内蒙古西水创业股份有限公司
2019 年度社会责任报告

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

根据上海证券交易所《公司履行社会责任的报告编制指引》、中华人民共和国国家标准《社会责任指南》要求，结合公司在履行社会责任方面的具体情况，编制本报告。本报告本着真实、客观、透明的原则，系统地总结和反映了公司在履行社会责任方面的实践，旨在真实反映公司 2019 年履行社会责任的状况，以促进公司全面健康发展。

本报告为公司第七次向社会发布的社会责任报告，报告范围为 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日。

一、公司概况

内蒙古西水创业股份有限公司是由内蒙古西卓子山草原水泥股份有限公司更名而来，公司是经内蒙古自治区人民政府（内政股批字【1998】24 号）文批准，由内蒙古西卓子山草原水泥集团总公司、内蒙古乌海西卓子山第三产业开发公司、内蒙古乌海西卓子山建筑安装公司、北京新天地互动多媒体技术有限公司、内蒙古乌海市工业设计研究所共同发起，于 1998 年设立的股份有限公司。2000 年 7 月，公司在上海证券交易所成功挂牌上市，证券简称为西水股份，证券代码为 600291。目前，公司总股份约为 10.93 亿股，公司主要通过控股子公司从事保险、贸易、投资管理等业务，天安财险为公司的重要核心子公司。

2019 年，公司全年实现营业收入 148.72 亿元，期末总资产为 645.94 亿元，归属于母公司所有者权益为 109.92 亿元。

二、2019 年履行社会责任的情况

（一） 股东和债权人利益保护

1、加强公司治理，促进公司规范运作

公司严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》、《上海证券交易所股票上市规则》等法律、法规的要求，不断完善公司法人治理结构，建立健全

公司内部管理和控制制度，深入持久地开展公司治理活动，促进了公司规范运作，提高了公司治理水平。公司建立了以《公司章程》为基础，以《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》等为主要架构的规章体系，形成了以股东大会、董事会、监事会为权力、决策和监督的机构，与管理层之间权责分明、各司其职、有效制衡、科学决策、协调运作的法人治理结构，切实保障全体股东和债权人的合法权益。

2019 年，公司董事会召集并组织了一次年度股东大会，一次临时股东大会，两次股东大会共计审议了 10 项议案，上述议案全部审议通过。均采用了现场与网络投票相结合的方式，重大事项还对中小投资者的表决单独计票，为广大投资者参加股东大会表决提供便利，切实保障中小投资者的参与权和监督权。股东大会的召集、召开、表决程序均经见证律师见证，全部合法有效。

2019 年，公司共组织并筹备了 5 次董事会，审议议案 24 项，会议的召集与召开程序、出席会议人员的资格、表决程序、表决结果和决议内容均符合法律法规和《公司章程》的 规定。公司董事会全体董事勤勉尽责、认真履行《公司法》、《证券法》等法律法规和《公司章程》赋予的职责，严格执行股东大会各项决议，持续提高公司治理水平，促进了公司各项业务的发展，保证了董事会的规范、高效运作和审慎、科学决策。公司董事会下设的战略委员会、审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会均严格按照相应工作细则开展工作，在促进公司经营管理、规范运作中充分发挥了其专业性作用。2019 年，董事会下设审计委员会召开会议 4 次，审议通过了 10 项议案。独立董事按照公司《董事会议事规则》、《董事会专门委员会工作细则》等制度，对公司定期报告、利润分配、续聘会计师事务等重大事项的审议过程和决策程序进行了审慎监督，并发表了专业性意见，有效地履行了独立董事工作职责。

2019 年，共召开 3 次监事会，审议议案 9 项，会议的召开符合《公司法》和《公司章程》的有关规定。公司监事尽职审议各项议案的同时，积极列席公司董事会和股东大会，认真履行监事职责，对公司依法运作、财务状况、财务管理内部控制及公司管理人员履职的合法合规性等情况进行审核监督，切实维护公司和股东的利益，保证公司健康、可持续发展。

2. 合理分配利润，积极回报股东

报告期内，经公司 2018 年度股东大会审议通过，公司 2018 年度利润分配方案为：以总股本 1,093,064,378 股为基数，向全体股东每 10 股派发现金红利 0.16 元（含税），共计派发现金红利约 17,489,030.05 元（含税）。该项利润分配方案已于 2019 年 7 月实施完毕。

今后，公司将一如既往地重视以现金分红形式对投资者进行回报，严格按照相关法律法规和《公司章程》等规定，综合考虑与利润分配相关的各种因素，从有利于公司发展和投资者回报的角度出发，积极履行公司的利润分配制度，与广大投资者共享公司发展的成果。

3、严格履行信息披露义务，不断加强投资者关系管理

报告期内，公司严格遵循“真实、准确、完整、及时”的原则进行信息披露，公平、公开、公正地对待所有投资者，及时履行信息披露义务，并对可能影响股东和其他投资者决策的信息，积极进行自愿性披露，以利于投资者及时了解公司经营动态、财务状况及其他重大事项的进展情况。报告期内，公司共编制并披露了公司 2018 年年度报告以及 2019 年第一季度报告、半年度报告和三季度报告，临时公告 56 份，未发生补充更正信息披露的情况。

