



SOMPO JAPAN
CHINA

2010企业社会责任报告

Corporate Social Responsibility Report



日本财产保险(中国)有限公司

Sompo Japan Insurance (China) Co., Ltd.

编辑方针

本公司自成立以来，一直致力于为客户提供优质的保险服务，同时，为实现公司的可持续发展，将承担社会责任融入为客户提供优质保险服务的各个环节之中，积极应对社会、环境等问题，这是我们的使命。此次，通过第一次发布企业社会责任报告（以下简称：CSR报告），希望能够对过去的工作如实地做以总结，并通过这个桥梁，倾听各界的声音，进一步加强与各相关方的沟通与交流。

● 报告时间范围：

以2010年度（2010年1月—12月）为中心，并包含以往的工作内容及对今后工作的展望。

● 报告的组织范围：

日本财产保险（中国）有限公司总公司及各分支机构，并包含部分NKSJ控股公司（注）和本公司母公司，即日本财产保险公司的内容。

注：NKSJ 控股公司是在2010年4月，由本公司的母公司，即日本财产保险公司与日本兴亚损害保险公司进行经营整合，成立共同控股公司。

● 参考标准：

GRI（Global Reporting Initiative）可持续发展报告指南第三版（G3）

中国企业社会责任报告编写指南(CASS-CSR1.0)
ISO26000（适用于所有组织的国际化社会责任标准）

● 报告发布周期：1年1次

● 发布形式：

本报告可通过本公司网站下载。

（网址：www.sompo-japanchina.com）

● 免责声明：

本报告中，有根据本公司经营方针和发展计划而做出的预测性内容。但因实际的业绩、经营环境等外在可变性因素的存在，这些内容可能会与我们未来的活动有所不同，请予以理解。



目 录

- 1 编辑方针
- 3 总经理致辞
- 5 公司概况
- 7 CSR工作情况介绍

9~

经济责任

- 9 01 公司业绩
- 10 02 保险产品介绍
- 11 03 风险管理
- 14 04 客户心声对应
- 17 05 推进合规工作
- 20 06 强化信息披露



21~

社会责任

- 21 01 积极投身社会活动
- 24 02 多渠道普及保险知识，加强消费者教育
- 26 03 关注员工成长，实现共同发展
- 31 04 党支部与工会建设



33~

环境责任

- 35 未来展望
- 36 社会评价
- 41 第三方评价
- 42 调查问卷



总经理致辞



日本财产保险(中国)有限公司(以下简称本公司),是由2003年开业的日本财产保险公司大连分公司升格而成的现地法人公司,于2005年7月正式成立。作为第一家在中国成立现地法人的日资财产保险公司,我们以日资企业客户为中心,为在中国发展的企业提供与日本国内同样水准保险服务的同时,公司规模也在逐步扩大。随着2007年10月上海分公司(上海市)、2009年2月广东分公司(广东省广州市)、2010年6月江苏分公司(江苏省苏州市)的相继开业,本公司成为了首家在中国北方(辽宁省)、华东(上海市,江苏省)、华南(广东省)的4个地区同时展开经营的日资财产保险公司。

今后,本公司要在中国各地扎根开展事业,并认识到把对各地区 and 环境的考虑融入事业战略是不可或缺的。关于社会责任的国际标准——“ISO26000”已于2010年11月发布。这个标准给全世界带来了巨大的冲击,也加速了CSR工作的进程。在中国,CSR信息披露制度化的动向也更为明朗,同时,也开始对外资企业面向当地发行CSR报告书提出了要求。在大形势的带动下,本公司于2010年7月成立了“CSR推进体制构筑项目组”,并作为日本财产保险公司集团的海外机构,首次尝试发行CSR报告。

本公司的母公司——日本财产保险公司，作为日本的金融机构，从1992年就开始极早地开展环境问题工作，之后，又发展了人权尊重和人材培养等在全球范围内被广泛推广的CSR工作。这些长期的工作在全球均受到高度的评价，母公司的控股公司——NKSJ控股公司的股票被具有世界代表性的社会责任投资指数“道琼斯可持续发展指数(DJSI)”选入DJSI World中，加之此前日本财产保险公司连续10年入选，此次已是连续11年入选该指数。另外，东亚3国(中国、日本、韩国)评选出在企业社会责任领域表现突出的30家企业，并公布了“东亚30强”榜单，NKSJ控股公司成为日本唯一入选该榜单的金融机构。

本公司作为日本财产保险集团的一员，我们将遵循集团经营理念，运用集团所掌握的丰富CSR相关经验技术，在中国通过与利益相关方对话来深入推进CSR工作。

本报告书是加深与各位利益相关方对话的工具之一。请阅读本公司的首部报告书，并希望各位能够理解本公司未来的发展方向和面临的挑战，同时，还请各位能够不吝赐教，提出更多宝贵的意见和建议。

最后，在此对商务部《WTO经济导刊》副社长、北京大学社会责任与可持续发展国际研究中心主任、ISO26000社会责任国际标准起草工作组专家股格非先生，为本公司CSR的持续改善提供宝贵的第三方评价，表示衷心的感谢！

日本财产保险（中国）有限公司

总经理 川 瀬 治

2011年3月

公司概况

日本财产保险公司于2005年6月，作为日资财险公司率先在中国大陆成立了现地法人公司——日本财产保险(中国)有限公司(由2003年设立的本日本财产保险公司大连分公司升格为现地法人公司)。以辽宁省为中心展开业务的同时，公司规模也在逐步顺利扩大。

日本财产保险(中国)有限公司于2007年10月成立了上海分公司，2009年2月成立了广东分公司，2010年6月成立的江苏分公司，成为了首家在中国北方(辽宁省)、华东(上海市、江苏省)、华南(广东省)三个地区同时拥有四家营业机构的日资财产保险公司。

日本财产保险公司一直致力于24小时日语接报案客户服务专线的完善以及物流风险调查等新服务项目的开拓。今后，我们还将继续努力扩展营业版图，完善直接向客户提供高品质、高附加值的商品和服务的机制。同时，我们也将与合作伙伴进一步拓宽合作领域，继续为所有在华客户提供优质的保险产品与服务，充分满足客户的要求。

经营理念

能为个人生活和企业活动中伴随的风险提供最佳的解决办法，是我们最大的荣幸。通过为社会提供优质服务，来扩大股东的收益，并为职员提供更广泛的发展空间。现代化战略与迅速行动相结合，使公司真正成为一流企业。

员 工 行 动 指 针 “5S”

Set and stick
to high targets
制定并实现高水准的目标

Stimulating
work environment
形成具有激励性的工作氛围。



Shareholder value
为股东创造价值

Service, Not Sales
提供服务，而不是销售

Spirit of fairness
保持公平、客观的精神

- 员工：298名(2010年12月末)
- 注册资本：5亿元人民币(日本财产保险公司100%出资)
- 标准普尔评级：A
- 分支机构：大连本公司(2005年7月成立)
 - 上海分公司(2007年10月成立)
 - 广东分公司(2009年2月成立)
 - 江苏分公司(2010年6月成立)

遍及中国的
日本财产保险公司服务网点



公司历史沿革

- 2010年6月 · 日本财产保险(中国)有限公司江苏分公司成立
- 2009年2月 · 日本财产保险(中国)有限公司广东分公司成立
- 2007年10月 · 日本财产保险(中国)有限公司上海分公司成立
- 2005年7月 · 日本财产保险(中国)有限公司开业
- 2004年3月 · 日本财产保险公司广州代表处
- 2004年1月 · 日本财产保险公司苏州代表处
- 2003年7月 · 日本财产保险公司大连分公司开业
- 1994年3月 · 安田火灾海上保险公司上海代表处
- 1993年9月 · 安田火灾海上保险公司大连代表处

主要利益相关方

主要利益相关方	本公司主要责任
客户	提供符合客户需求的优质保险服务 提高客户满意度 强化信息安全管理
员工	提供广阔的发展空间 维护员工切身利益 关心员工身心健康
政府与监管机构	遵守各项法律法规，合规经营，稳健发展 依法纳税，促进经济发展 发挥保险业社会保障功能
地区社会	参与社会公益活动 普及保险知识，提高保险意识
合作伙伴	公平竞争、合作共赢 促进保险行业发展
环境	节约能源，支持环保，推进绿色办公

CSR工作情况介绍

NKSJ 控股公司的CSR 基本方针

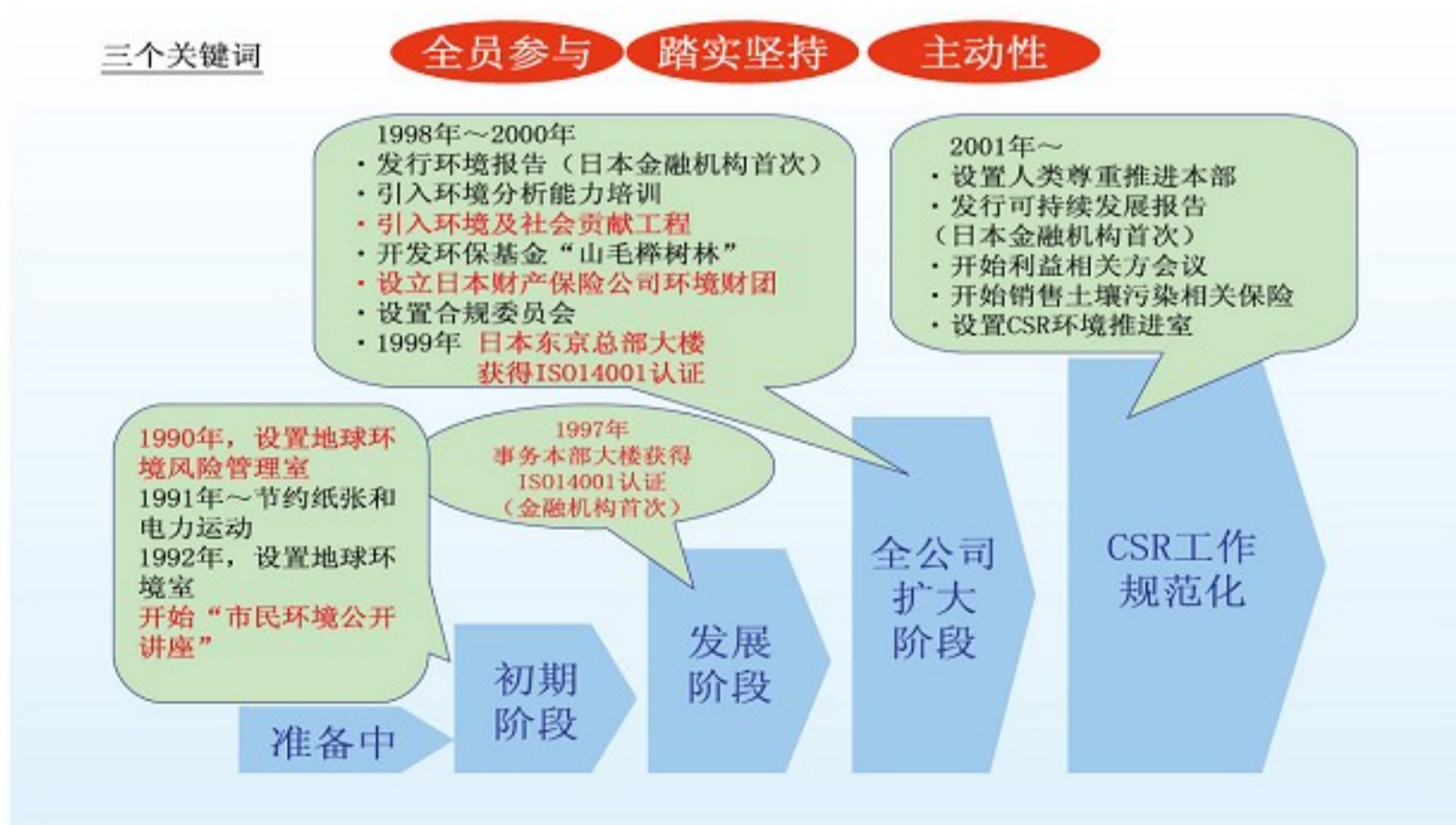
面向未来，与利益相关方积极沟通，以基本经营方针和伦理观为基础，尊重国际行为规范，并在企业经营活动中关注气候变化、生物多样性等环境问题，以及人权、地区社会等问题，担负起企业应当承担的责任。

