

2024 年
企业社会责任报告



报告说明

本报告反映了黄河财险 2024 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 2024 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：2024 年 1 月 1 日至 2024 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、黄河财险简介.....	3
(一) 公司概况.....	3
(二) 股东背景.....	3
(三) 公司的使命.....	3
(四) 公司的愿景.....	4
二、坚守初心，服务国家战略.....	4
(一) 助推乡村振兴.....	4
(二) 服务“一带一路”.....	5
(三) 参与社会治理.....	6
(四) 助力绿色发展.....	9
三、创造价值，提供至诚服务.....	10
(一) 为股东创造更大价值.....	10
(二) 为客户提供优质服务.....	14
四、以人为本，助力员工成长.....	21
(一) 保障员工权益.....	21
(二) 促进员工成长.....	22
(三) 关爱员工生活.....	23
五、互利共赢，参与行业发展.....	23
(一) 与合作伙伴互利共赢.....	23
(二) 为行业健康发展出力.....	24
六、勇挑重担，优化管理机制.....	25
(一) 社会责任管理机制.....	25
(二) 利益相关方沟通机制.....	25

一、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、白银有色集团股份有限公司、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）公司的使命

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，致力于为员工的发展和生活品质提高提供广阔的平台，致力于持续回报社会。

（四）公司的愿景

坚持市场化、专业化、差异化、创新型的高质量发展道路，将公司打造成有特色、高价值、专业领先的财产保险公司。

二、坚守初心，服务国家战略

（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。2024年，公司农业保险直保保费收入 25723 万元，其中政策性险种保费收入 25646 万元，占比 99.7%，商业性险种保费收入 77 万元，占比 0.3%；覆盖甘肃省 13 个地州市、36 个县/区、245 个乡镇、1990 个行政村，县区覆盖率 40.9%，乡镇覆盖率 19.82%，行政村覆盖率 12.36%。涉农保险为甘肃省约 1100 万农村人口提供风险保障约 1000 亿元。

推动农业保险创新发展。迭代升级核心业务系统和甘农保 APP 功能，推进自动核保功能研发，有效提升核保效率。在民勤等 6 县区开展牛脸识别试点，农险科技赋能扎实推进。金昌地区上线小麦、玉米完全成本保险，天水地区启动了苹果“442”组合万元高保障保险创新试点项目，农险创新业务试点成效初显。

案例：

农业保险为乡村振兴保驾护航

——黄河财险张掖市民乐县“乡村振兴”典型案例

2024年7月份以来，民乐县持续降雨，该种植区靠近山区，致使我县农作物中药材品种遭受严重灾害，面对严峻灾情，9月4日，公司接到民乐县金地生态农业科技发展有限责任公司报案称山谷低洼地段200亩左右黄芪因暴雨受损，立即派人对该公司暴雨影响的种植产业进行实地勘查。

在查勘过程中，公司秉承高度重视，认真负责态度，组织农险应急查勘小组、农业农村局专家前往实地查勘灾情，采用无人机航拍采样与智农保卫星定位APP以村为单位针对承保及受损面积再次核实，并对受灾的情况进行了详细的分析及统计。确定此次暴雨为形成灾情的主要因素，属于保险责任，依据条款赔付标准，公司承担保险责任向种植户支付赔款，最终向种植户赔款8.5万元。减少投保人经济损失，保护了消费者合法权益。



开展风险减量服务。加强保前调查管理，综合运用遥感、无人机等科技手段，通过实地勘察、历史数据分析等方式，做好区域风险、险种风险、客户质量调查，降低赔付风险；高度重视防灾减损工作，大规模灾害发生时，启动防灾减灾项目，启用人工干预天气、病虫害防治、疾病疫病防控等方

式，提高灾害应对能力；探索建立“乡村应急管理站”示范点，实施乡村风险防范和自然灾害、事故灾难等突发事件应对，推动风险前置、队伍前置、装备前置、救援前置。

（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。2024年，黄河财险工程险保费规模为9247万元，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。

