

永安财产保险股份有限公司

2025 年度社会责任报告

关于本报告

报告范围

报告时间范围：2025 年 1 月 1 日至 2025 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

过去一年，是永安保险发展历程中极不平凡、具有里程碑意义的一年，也是公司极具发展拐点的一年。我们坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深刻把握金融工作的政治性、人民性，以刀刃向内的勇气推动系统性重塑，实现了从“夯基垒台”到“立柱架梁”的历史性跨越。

我们以“红色引擎”领航定向，铸就了永安的“根”与“魂”。在南昌、济南、古田，我们三度召开高质量发展研讨会，从“思想建党、政治建军”的宝贵经验中汲取智慧，廓清了前进路上的思想迷雾，坚定了服务“国之大者”的政治方向，明确了公司高质量发展的内涵。公司党委、董事会完成换届，治理问题清零，党委在公司治理中的法定地位更加巩固，永安政治生态面貌焕然一新。

我们以“刮骨疗毒”的决心攻坚，实现了经营的“破”与“立”。我们坚决推进巡视整改，181项任务落地生根，整改率超96%。我们以“惊雷行动”荡涤沉疴，实现了问题清零；我们重构近600项制度，将权力牢牢关进制度的笼子；公司投资业绩骄人，综合费用有效压降，经营效益逆势倍增——利润总额同比增长近两倍，净利润增长176%；监管评估喜讯频传，风险综合评级由BB级提升至BBB级；治理监管评估位次提升9名，由C级提升至B级，为历史最好；偿付能力充足率297.68%，同比提高19.92个百分点，为近7年最好；资产负债管理能力提升至第四档，创历史新高；保险

服务质量指数排名提升 17 位次，实现历史性跨越。永安已彻底告别旧模式，走上了质量更高、结构更优、风险更可控的可持续发展新路。

展望新征程，我们信心满怀，壮志在胸。2026 年是公司成立 30 周年，也是实施“十五五”开局之年，是永安巩固拐点成果、全面发力高质量发展的关键之年。我们将坚持党的全面领导，完整、准确、全面贯彻新发展理念，聚焦主责主业，深化“四为”战略，加速推进数智化转型与精细化运营；我们将以更加专业的保障、更加高效的服务、更加稳健的风控，充分发挥保险经济互助和雪中送炭的优良传统，同时，坚决响应党中央号召，有效发挥保险“两器”“三网”功能，主动“雨中打伞”化解风险，做实做好客户终身信赖的贴身风险管家，为谱写中国式现代化建设的陕西新篇章贡献更加坚实的永安力量。

“永”擎使命，甘为砥柱立中流；“安”护万家，愿化春风雨润物。永安保险，保您永安！

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.....	13
(四) 公司 2025 年获得荣誉.....	13
二、对股东.....	15
(一) 公司规模.....	15
(二) 进一步完善公司治理结构.....	15
(三) 依法合规披露信息.....	17
(四) 不断提升公司风险管控能力.....	18
(五) 切实维护投资者利益.....	18
三、对客户.....	19
(一) 客户结构.....	19
(二) 产品更加丰富.....	19
(三) 增强线上化服务能力.....	21
(四) 理赔服务体系建设成效显著.....	21
(五) 充分保障消费者权益.....	26
四、对员工.....	31
(一) 依法保障员工权益.....	31
(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) 促进社会就业.....	33
(六) 体现人文关怀.....	33
(七) 员工参与企业民主管理和监督.....	34
(八) 广泛凝聚团结职工力量.....	35
(九) 文化活动丰富多彩.....	36
五、对社会.....	37

（一）服务国家战略，做好金融“五篇大文章”	37
（二）积极投入社会公益事业	43
（三）发挥保险保障功能	43
（四）为国家建设添砖加瓦	46
（五）增进社会信用	48
（六）助力全面乡村振兴	48
（七）促进环境保护和绿色发展	50
六、对行业	53
（一）维护行业大局，依法合规经营	53
（二）积极参与行业合作	54

一、关于我们

（一）公司概况

1. 公司简介

1996年9月28日，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、金堆城钼业集团有限公司等，公司注册资本金30.09416亿元。截至2025年底，公司共有各类分支机构1077个，全资销售子公司1个，在职员工13202人。在全国25个省、自治区、直辖市设有省级分公司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218家、支公司506家、营销服务部322家及营业部1家。

公司加快数字化、线上化、智能化转型，推进“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等创新理赔服务趋于成熟，是公司提高理赔服务质效的有力保障。

公司充分发挥经济“减震器”和社会“稳定器”的功能，累计实现保费收入1723.94亿元，向各类保险客户支付赔款1010.37亿元，缴纳税费233.13亿元。2025年，中保协发布2023年度财产险公司经营评价结果中公司获得B类评价，陕西省财政厅发布关于省属金融企业负责人2024年度经营业

绩考核结果通报，永安保险为 A 级等次；陕西省企业家协会授予 2012 年——2025 年连续 13 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”目标，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中。

展望未来，公司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，在省委金融工委、省委金融办、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及二十届历次全会精神，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。新的征程，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

公司徽标采用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，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

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

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. 企业愿景

把公司建设成为地方国资财险公司高质量发展典范。

5. 服务理念

成为客户服务的贴身风险管家。

6. 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。

7. 发展战略

公司立足深厚历史文化底蕴，汲取“横渠四句”精神滋养，系统提出并实施“四为”战略（亦称“永安四句”）：为客户服务的贴身风险管家、为社会赞誉的保险品牌、为员工热爱的事业家园、为股东回报的价值根基。

为客户服务的贴身风险管家——坚守保险工作政治性、人民性的根本属性，将永远为客户着想的理念贯穿服务全过程。立足专业财产保险保障能力，主动服务国家战略，全面

覆盖企业与个人风险保障需求，护航实体经济发展，筑牢经济社会安全防线，以实干担当践行金融为民初心使命与社会责任。

为社会赞誉的保险品牌——坚持产品与服务双轮创新，主动服务乡村振兴、绿色发展等国家战略，积极投身社会公益事业，不断提升品牌影响力与社会美誉度，塑造值得信赖、广受认可的保险标杆品牌。

为员工热爱的事业家园——搭建多元职业成长通道，完善人才发展与激励约束机制，建强专业队伍，落实尽职免责要求，营造有归属感、成就感、幸福感的干事创业环境，让员工与企业共成长、同发展。

为股东回报的价值根基——严守风险底线，坚持精细化管理与业务创新，推动高质量可持续发展，统筹商业效益与社会价值，以稳健经营、持续增长，为股东创造长期、稳定、可靠的价值回报。

2025年，公司党委以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入落实党中央、省委及上级党委金融工作决策部署，继承深化2024年文化建设成果，以“厚植文化根基、彰显金融担当”为核心，紧扣中国特色金融文化核心要义，将文化建设深度融入公司治理、经营管理各环节，重点以文化赋能社会责任履行，推动文化建设与公司高质量发展、社会责任践行互促共荣，彰显国有保险企业使命担当。

一是强化顶层设计，健全文化建设体系。制定印发《2025年推进构建永安保险特色文化工作的通知》等文件，将社会

责任融入文化建设全过程，构建“党委统一领导、党群部门牵头协调、各部门分工负责、各机构协同联动、全员广泛参与”的工作格局，形成涵盖理论学习、实践引领、价值传播、合规保障的全方位文化体系。以体系化建设夯实文化根基，以长效化机制赋能责任落地，确保企业文化助力社会责任工作系统化、规范化、长效化推进。

二是深化理论武装与实践引领，凝聚社会责任共识。创新采用“领导领学+专家讲学+实地研学”“线上自学+线下研讨”相结合的模式，编印学习资料、制定学习清单、依托“永安大讲堂”邀请专家宣讲、聚焦金融“五篇大文章”等核心主题开展专题研讨，推动理论学习走深走实、入脑入心。积极参与主题征文比赛，深入开展党性教育和爱国主义教育，组织“延安行”现场教学、观看金融影片《老马的背包》等活动，厚植全员爱党爱国爱企情怀；举办业务比武、文体比赛等特色文化活动，增强团队凝聚力和向心力；参观陕西金融发展成果展、参加全省金融大讲堂，借鉴先进公益经验，持续提升履责质效。以理论上的清醒保证政治上的坚定，以思想上的统一引领行动上的协同，切实把学习成果转化为履职尽责、服务大局的思想自觉和行动自觉。

