

2021 年 企业社会责任报告



报告说明

本报告反映了黄河财险 2021 年度履行企业社会责任的理念、举措及成效，本着客观、规范、全面、透明的原则，重点对公司 2021 年度在经济、社会等方面的履责情况进行披露。

报告时间范围：2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日。

报告组织范围：黄河财产保险股份有限公司及其分支机构。

报告周期：本报告为年度报告。

参照标准：原中国保监会《关于保险业履行社会责任的指导意见》。

数据来源：报告中所使用的数据均来自公司或外部正式发布的文件和报告。所涉及货币种类及金额如无特殊说明，均以人民币为计量单位。

报告获取方式及延伸阅读：本报告网络版可在公司网站 <http://www.ypic.cn> 查阅下载。

释义：

黄河财产保险股份有限公司，简称“黄河财险”或“公司”或“我们”；

中国银行保险监督管理委员会，简称“银保监会”。

目 录

公司领导致辞	3
一、新阶段的黄河财险	5
(一) 新阶段，新黄河	5
(二) 新机遇，新发展	6
二、有担当的黄河财险	9
(一) 抗击新冠疫情	9
(二) 助推乡村振兴	12
(三) 助力一带一路	13
(四) 服务六稳六保	13
(五) 推动绿色发展	14
三、创价值的黄河财险	14
(一) 为股东创造更高价值	14
(二) 为客户提供更优服务	18
(三) 为员工搭建更大舞台	22
(四) 为行业贡献更多力量	25
四、负责任的黄河财险	27
(一) 社会责任管理机制	27
(二) 利益相关方沟通机制	27

领导致辞

在甘肃省委、省政府和公航旅集团正确领导下，在中国银保监会的大力支持下，在甘肃银保监局、省金融办、省国资委的科学指导下，黄河财险于2018年1月2日正式开业。作为甘肃首家全国性地方法人保险公司，黄河财险的开业，对完善甘肃现代金融体系、助推精准扶贫、带动扩大社会就业、促进区域经济提质增效升级、创新区域社会治理方式、保障区域社会稳定运行具有重要意义，是值得载入甘肃金融发展史册的大事，是甘肃省委、省政府在习近平新时代中国特色社会主义思想的指引下，深入推进供给侧改革所激发的新动能。

自成立以来，黄河财险始终坚守“致力于为客户提供专业化、个性化、高品质的服务，致力于为股东创造持续稳定的回报，致力于为员工发展和生活品质提升提供广阔的平台，致力于持续回报社会”的使命；坚持以“一流、领先、有特色”为工作标准和发展愿景，坚持“以人为本、服务至上、诚实信用、追求卓越”的核心价值观，坚决不走粗放式发展的老路，少走能力不足的弯路，努力开创差异化、有特色、智慧型，最具价值和最具成长性的创新发展道路，坚持走国企特色市场化道路，努力将公司打造成高品质、有特色、创新型，最有价值和最具成长性的一流财产保险公司，最终成为专业领先的一流金融保险集团。

2021年，在公司全公司累计实现保费收入8.8亿元，顺利实现“大幅减亏、力争盈利”的既定目标。举国关注的“5.22”黄河石林百公里越野赛公共安全责任事件发生后，公司第一时间划

拨理赔资金 1000 余万元，开通绿色快赔通道，助力地方政府做好应急处置和人员救治工作。2021 年，公司积极服务“三农”领域，为全省 16 万农户提供保险保障超 70 亿元，有效助力甘肃省乡村振兴和巩固脱贫攻坚。疫情防控关键时期，向全省疫情防控一线的医务人员捐赠保险保障 1 亿元，各地通过物资捐赠、保险捐赠、服务升级、产品创新等方式，助力疫情防控阻击战，以实际行动温暖身边人、身边事。在新甘肃“3.15 诚信品牌”评选活动中，公司荣获最值得信赖的保险公司称号；在第二届甘肃品牌论坛活动中，荣获“甘肃最具影响力金融品牌”称号。甘肃省分公司获得省长金融奖，白银、陇南等 4 家中支和 4 家县支荣获地方政府金融奖，进一步提升了公司在陇原大地的知名度。

作为新时代成立的首家财产保险公司，黄河财险将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以高质量发展为主题，坚持“高起点、高标准、高品质、严要求”的工作方针，以提升客户体验为目标，以科技和创新为引领支撑，坚持“发源甘肃、立足西北、面向全国、胸怀世界”的发展路径，着力服务好甘肃地区经济社会发展，着力打造财险行业向西开放平台，全力融入国家一带一路建设大局，致力于成为人民美好生活的保障者、实体经济的服务者、社会治理的参与者、依法合规的示范者、价值创造的引领者、创新驱动的践行者和客户服务的先行者！

