

虛擬員工當經理 銀行大玩AI

可解答逾550個業務問題 實現跨場景應用

「你好，我是小寧，請問您要辦理什麼業務？」在寧波銀行上海分行內，數字人員工「小寧」正式入職。這位連接了銀行運營管理平台的「數字經理」，不僅可以為客戶提供各類業務諮詢和辦理服務，回答超過550個業務問題，還可以實現知識庫的持續更新和業務數據分析，促進銀行體系的智能化管理和運營。香港文匯報記者從數字人員工技術支持方商湯科技獲悉，AI數字人還能夠輕鬆實現跨場景應用，未來將在新零售、展覽展示、旅遊、銀行等行業廣泛應用。

◆香港文匯報記者 倪夢環 上海報道



◆數字人員工「小寧」在寧波銀行上海分行正式入職，可為客戶解決逾550業務問題。記者倪夢環 攝

在銀行大廳顯眼處，數字人員工「小寧」堅守崗位，解決着來客各種諮詢問題。「原本過來就是想拉一個流水（查詢項目交易明細），剛進門見到這個數字員工也就想試試，沒想到識別還挺準，整體還是挺有趣的！希望以後能在更多銀行見到她，也希望還能解決更多問題。」前來辦理業務的高先生這樣表示。

運營平台員工可遠程接管

有別於此前大火的機器人經理，數字人服務中台依託運營管理完善的知識庫體系，不僅可以回答大量專業問題，當遇到超出知識庫範圍的問題時，還可以由運營管理平台的管人員遠程接管，及時回覆。提高效率的同時，也保障了問題解決成功率。

記者了解到，寧波銀行的數字人員工「小寧」目前可以回答超過550個常見業務問題，以及由此衍生的超過3,000個相關業務問題，而通過運營管理平台的持續運營優化，每天還可以解決新增超過50個業務相關衍生問題。同時，針對銀行業特殊的組織架構，管理人員還可以通過運營管理平台，圍繞總行、分行以及支行不同的業務側重和業務方向，定制不同知識體系的知識庫，做到對數字人知識體系的層級化管理。

智能分析助預測業務走向

另外，AI數字人服務中台還可以匯聚前端數字人產生的業務信息，對各網點關注問題的方向，以及高頻問題、高頻業務需求等進行統計歸納並作智能分

析，輔助預測未來業務方向，從而對分行與支行等各網點的業務進行有效的統籌規劃。

商湯科技相關工作人員告訴記者，商湯AI數字人還能夠輕鬆實現跨場景應用。通過對不同領域知識數據，以及儀容儀表、着裝舉止的定制，已實現在新零售、展覽展示、旅遊、銀行等行業廣泛應用，例如數字人講解員、數字人主播、數字人醫生、數字人老師、數字人健身教練等，開創了諸多創新服務模式。此前，首個AI數字醫生還通過直播方式，與觀眾互動答疑普及公共健康知識，得到了網友的點讚。未來，作為技術支持方，商湯科技相關人員表示會進一步提升數字人的數據運營效率，為人們生活帶來更好的虛實結合生活體驗。

傳喜茶裁員30% 優化財務數據上市

疫情後喜茶店內難以看到大排龍的情形。



喜茶多款產品年初進行了一輪降價。

香港文匯報訊（記者 孔雯瓊 上海報道）新浪財經昨日早間稱，喜茶內部正實施裁員，總體涉及30%員工，裁員原因或是為上市前的財務數據做準備。喜茶午間回應時否認裁員，稱只是少量人員調整。目前新式茶飲競爭激烈，喜茶今年內剛對多款產品進行了降價，被解讀為可以擴大客單量，這亦被認為能讓財務數據更為好看。

喜茶：正常人員調整和優化

報道稱喜茶年前已啟動裁員，年後會再裁一部分，總體涉及30%員工，其中信息安全部門全員遭裁，門店拓展部門被裁50%。新浪財經援引喜茶內部人士消息表示，裁員「可能迫於財務數據壓力，為上市做準備。精簡人力資源，可以讓財務數據好看一點。」另據上游新聞消息，有分析觀點認為，裁員是因喜茶近一年業績

