

# 邮政 + 人工智能 = ?

ChatGPT来了,这款由人工智能实验室OpenAI发布的自然语言生成模型,可以按照要求写方案、代码,甚至诗歌、情书。它的出现引起了包括学术界、科技界、产业界的高度关注,发布以来,ChatGPT频频登上各大媒体的头条。

对于中国邮政,应用各种“黑科技”早已不是什么新鲜事,拥抱科技、拥抱智能,数字邮政建设日新月异。

在北京邮区中心邮件处理中心,一套日处理200万件邮件的人机互动、区域作业无人化的自动化设备正在全天候运转。从手工作业到机械化,再到信息化、智能化分拣,科技创新颠覆了邮政传统的生产组织方式和现场管理模式。

在北京工体北路邮政所,这个由中国邮政跨界联

合百度旗下人工智能助手——小度打造的智能体验店里,用户可以体验小度智能屏、小度智能降噪耳机、添添智能健身镜等新潮智能产品……传统文化与数字技术的碰撞融合悄然发生。

2月16日,邮储银行宣布接入百度“文心一言”,通过“邮储大脑”接入并应用“文心一言”的能力,将打造更为丰富、个性化的智能金融产品,提供更智能、更有温度的普惠金融服务。这也是百度“文心一言”首次在国有大型商业银行落地。

随着ChatGPT的出现,可以预见人工智能对各行各业都会产生深远影响,如何接纳并应用好人工智能才是未来之重点。百年邮政会用更宽广的胸怀、更超前的眼界、更睿智的创新、更扎实的实践,拥抱智能化时代的到来。

## 对话 ChatGPT



你想象中的未来中国邮政的投递员是什么样子的?



我可以给您一些想象中的未来中国邮政的投递员的描述。  
在未来,中国邮政的投递员可能更加高科技,他们可能穿着现代化的邮政制服,手中拿着智能化的邮件包裹。他们可以利用最新的技术,比如虚拟现实和人工智能,更好地与客户互动,提供更优质的服务。同时,他们也可以利用智能系统的帮助,快速准确地把邮件递送到目的地。  
总的来说,未来的中国邮政投递员将是一种更先进、更高效、更智能化的存在,将为邮政的服务带来更多的提升。



你认为中国邮政应该如何更好地使用人工智能技术?



中国邮政可以使用人工智能技术从多个方面提升其服务水平和效率。一些具体的做法包括:  
1. 智能化邮件处理:使用人工智能技术进行邮件分类、识别、排序等,减少人工工作量,提高处理效率。  
2. 智能客服系统:构建智能客服系统,实现语音识别、文字识别、情感分析等功能,提高客服服务效率和质量。  
3. 智能路径规划:使用人工智能技术对邮件运输路径进行优化规划,减少运输路径冗余,提高运输效率。  
4. 智能货物追踪:构建智能货物追踪系统,实现对货物运输状态的实时监控和预测,提高运输效率和安全性。  
5. 智能营销系统:构建智能营销系统,实现客户画像、客户行为分析、智能推荐等功能,提高营销效果。  
总的来说,人工智能技术为中国邮政提供了很多有力的工具,能够帮助其在服务水平、效率、安全性等方面取得更好的表现。



你认为自己对邮政服务能有什么帮助?



作为一个基于自然语言处理的对话模型,ChatGPT可以协助用户查询邮政服务的相关信息,包括快递价格、运输时效、派送范围、邮寄地址、邮费计算等。ChatGPT还可以为用户提供邮政服务的建议和帮助,例如在用户需要寄送包裹时,可以根据用户的需求和要求,提供最合适的邮政服务方案,包括快递公司、运输方式、运费等。同时,ChatGPT还可以协助用户跟踪包裹的物流信息,提供实时的派送状态和预计送达时间,以便用户更好地安排自己的时间和计划。总之,ChatGPT可以通过提供方便快捷的服务和帮助,提升用户使用邮政服务的体验和效率。



请给中国邮政开设的各类主题邮局提一些建议。



1. 强调邮局的历史文化特色:可以创造一种历史氛围,提高顾客对邮局的认识和兴趣。  
2. 推广环保主题:可以创造一个绿色的环保氛围,提高顾客对环保的重视。  
3. 提供特色服务:例如,在邮局内提供免费的Wi-Fi,提高顾客体验。  
4. 推广邮票收藏:可以通过举办邮票收藏活动,吸引更多收藏爱好者。  
5. 增加互动体验:例如,设置DIY邮票站,提高顾客对邮局的关注度。  
6. 增强设施:例如,提供更多的休息区域和便捷的自助机,提高顾客使用邮局的意愿。  
7. 举办活动:例如,举办庆典活动,吸引更多的顾客参与。  
这些建议只是提供一些参考,希望对您有所帮助。

