



日本财产保险（中国）有限公司
2025 年度可持续发展（绿色金融）报告

目 录

一、关于报告	4
(一) 报告范围	4
(二) 报告标准	4
(三) 报告数据来源	4
二、公司概况	4
(一) 日本财产保险集团可持续发展情况	5
(二) 本公司可持续发展战略规划目标	5
(三) 本公司经营理念、企业文化及使命	6
三、公司治理	6
(一) 公司治理体制	6
(二) 内部控制体系	6
(三) 全面风险管理	7
(四) 合规经营	7
(五) 强化内审工作	8
(六) 业务持续性(危机管理)	8
(七) 数据治理	9
四、客户风险管理服务	9
(一) 风险工程服务	9
(二) 风险咨询服务	10
五、优化绿色保险产品	12
六、理赔服务	12
(一) 灾害管理	12
(二) 车险	13
(三) 开通公众号客户满意度调查功能	13
(四) 深化客户培训与展业协同, 推动理赔前置服务	13
(五) 建立理赔服务满意度调查机制, 提升客户体验	13
七、维护消费者权益	14
(一) 消费者权益保护	14
(二) 客户服务及投诉对应	15
(三) 客户信息安全管理	15
八、员工保障与职业发展	16
(一) 薪酬福利	16
(二) 激励约束机制	16
(三) 设立内外部投诉窗口	17
(四) 党委、工会组织	17
(五) 关爱员工身心健康	17
(六) 助力员工职业发展	17
九、社会贡献活动	18
(一) 连续四年参展上海进博会	18
(二) 支持人才高质量发展	18
十、开展绿色运营, 为环境减负	19

(一) 推行绿色办公.....	19
(二) 推进业务数字化转型成果.....	19
十一、社会评价	20
十二、今后展望	21

一、关于报告

（一）报告范围

- 1、报告的时间范围：以 2025 年度为中心，适当追溯历史数据和对今后的展望。
- 2、报告的组织范围：总公司及各分支机构，并包含部分日本财产保险集团的内容。

（二）报告标准

本报告依照原中国保险监督管理委员会《关于保险业履行社会责任的指导意见》、原中国银行保险监督管理委员会《关于印发银行业保险业绿色金融指引的通知》进行编制。

（三）报告数据来源

本报告中的信息及数据来自于公司内部统计及公开报道。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。所披露信息及数据不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

二、公司概况

本公司的母公司（前身为安田火灾海上保险公司），即日本财产保险公司，总部位于东京，创立于 1888 年，迄今已有 137 年的历史，业务遍布全球 29 个国家和地区，拥有超 2 万名员工。2025 年 8 月，母公司所属的 SOMPO 控股公司入选《财富》世界 500 强榜单，位列第 450 位。

日本财产保险公司自上个世纪八十年代进入中国，2003 年 5 月，成立日本财产保险公司大连分公司。2005 年 3 月，获监管批准改建为独资子公司“日本财产保险（中国）有限公司”（以下简称“本公司”或“公司”），于 2005 年 7 月正式营业。

2007 年 10 月，首家分支机构上海分公司获批开始正式营业；2009 年 2 月，广东分公司获批开始正式营业；2010 年 6 月，江苏分公司获批开始正式营业；2012 年 1 月，北京分公司获批开始正式营业，成为首家在中国北方（辽宁省、北京市）、华东（上海市、江苏省）、华南（广东省）三个地区同时拥有五家营业机构的日资财产保险公司。

2025 年，本公司实现保险业务收入 46,503 万元，实现净利润 6,733 万元，上缴各项税收 5,142 万元，盈利能力稳定在较高水平。过去三个年度，综合偿付能力保持在 250% 以上，偿付能力水平充足。

单位：万元

指标	2023 年度	2024 年度	2025 年度
总资产	251,739.36	240,880.55	222,368.81
净资产	77,905.55	78,721.75	79,550.98
保险业务收入 (含直保、再保)	65,418.84	54,736.97	46,502.79
净利润	7,790.60	6,613.62	6,732.82
综合偿付能力充足率 (审计后)	296.53%	287.15%	255.14%

2025 年 8 月，国际著名评级机构标准普尔对外发布评级报告，本公司评级维持为 A，前景展望稳定。标准普尔评估认为，本公司对于所属的日本财产保险集团，是“具有高度战略意义”的子公司，能够从集团获得强有力的支持。

（一）日本财产保险集团可持续发展情况

日本财产保险集团的可持续发展愿景是以透明、公平和公开的方式，积极让利益相关者参与前瞻性对话，尊重国际标准和行为准则，在商业运营过程中致力于解决气候变化、生物多样性等环境问题，以及人权和“多样性与包容性”等社会问题。同时积极且公正地向社会披露高度透明的信息。此外，集团将始终致力于提供有助于社会安全、健康和福祉的产品和服务，为实现有韧性和可持续发展的社会做贡献。

