



暖心银行“炼成记”

——邮储银行北京分行服务首都百姓纪实

邮储银行北京分行致力于打造“百姓身边的银行”，助力首都经济社会发展和服务百姓民生，提升人们的获得感和幸福感。多年来，邮储银行北京分行坚持创新实践普惠金融服务，取得了不俗的成绩……

“邮爱驿站” 为户外工作者“增温”

“今年是我来北京的第十年，我参加了城市的建设，这里也成了我的第二故乡！”建筑工人小张这样说。“平时都是我们给人家送外卖，今天是邮储银行请我们吃饭，这顿年夜饭吃得格外香甜！虽然今年又不能回家过年，但想到可以给更多人送去新年的祝福，就感觉这个年过得特别有意义！”快递小哥小赵这样说。

2024年2月10日（大年初一晚），北京邮储大厦内张灯结彩，喜气洋洋。在邮储银行北京分行的邀请下，来自中国邮政EMS、美团外卖、北京城建集团、中铁十六局、北京丰台区右安门消防救援站等首都各行各业的首户外劳动者、首都建设者欢聚一堂，参加“邮爱同行 温暖2024”活动。大家一起看节目、包饺子、过大年。

另据了解，北京分行目前运用网点资源建立了125个“邮爱驿站”，为户外劳动者、首都建设者切实解决吃饭难、喝水难、休息难、如厕难等身边的急难愁盼问题。2023年，中国邮政推出了温暖服务季公益活动，北京分行响应号召，在“暖蜂行动”中为2.5万名户外劳动者送上免费意外险、健康医疗讲座、电动车充电满减、9元工作餐等权益。此次包饺子过大年联欢活动也是邮储银行温暖服务季活动的延续，希望为坚守岗位不能回家过年的劳动者们送上温暖与祝福。

“手语支行” 为残障人士“代言”

十多年来，邮储银行北京香山支行坚持为5家敬老院和1家橡胶福利制品厂等香山街道辖区551名残障人士提供手语服务，被周围群众亲切地称为“手

语支行”。香山支行逐步建立起特色服务机制，总结提炼出“手语服务六部曲”，在北京分行其他支行推广使用。截至目前，接受香山支行手语培训的新员工和轮岗员工已超过100人，支行服务残障人士共计13万人次。

在传承“老传统”的同时，香山支行也上新了新的服务手段。每年红红火火，五湖四海的游客汇聚香山，准确读懂外地听障、语障客户的方言手语，是香山支行偶尔面临的小难题。为了解决这个问题，该支行特别准备了一台手语翻译机，点击呼叫客服，等待十余秒，就有一名线上客服出现在屏幕里，线上

客服24小时在线，可翻译统一手语以及各地的方言手语，帮听障、语障客户快速定位业务需求。线上有十余位“手语通”客服，是邮储银行专为解决网点听障、语障客户沟通需求所配备，不管客户使用的是统一手语还是各地的方言手语，只需在屏幕前比划一遍，客服就能帮行内员工精准快捷地翻译出对应的意思，帮听障、语障客户快速定位业务需求，让金融服务变得更易懂，让听障人群感受到更平等、更有温度的金融服务。

此外，为更好地服务残障人士，香山支行还专门设立了对接福利厂家委会的电话，方便老人和网点及时沟通。通过和当地残联、街道的合作，香山支行还面向周边福利院的老人开展防电信诈骗、识别假币等金融知识公益讲座以及有针对性慰问活动，致力于把优质服务送到每一位需要的客户身边。

送养老金上门 为老年人“多跑腿”

作为北京地区拥有众多企业退休养老金客户的银行，邮储银行北京分行多年坚持“普之城乡，惠之于民”，优化日常服务，不断满足老年客户和残障人士的金融需求。

邮储银行北京延庆区支行24年如一日，坚持为出行不便的残障人士提供送养老金上门服务，同样得到了社会各界的广泛关注。在养老金代发业务过程中，对于残障老人来说，出行不便成为领取养老金的一大难题。为此，邮储银行北京分行优化业务办理流程、上门服务流程，为延庆福利院的10余位老人提供上门服务，每月15日将养老金如数取出并送款上门，让每位老人享受放心服务。