公司将投资者关系管理作为一项长期、持续的工作来开展，不断学习先进的投资者关系管理经验，以更好的方式和途径使广大投资者能够平等地获取公司经营管理、未来发展等情况，力求维护与投资者的良好互动关系。通过多种途径与投资者保持有效沟通，除通过信息披露、电话、传真等传统形式外，也积极利用现代信息技术手段与投资者交流互动，充分利用上证 E 互动，保持与投资者、媒体、中介机构之间的快速沟通渠道。2019 年公司接听电话百余次，通过上证 E 互动和网上接待日活动回答问题共计 106 条。2019 年 7 月 10 日，公司一行五人参加了由内蒙古上市公司协会举办的集体接待日活动，并通过网络在线交流方式就广大投资者普遍关注的公司经营状况、融资情况及发展战略等方面的问题进行了认真、详实的解答，实现了公司与投资者的良好互动。在履行信息披露义务过程中，未发生实施差别对待，或有选择地向特定对象披露、透露、泄露非公开信息的情况，使广大投资者公平享有知情权。

公司通过严格审核对外报送数据、信息和健全《内幕信息知情人登记管理制度》，严格控制内幕信息的知情人范围，做好内幕信息知情人登记工作，抓好信

息源头控制，保护信息扩散范围。

4、保护债权人的合法权益

公司建立健全资产管理和资金使用制度，保障资产和资金安全，加强资金预算管理和财务风险控制，严格按照与债权人签订的合同履行债务，及时通报与其相关的重大信息，保障了债权人的合法权益，从未发生损害债权人利益的情形。

5、风险控制

2019 年度，公司及子公司天安财险认真学习贯彻银保监会系列文件要求，以稳定健康发展为中心，以防风险、治乱象、服实体、补短板为导向，在董事会统一决策、高级管理层强力推进，以及前、中、后台三道风险防线高效协同的共同努力下，持续强化公司全面风险管理体系建设。

明确了“以效益发展和合规经营为中心”，“稳健”经营的风险偏好整体陈述。公司运用风险容忍度与风险限额工具重检，将稳健型风险偏好传导至经营决策、业务实操各环节之中。通过对可能面临风险开展系统性的识别、评估、缓释与报告，确保风险的及时掌握及有效应对，促进风险与收益的平衡。

（二）职工权益保护

1、公司严格按照《劳动法》、《劳动合同法》的相关规定，与员工签订劳动合同，并建立了合法的用工制度。

公司始终强调人力资源是公司的第一财富，人才是公司发展的动力源泉，确立了和谐稳定的劳动关系。公司坚持对不同民族、性别、宗教信仰和文化背景的员工一视同仁，平等对待；坚决禁止雇佣和使用童工，抵制一切形式的强迫和强制性劳动；女性员工得到应有的关爱和重视，女性与男性享有同等的工作权利。

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》及国家颁布的相关法律法规，以及分支机构所在地相关法律法规，并遵守中国政府参与的有关国际公约。公司积极致力于维护和谐稳定的劳动关系，建设和谐企业，保障职工薪酬福利、职业生涯发展、劳动保护、休息权、民主管理权；保障党员、民主党派及无党派员工的政治权利等。

公司通过建立完善的劳动用工管理制度体系，包括劳动合同管理制度、工资福利与保险制度、业绩考核制度、奖惩制度、职业培训制度、职工年休假制度等，保障员工的各项合法权益和合规管理。

智联招聘网站授予公司 2019 年度优选雇主荣誉称号。

2、不断提高并完善职工福利待遇，保障职工合法权益

2019 年，公司持续关注员工的身体健康，开展了员工体检工作。本次体检注重员工关怀与沟通，吸收了员工们的意见与建议，并做好体检组织、问题解答等相关工作，不断提高员工对体检工作的满意度。

为更好地保障员工利益，公司对 2019 年度员工福利保险进行了修订，将意外身故保额提高了 20 万元，疾病身故保额提高了 10 万元，重大疫病保额提高了 5 万元，住院医疗保额提高了 1 万元，并将电销坐席及 95505 坐席人员纳入到员工福利保险的保障中。极大地提高了员工的福利待遇，将关爱、关心员工的各项举措落到实处。并积极开展特色职工关爱工作。

[示例一]：2019 年元旦春节期间，公司工会在全系统大力开展以“心系职工情、温暖进百家”为主题的对重点特困员工送温暖活动，对全系统罹患重大疾病的 80 名员工采取定向帮困（每人给予 2000 元）的形式进行慰问。

[示例二]：2019 年公司对生病住院职工或家庭突遭变故的员工进行上门慰问、补助达 280 余人次；开展尊老助老活动，为全系统退休员工办理住院补充互助保障。这是公司充分听取工代会代表民意和建议，为公司系统退休员工实施的一项重大惠民工程，以解决退休员工因住院造成费用支出增多等后顾之忧，此项工作已通过下发红文的形式在全系统开展。

