

中国邮政报

CHINA POST NEWS

中国邮政集团有限公司主管主办 | 第3877期 (本期共4版) | 2023年10月25日 星期三
国内统一刊号 CN11-0028 邮发代号 1-100

标题新闻

- ◆ 据国家邮政局披露,10月23日上午7时39分,2023年我国第1000亿件快件产生,比2022年达到千亿件提前了39天
- ◆ 农业农村部10月23日发布消息,今年夏粮早稻丰收到手。夏粮产量比上年略减25.5亿斤,仍处于历史第二高位。秋粮增产已成定局。秋粮面积稳中有增,除局部受灾外,总体呈增产态势
- ◆ 为加快建设全国统一大市场、构建新发展格局、优化消费环境,市场监管总局近日印发《市场监督管理投诉信息公示暂行规则》,上线全国12315消费投诉信息公示平台,部署全国市场监管部门开展消费投诉公示

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

场景赋能 数智为先

——河南省分行推进网点转型发展探析

面对金融科技的快速发展,邮储银行河南省分行依托智能网点建设,以传统网点智能化转型为目标,以赋能网点盈利新模式为方向,主动搭建场景重塑形态,叠加多样特色功能,全面发力提升服务体验,并建成智能化设备综合管理平台,开创了数字化转型的新篇章,网点竞争力大幅提升。截至9月底,河南省分行个人客户AUM同比增长6.86%,点均公司业务客户规模同比增长16.93%,网点拓展小微企业贷款客户数达1582户。记者为此走进河南,亲身感受该分行网点转型之路。

□本报记者 毛志鹏 李强
河南记者 王凡星

“您好!欢迎光临!请问您办理什么业务?”刚进入营业厅,机器人“邮邮”便迎了上来,大眼睛忽闪忽闪,很是可爱。它可是个大忙人。其身后,由700余块小间距LED软膜显示屏拼接而成的“天幕智慧树智能屏”像一棵大树直通屋顶,树身是海底世界

动态背景画面,碧波荡漾,海鱼畅游,水母沉浮。在水母身上,不同主题的邮储银行信用卡图案和办卡二维码不断转换,很是梦幻。经过智能化升级改造后,邮储银行河南省分行直属支行网点科技感十足。

面对金融科技的快速发展,邮储银行河南省分行依托智能网点建设,以传统网点智能化转型为目标,以赋能网点盈利新模式为方向,开创数字化转型新篇章。该分行计划用3年时间,在省会、地级市以及大的县打造智慧标杆网点,目前已完成106个网点的智能化改造,并建成智能化设备综合管理平台,对智能化设备接入和场景内容进行统一管理,打造一体化的业务办理渠道、智能化的服务体验、精准化的产品营销,全面助推网点智能化转型。

“由传统网点到智能化网点,由交易网点转型为客户服务平台,智能化让客户的体验感更强了。以前客户能不来就不来,现在能来就来。”河南省分行直属支行网点负责人李婉直言,现在邮储网点形象已经颠覆了大家的固有印象。

搭建场景重塑形态

“邮邮”可不是花架子,能顶半个大

堂经理。”李婉热情地向记者介绍网点新成员“邮邮”:它具有“营销触客立体化、营销结果可视化”能力,能够主动接触客户,针对不同的客户,主动营销受目标客群欢迎的产品,让客户通过视觉、听觉、触觉多感官、立体化理解感受金融产品的功能,做到千人千面,实现营销数字化。

直属支行是河南省分行推行网点智能化升级改造的首批旗舰型网点之一,于2022年底完成升级改造,网点总面积达710平方米。依托原网点的物理架构,着重采用时尚、前卫、科技感的空间设计,引入智能化场景19个,全方位提升到访客户的体验感。

在自助服务区,“监管宣传屏”“商户联盟互动屏”十分显眼,两大智慧屏幕宣传场景24小时对客户开放。

“监管宣传屏”融入“监管宣传”“公众教育”“公示公告”三大场景,有自动轮播和触屏两种展示方式,主要解决传统网点各项监管相关宣传素材反复上墙、影响美观且破坏墙面的问题。

“商户联盟互动屏”则由三块液晶屏幕拼接,形成一面智能营销互动墙,可以分别实现图片、视频的轮播和展示,而且

支持触屏互动。屏幕上展示着合作汽车销售商、地产商的主推产品和项目以及特惠合作商户的最新特惠活动。客户可点击查看详情,还可以以网点为坐标,查看周边1公里左右的商户地图和行走路线,便于客户更直观地看到商户位置。整个宣传互动墙的多场景打造了良性的银行、商户、客户三方互动的生态经济圈。

