

广东邮政 AI 智能语音外呼提升金融卡函寄递服务

本报讯（记者 王森 通讯员 曾文榜）“邮政通过 AI 机器人智能外呼电话，让客户知道办理的银行卡现在寄到哪里了，不会因没有及时看到手机短信，而把邮件落在菜鸟驿站无人问津，大大减少了客户投诉量！”日前，广东省邮政分公司在对客户进行回访时，中国光大银行信用卡中心运营管理部解经理这样说道。

广东邮政为浦发银行、光大银行等金融卡函寄递客户引入 AI 机器人智能语音外呼服务，从而大提升客户满意度。目前，全省寄递金融卡函邮件日均出口量超 10 万件。

随着邮政寄递业务规模持续上升，需要投入的客服资源日趋增多。为提升邮政服务效能、降低企业人工成本，自 2020 年起，

广东邮政信息技术中心联合 11183 广州中心，尝试在主动客服过程中引入 AI 机器人智能语音外呼服务。按照集团公司“科技赋能”的要求，在金融卡函邮件寄递过程中，广东邮政给客户发送投递状态短信，客户可及时关注邮件；在邮件妥投后，广东邮政通过机器人智能语音外呼，实时告知收件人邮件投递状态，进一

步增强客户对邮政寄递的安全感。目前，AI 机器人智能语音外呼量累计超 1000 万次。

“通过 AI 机器人智能外呼功能，极大地节约了人工成本，提升了处理效率。我们可以根据邮件妥投情况，及时回访客户，而如果用人工外呼，就需要一条一条查询结果后才可以做到。”11183 广州中心工作人员对引入机器人智

能外呼服务表示受益匪浅，“机器人智能语音外呼的应用，及时将邮件状态呈现给客户，对异常情况加快介入干预，可及时有效解决问题，将客服与生产一线进一步融合，进一步拉近客户与邮政的距离，在有效提升客户服务效率的同时，确保客户信息安全，减少数据泄露事件的发生，促进了寄递业务发展。”

天津邮政为马拉松赛助力

本报讯（记者 冯彤）近日，“天津银行·2023 天津马拉松”鸣枪开赛。天津市邮政分公司结合赛事“天马有我，津津乐

道”的活动主题，特别发行天津马拉松纪念封一枚、明信片两枚，共计 2000 套。同时，设计制作了一枚邮资机宣传戳及三枚纪念戳。

纪念封在设计上采用手绘插图风格，彰显愉悦与活力，展现生命律动。画面提炼了天津马拉松三个主要项目的路线图，艺术化

借力湘粤港“跨境一锁” 十八洞黄金茶首次出口

本报讯（记者 唐艳 通讯员 张世秀 孟建）日前，由湖南省湘西土家族苗族自治州人民政府主办，湘西州海关和商务局、邮政分公司、工商联会员服务中心及湖南十八洞七绣农业发展有限公司联合承办的湘粤港“跨境一锁”湘西首次出口发车仪式在湘西州邮政邮件集散中心顺利举行。

活动现场，57 箱、180 余公斤十八洞黄金茶经湘西海关检验检疫合格后，搭载中国邮政专用车辆以“跨境一锁”模式发往香港。这是十八洞黄金茶首次出口。十八洞七绣农业发展有限公司负责人石佳表示，该批茶叶为当地生产的红茶，汤色红亮、蜜香浓郁、滋味醇厚，且售价合理，具有较高的附加值。

据悉，湖南“跨境一锁”业务于 6 月 13 日在长沙正式启动。相较于传统的公路转关模式，“跨境一锁”业务模式具有多方面的优势：长沙、香港两地海关对进出口货物实施监管，深圳海关实行途中自动核放，运输车辆可直接进出境，湘粤港直通车 24 小时内即可往返；为“湘品出境”提供了新通道，湖南特色产品可经陆路运输直抵香港、走向世界。

湘西州邮政将充分发挥资源优势，依托“跨境一锁”，解决湘西优质产品出口时间长、手续烦琐等问题，帮助企业走上对外贸易发展快车道，为湘西州“山味出山、产品出海”打造新的绿色通道，让湘西的产品走向世界，为提振湘西经济发展助力。



协同走访农户进田间

近日，山东省昌乐县邮政分公司以解决农村融资难、销售难、物流难为切入点，专业联动进村入户开展金融知识、快递包裹和“一

镇一品”特色农产品走进昌乐邮政直播间等推广普及活动，全面推进服务农户项目落地。目前，该分公司已累计发放“融资 E”惠农贷款 1570 万元，当地 8 种特色农产品入驻邮政直播间。 □仇彬彬 王文东 摄影报道

（上接第 1 版）

在持续拓展科创金融服务生态圈方面，邮储银行与中国中小企业发展促进中心联合举办支持“专精特新”企业发展专项活动，与深圳证券交易所联合举办投融资专场路演，依托“U 益创”科创金融品牌，为“专精特新”及科创企业提供全方位服务。截至 9 月末，邮储银行服务“专精特新”及科创客户 6.51 万户，累计贷款余额超过 3000 亿元。

