

2023 年
企业社会责任报告



报告说明

本报告反映了黄河财险 2023 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 2023 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：2023 年 1 月 1 日至 2023 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”；

原中国银行保险监督管理委员会，简称“原银保监会”。

国家金融监督管理总局，简称“金融监管总局”。

目 录

一、公司领导致辞.....	3
二、黄河财险简介.....	4
（一）公司概况.....	4
（二）股东背景.....	4
（三）发展愿景.....	5
三、有担当的黄河财险.....	5
（一）助推乡村振兴.....	5
（二）服务“一带一路”.....	7
（三）参与社会治理.....	8
（四）助力绿色发展.....	10
四、创价值的黄河财险.....	11
（一）为股东创造更大价值.....	11
（二）为客户提供优质服务.....	16
（三）为员工搭建广阔舞台.....	23
（四）为行业贡献黄河力量.....	26
五、负责任的黄河财险.....	28
（一）社会责任管理机制.....	28
（二）利益相关方沟通机制.....	29

一、公司领导致辞

黄河财险党委书记、董事会负责人王晓钟的致辞

2023 年是极不平凡的一年，国际环境严峻复杂，国内经济恢复面临挑战，全国各地自然灾害频发。面对诸多风险和挑战，全体黄河人直面困难、团结一致、锐意进取，持续推动各项工作有序开展，促进高质量发展迈上新台阶。这一年，是昂首奋进的一年。我们以强发展为主线，全力推动公司争先进位。公司保费收入大幅增长，市场排名和市场份额稳步提升，三家二级机构保费增速均超当地市场。这一年，是成绩卓越的一年。我们以提质增效为目标，高效统筹发展与安全。公司综合成本率持续下降，财务指标整体稳健向好，投资收益优于行业水平，理赔客服质效不断改善，机构铺设取得了新突破。这一年，是厚植民生的一年。我们以服务大局为使命，坚决担起企业社会责任。全力做好甘肃抗旱救灾保收，北京、河北暴洪灾害抢险和积石山地震灾害应急救援等工作，认真履行国企使命担当。这一年，是改革创新的一年。我们以增收降本为导向，深入推进体制机制改革。优化公司双总部定位，启动组织架构调整，建立两大事业部和上海再保险运营中心，构建新格局、开辟新市场、拓展新业务，为公司高质量可持续发展奠定更加坚实的基础。

过往不思、未来可期。回首 2023 年，最可贵的是“拼搏”和“奋斗”；展望 2024，最可靠的仍然是“拼搏”和“奋斗”。

面对复杂多变的风险挑战，黄河财险全体员工将继续奋不顾身的拼搏，坚韧恒久的奋斗，跨越一道道难关，夺取一个个胜利。

2024 年，黄河财险将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，在甘肃省委、省政府的正确领导下，在监管部门的科学指导下，在股东单位的大力支持下，更加深入贯彻新发展理念，更加积极融入新发展格局，在公司新一届党委、经理层的带领下，紧紧围绕“强化管理、扩大规模、提升效益”中心任务，以更加坚定的信心和决心，锐意进取、真抓实干，砥砺奋进、众志成城，不断开创全方位高质量发展新境界，奋力谱写黄河财险发展新篇章！

二、黄河财险简介

（一）公司概况

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。

（二）股东背景

黄河财险由甘肃省公路航空旅游投资集团有限公司作为主发起人，联合中国铁建投资集团有限公司、名城地产（福建）有限公司、兰州兰石集团有限公司、白银有色集团股份

公司、中国交通建设股份有限公司、读者传媒股份有限公司、甘肃远达投资集团公司、兰州新区城市发展投资有限公司等 8 家优秀企业共同设立。公司股东或其母公司中有 2 家世界 500 强企业、4 家中国 500 强企业、6 家上市公司，业务领域涵盖金融、建筑、交通、航空、冶金、房地产等多个行业，在各自的行业均处于一流、领先地位。公司是国有控股的混合所有制企业，实行国企特色市场化的体制机制。