（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。通过民生救助责任保险、农房保险、政府防贫救助责任保险、城镇职工大病保险、甘肃普惠健康宝等，为535万人/户家庭提供保障金额2751.75亿元。成功加入定西、白银两地普惠健康保项目共保体，普惠金融领域取得有效突破。为半导体、新

材料等高科技企业提供风险保障 44.96 亿元。积极服务文旅强省战略，天水中心支公司全力为天水麻辣烫产业链保驾护航，崆峒支公司被甘肃金融监管局授予“文旅金融特色支公司”称号，成为全省唯一获此殊荣的保险机构。陇南等 8 家分支机构获得当地政府金融奖。



黄河财险员工在天水火车站为游客提供志愿服务

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四年。2024 年，在黄河财险的帮扶下，该村集体经济收入突破 12 万元，较上年增长 12%，户均分红 730 元，特色产业带动 48 名群众实现家门口就业，消费帮扶总额达到 26 万元。

案例：

倾心帮扶聚合力 产业赋能促振兴

——黄河财险探索“四链融合”模式，助推罗杭村产业振兴

一、筑牢组织保障链，锻造红色发展引擎

黄河财险始终秉持“支部建在产业链上，党旗飘在田间地头”

理念，以“三抓三促”行动为引领，将党组织优势转化为乡村发展动力。2024年，划拨专项资金改造党群服务中心，打造集政策宣讲、技能培训、产品展销于一体的综合阵地，开展4场次“板凳课堂”，党员群众参学率达90%，确保党的政策和农业技术知识深入基层。在“联农带农”方面，黄河财险推行“1+3+N”模式，即1名支委联系3个产业项目，带动5户群众，为产业项目协调资源、出谋划策。

二、打造多元增收链，创新产业发展模式

黄河财险立足本地资源，构建“种养加销”全产业链，推动小产业实现大发展。种植端采用“订单农业+技术托管”模式，与西峰区农技中心合作，建成16亩产业基地，通过测土配方、水肥一体化等技术，实现亩均增产6%，提升了农业生产效率与质量。养殖业推行“代养分红”机制，2024年为88户脱贫户投放土鸡苗3000只，并签订保底收购协议，户均增收2100元。



三、构建消费帮扶链，畅通市场销售渠道

2024年，黄河财险创新实施“两线一购”消费帮扶机制，全力打通农产品销售渠道。线上主动与各大电商媒体人联系对接，赴帮扶村产业基地实地查看，不断拓宽农产品销售渠道。线下通过村级各种文化活动的举办，为农产品搭建展示销售平台，吸引周边地区的众多采购商和消费者。黄河财险主动通过工会福利、食堂采购等

方式，连续3年以高于市场20%左右的价格优先采购帮扶村农产品，帮助销售农特产品有效解决了部分农产品的销售难题。通过该机制的运作，帮扶村2024年实现土鸡销售18.7万元、苹果销售7.3万元，带动62户农户增收。

四、培育技术支撑链，科技赋能乡村发展

黄河财险协调建立起“专家团+田间课堂+示范户”三级培训体系，2024年组织开展农技培训2期，300余人次参与。专家团提供专业技术指导，让农民在田间实践中学习技术，示范户则发挥带头作用，推广先进农业技术。同时，黄河财险创新“保险+帮扶”双轨机制，为1000亩玉米和727.9亩小麦购买保险，保障农民在自然灾害中的利益，建立大病救助专项基金，对自费超万元患者进行“二次报销”，累计救助4户困难家庭，防止因病致贫返贫。

（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，累计提供风险保障721亿元。公司将新能源汽车保险产品作为重点战略研究方向，积极稳妥、因地制宜地开展新能源车险业务，提高新能源车险服务质效，助力绿色出行。2024年，新能源汽车险原保费收入9015万元，保险金额262亿元，赔款支出3308万元。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。