□本报记者 张轶博

ChatGPT的出现意味着人工智能正式步入一个全新的发展阶段。在日常生活中,各种智能产品早已无处不在,如手机、汽车、家居,无不体现着人工智能为我们带来的方便与快捷。

调查问卷中,80%的参与者表示自己与人工智能密不可分。问及在工作和生活中接触过最多的人工智能,答案占比前三位的分别是图像识别(95.2%)、指纹识别(92.8%)、语音助手(84.8%)。这三种技术更多用于手机,当下手机的运用场景越来越多元化,它也成了最体现科技价值的一个载体。

谈到ChatGPT,52.8%的参与者表示不太了解,41.6%的参与者表示比较了解。可以看出,作为一个新生事物,其热度不言而喻。ChatGPT火爆的背后是人工智能的广泛应用,从当年战败多位围棋名将的“阿尔法狗”开始,人工智能便为人熟知,各行各业越来越多将其运用在生产经营中。在参与者眼中,邮政哪个环节更需要运用包括ChatGPT在内的人工智能产品?84.8%的人选择数据分析环节,69.6%的人选择客户维护环节,这一高一低反映出大家对于人工智能基于数据层面的固有认知,但ChatGPT的出现已将其现实化。客户维护这类看似非常具体的工作,人工智能已并非不可完成。眼下,与人类思想交流的第一步,ChatGPT已经完成了。所以中国邮政也要加快智能化进程,在具体工作中考虑更多与人工智能的结合。这也反映在参与者的选择上,42.4%的人认为邮政目前在智能化应用上做得还远远不够。在业务结合上,电商、寄递、金融三个板块是大家认为最适合与人工智能结合的。目前,中国邮政已推广应用了涵盖数据分析、邮件处理等方面的智能化软件与设备,随着应用不断深入,人工智能还将更多出现在邮政生产经营的各个环节中。

## 拥抱未来才能赢得未来

七成多参与者认为人工智能将与邮政形成互补

## 问卷摘要

日常工作生活中,您接触过以下哪些人工智能应用?



对于ChatGPT的出现,您认为对于邮政等传统行业意味着什么?



您认为邮政哪个环节需要运用包括ChatGPT在内的人工智能产品?



您认为目前邮政在智能化应用上做得怎么样?



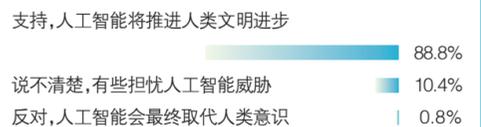
如果ChatGPT更多应用在工作中,您会有哪些顾虑?



您认为人工智能类产品适合于邮政哪些板块业务类型?



您对人工智能发展的态度是?



## 网友互动

您觉得人工智能与中国邮政哪些板块业务更合拍,应如何更好运用?

**向宇:**对于偏远地区基层邮政营业网点及揽投部来说,科技赋能是远远不够的,人工智能特别是ChatGPT近期的火热,也揭示着人工智能在各行各业领域内有可能产生的颠覆性影响。邮政业务范围广,如果能结合人工智能,在乡村振兴、营销策划、客服解答等方面,会产生非常绚丽的反应的。期待人工智能在邮政事业中发光发热!

**小林呀:**服务板块:可以运用在厅堂服务等号时陪聊,同时提供服务咨询(需保证金融项目数据准确)。寄递板块:结合数据库一起做AI客服;对常用数据进行语音控制和分析(比如导出季度报表),具备深度学习的能力,多次使用后分析频率自主导出数据;对投递路线动态规划,提高送件派件效率(如避开堵车、多件区域先投递)。邮务板块:对营销业务实施动态分析,自主分析营销数据;热点捕捉,可以对网络热点和项目进行分析;辅助策划活动,提供idea。

**ZTF@cpost:**CRM系统、快递物流系统、量收系统等系统能通过GPT功能整合,那才是真正的科技赋能,提升营销能力、精准维护客户、减轻基层工作压力。

**姜华:**最先能应用的应该是查询。大众查询邮政的相关信息,用ChatGPT更有温度。

**龙行天下:**在客服、新闻写作、财务、市场策划等工作中,ChatGPT会是一个很好的智能辅助工具。创造性的工作还得靠人脑!