党委书记、董事长 **荣志远**

一、新阶段的黄河财险

（一）新阶段，新黄河

黄河财险成立于 2018 年 1 月 2 日，是甘肃省公路航空旅游投资集团有限公司作为主发起人联合 8 家优秀企业共同设立的国有控股的混合所有制企业，是甘肃首家全国性地方法人保险公司。公司注册资本金 25 亿元，注册地为兰州市，在兰州和北京设立双总部。

自开业以来，黄河财险坚持以高质量发展为主题，不忘干成伟业的初心，牢记价值创造和服务实体经济的使命，始终陪伴在客户、群众、企业、员工身边，提供优质服务和温暖陪伴。黄河人坚持以“一流、领先、有特色”为发展愿景，秉持勇于拼搏、乐于奉献、敢于胜利、追求卓越的黄河精神，为助力经济社会发展、保障国家重大战略、推进生态文明建设，提供了全方位、高质量的保险保障与金融服务。

当前，我国进入了一个新发展阶段，正在开启全面建设社会主义现代化国家新征程、向第二个百年奋斗目标进军。新发展阶段、新发展理念、新发展格局给黄河财险带来了新机遇、新动力。黄河财险第二个三年规划开局良好，迈上新台阶，也将承担更大的责任和使命。我们将始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，认真贯彻落实党中央决策部署，以创新变革为动力，以改善供给为主线，以高质量发展为主题，着力打造新黄河财险，成为人民美好生活

的保障者、实体经济的服务者、依法合规的示范者、创新驱动的践行者、价值创造的引领者、客户服务的先行者、社会治理参与者。

（二）新机遇，新发展

立足新阶段，把握新机遇，黄河财险将坚定践行以人民为中心的发展思想，把公司发展置于国家全局中谋划战略定位，坚守保障本源，抢抓政策先机，以科学理论为指导、以优秀实践为支撑，以高质量发展为主题，以价值创造和能力建设为主线，大力实施人才强司、资源整合、客服先行、区域发展、创新驱动和聚焦发展等六大战略，坚持差异化竞争、特色化发展、智慧型经营、科学化管理的经营策略，在服务实体经济、民生福祉、科技创新、社会治理、区域发展等领域中发挥更大作用。

——围绕创新驱动发展战略、科教兴国战略、中国制造2025等国家战略，拓展优化首台(套)重大技术装备保险，在重点领域推进安全生产责任保险全覆盖，服务国家重大技术装备攻关工程。以服务实体经济为宗旨，不断完善支持战略性新兴产业、先进制造业和科技创新的保险产品体系。充分发挥公司和股东资本优势，大力发展航空航天等特殊风险保险业务，打造特险业务领域的亮点。充分发挥后发优势和科技优势，推动互联网、大数据、人工智能等同保险业务深度融合，积极培育新技术、新产品、新业态、新模式，稳步发

展新兴领域保险业务。

——围绕融入和服务“双循环”新发展格局，立足强大国内市场，构建新发展格局。坚持扩大内需这个战略基点，依托强大国内市场，围绕贯通生产、分配、流通、消费各环节的保险保障需求，构建多领域发展、全方位服务的保障链条。深刻把握社会经济结构变化和保险需求多样化趋势，探索推进第三支柱养老金融保险业务的创新与发展，提升居民保障水平、降低未来支出预期，促进居民消费，优化供给结构，改善供给质量，加快加强非车险业务的高质量发展。

——围绕服务农业农村优先发展，全面推进乡村振兴战略，实现巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接。以“三农”保险为切入点，坚持把解决好“三农”问题作为工作重中之重，服务中国特色社会主义乡村振兴道路，全面实施乡村振兴战略，加快农业农村现代化。

——围绕服务健康中国建设，积极进入健康保险领域，把保障人民健康放在优先发展的战略位置。坚持预防为主方针，深入实施健康中国行动，完善国民健康促进政策，织牢国家公共卫生防护网，推动健康保险与健康管理的融合发展，为人民提供全方位全周期健康服务。

——围绕服务统筹发展和安全，建设更高水平的平安中国。服务国家治理体系和国家治理能力现代化，服务政府治理能力和治理体系现代化、灾害事故防范救助体系建设，充

分发挥国有控股的政治优势，大力发展责任保险等政策性业务，积极推动普惠性保险产品供给，打造政策性业务的比较优势。以责任保险为重点，在经济安全风险预警、防控机制和能力建设，实现重要产业、基础设施、战略资源、重大科技等关键领域安全可控做出积极贡献。发展绿色金融，为确保如期实现碳达峰、碳中和目标提供有力金融支撑。

——围绕“一带一路”、西部大开发战略、京津冀协同发展、黄河流域生态保护和高质量发展等国家战略和地方经济社会发展的风险保障需求，充分发挥股东在基础设施建设的资源、人才和技术优势，大力创新发展工程保险，打造工程保险业务领域的核心竞争力。

