

内蒙古西水创业股份有限公司

2017 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》(GB/T36000-2015) 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，系统的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 2017 年履行社会责任的状况，以促进公司全面健康发展。

本报告为公司第五次向社会发布的社会责任报告，报告范围为 2017 年 1 月 1 日至 2017 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。

截至 2017 年 12 月 31 日，公司总资产 2,257.74 亿元，归属于母公司所有者权益 123.69 亿元；2017 年度公司实现营业收入 302.46 亿元，归属于母公司股东的净利润 23.95 亿元。

二、2017 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。

2017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。

2017年，公司共组织并筹备了8次董事会，审议议案22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。2017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、续聘会计师事务所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。

2017年，共召开4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2016年度股东大会审议通过，公司2016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 0.10 元（含税），共计派发现金红利 10,930,643.78 元（含税）。该项利润分配方案已于 2017 年 6 月初实施完毕。

公司召开的第六届董事会第八次会议和第六届监事会第八次会议，审议通过了《公司 2017 年度利润分配预案》，即 2017 年度公司拟以总股本 1,093,064,378 股为基数，向全体登记股东每 10 股派发现金红利人民币 0.30 元（含税），实际分配现金利润为人民币 32,791,931.34 元。该议案尚需提交股东大会审议批准。

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 2016 年年度报告以及 2017 年第一季度报告、半年度报告和三季度报告，临时公告 57 份，其他上网附件以及备案材料若干，未发生更正补充信息披露的情况。同时也完成了第一次重大资产重组涉及的部分限售股上市流通工作。

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、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。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

2017年度，公司及子公司天安财险认真学习贯彻保监会“1+4”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。

作为公司风险管理顶层纲领性文件《2017年度风险偏好陈述书》，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。

公司积极致力于维护和谐稳定的劳动关系，建设和谐企业，认真遵守《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，遵循中国政府批准的有关国际公约，以及分支机构所在地相关法律法规，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、党员、民主党派及无党派员工政治权利等。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，实现员工的各项合法权益。公司始终强调人力资源是公司的第一财富，员工是公司发展的动力源泉，董事会、党委、经营班子、工会等形成关爱员工的合力，形成公司和员工利益共享机制，确立了和谐稳定的劳动关系。公司坚持对不同国籍、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。在公司，

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。

2、不断提高并完善职工福利待遇，保障职工合法权益

2017年，子公司天安财险行政与公司工会通过双方协商签订了《集体劳动合同》、《工资协商集体合同》和《女职工特殊保护集体合同》。在签订的《工资协商集体合同》中，明确了公司实现年度经营效益的前提下，2017年职工年收入增长10%，并确保政策落地。在《女职工特殊保护集体合同》中，明确了女员工的特殊维权，组织女职工进行上海郊外拓展，组织开设女职工特殊保护专题讲座等，得到了女员工的广泛好评。

3、不断加大员工教育经费投入，加强员工教育和培训，全面提升员工素质。

(1) 子公司认真完成保监会等上级部门布置的相关工作

2017年全年共处理保监会培训中心、中保协、保险学会等上级部门下发的各类培训文件70份，月均处理5份以上。根据保监会培训中心函232号的要求，反馈了有关“网络教育培训平台功能模块”的征求建议；参与了中保协“保险机构人力资源调研表”的填报工作；完成了上级部门组织的各类培训、会议的联系、报名工作21人次；完成推荐中保协的专家团候选人6人次；完成了“车险查勘定损参训人员信息认证”的2次核对工作，累计核对了30家分公司87人次。

(2) 继续做好培训的基础工作

2017年，天安财险共开展各类岗位培训活动7622次，月均635次；受训人数达220965人次，月均18414人次；并按月完成下属分公司培训情况反馈的考核管理、扣分工作。完成2018年天安财险培训预算的编制及人力资源部培训预算。修订了《员工培训管理办法》。为提高下属分公司人力条线的员工管理水平，对16家下属分公司行政人事新上岗人员的岗前培训18人次及学员培训总结的管理。

(3) 校招生培养工作的顺利开展

天安财险举行了2017年校招生入职仪式；与趣然拓展公司合作，于2017年10月20、21日，在无锡拈花镇举办了2017年校招生的拓展活动暨新员工入职仪式。拍摄了2018年校招视频。

