

# 平安财险青岛分公司：拥抱数智化变革 探索服务新路径

平安财险青岛分公司始终践行“金融为民”理念,积极响应党中央、国家金融监督管理总局及青岛监管局要求,认真落实提升消费者体验。通过创新服务模式与科技赋能,推进高水平科技自立自强,致力于建立健全自主可控、安全高效的金融基础设施体系,深化金融科技应用,持续深耕重点领域,切实提高金融服务质量与效率,成功开辟了以客户为中心的服务新路径。



■平安财险青岛分公司员工进行线上理赔。

## 数智化赋能 打造理赔新模式

理赔是保险用户体验要求最高的服务环节,强化科技对理赔的赋能是重中之重。平安财险青岛分公司以“数智化理赔新模式项目”为核心,聚焦理赔效率、体验与成本,通过打造理赔数字员工、理赔卷宗为代表的一系列关键性科技提效产品,持续提升服务效率和体验,并通过防灾减损有效提质,同时在知识工程、基于多模态大模型和3D增强现实、智能调度、仿真预演等领域不断沉淀基础技术能力,实现理赔科技能力的全面领先。

在效率变革方面,“理赔数字员工”实现自动化处理简单任务与辅助处理复杂任务在查勘、送修、定损、支付等环节的全面自动化和拟

人化操作。试点应用中,60%的单方事故案件沟通实现自动化,极大提升理赔效率。“理赔卷宗”通过知识自动化构建技术和工具,大幅提高了理赔知识的端到端运营效率,作业推荐采纳率高达95%,知识自动化生成率从0提升至70%。

在体验重塑方面,“数智化理赔新模式项目”打造了大灾智能调度平台,通过对大灾案件的热力预测和救灾资源的测算,进行多目标运筹的仿真预演,实现了救灾人员、物资、车辆调度的最优化,有效提升结案时效。

在防控优化方面,平安财险青岛分公司运用自然灾害平台——鹰眼DRS3.0。平台集成的80余个基于深度学习技术的多学科、多数据源模型,构建了国内最完整的自然灾害地图,覆盖暴雨、台风、雪灾、干旱等十余种自然灾害。在风险筛选、精算定价、理赔取证、防灾

减灾上发挥了极其重要的作用,有效帮助客户减少损失。

## “平安好车主” 省心省时又省钱

平安好车主是平安财险基于“省心、省时、又省钱”服务理念,坚持客户需求导向而打造的一个综合性车主服务平台。历经10年打磨,从保险工具到车服务平台,再到车主生活圈,平安好车主迭代升级为一个提供“车保险、车服务、车主生活”的一站式平台。“基于好车主App的车险客户平台化经营建设项目”,围绕“客户体验提升、公司稳健经营、合作伙伴共赢”三个方面升级平安好车主App,实现从以产品为中心的渠道经营到以客户为中心的平台化运营转型。

在客户体验上,平安好车主聚焦车保险、车

服务和车主生活,不断提升用户“三省”体验;车保险,打造“简单买、安心修”的省心体验。车服务,提供“高品质、低价格”的省钱体验,聚合优质服务网点,推出好车主优选店,提供施工透明、上门取送等标准作业流程以及安心售后保障;车主生活,构建“一站式”的省时体验,在平安集团“综合金融+医疗养老”战略指引下,借助集团医疗健康等资源,聚焦出行、健康、居家、宠物四大场景,为车主生活提供一站式的生活圈服务。

在生态共赢上,联合商家一同构建从保险到服务的车主生态,通过智能管控合作伙伴提升好车主用户的服务品质,筛选优质供应商并指导商户开设门店、增设服务,实现3公里服务覆盖率达到83.2%,为客户提供距离更近、品质更优服务的同时帮助商家共赢客户。

## “科技+农险+服务”助力“三农”高质量发展

借信息化、数字化之机,农业保险与遥感人工智能等新技术融合应用,不断催生“保险+科技+服务”的新服务模式,实现精准定损、快速理赔,有效助力农业及时恢复再生产。

“科技+农险+服务”,平安科技农险建设项目开发了全流程智能化工具,实现多角色协同、智能化辅助的作业模式升级。打造首款农户服务专属App,智能闪赔模式,实现农户从被动等待到自助作业的转变;创新牛脸识别、智能称重等智能化工具,实现专员从反复下乡到远程作业的转变;构建自动+智能辅助的核保能力,促进核保和核赔从“盲核”到“智核”的转变。