在分析中长期趋势和识别社会问题的基础上，日本财产保险集团深入探讨需要解决的社会问题。根据《联合国全球契约》和 ISO26000 等国际规范，全面确定社会和利益相关者的重要课题。未来，将聚焦包含致力于建设经济、社会、环境相协调的绿色社会；为老龄社会的可持续发展做贡献；预防事故和灾害，为实现有韧性的社会做贡献等七个应优先解决的社会课题，稳步实现集团的目标。

（二）本公司可持续发展战略规划目标

本公司作为日本财产保险集团的一员，秉承集团的可持续发展理念及愿景，为加强公司绿色金融管理，深入贯彻国家“碳达峰、碳中和”决策，建立健全绿色低碳循环发展体系，根据原中国银行保险监督管理委员会《关于印发银行业保险业绿色金融指引的通知》《绿色保险业务统计制度》等监管要求，制定了《日本财产保险（中国）有限公司可持续发展战略规划》，明确本公司未来可持续发展目标和基本政策。

在集团目标及重要课题的引领下，根据中国的法律法规，以本公司实际经营情况为出发点，立足中长期发展规划，以保护环境为己任，积极发展绿色保险业务、提供风险减量服务，大力倡导绿色办公、绿色运营、关爱员工、尊重人权等，始终坚定不移地推进本公司可持续发展，履行企业社会责任。

（三）本公司经营理念、企业文化及使命

1、经营理念

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、健康”的最高品质服务，为社会的稳定可持续发展做贡献。

2、企业文化

我们以长远目光、客户至上、勇于创新、高效运营为基础，同时深度融入集团责任担当、敏捷应变、协作共赢、持续发展、诚信正直的核心价值观，稳步前行。

3、企业使命

秉承日本财产保险集团百年经验，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。

三、公司治理

公司是由单一境外法人在中国设立的外资财产保险有限公司。公司的治理体制旨在实现决策权、管理权和监督权的相互协调和制衡，以保证在透明、公平的体制下高效运作，助力公司的持续稳健发展和股东、利益相关方的利益最大化。

（一）公司治理体制

公司建立了与自身规模和业务属性相匹配的治理体制，其中董事会、审计与风险管理委员会在决策和监督方面扮演重要角色。为确保董事会的客观独立性，公司引入了独立董事制度，且所有董事具备丰富的经营管理、审计、咨询等专业资质和经验，熟悉中国经济环境和金融行业情况，这也为董事会的决策提供专业知识支持。此外，公司提供公平透明的职业环境和发展空间，注重促进多元化，董事会成员中有两名女性，职业发展不受民族、性别等限制。

（二）内部控制体系

内部控制体系是公司治理的重要组成部分，公司建立了覆盖决策监督、管理执行和事后监督的全方位可支撑公司治理的内部控制体系。董事会及专业委员会、高级管理层、业务职能部门和内部审计部门等各层级审慎参与内部控制活动。公司每年进行内部控制评估，以确认和验证内控体系的有效性，并持续加强和完善内部控制体系。

（三）全面风险管理

公司注重全面风险管理，构建了涵盖董事会、高级管理层和相关业务职能部门的风险管理组织体系。公司每年通过风险偏好陈述书明确“控制风险的同时提高资本使用效率，扩大收益，确保公司在保险行业的竞争力”的风险偏好原则，明示公司在实现战略目标和事业计划过程中愿意承受的风险水平。同时，通过设定风险容忍度、风险限额和关键监控指标，将公司整体风险偏好和容忍度传导至日常风险管理工作，以求有效监控风险水平，提升整体风险管理能力。

（四）合规经营

2025 年度本公司合规工作目标为规范日常业务操作，合规支持业务增长。在整体合规目标的指导下，各机构和部门制定了包括日常合规管理、操作风险管理、反洗钱对应、法务和监管对应等在内的合规管理计划，制定了针对这些课题的相应对策并贯彻执行，绝大部分课题进展顺利。

在培训会议方面，本公司除每月组织召开合规委员会会议和隔月召开合规岗位会议外，每月还组织全员参与部门合规培训。培训内容涵盖反洗钱、防范非法金融活动、案防、个人信息保护等监管重点，以及信息安全、风险管理、合规热线、反欺诈等公司规定，还包括监管当局最新的风险提示、案件通报、警示案例等。此外，针对偿付能力、声誉风险管理、消费者权益保护、网络信息安全等实务问题，开展了面向全员的培训教育，有效防范和降低了案件风险。2025 年全年本公司未发生违规案件。

在供应商管理方面，本公司持续有效地实施《IT 供应商采购管理办法》和《业务外包管理规定》。在保障业务品质的同时，积极与供应商沟通价格，提高了效率，降低了成本。

在法务管理方面，本公司的法务岗按照规定进行合同审核，为网销业务、合作协议签订、理赔事故处理、数据保护等工作的开展提供有力支持。同时每月制作法务月刊，为各部门提供合规培训素材。

在风险管控方面，本公司在 2025 年开展了非法集资和案件风险防控自查。全年未发生违规案件、保险欺诈案件和涉刑案件，未受到任何合规相关行政处罚。

在反洗钱工作方面，2025 年本公司继续以风险防控为本，持续推进反洗钱工作整改。建立反洗钱联席推进机制，每周召开例会推进系统和业务流程的完善。同时按计划开展反洗钱培训、风险评估、客户尽职调查、大额交易和可疑交易报告等工作，全年未发生洗钱风险事件。