三、创造价值，提供至诚服务

（一）为股东创造更大价值

1. 价值增长势头稳健。2024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。2024年，公司实现保险业务收入15.04亿元，同比增长8.93%；其中，原保险保费收入14.95亿，同比增长8.26%，优于行业增速（6.55%）1.71个百分点。

投资收益好于预期。2024年，财务口径投资收益9,905元，财务投资收益率3.93%，优于行业平均水平。

财务状况稳健优良。2024年末，公司总资产45.35亿元，较年初增加2.12亿元。资产负债率50.77%，处于合理水平。截至2024年四季度末，综合偿付能力充足率636.70%，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金融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。

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，公司坚持党的建设与公司治理深度融合，全面落实“双向进入、交叉任职”的领导机制，严格执行党委前置研究重大经营管理事项的要求和程序，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。根据《公司法》《保险法》、监管政策和公司《章程》等相关规定，公司不断健全股东会、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《章程》等相关规定，组织召开股东会、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。2024年，公司股东会共召开4次会议，审议通过或听取26项议案；董事会共召开12次会议，审议通过或听取137项议案；监事会共召开5次会议，审议通过或听取40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。

公司不断健全关联交易管理机制，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 9 次,分别审议通过或听取 20 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。一是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。二是完成公司营业场所变更、聘用新的年审审计机构等重大事项信息披露。三是完成上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、统一交易协议、组织架构、互联网产品信息、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。2024 年,公司积极配合甘肃金融监管

局开展“三项检查、三项评估”，接受审计厅专项审计。扎实开展消费者权益保护、反洗钱、反保险欺诈、防范和处置非法集资、扫黑除恶专项斗争等重要工作。全系统未发现重大违法违规行为，未发生重大、系统性风险。二是加强风险监测评估。每季度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。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2024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。公司党委始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大和省第十四次党代会精神，坚定不移贯彻落实党中央、甘肃省委决策部署，坚持和加强党的建设，强化党的全面领导，扎实开展党纪学习教育，加大推进党建与生产经营深度融合力度，党建引领公司高质量发展的作用更加突出。公司各级纪检机构在公司党委的坚强领导下，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，着力推进政治监督具体、精准、常态，紧盯重点领域和关键环节，始终保持惩贪治腐高压态势，一体推进“三不腐”；以纵深推进“三抓三促”行动为抓手，严格落实中央八项规定及其实施细则精神，坚决向“四风”顽疾开刀，大力整治形式主义，党风政风持续好转。着眼于构建系统集成、协同高效的监督体系，坚持以党内监督为主导，促进各类监督贯通协调，监督合力进一步增强。准确运用“四种形态”，加强日常监督。开展党纪学习教育警示大会、理赔客服条线警示教育会、纪检干部警示教育会，加强对里勾外联损害公司利益行为的监督防范。经过不懈努力，公司党风廉政建设和反腐败斗争取得明显成效。

（二）为客户提供优质服务

1. 不断提升客户服务能力

2024年，公司客服热线 10100018 接收客户呼入电话 23.18 万通，呼出电话 48.28 万通，客户服务电话接通率

99.63%，客户服务回访满意度 99.45%，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。

加强保险科技赋能应用。优化创新线上服务模式，开发上线车险“闪付”功能，提升了车险理赔服务的便捷性。改造优化传统的非车险理赔流程，开发上线非车险小额案件快速功能，提升了小额案件的结案效率。迭代升级客服系统功能，建设优化智能机器人、智能质检和智能知识库，提升了呼叫中心运营效率和客户服务形象。

积极应对重大灾害事故。坚持“特事特办、急事急办”原则，不断健全灾害事故应急处置机制，开辟理赔绿色通道，优化理赔流程，简化管理手续，统一理赔标准，积极应对“摩羯”台风等灾害事故，切实做到能赔快赔、应赔尽赔、合理预赔，切实发挥好保险的经济“减震器”和社会“稳定器”作用。

