

# 三井住友海上火灾保险（中国）有限公司 2025 年度企业社会责任报告

## 前言

三井住友海上火灾保险（中国）有限公司（以下简称“我公司”），是由日本 MS&AD 保险集团旗下的核心企业之一的三井住友海上火灾保险株式会社（MSI）全额出资，于 2007 年经原中国保险监督管理委员会批准，由原 MSI 上海分公司改建而成的外商独资财产保险公司。现在，公司注册资本为 5 亿元人民币，拥有广东分公司、北京分公司、江苏分公司、上海再保险中心、苏州中心支公司、上海营业部、和深圳营销服务部等分支机构。

我公司在经营中坚持贯彻以下七项企业社会责任：

●对客户的责任，以“客户满意”为原点，提供最高品质的风险解决方案和保险服务。

●对股东的责任，不断提升企业价值、实施恰当的利润分红，回应股东的期待。

●对行业伙伴的责任，在行业政策的指引下，与行业伙伴开展有机合作，为行业可持续发展贡献力量。

●对合作伙伴的责任，与合作伙伴保持建设性的协同机制，共同实现稳健发展。

●对员工的责任，为员工提供优良的工作环境和自我价值实现的机会。

●对地区社会、国际社会的责任，与区域社会、国际社会构筑良好关系，寻求共同发展。

●对环境的责任，面向未来，致力保护地球环境。

联合国于 2015 年峰会上正式通过 17 个可持续发展目标（SDGs），旨在到 2030 年以综合方式彻底解决社会、经济和环境三个维度的发展问题，转向可持续发展道路。

MS&AD 保险集团已将可持续发展目标融入到集团经营当中，树立了可持续发展的战略规划。我公司秉承集团可持续发展方针，以保险、金融服务事业的公共性特质为原点，为社会发展中面临的课题提供最佳风险解决方案，以公

平公正、遵守伦理道德的行动为指引，重视信息公开，维护畅通沟通渠道。

2025年，公司持续践行企业社会责任，研究并推进绿色金融举措，强化ESG理念，努力打造深受社会各界认可、员工引以为傲的公司。

## 一、 担当使命，服务大局

2025年，我公司保费收入15.80亿元，净利润0.61亿元。2025年末，公司总资产合计28.43亿元，所有者权益8.85亿。公司在稳健经营的同时，积极贯彻“诚实守信，稳健经营，贡献社会”经营理念，努力为社会发展贡献力量。

### （一） 服务国家战略

#### 1.支持上海“国际金融中心”、“国际贸易中心”、“国际航运中心”建设，深度参与国家航贸数链工程

我公司为积极响应上海市提出的航运贸易数字化行动方案，促进航贸保险能级提升，多年来持续参与“智能跨境贸易保险平台”建设。该平台运用区块链等数字化技术，实现了贸易信息与保险信息的数据安全互联以及货物运输保险等投保手续的数字化、智能化转型。该平台作为上海国际贸易“单一窗口”金融服务数字化创新案例，汇编入国家金融监督管理总局上海监管局发布的首份《上海科技保险创新发展报告》以及《上海智慧口岸建设案例集》。

2025年，在上海数据局的直接领导下，我公司依托前期平台建设积累的技术解决方案及开发运维能力，稳步推进平台功能迭代升级及航贸链节点部署等工作。首先，平台基于航贸区块链实现“航贸数据”与“保险数据”的互通互联，将航贸大数据运用于保险投保、理赔、航路可视化等业务流程中，并完成航贸保险全流程节点数据的上链高效流转。通过航贸及保险数据的真实、高效、安全互通，提升数据流转效率及真实性，并有效赋能多维度数据交叉验证，降低各方合规成本，提升风险管理有效性。其次，平台基于数字化技术实现传统航运保险申报、审核、出单、支付、理赔等全流程的线上化、智能化转型，为航贸企业提供新型的航运保险服务新模式。经实践，原先需要2-3天的线下人工逐单逐信息审核流程，目前仅需15分钟即可完成线上自动审核、出具电子保单。大幅提升航贸企业以及保险机构的业务效率，有效赋能航贸金融服务提质增效。另外，基于航贸数链丰富的场景资源，积极融入航贸生态圈，对接航贸企业、船公司、银行、物流等各方资源以及数字化能力，利用大数据、物联网等手段，为航贸企业提供

全流程航路可视化、支付便利化等新型航贸金融服务。

今后，我公司将与相关方积极合作，对接更多保险主体，丰富航贸保险业务场景及服务模式，引导包括头部航贸企业在内的投保主体上线上链。持续深度链接航贸区块链金融多场景运用。该平台将持续扩大贸易、物流、仓储、外汇结算等贸易全流程的数据对接运用，相关数据与保险行业数据的高效互联互通，实现航贸全流程风险的可视化、可追溯。

