

同城之争 以质取胜

——宁夏邮政对标竞品打造同城网纪实

商企市场是个无比巨大的寄递市场,是兵家争锋的主战场、主赛道。近年来,商企市场的同城寄递需求越来越大,各类“闪送”“急送”应市而生。今年1~5月,宁夏回族自治区银川市同城邮件量突破660万件,同比增长162.28%。面对巨大的市场需求和激烈的市场竞争,宁夏区邮政分公司坚持问题导向,从竞争短板入手,直视问题,主动求变,以银川市为核心,优化组建同城网络,提升同城邮件时限竞争力。

质量为王

省内互寄业务发展取决于省内网络、服务、营销能力。为了使省内同城网既快又灵活,宁夏区分公司对标竞争对手和客户需求,引进闪送系统,盘活邮区中心局场地,做同城邮件的集散处理中心,同时不断调研,按照邮件的流量流向,对邮路一条一条地捋,调配了5辆专线车,开通惠农、灵武、吴忠、中卫、固原方向自有运输网络,按照客户用邮习惯科学地制定运输计划,满足各地市重点区、县串行盘驳。“现在的市场竞争,大家都是以客户为中心,想要给客户更好更快的用邮体验。所以,想要攻下同城业务市场,服务质量是王道,必须贴合市场需求组织网络,贴着客户需求提升服务。而我们的首要责任就是保时限、保质量。有了服务质量,再开发客户自然能得心应手。”银川市邮政分公司寄递事业部同城营销中心负责人金梦婷说。

“同城网的建立不能仅仅考虑省会城市。省会城市虽然是核心,但是对于客户来说,寄递需求在全区,甚至在乡镇。所以,在我们组建同城网的

时候,就按照区内大同城的理念,不断吸收客户意见,完善运行计划,充分考虑各地市的揽收和投递能力,力争新组建的同城网可以充分发挥邮政服务到乡镇的优势,贴合市场,满足客户需求。”在银川市分公司副总经理郑喜军看来,寄递事业部同城营销中心作为区内同城网的核心单位,常态化进行区内重点路线时限对标分析,根据各地市分公司上行邮件截邮时间点灵活调整发车时间,能有效确保上下行邮件灵活高效传递转运。

5月15日区内同城网运行,到5月末,银川市发往石嘴山市、吴忠市利通区的省内互寄邮件可实现当日递。当日收寄的邮件,在区内核心城区可实现次日12点前投递完毕,县城可实现次日15点前投递完毕,投递时限水平与竞品持平,部分区域投递时限优于竞品,邮政时限优势逐步凸显。目前,全区邮政同城邮件单日业务量突破700件。

协同发力

同城商企市场行业门类众多,客群庞大,3C通信、医药闪送、鞋服退换货等都是同城业务的核心行业市场。4月末,寄递事业部同城营销中心率先尝试开办银川市市内小同城业务,承接中邮物流公司市内药品配送业务,由此开启了与中邮物流公司协同发展模式。双方建立了常态化沟通机制,形成合力,共同进攻全区同城医药配送市场。

“宁夏中邮物流公司开展的药品配送、零售业务,对于开发医药同城配送市场就是最大的优势。我们双方取长补短,共同服务客户,会成为不可忽视的力量。”对于双方合作开发医药同



宁夏邮政同城医药配送市场开发渐入佳境。

□金梦婷 摄

城配送市场,金梦婷信心满满。

“与邮政的这次合作,让我对邮政速度有了新的认识。区内的配送非常快,价格也非常合适,服务还很到位,客服人员会主动跟我打电话对接,让我省了不少事儿。”某医药供应商张女士提到与邮政的合作赞赏有加。截至目前,医药同城配送项目日均业务量已达到300件。

除了着重开发银川市内的同城市场,银川市分公司本着“量质并举,发展先行”的合作原则,与各县(市、区)分公司建立共享产品、共谋市场的合作关系,以抓运营质量为核心,对标行业和市场,细致进行损益核算,科学制定产品价格,为各地市分公司提供良好的运营服务保障;各地市分公司与