[示例三]：针对上海医疗水平领先全国的优势，公司工会继续为全系统来沪看病的员工给予特殊关怀，为联系医院、挂号、住宿等提供便利服务，解决来沪看病员工的诸多不便等困难。

[示例四]：开展“情暖半边天”女员工特殊关爱计划。在“三·八”国际妇女节到来之际，公司系统通过组织开展观看电影等活动，充分体现工会组织对女员工的关怀。

[示例五]：积极开展无偿献血等志愿活动，2019 年有 35 位员工积极报名无偿献血，以实际行动弘扬社会责任。

[示例六]：为庆祝中华人民共和国成立 70 周年，大力弘扬爱国主义精神，公司在全系统开展了“我与祖国共成长”主题征文及书画摄影大赛活动，共收到主题征文 64 篇、书画作品 66 幅、摄影作品 98 幅，经组织评审，共对 57 幅优秀

作品进行了表彰。组建了天安财险合唱团，参加了 2019 年浦东新区直管企业工会联合会 “庆祝中华人民共和国成立 70 周年”职工歌咏大赛并荣获一等奖，这也是公司连续第三年获得冠军。并在国庆节前夕，由公司工会策划组织了《我和我的祖国》快闪活动。

3、不断加大员工教育经费投入，加强员工教育和培训工作，全面提升员工素质。

（1）认真完成银保监会等上级部门布置的相关培训工作

公司积极组织相关员工参加上级监管部门和行业协会举办的各类培训活动；参与中保协开展的“2019 年中国保险行业人力资源报告”项目的问卷调查，下发《在线填写“保险行业从业者调查问卷”的通知》，组织各分公司员工参加问卷调查；完成中保协组织的“2020 年会员单位培训需求调研”的填报等各项培训工作。

（2）结合公司经营需要，组织开展各类专项培训及评比考试

2019 年，结合经营管理需要，公司开展了两期亏损中支培训班培训和结业考试工作，并开展了培训的效果问卷调查；在合肥召开公司第四届理赔技能大赛；开展了 2019 年公司高级核赔师、两核中级专业资格评审活动；组织两核专业技术职称资格考试的考前培训，举行公司全辖两核专业技术职称资格考试。

（3）持续做好日常培训工作

2019 年，全系统共开展各类岗位培训 8187 次；受训人数达 238125 人次。全年培训费用发生额为 110 万元，控制在年初预算内。

公司完成新员工培训试题集的修改编辑工作，并下发各分公司；完成了《保险术语解释手册》的编辑、修订及下发等工作。

同时，为了进一步满足公司人员培训需求，实现公司培训工作线上化转型，推动员工移动化、碎片化学习，2019 年第四季度人力资源部对在线学习平台—天安学院进行了功能优化升级，推出了移动端学习平台。天安学院是天安财险内部的在线学习和培训管理平台，包括员工端（移动端）和管理端（PC 端）。员工端提供员工参加在线培训、线下培训、在线考试、问卷调研、社区分享等功能；管理端提供平台管理员进行培训课程、培训活动、考试、数据统计等方面的管理。目前，天安学院已经顺利完成功能优化升级并上线，面向全辖 1.7 万余人开放注册，已经上线内外部课程 1000 余门。天安学院已经成为总、分公司便捷、高效

的在线培训工具。

4、倡导员工参与公司民主管理工作

2019 年，天安财险职工服务站从浦东新区 754 个职工服务站中脱颖而出，荣获浦东新区职工版“家门口”服务示范点荣誉称号。天安财险职工服务站是在浦东新区直管企业工会的领导和指导关心下，针对新时代职工的新需求，围绕深化以关心关爱为重点的职工服务机制建设、围绕深化以劳动预警为重点的劳动争议预防调处机制建设、围绕培育职工正确价值取向并推进“新时代工人讲习所”建设、围绕职工文化建设和凝聚职企“向心力”等工会新内容构建的基层企业服务新窗口和工作新平台。

公司以打造高素质金融保险员工队伍为建设目标，紧紧围绕公司的经验管理需要，把劳动竞赛作为激发员工活力的重要载体，不断汇聚员工团结奋斗的正能量。公司工会 2019 年在全系统组织开展“2019 年理赔技能竞赛”和“大项目招标标书制订能手评比”等劳动竞赛，以有效提升员工岗位技能。

（三）客户和消费者权益保护

2019 年，为切实保护保险消费者合法权益，提高公司服务质量与水平，子公司天安财险统一思想、整合资源、总分联动，深入推进保险消费者权益保护的各项工作。

1、完善客户权益保护制度与体制

（1）高度重视，确保落实

天安财险始终坚持对消费者权益保护和客户服务的高度重视和知行合一，从公司战略规划的高度，紧紧围绕 “以客户为中心”的经营理念，践行“一生相伴，为您而变”的企业精神，以市场和客户为导向，坚持合规、诚信、稳健经营。