在推进绿色银行建设方面，邮储银行大力发展可持续金融、绿色金融和气候融资，落地首笔公正转型贷款。截至 9 月末，邮储银行绿色贷款余额达 5966.97 亿元，较上年末增长 20.17%；累计为 3296 户企业客户提供碳核算服务。

经营发展健康平稳 资产负债结构持续优化

在我国经济持续恢复向好的背景下，邮储银行坚定信心，保持战略定力，经营发展保持健康平稳态势。截至 9 月末，邮储银行资产总额达 15.32 万亿元，较上年末增长 8.87%，其中客户贷款总额突破 8 万亿元，较上年末增长 11.23%；负债总额达 14.40 万亿元，较上年末增长 8.75%，其中客户存款达 13.49 万亿元，较上年末增长 6.12%，业务规模稳健增长。

在保持规模增长的同时，邮储银行着力推动高质量发展。在资产配置上，邮储银行坚持资产向贷款、贷款向实体、实体向零售倾斜，围绕实体经济需求精准发

培育特色业务优势 加快打造五大增长极

邮储银行紧扣高质量发展主题，依托资源禀赋培育特色业务优势，加快打造“三农”金融、小微金融、主动授信、财富管理、金融市场五大差异化增长极。

农村市场空间巨大、金融需求旺盛，邮储银行持续推进“三农”金融服务提质增效，争当服务乡村振兴主力军。在具体举措上，邮储银行积极推进信用村建设提质升级，试点推进数字化创建信用村，优化信用用户创建模式，提升普遍授信效率；持续抓好产业场景开发，为优势产业制定专属服务方案，加快发展产业贷；推进县域消费生态建设。截至 9 月末，邮储银行产业贷累计投放破千亿元，结余较上年末增加超 820 亿元，服务了近 20 万户产业经营主体；打造 405 个移动支付受理示范县，覆盖商超、餐饮、医疗健康等县城场景超 22 万个；涉农贷款余额达 2.11 万亿元，较上年末增

加 2984.46 亿元；个人小额贷款余额达 1.38 万亿元，较上年末增加 2408.02 亿元。

量大面广的中小微企业是稳经济的重要基础，也是扩就业的重要力量。邮储银行不断升级小微金融“线上+远程+线下”立体化服务体系，推动小微金融服务转型。在企业手机银行、远程银行、主动授信等线上渠道的基础上，邮储银行广泛应用普惠营销地图、普惠全景业务视图等数字化工具，扩大客户触达范围。截至 9 月末，邮储银行普惠型小微企业贷款余额达 1.41 万亿元，较上年末增加 2279.77 亿元，创历史新高。今年 9 月，邮储银行荣获“全球中小企业金融奖”2 个子奖项——“年度中小企业金融机构奖”“亚洲区银奖及“产品创新荣誉奖”。

主动授信是邮储银行构建差异化竞争优势、赢得客户的重要手段。邮储银行通过深挖多维数据价值建立精细化客户分群画像，准确捕捉客户信贷需求；构建线上多渠道立体式营销网络，实现精准触达客户；通过线上受理和智能审批放款，为客户提供“秒批秒贷”的服务；进一步完善贷后管理体系，提升客户全生命周期的服务体验和经营效能。截至 9 月末，邮储银行主动授信累计授信金额已达 2350 亿元，贷款余额超 1180 亿元，且风控效果良好。

面对财富管理广阔的市场前景，邮储银行坚持以 AUM（管理个人客户资产）为纲，加快推进财富管理银行建设。以资产配置为

核心，坚持“稳”字当头，全市场优选低波稳健产品，做好客户长期陪伴；不断提升队伍专业能力，继武汉私行中心后，又在杭州、广州成功开立私行中心，进一步扩大私行客户专属服务团队。截至 9 月末，邮储银行个人客户 AUM 规模达 14.71 万亿元，较上年末增加近 8300 亿元；VIP 客户达 5054.76 万户，较上年末增长 6.75%。

此外，邮储银行以同业生态圈建设为抓手，推动资金资管业务转型发展。“邮你同赢”同业生态平台坚持敏捷开发、快速迭代，自今年 2 月正式发布以来，业务场景持续丰富，客户数量稳步增长，运营成效逐步显现。截至 9 月末，注册客户数量已经突破 2250 家，累计交易量突破 1.5 万亿元，品牌影响力和知名度进一步提升。

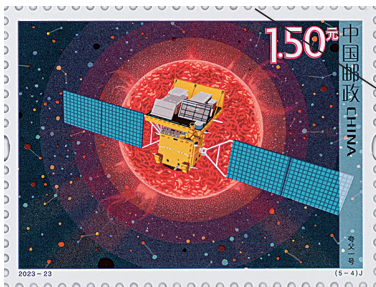
大力推进创新变革 持续优化体制机制

创新是引领发展的第一驱动力。今年以来，邮储银行大力推进创新变革，着力强化支撑保障，培育核心竞争能力。

在公司金融方面，邮储银行以“1+N”经营与服务新体系为主线，专注综合服务、深化客我合作，打造主办行客户闭环管理体系，聚焦 GBC 联动、乡村振兴、城市金融、产业金融、科创金融、深度融入客户经营生态，构建公司金融差异化发展优势。截至 9 月末，公司客户达 154.53 万户，新增 24.65 万户，主办行客户增幅超 40%。

