

跑出“加速度”

——湖北十堰市城区分公司寄递业务发展提速小记

□本报通讯员 王龙凤

今年以来,湖北省十堰市城区邮政分公司紧抓机遇,精准施策,实现了寄递业务发展大提速。截至8月10日,该分公司累计实现寄递业务收入2189万元,完成全年目标的156.37%,同比增幅达471.74%,收入规模与增幅均列全市邮政首位。

借势提气

十堰邮政一直将发展寄递业务作为助推企业高质量发展的重要举措。城区分公司在深入调研的基础上,对城区市场环境和客户资源进行准确研判,提出发挥行业“国家队”品牌优势,挖掘现有员工队伍潜能,深耕城区优质客群的发展方向。

自疫情发生以来,该分公司提供的“四个不中断”“四个免费办”服务,赢得了市委、市政府和各级主管部门的认可,为寄递业务发展奠定了坚实的基础。

为适应新形势,城区分公司在操作规范、服务礼仪、硬件配置等方面进一步提档升级,致力于打造一支素质过硬、能打胜仗的专业团队;通过制定差异化激励措施,鼓励员工多劳多得,进一步激发全员开发业务的主动性、创造性;通过制定科学可行的营销方案,细分行业市场,实行“销号式”营销,截至8月9日,累计新增协议客户35户。

“特快”领跑

“柏林支局今日揽收56件,金额728元。”“火车站普服网点今日揽收96件,金额1248元。”每天17点半,在城区分公司工作群里,各单位准时报业绩。“坚持以市场为导向,以客户为中心,以行业对标为方法,不以小单而不为,积少成多,做好散件揽收”,这是城区分公司一贯倡导的工作方法。

各网点、揽投部在复工后积极拜访校园、房地产、税务、法院等政企重点客户,拓展新业务,进一步加大警邮、税

邮、社邮合作力度,提升寄递业务转换率,全力做好政企部门因疫情搁置的各类寄递工作。4月,公园路邮政支局经理李冰登门拜访东风房地产公司,推介“非接触式”寄递业务。第一批试寄的100件交房通知书顺利寄达客户手中后,客户便与公园路支局正式签订EMS寄递协议,月均寄递量达200余件。“邮政特快专递不仅安全可靠,时限也精准,值得信赖。”东风房地产公司的杨经理评价说。截至8月10日,该分公司累计揽收特快专递77万件,实现收入1181万元。

“快包”助力

电商客户是寄递业务的重点客群。城区分公司依托点多面广的优势,精准对接市区电商企业,积极开展电商客户走访建联及电话营销,通过电话、微信开展预约收寄。对日收寄量50件以上的客户,保持密切联系,确保揽收及时有序,提升客户体验。同时,主动申

请快包资费优惠,确保快包价格随行就市,进一步提升市场竞争力。6月10日下午,柏林邮政支局经理鲍坤带领走访柏林镇鲍花村堰杨生态农业合作社,得知该企业主要经营菜籽油及应季水果,日均寄递量为50件左右,且正有15吨花生油准备寄往外省,后期应季水果如桃子和草莓也迫切需要搭建销售渠道。掌握此信息后,鲍坤迅速向城区分公司市场营销部反馈。6月12日,城区分公司安排专人上门为客户设计快包寄递方案和货物包装,并成功签订长期寄递合同。

“邮政提供的寄递方案经济实惠,后期还帮我们在邮乐网上搭建农产品销售平台,真是太感谢了。”该合作社的负责人陈女士直夸邮政服务好。

寄递业务作为邮政的主责主业,市场前景大有可为。城区分公司深刻地认识到这一点,截至8月10日,该分公司累计揽收快递包裹127万件,实现收入792万元,同比增幅达174.6%。



“晚霞信使”

酷暑时节,热浪滚滚,浙江多地最高气温持续突破39摄氏度。为切实关爱一线投递员工,绍兴市邮政分公司启动了邮件早投晚送“错峰行动”。这两天,趁着夕阳西下,绍兴市分公司女投递员蒲晓毕穿梭在古城的大街小巷,将报纸、信件、电商包裹和高考录取通知书及时投递,她被投递区域的居民们亲切地称为“晚霞信使”。

□俞劲松 王刚 摄影报道

打造“530”极速响应机制

□傅孝和 黄波

今年以来,重庆市涪陵区邮政分公司着力打造“530”极速响应机制(即5分钟响应,30分钟上门揽收),在深化寄递改革中再添了一把火,实现社会效益和经济效益的双丰收。

为扎实推进寄递业务改革,早在去年9月,涪陵邮政就将对标市场、对标行业、对标先进提到重要议事日程,通过深入调研找准与行业竞争对手的差距,然后对症下药。涪陵邮政主要领导带队实地走访了解某民营快递公司 in 涪陵的指挥调度、网点布局情况,深入了解他们的管理方式、经营策略、客户维护,然后对照自身进行比较,寻找企业在机制、能

