

奋进新征程 建功新时代·伟大变革

开栏的话

党的十八大以来,中国特色社会主义进入新时代。在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下,我国全面建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标,全国人民意气风发地踏上全面建设社会主义现代化国家新征程、向第二个百年奋斗目标进军。

与时代同步,与国家同行。在实现中华民族伟大复兴

起笔绘雄安 蓝图添新绿

——雄安新区设立五周年的邮政答卷

□本报记者 张明月 通讯员 刘剑文

春意盎然,城色如画,簇新的建筑、现代的社区、交错的道路、林立的塔吊……伴随着隆隆的机器声,一座梦想之城在地平线上拔节生长、冉冉升起,五年后,雄安又迎来一个春天。

2017年4月1日,中共中央、国务院宣布设立雄安新区,承载习近平总书记亲自决策、亲自部署、亲自推动的“千年大计”;2018年5月31日,中国邮政进驻雄安,成立雄安邮政分公司,成为第五个在新区成立党委的央企;2022年4月1日,雄安新区迎来五周年,进入承接北京非首都功能疏解和大规模开发建设同步推进的重要阶段。

几年来,雄安邮政深度参与多项规划的编制工作,全力助推新区大规模开发建设;与此同时,邮政业务高速发展,为新区提供更优质的服务,2021年,邮政企业业务收入和代理金融业务、寄递业务的完成进度、同比增幅均排名河北省邮政第一位,邮储银行重点项目信贷支持实现同业领先、落实绿色银行战略实现引领发展、拓宽融资渠道实现债融新突破。

点绿入蓝图,雄安邮政正充分发挥自身能力,乘势而上、砥砺奋进,与新区一起实现高标准高质量发展!

扎实起步

“这是从0到1的城市”

3月15日,穿过横跨8个车道的雄安牌楼,记者一行乘车进入雄安。牌楼上,金色的“雄安”两字在中国红的底色映衬下,熠熠生辉、巍峨大气,向每位进入这座

新城的人,讲述着这片土地翻天覆地的变化、日新月异的发展。

雄安新区市民服务中心主题邮局营业员田林园,就住在市民服务中心外几公里远的地方,是土生土长的当地人。2021年4月1日,主题邮局开业,26岁的她选择进入邮政,和如火如荼建设中的新区共成长。田林园告诉记者:“一年来,新区的建设者、来到雄安的游客,络绎不绝,许多人都会来主题邮局办业务、买邮品。”

市民服务中心是雄安新区党工委、管委会、雄安集团和先期入驻新区企业临时办公、日常生活的区域。作为进驻这里的邮政服务人员之一,田林园骄傲地向大家介绍:“原来这里就是一片荒地,而现在,这儿有来自全国各地的建设者和让我惊奇的新技术。邮政在市民服务中心有无人车投递、智能邮筒,可以智能取件、用数字货币支付,未来感无处不在。”

通过主题邮局,邮政在市民服务中心开办普遍服务和邮件收寄、报刊订阅、集邮品销售等业务。此外,雄安邮政还全力满足中心内的各个机构的用邮需求,做到机要通信万无一失、党报党刊当日投递、快递包裹及时揽投。“邮政的服务我们很认可。”雄安管委会公共服务局办公室工作人员夸赞连连。

容东安置区是雄安新区开发建设的先行区,也是首个集中建成区。记者乘坐邮车进入,安置区内干净宽敞的街道、齐全的便民设施令人感慨不已。在这里,邮政智能信包箱已经代替传统信报箱,5个雄安共配快递服务站投入

使用,负责此区域日常投递的邮政员工高立松是这里的“元老”。“我是最初进驻的投递员之一,眼看着一栋栋楼房像雨后的春笋一样钻出来,随着每天投递的信函、包裹越来越多,这里也越来越有烟火气。”

邮政作为首批入驻安置区的快递企业,正积极参与雄安新区共同配送运营工作,雄安新区计划打造集约智能共享的物流体系,尝试将不同快递品牌寄取撮合,以“雄安共配”为主题建立装修风格一致的快递服务站,统一用新能源货车作为快递车辆。高立松带着大家进入位于容东安置区核心的一处场地:“这是邮政租用的800平方米地下物流共配中心处理场地,现在正在改造,以后邮件可以在这里分拣,更加快速方便。”

进建设营地、进市民服务中心、进景区、进自贸区、进安置区……邮政人投身雄安建设,从自己的视角见证新区的快速崛起,用服务为新区贡献力量。

在雄安的建设者2号营地,临时邮快驿站营业员刘恩坡一直为来自五湖四海的建设者提供邮政服务,他最近有些伤感:“随着容东安置区建设完毕,这里的建设者之家也要拆除了,一批又一批建设者来了又离开,只留下来越来越好的雄安。”