主要包括建立经营客户的管理体系和服务体系；强化服务意识，推行理赔集中管理和后援集中管理，践行“理赔简单、就在天安”；打造统一的品牌和强大的服务平台，推出各项服务承诺和服务举措，切实保障公司客户的消费者权益、提升客户满意度；坚持合规原则，在自愿、平等、公平、诚实信用的基础上，积极引导、协调、处理消费者权益保护的各项事务。

（2）完善制度，责任到人

子公司天安财险根据《关于成立保险消费者事务工作委员会的通知》，明确

高管及各机构在消费者权益保护工作中的责任，成立了消费者事务工作委员会，明确委员会的主旨、工作任务。建立以分公司一把手为第一责任人的工作小组，负责安排各项工作，密切关注消费维权方面的难点问题，真正把消费者维权工作落到实处。

2019 年，为确保消费者投诉、信访渠道的畅通，总公司呼叫中心保障客户投诉专线畅通，安排专人负责接听客户投诉；各级机构专岗专人，要求做到一般投诉当日办结，复杂投诉向客户明确答复时间，做好解释工作，注重时效承诺。同时，密切关注疑难案件处理进展，协调、敦促被投诉部门在约定时间内结案，及时向客户反馈，主动沟通，有效安抚客户情绪，及时聆听客户诉求，赢得客户信赖。

（3）线上线下，双轮驱动

天安财险积极整合各种线上线下资源，各级机构与当地政府、监管部门、行业协会、消协、工商行政管理等部门紧密联系，大力开展消费维权法律法规的宣传，积极组织参与各类消费者权益保护活动。据统计，全辖累计参与各类消费者权益保护宣传活动 819 场，发放宣传资料 13.73 万份，活动参与人数 16.58 万人次，各级负责人参与活动 927 人次。

同时，天安财险还开展了“总经理接待日”活动，全辖各级负责人共接待访客 899 人次，现场解答消费者咨询数量 6801 件，解决消费者投诉纠纷数量 368 件，为消费者挽回经济损失约 10.55 万元。

（4）公平合理制定产品

公司严格按照《中华人民共和国保险法》、《中华人民共和国合同法》和《财产保险公司条款和费率管理办法》等法律法规及公司产品开发管理规定的相关要求开展产品开发与定价工作。在开发新产品之前开展市场调研，从消费者需求的角度出发，提交新产品开发可行性分析报告和定价报告。对需审批的保险条款和费率，在监管部门批准后使用，并严格执行经监管部门批准的保险条款和费率；对备案类的保险条款和费率，在使用后十个工作日内报监管部门备案；在设定保险合同权利和义务时，遵循依法合规、公平公正、诚实信用、通俗易懂的原则，确保合同要素完备、文字准确、表述严谨；在厘定费率时遵循充足性与公平性原则，费率与保险责任相匹配，不损害投保人和被保险人合法权益。

（5）规范销售行为

公司修订了《天安财产保险股份有限公司销售序列员工基本管理办法（2019版）》，要求销售人员在展业过程中，应该遵守公司各项管理要求，保守客户信息秘密，不损害客户利益、不得伪造、擅自变更保险合同，提供虚假产品信息；不得在销售活动中阻碍消费者履行如实告知义务，或者诱导其不履行如实告知义务；禁止未经消费者书面授权或者追认而替代其签订保险合同以及其他违反法律、行政法规和保监会规定的行为。如销售人员行为违法违纪，违反职业操守的，公司将视其情节轻重以及给公司造成损失和影响的严重程度，分别予以通报批评、警告、罚款、记过、开除等处罚。

2、优化服务功能与服务质量

天安财险深入了解客户需求，着力从“苦练内功，快捷服务，改善体验”三个层面，由内部至外部，让客户真切感受到快速理赔的良好体验。

（1）以科技赋能为驱动，苦练内功，精准“放管”，提升理赔服务效率

自动理算：解决核心系统金额计算规则缺陷，配合改造单证收集规则调整、点选标准化，及支付信息录入前置，全面推进各类案件自动理算。

网格布局：依据“发生案量”重新划定责任网格，解决各区域工作量不均衡、外围区域服务响应速度慢的问题。系统上，依据“激活闲置资源、集中调度、高效匹配”的原则，智能调度；实务上，执行网格责任制，每件赔案由一人负责到底，让客户找得到具体责任人。

时效管理：系统嵌入时效预警与应急规则自动触发功能，引导前段处理有序化。实现车易赔移动工具查勘员端专业化整体改造，逐步完成全流程完整功能，提高内部处理时效。实现CRM系统与核心系统数据交互，实现客户信息自动获取，直接提示风险，结合各级客户服务权益，助力服务投放更加精准、快速。

（2）以小额案件切入，加快速度，优化服务

零等待：携程项目秒级赔付。符合一定规则险种险类、客户等级、案件类型，实现客户零等待。采用与合作第三方平台直接数据对接模式，自动获取客户出险信息。客户出险后无需报案、查勘环节，直接获取赔款，实现全自动秒级理赔。

