

中路财产保险股份有限公司： 科技筑牢权益 责任彰显担当

在现代经济体系中，金融市场宛如一张庞大且复杂的网络，而保险则是其中至关重要的节点。

作为青岛市属唯一一家全国性法人保险机构，中路保险始终把加强党的领导、强化党的建设作为企业发展的“根”和“魂”。在完全市场化竞争条件下，公司以高质量党建引领高质量发展，积极探索创新，初步形成了“架构契合、资源整合、机制耦合、监督贴合、力量聚合”的党建与业务融合发展、相互促进的新模式。



▲中路保险青岛分公司向平度市古岬镇捐赠太阳能路灯仪式。

▲中路保险道路救助基金项目组为黄岛区因交通事故受伤的困难群众李某开通绿色通道。

以科技赋能筑牢 消费者权益保护屏障

2024年11月16日，中路保险与保顺业通合作推出的“e路通平台”正式上线，为车险传

统理赔带来技术上的新突破。

“e路通平台”的“接查定”一体化模式亮点突出。该平台引进5G VoLTE视频通话技术，将车险接报案、派工、调度、查勘、定损、立案六个环节进行整合，打造出车险线上化“接、查、定”理赔服务模式，有效优化了人力资源，缩短

了理赔周期，极大提升了出险客户的理赔体验。

在技术赋能方面，平台融合NLP、ASR、TTS与AI大模型技术，实现语音自动识别、智能外呼、语音质检等功能，加快了信息获取速度，提高了准确性。借助5G和人工智能技术，可视化沟通得以实现，交流效率和质量显著提升。同时，利用AI大模型进行上下文分析，实时质检和提醒，全面保障了服务质量。

降本增效成果显著。平台优化理赔流程，借助AI和规则引擎实现系统自动化，案件处理中心（e路通系统）、核损中心、核赔中心协同运作，80%案件可快速处理。大幅提高视频作业案件比例，小额案件能快速理赔，重大案件远程查勘降低了成本。而且线上查勘案均赔款低于线下，提升线上查勘比例可节省赔款。

风险管控全面有效。系统全面记录案件处理过程，通过录音影像质查实现前期预警、中期管控、智能复检，全方位管理风险。利用人工智能技术对查勘定损过程进行多维度分析，自动生成评分，实时监督交流过程，帮助保险公司降低风险。

此外，平台功能集成与拓展性强，整合呼叫中心、视频查勘、定损等系统功能，提供一站式服务，功能涵盖接报案、智能调度、视频定损等多个方面。采用开放式结构和模块化设计，可灵活扩充新功能、新业务，满足未来业务发展需求。同时，平台充分考虑客户端和坐席端诉求，客户端可享受个性化与智能化服务、高清音视频沟通、统一通信与多终端接入等功能，坐席端具备高效沟通协作、自动化与智能化辅助等功能，全面提升客户体验和工作效率。

以社会责任之重 “排忧解难”显担当

在传递爱心与保障民生的道路上，中路保险积极发挥保险功能、履行国企社会责任，用实际行动为群众送去温暖与保障。

2024年8月，中路保险青岛分公司在平度市古岬镇举行了一场意义非凡的太阳能路灯捐赠仪式。据悉，平度市古岬镇、仁兆镇及云山镇的部分路段长期缺乏照明设施，给当地村民的夜间出行造成极大不便，其中因交通事故导致死亡及涉残的人数比例较高。中路保险

青岛分公司经排查发现，此类事故大多发生于夜间没有路灯的乡镇道路，司机视线受阻导致事故发生。本着事前防灾原则，中路保险青岛分公司与平度市交警大队和交安办积极沟通讨论，经分公司党委研究决定，通过捐赠60套太阳能路灯，亮化路面以减少事故发生，保护群众生命财产安全。

此次太阳能路灯捐赠活动，不仅“点亮”了村民们的回家路，让他们在夜晚出行时更加安心，也为乡村的夜晚增添了一份温馨与安宁，彰显了中路保险作为保险法人机构的社会责任与担当。

