

湖北邮政借图书巡展推动业务转型

本报讯(记者 周唯)10月19日,由湖北省邮政分公司在武汉市硚口区荟聚购物中心举办的“研见未来 悦读书香”图书巡展,吸引了大批市民前来阅读、购买。通过图书巡展活动,湖北邮政在获得良好社会效益的同时,推动了报刊发行专业转型发展,实现了专业协同、批量获客、协同营销。截至10月20日,湖北邮政累计组织图书巡展26场,销售额达512万元。

湖北邮政严选出版商,精选少儿、人文、励志、国学等各类图书上千种,以满足不同年龄和不同层次读者的阅读需求。各地邮政分公司以图书巡展为载体,创

新推出了“优惠购书”“校园图书角共建”“图书漂流”“打卡换书”“学习强国积分换书”等一系列阅读活动,营造出“书香荆楚”的浓厚氛围,形成全民阅读的良好风尚。

图书巡展突出公益导向,每次启动仪式上邮政都会向指定学校捐赠图书。图书巡展还设立爱心图书捐赠处,倡导市民捐赠闲置图书。邮政对募集的图书统一进行审核、分类、打包、编制目录,经宣传部门审定后,送达指定的农家书屋、特殊教育机构、偏远山区学校,保障特殊群体阅读权益。

为扩大活动影响,湖北邮政前期锁定校园市场主流客群,与

辖区内中小学校建联,向在校学生发放阅读打卡券,提高阅读资源供给的精准性和有效性。各地邮政聚焦“全民阅读”主题,紧扣活动任务,创新方法载体,集中开展了一系列接地气、聚人气、有实效的全民阅读活动。图书巡展已经吸引超过60万市民赴“阅”,营造了健康向上的阅读氛围,得到了各级党委和宣传部门、教育部门的高度肯定。

湖北邮政强化模式创新和示范引领,不断丰富图书巡展的内涵和外延。部分图书巡展现场开展直播活动,把图书巡展从线下“搬”到了线上,提高知名度和知晓率,并开启预售模式,组织83

种新品、爆款和网红图书供市民现场阅读,订购后,由邮政以快包方式直接配送到家。

当前,正值2024年度报刊大收订,湖北邮政借助图书巡展营造的良好收订氛围,在现场设立收订服务台,赠阅样报样刊,发放征订单,引导客户通过线上订阅等多种方式实现报刊私费订阅。目前,湖北邮政私费报刊流转额已达1098万元,同比增长640%。

湖北邮政积极推动“五大转型”,将图书巡展作为获客平台和智慧场景应用,强化业务协同,金融、寄递、邮务等各专业的人员都在图书巡展现场向市民宣传各项业务。图书巡展周边网点也利用

这一机会组织员工前往现场进行营销,为网点引流获客。

硚口区邮政分公司将图书巡展选址“江豚主题邮局”所在商圈,让图书巡展与主题邮局互动引流。赤壁市邮政分公司在图书巡展时同步组织了邮展,并提供邮品展卖服务,大力营造浓厚文化氛围;巡展开幕当天,《“一带一路”倡议提出十周年》纪念邮票、“文明新赤壁 书香润全城”纪念封等邮品热销。利川市邮政分公司联合邮储银行利川市支行在图书巡展上推出“办卡有礼”“首刷派红包”等推广邮储信用卡支付活动,书展中申办的信用卡首刷率达100%。



本报讯(记者 潘琛)10月25日,《世界上第一株杂交水稻培育成功五十周年》纪念邮票发行。

该套邮票一套1枚。邮票采用铜版画的绘画语言,由细密的排线和淡彩构成,画面层次丰富,色彩清新明快。画面中金黄的稻穗与广阔的田野巧妙同构,形成稻谷米粒的形状,画面右侧展现了“三系法”杂交水稻育种原理图,设计构思巧妙,主题鲜明突出。