三是强化文化传播与价值引领，彰显社会责任形象。新建公司内网并开设企业文化专栏，制作发布《一生长安 一路永安》形象片、中国特色金融文化宣传海报，推出定制化文

创产品，启动企业 IP 及司服设计工作，让“责任金融、为民服务”理念实现具象化、常态化传播。加大先进典型选树力度，营造崇尚先进、学习先进、争当先进的浓厚氛围；深入开展“金融知识六进”活动，深化校企合作、构建“金融教育数字底座”，持续提升全民金融安全意识，切实践行金融为民责任。通过文化传播赋能价值引领、以责任实践擦亮企业品牌，真正把文化软实力转化为发展硬支撑，不断提升企业文化的凝聚力、影响力和感召力。

四是深化合规文化建设，筑牢社会责任底线。健全完善制度体系，推动合规文化深度融入业务全链条、管理各环节，将合规要求纳入绩效考核，强化刚性约束；常态化开展警示教育，引导全员由“被动守规”向“主动合规”转变，一体推进“三不腐”，实现查处一案、警示一片、治理一域的综合效应；建立《从业人员行为管理办法》，规范员工言谈举止，提升职业素养，锤炼优良作风。推动合规文化理念转化为全员自觉行动，以良好企业形象服务社会大众，切实履行社会责任。

五是深化文化与中心工作融合，推动社会责任落地。紧扣金融“五篇大文章”要求，将文化理念融入科技、绿色、普惠等重点金融领域，精准对接陕西发展大局；聚焦普惠金融，借鉴分支机构先进经验，关注新市民、农民工等群体，优化普惠保险产品供给，破解群众急难愁盼问题；优化风险

治理架构，强化风险培训，夯实管理基础，提升全员风险防控意识和能力，全面筑牢金融安全坚实防线；持续推进金融知识普及工作，打通宣讲“最后一公里”，提升保险消费者金融素养和风险防范能力，增强其获得感、幸福感、安全感。推动文化软实力与业务硬实力深度融合，把文化优势转化为发展优势、把责任担当转化为服务实效，在服务地方发展、保障民生福祉、守护金融安全中展现新作为、作出新贡献。

（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 2025 年获得荣誉

1、西部机场集团向公司发来感谢信，对公司长期以来提供的优质保险保障服务和专业的风险减量支持表示衷心感

谢，并高度评价了双方合作所取得的显著成效。

2、延安市委金融委员会办公室向公司发来感谢信，对公司长期以来关心、支持延安经济社会发展表示衷心感谢。

3、都江堰市医保局向公司发来感谢信，对公司长期以来长护险事业高质量发展表示感谢。

4、成都市郫都区医疗保障中心向公司发来感谢信，对公司积极主动、认真负责、勇于担当，为长期护理保险工作做出的贡献给予肯定。

5、成都市温江区医疗保障局向公司发来感谢信，对公司的专业服务与长护险业务经办的效率、质量给予肯定。

6、中保协发布 2023 年度财产险公司经营评价结果，公司获评 B 类。

7、获陕西省企业家协会“2025 陕西百强企业”，位列第 46 位。

8、澄城县委县政府向公司发来感谢信，对于公司在协调落实项目、引进帮扶资金、推动产业发展、激发内生动力、助力消费帮扶等方面做出的努力给予感谢。

二、对股东

（一）公司规模

2025 年，公司实现保费收入 102.82 亿元，同比下降 0.04%；综合成本率 102.36%，同比下降 0.53 个百分点；利润总额 7.19 亿元。投资收益率 8.28%，实现投资收益 15.05 亿元。总资产 174.99 亿元，较上年增加 5.33 亿元，净资产 61.81 亿元，较上年增加 2.65 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《中华人民共和国公司法》《保险企业管理规定》《银行保险机构公司治理准则》等相关法律法规及监管要求，坚定践行中国特色金融发展之路，始终坚持和加强党的全面领导，将党的领导贯穿公司治理全过程、各环节。

公司构建了由党委、股东会、董事会、董事会审计委员会及经理层组成的规范治理架构，明确各治理主体权责边界，实现权责清晰、运转协调、有效制衡。目前，已形成领导机构、权力机构、决策机构、监督机构、执行机构相互协调、相互制衡的良性运行机制，公司治理结构持续优化完善，治理成效显著提升，为公司高质量发展提供了坚实的治理保障。

2025年，公司召开股东会6次，包括年度股东会1次，临时股东会5次，共审议议案21项，听取汇报8项；召开董事会13次，包括4次定期会议，9次临时会议，共审议议案112项，听取汇报39项，学习内容11项；召开董事会各专业委员会会议64次，其中定期会议14次，临时会议50次，审议议案145项，听取汇报45项；召开监事会会议5次，其中定期会议4次，临时会议1次，共审议议案17项，听取汇报52项，学习内容9项。

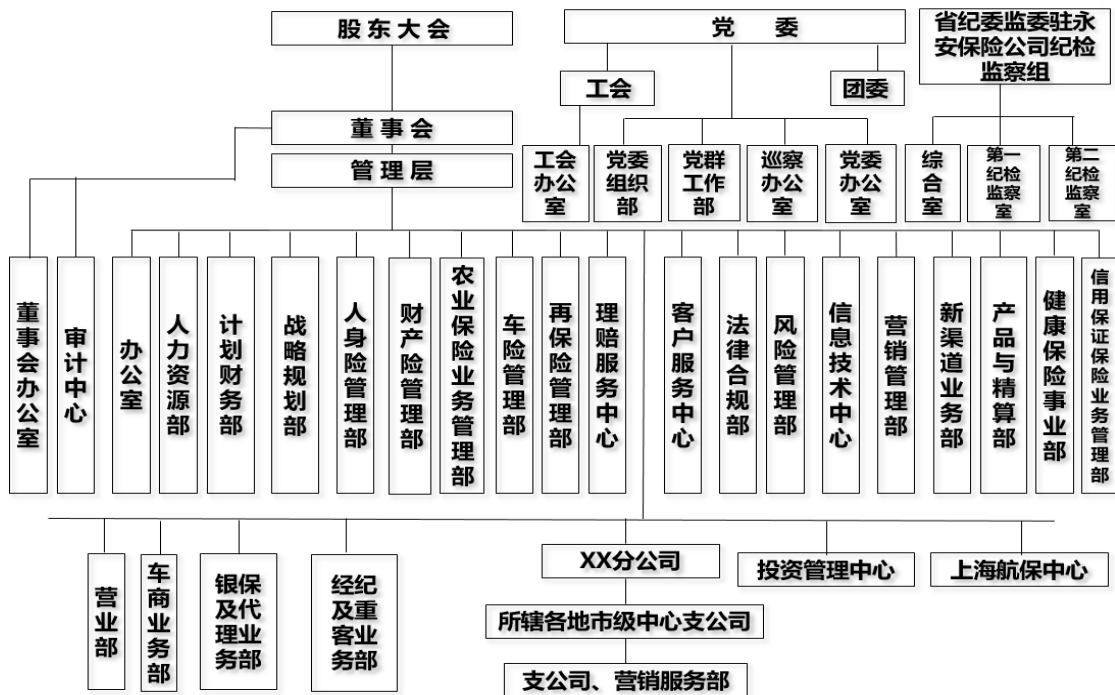
2. 股东及股权

截至2025年末，公司股东14家。其中国有股东10家

(均为陕西国有资本), 股份数 2373488160 股, 股份占比 78.87%; 民营股东 4 家, 股份数 635927840 股, 股份占比 21.13%。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	624483200.00	20.7510	国有
上海复星工业技术发展有限公司	441985940.00	14.6868	民营
金堆城钼业集团有限公司	310750000.00	10.3259	国有
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
陕西投资产融控股有限公司	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
西安财金投资管理有限责任公司	11300000.00	0.3755	国有
股本合计	3009416000.00	100	

公司组织架构图:



备注：永安保险销售（陕西）有限公司为本公司全资子公司

（三）依法合规披露信息

公司严格遵循监管部门相关要求及公司信息披露管理制度，秉持真实、准确、完整、及时、有效的原则，有序推进各类报告的编制与披露工作。按时、保质完成年度信息披露报告、社会责任报告、交强险业务精算报告、交强险专题财务报告等年度报告的编制、审核与公开披露，全面、客观反映公司经营发展情况及履行社会责任成效。

针对重大事项及专项报告披露，公司坚持及时响应、精准披露，及时、准确对外披露公司董事、高级管理人员变更、监管处罚等重大事项，确保投资者及利益相关方及时掌握公司重要动态；严格按照监管要求，按时披露偿付能力季度报告、关联交易季度报告等各类专项报告，切实履行信息披露义务，维护信息披露的规范性和严肃性，保障投资者合法权

益。

（四）不断提升公司风险管控能力

2025年，公司以“防风险、促发展”为指引，不断完善全面风险管理体系，优化偏好传导，加强监测评估，将公司全面风险管理理念持续推向深入。

2025年，公司确立“7+5”全面风险管理体系，涵盖偿付能力风险管理七大类风险和欺诈、洗钱、消保、外包、网络安全与数据安全等五类风险，风险管理领域进一步扩展；持续完善风险管理制度，不断提升制度可操作性；优化风险偏好三级传导机制，实现风险偏好向业务条线和分公司的传导；强化风险监测评估预警，及时向业务部门、机构进行风险提示，不断深化风险管理与业务融合。

2025年，公司综合偿付能力充足率297.68%，风险综合评级为BBB级，SARMRA自评估得分88.96分，穆迪对公司主体信用评级为Baa1，公司风险管理能力稳步提升，为公司高质量发展提供有力支持。

（五）切实维护投资者利益

公司始终将维护投资者合法权益作为重要工作，多措并举保障投资者知情权、参与权、表达权和监督权。公司持续加强与投资者的沟通交流，确保全体投资者能够充分行使股东权利，为投资者参与公司治理提供便捷、高效的渠道，切实保障所有投资者平等、有效地参与公司治理全过程。

公司始终明晰长期发展目标，坚守稳健经营理念，持之以恒推动公司高质量发展，全力保障公司经营稳健运行，努力实现股东回报预期。为进一步规范股东回报机制，公司建立了科学、持续、稳定的分红决策机制与监督机制，严格按照相关法律法规及公司章程要求，统筹考虑公司经营业绩、现金流状况及未来发展规划，合理制定分红方案，切实维护股东合法权益，实现公司与投资者的共同发展。

三、对客户

（一）客户结构

2025年，公司为908.90万单位及个人客户提供了保险保障服务，共提供风险保障187280.10亿元。其中，企业客户数量40.43万，较上年增长3.54%。

（二）产品更加丰富

1. 2025年公司产品开发工作整体以服务社会民生、服务实体经济、服务国家战略为着力点。新产品聚焦新发展格局下的风险保障需求，在开发产品过程中，重点做好“五篇大文章”的产品创新，全年开发相关新产品246个，产品服务面涉及科技创新、绿色产业、安全生产、普惠健康、适老化服务等，保障风险涉及高新技术研发、设备制造、生物工程、政府救助、能源转换、专利侵权、无人驾驶、健康医疗、种植养殖等多个领域，为推动科技创新、能源绿色低碳转型、乡村振兴、黄河流域生态保护和高质量发展等提供有力支持。

（1）加大科技保险产品创新力度，逐步补足短板。开发了永安保险科技型企业产品研发责任保险、永安保险生命科

学产品完工责任保险、永安保险江苏省科技企业产品责任保险、永安保险高新技术企业产品质量保证保险、永安保险科技成果转化费用损失保险、永安保险无人机机身一切险及责任保险等产品。

(2) 不断完善公司普惠保险产品体系,通过保险产品服务参与应对社会突发事件,提高重点群体抵御风险能力,助力保障和改善民生。开发了永安保险城乡居民住房安全综合保险、永安保险山东省(不含青岛地区)雇主责任保险(2026版)、永安保险河南省商业性草莓种植保险、永安保险龙腾祥医疗保险、永安保险 HIV 感染者特定癌症医疗保险、永安保险 HIV 预防失败医疗意外保险等产品。

(3) 不断完善绿色保险产品体系,提升公司绿色保险服务经济社会绿色转型质效。开发了永安保险储能系统质量和性能保修保险、永安保险古树名木救护费用保险、永安保险野生动物伤害政府救助责任保险、永安保险广州市住宅工程质量潜在缺陷保险、永安保险无人机货物运输保险、永安保险低空飞行器综合保险、永安保险低空经济新型应用类(载人、载货)无人驾驶航空器综合保险等产品。

(4) 积极参与适老化社会金融服务,开发了永安保险陕西省汉中市团体门诊慢特病医疗保险、永安保险云南省西双版纳傣族自治州定制补充医疗保险、永安保险肺结节人群肺部恶性肿瘤—重度疾病保险等产品。

(三) 增强线上化服务能力

公司持续优化建设线上化客户服务平台,通过永安保险

微信服务号、永安保险微信小程序等平台客户提供线上自助投保、意健险自助理赔以及名下保单和赔案信息查询、车辆和健康服务等，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投保咨询，引导客户线上自助投保及保单查询、获取电子保单等，线上平台客户注册数量同比提升 38%。公司成为首批入驻“车险好投保”平台的保险公司，为高赔付风险的新能源汽车车主提供了线上化便利投保窗口，积极服务好客户，充分发挥保险的减震器、稳定器作用。同时，新增 3 款保险产品的语音介绍，增强保险服务方式。

（四）理赔服务体系建设成效显著

1. 理赔服务效率大幅提升

优化理赔流程，创新服务模式，实现了理赔时效和服务质量的双提升。2025 年进一步完善了“线上+线下”立体化理赔服务网络，通过远程视频查勘、小额案件快速理赔等服务举措，显著提升了理赔效率和服务体验。理赔服务指数在行业排名大幅上升，2025 年跃居第 21 位，取得了 81.26 分的历史最佳成绩。

2. 应急响应机制日趋完善

针对重大灾害，公司构建了完备的应急体系，形成了“灾前预防预警——灾中快速响应——灾后精准理赔”的全流程工作机制。依托覆盖全国的服务网络和专业技术人才储备，能够快速整合资源，提前制定并落实灾害事故应急预案和防灾防损措施，有效提升了应对突发事件的能力，切实保护客

户的财产安全。

3. 客户满意度保持高位

公司高度重视客户体验，通过构建常态化的理赔各环节客户回访机制，广泛收集客户的意见和建议，为持续优化理赔服务流程提供有力依据。公司将亿元保费投诉件数、客户服务满意度等关键指标纳入绩效考核体系，通过全方位激励措施，推动全体员工提升服务水平和意识，确保服务质量。2025年，公司客户服务满意度始终稳定在97%以上，获得了广大客户的高度认可。

4. 深入推进风险减量工作

2025年，公司积极响应《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)，深入践行文件指导精神，加速从风险等量管理向风险减量服务转型，全力推动风险减量服务高质量发展。在防灾防损工作上持之以恒。2025年，公司积极推进各类风险排查工作，开展常态化风险排查318次、汛期水灾专项风险排查325次、船舶险专项风险排查96次，冬季火灾专项排查355次，累计完成排查1094次。在排查过程中，精准识别出642个中风险标的和7个高风险标的。基于排查结果，公司累计向客户发送746份风险建议书，为客户财产安全提供专业、有针对性的建议，切实保障客户权益。

5. 理赔服务承诺

(1) 报案受理服务

①我公司设立全天 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 95502（在中国大陆以外发生的进出口货运保险责任事故，可以拨打您持有的保单所载明的海外货损检验代理人电话），为您进行报案受理或咨询提供有效的指导和帮助。

②公司在接到报案后，根据客户对事故发生情况的描述，明确告知客户后续应采取的措施、注意事项、办理流程和资料收集要求，以及公司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）区查勘抵达时间为两小时以内；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，公司推荐客户使用视频查勘小程序与后台理赔人员进行连线查勘，小额案件可直接在线完成理赔。

②公司工作人员在抵达事故现场后，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公司按照以下时效，完成受损标的损失确认工作。