## （二）促进对外开放

### 1、参与上海市出海数字平台的建设

我公司携手集团兄弟公司美守安管理（上海）有限公司利用 MS&AD 保险集团的丰富海外网点资源、数字化平台建设能力以及多年来在企业“走出去”服务领域积累的实践经验，积极配合上海市数据局建设市级出海数字服务平台，并成为首批平台入驻企业，为“走出去”企业提供出海风险线上服务。该出海数字平台是上海贯彻落实国务院关于“完善海外综合服务体系”决策部署的重要举措。下一步，相关单位将持续优化走出去平台功能与运营机制，深化专业服务联盟建设与管理，拓展境外服务网络布局，为企业出海提供更加精准、便捷、国际化的支撑。

### 2、共同举办“从临港出海系列——投资日本”活动

1月9日，上海临港新片区“走出去”综合服务平台携手日本贸易振兴机构（JETRO）上海代表处、临港新片区日本中小企业产业园，共同举办的“从临港出海系列——投资日本”活动，我公司作为承办单位在主题演讲环节中，介绍了我公司通过创新型全面风险解决方案为“走出去”的中国企业提供智能化风险管理服务，并详细说明了公司如何通过风险解决一体化平台，助力企业在国际市场实现安心运营。此次活动旨在深入分析日本市场的最新动态和政策趋势，围绕企业关注的投资机遇与挑战展开探讨，共同探索发展的新机遇。

### 3、出席 2025 年上海市政企沟通圆桌会议，共话合作与创新

3月10日，为深化中日经贸合作、助力日资企业在沪高质量发展，2025年第二场政企沟通圆桌会议（日资企业临港专场）暨参观路演活动在临港新片区成功举办。我公司出席会议并在会议期间汇报了公司作为首批入驻机构在临港设立

再保险运营中心,参与临港“跨境通”平台建设的相关情况,以及在跨境贸易保险数字化方面的经验。

上海市人民政府、上海市商务委员会、临港集团、管委会相关处室、上海市外商投资协会、日本贸易振兴机构(JETRO)及50余家日资企业代表参加活动。圆桌会议上,企业围绕国际航运中心建设、绿色可持续发展、创新药市场拓展、文创产业发展、政府政策咨询等方面提出了相关问题和建议,市相关部门现场进行了回应。

#### 4, 支持 2025 年大阪·关西世博会中国馆开馆仪式

大阪世博会于2025年4月至10月成功举办,主题为“构想焕发生机的未来社会”。中国馆占地面积3500平方米,是本届世博会面积最大的外国自建馆之一。中国馆以“共同构建人与自然生命共同体——绿色发展的未来社会”为主题,以“天人合一”“绿水青山”“生生不息”为叙事主线,展现新时代中国绿色发展的理念与成就,展望中国同世界各国携手,共同构建人与自然生命共同体的美好愿景。

4月13日上午,中国馆开馆仪式隆重举行。我公司作为活动支持单位,助力上海出品原创舞剧《朱鹮》在开馆仪式上进行了精彩的片段演出。

朱鹮是推动中日友好与文化交流的重要民间使者,也是人类环保与自然共生的珍贵象征,公司期待通过支持本次《朱鹮》飞入大阪世博会活动,作为ESG项目,在中日两国间宣传绿色发展与自然共生的理念。

中国贸促会、国际展览局、中国驻日本大使馆、上海市人民对外友好协会、日本世博协会、日本经济团体联合会、日本大阪府等中外嘉宾出席中国馆开馆仪式。

#### 5, 支持举办“和谐共生筑基石 科技驱动新时代——上海-大阪 世博互动圆桌会”

9月22日,“和谐共生筑基石、科技驱动新时代”上海-大阪世博互动圆桌会在上海世博会博物馆举行。本次圆桌会由上海市社会组织国际交流促进会、上海日本研究交流中心、世博会博物馆、大阪产业局上海代表处、大阪国际经济振兴中心上海代表处共同主办;上海世界城市日事务协调中心、第一财经、我公司协办;日本国驻上海总领事馆作为后援单位支持了本次活动。

中日双方与会嘉宾表示,本次活动既是对十五年前上海世博会的历史回望,

也是以大阪世博会为新的起点，共同探寻全球城市可持续发展的未来答案。上海与大阪交往的历史源远流长，2024年是上海市与大阪市缔结友好城市50周年，今年迎来了上海和大阪府建立友好交流关系45周年，双方在各领域不断深化交流，从市民互访到企业合作，从文化交流到科技创新，两座城市在互学互鉴中不断深化友谊。上海与大阪两地将以世博会为契机，以世博精神为纽带，为增进相互理解和各领域的友好合作，打下坚实基础。

