

□ 本报记者 王宝会

# 银行实体网点“瘦身”升级

视点

“春节准备压岁钱时去了一趟银行网点取现金，平时基本用手机银行就解决了。”“银行网点很少看到年轻人的身影。”……这是记者近日在北京地区银行实体网点走访时的见闻。如今，在银行实体网点排队办理业务的现象越来越少见，人们对银行实体网点的依赖正逐渐下降。记者梳理国家金融监督管理总局公开信息发现，2023年有超过2600家商业银行实体网点退出或关停。银行实体网点面临哪些挑战？应如何转型？

## 线上使用增多

中国银行业协会数据显示，2018年至2020年，中国银行业金融机构网点总数连续3年下滑。2020年有超过2900家银行网点关停，2021年银行关停网点数有所减少，但全年也超过了2800家。在网点减少的同时，近年来，越来越多的用户习惯用手机银行自助办理业务，到银行物理网点的频次持续降低。2023年第三季度支付业务统计数据，银行共处理电子支付业务771.11亿笔，金额858.34万亿元，同比分别增长2.30%和6.40%。从商业银行角度看，线下客源流失，开启网点“瘦身”计划成为大趋势。

随着我国信息技术发展、数字基础设施不断完善和智能手机普及，金融业务线上化趋势加快。光大银行金融市场部宏观研究员周茂华表示，当下的银行客户，特别是青年群体个性化体验式金融服务需求增长，对实体网点排队办理业务的需求下降。尤其是疫情期间进一步推动“非接触式”金融服务需求增长，银行纷纷加快线上金融产品创新及业务数字化转型，线上业务办理日益便利。

多位业内人士表示，当前，科技与金融的融合速度持续加快，已基本渗透包括信、贷、汇在内的几乎所有金融业务。中国银行研究院研究员梁斯认为，相较于传统金融业务运行方式，结合了数字技术的金融业务具有效率高、成本低、便捷性强、普惠性强等优势。不少业务已经可以实现在手机银行进行全流程办理。从业务发展趋势及成本角度考虑，银行适度调整网点规模存在合理性。

## 提升适老服务

从用户角度看，银行物理网点关停对于部分使用线上金融服务不熟练的老年人等，也会造成不便。

周茂华表示，数字化转型给银行带来服务效率提升、经营成本下降等诸多好处，但并

未改变金融服务的本质——为客户提供高效、便捷服务。不少老年人更习惯到传统实体网点柜台办理业务的模式，银行在实体网点布局与数字化改造方面需要充分考虑相关客户群体使用习惯问题。

近年来，银行实体网点为满足“银发族”客群需求，积极探索网点适老化改造，持续完善适老化服务，帮助老年客群跨越“数字鸿沟”。比如，建设银行北京市分行历经2021年“适老化网点打造”、2022年“无障碍网点创建”、2023年“无障碍服务提升”3个阶段，2024年还将开展助残敬老志愿服务活动，持续拓展适老化服务的深度和广度。

记者走访北京地区银行机构发现，多数银行实体网点都在增设适老设施和服务。从取号业务起，网点大堂经理就伴随左右，帮助老年客群用自助机器办理业务，尽量减少柜面窗口的排队等候时间。此外，不少网点还专门配备爱心座椅、老花镜等，也有工作人员向老年客群介绍银行理财、反诈等方面的金融知识。

## 寻求转型升级

值得注意的是，适老化服务还需运营、管理等方面及时跟上。浙江农商联合银行辖内兰溪农商银行有关负责人表示，银行网点适老化改革要突出一站式、多功能，“金融+民生”服务是一个重要的发力方向。兰溪农商银行正探索建设特色主题“丰收驿站”，内设金融服务区、便民服务区等，连接老年群体生活的方方面面，持续提升适老化服务能力。

随着用户对银行实体网点的依赖减弱，银行应如何推动实体网点转型，做好金融服务？

据了解，近年来，金融监管部门正引导商业银行优化网点布局，完善人员选配，加快设施更新，增强普惠金融服务。梁斯认为，监管

## 关停银行网点



## 中国支付清算协会《2023年第三季度支付清算行业总量指标》显示



## 银行共处理电子支付业务



部门应对新开设网点的条件和标准进行规定，并定期对其设施人员完备性、服务质量、风险管理能力和内部控制健全性等进行评估。从总体上把控网点开设的数量和位置，引导商业银行在网点选址时综合考虑附近网点密度、人口密度、经济活跃度等因素，确保金融服务最大限度满足用户需求。

