

宁夏发布政务大模型建设成果

# AI助手永远在线随问随答

本报讯（记者 邱曦）作为新质生产力的重要引擎，以大模型为代表的AI技术将在各行各业加速落地。4月18日，宁夏政务大模型建设成果发布会发布消息，针对政务服务办事，新华三技术有限公司和数字宁夏建设运营有限责任公司分别发布“政务服务AI导办员”“安全生产政策法规咨询AI助手”两款政务大模型成果。旨在推动大模型技术在政务领域的创新应用和深度融合，营造更加智能、便捷的政务服务环境，让人工智能更好地服务社会、惠及民生。

新华三技术有限公司AIGC研究院副院长曹谦介绍，政务服务AI导办员是新华三技术有限公司通过围绕政务服务和“12345”便民服务热线，通过大模型数据沉淀和算法优化，打造政务服务助手和“12345”智能客服助手，实现7×24小时“全天候、温暖感”的民众办事体验。对企业群众办理事项，以对话代替搜索，通过智能引导实现精准告知，并提供全流程辅助和协助办理，提升服务的精准度

和用户的体验感。

“与传统客服相比，安全生产政策法规咨询AI助手能够提供7×24小时不间断服务，永远在线，随问随答。并且，随着相关政策法规的更新，它的知识库也会同步升级更新，确保您总能获取最新的资讯。”数字宁夏建设运营有限责任公司副总经理行飞介绍，安全生产政策法规咨询AI助手是国内首款安全生产政策法规领域的大模型智能应用。该应用基于“智脑”政务大模型，涵盖超过2000万字的安全生产领域知识、300多篇安全生产政策法规、100多个典型案例和1万多份监管报告，旨在为安全生产领域的单位、企业和个人提供专业、准确、权威的法律法规及政策解答，实现安全生产政策易查、易懂、易得。

未来，宁夏将持续通过数据驱动和科技赋能，全面拥抱“AI+”时代，深化全方位、系统性、深层次融合创新，深入推动政务服务智能办理，推动人工智能融入百业、创造价值、服务社会。

## 理赔彰显温度 服务普惠大众

第一届“普惠金融推进月”行动开展之际，平安人寿中卫中心支公司回望十年理赔成果，聚焦服务成效，不忘初心，将持续为广大人民群众提供更有温度的普惠金融服务，写好“普惠金融”“养老金融”两篇大文章。

在保险行业，理赔是保险的应有之义，也是保险公司履行合约、信守保险承诺的最直接体现，更是消费者感受保险价值的最直观触点。平安人寿中卫中心支公司积极践行“客户至上、诚信为本”理念，积极贯彻“不惜赔、不漏赔”的服务宗旨。2014年至2023年期间，累计赔付总金额2.54亿元，累计赔付总件数5.09万件。其中，闪赔总金额1976.60万元，闪赔总件数1.36万件，闪赔最快用时2.15分钟。真正做到了从客户的角度出发，想客户之所想、急客户之所急，为客户提供有温度的理赔服务，以实际行动践行保险承诺。

平安人寿中卫中心支公司坚守诚信原则，主动为客户寻找理赔理由，以优质、真诚的服务获得广泛好评。李先生的母亲在2014年2月为其投保了“平安福重疾”产品，保额20万元。2023年12月，李先生经确诊为急性心梗。根据“疾病定义2007版”保险责任范围，李先生将无法获赔，但根据“疾病定义2020版”及病历相关记载，则符合重疾标准。平安人寿中卫中心支公司依据《平安人寿重大疾病理赔择优方案》，主动在“疾病定义2007版”和“疾病定义2020版”中为客户择优选择同类疾病定义。2024年1月18日，该行做出了赔付保险金20万元的理赔决定，凭借专业的服务能力和真诚的服务态度获得客户一致认可。

平安人寿中卫中心支公司还立足银发消费者的需求特点，积极推出金融适老化服务，由线下基础设施服务体系改造入手，推动线上线下服务体系融合，帮助广大老年人跟上时代脚步，获得“省心、省时、省钱”的金融服务体验。线上服务方面，金管家App适时推出大字版，精简页面结构，保留核心入口和内容，去广告化，降低操作门槛，更好地满足老年人操作需求；95511客服热线优化智能语音模式，老年客户只需说出自己的需求即可查询信息或办理业务，还可以使用金管家呼叫空中客服，利用远程视频足不出户办理业务。线下服务方面，柜面入口处专门安排了值班经理，设置老年客户专属服务柜台和绿色通道，简化老年人叫号手续，专门安排一名柜员接待老年客户，提供“一对一”专人办理业务指引；在柜面设置“爱心专座”供老年客户休息，配备老花镜、医药箱、轮椅等便民设施，随用随取，为老年人营造温馨服务环境。

平安人寿中卫中心支公司切实践行保险为民和以人民为中心的服务理念，深入贯彻中央金融工作会议精神，有效落实国家金融监督管理总局中卫监管分局工作部署，积极开展“普惠金融推进月”行动，多方位宣传普惠金融政策，全力扩大普惠金融覆盖面，致力于持续提供更有温度的普惠金融服务，不断增强人民群众对普惠金融服务的获得感、幸福感、安全感。

（潘明杰）

即日起至5月1日

## 花博园超万平方米郁金香等你来赏



花海与云轨同框。 本报记者 陈秀梅 摄

本报讯（记者 陈秀梅）万紫千红郁金香，花开春暖醉人心。春光明媚的四月，正是赏郁金香的时节。银川花博园郁金香节如约而至，即日起至5月1日向公众开放，欢迎市民游客一起走进花博园打卡、赏花。

银川市览山公园管理人员介绍，花博园连续种植郁金香已超过5年。2023年秋季又从荷兰引进种植28万余株，有红色印象、友谊1998、前卫艺术、紫衣王子、阿波罗等38个新品种，种植面积约7000平方米。目前，花博园累计种植的郁金香总观赏面积超1万平方米。种植区域从花博园南大门沿中轴景观带一

直延伸至花博园东大门。工作人员在郁金香种植上，充分考虑不同观景区域、种植环境，主要采用经典花带、色块、造型和单一颜色的种植方法。同时还在园区通过花境、花坛、结合园林景观小品等多种形式进行种植，让郁金香呈现出多层次的立体效果。特别是花博岛中轴景观带大地艺术区域，以混色带状的图案进行塑造，力求色调协调适宜，形成鲜明的色彩对比，增加了视觉上的饱和度和冲击感。

览山公园管理人员温馨提示，种花不易，希望广大市民及游客文明游园，不要随意踩踏草坪、攀折花枝。