力、流程、管理方面的差距。

不破不立。针对找到的问题,涪陵邮政最终确定了以效能管理和客户经营为中心,通过众创众享等激励机制,明确目标、精细管理的内控体制,搭建网格化运营体系,实现“重点区域全覆盖、核心客户全签约、目标市场全掌握”目标的寄递基层单元格改革发展思路。同时,按照集团公司的要求,着力打造邮政寄递“530”极速响应机制,彻底解决收寄不及时的问题。

今年4月,涪陵邮政在完成基层单元格改革之后,立即成立了寄递客服中心,以此作为打造涪陵邮政寄递“530”极速响应机制的“大脑”,充分利用系统大数据,调度就近揽投员实现极速揽收。

该分公司及时梳理出客服中心派揽、揽投员揽收流程,主要分为五个步骤:一是客服端接收客户端需求电话后,根据客户需求记录揽收派发单,详细记录客户信息。二是客服端根据GPS定位查找就近适合车辆并下达派揽调度指令。三是揽收端接到客服端派揽调度指令后必须在2分钟内回复客服端,并在5分钟内联系客户,30分钟内完成揽收。四是揽收端完成接单后必须回复客服端(微信告知邮件单号或上传面单),完成此次揽收指令,形成闭环管控。五是客服端根据揽收端反馈信息,填写派揽统计表,并在1小时内进行电话回访客户了解揽收满意度。这五个流程步骤,确保了涪陵邮政寄递“530”极速响应机制的规范

化、常态化运行。

“涪陵邮政揽收好快哟,从打电话到上门取件,还不到20钟,比以前快多了!”“我真没想到邮政的变化这么大,速度快而且服务态度也好。”自打造“530”极速响应机制以来,客户体验明显提升。

“530”极速响应机制定义了涪陵邮政寄递业务新的标准,有效解决了客服端、揽收端和客户端三端的冲突,达到了新的平衡。随着服务的提升,业务发展也是一路向好。自寄递改革实施以来,涪陵邮政新开发客户43户,新增业务收入70.5万元;现费收入同比增幅达133.73%;客户回访满意度达95%,同比提高了10个百分点。

(上接第1版)

“‘靠星星点灯、靠月亮照明’的日子一去不复返,多亏中邮保险给我们送来长明灯,贫困村摆脱贫困的路就更好走了!”上河村党支部书记指着路旁6米高的太阳能路灯杆高兴地说。

上河村地处秦岭山区,312国道穿村而过,共有13个村民小组、785户人家、2297口人。以前,村里一到晚上就漆黑一片,村民夜间出行极不方便,导致村民晚上没事就很少出门,走亲访友都离不开一支手电筒。

因村里资金匮乏,上河村村道一直没有亮化。邮政集团商洛定点扶贫第一书记看在眼里急在心里,经过与村“两委”干部努力奔走,得到中邮保险陕西分公司的积极响应支持,为其援助资金2.4万元,加上村“两委”自筹资金0.6万元,于去年10月启动了上河村通村公路“点亮”工程。

“现在晚上一亮堂,出来活动的人就多了,村民的文化生活也丰富了。”村民李刚信是象棋爱好者,他一边和棋友下

象棋,一边由衷地赞叹。

随着夜幕降临,上河村的太阳能路灯同时亮了起来,犹如一颗又一颗在黑夜中闪耀的夜明珠。从村头一直照亮到村尾,现在串门聊天的人多了,出来锻炼的人多了,玩耍嬉戏的孩子也多了,妇女们也聚集在村文化广场跳起了广场舞,就连从西安来的骑行爱好者也发出感叹,“村里路灯亮起来了,农民发家致富的路也亮起来了”,纷纷拿出手机拍照留念。

雪中送炭,真切关怀暖人心

在路灯亮起来后不久,去年12月19日下午,陕西分公司总经理一行在商州区副区长、陈堰街道办事处书记的陪同下,深入商州区陈堰街道办上河村慰问部分困难群众。

上河村村民肖三民正在读高二的儿子肖龙飞去年不幸从二楼跌落,造成全身多处骨折,家庭所有积蓄都用来四处求医治病,生活异常困难。得知这一情况后,陕西分公司一行在为其一家送上米、面、

油、电暖气等生活用品的同时,还送上了机关党员捐赠的1600元钱,鼓励他们克服困难、战胜难关。同时,叮嘱肖龙飞要听从医生的建议,积极锻炼,树立信心,早日重新站起来,并表示通过公司为村民赠送的人身意外保险,将以最快的速度 and 最大的额度进行赔付,助其渡过生活难关。听到这些温暖人心的话语,肖三民的妻子一边擦热泪,一边点头感谢。

