

2022 年

# 企业社会责任报告



## 报告说明

本报告反映了黄河财险 2022 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 2022 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：**2022 年 1 月 1 日至 2022 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

一、公司领导致辞 .....	3
二、新阶段的黄河财险 .....	7
(一) 新黄河，新篇章 .....	7
(二) 新机遇，新发展 .....	8
三、有担当的黄河财险 .....	11
(一) 助推乡村振兴 .....	11
(二) 服务实体经济 .....	12
(三) 参与社会治理 .....	13
(四) 助力绿色发展 .....	14
(五) 抗击新冠疫情 .....	14
四、创价值的黄河财险 .....	15
(一) 为股东创造更多价值 .....	15
(二) 为客户提供更优服务 .....	19
(三) 为员工搭建更广舞台 .....	23
(四) 为行业贡献更大力量 .....	26
五、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 .....	28

## 一、公司领导致辞

### 五载共筑黄河梦 携手奋进新征程

——荣志远董事长在黄河财险成立五周年之际的致辞

五年栉风沐雨，五载春华秋实。五年前的今天，黄河财险在甘肃省委省政府的正确领导下，在中国银保监会和甘肃银保监局的科学监管下获批成立，填补了甘肃地方法人保险公司的空白，对完善全省金融服务体系、增加金融资源供给、培育金融重点产业优势、促进地方经济社会发展具有重要意义。五载芳华，第一代黄河创业者从零起步、脚踏实地、敢闯敢拼，实现了公司从无到有、平稳起步和良好开局，奠定了公司有价值、可持续和高质量发展的坚实基础。

在这个具有里程碑意义的重要时刻，公司党委、董事会和经理层向长期以来鼎力支持公司发展的各级领导、股东单位和战略合作伙伴致以崇高的敬意！向所有信任、选择和关注黄河财险的广大客户及社会各界朋友表示衷心的感谢！向为公司发展勇于拼搏、乐于奉献的全体同仁及家属们表示亲切的问候！

五年来，我们始终坚持和加强党的领导，有效发挥党委在把方向、管大局、促落实方面的重要作用。始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，完整、准确、全

面贯彻新发展理念，主动融入新发展格局，沉着应对百年变局和世纪疫情，有效统筹疫情防控、业务发展和运营安全，蹄疾步稳地推进高质量发展。保费收入由 2018 年的 2.61 亿增长到 2021 年的 8.81 亿，2022 年实现 11.43 亿元，年均增速 44%，五年来累计实现保费收入约 32 亿元，2022 年行业排名第 54/85 位。公司第一阶段战略规划目标圆满达成并实现盈利，正在向着第二阶段战略目标稳步前进。

五年来，我们始终坚持市场化、专业化、创新型、智慧型经营策略，坚定走有价值、高质量、可持续发展道路。面对严峻复杂国际环境和经济下行压力，我们高效统筹发展与安全，持续加大宏观管控力度，总资产由 2018 年初的 24.96 亿增长至 2022 年末的 42.55 亿元，资产状况优良，综合偿付能力充足率长期保持在 600%以上，实现了国有资产保值增值。

五年来，我们始终坚持“三高一严”的工作方针，践行厚道、人本、价值核心理念和人才强司战略。发挥北京和兰州双总部优势，从行业优秀主体引进专业化、高素质、创新型领军人才，以招一流人才、做一流业务、提供一流服务、给一流政策、创一流价值、建一流品牌的工作思路聚行业英才而用之，培育了近千人的专业化员工队伍，形成了具有后发优势的核心竞争力。

五年来，我们始终坚持政治导向和战略导向，发展特色初步显现，发展动能不断提升。工程保险稳居甘肃市场第一

位，承保能力步入行业前列；农险连续获得经营资质，在 4 市 17 县实现“争金夺银”目标；公司业务结构不断优化，工程险起步、农险跟进、市场化业务发力的“三步走”战略迈出坚实步伐。

五年来，我们始终坚持“一流、领先、有特色”的发展愿景，坚定不移践行客服先行和文化品牌战略。结案率等多项客服指标在甘肃和北京市场长期领先，客服电话接通率和客户代表服务满意度持续保持在 99% 以上。在 2022 年二季度中国银保信保险服务质量评价排名第 11/59 位。在权威研究机构 2021 年发布的中国保险公司竞争力评估结果中，公司发展潜力位列第 14 位。