深入开展风险减量服务。紧紧围绕 2024 年全国防灾减灾日主题“人人讲安全、个个会应急——助力提升基层防灾避险能力”，广泛开展防灾减灾宣传教育，扎实做好灾害风险隐患排查，着力提升防灾减灾救灾的能力和水平。加强专业人才建设，邀请外部专家开展了风险减量与防灾防损培训及地震避险应急演练，组建 20 支队伍、60 人参加了第一届保险行业风险减量与防灾减灾技能竞赛决赛，并获得 3 个奖项。

案例：

黄河财险妥善处理汛期洪涝灾害赔案

2024年汛期，公司承保的项目遭受暴雨、洪水等自然灾害冲击，发生不同程度的损坏。公司第一时间开辟理赔绿色通道，保持客服热线24小时全天候畅通，同时密切关注政府及有关部门发布的财产、车辆、人员伤亡名单等相关信息，主动排查承保情况，确保及时受理客户报案。按照“主动、迅速、科学、合理”的原则，简化理赔流程和手续，加快理赔处理时效，提高理赔效率。积极调派理赔人力、物力、财力，全力开展救灾和查勘工作。对于重大案件，核赔人员提前介入，加快确定赔付方案，部分项目案件赶赴现场开展集中理赔。对于损失相对确定的案件，主动靠前服务，启动预付机制，做好资金调集，切实做到应赔快赔、能赔尽赔，合理预赔。对于汛期洪涝灾害涉及的案件，优先查勘、优先定损、优先赔付，帮助受灾企业和群众及时恢复正常的生产生活秩序，部分客户向公司赠送了锦旗，广大客户对黄河财险专业高效的理赔服务给予了良好评价和高度认可。



2. 提升理赔服务质效

2024年，公司受理客户报案14.40万件，赔付支出共计7.73亿元，件数结案率95.41%，理赔效率指标持续处于良好

水平。

强化未决赔案管理。按照“严格标准、应报尽报、应立尽立、应赔尽赔、能赔快赔、合理预赔、应结尽结”的原则，强化报立案及时性、估损合理性和结案时效性管控，严禁人为控制延迟报案，科学合理设定案均赋值标准，加大异地出险案件现场查勘力度，定期监控、分析未决赔案管理情况，强化长期未决赔案的清理，不断提升理赔服务能力。

规范公估机构管理。严格入库标准和流程，择优筛选、依规开展公估机构的入库合作，切实保障服务能力。动态监控公估机构服务情况，组织开展公估服务质量事后评价，强化公估服务质量、专业素质、服务效率、职业素质、消费者权益保护等方面的评价，严格实施优胜劣汰，根据评价结果采取管控措施，调整公估机构合作区域或险种范围。

加强队伍能力建设。贯彻落实监管文件精神，加强保险反欺诈，防范和化解保险欺诈风险，做好外规内化，健全反保险欺诈制度并进行了宣导。加强理赔人员岗位能力，举办了财产险和工程险风险评估实务培训，提升了灾害事故隐患排查技能。加强理赔队伍职业行为和操守管理，组织开展了警示教育培训，进一步强化理赔人员廉洁自律意识。

3. 全力维护客户权益

2024年，公司亿元保费监管转办投诉件数1件/亿元，监管转办投诉15日办结率100%。公司2023年度消费者权益

保护监管评价结果为二级 B。

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，确保消费者权益保护与公司业务发展协调一致。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，确保相关工作得到有效落实和监督。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。公司经理层为消费者权益保护提供人力、物力和财力资源支持和保障。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，推动相关工作高效运行。

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，对于新开发及修订产品和服务、合作协议、宣教材料积极开展消费者权益保护审查工作。不断细化完善公司信息披露制度，通过公司官网披露全国性产品清单和地方性产品清单，积极开展消费者权益保护及投诉信息披露工作。推动适当性管理机制，对公司保险销售人员进行分级，与公司保险产品分级管理制度相衔接，区分销售能力资质实行差别授权，明确各等级保险销售人员可以销售的保险产品。健全可回溯管理机制，对银行类保险兼业代理机构、保险经济业务等合作第三方、在可回溯业务