（五）强化内审工作

本公司董事会对内部审计体系的建立、运行与维护负有最终责任。为此，公司设立了审计与风险管理委员会，由三名不在管理层任职的董事组成，其中主任委员由独立董事担任。审计与风险管理委员会承担审核内部审计管理制度、审核年度内部审计计划、内部审计预算和人力资源计划、审阅内部审计工作报告、听取审计工作进展情况报告等职责。

为了加强内控管理，完善公司治理结构并提高风险防范能力，本公司设立独立的内部审计部门，并实行审计集中化管理。该部门负责统一管理本公司内部审计相关的制度建设、推进年度审计工作，并组织实施对下属所有机构的内部审计工作。通过评估各部门的内部管理情况、业务执行情况等的恰当性、有效性和效率性，指出问题点，并提出建议和整改要求，以促进业务的健康发展和本公司的稳健经营。在人员配置方面，根据规模合理配置了内部审计所需的人力资源，审计人员数量和资质符合监管要求，确保了内部审计工作的顺利进行。

此外，本公司制定了《审计与风险管理委员会规定》和《内部审计规定》，明确了审计与风险管理委员会的工作职责。《内部审计规定》还明确了董事会、总经理、审计责任人以及内部审计部门的主要职责，并确保内部审计部门及专职内部审计人员履行职责所需的权限。同时，相关规定还建立了审计复议的程序。

为了加强内审人员的管理、培训教育和操作规范，本公司采用集团统一的《内部审计政策和程序》，规范了内部审计管理，并保证满足所有审计人员每年 40 小时的后续教育要求。根据该政策和程序的要求，集团定期对本公司的内部审计业务进行审计质量评估，不断督促提升审计品质。

根据《保险机构内部审计工作规范》和《关于进一步规范〈保险公司治理报告〉的通知》等要求，审计责任人每季度要向审计与风险管理委员会汇报审计业务的实施情况，并每年向审计与风险管理委员会提交年度审计工作报告。

（六）业务持续性（危机管理）

公司重视业务持续性和危机管理，基于公司持续稳健发展的危机管理需求，建立了

业务持续性计划和突发事件应急预案。公司以总分机构应急处置为基础，积极制定和优化业务持续性管理措施，通过应急预案演练等，不断提升危机管理意识和应急处置能力。

（七）数据治理

本公司围绕数据驱动业务发展的核心目标，积极推进数据中台建设工作，深度结合公司业务场景、数据现状及未来发展需求，广泛吸纳行业先进实践经验，目前已形成基础工作方案。同时，积极调研数据平台建设配套的新数据展现工具，为公司数据治理体系的完善提供有力支撑，助力提升绿色金融业务数据管理水平。

四、客户风险管理服务

客户端风险管理不仅是保险公司的责任，也是客户自身风险管控的需要。本公司运用保险业务中长期积累的事故数据和风险工程经验，对客户生产经营现场进行查勘，提供风险减量服务，协助客户降低各种事故发生的频率及损失规模，支持客户生产经营活动持续健康发展。通过这种方式，与客户建立长期稳定的合作关系，为客户提供全方位、个性化、专业化的风险管理服务。

根据客户所属行业、规模、地域等不同特点，制定针对性强、操作性强、实效性强的风险管理方案。通过现场勘察、数据分析、专家咨询等方式，对客户面临的各类风险进行评估和识别，并提出相应的防范措施和建议。通过定期回访、在线咨询、紧急响应等方式，对客户实施的防范措施和建议进行跟踪和反馈，并及时调整和优化风险管理方案。

（一）风险工程服务

本公司专业人员以多年积累的事故数据为基础，应用防灾防损工程技术，实地勘查企业的生产经营场所（厂房、仓库、港口、办公室、商用楼宇、公用设施等），识别火灾爆炸、自然灾害、货物损坏等潜在风险，提出针对性的改善建议，以减少企业可能发生的损失。本公司风险工程服务主要包括：风险调查、仓库综合风险诊断、货物作业调查、风灾与水灾调查、消防设备点检等内容。

1、风险调查（火灾和爆炸）

本公司从企业自主防灾角度出发，以火灾爆炸、自然灾害及各种意外灾害事故预防对策为中心，对企业财产进行全方位的现场调查，并提出风险改善建议。

2、仓库综合风险诊断

本公司针对仓库现场的作业风险、火灾风险、偷盗风险、自然灾害、工伤风险等最常见的五方面风险因素，进行一站式综合调查，提出改善对策，预防事故发生。

3、货物作业调查

本公司通过现场调查物流作业及设施的事故风险（包括周边环境、设施状况、货物作业状况、内部管理等），提出防损建议。另一方面，基于企业提供的大量物流事故数据，分析原因并提出改善对策，预防或减少事故损失。

