

围绕账户理财融资三个重点——

# 手机银行迎来新一轮升级

近期,中国工商银行、招商银行等先后更新手机银行版本,优化、增添了多项功能,并改进适老化服务。记者观察发现,本轮手机银行升级主要围绕三个重点,即账户管理、理财管理、融资管理,其核心逻辑是通过手机银行这一渠道,构建“金融+泛金融+生活”开放平台,更有效地触达用户,增强用户黏性,提升服务水平。

“工行手机银行用户已达4.6亿。当前,手机银行已成为用户交易和服务的首选渠道。”中国工商银行网络金融部相关负责人表示,手机银行已基本覆盖全量个人业务,提供账户申请、转账汇款、投资理财、生活缴费、消费支付、信用卡、贷款等功能服务,占银行柜面业务的98%。手机银行升级为你我带来哪些改变?未来发展趋势如何?记者采访了相关业内人士。

## 从用户视角优化服务

移动互联网对金融服务的影响不只是变革渠道,还有重塑服务思维。银行要站在用户的立场想问题,不仅要“从坐商”变为“行商”,还要从“我给你什么你用什么”变为“你需要什么我给你什么”。

本轮手机银行的升级就体现

了以上理念。记者观察发现,银行服务变化主要集中在三方面:一是在账户管理上,将用户原有的多年收支数据整合、梳理,推出“智能账本”,便于用户更清晰地分辨弹性支出、固定支出,进而更有效地管理现金流;二是在理财管理上,根据用户的投资行为,将已有的理财产品自动组合,为用户推荐最优配置;三是在融资管理上,基于大数据分析,结合用户的负债结构、资金储备以及融资成本等要素,为用户提供融资解决方案。

以理财管理为例。“过去,我们提供的理财产品多从银行专业视角出发,我有什么产品,就卖给用户什么产品,但现在需要从用户视角出发,优化服务体验。”招商银行财富平台部投资产品团队主管李炯说。

确保最优配置的关键是“开放平台”。招商银行财富平台部首席产品经理徐文浩介绍,从2020年开始,招商银行已先后引入8家其他银行的理财子公司,丰富的产品池为招商银行优中选优提供了更多可能。

开放平台、搭建场景生态,将银行服务和第三方合作伙伴服务联结,已成银行发展的一大趋势。中国工商银行网络金融部相

关负责人表示,工商银行新版手机银行已搭建了“工银微应用”云平台,向第三方合作伙伴开放应用程序接口(API接口),输出金融科技服务能力、平台流量资源,与合作伙伴共建生态圈,目前已有50余个微应用入驻。

## 拓展更多服务场景

手机银行打造开放平台,其背后的逻辑是什么?多位业内人士表示,相较于其他互联网高频场景,金融服务属于低频场景。低频场景如何更好地触达用户?这就需要扬长避短,发挥银行多维度服务优势,拓展更多服务场景,从而解决低频问题。

以上策略如何实施?升级后的手机银行给出了答案——以金融场景为核心,延展至泛金融场景,最后融入生活场景,更有效地触达用户,增强用户黏性,提升服务水平。细看手机银行,收支服务、理财知识讲堂、公交出行扫码,基本上描绘出服务场景的演进路径。

“手机银行功能看似复杂,实际上就三大块,第一块是金融服务,这是银行的老本行。以支付结算为例,招行手机银行升级后,已从此前简单的交易查询升级到交易分析。”徐文浩表示。

在交易分析的基础上,用户可以看到自己每月的弹性支出、固定支出,有效管理现金流。更进一步,手机银行会根据用户的现金流信息,为其推荐适合的理财产品。

完善了以上金融场景,泛金融场景也随之而来。记者发现,本轮升级后的手机银行均重视“内容服务”,先后开通了多个“服务号”,内容涵盖理财知识讲解、金融市场分析等。

泛金融场景增强了用户黏性,生活场景则进一步留住用户。比如,招商银行新版手机银行已引入中国银联“乘车码”功能,在全国40余个城市均可使用。工商银行新版手机银行已推出“生活”页签,聚合了缴费服务、政务服务、美食购物、积分兑换、购车指南等。

## 适老化改造亮点多

2020年11月,为破解老年人面临的“数字鸿沟”问题,国务院办公厅印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》,明确要求推进互联网应用适老化改造,鼓励企业提供相关应用的“关怀模式”“长辈模式”,优化界面交互、内容朗读、操作提示、语音辅助等功能。随后,多家

