



SOMPO JAPAN
CHINA

2011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，这是我们的重要使命。通过发布企业社会责

● 报告时间范围：

以2011年度（2011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：

SJIC总公司及各分支机构，并包含部分NKSJ控股公司（注）和母公司，即日本财产保险公司的内容。

● 参考标准：

GRI（Global Reporting Initiative）可持续发展报告指南第三版（G3.1）

中国企业社会责任报告编写指南(CASS-CSR 2.0)

ISO26000(适用于所有组织的国际化社会责任标准)

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和交流。

● 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。

(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。

● 其他

经营数据等的详细信息请参考公司网站“公开信息披露专栏”。

注：NKSJ控股公司是在于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。



目 录

| | |
|----|-----------|
| 1~ | 编辑方针 |
| 3 | 总经理致辞 |
| 5 | 公司概况 |
| 8 | 公司治理 |
| 17 | CSR工作情况介绍 |

| | |
|-----|-------------------|
| 21~ | 为客户 |
| 22 | 01 风险管理——防患风险于未然 |
| 25 | 02 保险产品——量身定制保险方案 |
| 27 | 03 理赔服务——保险保障核心体现 |
| 28 | 04 客户心声对应 |
| 32 | 05 信息安全管理 |

| | |
|-----|---------------------|
| 33~ | 为员工 |
| 34 | 01 完善的福利制度 |
| 36 | 02 充实的培训体系 |
| 39 | 03 提升员工幸福感，丰富员工文化生活 |
| 45 | 04 健全的党支部、工会组织 |

| | |
|-----|----------------------|
| 47~ | 为社会 |
| 48 | 01 积极投身社会活动 |
| 53 | 02 普及保险知识，加强消费者教育 |
| 55 | 03 关心保险教育发展，大力培养金融人才 |
| 56 | 04 环保节能，绿色办公 |

| | |
|-----|-------|
| 58~ | 第三方意见 |
| 59 | 未来展望 |
| 60 | 社会评价 |
| 64 | 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月正式开业。

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2012年1月北京分公司的开业,本公司成为了首家在中国华北(辽宁省,北京市)、华东(上海市,江苏省)、华南(广东省)的5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,并认识到将对各地区和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——“ISO 26000”已于2010年11月发布。这个标准给全世界带来了巨大的冲击。现在,世界多数企业与本公司一样加速了将“环境”、“地区间交流”等ISO 26000的7个核心主题融入到企业的经营活动及战略中。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。截至2011年上半年,已有约800家外资企业发布了CSR报告。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PT”,并作为日本财产保险集团的海外机构,于2011年5月首次尝试发行了CSR报告。这次的CSR报告是本公司的第二份CSR报告。本公司深切认识到CSR报告是与各利益相关方进行交流的有效工具之一,并积极运用。

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解决环境问题的的工作，之后，又发展了以ESG课题为中心的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“Dow Jones Sustainability Indexes”选入DJSI World中，加之此前日本财产保险公司的连续入选，此次已是连续13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连续3年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，我们将继续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，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殷格非先生为本公司CSR的持续改善提供了宝贵的第三方意见，在此表示衷心的感谢！

日本财产保险（中国）有限公司

副董事长 总经理 牛場克考

2012年11月

公司概况

日本财产保险是于2002年由安田火灾海上保险、日产火灾海上保险、大成火灾海上保险以及第一生命财产保险合并组建而成。其中，安田火灾海上保险创始于1888年，是日本历史上成立最早的财产保险公司，拥有120余年的悠久历史。1981年10月，安田火灾海上保险就在北京设立了代表处，成为首批在中国设立代表处的外资保险公司之一，并从此与中国结下了深厚的情谊。

日本财产保险公司于2005年5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月成立上海分公司，2009年2月成立广东分公司，2010年6月成立江苏分公司，2012年1月成立北京分公司，成为首家在辽宁（大连）、上海、广东（广州）、江苏（苏州）、北京五个地区同时拥有营业网络的日资财产保险公司。

- 员工人数：294名(2011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：大连总公司(2005年5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)
北京分公司(2012年1月成立)



公司历史沿革

- 2012年1月 · 日本财产保险(中国)有限公司北京分公司成立
- 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

经营理念

NKSJ集团以“实现客户利益最大化”为己任，通过开展以保险为基础的多项事业，竭尽全力为客户提供“安心、安全”的最高品质服务，为社会的稳定可持续发展做贡献。

行动指针

为了能够给客户最高品质的服务，我们竭尽全力遵循以下行动指针：

- 1.我们每一位员工都代表企业，以最真诚的态度，倾听客户心声，为客户提供最高品质的服务。
- 2.不甘现状，自主思考与学习，朝着更高的目标迈进。
- 3.重视“工作效率”，做到“简明、易懂”。
- 4.秉持诚信原则和高尚的伦理价值观。

企业愿景

在全世界，成为客户满意度No.1的保险服务集团。

核心价值观

共存 始终伴随在您的个人生活和企业活动中，营造持久、稳定以及更为广阔的成长空间。

专业 树立员工专业精神，传达先进的防灾防损理念，打造专业品质。

承担 勇于承担个人生活和企业活动中的各项风险，为客户提供全面的值得信赖的保障。

企业使命

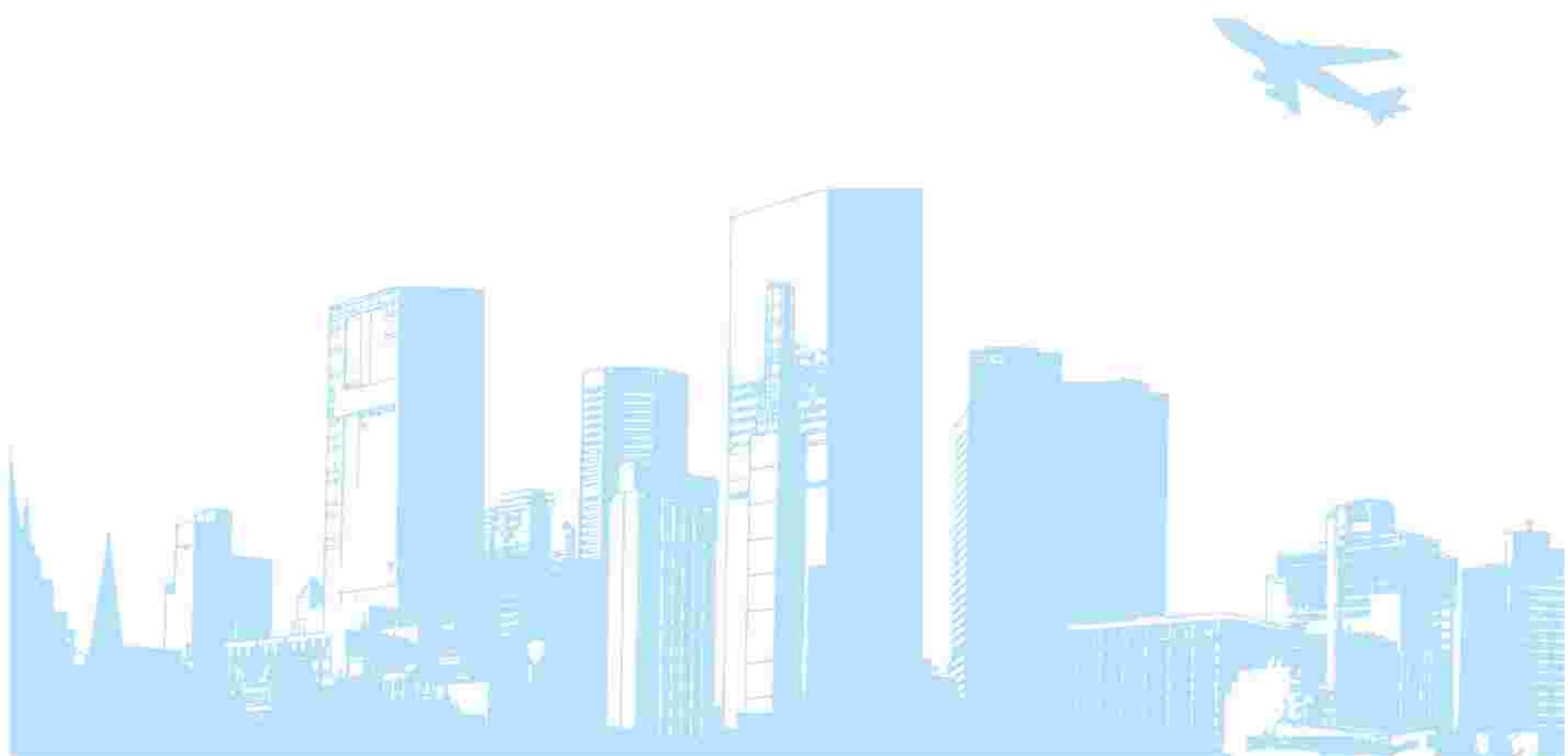
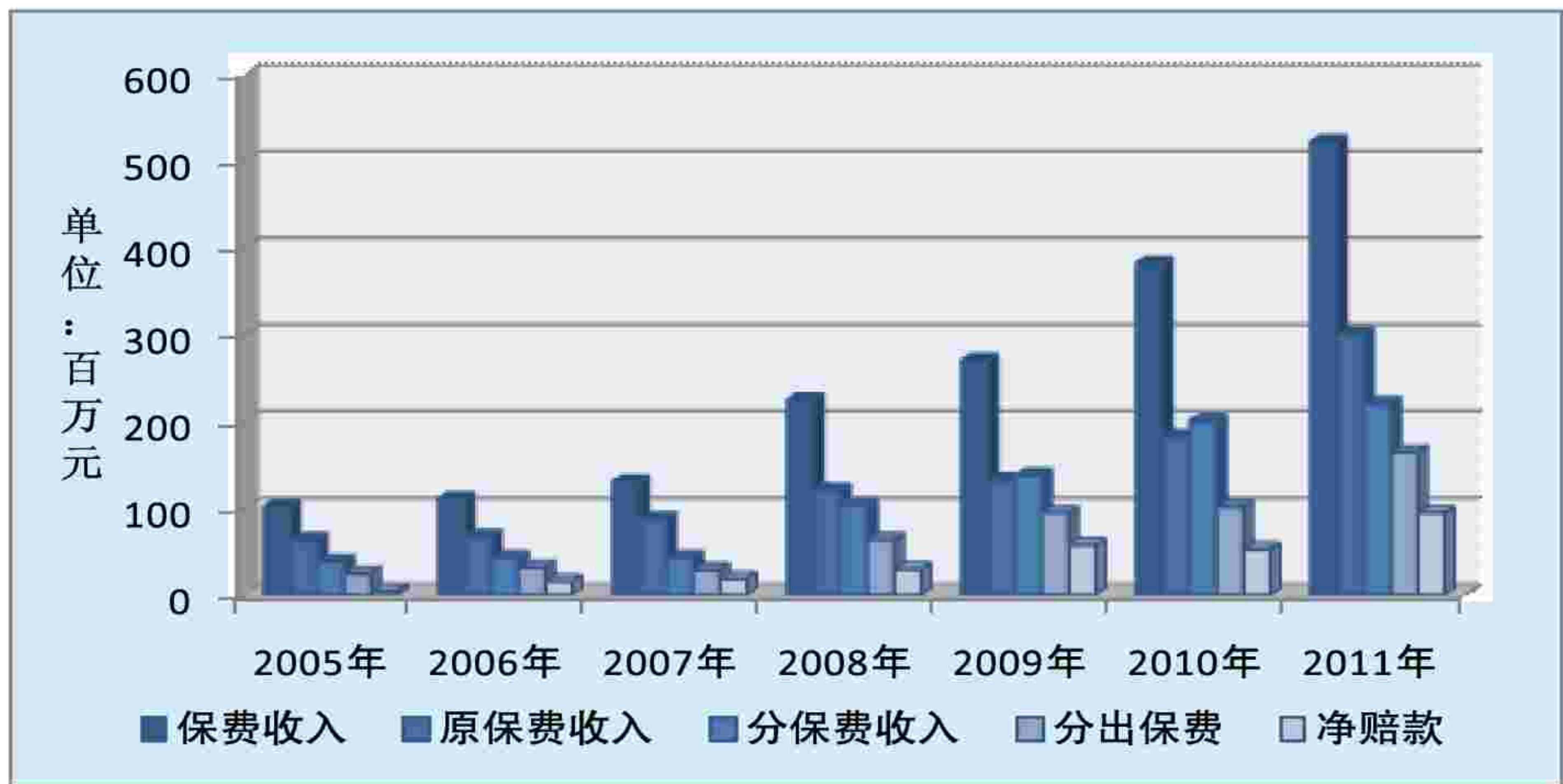
●秉承日本的百年经验，通过打造现代企业风险管理的先进理念，树立在中国市场的专业服务品质标杆。

●积极参与个人生活和企业活动中的各项风险管理活动，提供稳定的发展环境，共同成长。

品牌口号： Navigation for the Best 精准护航 智迎风浪

经营情况

2011年度，本公司实现总保费收入共计52,252万元，同比增长约36%。其中原保费收入30,148万元，同比增长约65%，分保费收入22,104万元，同比增长10%；分出保费16,458万元，同比增长61%。2011年，公司向投保企业提供各类风险保障约9,000亿元，累计发生赔款支出净额9,538万元，同时，本公司认真贯彻执行国家各项纳税法规，2011年度向税务部门上交各项税收2,555万元，同比增长约16%。另外，按相关部门要求，已累计缴纳残疾人就业保障金约15.6万元。



公司治理

■ 合规经营

□ 推进方针：

公司合规工作的目标是建立自主自律型合规体制并持之以恒。通过表明对合规足够重视的经营姿态，培养全员合规意识，构建合规组织体系等内部控制手段，实现可持续健康发展。

□ 理解合规精神关键词：

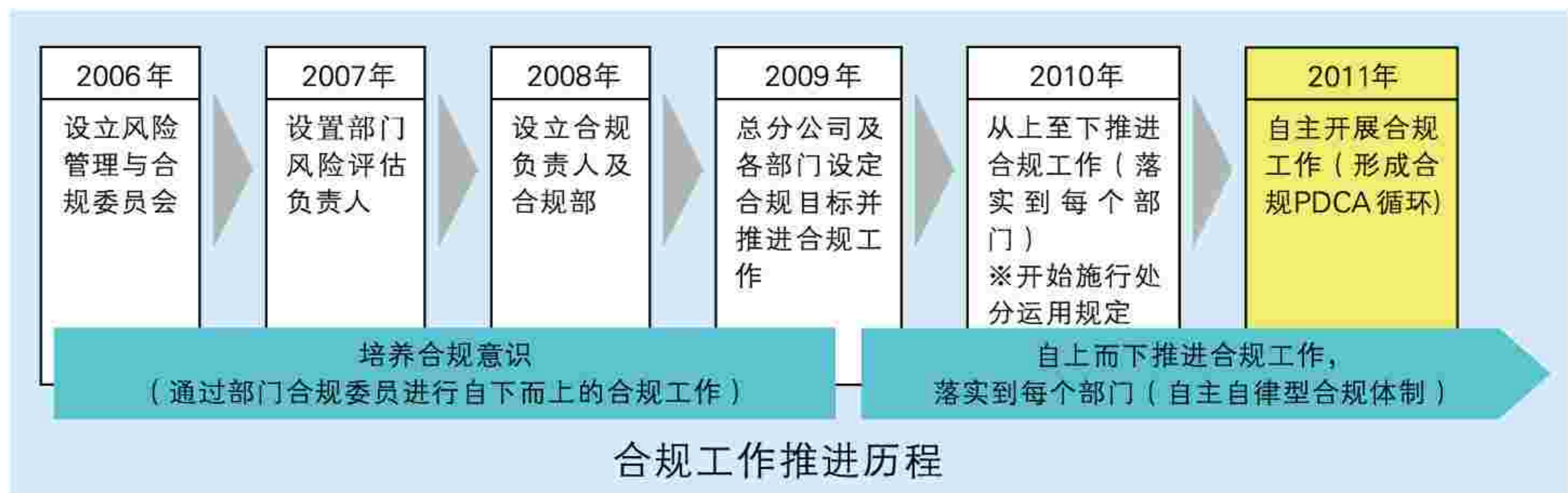
- 方向盘→确保正确方向
- 制动器→及时控制合规风险
- 规则→防患于未然

□ 公司倡导的合规文化：

合规人人有责。

从高层做起，诚实守信。全员思考，共同努力。不做“不可以做的事”和“不做为好的事”。

2011年作为公司全面推进合规工作的第六个年头，已到了每个部门通过自主开展合规工作落实合规计划的阶段。合规PDCA循环已基本形成。



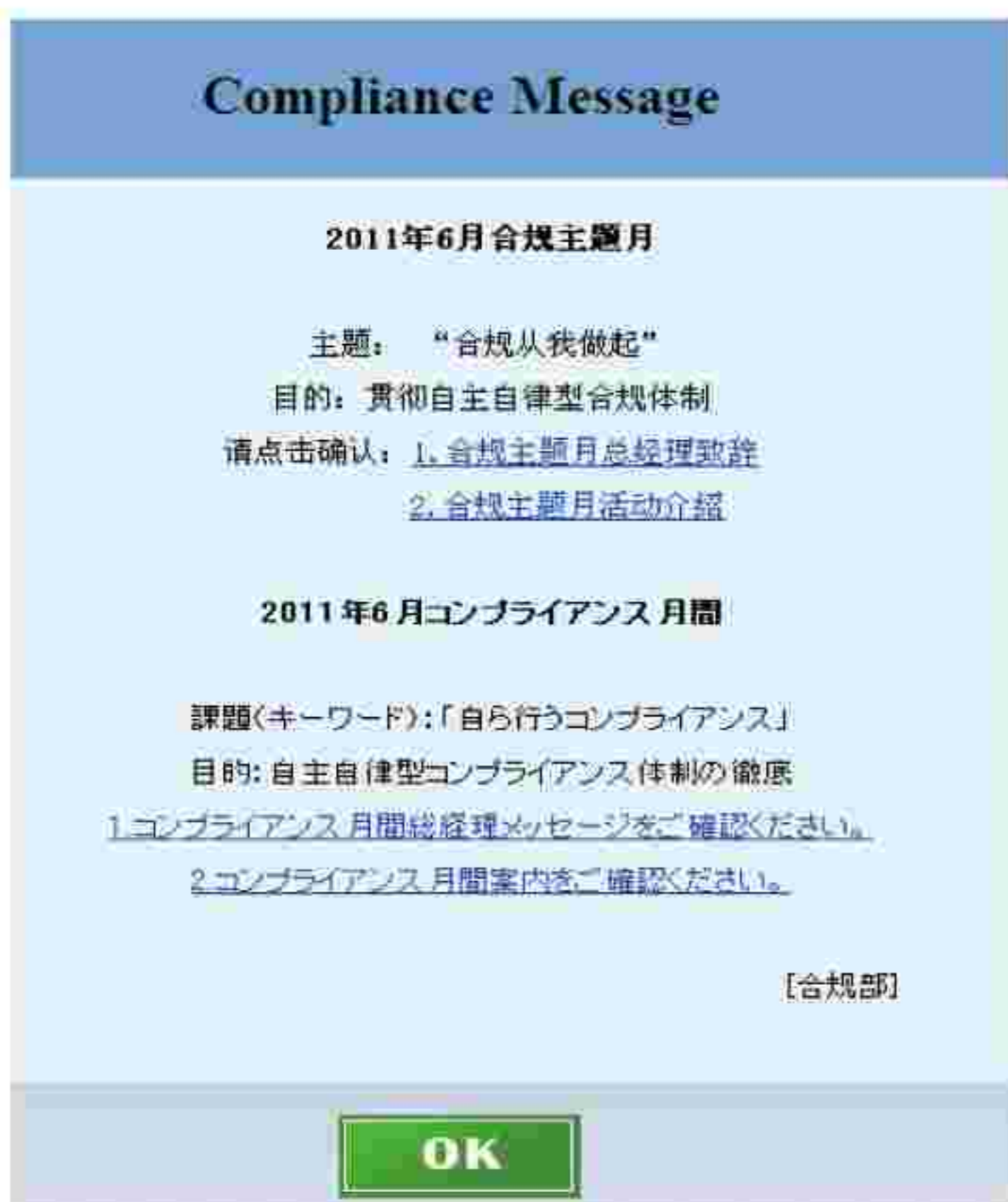
| | 负责人 | 计划 Plan ↓ | 执行 Do ↓ | 确认 Check ↓ | 改善 Action ↓ |
|------|---------------------------|--------------------------------|---|------------------|-------------------|
| 全公司 | • 总经理 • 合规负责人 • 合规部 | • 合规目标计划 • 年度工作重点 | • 执行合规推进措施，确认效果 • 召开合规委员会 (管理地区合规执行计划进展情况) | • 反映到下年度推进计划中 | |
| 各地区 | • 分公司总经理 (合规岗位辅助) | • 合规执行计划 (课题对策) | • 管理合规执行计划的进展情况 • 召开部门合规委员会议 • 地区自主检查 | • 反映到下年度推进计划中 | |
| 各部门 | • 部门总经理 (合规委员辅助) | • 合规执行计划 (课题对策) • 风险评估课题 | • 管理合规执行计划的进展情况 • 管理风险对策 • 部门常规合规培训 • 部门自主检查 | • 调整课题 改善对策 | |
| 每个员工 | • 每个员工 | • 合规行动计划 • 保持伦理观，积极性 | • 每一个人的挑战（行动） • 理解度测定 • 自我检查 | • 人事考核 • 自我评价 | |