业内人士表示，商业银行的实体网点收缩是客观存在的现象，并不意味着我国银行业市场正在收缩。相反，在当前信息化、网络化水平高度发展的环境下，这是一个正常现象。

同时，商业银行并没有一味地关停线下网点，而是通过数字化等方式积极寻求特色化、轻型化改造升级。数据显示，2023年年内，尽管有不少银行实体网点关闭，但也有千余家新的网点设立。

未来银行实体网点如何蹚出新路？梁斯认为，一方面，要提高传统网点业务的服务质量，简化办事流程，提高业务办理的便捷度和舒适度；另一方面，银行要积极探索多元化、个性化的服务模式，进行产品创新和技术创新，以满足客户的不同需求。

人工智能(AI)研究公司OpenAI推出文生视频大模型Sora后，相关知识付费市场热了起来，短视频、电商等平台出现大量售卖AI相关课程者。但是，相关课程内容良莠不齐，某些甚至涉嫌虚假宣传。AI不是“阿拉丁神灯”，相关知识付费也不是一门可以跟风炒作的流量生意，应警惕套壳Sora的欺诈营销。

市场总是高估一项科技带来的短期效益，却又低估它的长期影响。盲目跟风并不可取，新技术的普及应用都会存在时间周期。对待新事物，在好奇探索的同时，也需要保持审慎和理性。以Sora为例，OpenAI最近表示，“Sora在进入黄金时段之前还有很长的路要走，有大量的技术挑战需要解决”。目前，其仍然是一个探索性研究项目，并未开放公测，很少有人能接触到。越是见到“99元解锁最牛视频模型Sora”“只需几百元即可迅速掌握AI技能”等夸大其词的说法越要谨慎选择，警惕打着知识付费的幌子进行欺诈营销的行为。

近年来，知识付费在AI、元宇宙等新技术领域的吸引力尤为突出，相关产品鱼龙混杂，其中不乏货不对板、虚假宣传的产品。知识付费本应通过深耕专业内容，帮助人们在海量信息中获得专业、高质量的知识或服务，容不得急功近利、弄虚作假。

在互联网时代，知识之所以能付费，其市场逻辑在于，能为用户提供稀缺有用的信息。当前，知识付费的发展已走过了早期的野蛮生长阶段，在行业规模持续增长的同时也在进行大浪淘沙般的筛选，市场变得更加理性，用户也更愿意为专业买单，很多“注水”的平台和项目被迫淘汰离场。知识付费市场目前仍然缺乏优质内容，内容品质是知识付费的核心竞争力，筑好内容根基才能实现健康长远发展。瞄准流量生意赚快钱的短视行为也会被流量反噬。

本版编辑 孟飞 辛自强 美编 吴迪 来稿邮箱 jrbgzb@163.com

孙亚军

## 连续12个月同比负增长后“转正”——

# 挖掘机销量增长传递什么信号

证券日报记者 刘钊 王倩

□ 挖掘机销量增速“转正”，不仅反映出我国工程机械市场持续回暖，也反映出基建项目开工率持续上升。

□ 销量增长得益于海外订单的贡献、排放升级背景下设备更新换代，也要归功于基建投资加速落地带来的新需求。

中国工程机械工业协会公布的数据显示，2024年1月份销售各类挖掘机12376台，同比增长18.5%。这也意味着挖掘机销量在经历连续12个月同比负增长后终于“转正”。

作为工程机械行业景气度的重要指标，挖掘机销量增速“转正”意义重大，不仅反映出我国工程机械市场持续回暖，也反映出基建项目开工率持续上升。

挖掘机销量增速“转正”，得益于海外订单的贡献、排放升级背景下设备更新换代，也要归功于基建投资加速落地带来的新需求。2024年开年以来，全国各地积极谋篇布局，努力提振经济，加大促进项目开工和施工进度，国内工程机械市场在淡季中迎向好态势。

