

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。

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技术提效产品，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



■平安财险青岛分公司员工进行线上理赔。

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”打造了火灾智能调度平台，通过对火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，有效提升决策时效。

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。平台集成了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营客户。

“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建设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，自主研发区间估损模型，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，积极向全社会彰显金融行业践行“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

者畅享中国人寿保险公司“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、养老保险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，强化服务能力，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。

姚静娟