该套邮票由陈楠设计,北京邮票厂采用胶雕套印(局部压凸)工艺印制。全套邮票面值1.2元,计划发行671.1万套。

杂交水稻是指选用两个在遗传上有一定差异,同时它们的优良性状又能互补的水稻品种进行杂交,生产出具有杂种优势的第一代杂交种。杂种优势是生物界普遍现象,利用杂种优势提高农作物产量和品质,是现代农业科学的主要成就之一。1973年,袁隆平成功培育出杂交水稻后,为我国粮食大面积增产发挥了重要作用。另外,在越南、印度、菲律宾、美国等地也已大面积生产应用,并取得了显著的增产效果。

动态

菏泽市分公司

警邮合作全面升级

本报讯 10月10日,山东省菏泽市邮政分公司与市公安局交通警察支队签约,将39个“警医邮”网点升级为“警邮家”示范网点,以此推动业务办理规范化、便民化,实现警邮合作业务“一次办、就近办”。

菏泽“警邮家”服务模式充分发挥邮政服务网点覆盖城乡、点多面广、贴近群众的优势,将服务触角延伸至农村,打通了便民服务“最后一公里”。目前,纳入“警邮家”服务的事项包括代办机动车驾驶证期满换证、丢失补办机动车驾驶证号牌等多项业务。群众在网点办理业务后,证件、号牌直接邮寄到家。据悉,菏泽警邮双方将于2024年3月底前联合建设1个“警邮家”旗舰店、115个“警邮家”标准网点,实现全市邮政综合网点警邮业务全覆盖。 □刘心

在线借阅“邮”送上门

一线风采

“没想到这么快!早上刚通过市图书馆微信公众号借了几本书,下午就由邮政投递员送上门了。太方便了!”10月17日,家住浙江省温州市双桥小区的徐女士拿着刚收到的图书惊叹地说道。

今年,温州市图书馆微信公众号“书香门递”网借平台进行了一体化升级。市民只需持有社保卡,或在线上注册电子读者证,便可在移动端进入“书香门递”板块,选择想要借阅的图书,下单后由邮政快递送书上门。经常给孩子借阅图书的罗先生称赞道:“邮政投递员送书上门的时候,包装非常好,速度又快,我们都很满意!”

市民看完线上借阅的图书后,直接在图书馆公众号上点击“一键还书”功能,即可使用EMS附赠的寄递优惠券,由邮政投递员上门取件,寄回图书馆。从借书到还书,市民全程实现“零跑腿”。

“为了让市民更好地体验线

上借阅的便利服务,我们由过去的1天揽收1次,增加到上午、下午两个频次,并安排专人专车上门揽收。”温州邮政寄递事业部速递部经理陈晓聪说道。同时,邮政客服人员会动态监测市民借还书配送订单,确保第一时间揽收,优先处理配送,全程跟踪物流信息,实现温州市内线上借阅图书订单“上午寄、当日达”“下午寄、次晨达”。

“启动线上借阅图书项目,对我们图书馆来说,能激活馆藏资源向社会开放共享;对市民来说,能够随时随地享受便捷的线上借阅服务;对邮政来说,能够拓展业务范围,为市民提供更全面的用邮服务。”温州市图书馆社会文献处主任说道。自线上借阅图书项目启动以来,温州邮政累计配送量达1.8万本,日均揽收量达125本。下一步,温州邮政将协助馆方继续做好线上借阅图书服务,让广大市民“足不出户”就可以享受图书邮送上门的便捷服务。 □温尤



党建引领建设信用村

“这真不赖!就凭借我这3A级‘信用新型农业经营主体’的牌子,在邮储银行竟有30万元的贷款额度,我的合作社再也不愁资金周转了……”日前,安徽省金寨县竹畈村的党员老余在党建引领信用村建设中,积极参与信用评级,同时也为其合作社经营解决了融资难题。

近年来,邮储银行金寨县支行积极参与党建引领信用村建设,让“绝大多数农户都有邮储银行授信”的梦想照进现实。目前,该支行已累计建成党建引领信用村180余个,实现授信1200余户、2.5亿元,累计用信超2亿元。

□李明 摄影报道

(上接第1版)