合规PDCA

□ “合规主题月”活动：

2011年6月，公司首次“合规主题月”活动成功举行。

总经理致辞、“合规从我做起”主题征文评选、各部门大讨论、合规部巡回走访、公司内部网站和内刊上宣传等内容丰富、形式新颖的“合规主题月”活动，将公司合规经营的理念和全员从自身做起的个人行为有机融合在一起，取得了诸多成果和热烈反响。



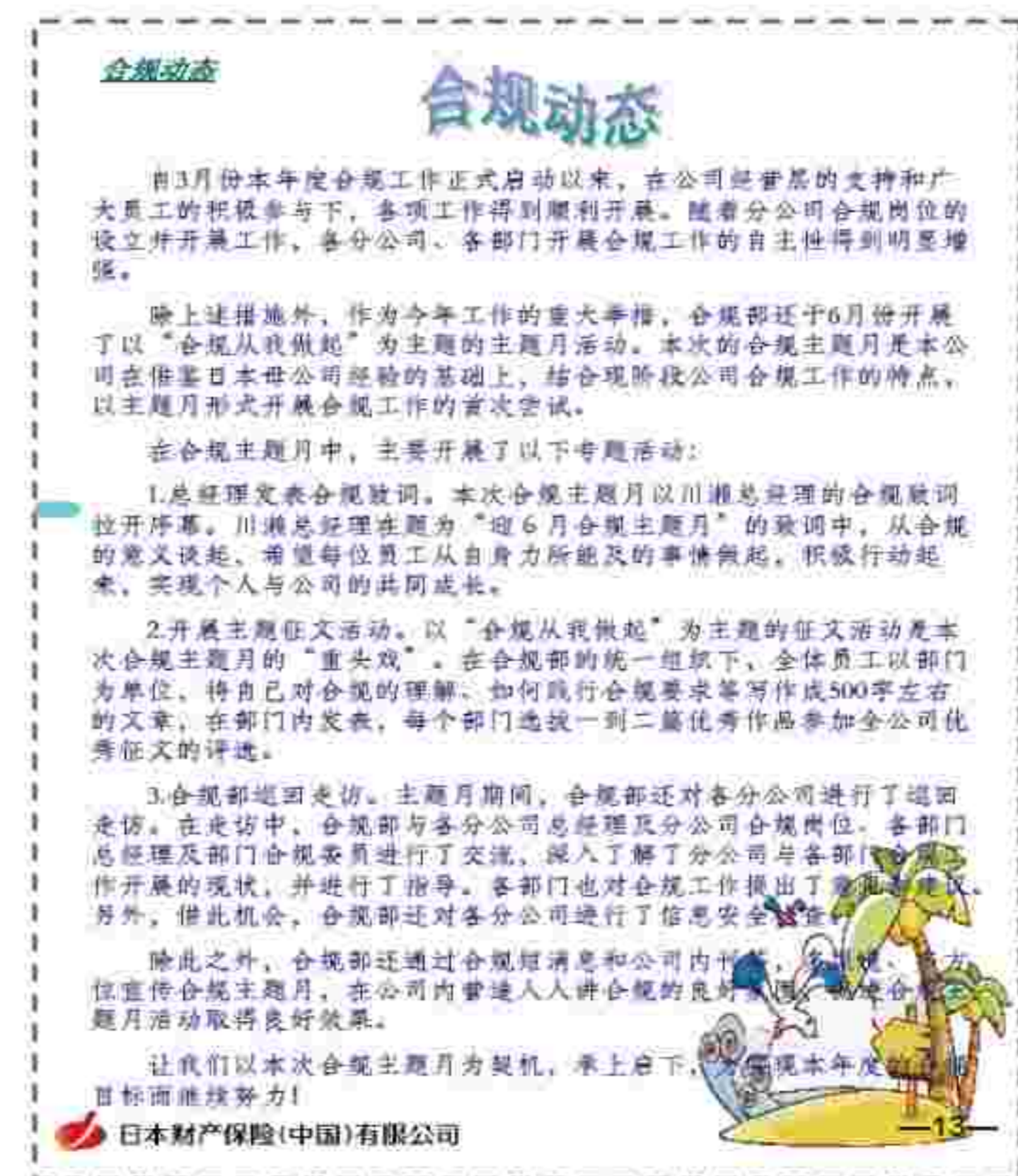
公司内部网站“合规短消息”



“合规主题月”优秀征文（一例）



公司内刊《合规动态》(摘选)



□ 日常合规培训一角：

员工合规意识的培养来源于不断的学习和培训，日积月累，养成习惯。

每月常规进行的部门合规培训是向全员传达公司合规精神，讨论部门合规课题，解决实际合规问题的有效平台。活跃互动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的基础。

《再保险部合规精灵之歌》

作词：米佳
演唱：再保部全体成员

| | |
|--|--|
| 在那营业的左边核保的右边 有一个再保部 他们工作最忙碌 他们合规最突出 他们上班准点下班点检 合规在心中 他们发个邮件附件看三遍 Ou... 合规的再保部 Ou... 合规的再保部 他们齐心协力开动脑筋 合规零事故 他们保费收入公司属第一 | 在那营业的左边核保的右边 有一个再保部 他们工作最忙碌 他们合规最突出 他们桌面整洁文件归档 表格一大堆 他们寄个快递领导要签名 Ou... 合规的再保部 Ou... 合规的再保部 他们齐心协力开动脑筋 合规零事故 他们赔付记录公司属最低 |
|--|--|



再保险部高唱合规之歌

在以下几个合规口号中，选择您最喜欢的一个作为本部门今年的合规口号。



- 自主合规你我他，信息安全靠大家！
- 全员合规，健康发展，基本动作，从我做起。
- 加强自主学习，力争全面合规。
- 提高自主合规意识，加强信息安全意识！
- 让合规如呼吸般自然，如影随行，全面、安心、不停更新。
- 树立合规理念，规范日常行为。
- 安全管理，合规至上！
- 合规，从我做起，从规范日常行为做起。



信息技术部合规口号评选与日常运用

□ 合规热线

为及时发现和解决公司经营中存在的合规问题，有效控制合规风险，进而促进公司整体的持续、健康发展，特开设合规热线。合规热线是本公司员工在怀疑或发现有违反法律法规、社会规则或公司规定的行为，或认为在公司内遭受不公正待遇时，向公司反映有关问题的专用窗口，分设为内部热线和外部热线。

一、受理人

〈内部热线〉

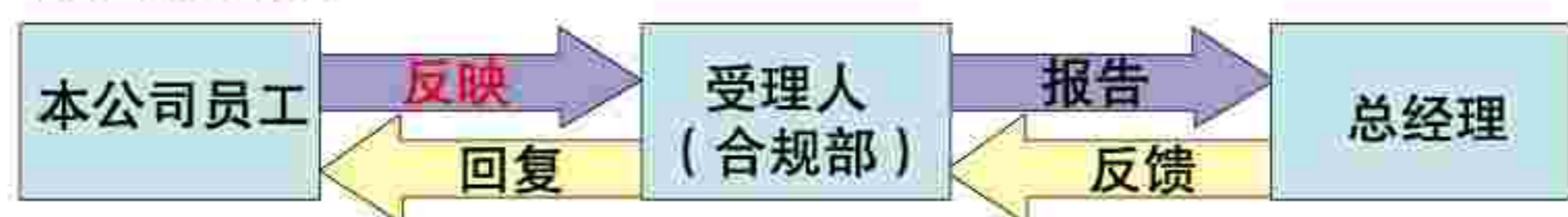
合规负责人、合规部总经理（2011年8月之前为办公室主任）

〈外部热线〉

专职律师

二、受理流程

〈内部热线〉



〈外部热线〉



日本财产保险(中国)有限公司

三、流程说明

(一) 欲反映问题的员工可联系受理人(为确认其真实身份,员工应提供真实姓名、部门等身份信息,但外部热线律师可应员工要求,匿名向公司反映问题)。

(二) 对于简单的受理内容,受理人可以直接回复(但外部热线受理案件由律师向公司报告)。

(三) 对于复杂的受理内容,由合规部进行调查

□ 反洗钱工作

本公司高度重视反洗钱工作。2011年,在人民银行等监管机构的指导下,本公司进一步完善内控制度,加强对客户身份识别、大额与可疑交易报告等各项反洗钱工作的监督和检查,借助系统提高反洗钱工作效率,并开展了形式多样的反洗钱培训和宣传。反洗钱工作所取得的成绩受到人民银行领导的肯定与表扬。

一、反洗钱内控制度的建设及贯彻落实情况

本公司将内控制度建设作为开展反洗钱工作的基础和保障,制定有《日本财产保险(中国)有限公司反洗钱内部控制管理规定》,并以此为基础制定了客户风险等级划分标准、各部门实施细则等。2011年,合规部根据公司业务的发展和组织机构的调整,对原有反洗钱内部控制管理规定和核保、营业等部门的实施细则作了最新修订,并为新设分支机构、新部门分别制定了反洗钱内控制度和实施细则。此外,还修订了有关管理表,对客户身份资料的取得、登记、管理等作了明确要求。

二、机构、人员配置及工作开展情况

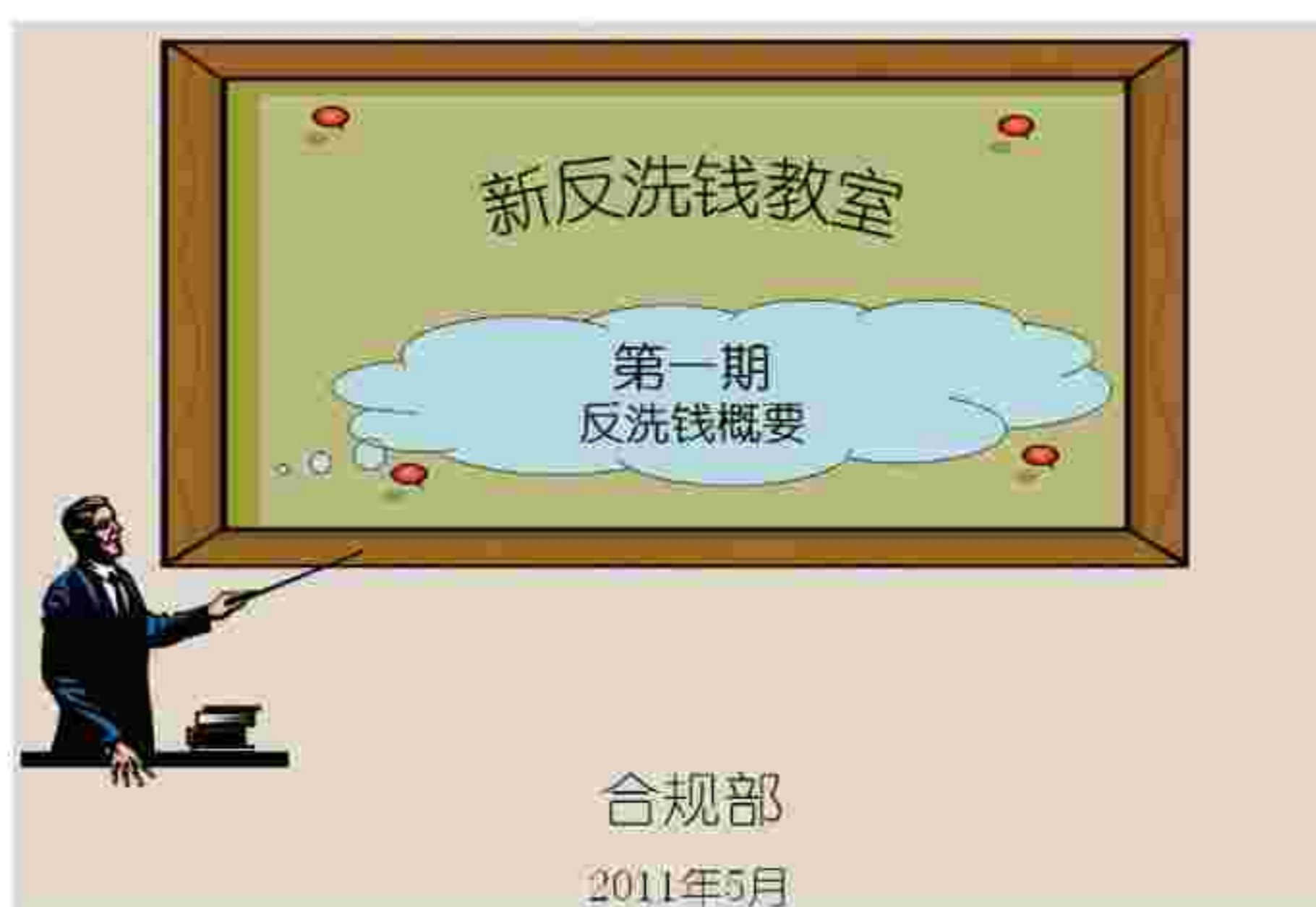
本公司建立了完备有效的反洗钱组织机构,配备了经验丰富的业务骨干担任反洗钱工作岗位。

从组织结构上看,以总经理为组长的反洗钱工作领导小组研究决定公司范围内反洗钱的重大问题,领导反洗钱工作的开展。合规部负责反洗钱工作的具体开展,并与监管机构保持日常联系。理赔、营业、核保等业务部门均选定一名业务骨干作为部门内反洗钱工作的负责人,协助部门总经理按照实施细则在部门内贯彻落实具体工作要求,并起到监督和督促作用。在实际工作中,各岗位均各司其职、团结协作,有效执行公司和监管机构的各项要求。

并采取适当措施后,根据需要反馈或答复。

为鼓励员工使用合规热线,在总、分公司的办公场所内,均张贴有合规热线的宣传海报,在每位员工的电话座机上,张贴有外部热线的小贴纸。

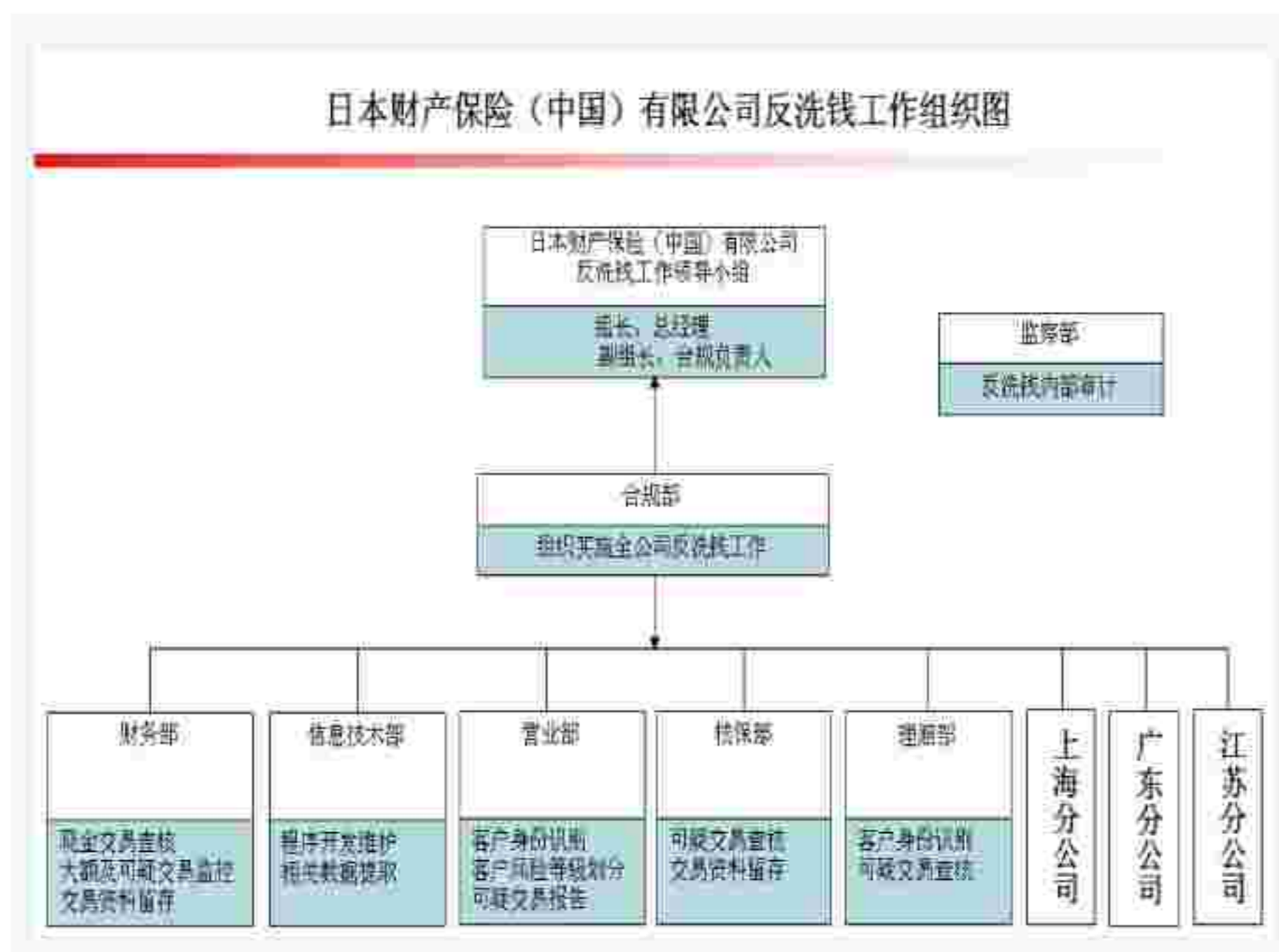
2011年,合规热线继续成为员工反映和解决合规问题的有效途径。为实现受理案件的统一管理,促进案件的公平、高效化处理,自8月1日起,内部热线受理窗口从办公室转移至合规部。



三、各项反洗钱义务的履行情况

(一) 客户身份识别

营业、理赔部门员工按照公司要求,对于投保、退保、理赔达到一定金额的客户,核对该客户身份资料,确认投保人和被保险人的关系,对于单位客户,留存营业执照等身份证明资料;对于个人客户,则留存身份证复印件等身份证明资料,并分别登记客户基本身份信息。在保险合同有效期内,营业部持续关注客户身份信息的变更,定期更新相关信息和资料。



(二) 客户风险等级划分

本公司制定了客户风险等级划分标准，以全体直保客户为对象，划分为“高”、“中”、“低”三个等级，实行不同的对应措施。对于“中”、“高”等级客户，要求重新识别客户身份，妥善保存相关资料，及时向监管机构报告可疑交易等。除此之外，反洗钱人员适时调整客户风险等级，形成对客户风险等级的动态管理。

(三) 大额和可疑交易报告

本公司在反洗钱内控制度和部门实施细则中明确规定了大额交易和可疑交易的报告流程，分别由财务、理赔、核保等部门负责，并规定了明确的报告时限。

(四) 反洗钱培训与宣传

本公司开展了多层次的反洗钱培训活动。除组织面向全员的培训外，合规部还通过部门合规会议、集中培训等形式加强对公司高管、部门反洗钱负责人、新入职员工等的培训，内容包括反洗钱基本常识、法律法规、工作技能等。在培训中，合规部制作了《反洗钱教室》等培训资料，取得了良好效果。