不佳導致，和其淨利潤負增長有關。對此傳聞，喜茶回應指「相關傳聞皆為不實信息，公司不存在所謂大裁員的情況，年前少量的人員調整為基於年終考核的正常人員調整和優化。」

產品紛降價 最平僅9元

2022年開年後，喜茶進行了一輪產品降價，共計15款產品下調了價格，調價幅度在1至7元（人民幣，下同）之間，其中一款飲品價格甚至從13元降至9元，這也是喜茶首次出現了個位數價格的商品。疫情之後茶飲店客流量普遍下降，喜茶亦不例外，前幾年大排長龍的情景難以再現。據久謙諮詢中台數據顯示，自2021年7月起，喜茶在全國範圍內的坪效與店均收入開始下滑。以2021年10月份數據為例，喜茶門店平均收入與銷售坪效環比7月份下滑了19%和18%；與上一年同期相比則下滑了35%和32%。

圖：記者孔雯瓊 攝

數字貨幣板塊暴漲 滬指三連升

香港文匯報訊（記者 章蘿蘭 上海報道）A股指數昨日整體震盪向上，滬綜指收報3,479點，漲27點或0.79%，連升三日；深成指報13,531點，漲205點或1.55%；創業板指報2,883點，漲37點或1.3%。兩市共成交9,317億元（人民幣，下同），較上日放量逾500億元。北向資金全天淨流入4.8億元，其中滬股通資金淨流入9.8億元，深股通資金淨流出5億元。央行等四部門聯合印發的《金融標準化「十四五」發展規劃》提到，穩妥推進法定數字貨幣標準研製。數字貨幣板塊暴漲9%，天喻信息、創識科技、雄帝科技、神思

電子等20個股漲停。數字經濟、移動支付等板塊升幅亦高達6%。

中移動回A後首次漲停

繼周二漲5%以後，中國移動登陸A股以來首次漲停，收報67.43元，創上市以來新高。年前各大機構曾對中移動開展密集調研，並於近期陸續發布研報，積極看多，中信證券給予中移動A股目標價為75元，中金更給出81元。但也有人坦言，中移動股價大漲發生在「綠鞋機制」失效之後，與此前實控人大幅增持等多方面因素有關，在行業的角度，運營商的股價長期被低估，整體估值提升依然存在很大壓力。

恒大：今年要交樓60萬套

香港文匯報訊（記者 莊程敏）身陷財困的中國恒大（3333.HK）日前再舉行「保交樓新年開工動員」大會，內媒引述會議上恒大常務副總裁梁偉康表示，恒大今年要實現60萬套的交樓目標，累計面積約7,000萬平方米，意味恒大有近一半的保交樓項目要在年內完成交付。該股昨收報1.67港元，升1.21%。

許家印：絕不賤賣資產

恒大主席許家印在會上提到，2021年是恒大極不平凡的一年，2022年則是恒大走出困境、邁向未來的關鍵之年，今年集團必須全面開工保交樓，堅定不移完成全年保交樓的目標，這是今年最重要的任務和工作。同

時，還要恢復銷售、恢復經營，全方位積極推進合作，努力化解各種風險，他又強調，絕不允許賤賣公司資產。

許家印又透露，公司已進行架構重整，農曆新年前總部人數大幅縮減66%，省公司總部從15,000人精簡為5,100多人，並提到大批的員工充實到了項目一線，暗示並非裁員。

許家印續指，目前恒大預售監管資金500多億元人民幣，基本能啟動農曆新年假期後的全面復工。他補充，今個新年期間有些項目甚至都沒有停工，有的只停了除夕和大年初一，接下來恒大要抓好全國項目春節後的復工復產、正常施工工作，3月底時，包括北方嚴寒地區在內，要達到

80%至90%的保交樓項目全面工效達標，正常施工。

目前已有80%以上的長期合作夥伴都在繼續跟恒大合作，每個省、市、區都成立了恒大項目保交樓專班，指導幫助推進復工復產保交樓。恒大現時有5,600萬平方米的在建未取證未開盤的項目，1.6億平方米的土地儲備以及150個舊改項目。



◆許家印

百達資管上調A股評級至正面

香港文匯報訊（記者 馬翠媚）內地A股虎年第一個交易日迎來開門紅，瑞士百達資產管理發表報告指，內地股市前景可觀，故將內地股票評級從中性上調至正面，主要是看好隨着全球經濟在中國引領下再次加速增長及企業利潤強勁增長等。該行亦認為，一旦俄羅斯與烏克蘭的危機升級為全面的軍事衝突，內地股票可以作為有效的對沖工具。

內地幣策轉寬鬆支持經濟

瑞士百達資產管理首席策略師盧伯樂認為，新一波疫情帶來負面影響基本上應能於今年首季受控，而今年主題仍是經濟恢復到更正常的狀態，他相信服務業將會重新開放並恢復至疫情前水平，供應鏈限制應會得到緩解，而關鍵在於價格壓力應在年初見頂。他預計美國通脹將於3月見頂，或會降低美聯儲過度收緊貨幣政策所帶來的風險，從而為金融資產提供一些保障。