（三）发展愿景

黄河财险以“一流、领先、有特色”为发展愿景，坚持新发展理念，坚持走专业化、智慧型、创新型的高质量发展道路。公司始终坚持差异化竞争、特色化发展、智慧型经营、科学化管理的经营策略，始终坚持以高质量发展为主题，以价值创造为根本，以质量效益为中心，着力打造工程保险特色和保险业向西开放平台，致力于成为最具价值性、最具成长性的一流财产保险公司。

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，加强科技赋能，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。2023 年，公司农险业务覆盖甘肃省 38 个县/区、252 个乡镇、2039 个行政村，共为 983 万

亩/袋农作物、247 万头/只牲畜、467 万亩森林提供风险保障 73.99 亿元，参保农户 25.27 万户，其中已脱贫建档立卡户 9.86 万户，占比 39.01%，为保障农业产业发展、服务乡村振兴战略实施提供大力支持。加强农险数字化技术应用，提高智能化经营水平。提升线上化作业水平，依托“甘农保”及农险核心系统，全年累计采集数字化承保地块 9933 个，应用率达到 94.80%。无人机及卫星遥感技术在承保端实现常态化应用，进一步推动农险“精确承保、精准理赔”高质量发展。

强化乡村振兴金融支持。积极应对重大灾害，开展 7 至 9 月份干旱灾害及 3、4 月份低温冷害灾情处理，完成武威、金昌、张掖等河西地区旱灾快速理赔工作，积极启动大灾应急预案，高质量做好大灾理赔服务。截至 2023 年底，共计发生农险赔款 1.66 亿元，为 9.81 万农户提供理赔服务，户均赔款 1697 元。黄河财险甘肃省分公司获得甘肃省乡村振兴“先进集体”称号，麦积、西和支公司获评金融支持国家乡村振兴重点帮扶县“优秀案例”。

案例：

创新金融服务模式、助力乡村振兴发展

——黄河财险天水麦积区“乡村振兴”典型案例

为深入学习贯彻党的二十大关于全面推进乡村振兴工作的创新举措与实践，助力乡村振兴取得新进展，黄河财险农业保险迈出新步伐，不断推进农业保险助推乡村振兴工作，黄河财险麦积支公司承保的麦积区渭南镇王旗村建立了“村两委+基层金融机构+农户”金融综合服务新模式，为乡村振兴发展保驾护航。

黄河财险在麦积区渭南镇王旗村成立农村金融服务工作室，自成立以来稳健运行，在助力村集体产业发展，保险业务宣传，激发乡村治理活力，健全农村基础金融服务，助推乡村振兴等方面发挥了较好作用。渭南镇王旗村农金室由村两委提供办公场所，黄河财险麦积支公司提供软硬件办公设施。选派黄河财险员工担任金融服务指导员，聘请村支书担任农金室主任，招录专业人员担任农业保险协保协赔人员，充分发挥熟悉乡情、人情、民情作用。依托财政扶持，与基层金融机构签订金融服务代办协议，保障基本收入的同时按劳付酬。构建“村两委+基层金融机构+农户”金融综合服务新模式，破解基层金融机构与农户之间的信息不对称难题。



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，涵盖种养林、高中低等各类风险，共有农险产品 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“一带一路”

公司始终以服务国家整体战略为指引，服务一带一路建

设，为基础设施建设提供保险保障。公司做大做优做强工程险，为国家重点基础设施建设项目提供高质量保险服务。2023 年，黄河财险工程险保费规模为 1.81 亿元，承保了甘肃省公路航空旅游投资集团、中国铁建投资集团、中国交通建设股份有限公司等公司建设的“一带一路”项目。初步建成行业领先的工程险定价模型，实现快速精准的风险判断和风险定价，工程险专业优势持续提升。着力优化合约结构，高桥隧比、涉水项目、长工期、半导体等特殊工程险承保能力达到行业领先水平。构建“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，在兰永临和永积高速公路项目试点取得初步成效。

