

中国制造新观察

# “人工智能+”不止是加法

今年,“人工智能+”首次被写入《政府工作报告》,这个新提法为发展数字经济、推进数实融合指明了新路径。值得注意的是,“人工智能+”不是简单相加,而是要通过新技术催生新质生产力,为经济社会各个领域带来新产业、新模式、新动能,发挥出乘数效应。

从“互联网+”到“智能+”再到“人工智能+”,概念之变体现了时代之变、科技之变。2015年《政府工作报告》首提“互联网+”行动计划,彼时移动互联网蓬勃兴起,迅速融入传统产业和民生领域,电子商务、互联网金融等新产业、新模式势头强劲。2019年《政府工作报告》又提出拓展“智能+”,重点在于乘势而上,靠加速落地的工业互联网,推动制造业转型升级。今年《政府工作报告》强调“人工智能+”,则要用当前火热的人工智能技术赋能千行百业,发展新质生产力。这一个个“+”,是对新一轮科技革命和产业变革的把握,也是对经济新动能的敏锐判断。

为什么是“人工智能+”?因为这是当下全球科技竞争的焦点。ChatGPT仍在不断演进,Sora又惊艳登场,通用人工智能技术的“车轮”滚滚向前,人工智能大模型迈向规模应用。毋庸置疑,人工智能就是当下那个“最靓的仔”,是重塑全球竞争新格局的关键引擎之一。我国人工智能已具备深入赋能的能力。2023年,人工智能核心产业规模5787亿元,相关企业数量4482家,产业链覆盖芯片、算法、数据、平台、应用等上下游关键环节,细分领域不断突破。尤其是,经过多年培育,行业经历了数字化、智能化转型,进入了人工智能化转型阶段。

“人工智能+”什么?是千行百业,是经济社会各个领域,是无限可能。比如,人工智能+制造业,能改变制造业生产模式和经济形态,提高生产效率,降低生产成本,实现个性化定制,提升产业国际竞争力;人工智能+交通,将打开智慧交通新世界的门,提供更加敏捷、高效、绿色、安全的出行环境;人工智能+教育,会打破传统的教学方式,提升教育质量,促进教育公平,培养创新人才。人工智能的发展史也告诉我们,只有赋能千行百业,结合各种场景,才能发挥出更大价值。

“人工智能+”不能止步于加法。在“互联网+”“智能+”的实践中,不乏技术、产业“两张皮”的案例。比如,为了实现“智能+”,企业盲目上马一套智能系统,投资巨大,但新系统可能长期浮于简单的连

接和设备管理等,或是很难实现行业扩展,甚至出现不好操作、不匹配企业实际情况等问题,不仅无法提升企业竞争力,甚至是在做减法。人工智能要走进企业行业,深入千家万户,与具体的业务流程、产品功能等结合,在不同场景中锤炼升级,才能加出出现实生产力,进而带来技术、产业、要素变革,发挥出乘法效应。

用好“人工智能+”是个系统的大工程。夯实技术底座是基础,要推动大模型算法、框架等基础性原创性技术突破,提升智能芯片算力水平,强化“根”技术研发。推动行业智能化升级是重点,既要加快制造业全流程智能化,也要拓展特色应用场景,做好试点示范。提升重点产品和装备智能化水

平是关键,可发挥大模型强认知、强交互、强生成的特点,促进高端装备、关键软件、智能终端升级迭代。打造良好的产业生态是方向,需构建产学研用深度融合的技术创新体系,推动大中小企业融通创新,做好创新支撑。

总而言之,“人工智能+”需要更多投入、更多规范,也承载着更多期待,在我们面前展现的未来世界将超乎想象。



## 数字化助力春耕生产

在重庆市永川区仙龙镇双星村智能育秧基地,工人在查看秧苗生长情况。该育秧基地集智能高速流水线播种、机器人堆码、循环运动式立体育秧等于一体,年可育水稻秧苗1.2万亩,实现水稻育秧的智能化和规模化生产,助力农民增收。

新华社记者 黄伟摄

本版编辑 陶 琦 美 编 王子莹



## 国际客运航网

中国民航局日前举行新闻发布会称,2024年春运以来,我国国际定期客运航班稳步恢复。目前,国际定期客运航班共通航64个国家,其中,共建“一带一路”国家48个,占比75%。

据统计,通往新加坡、澳大利亚、英国和意大利等22个国家的航班量已超过疫情前水平,新增科威特、卢森堡、坦桑尼亚、塞内加尔、巴布亚新几内亚5个通航国家。在中美航班方面,自3月31日起,中美双方航空公司每周共可运营100班定期客运航班。

