

# 中国邮政报

## CHINA POST NEWS

中国邮政集团有限公司主管主办 | 第3751期(本期共4版) | 2023年3月3日 星期五  
国内统一刊号 CN11-0028 邮发代号 1-100

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

## 打造极致体验

### ——邮储银行以旅程优化全面提升客户体验综述

客户是银行生存与发展的根基,持续提升客户体验更是金融服务工作政治性、人民性的体现。邮储银行强化以客户为中心的理念,站在全局高度统筹推进服务体验提升,强化精细化管理,激发创新活力,已基本建成有制度管理、有队伍推进、有科技赋能、有工具支撑的管理体系,创新性地推出多项“人无我有、人有我优、人优我特”的工作成果,客户旅程优化成效显著,客户满意度持续提升,充分展现了国有大行责任担当和服务体验新形象。

□本报记者 毛志鹏

变化就发生在身边,且十分明显。越来越多的客户感受到中国邮政储蓄银行(以下简称“邮储银行”)的新变化,网点内的设置更人性化、业务办理速度更快、客户经理服务更为专业贴心,正如不少客户所称道的,就是“更便捷、更暖心”。

在客户体验升级的背后,服务理念重塑、服务管理体制机制的完善、科技创新等看不见的变化也在悄然发生。

#### 新思维： 服务理念重塑

在邮储银行江苏省南京市

山路支行的营业厅,一位“大堂经理”热情地全程陪着前来取钱的李奶奶办理业务,还仔细询问对支行服务的意见和建议。临走时,李奶奶问:“我经常来这儿存钱取钱,支行的客户经理都认识,你是新来的吗?”一旁的工作人员笑了:“奶奶,这是我们南京市分行行长。”

2022年,邮储银行深入开展“行长值大堂”主题活动,推动各分支行一把手前往一线网点参与客户引导、分流和厅堂服务等日常工作,与客户面对面交流,认真倾听客户声音,通过亲身体验,以客户视角汲取、完善管理思路和服务举措。各分支行行长表示,这是一次非常有意义的活动,可以更好地发现服务中的不足,进而在今后的工作中不断改进。

这是服务理念上的转变。

2020年,邮储银行紧密对标,大胆创新,科学实践,建立“横向到边、纵向到底”全覆盖的客户体验提升闭环管理体系,依托基于数字化的客户旅程优化规划,以客户旅程优化为主线,运用“端到端”客户旅程方法论和价值流程图诊断分析工具,从客户服务的全流程出发,审视产品、价格、流程、渠道、销售、服务等多维度的客户体验,重新梳理和优化客户旅程,推动敏捷、快速的数字化流程再造,确保客户体验提升工作取得实效。2022年,邮储银行按照中国邮政集团有限公司统一部署,搭建起企业级的服务质量管

理架构,沿着数字化客户旅程优化主线,加强立体化客户体验监测,优化线上线下渠道服务,组建客户体验管理队伍,强化服务体验保障机制,使服务体验管理工作迈入系统化提升新阶段。

面对客户财富管理需求,邮储银行加快推进财富管理战略升级,向“财富管理银行”快速蝶变。围绕“为客户创造价值”理念,不断深化客户服务,开展第二届理财节和客户投教活动,推进客户资产配置升级;坚持客户利益优先,提升产品遴选能力,优选绩优基金公司开展合作,精选权益基金产品;关注民生养老,履行国有大行责任担当,搭建个人养老金账户管理服务平台,强化养老金金融服务;打造“客群经理—产品经理—财富顾问”的强中台支撑,明确标准工作流程,建立协同工作机制,围绕服务模式、资产配置、专属产品等内容形成快速传导链条,聚力赋能一线理财经理。截至2022年9月末,邮储银行管理个人客户资产(AUM)年新增超过万亿元,达13.60万亿元;VIP客户达4670.70万户,较上年末增长9.56%;财富客户为413.34万户,较上年末增长16.04%。

延伸普惠金融触角,邮储银行聚焦新市民支付结算及寄递等场景需求,创新推出新市民专属借记卡“U+卡”,提供涵盖跨行转账手续费、账户余额变动通知短信服务费及工本费等多项资费减免优惠,切实降低新市民的用卡