商业银行相继推出手机银行“老年版”,在模块设置、功能推荐、字体大小等方面进行适老化完善。

本轮手机银行升级,适老化改造亮点频频。工商银行网络金融部上述负责人表示,该行对标工信部《移动互联网应用(APP)适老化通用设计规范》,已经优化了“首页”“我的”两大页签,以及“我的账户”“转账汇款”等高频交易的字型大小、行间距、焦点热区、对比度。

“工商银行此前已推出‘幸福生活’手机银行,即老年版手机银行,此次考虑到父母的触网需求,又在新版手机银行中增加了‘子女帮父母注册手机银行’功能,降低老年人使用移动金融服务的门槛。”该负责人表示,与此同时,推出“一键求助”功能,老年人在使用手机银行的过程中,一旦遇到问题,可快速截图向子女咨询。

此外,对于晚辈、年轻人来说,可以在工商银行手机银行中设置“亲情关系”,将父母长辈的账户信息、生日提醒等添加到亲情账户中,方便日后快速交易,例如为父母代缴充值、查询转账等。

□郭子源

(来源:《经济日报》2021年12月27日第8版)

# 股份行首家私人银行专营机构开业

2021年12月21日,根据银保监会官网公布的批复显示,上海银保监局同意兴业银行股份有限公司私人银行部开业,核发“金融许可证”。这也标志着股份制银行首家私人银行专营机构正式成立。

《证券日报》记者了解到,兴业银行私人银行部为该行所属分行级专营机构。该专营机构于2021年4月获批筹建,经过半年紧张有序筹备,已成功通过监管验收获准开业。

记者梳理发现,目前,持牌经营私人银行的商业银行已有工行、农行、交行、兴业4家,前三家国有大行分别于2008年、2010年和2012年获批持牌。而兴业银行是国内股份制银行近十年来首家持牌专营私人银行,也是十年来监管部门唯一一批筹建的私人银行专营机构。此外,2021年5月14日,银保监会还批准了恒丰银行在6个月内完成私人银行部的筹建工作,这也意味着恒丰银行有可能成为近十年来第二家获

批筹建的私人银行专营机构。

兴业银行私人银行部负责人表示,设立私人银行专营机构,有助于该行进一步优化财富管理业务模式和经营体制,持续完善私人银行服务功能,提升客户服务水平,打造符合新时代人民美好生活需求的精品私人银行,擦亮“财富银行”名片。

中南财经政法大学数字经济研究院执行院长、教授盘和林在接受记者采访时表示,对于商业银行,设置私人银行可以让银行业务员聚焦在少数客户身上,提供更加有针对性的金融服务,并可以开拓银行的全球业务,通过离岸财富管理和家族信托等多种模式,实现财富全球化配置,延伸商业银行自身业务体系。

宝新金融首席经济学家郑磊对记者表示,私人银行的发展应该服务于广大中产阶层,但是目前存在一些问题,一些银行设定的门槛,实际主要服务于少数富裕人群。给更多银行发放这个业务牌照,并引导向中产阶层提供

更多更好的理财、投资机会和服务,符合国家的政策导向。

从银行的相关发展状况来看,记者梳理了部分上市银行的半年报发现,已经有多家银行私人银行资产管理规模超过1万亿元。其中,招商银行管理资产规模遥遥领先,已经突破3万亿元,以3.13万亿元位居所有银行之首。工商银行、中国银行管理资产规模均在2万亿元以上。

同时,国内银行私行业务依旧面临众多挑战。盘和林认为,一是在资产全球化配置浪潮下,私人银行对外投资渠道还有待开拓,需要推动商业银行专业化全球化资产配置能力,提高资产收益性;二是目前银行的产品还不够丰富,规模有限,结构不合理;三是专属服务人员素质不高;四是要结合数字化技术提高银行私人银行服务能力;五是营销能力和售后服务水平有待提高。

□张志伟 余俊毅

(来源:《证券日报》2021年12月23日B1版)

# 澳大利亚邮政提升空运业务的可持续性

随着第三架A321XLR专用货机在2021年圣诞节前起飞,澳大利亚邮政和澳航宣布两架空客A330-200客机将被改装成货机,以支持不断增长的网上购物需求。第三架A321XLR货机和两架改装后的A330-200客机将加入澳大利亚邮政的12架专用货机机队,目前两家机构都在寻求为全国的电子商务产品交付创造可持续和长期的解决方案。