二、有担当的黄河财险

（一）抗击新冠疫情

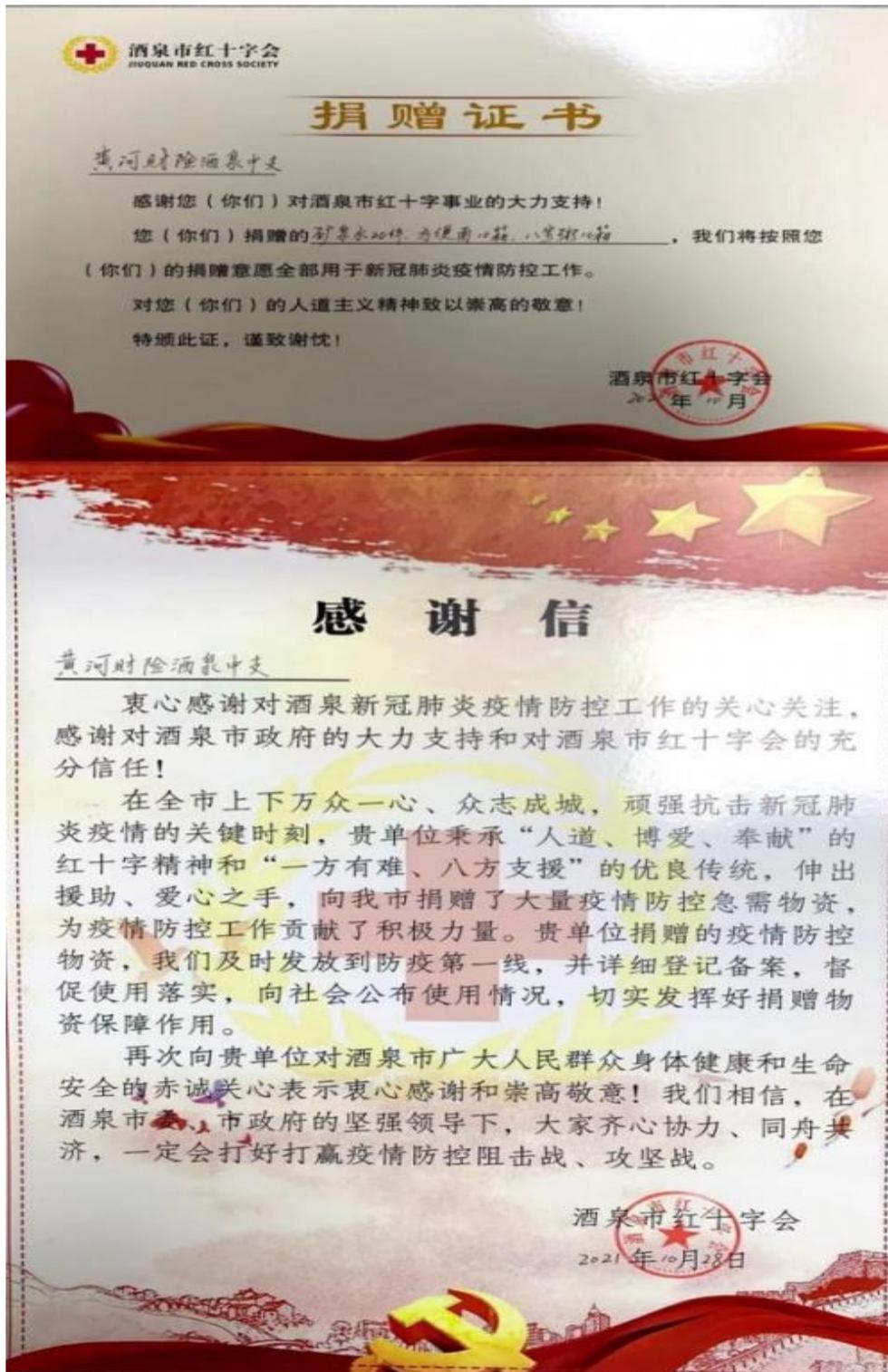
黄河财险积极统筹疫情防控与复工复产工作，坚决贯彻落实党中央、国务院和地方党委、政府的决策部署，特别在甘肃、河北等地散发疫情期间，第一时间启动重大突发事件响应机制，利用云办公平台和远程展业工具，实行远程视频自助查勘，全年工作无一日间断，员工无一例感染。各级领导履职尽责，广大员工无私奉献，为经济社会平稳运行做出自身贡献。

坚持客户至上，注重统筹兼顾，稳定高效提供保险服务。理赔服务方面，保障公司客户服务热线 10100018 保持 24 小时全天候畅通，为客户提供保险责任咨询、出险报案、快速理赔指引和救援服务，确保客户需求及时受理；开通理赔绿色通道服务，“快速响应，应赔尽赔”的原则迅速开展保险理赔服务，对感染新型冠状病毒或受疫情影响受损的出险理赔客户优先处理，全面简化管理理赔手续；为全面配合做好疫情防控工作，充分运用视频查勘、微信理赔等线上化工具，引导客户到线上理赔处理。承保业务方面，公司对内实现管理、对外构建服务平台，引导客户通过手机 APP、微信等线上途径办理投保业务。产品开发方面，公司及时调整非车险业务策略，在原有产品的基础上，扩充保障范围，为疫情防控提供产品供给。