2011年度的反洗钱培训情况如下表：

| 培训时间 | 培训内容 | 培训对象 | 参加人数 | 培训方式 |
|----------|------------------------|---------------------|------|------------|
| 2011年4月 | 营业、核保、再保险部反洗钱实施细则及新管理表 | 各部门反洗钱担当 | 25 | 集中会议 |
| 2011年4月 | 营业部门反洗钱工作要求 | 上海分公司营业部门、再保险部反洗钱担当 | 4 | 语音会议 |
| 2011年5月 | 反洗钱概要 | 公司全体员工 | 280 | 以部门为单位集中培训 |
| 2011年9月 | 反洗钱基本要求 | 公司全体员工 | 280 | 以部门为单位集中培训 |
| 2011年11月 | 保险业反洗钱工作管理办法 | 各部门反洗钱担当 | 25 | 集中会议 |
| 2011年11月 | 保险业反洗钱工作管理办法 | 公司合规委员会 | 12 | 集中会议 |
| 2011年11月 | 保险业反洗钱工作管理办法 | 公司全体员工 | 280 | 以部门为单位集中培训 |

在反洗钱宣传方面。除在日常营业活动中向客户和社会宣传反洗钱外，大连总公司和广东分公司还分别于2011年5月和11月举办了“反洗钱宣传月”活动，共计面向社会发放宣传资料200余份。此外，还在公司主页上开设反洗钱宣传栏，公布了咨询热线。

(五) 反洗钱系统化建设

2011年度，本公司开发了黑名单自动排查系统，将联合国、监管机构等公布的反洗钱高风险组织和个人导入该系统，实现实时自动排查和报告，构筑起一道有效的反洗钱防火墙。另外，本公司还引入了EIP（企业内部网）报告审核流程，实现了对大额和可疑交易报告的系统化管理。

2011年度，本公司反洗钱工作获得了人民银行的好评。在大连人民银行组织的年度评估中，本公司在大连市金融机构中名列前茅，并在2011年度全市金融机构反洗钱工作会议中书面介绍经验。



■ 提升风险管控水平

□ 风险管理体制

本公司确立了“在风险管理中，为了确保稳健经营，避免不可预测的损失，并根据经营战略、经营计划及公司资本的状况，实现风险与收益之间的适当均衡并有效地利用资本”这一风险管理原则并在建立风险管理组织体制及开展业务过程中一直严格遵循该原则。

为了加强公司内控体制建设，服务实现公司中长期发展战略目标，本公司由战略规划部统一制定公司内部控制方针及内控制度，管理公司整体层面的内控工作。

□ 风险管控情况

1、承保风险管理

本公司经营会议下设承保收支管理委员会，专门负责管理承保风险。承保收支管理委员会由核保与再保险部总经理、理赔部总经理、营业规划部总经理、战略规划部总经理及监察部负责人组成，每季度召开一次会议，负责分析、评估承保收支的相关业务，并就其风险进行防范管理。经承保收支管理委员会审议决定的事项上报经营会议，并根据公司规定将需要取得董事会决议的事项报请董事会审议。本公司承保相关风险管控具体体现有：

(1) 核保部统一制作承保流程、严格的承保权限规定、执行多级审核制度，同时定期接受母公司业务监察部门的监督；

(2) 本公司确立了收支管理体制，根据积累的承保数据的分析结果和最新数据，修改承保方针，选择赔付率优良的渠道公司。同时，在日常业务中继续审慎执行承保方针，根据风险程度采取临分或向母公司分出再保等方式，注意控制合约再保险实际运用业绩的过大浮动，把自然灾害集中管理作为重要课题，致力于相关研究和防范工作；

(3) 为了有效利用资金，提高自留额及节约合约再保险手续费，达到实现促进承保利润增长的目的，从2010年12月开始，公司成立“合约再保险”项目小组，借助与日本母公司具有关联关系的风险管理公司的力量，就提高自留额的修订案进行详细

同时，为了对业务过程中可能发生并对本公司经营产生重大影响的保险承保风险、资金运用风险、操作风险等进行有针对性的管理，本公司在经营会议下设承保收支管理委员会、运用管理委员会及合规委员会，分工明确地对各项风险进行防范及控制。

另外，为了确保风险管理的有效性，本公司一直坚持及时准确地将风险管理相关的重要事项向经营会议汇报，并根据公司规定将需要取得董事会决议的事项报请董事会审议。

分析和讨论，并经董事会审议通过，调整最高实际责任额。

2、资金运用风险管理

本公司经营会议下设运用管理委员会，专门负责管理资金运用风险。运用管理委员会由财务负责人、精算责任人、战略规划部总经理和副总经理、财务部副总经理及监察部负责人组成。每月召开一次会议，负责资产运用及资金流动的相关业务，并对资产运用的相关风险进行分析、评估及管理。同时，为了防止或降低资金运用管理决策中的风险，并接受资产运用相关的客观意见，本公司的母公司财务企划部课长列席会议，提供专业性意见、建议。经运用管理委员会审议决定的事项上报经营会议，并根据公司规定将需要取得董事会决议的事项报请董事会审议。具体来讲，公司《董事会决议事项规定》中明确规定超过资本金1%以上的资产运用需董事会决议。同时，公司严格按照《Investment Policy》进行资金运用。



3、合规风险管理

本公司经营会议下设合规委员会，专门负责管理业务操作过程中的合规风险。合规委员会由本公司总经理、合规负责人、各分公司总经理、战略规划部总经理和副总经理、合规部副总经理以及监察部负责人组成，每月召开一次会议，主要对业务操作、运营及信息安全等相关风险评估管理工作进行指导及决策。

另外，本公司合规部在合规委员会指导下，在全公司范围内具体推进风险评估工作。即，定期召开合规会议，要求各部门合规委员每月书面报告风险评估情况。合规部对各部门风险评估报告进行确认并进行年中、年末总结后上报合规委员会，经合规委员会报告到经营会议。同时，对各部门年初制定的部门合规目标进行课题对应及进展情况的确认、管理工作，并定期通过合规委员会向公司经营层汇报，以便经营层掌握全公司的风险管理状况，科学决策，从而实现稳健经营。

为了防范业务过程中可能发生并将导致本公司信用度降低的风险，本公司一直坚持贯彻信息安全管理，制定了《客户信息安全管理要领》、《信息安全问题对应要领》等规定，明确规定员工在获取、使用及提供客户信息时，应为和不应为的各类事项，确保公司全体员工在业务操作中正确处理客户信息，防止信息安全事故的发生。一旦信息安全事故发生，员工必须严格按照规定的报告路线向公司汇报，并配合公司进行后续的处理及客户对应工作。

4、市场风险管理

市场风险是指因利率、市场价格、外汇汇率和其他市场价格相关因素的变动引起金融工具的价值变化，从而导致潜在损失的风险。本公司主要的金融工具表现为现金及银行存款，因此本公司的主要风险为汇率风险。为了有效管理市场风险，本公司采取如资金运用管理风险部分所介绍的谨慎地投资措施，由财务部实时关注市场变化，同时接受母公司财务部的协助以及母公司财务部专业人员的相关建议。

另一方面，为了防止市场竞争力下降、市场占有率减少等市场风险，公司在制定年度经营计划时，将可能存在的市场风险反映在该年度经营计划中。同时，在推进经营计划的过程中，为了及时有效地对可能发生的各种市场风险采取相应措施，在每月定期召开的经营会议上对上月经营计划完成情况进行确认，通过对各项数据及指标的分析，判断是否存在影响本公司事业发展的风险因素，从而及时、有效地规避市场风险。

5、其他运营风险管理

(1) 为了防止因资金短缺而导致本公司无法及时、有效地履行保险合同或其他合同约定的义务，本公司没有进行对外担保等有可能产生信用风险的行为。

(2) 为了提高公司信誉，本公司一直致力于企业社会责任(CSR)建设，积极投身社会活动，从多渠道普及保险知识，关心员工成长。在自身经营发展的同时，积极维护客户、员工和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。



■ 建设及实施应急管理体系

目前，本公司针对突发事件的应急对策为，一旦发生突发事件，公司内部由各业务部门根据业务报告路线逐级向上级汇报，并根据具体情况及上级指示采取适当措施进行应对；而针对公司外部则由办公室统一向中国保险监督管理委员会及其他相关部门进行及时报告。

为了切实做好信息安全突发事件的防范和应急处理工作，进一步提高预防和控制信息安全突发事件的能力和水平，减轻或消除信息安全突发事件的危害和影响，确保本公司关键业务系统、服务器、网络设备及客户端计算机的安全、稳定运行，本公司于2011年3月制定了《信息系统应急响应和灾难

恢复预案》，预案作为本公司信息系统突发事件应急响应的工作指引，定义了应急响应的组织机构和职能，规范了本公司重要信息系统发生突发事件时各部门应急管理责任和接口等，以及公司重要信息系统的突发事件应急响应流程及灾难恢复工作规程。通过使用本预案提高突发事件应急处置能力，有效防范信息系统风险。2011年度本公司未发生突发事件，亦没有未及时上报或瞒报等事项。

今后，本公司也将继续根据自身发展需要和经营过程中发现的新风险点，进行风险识别、分析、评估和管控，确保公司健康、稳定、持续发展。



2011年3月,公司各分支机构共同举行信息系统应急响应和灾难恢复预案桌面演习,
左图大连总公司会场,右图为上海分公司会场。



■ 强化内部审计工作

□ 建立健全内部审计体制

本公司为了加强内控管理，完善公司治理结构，提高公司风险防范能力，在总公司建立了独立的监察部，负责全公司的内部审计业务。监察部直属于董事会，保证了其充分行使职能，并且根据公司规模合理配置了内部审计所需的人力资源，确保了内部审计工作的顺利实施。监察部由四名专职的内部审计人员组成，均为大学本科以上学历，经过在职培训具备专业的保险、丰富的内部审计知识和技能。

在制度建设方面，本公司制定了《内部审计规定》，对内部审计的目的、定义、负责部门、负责人和实施人、权限、遵守事项、内部审计的计划、实施、结果的报告与改善措施、审计资料保存等方面进行了详细规定。

《内部审计手册》为具体实施内部审计业务的指南。监察部以此为基础开展内部审计工作，并定期根据业务内容、范围的变化适时对规定进行更新。

□ 落实审计工作

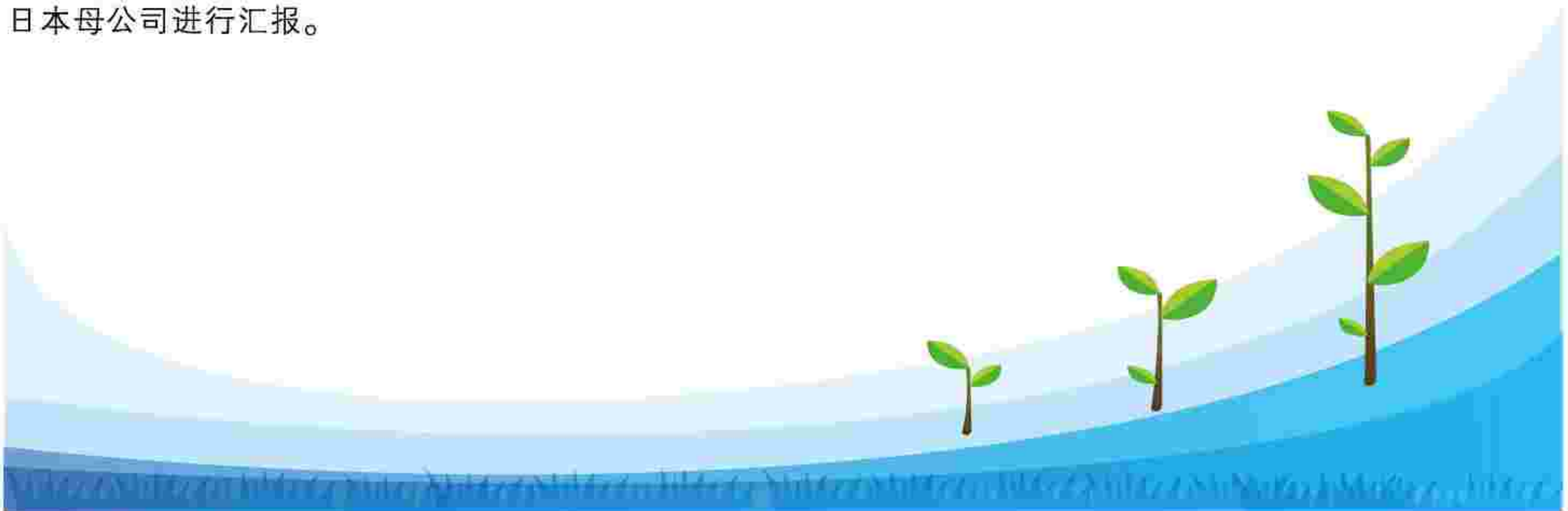
监察部以风险为导向，根据各总、分支机构及部门潜在的风险种类、大小和重要程度制定内部审计计划，实施内部审计工作。

在实施内部审计工作时，审计实施前期进行充分准备工作，审计实施过程中针对不同审计项目需要关注的风险点，通过部门内部讨论以及必要时与被审计部门进行沟通确认等方法，找到问题产生的原因、影响以及解决方法及对策，并出具内部审计报告，在报告中列明审计发现的事实情况和主要潜在问题点，并提出改善建议。

针对审计发现的问题，监察部要求被审计部门进行改善和对应，同时，定期对改善措施以及防范对策的实施和落实情况进行跟踪检查。

□ 汇报审计结果

为了保证公司经营层能够及时掌握与公司运营情况相关的重要信息和潜在的问题和风险点，监察部将每次内部审计的结果以及发现问题点的改善情况上报给董事会，同时，也会定期将内部审计工作的开展情况向日本母公司进行汇报。



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、多样性、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

“放眼未来”

日本财产保险集团面向可持续发展的未来，发现社会日新月异的变化以及生活中伴随的风险，防患于未然，解决社会课题、创造社会价值。

日本财产保险集团认为，“在当今全球化时代，CSR是支撑社会持续发展和企业竞争力的经营之本”。因此，以NKSJ控股公司的CSR基本方针为基础，日本财产保险集团制定了环境方针、社会贡献方针和尊重人权方针，并在CSR工作中进行实践。具体而言，制定了预防人权、环境等方面风险的措施，并将此措施融入公司发展事业当中，充分发挥集团在保险、金融以及风险管理方面的优势，应对社会变化及风险，为社会课题提供解决方案。

□ CSR活动的4个重点课题

日本财产保险集团在“保险主业”、“以企业为主导的社会贡献”及“员工全体共同参与活动”三个领域全面推进CSR工作，其中着力解决“4个重点课题”。同时，根据ISO26000、集团战略变化等因素，随时评估重点课题，通过“与NPO组织建立合作伙伴关系”、“利益相关方参与”、“PDCA循环管理”等方式持续推进。

气候变化的“适应”与“缓和”

以“适应和缓和”为原则应对气候变化风险，同时与其他相关部门建立合作伙伴关系，共同开发新的解决方案。

带来安心和安全的风险管理

在防止事故发生的基础上，为应对健康、医疗、环境等与社会安全息息相关的新需求、新变化，为个人生活及企业活动中伴随的风险提供卓越的解决方案。

利用CSR金融解决社会问题

推进包含ESG(环境、社会、公司治理)的责任投资的同时，活用金融、保险功能，致力于开发能够解决社会问题的商品及服务。

促进地区合作

充分发挥员工在日常工作中培养的技能，支持员工与市民、行政及NPO组织等共同解决地区性问题，努力培养能够为创造和谐社会做出贡献的人才。



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

以建设坚韧的(resilient)、包容性的(inclusive)、 可持续发展型(sustainable)社会为目标

气候变化、生物多样性减少等环境问题，以发展中国家为主的贫困、传染病等世界性难题日益凸显。这些跨国性难题的解决需要政府、NPO和企业等各方面的合作。

1992年地球峰会在巴西里约热内卢举办迄今已20年，今年，同样在里约，来自188个国家的政府、企业、NGO等约45,000人参加了在此举行的“联合国可持续发展大会（里约+20）”。

日本财产保险公司也以演讲者及发言人的身份参加了包括全体大会在内的各项活动，向世界传递日本财产保险公司对于解决全球性问题所采取的积极对策与措施，并同与会者进行了热烈的讨论。

参加此次会议令人印象最为深刻的是，人们对于开展全球性商务活动的企业、金融机构等的期待日益高涨。

例如，在安南前联合国秘书长强烈建议下开展的“全球契约”活动。最近几年，许多来自中国的企业也积极签署了的这一协议。同时，以此倡议举办的企业可持续发展性论坛的参加人数也达到2,700人之多。

此外，联合国环境规划署金融倡议机构（UNEP FI），结合“里约+20”发表了“可持续发展保险原则（PSI）”。这一原则提倡保险公司、再保险公司等在进行事业活动（风险管理、承保、商品服务、保险金支付、投融资等）时，全方位考虑、顾及到环境、社会、治理（ESG）的风险。日本财产保险公司从原则的制定阶段就参与到其中，深切赞同其主旨并积极签署。

另一个感受就是，民间机构及组织在解决全球性问题上的重要性日益突出。日本财产保险公司将与日本财产保险（中国）有限公司一同，与世界各倡议组织合作，通过具体的经营活动强化、扩大CSR方针，为构建坚韧的（resilient）、包容性的（inclusive）、可持续发展型（sustainable）社会贡献力量。



■ 日本财产保险（中国）有限公司CSR推进体制

□ CSR体制构筑项目组

2010年7月，以母公司——日本财产保险公司企业交流企划部来华举行公司内部企业社会责任研讨会为契机，本公司成立了CSR体制构筑项目组。为了有效推进CSR工作，由总经理担任项目组顾问，分管CSR工作的高管人员担任项目组组长，成员包括各机构办公室负责人及业务骨干，由大连总公司办公室CSR小组负责日常工作。在积极配合母公司开展ESG（环境、社会、公司治理）调查等工作的同时，2011年编写了首份企业社会责任报告，成为遍布世界28个国家的集团海外分支机构中首家发行企业社会责任报告的公司。

□ 提高员工CSR意识

本公司现阶段的CSR工作重点是由“公司主导型”向“全员自发型”转变，通过开展培训、公司内刊宣传等方式，提高全体员工的CSR意识，以期实现将CSR工作与公司经营发展各个环节的有机融合，即开展“战略性CSR工作”的目标。

日本财险（中国）举办CSR交流会 ——日本财产保险集团海外法人公司首次举办CSR交流会

2012年3月5日，本公司首次CSR交流会在上海举行。母公司——日本财产保险公司理事、CSR统括部长关正雄、CSR环境推进室有光由香、市川Adam博康，本公司牛场克彦总经理、佐藤直志董事副总经理、田嘉铭董事副总经理、宋涛董事副总经理等高管人员、各分公司总经理以及本部部门负责人和部分员工参加了此次交流会。

牛场总经理首先发言，简要介绍了母公司CSR工作取得的成绩，表示母公司将加速推进海外机构CSR工作，此次是集团海外法人公司首次召开CSR交流会，今后，本公司将加强与利益相关方的交流，以开展战略性CSR工作为目标，全员参与、持续稳健地做好CSR工作。

交流会开始，外聘讲师——ECOLOGIA中国CSR企业社会责任项目专员翁晓雪女士介绍了“企业未来可持续发展的战略模式”，表达了对日本财险（中国）的期望。接着，母公司理事、CSR统括部长关正雄先生以《企业社会责任的世界趋势和日本财产保险集团的CSR》为题发表演讲。演讲由“日本财产保险公司的原点和东日本大地震的对应、企业社会责任的世界趋势、日本财产保险集团的CSR”三部分组成。演讲结束后，关先生还耐心解答了大家关心的ISO26000等问题。随后，办公室本部CSR小组负责人马宇星高级主管为与会者介绍了本公司CSR PT迄今为止的工作情况与所取得的成绩。

本次交流会采用分组讨论的形式，让来自不同地区、不同部门的员工分为五组，让与会者各抒己见，结合实际工作、跨部门探讨对CSR工作的建议。

最后，本公司董事副总经理、CSR PT组长田嘉铭做了总结发言，他表示此次交流会让人受益匪浅，感谢大家提出了很多好的建议，CSR PT对于今后怎样把CSR工作做得更好充满了信心。



牛场总经理、佐藤董事副总经理等公司领导
在大连总公司通过视频参加交流会。



母公司理事、CSR统括部长关正雄先生与
外聘讲师听取分组讨论。



分组讨论后，小组代表阐述本组观点



交流会现场

■ 主要利益相关方及本公司责任

| 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 |



为客户

共存——始终伴随在您的个人生活和企业活动中，
营造持久、稳定以及更为广阔的成长空间。

专业——树立员工专业精神，传达先进的防灾防损
理念，打造专业品质。

承担——勇于承担个人生活和企业活动中的各项
风险，为客户提供全面的值得信赖的保障。

■ 风险管理—防患风险于未然

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，积极主动地为企业现场提供防灾防损查勘服务，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？