将发挥在120 余年经营历史中培育的以保险为核心业务的企业强项，高瞻远瞩，为客户提供“安心、安全”保障，并为建设可持续发展社会做出贡献，继续探索创造新的社会价值。

母公司—日本财产保险公司的CSR

日本财产保险公司在1992年就设置了“地球环境室”，是日本国内金融机构中极早着手于环境问题的公司，并开创了企业与NPO之间建立伙伴关系的先河。作为日本国内金融机构，于1997年率先获得了ISO14001的认证，并于1998年发行了首份环境报告。通过系列举措，日本财产保险公司自2000年起连续10年入选道琼斯可持续发展指数（DJSI），自2010年起，NKSJ 控股公司入选该指数。

从环境到CSR ——日本财产保险公司的进展



4 个重点课题

在充分发挥财产保险业务特色的同时，将可持续发展、对社会和环境的关心作为不可分割的一部分列入发展战略中，这就是CSR的本质。根据这一观点，提出了4个课题作为CSR的重点项目。

一是气候变动方面的“适应”与“缓和”。

对于伴有大规模损失的极端气候的不确定性，也就是所谓的“气候变动风险”，采用“适应”与“缓和”这两种方式进行处理的同时，致力于新的保险与金融服务的开发。

二是对安全放心的风险管理。

基于公司为有关个人生活与企业活动的风险提供卓越不凡的“解决”这一经营理念，掌握客户的需求和时代的变化，提供有助于社会安全放心的商品和服务。

三是CSR金融。

推进“CSR金融”，即普及通过投资、融资来为社会可持续发展做贡献的“社会责任投资”等，有效利用作为金融机构的功能，努力解决社会性课题。

四是促进地区合作。

作为地区社会的一员，与日本国内约4.9万家代理店一起，与居民、行政、NPO等进行合作，致力于地区的课题解决。此外，继续支持每位员工的社会公益活动。

日本财产保险（中国）有限公司——CSR体制构筑项目组成立

2010年7月，母公司——日本财产保险公司企业交流企划部来华举行公司内部CSR研讨会，经过交流讨论，大家决定以此研讨会为契机，成立日本财产保险（中国）有限公司CSR体制构筑项目组，由公司高管人员出任项目组组长，成员包括相关部门的高管人员、大连总公司办公室CSR小组成员和各分公司办公室业务骨干。为在中国更好的开展企业社会责任工作，各地成员将群策群力，共同商讨并开展适合企业社会责任工作。

CSR的基础是人，即使承担责任的主体是企业，但是在日常的行动中对其进行思考并将其付诸实际的主体则是员工。从这个意义上来说，应该将CSR理解为ESR（Employee Social Responsibility）。员工的积极行动是由共鸣产生并发展起来的。我们深信，将共鸣的范围扩大到公司内外就是一个持续而恳切的对话与交流过程。



关正雄

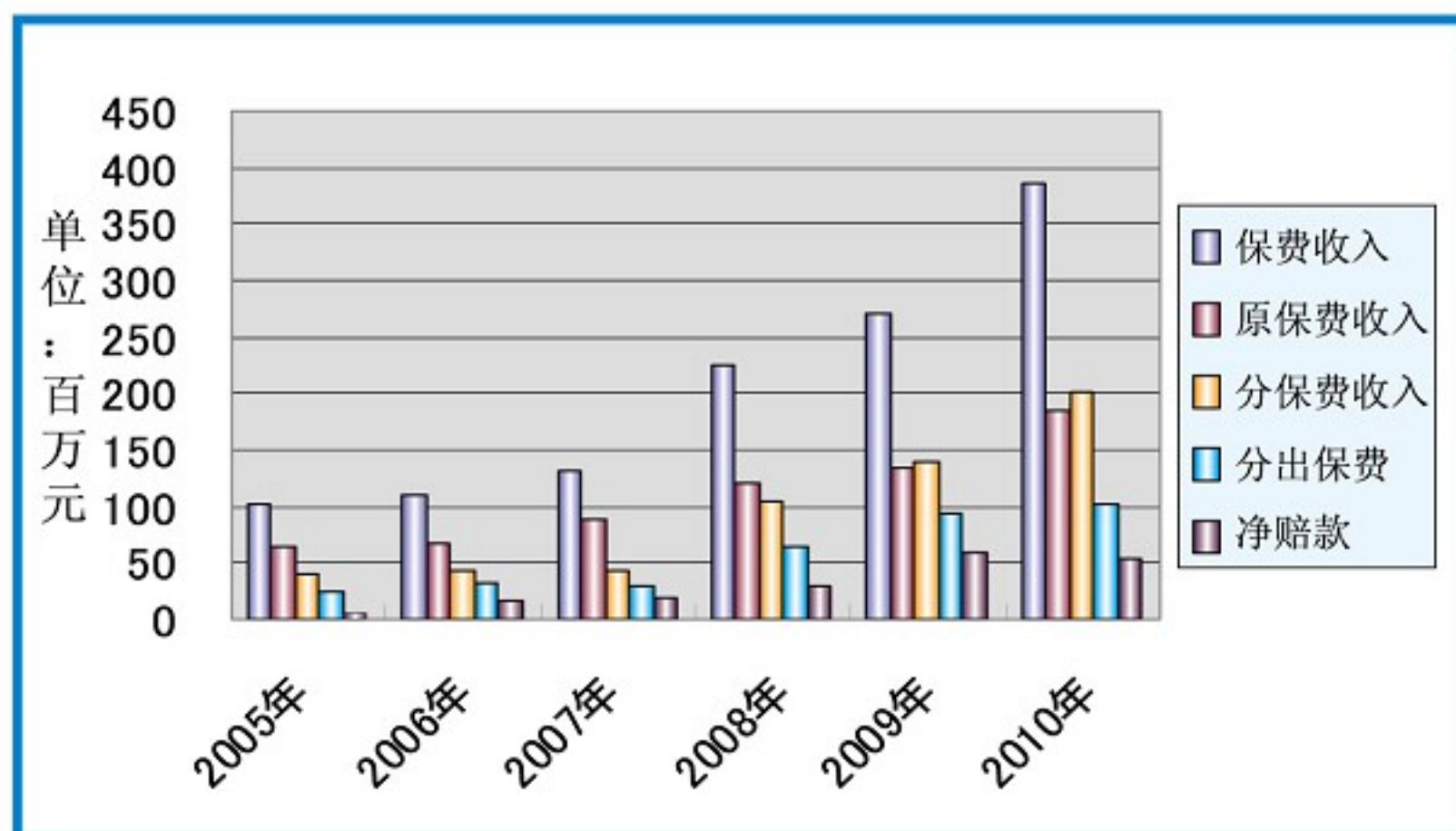
日本财产保险公司理事兼CSR 统括部长
ISO26000工作小组会议日本产业界专家

经济责任

依法合规经营，充分发挥保险的保障功能、风险管理功能，以优质的专业服务，持续为客户和社会公众提供安心安全保障，并持续为社会创造经济价值。

■ 公司业绩

截至2010年末，本公司实现总保费收入共计38,356万元，同比增长约41%。其中原保费收入18,290万元，同比增长约37%，分保费收入20,065万元，同比增长45%；分出保费10,222万元，同比增长7%。2010年，公司向投保企业提供各类风险保障约8,000亿元，累计发生赔款支出净额5,320万元，同时，本公司认真贯彻执行国家各项纳税法规，向税务部门上交各种税收2,199万元。另外，应相关部门要求，已累计缴纳残疾人就业保障金约9.8万元。



■ 保险产品介绍——准确对应复杂化的企业风险

针对企业面临的日益复杂的风险，本公司不拘泥于以往的保险框架，而是建议使用综合的风险管理办法，为企业活动提供强有力的支持。

2010年度，本公司针对不同客户群体的个性化需求，新开发和修订了多个保险产品，范围涵盖财产险、责任险、意外险，短期健康险和一揽子综合性保险等产品。

承保风险	保险对象	主要保险产品
火灾 爆炸 水管爆裂 机器设备的损坏 电气事故 盗窃 自然灾害 雷击、暴风、洪水	房屋建筑·工厂 办公用品 电脑 商品·产品 原材料·半成品 机器设备 现金·支票 建筑工程	财产综合保险 由下列危险造成的保险财产的直接损失，本公司负责赔偿。 (1)火灾；(2)爆炸；(3)雷击；(4)台风、龙卷风； (5)暴雨、洪水；(6)冰雹；(7)地崩、雪崩； (8)火山爆发；(9)地面下沉；(10)飞机、飞行物坠落 (水管爆裂、盗窃等风险可通过附加条款扩展承保) 财产一切险 自然灾害或意外事故引起的保险财产的直接损失，本公司负责赔偿。(盗窃风险除外，但可通过附加条款扩展承保) 机器损坏险 设计、制造或安装错误，原材料缺陷，工人操作错误，短路等原因引起的电气、机械损失，本公司负责赔偿。 现金保险 在运输中，保管中的现金由于抢劫及火灾、爆炸等原因造成的损失，本公司负责赔偿。 建筑工程一切险、安装工程一切险 在工地内，由于自然灾害或意外事故引起的物质损失，以及工程引起的对第三者法律上的赔偿责任，本公司负责赔偿。
停业损失	销售额·利润 生产中止·停业	营业中断保险(财产险项下) 由于火灾等原因造成的营业中断、毛利润减少的损失，本公司负责赔偿。 营业中断保险(机损险项下) 电气、机械事故造成的营业中断、毛利润减少的损失，本公司负责赔偿。
运输工具碰撞或倾斜	货物 商品·产品 原材料·半成品	海上、内陆、航空运输货物保险 原材料、制品、机器设备等在进出口、国内运输中发生的意外事故或自然灾害引起的损失，本公司负责赔偿。 国内物流保险 原材料、半成品、产品等在中国国内仓储、加工期间及采购和销售的运输中发生的意外事故或自然灾害引起的损失，本公司负责赔偿。
雇员的伤病	雇员 针对业务上的事故和上下班途中的事故而造成的伤害	意外伤害险 因雇员遭受意外伤害而产生的医疗费用，死亡或伤残而产生的补偿，本公司负责赔偿。 海外旅行意外伤害险 雇员在赴日本研修或旅行期间，因遭受意外事故死亡或伤残而产生的补偿，以及因意外伤害或突发疾病而发生的医疗费用等，本公司负责赔偿。 雇主责任险·雇主工伤责任险 因业务上的事故、职业病导致雇员死亡、伤残和误工所产生的雇主应承担的法律上的赔偿责任，本公司负责赔偿。
顾客跌倒	向第三者的赔偿 经营活动中的对第三者赔偿责任	公众责任险 由于公司的经营活动造成第三者人身伤亡或财产损失，依法应承担的赔偿责任，本公司负责赔偿。 产品责任险 生产、销售的产品或商品发生保险事故，造成使用、消费、操作的人或其他任何人的伤害、疾病、死亡或财产损失，依法应承担的法律赔偿责任，本公司负责赔偿。

■ 风险管理

本公司一直致力于为社会的安定和谐、企业的安全生产、个人的安心舒适提供风险保障。我们利用先进的风险管理方法和多年积累的防灾防损经验，积极主动地为企业提供现场防灾防损查勘服务，并及时发布风险提示信息，宣传普及防灾防损知识。