会议期间，我公司董事总经理西川真吾围绕“守护人类与地球的美好未来”做主题发言，阐述了公司在绿色可持续发展方面做出努力。

## 6、连续七年参展中国国际进口博览会

11月5日-10日，三井住友海上成功地参展第八届中国国际进口博览会。自第二届进博会起，三井住友海上已连续七届参展，取得了良好的宣传效果。此次展台以集团经营理念“守护人类与地球的可持续未来”为主题，集中展示了(1)助力中国国家战略(2)风险减量服务(3)前沿科技探索(4)创新诊疗服务(5)ESG地球环境共生，五大领域的下述全新合作创新成果。

三井住友海上通过携手太平洋保险助力中资企业出海，为其提供全面的海外风险服务；同时积极参与上海航运贸易数字化转型，为客户打造数智化的航贸保险解决方案。在风险管理领域，我公司持续通过客户风险服务平台(CRP)，以数智可视化手段强化风险减量服务，实现前瞻预警与智慧保障。此外，通过与上海大学宇树机器人研究院合作，积极探索机器人运用与AI技术，将其应用于风险预警、管控及抢险救灾等场景。展台同时呈现了创新诊疗服务及三井住友海上在ESG领域气候适应对策方面的实践，全面展现了公司支持可持续发展、共创未来的综合能力。

同时，我公司连续三年在临港联合展示区设置公司临港分展位，重点展示了在国际再保险、航运贸易、海外业务等领域与临港新片区的战略合作成果，以及公司在上海再保险中心建设、日企产业园建设方面的最新进展。

此外，进博会期间，我公司受邀参加多场重要会议并做交流分享。

11月6日，我公司出席由商务部主办、交通银行承办的第八届虹桥国际经济论坛“航贸金融支持跨境贸易高质量发展”分论坛。在圆桌讨论环节，西川总经理与来自物流、金融、数据等领域的企业代表，围绕“航贸金融创新与跨境贸易便利化”展开深入交流。

同日,我公司还参加了由商务部投资促进事务局主办的“投资中国·中日先进技术交流对接会”。商务部投资促进事务局,日本驻华使馆经济部,上海市长宁区的代表出席并致辞。会议聚焦智能机器人、健康养老等重点领域,旨在推动中日产业对接与协同创新。公司创新事业部总经理梁闻恩在会上作了题为《挑战风险,共创未来——中日共创风险管理新模式》的案例分享。

11月8日,我公司出席了中国太保产险举办的“驭势赴山海,同心赢未来”新能源车生态发展论坛。论坛汇聚行业机构、车企及保险界代表,共同探讨新能源车产业发展与保险服务协同。西川总经理围绕《日本金融企业助力企业出海实践与启示》进行了主题分享。

### **(三) 服务实体经济**

#### **1, 支持上海临港新片区日企(上海)中小企业国际产业园筹备及开园运营**

日企(上海)中小企业国际产业园由上海市人民政府在临港新片区重点规划推进,旨在紧密依托新片区的制度型开放优势,聚力打造以“优势产业合作、创新资源融合、深度人文交流”为主题的中日合作示范区。该产业园由临港集团负责整体开发建设及运营服务,园区内将布局企业综合服务中心、科创孵化器、共享办公空间、商品展示路演、私人企业办公室及各类生活便利设施,为日本中小企业快速链接中国市场提供一站式综合服务。园区还将充分发挥临港新片区“五自由一便利”的制度创新优势,积极搭建中日企业交流平台,促进两国企业在技术、市场、人才等方面的深度合作。

我公司作为在华日企全程积极参与该产业园的建设工作,与临港紧密合作,成为该产业园首批服务商,承诺作为园区的长期成长伙伴将为落户园区的企业提供全周期风险管理服务与资源对接。在各方的精心筹备下,产业园于7月2日正式开园。我公司协助举办开园仪式暨首批企业入驻仪式以及首场中日创新主题论坛。

## **二、不忘初心,回归本源**

### **(一) 服务民生安康**

#### **1, 我公司参与协办 2025 中日(上海)养老产业交流会**

3月21日上午,由上海市人民对外友好协会、日本驻上海总领事馆共同主办,我公司参与协办的“智汇浦江,携手未来”2025中日(上海)养老产业交流会在闵行区“大零号湾”举行。上海市人民对外友好协会、日本国驻上海总领事馆、闵行区人大常委会、闵行区政府代表以及中日两国政府、企业、高校和媒体界150多位代表出席会议。