(4) 不断加强与培训供应商的合作

天安财险与复泰合作，于2017年7月30日举办了“打造以客户为中心的保

险市场营销与服务体系”的专题培训，完成了培训评估工作；全年与 18 家培训供应商进行合作洽谈 23 次。

4、积极倡导员工参与公司民主管理

(1) 天安财险注重在发展中充分发挥员工积极性，维护广大员工民主参与公司管理权益。全辖各分支机构普遍建立了工会组织，建立了以职代会为基本形式的企业民主管理制度和司务公开制度，并通过明确职代会各项职权、组织制度、工作制度，进一步规范司务公开的内容、程序、形式，突出公开重点，提高了公司民主管理水平。在总、分公司均建立了畅通的员工沟通联系渠道，坚持履行民主程序，鼓励员工参与公司经营管理，完善劳动关系协调机制，促进劳动关系和谐。

[示例 1]：公司真正是员工之家。2017 年以来天安财险公司积极倡导健康的生活方式，一以贯之推行“天安健康行动计划”，除了为员工办理健身年卡外（近 200 人参与，采取员工自己出一点，工会经费补一点，深受员工欢迎，2017 年员工办理健身年卡的人数同比增长了 38%），适时举行规模不等的健康活动，有声有色有活力。如 2017 年天安财险在陆家嘴滨江举行了声势浩大的“天安财险 7·8 全国保险公众宣传日”扶贫公益跑活动，近 300 名员工踊跃报名参加，并用当天健康跑的公里数进行“兑现”成扶贫基金，全部定点捐赠给甘肃和福建贫困地区，被中国保监会评为“7·8 公益扶贫贡献奖”。

[示例 2]：天安财险特色的“六必访”活动，即遇到员工生育、生日、婚丧、员工生病住院、生活及家庭发生困难、员工直系亲属发生变故等，工会干部都会将组织的温暖送到每一个困难员工的心田。过去这也是工会干部最忙碌的工作，但也难免发生信息滞后的情况。要随时掌握总部近 600 人的动态信息，除了建有遍布各部门的工会小组和活跃的工会小组长外，还必须提升全体员工的自主管理意识。现在一旦身边的员工发生了“情况”，无论是谁，都会第一时间将信息报告工会，并主动和工会干部进行走访慰问，工会干部“不孤单”的背后，涌现了大批关怀员工的热心人。

(三) 客户和消费者权益保护

2017 年，子公司天安财险为认真贯彻落实保监会《关于做好保险消费者权益保护工作的通知》文件精神，切实保护保险消费者合法权益，提高公司服务质

量与水平，促进保险业平稳持续健康发展，公司统一思想、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) 公司管理层积极重视

为积极参与落实维护消费者合法权益的监管要求，子公司天安财险认真研究制定维护消费者合法权益的制度措施，指导、协调、处理公司与消费者的各项事务。在领导的重视下，自 2012 年子公司就成立了消费者事务工作委员会，负责组织部署消费者权益保护工作，开展了如客户服务节、3·15 消费者权益保护日等系列活动。

(2) 组织保障

子公司天安财险于 2014 年制定了《关于成立保险消费者事务工作委员会的通知》，明确了高管及各机构在消费者权益保护工作中的责任，成立了以总裁室领导为主任、以子公司相关部门负责人为委员的消费者事务工作委员会，明确了委员会的主旨、工作任务，并向分公司强调要建立以下属分公司总经理为第一责任人的维护消费者合法权益责任制，负责落实各项工作。

(3) 树立以“客户为中心”的经营理念

天安财险在企业文化建设方面，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。紧紧围绕“以客户为中心”的经营理念，全面践行“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。

在公司战略规划中，提出“以客户为中心”的战略目标，以客户需求为导向，改善客户体验，提升客户价值；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”，切实保障公司客户的消费者权益、提升客户满意度；打造统一的品牌和强大的服务平台，实现“一个天安，一个客户，多个产品服务”，提高服务客户的综合实力。

(4) 公平合理制定产品

天安财险严格按照《中华人民共和国保险法》、《中华人民共和国合同法》、《财产保险公司条款和费率管理办法》、《健康保险管理办法》、《关于规范财产保险公司电话营销专用产品开发和管理》、《关于加强机动车辆商业保险条款费率管

