

中国邮政报

CHINA POST NEWS

中国邮政集团有限公司主管主办 | 第3388期(本期共4版) | 2021年4月15日 星期四
国内统一刊号 CN11-0028 邮发代号 1-100

邓小平南方谈话—— 春天的故事很精彩

□《人民日报》记者 刘少华 严璇

深圳，莲花山公园山顶广场。6米高的邓小平同志塑像，身着风衣、目光坚毅、大步向前。

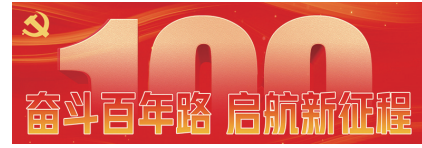
塑像面对的，正是深圳中心区的中轴线。眼光掠过大片象征着坚韧不拔和顽强奋进的深圳市花荔枝，不远处是深圳图书馆、深圳博物馆、深圳少年宫、深圳市民中心等建筑，许多人在附近休闲娱乐、眺望远方，市中心高楼林立、美丽的天际线清晰可见。站在这里，深圳这座现代化城市的繁荣景象尽收眼底。

深圳是改革开放后党和人民一手缔造的崭新城市，是中国特色社会主义在一张白纸上的精彩演绎。

1992年邓小平南方谈话之前，中国面临着复杂的国际国内形势。一方面，在多极化进程中，我

国打破西方国家的“制裁”后，回旋余地增大。另一方面，我国经济运行中存在的深层次问题尚未得到根本解决，在治理整顿期间，经济发展速度有所放缓。同时，世界社会主义发生的曲折对我国也产生一定的负面影响。

在这重要历史关头，1992年1月18日至2月21日，邓小平同志先后到武昌、深圳、珠海、上海等地视察，发表了重要谈话，明确回答了长期困扰和束缚人们思想的许多重大认识问题。（下转第4版）



在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下——新时代新征程新邮政

让老年人跨越“数字鸿沟”

——邮储银行倾力打造适老化“数字快车”

□本报记者 徐文欣 安徽记者 刘昕怡 通讯员 褚轩

“小陆，你帮我看看，设置是点这里吗？”“小陆，点了没反应？”“小陆，网络打开了，点这个就是设置成功了吧？”……在邮储银行安徽省合肥市长江路支行营业厅，营业主管陆圆圆一遍又一遍耐心指导退休老人付大爷操作手机银行。

付大爷年近七旬，但也是“互联网新生代”：“平常爱买点理财，听小陆说手机操作更方便，就经常过来学习学习。你瞧，这手机银行还有大字版，连放大镜老花镜都省了。”

“普之城乡，惠之于民”。面对人口老龄化这一重要课题，邮储银行始终牢记服务宗旨，切实履行普惠民生的金融政策，持续推进适老化服务创新，让老年人在信息化、智能化社会发展中获得更多幸福感，克服智能技术摆在老年人面前的“数字鸿沟”，切实解决老年人运用智能技术的诸多困难，用智能服务创新，为老年人提供更周全、更贴心和更直接的便利服务，让老年群体也能搭上智能时代的“数字快车”。

推出手机银行APP大字版

老年客户在手机上就能办好业务，减少了出行频次，也节省了时间。对银行网点来说，手机APP不再成为摆设，真正成了老年人用得上的智能工具，而客户分流到线上，也让网点运营更为顺畅。

本文开头提到的付大爷喜欢理财，还常用手机缴纳水电费和话费。让他感到满意的是，邮储银行推出了手机APP大字版。其他银行的手机银行APP他下载过，可打开使用时字体看不清、页面栏目太多，加上视力下降，虽然老伴儿给他买了手机放大镜，可越看越花。邮储银行从老年客户需求出发，于去年8月推出了手机银行大字版，并逐步通过优化功能、流程和页面布局，全面提升客户使用体验。