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，公司工作人员将及时、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，审核时效为两个工作日以内；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确实不属于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，公司工作人员将就拒赔（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 个工作日内向客户送达《拒赔（付）拒付通知书》。

（5）赔偿（给付）金支付服务

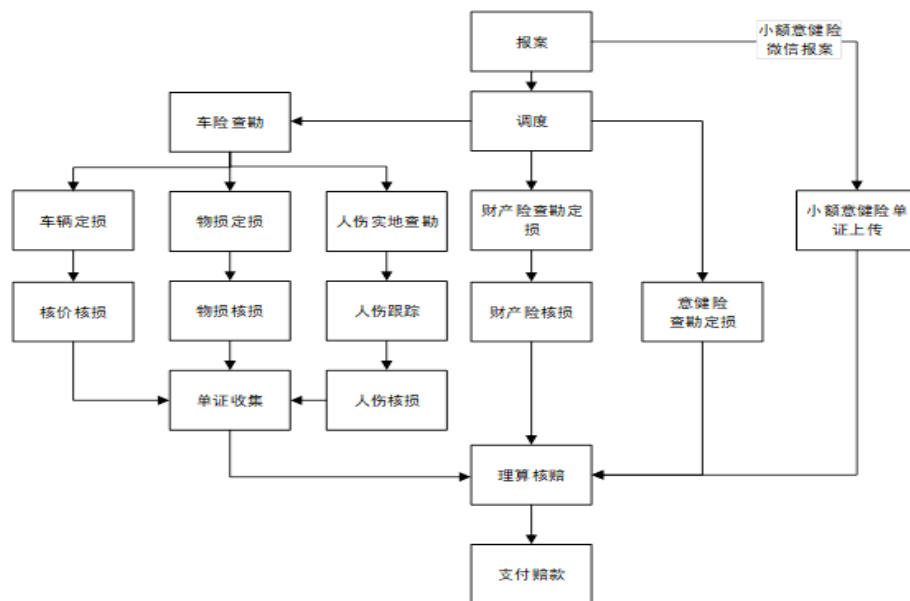
公司采用网银或银行转账的方式，在以下时效内完成支付。

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。

6. 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系建设

(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、消保工作(事务)委员会议事规则制定、消保考核规则修订、监管约谈整改报告、监管投诉通报汇报等, 确保消保战略目标和政策得到有效执行。

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《消费者权益保护工作（事务）委员会议事规则》《消费者权益保护工作考核规则》等4项制度。

（2）开展消保监管评价工作

根据金融监管机构消保评价情况通报要求，开展2024年消保监管评价整改工作；2025年11月开展公司2025年消保监管评价工作，并按要求报送。

（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，2025年共开展审查事项4375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，并在公司官网公布《2024年度社会责任报告》及《2024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

组织开展总、分公司侵害个人信息权益乱象专项整治自查自纠工作，就开展侵害个人信息权益乱象自查发现的问题进行了通报。

（6）加强员工学习和培训

2025 年度，组织公司消保人员对消保管理体系搭建、消保审计情况、投诉、纠纷多元化解工作技能等方面进行了深入学习；在新员工培训中增加消费者权益保护知识；公司理赔、销售、车险、财产险、人身险、健康险、农险条线开展了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 2024 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 2025 年度消费者权益保护专项审计。

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

完善了适当性管理相关制度，对各机构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

进一步规范了自媒体平台保险营销宣传管理和互联网保险营销宣传流程，保护消费者权益。

（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）加强特殊群体人员金融服务

公司客户服务热线可自动识别老年人客户并提供人工服务，对外经营机构的适老窗口（绿色通道）覆盖率达到99.6%，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，2025年官网发布保险消费风险提示、金融知识宣传教育、消保政策法规共29篇；积极开展自主金融知识教育宣传活动，2025年公司组织开展了“情暖夕阳·心系新市民”等4次自主教育宣传活动，进一步提升金融消费者安全意识和自我保护能力。

（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活动、“7·8全国保险公众宣传日”活动、9月金融教育宣传周活动，以及“全民反诈在行动”“防范非法金融活动宣传月”等专项宣传活动。

5. 投诉情况

（1）不断落实投诉主体责任，强化投诉管理

公司制定投诉管控措施，定期对投诉数据进行通报分析，查找薄弱环节和风险隐患，强化源头治理；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

消费投诉处理流程



(3) 年度投诉信息

2025年，监管转送投诉962件（不含重复）。经分析，险种上，车险占79%，非车险占21%；从地区分布情况看，山东7%，福建、浙江、上海各占6.5%，陕西5.8%，重庆、河北、四川各占5.5%，云南5%，广东、江苏、新疆各占4.5%，山西3.5%，湖北、辽宁、北京、安徽各占3%，河南、广西、宁波、天津、江西、甘肃各占2%，内蒙古、大连、贵州、青岛、深圳各占1%，宁夏0.2%。

四、对员工

（一）依法保障员工权益

公司始终秉持依法治企、规范用工的管理理念，切实维护员工合法权益。严格遵守国家劳动法律法规及公司内部管理制度，确保员工在劳动合同、薪酬福利、社会保险等方面的权益得到全面保障与有效落实。同时，持续健全员工沟通与反馈机制，畅通意见表达渠道，积极回应员工关切，妥善解决合理诉求，着力营造公开、公平、公正的良好工作氛围，构建和谐稳定的劳动关系。

（二）培训提升员工活力

按计划，公司每季度有序组织开展新员工培训，帮助新员工全面了解公司的发展战略、企业文化、规章制度及岗位职责，提升业务技能和综合素质。培训课程系统覆盖了声誉风险管理、消费者权益保护等重点内容，强化员工合规意识和服务理念。全年累计参训人数超过 1300 人次，有效夯实了人才基础。

此外，精准聚焦干部员工队伍能力建设，先后组织管理干部业务能力提升培训班、2025 年青年干部业务综合能力提升暨团务知识培训班、“全球视野，财智赋能”投资管理研修班等重点项目 3 次，着力提升干部员工管理效能与综合素养，拓展国际化、多元化视野，为公司持续健康发展提供人才支撑。

（三）不断激励员工成长进步

公司始终重视员工的职业发展，致力于为员工打造广阔

的发展平台和成长空间，鼓励员工持续学习，不断提升专业能力与综合素质。通过系统化的人才培养体系，公司定期开展多层次、多领域的培训活动，涵盖保险专业知识、业务技能、管理能力、法律合规及客户服务等方面，帮助员工掌握前沿知识与实务操作技能，积极应对不断变化的市场环境和客户需求。

同时，公司不断健全多元化激励保障体系，通过科学规范的绩效考核机制、公开公平的内部竞聘与干部选拔任用制度，以及具有市场竞争力的薪酬福利体系，充分激发员工干事创业的积极性、主动性与创造性，有效稳定人才队伍，推动人才与企业协同高质量发展。

（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

公司根据中、省有关金融企业工资总额管理的相关规定，对年度工资总额进行预算编制与动态管控。结合上年度工资总额执行情况，并综合考量公司当年度各项经济指标、社会效益指标及风险防控指标的完成情况，科学合理地对工资总额进行调整。通过有效控制工资总额增长幅度，使其与公司经营业绩相匹配，确保薪酬分配的公平性与企业效益实现有机统一，进一步促进企业的可持续发展。

2. 在员工薪酬福利方面

为完善员工福利保障体系，增强企业人才竞争力，公司建立企业年金制度，依据国家政策及公司实际制定实施方案。

同时，成立企业年金委员会，并印发了《永安财产保险股份有限公司企业年金管理委员会议事规则》，由委员会负责统筹推进年金制度落地、监督方案执行与基金管理，保障制度规范有序运行。

（五）促进社会就业

截至 2025 年末，公司共有员工 13202 名（含签订劳动合同人员），签约个人代理人 10527 名，劳务派遣性质人员共 131 名，公司为社会提供了 10658 个就业岗位。