4、风灾与水灾调查

本公司对建构物与设施的抗风防雨性能进行评估、维护和保养状况进行确认，提出台风与水灾防损建议。

5、消防设备点检

本公司对企业现场配置的火灾自动报警系统、灭火器、消火栓等根据实际情况进行抽样点检，确认相关管理和运行状况是否存在隐患，并提出改善建议。

2025年，本公司通过实施各类现场查勘，共完成319件现场风险工程类服务，包括风险调查（主要针对火灾、爆炸）、仓库综合风险诊断（物流安全巡检）、货物作业调查（货物运输与仓储事故）、风灾与水灾调查、路线调查、消防设备点检、红外热成像检测以及主题讲座等，协助客户提高风险管理水平、减少各类事故发生。

（二）风险咨询服务

随着社会经济与保险市场的发展，本公司不断开发新的服务项目，以各种责任保险承保的新型风险为中心，提供相关的风险咨询服务，以满足客户的风险管控诉求，践行企业社会责任。本公司风险咨询服务主要涉及：危险预知训练、工伤预防咨询、变配电设备点检、交通安全咨询、环境污染风险、以及直播讲座等内容。

1、危险预知训练（KYT）

通过开展危险预知训练（KYT），识别工作过程中的危险，预测和预防可能发生的安全事故。从生产生活的多个场景出发，有效提高员工预知危险的能力，帮助员工养成自我管理的潜意识，提高团队参与性与合作力，实现“安全先行”“参与式”“零事故”的安全文化。

2025年，本公司共计实施危险预知训练36场次，其中工伤类26场、交通类6场、火灾类4场，协助企业客户提高员工的风险识别能力和安全防控意识，推动企业安全文化建设，预防事故的发生。训练现场气氛活跃、客户互动积极，获得了广泛好评。

2、工伤预防咨询

工伤预防一直以来是企业安全生产中非常重要的课题之一，本公司针对企业的工伤风险进行事前数据分析、现场风险识别、评估并提出改善建议。还可以面向一线员工开展工伤安全讲座。内容包括现场工伤调查、工伤预防讲座、职业病预防讲座、急救演练、外伤包扎演练等形式。

2025年，本公司共计实施工伤预防咨询24件，协助企业排查工伤隐患，促进安全生产。

3、变配电设备点检

因变配电设备故障引起的供电中断以及电气室火灾往往造成企业生产经营大范围中止。本公司与专业电气设备公司合作，依据相关法规、标准，对企业变配电设备的运行使用状况进行检查和评估，就发现的电气安全隐患提出整改建议。

2025年，本公司共计实施变配电设备点检管理咨询服务22件，今后也会持续为客户提供电气火灾预防服务。

4、直播讲座

公司自2021年以来持续免费向客户提供在线风险讲座服务，同时探寻客户需求，切实从实际出发，有针对性的分享各类风险管理知识经验、关注企业安全生产与经营课题。

本公司向全国4000多家企业客户定期发送直播讲座快讯，客户可以自主报名参加。2025年，共举办8场直播讲座，课题主要涵盖《叉车禁用与报废技术规范在叉车日常点检中的应用》《环境污染风险与防范》《吊装作业的分级、事故类型及预防对策》《中国劳动法的基础和实务》《安全生产应急预案编制及应急演练》《消防安全知识讲座》《GB9448-2025焊接与切割安全的介绍》《高处作业风险防范与对策》，各行业共有1400多人次连线参加。

5、防灾刊物

本公司定期制作防灾宣传板、自然灾害预警、灾情速递和防灾海报等资料，并以邮件、微信公众号及印刷品实物配发等方式向企业分享丰富的风险管理经验与灾害预防对策。

2025年，本公司向客户提供了7篇防灾宣传板信息（主要涉及企业防火防爆、工伤预防、员工健康管理等）、9篇自然灾害预警信息（台风预警、寒潮预警等）、5篇主题特刊等各类防灾防损信息，提醒客户采取灾害事故预防措施。

2025年6月，公司以“美丽中国 我先行”为主题制作了一期《6·5世界环境日特

刊》，介绍了世界环境日的设立宗旨，结合“绿水青山就是金山银山”的重要理念，倡议企业研发环保替代材料、设计简约包装、开展环保宣传活动，长期个人自带环保用品、选择环保产品、做好垃圾分类，从自身做起，从现在做起，用实际行动共建美丽中国。

本公司与时俱进，把握时代、社会、客户需求，持续关注防灾减灾工作，利用新科技创新保险服务，协助客户减少灾害事故发生。

五、优化绿色保险产品

根据公司事业战略规划，积极参与安全生产责任保险，助力企业稳健经营。伴随 2021 年修订的《安全生产法》的正式实施，对于高危行业来说，安全生产责任保险成为法定的强制保险。

自 2023 年起，本公司开始参与无锡市危险化学品、工贸商贸等高危行业安全生产责任保险项目，以及苏州市工矿企业安全生产责任保险项目，为更多的企业客户提供安全生产保障和支持。2025 年，本公司积极对应全国安全生产责任保险信息共享平台的系统对接要求，顺利完成系统改造，并按要求上传安全生产责任保险的承保信息。同时，公司继续参与苏州市、无锡市的安全生产责任保险项目，帮助企业理解投保安全生产责任保险的必要性及优点，推进安全生产责任保险健康持续发展。2025 年，本公司安全生产责任保险承保件数共计 35 件。