“华北明珠”白洋淀,满淀的芦苇一望无际,成群的水鸟在嬉戏徜徉,白洋淀景区游客服务中心邮政柜台的营业员刘海斌对记者表达了满满的欣慰之情:“雄安新区建设带动白洋淀焕然一新!”先植绿、后建城,新区建设打好蓝绿本底,邮政也在积极为绿色建筑项目助力、融资。

(下转第2版)

邮储银行发布2021年度业绩

AUM年增超万亿元

个人银行业务收入占营收比重近七成

本报讯 3月30日,中国邮政储蓄银行发布2021年年度报告。2021年,在国民经济持续恢复的背景下,邮储银行认真贯彻落实党中央、国务院决策部署,把握乡村振兴、碳达峰碳中和、共同富裕等国家战略机遇,经营发展稳定向好,实现了“十四五”时期发展良好开局。

年报显示,2021年,邮储银行实现营业收入3187.62亿元(中国企业会计准则,下同),同比增长11.38%;净利润765.32亿元,同比增长18.99%;中间业务收入220.07亿元,同比增长33.42%。截至2021年末,邮储银行不良贷款率为0.82%,较上年末下降0.06个百分点;拨备覆盖率率达418.61%,较上年末上升10.55个百分点。

大行蝶变——邮储银行成立15年,资产规模达成成立之初的5.6倍

自2007年成立至今,邮储银行在支持国计民生、服务经济社会发展大局的同时,实现了自身高质量发展。数据显示,邮储银行资产规模从成立之初的2.23万亿元增长到12.59万亿元,存款总额从2.13万亿元增长

到11.35万亿元,贷款总额从零起步增长到6.45万亿元。国际三大评级机构持续给予邮储银行中国银行业领先的信用评级;英国《银行家》“全球银行1000强”排名中,邮储银行升至第15位。

邮储银行董事长张金良在年报致辞中表示:“亿万客户托付梦想的信任,成就了邮储银行扎实而鲜明的成长价值;万千邮储人躬身前行的执着与奉献,铸就了邮储银行的差异化竞争优势。”展望未来,他表示,邮储银行将深刻认识金融工作的政治性、人民性,完整、准确、全面理解新发展理念,深入推进体制机制改革,不断提高公司治理体系和治理能力现代化水平,在高质量发展中赢得主动,彰显特色。

一流的金融服务必须依靠一流的体系能力,让“幕后”赋能“前台”,才能更好地满足客户差异化金融需要。邮储银行行长刘建军在年报致辞中表示:“我们着手打造专业核心、体系支撑、协同整合、科技助推、机制驱动、创新引领‘六大能力’,发挥大型银行专业人才聚集的优势,将客户画像、风险前瞻、集约运

营、体验反馈全部纳入服务过程,以全行专业能力支撑每次客户服务,致力于为每一位客户提供更精准、更完善的服务体验。”

履责前行——践行大行责任担当,融入和服务经济社会发展大局

金融是现代经济的核心,是实体经济的血脉。邮储银行积极落实国家重大战略,创新服务“三农”、城乡居民和中小企业,为实体经济发展和民生改善提供了有力的金融支持。

全面推进乡村振兴,国家有要求、人民有需要、市场有空间、邮储银行有禀赋。邮储银行紧抓乡村振兴战略机遇,追逐“让绝大多数农户都有邮储银行授信”的梦想,把普惠基因深深扎根在希望的田野上,加快推进农村信用体系建设,探索基于农业农村大数据的主动授信机制,推动小额度、广覆盖、纯信用的线上服务模式,致力打造服务乡村振兴数字生态银行。数据显示,截至2021年末,邮储银行涉农贷款余额为1.61万亿元,占全部贷款的四分之一;建成信用村19.08万个,评定信用户363.64万户。(下转第2版)

覆盖4个业务板块 具有223项基础功能

中国邮政建设统一的智能客服平台

本报讯(记者 朱正义)3月29日,集团公司召开中国邮政智能客服平台建设专题会议,听取平台建设启动1个月来的推进情况介绍,明确下一阶段工作重点,强调要统一思想、提高认识,求真务实、攻坚克难,确保系统如期上线、高质量运营,助力邮政客服工作打开新局面、进入新阶段,为中国邮政高质量发展筑牢根基。集团公司副总经理王俭出席会议并提出工作要求。

