

永安财产保险股份有限公司

2023 年度社会责任报告

关于本报告

报告范围

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：永安财产保险股份有限公司（以下简称“永安保险”或“公司”）。

报告发布周期：本报告为年度报告。

报告参考标准

本报告在参考中华人民共和国国家标准《社会责任报告编写指南》（GB/T36001-2015）基础上进行编制。

报告信息及数据说明

本报告中的信息及数据来自于公司内部统计及公开报道。

本报告中数据不含永安保险销售（陕西）有限公司。

本报告严格按照利益相关方参与、真实、完整、可持续的原则选择社会责任内容，所披露信息及数据不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

报告获取方式

永安保险官方网站：<http://www.yaic.com.cn/>

领导致辞

当 2024 年第一缕黎明的阳光洒下，我谨代表永安保险公司向选择永安、信赖永安的广大客户，向与我们携手共进的合作伙伴，以及长期关心、支持永安发展的各级领导、各界朋友，辛勤付出、努力拼搏的全体员工及家人，致以最衷心的感谢和最诚挚的祝福！

百舸争流，千帆竞发。在贯彻落实党的二十大精神开局之年，中国在光荣和梦想的征途上脚步铿锵。作为走在这条复兴之路上的奋进者之一，我们别无所倚，惟有对梦想的追求；我们别无所长，惟有对信念的执著。民族复兴的伟业中，我们要扛起自己的承诺和担当！

回首 2023，我们坚守初心，勇敢求变。我们坚定“回归保障本源”的决心，把服务实体经济作为根本出发点，在加强重大基础设施建设、服务民生事业和为公共服务提供保险保障方面不断探索。我们承担改变带来的阵痛，接受新赛道、新规则给予的考验，即便对弈平凡，仍彰显永安风采。

我们坚持以人民为中心。暴雨、台风、旱灾……我们通过不断提升风险减量服务能力，坚持风险管控与保险服务并行，加强“事前预防、事中监控、事后补偿”闭环管理，和客户一起，经受住大自然的不断考验。

我们坚持向善而行。通过发挥保险保障功能，不断巩固脱贫攻坚成果。我们以农户需求为导向，扎实做好农险产品供给；我们以恢复生产为根本，扎实做好灾后赔付；我们以群众满意为宗旨，扎实做好风险减量服务；我们以肩负责任为使命，扎实做好驻村帮扶。通过助力农业生产和乡村振兴，全力织密农户风险保障网，解除农户生产后顾之忧。

滚滚春潮逐浪起，奋楫扬帆正当时。2024年，全体永安人将坚持以党的二十大精神为指引，认真贯彻落实中央经济工作会议、金融工作会议精神，切实发挥保险业经济减震器和社会稳定器功能。新的一年，新的起点，也许依然遭遇荆棘，也许仍将迎来风浪，但我们已历经无数时间和变化的考验，所以信念会成为羽翼，经验将化作利剑，伴着我们乘风破浪、披荆斩棘，成就永安新的篇章。

永安财产保险股份有限公司党委书记、董事长 常磊

目 录

一、关于我们.....	6
(一)公司概况.....	6
(二)企业文化.....	8
(三)实质性议题与相关方参与.....	11
(四)公司 2023 年获得荣誉.....	12
二、对股东.....	13
(一)公司规模.....	13
(二)进一步完善公司治理结构.....	13
(三)依法合规披露信息.....	16
(四)不断提升公司风险管控能力.....	16
(五)切实维护投资者利益.....	17
三、对客户.....	17
(一)客户结构分析.....	17
(二)产品供给更加丰富.....	17
(三)增强线上化服务能力.....	19
(四)理赔服务优质高效.....	20
(五)充分保障消费者权益.....	25
四、对员工.....	30
(一)依法保障员工权益.....	30
(二)培训提升员工活力.....	31
(三)不断激励员工成长进步.....	32
(四)员工薪酬正常增长机制建设情况.....	32
(五)员工福利保障情况.....	32
(六)体现人文关怀.....	33
(七)员工参与企业民主管理和监督.....	34
(八)文化活动丰富多彩.....	36
五、对社会.....	37
(一)积极投入社会公益,巩固脱贫攻坚,助力乡村振兴.....	37

（二）发挥保险保障功能.....	39
（三）为国家建设添砖加瓦.....	41
（四）增进社会信用.....	43
（五）促进社会就业.....	44
（六）促进环境保护和绿色发展.....	44
六、对行业.....	45
（一）维护行业大局，依法合规经营.....	45
（二）积极参与行业合作.....	47

一、关于我们

（一）公司概况

1. 公司简介

1996年9月28日，在中国经济改革开放的大潮中，永安财产保险股份有限公司在西安成立。公司目前为国有资本控股企业，主要股东为陕西财金投资管理有限责任公司、陕西延长石油(集团)有限责任公司、上海复星工业技术发展有限公司、陕西兴化集团有限责任公司等，公司注册资本金30.09416亿元。截至2023年底，公司共有各类分支机构1070个，全资销售子公司1个，在职员工12953人。其中，在全国25个省、直辖市、自治区设有省级分公司25家、计划单列市分公司4家、航运保险运营中心1个、中心支公司215家、支公司487家、营销服务部337及营业部1家。

与此同时，公司加快数字化、线上化、智能化转型“线上永安智慧永安”建设，推动线上线下融合发展，为客户提供线上全流程、一站式服务体验，创新销售服务模式，实现保险产品的人际传播并形成引流效应。公司微信理赔、远程定损、“永安通”APP等创新理赔服务也趋于成熟，是公司提高理赔服务质效的有力保障。

永安保险公司充分发挥经济“减震器”和社会“稳定器”的作用，累计实现保费收入1516.33亿元，向各类保险客户支付赔款870.52亿元，缴纳税费200.64亿元。2023年，中

国保险行业协会发布的 2022 年度保险公司法人机构经营评价结果中公司获得 A 类评价，陕西省企业家协会授予 2012 年—2022 年连续 11 年入围陕西百强企业。

为了充分发挥服务社会的保障功能，在立足内部挖潜、提升品质和服务的同时，公司先后与中国农业银行等商业银行总行建立了战略合作关系，与全球数十家再保公司及国际四大会计师事务所等专业机构展开合作，增强了服务社会、保障经济建设的能力。

在“蛟龙号”深海遨游、“嫦娥一号”及“亚太六号”等卫星发射、空警 2000 预警机试飞、青藏铁路、珠峰探测、南极科考、西安/成都/大连地铁建设、广州白云机场、中石油、中国移动、延长石油、南钢集团等一系列大型项目及企业的财产险保险服务工作中，永安保险公司都交出了令人满意的答卷。公司积极参与西部大开发、“一带一路”、粤港澳大湾区、科技自立自强等国家重大战略及重点项目投资，以实际行动助力国家“双碳”战略，支持城乡绿色建设发展，积极参与中欧班列跨国货物运输保险服务，为经济社会发展全面绿色转型提供金融动力。致力于追求经济、社会、环境综合价值最大化，为客户提供幸福生活的保障、为股东创造稳定持续的回报、为员工搭建成就自我的平台、积极履行社会责任、融入国家发展大局，将自身可持续高质量发展有机统一于中国式现代化建设实践当中。

展望未来，公司将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，在陕西省委省政府的坚强领导下，在陕西省财政厅和监管部门的指导支持下，深入学习贯彻党的二十大精神、中央经济、中央金融工作会议精神和习近平总书记历次来陕考察重要讲话重要指示精神，推进防范化解金融风险、服务实体经济和民生保障，谱写永安保险高质量发展新篇章。未来的永安保险必将顺势而为，有所大作为。我们将坚定信心、开拓奋进，真抓实干、勇毅前行，全力以赴推动公司高质量发展，为奋力谱写中国式现代化建设贡献永安保险力量。

2. 机构分布图



(二) 企业文化

1. 公司徽标及其内涵

公司自成立初期，就建立了永安特色的企业文化。公司

徽标采用了兵马俑布质护颈的形状作为公司徽标的造型，象征着永安保险的行业功能和力争行业领先的奋斗目标；同时，以永安保险公司英文的第一个字母“Y”正写和倒写的字母“A”变形而来，形似一颗光彩夺目的钻石，磨砺千年，终获得大自然的精华，恒久尊贵，辉耀华夏，象征着永安保险扎根于西部沃土，实现对客户的永久保护。