在承保风险的同时，本公司还积极为投保企业提供事故预防服务、理赔服务支持和风险控制支援，协助企业降低安全生产事故发生的可能性。

六、理赔服务

（一）灾害管理

如遇突发性巨型灾害，公司会及时通过邮件、短信或即时通讯工具，提醒灾害范围内的保险客户注意防灾防损，做好针对性的保护措施。同时立即启动应急服务预案，理赔人员保持 24 小时手机畅通，时刻关注报案中心的微信群组，做到报案即刻回复，第一时间指导客户保险理赔及协助客户组织施救工作。

公司相关部门会联动开展客户排查工作，开通理赔绿色通道，启动大灾快速理赔模式，做好快速理赔准备工作。主要体现在如下方面：

1、主动寻找客户：协同公司各部门员工、及相关渠道人员，多方收集客户信息，根

据本公司的承保信息，全面排查受灾客户。

2、多渠道受理报案：为客户提供微信、事故报案热线等多渠道报案受理服务，电话24小时受理报案。

3、启动快速理赔服务：10万元以下案件采用巨灾快速理赔规则，简化客户理赔资料，对于受损财产无需提交维修发票，按正规维修商的报价单，在保险金额范围内根据保险合同约定给付保险金。

4、时刻监控各地赔案情况：灾情期间，每天固定时间向总公司汇报案件情况及定损数据，无遗漏无延迟地做好信息报送，确保客户信息及理赔数据准确详实。

同时，本公司通过与灾后救援公司加强合作，在客户中推广介绍灾后救援的施救方法，并通过上海进博会进行宣传介绍。通过正确快速的灾后救援施救，防止损失扩大，减轻事故造成的损失，缩短修复周期，客观上助力可持续发展。

（二）车险

为落实2025年上海车险服务创优年自律检查工作，针对重点第三方评测环节和便民工程“快处易赔”，公司以“模拟案件”模式，从报案环节开始，对后续受理流程和公估服务进行测试检查，从而检验呼叫中心和公估人的服务品质并提高整体效率。

（三）开通公众号客户满意度调查功能

为能够进一步了解个人客户对于理赔服务的满意度，面向投保本公司安逸团体补充医疗保险的被保险人，于2025年上线了公众号客户满意度调查功能。

（四）深化客户培训与展业协同，推动理赔前置服务

积极通过多元化培训与展业协同，将理赔服务嵌入营业前端，强化客户风险认知与理赔衔接效率。主要举措包括：围绕核心产品（雇主险、货运险、责任险等），结合承保内容、保障范围及理赔流程开展专项培训，并配合案例解析与风险提示，帮助客户提前理解理赔规范；在营业展业过程中主动提供理赔实务支持；结合反洗钱宣传、灾后救援服务、E-SOMP0理赔平台等增值内容，提升服务综合体验。

通过面对面咨询、线上答疑及案例分享，不仅增强了客户对保险方案的信任度，也为后续理赔处理奠定了顺畅基础，实现了从“事后理赔”到“全程服务”的转变。

（五）建立理赔服务满意度调查机制，提升客户体验

为持续优化理赔服务质量，本公司针对非车非人伤理赔案件，推行“理赔服务满意度问卷”自动发送机制，在结案后主动邀请客户评价服务全过程，保障客户的知情权与参与权，体现服务过程中对客户的尊重与关怀。

同时，对于出险频次较高的客户，开展专项满意度回访，通过主动沟通、近距离倾听，及时收集客户意见与建议，为进一步改进理赔流程、提升服务精准性提供依据。通过常态化调查与定向回访相结合，增强了客户互动与服务感知，推动理赔服务向更贴心、更专业的方向发展。

七、维护消费者权益

（一）消费者权益保护

本公司高度重视保险消费者权益保护工作，将其纳入公司治理、企业文化和经营发展战略之中，各部门和机构均设定与消费者权益保护相关的课题、目标和行动计划，并在中期末进行回顾总结。

为不断优化和完善消费者权益保护制度，本公司建立了《消费者权益保护管理规定》及细则、《消费者权益保护纠纷调解工作制度》《保险消费者投诉处理管理办法》和《客户严重上访事件应急预案》等规章制度。2025年，对《消费者权益保护管理规定》及《消费者权益保护管理细则》进行了修订完善。

为落实《银行保险机构消费者权益保护管理办法》，本公司深入建立和完善消费者权益保护工作体系，将消费者权益保护贯穿于业务流程的各个环节。本公司建立了审查工作制度，对向消费者提供的产品和服务在设计开发、定价管理、协议制定、营销宣传等环节进行消费者权益保护审查，从源头上防范侵害消费者合法权益的行为。当推出新产品和服务，或现有产品和服务中涉及消费者权益的条款发生重大变化时，公司将进行相关审查。此外，公司还建立了投诉处理工作机制，畅通投诉渠道，规范投诉处理流程，加强投诉统计分析，不断溯源整改，切实履行投诉处理主体责任。同时，公司建立了矛盾纠纷多元化解配套机制，积极与消费者协商解决矛盾纠纷，在协商不成的情况下，通过调解、仲裁、诉讼等方式促进矛盾纠纷的化解。