在上河村贫困户耿淑娥家里,看到他们一家六口人还居住在20世纪80年代修建的狭窄的房子里,家徒四壁,没有一件像样的家具,陕西分公司一行关切地询问了老人的生活情况,并送上了慰问品。经交谈了解到他们家今年在邮政的帮扶下,核桃每亩收入超过2000元,鼓励他们说:“党和政府不会忘记任何一个困难群众,各项政策越来越好,大家以后都会过上好日子。”

慰问最后,陈堰街道办事处书记对陕西分公司为陈堰街道办所有建档立卡贫困户免费赠送人身意外保险和重大疾

病保险,助力打赢脱贫攻坚战的行为表示感谢,并为陕西分公司送上了“雪中送炭见真情 助人为乐献爱心”的锦旗。

深入基层,多措并举拔穷根

2017年以来,按照集团公司和总部坚决打赢脱贫攻坚战的工作部署,陕西分公司高度重视扶贫工作,共计为商洛市商州区、洛南县3.63万名建档立卡贫困人口提供16.78亿元的意外保险保障和1.5亿元的重大疾病保险保障。同时派遣扶贫干部扎根商洛,建成6个中邮保险村,通过到中邮保险村实地走访调研,与驻村第一书记座谈,了解村里扶贫工作进展情况,存在问题以及村民对保险扶贫的需求,积极帮助扶贫村和贫困户家庭解决困难。同时,因地制宜在6个中邮保险村有针对性地开展了保险扶贫、党建扶贫、健康扶贫、送温暖下乡等系列扶贫帮困活动,认真履行央企定点扶贫的政治使命,以高度的政治责任感,践行国有保险公司助力精准扶贫的社会责任担当。

□由保昌

云南省分公司

与德宏州开展战略合作

本报讯 近日,云南省邮政分公司与德宏州人民政府正式签订战略合作协议,德宏州邮政分公司与中国(云南)自由贸易试验区德宏片区管理委员会合作签约。

根据战略合作协议,云南省分公司与德宏州人民政府发挥各自资源优势,共同推进邮政服务地方经济的基础设施建设,共同做好城乡综合便民服务,共同提升邮政普惠金融服务,共同服务德宏中小企业发展,共同打造“三农”综合服务平台,推进文化旅游产业发展,推动德宏跨境电子商务发展;双方建立不定期高层互动机制保障,促进战略合作的落实和深入。在此基础上,德宏州分公司与中国(云南)自由贸易试验区德宏片区管理委员会重点推进跨境电子商务发展、推进服务跨境电子商务的邮政基础设施建设、推进跨境电子商务物流发展、推进并规范姐告区内快件发展等。

□崔斌

邮储银行发布2020年中报

(上接第1版)

中报显示,截至6月末,邮储银行普惠型小微企业贷款余额为7566.12亿元,较上年末增加1034.27亿元,上半年累计投放金额较去年同期增长48.32%;深入实施乡村振兴战略,稳步推进协同支农生态建设,着力提升农村金融服务水平,涉农贷款余额为1.35万亿元;持续加大金融扶贫力度,金融精准扶贫贷款余额为902.26亿元,较上年末增加77.70亿元;积极贯彻国家增强消费对经济发展基础性作用的方针,消费信贷业务持续稳步发展,个人消费贷款余额为2.20万亿元,较上年末增加1858.62亿元,增长9.21%。

疫情期间,邮储银行积极满足医用物资和生活物资保障企业的合理融资需求,加大对小微企业延期还本付息的支持力度,支持企业复工复产,全力做好稳就业和保市场主体工作。

与此同时,邮储银行集中资源助推“一带一路”、雄安新区、长江经济带、京津冀协同发展、粤港澳大湾区、长三角一体化等国家战略布局实施和经济结构转型升级;抓好“两新一重”领域信贷投放,重点支持新型基础设施建设,新型城镇化建设,交通、水利等重大工程的建设;不断优化对战略性新兴产业的金融服务;聚焦先进制造业、传统产业升级改造等领域,加大制造业中长期贷款投放。中报显示,截至6月末,邮储银行公司贷款余额为1.95万亿元,较上年末增加2083.72亿元,增长11.97%。

强化金融科技赋能 加速推进数字化转型

突如其来的疫情,加速了人们生活方式的改变和商业模式的变革,也加速了金融科技在银行业的发展和应用,加快了银行业数字化转型的步伐。

疫情期间,邮储银行推出客户经理云工作室,上线“居家客服”,推出全新客户权益板块“邮储健康”,全力做好“无接触”的线上金融服务。围绕“服务客户,打造场景,丰富产品”这一主线,邮储银行为客户提供全方位、全周期的综合金融服务,构建具有邮储银行特色的零售“护城河”,持续推进零售业务线上化转型。