少跑腿：小额意健险在线自助理赔。搭建天安意健险在线自助理赔平台，支持旅意险、学平险、健康险等赔案占比近80%的常见险种。实现无纸化，时效快，

全程网办不见面。后续逐步上线支持航班延误、个人责任险及交通意外险等理赔模块，覆盖非车个险常见险种。

易操作：打造天安全新客户统一服务窗口。建设天安客户统一服务平台，实现统一入口，转变前期多个服务软件、多个微信小程序的零散情况，操作简易直观。

（3）用心服务，主动倾听诉求，重体验

守承诺：用心服务，理赔简单。天安财险深度挖掘服务潜能，全力解决理赔痛点，推出天安特色服务项目—“用心服务，理赔简单”。提出一系列理赔服务承诺，例如：“4000 元小额人伤案件现场调解协议理赔”、“10000 元车险案件手续齐全赔款 1 日到账”、“客户最多跑一次”等关键理赔服务，持续提升客户服务体验。

听诉求：智能语音回访。运用客户体验管理专业方法，建立客户服务满意度评价机制，利用智能语音、短信方式开展满意度回访，使用“神秘人”理赔服务品质抽检等，主动倾听客户诉求。智能语音回访后，针对客户不满意情况，进行人工二次回访，了解具体原因及客户安抚，形成每月分析通报至各机构，调查整改，确定服务改进方向。

强问责：将客户体验回访结果纳入考核指标，督促实施针对性改善措施，并对回访结果执行严格问责，红线管理。

3、普及保险知识与科学消费观念

为提升消费者金融素养和风险防范意识，公司于 2019 年 9 月积极开展了“金融知识普及月-金融知识进万家，争做理性投资者，争做金融好网民”活动。

活动主要内容为：开展保险知识普及教育，倡导诚信保险理念；利用数字化手段开展保险教育，提升活动有效性；防范非法金融活动，及时进行风险提示；争做金融好网民，维护清朗网络空间。

全辖参与网点数 1075 个，集中宣教 741 次，参与员工 10291 名，受众客户 11.9 万人次，发送以“普及银行业和保险业金融基础知识”为主要宣传内容的资料 8.6 万份，发送以“提升防范非法金融活动的能力”为主要宣传内容的资料 7.86 万份，获得了社会各界一致好评，并被银保监会授予“2019 年金融联合教育宣传活动优秀组织单位”的荣誉称号。

4、服务承诺与诚信建设

为切实保障保险消费者权益，天安财险向全社会推出 21 项服务承诺，涉及承保、理赔、增值服务等各服务环节。

为建立客户诚信档案，天安财险投入大量人力物力，开发 CRM 客户关系系统，将客户有效分类，对于诚信客户开展各类增值服务，积极引导消费者确立诚信的消费观。

（四）国家权益保护

1、依法履行纳税义务

天安财险重视履行依法纳税义务，2019 年公司全辖纳税金额为 10.24 亿元 。

目前，公司是上海市纳税信用等级 A 类单位，此外未参加其他评级。

2、积极开展反洗钱活动

2019 年度，天安财险为切实履行企业反洗钱义务，积极完善反洗钱内控制度与系统，在组织相关培训、宣传、评估检查方面，开展了诸多工作。

（1）开展反洗钱知识技能培训及宣传工作

为提升员工对反洗钱工作重要性的认识，强化员工反洗钱工作技能，2019 年度，公司积极开展反洗钱知识技能培训。

一是对 32 家分公司风控合规部负责人进行反洗钱工作技能现场培训，内容包括反洗钱分类评级、受益所有人识别、监管现场检查情况等。

二是对全辖理赔人员进行反洗钱专项培训，宣导反洗钱基础知识、理赔环节反洗钱工作要点。

三是公司通过内部网站、简报等形式，将各项相关文件、政策和法律法规对全辖干部员工进行传达和教育。各级机构通过悬挂反洗钱宣传横幅、设立咨询台、张贴反洗钱宣传海报等多种形式开展宣传活动 210 次。

（2）开展反洗钱现场检查活动

结合强化公司保险业务合规基础管理，公司继续加大反洗钱工作现场检查工作力度，根据各机构上报报告进行审核评估，选取江苏南通中支、河北石家庄等 4 家机构做现场检查。根据检查时发现的问题，及时敦促、指导各级机构进行整改，对问题突出、管控不力的业务环节岗位人员加强反洗钱工作培训。下发了《关于 2019 年第一期保险业务合规基础管理及反洗钱专项检查情况的通报》，要求各

级机构切实提高认识，高度重视基础管理工作。

（3）组织防范非法集资宣传月活动

为配合国家打击社会非法集资活动，提升广大干部员工防范非法集资意识，公司积极开展非法集资危害性的警示教育。2019 年度，在全辖范围组织开展防范非法集资宣传月活动。宣传活动采取突出重点、分类宣教的方式，广泛运用各类宣传手段，扩大宣传覆盖面。

本次宣传活动，采取突出重点，分类宣教和注重实效相结合的方式，因地制宜地开展了防范非法集资专题宣传月活动，扩大了宣传覆盖面。公司开展网点宣传活动 1385 场次、参与群众人数 29282 人次、网点宣传覆盖率 100%；外出宣传活动场次 611 次、参与群众人数 34445 人次；员工（职工）教育活动场次 1016 次、参加人数 27682 人次、员工教育覆盖率 100%；