在邮储工作人员的帮助下，付大爷将邮储银行APP页面切换到大字版，用起来非常方便。“之前得用放大

镜才能看清，非常费力，现在大字版APP一目了然，用不着放大镜了。”他笑着说。近半年，他用邮储银行大字版APP购买理财，随时能查收益情况，十分方便；缴纳水电费也在这上面完成，少跑了好多路。他觉得太好用了，还推荐给老街坊们使用。

安徽省分行老年客户占比近50%，是该分行的主要服务客群。“在银行智能化转型的大背景下，智能设备投放量增加，离柜业务量大大攀升，却成了不少老人难迈的‘数字鸿沟’。”安徽省分行运营管理部网点管理团队主管鲁力告诉记者，从2020年开始，该分行针对老年客群电子化服务“不敢用、不会用”等问题，开展了“以客户为中心”的客户旅程优化工作，分行成立了客户旅程优化工作专班，从客户之声、员工之声、监管之声、媒体之声四个维度分析网点服务痛点、难点、堵点，以高管体验、规范督导、实战培训等方式，从细节处打磨服务示范标杆网点，目前已在省创建17个服务示范标杆网点，其他网点将逐一复制实施，全面提升网点整体服务水平。

邮储银行推出的手机银行APP大字版，不但字号更大，布局也简洁明了。菜单精简为“首页”“我的”两大频道，删除了老年客户使用很少的项目。“首页”频道重点突出中老年客户常用的明细查询、智能转账、财富一览、生活缴费、理财业务等功能。同时，各功能页面右上角还设有“在线客服”按钮，老年客户可直接连线在线客服或拨打电话客服。在线客服还可以语音留言，老人想知道自己缴纳水电费是否成功、对话框输入问题后，会自动跳转到查询页面。

上线暖心便捷的“尊长专线”

为服务好老年客户，让他们获得更好的服务体验，1月21日，邮储银行在电话银行推出“尊长专线”。60岁以上的老年人拨打邮储银行95580电话热线，不用再经过语音导航和按键选择操作环节，可直接享用“尊长专线”，由专属人工客服提供服务。

据了解，邮储银行电话银行“尊长专线”自1月21日投入使用至4月3

日，老年客户累计拨打尊长专席超过20万人次，接通率达96.15%。在拨打“尊长专线”的客户中，咨询最多的话题包括余额查询、明细、开户行、理财咨询等。还有一些客户咨询电子银行方面的问题，如手机银行如何购买理财、手机银行理财产品赎回到账时间、手机银行如何查明细以及手机银行密码重置等。

除了上线让老年人感觉暖心、便捷的“尊长专线”外，邮储银行远程银行中心还紧跟人工智能的脚步，新上线了全语音导航，客户拨打95580咨询时可免去层层按键索引，省时又省心。

协助老人使用智能设备

“只要有人耐心教，我们也可以学会使用智能设备。既方便办业务，也让我们跟上了社会发展的步伐，心里真高兴。”在邮储银行天津市南开区区士英路支行用自助设备办完业务，马老先生感慨地说。

马老先生学会使用智能设备，离不开邮储银行大堂经理的耐心、细致、专业的服务。老人学习使用智能设备比较慢，还时常操作有误，但大堂经理依然微笑着一遍一遍讲解，让他学会了用智能设备办业务，也让他感受到智慧金融的便利。

像士英路支行一样，邮储银行各网点大堂经理都会悉心指导有使用意愿的老年客户使用智能设备或自助设备办理业务，让他们尽快适应银行智能化转型。老年客户如果愿意选用智能设备办理业务，工作人员会在和老年客户保持安全距离、保护其隐私信息的前提下，全程提供指导，协助老人快捷办好业务，教会他们使用智能设备。在每月发放养老金的高峰期，邮储银行上海分行北蔡支行都会安排专人，指导老年人在自助设备上办理取款或转账，减少他们的等待时间。