这是澳大利亚邮政通过空运提高效率 and 减少排放计划的一部分,其中包括使用碳排放更低的飞机,使用可替代的清洁能源以及最大限度地利用客运航班。

澳大利亚邮政集团首席执行官兼董事总经理保罗·格雷厄姆(Paul Graham)表示,新飞机将对澳大利亚邮政现有的专用空运网络的发展起到重要的推动作用。他说:“澳大利亚邮政在澳大利亚企业和社区之间以及世界其他地区之间发挥着至关重要的作用,这一点在全球疫情期间表现得最为明显。电子商务规模与两年前相比增长了76%以上。三架A321XLR货机的投入使用,为我们的网络提供了额外的容量、灵活性和可靠性,同时也提高了航空货运业务的可持续性,因为每架飞机可以多运载70%的包裹,

并且每公斤邮件和包裹平均所需的燃料更少。”

澳航首席执行官阿兰·乔伊斯(Alan Joyce)表示,两架宽体飞机的改装将大大增加国内和国际服务的能力,同时支持澳大利亚邮政服务的扩展。乔伊斯说:“疫情期间,由于网上购物的增长,空运需求大幅增加。我们的应对方法是继续发展专用货运队,增加货机可携带的包裹数量,并确保它们尽快到达,这将使澳大利亚的网上购物者和企业受益。”据悉,更多A330-200改装货机将在2023年加入澳大利亚邮政机队。

□王俊康/编译

2021年12月20日,全国唯一一个跨省市综合保税区——北京大兴国际机场综合保税区(一期)(下称“大兴综保区”)经过联合验收组实地评审,获一致同意正式通过验收。记者从北京海关获悉,封关运行后,大兴综保区将探索建立首个“一个系统、一次理货、一次查验、一次提离”的高效通关监管模式,通过智慧查验等科技手段,大幅提升通关时效。

大兴综保区定位为大兴机场临空区的产业驱动引擎、服务业扩大开放的先行先试区、中国空港型综合保税区的发展引领区、东北亚地区参与全球贸易的核心节点,是落实重大国家战略、推动国家新动力源能量释放的生动案例。

北京海关立足京冀两地协同发展实际需要,为大兴综保区争取最新、最优监管模式和政策支持,助力大兴综保区建设成为“监管最有效、通关最便利、设施最先进、管理最科学、资源最集约”的海关特殊监管区域。

北京海关企业管理处处长贾东介绍,封关运行后,大兴综保区将依托于区港一体化,探索建立首个“一个系统、一次理货、一次查验、一次提离”的高效通关监管模式,结合“两步申报”“先入区、后报关”监管模式,大幅提升通关时效。

智能卡口秒级验放。卡口系统采用车牌识别功能,车辆通行控制系统集“自动采集、自动对比、自动验放”于一体,实现放行秒抬杆。

智慧查验助推通关。智慧查验场系统建立作业物流底账,采集各环节人员、车辆、时间信息,对各个环节逐个进行时间及操作规范系统比对复核,对异常情况进行红灯报警,对货物从卡口报警开始至放行全过程监控。针对海关查验作业区全流程信息化管理,全面提高查验作业效率,降低企业物流作业成本。

智慧仓储库尽其用。企业可申请开展分类监管业务,将货物管理精确到库位,企业可随时根据需要将保税货物清关转换为非保税货物,并通过大兴综合保税区智慧管理系统模拟过卡,实现“货不动即清关”。

实现“人不到场通办全程”。据了解,北京海关依托“单一窗口”线上平台,推广无纸化办公,实现人不到场通办全程,降低疫情传播风险。需现场办理的业务,只需一次提交,内部流转,实现“一窗通办”。

□徐婧

(来源:中国新闻网,2021-12-20)

# 东航一体化采购管理 打造智慧供应链

随着东航集团采购管理一体化平台上线,东航顺利开启数字化采购新时代,这标志着东航迎来采购管理改革工作的里程碑,将向精准打造智慧供应链的方向前行。

东航集团采购管理一体化平台项目是为响应国务院办公厅《关于积极推进供应链创新与应用的指导意见》,贯彻落实《东航集团采购管理体制改革方案》,通过资源整合和流程优化促进产业跨界和协同发展,促进企业降本增效、采购管理创新升级的长效机制,可使企业供需关系精准匹配。

项目团队由信息部、采购管理部、供应商联合组成,自2020年10月组建以来,团队成员以集团“业务协同”和“创新驱动”为目标,通过多维解构、深度分析东航集团采购业务,克服实施过程中的一系列困难,圆满完成项目阶段性上线目标,为东航打造了标准统一的数字化采购业务流程,展现出精湛的专业知识和脚踏实地的工作作风。