银川市分公司执行运营成本结算,也充分激发了各地市分公司拓展同城市场的热情。

“@所有人,今天向大家解答系统注册揽投员的方法。”“今天全区同城项目突破700单,大家继续加油。”“全区同城业务微信群里每天都会业务通报、各地市的比拼、问题处理解答等,交流快速便捷,问题处理迅速。”银川市分公司牵头做全区同城项目,各环节人员要把好邮件质量关,实现县区直达,能显著提升客户体验。大家都要积极开发同城市场,让全区同城业务发展更上一层楼。”宁夏区分公司寄递事业部副总经理魏建仁也时常在群里鼓舞士气、提出要求,协助解决相关问题。

□赵薇康

高考成绩单送到家

6月24日6时起,上海市邮政分公司159个邮政营业部和网点的4000余名投递员全员出动,投送高考成绩单,以确保当天所有上海地区的考生都可以顺利收到高考成绩单。

此外,在疫情防控常态化的大背景下,上海邮政在人员安排上也进行了调整,特地安排已接种过新冠疫苗的人员参与此次高考成绩单投递工作,在投递的同时落实好疫情防控措施,确保此次高考成绩单投递工作万无一失。

□许雨舟 摄影报道



(上接第1版)

必须严格执行集团改革方案,必须针对问题找准突破口,必须敢于创新,全力推进改革工作。二要深化实施陆运网改革。陆运网改革是实现网络变革的基础,对寄递业务发展影响深远。本地中心建设和配套省内网优化是陆运网改革落地的关键,也是近期深化推进陆运网改革的工作重点。各省(区、市)分公司要切实加强本地中心能力建设,打破行政区划,减少分拣层级,提高本地中心自动化处理能力。三要持续推进运输改革。运输改革是促进集约生产、集中管控的有力抓手和切入点,要按照“航陆分层、优势互补、综合利用”原则,实现铁、陆、空多种运输方式协同配合、有效衔接、互为补充,支撑包裹快递业务发展需要。要加大航空高铁网络能力投入,强化航陆衔接,提升特快邮件市场竞争力。要深化干线陆运网“四改”工作,降低网络运行成本,提升快递包裹市场竞争力。四要积极稳妥推进中心局改革。中心局改革是以组织机构改革为先行,作业流程和工艺设备优化为配套的系统工作。要积极稳妥推进中心局组织机构改革工作,持续开展标准化、定额化和流程优化工作,在实现

减层级、减机构、减人员的基础上,通过标准化、定额化和流程优化有效提升邮件处理效率和效益。五要加快推进揽投网改革。揽投网作为寄递网的“最初和最后一公里”,也是客户了解邮政的重要窗口,要通过改革增强揽投能力,提高揽投效率效益,提升服务品质。要大力推进快包自提,加强揽投能力建设,加强精细化管理,改善服务形象。

三是时限为根,全力构筑竞争优势。时限是寄递业务发展的敲门砖,是生命线,是运营管理的首要任务。要切实把握时限工作抓抓紧抓好,抓出实效。要以落实“路长制”为契机,把时限工作放在突出位置。多管齐下,全力做好够量市场提速。要时限为先,正确处理提速与成本的关系。要抓实抓细,切实做好时限过程管控。把时限管控的重心从事后管控转向事前预判、事中干预,强化生产过程的动态管控。要有效协同,强化网业联动。提速工作必须围着市场转、盯着对手看,要充分发挥平台协同作用,推动时限提速与经营发展融会贯通。要全力确保普邮时限达标,特别是要根据省会城市时限服务标准新要求,重新修订普邮运营标准,优化各环节生产组

织,组织全网实施普邮提速。同时,要加快在新一代寄递平台建立“普服时限数据库”,确保各个环节责任落实,确保全程时限达标。要着力提升国际邮件时限与服务质量,进一步强化国际邮件在国内段的各项相关运营管控工作,切实把运行质量提升上去。