落实防控责任，扎紧防控篱笆，各级分支机构积极体现企业担当。黄河财险组建党员突击队、青年突击队，开展志愿服务，捐赠疫情防控物资 10 万余元，在甘肃疫情防控关键时期，向一线医务人员捐赠保险保障 1 亿元，积极融入群防群控大局。总公司兰州总部、呼叫中心、甘肃省分公司、兰州市中心支公司全面实行弹性工作机制。公司防疫领导小组 24 小时在线值守，各级分支机构每天统计隔离办公情况和封闭情况，健全日报告、零报告制度，落实工作责任制度和请示报告制度。在确保信息安全的前提下，黄河财险及时为远程办公机构全员开通生产系统、办公系统 VPN 访问权限，并安排运维 7*24 值班保障。



黄河财险兰州市中支向七里河区商务局捐赠牛奶、方便面、八宝粥等急需的食品物资，积极参加甘家巷社区组织的志愿者活动。



黄河财险酒泉中支响应酒泉市红十字会疫情防控捐赠倡议，向酒泉市红十字会捐赠矿泉水、方便面、八宝粥等保障物资，积极践行保险行业的社会责任。

(二) 助推乡村振兴

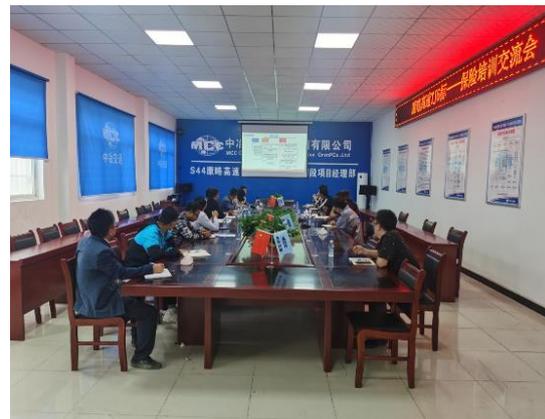
公司主动服务乡村振兴等国家重大战略,推动农业保险高质量发展,推进农业保险业务创新,不断丰富农险产品,进一步满足农村保险需求。

扎实推进农险发展。公司稳步推进农险业务发展,为促进农民脱贫和农业经营主体正常经营提供风险保障。2021年,农险业务共计覆盖甘肃省42个县,235个乡镇、1986个行政村,承保223.61万亩农作物、310.54万头(只)牲畜,485.49万亩森林,提供风险保障约70.83亿元;承保农户16.49万户,其中贫困户8.80万户,贫困户占比53.38%。

全力做好理赔服务。2021年累计处理农险赔案4.42万件,结案率98.62%,处于行业领先水平。共惠及建档立卡户4.21万户,占比53.22%,户均赔付金额1029.71元。大力推进农险队伍建设,有效吸引、留住农险专业人才。加强科技赋能,利用3S技术开展卫星遥感、直升机、无人机查勘作业,农险服务能力稳步提升。公司连续两年获得“省长金融奖”,白银、陇南等8家市、县机构获得当地政府金融奖。

（三）助力一带一路

公司始终以服务国家一带一路战略为指引，为基础设施建设提供保险保障。公司做大做优做强工程险，为国家重点基础实施建设项目提供高质量保险服务。2021年，黄河财险工程险保费规模达2亿元，提供1197亿元工程风险保障，承保了兰州至海口国家高速公路（G75）渭源至武都建设项目、平凉至绵阳国家高速公路（G8513）平凉（华亭）至天水段公路、银川至昆明公路（G85）太阳山开发区至彭阳（宁甘界）段工程项目等重大项目，向景礼高速、康略高速等项目提供工程险和意外险的培训服务。



黄河财险向景礼高速项目、康略高速项目人员提供工程险和意外险培训

（四）服务“六稳六保”

为更好地履行职责，黄河财险坚定高质量发展道路，着眼于保障民生和服务实体经济，创新开发更多个性化的保险产品、定制化的风险服务，以更好地做好“六稳”工作，落实“六保”任务。积极服务甘肃省各类企业发展，为甘肃省

公交建集团、甘肃省电力投资集团、金川集团等多家企业提供了优质保险保障服务；服务社会治理水平提升，成功中标甘肃省4大高危行业安全生产责任保险统保项目，选派第一书记开展驻村帮扶，为农村发展贡献力量。