2. 企业精神

企业精神：诚信、创新、敬业、和谐

诚信——诚信铸就品牌

创新——创新赢得未来

敬业——敬业创造价值

和谐——共同事业追求

3. 企业使命

企业使命：为客户创造满意；为员工创造机会；为股东创造效益；为社会创造价值。

4. 服务理念

服务理念：永安——永远为客户着想

5. 员工行为规范

员工行为规范：格物致知，知行合一；己所不欲，勿施于人；正心修身，和而不同。

公司企业文化由三个层次构成：

一是表面层的物质文化，是公司的“硬文化”。包括司容、

司貌、招牌、门面、办公职场外观内置、保险产品、查勘车辆外观配置等等；

二是中间层次的制度文化。包括公司各项规章制度和纪律等等；

三是核心层的精神文化，是公司的“软文化”。包括公司的社会形象、各种表彰奖励、各类会议、文艺娱乐活动、行为规范、员工价值观念、个人素养和优良传统等等。

习近平总书记在省部级主要领导干部推动金融高质量发展专题研讨班开班式上首次提出积极培育中国特色金融文化，全面阐述了中国特色金融文化的五大方面内涵，为新时代新征程推动金融高质量发展、培育中国特色金融文化提供了根本遵循和行动指南。公司深入学习贯彻习近平文化思想，培育和弘扬中国特色金融文化，坚持“诚实守信，不逾越底线；以义取利，不唯利是图；稳健审慎，不急功近利；守正创新，不脱实向虚；依法合规，不胡作非为”，形成具有永安特点又兼顾金融、保险特色的企业文化，提高讲好永安故事的能力，以文化凝聚人心，激发干部队伍内动力和向心力。

近年来，公司企业文化和社会形象不断改善和进步，对职工有着极大的鼓舞作用，公司已开展企业文化调研及文化问卷调查工作，全面启动企业文化建设项目，由相关部门负责，结合公司目前开展战略咨询情况及企业文化发展现状，

计划在全国范围内实施公开招标工作，将选聘企业文化建设咨询服务机构，协调内、外多方力量与资源，打造以党建引领、战略引导、文化传承、品牌输出、社会责任“五位一体”为特色的企业文化，遵循“系统推进、全员参与、科学建设、讲求实效、发展传承、不断深化”的工作原则全面启动建设项目。目前，公司正在进行项目招标的前期工作，待招标结束后，公司将对接中标机构参与项目建设的实施工作。同时，为做好建设项目实施工作，公司在开展“三个年”活动基础上，结合实际开展了“规范发展与效率提升年”活动，在继承和发扬公司现有企业文化成果的基础上，全面梳理公司现行制度，以制度体系全面重塑逐步实现管理制度化、制度流程化、流程科技化，坚持企业文化建设与经营管理密切结合、互相促进，充分发挥企业文化的导向、激励、凝聚、融合、规范等功能作用，为公司健康持续发展提供源源不断的强大动力。

（三）实质性议题与相关方参与

为更好地履行对相关利益方的社会责任，加强与利益相关方的沟通，我们对与公司发展关系高度密切的政府、股东、客户、员工等相关利益方建立多元化的沟通交流机制，实现与社会各界良好的互动和信任合作，推动共赢发展。

利益相关方	相关方期望	沟通渠道
政府与监管机构	合规、风险控制、高质量发展	请示、报告、咨询
	服务社会民生	产品备案、申报与审批

	支持实体经济发展	会议与文件
股东	又好又快发展	股东大会
客户	更适合的产品	需求调查与客户建议
	方便快捷的服务	服务流程优化与服务回访
	权益与隐私保护	95502 客服专线
员工	职业生涯发展空间	公司愿景设计与市场地位提升
	心情舒畅的工作氛围	职代会与日常沟通
	公平考核	考核办法听取员工意见
	提高薪酬福利	提升公司业绩回馈员工

（四）公司 2023 年获得荣誉

1. 陕西省总工会印发《关于表扬“陕西工会百万职工消费帮扶行动”优秀组织单位的通报》文件，公司获评“消费帮扶优秀组织”。

2. 公司获中国银行保险报“新一代农保平台”奖项。

3. 由陕西省打击和处置非法集资工作领导小组办公室指导、陕西日报群众新闻网主办的“陕西省 2022 年‘守住钱袋子·护好幸福家’防范非法集资短视频大赛”，公司荣膺“三等奖”“优秀组织奖”。

4. 《中国人民银行西安分行营业管理部关于 2022 年度西安市辖区金融业机构信息管理工作情况的通报》中，公司获评“2022 年度西安市辖区金融业机构信息管理工作先进单位”。

5. 在 7.8 保险公众宣传日活动中，《关于 2023 年 7.8 全国保险公众宣传日活动开展情况的通报》（中保协函〔2023〕241 号）文件中，公司获通报表扬二类单位。

6. 由中国人民银行陕西省分行举办的“2022 年陕西金融好网民”视频征集活动中，公司荣获二等奖。

7. 中国保险行业协会发布 2022 年度保险公司法人机构经营评价结果，公司获得 A 类评价。

8. 公司获陕西省企业家协会“2023 陕西百强企业”，位列第 50 位。

二、对股东

2023 年，公司强化承保与投资双轮驱动模式，大力调整业务结构，强化“保险+科技”融合，提升管理效能，努力探索符合高质量发展需求的永安特色经营之路。

（一）公司规模

2023 年，公司实现保费收入 102.47 亿元，同比降低 8.95%；综合成本率 104.33%，同比上升 3.55 个百分点；利润总额 0.28 亿元。实现投资收益率为 3.86%，实现投资收益 5.28 亿元。总资产 163.96 亿元，较上年减少 6.31 亿元，净资产 57.39 亿元，较上年增加 1.27 亿元。

（二）进一步完善公司治理结构

1. 总体运行情况

公司严格遵守《公司法》《保险管理规定》《银行保险机构公司治理准则》等相关法律法规、监管规定及《公司章程》，持续优化公司治理结构，稳步提升公司治理成效。公司党委、股东大会、董事会、监事会、经营管理层按照《公

司章程》及党建工作赋予的职责和要求，实现权责对等、运转协调、有效制衡，形成了领导机构、权力机构、决策机构、监督机构、执行机构相互协调、相互制衡的机制，公司内部授权有序，权责明确，公司股权架构总体清晰，公司治理相关制度机制较为健全，“三会一层”运作基本顺畅，党的领导与公司治理的有机融合持续深化。

2023 年，公司召开股东大会 5 次，包括年度股东大会 1 次，临时股东大会 4 次，共审议议案 12 项，听取汇报 7 项；召开董事会会议 11 次，包括 5 次定期会议，6 次临时会议，共审议议案 81 项，听取汇报 58 项；董事会各专业委员会会议 64 次，其中定期会议 24 次，临时会议 40 次，审议议案 103 项，听取汇报 72 项；召开监事会会议 7 次，其中定期会议 4 次，临时会议 3 次，共审议议案 21 项，听取汇报 85 项。