五年来，我们始终坚守地方法人保险机构初心使命，积极为国家战略和地方经济社会发展贡献力量。面对突如其来的陇南暴雨灾害，我们快速预付赔款 2000 万，创造了甘肃省财险行业预付赔款金额记录；累计赔付约 2 亿元，有效保障了武九高速灾后建设工作。“5.22”黄河石林百公里越野事件发生后，我们第一时间开通绿色通道、划拨理赔资金，彰显了甘肃人民自己的保险公司在应急事件处置中的担当作为。在疫情严重时期，2020-2022 年三年累计主动向甘肃、北京医护人员捐赠保险保障 2 亿元。积极服务“三农”领域，扎实开展乡村振兴驻村帮扶工作，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

坚。公司 2019-2021 年连续三年荣获甘肃省长金融奖。

五年来，我们始终坚持“不懈怠、不冒进、不折腾、稳经营”的经营原则，坚决守牢风控合规工作底线。公司开业后连续 16 个季度获得风险综合评级 A 类评级结果；在偿二代二期新规则下，风险综合评级保持在 BB 类评级以上；公司治理监管评估连续三年获评 B 级，排名保险业前 20%；公司信息化监管评分持续保持在 90 分以上的较高水平，以实际行动捍卫依法合规示范者的市场形象。

回望过去五年，我们硕果累累；面向新的征程，我们豪情满怀。当前，公司存在的一些困难、问题和挑战，具有新公司和地方法人保险主体的特点，都是通过智慧、努力和发展可以解决的。公司在体制、机制、制度、政策、人才和资源等方面优势十分明显，公司整体仍处于重要战略机遇期。未来五年，我们将坚定不移地围绕“较快增长、持续盈利、稳步进位”的中长期经营目标，统筹做好强发展、严管理、活经营、优服务、创特色和守底线等工作，毫不动摇地坚持“人本·价值”理念和一流、领先、有特色的发展愿景；毫不动摇地坚持高起点、高标准、高品质、严要求的工作方针；毫不动摇地走最具价值性、最具成长性的高质量发展道路；毫不动摇的坚持政治思维、战略思维、宏观思维、系统思维、底线思维和历史思维的思想方法；毫不动摇的坚持政治导向、战略导向、价值导向、结果导向、合规导向和风险导向的工

作方向；毫不动摇的坚持科学化管理、智慧型经营、差异化竞争、特色化发展的经营管理策略；毫不动摇的扎实推行目标管理、对标管理、底线管理和量化管理的管理方式。我们坚信，有省委省政府的正确领导，有各股东单位的大力支持，有国企特色市场化的体制机制优势，有开业以来一以贯之的先进理念、战略、制度、政策和一系列后发优势，有一支作风稳健、专业领先、团结协作的员工队伍。只要我们不忘初心，牢记使命，保持战略定力，坚持道路自信，坚信黄河财险的明天一定会更美好！

千川汇海阔，风好正扬帆。展望未来，我们将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，全面贯彻党的二十大精神，全面落实省委省政府安排部署，全面服从中国银保监会及其派出机构监管要求，弘扬黄河精神，抢抓战略机遇，踔厉奋发，真抓实干，努力打造最有价值性、最具成长性的一流、领先、有特色财产保险公司，奋力谱写黄河财险新篇章。

## **二、新阶段的黄河财险**

### **（一）新黄河，新篇章**

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。

自开业五年以来，黄河财险坚持以高质量发展为主题，不忘千成伟业的初心，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。

我国进入了新的发展阶段，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、新挑战。经过五年的发展，黄河财险不断成长壮大，迈上了新台阶，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、区域发展等领域中更好发挥更大作用。

——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，服务绿色发展，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。

### 三、有担当的黄河财险

#### （一）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。

加大农业保险保障力度。2022年，公司农险业务覆盖甘肃省37个县/区、239个乡镇、1987个行政村，共为430多万亩农作物、298万头/只牲畜，393万亩森林，提供风险保障72亿元，参保农户25.77万户，其中已脱贫建档立卡户10.24万户，占比40%。

强化乡村振兴金融支持。新冠疫情期间，通过非接触式线上化投保，提前完成了季节性承保集中攻坚任务，确保“花期作物”在规定时限内全面完成计划任务，保障了甘肃特色农业经济稳定发展。积极应对重大灾害，积极启动大灾应急预案，高质量做好大灾理赔服务。截至2022年底，公司已为9.65万农户支付农险赔款1.65亿元，户均赔款1710元。