四是质量为本,全面提升客户用邮体验。网运部门要向前端看,把经营部门当作客户,想经营端之所想,急客户之所急,牢牢树立对每一个邮件的质量负责、对每个邮件背后的客户负责的质量管控理念,严把质量关,确保时限稳定、质量可靠,让经营端放心,让客户满意。要通过全面落实寄递验单流程优化,逐步解决邮件操作不规范问题。通过开展投递质量专项整治工作,持续提升末端派送环节的服务品质。集团公司将组织开展特快邮件投递服务质量专项提升活动。

五是网业联动,持续推动寄递业务高质量发展。经营部门要向后端看,经营与网运休戚与共、相辅相成。网运要全力支撑经营发展,经营也要严把收寄质量关,必须源头把控、协同治理。要通过深入开展邮件重量稽核管控,推动经营规范秩序的不断改善。要网业联动强化对异形邮件的人

网管控,推进快递包裹有效益的规模发展。

六是功以才成,切实加强网运人才队伍建设。网运队伍是寄递网改革落地的关键保证,必须打造一支素质过硬、人员充足的网运专业队伍。当前,邮政寄递业务正处在爬坡过坎的关键期,网运队伍必须更有一股子“拼劲”“干劲”“闯劲”,一种不愿服输、不甘落后、大干一场的“精气神”。要学习榜样,坚定信心,弘扬网运精神、担当尽责。着力加强高素质专业化网运人才队伍建设。

针对安全生产工作,会议特别强调,“管生产经营必须管安全”,必须引起高度重视,两手抓两手都要硬,切不可麻痹大意,心存侥幸。要坚决贯彻集团公司关于近期安全生产相关工作的部署安排,落实安全生产责任,必须做到“四个到人”,建党100周年庆祝活动期间安全及服务保障工作必须很抓落地,严格落实五个100%、对建党100周年庆祝活动举办地投递工作一定要落实专人、专车、专线、专区服务、专项检查的“五专”要求,以最饱满的精神状态、最严谨的工作作风、最务实的工作举措,确保邮政寄递渠道安全畅通。

□仲驿

湖南邮政开展安全大检查大整治

本报讯(湖南记者 刘园园)近日,湖南省邮政分公司开展了护航建党100周年安全大检查大整治活动。省分公司党委委员全员出动,按照片区责任制,重点针对邮件处理场所安全管理四个全覆盖、五个必须、六个严禁及交通安全“六个一”,开展全覆盖安全检查,对全省邮政安全生产问题隐患清零,坚决守好安全发展底线。

据了解,湖南省分公司统筹安全和发展,早部署、早启动、早落实,分三个阶段实施隐患排查治理,彻底堵住安全漏洞。一是隐患自查整改阶段。提前制定全省邮政《中国共产党成立100周年庆祝活动寄递渠道安全保障工作实施方案》,省、市、县三级成立安全保障工作领导小组,以人的不安全行为、物的不安全状态为对象,举一反三开具问题清单,开展隐患自查、立查立改,坚决做到“四个严防、三个确保”。二是全面抽查阶段。由省分公司党委委员带队,以分管工作为抓手,以寄递安全为重点,开展包括人身、邮件、交通、金融、消防、信息等安全检查整治;省、市、县三级本部严格落实安全生产责任,全面梳理职责范围内,包括用工、资金、机要、消防风险隐患等,确保不发生安全事故。三是完善安全治理阶段。明确寄递安全主体责任,健全安全责任体系,制定寄递四个环节的安全管理细则,全面开展警示教育培训,推动湖南邮政安全生产形势持续稳定好转,全力确保建党100周年庆祝活动期间安全保障工作万无一失。

甘肃邮政

菜鸟裹裹项目持续增量增收

本报讯(记者 汪慧丰 通讯员 高利平)自2020年下半年甘肃邮政启动菜鸟裹裹退换货项目以来,业务持续保持增长态势,业务量逐月提升。1~5月,菜鸟裹裹退换货项目共计完成11.1万件,实现业务收入130万元,网点活跃率在全国邮政排名第一。