在从财富中心前往员工办公区域的通道中央,悬挂着智能网点流量监测屏,上面密密麻麻的小点在网点各功能分区不断移动。李婉告诉记者:“每个小点对应着一个客户的活动轨迹。该屏借助在厅堂客户活动区域安装的轨迹分析摄像头,能够对客户行为轨迹、停留时长、办理业务区域进行分析,从而预测出客户的兴趣爱好和营销潜力,网点可据此开展日常的客流分析和交叉营销。”

通过智能场景打造,直属支行网点员工业务办理效率提升了40%;利用5G要客识别、智慧迎宾灯场景,网点到访客户满意度长期接近100%;智慧营销场景增强了客户与金融产品间的互动,大大提升了客户经理成功营销的概率,营销额增长了近40%。

直属支行网点的创新转型是河南省分行网点智能化转型的一个缩影。在改造前,河南省分行汇总整理网点智能化场景35个,形成场景资源池,根据场景功能和用途划分为三类:互动营销类10个、智能服务类9个和宣传展示类16个。新技术和新产品的迭代、场景资源库的场景和设备的动态调整,保证了网点智能化改造项目的先

进性。

特色叠加功能多样

场景建设是网点打造生态金融的一环,而叠加特色化则让网点转型如虎添翼。

位于中牟县的万邦国际农产品物流园,车水马龙,十分红火。这里是我国中部最大的农产品交易市场。在密密麻麻的临街商铺中,有一块绿色店招格外醒目——中国邮政储蓄银行普惠金融服务港湾。

这里除了提供银行网点常规服务,还是一个商户身边的“政务服务厅”。服务港湾就设在邮储银行万邦物流园支行入口处,配备了工商自助机、税务自助机、社保制卡机等一系列政务服务设施,为市场主体提供征信查询、企业融资、营业执照办理等政务服务以及业务咨询、企业开户、信息档案建立等综合金融便民服务,“一站式”解决客户在融资过程中涉及的税务、工商、社保等问题,免去了多点跑、多次跑的烦恼。

服务港湾墙上留有3名信贷联络员的联系方式及微信添加方式,方便商户随时咨询。其中两人社区网格员,负责向邮储银行推荐符合条件的意向客户。

普惠金融服务港湾是政府与监管机构依托银行基层网点

联合设立的线下便民融资服务点,将政务服务、政策宣传融入网点综合金融服务,打造“政务+金融”新模式,是普惠金融服务模式上的一次创新尝试。万邦物流园支行是郑州市首批获得普惠金融服务港湾建设资格的银行之一。该支行行长李晓珂自豪地告诉记者:“服务港湾自今年7月挂牌以来,为市场主体提供授信710万元,从而获得了市场方及客户的好评。我们也成为万邦区域内唯一获得人行征信查询点批复的银行网点。”

为更好地发挥普惠金融服务港湾作用,万邦物流园支行与当地街道、市场等基层组织合作,开展组织共建、港湾共建、队伍共建,发挥银企对接平台作用,系统推进政策直达、资金直达、服务直达。同时,聚焦万邦市场商户需求,创新推出万邦产业贷和万邦快捷贷,最高贷款额度可达500万元,着力解决小微企业、市场商户融资难、融资贵的难题。特色化服务让客户感受到“来到港湾,服务靠岸”的全新体验,为支行带来大量客流。截至9月底,该支行服务万邦物流园区客户已超3.45万户。今年1—9月,该支行累计实现收入3500多万元,同比增长41%,在河南邮储农村网点中排名第一。

社银一体化服务专区是河

南省分行网点叠加特色化的另一个亮点。其把社保业务经办延伸到群众身边,变“银行网点”为“社保窗口”,方便群众少跑腿、就近办,实现资源共享,提升了群众的获得感和满意度。尉氏县人民西路支行是开封市分行每天交易量最大的网点,日均交易量达500笔。全县103万人中有66万人是邮储社保卡客户。在支行社银一体化服务专区前,前来办理办卡、补卡、挂失等社保业务的客户络绎不绝。支行通过优化办理流程、配置先进制卡设备和社保自助机、设置服务专区等措施不断提升客户体验。刚在支行领到社保卡的客户张科(化名)是一名当地企业员工,是县社保局工作人员推荐他到邮储网点办理社保卡的。“他们办理得快,不用排队。”张科告诉记者,“在这里,从提交资料到拿到卡,没想到只用了5分钟,体验确实非常好!”