理的通知》、《进一步加强财产保险公司电话营销专用产品管理》等法律法规及相关规定的要求，拟定保险条款和费率均上报保监会审批或备案，并严格执行经保监会批准的条款和费率。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，在厘定费率时遵循充足原则与公平原则，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

自2014年，天安财险制定了《天安财产保险股份有限公司直管渠道销售序列员工基本管理办法》、《天安财产保险股份有限公司销售人员从业资格管理办法》、《天安财产保险股份有限公司电销业务外拨管理细则（2015试行）》、《天安财产保险股份有限公司电销销售行为管理办法（2015版）》对销售人员在展业及销售过程中的行为及禁止行为等进行了规范。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

天安财险紧紧围绕改善保险消费者的体验和感受，推出了“理赔简单，就在天安”的服务宗旨，最大程度地优化了理赔环节，完善保险理赔服务。其具体举措：（1）通过简化接报案流程、增加人员储备、开展业务能力培训、加快系统硬件设备建设等途径，不断完善95505语音服务能力与功能，提升客户满意度。

（2）大幅优化全国车险通赔流程，全面实现“异地出险、就地理赔”，通过系统内实行的核心业务系统网上审批车险赔案，并加大对机构小额案件报案支付周期的考核，进一步加快车险案件的结案速度。（3）以信息技术为依托，创新优化理赔工具，引进客户端移动视频定损系统，客户可以通过“车易赔”手机APP自助查勘，为客户提供了方便快捷的理赔服务体验。（4）公司为持续创新产品与服务，不断增强保险供给能力，增强客户的保障“获得感”，公司全力打造“客户关系管理系统”实现公司系统平台间的信息互通，为客户“精准”、“定向”

服务提供数据保障。（5）结合中国保监会下发的《保险小额理赔服务指引（试行）》（保监消保【2015】201号）要求，公司制定了《天安财产保险股份有限公司小额理赔服务操作指引》（天保[2016]36号）。该制度不但优化小额案件理赔规则和流程，而且对部分索赔单证、证件证明、维修发票、事故证明等进行了简化和合并，进一步改善了客户的体验，提高了服务效率。

3、建立健全投诉管理

（1）重建投诉管理制度强化问责

2017年天安财险遵照监管要求重新梳理并制定了《天安财险客户投诉处理管理办法》，形成了以总公司运营中心为投诉管理部门、各分公司负责人为本机构投诉管理第一责任人的投诉管理体系。同时在各分公司配置投诉处理专员，负责客户投诉处理工作，确保客户各类投诉问题得到及时响应。

另外，公司强化问责机制，一改以往笼统的处罚规定，根据投诉产生的原因、是否存在服务缺失点、是否反复来电、投诉事件产生的影响以及客户满意度等方面，制定了多维度的处罚标准，尤其对因我司的工作疏漏、未履职到位、未尽告知义务、办事拖拉、推诿扯皮等服务缺失引发的投诉，一律予以重罚。

（2）从企业战略高度落实投诉监测

2017年，天安财险积极响应保监会“偿二代”相关要求，恪守“一生相伴，为您而变”的服务理念，持续建立、健全保护保险消费者权益各项基本制度及配套制度。积极开展保险消费者投诉的监测及分析工作，建立了完整的投诉风险预警流程，开展投诉数据监测，并对投诉客户实现100%回访，全面加强对声誉风险的管理和防范，提高负面舆情应对能力，防止客户因投诉处理不当引发声誉风险。

（3）主动排查隐患，防范于未然

为了防止事态升级和矛盾激化，天安财险定期组织各级机构梳理辖内已受理的各类投诉、纠纷案件。对未结的投诉、投诉突出问题和群体性事件的隐患进行了集中排查。对排查出的矛盾纠纷，我司组织人力主动联系客户，积极沟通疏导，化解矛盾。

4、普及保险知识与科学消费观念

以普及保险基础知识、宣传科学消费观念为旨，天安财险组织全辖开展 3.15 消费者权益保护活动。全辖通过参与当地大型集中活动、当地特色公益活动、派发保险知识宣传手册，向客户倡导科学理性的保险消费观念，积极体现“网络诚信 消费无忧”的活动主题。同时，公司全辖通过媒体推介、网站登载、关怀短信、微信公众号等多种宣传途径全面宣传活动情况，扩大活动影响力。