什么是防灾防损？

是指保险双方共同努力，采取措施，减少或消除风险发生的因素，从而降低保险经营成本，提高双方经济效益的经营活动。我们主要从以下几个方面开展防灾防损工作。

财产防损服务相关

火灾、爆炸风险是影响企业安全生产的代表性风险，因此，我们开展了大量针对此类风险的防灾防损工作。通过现场风险查勘，协助客户识别风险因素，提出改善对策，避免或减少灾害损失。从而间接为全社会的防灾减灾、提高防灾水平做出了贡献。在大连、上海等地已经设立了专门的防灾防损职能小组。到目前为止，完成了各类防灾防损项目数百件，包括火灾、爆炸风险辨识、工伤事故防范、电气事故预防等。



1. 火灾、爆炸风险调查服务

以影响企业安全生产的代表性风险—火灾、爆炸风险为中心，从地理环境、建筑物、作业内容、消防设备、安全管理等方面，识别企业潜在安全隐患，并提出针对性的防灾改善建议。

2. 红外线热成像检测（热像仪辅助调查）服务

机械、电气设备的稳定运转是企业安全生产的重要保障。设备老化或电气故障往往伴随着异常发热现象。红外热像仪可以在不接触被测物体的情况下，通过这些异常发热点，找出设备潜在的故障隐患，从而防患于未然。

3. 职业健康安全诊断服务

现场识别工作场所潜在的职业健康安全风险，并提出相应的改善建议。

下表为2005年以来已经完成的各类查勘项目数量。

年度	合计	火灾	电气	工伤	其它
2005	68	68	0	0	0
2006	52	48	3	0	1
2007	55	48	3	4	0
2008	72	66	1	4	1
2009	80	70	1	5	4
2010	129	111	12	5	1

物流防损服务

在利润空间被最大化挤压之后，当价格竞争不再奏效之时，“供应链战争”已经成为了每个生产性企业不得不面对的问题。只有最大限度地压缩物流成本，才能为企业在日益激烈的竞争中获得一线生机。其中重要的一环就是降低物流事故的发生和事故所带来的人员和物质损失。



本公司作为物流防损领域的先驱者，以更好地服务客户为宗旨，从防止物流事故发生这个着眼点出发，希望通过一系列的物流防损活动和客户建立一种共赢的局面。利用保险公司的优势，通过对客户的案件数据进行分析 and 现场查勘相结合的方式，调查客户在仓储保管、货物运输等环节中的风险所在。以书面的方式从第三方的角度提出针对性的改善建议给客户参考。现有物流防损服务包括“货物作业调查”、“成品车物流调查”、“盗抢诊断调查”、“安全运输诊断调查”等。

物流事故的减少，不但能为客户节约大量的相关处理费用，节约社会资源；还能减少事故带来的人员伤亡，为众多家庭的健康和谐保驾护航。保险公司通过这样的活动，也不再是单纯地对被保险人进行经济补偿，而是主动地利用自身的特有优势，积极开展各类保险事故的防范工作，为建设和谐社会作出应有的贡献！



下表为近年来开展此项服务以来已经完成的各类项目数量

年度	合计	货物操作调查	成品车物流调查	盗抢诊断调查	安全运输诊断调查
2008	20	10	8	2	0
2009	35	26	8	1	1
2010	13	11	2	0	0

开展防灾讲座宣传防灾知识

为了从深层次上支持客户的防灾工作，我们根据客户具体需求，每年为客户制作和提供防灾咨询资料数十份。并且配合一部分客户的安全生产部门，举行现场防灾讲座，向客户宣传消防设施、危险品、自然灾害、防灾制度等方面的知识，建立科学的防灾体系，保障企业的安全生产。

在理赔方面，本公司理赔人员在理赔处理中发现，一些客户在保险事故发生时，往往不知道自己该如何应对，如：事故发生第一时间该做哪些工作、后续的案件处理该如何准备相关资料等。为了更好的对客户开展理赔服务，理赔部针对以上情况，为部分客户举办了理赔知识学习说明会，向客户讲解基本的理赔流程、如何准备相关的理赔资料、以及保险条款的说明等保险知识。同时，本公司理赔人员与客户进行面对面交流，解答客户提出的各种保险问题。通过这样的学习说明会，使客户能够更加清楚地了解理赔的处理流程和相关保险知识，加速了理赔案件的处理，也提高了客户对理赔服务的满意度。



发布防灾信息，提供防灾对策

本公司根据多年积累的防灾经验和保险事故案例，编制发布了《防灾宣传板》期刊，《物流新闻》期刊，以及“长假期间企业防灾对策”、“保险案例集”等一系列防灾防损资料。通过这些刊物向客户免费提供针对具体风险的解决对策。

此外，每年夏季和冬季，根据气象台的天气预报，通过电子邮件向全体客户发布“台风预警信息”和“寒潮预警信息”。在发生大地震等重大自然灾害以及重大突发事件如禽流感、H1N1流感时，及时发布相关信息，提醒客户关注巨灾风险，指引其做好相应的防灾防损工作。



■ 客户心声对应—— 提高客户满意度，推进客户心声对应工作

2010年初，根据《保险管理规定》等法律法规的要求，大连总公司正式设立了客户服务部，同时并设立客户心声对应委员会，并负责管理全公司相关业务。沿袭日本母公司客户至上的经营理念，本公司也高度重视对客户的服务。

客户服务部主要负责针对来自外界的客户心声的一元化管理。客户心声不仅对相关部门共同改善业务、提高服务质量起到推动作用，还要实施避免再次发生投诉的防范措施对策。为了这些目标，首先要真诚的接受客户心声并积极对应，在受理的客户心声基础上改善产品，提高服务质量，努力使其贯穿客户至上的实践中，让公司持续成为能被顾客选择的保险公司！



客户心声对应的核心理念 · 对应方针

本公司把对应客户心声作为重要经营课题，贯通公司整体业务活动引起的关于客户心声的理念、对应方针如下。

核心理念

诚挚对应客户心声，从客户至上的基点出发积极展业。

对应方针

- (1) 带着谢意和诚意对应客户心声。
- (2) 客户心声对应是所有部门的最优先课题。
- (3) 迅速、恰当、真诚的对应客户心声。
- (4) 把客户心声积极的运用到提高产品·服务的质量、以及提高业务水平中。

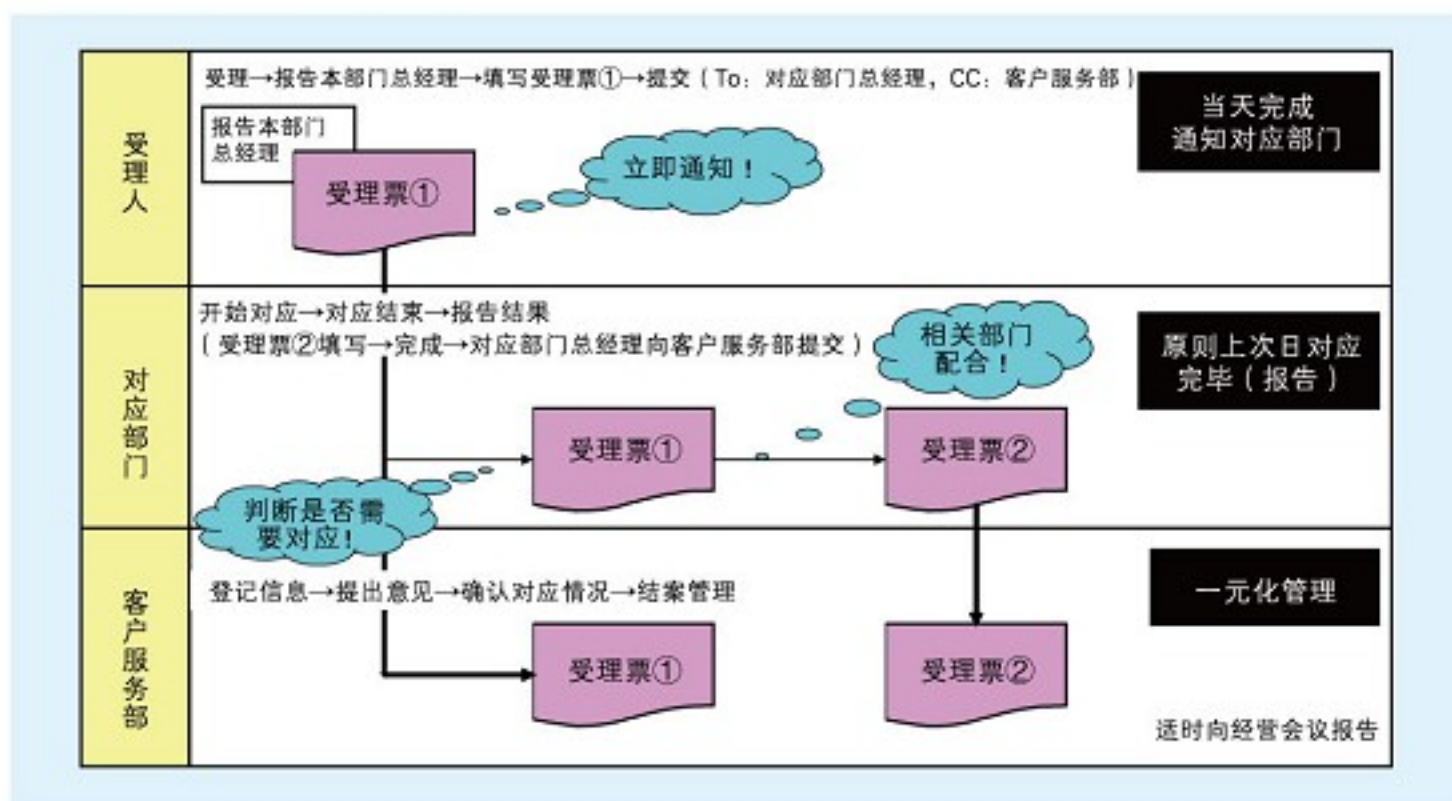
客户心声对应的姿态

客户心声是指客户事前对本公司抱有的期待和要求与现实相反时产生的想法。必须深度分析客户心声的内容以及发生原因，重申产品、服务质量及业务流程。考虑到客户心声中包含着提高客户满足度的很大因素应积极应对。亲切、迅速、恰当的对应客户心声的同时，排除客户心声产生的原因，以预防今后不发生同样事件为出发点，应恢复与客户的信赖关系，更应积极地对应客户心声中隐藏着客户的期待和要求，这一点能有效地推动公司的持续发展。