中报显示,邮储银行手机银行客户为2.79亿户,手机银行月活跃客户数同比增长42.82%;手机银行交易金额达5.41万亿元,同比增长74.52%;小额贷款线上放款笔数占比达90.76%,线上化小微贷款产品余额为3607.30亿元,较上年末增加1557.12亿元,增长75.95%;“邮储食堂”实名用户达3674.30万户,较上年末增长222.67%。

据了解,邮储银行强化科技引领,持续加大信息科技投入,金融科技为该行业务发展注入活力。大数据应用方面,邮储银行通过分析客户在业务流程及体验方面的数据信息,有针对性地提升客户体验。例如,疫情期间,该行利用数据挖掘技术,识别有信贷需求的潜在优质小微企业客户,帮助困难企业解决资金需求,渡过难关。人工智能技术应用方面,邮储银行通过推广“刷脸付”、智能票据识别等应用,推进金融服务智能化、高效化;远程授权机器人上线后,笔均处理时间由原来的30秒减至3秒;今年上半年智能客服服务量在远程银行中心全渠道中占63.43%,问答准确率为95.56%。区块链技术应用方面,基于区块链技术的U链福费廷业务系统,邮储银行于今年1月完成首笔跨链福费廷交易,截至6月末,已接入十余家业内合作伙伴,交易规模超250亿元。

依托金融科技赋能,邮储银行加速数字化转型,新零售转型效果显著。中报显示,截至6月末,邮储银行服务个人客户数为6.13亿户;管理零售客户资产(AUM)达到10.78万亿元,较上年末增加近7000亿元;个人银行业务收入965.76亿元(国际财务报告准则),占营业收入的比重达到65.93%,较去年同期提升4.63个百分点。

资产质量保持优良 经营发展稳中提质

面对疫情,邮储银行积极应对,实施差异化授信政策和标准,优化授信作业流程,加大对疫情防控重点保障企业信贷投放力度,稳妥实施延期还款安排;深入开展全面风险摸排,及时掌握真实风险状况,加强重点领域风险防范化解;持续完善疫情期间操作风险防控、运营管理和安全防范工作措施,切实发挥内部控制“三道防线”的作用,促进合规稳健经营。与此同时,邮储银行更加审慎地研判内外部风险形势,进行前瞻性减值计提,增强风险抵御能力。

得益于一系列有效的举措,邮储银行资产质量继续保持优良,风险抵补能力进一步增强。中报显示,截至6月末,邮储银行不良贷款率为0.89%,不到行业平均水平的一半;拨备覆盖率为400.12%,是行业平均水平的两倍多,较上年末上升10.67个百分点,风险抵补能力充足。

不仅如此,邮储银行统筹推进疫情防控和经营发展工作,经营发展呈现稳中有进、稳中提质的态势。上半年,邮储银行坚持高质量发展理念,深入实施经营转型,稳步推进业务发展,强化资产负债精细化管理,稳息差、调结构、控成本,业务规模稳健增长,发展质量稳步提升。

中报显示,截至6月末,邮储银行资产总额为10.97万亿元,客户贷款总额为5.48万亿元,分别较上年末增长7.34%和10.19%;负债总额为10.32万亿元,客户存款总额为9.87万亿元,分别较上年末增长6.75%和5.93%;实现营业收入1464.85亿元(国际财务报告准则),较上年同期增长3.37%。

持续打造零售特色银行 助力构建新发展格局

据悉,针对下半年的发展,邮储银行将坚守零售银行战略定位,在常态化疫情防控中全力抓好经营发展各项工作,加快推进“特色化、综合化、轻型化、智能化、集约化”转型发展,持续打造零售特色银行,支持实体经济发展,为全面落实“六稳”、“六保”贡献金融力量,积极助力形成以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局,全力助推打赢脱贫攻坚战、全面建成小康社会。

邮储银行中报显示,该行将重点做好五方面工作。一是做好疫情防控和恢复生产工作,切实履行国有大行责任担当;二是继续推进负债业务“稳增长、调结构、控成本”,努力实现资产业务高质量发展,持续扩大中间业务规模,积极把握资金资管业务市场机遇;三是持续打造良好的金融生态,全面打造零售金融生态、公司金融生态、金融同业生态;四是加强风险内控合规管理,夯实疫情影响下的资产质量,提升风险管理精细化水平;五是持续提升信息科技实力,提升信息科技管理水平,全面深化数据治理与赋能。

□褚轩