、拓展农产品销售、助力村民就业、组织致富带头人培训、关爱一老一小等方式，助力乡村全面发展。



溢彩助老

泰康溢彩公益基金会聚焦普惠养老，通过溢彩千家、溢彩培训和溢彩星光等公益项目，赋能养老机构、养老从业人员和养老社会组织，构建“公益养联体”，助力中国养老生态建设和行业创新，帮助更多人享有健康美好生活。

“溢彩千家”在全国累计资助养老机构超430家，捐助适老康复设备超2.5万件，累计培训养老从业人员及居家照护人员超10万人次，帮助超9.1万名老人提高生活质量，推动养老服务提质升级。



“溢彩千家”在全国累计
资助养老机构超

430 家

捐助适老康复设备超

2.5 万件

累计培训养老从业人员及
居家照护人员超

10 万人次

惠及老人

9.1 万名

公共卫生



泰康溢彩公卫基金累计资助

4 个国家级重大项目

3 个抗疫应急项目

34 个年度课题

泰康公共卫生及流行病防治基金，致力于参与公共卫生体系建设，提升重大疫情早发现能力，加强重大疫情防控救治体系和应急能力建设。

截至 2025 年 5 月，泰康溢彩公卫基金已资助 4 个国家级重大项目、3 个抗疫应急项目、34 个年度课题；所资助的研究课题已在各类专业学术期刊发表或已投稿学术论文共计 114 篇，其中被 SCI 和 SSCI 数据库收录的论文 50 篇，包括 8 篇发表于《柳叶刀》杂志、《自然》杂志、《新英格兰医学杂志》等顶刊及子刊的文章。（统计数据基于企业内部资助项目档案及公开数据库核实。）

2021 年，为适应健康中国建设对医学教育和科学研究发展的迫切需要，泰康向武汉大学捐赠 10 亿元人民币，设立“武汉大学泰康医学与教育基金”，建设武汉大学泰康生命医学中心与泰康医学院，助力武汉大学建设一流医学和生命科学学科。

截止 2024 年底，中心共有 98 名 PI，其中中国科学院院士 5 人，国家杰青 22 人次、长江学者 9 人次、万人领军 5 人次，海外优青、国家优青、青年千人等四小青 66 人次，国字号人才占比超 81%，正逐渐成为世界重要的人才中心。共发表 SCI 论文 420 余篇，其中 Nature 5 篇、Cell 4 篇，包括 CNS 及其子刊在内的国际顶尖期刊论文 165 篇，中心的学术实力和国际影响力正稳步提升。



案例

持续支持医学人文征文活动、弘扬医者仁心，传递人文关怀

在国家发布的《医学人文关怀提升行动方案》指引下，泰康溢彩公卫基金再次携手北京大学医学人文学院与《NNEJM 医学前沿》，共同举办 2024 年度“医学的温度”医学人文征文活动。征集的优秀作品展示了医者对生命的关怀和对患者的关爱。泰康秉承“尊重生命、关爱生命、礼赞生命”价值观，持续推动医学人文精神的传承与发展，为构建更加和谐的医患关系贡献力量。



艺术公益



泰康艺术公益 22 年

支持艺术家和学者
920 余位

举办公益展览和活动
477 场

发布艺术出版物
56 本

累计覆盖观众超
59 万人次

泰康美术馆自 2023 年对外开放，致力于打造中国当代艺术的代表性美术馆和公共化服务平台，以开放友好的态度与公众和行业参与者们共同推动中国当代艺术生态的发展及国际交流，让艺术融入大众生活。2024 年，泰康美术馆共计举办了 9 场展览，168 场活动，全年吸引了六万余人参观，其中包括“社区儿童美育”“心智障碍青年艺术共融”等公益活动，惠及多元群体，服务于每一位观众对艺术的理解与追寻。