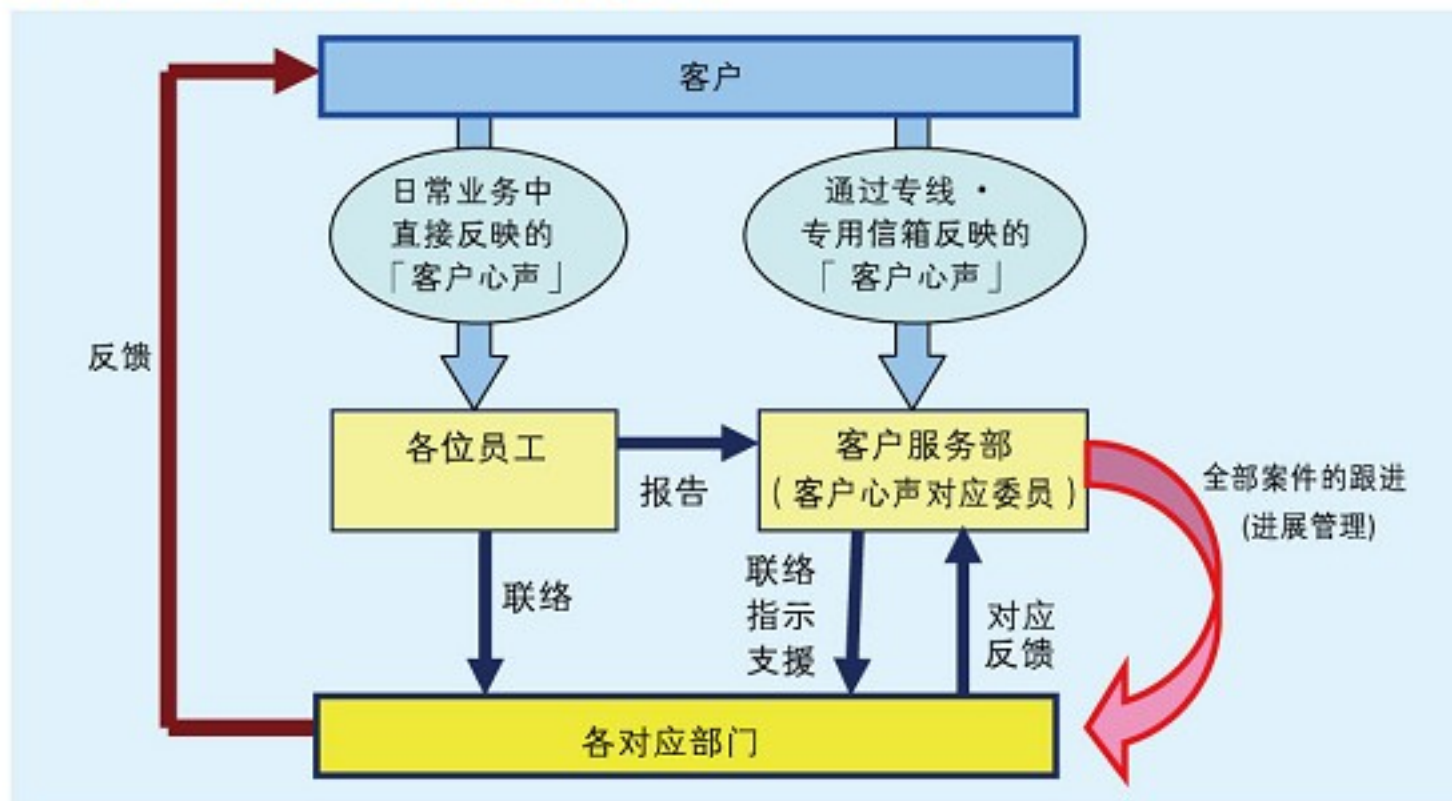
客户心声的对应

2010年9月本公司开通了客服专线并在公司网页上登载了专用信箱，基于各位员工在日常业务中直接受理客户心声这个渠道以外，又增加了与客户沟通的渠道。我们的基本理念是真诚接受来自客户的声音，将客户至上作为所有工作的基点，积极地运用于企业经营之中。为提高客户心声对应的时效性，提高客户满意度，同时制定了实用性比较强的客户心声对应流程。本公司针于每个珍贵的客户心声都认真受理，分析了投诉原因及客户的需求，今后并努力运用到改善产品、提高服务质量中。关于客户心声的对应情况通过会议和EIP在合规委员会和全公司内已公开，得到经营层的极大关注与亲切指导。

“客户心声”对应流程



关于“客户心声”的对应及活用



客户满意度调查

根据2010年度要实施的合理化建议提案内容，在第四季度以公司四地的直保签约客户为对象实施了客户满意度调查。客户服务部在调查表中细化了调查项目，目的是希望得到方方面面的客户反馈意见，因为这些意见都是我们非常重要的参考。调查表回收数达291家客户，综观这些调查表，绝大多数客户对本公司的产品及服务是非常满意的，当然也存在需要继续改进的方面，这需要我们共同进一步的努力。

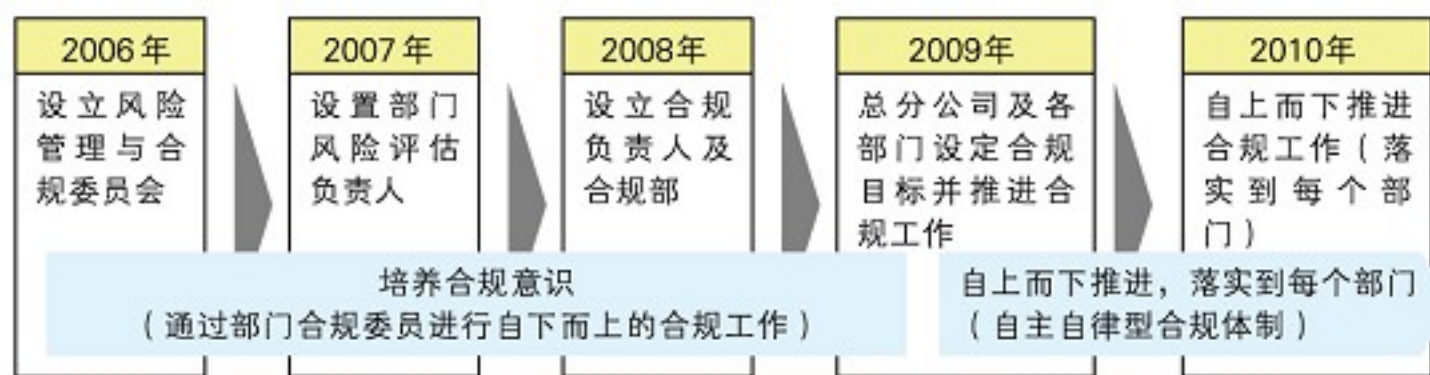
今后客户心声对应的工作目标

作为客户服务部门，我们所做的一切都是为了满足客户的需求，也就是说我们所有的工作都应以客户为出发点来开展。现代企业的竞争已经由产品竞争转变为服务竞争，谁的服务更到位谁的客户就更稳定，市场也更具发展潜力。因此，我们要明确客服意识，使我们的服务更具专业性，有效性，针对性与责任感，使得我们的客户更满意。客户心声对应是我们与客户接触的核心环节，更是我们能否通过客户服务水平提升走向辉煌的分水岭，今后我们更要关注客户心声的对应，这是提升公司整体服务水平的关键。在受理的客户心声基础上改善产品，提高服务质量，努力使其贯穿客户至上的实践中，让公司持续成为能被顾客选择的保险公司！

■ 推进合规工作——建立自主自律型合规体制并持之以恒

合规管理体制

自2006年起，本公司致力于加强合规管理工作。从起初的合规管理意识萌芽，到设立相应的合规管理职能部门，系统开展合规管理工作，经历了五年的发展历程。至2010年，合规意识已基本渗透到每个部门、每个员工心中，自主自律型合规管理体制基本形成。



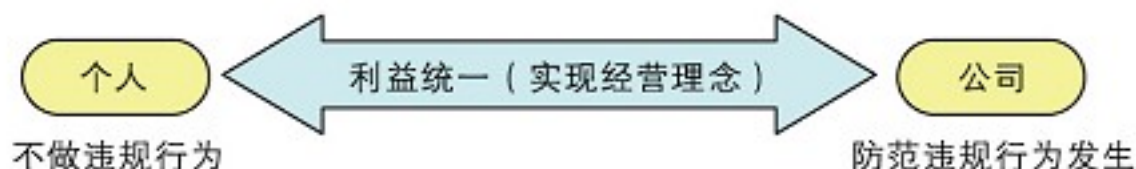
合规工作发展历程

“合规是什么？”

全体员工对“合规”含义的正确理解，是合规管理的前提和基础。单方面强制性地灌输容易产生逆反效果，达不到领会内涵的深度。因此，合规工作初期采用“自下而上”的推进方式。通过各部门选出的部门合规委员，组织本部门定期的合规培训，让全员在培训中共享教材中的精髓，并自由发言，结合自身经历深入探讨合规课题。不去做“不该做的事情”和“最好不要做的事情”，符合企业伦理及社会规范，谋求更高的伦理性是本公司的标准。



针对没有完全符合外资财产保险公司特点的合规管理经验可以借鉴的不利条件，合规管理部门自主钻研，在收集大量国内外素材之后编制了“合规金字塔”、“合规案例讨论”、“合规培训程序单”、“合规问答(Q&A)课题研究”等全员参与性强，易于理解的各种培训教材。利用“合规金字塔”理解合规的内涵，使员工明白自身利益与公司利益是统一的。实现经营理念是贯彻合规精神的最高标准，努力在日常工作中“在岗一分钟，合规六十秒”。



提高和巩固员工的合规意识，最有效的方式之一便是不断的培训和学习。为使包括分支机构在内的全公司合规管理水准达到基本平衡，培训模式采用的是“集中布置，分区讨论，部门贯彻，及时反馈”。“集中布置”是指，由合规部听取经营层意见后，统一安排培训传达事项和要点；“分区讨论”是指，由合规部召集各地区部门合规委员，开会讨论部门培训事项；“部门贯彻”是指，由各部门合规委员在部门总经理指导下，定期（每月）召开合规培训，向部门内全员传达公司合规事项，讨论部门合规课题，解决实际合规问题；“及时反馈”是指，部门合规培训结束后，由部门合规委员通过培训报告向合规部汇报培训开展的情况，存在的问题和感想。合规部针对具体问题进一步反馈和对应。这种层层相扣，互动反馈的合规培训模式，有效地保证了全员的参与性，为公司整体提高合规意识，人人讲合规奠定了牢固地基础。

为全员准备的培训资料必须生动、贴切、吸引人，否则很难保证学习效果。从初期的解释“合规是什么？”、案例研究“经费的不正当处理”、“保险销售规则”、“垫付保险费”，到“正确、有效地利用热线平台！”、“反洗钱教室”、“关于新《保险法》”、“信息安全问题对应要领”、“客户心声对应”等图文并茂，乃至漫画形式的众多培训资料，既体现了时效性，又符合公司合规管理及业务发展形式，得到了广泛好评。因公司内日本国籍的外方员工也占一定比例，故每件培训资料均同时制作日文版，更加保障了全员学习的需要。另外，在各部门合规课题中反馈上来的培训素材，也通过部门合规委员会及时在全公司范围内进行了共享，并得以有效利用和借鉴。

5年来，公司在不断推进合规经营，加强合规管理工作的过程中，积累了许多经验，也取得了众多可喜的成果。

2008年至2009年，在全公司范围内以部门为单位进行的合规课题研究——“SJIC 合规问答（Q&A）集”装订成册，发到了每位员工手中，并进行了优秀作品评选加以表彰。该问答集作为来自基层的合规研究成果，在公司合规管理历程中具有极其重要的意义。

2009年10月新《保险法》出台后，公司积极组织包括日方驻在人员在内的全体员工参与了由中国保险学会、中国保险报联合主办的学习新《保险法》知识竞赛。通过精心准备，提前增订报纸，翻译竞赛试题，组织各分支机构发放和回收试题答题卡，总结上报答题情况等等，得到了组委会高度认可，最终荣获了“最佳参与奖”。（注：全国外资财险公司中唯有本公司获此殊荣）。



2009年大连保监局组织开展的首批局级保险理论课题研究工作中，公司合规部代表参与的研究论文《新保险法对财产险公司业务流程及保险条款的影响及调整建议》，荣获“2009年度首批局级保险理论研究课题二等奖”。

信息安全管理

保险业是以客户提供的大量信息为载体运营的金融行业。妥善保管，正确使用客户信息是企业应负的社会责任。公司自始至终将“用心做好客户信息管理！”作为塑造值得信赖的企业形象稳定发展的重要课题，制定了严格的管理制度。

客户信息管理要领

日常工作中密切关注客户信息管理及信息泄露事故的防范，对客户信息应遵守的事项予以规定，确保客户信息的正确处理。客户信息的获取、使用、提供、安全管理等均有详细规定，含有客户信息的文件保管、发送、废弃也有明确要求。结合国内外形势和经验，在不断完善制度的同时，对员工进行了及时的培训。

