

“死磕”假邮车

6月4日上午9:58,河南省新乡市邮政分公司员工李磊在外办事,行至平原路石牌坊街道附近,突然发现有一辆贴有“中国邮政”标识的绿色大众牌小轿车。李磊心里纳闷,从来没见过这样的邮车。当时,他还有急事,本想算了,但转念一想,万一真是冒用邮政标识,损害的可是中国邮政的企业形象。

想到这里,李磊警觉起来。他曾是车辆管理员,对邮政运营车辆十分熟悉,该车辆型号明显与邮政运营车辆不符。经过与市邮政分公司进一步核实,李磊确认该车辆的确不是邮政车辆,但又确实粘贴了中国邮政标识。

他感觉事情严重,第一时间向单位领导汇报,并电话联系车主,明确告知冒用邮政专用标识是违法的,要负法律责任,要求车主立即到场清除邮政标识。车主在电话中说是粘贴着玩的,且本人不在新乡,中午才能赶回来清除。

本来事情到这儿,很多人可能就以为了结了。但李磊是“一根筋”,一直守在车边。等到11点45分,他再次

联系到车主,询问清除标识事宜。

此时,车主拒绝配合,听声音非常恼火,并不断辱骂李磊。李磊并没有被吓退,反而激起了追查到底的决心。为了妥善解决问题,李磊运用法律武器,立即拨打110报警。

按照《邮政法》第七十九条规定:冒用邮政企业名义或者邮政专用标识,或者伪造邮政用品或者倒卖伪造的邮政用品的,由邮政管理部门责令改正,没收伪造的邮政用品以及违法所得,并处一万元以上五万元以下的罚款。

出警人员向李磊了解了相关情况,给车主打电话核实情况,并要求立即清理。11点55分,车主委托朋友,撕掉邮政标识和LOGO,出警人员当场记录,形成书证:豫GJ8×××××在粘贴邮政标识期间发生的违法违纪行为,与中国邮政集团有限公司新乡市分公司无关,且保留追究当事人责任的权利。目前,此案件已书面移交新乡市邮政管理局进行处理。至此,李磊打假的故事全部结束。

事后,新乡市分公司领导高度赞扬了李磊,在全市邮政进行通报表扬,



涉嫌冒用中国邮政标识的车辆。

并给予现金奖励,号召全体员工向李磊同志学习,学习他维护企业形象的责任感、现场果断处置的办事能力和一追到底的精神。同时,要求加强对

本辖区邮政专用车辆的管控和排查,严厉打击非法冒用邮政企业名义或者邮政专用标识的行为,切实保证企业权益不受侵害。 □于文

中邮保险理赔故事汇

无惧疫情 村口理赔

2020年初,中邮保险江苏分公司理赔员接到客户王女士的电话。在了解到客户王女士因交通事故不幸身故,其家属急需理赔金偿还前期医疗费用后,及时向分公司呈报案件,并在确保安全的情况下赶赴泰兴市某村,主动上门为客户办理理赔。

受疫情影响,泰兴当地村镇要求“封村”,客户出不来,理赔员也进不去。对客户、理赔员来说,严峻的疫情形势、理赔的焦急等待,双重压力并

存。为了让客户家人诉求能够第一时间得到回应,理赔员独自驱车往来,反复沟通、汇报,终于获得了王女士所在村的同意。理赔员在村口的防疫点搭起了“临时理赔服务点”,在村防疫员的监督下,客户家人完成了填资料、签单证、基本材料交接的整个过程。

在清点整理理赔资料时,理赔员发现客户家人提供的意外事故证明类资料存在严重缺失。为免去其再次准备资料,理赔员决定亲自为客户进行

理赔资料的搜集。时值全国疫情防控关键时期,众多部门难以正常配合理赔工作。理赔员与邮政网点理财经理一起,先后多次赴交管部门、医疗机构、村委会、事发现场等地获取关键证据资料,并对知情人进行了详细询问,最终确定了王女士骑电动车买菜途中因雨天路滑撞上路边台阶身故的事实,属于中邮保险综合意外伤害保险的责任范围之内。理赔员于调查完成的次日进行系统立案,共赔付8万元。

2020年4月初,王女士的家人特地赶到泰兴市邮政分公司中邮保险局,将一面写有“疫情无情 中邮有爱”