为提高消费者的金融素养，本公司开展金融知识教育宣传，并加强教育宣传的针对性。通过日常宣传和集中教育活动，帮助消费者了解金融常识和金融风险，提升消费者的金融素养，引导消费者形成绿色消费理念。同时，通过内部教育宣传，培育公平诚信的消费者权益保护文化和理念。

为确保提供最高品质的服务，本公司通过发送速报、客服热线、服务跟踪等方式，真诚地倾听消费者的意见和需求，不断提高消费者的满意度。

（二）客户服务及投诉对应

本公司严格遵循监管当局及行业协会对消费者权益保护工作的规定和要求，本着诚实守信、合规经营、客户至上的原则，妥善处理消费者投诉案件。

为有效处理消费者投诉，公司成立保险消费投诉处理工作领导小组，由分管客户服务部的高管担任组长，即投诉处理工作负责人。客户服务部负责人担任副组长，高级主管担任业务联络人。领导小组成员由客户服务部全体职员组成，并在上海、广东、江苏、北京分公司设立分支机构联络员，由各分公司办公室人员兼任。

为加强投诉对应时效性，确保消费者权益，本公司在《保险消费投诉处理管理办法》中明确了投诉处理工作的具体流程和责任分工。在对投诉案件做结案处理后，会组织各部门溯源整改，从不同角度分析投诉事项的原因，充分发挥投诉溯源整改对提升经营管理水平的积极作用。同时，加强投诉监测分析，对溯源整改的有效性和完成度进行监督确认。

为实现投诉处理的信息化建设，在公司官网的“消费者权益保护”专栏设立“客户心声受理”板块。消费者可以通过该板块方便地查询各机构的受理热线、总经理接待日等相关信息，并在线留言提出意见和建议，本公司会查看消费者的在线留言内容，随时接听客户心声受理热线，与有需要的消费者进行联络，解答疑问。

此外，对于监管当局要求公示的投诉受理渠道和处理程序，本公司在“客户心声受理”栏目中设立独立的“保险消费投诉”页面进行公示，内容包括各种投诉受理渠道、处理程序以及处理时限，同步在官方微信号中公示，以便消费者在办理保险业务过程中方便地查找和使用。

（三）客户信息安全管理

为确保客户信息安全，本公司制定了《客户信息管理要领》《信息安全问题对应要领》等制度，并根据《个人信息保护法》等相关法规要求不断完善有关制度。针对日常工作中涉及客户信息处理的各个环节，如信息收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开和删除等，有明确的规定和要求。

本公司计划将包含消费者信息安全在内的数据安全工作纳入公司全面风险管理和内控评价体系；2025年度已完成两期全员数据安全教育培训；同年6月已启动数据分类分级工作，已按照计划取得阶段性成果；已拟定数据安全纳入信息系统开发全生命周期管理的实施草案，正推进落实；加强了消费者个人信息数据提取管控流程。

在每年制定的公司整体合规管理计划、各机构合规管理计划以及部门合规管理计划

中，均将信息安全作为一项重要课题，每季度由合规部牵头确认落实情况并向公司经营层报告。

八、员工保障与职业发展

（一）薪酬福利

本公司遵守国家法律规定，坚持公平、公正的雇佣原则，与员工签署劳动合同，保障员工合法权益，为员工投保商业险，提升员工应对生活、工作中风险的能力。根据公司业务现状、行业特点以及参考行业总体水平，公司制定有《薪酬管理办法》，明确了薪酬的标准、构成、调整和发放等事项，女性员工薪酬水平与男员工等同，保障女性员工利益，充分发挥薪酬体系的保障、激励和调节作用。

我们关爱每位员工，遵守国家法规政策，积极落实带薪休假、产假、育儿假、护理假、父母照料假等制度。公司会根据实际经营情况和工作计划，组织新年会等相关活动，提升员工的团队合作和凝聚力。每年定期为员工安排体检，提供流感疫苗接种服务，保护员工的健康，为员工提供一系列福利待遇。

（二）激励约束机制

1、薪酬激励机制

本公司薪酬政策的目的是吸引、保留和激励人才，有效地调动员工的积极性和创造性，支持公司达成业绩目标。本公司实行全面薪酬制，由基本工资、浮动薪酬等构成。薪酬的具体结构及策略安排根据市场及公司业务发展需要进行调整和优化。

此外，公司还设置总经理奖、工龄表彰奖等各类奖项，充实激励机制。

2、约束机制

本公司坚持激励与约束相结合，除按照公司相关行为规范、工作制度等进行员工日常管理之外，为规范薪酬管理行为，促进本公司稳健经营，按照监管当局要求，对高级管理人员及关键岗位人员实行绩效薪酬延期支付与追索扣回机制。2025年，本公司对相关制度进行了修订，追索扣回对象增加了董事，进一步发挥绩效薪酬在公司经营管理中的导向作用的同时，注重防范激进经营行为和违法违规行为。