2008年起，组织了数次面向全员的信息安全培训。内容涉及信息系统管理规定、客户信息管理要领，文件加密方法等重要规定和操作要领。通过培训，员工理解了信息安全的重要性，认识到日常工作中可能出现的隐患，自发地注意并维护信息安全。除集中培训之外，定期进行的合规培训中也经常包含信息安全的内容，做到让员工时刻注意保护信息安全。

另外，公司还创造开发了许多具有实用性和有效性的合规小工具。例如，向全员发放“用心做好客户信息管理！”提示卡片，将纸质文件的管理、密码设置、发送邮件和传真、手机管理等注意事项以图文并茂的形式做成卡片，人手一份，摆放在办公桌的显眼位置，随时提醒员工做好信息安全工作。再如，为防范电子邮件发送错误，设定了发送前再次确认收件人的提示窗口，进行双重确认。以上措施，进一步确保了信息安全管理要求在日常工作中的贯彻落实。



信息安全提醒卡



发送邮件前的弹出窗口

热线平台



为推动公司业务发展，依法合规经营，营造更好的工作氛围，经公司管理层决定，自2008年11月10日起，在公司原有内部投诉受理窗口的基础上，增设外部热线。外部热线可以受理匿名投诉，更好地保护员工利益。

在工作中发现或怀疑是违反法律法规、社会规则和公司规定的行为；想倾诉在工作中遇到的苦衷，维护自身合法权益；想对公司经营提出意见等情况，都可以通过设在公司外部律师事务所的外部热线反馈到公司。

■ 强化信息披露——

真实、准确、完整、及时、有效、易懂的披露信息

为规范本公司信息披露行为，促进公司依法规范运作，保障投保人、被保险人和受益人的合法权益，本公司制定了《信息披露管理制度》，并于2010年11月对公司网站进行了改版（www.sompo-japanchina.com），网站中设有“公开信息披露”、“客户服务”、“公司新闻”、“员工天地”等各类板块，其中，在“公开信息披露”专栏中，可以方便地查询到本公司财务会计信息、风险管理状况、偿付能力信息等其他的重要事项信息，这在提高经营透明度和客户服务满意度的同时，向社会生动的展示了公司的风貌，欢迎您随时访问我们的网站并提出宝贵意见。

日本财产保险(中国)有限公司

公开信息披露 网站地图 日本語 English

网站首页 走进我们 最新动态 客服中心 加入我们 您身边的保险专家！为您的企业保驾护航！

能为个人生活和企业活动中伴随的风险提供最佳的解决办法
是我们最大的荣幸

快速导航 会员登录

保单信息查询 反洗钱宣传板

保险产品

企业财产保险 货物运输保险 责任保险 工程保险 意外及健康保险

事故受理 客户心声受理 服务网点

24小时全天候事故受理服务

我们将竭诚为您提供高品质、可信赖、专业化的服务。

工作时间
4008-858-285 (全国统一)

工作时间外
电话 021-6440-3492
免费电话 8008-200-159

在线留言
如果您对服务不满意，请告诉我们。

大连总公司

受理热线电话
(0411) - 39663188

上海分公司
广东分公司
江苏分公司

遍及中国的日本财产保险公司服务网点

大连 Dalian
苏州 Suzhou
上海 Shanghai
广州 Guangzhou

公司新闻 员工天地

- NKSJ控股公司成为唯一入选企业社会责任“东亚30强”的日本金融机...
[2011/1/10]
- 由保险懂得世界——川濑治总经理接受《中国保险报》专访
[2010/7/9]
- 关于日本财产保险(中国)有限公司江苏分公司开业的批复
[2010/6/22]
- 川濑治总经理荣获“大连市2008-2009年度特别劳动奖”
[2010/6/10]

查看更多>

社会责任

按照构建和谐社会要求，本公司一直坚持不懈的承担社会责任，在自身经营发展的同时，积极维护客户、员工和社区大众的社会公共利益；承担慈善责任、投身社会公益活动，实现企业利润最大化和社会效益最大化的有机统一。

■ 积极投身社会活动

为地区经济发展建言献策，积极推动招商引资

1. 2009年9月9日，由江苏省政府主办的“2009江苏发展国际咨询会议”在南京市开幕。20名世界著名跨国公司董事长、总裁和国际著名专家及学者被聘为第二届江苏省政府经济（科技）顾问。

母公司，即日本财产保险公司佐藤正敏总经理（时任职务，现任日本财产保险公司董事长）作为世界先进现代服务业公司的代表，被聘为此届经济顾问，并在会上作了题为《财产保险业对区域经济发展的贡献》专题演讲，为现代服务业发展建言献策。



2009年9月9日佐藤正敏总经理（时任）与江苏省委书记梁保华（时任）会见



2009年9月9日江苏省罗志军省长（时任）为佐藤正敏总经理（时任）颁发江苏省政府经济顾问聘书



苏州市阎立市长（中）与佐藤正敏总经理（时任）以及本公司部分高管人员合影



2009年9月9日佐藤正敏总经理（时任）在会议上发言



罗志军省长（时任）（前排中）、赵克志常务副省长（时任）（前排左三）与佐藤正敏总经理（时任）（第二排左一）等全体顾问或顾问代表合影。背后即为大名鼎鼎的钟山。此山因已故毛泽东主席的诗句“钟山风雨起苍黄”而在中国家喻户晓。

2.日本财产保险系统（大连）有限公司正式落户大连软件园，这是日资财产保险公司在我国设立的首个IT系统研发基地。2010年5月24日，日本财产保险系统（大连）有限公司开业仪式在富丽华大酒店举行，辽宁省委常委、大连市委书记夏德仁出席开业仪式，并会见了樱田谦悟总经理。5月23日，大连市市长李万才会见了樱田谦悟总经理。



大连市委书记夏德仁(右)与樱田总经理合影



夏德仁书记(右)与樱田总经理会谈



大连市市长李万才(右)与樱田总经理合影



会见时，全体人员合影

热心慈善，心系灾区

2010年4月14日，青海玉树县发生7.1级地震后，日本财产保险（中国）有限公司工会委员会反应迅速，积极行动。29日中午，以本公司工会委员会的名义，向大连总公司全体工会会员发送邮件，号召大家向灾区群众伸出援助之手，自愿捐款。截止到30日，共收到捐款4700元。其中，部分日籍员工也积极慷慨解囊。此笔捐款，已送到大连市保险行业工会联合会，由联合会统一捐赠给大连市慈善总会。

此前，2008年5月，在四川省汶川县发生强烈地震后，本公司反应迅速、积极行动，立即通过大连慈善总会向地震灾区捐款50多万元人民币，在大连市各保险公司中位居第一位。大连市委、市政府授予本公司“支援四川地震灾区工作先进单位”的光荣称号，并荣获大连市慈善总会颁发的“大连慈善事业突出贡献奖”。

关心支持教育发展，大力培养金融人才

1. 设立“日本财产保险（中国）有限公司奖教奖学金”2010年6月9日，2009年度日本财产保险（中国）有限公司奖教奖学金颁奖仪式在东北财经大学“之远楼”国际会议厅举行，该校金融学院的35名师生受到表彰。

以大连东北财经大学金融学院优秀教师及学生为对象的该基金，诞生于1999年，目前是外资保险公司在中国东北地区设立的金额最高、内容最丰富的基金。

该基金的设立，为大连以及辽宁省培养金融保险人才做出了重要贡献。十几年来，已经

累计向200多名优秀教师、优秀学生、贫困学生颁发了奖金；先后有近20名师生到日本财产保险公司东京总部进行了为期近1个月的研修；聘请日本著名金融专家在东北财经大学金融学院举办了多次高水平的短期讲座，其中包括时任日本央行行长福井俊彦；在该基金的资助下，东北财经大学金融学院保险系教师，通过了日本精算协会的考试，于2006年2月被该协会授予准会员资格，成为中国大陆地区第一个获得日本精算协会准会员资格的人士。



2010年“日本财产保险（中国）有限公司奖教奖学金”颁奖现场



嘉宾与获奖学生合影留念

2. 协作建立“中日友好大连人才培训中心”

2006年4月15日，中日友好大连人才培训中心正式落成并投入使用。该中心是日本政府无偿援助项目，总金额为9.68亿日元，折合人民币约7000万左右。该项目

是在本公司高层与相关人士的不懈努力及在母公司，即日本财产保险公司的全力支持下，经过三年的艰苦努力，于2004年8月为大连争取而来，是2004年日本对中国无偿援助金额最大的项目。

■ 多渠道普及保险知识，加强消费者教育

普及风险和保险知识、倡导科学理性的保险消费观念、提高公众风险意识、保险消费能力和维护自身权益的能力也是我们的使命之一。

连续多年出资赞助“保险进校园活动”

自“5·12”四川地震发生后，为在大连市普及地震与保险知识、提高风险防范意识，本公司主动出资，支持并协助大连保监局印制抗震知识宣传普及海报，在大连地区开展地震和保险知识的宣传活动。在本公司的赞助下，大连保监局制作《汶川地震启示》之

《地震来了怎么办？》、《地震与保险》专题宣传海报2万份，利用大连保险教育进学校、保险知识进社区的平台，向市内各学校、小区和其他公共场所免费发放。本公司的义举得到了中国保监会、大连保监局及社会各界的高度赞誉。



“地震来了怎么办”宣传海报



“地震与保险”宣传海报

为了以实际行动深入贯彻落实《国务院关于保险业改革发展的若干意见》，响应大连保监局开展的“保险进校园”活动号召，本公司于2006年至今，已连续四年出资赞助该项活动，同时，本公司也是该项活动的最大赞助者。在此项资金的赞助下，由时任大连市市长夏德仁亲笔作序，大连保监局和大

连市教育局共同编写，以保险教育为主题的中小学生漫画读本——《保险伴我快乐成长》(第一辑、第二辑、第三辑)已出版，共印刷5万册，以班级为单位免费向大连全市中小学生发放。本公司今后将一如既往积极支持该项活动，为提高社会公众保险保障水平贡献力量。



保险伴我快乐成长（第二辑）封面



保险伴我快乐成长（第三辑）封面

通过各类保险讲座，促进行业内互动和保险知识普及

1. 举办“企业风险管理”专题讲座

2010年3月19日，应大连保监局邀请，本公司在大连保监局会议室为其相关工作人员举办了“企业风险管理”专题讲座。大连保监局领导以及有关工作人员共30多人参加了此次讲座。



“企业风险管理”专题讲座现场

2010年9月20日，本公司再次应大连保监局邀请，在“大连保险业2010年度第五期高管培训班”上，为大连市各财产保险公司以及保险中介公司等300余名高管人员做“企业风险管理”专题讲座。

此举获得了大连保监局领导和参会人员的高度评价，为宣传风险管理知识、促进行业内交流合作起到良好的推动作用。



上海分公司南部宏明副总经理(时任)(中)做专题讲座

2. 举办“财产保险公司财务管理”专题讲座

2010年10月29日，应大连保监局邀请，本公司在大连保监局会议室为该局机关人员举办了“财险公司的财务管理”专题讲座，并围绕“外资财险财务系统”、“中日财务管理异同”等问题进行了探讨。大连保监局领导及相关领导和工作人员共30余名出席。



本公司宋涛副总经理做财务专题讲座

3. 广东分公司参加广东电台“绝对保险”节目录制，向全社会普及保险知识

为了向广大民众宣传保险、普及保险知识，广东保监局与广东电台联合推出“绝对保险”节目。广东分公司作为协作方之一，参与制作了2009年10月25日的节目。广东分公司员工在节目中与主持人互动，对听众感兴趣的保险问题进行解答。

此期节目的制作得到了本公司管理层的高度重视，大连总公司、上海分公司、广东分公司相关部门通力合作，从节目最初的选材、组稿到最终定稿无不体现着集体的智慧。该节目已于2009年10月25日（周日）12:00-13:00在广东电台股市台投资FM（FM95.3，AM927）播出。