在交流会专题发言环节,我公司董事总经理西川真吾围绕“中日共创智慧康养保险服务新模式”做发言交流。阐述了公司致力于与中日企业合作,共同推进康养保险服务的价值变革,为消费者提供以“健康管理”为核心的保险服务。为此,我公司积极探索科技赋能传统保险服务的新模式,并与日本三井住友海上在华参股投资的杉泰健康科技公司共同探索“慢性病管理”、“在线诊疗”等新型健康保险服务模式。

## (二) 做好风险减量 化解急难险重

### 1. 为客户提供风险减量服务

我公司充分发挥防灾防损的专业优势,在风险减量方面,与集团内专业的风险管理咨询公司合作,为客户提供风险查勘、防灾咨询等全面服务。

2025年全年累计通过专业风险管理咨询公司为提供现场风险查勘服务133件。此外,为客户提供各类防灾咨询服务和培训教育服务53件,主要包括:无人驾驶风险评估、寒潮防冻及春节期间风险隐患的安全宣传、工伤风险预知训练的现场演习、企业风险地图制作、风水灾害讲座、台风预防快报、台风季节的风水灾害预防快报、化工厂爆炸及化工行业安全管理要点、消防法合规性诊断、国庆假期防灾提示、小长假期间防灾提示等。

5月,我公司联合集团兄弟公司举办了在线直播讲座《风水灾害对策研讨会》。该研讨会是近年来我公司例行的年度讲座,主要对风水灾害损失类型、风水灾害气象回顾与预测、以及风水灾害防范对策等内容做说明和讲解,以协助客户提前对风水灾害做好各种预防措施、提高生产安全性。

7月,我公司联合外部客户和律师事务所举办了《网络安全研讨会》,主要对数据三法项下企业合规义务的实务整理及最新政策动向、网络安全事件实例以及预防对策、网络安全领域的业务连续性计划(BCP)制定、网络安全保险进行了详细的介绍。四季度属秋冬季节,风干物燥,火灾风险明显升高,防范火灾(爆炸)的发生,是安全工作的重点,公司制作了电气火灾防范资料、高层建筑物火

灾的防范和逃生资料，发送给客户、协助客户做好安全生产防范工作。

### 三、改革创新，提质增效

#### (一) 夯实发展基础

##### 1、持续开展合规建设

我公司秉持“守信用、担风险、重服务、合规范”的保险行业价值理念，坚持依法合规经营。2025年度，公司根据监管规定及内部管理要求，对合规财务管理、数据合规管理、销售承保管理、准备金和资金运用等方面的内部规章制度进行了全面修订和完善，确保制度的健全性和有效性，为合规经营提供了坚实的制度保障。

我公司定期开展业务自查和合规检查，确保及时发现并整改合规风险隐患。2025年度，公司组织各部门开展了员工异常行为排查、非法集资排查以及日常业务自查等工作。通过一系列排查和整改措施，本年度未发现重大合规风险，整体合规管理水平持续提升，为公司的稳健经营奠定了坚实基础。

##### 2、深化合规文化基础

我公司定期开展各项合规培训，深化公司合规文化氛围。2025年度，公司组织开展了两次面向全体员工的合规培训，重点围绕法律法规解读、行政处罚案例、反洗钱与反恐怖融资、反保险欺诈、数据合规与个人信息保护、消费者权益保护等内容进行宣导。培训伊始，西川总经理就重点合规事项发表讲话，强调合规经营的重要性。培训结束后，全体参训人员通过测试进一步巩固学习成果，有效提升了员工的合规意识和能力。2025年度公司也面向董监事开展了多次合规培训，培训内容涉及监管动向、法律法规等，提升公司董监事的专业能力以及合规意识。

另外，为帮助各部门合规管理兼职人员及相关业务人员更好地理解其岗位领域的合规要求，公司还开展了针对特定人员的专项合规培训。培训包括：反洗钱专项培训、数据合规与个人信息保护专项培训、合规管理兼职岗专项业务培训等，聚焦各业务领域的重点合规事项。培训内容结合实际案例进行详细说明，全面提升相关岗位人员的合规意识和实操能力，为公司合规管理体系的落地执行提供了有力支持。

### 3、严格遵循信息披露制度

我公司严格遵循监管部门发布的信息披露的相关规定，按照公司的《信息披露管理规程》，对信息披露申请进行流程化管理，审批完成后才可在公司官网、中国保险行业协会官网进行信息披露。2025年度，我公司按时披露了《2024 年度信息披露报告》《2024年度交强险财务报告》及日常各项监管要求披露的事项，并完成监管备案报告。同时，公司每月均向各关联部门进行有无信息披露需求的确认，确保及时、准确、无遗漏地开展信息披露工作。