重构采购体系,调整组织职能,推动规范化阳光采购。东航按照“促集中、调架构、强科技、补短板”四大重点改革任务,持续做好采购管理集中化体系建设,牢固夯实采购精细化管理基础,在集团层面基本建成规章制度健全、组织体系完备、体制机制合理、效率效益良好的采购管理体系,为项目顶层设计奠定制度基础。

科技引领创新,变革驱动发展,落地专业化技术应用。该项目引入电商采购模式,利用云服务、大数据等先进技术,促进资源配置优化,提升全要素生产率,快速实现业务场景。

优化采购流程,控制业务风险,实现智能化协同运营。项目基于供应链管理思想,配合供应链中各实体的业务需求,以优化应用、提高体验为目标,对采购管理的业务流程和风险点进行梳理,形成物流、信息流、商流和资金流四流合一的集中采购平台,打造出全流程数字化、全过程透明化、全链路可追溯的采购业务新模式。

聚合采购数据,聚焦业务场景,为数字化决策赋能。项目下一阶段计划对采购数据进行加工、存储、挖掘、分析及共享,将关键业务引入数字化场景,通过挖掘分析全集团的采购数据以及供应链生态等,深挖供应链价值,帮助采购管理部门、实施主体了解采购业务执行情况,依托大数据赋能智慧供应链,为管理层提供决策支持。

□胡夕策 周森

(来源:中国民航网,2021-12-24)

# 北京探索高效通关监管模式 助力企业便利通关

# 顺丰打造产前三体化服务

顺丰集团探索智慧物流与供应链在工业端的应用,为中国重汽卡车股份有限公司(以下简称“中国重汽”)提供产前三体化物流解决方案,使生产与物流快速联动,提升车辆周转效率,满足客户对全链路降本、全程感知可控、高品质履约和柔性化生产等供应链服务需求。

**做法和经验:**(一)明确合作分工。中国重汽负责提供智能网联(新能源)重卡物流园的场地、厂房及规划要求,顺丰集团根据中国重汽要求进行物流园区总体布局,配备与物流业务相适应的物流设备、设施和作业人员,承担供应商至物流园的零部件(器具)接收、仓储、翻包、分拣分批、排序以及物流园至各车间或PC区的配送工作,满足双班双线年产15万辆卡车的任务需要。(二)推进智慧应用。建设占地12000平方米的自动化仓库,分为托盘立体库和料箱立体库,其中托盘立体库可储存约30000个托盘位,料箱立体库可储存约60000个料盒。仓库应用行业领先的RFID系统,智能循环取货及卡车智能调度等系统提高存储密度和空间利用率。同时,在分拣中心也投入30台AGV,能够实现从立体库到分拣中心全过程货到人拣选。(三)打通信息链条。顺丰自动化仓库系统与中国重汽ERP、LES直接对接,根据生产计划实时发起物料需求指令给WMS(仓储管理系统),WMS将任务下达给WCS(仓储控制系统),WCS调度各种物流设备完成对应的任务。特别是顺丰集团自研的循环取货系统,可根据客户生产计划和物料需求计划,分析区域内各供应商的出货量数据,制定最优循环取货路线和排载计划。(四)强化运营保障。建立完整资产管理体系,高效分工合作,资产管理责任制、人才培养机制和“三步”缺件管理法5大管理模块,有效保证工厂生产顺利达成及账实一致性。同时,现场作业环节,采取混载到货管控提升、标签颜色改善、差异件习熟/料位盘查、防错演练/分类管控等措施,对账实一致性进行日常管控。

**实施效果:**顺丰集团搭建产前三体化物流中心,通过进行仓储控制,产前段物流成本降低10%左右,人员能效提升15%~20%,形成高效有序的产前三体化体系。特别是通过物流科技手段的应用以及智能化设备的投入,现场操作人员减少约8%,年度物流费用节省约1200万元。(来源:国家发改委网站,2021-12-17)

## 告 读 者

以“三个视角”找差距,以“三大规律”促改革,就是要以客户的视角、竞争的视角、行业最优的视角,立标对标达标,按照行业规律、市场规律、价值规律,提升全要素生产率,把对标行业最优作为创新的着力点,进一步增强企业核心竞争力。为深刻认识行业发展态势和市场竞争带来的新挑战新问题,根据广大读者的建议,我们特推出《业界》专版,将跟踪、转载国内外业界资讯,为大家搭建一个信息优选、信息共享的平台,为把握行业最佳实践、应对行业发展变化提供参考。敬请关注与支持!