优化“三农”基层服务体系。2022年，公司搭建了“3+3”

模式的农险管理体系和服务体系，充分借力甘肃全省农村金融服务机构网络建设，引进农险专员 24 人，协保协赔员 39 人，进驻 113 个乡镇级农金站、2062 个村级农金室，进驻率 93.3%，快速延伸了农险服务基层服务体系，打通农险服务“最后一公里”，实现投保理赔不出村的农村金融服务目标。

支持特色农业高质量发展。公司落实农险“扩面、增品、提标”总体要求，高度重视农险承保品类建设，已开发报备农险产品 57 款，涵盖 13 个中央补贴品种和 86 个地方特色农作物品种。在推进农险“增品”的同时，公司持续关注地方特色产业发展，坚持发展包括苹果、花椒、中药材等高保障水平的特色农产品收入保险，有力保障相关农户收入水平。

## **（二）服务实体经济**

公司始终以服务国家整体战略为指引，坚持服务实体经济，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。2022 年，黄河财险工程险保费规模达 2.16 亿元，承保了庄天高速、景礼高速、武九高速、张汶高速、武威雷台景区、引洮供水工程等重大项目。试点“保险+科技+服务”防灾防损新模式，利用卫星遥感、无人机和 GIS 技术建立了地质灾害易发性模型，风险减量管理服务能力稳步提升。完成“武九高速项目 2020 年 8 月 12 日特大暴洪案件”赔款支付，总共赔付金额 1.97 亿，为武九高速项目快速复工复产和按时

通车提供了有力的经济保障。立足保险主业，积极支持黄河流域生态保护和高质量发展，助推黄河流域产业转型，2022年为甘肃省8家企业提供风险保障2415万元，为2座县级乡村振兴局光伏电站提供风险保障1.89亿元。

### （三）参与社会治理

积极参与社会治理和民生工程，2022年，通过民生救助责任保险、政府防贫救助责任保险、城镇职工大病保险等，累计保障323.05万人次，提供保障金额265.30亿元。围绕加强新市民金融服务工作，为新市民提供产品17款，积极支持新市民创业就业，招聘新市民21人，其中技术类人员17人，销售人员4人。扎实开展脱贫攻坚与乡村振兴有效衔接定点帮扶工作，为罗杭村实施消费帮扶13.73万元，向罗杭小学捐赠了总价值2.5万多元的学平险、校服和文教体育用品等。公司连续三年荣获省长金融奖。天水、白银、陇南等12个市、县机构获得当地政府金融奖。



2022年9月9日，黄河财险在董志镇罗杭小学举行“情系教育谋振兴 捐资助学促发展”捐赠仪式。

#### **（四）助力绿色发展**

公司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。大力拓展光伏、风力、水力发电以及环境治理、新材料等绿色保险业务领域，2022年提供风险保障128.21亿元。积极开展新能源车保险服务，助力绿色出行。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、职场家具采购等大类费用成本及支出。

#### **（五）抗击新冠疫情**

黄河财险坚决贯彻落实党中央、国务院和地方党委、政府的决策部署，积极统筹疫情防控与业务发展，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。

#### 四、创价值的黄河财险

##### （一）为股东创造更多价值

**1. 价值增长势头稳健。**2022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。**2022年公司保费收入11.43亿元，同比增长29.5%；市场排名第54位，同比提升5位。

**投资收益好于预期。**全年实现财务口径投资收益0.99亿元，财务投资收益率3.89%，优于行业0.66个百分点。

**财务状况稳健优良。**全年实现利润总额848万元，同比增加400万元，公司连续两年实现经营盈利。年末总资产达42.55亿元，较年初增加1.05亿元。2022年四季度末综合偿付能力充足率为753.86%。

**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，公司坚持将党的领导与公司治理有效融合，充分发挥党委领导核心和政治核心作用，把方向、管大局、促落实，形成了股东行为规范、内部约束有效、运行高效灵活的运行机制。

2022年，公司股东大会共召开1次会议，审议通过15项议案；董事会共召开7次会议，审议通过或听取报告77项议案；董事会各专业委员会共计召开24次会议，审议通过或听取合计108项议案；监事会共召开6次会议，审议通过或听取报告合计34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，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 BB 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；定期组织开展法定专项审计项目，尽职做好经济责任审计，强化干部监督，促进权力规范；强化内审闭环管理，持续优化审计整改督办，严格规范限期整改，推动审计成果运用，做好后续审计工作并推进审计信息化建设。