#### （二）提升风险防控

自 2021 年 12 月发布“偿二代”二期工程的各项管理要求以来，我公司认真学习、落实相关文件精神，以偿付能力测算、压力测试、风险综合评级、偿付能力风险管理能力评估、偿付能力信息披露等工作为抓手，进一步完善公司全面风险管理体系建设，不断充实公司风险管理制度内容，加强风险管理制度的执行力度。

公司建立了自上而下的风险管理组织架构，发挥董事会高管层、风险管理部以及各职能部门在风险管理中的作用，建立了风险管理的三道防线机制。风险管理部负责风险管理实务工作的组织、协调、执行，三道防线之间及各防线内部各司其职、有效联动，形成了风控管理合力。此外，公司建立了风险管理培训机制，定期开展风险管理培训工作，培训的内容涉及公司风险偏好体系、声誉风险管理、偿付能力信息公开披露、数据治理等各方面内容，不断提高公司全员的风险管理意识。

#### （三）强化科技赋能

##### 1、持续建设“客户风险服务平台”

我公司致力于保险服务价值的创新变革，致力于为企业及社会提供全面风险管理以及风险减量服务。公司积极运用保险科技及数字化手段，开发了客户风险服务平台(Customer Risk Platform, 以下简称 CRP 平台)，以隐患改善、风险预警、事故预防为目标，向客户提供保险数据可视化、风险查勘及隐患改善、风险消息及安全培训等一站式线上化风险服务，助力企业全面安全管理。CRP 平台荣获《中国银行保险报》颁发的保险业数字化转型——数字化服务优秀案例等多项殊

荣。

2025年该平台积极推广运用IoT物联网设备,为仓储、工厂企业提供水浸风险事前预警服务,共同预防并减少由于水浸导致的财产损失。同时,平台通过与上海大学宇树机器人研究院合作,积极探索如何运用具身机器人、机器狗与AI技术,将其应用于风险勘察、风险预警管控及抢险救灾等场景。今后,公司将依托该平台,为企业及社会提供最优的智能化风险解决方案。

## 2, 关于自动驾驶及新能源车保险的中日两国前沿合作与创新

6月25日,中国银行保险信息技术管理有限公司代表团一行,与日本三井住友海上及我公司开展业务交流会议,深入探讨了中日两国市场自动驾驶与新能源车领域保险业务合作契机。

中银保信代表表示自动驾驶和新能源车的普及带来的新兴风险促使保险公司需要开发更灵活的保险产品,数据共享与合作能提高理赔效率和客户满意度,未来期待与日方在风险平台建设方面深入交流。三井住友海上剖析了日本自动驾驶和新能源汽车行业的发展态势,涵盖其发展现状、政策环境、保险应对策略及未来潜在挑战。目前,为适应自动驾驶和新能源汽车独特的风险特征与保险需求,行业已推出一系列创新保险产品和服务,积极应对市场变化。此次交流,对于新技术逐渐普及应用的大背景下,促进关于中日两国市场在自动驾驶及新能源车保险的合作创新做出了有益的尝试。

## 四、绿色保险, 和谐共生

### (一) 推动绿色保险

#### 1, 参加“智汇绿色金融 创领科技未来”主题研讨会

我公司一直贯彻绿色可持续发展的理念,并通过相关社会活动,积极介绍我公司的绿色保险举措。4月16日,我公司出席亚洲金融合作协会主办的“智汇绿色金融 创领科技未来”主题研讨会。董事总经理西川真吾围绕积极应对气候风险、共建绿色金融可持续未来分享了实践经验,并与参会嘉宾展开深入探讨。

在双碳方针的大背景下,本次会议旨在推动金融机构贯彻落实金融“五篇大文章”及绿色金融高质量发展、金融支持科技创新相关工作要求。为推动金融机构与科技企业的合作奠定了坚实基础。

## 2, 开发销售绿色保险产品

为推进我公司客户贯彻绿色运营理念, 我公司积极着手开发绿色保险产品, 支援客户的绿色事业和活动, 就绿色费率折扣、碳中和补偿保险进行了研究开发。

2025 年初, 在参考《2024 国家金融监督管理总局关于推动绿色保险高质量发展的指导意见》中“(二) 加强重点领域绿色保险保障”; (十一) 推进城乡建设节能降碳增效。为可再生能源替代、屋顶光伏系统等建筑节能相关风险提供保险保障。发展绿色建筑性能保险、超低能耗建筑性能保险等业务, 深入推进建筑节能和绿色建筑领域风险减量服务, 对项目规划、设计、施工、运行进行全过程绿色性能风险管控。针对绿色农房、节能低碳设施、可再生能源设备、农村电网等做好保险保障服务”的指导内容后, 结合我公司客户的特点进行了设计开发工作。