邮储银行北京香山支行员工进行手语培训

不管网点工作多么繁忙，不管天气是烈日炎炎还是雨雪交加，延庆区支行的工作人员都及时准确地把养老金送到每位残障老人的手上，没有出现一笔多钱、少钱的情况。“为进一步帮助这些残障老人解决生活上的困难，在获得授权的前提下，我们把服务尽量做细。”相关负责人介绍道，送款团队会将盲人客户的养老金按金额大小分别装入不同口袋交给他们，还会按照老人的要求帮助他们办理存款、代缴电话费、水电费等业务。

伴随着我国老年人口规模持续扩大，满足日益多元的养老服务需求事关百姓福祉。“邮储银行北京分行自营、代理50岁以上的客户近631万人，占全部客户的44%，老年客户成为最重要的客群之一。”邮储银行北京分行相关负责人介绍，目前，该行代发养老金客户数量已达127万人，年代发金额超700亿元；代扣“一老一小”客户数量近160万人，覆盖北京市城乡所有地区。

在线下，北京分行辖内营业网点试点设立“爱心窗口”，优先服务60周岁以上的老年客户，特别配置老花镜、放大镜、血压仪、空调毯等老年人适用便民服务用品。每月养老金取款高峰期，辖内营业网点安排有条件的网点设置养老金客户取款专用通道，方便养老金客户取款，增设补登机、点钞机、座椅等设施，便于老年客户办理业务。

做好老年客群服务是邮储银行北京分行践行金融为民、金融利民、金融惠

民、金融安民理念的重要内涵。未来，邮储银行北京分行将继续贯彻以“人民为中心”的服务理念，切实履行国有大型商业银行的社会责任，给予老年群体更多的关注与关爱，全力打造养老金融，为携手共建“老有所养、老有所依、老有所乐、老有所安”的和谐社会贡献邮储力量。

整村授信 为乡村振兴“加把劲儿”

邮储银行北京分行始终坚守服务“三农”、城乡居民和中小企业定位，主动提高政治站位，强化责任担当，充分发挥自身优势，紧扣首都农村经济发展特色和客户需求，大力拓展服务乡村振兴的深度和广度，以整村授信为抓手，进一步践行普惠金融，服务“三农”发展，打通乡村金融服务的“最后一公里”，为富农惠农提供有力的金融支撑。

2023年6月，在素有“京郊粮仓”美誉的北京市顺义区，邮储银行北京分行与邮政北京市公司组建乡村振兴工作专班，在北小营镇东乌鸡村联合开展农村普惠授信工作，首次在北京地区完成该村已评定信用用户的全部授信，进一步扩大了农村信用体系建设覆盖面。

整村授信是针对农村资金需求“小额、分散、快捷”等特点，以一个行政村为单位，提前对符合条件的辖区村民给予一定信用贷款额度的承诺。农户无需抵押和担保，只要本人信用良好，就能获得授信额度，随时拿到贷款。“完成整村授信就是给全村农户预设资金池，村民有资金需求时，无需再到银行网点‘打水’，在家‘拧开水龙头’即得到信贷支持。”邮储银行北京分行三农金融事业部相关负责人介绍道。

现如今，一条“金融管道”正在北京北小营镇东乌鸡村全面接通，“金融活水”通过这样一条管道，流向该村每一位信用用户手中。截至去年底，东乌鸡村共有50户信用用户，主要从事民宿、餐饮等行业。完成整村授信后，当村民有更新民宿家具设备、解决经营资金周转问题、扩大经营规模等需求时，邮储银行可以为农户生产经营创业创新提供优质的金融服务和资金支持。



户外劳动者、首都建设者代表参加“邮爱同行 温暖2024”活动。

有问题 就会有答案



周源与“新职人”

2023年4月，周源提出“新职人”概念并提交了《关于促进“新职人”群体发展进一步释放“人才红利”的提案》，他认为，新质生产力是在新一轮科技革命和产业变革驱动下，生产力诸要素迭代升级而产生的新质态生产力。新质生产力的源头在科技创新，落脚点在于产业升级，关键因素在人才支撑。加快形成新质生产力，不仅需要“高精尖缺”科技人才，还需要一大批高素质的技术技能人才、大国工匠、能工巧匠等。

根据国家统计局和人社部的数据，截至2022年末，全国就业人口约7.34亿，其中第三产业就业人员占比持续上升，逼近50%，也就是超过3.5亿人。正如近年来出现的“新农人”一样，中国的就业人口中正在诞生“新职人”群体，他们是接受过高等教育，具有科学文化素养和专业经验技能，从事先进制造业和第三产业，居住在城镇的从业人员，预计规模达到4亿人。