（三）参与社会治理

通过保险服务参与保障社会治理和民生工程。2023 年，公司通过民生救助险、农房保险、防贫救助险等业务为 486 余万户家庭提供保障金额超 456 亿元。公司连续第四年荣获省长金融奖。陇南、天水等 9 家分支机构获得当地政府金融奖。

开展定点帮扶，巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接成果。作为甘肃省庆阳市西峰区董志镇罗杭村省级帮扶单位，黄河财险开展驻村帮扶工作近三年。2023 年，黄河财险出资 5.46 万元，支持罗杭村建设大棚、购买化肥农药，依

托“合作社+产业基地+农户”模式，发展壮大种养合作社 2 个，村集体经济收入突破 10 万大关。公司成立工会助学基金，向帮扶村 41 名应往届大学生发放助学金 5.2 万元，向 61 名小学生捐赠 805.2 万元保额的学生幼儿意外伤害保险。

通过慈善捐助扶危救困。2023 年，临夏州积石山县发生 6.2 级地震发生后，公司在灾区建立便民服务点，捐赠棉衣药品等救援物资 10.82 万元，组织员工捐款 13.13 万元，向积石山地震救援人员捐赠 1 亿元保险保障，全力支援帮助灾区人民渡过难关、重建家园。采购甘肃省临洮县和和政县特色农产品 10.03 万元，积极做消费帮扶的倡导者、践行者，用实际行动拓宽农民群众的增收渠道。公司在临洮县甜水沟村建设黄河财险广场。

案例：

地震灾害无情 黄河财险有爱

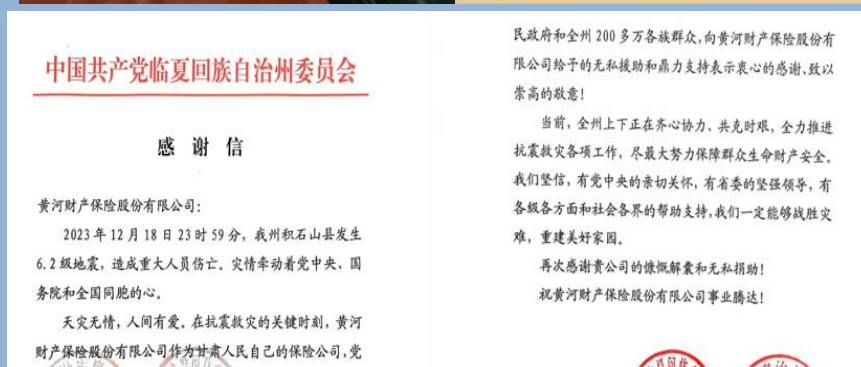
——黄河财险向积石山地震救援人员捐赠 1 亿元保险保障

临夏州积石山县发生 6.2 级地震后，黄河财险党委、经理层高度重视，时刻关注着救灾进展和灾区动态，以最坚决的态度、最有力的措施、最果断的行动，响应为抗震救灾工作贡献智慧和力量的捐款捐物的倡议，全面贯彻国家金融监管总局关于做好甘肃临夏 6.2 级地震金融应急服务工作通知的相关要求，积极履行甘肃省地方法人保险机构社会责任。为确保地震救援人员的安全和多一份保障，帮助受灾群众战胜困难、渡过难关，经黄河财险党委、经理层研究，决定向此次参与救援的全体人员赠送保额 1 亿元的保险保障。

2023 年 12 月 23 日，受黄河财险党委、经理层委托，公司负责此次应急处置工作的副总裁段应元带队前往积石山县抗震救灾应

急指挥部捐赠专项意外伤害保险，临夏州常委、组织部长代表临夏州委、州政府现场接收捐赠并对黄河财险在此次抗震救灾工作中的帮助支持表示感谢。临夏州政府秘书长，临夏州人民政府金融工作办公室主任，国家金融监督管理总局临夏监管分局相关负责同志，黄河财险甘肃省分公司总经理助理、临夏州中支主要负责人参加。