通过这次活动，使保险消费者、保险从业人员及保险各级管理人员充分认识到犯罪分子惯用伎俩及社会危害性，加强了防范非法集资的风险意识，提高识假防骗的能力。

（五）环境保护和可持续发展

天安财险始终坚持绿色环保，积极推进绿色金融的发展，倡导全社会共同履行绿色责任。

2019 年，天安财险加大了线上化运营投入，致力于新技术的开发应用。建设完成 C 端客户移动平台，包括天安财险微信公众号、天安财险 APP、车易赔等，为客户提供全渠道、全方位、全功能的线上化绿色服务。

线上保单服务方面，为客户提供多种线上通道，例如官网、微信公众号、天安财险 APP 等，由客户自助完成报价出单；公司全面推广电子保单服务，使消费者投保更便捷。

线上理赔方面，实现车易赔移动工具内部查勘员端专业化整体改造，逐步完成查勘（车物+人伤）、小额人伤、标准调查笔录、重案处理、残车询价、外修处理、单证收集、送修、反欺诈调查发起、增值服务等全流程完整功能，通过大幅提升移动工具使用率，提高内部处理时效。

同时，为有效实现查勘车辆的低碳节能，履行保护生态环境的责任，天安财险率先在上海地区采用了新能源查勘车，今后将逐步推广到全国所有查勘车辆，

在低碳环保的道路上继续前行。

在环境污染责任保险领域，天安财险在全国多个省市，为多家客户企业提供环境污染责任险产品，积极推动企业在环境风险管理上投入合理的成本，切实降低在环境和公众健康方面的隐患。

（六）公共关系和社会公益事业

公司在推动企业快速稳健发展的同时，积极响应并参与各种慈善活动，持续开展帮扶工作，通过向自然灾害地区、贫困地区、捐款、捐物，开展爱心公益助学活动，进一步落实和强化企业及员工扶贫意识，使企业与员工共同参与扶贫工作，履行扶贫义务。不断提升社会责任理念，为促进社会和谐稳定、健康发展继续做出应有的贡献。

1、精准扶贫规划

公司以及主要子公司积极参与慈善捐助等社会公益活动，积极回报社会，奉献爱心。

公司积极响应国家号召，高度重视助推扶贫攻坚工作，组织相关经营管理条线和辖属分支机构学习相关文件精神，在“天安助推脱贫攻坚小组”的组织下，建立合理有效的工作机制，配合上级单位、协调分公司和其他外部机构，统筹推进助推扶贫工作。

2、年度精准扶贫概要

（1）扶贫业务经营情况

2019 年 10 月，母公司开展了“第七届爱心助未来精准助学活动”，继续向乌海市 100 名家庭贫困中小学生发放助学金 10 万元，捐赠了国学经典书籍、发放了学习用品，表达了对贫困家庭的关爱之情。截至报告期末，公司已连续开展七期助学活动，资助贫困学生已经达到约 1000 人次，累计资助金额 70 余万元，实现了确保家庭经济困难学生不失学、读好书的目标。目前，通过“爱心助未来”助学资助的学生，有上百名考上了大学、其中有 30 名上一本线；50 名升入重点高中，15 名先后荣获自治区级、市级“美德少年”“十佳少年”荣誉称号，“爱心助未来”成为乌海市市妇联帮助困境儿童的一项品牌工作。该项助学活动创出了乌海市助学活动的特色，也体现了公司履行社会责任、积极回报社会的公益理念。

2019 年，子公司天安财险下辖的贵州、湖北、江西、山西、黑龙江共 5 个省级分公司开展了扶贫保险业务，全年共计签单 0.56 万件，保险金额 829,334 万元，签单保费 449 万元，承保人次 1.41 万人，赔款支出 799 万元，赔付人次 2702 人。

其中，贵州分公司在全省六个地州市的十五个贫困县开展了意外伤害保险业务，湖北分公司承保了宜城市建档立卡人员补充医疗保险，江西分公司承保了宜春市宜丰县新农合意外医疗项目，黑龙江分公司在佳木斯市贫困县承保了团体意外伤害保险项目。

各级机构积极与卫生、民政等地方政府部门沟通协调，合作开办支持扶贫脱贫的保险产品和保障服务，结合贫困地区的不同特点创新推出针对性强、保障适当、价格优惠的扶贫特色产品，例如在农业保险、大病保险、借贷者人身意外伤害保险、农村房屋保险及农机保险、团体意外伤害保险等领域，开发和拓展了一批具有扶贫特色的新产品、新服务。尤其是与当地扶贫办共同维护的建档立卡扶贫项目，由政府部门收集并提供登记在册的贫困人口信息，公司为其量身打造保险产品，确保信息真实和精准扶贫。

[示例一] 天安财险总公司个人保险条线多次通过政府部门承保涉及贫困人口的保险业务，主要是面向贫困人口的意外险、健康险及家财险扶贫保险保障。

[示例二] 贵州分公司在六盘水、遵义、安顺、毕节、黔东南、黔南等六个地州市的盘县、凤冈、镇宁、织金、天柱、荔波等十五个贫困县，开展了意外险伤害保险业务，共计提供了 64.12 亿元的保险保障，赔款总支出 280.94 万元，赔付 1416 人次。

