

港險企使用AI解決方案高過全球 致力打造保險業AI基地

人工智能應用於各行業勢不可擋，保險業逐步開始使用人工智能(AI)輔助業務發展，如客戶服務、理賠處理、欺詐檢測及合規管理等方面。保監局政策及法規部高級經理楊淑敏表示，該局的調查發現，目前大約有38%的保險公司已經在使用各種AI解決方案，高於全球平均約26%的水平。該局希望將香港打造

「許多保險業務主要集中在本地及亞洲地區，香港可以成為一個AI的起點，並將其經驗拓展到不同國家，這是完全可行的。」楊淑敏說。今年3月，保監局進行了一項調查，涵蓋了約110家保險公司。調查結果顯示，近七成的公司計劃加大在AI方面的投資。此次AI合作項目中，主要有兩類參與企業：一類是積極投入的公司，另一類則是承諾將香港打造為AI之都的企業。這些公司將在香港設立中心、加強人才培訓，並積極與監管機構溝通協作。

此外，保監局也推出了相關的指引，旨在推動AI的應用，這些指引設計的目的並非為保險公司帶來額外負擔，而是為了讓行業的AI應用更順暢，解決潛在的私隱、安全 and 信息披露等問題。同時，該局將制定責任制度，確保AI運用的合規性。目前已有七間成熟的保險公司參與，這些公司除了建立多個AI中心，將香港打造成AI之都外，也會分享其範例促進整個業界的發展。

現時主要用於核查及客戶服務

目前保險業主要應用場景集中在資訊揭

露和營運最佳化兩方面，「我們目前看到的主要應用場景是核查（check）以及客戶服務（customer service）。未來一年內，預計還會推出不同的解決方案匹配，從風險管理到各種統計分析（statistics）等不同場景的應用。這樣可以幫助企業拓展應用範圍，提升效率與競爭力。」並鼓勵業界積極探索其他應用，目標是將香港打造成為AI創新中心。

節省操作人手 加強產品開發

她坦言，透過AI的輔助，操作層面的人力需求減少，但員工會被調配到不同崗位，尤其是在產品開發等方面。減少了部分人力，但這反而為員工提供了轉型和創新的機會，相信透過合理的資源配置和合規的操作，AI的應用將促進產業持續發展。

她又指，人工智能應用中如何平衡隱私保護亦是業界普遍關注的問題。保險業監管機構也推出了多項指導原則，幫助企業在訓練資料與使用過程中遵守法規。如有需要，保險公司亦會與專業機構合作，確保在使用AI時符合法規要求，避免使用敏感資訊進行不當操作。

為保險業的AI基地，香港具有許

多獨特的優勢，比如擁有豐富的人才資源、與國際以及內地進行對接等，像Microsoft、阿里巴巴等國際公司也在此布局，相信香港的保險市場充滿活力兼具極大潛力。

●香港文匯報記者 莊程敏



●左起：AI技術公司Fano首席執行官溫豪夫、保監局政策及法規部高級經理楊淑敏、初創企業Votee AI銷售總監戴上文。

記者莊程敏 攝

智能代理學港人俚語 提升服務準確性

香港文匯報訊（記者 莊程敏）保險業存在不同地域文化背景的人，說話用字都有差異，初創企業Votee AI銷售總監戴上文舉例指，「理賠」香港人習慣稱之為「claim insur」，「登入不到」口語化表示會變成「Log唔入」等，Votee AI則通過多層語言處理技術，並結合特定訓練，提升AI在本地語境下的準確性和實用性，打造保險業「智能代理」。

專屬AI模型確保資料安全

戴上文續指，公司開發一個在地部署的解決方案，在封閉環境中提供一個AI助手，服務於保險公司甚至銀行等金融機構。好處有兩個：

第一、立即實現內部資料和客戶資料的安全上傳，將資料存放在雲端。很多公開模型（public model）其實會使用私人的數據，第一時間需規避這個風險。第二、在應用程式中，可以透過客戶提出的多種場景進行示範。例如偵測客戶服務的操作、辨識詐騙行為等。隨著技術的不斷應用，業界開始利用AI檢測新的監管法規，將最新的規定應用到內部數據的合規性檢查中。

助分析客戶狀況 配對服務

他又指：「我們也希望整合其他資料來源，提供更方便的預先分析解決方案，幫助保險業

內的同事了解客戶狀況，例如某客戶有90%的機率屬於高潛力客戶。」他強調，AI的目標並不是取代所有人類員工，而是透過合理的方案減輕他們的工作負擔，提升效率。

語言模型是否適用於所有保險公司？他表示，該公司本地部署方案可以依照不同企業的需求，訓練出專屬的AI模型，例如針對信用、行銷等不同場景。他們是透過訓練AI，借助每個行業專家的經驗，打造專門的智能代理。「如同有些經驗豐富的武術師傅一樣，透過系統性訓練，把每個專業領域的資料和經驗整理成模型，像學習武功一樣逐步傳授。」