（五）推动绿色发展

公司始终贯彻“绿水青山就是金山银山”的理念，践行绿色低碳发展战略，致力于企业价值与环境保护的共生共赢，践行商业保险的社会管理职能，积极开发环境污染责任保险产品和服务。加快线上化建设，为客户提供电子投保、电子保单等单证的下载与发送，提高电子保单发送效率，节约纸质资源。全面开启绿色低碳办公模式，除人力等极少数涉密事项外，公司已全面实现无纸化、移动化办公，以精细化和标准化管理手段严格控制办公费用，切实管控职场租赁、办公设备购买、职场家具采购、差旅接待等大类费用成本及支出。

三、创价值的黄河财险

（一）为股东创造更高价值

1. **价值增长势头稳健。**2021年，公司沉着应对百年变局和世纪疫情，统筹推进业务发展和疫情防控，坚持高质量发展，坚持差异化竞争、特色化发展、智慧型经营、科学化管理，价值创造能力稳步提升，为社会和股东持续、稳定创造收益。

- **保费收入稳步增长。**2021年公司保费收入8.82亿元，

同比增长 46%；市场排名第 58 位，同比提升 9 位。

- **投资业务再创新高。**全年实现财务口径投资收益 1.59 亿元，财务投资收益率 6.17%。
- **财务状况稳健优良。**年末总资产达 41.50 亿元，较年初增加 1.37 亿元，四季度末偿付能力充足率 909.77%。

2. 治理水平持续提升。在中国银保监会和甘肃银保监局等监管机构的监督指导下，在公司股东的大力支持下，在公司党委的带领下，根据保险监管和公司《章程》等相关规定，公司已初步建立由股东大会、董事会、监事会及经理层构成的“三会一层”公司治理架构，不断完善公司治理和运营管理等相关工作；已基本健全以公司《章程》（含三会议事规则）为核心的公司治理制度体系，严格按照监管政策和公司治理制度等相关规定，运用三会一层会议（含董事会下设各专业委员会会议、总裁室下设的各专业委员会会议等），党委会，职工代表大会等会议机制，充分发挥董事会的决策作用、监事会的监督作用、经理层的经营管理作用和党组织的政治核心作用，确保公司治理科学稳健有效，运营管理依法合规。同时，公司积极探索将党的领导与公司治理有机融合，通过公司健全《章程》不断巩固党的领导、推进党的建设，并在实操中落实党委“双向进入、交叉任职”和党委前置审议重大事项相关规定，充分发挥党委领导核心和政治核心作用。

2021年，公司股东大会共召开3次会议，审议通过32项议案；董事会共召开9次会议，审议通过或听取报告116项议案；董事会各专业委员会共计召开28次会议，审议通过或听取合计143项议案；监事会共召开6次会议，审议通过或听取报告合计45项议案。公司“三会一层”各司其职，各尽其责，较好地实现了决策、经营、监督机构的有效制衡、协调运转为公司稳健快速发展提供了坚实保障。

3. 风控体系不断强化。一是健全风险管理体系。公司建立了由董事会负最终责任，审计与风险管理委员会在董事会授权下管理，经理层直接领导，风险防控暨偿二代实施工作领导小组统筹协调，风险管理部具体组织实施，各职能部门及各级分支机构积极配合，全体员工共同参与，审计部负责监督的风险管理组织体系；按照风险管理三道防线的基本原则完善公司的偿付能力风险的治理体系。二是加强风险监测评估。公司每年年初修订风险监测指标体系，采取定性和定量相结合的方法，对各类风险状况进行评估报告，以点及面全面分析评估公司各类风险状况和发展态势，重点做好定期报告发现问题或风险隐患的整改工作，确保风险管理工作形成闭环。全年四个季度均获得银保监会风险综合评级A类评级结果。三是做好内部审计。服务公司战略，防范化解风险，以公司发展战略和年度工作会议精神为指导，以满足监管要求为前提，以公司价值增长为目标，聚焦保障公司依法合规、

稳健发展，健全审计工作机制，完善审计制度流程；健全过程管控，通过审前访谈、风险评估确定审计重点，优化审计方案，加强审计底稿的复核，畅通审议意见交流渠道；强化闭环管理，推动成果运用，限期整改，持续跟踪督促审计对象整改落实情况。

4. 党风廉政建设持续加强。公司各级党委深入贯彻十九届中央纪委五次全会以及甘肃省纪委十三届五次全会精神，把党的领导和党的建设贯彻于公司经营管理全过程。严格监督执纪问责，稳步推进党风廉政建设，不断推进全面从严治党向纵深发展。一是落实党风廉政建设责任。组织各级党组织签订《2021年党风廉政建设目标责任书》，明确党风廉政建设主体责任和监督责任，确立了“第一责任人”职责，强化领导班子成员责任担当，严格落实“一岗双责”。建立廉政谈话机制并开展了公司经理层、高管、部门主要负责人廉政谈话活动。二是健全党风廉政建设制度。先后制定印发《日常监督办法（试行）》《监督职责清单（试行）》等9项涉及党风廉政、监督检查等方面的制度。进一步加强各级管理人员权力清单、责任清单、负面清单和岗位廉洁风险点管理，明确20项监督责任，进一步完善制度体系，强化政治监督。三是加强党风廉政教育宣传。紧盯中央八项规定精神不放松，抓住重要节日节点，通过企业微信群发送廉洁祝福信息，提醒党员干部廉洁过节；切实执行“八个严禁”纪律规定，以