此次捐赠是向由应急管理部门组织的消防救援、专业救援及社会救援力量等人员共计约 1 万余人提供意外保险。应急救援人员在从地震发生之日起，参与抢险救援、灾情核查、灾后安置等抗震救灾过程中遭受意外伤害导致的身故、伤残及医疗费用将得到保险保障，每人保额 35 万元，保险赔偿总限额 1 亿元。黄河财险作为甘肃人民自己的保险公司，为参与救援的干部职工和外来支援参与救援的人员送上一份保障，献上一份爱心，减轻他们的后顾之忧，不让英雄们流血、流汗再流泪。



（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

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，提供风险保障 194.67 亿元。积极开展新能源车保险服务，助力绿色出行。2023 年，公司新能源汽车（不含特种车、摩托车、拖拉机）车险保费收入 2646 万元，占车险比重 5.04%。新能源车险业务增速 43.73%，超公司整体车险增速 21.32 个百分点。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。

四、创价值的黄河财险

（一）为股东创造更大价值

1. 价值增长势头稳健。2023 年，公司沉着应对复杂严峻的外部形势，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。2023 年公司实现保险业务收入 13.81 亿元，同比增长 20.8%，优于行业平均增速（6.73%）14.1 个百分点。在 82 家主体中排名第 51 位，同比提升 1 位。

投资收益好于预期。财务口径投资收益 1.01 亿元，财务投资收益率 3.96%，优于行业 1.03 个百分点。

财务状况稳健优良。公司总资产 43.24 亿元，较年初增加 6,902 万元；资产负债率 49.17%，处于合理水平。截至 2023 年四季度末，审计前综合偿付能力充足率 830.78%，持续保持充足。

2. 治理水平持续提升。公司高度重视公司治理工作，坚决落实国家金融监督管理总局和甘肃监管局各项监管要求，不断健全公司治理体制机制，持续提升公司治理的科学性、稳健性和有效性。

公司在监管机构的科学监管下，各股东单位和董事监事的支持下，坚持将党的领导与公司治理有机融合，持续完善“双向进入、交叉任职”的领导机制，坚决落实党委对重大经营管理事项前置把关的决策机制，充分发挥党委领导核心和政治核心作用，切实保障党组织发挥把方向、管大局、保落实的作用。公司根据《公司法》《保险法》及其他法律法规和公司《章程》等相关规定，建立并不断健全股东大会、董事会、监事会及经理层构成的“三会一层”公司治理架构，明确了各治理主体在决策、执行、监督等方面的职责、权限和履职要求。公司股东、董事、监事及经理层严格遵守法律法规、监管规定和公司《章程》，按照各司其职、各负其责、协调运转、有效制衡的原则积极履职、行使权利、履行义务，

切实维护了公司、股东、员工、保险消费者等利益相关方合法权益。

公司严格按照监管政策和公司治理制度等相关规定，组织召开股东大会、董事会、监事会等会议，通过三会会议充分发挥董事会的决策作用、监事会的监督作用，确保公司治理科学稳健有效，运营管理依法合规。2023年，公司股东大会共召开3次会议，审议通过或听取22项议案；董事会共召开10次会议，审议通过或听取113项议案；监事会共召开9次会议，审议通过或听取63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、执行、监督机构的有效制衡，为公司高质量发展奠定了坚实基础。

公司严格关联交易管理，不断健全关联交易管理机制，完善关联交易管理标准、操作流程，持续提升关联交易管理质效。一是组织召开董事会关联交易控制委员会、关联交易管理办公室会议各8次，分别审议通过或听取25项议案。二是组织编制公司四个季度关联交易报告和相关信息披露报告，及时完成关联方信息更新工作，并依规报送监管系统和EAST系统，完成相应信息披露。三是建立并运用公司关联交易管理系统，科技赋能关联交易信息管理，持续提升关联交易管理的科学性和有效性。