为进一步提高公司治理水平，本公司两次对《履职回避管理办法》进行了修订完善，进一步加强对回避工作的内部问责和监管约束，促进员工履职尽责。制度着重关注对本公司内部控制具有重要影响力的管理人员的任职回避，以及员工从事重点业务活动时的业务回避，助力本公司持续稳健经营。

为构建与公司经营发展、风险管理水平相适应的绩效考核管理体制，本公司制定《员工考核管理办法》，与公司现有《薪酬管理办法》《职级管理办法》并行，将人事相关制度进一步规范化、系统化。

（三）设立内外部投诉窗口

为保障依法合规经营，本公司设立内外部投诉窗口，并提供外部律师热线负责统一受理督办和协调公司员工投诉，依法、客观、公正、及时地受理相关事项，协调有关部门共同对应，促进工作有效合理进行。同时，我们保护投诉人信息，维护合法权益，保障公司业务的发展，并营造良好的工作环境。

（四）党委、工会组织

本公司党委成立于 2015 年 2 月，2025 年 12 月改建为党总支，隶属大连市金融发展局机关党委，经过多年发展，截至 2025 年末，共有党员 41 人。

在上级工会领导和公司的支持下，本公司工会委员会于 2008 年 12 月成立，各分公司也在 2014 年陆续成立了工会。2025 年通过包括保龄球、卡拉 OK 等多元化的活动形式，加强沟通交流，增强员工凝聚力。同时，每年定期举行工会大会，对经费使用等工作情况进行说明，保证透明民主。本公司会持续发挥工会作为员工和公司之间的纽带和桥梁的作用，助力公司稳健发展。

（五）关爱员工身心健康

健康的身体和心理状态是积极投入工作的基石。本公司高度重视员工身心健康，为加强沟通了解，会安排公司高管同员工面谈，面对面倾听员工心声和建议，增加对彼此的了解和融合。积极组织各种强身健体活动，激励大家始终保持身心健康。为同月生日的员工举办小型的生日会，表达公司美好的祝愿。

（六）助力员工职业发展

1、集团培训项目

源源不断的人才支撑是企业持续发展的基础。2025 年集团继续面向不同职级的海外员工开展培训项目，主要包括全球大学等，公司会按照集团的要求筛选人员参与培训。通过培训，员工可以拓展知识眼界，助力自我职业发展。

2、公司业务技能培训

为进一步深化人才发展战略，营造持续学习的工作氛围，2025 年 7 月，公司上线领英学习（LinkedIn Learning）平台，对部分岗位员工配置账户。平台拥有极其丰富的学习资源，可帮助员工精进专业能力，掌握高效引领变革的核心技能。未来，公司将会进

一步为全员配置学习账户，助力员工拓展知识边界、实现自我成长，也更好的为集团和公司持续创造价值。

公司关注并挖掘内部员工潜力，邀请其担任讲师，分享工作经验和掌握技能，主要包括医保制度和补充商业医疗保险制度、如何与企业高层构建人际关系、客户信息收集、个税政策、财务报表解读、强化利润意识思维等，达到资源共享、共同进步的目的。

此外，对于员工自主为自身成长而支出的各种资格类证书考试的费用进行支援，鼓励员工强化自我学习，实现个人与企业共同可持续发展。

九、社会贡献活动

（一）连续四年参展上海进博会

2025年11月，本公司连续四年参展上海进博会。参展亮点包括如下方面：

1、专业服务：无论是商业保险还是个人保险领域，公司凭借在企业风险勘查、高效理赔、员工福利保障，以及专业咨询等方面的专业服务能力，为消费者提供坚实后盾。

2、创新服务：公司全新首发“Sompo Smart Delay—翼享航班延误休息室礼遇”，该服务覆盖全球500余家机场，1800多个休息室，只要投保海外旅行保险指定方案，且航班延误达到约定时长，即可进入贵宾室休息，大幅提升消费者的出行舒适感。

3、现场VR体验专区：消费者可“沉浸式”贴近各类风险场景，直观感受风险识别要点。

对本公司的参展，新华社旗下《上海证券报》、中国证券网等媒体进行了多次报道。通过连续多年参展进博会，让中国广大企业客户和个人消费者了解日本财产保险集团和本公司的同时，能够利用展会的平台，结识更多的朋友以及合作伙伴，为集团在中国业务的进一步拓展，以及促进中日间经贸往来和文化交流创造良好的合作契机。

（二）支持人才高质量发展

本公司于1999年在东北财经大学设立“日本财产保险（中国）有限公司奖教奖学金基金”，该基金旨在推进大连以及中国保险教育的对外交流，培养和奖励优秀教师学生，赞助优秀贫困学生。该基金已经持续运营了27年，是外资保险公司在中国东北地区设立的内容最丰富、金额最高、持续时间最长的基金。截至2025年末，超千名教师和优秀学生，以及优秀贫困大学生获得了奖励和资助。