2024 年 11 月，泰康保险集团捐建的阿尔山·泰康艺术中心正式揭幕运营，助力地方发展，打造城市地标。项目在原有废弃的热力厂房基础上，将工业遗产化身文旅产业新空间，打造一个兼具热力历史纪念、文化艺术、教育推广和可持续发展的多功能园区，为当地居民、游客提供丰富的精神文化食粮，也为阿尔山的旅游发展注入新的活力。



附录

附录 1:ESG 绩效

治理绩效

指标	单位	数据
“服务好”员工培训覆盖率	%	100
反舞弊培训员工参与率	%	98.7
合规培训累计覆盖人次	万人次	12.4
合规专栏累计观看人次	万人次	121
反洗钱宣传培训人次	万人次	3
信息安全培训总次数	次	32
信息安全培训总人次	人次	85,039

环境绩效

指标	单位	数据
绿色类固定收益资产管理规模	亿元	超 3,200
双碳领域投资规模	亿元	超 2,300
绿色建筑及健康建筑	个	29
“碳惠泰康”参与人数	万人	超 31.8
范围一：直接温室气体排放	吨二氧化碳当量	1,075.48
范围二：间接温室气体排放	吨二氧化碳当量	25,715.38
范围三：投资组合温室气体排放	吨二氧化碳当量	5,749,800.00
天然气消耗量	万立方米	49.21
柴油消耗量	吨	3.64
外购电力	兆瓦时	42,575.14
全系统飞书视频会议	万次	313

备注：1. 范围一、范围二温室气体排放以及能源消耗的统计口径为泰康保险集团大厦、泰康人寿大厦、泰康生命科技园一期和二期；范围三温室气体排放的统计口径为泰康保险集团股票、债券、基金、养老社区等投资组合产生的排放总量。

2. 绩效表内数据统计时间范围截至 2024 年 12 月 31 日。

社会绩效

指标	单位	数据
累计服务个人客户	万人	超 6,500
累计服务企业客户	万家	超 49
长护险承保人次	万人次	超 5,389.7
长护险理赔金额	亿元	超 13
个人养老金产品累计服务企业	家	超 4,300
个人养老金产品累计服务客户	万人	10.6
累计受托管理企业年金资产规模	亿元	2,357
消费者宣教活动	万场	1.88
消费者宣教触及消费者	亿人次	2.1
泰生活 APP 用户数	万人	超 3,000
泰康之家长寿社区入住居民	万人	超 1.5
泰康五大医学中心服务量	万人次	180
泰康家庭医生服务量	万人次	42
泰康口腔医疗服务量	万人次	超 200
专利申请数量	件	85
历年累计专利申请数量	件	2,663
中国商标注册数量	件	42
历年累计中国商标注册数量	件	5,783
软件著作权申请数量	件	6
历年累计软件著作权申请数量	件	500
科技研发人员	名	2,500
科技成果行业奖项数量	项	超 50
AI 服务提供次数	亿次	超 10
AI 服务人数	万人	超 5,500
多元化用工	万人	近 35
社保缴纳率	%	100
学习平台用户量	人	70,524
历年累计公益捐赠额	亿元	超 21.4
年度公益捐赠额	亿元	2.3
乡村振兴项目覆盖国家重点帮扶县	个	23
“溢彩千家”累计资助养老机构	家	超 430
培训养老从业人员	万人次	10
溢彩公益惠及老人	万人	9.1

