

政策体系日益完善,创新动力持续增强,科技成果不断涌现

# 宁夏交出科创“十四五”规划亮丽“期中答卷”

◎本报记者 王迎霞  
通讯员 何徽 朱金传 马万琪

实施科技强区行动、建设黄河流域生态保护和高质量发展先行区、继续建设美丽新宁夏……对宁夏回族自治区而言,“十四五”时期是关键的5年。

科技创新已成为宁夏高质量发展的战略支撑。2021年9月,《宁夏回族自治区科技创新“十四五”规划》(以下简称《规划》)印发。宁夏举方向、划重点、配资源,向下一个5年进发。

如今,《规划》实施时间过半,宁夏交出了怎样的答卷?

## 预期目标进展顺利

“小不自小,搏之有为”,是宁夏一直以来对自己的定位。

“十三五”期间,这个地处西北内陆的小省份坚持走开放创新、特色创新之路,科技创新发展驶入“快车道”。

创新驱动政策体系不断完善,各类创新主体内生动力不断增强,支撑高质量发展的创新成果不断涌现,宁夏有利于创新的生态初步形成。综合科技创新水平指数达到56.11%,排名全国第18位,迈入全国二类创新地区,科技创新两项工作得到国务院通报奖励。

然而,对照高质量发展要求,当地创新发展明显存在基础弱、人才缺、生态差的问题,主要表现为创新发展意识不强、创新基础力量薄弱、科技创新生态亟待优化。

在危机中育先机,于变局中开新局!如何让科技创新这个关键变量成为推动辐射各项事业发展的最大增量?《规划》应运而生。

“我区扎实推进《规划》实施以来,科技创新对全区经济社会高质量发展的支撑作用不断增强,取得了阶段性成效。”宁夏科技厅规划与基础研究处处长杨国荣告诉记者。

《规划》围绕创新投入、创新主体、创新人才、创新产出、创新环境5个方面提出了11项指标。其中,有8项主要工作预期目标进展顺利。

记者了解到,2022年,宁夏规模以上工业企业中有研发活动企业占比41.2%,完成目标值的91.56%,年均增长率10.08%,超出预期4.31个百分点;技术合同成交额与地区生产总值之比0.68%,完成目标值的86.08%,年均增长率9.22%,超出预期2.47个百分点;国家高新技术企业数

489家,完成目标值的97.8%,年均增长率30.08%,超出预期18.49个百分点……

“总体完成情况较好。”杨国荣表示。

## 突破一批关键技术

产业要突围,必须牵住“牛鼻子”。

《规划》以产业高端化、绿色化、智能化、融合化为主要方向,围绕新型工业化、现代农业、安全生产、生态环境保护及民生保障领域,谋划提出了93个重点技术攻关方向。

到目前为止,宁夏共组织实施重大重点科技攻关项目597项、重大科技成果转化项目142项,登记科技成果1874项,突破了一批关键技术。

2021年11月3日,是一个让国家能源集团宁夏煤业有限公司(以下简称宁煤)铭记的日子。由其联合20多家单位协同攻关完成的400万吨/年煤间接液化成套技术创新开发及产业化项目被授予国家科技进步奖一等奖,在宁夏开了先河。

如果有一张涵盖“超级工程”的列表,宁煤的煤制油项目一定榜上有名。它占地面积560公顷,相当于27个鸟巢,主要工艺、仪表和电气设备13.8万台,是迄今为止全球煤化工行业一次性投资规模最大的项目。

2022年7月28日,该项目通过竣工验收。投产运行以来,年转化煤炭2400万吨,吨煤转化成油的价值提升了7倍。

“这是科技厅多年来全方位支持结出的硕果。”宁煤煤制油合成油厂总工程师张飞跃如是说。

宁夏科技厅通过加强政策引导、加快产业升级、搭建合作平台等举措,加大了对企业的支持力度。特别是推动宁煤组建了宁夏首个国家国际联合研究中心,形成4个宁夏回族自治区级创新团队,有力增强了企业核心竞争力。

煤制油项目并非一枝独秀。

创建酿酒葡萄优质抗寒生产技术体系及优秀奶牛体外胚胎工厂化生产技术体系,在国内首创具有“滞洪、拦沙、排清”功能的水土保持截流缓释技术,糖尿病肾病治疗药物新药研发成功获批进入临床试验……《规划》实施以来,类似的重大科技成果在宁夏雨后春笋般涌现。

## 创新能力持续提升

今年1月份,一条六盘山实验室欢迎院士团队加盟的



国家能源集团宁夏煤业烯烃一分公司现场操作人员在检查外围施工作业票证。 赵寅摄

消息,在宁夏人的朋友圈刷屏。

六盘山实验室是由宁夏回族自治区人民政府设立的新型科研机构,由中国工程院院士马玉山担任主任,联合北京航空航天大学、吉林大学、西安交通大学、合肥通用机械研究院等科研院所共建,重点从高端控制阀及智能控制器、新能源装备等6个方向开展研究工作。

在《规划》中,诸如六盘山实验室的创新平台、创新高地的建设,以及县域科技创新、科技成果转化、科技金融等工作,被宁夏作为创新发展关键要素进行谋划,以打通提升科技创新支撑能力的“任督二脉”。

《规划》提出,要力争建成东西部科技合作示范区和国家科技成果转化示范区、国家农业高新技术产业示范区,区域有影响力的创新中心基本形成。

在科技创新重大使命语境下,这凸显了“宁夏担当”。

目前,《规划》任务总体进展比较顺利,科技创新能力持续提升。2022年,全区R&D经费投入强度1.57%,排名西部第4位;各类科技创新平台736家,比2020年增加24.45%。东西部科技合作引领区获批建设,开放创新格局进一步拓展。