2014年，在中国外交学院设立奖教奖学金，外交学院是外交部唯一直属高校，在该

校设立奖教奖学基金，旨在培养国际型人才，同时积极从民间角度推动中日友好。

十、开展绿色运营，为环境减负

（一）推行绿色办公

本公司一直大力推进绿色办公，开展节能行动。我们遵循集团 ESG 政策，每年积极参与 ESG 调研，控制降低办公场所的用水用电，将环保节能意识嵌入企业运营的每个环节。在多样化节能措施的综合施效下，2025 年度用电较前年显著下降，切实减少对环境造成的影响。持续优化工作流程，通过无纸化运营等方式，从日常点滴出发，持续提升本公司环境、社会的治理表现，践行可持续发展绿色理念。

（二）推进业务数字化转型成果

本公司通过积极思考创新，不断变革新技术，持续提升运营效率，为环境和消费者做出贡献。

1、深化数字化运营，践行绿色服务理念

为进一步减轻企业客户在保险业务申报中的事务负担，提升服务效能与数字化体验，公司上线 E-SOMPO 平台。上线以来，始终保持对市场需求与技术趋势的敏锐洞察，持续进行功能迭代与优化。2025 年，公司继续优化平台，减轻企业申报事务负担，优化员工福利险申报流程，完善货运险投保及汇率配置服务。

此外，公司继续推进互联网业务自营平台的数字化与智能化升级，致力于在提升客户体验的同时，践行环保运营。

- 推广无纸化服务流程：上线“一键开具电子发票”功能，为客户提供快速、便捷的电子凭证服务。此举显著减少了传统纸质单据的使用与寄送，是落实绿色办公、降低运营环节资源消耗的具体实践，也赢得了客户的积极反馈。
- 优化流程、提升效率：通过对投保流程中关键信息填写环节的优化，有效降低了数据错误率及后续修正所需的运营成本。新增的在线调查功能，帮助公司更精准地洞察客户需求，为设计更符合市场预期、倡导可持续生活方式的产品与服务提供了数字化支持。

2、创新产品与服务，丰富可持续出行保障

公司专注于将可持续发展理念融入产品创新与服务延伸，为客户的出行提供更灵活、更富关怀的保障。

- 探索创新产品模式：与合作伙伴携手，成功开发并试点推出了针对灵活出行的旅行保险产品，不仅响应了市场新兴需求，也体现了本公司对促进更高效、更灵活旅行安排的探索。
- 升级服务体验与范围：本公司对多款旅行保险产品进行了保障期限优化与界面体验升级，使其更具竞争力与用户友好性。同时，成功引入“Sompo Smart Delay 翼享航班延误休息室”的增值服务，将保险保障从单纯的经济补偿扩展到切实的场景服务支持，提升了客户在突发状况下的福祉与体验，提升了保险服务的温度与内涵。
- 构建数字化合作生态：积极探索与外部优质平台的数字化联动，通过技术接口实现服务的无缝衔接与互荐。这种合作模式扩大了服务的可及性，共同构建了更为开放、协同的数字化服务生态。

3、探索新型沟通渠道，创新互动

本公司积极拓展数字化沟通新阵地，于 2025 年正式启动了在主流社交平台的官方账号运营。公司通过精心创作内容与及时互动，以更生动、更直接的方式与客户，特别是年轻一代对话，传播保险知识与品牌理念，探索与可持续、负责任生活方式议题的连接，构建了全新的品牌沟通渠道。

4、拓展合作网络，支持可持续业务生态

在渠道与合作方面，本公司致力于通过数字化能力赋能合作伙伴，共同拓展市场。在支持第三方业务的过程中，注重将便捷、高效的数字化投保与服务体验延伸至更广泛的场景，与合作伙伴共建健康、可持续的业务发展生态。

2025 年，本公司紧密围绕数字化转型与可持续发展目标，通过技术手段优化服务流程、降低运营能耗；通过产品与服务创新，满足市场对灵活、贴心保障的需求，延伸保险的服务边界；并通过创新营销与生态合作，积极传递价值，构建更广泛的可持续发展伙伴关系。这些努力共同为公司的绿色金融实践与长期可持续发展贡献了力量。

十一、社会评价

本公司是辽宁友谊奖、大连星海友谊奖、大连市荣誉公民、江苏省经济顾问获得者单位。

2025 年 3 月，在“3·15 国际消费者权益日系列活动暨安全满意消费月”启动仪式

上，本公司荣获大连市消费者协会颁发的“维护消费者合法权益志愿承诺示范单位”。

2025年3月，本公司的新形式安全教育培训案例荣获中国金融传媒颁发的“2025金融消保与服务创新优秀案例”。

2025年10月，本公司荣获中国金融传媒、中国银行保险报等4家机构联合颁发的“2025年度中国金融传媒宣传四力建设优秀工作品牌”称号。

十二、今后展望

本公司将始终坚定不移的贯彻落实集团可持续发展战略及政策，致力于提供有助于社会安全、健康和福祉的产品和服务，为实现有韧性和可持续发展的社会做贡献。

（完）