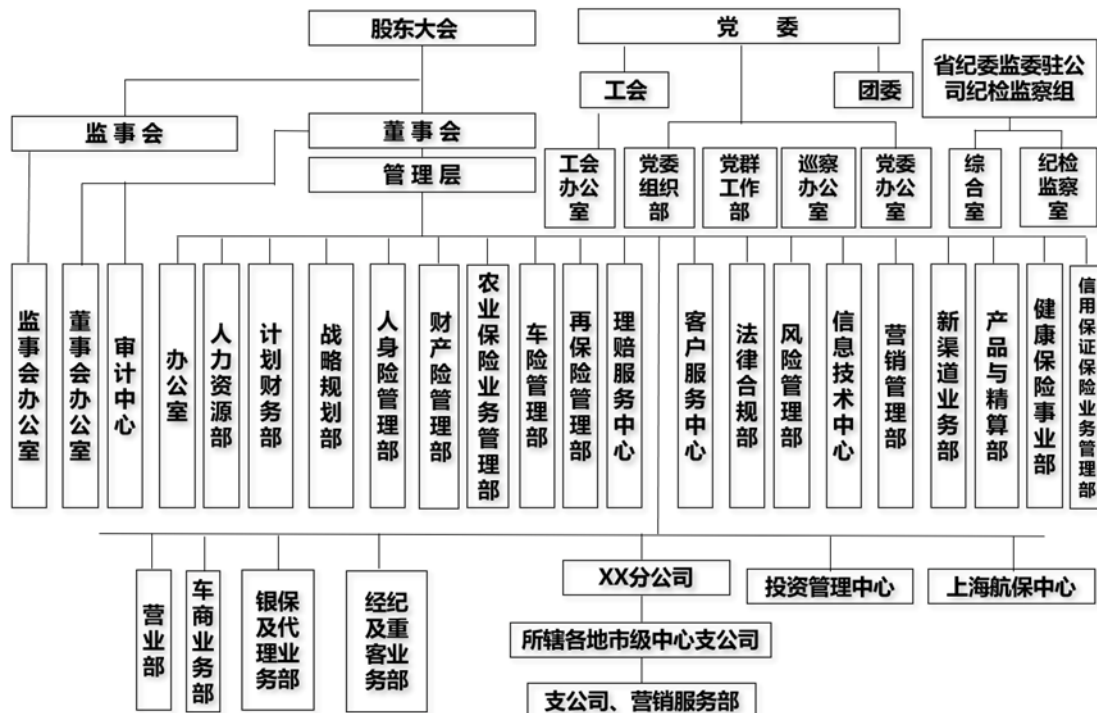
2. 股东及股权

截至 2023 年末，公司股东 17 家。国有股东 12 家，股份数 2362188160 股，股份占比 78.49%，其中省属国有股东 10 家，股份数 2339588160 股，股份占比 77.74%；民营股东 5 家，股份数 647227840 股，股份占比 21.51%。具体如下：

股东	股份数（股）	占 总 股 份（%）	备注
陕西财金投资管理有限责任公司	662071520.00	22.0000	国有
陕西延长石油(集团)有限责任公司	601883200.00	20.0000	国有
上海复星工业技术发展有限公司	441985940.00	14.6868	民营
陕西兴化集团有限责任公司	179308400.00	5.9582	国有

陕西省国际信托股份有限公司	167240000.00	5.5572	国有
陕西有色金属控股集团有限责任公司	155375000.00	5.1630	国有
金堆城钼业集团有限公司	155375000.00	5.1630	国有
陕西化建工程有限责任公司	151058400.00	5.0195	国有
陕西信用增进投资股份有限公司	120376640.00	4.0000	国有
杭州临安玲珑房地产开发有限公司	113000000.00	3.7549	民营
陕西投资集团有限公司	111870000.00	3.7173	国有
陕西九座投资有限公司	50850000.00	1.6897	民营
陕西金融控股集团有限公司	35030000.00	1.1640	国有
陕西长恒实业有限公司	30091900.00	0.9999	民营
国网英大国际控股集团有限公司	11300000.00	0.3755	国有
西安飞机工业（集团）有限责任公司	11300000.00	0.3755	国有
西安裕华科技投资有限公司	11300000.00	0.3755	民营
股本合计	3009416000.00	100	

公司组织架构图:



备注：永安保險銷售（陝西）有限公司為本公司全資子公司

（三）依法依规披露信息

2023 年，公司严格遵守国家金融监督管理总局各项信息披露监管规定，在指定网站、公司官网及《中国银行保险报》等平台依法依规开展信息披露工作，及时、准确、完整地完成了 2022 年度信息披露报告、2022 年度交强险信息披露报告的发布；及时披露偿付能力季度报告、关联交易季度报告等专项信息；及时披露公司股权转让的有关信息；及时向公司股东报告公司经营情况，每月按时向股东单位披露公司财务报表、审计工作简报、农险工作简报等公司经营情况。

（四）不断提升公司风险管控能力

2023 年，公司依据国家金融监督管理总局要求，按照董事会确定的发展战略，围绕年度风险管理目标，以偿付能力监管规则为核心，不断完善风险管理制度；加强日常风险监测、分析、识别、评估，持续运用有效的风险管控手段，积极开展各项风险管理工作，不断提升公司风险管控水平；组织调研、通过集采选聘第三方咨询公司，制定全面风险管理项目方案，结合公司实际经营管理和组织架构特点，从风险管理组织架构、制度体系、模型工具、信息系统等方面开展全面风险管理项目建设，旨在借助公司全面风险管理项目形成统一规范的系统化风险管理机制和管理模式，提升风险管理效率和风险预警能力，为公司高质量发展服务；持续梳理乱象整治监管检查、非现场通报和自查发现的问题，按季度

持续深入排查整治屡查屡犯问题，压降操作风险隐患。

2023 年，公司取得穆迪出具的首次 Baa1 的保险财务实力评级结果，展望为“稳定”。2023 年四个季度公司偿付能力充足率均在 200%以上，2023 年一、二季度公司风险综合评级为 BBB 类，三、四季度为 BB 类，符合偿付能力达标公司的监管规定。公司整体风险可控，未发生系统性和区域性风险。

（五）切实维护投资者利益

为充分保障广大投资者利益，根据《公司法》《公司章程》及《股东大会议事规则》等有关规定，公司严格规范股东大会的召开程序和会议内容，召开股东大会 5 次，共审议议案 12 项，听取汇报 7 项，确保全体投资者可以充分行使权利，为投资者参与公司治理提供了方便快捷的渠道，切实保障投资者平等有效地参与到公司的治理中。

公司明晰发展目标，持之以恒地推动公司高质量发展，确保公司经营稳健并努力回报股东期望，建立了科学、持续、稳定的分红决策和监督机制。

三、对客户

（一）客户结构分析

2023 年公司 1272.54 万单位及个人客户提供了保险保障服务，共提供风险保障 159298.28 亿元。其中，企业客户数量 37.85 万，较上年增长 15.57%。

（二）产品供给更加丰富

截至 2023 年 12 月 31 日，公司已通过审批和备案及已注册的在售保险产品共 3910 个，其中主险 749 个，附加险 3161 个。全国性产品 3345 个，其中主险 365 个，附加险 2980 个；地方性产品 565 个，其中主险 384 个，附加险 181 个。

公司认真贯彻“保险业姓保”的监管思路，大力开发保障型新产品，2023 年，公司推出 104 个财产险产品和 33 个人身险产品。其中，适应地方特色保险保障需求，推出了 75 个地方性产品。

在农业方面，开发了山西省商业性生猪目标价格保险、内蒙古自治区呼伦贝尔市商业性水飞蓟种植保险、陕西省产粮大县中央财政补贴性水稻完全成本保险、湖北省老河口市地方财政补贴性梨、桃种植保险等 59 个农业保险产品以满足各地对农业保险的需求，并助力于扶贫工作。

在医疗方面，开发了人类辅助生殖技术手术失败补偿保险、癌症医疗保险 C 款（互联网专属）、重度恶性肿瘤超额给付医疗保险（互联网专属）、欣生代少儿医疗保险（互联网专属）等 23 个保险产品，适应了健康险差异化保障需求，以满足不同的市场需求。

在国家信用制度建设和社会和谐方面，开发了山东省济南市农民工工资支付履约保证保险、建设工程施工合同款支付保证保险 B 款、消费者保障服务协议履约保证保险等保证保险产品，在提供保险服务的同时，增进国家信用制度建设和

社会和谐。

在支持新市民金融服务方面，开发了驾乘人员意外伤害团体保险（互联网专属）、机动车驾驶人员意外伤害个人保险、广西壮族自治区统保示范项目职业院校学生实习责任保险等产品，为新市民工作、学习和生活提供保险支持。

在服务“一带一路”方面，开发了出境人员意外伤害保险 2022 版、产品责任保险（双汇项目专用）、沿海、内河船舶保险附加触碰桥梁及附属设施、水产养殖及设备、捕捞设施、水下设施责任保险等产品，支持中国人员和中国制造走向世界。

在服务城镇老旧小区改造，开发了广西壮族自治区房屋建筑和市政基础设施工程安全生产责任保险、浙江省（不含宁波市）建筑施工行业安全生产责任保险、工程保险附加文物保护保险等产品，为城镇建设和改造提供风险保障。

在财产保险产品开发中，公司严格遵循损失补偿原则，2023 年开发的所有新产品均以提供损失补偿为原则，以切实提供风险保障为目标，杜绝无实质内容意义、炒作概念的噱头性产品，为完善社会保障功能提供了重要补充。