4. 资助召开“巨灾风险管理与保险”国际研讨会

2008年9月25日，由中国保监会和四川省人民政府共同主办，四川省人民政府办公厅、中国保险学会、四川保监局承办的“巨灾风险管理与保险”国际研讨会在成都新会展中心召开。本公司资助了此次研讨会，并在会上详细介绍了日本地震保险的建立过程，这对中国保险业更好地借鉴日本巨灾风险管理的作法和经验，推动建立符合中国国情的巨灾风险管理体系，更好地服务和改善民生，都具有非常重要的现实意义。作为与会的日系保险公司，在论坛上发表演讲的，只有本公司一家。

5. 合作举办“2006 海峡两岸保险高级论坛”

2006年7月10日,在本公司东北财经大学奖教奖学基金的资助下,由大连东北财经大学、台湾逢甲大学主办的“2006海峡两岸保险高级论坛”在大连市举行。这次论坛是近年来大连市规格最高、规模最大的专业保险学术论坛。来自台湾逢甲大学、政治大学等6所大学的20多位学者以及来

自大陆南开大学、清华大学、复旦大学、浙江大学、厦门大学、武汉大学、上海财经大学、西南财经大学、中央财经大学、辽宁大学等近40多所高校的70多位专家出席本次论坛。此外还有100多位来自大连政府机构、保险业界、新闻机构以及当地高校金融保险专业的学生参加了此次论坛。

■关注员工成长，实现共同发展

人才是企业核心竞争力之一，本公司通过为员工提供更加广阔的发展空间，维护员工切身利益，建立和谐稳定的劳动关系，来实现增强企业凝聚力，提升员工幸福指数目标。

为员工提供全方位培训，建立长效激励机制

2010年12月，本公司正式启动在线培训系统（E-learning），员工可以登录该系统进行在线学习，培训内容从新员工必须掌握的公司规章制度、合规必读、信息安全管理规定等，到熟练掌握工作所必备的业务或电脑操作知识，再到领导能力培养、经营管理技能提升等课程。通过该系统，员工还可以在线参加测试，提交后即可确认测试结果，同时系统会自动记录每个员工的学习进度。

2010年，作为帮助员工提升保险专业水平的方法之一，本公司再次组织了保险代理从业人员资格考试培训，并制定出台了相关规定，要求“全体营业人员（除外籍人员），作为工作的基本条件之一，必须通过保险代理人资格考试，取得保险代理人资格”，但各部门员工都积极踊跃报名参加培训、考试。截至2010年末，大连总公司、上海分公司、广东分公司和江苏分公司共有152名员工通过保险代理从业人员资格考试，占公司总人数的51%。

此外，公司还针对晋升人员组织过管理能力培训，帮助员工提高领导方法；组织员工赴日研修，学习母公司——日本财产保险公司的先进经验。

在建立长效激励机制方面，从2008年开始，为表彰公司优秀员工，设立了“总经理奖”；为感谢工作达到一定年限的员工长期以来为公司作出的贡献，更为体现公司对老员工的重视，设立了“工龄表彰奖”；为奖励营业工作表现突出的员工，设立了“营业先锋奖”；为提高客户满意度、员工满意度，鼓励员工为公司发展献计献策，设立“合理化建议提案制度”，并定期为优秀提案获奖者颁奖。此外，母公司——日本财产保险公司也十分重视对海外分支机构优秀人才的表彰与激励，2009年10月向本公司6名中方员工颁发了象征至高荣誉的社长奖，说明了日本母公司对海外事业的重视与认可。

关心员工身心健康

本公司自成立以来，每年都通过外企服务公司组织中方员工进行一次健康体检，并在冬季流感多发期，组织员工自愿接种流感疫苗。另外针对女性员工较多的特点，本公司还积极响应由中华粉红丝带乳腺癌防治活动基金会发起的“粉红丝带女性健康万里行活动”号召，从2008年开始，每年都组织全公司35周岁以上的女性员工自愿参加乳房健康专业检查，截至2010年末，共有41人次参加了该项检查。“粉红丝带”作为全球乳腺癌防治活动的公认标志，用于宣传“及早预防，及早发现，及早治疗”这一理念。每年的10月被定为“乳腺癌防治月”，而此项活动也得到越来越多媒体的关注。上海电视台国际频道和日语杂志《BROS》就此次活动进行了专门采访。

为加强本地员工的心理素质，以良好的状态投入到工作中，本公司于2008年10月聘请心理学家对公司的全体员工进行了心理调适培训。培训先后在大连总公司和上海分公司举行，围绕“和谐的人际关系”、“心理活动与同龄人一致”、“面对现实”、“情绪活动适度”、“意志坚强自制能力高”、“贵有自知之明”、“时间观念要强”、“要有独立的个性又要懂得合作”这八个主题展开。培训结束后，员工们普遍表示此次培训受益匪浅，在以后的工作中要调节好自己的心态，以更积极的态度去面对生活和工作。

组织开展丰富多彩的活动

本公司一直注重企业文化建设，为增进员工交流、增强公司凝聚力，激发企业活力，组织适合员工特点的丰富多彩的活动。

2010年4月，第24届“中国体育彩票杯”大连国际马拉松赛暨2010“全日空杯”全国马拉松冠军赛在大连市美丽的金石滩黄金海岸举行。为提高集体凝聚力，本公司报名参加了男子半程、男子全程接力组、女子全程接力组的比赛。选手们身着印有公司标志的T恤，奔跑时英姿勃发，活力四射，展示了日财人积极向上的精神风貌。赛后，选手们虽大汗淋漓，但每个参赛者的脸上都洋溢着胜利的喜悦。



赛前合影

損保ジャパン
活動を取り組んでいくなかで社会やお客様との
かかわりも増えていきました——中塚亮彦取締役



「今回は、全国各地で合わせて18名が参加を頂ける予定ですが、社員からは積極的対応のようです。当社はものづくりを
しているわけではなく、サービスそのものが商品です。他
の産業でもそうかもしれませんが、特にサービス産業で大切なのは、直接お客様との接点がある社員はもちろんです。商品
品質やバックアップなど、さまざまな形で「サービス」に
関わる社員です。その中でも女性の力は大きく、当社も
割合以上が女性社員です。どのように女性社員が働きやすい
環境をつくるかを考えていたときにこの活動の活動があり、
株式会社日財の1社として参加し続けています。健康面での
不安なく思い切って仕事をしてもらえるような環境を整
えていくことは義務です。
その他のCSR活動として、大連で保健教育のための教科
書の編纂や、東北理科大学看護学部の学生や教員を留学
先で支援しています。また、上海では9月11日、復旦大学と
聖約翰大学と共同でシンポジウムを開催し、持続的成長可
能な社会を実現するためのリスクマネジメントや環境問
題について、各社の専門家に講演していただいたり、ディス
カッションをしたこともありました。
こうした活動を取り組んでいくなかで社会やお客様との
かかわりも増えていきました。企業ブランドの構築にもつ
ながるでしょう。また、訪日中国
人が増加によるネットライン
や医療の高額な費用を支払
ない保険「医療費」の負担を
軽減したため、企業ブランドを
確立させていき、これまで日財
企業中心に寄り添っていたビ
ジネスをリアルにも広げて
いきたいですね」

日財グループ 取締役 中塚亮彦
上海支店 副支店長 中塚亮彦
TEL: 021-38710000 FAX: 021-38710000

日文杂志《BROS》
登載的报道全文

2010年5月，“第八届大连国际徒步大会”在星海广场鸣枪开幕。为增强公司员工体质，本公司40多名员工参加了此次活动。早上7点，大家准时从星海广场出发，沿着滨海路，途经付家庄公园、燕窝岭，最后抵达老虎滩公园，全程10公里。员工们身着印有公司名称的T恤，在欣赏美丽风景的同时，又加深了彼此之间的交流，增强了团队合作意识。



参加徒步大会的全体员工合影



加油中国，加油日财！

2010年7月，第三届“日本财产保险（中国）有限公司VS瑞穗实业银行（中国）有限公司大连分行足球对抗赛”在大连球乐球场举行。在啦啦队热情高涨的呐喊助威声下，本公司队员们奋勇拼搏，最终以6:2大胜瑞穗实业银行（中国）有限公司大连分行，卫冕冠军。

2010年8月，日本财产保险（中国）有限公司沙滩啤酒会在大连旅顺塔河湾浴场举行。公司领导与全体员工济济一堂，尽享美食美酒，一系列紧张刺激的游戏，把欢乐的气氛推向高潮。本公司沙滩啤酒会已经连续举办了六届，该活动拉近了员工之间的距离，增进彼此的沟通了解，使员工在紧张的工作之余彻底得到了放松。



沙滩啤酒会经典保留项目——拔河比赛

2010年9月，本公司工会组织全体会员进行苏州、周庄、上海三日游，会员们参观了拙政园、寒山寺、盘门三景、杭州湾跨海大桥等名胜古迹，并在上海参观了举世瞩目的世博会。此次旅游，不但开拓了员工的眼界，丰富的员工的阅历，更让员工切身感受到公司大家庭的温暖。



参加旅游的部分员工在苏州拙政园内留影



加油中国，加油日财！

秋风起，蟹儿肥。在这个品蟹的好季节里，江苏分公司全体员工于11月21日在苏州阳澄湖珍宝坊举行了“品蟹大会”。这是自2010年7月1日，江苏分公司成立以来的首次大型集体活动。通过这次活动，使大家的身心得到彻底的放松，大家纷纷表示，将以更饱满的精神状态投入到工作中来，为江苏分公司的发展做出更大的贡献！

2010年11月27日至28日，上海分公司组织员工前往天目湖风景区进行了为期两天的公司旅行。大家在旅行中放松身心，深入交流，增进了友谊，增强了集体凝聚力。相信今后，上海分公司的活动将会越办越好。



参加此次活动的上海分公司的全体员工合影

2010年12月4日，日本财产保险(中国)有限公司上海分公司组队参加了“第四届陆家嘴金融文化节环金融城千人长跑”活动。上海分公司共有23名员工报名参加此次长跑。员工们在强身健体的同时，更提升了公司的企业形象。作为陆家嘴金融区的新成员，上海分公司今后将更加积极参与此类活动，为陆家嘴金融区的发展做出应有的贡献。



参加长跑的员工集体合影



2011，我们会做的更好！

2010年末，公司各地分别举办了新年晚会，员工们积极编排并表演了精彩纷呈的文艺节目，晚会上还穿插激动人心的抽奖环节，大家共同祝愿公司的事业蓬勃发展、蒸蒸日上。

此外，员工个人也踊跃参加社会活动，并取得了优异成绩。2009年6月，在由大连市人民对外友好协会和佳能大连办公设备有限公司共同主办的第20届大连市佳能杯日语演讲比赛决赛中，日本财产保险(中国)有限公司营业部高级主管刘玉玮以流利的日语口语、敏捷的思维征服了所有评委，获得了社会组比赛的第一名。刘玉玮也因此获得了母公司——日本财产保险公司授予的2009年“海外董事奖”。

市外事(侨务)办公室、大连中日文化交流协会承办，日本国驻沈阳总领事馆大连办事处、大连日本商工会等机构担任后援。日本广岛电视台专程来连采访了中日歌赛活动。大连总公司营业部员工宋雅儒顺利进入决赛，并以一首《未来へ》获得此次大赛优秀奖。

2010年5月，作为第21届大连赏槐会重要活动之一，“红星海杯”第六届大连中日歌曲演唱电视大赛在洋溢着浓浓槐香的劳动公园荷花池畔圆满落幕。本次大赛由大连市人民政府赏槐会组委会主办，大连