騰訊混元圖像3.0登全球盲測第一

香港文匯報訊（記者 周曉菁）國際大模型競技場LMArena最新榜單顯示，騰訊（0700）混元圖像3.0發布僅一周，在全球26款模型的用戶盲測中位居第一，被評為最佳綜合文生圖模型，超過了谷歌的Nano Banana。騰訊混元團隊透露，混元圖像3.0目前版本已開放了文生圖能力，圖生圖、圖像編輯、多輪交互等版本將於後續發布。

混元圖像3.0在9月28日發布並開源，是首個開源工業級原生多模態生圖模型，也是目前效果最好的開源生圖模型。混元圖像3.0具備常識並能夠利用知識進行推理；同時語義理解準確度高，並具備極致美學質感，能生成真實的高質感圖片；支持中英文文字生成，長文本文字渲染等。簡而言之，它不僅語義理解精準，更能生成具備極致美學質感的高清

能生成生動有趣科普插畫

最令人驚艷的是其實用性。該模型不僅能生成複雜文本、複雜漫畫、表情包，還能生成生動有趣的科普插畫。由於現時本港正值國慶黃金周，香港文匯報記者實測，只需輸入指令「生成一個香港黃金周的四格科普漫畫，字要繁體」，僅等候約一分鐘，四幅風格各異的科普漫畫便一氣呵成，供用家選擇（詳見另圖）。過程更無需使用者逐格描述內容，意味過去需要數小時的創作，如今只需幾分鐘即可完成，這種效率對插畫師、設計師等視覺創作者堪稱革命性突破。

3D系列模型下載量逾260萬

團隊指出，多模態正成為混元大模型的核心競爭力之一，混元3D與圖像生成模型均處於行業頂尖水平。混元目前已形成語言、圖像、視頻、3D模型的多尺寸、多模態開源矩陣，提供接近商業模型性能的開源基座。圖像、視頻衍生模型數量總數達到3,000個，混元3D系列模型社區下載量超過260萬，是全球最受歡迎的3D開源模型之一。

據悉，LMarena是美國加州大學伯克利分校推出的創新AI模型評估平台，評測核心方法是基於人類真實偏好的「盲測」機制，讓用戶對不同AI模型的回答進行匿名投票，衡量模型的表現。用戶輸入問題後，平台提供兩個模型的回答，用戶根據偏好選擇更優答案，投票結果直接塑造公共排行榜。由於該平台訪問量巨大，並且評測機制貼近實際體驗，是目前國際上最權威的競技場榜單。

中外企業布局「太空計算」

破解算力資源瓶頸

香港文匯報訊 衛星拍攝的高清圖像、衛星遙感數據，這些「天數」都可以「天算」，即直接在太空計算分析，僅回傳結果。距離地球表面幾百公里的軌道上，無聲的太空計算悄然進行。國盛證券分析稱，基於當前技術突破與產業實踐，太空算力已從概念驗證逐漸邁入工程化落地階段。據悉，當前國內外企業、科研機構正加快布局。中科院圖副總裁、商業航天戰略部總經理郝雪濤接受經濟參考報訪問表示，太空計算是具有潛力的未來產業，將伴隨中國商業航天可重複使用火箭取得重大突破，朝低成本、批量化衛星製造能力的方向發展。

減少地面依賴 降低信息時延

一般而言，衛星需先將數據傳回地面，再由地面數據處理中心對其進行解析。「太空計算是指將計算資源部署在空間平台上，通過衛星等太空基礎設施實現數據的處理、分析和智能決策。」郝雪濤表示，與常規的地面計算相比，太空計算減少了地面依賴、降低了信息時延，提升了全球信息獲取與處理能力。譬如，衛星拍攝的高清圖像可直接在太空分析，僅回傳結果。

算力為何要上天？業內分析認為，這既有技術演進的內在推動力，也有整體發展的戰略考量。

一方面，傳統的「天感地算」模式受限於地面站資源、帶寬等因素，僅有不到十分之一的有效衛星數據能傳回地面，且存在數據時效較差等問題。另一方面，衛星作為承載遙感觀測、通信、災害預警等關鍵任務的核心載體，面臨着從單向「數據採集」轉向「邊緣智能」，再到「天地一體化」智能算力運營的躍遷趨勢，催生了「太空計算」這一場景。此外，太空算力已成為不少國家破解地面算力能源、散熱等困境的戰略性方案。