成本。同时,积极发挥邮银协同优势,定制新市民“U+卡”专属生活场景,如持卡在邮政营业网点交寄国内普通包裹可享受邮费优惠等,持续改善新市民的金融服务体验。

探索数字金融应用,邮储银行推出以数字人民币硬件钱包为载体的“丽泽数币一卡通”,服务北京丽泽金融商务区内的企业职工,创新打造“金融+工作+生活”数字人民币应用模式。持卡人刷卡即可享受每日写字楼写楼进入的闸机通行、电梯搭乘、办公签到、食堂用餐等环节的“一卡通”便捷服务,提高了驻区企业的工作效率。

邮储银行坚持“为客户创造价值”,加快推进转型升级,高效满足客户多元化金融服务需求,在着力构筑差异化竞争优势的同时,推动实现经济效益与社会效益的双提升。

#### 新旅程： 追求极致体验

“贷款办理速度非常快,真的是‘极速贷’!”潘大哥是浙江省温州市乐清龙西乡的石斛加工大户,作为邮储银行信用用户,当面临资金周转压力时,他通过手机申请了邮储银行“极速贷”,很快便获得授信20万元,让他连连称赞。

为了更好地帮助客户解决融资难、融资慢的问题,邮储银行持续优化服务流程,让“数据多跑

## 国家邮政局要求切实做好全国两会期间寄递渠道安全服务保障工作

本报讯 近日,国家邮政局发出通知,要求各级邮政管理部门、各邮政快递企业以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,认真贯彻总体国家安全观和以人民为中心的发展思想,切实增强做好全国两会期间寄递渠道安全服务保障工作的责任感、使命感、紧迫感,坚决维护邮政快递业安全稳定运行和寄递渠道安全畅通,以实际行动保障全国两会胜利召开。

通知强调,各级邮政管理部门要强化底线思维和风险意识,强化问题导向和应急准备,严

防不法分子利用寄递渠道将危险物品运入北京,严防违规收寄禁寄物品发生重大寄递安全事件。各企业要对进京邮件快件严格落实实名收寄、收寄验视、过机安检“三项制度”。经过收寄验视、过机安检的邮件快件要逐一加盖或者粘贴收寄验视和安检标识,并标明安检单位和省份。自2月25日至会议闭幕之日,严禁收寄和投递寄往北京的“低慢小”航空器、穿越机等物品;各企业在处理中心对进京邮件快件实行投递前“二次安检”,未经过“二次安检”的邮件快件不得安排投递。 □尤微

### 要闻简报

#### 黑龙江省领导 肯定邮政数字化赋能工作

2月27日,黑龙江省副省长王秋实一行来到黑龙江省邮政分公司易通信息网络有限责任公司调研,对黑龙江邮政以新一代信息技术为基础,为全省智慧物流、农村电商、特许经营、民生服务、大数据、网络安全六大平台领域提供数字化赋能取得的成果给予肯定,称赞黑龙江邮政创新研发的各类系统平台发展空间很大,希望邮政充分利用自身的资源优势,与省内外的其他大企业开展合作,进一步激发人才潜力,促进科技成果得到更好转化。他强调,政府部门要积极对接、帮助黑龙江邮政高新技术平台企业解决好实际困难和问题。 □本报记者 张丹丹

#### 新疆区领导表示 将一如既往地支持邮政工作

2月28日,新疆维吾尔自治区政府副主席刘苏社听取了新疆区邮政分公司工作汇报,对邮政企业服务自治区经济社会发展取得的工作成效给予充分肯定,表示自治区政府将一如既往地支持邮政工作,希望新疆邮政继续做好普遍服务、“快递进村”等工作,强化央企责任担当,为自治区经济社会高质量发展贡献邮政力量。 □杨芹

## 山东邮政命名 劳模创新工作室

本报讯 山东省邮政分公司日前命名“济南张孝文创新工作室”等11个创新工作室为“山东邮政劳模和工匠人才创新工作室”,以进一步营造“比学赶超”的氛围,推动创新工作室不断提高发展质量,积极发挥作用、扩大影响。