的锦旗亲自送到中邮保险局负责人手中,同时,客户家人亲手写了一封感谢信。感谢信中写道:“因为疫情阻隔,我们想理赔也没办法,但疫情无情人有情,是你始终想着我们,安抚我们的情绪,竭尽所能为我们找到办理理赔所需材料,用最快的速度把理赔金送到了我们手中。”

理赔员事后说,办理王女士理赔案时,疫情形势还比较严峻,心中也有担忧。但是,一想到公司对客户的承诺,内心又生发一份情怀。正是这份情怀,让他坚持一路向前,无所畏惧。 □田艳阳 丁伟

商户收单最佳实践巡礼

湖北省邮政分公司今年以“网格化营销+精准化管理+场景化运营”模式,构建收单商户闭环管理体系,专注商户规模扩张与资产提升。截至4月底,该分公司本年新增商户6.15万户,累计结存商户66.8万户,收单商户结存资产502.23亿元。

以规模扩张抢市场

湖北邮政以网点为轴心,发挥主阵地作用,对网点周边三公里内商户及重点商圈开展网格化营销。重点营销“一主五副”六类商户。“一主”指餐饮户,其具有交易频次高、收单需求旺盛、替换不易等特点。“五副”指临街商超、水果店、药店、美发美容店、集市农贸市场等五类商户。

各地邮政以网点为单位,成立商户收单业务走访营销专班,协同机关、金融、投递条线人员,明确职责分工,全力开展收单商户拓展及维护,将投递人员作为收单商户维护专员,做到发现问题及时解决、没有问题按月回访。以县区为单位,成立商户收单业务项目管理专班,主要负责市场型收单商户批量开发、数据分析及售后管理。在营销中抓实“三个阶段”。访前准备统一资料,包括宣传单、码牌、折页等;访中汇总意向信息,及时确定商户需求及意向;访后迅速登门办理,采取项目专班上门服务方式,按照计划时间上门办理业务。同时,建设网点商户交流群,及时为商户答疑解惑,落实商户后续维护及持续营销。

以数字经营提质量

湖北邮政充分挖掘现有客户资源,以数字经营实现对收单商户的二次开发和长期维护,通过对收单商户的精细化管理,实现精准提质。

湖北省分公司建立精准定价机制。实施基于客户AUM的差异化免费措施,依托收单商户管理系统,实时追踪收单商户资产结存及变动情况,以每万元手续费作为衡量标准,建立分等分级手续费优惠措施,配合宣导、营销,鼓励商户主动存款、提档升级。同时,建立数据分析机制。湖北省分公司上线收单商户管理系统,优化报表功能,增加商户资产结构表、商户资产变动表、商户交易情况表等专项报表,建立商户综合价值的分析和评价体系,科学评价商户综合价值贡献;根据收单商户活跃度、资产提升、手续费支出、资金留存等数据,开展针对性营销,提高客户综合价值。此外,建立常态维护机制。按照“谁发展、谁维护、谁受益”的原则,对收单商户进行分岗管户,按照收单商户拓展、活跃度、资产提升等情况给予管户人员奖励及补贴。投递员和客户经理作为收单商户专员,及时解决商户产品使用问题。

以BC联动造商圈

湖北邮政依托网点渠道资源,围绕周边菜市场、餐饮商业街、专业市场、乡镇等特色场景,打造“商户—银行—持卡人”营销生态。

各地邮政将收单商户作为传统物理网点的阵地延伸,优选优质收单商户建设商盟,有针对性地开展扫码送券、随机立减等营销活动,深入推进商圈日常运营、重点节日营销、外拓市场促活期、网点厅堂营销、云工作室引流等五类场景运营模式,推动BC端循环互动,通过传播、引流、分销、补贴,为客户创造新增价值,用“价值赋能”对冲“价格竞争”,逐步培育“高阶竞争力”,培养商户使用邮储收单产品的习惯,做深商户维护。1~4月,湖北邮政新增资产54.21亿元,其中,新增余额27.96亿元、保险22.39亿元、理财3.06亿元,发展成效显著。 □鄂章

湖北邮政：“三化”闭环拓商户

美好生活之路 进步与您同步

创新金融 · 服务三农

邮储银行充分发挥网络优势,创新数字金融服务,为广大农户、商户、家庭农场、专业大户、农民专业合作社、涉农企业等客户,提供优质便捷的存款、结算、理财、贷款等综合金融服务,积极支持国家乡村振兴战略,全面助力农业高效高质、乡村宜居宜业、农民富裕富足。

- 小额贷款
- 邮易贷·极速贷
- 个人产业链经营贷款
- 新农村建设贷款