公司遵循真实、准确、完整、及时、有效的原则，严格按照法律法规、监管规定进行信息披露，保障投保人、被保

险人、受益人以及相关当事人的合法权益。一是组织完成公司年度信息披露报告、交强险年度信息披露报告、企业社会责任报告等报告披露。二是组织完成公司半年个人短期健康保险业务整体综合赔付率、季度关联交易和偿付能力报告摘要、重大事项、组织架构、股东大会决议、互联网产品更新、公司治理概要等公开信息披露工作。

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具体落实，全体员工共同参与，审计部负责监督的风险管理体系；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。2023 年，公司开展 2022 年监管通报问题整改工作和风险综合评级提升专项行动，完成公司开业以来最大规模综合性合规检查，认真推进“八五”普法、扫黑除恶专项斗争等例行工作，公司风控合规“三道防线”进一步夯实。二是加强风险监测评估。2023 年在 2022 年监测经验的基础上修订印发了年度风险监测指标体系。每季度采取定性和定量相结合的方法，对各类风险状况进行监测评估，以点及面全面分析评估公司各类风险状况和发展态势，对异常指标进行原因剖析并给相关部门发送预警提示函。根据经理层审议意见，重点做好定期报告发现问题或风险隐患的整

改工作，跟踪整改工作进展，确保风险管理工作形成闭环。另外，公司对各大类风险进行专项定期评估。每季度对市场风险和信用风险进行评估，每半年对保险风险、操作风险、战略风险、声誉风险、流动性风险等进行评估，并向经理层报告。公司 2023 年各个季度的风险综合评级为 BB 类。三是做好内部审计。服务公司战略，依法履行审计监督职能，守稳合规经营底线。全面推行严管理，守底线的审计工作思维，立足内部审计职能，强化集中管控力度，完善内审体制机制。定期组织开展法定专项审计，按时尽责做好经济责任审计，参与跨部门合作并开展临时审计工作。不断完善审计过程管控，通过访谈、评估合理确定审计重点，针对性开展审计工作；强化内审闭环管理，不断优化审计整改督办，梳理总结审计发现问题，揭示问题风险，推动审计成果运用，做好后续审计工作，不断完善审计信息化水平建设。

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、二十届中央纪委二次会议、甘肃省纪委十四届二次全会精神，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 2023 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》。二是落实落细“两个责任”和考核机制。开展分支机构党建和党风廉政建设工作调研和纪检工作督导检查，督导各级纪检机构结合自身实际细化分解目标任务；紧盯重大决策部署强化全面监督，紧紧围绕制度执行、决策落实、履职尽责、权力运行等四个方面精准监督。三是加强公司作风建设，印发《关于深化拓展整治形式主义持续为基层减负的通知》，切实减轻基层工作负担，提升工作效率。四是加强党风廉政教育宣传，为公司稳健长足发展保驾护航。通过企业微信平台、党建专栏为载体开展党风廉政宣传教育，及时传达反腐倡廉的法律法规、方针、政策和时政要闻，常态化培育廉洁文化。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。开展警示教育，通过观看《正风反腐就在身边》《清风茶馆》等警示教育片，引导党员干部员工正己正人，廉洁从业。组织开展清廉文化建设征文，与公司书画协会开展书画评选，充分调动了员工参与清廉文化建设的积极性。

（二）为客户提供优质服务

1. 不断提升客户服务能力

2023 年，公司客服热线 10100018 接收客户呼入电话 21.60 万通，呼出电话 17.96 万通，客户服务电话接通率 99.60%，客户服务回访满意度 99.77%，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。