智能客服平台建设是加快数字技术与邮政业务深度融合、打造驱动邮政高质量发展新引擎的一项重要举措。中国邮政现拥有5套客服系统和8个客服电话,建设统一的智能客服平台,就是要整合邮务、寄递、保险、证券4个条线的语音平台,实现客户语音接入统一交互、跨渠道协同业务处理,实现统一管控、智能化和客户自助服务,满足客户线上和线下全渠道、全环节、全触点、多场景的服务需求,确保客服全时段“打得通、响应快”。该平台覆盖4个业务板块,具有223项基础功能,自2月

23日启动以来,建设工作稳步推进,预计到8月底实现邮务条线试点上线。

会议指出,要提高思想认识,深刻理解智能客服平台建设的重要意义。建设智能客服平台是贯彻高质量发展理念的必然要求。依托先进技术提供更好的服务方式,促进客服水平提升,是夯实中国邮政高质量发展根基的重要举措。提供高水平的客户服务是满足人民美好用邮需求的必要条件。要通过智能客服平台建设,建立统一接入的语音平台、提供高水平的智能化服务,提升客户诉求处理效率,为客户提供更加便捷、高效、优质的服务。客服平台整合是增强邮政竞争实力的基本保障。要通过智能客服平台建设,实现统一平台、统一接入、集中场地、专业运营,并强化集团公司对客服体系的集中统一管理,推动邮政整体服务能力的提升。

会议强调,要发扬工匠精神,打造高质量智能客服平台。要顺应行业发展趋势,满足客户

需求、解决突出问题,用发展的眼光、创新的思维推动各项工作。要通过“三个视角”,驱动平台高质量建设。要有前瞻性,做到完整性,强调必要性,注重可行性,实现一致性。要以问题为导向,推动平台功能完善。系统开发既要满足客户需求,也要满足各条线和集团公司管理需求;客户接入要做到便捷、友好、安全;管理后台要实现数据共享、集中管控、资源复用。要运用场景化思维,优化平台智能交互。以客户需求为出发点,构建服务生态、服务场景,为客户提供更好的服务。

会议指出,要加强协同合作,确保客服整合取得实效。客服平台建设是一项跨部门、跨系统、跨区域、全业务的系统工程,业务和技术各相关部门要深度协同,加快客服平台建设;开发和质控要深度协同,保障系统建设质量;各部门要深度协同,加快推进运营准备工作。

会议同时强调,要加强疫情防控,保障系统开发建设人员和生产安全。

用心服务新市民

快评

日前,银保监会、人民银行发布《关于加强新市民金融服务工作的通知》,针对新市民在创业、就业、住房、教育、医疗、养老等重点领域的金融需求,鼓励引导银行保险机构强化产品和服务创新,高质量扩大金融供给,提升金融服务的均等性和便利度。为进一步做好新市民金融服务工作,3月28日,中国邮政储蓄银行公布新市民综合金融服务方案,并发布新市民专属借记卡——“U+卡”。

“十四五”期间,我国农业转移人口市民化加快,常住人口城镇化率将提高到65%。为新市民群体提供有温度、个性化的金融服务,对定位于“服务‘三农’、城乡居民和中小企业”的邮储银行来说责无旁贷。

做好新市民金融服务,首先要通过邮银协同,更好地提升服务效能。人员流动性大、信用信息缺失、金融需求差异大等因素是金融机构在服务新市民群体时需要共同面对的问题,而邮政点多面广的网络、“四流合一”的资源禀赋以及接

地气的亲情化服务,在解决这些问题上独具优势。要为新市民客户打造特色综合金融服务,邮储银行可携邮政各板块之力,聚优势、集大成。

其次要通过精细化管理,细分客户群体,精准对接新市民金融需求。今年是中国邮政“管理提升年”,也是全面推进邮政会员服务体系建设的开局之年。邮政金融当以此为契机,持续提升管理水平、推进流程优化、增强专业能力,为新市民群体中的各类就业、创业者,不同的家庭成员提供各取所需的服务和产品。只有服务做到用心、细心、热心,才能赢得更多新市民客户的心。 □本报记者 王健



多措并举打造雄安金融服务的“邮储品牌”。 □邮储银行河北雄安分行供图



邮政与海关部门、雄安自贸委合作,不断完善雄安跨境电商监管中心建设。(本组图片除署名外均由于振涛拍摄)



雄安新区市民服务中心主题邮局提供多元化服务和邮品。

敬告读者 本报4月5日、6日休刊。休刊期间,邮政的重要新闻将通过中国邮政网、本报手机客户端和官方微信及时报道,敬请关注。