中国民航科学技术研究院研究员占芬认为,国际定期客运航班稳步恢复主要受益于需求复苏拉动。免签政策和出入境政策利好,推动了出入境双向出行需求恢复。

相关数据显示,春运期间入境游订单较2019年同期增长48%,新加坡、泰国、马来西亚等国家旅游订单增长超三成。此外,各大航空公司加快恢复和完善国际航线网络。春运期间,国航、东航、南航、海航等先后复航或开通了慕尼黑、伦敦、吉隆坡、阿拉木图、阿布扎比等航点,吉祥航空、春秋航空等航空公司加大对东亚、东南亚等周边航点的运力投放,进一步拉动了航空出行需求。

持续推进国际航班恢复,还有很大的市场潜力可以挖掘。占芬认为,未来我国国际航线增量,一是来自于传统周边市场,包括如东南亚、东北亚市场,可以通过航线精品化、快线化等措施进一步挖掘潜力。二是来自新兴市场,例如共建“一带一路”国家,在双边多边合作战略推动下,新兴市场的出行需求潜力有望进一步释放。

多,同时受旅游行业服务能力修复等因素影响,国际市场完全恢复仍需时日。

广州民航职业技术学院民航经营管理学院副院长慕琦认为,中国民航局最近发布的《新时代新征程谱写交通强国建设民航新篇章行动纲要》,对我国国际航线网络做了明确设计。高质量打造国际航线网络需要航空公司和机场协同联动。

《纲要》明确提出打造国家至3家世界级超级航空承运人,打造3个至4个具有较强国际竞争力的全方位门户复合型国际航空枢纽。同时提出,民航与综合交通深度融合,形成一批以机场为核心的现代化综合交通枢纽。

慕琦建议,下一步,要打造辐射周边地区的航空运输圈,增强航线通达性。

中国民航局运行监控中心副主任戴军表示,将继续加大资源供给,进一步优化审批程序,支持中外航空公司根据市场需求及时增加运力投入,继续做好对航空公司国际航线航班的保障和执行监测,持续推进国际航班恢复,更好满足人员往来需要。

“航空出行链条长、涉及主体多,国际客运市场恢复不仅需要行业内各主体共同努力,也需要相关部门协同合作。”占芬建议。

# 守护不止“3·15”,泰康在线以科技金融助力消费者权益保护工作

一年一度的“3·15”国际消费者权益日再度来临,泰康在线作为泰康保险集团旗下的头部互联网保险公司,始终积极承担消费者权益保护工作的主体责任。依托多年来积累的科技优势和科技实力,泰康在线不断深化“科技驱动战略”,积极贯彻落实“科技金融大文章”,持续为守护消费者权益贡献科技力量。

在泰康在线看来,科技金融是消费者权益保护工作的基本盘之一,赋能消费者保护也是科技工作不可分割的一部分。目前,在科技能力的支撑下,泰康在线已累计申请科技专利超400件,实现了理赔服务自动化线上化、客户服务智能化、投诉处理线上化、消费者隐私数据安全化等,切实维护了消费者权益。

## 理赔服务自动化、线上化,打造理赔质速新体验

理赔是保险业最核心的服务环节之一,不仅是提升保险消费者体验感的关键所在,更是消费者权益保护不可或缺的重要内容。自成立以来,泰康在线作为一家具有科技特色的互联网保险公司,持续加大科技在健康险、非车险财产险与车险领域理赔服务的应用,致力于提升理赔服务的效率和水平,为客户带来更优质、更便捷的线上化理赔体验。

在健康险和非车险财产险领域,泰康在线着力推动理赔自动化。其中,为优化健康险客户的报案体验,泰康在线积极打造了智能互动的引导式理赔服务模式。客户在提交理赔资料时,能够享受到人工智能系统提供的

实时识别与指导服务,高效解决理赔流程中常见的疑问。目前,泰康在线门诊医疗产品自动理赔率已达90%。针对企业财产险,泰康在线依托“泰易查”APP移动调查平台,打破了传统线下调查耗时又费力的弊端,从而进一步提升理赔效率。此外,泰康在线高度重视新市民群体的保险保障,启动骑手专项理赔项目,通过流程优化、规则迭代,自核率稳步提升,用科技手段将理赔结案时间平均缩短了4分钟。目前,泰康在线理赔自动化率超97%,小额案件1日结案率为99.8%。

在车险领域,泰康在线着力推进理赔全流程线上化,如理赔单证电子化、理赔流程透明化、客户端全面自助化,累计为逾6.3万客户提供了“一站式”优质、便捷、贴心服务。客户可通过小程序、公众号、“泰生活”APP等多种渠道进行自助报案,其中,远程查勘和视频定损服务使客户实现了从报案到结案,最快只要9分钟的高效率;“协议掌上签”服务让客户足不出户就能完成协议签署,对比线下平均每案节约6小时以上,通过落实一体化处理,将理赔单证电子化率提升至82%。