方面进行要求，对互联网保险业务可回溯进行常态化管理。强化消费者信息保护机制，积极落实监管要求，通过全面排查覆盖公司涉及消费者个人信息处理活动相关的所有经营行为和管理情况，及时发现问题、剖析问题、解决问题。于2024年开展个人信息安全消费投诉应急演练，取得良好效果。严格执行消费者权益保护考核机制，将2024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。完成了2023年消费者权益保护工作专项审计发现问题的整改落实。

积极开展消费者宣传教育活动。深入开展了2024年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动、2024年防范非法集资宣传月活动、“7·8全国保险公众宣传日”活动、金融消费者教育宣传活动和金融教育宣传月活动等各项宣传活动，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。2024年，公司共计开展各种教育宣传活动535次，持续向消费者普及消保金融知识，累计覆盖人群102.55万人次，取得较好宣教效果。

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，印发《保险消费投诉处理规范》，健全纠纷化解和投诉管理制度，建立积极应调、快速响应机制，妥善化解消费纠纷，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：

2024 年金融消费者教育宣传活动

一、“3·15”教育宣传活动情景短剧

在 2024 年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动中，公司采用总分联动的方式，由总公司联合甘肃省分公司设计制作“3·15”高管讲消保教育宣传活动视频，结合教育宣传活动重点内容，由公司内部员工撰写教育宣传脚本，原创《金融消费者八项基本权益解读》系列情景短剧，通过简洁的语言、紧凑的情节、形象的案例、简明的讲解，生动地向广大金融消费者演绎了日常生活中常见的金融消费误区，经多渠道转发宣传，浏览量共计 5.32 万人次，加大了公司对金融消费者财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权等基本权利的普及力度，帮助消费者正确认识金融产品和服务，了解自身合法权益。

二、“丝绸之路消保行”联合教育宣传活动

黄河财险甘肃省分公司联合省内 18 家金融机构，开展 2024 年“丝绸之路消保行”金融知识教育宣传活动，活动紧扣“金融为民谱新篇 守护权益防风险”活动主题，将甘肃文旅元素融入金融消保宣传，展开了一场“消保+文旅”的金融盛宴，为活动增添了新的活力，使金融知识教育更加贴近民生、深入人心。活动现场，公司工作人员引导消费者参与互动，进行金融知识有奖问答、趣味游戏

等活动，对积极参与者给予奖励，引导消费者现场学习金融知识。



四、以人为本，助力员工成长

（一）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。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。

（二）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。公司党委大力选拔干事担当、业绩突出的优秀干部、基层干部，大胆使用能力强、素质好的优秀年轻干部，一批长期工作在基层的年轻管理干部走上分支机构的经营管理岗位，为公司经营发展提供了坚实的人才支撑。

提升执业技能水平。扎实做好公司员工日常培训统筹安排工作，全年累计处理中保协各类文件通知 100 余份。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。

（三）关爱员工生活

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、运动比赛等，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，持续加强“青年突击队”品牌建设，面对重大项目推进的紧迫任务和客户服务的多样化需求，用实际行动诠释青年员工的责任与担当，常态化开展突击队活动12次。

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慰问等活动。

五、互利共赢，参与行业发展

（一）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 2024 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。

（二）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。2024 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，加强政策研究，持续探索技术创新，优化定价模型，加强风险减量管理，提高消费者保险保障。参与黄河流域省属国资国企对接交流会、2024 中国财险科技应用高峰论坛、南开大学农业保险研究中心《农业保险条例》修订研讨会等重要行业会议。公司派出的 2 支代表

队参加第一届中国保险业防灾减灾与风险减量服务专业技能大赛决赛，总公司代表队获得团体三等奖，分公司代表队获得团体优秀奖。

六、勇挑重担，优化管理机制

（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。

2024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、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	保障民生项目 志愿活动

	慈善公益	慈善捐赠
自然环境	绿色运营 保护环境	绿色保险 节能减排