（三）增强线上化服务能力

公司已建设线上化客户服务平台：永安保险微信公众号，为客户提供线上自助投保、意健险自助理赔以及保单和赔案信息查询、车辆服务等，并提供 7×24 小时 AI+人工在线服

务，及时解答客户的保险信息查询及产品咨询。为解决群众摩托车投保难的问题，在多个省市行业平台上开通个人客户摩托车投保入口，实现线上摩托车的自助投保全流程。公司持续在微视频、抖音等视频平台发布宣传保险产品的短视频，通过视频方式向客户介绍保险产品，全面服务客户。

（四）理赔服务优质高效

1. 深入开展风险减量服务工作

2023 年，公司积极贯彻执行《中国银保监会办公厅关于财产保险业积极开展风险减量服务的意见》（银保监办发〔2023〕7 号）相关精神，落实“保险业协会要加强行业风险减量服务交流，积极组织行业开展宣传活动，提高财险业及社会公众对风险减量服务的认识，促进财险业风险减量服务持续、健康发展”的工作要求，加快推动公司风险减量管理向风险减量服务转型，推动公司风险减量服务高质量发展。

一是持续开展防灾防损工作，保障客户权益，2023 年累计完成防灾防损检查 1525 笔，发送风险管理建议书 912 笔；其中汛期专项防灾防损 703 笔，发送风险管理建议书 396 笔，冬季火灾专项防灾防损 476 笔，发送风险管理建议书 350 笔。**二是**加强灾害天气预警。2023 年，公司建立了灾害信息自动推送功能，实现了短信系统自动推送风险专员和指定人员灾害天气预警信息工作模式，可以第一时间获取灾害信息，提前做好突发灾害的应对措施。**三是**开展部分车险保中管理工

作，通过科技手段实时监控车辆运营状态，基于 AI 算法+大数据分析预测车辆风险，通过北斗车机、短信、电话等方式对驾驶员实时提醒，从而协助客户降低车辆运营风险等级，减少事故发生。**四是**推出车主家庭保障计划、永安康防癌医疗险、普惠防癌险（惠民保搭档）等新产品，并开展了健康热线、专家连线、住院安排、第二诊疗意见安排等健康增值服务。**五是**针对农作物不同生长阶段可能面临的风险，根据气象变化，结合以往年度农作物受灾情况，组织机构扎实做好农业保险风险减量服务工作，减少或降低农作物因灾损失。

2. 理赔服务能力持续提升

一是公司规范理赔服务标准和流程，2023 年，依靠科技赋能，持续推进查勘定损线上化，客户视频理赔自助占比 54%，结案率和结案周期等时效进一步提升，服务效率和客户体验明显改善；**二是**公司已逐步建立较为完善的重大灾害事故应急预案及服务体系。2023 年公司在“杜苏芮”、“海葵”、“苏拉”台风灾害事故中，积极应对、妥善处理，如在“杜苏芮”台风当月，公司赔付了 95%的案件，得到客户一致好评。

3. 理赔服务承诺

（1）报案受理服务

①公司设立全天 24 小时报案受理服务和保险理赔咨询服务，保险服务专线为（区号）95502（在中国大陆以外发生的进出口货运保险责任事故，可以拨打保单所载明的海外货

损检验代理人电话)，公司进行报案受理或提供有效的指导和帮助。

②公司会在接到报案后，根据事故发生情况，明确告知客户后续应采取的措施、注意事项、办理流程 and 资料收集要求，以及可为客户提供的相关协助。

（2）事故查勘及损失核定服务

①公司 24 小时 × 365 天可随时安排事故现场查勘，并根据实际情况会同事故当事人对损失进行确认；市（县）区内查勘抵达时间为一小时以内、郊（县）区查勘抵达时间为二小时以内；同一地区不同县区间查勘抵达时间为三小时以内。

为了节约客户的时间，推荐客户使用视频查勘小程序与公司后台理赔人员进行连线查勘，小额案件可直接在线定损。

②公司工作人员在抵达事故现场后，将协助对事故现场进行清理和施救。必要的、合理的施救费用，公司将在约定的限额内予以赔付。

③公司将按照以下时效，完成受损标的的损失确认工作。

5000 元以下车辆损失的确认时效为一个工作日以内；
5000 元 ~ 30000 元车辆损失的确认时效为两个工作日以内；
30000 元以上车辆损失的确认时效为十个工作日以内。

50 万元以下财产损失的确认时效为五个工作日以内；50 万元以上财产损失的确认时效为十个工作日以内。

如遇特殊情况，公司将及时、详细地进行解释和说明。

④公司可根据客户需要，推荐信誉度高、维修质量和服务态度好的车辆维修企业，但不得对受损车辆强行指定维修。

⑤公司在完成损失确认时，会主动告知后续索赔办理流程及所需提供的资料。

（3）索赔资料收取服务

①公司已实现全国通赔，全国各地营业机构均可办理索赔资料收取和转交事宜。

②对不便前来提交索赔资料的客户可致电公司，公司可提供预约上门收取索赔资料服务。

③索赔资料不齐全时，公司会一次性书面给予明确，以避免客户反复奔波。

（4）案件审核及理赔调查服务

①公司将按照以下时效，完成案件审核工作。

5000 元以下车辆损失案件，审核时效为一个工作日以内；5000 元以上车辆损失案件的审核时效为三个工作日以内。50 万元以下财产损失案件，审核时效为二个工作日以内；50 万元以上财产损失案件的审核时效为五个工作日以内。10 万元以下人身伤亡案件，审核时效为五个工作日以内；10 万元以上人身伤亡案件，审核时效为十个工作日以内。

②对属于保险责任内的重大事故，损失金额在短期内难以确定的，公司可根据客户的要求对已确定的损失金额先行预付赔款。损失金额一经最终确定，将在规定的时间内支付

余款。

③对于未按约定时间支付的赔款，公司将按实际逾期天数支付赔款滞纳金，赔款滞纳金为应付赔款金额按实际逾期天数所计算的单利（采用中国人民银行公布的活期利率）。

④确实不属赔偿范围的事故损失，公司将会详细予以说明，并返还相应原始票据。

⑤对属于拒赔（付）范围内的案件损失，公司将就拒付（付）结论和原因和客户进行明确说明和沟通，并可给予 15 个工作日的申辩反证期，若在申辩反证期结束后未收到能足够改变拒赔（付）结论的申辩反证信息，公司将在 10 日内向客户送达《拒赔（付）拒付通知书》。

（5）赔偿（给付）金支付服务

公司采用网银或银行转账的方式，在以下时效内完成支付。

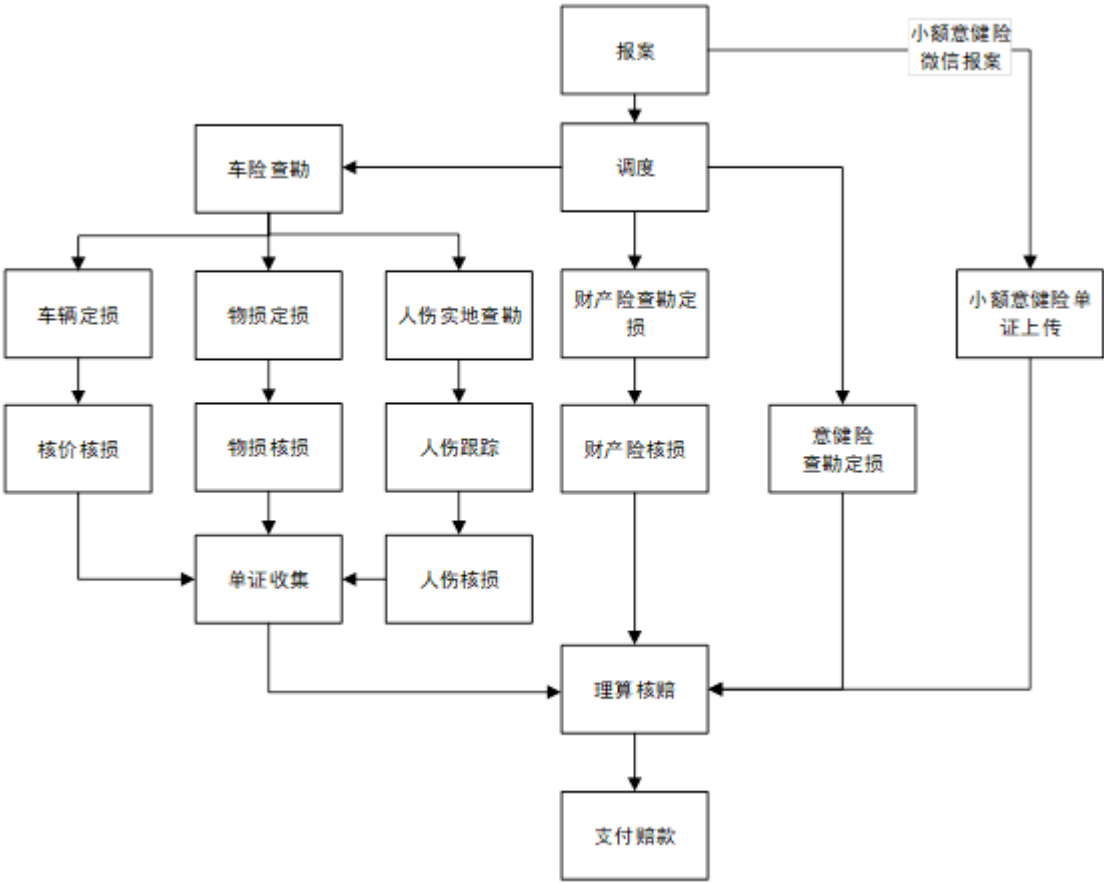
5000 元以下车辆损失赔偿（给付）金（含预付赔款）支付时间，自保险双方对赔偿（给付）结果达成一致起三个工作日以内；5000 元以上车辆损失赔偿（给付）金（含预付赔款）支付时间，自保险双方对赔偿（给付）结果达成一致起五日内。