刘玉玮在现场激情演讲



宋雅儒载歌载舞

■党支部与工会建设—— 加强本地化建设，成立党支部与工会，进一步保障员工合法权益

本公司虽为外资企业，但管理层十分重视“本地化”建设。为保障本地员工的合法权益，建立和谐稳定的劳动关系，促进公司的全面健康发展，先后成立了党支部和工会，并开展了一系列有意义的活动，使公司凝聚力和本地员工的工作热情得到显著提高。

日本财产保险（中国）有限公司党支部

日本财产保险（中国）有限公司党支部成立于2006年5月，隶属于大连华夏外企党委，本公司董事副总经理田嘉铭担任党支部书记，理赔部高级主管叶国宏兼任党支部副书记。经过4年多的发展，支部共有党员33名，占大连总公司员工人数的40%。截至目前，公司共发展了3名党员，并帮助2名预备党员顺利转正为正式党员。2009年7月，中共大连市中山区党委发布关于表

彰先进基层党组织的决定，授予中共日本财产保险（中国）有限公司党支部“先进党支部”的光荣称号。

本公司党支部通过带领党员参加各种实践活动，发挥党员的先锋模范作用，优秀的党员良好的团队合作精神，更加带动了广大员工参与的积极性，通过多种形式的工会活动，使公司的本地化建设踏实有效地推进。

日本财产保险（中国）有限公司工会委员会

日本财产保险（中国）有限公司工会委员会成立于2008年12月，工会主席由田嘉铭担任，副主席由宋涛担任。本公司工会在上级工会的正确领导下，在公司管理层的大力支持下，充分发挥工会职能，以公司经营发展和维护员工合法权益为奋斗目标，积极开展工会工作，在员工和公司之间起到了良好的桥梁和纽带作用。

本公司工会一向十分重视抓好工会组织的民主建设工作，工会成立初期，召开职工代表大会民主选举出工会主席、副主席及工会委员。本公司工会的各项重大决定，

如经费的使用、工会活动的开展等各方面的工作，均由工会委员民主表决通过后，方可实施。同时，工会委员还十分注意听取广大员工对本公司工会工作的意见和建议，对于好的意见和建议积极采用。这一举措不仅调动了广大会员参与工会工作的积极性和主动性，也增加了本公司工会工作的透明度和民主性。与此同时，本公司工会还制定了《日本财产保险（中国）有限公司工会章程》，使工会工作逐步走向民主化、规范化、制度化。

经过两年的发展，本公司工会现有会员78人，大连总公司中方员工全部自愿加入工会，入会率达到100%。作为一个女性员工占多数的企业，本公司工会十分重视女职工工作，认真保障女员工的合法权益，在工会现有5名工会委员中，女性委员有3名，女工委员会、经费审查委员会等其中的要职，也全部由女性员工担任。

为丰富员工的业余生活，本公司工会每季度都会为员工发放电影票；在每位员工生日当月，会收到工会送出的温馨礼物；在“三八”妇女节等特殊的日子，全体员工还会收到来自工会的一份心意。礼物虽小，但是饱含工会对员工的关切之情，这些活动使员工真正的感受到了家的温暖。

2010年5月4日，为弘扬敬老爱老的传统美德，进一步增强保险业青年的社会责任感，在“五四”青年节来临之际，日本财产保险（中国）有限公司同公司工会一起组织本公司青年志愿者，与大连保监局的部分青年干部一同来到大连市社会福利院养老一分院，看望慰问住在那里的老人。此次慰问是日本财产保险（中国）有限公司与公司工会向“五四青年节”献礼的重要活动。通过慰问活动，志愿者们对生活在敬老院的老年群体有了更深的了解，学会了更加尊敬老人，体贴老人，学会了关爱弱势群体；同时，也体现了日本财产保险（中国）有限公司回报社会、奉献爱心以及对社会的高度责任感，也展现了大连保险业青年的高尚的道德情操以及良好的精神风貌。



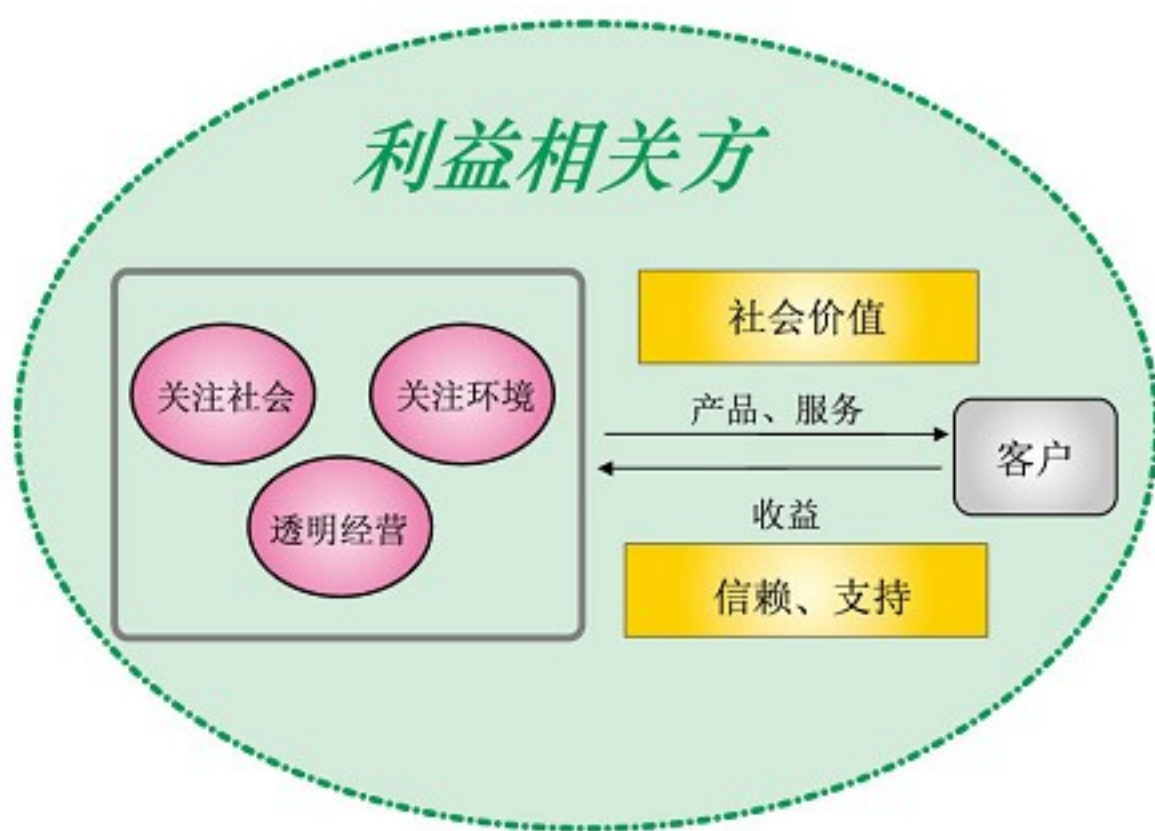
本公司青年志愿者合影



本公司青年志愿者们以实际行动体现对老人的关怀

环境责任

按照可持续发展要求，作为保险公司，本公司也正努力积极地承担起环境责任，在支持国家产业政策和环保政策的同时，要求自身节约资源，为保护和改善自然生态环境，支持社会可持续发展做出应有的贡献。我国资源短缺，要提高资源利用效率，大力发展循环经济和环保经济。



本公司母公司——日本财产保险公司，于1997年在日本各金融机构中率先通过ISO14001环境管理体系认证，之后一直持续关注环境问题，并将履行环境责任纳入公司“CSR的4个重点课题”，通过设立环保基金、减少公司自身二氧化碳排放量、开发有助于抑制地球温室效应的保险产品等各种方式，改善生态环境，承担环保义务。

另外，日本财产保险公司还设有环境财团，汇聚各界有识之士，建立了预防原则研究会。如同根据经济学观点对气候波动进行阐述的《斯特恩报告》所说，“行动的成本”、即采取预防措施的成本，要比“不行动的成本”、即事后成本小得多，所以面对环境问题，也应该事先采取预防及减轻受害的措施，发动社会各阶层采取预防手段。

在不断学习借鉴母公司先进经验的同时，本公司也结合中国国情，首先从公司内部开始节能环保行动，倡导绿色办公。例如：日常工作中的随时随地节约电能、倡导减少一次性纸杯的使用；电脑部将日常办公打印系统设置为双面黑白打印，以达到节省纸张、油墨的目的；公司各种申请手续，例如员工假期申请、经费申请、会议室预约申请等，都已实现了无纸化，即在IT系统上完成等。

2010年，为进一步实现各种业务流程电子化，本公司启动了企业内部门户系统（EIP系统）的项目建设，第一期已于2011年1月1日正式上线，利用该系统的即时通讯功能，可以实现多方音频、视频会议等功能，有效降低差旅费和通讯成本。

此外，于2010年12月起正式启用公司在线培训门户，在促进员工自主学习的同时，大大节约了各类培训使用的纸张等能源。

2010年环境数据汇总

项目	说明	大连总公司			上海分公司			广东分公司			江苏分公司※2		
		总值	人数	平均值	总值	人数	平均值	总值	人数	平均值	总值	人数	平均值
用电量	单位:度(千瓦时)	375840	84	4474	103137	140	737	56000	42	1333	26604	32	831
二氧化碳排放量※3	单位:tCO2	350.1		4.2	96.1		0.7	17.6		0.4	24.8		0.8

※1 江苏分公司成立于2010年6月。

※2 人数为截至2010年12月31日的数据。

※3 二氧化碳排放量是根据GHG Protocol(温室气体核算体系)计算得出。

※4 统计范围包括日本财产保险(中国)有限公司及各分支机构。

2010年办公相关费用统计

项目	说明	大连总公司			上海分公司			广东分公司			江苏分公司※3			
		总值	人数	平均值	总值	人数	平均值	总值	人数	平均值	总值	人数	平均值	
打印费用	打印纸	单位:人民币元	14060	84	167	24276	140	173	10774	42	257	5873	32	184
	耗材费用※1	单位:人民币元	74282		884	178370		1274	125424		2986	61124		1910
	小计	单位:人民币元	88342		1052	202645		1447	136198		3243	66997		2094
办公用品费用※2	单位:人民币元	9144	109	45232	323	27381	652	28822	901					
固定电话费用	单位:人民币元	90778	1081	189171	1351	73510	1750	29948	936					

※1 包括硒鼓、墨盒等打印机耗材及打印机售后服务费用。

※2 包括笔、本等所有文具。

※3 江苏分公司成立于2010年6月。

※4 人数为截至2010年12月31日的数据。

※5 统计范围包括日本财产保险(中国)有限公司及各分支机构。

未来展望

本公司将以NKSJ控股公司和母公司—日本财产保险公司的CSR基本方针为基础，结合中国实际国情，将承担企业社会责任作为经营战略中的重要组成部分，在公司全体员工的积极主动参与下，与利益相关方积极沟通，并利用本公司在风险管理和防灾防损方面的先进经验和技術，为社会关心的环境变化等问题提供最佳的解决方案，充分发挥保险的社会保障功能。

【 NKSJ控股公司的中期课题 】

1. 面向可持续发展的未来，以安心、安全提供新的社会价值，能为客户信赖的企业集团。特别是为健康、医疗、环境等社会性问题，提供多种解决方案。
 - (1) 针对社会需求，进行保险产品、金融商品以及服务的开发、销售和投融资。
 - (2) 进一步为社会做贡献。
2. 积极应对气候变化、生物多样性等环境问题，以实现先进的环境经营为目标。
 - (1) 自主采取降低环境负担的措施，全集团共同努力降低二氧化碳排放量。
 - (2) 充分认识生物多样性的重要性，致力于资源的循环利用及环境保护。
 - (3) 在提供有助于环保的商品及服务的同时，与广大利益相关方合作，通过环保安全驾驶的普及、可回收零件的再利用、购买节能环保产品、环保教育等活动，推进环保的普及和推广等活动。
3. 与企业利益相关方积极沟通，并支持相关方的繁荣发展。
 - (1) 提供透明性高且易懂的信息，重视与利益相关方的对话。
 - (2) 为深化未来发展，促进与利益相关方合作以解决社会课题。