客户等待区墙上的“电子货架”场景也是智能网点升级优化的亮点之一。通过和总行的网络连通,该屏幕将网点日常的积分兑换、网金条线的“邮+商城”及“信用卡分期购”三大智能场景集中呈现,客户可以实现自助互动触屏,查看商品详情、扫码兑换、购买等,营造了便捷的网点消费场景,也全面解决了传统网点礼品集中堆放、杂乱且存在安全隐患的弊端。

网点还配备了融合“智能导航”和“智能叫号”两大功能的智能迎宾台,融合贵金属展示、电子书架、书法体验三大智能互动体验场景的全息贵金属展示柜,融合图文展示、视频宣传和汇率信息、理财产品信息、叫号信息同步等5大智能场景的多功能电子宣传墙……置身其中,能感受到强烈的视觉冲击感和科技感。(下转第2版)

本报讯(记者 尹航)10月22日,集团公司举办“一月一讲”专题讲座,围绕深入贯彻落实习近平总书记关于统筹发展和安全、防范化解重大风险的重要论述,邀请中央党校应急管理教研部副主任钟开斌教授聚焦“提高应急处突能力”主题进行授课。集团公司党组成员出席。全系统三级副及以上领导人员分别在主会场和各分会场参加。

钟开斌系统讲解了应急处突的基本职责、总任务,并结合近年来国内发生的重大事件,重点围绕预防、研判、决策、组织、沟通五项任务,深入剖析了做好防范化解风险工作的实践途径,为中国邮政统筹发展和安全、提高应急处突能力、防范化解风险、应对突发事件提供了有益的思路和启发。

集团公司指出,要提高思想认识,始终绷紧“防风险”这根弦,从战略和全局的高度,充分认识到防范重大风险的重要性和极端紧迫性,把思想和行动统一到党中央和国务院重大决策部署上来,坚决打好防范化解重大风险攻坚战、阻击战,有效防范化解各类风险挑战。要提高驾驭风险的能力,主动学习、深入思考,坚持底线思维,增强忧患意识、保持斗争精神,打牢增强应急处突能力的思想和理论基础,不断提高应急处突的能力和本领,成为抵御风险挑战的行家里手。要强化风险防控机制,完善风险管理体系,以IT固化风控合规制度流程,抓好重点场所、重点环节、重点部位的风险管控,坚决守住不发生系统性风险的底线,为中国邮政高质量发展提供坚实的安全保障。

集团公司「一月一讲」聚焦防范化解重大风险
统筹发展和安全 提高应急处突能力

邮政服务乡村振兴案例 入选年度中国ESG卓越实践

本报讯 10月22日,由中国企业改革与发展研究会、中国社会责任百人论坛联合中央广播电视总台举办的ESG中国论坛创新年会(2023)在北京召开。会议发布了年度ESG卓越实践报告,中国邮政集团有限公司申报的“打通乡村振兴最后一公里:全面形成‘四流’解‘三难’邮政模式”案例从全国570个案例中脱颖而出,成为入选的30个2023年度中国ESG卓越实践案例之一。集团公司党组成员、总会计师郭成林代表邮政集团领奖并接受央视采访。

ESG是指环境、社会和治理,用以衡量企业发展的可持续性。近年来,ESG作为一种重要的投资理念、评价方式和企业行动指南,日益成为国际共识。年度ESG卓越实践报告集中展示了在ESG领域表现突出的30个卓越案例,覆盖中央企业、地方国有企业及民营企业。

党的十八大以来,中国邮政深入贯彻落实党中央关于实施乡村振兴战略的战略部署,积极履行央企使命,将社会责任与企业普遍服务义务、农村市场开发战略相结合,推进服务乡村振兴行动,聚焦新型农业经营主体,增强农村寄递物流服务、农村公共服务、农业产业协同服务、惠农数据整合服务等四大能力,构建了具有邮政特色的惠农协同服务体系。在破解“销售难”方面,中国邮政发挥线上“邮乐网”、线下“5.4万个邮政网点+42万个邮乐购站点”的平台作用,前端建基地、中间做运营、末端拓渠道,建成1000个邮政农产品基地,推动农产品进社区、进企业、进线上平台、进社会渠道,构建了线上线下一体化的产销对接体系。在破解“物流难”方面,中国邮政大力推行上行与下行双向畅通的农村寄递物流体系建设,以“交邮联运”“邮快合作”促进快递进村;建立了全国重点农产品“一品一策”寄递服务解决方案,推出“极速鲜”和“惠农箱”两大专属寄递产品。在破解“融资难”方面,中国邮政大力推进农村信用体系建设,推广融资E专属信贷产品包,邮储银行涉农贷款余额突破2万亿元,成为农村信贷服务下沉力度最大、平均单笔金额最小、服务农户比例最高的大型商业银行。