在我公司的客户群体中, 越来越多客户开始关注或已推行安装太阳能绿色能源装置。以此为着眼点, 公司设计开发了针对太阳能光伏装置财产提供更完善保障的产品和方案。虽然公司的财产险已可覆盖太阳能装备本身的财产损失风险, 为了提供差异化、精细化服务, 在传统财产保障的基础上, 开发具有独创性的绿色保险条款, 为客户提供更完善的保险服务。通过全面的市场需求调研和技术分析于 2025 年内新开发了《太阳能发电装置修理期间电费补偿保险条款》, 现积极向客户推荐介绍。

此外, 上年度公司开发完成的《绿色建材条款》, 在首个完整销售年度 2025 年中, 成约保单件数和保费金额均呈现良好趋势, 获得了市场的认可。

### (二) 践行绿色投资

截至到 2025 年底, 我公司绿色债券投资总额为 3000 万元, 入库的绿色信用债数量占比为 13%。

今后, 公司将进一步把绿色投资理念纳入投资决策框架。在投资实践方面, 加大绿色主体在信用债投资中的入库比例, 同时持续关注绿色存款和绿色债券的配置机会, 在收益和风险的平衡中加大对绿色投资理念的考量。此外, 我们将持续开展对 ESG 投资的理论内涵、策略框架与实践方法的深入探索, 以不断提升相关投资决策的前瞻性与科学性。

### (三) 坚持环保运营

#### 1, 创建绿色办公环境

我公司在上海、广州、深圳、北京地区租赁的办公室均取得 LEED 绿色建筑认证，办公室内部装修符合环保要求；公司坚持绿色运营，在日常办公中，号召环保商务着装；冬季或夏季时适当调低或调高空调温度减少非必要的用电量（变更办公室中央空调 24℃ 基准温度，改为夏季 24.5℃，冬季 23.5℃）；持续推行午休时进行熄灯一小时活动；电器设备故障时优先更换节能型产品。另外，通过推进办公用品线上采购管理平台的使用，整体费用较 2024 年下降 14%。

#### 2, 无纸化办公

公司持续倡导内部会议及内部业务资料的无纸化运营，号召全体员工减少打印，积极推进资料电子化、节能打印，获得了良好效果。

#### 2025 年资源消耗情况

	水 (吨)	电 (万度)	柴汽油 (升)	纸 (吨)
总量	37,731*	37	25,073	1.73
人均	122	0.12	81	0.01

\*机房设备冷凝水占总用水量 99.80%

#### 3, 绿色出行

在商务出行方面，结合总公司和各分支机构的实际情况，平衡用车需求与碳减排目标之间的关系，公司号召以远程视频会议替代非必要的出差；必要的跨省市出差时，鼓励员工优先利用高铁出行。经过商旅订单统计，我公司使用绿色航班及高铁实现碳减排 1729.32KG。

在车辆运营优化方面，公司通过精细化管理持续提升效率。根据实际业务需求，总公司及各分支机构均对车辆数量或车型进行了调整。本年度公司车辆保有总量再削减一台，并继续推进旧车更新换代新能源车。截至 2025 年末，公司整体新能源车辆（含混动）更换率已达 100%，根据实际行驶里程计算，贡献碳减排 24,200kg。另外，公司的外包用车订单中，也多使用新能源车，根据实际行驶里程计算，实现碳减排 8,527kg。

## 五、以人为本，以善为先

### （一）保护消费者权益

#### 1，建立消费者权益保护机制

我公司始终将提升业务品质、提高客户满意度作为公司治理、企业文化建设以及经营发展战略的核心目标之一。公司董事会承担消费者权益保护工作的最终责任，负责审议消费者权益保护相关事宜，并督促各项工作的有效执行与落实。总经理作为消费者权益保护工作总责任人，直接分管消保事务。各省级分公司总经理担任本机构消费者权益保护工作责任人，从战略高度确保了消保工作得到重视与推进。

2025年，公司将消费者权益保护工作融入公司治理与业务全流程，本年度未发生因消保工作疏漏导致的重大合规风险或舆情事件。

#### 2，强化消保的重点事项

##### （1）消费者权益保护制度建设情况

公司持续完善消费者权益保护工作制度体系，将《消费者权益保护管理规程》作为公司消保工作总纲性制度文件，同时配备一系列专项制度。2025年，公司修订了分支机构《消费者权益保护内部控制管理补充规定》及《总经理投诉接待日制度》，为消保工作的规范开展提供操作指引和制度依据。