至於在內地市場方面，盧伯樂認為在數據方面反映內地股市前景正在改善，其中領先指標正在回升，中國信貸衝量（即流入經濟的信貸總量佔GDP比例）亦同樣回升，他

認為這些數據上升亦預示經濟增長將會加快。

他亦提到，人行早前果斷地將貨幣政策立場轉向寬鬆，通過下調存款準備金率、官方利率及貸款基準利率等多種措施支持經濟。更重要的是，他認為內地監管重置目前似乎已經暫停，他相信上述因素應會讓內地股市在去年下跌20%之後收復失地，並在未來幾個月縮小與其他市場的估值差距。

看好新興市場企業盈利增速

至於新興市場整體前景方面，該行預計新興市場的企業今年盈利增速將超過15%，高於全球平均水平。該行又指根據分析，當滿足以下5個條件中的4個時，新興市場股票表現往往優於發達同行，5個條件包括美元貶值、債券收益率上升、大宗商品走強、製造業產出上升和實際利率下降。盧伯樂相信未來幾個月前4個條件可能會得到滿足，並預期全球通脹壓力將在首季達到頂峰，為經濟增長重新加速奠定基礎。

至於行業板塊方面，該行認為材料與醫療保健股的估值格外吸引，甚至科技股的估值也不過高。

B站向春節猝死員工家屬致歉



◆哔哩哔哩在官博發博文，向日前猝死員工家屬致歉。

香港文匯報訊 因春節期間一名員工猝死被推上輿論風口浪尖的內地短視頻平台哔哩哔哩（又稱「B站」，9626.HK），周二晚在向猝死員工家屬致歉同時，表示將用最大力度擴招審核人員，今年將增加招聘1,000人。

據B站官博博文指出，2月4日下午哔哩哔哩內容安全中心一名叫「暮色木心」的員工在武漢家中突發腦出血，在昏迷前被緊急送院後去世，當日正值農曆春節正月初四。

悼文指，該員工從事安全審核工作的內容，是具有全天候特殊性的工作，即使是春節假期，內容安全工作也不能停，和其他公共服務職業一樣，需要通過輪班、

值班來完成工作。該員工是圖文審核組的代組長，春節期間他沒有回鄉過年，帶領小組安排一天8小時、做五休二的春節輪值排班計劃。而公司也為春節期間值班的同事給予法定三倍的薪酬。

擬增聘千人 減工作壓力

B站稱，公司在7日已成立專項小組善後，並立刻開展兩項工作：一、今年將增聘1,000人，降低工作壓力；二、加強關注審核員工的身體健康，除每年常規體檢外，從本月開始組織內容安全中心的全員進行加強體檢。B站昨收報271港元，升8.487%。

百勝中國擬今年增設逾千分店

香港文匯報訊（記者 莊程敏）疫情打擊下，百勝中國（9987.HK）去年第四季純利雖按年升214%為4.75億美元，但經調整純利按年倒退跌93%至1,100萬美元，同店銷售下跌11%，其中肯德基和必勝客分別下降12%和8%。集團去年全年賺9.9億美元，按年升26%，但經調整純利5.25億美元。該股昨一度跌至上市新低的341.2港元，收報347.4港元，跌2.96%。

百勝中國首席財務官楊家威指，新冠疫情給業務運營帶來了巨大的波動。去年上半年

疫情較平穩時，業務表現強勁，但進入下半年後，業務受到區域性疫情爆發和更嚴格的疫情防控措施影響。第四季度本就是銷售額與利潤率最低的季度，業務面臨嚴峻的挑戰。展望2022年，由於疫情帶來的不確定性、疲軟的宏觀環境、消費者信心轉弱和通脹壓力加劇，預計全年公司的業務和經營環境仍將充滿挑戰和波動。

上季經調整純利跌93%

首席執行官屈翠容昨於網上業績會上透

露，今年1月份的同店銷售額與第四季度相比略有改善，但較去年同期的春節檔期，今年的同店銷售額仍同比下滑。雖然疫情令堂食流量下降，但外送業務佔比由2019年的20%，升至目前的32%。如果計及外賣自取和外送表現，佔比更有55%。其中，肯德基的表現相對較好，但必勝客仍有增長空間。

集團計劃今年淨增加約1,000至1,200間分店，當中包括特許經營店以及大部分自營店，今年資本支出介乎8億至10億美元。