50 万元以下财产损失赔偿（给付）金（含预付赔款）支付时间，自保险双方对赔偿（给付）结果达成一致起三个工作日以内；50 万元以上财产损失赔偿（给付）金（含预付赔

款) 支付时间, 自保险双方对赔偿(给付) 结果达成一致起十日内。

10 万元以下人身伤亡损失赔偿(给付) 金(含预付赔款) 支付时间, 自保险双方对赔偿(给付) 结果达成一致起五个工作日内; 10 万元以上人身伤亡损失赔偿(给付) 金(含预付赔款) 支付时间, 自保险双方对赔偿(给付) 结果达成一致起十日内。

4. 理赔流程图:



(五) 充分保障消费者权益

1. 不断完善消费者权益保护工作体制建设

（1）董事会、董事会消保委员会、公司高级管理层和消费者权益保护工作（事务）委员会严格履行工作职责，审议或听取了消保的管理办法和总经理接待日办法修订、年度工作计划、考核情况、专项审计意见及整改、工作情况报告、消保监管评价结果整改情况、监管投诉季度通报等，确保消保战略目标和政策得到有效执行。

（2）监事会认真学习消保相关政策文件，对董事会和高级管理层开展消费者权益保护工作进行日常监督，定期审阅或听取消费者权益保护相关的工作汇报，并提出相关建议。

2. 强化消费者权益保护工作机制和执行

（1）完善制度建设

制定、修订了消费者权益保护管理办法、总经理接待日办法、消费者个人信息保护管理办法、消费者权益保护评价工作实施办法、金融知识教育宣传管理办法等方面制度规定。

（2）开展消保监管评价及整改工作

根据原陕西银保监局消保评价工作要求，开展了公司2022年度自评工作并按时报送；根据监管评价通报要求，对照评价结果，开展溯源整改工作。

（3）开展消费者权益保护审查工作

根据制度规定，开展全年常态化消费者权益保护审查，2023年共开展审查事项1493次，发现并及时纠正可能侵害消费者权益的问题。

（4）开展消费者权益保护相关信息披露

公司已建立产品和服务信息披露机制，产品和服务信息披露基本覆盖售前、售中、售后全流程；公司通过营业网点、官网、微信公众号等渠道对投诉渠道和处理流程进行了披露，并在公司官网“信息披露”栏公布《2022 年度社会责任报告》及《2022 年度信息披露报告》，按规定公开披露了公司消费者权益保护工作重大信息，投诉渠道和处理流程、年度投诉数量、投诉业务类别、投诉地区分布等相关信息。

（5）完善个人信息保护工作

为切实保护消费者信息安全权，修订了消费者个人信息保护相关管理制度，规范了与第三方合作协议文本，进一步规范对消费者个人信息的管理和使用。

（6）加强员工学习和培训

2023 年度，组织总、分公司相关人员对侵害消费者风险提示案例、监管和公司消保相关制度进行了深入学习。另外，开展了 19 次理赔条线及销售、车险、财产险、人身险、健康险、农险条线等与消费者权益保护有关的培训，不断提升员工消费者权益保护意识。

（7）消费者权益保护工作考核

根据消费者权益保护工作考核制度规定开展了 2022 年度消保工作考核并应用，进一步检验了公司消保工作质效。

（8）消费者权益保护工作内部审计

充分发挥内部审计对消费者权益保护工作的监督作用，组织开展了 2023 年度消费者权益保护专项审计，并针对“公司 2022 年度消费者权益保护工作的专项审计意见”中反映的问题，进行整改完善。

（9）开展“党建+消保”创建活动

公司紧紧围绕消费者权益保护工作，成立“党建+消保”模式创建活动领导小组，下发专项创建活动通知，召开“党建+消保”推动暨 2023 年消保工作会议，以“党建+消保”模式为引领，积极组织开展了各项创建活动。

3. 加强消费者权益保护操作与服务管理

（1）产品与服务营销宣传

对各机构 2023 年度保险营销宣传工作开展年度自查、消保审查等多种监测，并要求机构对检查发现的问题及时整改。

（2）互联网业务销售行为管理

对自媒体平台、个人营销账户进行了自查及整改，通过签署《销售人员互联网营销宣传合规性承诺书》，进一步规范销售人员的营销行为。

（3）合作机构管理

根据公司相关制度要求，对第三方协议在签订前进行严格审批，确保协议切实保护消费者合法权益。

（4）加强老年人和残障人士金融服务

制定下发了《老年人及残障人士服务标准》；实现服务热线自动识别老年人客户并提供人工服务；公司官网、微信公众号设置了关怀模式、语音播报功能，为老年人、残障人士提供更周全、更贴心的便利化服务。

4. 加强消费者教育宣传工作

（1）加强常态化消费者教育工作

公司营业场所、官方网站设立独立的、公益性金融知识宣传教育区，并配备充足的教育宣传资源。2023 年官网发布消费风险提示、以案说险、金融知识宣传教育相关内容共 30 篇。

（2）积极开展集中教育宣传活动

组织开展了“3.15”消费者权益保护教育宣传周活动、“7·8 全国保险公众宣传日”活动、金融消费者权益保护教育宣传月活动，以及打击治理电信网络诈骗犯罪“全民反诈在行动”集中宣传月等相关活动。

5. 投诉情况

（1）不断落实投诉主体责任，强化投诉管理

加强内部沟通，定期对投诉数据进行分析，查找存在问题，并持续进行溯源整改；根据制度规定开展了消费投诉考评和责任追究，进一步加大了管控力度。

（2）投诉渠道和处理流程



（3）年度投诉信息

2023 年，监管通报公司投诉共 843 件。根据监管转送投诉清单进行分析，险种上，车险占 72%，非车险占 28%；从地区分布情况看，浙江占 16%，福建占 14%，江苏占 6%，河北、上海、新疆、广西、山东各占 4%，大连、山西、辽宁、北京、天津、重庆、陕西各占 3%，广东、云南、四川、甘肃、青岛、深圳、内蒙古、安徽、江西各占 2%，贵州、湖北各占 1.5%，河南、宁波各占 1%。

四、对员工

（一）依法保障员工权益

公司始终坚持依法保障员工权益的原则，通过遵守劳动法及相关规章制度，确保员工享有合法权益。同时也建立了健全的内部机制，鼓励员工积极反映工作中的问题，并提供合理解决方案，以保障员工的合法权益不受侵犯。

（二）培训提升员工活力

2023 年，公司先后两次成功举办《优秀年轻干部素质能力提升培训班》，共组织公司 90 余名年轻干部赴中国人民大学、北京大学参加培训。员工参训后的反响非常积极，培训内容深受好评。员工充分利用在中国人民大学和北京大学的学习机会，深度参与领导力拓展、创新思维培养、团队协作与管理、战略规划等多个方面的课程。与一流学府的深度合作为员工提供了全面提升的机会，增强了解行业趋势、解决问题的能力，使员工更具竞争力和创造力。