##### （2）消费者权益保护宣教情况

2025年，公司持续深化消费者权益保护宣传教育工作，紧密围绕金融消费者的实际需求，组织开展了25场形式多样的消保宣教活动，切实提升消费者的金融素养和风险识别能力。同时，公司高度重视内部培训工作，系统性开展消费者权益保护专项培训，不断强化员工的消保意识和服务能力，将消费者权益保护理念融入日常工作中，为保险消费者提供更加专业、贴心的服务保障。

##### （3）消费者权益保护审计情况

2025年第二季度，公司开展并完成了消费者权益保护专项审计工作。共识别出1项审计发现及5项优化建议，针对发现的问题，相关责任部门均已制定并落实了针对性整改措施。公司内审部于2025年第三季度组织开展了跟进审计，确认上述审计问题已全部整改完毕。

### 3, 产品和服务信息的公示

公司持续秉持真实性、准确性、完整性和及时性原则，全面、透明地披露产品和服务相关信息，确保必要信息及时向消费者公开。

2025 年公司全面升级互联网保险产品信息披露机制，显著提升了信息透明度。使消费者能够便捷、精准地获取互联网产品关键信息，清晰掌握公司服务网络及具体服务能力，并快速定位意见反馈渠道。同时，公司已同步完成了在中国保险行业协会互联网信息披露专栏的相关信息披露，进一步保障了消费者知情权。

### 4, 投诉受理情况

我公司高度重视投诉处理工作，切实履行保险公司主体责任。2025 年，公司共受理消费投诉 14 件。所有投诉均在监管规定时限内得到妥善处理，投诉处理及时率与办结率均达到 100%。

(1) 按投诉受理渠道划分：监管机构转办 7 件（其中 1 件已去重处理），公司自受理 7 件。

(2) 按投诉业务类别划分：境外旅行意外及紧急救援保险 11 件，机动车辆保险 1 件，机动车驾乘人员意外保险 1 件，陆上运输货物保险 1 件。

(3) 按投诉地区分布划分：上海地区 13 件，北京地区 1 件。

公司对上述投诉进行了迅速、妥善的处理，并已切实落实相关整改措施。2025 年，公司未发生重大群体性消费投诉。

## (二) 关爱员工成长

### 1, 开展员工培训

我公司以注重“人财”教育为先，以国际化的视角来培养具备判断力、专业知识和创新精神的员工，制定了符合公司发展的人才培育与发展战略。2025 年我公司共实施培训场次近 236 场、制作完成 48 门线上课、开展了 18 场线上直播，员工覆盖率 100%，人均培训时长达 45 小时。

- ① 2025 年，围绕 ESG、生成式 AI、MVV (Mission Vision Value) 三大主题开展 MSIG 智趣学习嘉年华系列活动。活动中，员工积极分享 AI 工具实操技巧与 MVV 践行故事，有效推动了 AI 应用普及与企业文化深度渗透，员工平均参与率达 75%。

②为丰富员工生涯规划，开拓人才培育机制，同时促进各机构、各部门之间的交流，协调资源，鼓励员工参与跨机构、跨部门的短期培训，2025年共计完成10人次的跨机构、跨部门短期培训，反响良好。

③持续提升员工管理能力，面向中层管理者开展《绩效管理》、《中层干部胜任力》等课程，有效提升中层管理者领导力。

④持续完善集团在华三家公司的共享学习平台，促进资源共享。2025年上传AIGC (Artificial Intelligence Generated Content) 主题课程 (共计2.5H)，内容涵盖AI协作运用、数据分析等。

⑤随着制造业向高端化、智能化转型，客户工厂的生产环境日益复杂，传统风险点不断演变，新型风险层出不穷，对风险管理的专业要求也越来越高。公司面向员工开展查勘相关培训，旨在帮助员工掌握如何将查勘发现转化为清晰、可行的改善建议，从而增强与客户沟通的专业性和影响力。11月，上海总公司邀请外部专家面向公司全体查勘人员开展《火灾调查流程、技术要点和相关规定》主题培训。另外，12月，江苏分公司邀请国家应急管理部专家，组织员工开展了以“聚力精勘辩风险，同心筑牢安全线”为主题的培训活动。

## 2、关注员工身心健康

我公司制定了《人权基本方针》，在制度中明确了遵守与尊重人权相关的法令和规范；禁止歧视及尊重人权的企业文化三个基本理念。同时面向全体员工开展集团人权相关培训，保护员工权益。