央视财经挖掘机指数最新数据显示，1月份全国工程机械总体开工率为47.81%，高于2023年1月份的40.61%，为2024年经济“开门红”奠定基础。包括三一重工、中联重科、雷沃重工、柳工等在内的各大工程机械制造商相继复工复产，已启动新春龙年首批订单交付。一业兴带动百业旺，随着地基建政策效果逐渐显现，稳增长预期增强，挖掘机国内需求将逐渐企稳上行。

中国企业联合会特约研究员胡麒牧认为，随着基建投入力度加大，将对2024年经济稳增长形成有效支撑，也会拉动工程机械消费。3月份将进入挖掘机传统销售旺季，随着春节后下游项目

开工率提升，今年一季度国内整体销售情况有望实现增长，不少业内人士对全年整体行业趋势保持乐观态度。不过，也有企业负责人坦言，尽管年初开门红提振了市场信心，但接下来的市场形势也受制于内外需、基建项目体量等多重因素影响。

雷沃重工等公司相关负责人对记者表示：“由于2022年12月1日起工程机械国三排放标准正式切换国四排放标准，受透支效应的影响，2023年包括挖掘机行业在内的整个工程机械行业受到一定的影响。但是进入2024年，相关影响因素已经淡化，有望回到正常市场供需主导状态。”此外，2023年1月份受到春节假期因素的影响，开工时间较少，产销量基数较低，也是导致挖掘机销量同比增长的原因之一。

浙商证券研究所联席所长邱世梁表示：“目前，国内市场主要以更新需求驱动，按挖掘机第八

年为更新高峰期测算，2023年至2024年国内挖掘机更新需求有望触底，并将开启新一轮更新周期。”

中诚信国际等机构认为，在经历过去两年的高速增长后，行业出口已进入稳步发展阶段，出口销量增速可能进一步放缓，前期海外营收高速增长带来的业绩高增长或将逐步进入瓶颈期。胡麒牧表示：“短期工程机械海外需求减弱是受美联储加息周期的影响。长期看，随着共建‘一带一路’的铺开，工程机械的海外销售仍有较大的成长空间。这个过程中，国内龙头企业也会加速成长。”

当前，电动、氢能等新能源挖掘机开始进入公众视线，电动技术在挖掘机领域已得到初步应用。随着环保政策的驱动，挖掘机电动化逐渐成为行业发展的主流趋势，电动挖掘机不仅成为企业的重要宣传点，也将成为企业争夺市场的新突破口。



2月26日，货车穿梭在南京港龙潭集装箱有限公司港口集装箱堆场。今年春节期间，南京港完成货物吞吐量、集装箱吞吐量同比分别增长13.5%、33.1%。 方东旭摄(中经视觉)

## 邮储银行山西省分行 提升金融服务实体经济效能

2023年，邮储银行山西省分行坚持金融服务实体经济的根本宗旨，努力为社会发展提供高质量金融服务，年内投放实体经济贷款超1000亿元。

一年来，邮储银行山西省分行发挥网络优势，深度经营“三农”金融领域，助力乡村振兴。紧扣山西农业“特”“优”战略，围绕山西农业“三大战略”“十大产业集群”，制定“10+6+N”产业服务方案，涉农贷款增速超30%，其中粮食收购贷款投放超15亿元。

一年来，邮储银行山西省分行深入践行普惠金融，向4.21万户小微企业投放贷款230亿元；向2.78万户个体工商户投放贷款93亿元；向1187户专精特新及科创企业投放贷款34亿元，贷款规模增幅达62%。

一年来，邮储银行山西省分行积极响应能源革命综合改革与碳达峰山西行动，创新支持黄河流域生态保护和高质量发展，2023年底，绿色贷款增幅超30%。年内率先发放“公正转型”贷款。

一年来，邮储银行山西省分行持续提升网点服务能力，开展网点服务“四位一体”专项活动，打造6S定位位标准，改善网点环境，打造示范网点。创新打造“书香茶业”特色支行，建设“邮爱驿站”133处，构建“金融+生活”生态圈。一年来，邮储银行山西省分行强化全面风险管理，合规基础逐步夯实，扎实开展重大安全隐患排查整治，深化“平安邮储”单位创建，落实重要节点安全保障，推动安全管理责任落实。