附录 2: 报告指标索引

GRI 内容索引

指标编号	描述	回应章节
GRI 2: 一般披露		
组织概况及其报告做法		
2-1	组织详细情况	关于泰康保险集团
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	关于本报告
2-3	报告期、报告频率和联系人	关于本报告
活动和工作者		
2-6	活动、价值链和其他业务关系	关于泰康保险集团
2-7	员工	员工与代理人发展
2-8	员工之外的工作者	员工与代理人发展
管治		
2-9	管治架构和组成	公司治理与稳健运营（公司治理）
2-11	最高管治机构的主席	公司治理与稳健运营（公司治理）
2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	公司治理与稳健运营（公司治理）
2-13	为管理影响的责任授权	公司治理与稳健运营（公司治理）
2-16	重要关切问题的沟通	可持续发展管理
2-17	最高管治机构的共同知识	可持续发展管理
2-18	对最高管治机构的绩效评估	公司治理与稳健运营（公司治理）
战略、政策和实践		
2-22	关于可持续发展战略的声明	可持续发展管理
2-23	政策承诺	公司治理与稳健运营（诚信合规）
2-27	遵守法律法规	公司治理与稳健运营（公司治理）
利益相关方参与		
2-29	利益相关方参与的方法	可持续发展管理
GRI 3: 实质性议题的披露项		
3-1	确定实质性议题的过程	可持续发展管理
3-2	实质性议题清单	可持续发展管理
3-3	实质性议题的管理	可持续发展管理
GRI 201: 经济绩效		
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	绿色泰康（应对气候变化）
201-3	固定福利计划和其他退休计划	员工与代理人发展（员工招聘与职业发展）
GRI 203: 间接经济影响		
203-1	基础设施投资和支持性服务	大健康生态建设及服务 绿色泰康（绿色投资）

指标编号	描述	回应章节
203-2	重大间接经济影响	负责任运营（负责责任的客户服务） 绿色泰康（绿色投资）
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	公司治理与稳健运营（党建引领） 公司治理与稳健运营（诚信合规）
GRI 207: 税务		
207-3	与税务关切相关的利益相关方参与及管理	可持续发展管理
GRI 301: 物料		
301-1	所用物料的重量或体积	绿色泰康（绿色运营）
GRI 302: 能源		
302-1	组织内部的能源消耗量	绿色泰康（绿色运营）
302-4	减少能源消耗量	绿色泰康（绿色运营）
302-5	降低产品和服务的能源需求	绿色泰康（绿色运营）
GRI 305: 排放		
305-1	直接（范畴 1）温室气体排放	绿色泰康（绿色运营）
305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放	绿色泰康（绿色运营）
305-3	其他间接（范畴 3）温室气体排放	绿色泰康（绿色投资）
305-4	温室气体排放强度	绿色泰康（绿色投资）
305-5	温室气体减排量	绿色泰康（绿色运营）
305-6	臭氧消耗物质（ODS）的排放	/
GRI 308: 供应商环境评估		
308-1	使用环境评价维度筛选的新供应商	绿色泰康（绿色运营）
GRI 401: 雇佣		
401-1	新进员工雇佣率和员工流动率	员工与代理人发展（员工招聘）
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	员工与代理人发展（员工福利与关爱）
401-3	育儿假	员工与代理人发展（员工福利与关爱）
GRI 403: 职业健康与安全		
403-6	促进工作者健康	员工与代理人发展（员工福利与关爱）
GRI 404: 培训与教育		
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	员工与代理人发展（职业发展与人才培养）
GRI 405: 多元化与平等机会		
405-1	管治机构与员工的多元化	员工与代理人发展
GRI 414: 供应商社会评估		
414-1	使用社会评价维度筛选的新供应商	负责任运营（负责责任的供应链管理）
GRI 416: 客户健康与安全		
416-1	评估产品和服务类别的健康与安全影响	负责任运营（负责责任的保险产品）
416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	/