[示例三] 湖北分公司承保了宜城建档立卡贫困人员的补充医疗保险，并为该项目建立了独立核算体系，明确不分摊人力和物力等费用，并尽可能降低保费，优化贫困人民的理赔条件，提升扶贫效果，减轻地方政府负担。

[示例四] 江西分公司承保了宜春市宜丰县新农合意外医疗项目，在理赔方面给予了贫困人口医疗费用零起付线的优惠政策。

[示例五] 山西分公司在长治市壶关县向贫困户学生赠送了保险金额 200 万元的意外伤害保险。

[示例六] 黑龙江分公司与佳木斯政府紧密合作，承保了佳木斯市郊区贫困

户的团体意外伤害保险项目，并向佳木斯桦南县的贫困户捐赠了总保额为 1617 万元的团体意外伤害保险。

除参与当地政府牵头组织的扶贫项目及提供扶贫保险保障以外，公司还积极主动开展贫困地区保险宣传推广活动。例如:山西运城、临汾等中支，围绕“尽锐出战，决战决胜、扶贫攻坚--天安财险在行动”的主题宣传活动，制作了扶贫展板、宣传条幅，利用电子屏滚动显示播放活动主题，并采用现场咨询等方式，开展扶贫政策宣讲。获得了客户的高度赞赏与认可，使扶贫工作进一步深入民心。

此外，公司还积极推动扶贫与扶智相结合，开展贫困地区运营条线二、三级机构理赔技能培训，分批为甘肃、贵州、河北、河南、山西、陕西、四川、云南等贫困地区的二、三级机构干部、业务骨干开展理赔知识专业技能培训，为助推脱贫攻坚工作提供专业技术支持。

（2）保险资金向贫困地区基础设施和民生工程倾斜情况

A、以保险投资支持贫困地区建设

一是积极参与中国保险业产业扶贫投资基金及相关的扶贫投资项目。为贯彻落实中国保监会、国务院扶贫办的相关精神，发挥保险资金长期投资的独特优势，带动其他扶贫金融产品和服务创新以及社会资本流向贫困地区，中保投资有限责任公司发起设立中国保险业产业扶贫投资基金（以下简称“扶贫基金（第一期）”），募集规模为人民币 10 亿元。子公司天安财险拟认购扶贫基金（第一期）金额不超过 1,000 万元。截至 2019 年 12 月，公司已实际投资 465 万，下阶段公司将根据要求积极参与扶贫投资项目。

二是投入专项资金，加大在贫困地区的查勘设备配置力度。针对贫困地区交通不便的恶劣地理环境，2019 年公司运营中心向贵州、云南、甘肃、山西等分公司额外下拨约 38 万元费用，用于购置新型查勘工具及通讯工具，满足当地查勘需求，提高理赔服务质量，协助贫困地区分公司车易赔工具落地。

三是加强贫困地区人才培养。公司积极吸纳贫困地区大学生就业，为他们创造有利的就业条件，大力推动员工属地化，为贫困地区培养留得下、稳得住的专业人才，2019 年全年公司在贵州、云南、广西、甘肃、新疆等地共招聘当地员工 454 人。其中硕士 3 人，本科 140 人，大专及以下学历 268 人，涉及财务、医疗、工商管理、英语、法律和电子商务等专业。公司在理赔条线、客服柜员录入

方面对贫困地区实行了人员优惠政策，酌情放宽贫困地区人才录入条件，同时公司对在线学习平台功能进行了优化升级，帮助贫困地区创新培训方式，丰富培训资源，贵州、云南、广西、甘肃、新疆等贫困地区共计 1940 人可以使用到便捷高效的培训工具进行在线学习。公司开展两核专业技术职级建设，提升员工两核专业技能，为员工打通两核专业技术通道，通过培训、考试、评审、聘任、职级津贴发放等一系列工作部署，帮助贫苦地区分公司员工建立两核职业生涯通道，2019 年全年公司共进行两核培训 300 人次。2020 年公司将继续对贫困地区的分支机构给予更多的资源和政策支持，帮助贫困地区人员实现靠技能脱贫。

B、开展公益项目，加大扶贫捐赠力度

公司在充分发挥保险业助推社会稳定功能的同时，不断探索和努力落实公益扶贫回馈社会的各项工作，以实际行动积极履行企业社会责任，始终秉承长期扶贫的理念，积极参与并组织各种形式的公益活动。

[示例一] 重庆合川龙凤镇赤水小学扶贫公益活动

2019 年 4 月 10 日，子公司天安财险总公司、重庆分公司以及合川支公司的干部员工带着对贫困学生的关爱和祝福，与合川区政府、区教委的领导，共同赶赴重庆合川龙凤镇赤水小学，为那里的贫困学生奉献爱心。天安财险在本次扶贫公益活动中，践行“天安财险扶贫公益在行动-守护美好，从一份保障开始”这一主旨，此次共为龙凤镇赤水小学 261 名贫困家庭的学生捐赠扶贫公益金 130500 元，人均 500 元。提供保额为 1305 万元的意外伤害保险保障，同时在赤水小学援建一个“天安财险爱心文体活动室”，添置篮球、羽毛球拍、乒乓球拍等丰富的体育用品，助力孩子们身心健康成长。