平安财险青岛分公司还积极落实承保理赔“双精准”,打造精细化经营管理模式。公司在承保环节,攻克遥感地块识别技术瓶颈,打造智能验标工具,并基于作物识别,建立生长监测能力,覆盖玉米、小麦等8种作物;在理赔环节,自研区间估损模型,支持地块级估损,有效提升农户对保险理赔的认可度,减少农险定损争议,显著提升理赔效率。该项目以科技创新驱动服务模式创新,跑通“科技+服务+保险”新模式,打造超100项线上服务,助力地方产业发展。

未来,平安财险青岛分公司将坚定贯彻落实中央金融工作会议精神,持续深化数字化转型,聚焦科技基础能力建设和科技应用赋能两大方面,锚定高质量发展方向,充分发挥保险业经济减震器和社会稳定器功能,全力做好金融“五篇大文章”,为全面实现中国式现代化贡献力量。

徐 晶



■平安财险青岛分公司人员查勘定损。

# 青岛国寿：从“心”出发 镌刻金融权益守护印记

为全面贯彻落实党的二十大和二十届三中全会精神,以及中央金融工作会议精神,国家金融监督管理总局青岛监管局组织开展2025年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动。作为大型国有金融保险企业,中国人寿保险股份有限公司青岛市分公司(以下简称“青岛国寿”)积极响应监管部门号召,深刻把握金融工作政治性、人民性,聚焦“保障金融权益 助力美好生活”主题,以提升社会公众维护自身合法权益的意识和能力为目的,结合公司业务实际,开展形式多样、内容丰富、各具特色的金融消费者权益保护教育宣传活动,积极向社会公众彰显金融行业践行“以人民为中心”价值取向的新风尚。

活动期间,青岛国寿重点围绕“助力民生保障,营造安全环境”开展四大方面活动,综合运用“线上+线下”立体化宣传形式,揭示和解析各类骗局,帮助消费者有效识别和防范相关风险,积极维护金融消费者合法权益,营造安全安心的消费环境。

唱响消保心声 展现金融央企助力民生保障担当

青岛国寿通过多种途径向社会公众宣传介绍助力民生保障、提升适老化服务、改进外籍来华人员金融服务、全面清理“睡眠保单”、强化理赔服务等为民办实事的亮点举措,致力让消费者畅享中国人寿险公司“简捷、品质、温暖”的服务体验。同时,该公司推出系列特色消保活动,与社会公众共同唱响消保心声,展现金融央企助力民生保障担当。

“请进来,走出去” 将金融知识送到千家万户

青岛国寿充分发挥柜面消保教育宣传基地的一线触点作用,邀请社会公众走进柜面,通过参与“长者陪伴课堂”“金融政策解读”“金融服务体验”等活动,学习普惠金融、养老金融等金融消费者权益保护和金融服务政策,创意打造柜面“金融知识美食城”消保教育专区,营造“学

金融、懂金融、信金融、用金融”良好氛围。同时,该公司下沉教育宣传重心,运用一线力量,深入县域基层,贴近一线、贴近群众,广泛开展“五进入”活动,将金融知识和服务送到每一个需要者身边。

全民反诈我在“行” 共同营造安全安心的消费环境

聚焦“金融诈骗”“代理退保”等扰乱金融安全发展的问题,青岛国寿大力宣传各类骗局的特征、危害和法律后果,提示消费者理智金融消费、理性表达诉求、妥善解决纠纷,依法维护自身合法权益。发布“全民反诈我在‘行’”系列爆

款短视频,展示不同年龄段群体面对骗局时的智慧,用生动典型的案例帮助社会公众识别和防范相关风险。该公司还原创“打击金融骗局 智享美好生活”线上活动,帮助消费者理性认知金融活动,远离欺诈风险。

“诚信服务 权益守护” 用“好服务”助力美好生活

结合公司“客户服务年”相关工作安排,青岛国寿通过开展“主动消保 诚信服务”宣讲,对于群众反映的高频及重点问题,针对性制定宣讲内容,通过案例演练、风险提示、以案说险等形式加强对销售人员的诚信教育。组织“消费

者权益守护大使”评选活动,树立公司消保服务标杆,强化服务能动性,提升服务质量,擦亮“国寿好服务”名片。

青岛国寿负责人表示,将认真贯彻落实监管要求,积极履行金融央企责任,将传递金融消费者权益保护理念与为民办实事相结合,聚焦金融消费者的实际需求,以教育活动为切入点,以金融为民为出发点,不断创新金融教育宣传方式,持续提升服务质量和服务水平,优化金融服务流程,完善金融服务措施,为广大消费者提供更加多元、优质的服务体验和保险保障,满足消费者对金融保险服务的更高要求与更美好期盼。

姚静娴