升级客户服务体验。加快数字化转型步伐，上线呼叫中心客服系统智能外呼功能，大大提升了客户回访效率。加强呼叫中心现场管理，客户接报案、咨询、回访工作平稳有序，各项指标优于行业平均水平。完善客户服务工作机制，监控、检查和分析服务指标运行状况，不断提升客户满意度。

加强保险科技应用。优化线上服务模式，开发车险移动终端“车险闪赔”功能，提升了车险理赔服务的便利性。改造传统理赔流程，开发车险分通道理赔及非车险自动理赔流程，小额案件结案时效进一步提升。强化新能源汽车风险管控，完成新能源汽车保险风险管理项目与核心系统对接，实现新能源车险出险后验证和重大案件风险核查。

积极开展风险减量服务。健全风险减量服务体制机制，印发了《公司风险减量服务实施方案》，不断提高公司防灾减灾救灾的能力。健全风险应急处置机制，在平凉崆峒山古镇广场联合消防部门组织开展了特大森林火灾应急处置和保险理赔演练，提升了森林保险防灾减灾和重大灾害事故应急处置能力。积极开展 2023 年国家防灾减灾日宣传活动，紧紧围绕“防范灾害风险 护航高质量发展”主题，多渠道开展

防灾减灾宣传教育，提升了公众对风险保障的认知水平。

案例：

致力风险减量 守护绿水青山

——黄河财险组织开展特大森林火灾保险理赔应急演练

为全面贯彻落实习近平总书记关于安全生产的重要批示精神，牢固树立生命至上，安全第一的发展理念，深入落实党中央、国务院关于碳达峰碳中和重大战略决策和甘肃省委、省政府工作部署，保障林草生态系统碳汇能力，提升森林保险防灾救灾和重大灾害事故应急处置能力，推动森林保险“风险减量”服务深入、到位、有成效。在全国第22个“安全生产月”来临之际，2023年5月31日，由黄河财险总公司统一组织，甘肃省分公司承办，联合甘肃省森林消防总队平凉支队崆峒大队，在平凉崆峒山古镇广场举行特大森林火灾（模拟）应急处置和保险理赔演练。

此次演练以特大森林火灾应急处置和保险理赔全流程、全要素为主线，是甘肃省林业保险开展以来，由保险公司牵头组织的规模最大、参与单位最多、流程完整规范的一次森林火灾理赔应急演练。

——新形式加全流程，模拟完整规范。以“解说+实地”配合的形式，模拟演示了发现火情、现场处置、组织扑救、消防救援、案件受理、应急响应、统筹指挥、火情查勘、空机救援、损失核定、案件预赔等保险应急处置等11个项目。

——新技术加全岗位，参与单位最多。突出直升机协助救援、无人机火情查勘和卫星遥感等高新技术手段，共投入1架救援直升机、4架查勘无人机、1台消防车、4台查勘车，消防员、护林员及保险理赔人员等200余人参加演练。

——新场景加全协同，组织规模最大。演练各方全面协同到位、组织有序，指挥体系运转高效，充分发挥了统筹协调作用。现场各支应急队伍服从指挥、反应迅速、处置得当，展现了保险理赔和救援人员的专业素养，展现了规范、科学、高效的应对能力和水平。



本次演练是保险主体与政府主管部门落实“三抓三促”、共同加强林草资源保护管理的具体行动，也是优化联动机制、建强救援队伍，提升灾害救援和保险理赔能力的重要举措，对全面助力甘肃省乡村振兴和农业、林业高质量发展的创新范例，共同构筑森林防火安全防线，进一步筑牢甘肃省林草安全底线具有深远意义。