（六）体现人文关怀

1. 开展 2025 年春节送温暖专项行动。公司各级工会健全完善送温暖工作体系，放大双节送温暖示范效应，延伸服务时间维度，深入基层一线聚焦困难职工、抗灾一线职工及春节期间坚守生产、交通运输、电力、环卫等基层岗位的干部职工等重点群体，精准解决职工急难愁盼问题，持续擦亮工会送温暖工作品牌。本次活动累计筹集慰问款物 96.49 万元，用于慰问重点群体干部职工共计 1014 人；为 653 名职工提供生活保障服务。

2. 开展夏季“送清凉”保障行动。公司各级工会严格遵照地方相关标准，督促相关部门及时足额发放防暑降温费，统筹采购防暑降温物资；由工会主要领导带队深入基层单位、高温作业一线开展慰问活动，切实履行职工权益保障主体责任。活动期间，累计筹集慰问资金 100.68 万元购买必要的防暑降温物品，走访基层单位 401 家，慰问职工 5245 人次，为职工进行健康检查 470 人次。

3. 扎实开展“安全生产月”主题活动。公司各级工会以高度的政治责任感，督促企业全面落实安全生产主体责任，将安全生产工作融入各项工作全链条、全过程。通过宣传培训、实操演练等多形式活动，提升职工安全防范意识和避险逃生能力，推动公司安全生产与夏季防暑降温工作责任落地落细。

4. 深入推进“我为群众办实事”实践活动。公司各级工会以职工满意度为评价标尺，开展具有工会特色的常态化职工服务，对职工会员婚丧嫁娶、生病住院等情况，严格按照规定开展走访慰问，精准传递工会关怀。持续开展“金秋助学”专项帮扶，对符合助学条件的2个困难职工家庭子女一次性给予共4000元的助学金。

5. 持续发挥工会在乡村振兴工作中的助力作用。组织开展干部职工“进乡村、看变化、助振兴”主题活动，凝聚职工力量推动脱贫地区高质量发展；在重要节日节点，对定点扶贫村开展精准慰问帮扶，为贫困户送去慰问物资，切实解决其生产生活中的实际困难，以工会力量赋能乡村振兴。

（七）员工参与企业民主管理和监督

1. 规范召开职工代表大会，落实职工民主管理权利。2025年先后召开四次职工代表大会，审议通过经营工作、财务预决算、理赔人员薪酬、员工请休假、企业年金等制度报告，选举产生公司职工董事，签订《公司女职工权益保护专项集体合同》，保障职工参与企业民主管理和监督的权利，推动职工诉求融入企业决策环节，以民主协商凝聚发展共识。

2. 推进工会工作法治化建设，筑牢职工权益保障屏障。深入贯彻落实习近平法治思想，持续提升工会工作法治化水平，印发《关于宣传贯彻“一法一办法”加强工会劳动法律监督工作推进工会工作法治化建设的通知》，全面推行基层工会劳动法律监督“一函两书”，以制度规范权益监督流程，筑牢职工权益法治屏障，并积极组织参与宪法宣传周活动，依法维护职工的合法权益。

（八）广泛凝聚团结职工力量

1. 深入开展女职工普法宣传与健康关爱专项行动。以“情系女职工 法在你身边”为主题，扎实推进女职工普法宣传月暨“三八”国际劳动妇女节系列活动，强化女职工法治观念和维权意识，切实维护女职工合法权益。统筹开展趣味文体、花艺烘焙、红色故事寻访、“两癌”筛查、健康讲座、公益义诊、读书分享、座谈交流、知识竞赛等多元活动，不断丰富女职工精神文化生活，凝聚巾帼奋进力量，引导广大女职工爱岗敬业、实干担当，在岗位上实现职业价值与人生梦想。

2. 大力弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神。3月，组织收看2025年“巾帼劳模工匠宣讲”走进北京大学医学部活动，以先进典型为引领，激励职工立足岗位、钻研进取。4月，精心组织“五一”评选表彰工作，评选产生首批公司级劳动模范，并在“五一”期间集中开展先进选树与宣传活动，营造学习劳模、争当先进的浓厚氛围。

（九）文化活动丰富多彩

1. 多措并举提升职工文化素养。以“永安大讲堂”“青年理论学习”为抓手，推进学习型组织建设，引导职工养成善于学习、勤于思考的习惯。2月，组织干部职工参加“中国梦 劳动美——凝心铸魂跟党走 团结奋斗新征程”全国职工学习党的二十届三中全会精神知识竞赛，以赛促学，以学促干，激发广大干部职工干事激情；7月，在延安举办2025年劳动模范和先进职工疗休养赋能培训班，将红色基因转化为推动公司改革发展实际行动，发挥先进榜样的担当引领力；9-11月，组织公司女职工开展以“书香润金融 悦读绽芳华”为主题的阅读活动，通过多种形式、阅读实践与交流互动，有效提升女职工文化获得感与凝聚力。

2. 组织开展劳动和技能竞赛。以打造学习型、技能型职工队伍为导向，以提升职工专业素养、助推公司高质量发展为主线，9月，组队参加金融业数字化转型技能大赛，展现公司金融科技人才实力，有效提升职工专业技能、实操水平和劳动生产效率，激发职工工作热情和精神风貌，营造比技能、比作风、比贡献的良好竞赛氛围，以技能提升助推公司经营管理工作提质增效。

3. 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、兼具教育性与趣味性的文体活动。新年、“元宵节”持续举办“迎新春”活动及“元宵喜乐会”，弘扬中华优秀传统文化；“六一”启动“共享阳光·共助成长”关爱行动，传递工会温暖；组织青年单身职工参加婚恋交友活动，

积极搭建交友平台；组队参加陕西保险业 2025 年首届羽毛球比赛、陕西省财贸金融轻工工会 2025 年系统职工羽毛球大赛和陕西金融系统职工五人制足球比赛，分别获得第四名、八强和第五名的好成绩，展现了职工积极向上、团结拼搏的精神风貌；围绕全总成立 100 周年，开展系列庆祝活动与轮训工作，厚植职工工会情怀。

五、对社会

（一）服务国家战略、做好金融“五篇大文章”

1. 做强科技金融

公司打造国内领先的科技保险产品与服务矩阵，2025 年，公司面向科技企业的专属保险产品（包括产品责任险、研发责任险、董监高责任险等）实现保费收入 3.04 亿元，为 10890 家高新技术企业、专精特新“小巨人”等科技型企业提供风险保障 4744 亿元，赔款支出近亿元，搭建覆盖全生命周期的产品体系，已报备科技保险产品 46 个；深度融入国家科技保障体系，先后加入集成电路、航天等共保体，业务覆盖电子信息技术、高端制造、新能源、低空经济等多个前沿科技领域，有序推进金融支持科技创新工作；积极推动地方性科技保险共保体—陕西秦科保的落地，通过共保体模式，为单个保险机构难以承保的巨额、长周期、高技术风险的创新项目提供了可持续的保险支持。

2. 做优绿色金融

2025 年，公司累计实现绿色保险保费收入 18.48 亿元，同比增长 13.51%，提供风险保障 20820.25 亿元，同比增加

21.71%。其中环境、社会、治理风险保险业务提供风险保障12102.14亿元，绿色产业保险业务提供风险保障2305.39亿元，绿色生活保险业务提供风险保障6444.09亿元。一是绿色保险体系持续完善，紧盯国家政策更新总体方案，进一步明确职责，推动公司绿色保险工作高质量发展，规范绿色保险业务管控流程，从制度层面确保绿色保险各项工作规范有效进行。二是发挥考核指挥棒作用，将绿色保险保费指标纳入2025年度分公司绩效考核，同时农险、财产险在制定2025年条线考核细则时，继续将绿色保险增速、绿色保险规模占比作为鼓励性指标。三是加大绿色保险产品开发力度，开发报备了永安保险江西省中央财政补贴性公益林综合保险等绿色相关产品共计123个，历年绿色保险产品数量累计达到606个，产品创新能力得到进一步增强。四是绿色保险业务服务能力不断提升，组织各相关业务部门按照最新绿色保险分类指引，更新绿色产品标识，积极承保非机动车第三者保险，为风电、光伏等绿色项目提供保障，并根据标的风险情况实行差异化承保政策，为绿色发展保驾护航。