是指保险双方共同合作，采取措施、减少或消除风险发生的因素，从而降低企业经营成本，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部门。到目前为止，完成了各类防灾防损项目数百件，包括过程风险辨识、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（单位：件）

| 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 |
| 2011 | 117 | 81 | 14 | 9 | 13 |

<案例>

2011年4月，SJIC风险查勘人员为东莞市三家企业实施防灾知识讲座。针对火灾、工伤、自然灾害等企业安全生产管理的多方面内容，提供丰富的防灾防损方案，并协助客户考察周边的自然灾害风险，受到了客户的好评。



查勘人员考察珠江堤防状况

2010年8月，SJIC的风险查勘及核保人员参与了某城市地铁施工现场的防灾活动。此次活动由国际大型再保险公司发起，来自中国国内大学的学者也参与并指导本次防灾活动。专家们现场把脉，提出了许多防灾意见，充分发挥了保险公司在大型建设项目中的防灾职能。



查勘人员在暗挖施工现场



风险交流会

□ 物流防损服务

为最大限度地控制物流成本，防止或减少物流事故的发生，我们利用保险公司的优势，通过对客户的案件数据进行分析和现场查勘相结合的方式，调查客户在仓储保管、货物运输等环节中潜在的风险，以书面的形式从第三方的角度提出针对性的改善建议。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。

下表为近年来开展物流防损服务的数量(单位:件)

| 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 |
| 2011 | 18 | 13 | 4 | 0 | 1 |

<案例>

2011年1月、4月、11月先后3次为某企业进行了物流防损服务，以“定期、持续、有效”3个关键词为主旨，进一步提高了该公司的物流品质，在得到客户好评的同时，间接使消费者能购买到更为优质的商品。

2010年12月，本公司风险工程师在某物流中心开展了消防安全讲座。多家物流公司人员参加了这次讲座。讲座主要介绍了消防基础知识，及上海某大厦火灾带来的启示。培训后，在厂外空地进行了消防演习活动。

讲座现场



消防安全讲座现场

□ 发布防灾信息，提供防灾对策

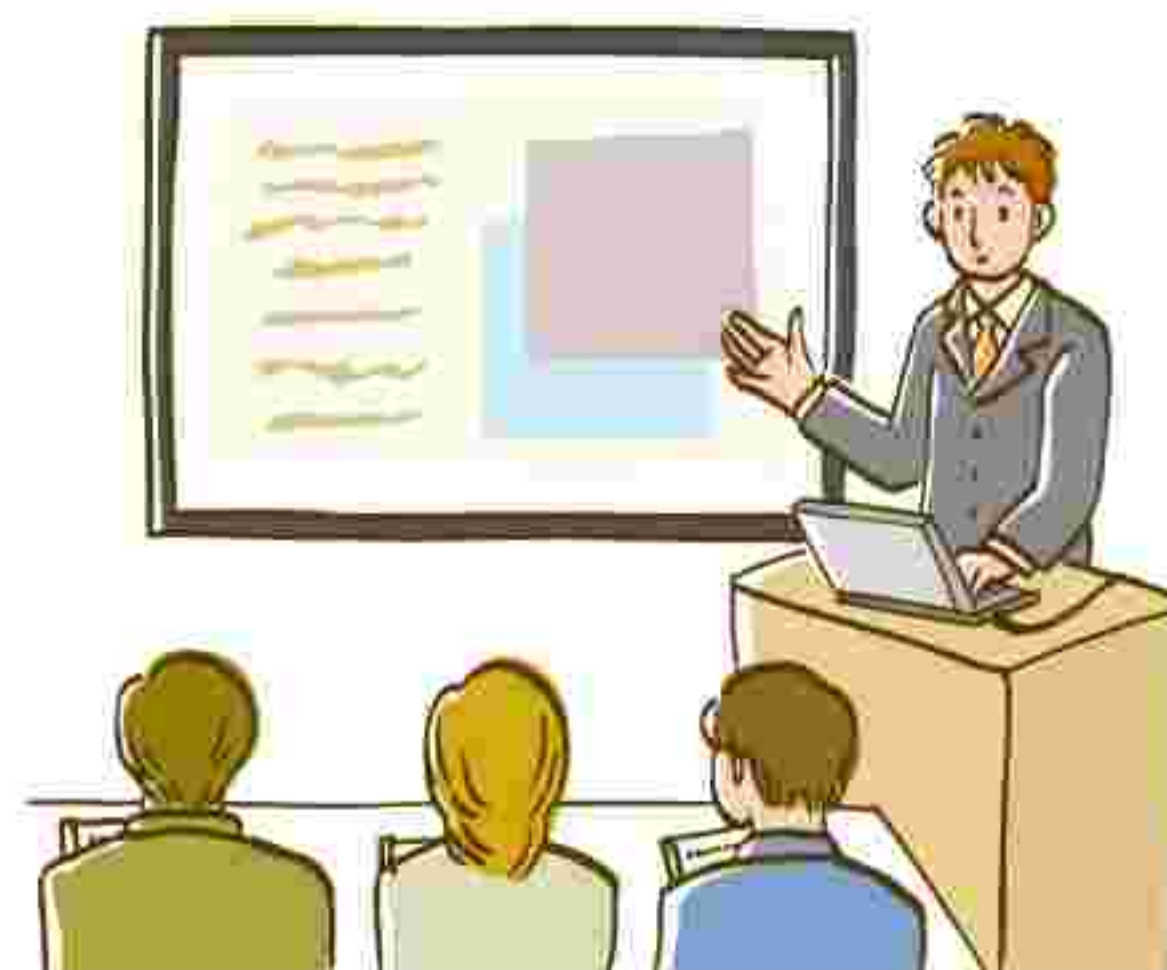
本公司根据多年积累的防灾经验和保险事故案例，编制发布了《防灾宣传板》期刊，《物流新闻》期刊，以及“长假期间企业防灾对策”、“保险案例集”等一系列防灾防损资料。通过这些刊物向客户免费提供针对具体风险的解决对策。

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。



□ 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，促进企业的安全生产。



■ 保险产品-量身定制保险方案

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，而是建议使用综合风险管理办法，为企业活动提供强有力的支持。

近年来，本公司集中力量于责任险和人身险这两大具有巨大潜在市场需求的领域，新开发和修订了一系列保险产品，致力于契合客户需求，为客户提供最佳的风险保障方案。

今后，我们仍将继续致力于开发新产品，不断完善产品线，同时我们也将不断地更新现有产品，不断满足客户的新需求。

□ 职业赔偿责任险产品开发

随着有关损害赔偿的民事法律法规的进一步完善和社会公众的法律观念和维权意识的不断提高，各类专业技术人员如设计师、工程师、金融服务专业人士等面临的损害赔偿赔偿责任日益增大，因而对于能够转嫁自身职业风险的保险产品的需求也在日益增长。针对这一市场需求，通过和职业赔偿责任保险方面的专业承保服务公司合作，开发了职业赔偿责任保险产品。本产品的主要目标客户群体为建筑设计事务所等专业机构，承保对象为从事建筑、工程相关的专业技术人员在实施以及执行施工/工程合同有关的专业活动时，因疏忽或过失导致合同相关方受损而依法应承担的赔偿责任。职业赔偿责任保险的推出，旨在帮助专业人士有效分散和化解职业风险，为其营造一个稳定发展的环境，本产品的推出填补了本公司在这一细分市场领域的空白。

□ 人身险产品开发

自2010年以来，本公司开始对人身险产品进行了整体开发规划，并希望通过新产品使企业在完善员工福利、提升企业凝聚力及员工满意度的同时，让员工在日常工作生活中，时刻感受到企业的关爱的。

在产品开发过程中，我们从营业部门获得了来自客户的产品需求心声，比如有企业客户派驻员工长期赴海外工作，而现有市场上的海外旅行保险的一般保障期限时间较短，无法满足客户需求。为此，我们在“逸行全球”商务旅行保险中特别推出了不限旅行天数的全年保障，让客户得到充分的保障以及安心周到的服务。

团体交通事故意外伤害保险

在借鉴日本母公司同类产品的基础上，本公司引进开发了团体交通事故意外伤害保险。本产品目标客户群体为企业客户，为交通意外伤害这一特定风险提供了包括身故、残疾保险金、住院保险金、手术保险金等在内的较为充实的保障，共设计了六种不同的保障计划，可以灵活满足客户不同层次的投保需求。本产品具有投保手续简便、保费便宜的特点，还可作为工伤保险的补充，保障工伤保险除外的雇员上下班途中的事故，解决企业的后顾之忧。

优越团体补充医疗保险的开发

通过和在健康险领域拥有丰富经验的专业再保险公司合作，本公司新开发了优越团体补充医疗保险。本产品属于费用补偿型的健康保险产品，赔偿被保险人由于意外事故或疾病发生的社会医疗保险支付范围内的个人负担部分的医疗费用。本产品作为社会医疗保险的补充保险产品，可以实现与社保的无缝对接，大幅降低被保险人个人的医疗费用负担。此外，本产品还具有设计灵活、提供多层次保障的特点，企业员工的配偶和子女也可作为连带被保险人参保，解决员工的后顾之忧。本保险产品可以帮助企业实现充实员工医疗保险保障，提高员工福利的目标。

员工的福利待遇制度是安全的！

2011 团体交通事故意外保险

保障便宜！
限定在特定事故（交通事故、火灾事故）
适用团体和个别，保障更优惠

投保手续简单！
无需体检及职业风险评估
投保即可享受保障，无需等待完成理赔的繁琐手续

工伤保险的补充！
补充工伤保险的保障范围
保障工伤保险未覆盖的上下班途中的事故

主要的保障事故

- 上下班途中发生的交通事故
- 上下班途中发生的火灾事故
- 上下班途中发生的意外伤害

团体交通事故意外保险

2011 优越团体补充医疗保险

产品特点

- 实现与社保无缝对接
- 产品设计方案，满足差异化个性化需求
- 提供多层次保障
- 保障科学公平合理，解决员工后顾之忧
- 可与团体意外险组合销售

保障计划 (单位: RMB)

| 保障内容 | Plan 1 | Plan 2 | Plan 3 | Plan 4 | Plan 5 |
|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 年度免赔额 | 5,000 | 8,000 | 10,000 | 12,000 | 15,000 |
| 赔付比例 | 90% | 100% | 90% | 100% | 100% |
| 免赔额 | - | - | 5,000 | 8,000 | 10,000 |
| 医院门急诊 | 90% | - | 90% | 90% | 90% |
| 急诊门急诊 | - | - | 500 | 500 | 1,000 |
| 住院免赔额 | - | - | 50 | 50 | 50 |
| 团体意外险 | 50元 | 80元 | 100元 | 150元 | 200元 |

优越团体补充医疗保险

逸行全球商务旅行保险的开发

继2009年推出“漫游樱花”海外旅行意外伤害保险产品基础上，通过与国际再保险公司的合作，本公司新推出了全面升级版的海外旅行险产品“逸行全球商务旅行保险”。本产品的保障对象为国内企业的赴海外商旅人员，保障区域可扩展至全球；在保障范围方面，除意外伤害及医疗费用等基本保障外，还提供医疗运送和送返、紧急搜救等24小时紧急救援服务，此外还包括因延期逗留而产生的额外费用等，共计有二十余项主附保险责任，为被保险人提供了全面的风险保障。本产品投保方式灵活，可根据客户的不同要求，提供单次、全年多次和全年不限天数的保障，除四个标准保障计划外，还可根据客户需求提供定制保障计划。



逸行全球商务旅行保险

□ 保管人赔偿责任保险的开发

保管人赔偿责任保险是以仓储、物流企业为主要目标客户群体，以仓储、物流企业在受托保管财产期间因过失造成保管财产损失而承担的法律赔偿风险为承保对象而设计开发的一款责任保险产品。该产品解决了这一细分市场领域一直以来没有专门的保险产品承保的难题。

□ 机动车辆延长保险责任保险的开发

机动车辆延长保险责任保险是针对机动车整车厂商为其客户提供延长保修责任的需求而量身打造的一款保险产品。机动车整车厂商为了提高其客户满意度，增强自身的市场竞争力，有为其客户提供延长保修责任的市场需求。但另一方面，延长保险责任会为整车厂商带来一种长期的或有负债，有可能对其未来的经营业绩造成难以预估的影响。而本保险产品可以解决整车厂商的这一难题，帮助其化解未来的不确定风险，助力其提升市场竞争力。

□ 综合赔偿责任保险的修订

根据国际保险市场的最新动态，我们对从日本母公司引进的综合赔偿责任保险条款做了相应的修订。修订后的条款措辞更加规范，保险责任更加明晰，更有利于投保人和被保险人理解条款的含义。

□ 国内短期贸易信用保险的开发

通过和国际领先的专业信用保险公司和国内同业的合作，引进开发了国内短期贸易信用保险产品。该产品的主要目标客户群体为在国内开展信用销售的日资企业，针对企业在国内开展信用销售时所面临的应收账款回收的不确定性风险，可为其提供包括买方授信管理、信用风险保障、商账追收等在内的全面信用风险解决方案，旨在帮助企业建立科学、有效的信用风险管理体系，通过信用销售的方式来提升自身在市场中的竞争力，促进销售规模的增长。

■ 理赔服务-保险保障核心体现

□ 理赔流程

理赔服务是体现保险产品售后服务的重要一环，是客户对保险产品质量最为直接的体验。本公司搭建了全方位的理赔服务平台，积极履行保险的赔付职能，为灾后客户提供有力的资金支持，使其尽快恢复日常的生产、生活。

本公司在各个营业机构均设有专门的理赔服务部门，并设有24小时理赔服务热线，能够及时提供中日双语理赔受理服务；同时，制定了严格的理赔服务流程，简化管理手续，并向客户提供理赔流程、以及相关保险知识的讲解，使客户能够充分了解理赔所需的各个环节，能够在最短的时间内得到保险赔偿。

□ 服务创新

在理赔处理过程中，我们发现客户在保险事故发生时，往往不知道该如何应对，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。针对此类情况，并结合客户的实际情况及需求，我们开展了理赔接待员活动。在活动中，不仅为客户普及保险知识、说明保险条款，详细讲解理赔基本流程、理赔处理时的注意事项等内容，使客户能够在出险前掌握理赔流程，做好风险预防工作。通过此类活动，客户能够在出险后配合保险公司迅速展开理赔工作，加速了理赔案件处理的同时，能使企业尽快恢复正常生产，提高了客户对理赔服务的满意度。

□ 理赔案例

2011年3月7日，日本财险承保的某公司工厂车间发生火灾，理赔人员迅速对应，会同公估公司第一时间赶往事故现场，并多次到现场与客户共同查勘、确认损失。尽管案情极其复杂，却在短短的三个月内就完成了事故调查和赔付工作，赔付金额逾人民币900万元，为客户灾后重建、恢复生产，提供了有力的资金保障。

2011年6月9日，武汉地区发生特大暴雨，造成日本财险承保的某公司仓库发生积水，导致库存中的价值约人民币1,400万元的商品受损。案件损失金额较大，日本财险第一时间派遣公估人员赶赴现场施救及定损。理赔人员也多次赶赴现场与该公司共同查勘及确定损失赔偿方案。最后经过多方努力，在半年内完成了一次性赔付，得到了客户的认可。

□ 理赔数据

日本财险2007年—2011年保险赔款支出



日本财险2007年—2011年赔付案件数



■ 客户心声对应

在保险市场竞争日益激烈的今天，客户服务质量越来越被认为是影响公司竞争力的关键要素之一。本公司在近年迅速发展的趋势下，已充分意识到客户服务的重要性：让客户满意，把满足客户需求作为一切工作展开的目标和中心。为了达成此目标，首先要真诚的接受客户心声，积极开展客户满意度调查，在受理的客户心声基础上改善产品，提高服务质量，让公司成为被客户信赖的保险公司。

在2010年工作的基础上，2011年针对客户服务方面进行了更加细致的工作，其中包括落实客户心声对应、各分公司的总经理访谈、客户满意度调查等工作。努力为客户创造价值，是我们的服务宗旨，客户至上为客户排忧解难是我们的工作目标。



□ 落实客户心声对应工作

客户心声是指客户向本公司提出的事项当中，由于本公司的经营活动而引起客户不满，并且要求本公司做出对应或回答的事项。



□ 关于客户心声对应的本公司职员的责任

- ①理解客户心声的受理方式，并能亲切、迅速、恰当并带有诚意的对应职责。
- ②针对客户心声对应进展状况和有重大影响的心声，要及时报告、做到信息共享对应职责。
- ③对本公司客户心声对应的正确认识职责。
- ④接受客户心声教育和培训等，要正确理解客户心声对应，并经常为改善服务质量而努力。

□ 关于客户心声对应的各部门职责

对应客户的投诉，不仅要亲切、迅速、恰当及诚意，重要的是对应结束后，分析原因及探讨再次发生投诉的防范措施，以及改善产品、服务质量及业务流程。客户心声对应的相关部门的业务与职责如下。

➤ 客户心声受理部门

受理客户投诉的部门被称为客户心声受理部门。

受理部门主要按照受理流程受理投诉内容及收集相关情报，并向对应部门传达。

➤ 客户心声对应部门

直接对应客户投诉的部门被称为对应部门。对应部门对投诉事实内容进行调查，并亲切、迅速、适当及真诚对应。

- ① 确认客户投诉内容的事实
- ② 要亲切、迅速、恰当及真诚的对应投诉人等相关人士
- ③ 关于能否接受投诉人的主张及要求的判断，及解决对策的揭示·实施
- ④ 客户心声对应情报的记录
- ⑤ 分析原因及再次发生投诉的防范措施的立案·实施

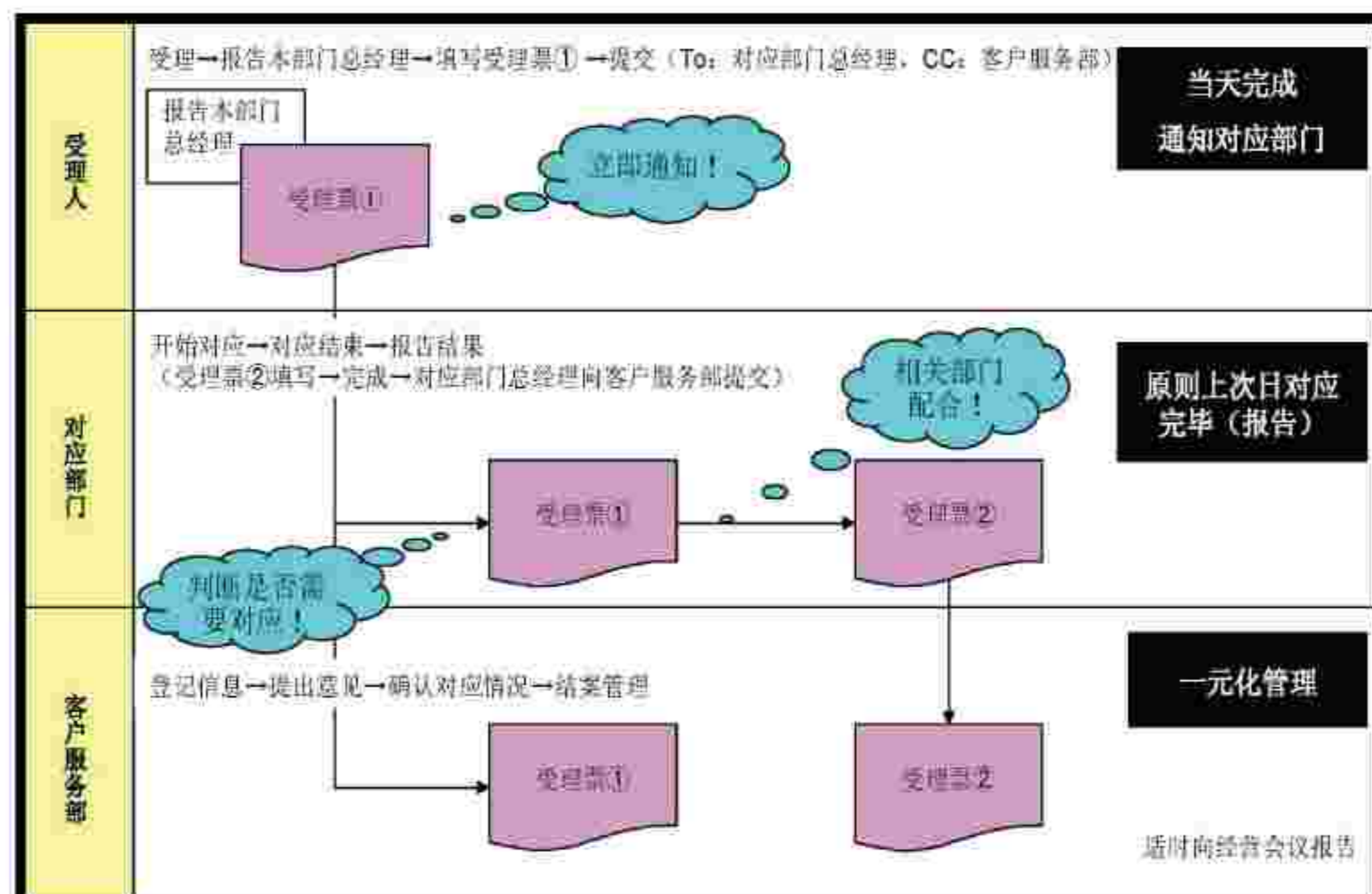
➤ 客户心声管理部门

管理客户心声对应整体的规划及立案相关工作的部门被称为客户心声管理部门。

管理部门就是客户服务部，主要负责适当的客户心声对应对策的立案及推进、分析客户心声的深度原因、就为避免再次发生投诉的防范措施向有关部门进行指示等。

- ① 相关客户心声对应整体的对策立案及推进
- ② 客户心声对应的一元化管理
- ③ 关于客户心声对应向有关部门进行指示及支援
- ④ 分析客户心声的深度原因
- ⑤ 就为避免再次发生投诉的防范措施的指示、管理及审查和业务运营改善的劝告