以实际行动传递温暖 “雪中送炭”解民忧

2024年8月，黄岛区的困难群众李某因交通事故受伤，急需救治，但高额的医疗费用让这个本就困难的家庭陷入困境。在此紧急关头，中路保险道路救助基金项目组迅速行动，为李某开通绿色通道，及时垫付救助基金。得益于这笔救助资金，李某得以及时接受治疗，伤情得到了有效控制。这一举措充分体现了救助基金扶危济困、为民解忧的宗旨，让身处困境的群众感受到了社会的关爱与支持。

自2020年起，中路保险连续承办“青岛市道路交通事故社会救助基金运行管理服务”项目，建立专门团队协助青岛市财政局、公安局参与青岛市社会管理，全力以赴支持青岛市社会救助体系建设，切实为交通事故受害者解决困难，化解道路交通事故纠纷。成立以来，已垫付救助金额2.2亿元，帮助交通受害人4987次，有效打造青岛市“高效救助、精准救助、温暖救助、智慧救助”服务品牌，缓解社会矛盾，促进社会和谐稳定。

在复杂多元的金融市场生态里，中路保险以科技为翼，全力筑牢消费者权益保护的坚固屏障；以爱心为笔，认真书写传递温暖、解民之忧的动人篇章；以责任为基，积极担当社会使命，为促进社会和谐稳定贡献力量。

未来，中路保险将秉持初心，不断深化党建与业务融合发展模式，持续探索创新服务形式与内容，在维护金融消费者权益、践行社会责任的道路上笃定前行，以更加卓越的表现，为保险行业高质量发展树立典范，为社会繁荣稳定添砖加瓦，让保险的保障之光普照每一个角落。

刘秀丽

工商银行青岛市分行： 织牢金融安全网 铸就消保金名片

在现代经济生活的宏大版图中，银行的稳健运营与金融消费者权益的保障，如共生的连理枝，彼此交织、相互影响，共同谱写着金融市场有序发展的乐章。

作为国有大行，工商银行青岛市分行秉承“金融为民”的服务理念，始终将消费者权益保护作为工作的重中之重，通过建立健全工作机制、创新服务模式、开展特色活动等举措，切实维护金融消费者的合法权益，努力营造和谐、健康的金融消费环境，展现“金融国家队”的担当与温度。

完善消保体系 践行金融为民

一直以来，工商银行青岛市分行高度重视消费者权益保护工作，全力构建起一套覆盖全行的消保工作体系，积极营造“全行共同做消保”的良好工作格局。

在组织架构建设方面，工商银行青岛市分行专门成立分行消费者权益保护工作委员会及办公室，清晰界定各部门、各岗位在消保工作中的职责分工，强化责任落实到每一处细节，确保消保工作开展过程中，各项流程都有完善的规章制度可遵循，有充足的依据可支撑。

投诉管理机制的打造上，工商银行青岛市分行精心构建全链条式的投诉管理机制。从投诉的受理环节开始，便严格规范流程，到处理过程中的深入调查、积极协调，再到最后的反馈环节，每一步都严谨有序推进，真正做到“件件有落实，事事有回音”，让客户的诉求得到及时且妥善的处理。

通过持续对工作机制优化完善，工商银行青岛市分行切实有效地解决了客户所面临的“急难愁盼”问题。随着一个又一个问题的圆满解决，客户的满意度不断攀升，进一步夯实了工商银行青岛市分行在金融服务领域的良好口碑与形象。

推动金融知识普及 助力公众金融素养进阶

工商银行青岛市分行深知金融知识普及的重要性，积极开展形式多样、内容丰富的宣传活动，切实提升公众金融素养。

面对老年群体，青岛工行以营业网点为据点，积极与社区及养老机构联动，深入开展各种特色活动。诸如“银发金融大讲堂”“银发财富论坛”等，在活动中，详细普及各类金融知识，悉心教导老年人如何有效防范金融诈骗，全力帮助他们增强风险防范意识，守护好自己的养老财富。