同时为了使新员工能够尽快熟悉和适应公司文化、制度和行为规范，了解企业情况及岗位情况，快速胜任新的工作，公司于 2023 年每个季度都组织开展了为期三天的新员工培训，共举办了 4 次新员工季度培训，30 家分公司（含航保中心）以及下辖三、四级机构的共有 1 千余人次参训。通过新员工培训，使新员工对公司历史、发展情况、相关政策、企业文化等有了一个全方位的了解，使新员工明确了自己的岗位职责、工作任务和工作目标，减少了新员工初进公司时的紧张情绪，让新员工体会到归属感，尽快进入角色，为胜任

岗位工作打下了坚实的基础。

（三）不断激励员工成长进步

公司建立了激励机制，包括绩效考核、内部干部选拔和薪酬福利等方面，激发员工的工作积极性和创造力。同时，公司也鼓励员工提出建议和意见，积极参与公司发展，共同实现个人与企业的共同成长目标。

（四）员工薪酬正常增长机制建设情况

1. 在工资总额及人力预算方面

根据中央和陕西省关于金融企业工资总额管理的有关规定对公司工资总额进行预算和管控。根据上年实际执行情况，结合公司当年各项经济指标、社会效益指标和风险防控指标的达成情况，对工资总额进行调整，确保每年工资总额的涨幅与公司经营情况相适应，有效协调和统一薪酬公平与效益之间的关系。

2. 在员工薪酬确定及调整方面

公司制定了《薪酬管理制度（试行）》等以公司效益、岗位价值、员工业绩为基础的薪酬制度，保证工资总额管控下的薪酬分配方式科学、公平、公正。在此基础上，根据员工岗位价值、绩效表现和能力素质，进行职务调薪、业绩调薪、岗位调薪等。进一步深化改革薪酬分配机制，调节不合理过高收入，稳步提高基层职工薪酬水平。

（五）员工福利保障情况

公司重视员工福利保障，建立并实施完整规范的公司五险一金管理制度。同时也不断强化企业和员工依法参保缴费意识，充分关注员工的社保缴纳知情权，及时向公司职代会报告有关费用的支出情况。

2023 年，通过政策宣传和不断的细化管理，确保了退休人员养老金发放工作顺利进行。同时与相关社保管理部门紧密配合，积极协查公司退休人员养老金领取资格，确保员工福利保障工作得到切实落实。

（六）体现人文关怀

1. 开展 2023 年春节期间送温暖活动。公司工会在全系统开展了春节送温暖活动。各级工会深入走访困难职工、患病职工以及因工伤或突发意外等面临生活困难的职工家庭，了解他们的生活状况和实际需求，帮助解决实际困难和燃眉之急。活动期间，公司各级工会筹集慰问款物总额共计 63 万元，慰问困难职工 62 人，慰问坚守在一线职工及交通运输、电力、环卫等职工群众 1173 人。

2. 开展夏“送清凉”活动。活动期间，公司各级工会共筹集慰问资金 103.86 万元购买必要的防暑降温物品；开展劳动监督检查 185 次，实地走访慰问职工 4300 人次，为职工进行健康检查 343 人次。

3. 扎实开展我为群众办实事实践活动。公司各级工会坚持以职工群众满意为标尺，积极开展各种具有工会特色的服

务职工活动。凡遇职工会员婚、丧、嫁、娶、病等情况，按照有关规定，组织人员进行慰问，送去工会的关心关爱。9月，工会开展了“金秋助学”活动，为2名困难职工子女发放助学金共4000元。

4. 充分发挥工会组织在乡村振兴工作中的作用。为助力乡村振兴工作，积极调动基层工会组织力量，采取“以购代捐”、“以买代帮”等方式，开展消费帮扶活动。2023年，公司工会消费帮扶共计197.4万元。其中，陕西地区消费帮扶70.08万元。同时，各级工会在重要节日期间开展了地区定点扶贫村的慰问帮扶活动，向贫困户送去慰问品，帮他们解决实际困难。

（七）员工参与企业民主管理和监督

1. 召开职工代表大会。召开公司三届二次、三届三次职代会，审议通过了《公司职工住房公积金执行情况的报告》、《公司经营工作报告》等相关制度报告，签订了《公司集体合同》《公司女职工权益保护专项集体合同》，保证职工通过职代会行使民主管理权力，充分发挥了集体协商依法维护女职工合法权益，促进企业决策更加科学民主。

2. 提升民主管理工作质量。4-8月，开展厂务公开民主管理调研自查工作，了解和掌握基层单位落实民主管理制度等情况，提升厂务公开民主管理工作的时效性、时代性；5-8月，开展民主管理微视频大赛评选表彰活动，并将优秀作

品在公司官网、订阅号上进行了分期展播；10月，参加全省第十一次企业民主管理调研互检工作，通过查找和解决存在的问题，总结经验，推进公司厂务公开民主管理工作规范化、制度化。

3. 深入开展2023年女职工普法宣传月和健康“三个一”活动。在全系统开展为期一个月的普法宣传活动，举办了五期妇女权益保障法线上培训讲座，切实增强女职工的维权意识，保障女职工的合法权益；3-6月，开展“建功新征程·立业展风采”庆祝“三八”国际劳动妇女节系列活动，通过趣味运动、花艺陶艺培训、寻访红色记忆故事、“两癌”筛查、健康讲座、义诊、读书会、建言献策、法律知识竞赛、健康知识讲座、办理特殊疾病保险及女职工慰问等活动，激励广大女职工进一步弘扬劳模精神、劳动精神，鼓舞广大女职工用爱岗敬业、辛勤劳动实现人生梦想。

4. 大力弘扬劳模精神和劳动精神，开展评选表彰活动。为进一步强化基层工会建设，激发基层工会活力，引导基层工会和广大工会干部忠诚担当、主动作为，开展了公司模范职工之家、模范职工小家和金牌工会主席、优秀工会之友评选表彰活动，评选出“模范职工之家”1个，“模范职工小家”3个，“金牌工会主席”2名，“优秀工会之友”6名，同时对先进典型的选树工作在工会简报、公司官网、微信订阅号等平台进行了大力宣传，进一步提升了自豪感及荣誉感，在公

司上下形成了比学赶帮超的良好氛围。

（八）文化活动丰富多彩

1. 努力提升职工科学和文化素养。以“永安大讲堂”“青年理论学习小组”为抓手，推进学习型工会组织建设，引导职工养成善于学习、勤于思考的习惯，学以养德、学以增智、学以致用。开展了“中国梦·劳动美——凝心铸魂跟党走 团结奋斗新征程”读书系列活动、2023年“玫瑰书香”女职工主题阅读活动、宣讲党的二十大精神、发放《习近平走进百姓家》及主题教育相关书籍、在西安市总工会示范职工书屋举办“盛世华诞 致敬祖国”职工诵读大讲堂暨参观活动，切实发挥职工书屋阅读阵地的精神文化家园作用，进一步推动职工书屋提质工程走深走实。

2. 在职工理想信念教育上做出特色。公司工会结合公司“规范发展与效率提升年”活动，组织各级工会开展工会女职工工作课题调研，通过座谈访谈、问卷调查，详细了解职工思想状况，分析存在的问题并提出对策；充分利用革命纪念地、劳模展馆等红色资源，广泛开展职工爱国主义教育和工人阶级优良传统教育，让红色文化的精神内涵更好地融入职工工作生活。

3. 组织开展劳动和技能竞赛。以创建学习型职工队伍为导向，以提升职工素质、高质量发展为主线，组织开展了呼叫业务技能、财产险核保、数字化转型大数据创新应用、车

险查勘定损等劳动和技能竞赛。通过活动，职工的技能、操作水平和劳动效率得以提高，职工的精神面貌和工作积极性得以提升，职工之间形成良好的竞赛氛围，助推公司经营管理工作持续向好。