5、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七项服务承诺，涉及承保、理赔、投诉等各服务环节。天安财险服务承诺公布后，通过客户电话满意度回访、服务时效监控、现场检查、暗访等方式来监督机构实施情况，并定期对全系统各机构进行服务优化的指导与培训工作，确保客户服务承诺的有效落实。

6、下一步工作计划

(1) 时刻关注重大投诉及群体事件，提高客服热线咨诉首解率

天安财险将持续关注重大投诉及群体性事件，要求全辖各分公司、各三级机构深入开展领导干部接访下访工作，把消费者反映强烈、影响当地和谐稳定的热点难点全部纳入领导包案，集中资源和力量推动解决问题。同时，将采取宣讲解读、以案释法等多种方式，进一步增强各级领导干部、工作人员做好信访工作的责任意识。天安财险将切实发挥保险公司主体作用，时刻关注、预防重大及群体性投诉的发生，将消费者的问题解决在公司内部。

另外，在快速消费的时代大背景下，首次来电解决率对客户而言是非常重要的。为了更好的提高客户满意度、提升咨诉快速处理解决速度，公司将投入更多资源提升坐席业务技能，让客户在反馈咨诉问题后体验“一站式”的服务，减少中间环节的流转时间，提升客户满意度。

(2) 规范承保、退保操作，避免销售误导

一是完善承保、退保管理制度，统一窗口服务形象，规范客户接触点服务流程、服务时效和承办人职责，实行专人转岗管理；二是加强主动服务意识，积极联系客户、简化流程；三是培养销售人员良好的销售习惯，运用通俗易懂的方式解释条款，让客户理解保险为他带来的保障。

(3) 全程跟踪存疑案件，避免客户越级投诉

针对存疑案件，设立了专项跟踪小组，对每笔案件的侦稽调查进行进度跟踪，

同时委派工作人员在调查期间做好客户安抚工作、缓解客户等待期的焦虑情绪，待调查结束后及时告知客户并做好解释工作，防止客户因最终未达到心理预期而进一步投诉。

（4）优化服务手段，改善客户体验

为落实“以客户为中心”的经营理念，公司推出“理赔简单就在天安”的品牌战略，通过推行“全国通赔”和“车易赔”的服务方式，将天安财险理赔服务引入“E(易)”时代。

2018年，天安财险将围绕保险消保工作八项主要任务及政策措施继续梳理内部流程、完善内部管理制度，使得消费者权益保护工作迈上新台阶。

（四）国家权益保护

1、依法履行纳税义务

2017年天安财险上海地区入库税金5.24亿元。

2、积极开展反洗钱活动

（1）开展反洗钱培训

2017年，在系统内，组织开展3次反洗钱知识相关培训，针对下属分公司内控负责人，开展了反洗钱现场检查、报文系统实务操作等内容现场培训；针对全系统理赔人员，开展了反洗钱基础知识、保险业存在的主要风险点、理赔系统实务操作视频培训；与江西分公司共同筹划，邀请人行老师，对全系统反洗钱管理人员开展了《从打击洗钱犯罪看风险为本》视频讲座。

（2）开展专项自查及现场检查活动

为促进公司反洗钱工作有序开展，组织全辖分支机构开展历时一个月的反洗钱专项自查工作，2017年11月份，对河南、四川、上海3家分公司7家机构进行了反洗钱工作现场检查。召开视频会议，对32家分公司2017年度全辖反洗钱专项自查情况进行通报，通过检查及通报，进一步提高了各级机构反洗钱工作规范性、有效性，预防洗钱犯罪，不断提高公司风险防范能力。

（3）开展宣传等活动

天安财险通过外聘专家讲师、内部网站、下发文件资料等形式，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。全辖各机构通过视频、外聘讲师等方式共组织各类反洗钱培训171次，累计参加8701人次。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 247 次。天安财险积极参与人行和保监局出版《保险业可疑交易识别指引及案例》的编写。

2017 年度，天安财险有 7 家机构被当地人民银行等监管机构，在反洗钱工作考核评估中评为 A 级单位。

（五）环境保护和可持续发展

公司关注环境问题，推进绿色金融的发展，积极倡导全社会共同履行绿色责任。在环境污染责任保险领域，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。例如，天安财险在全国多个省市，为多家企业提供环境污染责任险产品。