立足新起点，邮储银行山西省分行将继续肩负使命，接续奋斗，砥砺前行，谱写高质量发展精彩华章。

(数据来源:邮储银行山西省分行) ·广告

## 邮储银行吕梁市分行 全力支持脱贫户扩大养殖规模

山西省吕梁市文水县南安镇南白村脱贫户李女士，全家主要经济来源为肉牛养殖。尽管养牛赚钱，因缺少资金，却一直无法扩大规模。邮储银行文水县支行客户经理在走访时了解情况后，多次上门宣传信贷政策，最终为李女士办理5万元小额“脱贫贷”，助其扩大了养殖规模，同时解决了购买饲料的资金。2023年，通过肉牛养殖收入增加2万元，改善了李女士的生活状况。

2023年以来，邮储银行吕梁市分行按照“四个不摘”要求，坚持脱贫攻坚与乡村振兴有效衔接，切实满足脱贫人口小额信贷需求，支持脱贫人口发展生产稳定脱贫。邮储银行工作人员广泛深入村镇开展走访宣传，并与村委积极对接，挨家挨户走访，讲解金融政策及产品申请流程，对符合贷款要求的脱贫户及时上门服务。

2023年，邮储银行吕梁市分行累计为1105户脱贫户发放贷款5511万元。在邮储银行的支持下，许多脱贫户像李女士一样，从一头牛、几只羊、几亩地开始，逐步走上了稳定的致富之路。未来，邮储银行吕梁市分行将以金融活水助力巩固拓展脱贫攻坚成果、以产业支撑提升乡村内生发展动力，让农民有更多获得感、幸福感和安全感，推进乡村全面振兴不断取得新成效。

(数据来源:邮储银行吕梁市分行) ·广告

## 邮储银行天津分行 落实房地产融资协调机制

近期，多部门联合下发《关于建立城市房地产融资协调机制的通知》，邮储银行天津分行高度重视、积极响应，快速推进城市房地产融资协调机制落地见效。

邮储银行天津分行及时传达贯彻总行会议精神，并召开落实城市房地产融资协调机制行长专题会议，进一步细化工作部署，成立房地产融资协调机制工作小组，明确各部门职责，积极对接协调机制项目。

自收到首批名单以来，天津分行认真梳理名单内项目，组织辖内分支机构快速开展项目对接，摸清需求，针对已明确主办的项目，持续跟进融资进度。此外，天津分行细化政策措施，加强配套支撑，建立授信绿色通道，给予信用审批资源倾斜，加大信贷规模支持力度。

邮储银行天津分行将以城市房地产融资协调机制为重要发展契机，重点关注融资协调机制推送的各批次项目名单，立足自身资源禀赋，一视同仁、精准高效满足房地产企业合理融资需求，支持房地产市场平稳健康发展。

·广告

## 中国工商银行聊城分行 提升供给 满足合理融资需求

为深入贯彻落实中央金融工作会议精神，满足不同所有制房地产企业合理融资需求，中国工商银行聊城分行积极响应号召，促进“城市房地产融资协调机制”政策在山东省聊城市落地见效。2024年1月31日，工商银行聊城分行成功支持“江北水镇如院”商品房住宅项目开发贷款5920万元，这笔业务是聊城市地产协调机制“白名单”项目贷款。

聊城分行主动配合相关单位建立了城市房地产融资协调机制，成立工作专班，从建立授信通道、优化审批流程、适配保障政策等方面，为“白名单”项目落地做好保障。聊城市房地产融资协调机制项目“白名单”公布后，聊城分行迅速梳理清单项目，开展调查走访，高效协同启动信贷“绿色通道”，促成了业务快速落地，有效满足了企业的合理融资需求。

工商银行聊城分行落地房地产协调机制“白名单”项目贷款，是分行发挥国有银行责任担当、满足房地产企业合理融资需求、保障房地产项目正常开发建设的具体体现。工商银行聊城分行将持续加大房地产“白名单”项目贷款投放，发挥国有银行“头雁”效应，靶向施策、主动作为，持续提升金融供给能力，全力以赴做好金融服务，为辖内房地产市场稳健运行贡献“工行力量”。

(数据来源:中国工商银行聊城分行) ·广告