涵蓋通信遙感導航多個領域

「隨着天基信息系統的網絡化、智能化發展，太空計算成為全球科技競爭的戰略制高點。」郝雪濤說，從需求和效益角度看，太空計算應用場景涵蓋通信、遙感、導航等

香港文匯報訊（記者 莊程敏）

由於AI技術的普及和全球經濟政治變動，詐騙案件日益猖獗，改頭換面變聲音的技巧，可以一鍵完成，也讓犯罪行為變得輕而易舉。本地語音AI技術公司Fano首席執行官溫豪夫指出，很多不法分子冒充客戶，試圖騙取保險公司資訊，公司透過AI技術分析不同的聲音，判斷其性別、情緒狀態、語言等，借此了解其具體地區或背景。應用場景包括即時識別客戶投訴內容，協助銀行和保險公司應對客戶回饋等等。

目前，該公司為多家保險及金融公司提供服務，幫助他們在資訊取得和風險控制方面加強防護，目標是藉助AI技術，提升香港保險業的整體競爭力與客戶信任度。溫豪夫指，「過去客戶投訴，公司只能透過人工查詢或接聽客戶電話取得資訊。現在，透過我們的AI系統，銀行和保險公司可以實現即時監控，提前了解客戶是否有投訴，以及投訴的具體原因，例如銷售時是否有疏漏或誤導。」

快速辨識需要跟進客戶

同時，Fano表示該系統也能幫助保險公司進行客戶行為分析，例如判斷客戶是否在正常溝通中表達了疑慮，或是否涉及假訊息或潛在詐騙，會將對話內容進行分類，快速辨識需要跟進的客戶，提升處理效率。

他續指，透過其AI分析服務也能支援銷售環節的最佳化，主要是「透過AI分析，可評估銷售過程中的溝通是否清晰，客戶是否充分理解產品資訊。以前，保險公司需要大量人力進行銷售回訪和客戶溝通，現在則可以依靠AI進行自動識別和跟進，提高效率和服務品質。」

AI應用計劃擴至理賠審核

他強調，公司很關注市場趨勢，據3月的市場調查發現，保險公司最多使用其平台進行線上業務處理，例如審核流程、客戶服務、風控管理等。無論是電子郵件、電話或風險管理，其AI解決方案都在穩步增長。未來，保險公司計劃將AI應用擴展至合規監控和理賠審核等環節，預計這方面的AI比例將達到20%。

多個領域，是未來社會數字化、智能化進程中的關鍵支撐。此外，其在全球快速連接、即時服務和智能決策方面優勢顯著，能夠為智慧城市、國防安全、氣象環境監測等提供有力保障。

國盛證券分析師宋嘉吉等人認為，算力飆升背後是電力供給的極限，因太空中獨特的真空環境與光照條件等，太空算力具備實時響應、分布式協作等特性，且具備高運算效率。

當前，中國已將發展太空信息產業、推進衛星互聯網和天地一體化信息網建設，納入數字中國等多項國家戰略之中。今年5月，由之江實驗室主導構建的「三體計算星座」成功發射入軌，這也是國星宇航「星算」計劃的首次發射。此次入軌的12顆計算衛星均搭載了星載智算系統、星間通信系統，能夠實現整軌衛星互聯，具備太空在軌計算能力，將構建天地一體化網絡。7月，中科院星圖與中科院光簽署合作協議，雙方將攜手研發高端太空計算芯片和模組，支撐服務「天數天算」，減少衛星數據傳輸到地面計算導致的延遲。

部署太空計算成本高昂

放眼國際，美國科技公司Starcloud提出，計劃在太空中建設首個千兆瓦級別數據中心；英偉達、亞馬遜、微軟等科技巨頭加快在低軌衛星互聯網、芯片等領域的布局。

但同時，相較於常規地面計算，太空計算在技術突破、商業化等方面仍需進一步突破。中科院光總裁歷軍表示，根據測算，把和地面場景下相同的算力部署到太空，成本會大幅提升。現有的CPU等器件，在太空裏會受到宇宙射線的影響，可靠性降低，所以能耗、算法等相關技術需要重新按照太空的要求去做設計。

「受限於衛星體積、重量和能源供給，在軌能夠部署的算力依然有限。星間鏈路與天地鏈路在實現高速、低時延和安全傳輸方面仍需進一步突破。」郝雪濤表示，未來還需要在政策引導、核心技術創新、標準制定等方面匯聚多方力量，推動上下游企業深度協同，不斷拓展太空應用的邊界。



小米17全系列熱銷 比上一代同期增逾20%

香港文匯報訊 小米（1810）昨宣布小米17標準版1TB版本正式開售，售價5,299元人民幣（折合約5,788港元）。小米總裁盧偉冰在社交媒體發文表示，小米17全系列銷量比往代同期顯著增長超過20%，Pro系列大幅超出預期。目前「正在積極補

貨」。

小米17系列於9月27日正式開售，開售短短5分鐘即打破全年國產手機首銷日全日銷量銷額紀錄。10月2日，盧偉冰稱小米17系列總銷量已突破百萬。