目前，绿色环保、节能减排已成为全球共同的热门话题，传统的保险业务流程通常需要耗费大量纸张，在过去几年中，我们致力于新技术的开发应用，在无纸化运营方面取得了较好的进展。在会计核算、电子保单、核保、客服等领域实现了数字化流程再造，一方面优化工作流程，提高客户满意度，同时大幅降低能源消耗，减少环境污染和破坏，在低碳环保的理念上继续前行。

（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，持续履行扶贫出资和开展扶贫工作，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。

为助力扶贫攻坚，天安财险成立了“保险助推脱贫攻坚”专项领导小组；明确了重点扶贫险种，包含农业保险、大病补充医疗保险、农房保险、家庭人身保险等；支持和鼓励分支机构完善基层农村保险服务网络，优先开发贫困地区特色险种，提高扶贫对象小额人身保险覆盖率；加强宣传引导，提升农民投保意识，合理引导、扩大政策性保险在贫困村的参保范围；针对地方龙头企业、专业合作

社等地方支柱性产业企业的个性需求，积极探索开发定制化产品。

2、年度精准扶贫概要

2017年9月，公司开展了“第五届爱心助未来助学活动”，向乌海市100名家庭贫困中小学生发放助学金10万元。截至2017年末，公司已连续开展五期助学活动，累计发放助学金50余万元，资助贫困家庭中小学生500人次，为乌海市全市企业树立了公益典范、培养了企业捐赠文化。捐赠企业所做的贡献进一步激发了学生刻苦学习，勇攀科学高峰的斗志，目前，通过“爱心助未来”助学资助的学生，有50名考上了大学、其中有25名上一本线；50名升入重点高中，11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。

公司积极响应证监会及银保监会号召，高度重视助推扶贫攻坚工作，组织总部成员、相关经营管理条线和辖属分支机构学习相关文件精神，成立了“天安助推脱贫攻坚小组”，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。2017年，天安财险下辖的安徽、福建、广西、贵州、江西、四川、湖南、湖北共8个省级分公司开展了扶贫业务，业务涉及16个区县。主要险种为健康保险(不含大病)和意外伤害保险。扶贫业务保单数量496件，保额944,138万元，保单保费539万元，承保人次91,255人，赔款支出71万元。

【示例一】天安财险针对贫困地区、贫困人群等，定点投入公益资金支持扶贫项目开发启动，如安徽潜山五庙乡吴桥村光伏电站项目，公司一次性投入支持资金20万。针对五庙乡“因学致贫”、“因病致贫”较多的情况，结合保险公司具体情况，一方面资助3名贫困大学生大学期间每人每年1万元学费、生活费。另一方面根据乡政府提议为更好的开展服务，密切扶贫联系点工作的联系，便于及时了解情况解决问题，以行业特色服务于贫困地区，为帮扶工作开设绿色通道，公司把业务发展与扶贫工作相结合、把机构发展与当地的招商引资相结合，计划在潜山县设立四级机构服务网点，同时发挥行业优势，预防“因病致贫”，公司将安排专业人员有针对性的研发设计一套适合我们帮扶地区的医疗保险产品(如大病住院医疗补充保险等)，以最大的保障，最优惠的价格，为村民服务，提高村

民抗御大病风险的能力，预防“因病致贫”的情况发生。

[示例二]为更好地传播保险“奉献他人、提升自我”的大爱精神，树立“守信用、担风险、重服务、合规范”的行业形象，展示保险业志愿奉献的风采，天安财险出资5万元联合北京保研公益基金会2017年6月15日前往黔东南州剑河县光条村宝贡小学开展捐资助学活动。此次活动除了为每位学生购买各式学习用品、校服和500多本用于建设校内图书馆的读物外，天安财险还向每一位学生赠送了学平险，并对其中27名极贫学生进行结对帮扶。在捐赠帮扶的基础上，来自北京的心理专家还为贫困留守儿童提供了心理健康辅导。天安财险期望通过捐赠帮扶和心理辅导两个项目，助力解决孩子们心理缺乏关爱、感情缺乏寄托、生活缺乏支持、安全缺乏保护等现实问题，使他们健康成长、安全成长、快乐成长。