2. 提升理赔服务质效

2023 年，公司受理客户报案 13.64 万件，赔付支出共计 7.04 亿元，件数结案率 97.09%，理赔效率指标持续处于良好水平。

不断提升理赔服务质效。加强理赔队伍专业化建设，印发了《2023 年深化“降赔付、树形象、防硕鼠”专题工作方案》，组织开展了理赔队伍专业技能培训 and 年度技能竞赛，不断提升理赔队伍专业技能。健全理赔客服考核评价体系，印发了《2023 年度分支机构理赔客服条线考核方案》，不断提升理赔服务能力。加强理赔业务检查，开展了 2023 年理赔客服和消保合规检查以及 2023 年已决案件质量稽核检查，未发现严重违法、违规问题，切实保护消费者合法理赔权益。

妥善处置重大灾害事故。积极应对甘肃省临夏州积石山县发生 6.2 级地震。公司党委书记王晓钟第一时间赶赴现场

指挥理赔救助相关工作，全力帮助灾区人民渡过难关、重建家园。2023 年，涉及此次地震的案件 10 笔，已全部结案。妥善应对甘肃旱灾、北京及河北重大暴雨事故理赔应急处置工作，协助当地政府做好救灾工作。

3. 全力维护客户权益

2023 年，公司亿元保费监管转办投诉件数 4.92 件/亿元，监管转办投诉 15 日办结率 100%。公司 2022 年度消费者权益保护监管评价结果为二级 B。根据中国银保信公示，2023 年上半年公司保险服务质量指数评分排名行业第二十位。

不断健全消费者权益保护工作体制。公司充分发挥董事会在消费者权益保护工作总体规划指导方面的作用，将消费者权益保护工作纳入到经营发展战略、企业文化和公司治理评价中，推动公司业务经营与消费者权益保护共同发展。公司消费者权益保护委员会认真履责，审议了年度消费者权益保护工作报告、内部考核结果等事项。公司党委对提交董事会审议的消费者权益保护工作相关事项进行前置研究。公司经理层位消费者权益保护提供资源支持和保障。监事会对董事会、经理层消费者权益保护工作履责情况进行了监督。

不断完善消费者权益保护工作机制。健全消费者权益保护审查机制，严格落实产品审核流程，开展第三方机构管理、服务项目、宣传素材等评估审查。丰富公司官网消费教育专区内容，发布电子保单验签、理赔服务等涉及消费者权益的

重要信息，修订和规范营业网点风险提示、续报短信提醒等服务披露信息。强化消费者信息保护机制，印发公司《消费者个人信息保护管理办法》，全面达成信息化监管各项要求。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。严格执行消费者权益保护考核机制，将 2023 年消费者权益保护考核结果与分支机构及其员工的绩效考核相挂钩。开展了 2023 年消费者权益保护工作情况专项审计，完成了 2022 年消费者权益保护工作专项审计发现问题的整改落实。

积极开展开消费者宣传教育活动。深入开展了 2023 年“3·15”消费者权益保护教育宣传周、“7·8 全国保险公众宣传日”、金融知识宣传普及月集中宣传活动，不断增强消费者风险防范意识。在官网、营业厅、公众号等渠道开展常态化宣传教育，不断提升消费者对金融产品和服务的认知及自我保护能力。2023 年，公司制作宣传文本 60 余份，在公众号、官网等发布宣传素材超过 30 条，依托视频号开展宣传活动覆盖 7.5 万人次，依托 H5 宣传覆盖 1.04 万人次。

不断提升消费投诉纠纷化解能力。加强消费投诉制度机制建设，健全纠纷化解和投诉管理制度，落实投诉分析报告机制，强化消费投诉处理督导力度，开展消保突发事件及重大投诉应急演练。加强消费投诉处理和纠纷化解，优化投诉系统功能和投诉处理流程，强化投诉纠纷处理各环节的有效

衔接，提升投诉处理效率和投诉纠纷化解能力。畅通投诉渠道，不断规范对外宣传资料信息公布，切实保护消费者的合法权益。

案例：

金融消保宣教月|黄河财险高管助力提升金融消费者金融素养

在 2023 年度金融消费者权益保护教育宣传月期间，黄河财险围绕“汇聚金融力量 共创美好生活”主题，组织全辖各级机构举办了总经理接待日和高管说消保活动，普及金融知识，倾听消费者心声，切实提升消费者金融素养，增强消费者对金融行业的信任感和满意度。