[示例二] 新疆阿图什市克青孜村扶贫公益活动

2019 年 6 月 25 日，祖国壮丽的西部边疆，子公司天安财险精准扶贫捐赠仪式在新疆阿图什市松他克乡克青孜村举行。天安财险常务副总裁程孙霖、新疆分公司总经理张志强及公司部分干部员工，以及松他克乡党委书记林茂盛、驻村工作队邵祥理书记、克青孜村的干部群众 100 余人共同参加了本次扶贫捐赠仪式。天安财险从助力克青孜村脱贫攻坚“两不愁三保障”的角度出发，为本次克青孜振兴新村路灯建设项目捐赠 21.7 万元，建设 64 盏高效太阳能路灯。

后期，天安财险为了更好地实现克青孜村脱贫工作，又捐赠 20 万元扶贫款

项支援克青孜村，天安财险用实际行动践行了保险行业以“保障”为根本、以服务社会为使命、“扶危济困、雪中送炭”的特性。天安财险的爱心善举不仅代表了保险行业助推脱贫攻坚的强烈意愿，更是为保险行业打赢脱贫攻坚这场硬仗做出了表率。

［示例三］山东省沂南县公益助学捐助活动

2019 年 8 月 8 日上午，恰逢八一建军节过后不久，子公司天安财险在爱军模范沂蒙“红嫂”精神诞生地山东省沂南县孙祖镇成功举行了公益助学捐助活动。天安财险副总裁张祥祯、山东分公司总经理曹宏伟、总公司和山东分公司的部分干部员工参加了本次公益助学仪式。沂南县委常委、县政府党组成员王立忠出席捐助仪式，县人大副主任张德新主持捐助仪式，县扶贫办、县教体局的有关负责人、受助学生代表们共同参加了本次仪式。天安财险捐助 20 万元，帮扶孙祖镇和岸堤镇共计 200 名贫困学生，向每名学生捐助 1000 元，为孩子们的健康茁壮成长贡献天安财险的绵薄之力。希望同学们能认真学习，长大以后继承发扬沂蒙精神，报效祖国，把家乡建设得更加美好！

［示例四］黑龙江省佳木斯市公益助学捐助活动

2019 年 10 月 24 日上午，子公司天安财险在黑龙江省佳木斯市桦楠县大八浪乡小学成功举行了“7.8 保险扶贫公益跑”扶贫捐赠及公益助学活动。黑龙江银保监局李兰副局长、佳木斯银保监分局姜坤局长、天安财险副总裁张宇生、黑龙江分公司总经理汪成兴及佳木斯金融服务局、桦南县、天安财险总公司、黑龙江分公司、佳木斯中支的部分干部员工，以及大八浪村、东安村、二道沟村贫困户代表以及大八浪乡受助学生代表们共同参加了活动仪式。公司向这 539 人捐赠总保额为 1617 万元的意外伤害保险。同时，为了更好地帮助当地的孩子们，公司为大八浪乡 233 名学生提供总计 163100 元的助学金，人均 700 元，为孩子们的茁壮成长贡献天安财险的绵薄之力。黑龙江银保监局李兰副局长在仪式上发表讲话表示：天安财险通过向建档立卡贫困户捐赠意外伤害保险，为贫困户提供了人身意外伤害保障；通过向贫困学子捐赠助学金，为贫困学生带去了希望。天安财险的爱心善举不仅代表了保险行业助推脱贫攻坚的强烈意愿，更是为保险行业打赢脱贫攻坚这场硬仗做出了表率。希望天安财险“不忘初心，砥砺前行”，为保险扶贫事业做出更多、更大的贡献。

3、后续精准扶贫计划

下阶段，公司将积极响应国家号召，加强践行上市公司和保险扶贫的社会责任，更好利用保险行业的产品和资源优势，开发和拓展更多的扶贫特色保险产品和特色保险服务，践行扶贫与扶智相结合，更好发挥保险的社会保障功能和扶贫支持功能。

三、结语

履行社会责任是一项长期的系统工程,需要公司持续不断地投入和坚持不懈地努力。公司发布的 2019 年度企业社会责任报告，真实、客观地反映经营管理活动中履行社会责任的重要信息，是落实科学发展观，把社会责任融入企业的发展战略和经营管理、参与构建和谐社会的自觉行动，将有利于推动与社会各界的广泛沟通和交流，也有利于公司的长远发展。

2020 年,公司全体员工将不断努力,以感恩回报社会的责任观,在推进业务健康稳健发展的同时,进一步强化企业公民意识,勇于承担社会责任,从而促进公司本身与全社会的协调、和谐发展,为实现公司和社会的共同发展做出新的贡献。

内蒙古西水创业股份有限公司

2020 年 4 月 30 日