4. 丰富职工精神文化生活。坚持用社会主义核心价值观教育引导广大职工，充分发挥工会组织作用，积极举办职工群众喜闻乐见、有益于身心健康的文体活动。举办正月十五猜灯谜活动；组织职工参加 2023 年重庆、西安马拉松赛；围绕红色经典、家风传承、儿童成长、走访慰问等主题，开展“六一”系列活动，为职工家庭送去组织关爱与温暖；组织在陕职工参加省保险行业首届乒乓球比赛，获得了“优秀组织奖”。各地工会结合本单位实际，开展了气排球、健步走、趣味运动、球类比赛、亲子才艺等活动，创新活动形式和内容，教育和帮助广大职工在德、智、体、美、劳等方面得到全面和谐发展，让职工群众健康生活、快乐工作，增强了广大职工的凝聚力和向心力。

五、对社会

（一）积极投入社会公益，巩固脱贫攻坚，助力乡村振兴

公司各级工会全年组织采购帮扶产品 197.4 万元，其中陕西地区消费帮扶 70.08 万元。

公司深入贯彻中央农村工作会议精神以及习近平总书记

记“三农”工作重要论述，认真按照各级政府和监管机关农业保险工作要求，推深做实承保、理赔、风险减量等农业保险各项服务，在加快农业强国建设，巩固脱贫攻坚成果、助推乡村振兴进程中彰显国有保险公司的担当和风采。

一是筑牢粮食安全屏障。忠实践行习近平总书记“中国人的饭碗要牢牢端在自己手中”的重要指示，坚持“应保尽保、愿保尽保”原则，广泛发动、贴心服务，不落一户人、不漏一块田，全力做好“三大主粮”保险。2023年，累计为33.36万户（次）小麦、玉米、水稻种植农户提供风险保障22.86亿元，为调动群众种粮积极性，保证粮食安全作出了应有贡献。

二是助推特色产业发展。牢记习近平总书记有关农业产业发展的殷殷嘱托，紧紧围绕各地地方优势特色农产品做文章，积极向政府部门汇报、加强与农户对接，研发产品、制定方案，加大地方特色农产品保险力度。2023年，累计为7.26万户（次）延安苹果、保康中药材、鞍山食用菌等各地特色农产品养殖户提供风险保障42.89亿元，让群众放心种、安心养。

三是降低农户因灾受损。牢固树立和践行国家安全观，采取组织病虫害、疫病防治技术培训、发送灾害预警，协助灾后减损等方式，积极开展风险减量服务工作。2023年，持续举办“农险知识大讲堂”，在陕西组织开展了延安苹果“倒春寒”技术培训和防冻物资捐赠，在辽宁开展了林木病虫害

防治和防火期宣传，在河南开展了玉米病虫害防治技术等，最大限度地减小群众农业生产损失，得了政府、农户和社会各界的一致好评。

四是提升群众幸福指数。严格落实“摘帽不摘责任、摘帽不摘政策、摘帽不摘帮扶、摘帽不摘监管”要求，坚持“守底线、抓发展、促振兴”，强化帮扶责任、拓展帮扶领域、优化帮扶方式，持续巩固脱贫攻坚成果，深入推进乡村振兴取得新进展。2023年，累计投入资金120余万元，开展了花椒加工设备采购、农资捐赠、巷道绿化、爱心募捐、党员活动室改造、学平险捐赠、节日慰问等，用情用力解决好帮扶村急难愁盼问题，帮扶村群众幸福指数持续提升。

（二）发挥保险保障功能

2023年，公司为1272.54万单位及个人客户提供了车辆、企财、家财、农业、意外伤害、健康医疗等多种保险业务服务，总保障金额159298.28亿元，同比增长12.49%。

公司充分践行“永安——永远为客户着想”的服务理念，全年支付各类保险赔款73.61亿元，同比增长13.45%。为保障企业生产经营和人民群众生活稳定发挥了重要作用。

1. 公司以国家重点政策为导向，积极服务实体经济，参与了多项社会重点项目的承保。2023年，为陕西移动公司及下属机构企业财产保险项目提供风险保障269.32亿元，为西安咸阳国际机场股份有限公司、西部机场集团有限公司、

神木市通用机场有限公司、丹凤县商山通用机场服务有限公司、汉中机场有限公司、榆林机场有限公司及下属单位提供风险保障 287.94 亿元，为陕西重型汽车有限公司、陕汽集团商用车有限公司、陕西汽车集团股份有限公司等及其下属单位提供风险保障 202.65 亿元，为江苏延长中燃化学有限公司工程保险项目提供风险保障 13.8 亿，为徐州市城市轨道交通 4 号线一期工程提供风险保障 6.85 亿，为武汉市轨道交通新港线西延线工程提供风险保障 3.88 亿，为鹤壁市乡村振兴 PPP 项目提供风险保障 7.05 亿。

2. 公司积极履行赔付义务，2023 年，公司累计受理报案 187 万件，结案 174.3 万件，总赔款 73.61 亿元；对于造成财产损失、人身伤亡的重大事故以及大面积灾害等事故，公司提前预付垫付赔款。2023 年累计预付、垫付 4.3 万次，预付、垫付金额 11.3 亿元。其中赔付 500 万元以上的代表性重大赔案为：一是航保中心承保的被保险人殷某的沿海、内河船舶保险，标的船只“大浦江”轮装载完货物（货物为矿）行驶至舟山嵊泗北鼎星海域时遇大风沉没，2023 年 2 月，我司支付给被保险人 930 万元赔款；二是四川分公司承保的被保险人为某成都投资发展有限公司的成都市环城生态区修复综合项目建筑工程一切险及第三者责任险，因连续出现大暴雨天气造成该工程物质苗木被淹死亡，2023 年 11 月，我司支付被保险人苗木赔款 1003 万元；三是 2023 年夏季陕西、

河南小麦受损案件中，陕西分公司赔付 326 笔，累计赔付金额 893 万元，河南分公司赔付 1,089 笔，累计赔付金额 1,747 万元；**四是** 2023 年台风频发，公司在“杜苏芮”“海葵”“苏拉”台风案件中，累计支付赔款 3,500 余万元；**五是**上海分公司承保的某董事、监事和高级管理人员责任保险业务，被保险人在美国被公司股票投资者提起诉讼，指控做虚假或误导性陈述或未能如实披露上市信息，导致原告的证券投资利益受损。案件经法院批准和解，我司于 2023 年 9 月预付客户 62 万美元，帮助客户支付法院调解赔偿金。上述案例中，我司帮助客户对受损财产进行修复重建，帮助企业、农户恢复生产，充分体现了我司“永安-永远为客户着想”的服务理念。

（三）为国家建设添砖加瓦

1. 依法纳税

公司依法履行纳税义务。2023 年缴纳各项税金共计 15.08 亿元。

2. 投资助力经济增长

公司资金运用业务以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，积极贯彻党的二十大、中央经济工作会议、中央金融工作会议精神，积极贯彻落实党中央、国务院及陕西省委、省政府的各项政策，落实上级管理部门和公司党委的要求和工作部署，充分发挥国有金融企业的优势，以高质量

发展为主题，持续加强投资业务的政治性、人民性，积极服务实体经济，持续推进民生、绿色金融及战略性新兴产业领域投资，加大陕西省内项目投资力度。

2023年度，公司实体经济领域新增投资金额18.23亿元，年末投资余额115.94亿元。民生领域新增投资额9.19亿元，年末投资余额72.84亿元。绿色金融新增投资额8.22亿元，年末投资余额44.54亿元。战略性新兴产业新增投资额5.80亿元，年末投资余额15.76亿元。在陕投资新增金额2.02亿元，年末投资余额为18.74亿元。截至2023年12月31日，公司保险投资资产总额为135.21亿元，通过提供资金支持了民生、绿色金融、战略性新兴产业及陕西省实体经济建设。

3. 支持小微企业发展

2023年，公司积极响应国家及住建部、财政部号召，在“放管服”大政策的支持下，创新保险产品，研发并积极开展建筑工程投标保证金、建筑工程履约/预付款保证保险、建设工程质量保证保险、采购合同履约/预付款保证保险、农民工工资支付保证保险等产品替代建筑业、服务业原本通过收取现金保证金、银行或担保保函的模式，以相对合理的保险费率，有效降低了企业原本在保证金方面的资金占用，增加了企业用于经营活动的资金。