助力黄河流域生态保护工作，进一步增强产品创新力度。一是公司不断创新保险产品和服务模式，推出了多项符合黄河流域生态保护需求的保险产品，做好黄河流域生态环境治理保险服务。2025年，针对黄河流域农林牧渔风险，为6家黄河流域分公司报备了63个农险产品，针对企业环境污染风险，报备了永安保险环境污染责任保险附加放射性污染责任保险产品。二是助力生物多样性保护，报备了永安保险野

生动物伤害政府救助责任保险、永安保险古树名木救护费用保险产品；提升新能源产业金融服务质效，推进新能源领域保险创新，报备了永安保险储能系统质量和性能保修保险产品。三是积极开展风险减量服务工作，积极在河南郑州、山东济宁开展淡水鱼养殖气象指数、大闸蟹养殖水文指数保险，切实降低因气候变化对水产养殖户造成的损失。深入践行国家安全观，通过采取病虫害、疫病防治技术培训、发送灾害预警，协助灾后减损。

3. 做实普惠金融

公司牢牢把握保险的政治性、人民性，紧扣党和国家普惠保险工作决策部署、紧盯省委巡视反馈问题整改、紧跟各级政府和监管部门普惠保险工作要求、紧贴普惠群体风险保障需求，知难而进、善作善成，推深做实普惠保险工作。一是高点站位强势推动，公司党委会专题听取普惠保险发展情况，提要求、指方向，将普惠保险保费收入纳入分公司 2025 年经营绩效考核。各级机构、各部门都能将普惠保险作为一项重点工作，明确目标、量化任务、强化措施，扎实推动普惠保险工作。二是积极作为筑牢屏障。根据政策要求、市场导向、客户需求，积极创新保险服务供给。2025 年，公司普惠保险实现保费收入 315956 万元，为个体工商户、老年人、妇女、儿童等普惠群体和农业、小微企业等普惠重点领域提供风险保障 3.34 万亿元。三是及时赔付减轻负担。充分发挥保险灾后资金补偿功能，坚持能赔快赔、应赔尽赔原则，在客户发生保险事故特别是遭遇特大自然灾害后，采取开辟绿

绿色通道、提前预支等方式，积极履行保险赔偿责任。2025年当年向客户支付赔款 160511 万元，有力支持了客户复工复产、缓解了其经济压力。四是开发产品扩大保障。提升产品创新能力、提高产品质量、根据不同维度风险保障需求，强化适配普惠保险产品供给。2025年开发普惠保险产品 297 个，涉及提高农民和城镇居民收入、特定群体保险保障、提升小微企业抗风险能力等方面，不断扩大普惠群体风险保障范围。

4. 做大养老金融

2025 年，适老化保险业务实现保费收入 689.79 万元，同比增长 17.52%，累计为 21.03 万名老年人提供风险保障，总保额达 459.35 亿元，赔款支出 186.91 万元。产品结构涵盖健康险、意外险、长期护理保险及养老机构责任险，初步形成覆盖意外、健康、照护等多重风险的保障网络。一是产品供给持续丰富，保障能力稳步提升，公司围绕老年群体多样化的保障需求，持续优化适老化保险产品体系，在产品创新方面，公司持续优化“龙腾瑞”百万医疗险等存量产品，并开发上线老年人专属意外险。二是服务流程全面优化，适老体验持续提升，全面落实“老年人理赔优先处理”机制，设立专属服务通道，简化管理单证，提供大字版理赔指引，开通“一对一”专人指导热线，显著提升老年客户的理赔便捷性与满意度。同时，持续推进营业网点适老化改造，全系统 1026 家对外营业机构已设置适老窗口（绿色通道），覆盖率达 99.6%，所有机构均配备专人（含兼职）提供适老服务，部分机构可上门办理，二级机构普遍配置老花镜、轮椅、血

压仪等适老物资，基层机构服务能力不断夯实。三是宣传教育深入基层，风险防范能力增强，深入开展养老金融宣传教育活动，围绕“防范非法金融”“全民反诈”“情暖夕阳·心系新市民”等主题，采用情景剧、方言讲解、案例拆解、图文长图等老年人易于接受的方式，精准揭露“以房养老”“保健品骗局”“冒充客服退保”等常见诈骗手法。四是科技赋能与长效机制并重，持续深化适老服务，2025年完成意健险系统“适老化保险保单跟单标记”功能开发，并在数据报表系统中新增适老化业务统计表，为精准追踪与成效评估提供数据支撑。面向老年客户的线上平台适老化界面改造已部分完成，后续将持续推进全渠道、一体化的适老交互体验优化。

5. 做深数字金融

在顶层设计方面，建立健全统筹协调机制。一是成立数字化委员会，整合资源、协调推进，同时加大在系统建设、基础设施改造和安全建设等方面的投入，2025年预算增加3000万元左右，自有人力增加至34人。二是提升科技治理能力，结合监管指引和公司高质量发展要求，针对数据安全和网络安全领域2025年完善修订制度15份，同时为保障制度的有效执行，搭建了研发管理平台，用于项目、需求、代码、缺陷和文档的管理，完成了应用集成与治理平台的采购工作，后续将实现公司内外部系统间调用关系的可监测、可管理；三是数据管理能力进一步提升，参照DCMM体系完成了公司数据治理规划，发布了数据标准管理、数据质量管理、数据安全管理制度，梳理了53万个业务字段和1.8万个

业务代码，制定了 1169 个数据元标准和 178 个业务代码标准，同时搭建了数据治理工具用于保障治理成果的可持续性；四是积极推动创新技术应用，2025 年 4 月完成了基于 DeepSeek 云服务+私域模型混合部署的永安 AI 助手“秦小宝”，支持对总部制度、客服知识库、营销知识库等的智能检索。五是强化信息科技风险防范，在 2025 年 12 月完成车险报价机器人的建设，将外包风险纳入全面风险管理体系，明确了外包风险管理组织架构和职责，细化了外包服务商的准入退出、履职调查、风险监测、重要外包认定、监督评价等方面的要求，推进外包人员统一配发办公电脑，减少外来设备的安全风险，并加强安全培训教育和安全基线检查。六是加强网络安全保护，做实网络安全防护设备的日常运营，自建、维护精准防护策略 66 条，在总部职场互联网出口部署了入侵防御设备（NIPS），持续开展“两高一弱”和高危漏洞的检查和整改工作，每季度开展一轮渗透测试工作，完成统一安全终端管控工具的采购，将实现全机构办公电脑的安全防护和远程管理。七是加强数据安全保护，制定并发布了数据安全的管理办法，并组织全员培训宣导，同时为了加强生产数据的安全访问，完成数据库访问统一管理平台的建设，可实现精细化授权、自动脱敏、限制数据导出等措施。

（二）积极投入社会公益事业

2025 年，公司工会坚决落实乡村振兴工作部署，以消费帮扶为重要抓手，积极投身社会公益事业，全年累计完成消费帮扶金额 226.91 万元，其中聚焦陕西本地脱贫地区发展，

完成陕西地区消费帮扶 111.16 万元，以实际行动助力脱贫地区产业发展和民生改善，彰显企业的社会责任与国企担当。

（三）发挥保险保障功能

2025 年，公司为 908.90 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 187280.10 亿元，同比增长 5.92%。

1. 以专业保障赋能重点领域

公司业务主动对接国家宏观战略，为核心产业与前沿领域提供定制化风险解决方案。保障能源与工业安全方面，通过发展船舶油污损害民事责任保险、环境污染责任保险，全年累计提供风险保障逾 16 亿元，运用市场化机制助力企业防控环境风险，服务生态文明建设；护航航天强国战略方面，公司自主研发《民营航天运载火箭、卫星发射全损保险条款》，更是国家重大航天项目风险共担体系的重要参与者，作为北京商业卫星共保体的成员单位之一，深度参与多项国家级卫星项目的保险安排，为卫星制造、在轨测试及运营提供高额、稳定的财产损失风险保障，以实际行动支持我国太空基础设施建设和空间产业发展。支持科技自立自强方面，公司积极响应国家创新驱动发展战略，为集成电路（IC）、生物医药等战略性新兴产业提供风险保障。积极参与集成电路保险共保体，为国内半导体制造企业的生产设备、营业中断等风险提供集中保障，助力突破产业链关键环节，在生物医药领域，推出临床试验责任、研发失败等风险提供保障，入围武汉科创中心保险供应商，完成药研保中试项目“全国首单”出单，