除了工作人员的耐心指导，邮储银行网点的智能设备也十分“适老”。智能柜员机(ITM)的屏幕和摄像头可调节高度，为老年客户带来更好的服务体验。智能迎宾机器人在与客户有趣互动、活跃氛围的同时，能有效解

答、指导老年客户完成取号、业务问答、线路引导等需求。邮储银行江西省鹰潭市分行在部分网点设立了社保卡专窗，集制卡、金融功能激活服务于一体，方便老年客户办理业务。

延伸服务显真情

“我家一直在邮储存钱，你们做事我放心！”当邮储银行安徽省潜山县支行营业部工作人员带着移动展业设备上门服务时，92岁高龄的退役军人叶廷元一边配合语音提示眨眼、点头，一边对邮储银行的科技应用和贴心服务大加赞赏。

年近百岁的陈奶奶近日也在家办了银行业务。2012年她在邮储银行湖北省长阳县支行办了一张存折，前几回家里急用钱，却发现存折丢了，密码也不记得。老人和儿子现在湖北孝感居住，只好让在老家的女儿宋女士去长阳县支行办理挂失手续。

为确保客户账户安全，银行卡修改密码等业务按规定需要本人到银行网点办理。考虑到陈奶奶年近百岁、行动不便，长阳县支行大堂经理朱柳马上对这笔业务申请开通绿色通道。两名经验丰富的业务人员驱车前往老人家核实情况，收集办理业务所需资料。第二天，支行工作人员提交了收集的资料，顺利办完存折、密码双挂失，以及密码重置、补折、取款等业务。宋女士取出存折中的现金时连声道谢：“邮储银行真是百姓的银行，为老年人想得也太周到了。”

让数据多跑路，让客户少跑腿。近年来，邮储银行重点推进移动展业全流程数字化项目，利用移动展业的便捷性，节省客户往返银行现场办理业务的时间，且针对行动不便、无法前往网点办理业务的特殊客户进行上门综合服务，真正实现了让智慧厅堂“飞入寻常百姓家”。

以安徽省分行为例，该分行移动展业设备目前在全省自营网点覆盖率已达100%，每日在线运营上千台，有力提升了网点服务范围；同时，上千个“线上金融服务窗口”同步布放，7×24小时在线受理业务咨询。

(下转第4版)

冬奥会开幕倒计时 三百天纪念封首发

本报讯(北京记者 吴玉兰)4月10日,北京冬奥会开幕倒计时300天,位于北京王府井工美大厦一层的北京冬奥会2022官方特许商品旗舰店内,多款倒计时系列产品集中亮相,北京市邮政分公司首发推出一款倒计时300天系列纪念封。该纪念封贴有北京2022年冬奥会吉祥物邮票,十分具有纪念意义。纪念封设计者当日在现场为顾客讲述产品设计背后的故事,并进行签售。

此次倒计时300天系列产品以造型别致、富有设计感的徽章和纪念封为主,部分新品已在“4月特许上新日”亮相。其中,承载浓厚历史底蕴,以正阳门及箭楼为元素的系列徽章、马克杯等特许商品,以及内含冰球运动造型的纪念徽章、冬奥会首金徽章等,均是冬奥会旗舰店热销的“宠儿”。

据了解,4月10日,北京延庆区张山营邮政所冬奥会特许商品零售店开业,该纪念封同步亮相。为满足各地邮迷对冬奥会主题邮品的需求,北京邮政还在“中国集邮邮票百科”小程序进行了冬奥会倒计时300天直播活动,为全国的邮迷朋友送上多款珍贵的冬奥会纪念邮品,受到广泛关注。此次直播共销售各类冬奥会主题商品达7000余件。

福建邮政要求 服务新发展格局有更大作为

本报讯(福建记者 翁燕斌)3月31日,福建省邮政分公司召开党委中心组学习会议,深入学习贯彻习近平总书记在福建考察调研时重要指示精神,认真学习全国两会精神及《论中国共产党历史》部分内容,学习人民日报党史学习教育评论员观察系列文章,并围绕“把握学史明理的深刻内涵、推动福建邮政高质量发展开新局”主题谈体会提要求。