严明纪律和过硬作风保障各项防控措施落实到位，确保打赢疫情防控阻击战。

（二）为客户提供更优服务

1. 提升客户服务体验

2021 年，公司客服热线 10100018 接收客户呼入电话 13.37 万通，呼出电话 22.51 万通，客户服务电话接通率 99.45%。客户服务回访满意度 99.90%，同比增长 0.09%。

全面升级客户服务能力。对标市场优秀主体，优化呼叫中心客户服务系统，进一步提升客户服务智能化水平。开展客户需求分析研究，探索建立客户关系系统，健全公司客户分类分级服务体系。印发了《客户服务标准化手册》，着力规范销售、承保、客服等环节的服务流程、标准和要求。

加大客户服务资源投入。整合道路救援、安全监测、代为驾驶、代为送检等服务资源，建立了“1+N”增值服务平台，实现与核心业务系统对接，切实满足车险综改后客户多元化服务保障需求。顺利完成公司客服热线号码 10100018 外呼显示认证，提升了客户回访电话接通水平和客户服务体验。

2. 打造优质高效理赔

2021 年，公司受理客户报案 8.85 万件，赔付支出共计 5.73 亿元，件数结案率同比基本持平。甘肃省分公司车险件数结案率 97.98%，保持全省第一。

健全理赔过程管控机制。健全关键指标体系，实行日监

测、周预警、月控制、季调整，及时发现问题，提升理赔质效。健全服务流程和标准，印发了《理赔服务标准化手册》，进一步提升标准化服务能力。健全分支机构理赔客服考核方案，加强考核结果绩效应用，对考核不合格、违规违纪的，予以降职降级、转岗或调离理赔岗位。

加强保险科技应用。以科技促创新，提升理赔服务能力。引入 RPA 流程自动化技术，进一步提升报案效率。拓宽丰富客户报案渠道，以个人客户为目标，在微信公众号开发自助报案功能。以开发企业端使用功能为方向，优化车险视频查勘小程序，进一步缩短车险理赔查勘定损时效。加强应用新技术提升欺诈风险信息化手段管控能力，构建承保、理赔、调查、审计全流程闭环的欺诈风险控制体系。

积极应对重大灾害事故。加强组织领导，及时启动应急预案，成立理赔工作组，开辟绿色通道，简化管理理赔手续，取消定点医院限制，加快理赔速度，妥善处置了“5.22”黄河石林马拉松公共安全责任事件。截至 2021 年 12 月底，累计支付理赔款 1146.52 万元。保证了第一时间赔款支付到位，充分彰显了地方法人保险主体的使命担当。

案例：积极赔付“5.22”黄河石林山地马拉松百公里越野赛突发事件

2021 年 5 月 22 日，黄河石林山地马拉松百公里越野赛暨乡村振兴健康跑在白银市景泰县黄河石林大景区举行。因比赛期间遭遇突发

降温、降水、大风的高影响天气发生公共安全责任事件，造成 21 名参赛选手死亡，8 人受伤。事故发生后，公司党委书记、董事长荣志远第一时间作出批示，要求积极承担社会责任，配合当地政府做好应急救援、伤员救治和善后处理。公司经理层高度重视，快速反应，立即启动应急预案，成立了“5.22”突发事件应急处置工作领导小组，开辟绿色通道，简化理赔手续，加快理赔速度，全体参与事故处置的人员昼夜奋战，全力推进赔付协议快速达成，保证了第一时间赔款支付到位。截至 2021 年 12 月底，累计支付理赔款 1146.52 万元。



“5.22”突发事件应急处置工作小组专题会议研究赔付方案

3. 全力维护客户权益

2021 年，公司亿元保费监管转办投诉件数 3.17 件，优于行业中位数。根据中银保信公示，2021 年上半年公司保险

服务质量指数评分排名行业前十。

不断健全消费者权益保护工作机制。贯彻落实《财产保险公司保险条款和保险费率管理办法》的规定，健全消费者权益保护审查机制，公司调整优化了产品开发内部审核流程。完善消费者权益保护信息披露机制，在公司官网（www.ypic.cn）开辟消费教育专区，公布电子保单验签、服务承诺、理赔服务、车险特色服务、自助查询等涉及消费者权益的重要信息，方便消费者查询和选择。