[示例三]2017年7月8日，在第五个全国保险公众宣传日来临之际，为了响应中国保险协会扶贫工作的号召，为了让更多的人了解扶贫的重要性，天安财险围绕“远离贫困，从一份保障开始”的活动主题，公司在当日举办了300余人的“天安相伴，为爱悦跑，陆家嘴金融城全国保险公众宣传日扶贫公益跑”步数捐赠活动，现场还展示了来自全国天安人的扶贫摄影展，本次扶贫公益活动更凸显了天安财险践行公益志愿的理念和决心与爱心，每个参赛选手的里程数将被累积捐赠给扶贫项目，让爱心与善意聚沙成塔，传到到最需要的地方。

在2017年9月21日举办“7·8 保险扶贫公益跑项目落地活动捐赠仪式”，向508名福建省龙岩市长汀县南山镇建档立卡贫困人员捐赠9525万元意外伤害险（锦绣吉顺）（包括意外伤害、意外残疾、烧烫伤、全残失能补偿金、意外医疗、意外医疗住院补助）的活动中，天安财险本次扶贫的长汀县位于福建省西部山区，全县人口53万，面积3099平方公里，是省级贫困县。南山镇位于长汀县东南部，全镇土地总面积226.4平方公里，辖21个村民委员会，人口4万人，是红军长征出发地之一。1934年9月下旬，在这里打响了著名的红军长征前最后一战“松毛岭保卫战”。红九军团和红二十四师在松毛岭与6个师的国民党军队展开了7天7夜的恶战，红军战士血洒松毛岭，书写了极其悲壮的历史。在伟大的长征中，有5000多南山先辈牺牲在红军长征途中。在这块红土地上因地处偏远山区，以农业生产为主，经济落后，仍然有部分村民生活比较贫困。出席本次捐赠仪式的主要人员有天安财险福建省分公司总经理黄观峰、天安财险办公室副主任刘真果、中共南山镇委员会副书记、镇长王成文、福建省保险行业协会办

公室主任吴超平、龙岩保险行业协会秘书长郭文邯、天安财险龙岩中心支公司总经理丘菊芸、南山镇相关领导及贫困户代表。龙岩电视台、龙岩广播电视报等媒体全程跟踪报道。此次捐赠活动，具有明显的“扶危济困，雪中送炭”的特征。在党和国家的正确领导下，会有越来越多的保险企业参与到精准扶贫事业中来，今后行业扶贫工作会取得更大的进步与突破！

同样，甘肃省定西市陇西县菜子镇属甘肃保监局定点联系扶贫点，本次扶贫项目落地在菜子镇白桦村和四店村两个村庄，两村在当地政府部门建档立卡的贫困人员约为 1357 人共 317 户，天安财险拟赠送团体人身意外伤害保险，每人保费 80 元，保额 57700 元，保险期限为一年，共计总保额 78298900 元，保费 108560 元。同时，拟向每个贫困户赠送 2 桶食用油，120 元/户，共计 38040 元。因本次扶贫项目落实所在地陇西县菜子镇为甘肃保监局定点联系扶贫点，本次扶贫活动也得到了甘肃保监局领导的高度重视，甘肃保监局焦清平局长、甘肃省保险行业协会秘书长李琦和当地政府部门等领导将出席本次捐赠仪式。

3、后续精准扶贫计划

下阶段，公司本部将继续就乌海当地的贫困儿童实施帮扶救助，而其他子公司将通过地域相邻、业务相关的优势，扎实做好调查研究工作，定准帮扶措施，选准发展项目，积极推动精准扶贫工作的有效开展。

子公司天安财险将积极响应监管机构号召，加强践行上市公司及保险扶贫的社会责任，利用保险行业的产品和资源优势，充分发挥保险社会稳定器的作用。具体包括：持续加强扶贫工作宣传力度；发挥行业资源优势，实施保险扶贫，大力发展农险业务，持续推进涉农贷款履约保证险项目，积极探索大病保险模式；启动教育领域扶贫项目；持续开展慈善公益活动；积极参与转移就业扶贫工作等。

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 2017 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。

2018 年，公司全体员工将不断努力，以感恩回报社会的责任感，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

2018年4月28日