2023年初,宁夏基础研究学科带头人、宁夏大学教授李星获2022年度“何梁何利基金科学与技术创新奖”。从1994年至今,宁夏仅有5人获此殊荣。这为全区科技人员打造区域有影响力的科技创新高地打了一针“强心剂”。

在新征程上,宁夏将以《规划》为指引从“新”出发,推动以科技创新为核心的全面创新。

“前推后移”提高RCEP原产地证书签发效率

## 山东创新机制增强外贸实力

◎本报记者 王健高 宋迎迎 通讯员 赵广英 刘洁

2月27日,在青岛海关所属荣成海关通关大厅,荣成三悦食品有限公司为一批出口日本的冻天妇罗蔬菜饼申办了《区域全面经济伙伴关系协定》(RCEP)原产地证书。

“有了这份证书,我们出口的货物在日本通关时可享受关税减让近1万元。”该公司国际业务部部长许军表示,RCEP生效两年来,公司共申办了390份RCEP原产地证书,出口享惠货值超过4000万元。

“我们通过政策宣讲了解到,冷冻蔬菜制品在日本的RCEP降税清单内,通关时可享受关税减让。在海关和贸促会指导下,公司迅速进行业务调整,将对日本加工出口冷冻蔬菜制品作为主营产品。2023年公司自日本市场享惠出口货值同比增长32.4%。”许军介绍,日本将于今年4月起实施RCEP项下的第4轮降税,对日本出口冷冻蔬菜制品的关税减让幅度将达到3.3个百分点。得益于关税减让幅度的不断扩大,预计企业今年的出口订单更稳、市场前景更好。

作为一项自贸协定,到今年初,RCEP生效已满两周年。RCEP关税减让政策持续释放红利,进一步提升了出口产品竞争力,强化了区域产业链、供应链韧性,成为山东外贸保稳提质的重要助力。

作为中国(山东)自贸试验区青岛片区的一家保税物流企业,青岛邦达吉通国际物流有限公司依托自贸试验区内的保税仓储政策优势,为日本等国外商超提供集中采购与分拨服务,带动了160多家小微内贸企业生产的玻璃杯、塑料制品以及纺织品等日用品进入国际市场,促进了内外贸市场渠道对接。

“我们经营的是日用品。国外商超每次需要的商品种类特别多,但数量一般都很少,涉及到的供货商会达到30个。”该公司业务经理高同静介绍,为提供更加快捷的服务,公司并没有采用传统的一般贸易方式出口,而是由国内供货商将其生产的商品集中到保税仓库集货,企业再根据订单情况将保税仓储的商品拼装发往国外商超。新的模式虽然为企业配货出口带来了便利,但是因出口频次高、种类杂,导致在协定生效之初公司享惠存在一定的困难。

青岛海关所属青岛海关了解到相关问题后,主动围绕外贸新业态发展需要,查找享惠RCEP的堵点和难点,通过原产地签证管理的“前推后移”,帮助企业纾困解难。海关将原产地确定前推至集货环节,以生产商和货物为单元开展原产地预审,并将证书发货人等信息的审查节点由报关出口后移到货物实际离境,实现了RCEP原产地证书“即报即审”。

“在海关配套的便利化措施帮助下,2023年公司在RCEP项下对日本享惠出口货值超过2.8亿元,同比增长27.3%。”高同静说,公司出口规模扩大的同时,也带动了省内小微内贸企业的快速发展。

据统计,RCEP正式生效两年来,山东省内海关和贸促会共签发RCEP原产地证书34.4万份,数量居全国各省市首位,企业享惠出口货值876.5亿元,可享受目的国关税减让近9亿元。其中,2023年山东省内海关和贸促会共签发RCEP原产地证书19.3万份,出口享惠货值464.2亿元,分别同比增长28.2%和12.6%。

# 泰康在线:做好科技金融大文章 书写消费者保护新篇章

泰康在线作为泰康保险集团旗下的互联网保险公司,始终积极承担消费者权益保护工作的主体责任。依托先天性的科技优势和多年来积累的科技实力,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。

“科技创新”作为催生新质生产力的核心引擎,也受到了社会的广泛关注。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,赋能消费者权益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

理赔是保险业核心的服务环节,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。作为一家极具科技特色的互联网保险公司,泰康在线自成立以来持续加大科技在健康险、非车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。

在健康险和非车财产险领域,泰康在线大力推动理赔自动化。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。针对企业财产险,泰康在线依托泰易查App移动调查平台,进一步提升了理赔效率。

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,泰康在线则大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

## 泰康在线依托先天性的科技优势和多年来积累的科技实力,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。

●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。泰康在线理赔自动化率超97%,小额案件1日结案率为99.8%。

●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%。

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,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学识,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,该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

●泰康在线系统开通老年人业务代办绿色通道,已通过一键转接功能接待了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。

●“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%。

于客户的有效信息,让服务更精准、不断点。目前,泰康在线人工客服占比已经降至25%,有效接待率提升至75%。

为适应老年群体的特殊性,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,解决了老年人“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了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。

## 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化发展。

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,让客户清晰地了解自己的个人信息保护情况。

在泰康在线运行的系统中,涉及敏感信息的存储设备全部都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,泰康在线也严格遵守最小化原则管理客服人员的权限,避免对客户隐私信息的过度曝光。

在多年的发展历程中,泰康在线通过发力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。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。该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