针对青少年群体，工商银行青岛市分行精心组织“小小金融家”财商教育活动。采用寓教于乐的创新方式，激发青少年兴趣，让他们在轻松愉悦的氛围中逐步培养科学的理财观念，为未来合理规划财富奠定坚实基础。

不仅如此，工商银行青岛市分行还通过“进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈”的广泛覆盖模式，主动将金融知识精准输送到群众身边。以脚踏实地的行动，切实破解金融知识普及过程中“最后一公里”难题，让金融知识惠及更广泛的人群，为构建良好金融生态贡献力量。

创新领航宣传模式 温情满溢服务温度

在数字化浪潮奔涌而来之际，工商银行青岛市分行勇立潮头，积极革新金融知识宣传模式，致力于为群众带来更优质服务体验。

线上宣传方面，工商银行青岛市分行充分发挥新媒体平台的传播优势，依托微信公众号与视频号，精心打造了一系列形式多样的宣传内容。宣传短片情节跌宕起伏，以生动故事串联起金融知识要点；漫画长图则用活泼有趣的画风、简洁明了的文案，将复杂的金融概念具象化。这些创意内容极大地提升了公众的风险识别能力与自我保护意识，使金融知识不再晦涩难懂，以喜闻乐见的形式触达广大受众。

工商银行青岛市分行从未忽视线下服务的温度塑造。在各个营业网点，专门设立公众教育区，这里不仅是知识传播的前沿阵地，还贴心配备了适老设施，从老花镜、爱心座椅到无障碍通道，每一处细节都彰显着对特殊群体的关怀，为他们办理金融业务提供了极大便利。

通过线上创新宣传与线下优化服务的紧密结合，工商银行青岛市分行成功搭建起一座金融知识的桥梁，让金融知识如涓涓细流，源源不断地涌入千家万户，真正做到了提升服务温度，践行金融为民的使命担当。

特色服务显担当 人文关怀递温度

青岛工行在消费者权益保护工作中，始终坚持“以人民为中心”的发展思想，推出一系列特色服务举措，彰显人文关怀。

硬件设施方面，工商银行青岛市分行积极履行社会责任，于辖内所有网点精心设置无障碍通道与无障碍卫生间。这些设施为残障人士到访网点办理业务铺就便利之路，极大地提升了他们的金融服务体验，使其能够如常人一般顺利进出网点、使用卫生间等配套设施，充分感受到来自工行的尊重与关怀。

面对老年客户群体，工商银行青岛市分行贴心推出“爱心窗口”服务。在日常营业过程中，一旦有老年客户前来办理业务，便可通过“爱心窗口”享受优先办理的待遇。这一举措有效减少了老年客户排队等候的时间，降低了在网点长时间等待的疲惫感，让老年客户切实体会到金融服务的温度。

对于那些因身体原因行动不便、无法亲自前往网点的客户，工商银行青岛市分行更是主动作为，提供暖心上门服务。工作人员不辞辛劳，带着专业设备和服务热忱，走进客户家中，为客户办理诸如账户激活、业务签约等必要金融业务，切实解决了行动不便客户的实际困难，将金融服务的触角延伸至客户身边。

工商银行青岛市分行的这些特色服务举措，不仅是对特殊群体关爱的直观体现，更是作为国有大行积极践行社会责任担当的生动注脚，在金融服务领域树立起了人文关怀的标杆。

展望未来，工商银行青岛市分行将继续深化消费者权益保护工作，探索更多创新举措，开发更多适合老年人和特殊群体的金融服务产品，满足他们的多样化需求。同时，不断提升服务质量和客户满意度，打造消费者权益保护工作行业标杆，为青岛市金融行业健康发展贡献力量。刘秀丽