积极开展开消费者宣传教育活动。组织开展了年度“3.15”消费者权益保护教育宣传、“7.8 全国保险公众宣传日”和金融知识宣传普及月活动，在全辖范围内组织开展有针对性、有特色的教育宣传活动，关注老年人、年轻人等重点人群，积极开展金融知识普及宣传。在微信公众号开设“以案说险”、“热点问题”、“保险常识”等版块，浏览量达 24614 人次。参与甘肃省广电总台“阳光在线”直播，进行现场互动与答疑解惑。

强化消费者个人信息保护。贯彻落实中国银保监会《关于开展保险机构互联网系统渗透性测试工作通知》文件精神，采购了互联网业务系统渗透性测试服务，修复系统漏洞，切实保障重要时期的网络安全保障工作，积极开展互联网系统安全整改。2021 年 7 月，完成对客户信息分类分级标准、开发安全管理规范等七个方面的自查与整改，进一步加强客户

敏感信息保护。

加强消费者投诉和纠纷化解。开通官网网站和微信公众号客户投诉渠道，向社会公布客服电话和投诉处理流程，加强投诉工单系统客户投诉的协调、跟踪和监督处理，确保消费者投诉及时受理和处置。对照中保协《保险消费投诉处理规范》国家标准，升级公司消费投诉管理系统，建立了标准规范、流程合理、处理高效、信息留痕的消费投诉管理平台，规范投诉处理各环节，全面提升公司消费投诉纠纷化解能力。

（三）为员工搭建更大舞台

总公司共有员工 128 人，各级分支机构 721 人。公司员工中中共党员占比 60.6%，群众占比 49.4%。总公司员工博士和博士后 4 人，硕士研究生及以上学历占比 61.7%，本科及以上学历占比 95.3%。系统员工平均年龄 35 岁，总公司人员平均 38 岁。30 岁及以下员工 228 人，占比 26.9%；31-40 岁员工 415 人，占比 48.9%。

1. 保障员工权益

公司认真贯彻执行国家有关劳动时间、年休假、劳动保护、生育病休等方面的法律法规，保障员工享有国家法定的休息休假权益。公司严格遵守《劳动合同法》，在公司考勤休假管理、劳动合同管理、绩效管理等一系列制度中对员工申诉维权设定了相关流程，确保员工权益得到合法保护。围绕薪酬管理、民主管理、工作环境、职业发展、身心健康、制

度建设六个维度，持续加强员工满意度建设，修订及印发涉及员工切身利益的各项制度，着力规范人力资源管理。

公司建立健全以职工代表大会为基本形式的企业民主管理制度，每年合并召开年度工作会和职工代表大会，充分发挥员工参与民主管理、民主监督的作用，增强员工的主人翁意识，使员工的民主权利和合法权益得到充分有效的保障。

公司高度重视员工的薪酬福利保障，及时关注财险行业市场薪酬动态和趋势，对标和借鉴财险业薪酬管理的优秀实践。通过对公司成立三年来薪酬体系运行情况检视和回顾，推动人力资源管理咨询项目各项设计成果落地实施，进一步提升公司薪酬管理的科学性、规范性，不断的提升员工满意度。

公司结合保险行业的特点，为员工提供意外、疾病医疗、子女保险、家庭财产、特殊保险等全方位的保险保障，尽力为员工消除健康与安全忧虑。2021年度员工补充商业保障计划累计为300余名员工提供赔付74万元。

公司为员工提供健康安全的工作环境，开展消防安全培训和讲座，增进员工的安全意识和防范安全的能力；在办公区域内增加绿化植物、净化空气、美化环境、关怀员工健康。

2. 促进员工成长

公司实施“人才强司”战略，加快推进人才发展体制和政策创新，构建富有特色的人才制度优势，不断提升员工的

个人价值，打造人力资源核心竞争力。

畅通职业发展通道。高度聚焦员工职业发展，科学制定员工培训体系及职业发展规划，优化公司岗位序列、职务职级体系，针对不同岗位的职责定位，设置差异化的培训方案和学习地图。优化员工交流培养机制，通过多岗位交流锻炼、跨序列成长发展，畅通员工的职业发展通道。

提升执业技能水平。全年组织黄河大讲堂 20 期，落实公司高管干部带头讲课制度。落实中保协等相关外部培训 50 余项、约 2600 人次参训。统筹推进各类培训，要求业务条线每月至少组织 1 次条线培训，并将培训达成率列入团队建设考核指标。组织全系统新员工培训，参训员工 198 人，开设 16 门课程。组织总公司首次全体员工户外拓展培训，激发员工活力，增强员工归属感和团队凝聚力。

丰富核心人才储备。积极开展储备人才选拔培养工作。建立战略性销售人才的招聘培训培养制度，深化战略性销售人才的引进计划和培养计划，持续加大培训力度，通过战略性销售领军人才队伍建设助推公司战略的落地实施。

3. 关爱员工生活

加强企业文化建设。开展优秀共产党员、优秀党务工作者、先进工作者、先进管理者、疫情防控标等评优选先活动，先进人物的精神力量成为弘扬“黄河兴忘、我的责任”创业精神的正能量，为公司高质量发展注入精神动力。