一、总经理接待日活动

总经理接待日活动是公司积极响应金融消费者权益保护政策、履行社会责任的具体举措。本次活动黄河财险以“办好为民实事 回应社会关切”为核心内容，与来访消费者进行交流，倾听消费者对金融产品和服务的需求和意见，并为现场消费者进行了金融知识科普、政策法规解读，重点宣讲反洗钱、金融诈骗、金融消费者八项权益等金融知识。活动期间，公司各级机构总经理室成员接待来访消费者共计 74 人次，现场解答广大保险消费群众在金融消费过程中遇到的问题共计 65 件。



二、高管说消保活动

黄河财险甘肃省分公司组织下辖机构开展了高管说消保活动，

重点对《银行保险机构消费者权益保护管理办法》的相关条款向消费者进行深入剖析，包括消费者权益保护的基本原则、金融机构的职责和义务、金融产品与服务的信息披露要求、客户投诉处理机制以及违规行为的法律责任等内容。通过各级机构高管们的详细解读，帮助客户更好地理解消费者权益保护制度政策，促进消费者在实际金融业务中维护自身合法权益。



黄河财险始终将客户利益放在首位，关注客户需求，不断提升服务质量。公司将在未来发展中，持续加强消费者金融知识普及，提高消费者对金融产品和服务的认知水平；优化客户服务流程，提升客户体验；完善客户投诉处理机制，确保客户权益得到有效保障；注重诚信经营，营造良好的金融生态环境，为金融消费者提供更加优质、专业的金融产品和服务。

（三）为员工搭建广阔舞台

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。为公司职工提供定期体检、员工住院慰问、结婚生育、亲属去世慰问等日常关爱。

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。

2023 年，为畅通员工职业发展通道，充分调动员工工作积极性，组织开展专业序列员工晋升工作。

提升执业技能水平。全年组织黄河大讲堂 9 期，落实董事、高管带头讲课制度。落实中保协等相关外部培训 90 余项、上千余人次参训。统筹推进各类培训，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。以“勇于拼搏、乐于奉献、敢于胜利、追求卓越”的黄河精神凝心铸魂，组织开展“我与黄河共成长”主题征文比赛、“青春心向党，奉献在岗位”主题演讲比赛活动。关心员工生活，组织召开第二届二次职工代表大会，开展一线职工开展“夏送清凉”慰问活动。

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、徒步登山活动、骑行活动等，不断提升员工的获得感、归属感和幸福感。关注青年员工成长，广泛开展青年文明号创建活动，组建青年突击队伍，参与人数达 270 人次。



2023 年 9 月 22 日，公司登山协会组织 2023 年度登山徒步大赛。

照顾困难员工。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。全面摸排职工家庭生活状况，建立困难职工档案，组织各级工会在元旦、春节期间开展“工会常伴·贴心送暖”慰问帮困工作。

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。公司工会组织开展了女工知识竞赛、“情系女职工，法在你身边”普法宣传月主题网络答题等系列活动。

（四）为行业贡献黄河力量

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 2023 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. 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。2023 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，对照监管要求调整车险定价和手续费管控规则，确保车险二次综改顺利上线运行，实现平稳过渡，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

十”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。参与中国精算师协会理事会会议、中国气象服务协会气象金融保险专业委员会会议、第三届数字金融科技大会等重要行业会议；参与甘肃省《建筑施工安全生产责任保险事故预防技术服务标准》的编写、讨论和审查；承办甘肃省财险公司风险减量工作推进会议；参加新保险合同准则等行业热点问题交流。

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、社会和环境的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。

2023 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 、 A P P 、 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、一带一路等重大战略 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