郭成林在接受央视采访时表示,中国邮政始终把践行ESG理念作为推进企业可持续发展的重要抓手,积极落实国家战略,发挥“四流合一”禀赋优势,全力服务乡村振兴,以邮政高流、物流、资金流、信息流“四流”,解农民销售难、物流难、融资难“三难”,构建了具有邮政特色的惠农协同服务体系,带动千万乡村小产业融入经济大循环、千家万户小农户对接全国大市场,推动形成了农民获利、消费者获益、邮政获客、政府获赞的多赢局面,为全面推进乡村振兴、加快建设农业强国贡献了邮政力量。 □仲驿

浙江邮政一揽子统筹 加强运行质量管控

本报讯(记者 周云峰 通讯员 周伟钱 尹业腾)自7月份“保安全、稳时限、优体验”寄递服务质量提升专项行动开展以来,浙江省邮政分公司紧盯“四确保、六严禁”指标水平,加强运行质量管控,全面推进寄递服务质量提升。截至10月中旬,浙江邮政邮件信息丢失率为万分之0.7,排名全国邮政第三,较活动开展前下降50%以上。

浙江省分公司遵循“四个到人”的管控原则,设置时限管控、业务处理、指调运输、投递运营四个管控组进行团队模式条线管控,落实考核到责任人,从省到市到县做到“一揽子统筹、一竿子到底”,对收、分、运、投四个环节分别采取措施,加强运行质量管控。

收寄环节开展揽投网点“微整治”工作,组织揽投部对“6S管理”达标进行自查整改,全省揽投员PDA、便携式蓝牙打印机及便携秤配备率达100%;强化揽投部收发流程标准化,严把收寄关,从源头杜绝批量收寄导致的信实不符。

在处理环节,强化全流程作业管控,落实交接、班结清场等规范,抓好关键信息扫描节点,抓好邮件实物安全进出;处理中心现场张贴“明白纸”,做好外包工的操作培训,减少工作差错导致的邮件被错误处理、破损或丢失;强化问题邮件管控,分类落实问题邮件处理规范,避免邮件

被错误处理导致破损或丢失。

运输环节利用车管平台加强车辆在途监控,对于运行异常的线路及时联系、及时干预;实施督办整改,对于运行准点率低的线路,逐条分析原因并重点督办整改,限期提升质效。

在投递环节,规范投递内部处理,当班进口、当班投递,严禁当班不接收邮件,严禁虚假投递;揽投部根据进口投递量因地制宜增配设备,已在全省89个揽投部配置自动分拣机,282个揽投部配置皮带机,同时对日均包裹快递进口量在1500件以上的揽投部配置234台顶扫设备,用于进口邮件自动接收扫描。

在邮件(信息)丢失率压降方面,浙江省分公司首先做好分层管控,明确目标,按收寄、处理、投递三环节细化管控措施,分环节确立管控目标。其次,建立考核体系,将信息丢失率纳入路长制考核办法中,挂钩各单位分管领导、运管部经理和管理团队月度绩效考核。此外,重视宣贯培训。运管部牵头对信息丢失率的指标原理、监控方式以及时间节点等关键要素进行解读。同时,落实闭环管控。运管部每日对重点环节、重点机构信息丢失率进行穿透分析,督促落后单位及时整改。

寄递服务质量提升 专项行动



进博会证件寄递有序开展

11月5日至10日,第六届中国国际进口博览会将在国家会展中心(上海)举办。中国邮政负责的进博会证件寄递工作已进入冲刺阶段,日均处理邮件达1.2万件。为

确保证件寄递畅通安全,上海市邮政分公司对作业场地进行升级改造,配备专业设备和车辆,加班加点赶进度。目前,已累计寄递16万余张通行证,10月底可完成全部寄递工作。

□上海记者 许雨舟 摄影报道

四川邮政参与数字乡村发展工作

本报讯 日前,四川省委网信办联合省农业农村厅、省发展改革委等部门印发2023年全省数字乡村发展工作要点,明确四川邮政参与承接四项任务。

这四项任务包括:一是支持农产品供应链体系建设,实施农

产品仓储保鲜冷链物流设施建设工程。二是持续深化“数商兴农”,培育壮大农特产品网络品牌,持续开展“直播天府”乡村网络直播人才培育行动;办好“中国(四川)国际熊猫消费节”“川货电商节”等展销活动。三是推

进农村末端物流体系建设,分类推进“快递进村”工程,强化“邮快合作”,持续打造“金通工程·天府交邮通”“交商邮”融合发展品牌。四是深入实施县域商业建设行动,打造“中邮惠农”为农服务综合平台。 □金堰