“客户心声”对应流程



□ 客户心声对应理解度测试

客户心声对应理解度测试题

部门: _____ 姓名: _____ 日期: _____ 得分: _____

本测试共10题, 每题10分, 满分为100分。
题目均为单项选择题, 请在你认为正确的选项上画圈“O”。

第1题: 关于客户心声, 正确理解是:
A. 只涉及其营业部和理赔部的心声才是客户心声。
B. 由于本公司的经营活动而引起客户不满, 而且要求本公司做出相应回答的事项。
C. 投保人或被保险人等提出的单方面的主张。

第2题: 客户心声的客户是指:
A. 只与本公司存在保险合同关系的自然人或法人。
B. 投保人或被保险人。
C. 不论与本公司是否存在保险合同, 不论是自然人还是法人的广义消费者。

第3题: 关于客户心声的受理渠道, 正确理解是:
A. 只有通过客服热线受理的才是客户心声。
B. 在日常业务中直接反映到各位员工那里的是客户心声。
C. 通过客服热线及在日常业务中直接反映到各位员工那里都是客户心声。

第4题: 受理客户心声后, 应该采取的正确行为是:
A. 受理人根据客户心声的内容能明确判断出对应部门, 所以立刻联系对应部门。
B. 首先受理人应向本部门总经理汇报, 然后向下一步推进。
C. 手头工作繁忙, 等忙完了再议。

第5题: 根据客户心声对应流程, 用邮件发送受理单时的正确行为是:
A. 只发送给对应部门总经理。
B. 发送给对应部门总经理同时抄送客户服务部。
C. 只发送给客户服务部。

第6题: 关于客服热线的正确理解是:
A. 考虑到存在方言及地域性问题, 各地热线分别设置。
B. 与理赔热线一样, 异地使用统一号码。
C. 客服热线设置在全国总公司及分公司的总机。

第7题: 对于客服热线受理范围的正确理解是:
A. 受理非自客户的保险事故报案。
B. 受理客户对投保方面的咨询。
C. 受理由于本公司的经营活动而引起的客户不满及意见。

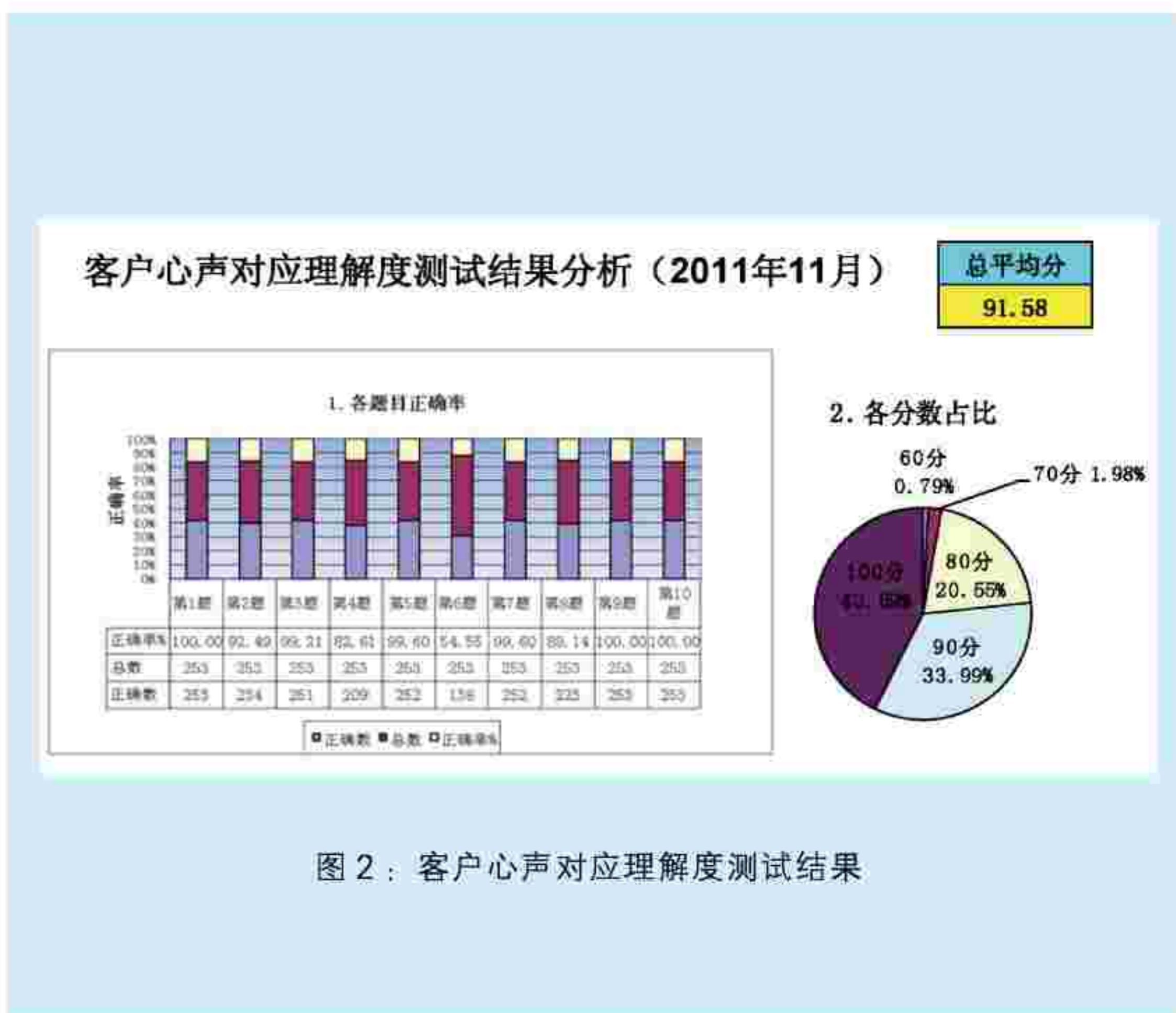
第8题: 对于客户心声的对应时限, 正确理解是:
A. 原则上受理部门要在当天之内通知对应部门。
B. 受理部门在受理三天之内通知对应部门。
C. 原则上, 对应部门要在接到客户心声一周之内对应完毕。

第9题: 员工小A去拜访客户时, 客户对公司某方面表示不满意直言投诉, 小A的正确理解做法是:
A. 指责给客户担心影响自己的评价, 将此事就此搁置。
B. 迅速报告给部门总经理并依照客户心声对应流程对应。
C. 因为跟客户关系比较好, 努力安抚了客户觉得没有问题就没有报告给公司。

第10题: 关于公司提倡直接受理客户心声并积极对应的目的, 正确理解是:
A. 不要让客户大吵大闹的把问题升级到监管部门。
B. 为了跟客户拉近关系, 获得更多的保费。
C. 将客户的意见和建议积极地运用到公司经营活动中, 改善产品, 提高服务质量。

图1: 客户心声对应理解度测试题

为了切实加强并提高员工对客户心声对应认识程度及理解度, 在2011年9月在全公司范围内对员工进行客户心声对应的理解度测试, 该测试共有10题, 每题10分。总分在80分以上的员工占全体员工的97.23%, 从该数据说明客户心声工作已在公司员工内部有很深入的认识, 为今后更加积极的对应客户心声工作、进一步提高客户服务质量打下了坚实的基础。



□ 2011年度“客户心声”受理状况

“客户心声”的概况



概况: 2011年度(1月-12月)受理件数相比2010年减少了37.5%。

受理: 本公司针对每个珍贵的客户心声都认真受理, 分析发生原因及客户的需求, 并努力运用到改善产品、提高服务质量中。

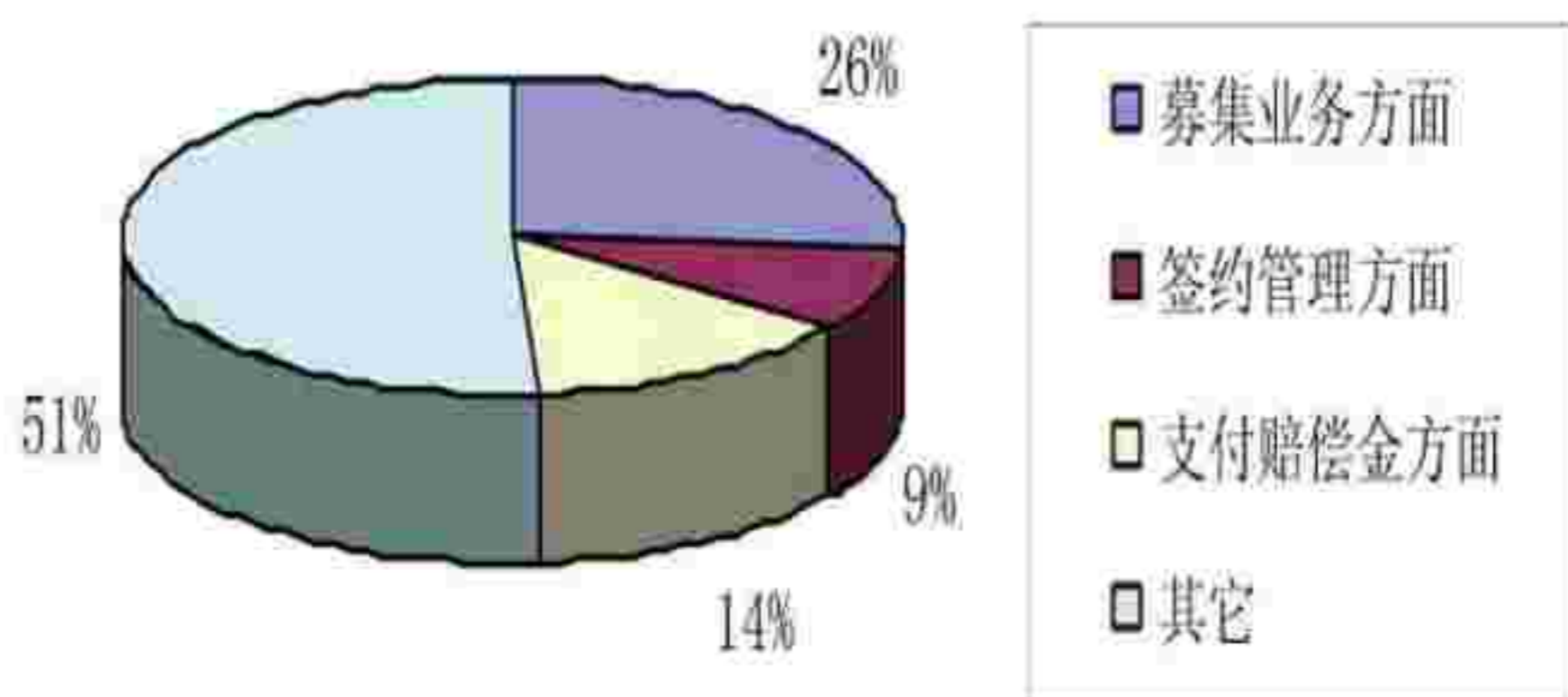
对策: 为防止再发生的防范措施及提高服务品质的事项, 向有关部门进行联络、指示和支援。

客户满意度调查后续工作对应

继2010年第四季度实施客户满意度调查后，2011年本公司针对客户满意度调查问卷中提出的意见与建议，逐一进行了认真的分析和总结。并将客户所提相关内容分为四类：募集业务方面（保险商品的说明以及费率设定等相关）、签约管理方面（保单内容变更手续以及保费支付等相关）、支付赔偿金业务方面（从事故受理到赔款支付的对应相关），其它（客户服务以及保险知识相关）。

收集意见与建议汇总：

| 分类 | 件数 | % |
|-----------|----|-----|
| 募集业务方面 | 20 | 26% |
| 签约管理方面 | 7 | 9% |
| 支付赔偿金业务方面 | 11 | 14% |
| 其它 | 40 | 51% |
| 合计 | 78 | |



案例：某位客户提出希望所有的保单、合同以及说明材料做成中日文双语的版本，就该客户提出的建议，本公司核保部立刻进行对应，对投保资料包括报价单、主条款、附加条款、产品介绍、条款概要等全部进行了日文的翻译，满足了客户的需求，得到了客户的高度评价。

正是通过客户满意度调查的后续工作，使我们明确了客户的需求。让我们在为客户提供优质的服务的同时，缩短了与客户的距离，增强客户的信任感，提高客户的满意度，树立本公司的良好企业形象。

分公司走访访谈

客户服务工作的开展依赖于全公司每一个部门每一位员工的大力协助，2011年客户服务部实施了各分公司的走访访谈。此次走访访谈中，各部门领导予以积极协助，公司经营层给予极大关注与亲切指导。客户服务部就客户心声对应、客户满意度调查以及后续的对对应工作，与各分公司总经理以及业务部门总经理进行会谈，倾听来自各个部门的声音。

如何能给客户提供更好的服务是我们一直以来不断追求的目标；如何能让客户增添对本公司的信任感是作为客户服务工作人员的责任；如何让本公司成为客户首选的保险公司更是我们义不容辞的责任。今后我们会通过更多的渠道，了解客户需求，会积极地、广泛地开展更多的客户服务工作，完善业务机制，提供能让客户满意的优质保险产品和服务，加倍努力为企业经营发展提供更多的支持与保障。



■ 信息安全管理

本公司将以客户信息安全为主的信息安全管理置于极为重要的位置，从制度建设、技术手段、员工教育等多个层次予以保障。

□ 制度建设

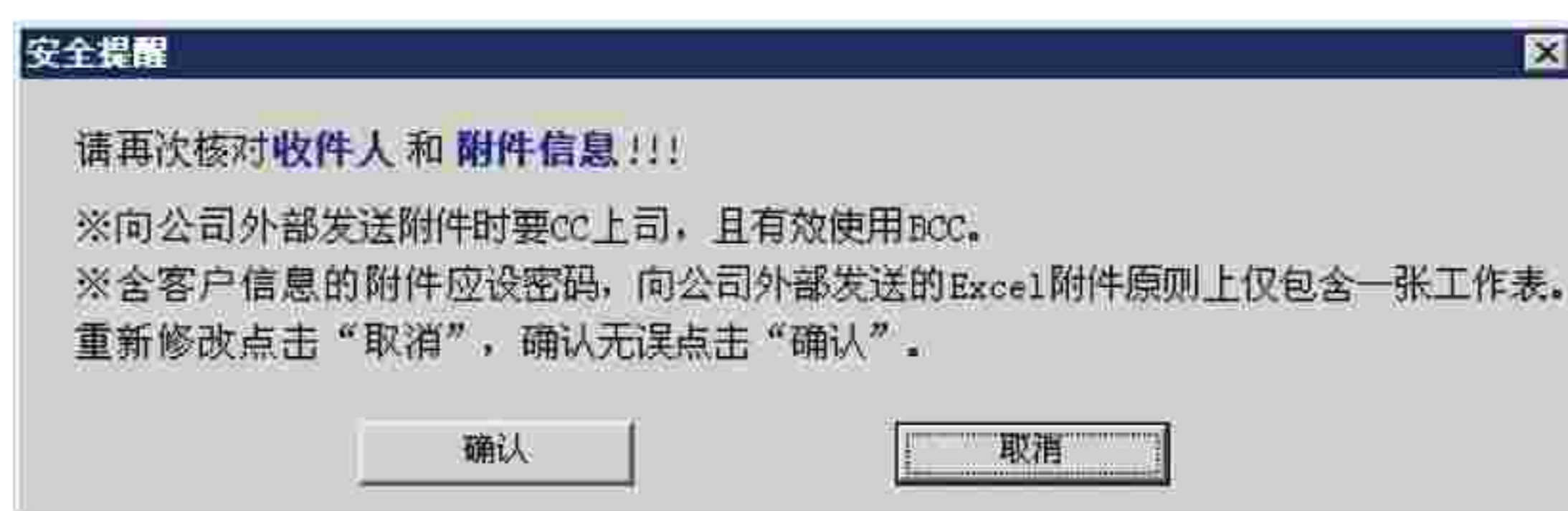
本公司制定有《信息系统管理规定》、《客户信息管理要领》、《信息安全问题对应要领》等，对信息安全的定义、信息获取和使用的原则、各种存储介质的管理、日常注意事项、发生信息安全问题时的处理流程等都作了明确规定。

2011年，本公司对信息安全问题的定义和报告标准作了进一步明确，并修订了报告模板。

□ 技术手段

本公司重视信息系统建设，除按高标准、严要求加强公司软、硬件系统建设，确保各项业务数据安全外，更采取多种技术手段，加强日常工作中的信息安全管理。

例如，在向公司外部发送有附件的邮件时，如不同时抄送给上司，则系统不予发送；在发送电子邮件时，点击“发送”之后，会弹出如下提示窗口，提示核对收件人和附件信息是否正确，以避免发送错误。



□ 员工教育

本公司重视通过培训、教育等活动提高员工的信息安全意识。2011年度，本公司继续通过新员工培训、部门合规培训、专题会议等形式面向全体员工宣传、贯彻信息安全要求。主要内容涉及发送邮件时的注意事项、信息安全问题对应等内容。在培训中，合规部将有关规定编写成易读易记、琅琅上口的口诀，增加了趣味性。另外，还进行了全员参加的、包括信息安全在内的合规理解度测试，进一步强化了员工对信息安全的认识，形成保护信息安全的“习惯动作”。

另外，公司还制作了“用心做好客户信息管理！”的提醒卡，向全员发放。该卡以图文并茂的形式，提醒员工做好文件管理、密码设置、邮件发送和手机管理等工作。公司要求该卡人手一份，并摆放在坐席的显要位置，随时提醒员工做好信息安全工作。

经以上诸多方面的努力，本公司2011年度没有发生重大信息安全事件。

关于信息安全管理

客户信息管理要领（要点）

1. 移动设备及纸质资料：
保管千万要上锁！
2. 电子文档：
含客户信息必加密！
3. 转送：
业务所需最小限，设定密码保安全！
4. 传真发送：
2人一组来发送，发送之后要确认！
5. 向公司外部发送邮件：
(1) 发送文件要加密，附件、密码须分开！
(2) 发送之前要确认（地址、附件），别忘抄送你上司！
(3) 外部人员先保存，信息详细好区分！
(公司名称+部门名称+姓名)
(4) Excel文件One Sheet!
(5) 客户群发BCC!
6. 废弃：
废弃资料勿乱扔，及时碎掉最重要！
7. 笔记本电脑管理：
所存资料最小限，不要携带去赴宴！
带出公司要申请，保险箱里最保险！

用心做好客户信息管理！！

正确使用客户信息，塑造值得信赖的企业形象！

| | |
|--|---|
| <p>纸类(含CD)</p> <p>·请加强管理！ ·不在座位上的时候，不要随意堆放在桌面上！ ·不再需要的文件，请立即用碎纸机碎掉！</p> | <p>密码</p> <p>·含有客户信息的资料，请全部设定密码！</p> |
| <p>打印机</p> <p>·打印稿件后要立即取回！ ·发现无人领取的打印稿件，请向周围的同事确认！</p> | <p>发送邮件</p> <p>·发送之前再次确认收件人！ ·请将密码与附件分别发送！ ·向公司外部发送客户信息时，请同时抄送(CC)给上司！ ·发送往来邮件时，请将不必要的部分删除！ ·您有效地使用过密送(BCC)吗？ ·正确使用通讯簿，防止邮件发送错误！</p> |
| <p>传真</p> <p>·2人一组进行操作！ ·灵活运用速拨号码设置功能！ ·发送后向对方进行确认！</p> | <p>公司配发手机</p> <p>·手机请设置登录密码！ ·联系人的电话号码请登录在手机机器内！ ·请务必使用专用手机挂绳，并随身携带！ ·请用于公司业务，并在携带和保管时多加注意！</p> |
| <p>带出公司 带出公司的客户信息请限制在业务必需的最小范围内，并得到上司的许可！</p> | |