近年来,山东邮政在大力弘扬劳模精神,发挥劳模示范引领、集智创新、协同攻关、传承技能作用的工作中,涌现出一批技术攻关能力强、项目开发推动实、技能传授效果好、客户服务体验优、公益惠民作用大的劳模创新工作室。此次命名劳模创新工作室,旨在进一步发挥典型的引领作用,激励广大员工投身创新实践,加快形成“人人敢创新、人人会创新、人人善创新”的良好局面,鼓舞全省邮政员工提高本领、勇于创新,为企业高质量发展作出更大的贡献。 □王文东 孙雪萍

## 重庆邮政开启 安全生产“四大行动”

本报讯(记者 李平)为压实安全生产主体责任,消除各类安全隐患,从3月1日起至年末,重庆市邮政分公司聚焦“作业、邮件、金融、枪弹、消防、交通、信息、机要”八大领域安全,分别实施除险、固安、强能、清患“四大行动”,以进一步提升风险防范化解能力和安全生产管理水平。

这“四大行动”为:开展问题整改回头看“除险行动”,针对安全生产专项整治三年行动及安全生产大检查等工作排查出的问题,强化风险化解和隐患整改;开展安全意识强化的“固安行动”,通过制作基层员工培训指引、开展全市邮政安全管理专业培训、加强应急演练预案的制定与实施,推动制度规范在安全生产领域落地见效;实施履职能力提升的“强能行动”,开展领导干部和管理人员履职检查,绷紧牢靠思想之弦,织密织密管理之网;进行风险隐患再排查再整治的“清患行动”,狠抓安全生产责任和措施落实,坚决防范和遏制安全事故发生。

## 邮储银行服务小微 奏响协同“交响乐”

本报讯 近日,由中国中小企业发展促进中心和深圳市人民政府共同主办的“第二届全国中小企业发展环境论坛”在深圳举行,中国邮政储蓄银行副行长杜春野应邀参加,并以《奏响企协同交响乐 唱响服务小微最强音》为题发表演讲。

作为国有大型商业银行,邮储银行始终专心专注服务“三农”、城乡居民和中小企业,长期深耕小微金融服务,打造了富有特色的“四三二一”小微金融服务模式,即“营销、产品、运营、风控”四大体系,“体制、机制、队伍”三大保障,“科技、文化”两大支撑,建设一个小微金融服务生态圈。邮储银行积极强化资源配置,加快数字化转型,聚焦重点领域,进一步完善“敢贷、愿贷、能贷、会贷”长效机制,推动普惠金融实现高质量发展;强化科技赋能,推

进线上化转型,持续拓展线上服务场景,不断提升客户体验;着力打造科创金融专业服务体系,聚焦“专精特新”及科创企业等重点客群,陪伴企业不断成长。截至2022年末,邮储银行普惠型小微企业贷款余额近1.2万亿元,较年初净增超2000亿元,增速超过20%。

中小企业的成长壮大,需要汇聚多方力量,共建“成长生态圈”。杜春野表示,邮储银行将努力做好三方面角色,即经济政策的宣传者、一线声音的传递者和企业成长的陪伴者,共同奏响企协同“交响乐”。同时,积极发挥国有大行的资源优势,遍布全国的网络优势与支小助微的服务优势,推动各项金融服务直达市场主体,为中小企业创造良好的发展环境,形成更大的社会效益。

□褚轩



#### 志愿服务学雷锋

“您好!有什么可以帮到您?”“请坐,我给您倒杯水。”走进广西壮族自治区贵港市邮政分公司金融网点,人们总能听到这样温馨的话语,也能看到“学雷锋志愿服务站”的标牌,感到心

里暖洋洋的。

为擦亮“学雷锋”志愿服务品牌,贵港市70个邮政金融网点目前都设立了志愿服务站,自觉为客户提供更加优质的服务,进一步提升服务满意度。图为该分公司和平路网点员工向客户讲解金融知识。 □覃东新 摄影报道