分散创新药研发的高昂风险。

2. 织密社会民生防护网络

公司聚焦与人民群众息息相关的风险领域，将保险保障嵌入社会治理各个环节。筑牢安全生产底线，安全生产责任保险作为核心险种，2025年为超过11000家企业提供风险保障761亿元。不仅提供事后补偿，更将服务前置，通过资助企业开展安全培训、隐患排查等风险减量措施，助力提升社会整体安全水平。保障社会公共安全，为道路客运承运人责任险与道路危险货物承运人责任保险全年共计12.8万车次提供风险保障9234亿元，有力保障了公众出行与特种货物运输安全。同时，电梯责任保险、火灾公众责任保险等产品深入社区日常，从细微处提升社会风险抵御能力。推动巨灾及普惠家财险落地，继湖北分公司之后，河北、陕西分公司参与当地巨灾保险共保体；积极在河南、四川、云南、山东等地参与普惠保险共保业务，2025年，提供家财险风险保障超200亿元，增加了居民的安全感和幸福感及社会治理效能。践行房屋全生命周期安全制度，为西安市糜家桥社区272户老旧房屋提供3529万元的风险保障，创新实现“事后救济”向“事前预防+事中减损”转变，构建全流程服务体系，赋能城市发展与基层治理。

3. 深耕风险减量管理

公司将风险减量服务作为核心竞争力，贯穿于业务全流程，实现从“事后赔付”向“事前预防、事中干预”的根本性转变。建立常态化风险减量机制：在安全生产责任保险、

保证险、建工险、企财险等主要险种中，将保费的一定比例专项用于为投保客户提供风险勘查、安全培训与隐患整改督导服务。2025年，公司累计开展现场风险巡查超11000次；在房屋质量综合保险方面，引入房屋体检及巡查机构，针对发现的风险隐患启动危改整治，构建体检+巡查+危改+保险风险保障的全链条服务模式；先后开展春秋两季的保证险保后巡查；针对重点企业如西部机场集团、陕煤等大型国企落地减量服务，组织专家对消防、供电、建设施工、地面道路交通、特种设备及危化品管理开展全方位、细致、专业、全生命周期风险排查，通过减量服务，将风险消灭在萌芽状态，防范重特大安全事故发生，获得客户好评，巩固经营成果。

4. 筑牢社会风险屏障

2025年，公司累计受理报案159.35万件，结案159.17万件，总赔款69.10亿元(业务数据)；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情况，公司提前预付、垫付赔款。2025年累计预付、垫付4.45万次，金额10.00亿元。2025年，公司赔付金额500万元以上的代表性重大赔案有：一是陕西某石油公司炼油厂洪水损失案。2025年3月，公司赔付713万元，助力企业快速复工复产。二是全国性极端大风降温天气灾害赔案。2025年4月13日，我国部分地区遭遇大风灾害，公司累计赔付505万元。三是陕西澄城县旱灾赔案。2025年7月，当地遭遇区域性旱灾，致使9.69万亩玉米出险减产，公司向受灾农户足额支付赔款1220万

元。四是河南南阳地区烟叶病虫害赔案。2025年7月，该地区烟叶遭遇大面积病虫害。公司运用卫星遥感技术与地面实地查勘相结合的方式快速精准理赔，向1860户农民支付赔款863万元。五是江苏某供应链管理公司物流园区火灾案。2025年8月，公司赔付571万元，积极协助企业重建厂区。六是海南某供应链有限公司采购合同履行保证保险煤炭采购违约案。2025年8月，公司赔付747万元。七是“桦加沙”台风袭击广东赔案。2025年9月底，该台风袭击广东，公司积极协助客户施救理赔，累计支付赔款513万元，帮助企业尽快复工复产。上述赔案充分彰显了“永安——永远为客户着想”的服务理念。

（四）为国家建设添砖加瓦

1. 依法纳税

公司依法履行纳税义务，2025年，公司向国家缴纳各项税金共计17.38亿元。

2. 投资助力经济增长

公司资金运用业务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二十届历次全会精神，全面落实中央及陕西省委金融工作会议、经济工作会议部署要求，坚决扛起金融国企政治责任，始终把政治建设摆在首位，持续强化投资业务政治性、人民性，牢牢把握金融服务实体经济本源，充分发挥保险业“经济减震器”和“社会稳定器”功能作用，加大对实体经济的投资力度，全力做好金融“五篇大文章”，以金融力量助力陕西打好“八场

硬仗”，以高质量投资服务经济社会高质量发展，切实履行金融企业社会责任与使命担当。

公司充分发挥保险资金长期稳健的独特优势，聚焦服务实体经济与“五篇大文章”。截至2025年末，公司实体经济领域投资余额达115.17亿元，当年新增72.17亿元。其中，科技金融投资余额36.38亿元、绿色金融投资余额11.59亿元、普惠金融投资余额0.61亿元、数字金融投资余额18.10亿元。公司作为重要投资方，参与了国内首单数据中心持有型不动产ABS项目，并跻身首批参与两项数据中心公募REITs投资的保险机构，成为支持数字金融、科技金融、绿色金融高质量发展的标志性实践。

公司积极加大省内项目投资布局，助力陕西打好“八场硬仗”，持续提升服务全省“扬优势、育新机、补短板、守底线”重点改革任务的能力。截至2025年12月末，公司在陕投资规模达28.05亿元，同比增长14.84%；当年新增在陕投资6.29亿元，重点投向省内半导体材料、农林水利、社会事业、交通基础设施、公益性项目建设等领域，为地方发展注入稳定金融动能。

截至2025年末，公司保险投资资产总额达146.15亿元。公司充分发挥保险耐心资本作用，积极支持新质生产力培育、科技自立自强，深度参与粤港澳大湾区、长三角经济区、西部大开发等国家重大战略及陕西省经济社会建设，以长期资金、稳健投资助力区域协调发展与现代化建设。

3. 助力小微企业成长

针对小微企业风险承受能力弱的特点，提供灵活、经济的普惠保险解决方案。提供基础风险保障，2025 年为数以万计的中小微企业提供了全方位的风险保障，涵盖了企业财产、基础责任、人员用工安全，员工健康等，风险保障高达 9.22 万亿；创新专属服务模式：针对餐饮、物业、零售等行业的小微企业，推出线上化投保的系列套餐，简化流程，降低成本。同时，通过保证保险产品为其在政府采购、工程投标等场景中提供增信支持，缓解其现金流压力。

（五）增进社会信用

开发保证险和责任险产品，积极履行社会责任。在信用、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，开发了永安保险储能系统质量和性能保修保险、永安保险科技成果竞拍交易保证保险、永安保险中小企业短期出口信用保险等 6 个信用、保证保险产品，截至 2025 年底公司在用的信用、保证保险产品共计 64 个。

在责任保险产品开发方面，积极响应社会责任保障需求，开发了永安保险侵犯专利权责任保险、永安保险生命科学产品完工责任保险、永安保险野生动物伤害政府救助责任保险等 53 个责任保险产品，截至 2025 年底公司在用的责任保险产品 558 个。

（六）助力全面乡村振兴

公司始终以习近平总书记关于“三农”工作重要论述为根本遵循，始终以党和国家，各级政府、监管部门农业保险工作要求为行动指南，始终以农户和农业生产经营主体风险

保障需求为努力方向，用心用情用力做好农业保险各项工作。

一是心怀“国之大者”，践行使命担当。树牢保险的政治性，深入贯彻中央一号文件工作部署，全年累计为 26.07 万户（次）稻谷、小麦、玉米、大豆种植农户提供风险保障 35.61 亿元，让党的政策惠及每一位种粮群众；在陕西、辽宁、广东、甘肃等地分别首次开办了铜川肉牛、扣蟹价格指数、热带水果种植、胡麻种植等地方特色农产品保险，全年累计为 32.38 万次延安苹果、富平奶山羊等地方特色农产品种养农户提供风险保障 22.78 亿元，在支持粮食生产、创新乡村振兴投融资机制中彰显了永安作为。严格对标监管、政府部门工作要求，在陕西首次开办了延安苹果花期冻害天气指数和古树名木救助保险，在山东首次开办了海产品养殖风力指数和商业性林木火灾保险，全年累计为 6877 户客户提供风险保障 75.48 亿元，在服务重大战略、推动经济社会高质量发展中作出了永安贡献。