使画面颇具生机与活力。

南开区邮政分公司全程参与赛事活动策划和邮品设计工作，免费提供纪念戳加盖、邮寄等服务，并同步展出多款相关主题邮品，吸引了众多马拉松爱好者和集邮爱好者争相购买。



纪念邮票之第四枚“夸父一号”

本报讯（记者 潘琛）11 月 1 日，《科技创新（四）》纪念邮票发行。该套邮票一套 5 枚，邮票图案名称分别为人工合成淀粉、多年生稻、“祝融号”火星车、夸父一号、高海拔宇宙线观测站。全套邮票面值 6.6 元，计划发行 700 万套。

该套邮票由杜钰凯设计，延续前三组的系列特点，采用现代插画方式创作，色彩鲜亮明快，画面清新自然。北京邮票厂有限公司采用胶印工艺印制，同时使用无色荧光特种油墨，在紫外灯照射下，呈现出更丰富的信息。

邮票展现了我国五项科技创新成就。中国科学院天津工业生物技术研究所科研人员在淀粉人工合成方面取得重大突破性进展，在国际上首次不依赖植物光合作用实现了二氧化碳到淀粉的从头合成。多年生稻是水稻育种的一项创新，只需栽种一次，就可连续收割两季或通过越冬后收割几年，极大地减少了劳动力投入，并且产量保持相对稳定，实现了水稻的轻简化生产。“祝融号”是世界上首个采用主动悬架移动系统的火星车，不仅能够承受火星复杂环境，还可以进行科学探测，深化了人们对于火星演化、地下水/冰分布等关键科学问题的认识。“夸父一号”是由中国太阳物理学家自主提出的综合性太阳探测专用卫星，实现了我国天基太阳探测卫星跨越式突破，开启了我国综合性太阳空间观测的新时代。高海拔宇宙线观测站（LHAASO）是我国自主提出，并设计、建造的新一代伽马射线望远镜和宇宙线探测装置，它具备前所未有的伽马射线探测灵敏度。该装置致力于探索宇宙线起源之谜，并通过观测宇宙线探索更多宇宙奥秘。

动态

杭州市分公司

开办浙江首家咖啡主题邮局

本报讯（浙江记者 韩颖 通讯员 潘张伟）10 月 17 日，浙江省首家中国邮政咖啡主题邮局在杭州开业。

该咖啡主题邮局位于杭州市上城区江城路 502 号，紧邻杭州火车站和吴山景区。这里不仅有纯正的咖啡体验，更有邮政主题明信片和文创产品销售等特色服务。主题邮局以“邮政绿”为设计主色调，进门左手边摆放了一个在亚运场馆火出圈的“声音小邮局”，右边是一个最具标志性的邮筒。顾客在等待咖啡的同时，可以制作一枚带有咖啡香味的声波明信片，寄给亲朋好友。据悉，在杭州之后，宁波、嘉兴和台州的咖啡主题邮局也将陆续开业。

运城城市分公司

员工安高立荣登“山西好人”榜

本报讯（山西记者 裴效华 通讯员 何李琴）近日，从山西省文明办传来消息，运城城市邮政分公司网路运营中心安检员安高立荣获上半年敬业奉献“山西好人”称号，成为全省邮政企业唯一获此殊荣者。

32 岁的安高立先后从事过储蓄营业、网运分拣、安检等工作。工作中，安高立努力学习有关业务知识，了解禁限寄物品的种类，熟悉各类物品的外部特征。他还通过向其他优秀安检员跟班学习，快速提高实操技能，熟练掌握安检机的操作方法，细致观察并及时识别可疑物，防止禁寄物品流入寄递渠道。

寿宁县支行

建“邮爱驿站”传递温暖

本报讯 “每次累了，我都会来这儿歇歇脚、喝口水，这里还可以免费充电、加热食物，真是太贴心了！”近日，福建省寿宁县环卫工人陈师傅再次来到邮储银行寿宁县支行“邮爱驿站”时，对该支行的暖心服务赞不绝口。

今年，寿宁县支行为方便户外劳动者，在网点建起了“邮爱驿站”，配备饮水机、微波炉等便民设施，为户外劳动者以及广大市民提供细致贴心的服务，成为“冷可取暖、热可纳凉、渴可饮水、累可歇脚、雨可栖身”的温馨港湾。该支行还利用大家在“邮爱驿站”休憩的时机，广泛宣传普及反假币、防范电信网络诈骗等金融知识，深受广大户外劳动者的欢迎。 □金汝平