## 客户服务智能化,提升客户体验及服务效率

客服作为客户服务的出口与消费者反馈的入口,其服务质量的好坏成为消费者保护工作质量的度量衡。为了提升客户服务的效率与质量,泰康在线以“智能辅助人工”为目标,打造了智能、高效、“一站式”闭环的“智能客服系统”。

在客户服务场景中,泰康在线基于多年来在客服领域积累的知识,搭建了丰富的知识库,为机器人和人工座席提供标准话术,并实现了对知识的自助管理和自主迭代升级。同时,系统在保护客户隐私的前提下,支持客户轨迹的实时记录,可为客服及时提供更多关于客户的有效信息,让服务更精准、不间断。目前,泰康在线人工客服占比已降至25%,有效接待率提升至75%。

考虑到老年群体的特殊性,泰康在线“智能客服系统”还特别开发了适老化功能,让系统操作不再成为老年人的障碍。在服务入口方面,热线客服、在线客服等通道均开通了“老年人关爱专席”一键转接服务,解决老年人“不会找人”“找不到人”的困扰。在工单处理方面,系统可自动标识老年人工单并简化其业务办理流程,开通老年人业务代办绿色通道,保障老年人的服务问题从简、从快、从优处理。目前,泰康在线已通过一键转接功能接待8.5万余位老年客户,优先处理老年客户工单1.1万余次,有效保护了老年消费者权益。

## 投诉处理线上化,提升矛盾纠纷化解率

随着消费者对于互联网保险服务要求的逐年提升,矛盾纠纷化解的重要性日益凸显。为维护广大保险客户的合法权益,多年来,泰康在线持续打破传统险企的常规做法,秉承客户思维、运用科技力量,驱动保险矛盾纠纷高效化解,提升客户服务水平。为了打破纠纷调解的时空限制,及时满

足客户调解需求,泰康在线颠覆传统现场调解模式,自主研发并上线了线上理赔纠纷ODR平台,同时与湖北省保险合同纠纷调解中心达成合作意见,让客户、保险公司、第三方调解中心通过线上视频的方式进行三方面谈及电话沟通,让客户更加安心、放心。

为了进一步提升矛盾纠纷化解质效,泰康在线以“科技降诉”为目标,启动建设了集覆盖全、效率高、能预警、自动化、一体化等特点于一身的“线上投诉系统”,实现诉前、诉中、诉后全流程高效处理,为畅通投诉渠道、保障消费者依法求偿权提供了全面的数字化系统支持。在系统的支撑下,泰康在线纠纷化解效率显著提升,案件协谈效率提升25%以上,全流程平均审批时效提升12%,投诉处理整体效率提升20%、热线电话投诉处理周期缩短30%。

## 隐私数据安全化,保障消费者信息安全

在信息化时代,消费者个人信息安全保护已成为消费者权益保护的重中之重。作为市场的重要主体和参与者,泰康在线认为,只有确保消费者个人信息安全,才能维护消费者的隐私权、信任感和权益,并最终促进市场的健康发展。

自成立起,泰康在线便将消费者个人信息保护作为业务开展的前提和基础,不仅对所有与客户交互的系统进行了统一的客户隐私协议管理,还在APP、H5等所有面向客户的自有系统页面中使用完备的协议内容,

并严格遵守法律法规要求,持续保持隐私协议更新,让客户清晰地了解个人信息保护情况。

在泰康在线运行的系统中,涉及敏感信息的存储设备全部加装了数据防泄漏装置,实现对敏感数据的实时监控,有效减少了数据泄露风险,保障了客户信息安全。其中,泰康在线还在“智能客服系统”中增加了敏感信息屏蔽技术,将客户的验证信息或所提交的涉及个人隐私的材料在对话框中屏蔽,以保证信息安全。同时,泰康在线也严格管理客服人员的权限,避免对客户隐私信息的过度曝光。

2024年,泰康在线积极启动消保一体化智能管理中台建设,以系统化手段全方位保障消费者权益。中台将整合产品和渠道消保信息档案,搭建数据模型动态监测消保指数,及时预警潜在侵害消费者权益的事件;同时开拓消保规则库,利用AI技术监测营销宣传行为,通过对接投诉管理、法务合规平台等多个系统,落地溯源整改、消保风险提示等工作,从而实现消保工作闭环式的线上化管理。

展望未来,伴随着科技的不断进步和金融领域的不断创新,科技金融将在消费者权益保护方面发挥更加重要的作用;做好科技金融大文章,也将推动新质生产力的快速发展。在此背景下,泰康在线将持续提升自身科技服务水平,为消费者提供更加安全、便捷、高效的金融服务体验,全面服务新质生产力发展。

(数据来源:泰康在线财产保险股份有限公司) 广告