社保特色服务不仅为人民西路支行带来了人气,还带来了营销机会。尉氏县里所有涉农补贴都通过社保卡发放,人民西路支行通过加办手机银行、绑定快捷卡等方式,增加社保卡使用频率。通过“一对一”服务、开办理财沙龙等为客户量身定制理财方案,让客户资产增值。县财政还在支行开立

城镇居民养老保险专户,资金结余量逐年提升。截至9月底,该支行今年VIP客户新增200多户,公司存款达到7.3亿元,网点AUM新增1.8亿元,占尉氏县支行(3个自营网点)的一半。

截至9月底,河南省分行已为304个网点配备制卡机,建成社保便民服务合作网点184个,累计发放社保卡1400万张,占全国邮储发卡总量的20.08%。

综合发力体验升级

获客、留客、黏客是网点转型的目的所在。升级改造后的河南省分行网点打破传统银行网点的桎梏,在特色化、综合化、轻型化、数字化、集约化等方面进行全面转型,走出一条网点转型的创新之路。

“跟以前相比,现在服务更精准,效率倍增。”新乡市市中心支行理财经理黄亚飞说,科技对网点的重塑,体现在服务的每一个细节,成为提高网点营收能力的推动器。

在支行,只要管户客户前来办理业务,黄亚飞都能有“感应”。因为CRM系统接入了前台叫号系统,客户只要刷卡取号,她的手机就可即时收到提示信息,便于她立即上前迎接。在自己忙时,她还可发送指令,让机器人带客进入理财室。这让客户有宾至如归的感

觉。像这种“人机协同 智能服务”在网点处处可见。

财富管理是网点转型重点之一。邀约客户、举办理财沙龙、制作资产配置方案……黄亚飞每天忙得不可开交,被大家称为“工作小狂人”。

“现在虽然和过去一样忙,但忙的重点不一样。”黄亚飞介绍说,之前维护200户VIP客户,就感到压力巨大,现在维护六七百户还游刃有余。差别就在于系统的支撑。之前手工登记,记满了几本厚厚的笔记本,每次要查询相关记录,都需要翻找。而现在系统提供了强大支撑,理财到期提前一个月提醒……不断升级优化的CRM系统支持更多条件筛选,客户标签明晰,归类管理一目了然,查询方便快捷。

不仅是理财业务,河南省分行的信贷、公司、信用卡等业务条线的系统和流程也一直在持续改进、优化、迭代。“原先感觉不到,现在与同业先进相比,毫不逊色,在有些方面还领先。”林州市城北支行行长原世伟感叹道。支行信贷客户经理赵云书感受更为明显。支行有房贷客户500多户,存量贷款余额达1.9亿元。之前房贷流程较为烦琐、用时也较长。上线信贷系统3.0版本后,手续大为简化。以审批环节为例,之前

上报市分行审批,需2—3天,现在上收到省分行由专人进行审批,最快1小时即可完成。

网点智能化转型,科技是引领,机制是保障。在城北支行开放办公区域,记者看到,零售客户经理、信贷客户经理等驻点办公,通过网点阵地全面开展多条线交叉营销。为提升网点的客户综合服务能力,河南省分行对辖内自营的455个网点均开设公司业务,公司业务网点覆盖率达到98.9%,新开办公司业务网点点均贡献月日均余额2.7亿元;将综合营销纳入分支机构经营管理绩效考核,分批推进零售信贷客户经理下沉二级支行,促进营销资源在网点层面整合;将人员管理、资源调配、绩效考核权限下放二级支行,实现支行“一盘棋”统筹推进综合营销;推广平衡计分卡考核模式,实行“集中+自主”相结合的管理模式,加大综合营销激励考核力度,通过多渠道、多产品满足客户需求,增强了客户的黏性。

网点智能化升级与强化科技赋能、机制驱动内外兼修让河南邮储网点的竞争力大幅提升。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%,网点拓展小企业贷款客户数达1582户。