为员工

本公司建立了完善的福利制度、充实的培训体系，并重视维护员工合法权益、关心员工安全健康，同时为员工营造良好的工作氛围，使公司成为大家施展才华、提升能力、成长发展、实现自我价值的平台。



■ 完善的福利制度

□ 薪酬福利

公司愿与员工共享发展成果，除依法为全体员工缴纳“五险一金”（养老、医疗、工伤、失业、生育保险、公积金）外，还为全体员工投保团体人身意外伤害保险；为海外出差的员工投保海外旅行伤害保险，以增强员工对意外风险的抵抗能力。

此外，公司为员工提供包括员工结婚生育礼金、员工本人或直系亲属身故慰问金，自2005年公司成立以来，共向员工支付金额共计137,900元。

□ 建立长效激励机制

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，2011年度，本公司3名中方员工获得海外董事奖，此奖项主要从三方面进行评选，包括：对公司利润做出显著贡献；对改善业务流程、提高工作效率及提升服务质量做出杰出贡献；获得具有挑战性的专业资格水平，并因此对公司的收益作出贡献。



上海分公司石田总经理为获奖者颁奖

□ 关爱员工健康与安全

为创造一个能够让员工舒心工作、开心生活的环境，公司为第一年工作的员工提供12天带薪休假，自工作次年度开始享受每年15天带薪休假；为工作满一年的中方员工提供每年一次免费健康体检；并在每年冬季流感高发期，组织员工自愿接种流感疫苗。

此外，针对女性员工较多的特点，从2008年起至今，公司每年都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”，组织35周岁以上的女性员工自愿参加专业检查，截止2011年末共有59人次员工接受专业诊断。

此外，公司还组织定期的安全教育与培训，强化危机意识、提高员工自救、自我保护能力。

2011年5月9日至5月13日，江苏分公司开展了为期一周的“防灾减灾”主题周活动，进行防灾减灾宣传、开展避难演习，并测试公司内部紧急联络网。

8月22日、23日，大连总公司特别邀请了辽宁省政府安全消防中心的有关人员，为员工进行了火灾自救逃生等消防安全知识培训讲座。

10月13日上海分公司为响应上海市消防安全宣传的号召，全体员工参加了恒生银行大厦举办的消防避难演习。

11月25日，广东分公司部分员工参加了公司所在地耀中广场举行的消防演习。本次演习主要有紧急逃生、疏散后集合和学习使用灭火器三项内容。



大连总公司消防培训现场



江苏分公司放置于大厦内宣传画



江苏分公司在避难演习中清点人数



上海分公司防灾演习现场



广东分公司员工正在认真学习使用灭火器

■ 充实的培训体系

每位员工在各个自身发展的各个阶段，都需要不断的汲取各种知识，公司正逐步完善员工培训体系，从新人入社培训、保险专业知识培训到升职人员领导能力培训，每位员工都能从中受益并应用到日常工作生活中。

□ 保险专业知识培训——保险代理人资格考试

作为提升员工保险专业知识的方法之一，公司于2010年再次组织保险代理人员资格考试培训，并制定相关规定，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”；2011年公司再次修订该规定，将是否取得保险代理人资格作为营业人员考核条件之一，旨在提升员工专业知识水平，已取得该资格证书的员工，也通过网络每年进行再学习。截至2011年末，公司共有159名员工通过考试，占公司总人数的54%；其中营业人员73名通过考试，占营业人员总人数的66%。

□ 车险知识培训会

2011年12月16日，由大连总公司营业部组织举办了日本财产保险（中国）有限公司车险培训会。

本次培训会邀请了平安财险大连分公司三位车险专家，对合作、再保流程、市场拓展策略，理赔流程及理赔VIP政策、条款解释等方面做了详细讲解。大连总公司营业部、核保部、理赔部、财务部、信息技术部、监察部、合规部等相关部门的员工参加了此次培训会，并踊跃提问发言。

通过培训，加强了本公司与平安财险大连分公司之间的业务沟通与交流，为两公司之间的友好合作以及共赢发展奠定了良好的基础



大家在认真听取讲解



本公司部分员工与平安大连分公司专家合影

□ 培养领导能力、提升管理技能

随着2010年、2011年部分员工职务的提升，为增强本地主管级以上员工的使命感和责任感，提高其管理能力，公司聘请外部专业培训讲师分3天，为3个不同级别的员工分别进行了针对性培训。

3天时间里，分别就“如何走好职业之路”、“企业的核心”和“如何做好业务的规划”、“卓越管理”主体内容，采用案例分析的形式，进行了生动的培训。

此次培训，是继2008年、2009年之后的第三次升职人员管理能力提升培训。牛场总经理提出，今后公司还将继续举办类似培训，提升本地员工能力，促进公司持续发展。



大连总公司培训现场



广东分公司培训现场



上海分公司培训现场



□ 海外研修，亲身感受母公司百年积淀

2011年7月末，大连总公司、上海分公司、广东分公司、江苏分公司营业部员工前往母公司日本东京总部，接受了为期一周的业务培训。此次培训让大家清楚了中日保险产品的区别，认识了很多来自世界各地的同事，并进行了深入的交流，同时也体会到了母公司的工作氛围，这些都让培训者受益匪浅。参加培训的员工回到国内，举行学习报告会，向大家分享交流心得。

感谢公司为我们创造的这种难得的机会，同时也希望公司会为现地员工创造更多的研修机会。如果可能的话，在总公司或是各支店进行半年或一年的实际业务研修，会更加有利于个人的成长和进步。当然，实现这一切的基础，就是通过我们的努力，使公司的业绩不断增长，海外市场份额不断壮大。

——大连营业部 杨雷

今年有幸参加了在日本总公司举办的研修。因为一直担当的都是中国国内的业务，通过本次研修对日本的保险业有了大致的了解，知道了他们的保险划分原来是这么的细致，知道了某些险种还有这样的对应方法。本次的研修对我来说是很重要的一段经验，受益匪浅！

——上海营业部 孙磊



学习报告会现场

在这次赴日总公司的培训过程中不但学习到了总公司的相关信息和知识，还在培训课余时间和总公司及日本国内各营业店的营业进行了交流，使得我们更加了解了日本的工作环境。在参观了总公司的美术馆后，深切体会到日本总公司的历史和时间的沉淀。

——上海营业部 张磊

此次培训让自己清楚了中日保险产品的区别，认识了很多来自不同地方的同事并进行了深入的交流，同时也切身感受到了母公司的工作氛围，这些都让自己受益匪浅。

——广东营业部 姚华珍

■ 提升员工幸福感，丰富员工文化生活

□ 广东分公司2011年新年会

2011年1月14日，广东分公司2011年新年会隆重举行。员工们自编自演了精彩的节目，把整场晚会的气氛推向高潮。节目表演结束之后，广东分公司临时负责人横田俊二先生用中文对过去的一年进行了总结。赞扬了员工们为公司发展所做出的贡献，并激励大家在新的一年里继续为把公司做大做强而努力。



广东分公司横田总经理总结发言

□ 上海分公司2011年新年会

2011年1月19日，上海分公司2011年新年会在欢快热闹的气氛中开始了。时任上海分公司牛场克彦总经理等领导及百余名员工参加了此次新年会。新年会以红白为主题，采取文艺对抗赛的形式，大家积极参与，现场气氛十分热烈。



理赔部员工的歌曲串烧-《卖保险进行曲》

□ 江苏分公司2011年新年会

2011年1月25日，江苏分公司2011年新年会在苏州独墅湖会议酒店举行。这是江苏分公司成立以来举办的首次新年会。江苏分公司小林孝总经理等领导出席了此次新年会。



“相亲相爱”的一家人

□ 低碳生活 强身健体

2011年4月15日，上海分公司部分员工利用午休时间参加了由陆家嘴楼宇协会倡议和组织的在陆家嘴中央绿地举行的陆家嘴金融贸易区白领员工环走绿地活动。此次健身活动，响应了国务院和上海市《全民健身计划》所提倡的“低碳生活，强身健体”的号召，帮助大家树立了良好的健身观念。



□ 第25届大连国际马拉松比赛

2011年4月30日，第25届“金石滩杯”大连国际马拉松赛暨2011“全日空杯”全国马拉松冠军赛在大连金石滩黄金海岸南湖街开赛。大连总公司田嘉铭董事副总经理、营业部王雷副总经理带头报名参加了此次比赛。这是本公司员工第三次参加此项盛大赛事，选手们身着印有公司标志的T恤，奔跑时英姿勃发、团结协作，展示了公司优秀的企业文化和日财人积极向上的精神风貌，提高了公司的影响力和知名度，这正是“激情大连马拉松日财巾帼不让须眉，魅力金石众男儿团结拼搏再续辉煌”。



赛前合影

□ 江苏分公司春游天目湖

2011年5月14日，江苏分公司员工春游天目湖。此次活动使员工们在欣赏到了大自然春暖花开的美景的同时身心也得到了放松，能够以更饱满的状态投入到接下来的工作中。



江苏分公司参加活动员工合影

□ 绿色徒步 向健康出发

2011年5月21日，“第九届大连国际徒步大会”在大连星海广场举行。为了增强员工体质，提高公司凝聚力，佐藤直志董事副总经理、田嘉铭董事副总经理带领40多名员工参加了此次大会。员工们身着印有公司标志的服装，在欣赏美丽风景的同时，又锻炼了身体，加深了彼此间的交流，展现了日财人蓬勃向上的精神状态。



出发前合影

□ 日本财产保险（中国）有限公司举行八周年庆典

2011年7月1日，日本财产保险（中国）有限公司迎来了八周岁的生日。牛场克彦总经理、佐藤直志董事副总经理、田嘉铭董事副总经理、宋涛副总经理等公司领导及大连总公司全体员工，在大连凯宾斯基酒店一起度过这欢乐的时刻。



周年庆合影

□ 沙滩狂欢季 啤酒嘉年华

2011年8月6日，日本财产保险（中国）有限公司沙滩啤酒会成为大连夏家河海滨浴场一道亮丽的风景线。公司领导与全体员工齐聚一堂，共享盛夏的阳光、海滩与美酒，一展我公司团结向上的企业文化。本公司沙滩啤酒会已经连续举办了七届，深受员工喜爱。大家在游戏中竞争，在竞争中开怀，在开怀中沟通，在沟通中团结，无意中拉近了彼此的距离，增进彼此的了解，使大家疲惫的心灵彻底得到了放松。



拔河比赛

□ 激情唱响 我为歌狂

2011年8月27日，为丰富员工们的业余生活，增强分公司内部凝聚力，营造浓厚的公司文化氛围，广东分公司在‘PTV喜聚派对汇’举办了一场热情洋溢的卡拉OK歌唱大赛。此次活动的主题是“人人是主角”。当晚，大家尽情地展现自我风采，用歌声增进了彼此的交流与友谊。



卡拉OK“全明星阵容”

□ 绿茵赛场 激情飞扬

2011年9月24日，“日本财产保险（中国）有限公司VS瑞穗实业银行（中国）有限公司大连分行第七届足球友谊赛”在大连东北路小学球场举行。

大连总公司营业部王雷副总经理、财务部中山比吕之副总经理带领场上足球队员奋勇拼搏；佐藤直志董事副总经理、田嘉铭董事副总经理带领场下啦啦队员呐喊助威。在比赛过程中，本公司队员们团结一致、奋勇拼搏，最终以2:1获胜。此次足球比赛不仅丰富了公司的企业文化内涵，也充分提高了公司的凝聚力。



大连总公司队员与啦啦队合影



场上队员奋勇拼搏

□ 上海分公司首届烧烤大会

2011年9月25日，上海分公司员工迎来分公司成立以来的首次员工户外烧烤大会。通过此次活动，大家亲近自然、放松身心。除了丰富的大餐之外，精彩的游戏也让员工之间加深了了解，培养了团队合作的精神。



上海分公司参加烧烤大会员工合影

□ 江苏分公司举行户外拓展培训

2011年11月6日，江苏分公司部分员工踏着蒙蒙细雨，来到苏州西山拓展训练基地，进行了为期一天的户外拓展培训。本次培训通过“信任背摔”、“毕业墙”等几项体验式的培训项目，使员工感受到了信任创造价值，团结就是力量，相互的信任，提高了合作意识，增进了彼此间的沟通。



江苏分公司参加活动员工合影



拓展项目：毕业墙

□ 江苏分公司参加苏州保险行业协会“和谐杯”羽毛球比赛

2011年11月12日至13日，由苏州保险行业协会举办的“2011年苏州保险行业‘和谐杯’羽毛球友谊赛”在苏州大学东校区体育馆举行。江苏分公司选派7名员工分别参加了团体比赛和女单比赛。在分公司员工的奋勇拼搏下，江苏分公司最终取得了团体比赛前八强的好成绩。



参赛员工与苏州市保险行业协会张爱华秘书长（中）合影

□ 登塔游乐 感受都市魅力

2011年11月19日，为了丰富员工的业余生活，体现公司的人文关怀，广东分公司组织全体员工进行一次广州塔观光之旅。

虽然前一天还是阴雨朦胧，活动当天却出人惊喜的艳阳高照，天气晴朗，大家的心情也如阳光般灿烂。本次秋游时间虽短，但拉近了公司员工之间的距离，加深了友谊，营造了团结、活跃、奋进的氛围，增强了员工的凝聚力。



广东分公司参加活动全员合影

□ 上海分公司2011年度公司旅行

2011年11月26日，日本财产保险(中国)有限公司上海分公司员工迎来了杭州良渚文化村二日员工秋游活动。分公司员工远离城市、亲近自然。此次秋游不仅让员工的身心得到了放松，更培养了员工的团队合作精神，加深了相互的了解，拉近了彼此间的距离。



上海分公司旅行全员合影

□ 迎新春 辞旧岁 欢聚一堂

2011年12月16日，“2011日本财产保险(中国)有限公司忘年会”在大连瑞诗酒店隆重举行。牛场克彦总经理、尾关益雄董事副总经理、佐藤直志董事副总经理、田嘉铭董事副总经理、宋涛董事副总经理等公司领导及大连总公司全体员工参加了本次忘年会。牛场总经理回顾了2011年公司的发展情况，号召



大连总公司忘年会合影

大家齐心协力，为完成新一年度公司的经营目标而努力。此次忘年会，公司邀请到大连市杂技团舞蹈队和大连市杂技团国家一级演员董世勋先生前来助兴，同时，员工们也自编自演了精彩的小品、舞蹈，节目中还穿插了紧张刺激的抽奖环节，把整个忘年会热烈的气氛推向了顶峰。

■ 健全的党支部、工会组织

□ 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兼任党支部书记，办公室本部主任葛蓉、理赔部高级主管叶国宏兼任党支部副书记。经过5年多的发展，支部共有党员30名，占大连总公司员工人数的36%。截至目前，公司共发展了4名党员。

2011年4月16日上午，本公司，以及人保、中国平安、百年人寿、大连银行等大连市12家金融企业单位党委或党支部的领导、党员共约400人，在中共大连市金融工作委员会的组织下，参加了在金州新区小黑山纪念公园开展的大连“金融先锋林”植树活动。



肖盛峰常务副市长（右四）、曹煦副秘书长（右五）左振平副书记（右三）与本公司参加植树活动的员工合影。



本公司员工在植树现场

□ 日本财产保险（中国）有限公司党支部

2011年6月26日，大连市委金融工委系统纪念建党90周年大会在市委礼堂召开，隆重表彰“十一五”期间，工委系统在推进区域性金融中心建设和服务大连市经济社会发展中涌现出来的先进基层党组织、优秀共产党员和优秀党务工作者（“一先两优”），并以歌咏形式，纪念伟大的中国共产党90华诞，展示工委系统各党组织和党员群众昂扬向上的精神风貌。本公司党支部得到了大连市委金融工委的高度评价，授予本公司党支“2006-2010年度先进基层党组织”荣誉称号，授予田嘉铭董事副总经理兼党支部书记“优秀党务工作者”光荣称号，授予理赔部叶国宏高级主管兼党支部副书记“优秀共产党员”光荣称号。



大连市相关领导与本公司获表彰人员合影：
左五（大连市常务副市长、市金融工委书记肖盛峰）、
左六（大连市政府副秘书长、市金融发展局长、市金融工委副书记曹煦）、
左一（市金融工委副书记左振平）、左二（大连保监局局长朱进元）



公司党支部成员合影中（田嘉铭书记）、
左二（葛蓉副书记）、右二（叶国宏副书记）、
左一（桂明子委员）、右一（张硕委员）

2011年7月7日下午，在中共大连市委金融工委的组织下，平安产险、百年人寿、大连银行、浦发银行、大连华信信托等10余家在连主要金融机构的党政主要负责人和人力资源部门主要负责人聚集PICC大连分公司开发区运营中心，观摩了PICC大连分公司人力资源信息化管理系统。本公司董事副总经理兼党支部书记田嘉铭、办公室主任兼党支部副书记葛蓉、办公室副主管兼党支部委员张硕参加了此次活动。

□ 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，作为立足于广大员工的群众组织，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。

截止2011年底，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，本公司工会每周组织两次羽毛球活动；每季度发放电影票；员工生日当月，会收到工会送出的生日礼券；中秋节前向每位员工发放月饼；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小礼物等。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。

同时，工会工作也得到了上级主管部门的认可。2011年2月26日，中共大连市委、大连市政府组织召开2011年大连市金融工作会议。会上隆重表彰了2007—2010年度金融工作先进单位、集体和个人。本公司原总经理川濑治先生荣获“先进个人”称号，合规部荣获“先进集体”称号。



田嘉铭董事副总经理（中）与合规部全体员工合影，右二为合规部靳雪莲副总经理



2007-2010年度大连市金融工作先进集体荣誉奖牌



为社会

响应构建和谐社会的号召，本公司在不断追求自身经营发展的同时，积极承担社会责任，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，追求企业利润的最大化和社会效益最大化的有机统一。



■ 积极投身社会活动

□ 日本财产保险公司董事长佐藤正敏参加“2011江苏发展国际咨询会议”

2011年9月16日,在江苏省政府主办的“2011江苏发展国际咨询会议”上,来自12个国家和地区的19名世界知名跨国公司董事长、总裁和国际著名专家、学者等共聚一堂,围绕“加强科技创新,推进江苏经济转型升级”主题,为江苏发展出谋献策。

母公司佐藤正敏董事长是继2009年参会后第二次出席该会议,此次围绕“为越来越多赴海外投资的中资企业提供完善保险服务,与中资保险公司开展广泛合作”发表了《助力江苏省企业向海外发展,提升江苏省国际竞争力》专题演讲。