为实现该项目的持续发展,甘肃省邮政分公司制定了全年项目实施方案,明确了业务发展思路和工作措施。针对揽投部、城区营业网点和农村营业网点,细分三个开办场景,分别制定了业务操作流程,并规范梳理了项目结算清分流程,制定欠费考核机制。加强业务培训指导,充分利用营业部晨会,持续宣贯,固化揽投员“多说一句话”动作,要求随身携带菜鸟裹裹代寄点二维码,做好退换货散件揽收,并对订单接收、扫码支付以及叠加上门取件服务等环节强化培训指导。精心组织促销活动,加强业务宣传推广,进一步提升代寄点揽件能力,消灭零寄出网点,不断提升日均日寄件量。

焦作市分公司

综合服务平台助力“快递进村”

本报讯 日前,河南省焦作市邮政分公司与焦作市快递行业协会签订《邮政快递合作下乡进村战略框架协议》。双方以邮政普遍服务网络为基础,以推进农村地区邮政服务与快递服务协同发展作为合作内容,在平等自愿、互利共赢的原则下,共同拓展农村邮政快递市场,服务农村电商发展,巩固脱贫攻坚成果,服务乡村振兴战略。

根据框架协议,邮快合作以邮政普遍服务网络为基础,以县(市)为单位,将快递服务延伸到乡镇和建制村。邮政企业利用现有的乡镇邮政普遍服务营业场所、邮乐购站点、村级邮政服务站等农村综合服务平台,为社会快递企业办理快件收投业务;利用县级生产处理场地、县以下邮运和投递网络,为社会快递企业处理和运送农村地区的快件。

□王利冬

阿拉尔市分公司

“杨梅西进”物流配送首战告捷

本报讯 6月16日,首批230箱浙江台州杨梅通过邮政“极速鲜”抵达新疆维吾尔自治区阿拉尔市,让当地老百姓品尝到台州鲜梅。这标志着新疆区阿拉尔市邮政分公司承接的“杨梅西进”物流配送工作首战告捷。

近年来,随着浙江援疆工作推进,台州与阿拉尔两市交流越来越频繁,双方不断积累助农经验,持续拓展消费物流市场。阿拉尔市分公司从援疆指挥部了解到,6月中旬台州仙居杨梅即将上市,援疆指挥部有意通过“线上+线下”的方式将仙居杨梅运送至阿拉尔。阿拉尔市分公司随即推荐了邮政“极速鲜”业务。6月16日,首批230箱杨梅搭乘专机飞往阿克苏,阿拉尔市分公司派专人专车前往阿克苏接机,随后返回阿拉尔完成配送工作。据悉,阿拉尔市分公司还将承担后续5批杨梅的配送以及香梨、红枣等“疆果东送”的物流服务。

□贾启丹

东阳市分公司

交邮融合提升农村物流服务

本报讯 近日,浙江省东阳市邮政分公司与市交通运输有限公司签订客货邮战略合作协议,全面推进农村客运、货运、邮政快递融合发展。根据协议,双方将充分利用现有资源,依托城乡公交一体化、农村物流、“快递进村”工程等工作载体,建立健全农村客货邮融合机制,合力推进客货邮基础设施共建,加速整合客货邮运力线路资源。

合作期间,双方将充分利用农村客运班线(公交)等资源,通过车辆排班优化、选购合适车型等模式,积极发展客运带货、公交带货服务,实现城乡公交与快递配送线路整合。同时,依托乡镇客运服务站等资源,推进快递等入站中转分拨,积极发展农村物流共同配送服务,提高农村物流“最后一公里”配送效率。据悉,东阳市客货邮综合服务站已提升改造完成,后续将开通运营合作路线并辐射推广。

□严宣

拟申请注销登记公告

中国邮政集团公司职业技能鉴定指导中心拟向事业单位登记管理机关申请注销登记,现已成立清算组。请债权人自2021年6月18日起90日内向本清算组申报债权。

特此公告。

中国邮政集团公司职业技能鉴定指导中心
注销清算小组
2021年6月23日