二是聚焦主责主业，强化功能发挥。坚守保险的人民性，针对乡村振兴和农业强国战略的深入推进、全面实施，对保险不尽相同的保障需求精准开发产品，全年开发报备农险产品 122 个，不断扩大农户及农业生产经营组织者风险保障范围。坚持中央财政补贴、地方特色农业保险两手抓，种植业、养殖业同推进，全年累计为 39.95 万户（次）农户及农业生产经营组织者提供风险保障 162.05 亿元，为调动农户农业生产积极性做出了积极贡献。采取组织病虫害、疫病防治技术培训、发送灾害预警、赠送防病防疫药品、农资等方式，

累计投入资金 270 多万元精心开展风险减量服务工作，客户安全感、获得感持续提升。

三是厚植为民情怀，精耕驻村帮扶。铭记党的初心使命，坚持真心驻基层、诚心办实事、初心促发展，围绕强堡垒、守底线、助振兴，扎实做好澄城县冯原、赵庄两个村帮扶工作。一年来，相继协助赵庄村党支部完成支部改选，在冯原村培养入党积极分子 1 名、发展预备党员 1 名；开展培训 3 场，惠及 578 人次，有效提高群众种植养殖技术、提升作物产量与品质；开展了“助春耕、庆丰收、送化肥”活动，为困难群众免费发放有机化肥 800 袋，助力群众春耕冬播；在春节、中秋节等重要节日，由公司领导带队走村入户了解脱贫户生产生活状况，并为他们送去米面油等生活物资；出资采购脱贫户种植的花椒、苹果等特色农产品，解决销售难、增加群众收入，帮扶村群众幸福指数持续提升。

（七）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

（1）加大黄河流域生态环境治理、生态系统保护金融支持。针对黄河流域农林牧渔风险，为黄河流域 6 家分公司报备了永安保险山西省商业性中药材种植保险、永安保险陕西省地方财政补贴性林麝养殖保险等农险产品。

（2）提升社会应对气候变化能力，服务应对气候变化国家战略。开发报备了永安保险广东省（不含深圳市）地方财政补贴性水产养殖保险 2025 版、永安保险广东省（不含深圳市）地方财政补贴性现代化海洋牧场养殖综合保险 2025 版、

永安保险陕西省陕南地区地方财政补贴性茶叶低温气象指数保险（中央奖补适用）等产品。

（3）保障绿色低碳科技创新，为绿色装备、材料以及软件等相关科技的技术研发、设备制造、使用运维各环节提供风险保障。开发报备了永安保险高新技术企业关键研发设备保险、永安保险科技成果转化费用损失保险、永安保险高新技术企业产品质量保证保险等产品。

（4）支持绿色低碳全民行动，助推绿色消费，为绿色低碳产品提供风险保障支持。开发报备了永安保险电动自行车综合保险（2025 版）、永安保险古树名木救护费用保险等产品。

（5）提高企业环境污染防治水平，依法推进涉重金属、石油化工、危险化学品、危险废物等环境高风险经营单位环境污染责任保险保障。开发了永安保险道路危险货物承运人责任保险（2025 版）、永安保险环境污染责任保险附加放射性污染责任保险等产品。

（6）服务工业领域绿色低碳与绿色制造工程发展。开发报备了永安保险无人机综合保险 2025 版、永安保险民营航天运载火箭卫星发射全损保险等产品。

（7）推进城乡建设节能降碳增效，针对绿色农房、节能低碳设施、可再生能源设备、农村电网等做好保险保障服务。开发报备了永安保险广州市住宅工程质量潜在缺陷保险、永安保险市住宅工程质量潜在缺陷保险附加建筑节能工程保险、永安保险市住宅工程质量潜在缺陷保险附加智能建筑工

程保险等产品。

(8) 助力交通运输绿色低碳发展，为低空经济、绿色配送等领域提供保险产品支持。开发报备了永安保险飞行器综合保险、永安保险经济新型应用类（载人、载货）无人驾驶航空器综合保险等产品。

2 职场环保管理措施

(1) 公司坚持每年组织全体员工签订《安全生产责任书》，并与万科职场物业、绿地职场物业签订《增值服务协议》《阳光合作协议》，明确要求物业加强职场安防、消防日常检查与管理工作，严格落实 24 小时值班及监控巡查制度。

(2) 公司每年开展安全培训及应急演练 2 次，采用“线上+线下”融合、“理论+实操”并重的模式，实现公司全员安全宣教培训全覆盖。线上依托公司内网、订阅号、工作群等渠道，定期推送消防安全、用电安全、应急逃生、危险防范等知识，2025 年，公司订阅号累计推送安全相关文章 22 条，内网发布安全要闻 7 条，全力营造“人人讲安全、个个会应急、事事为安全”的浓厚安全文化氛围。

(3) 2025 年公司组织开展安全检查工作 3 次，由公司领导带队，对公司职场及陕西分公司开展安全生产专项检查。公司办公室目前有专职安全员一名、兼职安全员一名，每逢法定节假日，于节前下班后对职场内进行全覆盖安全排查。每周对公司万科及绿地职场办公区域内灭火器、消防栓等消防设施开展随机抽查；与物业安全专管员密切配合，每月对职场消防设施进行 2 次全面巡检。

六、对行业

(一) 维护行业大局，依法合规经营

1. 加强非法金融活动风险管理，认真开展防范非法金融活动宣传月活动和非法金融活动风险排查工作。

(1) 公司印发《永安财产保险股份有限公司关于开展2025年防范非法金融宣传月活动的通知》(永保办发〔2025〕124号)，并在全辖开展宣传活动。公司各网点共准备海报、展板、传单、手册、赠品等55505份，投放电子显示屏、公共交通广告、楼宇电梯广告等19182次。通过《合规月报》、公司内网法律法规平台发布宣传信息6条，内容包含反洗钱、防范非法集资等内容。各机构深入机关、工厂、学校、家庭、社区、村屯开展主题宣传，融入网格化治理体系，共计组织活动395场次，参与31760人次。

(2) 公司印发《养老领域非法金融活动整治工作方案》(永保发〔2025〕150号)，组织全辖开展养老领域非法金融风险排查，未发现问题。

2. 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，以“风险为导向、客户为中心、扁平化控制”为手段，严格遵守反洗钱法律法规及监管规定，从承保、理赔、客户管理等方面入手，对公司业务开展中可能面临的洗钱和恐怖融资风险进行全方位多

条线的监测、分析，做到风险为本、勤勉尽责，有效履行金融机构反洗钱义务。2025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。

2025年，21家成员公司累计承保中国海外利益保单174925笔，承保责任10.05万亿元人民币，保费收入70.34亿元人民币，覆盖197个国家和地区，财产类项目中，东南亚是保障规模最高的地区，占比26%，拉丁美洲、非洲、南亚、西亚、大洋洲、西欧保障规模占比在5%—12%，合计占比47%。人身类项目中，项目所在国家标识为“多地区”的项目数量最高（69748个，占比46%）；92个重点项目中，13家成员公司¹累计参与承保22个，占重点项目总数的24%。保障重点项目资产规模695.09亿元人民币，其中69%的承保能力依靠再保市场提供支持。

作为共同体成员单位，公司积极拓展绿色项目业务布局，以科技赋能风险减量实践，持续强化核心能力建设，大力推进成果共享与技术输出，不断深化对外沟通交流，着力提升共同体整体影响力与话语权，为切实维护我国海外利益、筑牢海外安全保障屏障提供了坚实支撑。

2. 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“2025年3.15消费者权益保护教育宣传活动”“2025年7.8全国保险公众宣传日活动”“2025年金融教育宣传月活动”“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。

2026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和二十届历次全会精神、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、金融工作会议部署要求，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”，坚守初心、牢记使命，聚势谋远、砥砺前行，以更加坚定的决心、更加务实的作风、更加有力的举措，奋力推动公司高质量发展再上新台阶，共同谱写永安保险高质量发展新篇章，为奋力谱写陕西新篇、争做西部示范贡献更大的永安力量！