#### **4. 党风廉政建设持续加强。**公司各级党委深入贯彻二十

大精神、十九届六次全会和十九届中央纪委六次全会精神、甘肃省纪委十三届六次全会精神，把学习贯彻习近平总书记重要讲话和指示批示精神作为全体纪检从业人员的基本遵循，结合廉政谈话、督查调研、监督整改等工作，加强对各级党组织和党员干部学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想的监督检查。持续聚焦监督执纪问责，不断增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，持续稳步推进党风廉政建设，贯彻落实全面从严治党。一是落实党风廉政建设责任，组织党组织书记、纪委书记述职述廉、各级党组织签署 2022 年度《党建工作目标责任书》《党风廉政建设目标责任书》《意识形态目标责任书》，落实落细“两个责任”和考核机制。二是认真履行意识形态责任制，对所有二、三级机构开展了党建和党风廉政建设督查，组织考核并强化结果运用。三是加强公司作风建设，不断强化清廉金融文化建设，通过组织“作风建设年”活动，进一步深化两级机关形式主义、官僚主义专项整治成果；组织全体党员干部员工签署《清廉从业承诺书》，熟知遵守 149 条六项纪律负面清单，深入推动行业廉洁金融文化建设。四是加强党风廉政教育宣传，紧盯中央八项规定精神不放松，制作节日廉洁提醒海报并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，召开年度廉政警示教育大会，以《守好廉洁从业的底线和红线》为题

进行专题培训，引导党员干部员工牢固树立廉洁意识，坚持不懈改进作风，持之以恒优化环境，进一步提振精气神、凝聚正能量，为公司稳健长足发展保驾护航。

## **(二) 为客户提供更优服务**

### **1. 提升客户服务体验**

2022年，公司客服热线10100018接收客户呼入电话16.44万通，呼出电话11.58万通，客户服务电话接通率99.00%，客户服务回访满意度99.71%。面对严峻的外部疫情形势，公司客服热线7\*24小时平稳运行，有效保障了公司服务窗口形象。

**积极做好防灾防损服务。**公司深入贯彻落实中国银保监会和国家减灾委等部门关于防灾减灾和应急管理的相关要求，全力做好灾害事故应急准备、监测、预警与提示，深入现场开展事故隐患排查，积极协助客户开展风险减量活动，切实推动财险业高质量发展。2022年，公司共投入防灾防损资金63.25万元，投入人力279人次，发送预警信息14911条，现场排查企业客户风险103家。

**改进提升客户服务体验。**升级呼叫中心职场环境，实施隔声降噪改造，有效缓解了坐席人员通话互扰和背景混响噪音。呼叫中心客服系统上线运行平稳，有效提升了窗口服务品质和运营效率。组织开展呼叫中心客服系统智能化建设，进一步提升线上化客户服务水平。以公司成立五周年为契机，

组织开展了五周年司庆专项客户服务活动，进一步增强了客户忠诚度和公司品牌影响力。

## 2. 打造优质高效理赔

2022年，公司受理客户报案11.33万件，赔付支出共计5.44亿元，件数结案率97.37%，同比小幅提升，理赔效率指标持续处于良好水平。

**加强队伍专业化建设。**不断充实查勘定损人员力量，加大与第三方公估公司合作力度，为客户提供更加及时、便捷的查勘定损服务。组织开展理赔人员的岗前、岗中培训，培训参训率达到98%，考试合格率95%以上，队伍能力建设稳步提升。调整强化理赔效率考核指标，健全分支机构考核方案，考核结果与个人绩效薪酬挂钩，不断提升理赔队伍积极性。

**深化科技赋能提质增效。**不断加强“1+N”增值服务平台建设，整合丰富平台合作资源，聚力提升服务水平。强化科技手段应用，简化理赔流程手续和流程，车险查勘APP使用率97.89%，助力小额案件结案更有效率。深入推进理赔线上化，上线微信公众号意健险自助报案功能，理赔线上化率达到59.95%，不断改善提升客户理赔体验。

## 3. 全力维护客户权益

2022年，公司亿元保费监管转办投诉件数3.94件/亿元。公司2021年度消费者权益保护监管评价结果为二级C。根据中银保信公示，2022年上半年公司保险服务质量指数评分排