SDGs 对标索引

SDGs	对应章节
	商业向善 增进民生福祉（乡村振兴、溢彩助老）
	商业向善 增进民生福祉（乡村振兴）
	年度专题：践行新寿险，扎实做好金融“五篇大文章”
	负责任运营（负责任的保险产品 负责任的客户服务）
	大健康生态建设及服务
	商业向善 增进民生福祉（溢彩助老、公共卫生）
	科技创新引领数智升级（智慧医养）
	商业向善 增进民生福祉（乡村振兴、艺术公益）
	员工与代理人发展（员工招聘）
	大健康生态建设及服务
	绿色泰康（绿色运营、绿色投资）
	年度专题：践行新寿险，扎实做好金融“五篇大文章”
	员工与代理人发展
	商业向善 增进民生福祉（乡村振兴）
	年度专题：践行新寿险，扎实做好金融“五篇大文章”
	公司治理与稳健运营（信息安全）
	负责任运营（负责任的保险产品 负责任的客户服务）
	大健康生态建设及服务
	科技创新引领数智升级
	员工与代理人发展（数字化人力资源）

SDGs	对应章节
	商业向善 增进民生福祉（乡村振兴）
	年度专题：践行新寿险，扎实做好金融“五篇大文章”
	商业向善 增进民生福祉
	绿色泰康（绿色运营）
	年度专题：践行新寿险，扎实做好金融“五篇大文章”
	负责任运营
	绿色泰康（绿色投资）
	公司治理与稳健运营（信息安全）
	绿色泰康（应对气候变化）
	/
	/
	公司治理与稳健运营
	绿色泰康（绿色投资）
	大健康生态建设及服务
	商业向善 增进民生福祉（艺术公益）
	负责任运营（负责任的供应链管理）

附录 3: 负责任投资原则实施进展

负责任投资原则	我们的行动
将 ESG 问题纳入投资分析和决策过程	《负责任投资政策声明》中明确要求，将环境、社会、公司治理（ESG）因素纳入投资决策，覆盖权益投资、固定收益投资、股权投资、不动产投资与基础设施投资等各类资产类别。 - 使用 ESG 整合法、负面筛选法、主题投资法和尽责管理法，确保在投资决策时充分考虑 ESG 因素。
成为积极的所有者，将 ESG 问题纳入所有权决策与实践	通过投票和公司参与的方式，发挥投资者的影响力，鼓励被投资公司改善 ESG 风险管理或发展更具可持续性的商业实践。
寻求被投资实体对 ESG 相关问题进行合理披露	- 通过 CCEI 平台等渠道与被投公司积极沟通核心 ESG 议题，提升被投企业的 ESG 表现。 - 通过第三方 ESG 数据 / 评级与自研相结合，构建全资产范围的 ESG 数据库和评价体系，确保投资决策有充分的 ESG 数据支持。

负责任投资原则	我们的行动
推动投资业广泛采纳并贯彻落实负责任投资原则	- 作为中国第三家加入 PRI 的保险机构，泰康率先在国内引入并实施 PRI 要求，推动中国资本市场 ESG 投资的高质量发展。 - 泰康资产（香港）加入“Climate Action 100+”倡议，并支持气候相关财务信息披露工作（TCFD），与全球投资者共同推动应对气候变化风险。
齐心协力提高负责任投资原则的实施效果	- 绿色投资规模逐年保持增长态势。聚焦“科技+双碳”和“健康+消费”双赛道，利用保险资金优势，投资符合战略方向的债券、股票及金融产品，支持清洁能源、生态环保等绿色产业。截至 2024 年，泰康资产受托管理的双碳相关投资已超过 2,300 亿元。 - 建立绿色金融工作组，统筹建立 ESG 投资管理体系，确保负责任投资政策的有效执行。 - 子公司根据《泰康保险集团负责任投资（ESG）政策指引》实施，将 ESG 职责落实至相关部门，并定期审视与优化。 - 开展绿色金融研究，基于 PCAF 国际标准及中国特色因子，完成碳排放测算，并实现高比例覆盖，厘清碳排放、气候变化和绿色投资的内在关系。
报告负责任投资原则的实施情况和进展	每年通过披露 PRI 报告以及可持续发展报告，以及专项报告等形式，向利益相关方披露负责任投资的工作成果和进展。



泰康保险集团股份有限公司



客服电话: 95522
www.taikang.com