周源认为，“新职人”群体面对激烈的市场竞争压力，拥有不断学习、不断更新专业经验技能的大动力，对实现人生价值有更高的期待。认真研究这个群体的特点和诉求，为“新职人”提供更有针对性的职业技能提升服务，是我国从“人口红利”向“人才红利”转型，拉动未来产业发展和形成新质生产力的重要引擎。

知乎入选国家文化和科技融合示范基地

1月18日，第五批“国家文化和科技融合示范基地”最终名单正式对外公布，知乎成功入选单类基地。

据悉，国家文化和科技融合示范基地认定，由工信部、中宣部会同中央网信办、文化和旅游部、广电总局经合规性审核、专家函评、会议答辩、调研实地考察、部门商议、社会公示等程序最终确定，此次在全国范围内共有22家基地获得认定，其中集聚类6家、单类16家。国家文化和科技融合示范基地旨在推动文化和科技深度融合创新，提升文化企业的文化产业科技含量和创新能力，促进文化产业的发展。

作为中文互联网的高质量问答社区和创作者聚集的原内容平台，知乎积累了数亿级优质文化数据语料资源，构建了全闭环文化大数据技术支撑体系。在此基础上，知乎投入大量资源，启动“面向中文互联网内容服务的人工智能关键技术研发及应用项目”，在自然语言处理、计算机视觉、语义理解与情感分析、智能推荐等人工智能领域开展技术研发，创建了一套独特的产品机制和算法识别能力体系，广泛应用于数字内容生产、传播、使用和风控等领域。

2023年4月，知乎推出首个中文大模型“知海图AI”，该大模型在成熟大模型CPM-Bee基础上研发，拥有千亿级参数，具备更强的逻辑推理能力，更快的训练和推理速度。11月4日，“知海图AI”大模型面向社会公众开放服务，以应用层和数据层的独特优势，致力于中文互联网的大语言模型添砖加瓦。

借助产品服务、技术创新等举措，知乎有效带动了传统文化企业转型升级、助力国内主流媒体融合发展、引领知识服务模式创新，成为引领未来互联网文化融合发展和内容经济新趋势的风向标。

知乎表示，将以此次入选国家文化和科技融合示范基地为契机，进一步深入贯彻落实国家文化和科技融合、促进文化产业高质量发展的要求，以创新技术应用为引领，提升内容产品和服务的数字化、智能化水平，打造文化科技创新和产业发展的新动力，为推动我国文化和科技融合事业的发展作出更大的贡献。

2024年是中国全功能接入互联网30周年，回望过去，中国互联网行业的发展历程就像一部波澜壮阔的史诗。一批优秀的互联网企业依托科技创新，从最初的探索，到如今的深度融入生活，改变了我们的工作方式、生活方式，甚至是思考方式。

知乎作为中文互联网的高质量问答社区和创作者聚集的原内容平台，成立于2010年8月10日，于2011年1月26日正式上线。

知乎起步于问答而超越了问答，一直致力于扩展所提供的内容和内容服务，来满足用户、创作者和商业合作伙伴的多样化需求。2019年，知乎确立了以社区驱动的内容变现模式。目前，知乎建立了包括图文、音频、视频在内的多元媒介形式。知乎产品从最初的问答、热榜、想法，扩展到知乎Live、圆桌直播等丰富的形式，并且从社区业务中生长出了知+、盐言故事等特色服务。知乎持续开拓业务边界，现已推出知乎知学堂为平台，为用

户提供职业教育服务。

截至2023年第三季度，知乎累计有7.44亿条多元形式的内容，平均月活跃用户达到1.11亿，平均月付费会员数1480万。根据灼识咨询数据，以2019-2021年的平均移动端月活跃用户和收入计，知乎是中国前五大的综合在线内容社区之一，更是中国较大的在线问答社区。

2021年3月26日，知乎正式在纽交所上市；2022年4月22日，知乎成功在港交所上市，成为首家双重主要上市的互联网公司。

2020年12月17日，知乎创始人、董事长兼CEO周源在十周年全员信中表示：“知乎的下一个十年，将继续秉持我们的使命，将知乎打造成全球领先的社区，连接更多丰富多彩的知识、活学活用的经验、别具一格的见解，以及它们背后慷慨友善的人。帮助更多人解除未知带来的恐惧和焦虑、傲慢与偏见。也助力中国人，共建一个更高质量、更有效率、更加公平、更可持续、更为安全的幸福社会。”