2023年，公司向建筑类企业提供投标保证金金额106.62亿元，覆盖企业超过4.4万家；提供建筑工程履约、

预付款保证保险金额 129.3 亿元，覆盖 4203 家建筑企业；提供农民工工资履约保证保险金额 24.49 亿元，覆盖 3609 家企业。另外，公司 2023 年还对 1485 家个体工商户开办了个体工商户财产保险，风险保障金额 5.14 亿元，赔款 35.5 万元，促进了小微企业发展，保证了小微企业的经营稳定。对 1500 余家商铺定制了专属保险方案，风险保障金额超过 22 亿，保障了民生的稳定。

（四）增进社会信用

1. 开发保证险和责任险产品，积极履行社会责任。

保证保险、责任保险是国家大力提倡的险种，对配合国家重点计划目标和促进社会稳定具有重要作用。2023 年，公司坚决响应这种要求，积极开发保证保险、责任保险产品。

在保证保险产品开发方面，积极参与促进国家信用制度建设和社会和谐项目，开发了山东省济南市农民工工资支付履约保证保险、建设工程施工合同款支付保证保险 B 款、消费者保障服务协议履约保证保险等 6 个保证保险产品。2023 年公司在用的信用、保证保险产品 57 个。

在责任保险产品开发方面，积极响应社会责任保障需求，开发了江西省学生实习责任保险、宁波市安全生产责任保险、诉讼财产保全责任保险 2023 版等 22 个责任保险产品。2023 年公司在用的责任保险产品 497 个。

2. 责任、信用保证保险承保和赔偿情况

2023 年，公司向 53034 个客户提供保证保险风险保障金额 295.23 亿元，支付赔款 1269 万元；向 345348 个客户提供责任保险风险保障金额 21984.98 亿元，支付赔款 2.98 亿元。对化解社会责任纠纷、保障促进各类合同义务的有效履行起到了积极作用。

（五）促进社会就业

截至 2023 年年末，公司共有员工 12953 名，签约个人代理人 9409 名，劳务派遣性质人员共 130 名，公司为社会提供了 22492 个就业岗位。

（六）促进环境保护和绿色发展

1. 开发绿色保险产品，助力环保和生态文明

2023 年，公司在产品开发方面注重绿色发展，结合地方农业保险保障需求，推出了多款助力环保和生态文明型农险产品。一是开发了河南省商业型生猪养殖保险等养殖险产品，在为养殖户发生保险责任内的损失提供赔偿的同时，也有助于保险标的死亡（特别是因病）能按照国家规定科学、及时地进行无害化处理。二是开发了山西省商业型林木保险等森林险产品，为绿色发展提供风险保障。三是开发了云南省安全生产责任保险（适用于非煤矿山、危险化学品、烟花爆竹、金属冶炼企业）、工业燃气综合保险、非机动车第三者责任保险附加超标车责任保险等产品，助力环境保护。

上述产品的推出，可助力上述农作物的种植更科学、更

规范、更环保，促进农村绿色健康、卫生、持续稳定发展。

2. 职场环保管理措施

一是加强安全生产，保障员工生命财产安全。印发《永安财产保险股份有限公司总部职场安全突发事件应急预案》，配备相应的安保、消防设施，总部职场开展 2 次消防演习，1 次急救培训，力争“人人讲安全，个个会应急”。

二是加强职场管理，厉行节约。倡导节约文化，从职场用电、用水、用纸做起，减少能源消耗。职场空调夏季温度不低于 26 度，冬季不高于 20 度；会议室等公共区域使用完毕后关灯，下班后电脑关机；除有要求外，打印纸必须双面打印，电子校对。

三是加强数字化建设，践行绿色办公要求。全年电子用印超 1 万份，下一步将持续推进公司文书档案电子化，完成各分支机构行政公章上线，逐步启动党纪工团印章的上线工作，进一步落实无纸化绿色办公。

六、对行业

（一）维护行业大局，依法合规经营

1. 加强非法集资风险管理，认真开展防范非法集资风险宣传月活动和非法集资风险排查工作。

根据原《陕西银保监局办公室关于开展 2023 年陕西银行业保险业防范非法集资宣传月活动的通知》要求，公司组织开展以“守护钱袋子·护好幸福家”为主题的防范非法集

资宣传月活动。制定印发专项活动方案，对宣传月活动进行部署安排。

本次活动，公司整理收集了关于防范非法集资的 20 套宣传海报及折页；制作了关于“提高风险防范意识·自觉抵制非法集资”的动画宣传视频；梳理了 13 个具有典型性或热点性的警示教育案例；5 条官方发布的公益视频；以及近百个文化墙模板，并通过《合规月报》、公司订阅号等渠道发布宣传信息共 5 条。截至 2023 年底，公司系统未发现非法集资风险案件，未发生员工组织、参与非法集资案件。

2. 组织开展打击治理电信网络诈骗犯罪“全民反诈在行动”集中宣传月活动。

根据原《陕西银保监局办公室关于组织开展打击治理电信网络诈骗犯罪“全民反诈在行动”集中宣传月的通知》要求，为切实增强人民群众的防诈意识和识骗能力，2023 年 7 月，公司在全系统内组织开展了以“预警劝阻别忽视，财产安全要重视”为主题的打击治理电信网络诈骗犯罪“全民反诈在行动”集中宣传月活动。

本次活动，开展宣传活动场次共计 516 次，参与人数共计 22457 人次；粘贴海报、放置展板、分发传单赠品等共计 25812 份；发布原创作品数共计 74 条，作品点击量、阅读量、转发量共计 19370 次；发送短信共计 1584 条；员工参与知识问答活动 3242 人。

3. 抓好反洗钱和反恐怖融资工作，切实防范洗钱融资风险。

公司紧紧围绕“风险为本”理念，在各级监管机关及公司反洗钱工作领导小组的正确领导下，认真履行各项反洗钱职责。进一步加强反洗钱组织机构及内控制度建设，有效防范洗钱和恐怖融资风险，强化反洗钱工作监督与指导，加大反洗钱培训和宣传力度，做到风险为本、勤勉尽责，有效履行金融机构反洗钱义务。2023 年，山东分公司获得山东省反洗钱工作联席会议办公室颁发的“山东省第三届反洗钱知识网络竞赛”先进集体三等奖。2023 年度，公司系统未发现洗钱和恐怖融资风险案件。

（二）积极参与行业合作

1. 作为“一带一路”再保险共同体成员公司，积极参与“一带一路”项目。

2023 年是中国“一带一路”再保险共同体完整运行的第三年，在国家金融监督管理总局的指导和支持下，共同体深耕成立初期经营险种，稳步扩大保障规模，积极推动重点工作开展。2023 年，“一带一路”共同体承保项目 41 个，同比增长 37%；保障境外资产规模 382 亿元人民币，同比增长 102%。其中，承保政治暴力险（含恐怖主义险）项目 32 个，并在 20 个项目中担任首席，首席率 62.5%，保障境外资产规模 343 亿元人民币；承保工程险（含延期完工责任）项目 9 个，保

障境外资产规模 39 亿元人民币。

经过各成员公司的共同努力，共同体在扩大绿色项目业务范围、科技赋能风险减量、强化核心能力建设、推动成果共享和技术输出、加强对外沟通交流多方面做出有益尝试，为我国海外利益的有效保障提供了有力支撑。

2. 根据监管要求，积极开展各项专项宣传活动，普及保险及金融知识，提升消费者金融素养。

组织开展“2023 年 3.15 消费者权益保护教育宣传活动”“2023 年 7.8 全国保险公众宣传日活动”“2023 年金融消费者权益保护教育宣传月活动”“谨防养老诈骗”“防范非法集资”“谨防电信诈骗”“反洗钱”“国家网络安全宣传周活动”等专项宣传活动。

2024 年，永安保险将继续把公司的发展和企业的社会责任相结合，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神和习近平总书记的重要讲话重要指示精神，认真落实中央经济工作会议、中央金融工作会议和省委经济工作会议部署要求，坚持党的全面领导，完整、准确、全面贯彻新发展理念，深刻践行保险工作的政治性和人民性，认真做好“五篇大文章”，以推动公司高质量发展为目标，以强化承保和投资双轮驱动为核心，以持续调整业务结构为重点，以夯实基础和完善制度为基石，以推动党建与经营深度融合为抓手，以防范和化解金融风险为保障，

突出效益优先和服务质效，充分发挥保险的经济减震器和社会稳定器功能，为各地的经济发展做好保障，为建设环境友好型和资源节约型社会做出贡献，努力成为地方国资财险公司高质量发展的典范！