会议期间,佐藤正敏董事长与江苏省委罗志军书记、江苏省政府李学勇省长等进行了会见,并接受了江苏卫视、《新华日报》、《中国日报》等多家媒体的采访。



江苏省委罗志军书记（右）与
母公司佐藤正敏董事长合影



江苏省政府李学勇省长（左六）与
母公司佐藤正敏董事长、本公司牛场克彦总经理、
佐藤直志董事副总经理、尾关益雄董事副总经理、
田嘉铭董事副总经理合影



苏州市政府阎立市长(时任)（左）与
母公司佐藤正敏董事长合影



母公司佐藤正敏董事长在会上作咨询报告

□ 母公司樱田谦悟总经理访问中国

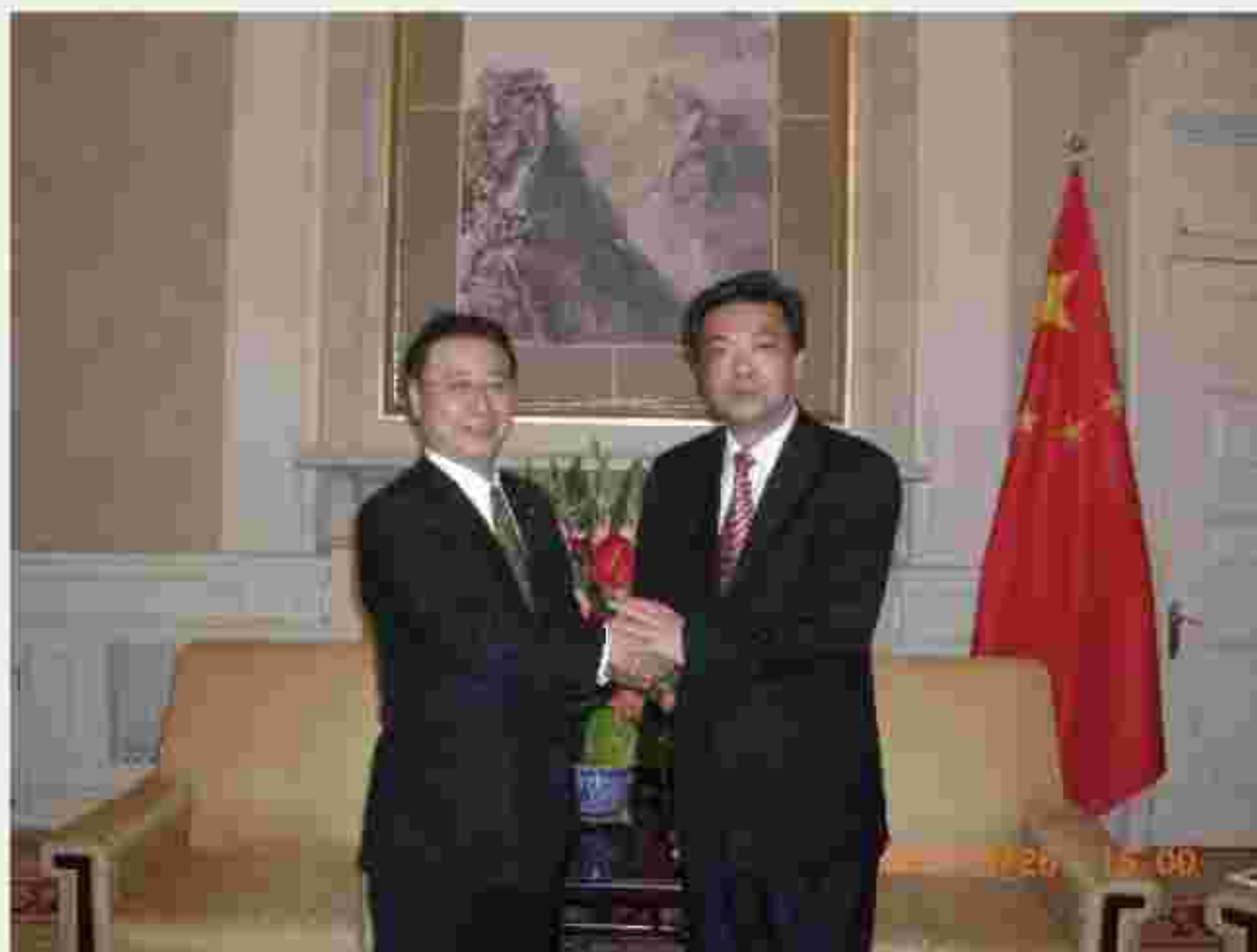
在大连注册的日本财产保险（中国）有限公司日前获得北京分公司的筹建批复，这标志以大连为总部的该日资财险公司在华业务将大幅拓展，获得更大发展空间。5月25日，时任大连市市委书记夏德仁在连会见了日本财产保险公司总经理樱田谦悟一行，就加强合作、发展壮大保险事业等交换了意见。2011年5月26日，中国保监会陈文辉主席助理(时任)在北京会见了母公司樱田谦悟总经理。同日，母公司樱田谦悟总经理在北京市政府贵宾室拜会了北京市吉林常务副市长(时任)。



全体人员合影，右五：夏德仁 中共大连市委书记（注：现任辽宁省委副书记）左四：王萍 中共大连市委常委、秘书长
左三：曹煦 大连市政府副秘书长、市金融发展局局长、右二：刘德春 大连市对外贸易经济合作局局长



樱田总经理与中国保监会陈文辉主席助理(时任)（右）合影



樱田总经理与北京市吉林常务副市长(时任)（右）合影

□ 牛场副董事长、拟任总经理拜会大连市政府副秘书长、大连金融发展局局长曹煦女士

2011年7月1日，本公司牛场克彦副董事长、拟任总经理专程赴大连，拜会了大连市政府副秘书长、大连市金融发展局局长曹煦女士，市金融发展局张兵副局长、市金融发展局发展与稳定处姜茂生处长（时任）、本公司冈本忠士副董事长（时任）、田嘉铭董事副总经理等参加了会见。

大连市政府副秘书长、市金融发展局局长曹煦女士表示，日财（中国）发展形势良好，希望今后继续为大连市建设区域性金融中心作贡献；此外，作为外资公司，日财（中国）还十分重视基层党组织建设，十分难能可贵。今后，市政府会一如既往地为公司业务发展提供必要的支持和服务。



左：大连市政府副秘书长、大连金融发展局局长曹煦女士

□ 田嘉铭董事副总经理应邀参加“2011陆家嘴论坛”

2011年5月20日，“2011陆家嘴论坛”开幕。中共中央政治局委员、上海市委书记俞正声（时任）出席开幕式并致辞。中国保监会主席、2011陆家嘴论坛共同轮值主席吴定富（时任）主持开幕式并在全体大会上作主旨演讲。中国人民银行行长周小川，中国银监会主席刘明康（时任），中国证监会主席尚福林（时任），2011陆家嘴论坛联合主席、上海市市长韩正（时任）等领导出席了开幕式。

在开幕式后即举行了多场全体大会，分别就“十二五”时期中国金融改革与经济发展、世界经济成长前景及风险因素等议题展开讨论。本次论坛的主题是“新时期的金融体系及其宏观管理”，论坛规模为800人左右，由四个全体大会、八个专题会议、八个浦江夜话组成。

本公司田嘉铭董事副总经理应邀参加该论坛。



右：上海市韩正市长（时任）



中：中国保监会吴定富主席（时任）

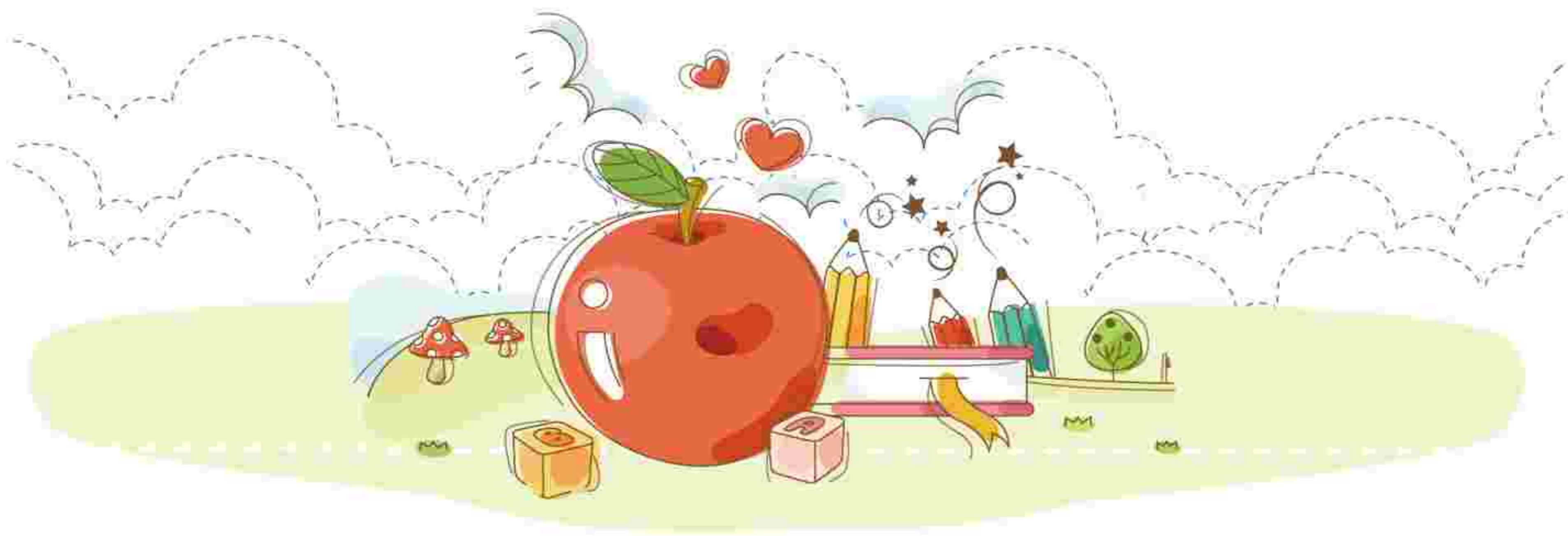
□ 心系灾区 踊跃捐款

2011年3月11日13时46分，日本本州岛东北部宫城县以东海域发生里氏9.0级地震，并引发海啸，造成重大人员伤亡。灾情发生后，日方员工通过日本母公司捐款，本地员工也积极向灾区群众伸出援助之手。截止到4月1日中午12点，共收到捐款人民币15776元。此次为日本地震灾区捐款的过程中，苏州保险行业协会张爱华秘书长及业务联络部李剑副主任，赴江苏分公司调研时看到公司前台放置的捐款箱，也主动慷慨解囊；大连总公司的司机师傅们（汽车租赁公司员工，非本公司员工），在听说公司正在为日本地震灾区进行捐款的消息后，也全部主动进行了捐款。捐款已分别交至各地日本领事馆。



□ 广东分公司员工向社会献爱心

2011年6月30日是“广东扶贫济困日”，在这个特别的日子里，广东分公司向全体员工发送邮件，号召大家自愿捐款。在公司的动员下，员工们纷纷踊跃捐款，献出了一份爱心，最终共筹得款项3330元。日籍员工也主动捐款。此笔款项，已送至广东省扶贫基金会，并获得了由基金会颁发的捐款荣誉证书。



□ 江苏分公司参加跨国公司地区总部和功能性机构座谈会

为掌握和了解外资跨国地区总部或功能性机构总部在江苏省的经营状况和面临的问题，2011年8月25日上午，江苏省商务厅在苏州会议中心召开“跨国公司地区总部和功能性机构座谈会”。江苏省商务厅赵进副厅长、苏州工业园区管委会黄海涛副主任以及苏州商务局、苏州工业园区经济贸易发展局等相关领导出席了座谈会。

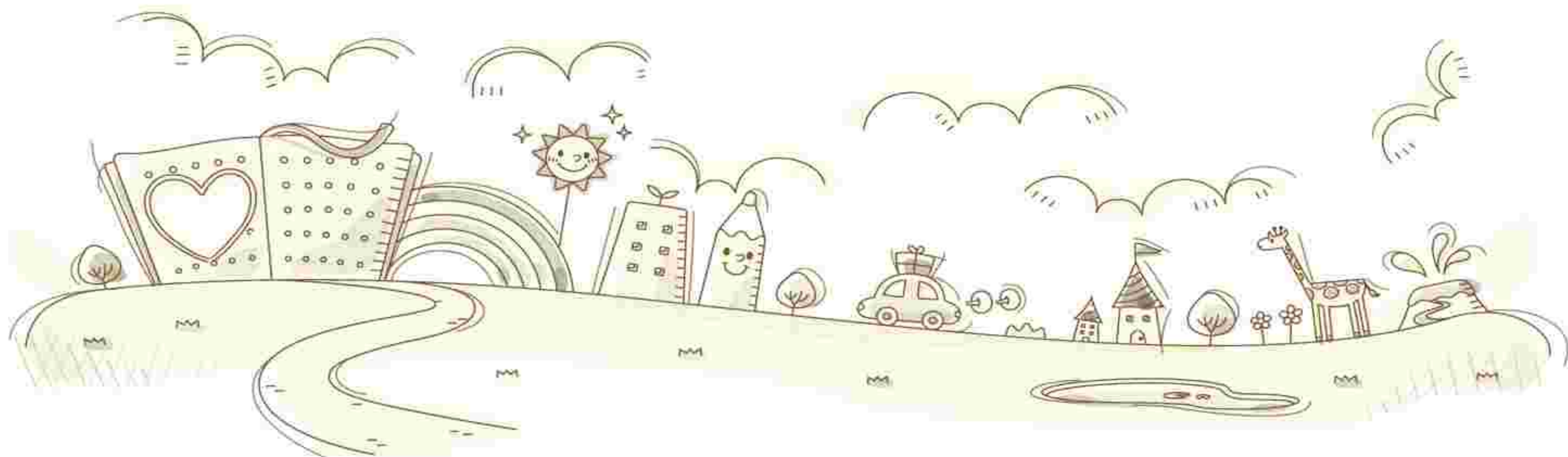
座谈会邀请包括日本财产保险（中国）有限公司江苏分公司在内的五家外资企业参会。江苏分公司的小林孝总经理、办公室蔡元锋经理助理出席了会议。

□ 广东分公司参加“全省保险中介发展与监管工作会议”

为总结近年来广东省保险中介行业发展的成绩、经验与不足，研究广东省行业转型、发展的重大问题，部署今后的工作任务，广东保监局于2011年9月27日召开“全省保险中介发展与监管工作会议”。会上，广东保监局黄洪局长以“坚持依法经营，加快转型升级，努力开创广东保险中介科学发展新局面”为主题发表了重要讲话。广东分公司横田总经理参加了这次会议。

□ 江苏分公司参加“苏州产险业第二届总经理高峰会”

2011年10月19日下午，苏州市保险行业协会组织召开“苏州产险业第二届总经理高峰会”。江苏保监局谢宪局长、苏州保监分局单来锦局长、江苏保监局财产保险监管处钮磊磊处长、苏州保监分局姜涛局长助理、苏州保险行业协会张爱华秘书长及在苏州各保险公司的负责人出席会议。监管当局领导在会上认真听取了各产险公司对今后产险发展的意见和建议，并表示会加以总结和研究。江苏分公司小林总经理、办公室蔡元锋经理助理参加了此次会议。



■ 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。

□ 江苏分公司积极参加国际消费者权益日活动

为进一步贯彻落实《关于积极做好服务保险消费者有关工作的通知》的精神，切实保护被保险人利益，提升保险业形象，江苏保监局指导江苏省保险行业协会联合省质量协会、省消费者协会和省记者协会共同举行“3.15”保险消费者权益保护系列活动。

2011年3月15日全省保险业共同举办广场咨询活动，活动现场组织保险从业人员进行“诚信宣誓”。省质协、省消协和省记协有关领导出席了活动开幕式并致辞，省内多家媒体进行了采访和报道。苏州保监分局单来锦局长出席此次活动并发表了讲话，苏州市保险行业协会张爱华秘书长等相关领导也亲临现场进行指导。本公司江苏分公司积极参与了本次活动。此次活动的宣传工作由江苏分公司办公室以及营业部负责，对进一步提高本公司知名度和影响力有着积极的作用。



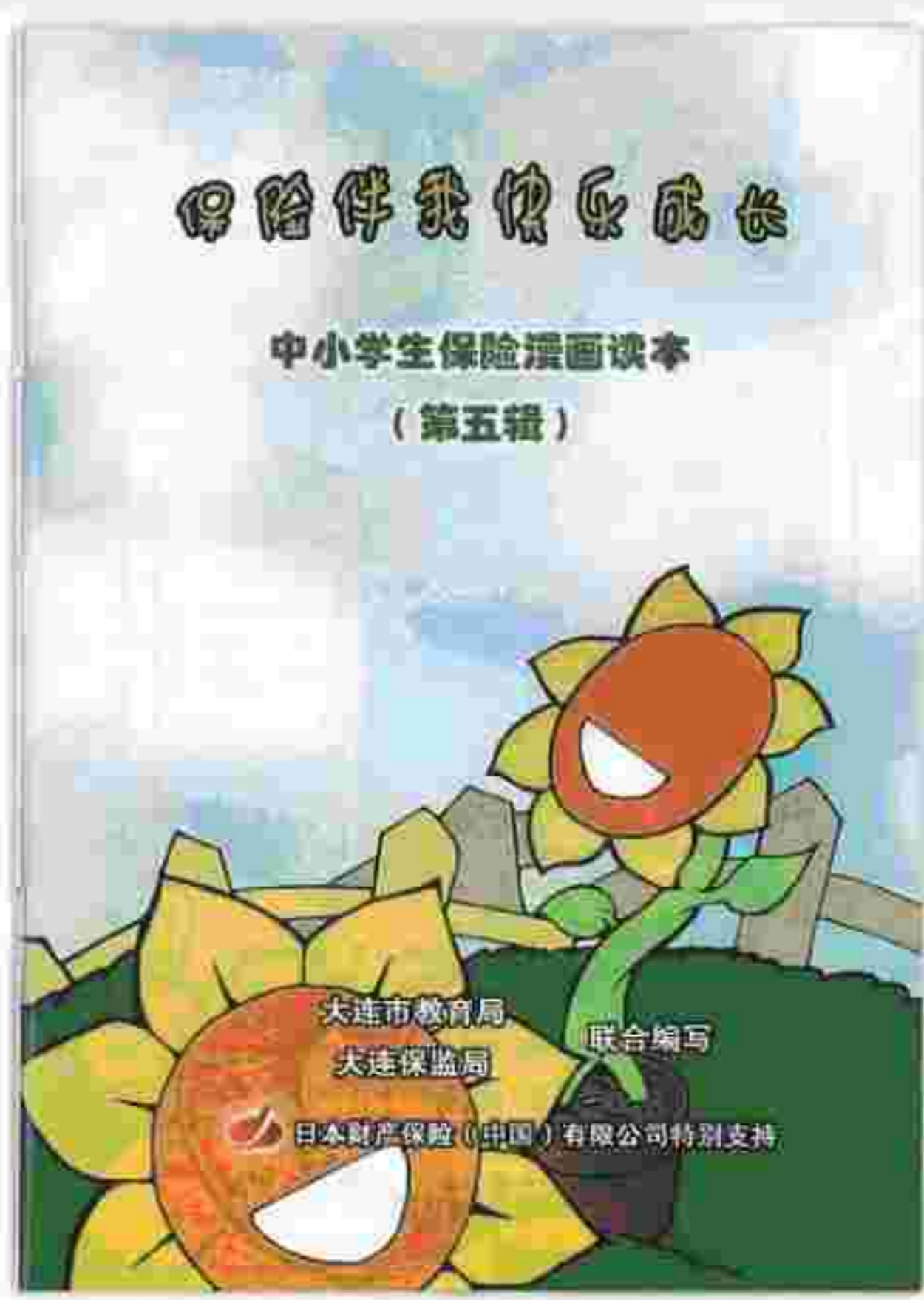
活动现场



□ “保险伴我快乐成长”

2011年4月，时任辽宁省委常委、大连市委书记夏德仁亲笔作序，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漫画读本—《保险伴我快乐成长》(第五辑)出版，此次共印刷3万册，面向大连全市中小学、社区等发放，本公司是唯一赞助者。这本印刷精美、图文并茂的中小学保险知识漫画读本，用来自于生活、发生在孩子们身边的通俗易懂的真实故事，为孩子们普及基本保险知识，让他们学会识别风险、主动预防风险，树立正确的保险意识和理念，从而懂得运用保险化解风险。该读本是保险监管部门和教育工作者把保险融入教育，大胆研究探索的成果汇集和凝练。

2006年至今，本公司已连续6年出资赞助大连“保险进校园”工作，在本公司的赞助下，《保险伴我快乐成长》第一辑、第二辑、第三辑、第四辑、第五辑已顺利出版，体现了本公司积极推动大连“保险进校园”工作，努力履行社会责任，使这项工作走向更高、更深层次的创新和突破。



《保险伴我快乐成长》(第5辑)

□ 广东分公司协办保险行业协会研讨会

2011年12月14日，由广东保险行业协会主办，日本财产保险(中国)有限公司广东分公司协办的“日本车险介绍暨假冒汽车安全气囊危害性”研讨会在广州市举行。广东保监局产险处姜俊科长、广东保险行业协会杨玉芝秘书长出席会议。

研讨会上，广东分公司横田总经理以《自由化、放宽限制给日本车辆保险的影响和车险最新动态》为题发表演讲。他详细介绍了日本车险市场的发展历史及保险产品销售形态的改革，引起了参会人员的极大兴趣。

此次研讨会的举行，得到了保险业界人士的高度赞扬，促进了业内交流与合作，广东分公司南部副总经理、办公室江丽娟副主任也参加了此次研讨会。



研讨会现场



■ 关心保险教育发展，大力培养金融人才

□ 日本财产保险（中国）有限公司奖教奖学金颁奖

2011年6月30日，2010年度“日本财产保险（中国）有限公司奖教奖学金”颁奖仪式在大连东北财经大学之远楼国际会议厅举行，共有47名金融学院的师生在仪式上受到表彰。东北财经大学副校长周连胜、日本财产保险（中国）有限公司副董事长冈本忠士（时任）、董事副总经理田嘉铭以及学生处处长盛云、教务处副处长邓立立、金融学院各位领导出席了仪式，仪式由金融学院院长邢天才教授主持。