2025年末公司共有员工307人，其中，男性员工人数99，占比32%；女性员工人数208，占比68%，员工平均年龄39岁。为倾听员工心声，疏导员工的职场心理，公司开展了“HR OPEN DAY”活动，邀请员工敞开心扉谈职场困惑。通过活动，不仅关爱到员工的身心健康，也为构筑和谐职场以及为了公司发展获得了相关的献言献策。

另外，公司还为员工准备了一系列福利，包括为员工投保了意外险、补充医疗保险、家财险等福利保险，并为工作满一定年限的员工缴纳补充公积金。同时，员工还享有带薪年假、体检、子女幼托费、独生子女补贴、工会关爱扶助、长期工作表彰、福利聚餐、年度福利卡、公司旅游等各项福利。

为丰富员工业余生活，促进员工交流，增强公司凝聚力，公司开展了以下活动。

● 总公司及上海营业部：

5月，上海总公司及上海营业部组织员工前往丽水旅游，采用“高铁+大巴”的出行方式，在穿梭山水之间的轻松氛围中增进交流，增强了凝聚力。

● 广东分公司：

6月，广东分公司组织员工前往湖南郴州旅游。让员工体会到公司的温暖与关爱，增强了凝聚力。11月，广东分公司携手工会举办了广州塔观光聚餐活动，除了员工本人之外，还特别邀请了低龄段员工子女共同参与。让员工在繁忙的工作之余，感受到公司的人文关怀，搭建了员工与家庭、员工与公司的情感纽带。



● 北京分公司：

1月，恰逢北京分公司成立15周年，北京分公司特邀历任驻在员录制祝福视频，并与现场员工共同纪念这一重要时刻。2月，北京分公司完成对办公室内部装修改造工程，整体办公环境及运营效率得到进一步提升。5月，北京分公司组织员工前往洛阳开展集体旅游活动，增进同事间的交流互动、营造和谐向上的团队氛围。

● 江苏分公司：

5月，江苏分公司组织全体员工前往郴州，开展旅游团建活动。缓解了员工的工作压力，增进跨部门间的沟通与了解，进一步营造了和谐、积极、向上的团队氛围。7月，江苏分公司开展首届闲置物品交换市集活动，旨在倡导绿色低碳生活方式，通过员工之间交换闲置物品，传递物尽其用循环再生的生活理念，为员工提供一个交流和互动的平台，实现资源的共享和再利用。



### (三) 致力公益慈善

#### 1, “申城有爱 情暖定日——驰援日喀则定日等地抗震救灾”专项行动

2月10日, 我公司通过上海市人民对外友好协会, 向上海市慈善基金会捐赠人民币5万元, 用于“申城有爱、情暖定日——驰援日喀则定日等地抗震救灾”专项行动。西川总经理表示, 三井住友海上火灾保险是一家专注防灾减损的百年企业, 提供风险管理服务是企业长期的使命。作为在沪日企, 一直以来得到市友协等社会各界的关心和帮助, 希望能够通过捐赠善款传递一份爱心和企业责任。上海市慈善基金会丁斐平副理事长代表市慈善基金会接受捐赠, 感谢我公司多次为国内遭受自然灾害的地区慷慨解囊, 奉献爱心。

#### 2, 支持上海市科创委举办“海聚英才”第二届“上证杯”上海大学生创新创业大赛

9月19日, “海聚英才”第二届“上证杯”上海大学生创新创业大赛颁奖仪式在上海创智学院举行, 为提升大赛的国际化程度, 本年度我公司配合主办方邀请并引进国外高校、在沪外籍大学生参与赛事。

该赛事是由上海市科创教育指导委员会主办的面向全球高校学生及青年创业者的创新创业赛事。依托上海高校学科优势, 设置生物医药、人工智能与科技金融、新能源与新材料、高端装备制造、新一代信息技术、文化创意与产业创新等6条赛道, 引导在校大学生投身创新创业, 为上海建设国际科技创新中心培养青年人才。

与去年相比, 今年大赛的国际化程度显著提升, 来自国外高校的项目占比达10%, 并建立了国际化评审机制, 邀请跨国企业高管、国际创投机构专家和院士组成评审团, 为参赛项目的技术前瞻性和商业化可行性把关。我公司荣获赛事的“优秀国际合作奖”。

## 结束语

今后，我公司将继续秉承“通过全球化的保险与金融服务事业，提供安心与安全，为创造富有活力的社会以及地球的健全未来贡献心力”的集团经营理念，以SDGs（联合国可持续发展目标）为指引，不断在经营活动中持续创造社会共同价值，助力社会的可持续发展。