名行业第十一位。

**不断健全消费者权益保护工作体制。**持续推进消费者权益保护融入公司治理，公司董事会、党委和经理层不断加强对消费者权益保护工作的规划与指导。公司全面加强消费者权益保护组织管理，由消费者权益保护工作执行委员会全力组织推动落实年度消费者权益保护各项要求，同时在总公司设立消费者权益保护处，增配了消费者权益保护专岗，明确了各级机构消费者权益保护岗位安排，强化消费者权益保护沟通联络体系。

**不断完善消费者权益保护工作机制。**印发并有效执行公司《消费者权益保护审查管理办法（试行）》，健全消费者权益保护审查机制。通过《2021 年企业社会责任报告》《2021 年年信息披露报告》如实披露消费者权益保护相关信息，组织开展了 2022 年侵害个人信息权益乱象自查整改，强化消费者权益保护信息披露和保护机制。在黄河大讲堂积极组织开展了以法律法规、监管文件和投诉处理为内容的消费者权益保护培训。强化绩效考核应用，将消费者权益保护工作与员工的绩效等级紧密挂钩。

**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。2022年，公司开展金融保险知识普及宣传活动70余次，印制宣传海报及展架100余幅，印制宣传折页2000余份，制作原创微信公众号、抖音等宣传作品12份，发布金融知识、风险提示、以案说险等宣教素材12次，有效提升消费者金融知识素养。



不断提升投诉处理和纠纷化解能力。积极扩充消费投诉渠道，进一步畅通电话、来信、来访等投诉渠道。印发了《保险消费投诉处理标准化手册（试行）》，进一步健全和规范投诉处理流程。公司监管转办投诉15日办结率为100%，无超时办结案件。组织开展了突发事件及重大投诉应急演练，检验和提升消费者权益保护及投诉应急处置的实用性、可行性和实战性。建立消费投诉处理与调解相衔接的纠纷化解机制，指导和支持各级机构做好消费纠纷多元化化解工作。

### （三）为员工搭建更广舞台

#### 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计了相关流程，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，不断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。

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。2022年，为畅通员工职业发展通道，充分调动员工工作积极性，制定《职务职级管理补充规定（试行）》。

**提升执业技能水平。**全年组织黄河大讲堂18期，落实高管带头讲课制度。落实中保协等相关外部培训80余项、上千余人次参训。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，并将培训达成率考核列入团队建设考核指标。组织专项校招新员工培训，统筹综合能力提升，持续推进建设“黄河云学堂”E-learning平台，并以此为抓手建立各级各类人员培训课程库和培训试题库。

**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，开展了各类主题教育实践活动、公益活动、登山活动等，不断提升员工的获得感、归属感和幸福感。



2022 年 10 月 30 日，公司组织“健美黄河人、献礼五周年”——黄河财险建司五周年登山大赛。

**照顾困难员工。**对于疫情期间需要在家照顾子女的员工、居住地封控及其他特殊原因需要居家的员工，给与特殊关爱，在保证工作正常有序开展的情况下，打造黄河特色关爱体系。积极开展退休党员送温暖活动，对公司退休干部发放慰问金。

组织向突遭重大交通事故的员工爱心捐款，捐款合计金额七万三千余元。

**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）为行业贡献更大力量**

##### **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 2022 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的专业优势和资源优势，深度对接、务实合作。

##### **2. 为行业健康发展出力**

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。2022年，公司继续深化落实车险综合要求，持续完善车险制度体系，不断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，参与风险减量管理，提高消费者保险保障，并将有关做法总结报送监管机构；坚持车险创新发展，以拓展真实客户为主线，通过车险进股东、进社区、进企业及“互联网+”线下线上的方式，建立以穿透代理屏障、直接获客为主的车险创新展业模式。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提供专业贡献；参与中国农业风险管理研究会2022年学术年会暨中国农业风险管理发展论坛。

## 五、负责任的黄河财险

### （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。

2022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 ( <a href="http://www.ypic.cn/">http://www.ypic.cn/</a> )等媒介 客服电话 10100018

<b>员工</b>	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
<b>合作伙伴</b>	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
<b>政府和监管机构</b>	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
<b>社会公众</b>	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
<b>自然环境</b>	绿色运营 保护环境	绿色保险 节能减排