日本财产保险奖教奖学金基金是由日本财产保险（中国）有限公司与东北财经大学金融学院于1999年设立。每年提供300万日元奖励基金，该基金主要用于奖励金融学院在教书育人和学科发展中做出贡献的教师和品学兼优的学生以及优秀贫困大学生。

2011年在“日本财产保险（中国）有限公司奖教奖学金”的基础之上，公司还接待了26名来自东北财经大学的学生到本公司参观交流，使同学们能够更近距离的了解保险公司以及保险这一行业。



东财大校领导及嘉宾与获奖师生合影

□ 东北财经大学学生来大连总公司参观交流

2011年11月2日下午，在大连保监局统计研究处徐美丽女士的带领下，东北财经大学学生一行26人来到本公司进行参观交流。本公司冈本忠士副董事长（时任）、佐藤直志董事副总经理、宋涛董事副总经理、财务部崔海燕经理等相关人员热情接待，并与同学们进行了交谈。座谈会上，冈本副董事长（时任）代表公司致词，宋涛董事副总经理详细地介绍了公司发展概况，毕业于东北财经大学的财务部崔海燕经理分享了自己从学生到社会人的成长经历。在互动交流时，同学们积极参与，针对保险业发展情况，特别是外资保险发展优势、自身职业发展与定位等进行了提问，本公司领导结合公司实际情况，与大家一一交流并提出了中肯的意见。

此次活动是由大连保监局联合东北财经大学举办，本公司出资赞助的“高校保险文化节”中一个重要环节，旨在将保险知识作为大学生未来走向社会的储备知识，多角度、全方位宣传，从而推动全社会保险意识的普及。自2006年以来，本公司已连续多年出资赞助大连当地的保险知识普及活动。本公司今后将在大连保监局的指导和带领下以更加丰富多样的形式为社会普及保险知识，使保险意识深入人心，使保险服务贴近生活。



公司领导与部分学生合影留念

■ 环保节能，绿色办公

地球环境及气候的恶化，会引发台风、洪水等灾害频发，对人民生活、财产安全造成影响。作为保险公司，日本财产保险集团把环境保护和应对气候变化作为公司经营重要课题的同时，也认识到这是一次新的机遇。

日本财产保险集团在日本开发出洪水风险评估新手段；在泰国开发并销售天气指数保险，以减少因天气干旱对农民种植稻米造成的损失；在节能减排方面，日本母公司于1995年就首次在日本各地区本部导入了EMS系统，即环境管理系统，通过该系统的导入，将设定工作目标与评价体系相结合，使之更明确更透明，同时还要求将完成情况与下年度计划联系在一起，通过实施PDCA(计划、实施、评估、改善)管理程序，使效果更加显著；同时，制定了降低碳排放量和纸张使用量的中长期具体措施，计划到2020年，碳排放量相对2002年减少40.5%，到2050年相对2002年减少56%，并带动日本国内约45,000家代理店共同参与；此外，在客户的支持下，提倡签署电子保单、节约纸张，并将节约费用捐献给环保组织用于保护珍稀动植物及支援东日本大地震的灾后重建。

在中国，本公司业务飞速发展的同时，也带来了办公资源的不断消耗，因此，公司持续推进无纸化办公、节水节电等环保理念。

办公节电

公司推行下班点检制度，要求下班时关闭电脑主机、显示器、打印机等设备电源，并通过张贴节电小贴纸等方式培养员工良好的环保办公习惯。

案例:2011年9月，为提倡节约能源，上海分公司办公室向公司全员发出了《节约能源倡议书》并制作了提示随手关灯的小贴纸。分别贴在会议室、办公区域的电灯开关上，提醒大家在没有需要时及时关灯，节约能源。实施之后，会议室在使用过后电灯未关的情况得到了改善。午休时，办公区域无人办公的情况下，也有员工主动关闭相关区域的电灯，节约能源。



节约纸张

公司采取默认黑白双面打印，提倡使用电子文档，各种申请手续例如假期申请、经费申请、会议室预约等，都已实现了无纸化，即在IT系统上完成；公司在线培训系统的上线，也在促进员工自主学习的同时，节约了各类培训使用的纸张等能源。

减少差旅

通过办公自动化软硬件的推广和应用，实现多方电话会议、视频会议及网络在线沟通，使多部门、跨地区的沟通更加便捷，有效降低差旅成本，促进节能减排。

用电统计

| 项目 | 大连总公司 | | | | 上海分公司 | | | | 广东分公司 | | | | 江苏分公司 | | | |
|-------------------------------------|--------|------|--------|------|--------|-----|--------|-----|--------|------|--------|------|--------|-----|--------|-----|
| | 2010年度 | | 2011年度 | | 2010年度 | | 2011年度 | | 2010年度 | | 2011年度 | | 2010年度 | | 2011年度 | |
| | 总值 | 人均值 | 总值 | 人均值 | 总值 | 人均值 | 总值 | 人均值 | 总值 | 人均值 | 总值 | 人均值 | 总值 | 人均值 | 总值 | 人均值 |
| 用电量 (单位: 度) | 375840 | 4474 | 463314 | 5091 | 103137 | 737 | 97518 | 799 | 56000 | 1333 | 49970 | 1162 | 26604 | 831 | 33553 | 883 |
| 二氧化碳排放量※ (单位: tCO ₂) | 350 | 4.2 | 432 | 4.7 | 96 | 0.7 | 91 | 0.7 | 18 | 0.4 | 47 | 1.1 | 25 | 0.8 | 31 | 0.8 |

※ 根据GHG Protocol (温室气体核算体系) 计算得出

办公相关费用统计

单位: 人民币元

| 项目 | 大连总公司 | | | | 上海分公司 | | | | 广东分公司 | | | | 江苏分公司 | | | |
|----------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|
| | 2010年度 | | 2011年度 | | 2010年度 | | 2011年度 | | 2010年度 | | 2011年度 | | 2010年度 | | 2011年度 | |
| | 总值 | 人均值 | 总值 | 人均值 | 总值 | 人均值 | 总值 | 人均值 | 总值 | 人均值 | 总值 | 人均值 | 总值 | 人均值 | 总值 | 人均值 |
| 纸张 | 14060 | 167 | 12944 | 142 | 24276 | 173 | 18909 | 155 | 10774 | 257 | 12550 | 292 | 5873 | 184 | 9600 | 253 |
| 打印耗材费用※1 | 74282 | 884 | 82922 | 911 | 178370 | 1274 | 158660 | 1300 | 125424 | 2986 | 107429 | 2498 | 61124 | 1910 | 79597 | 2095 |
| 办公用品费用※2 | 9144 | 109 | 7921 | 87 | 45232 | 323 | 32596 | 267 | 27381 | 652 | 22862 | 532 | 28822 | 901 | 20966 | 552 |
| 固定电话费用 | 90778 | 1081 | 119605 | 1314 | 189171 | 1351 | 181152 | 1485 | 73510 | 1750 | 61897 | 1439 | 29948 | 936 | 52297 | 1376 |

※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



■ 第三方意见



日本财产保险（中国）有限公司在去年报告的基础上发布的第二份报告，令人欣喜的是报告在保留首份报告优点同时，多方面得到提升和优化，给我留下了深刻的印象。

第一，公司理念更好地体现社会责任的要求。日本财产保险(中国)有限公司结合中国实际国情，将承担企业社会责任作为经营战略中的重要组成部分，报告披露了“共存 专业 承担”的核心价值观，以及相应的经营理念、企业愿景和行动方针，更好地契合公司社会保障功能的性质和特点，是社会责任理念的进一步提升和优化。

第二，报告实质性增强。报告秉承了母公司企业社会责任活动三个领域四个重点课题的内容，增加了未来展望内容，进一步完善了报告的结构，全面披露了公司在客户、员工、社会（环境）三方面的措施和绩效。报告注重绩效数据披露的纵向跨年度可比性；对气候变化、安全放心的风险管理、CSR金融解决社会问题和促进地区合作四个重点课题做出了回应；披露了公司通过与NPO组织建立合作伙伴关系、利益相关方参与、PDCA循环管理等方式推进企业社会责任工作。

第三，报告的可读性明显提高。报告在色彩搭配、布局设计等表现形式上得到美化，提升了阅读视觉效果，语言表述也更加标准、规范。例如对“共存 专业 承担”的理念进行解释，可读性得到提升。

第四，本土化社会责任实践颇具特色。报告持续披露了公司建立健全党支部和工会组织，积极开展具有鲜明本土化特色的实践活动。例如参加中共大连市金融工委组织的“金融先锋林”植树活动、响应国务院和上海市号召开展“低碳生活 强身健体”活动等，并取得显著成效。

总体来看，报告继承了首份报告的本土亲和力和国际化特点，内容丰富全面，结构规范，是一份优秀的在华外资企业社会责任报告。报告还存在一定改进空间，如可以考虑在结尾增加指标对标。

祝愿公司深入践行核心价值观，不断提升社会责任管理和实践，持续与中国利益相关方建立更加和谐的互动关系，推进自身与中国的共同可持续发展，早日实现成为全世界客户满意度NO.1的保险服务集团新目标！

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

ISO 26000社会责任国际标准起草组专家

■ 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能，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. 面向安心·安全可持续发展的未来，成为客户信赖的企业集团，并创造新的社会价值。
特别针对健康、医疗、环境等主要社会问题提供各种解决方案。
 - (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，通过安全环保驾驶的普及、可回收零件的再利用、购买节能环保产品、环保教育等活动，推动环保的普及和推广。
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控股公司获奖情况

- 被评选为企业社会责任“东亚30强”企业（连续两年入选，是唯一入选的日本金融机构。）
- 荣获“第3届Make a CHANGE Day奖”鼓励奖
- 荣获SAM公司颁发的“企业可持续发展性调查”银奖



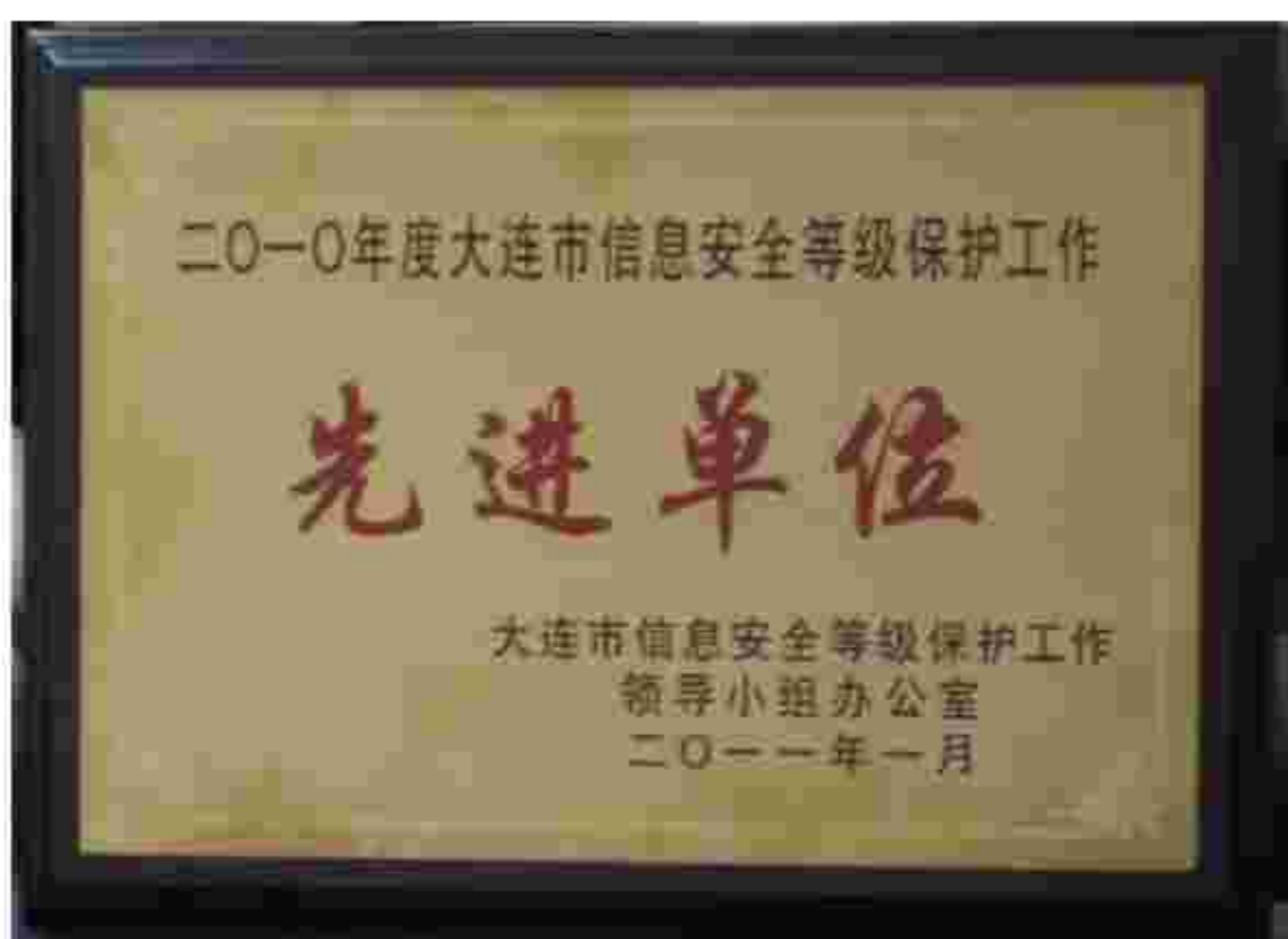
日本财产保险公司获奖情况

- 荣获2010年度“环境goo大奖”交流大奖
- 作为积极进行下一代培养的企业荣获东京劳动局局长颁发的“第三期符合标准的一般业主”认定
- “构筑协作之林”荣获“第2届生物多样性企业活动竞赛”审查委员特别奖
- 荣获“HDI·咨询窗口等级·财产保险公司单元·支援门户单元·三星（最高级别）”（连续3年获奖）
- 汽车保险Web条款“SAVE JAPAN 项目”荣获“第8届绿色产品大奖·绿色产品大奖推进协议会会长奖”优秀奖
- 荣获日本环境协会颁发的“2011年度ECO MARK 奖”鼓励奖
- 日本经济新闻报社“第15次环境经营度调查”保险单元第2名
- 入选美国Ethisphere Institute公司“2012年度全球最具商业道德企业”
- 荣获东京消防厅颁发的2011年度“救生讲座听讲优秀组织企业”认定
- 收到来自中野消防局的感谢信
- 荣获2011年度“献血贡献者厚生劳动大臣表彰状”



日本财产保险（中国）有限公司获奖情况

2011年1月，在大连市信息安全等级保护工作会议上，大连市公安局网警支队的领导们对本公司2010年信息安全等级保护工作的开展给予了充分的肯定。并授予本公司“2010年度大连市信息安全等级保护工作先进单位”荣誉称号。获得此项殊荣的共有26家企事业单位，其中保险业单位仅有2家。



2011年2月24日，大连市委党史研究室召开了2011年《大连年鉴》编纂工作会议暨年鉴通讯员培训会议。会上表彰了大连年鉴优秀通讯员共60名，大连年鉴优秀撰稿人150名。本公司大连办公室秘书高雯职员荣获“《大连年鉴》优秀撰稿人”称号。



2011年2月26日，中共大连市委、大连市政府组织召开2011年大连市金融工作会议。会上隆重表彰了2007—2010年度金融工作先进单位、集体和个人。川濑治总经理（时任）荣获“先进个人”称号，合规部荣获“先进集体”称号。截至2010年底，大连共有金融从业人员6万多名，此次共有120名人员获得先进个人奖，川濑总经理（时任）能获此殊荣，实属难能可贵。此次共有50个单位获得先进集体奖，外资金融机构（含银行、保险等）只有2家获奖，本公司合规部是其中之一。目前大连市共有各类金融机构227家（含外资28家），其中保险机构40家，本公司合规部能获得先进集体奖，也十分不容易。



2011年4月20日，2011版《中国保险年鉴》工作会议召开。会上对在编纂年鉴工作中表现优异的编辑组进行了表彰，本公司保险年鉴编辑组被评为2010版《中国保险年鉴》优秀编辑组。2010版《中国保险年鉴》共有编辑组110余个，而获此殊荣的编辑组仅有40个。



2011年6月15日，第六届企业社会责任国际论坛暨2010“金蜜蜂企业社会责任·中国榜”发布典礼在北京隆重举行，本公司荣获2010“金蜜蜂企业社会责任·中国榜”入围企业奖；同时，本公司的履行企业社会责任案例——《深植安全合规意识用心做好客户信息管理》也入选《2010金蜜蜂责任竞争力案例集》。此次评选活动，共有300余家企业参加，最终46家企业入选，本公司是唯一入选的保险公司。



原中国国家对外贸易经济合作部部长、全国人大常委会、中国外商投资企业协会会长、《WTO经济导刊》名誉社长石广生先生（中），与母公司关正雄理事CSR统括部长（左）、田嘉铭董事、副总经理（右）合影。



获奖证书

2011年6月26日，大连市委金融工委系统纪念建党90周年大会在市委礼堂召开。本公司党支部得到了大连市委金融工委的高度评价，授予本公司党支部“2006-2010年度先进基层党组织”荣誉称号，授予田嘉铭董事副总经理兼党支部书记“优秀党务工作者”光荣称号，授予理赔部叶国宏高级主管兼党支部副书记“优秀共产党员”光荣称号。



2011年12月2日，由《WTO经济导刊》（注：中国商务部创办并主管）、中国可持续发展工商理事会共同举办的“第四届中国企业社会责任报告国际研讨会”在北京隆重举行，“金蜜蜂2011优秀企业社会责任报告榜”同期发布，本公司成为唯一上榜的保险公司。本公司企业社会责任报告从700余份报告中脱颖而出，荣获“金蜜蜂2011优秀企业社会责任报告·客户”奖。本公司CSR报告内容框架和“客户心声”对应流程2个案例入选《金蜜蜂中国企业社会责任报告研究2011》。



《WTO经济导刊》殷格非副社长（右）向牛场总经理颁奖 “金蜜蜂2011优秀企业社会责任报告·客户”奖

历年来获奖情况

- 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。
- 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。
- 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。
- 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”。
- 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。
- 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。
- 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（时任）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。
- 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，本公司总经理川濑治（时任）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。
- 2010年12月2日，大连保监局组织召开了“首批保险理论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研究局级课题进行表彰颁奖，本公司合规部副主管桂明子获得二等奖、办公室高级主管黄川获得三等奖。

调查问卷

感谢您阅读我们的报告，为了能进一步改善本公司的社会责任工作及社会责任报告的编制工作，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，请您在认为合适的答案上打“√”。

您属于下列哪个行业？

政府部门 研究教育机构 金融投资机构 媒体机构

企业 （您是我们的客户吗？是 否 ） 其他 （）

您对 CSR 的了解状况：

有充分的了解 有一定了解 听说过，但不了解 完全不了解

您对本公司的了解状况：

比较了解，较喜欢 有一定了解，印象还不错 不太了解，不过有兴趣

比较了解，但不喜欢 有一定了解，但印象不好 不太了解，也没有兴趣

您是通过什么方式了解到本公司的？

工作关系 从媒体上 经朋友介绍 其他 （）

您认为本报告的评价：

1、页数 正好 过多 不够

2、字体 正好 字太大，浪费纸张 字太小，看不清楚

3、格式 很新颖 格式千篇一律

4、设计 有创意 很乏味

5、内容 有想知道的信息 没有有意义的信息

6、信息量 很好，恰到好处 过多，看不过来 不够，缺少内容

7、难易程度 通俗易懂 较好理解 看不太明白 完全看不懂

您在本报告中有兴趣的部分是？（可多选）

编辑方针 总经理致辞 公司概况 公司治理 CSR 工作情况介绍

风险管理——防患风险于未然 保险产品——量身定制保险方案

理赔服务——保险保障核心体现 客户心声对应 信息安全管理

完善的福利制度 充实的培训体系 提升员工幸福感，丰富员工文化生活

健全的党支部、工会组织 积极投身社会活动 普及保险知识，加强消费者教育

关心保险教育发展，大力培养金融人才 环保节能，绿色办公 第三方意见

未来展望 社会评价

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 给以一定的肯定，但还有待提高 不能给以肯定 不知道

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）有限公司办公室本部 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，并将结果反映在我们今后的工作当中。



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>