会议提出,要认真学习贯彻落实总书记重要讲话精神,大力弘扬总书记在闽工作时期的重要理念、重大实践;深入学习党史,强化党性教育,聚焦“四个更大”要求,把党史学习教育的要求贯彻好、落实好。全省各级党组织一定要不断增强“四个意识”,坚定“四个自信”,做到“两个维护”,坚持围绕学懂、弄通、做实党的创新理论,牢牢把握学习要求,扎实推动“再学习、再调研、再落实”活动,通过学习不断提高政治判断力、政治领悟力和政治执行力,把学习成果转化为工作的动力和发展的成果,在服务和融入新发展格局上展现更大的作为。

会议强调,要立足新发展阶段和福建邮政实际,坚定信心,坚决扛起推动福建邮政高质量发展的历史责任,努力取得与福建当地经济社会发展水平相一致的业绩;要紧紧围绕构建“六维共生”新邮政发展格局蓝图,坚持高质量发展,牢固树立投入产出、运营讲效益、经营讲效益、服务讲品质的意识,真正做到质量第一、效益优先;要运用好“三个视角”“三大规律”,增强高水平分析、高水平管理能力,全面对标对表,学习借鉴行业内外先进经验;要突出问题导向,增强解决问题、推动发展的能力,坚持端到端、全流程、各环节、全要素逐项分析,真正做到“四个到人”,切实将集团公司党组各项决策部署抓实抓细抓落地。



辽宁邮政携手省农业农村厅 支持农业合作社提升发展质量

本报讯(记者 亢俊杰 通讯员 刘新亮 艾廷一)4月9日,辽宁省邮政分公司与辽宁省农业农村厅签署合作框架协议,双方将整合资源、优势互补,共同支持农民专业合作社提升发展质量,帮助农民“卖得好”“挣得多”,推动脱贫攻坚与乡村振兴有效衔接。

辽宁省农业农村厅将以此次合作为契机,进一步拓展合作领域,加快农村电商公共服务体系建设,并从政策引导、政策补贴等方面支持辽宁邮政发挥好惠农专班的作用;同时,加大宣传力度,抓实典型示范建设,促进协议落地见效。辽宁邮政将以推广惠农服务平台为支撑,深入推进“互联网+”农产品出村进城,帮助农民专业合作社和农业产业链上下游客户解决融资难、销售难、流通难等问题,进一步提升邮政助农惠农服务能力。

据了解,双方将在合作社规范化建设、农村冷链物流体系建设、现代化农业园建设等方面密切对接,深入推进农业农村领域的全方位合作,并以省、市、县三级“政府+邮政”惠农专班协调机制为切入点,广泛围绕服务乡村振兴战略开展工作。

广东邮政 推广“菠萝邮局”

4月8~30日,广东省邮政分公司在全省21个城市1000所邮局推出以“金玉满萝”为主题的“菠萝邮局”,并组织开展“菠萝邮局喊你吃菠萝”现场营销活动。

位于广东雷州半岛的徐闻菠萝项目是广东省委省政府推进农产品“12221”农产品市场体系建设工作的重点项目。广东邮政此前已在河北、浙江等省核心城市大型批发市场打造“广东菠萝广场”,展示、销售徐闻菠萝。为进一步扩大徐闻菠萝销售量,助力乡村振兴,广东邮政再次组织徐闻菠萝推广活动,全省上万名员工参加。广东邮政下一步还计划把徐闻的“菠萝邮局”打造成旅游文化名片和网红打卡地。

□本报记者 蔡茵 摄影报道



导读

第2、3版

以深化改革
激发高质量发展的活力
——《中国邮政集团有限公司
改革三年行动实施方案》
解读