畅通意见反馈渠道。专设公司主要领导邮箱，并在 OA 中开设了领导邮箱功能，鼓励员工为公司发展多提建设性的意见和建议。

丰富员工文化生活。组织健康文明、昂扬向上的文化活动，不断提升员工的获得感、归属感和幸福感。

关爱女性员工。为女性员工提供专项体检方案，增加专项补充商业医疗保险险种，保障孕期、哺乳期女性员工合理权益等。

（四）为行业贡献更多力量

1. 与合作伙伴互利共赢

在公司总体发展战略指引下，公司始终秉持“创造价值、共同发展”的价值理念，与具有共同价值追求的政府、良好社会口碑的企业积极开展多领域、深层次的战略合作，推动合作双方共同发展。

政府战略合作。公司努力践行保险使命，积极发挥社会管理职能。截止 2021 年底，公司已与甘肃省 13 个市（州）签订了战略合作协议，在基础设施及大型重点项目建设、政策性保障业务、普惠金融等领域，发挥重要作用。

企业战略合作。公司持之以恒秉承资源整合理念，努力推动与大型企业及社会组织开展深度合作，目前已与兴业银行总行、甘肃银行、金川集团、酒钢集团等多家企业达成战略合作或全面合作关系，借助合作双方在各自领域内的专业

优势和资源优势，深度对接、务实合作。

2. 推动行业健康发展

公司积极参加行业组织及其举办的各类活动，认真履责，为行业建设献策出力；参与行业热点难点问题的研究，推动行业健康持续发展。全面贯彻落实车险综合要求，完善车险制度体系，优化商业车险定价机制，严格执行条款费率，加大新产品宣传力度，提高消费者保险保障，并将有关做法总结报送监管机构；参加偿付能力咨询专家委员会，研讨偿二代二期工程项目，为行业偿付能力管理水平提升贡献力量；参与甘肃省农业农村厅组织召开的 2021 年农业保险工作第一次联席会议，作为重要受邀单位出席并发布讲话。

四、负责的黄河财险

（一）社会责任管理机制

公司通过社会责任报告机制,从对利益相关方决策的重要性和公司运营对经济、社会和环境影响的重要性两个维度,对公司的社会责任战略、目标、行动和效果进行闭环的策划、实施、监控和回顾,以实现持续改进。

部门	职能
公司董事会	在制定公司中长期战略目标时,充分考虑各阶段的环境、社会及治理风险,确定社会责任主体和践行原则,并纳入战略决策过程。
公司经理层	在公司的战略目标指导下,负责社会责任重大事项的审议与执行
公司相关职能部门	推进社会责任管理体系搭建及日常管理工作,开展社会责任宣导,定期收集关键社会责任指标数据、相关实践素材和典型案例,编制企业社会责任报告。
公司其他职能部门及各分公司	定期报送企业社会责任各项指标内容及典型案例,并组织开展各类具体活动

（二）利益相关方沟通机制

公司高度重视各利益相关方的期望,根据各方需求不断搭建和完善与各界沟通交流的渠道,以诚信和负责任的态度,持续构建与各利益相关方互惠共赢的良好局面。

公司的利益相关方包括股东、员工、客户、供应商、合作伙伴、保险业同行、政府和监管机构、社会公众、自然环

境等。按照相互影响和彼此依赖程度，公司确定了关键利益相关方，明确了其参与公司治理、管理和决策的深度和广度。

2021年，公司持续完善利益相关方参与机制，并积极使用公司官网、微信、APP等媒介，加强沟通和反馈，提升沟通的便捷性和及时性。

利益相关方	相关方期望	参与及回应方式
股东	稳定的价值增长 稳健的财务管理 完善的公司治理和运营 廉洁的商业环境 有效的风险管理	相应股东的信息报告要求 股东大会 定期报告 股东拜访和交流
客户	丰富的保险产品 便捷优质的服务 权益保护 隐私保护	座谈和回访 客户满意度调查 微信、APP、官网 (http://www.ypic.cn/)等媒介 客服电话 10100018
员工	培训和职业发展机会 民主参与的权利 职业健康安全 和谐的工作气氛	职工代表大会 职业发展规划 绩效管理 面授及网络培训 互助关爱活动
合作伙伴	廉洁的商业环境 合作共赢的伙伴关系 促进行业发展和交流	战略合作协议 规范和评估 行业协会
政府和监管机构	响应国家战略 承担国有企业社会责任 廉洁的商业行为	参与乡村振兴等重大战略 参加行业协会和学会的重大课题及政策研讨 回归保险本源，保障社会，并按要求报告
社会公众	改善民生 促进社会管理 慈善公益	保障民生项目 志愿活动 慈善捐赠
自然环境	绿色运营 保护环境	绿色保险 节能减排，落实碳中和，碳达峰