社会评价



NKSJ控股公司2010年度获奖情况

- 被评选为企业社会责任“东亚30强”企业（唯一入选的日本金融机构）
- 在SAM公司进行的“企业可持续发展调查”中荣获金奖（首次获奖的日本保险集团）

日本财产保险公司2010年度获奖情况

- 荣获第14届亚洲保险行业环保奖
- 荣获日本2010年度优秀志愿者厚生劳动大臣表彰奖
- 位列日本经济新闻社第14届环境经营度调查保险公司单元第2名
- 日本财产保险公司出版的《2010年度CSR交流报告》在日本第14届环境报告、可持续发展报告大奖赛中，荣获可持续发展报告单元“优秀奖”。
- 日本财产保险公司设立的环保基金——“山毛榉森林”基金，获日本2011年“Fund of the Year 2010”日本国内股票单元“优秀基金奖”
- 荣获日本东洋经济评选的“可信赖公司2011年版”CSR企业排名金融机构单元第1名
- 入选“2011年度全球最具商业道德企业”

日本财产保险公司海外机构2010年度获奖情况

- 日本财产保险泰国公司荣获“泰国2009年首相大臣奖优秀经营奖部门名誉奖”
- 越南当地法人United Insurance Company of Vietnam荣获越南通产大臣表彰的“2010首席交易服务奖（Top trading service Award 2010）”

入选日本国内外SRI（社会责任投资）基金、SRI（社会责任投资）指数的情况

截止2011年4月，日本财产保险公司因CSR工作受到好评，公司股票入选了许多国内外的SRI基金或成为备选股。NKSJ控股公司成立于2010年4月，股票也入选了Dow Jones Sustainable Indexes（DJSI World）（瑞士），FTSE4Good Index Series（英国），Ethibel PIONEER，Ethibel EXCELLENCE Investment Registers（比利时），日本Morningstar社会责任投资股票指数（日本）等SRI指数。



Dow Jones Sustainable Indexes(DJSI World)(瑞士)



日本Morningstar社会责任投资股票指数



FTSE4Good

FTSE4Good Index Series(英国)



Ethibel EXCELLENCE Investment Registers(比利时)

本公司近年来获奖情况

- 2008年10月，辽宁省外商投资企业协会授予本公司“辽宁外商投资企业履行社会责任优秀企业”称号，本公司是获此荣誉的唯一的保险公司。



本公司获得的“辽宁外商投资企业履行社会责任优秀企业”奖牌

- 2008年11月，中共大连市委、大连市人民政府向本公司颁发“支援四川地震灾区工作先进单位”奖牌。



本公司获得的“支援四川地震灾区工作先进单位”奖牌

- 2009年5月，大连市政府下发《大连市人民政府关于表彰2008年度金融工作先进单位的决定》，对2008年度为支持地方经济社会发展做出重大贡献的金融工作先进单位进行表彰。本公司荣获“保险创新发展突出贡献奖”。
- 2009年6月，中共大连市中山区党委授予中共日本财产保险（中国）有限公司党支部“先进党支部”的光荣称号。



中山区委党工委向本公司颁发的奖杯、奖牌

- 在2009年10月31日召开的大连市第二次慈善大会上，本公司荣获大连市慈善总会颁发的“大连慈善事业突出贡献奖”。



本公司获得的慈善奖状



本公司获得的慈善证书

- 2010年1月6日，大连市政府授予本公司“2009年度优秀大连市外商投资十大现代服务业企业”荣誉称号。



本公司获得的“2009年度优秀大连市外商投资十大现代服务业企业”奖牌

- 2010年1月12日上午，在中国保险学会、中国保险报社举行的“学习新《保险法》知识竞赛总结表彰大会”上，中国保险学会罗忠敏会长向本公司颁发“最佳参与奖”，在全国外资财险公司中唯有本公司获得此殊荣。



田嘉铭董事副总经理与中国保险学会罗忠敏会长合影



本公司获得的“最佳参与奖”证书

- 2010年3月4日，大连市总工会举行了“纪念‘三八’国际妇女节100周年暨先进女职工集体（个人）表彰大会”，在会上向本公司副总经理兼财务部总经理宋涛颁发了荣誉证书，她也是2008-2009年度大连市保险行业中唯一获此殊荣的女性。



宋涛副总经理获得的荣誉证书



宋涛副总经理在颁奖现场



川瀨总经理（右三）上台领奖

- 2010年5月，在大连市政府举行的“大连市2008—2009年度先进单位、劳动模范和特别劳动奖”表彰大会上，本公司总经理川瀨治被授予“特别劳动奖”，成为大连市金融界获此殊荣的首位保险业界以及外籍人士。



川瀨总经理在颁奖大会现场留影

- 2010年12月2日，大连保监局组织召开了“首批保险理论课题研究局级课题表彰暨第二批课题启动”会议，对大连保监局首批理论课题研究局级课题进行表彰颁奖，本公司合规部桂明子副主管获得二等奖、办公室黄川高级主管获得三等奖。大连保监局康爱锦副局长为其颁发了荣誉证书。



本公司获奖人员在表彰现场

第三方评价



日本财产保险公司是日本履行社会责任的先锋公司之一。去年，我有幸应邀阅读了其2010年的社会责任报告，今天我很高兴又读到其中国子公司发布的第一份CSR报告，该报告也是日本财产保险公司海外机构发布的首份社会责任报告。该报告给我留下了深刻的印象：

第一，报告较好地秉承其母公司的社会责任理念。日本财产保险（中国）有限公司在发挥核心业务的专业优势，为客户提供最佳的风险解决方案、为社会提供优质服务的同时，扩大股东收益、为员工提供广阔发展空间，也充分体现了责任竞争力的可持续发展思想。同时在其母公司注重的四个重点课题方面，包括气候变化、安全放心的风险管理、CSR金融和促进地区合作都有相应的报告。

第二，报告展现出优秀的社会责任实践。报告在系统披露经济、社会和环境三重底线责任的同时，在这三方面都展现出优秀的实践，如应对客户心声应对流程、客户信息管理要领、二氧化碳排放量信息披露、重视员工作为履行社会责任实施主体等等方面，都颇有特色，对许多中国企业推进社会责任具有一定的引领性和示范性。

第三，报告体现出鲜明的本地化社会责任实践特征。公司依据中国法律支持建立了公司工会，并且公司工会运转日趋制度化和规范化。尤其值得一提的是公司党支部于2006年成立，并于2009年被中共大连市中山区党委授予“先进党支部”的称号，在本地员工的合法权益得到较好保障的同时，公司的凝聚力和员工的工作热情得到显著提高。

报告总体上结构完整，内容全面规范。兼具国际化和本土亲和力。报告的编制，既参照GRIG3、ISO26000等国际通行的社会责任指南和标准，也参照了《中国企业社会责任报告编写指南》（CASS-CSR1.0），增强了中国读者阅读的便利性。报告也存在一定的改进空间，如在报告外观设计可考虑进一步美化，在个别用语上可考虑进一步规范。

总之，相对于一个只有298名员工的公司来讲，这是一份难得的非常优秀的社会责任报告。祝愿日本财产保险（中国）有限公司在充分发挥企业业务特色取得良好经济绩效的同时，继续深入推进社会责任，不断提升责任竞争力，与中国利益相关方建立更加和谐的互动关系，实现自身与中国的共同可持续发展。

殷格非

《WTO经济导刊》副社长

北京大学社会责任与可持续发展国际研究中心主任

ISO26000社会责任国际标准起草工作组专家

调查问卷

感谢您阅览我们的报告。为了能进一步改善日本财产保险(中国)有限公司的社会责任工作及社会责任报告编制工作,我们特别希望倾听您的意见和建议。恳请您在百忙之中协助完成以下调查问卷中的问题,并在您认为合适的答案上打“√”。

您属于下列哪个行业? 政府部门 <input type="checkbox"/> 研究教育机构 <input type="checkbox"/> 金融投资机构 <input type="checkbox"/> 媒体机构 <input type="checkbox"/> 企业 <input type="checkbox"/> (您是我们的客户吗? 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>) 其他 <input type="checkbox"/> ()
您对CSR的了解状况: 有充分的了解 <input type="checkbox"/> 有一定了解 <input type="checkbox"/> 听说过,但不了解 <input type="checkbox"/> 完全不了解 <input type="checkbox"/>
您对本公司的了解状况: 比较了解,较喜欢 <input type="checkbox"/> 有一定了解,印象还不错 <input type="checkbox"/> 不太了解,不过有兴趣 <input type="checkbox"/> 比较了解,但不喜欢 <input type="checkbox"/> 有一定了解,但印象不好 <input type="checkbox"/> 不太了解,也没有兴趣 <input type="checkbox"/>
您是通过什么方式了解到本公司的? 工作关系 <input type="checkbox"/> 从媒体上 <input type="checkbox"/> 经朋友介绍 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> ()
您认为本报告的评价: 1、页数 正好 <input type="checkbox"/> 过多 <input type="checkbox"/> 不够 <input type="checkbox"/> 2、字体 正好 <input type="checkbox"/> 字太大,浪费纸张 <input type="checkbox"/> 字太小,看不清楚 <input type="checkbox"/> 3、格式 很新颖 <input type="checkbox"/> 格式千篇一律 <input type="checkbox"/> 4、设计 有创意 <input type="checkbox"/> 很乏味 <input type="checkbox"/> 5、内容 有想知道的信息 <input type="checkbox"/> 没有有意义的信息 <input type="checkbox"/> 6、信息量 很好,恰到好处 <input type="checkbox"/> 过多,看不过来 <input type="checkbox"/> 不够,缺少内容 <input type="checkbox"/> 7、难易程度 通俗易懂 <input type="checkbox"/> 较好理解 <input type="checkbox"/> 看不太明白 <input type="checkbox"/> 完全看不懂 <input type="checkbox"/>
您在本报告中有兴趣的部分是?(可多选) 总经理致辞 <input type="checkbox"/> 公司概况 <input type="checkbox"/> CSR工作情况介绍 <input type="checkbox"/> 公司业绩 <input type="checkbox"/> 保险产品介绍 <input type="checkbox"/> 风险管理 <input type="checkbox"/> 客户心声对应 <input type="checkbox"/> 推进合规工作 <input type="checkbox"/> 强化信息披露 <input type="checkbox"/> 积极投身社会活动 <input type="checkbox"/> 多渠道普及保险 知识,加强消费者教育 <input type="checkbox"/> 关注员工成长,实现共同发展 <input type="checkbox"/> 党支部与工会建设 <input type="checkbox"/> 环境责任 <input type="checkbox"/> 未来展望 <input type="checkbox"/> 社会评价 <input type="checkbox"/> 第三方评价 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> ()
通过本报告您认为本公司的CSR工作做的如何? 给以足够的肯定 <input type="checkbox"/> 给以一定的肯定,但还有待提高 <input type="checkbox"/> 不能给以肯定 <input type="checkbox"/> 不知道 <input type="checkbox"/>
您认为本公司及本报告应有哪些改进

请您将此调查问卷发传真(传真:0411-83603092)至日本财产保险(中国)有限公司办公室CSR小组,或发送邮件至csr@sompo-japanchina.com。感谢您的合作,我们会高度重视您的宝贵意见,并将结果融入我们今后的工作当中。



SOMPO JAPAN
CHINA

日本财产保险(中国)有限公司
Sompo Japan Insurance (China) Co., Ltd.

大连市西岗区中山路147号森茂大厦10F

邮政编码116011

Tel. 86-411-83603093

Fax. 86-411-83603092

URL:<http://www.sompo-japanchina.com>