

中国邮政报

CHINA POST NEWS

中国邮政集团有限公司主管主办 | 第**3440**期(本期共4版) | 2021年7月23日 星期五
国内统一刊号 CN11-0028 邮发代号 1-100

在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下——新时代新征程新邮政

让包裹“触手可及” ——发达农村地区三级物流体系建设的浙江邮政探索

□本报记者 章思佳 吕磊

7月2日下午,在浙江省杭州市富阳区江滨村华辰超市,店主韩钦和正在用手持终端将邮政配送的两家民营快递公司的32件邮件扫描入库。韩钦和说:“自从超市叠加成为邮政综合便民服务站以来,到店里拿网购的‘宝贝’已成为村民的习惯。”

像华辰超市这样的邮政村级综合服务点,浙江省邮政分公司目前已建成4245个。它们组成了浙江省县乡村三级物流体系的末端,实现了农村居民对快递包裹的“触手可及”。

浙江是中国经济高度发达的地区,也是中央近期支持的高质量发展建设共同富裕示范区。很多人存有这样的疑问:浙江还有农村吗?浙江邮政在农村广布服务点还有必要吗?

2020年,浙江常住人口城镇化率达72.17%,居全国第一方阵;全国百强县中浙江占24席,数量居全国第一。据浙江省统计部门预测,“十四五”期间,省内农村人口还将进一步向城市集聚,但城镇化率不会大幅增长,预计将下降年均1个百分点左右,最终维持在75%的水平。从经济发展水平上看,浙江省确实已没有大规模建设农村服务点的必要。

在国家大力推动实现基本公共服

务均等化的当下,这25%左右农村百姓对快递物流服务的需求如何满足?如何让他们享受到和城市居民一样的便利生活?浙江邮政挺身而出,主动承担起“人民邮政为人民”的责任和使命。

2019年以来,依靠其他快递物流企业无法比拟的渠道、网络优势,在县、乡、村三级物流体系的建设中,浙江邮政扮演着不可或缺的角色。截至6月底,浙江邮政在县域以下地区拥有揽投网点801个、营业网点1389个、村邮站22370个、有效自提网点2.5万个、揽投员1.6万名、揽投车辆1.26万辆,投递网络实现全省2.04万个建制村全部通邮。

“我们希望结合东部发达地区社会发展情况,依托现有遍布村镇的邮政服务网点,通过‘邮快合作’,在县域以下地区构建起较为完整的物流体系,让农村居民更好地享受快递服务,探索出一条农村发达地区快递物流体系的建设路径。”浙江省邮政分公司寄递事业部副总经理史旦说。

直投到村 时限更佳

在浙江,村村都覆盖的邮政服务点让乡邮员、村民的工作和生活大幅改变。

7月3日,踏踏实实吃过午饭,绍

兴市柯桥区邮政分公司乡邮员陶森铨开始了当天的第二趟投递。虽然要跑好几个村庄,但陶森铨一点都不着急。因为他要送的邮件已经按照村级站点分拣建包,拎上包裹袋就可以出发。

陶森铨驾驶新配备的投递汽车,沿平整的山路往南,半个多小时后便到了平水镇王化村寺前自然村。“现在的投递不难啦!这个服务点在王化村公路入口,3个自然村的村民来取件也很方便。”陶森铨带上一袋邮件,走进村口的敏霞副食品店,出来的时候手里捧着两个小纸箱。“这是村民请老板娘代寄的梅干菜,要给在深圳工作的儿子。绍兴人嘛,出门在外也忘不了家里的梅干菜味道。”他将收寄的包裹装上车,向下一个目的地出发了。

陶森铨的车还未走远,副食品店店主宋敏霞就拿出手机打开中邮驿站APP,开始操作邮件入库。她一边扫描,一边用记号笔在包裹上写上编号:“你看,这个包裹标记了1,待会儿我就放在1号包裹架上,这个架子上都是寺前村的邮件,另外两个村子的放在2号和3号架上。收件人收到的短信也会提示他去哪个包裹架取件。”

宋敏霞熟练地完成了包裹上架。她告诉记者,自己家的商店早些年就是邮乐购店了,现在顺理成章地成了

王化村的邮政村级综合服务点:“以前老陶骑着摩托车,一天最多来村里一趟,夏天晒得黑黢黢,雨天淋得湿乎乎;现在开汽车送,一天跑两趟也不在话下了。我呀,就喜欢他多带点邮件来。”宋敏霞按件收取代投费用,同时,为村民提供寄件服务,一个月能增加1000多元收入。

“我们王化村现在建设得多漂亮,都有人来旅游了,环境不比城里差。以后,我们农村接受的快递服务,当然也不能比城里差!”宋敏霞说着,脸上满是对家乡发展的骄傲之情。

区域共配 效率更优

在浙江邮政看来,如果没有对乡镇一级投递网络的整合和优化,就是在农村布局再多的网点都无济于事。

绍兴邮政寄递事业部运营管理部副经理刘鹏飞回忆说:“柯桥区南北地形人口分布差异明显,南边的平水、王坛、稽东3镇区域面积大,但日均邮件量只有900件。原先,我们逐件投递的成本和难度就比较高。”如今,在绍兴市柯桥区政府“村村通”项目的支持下,位于平水镇客运中心旁的镇级共配中心建成运行,覆盖3个镇68个村级综合服务点,由12条农村共配线路连接,每天派送的各快递企业邮件数量在2700件以上。 (下转第2版)

第三十二届奥运会纪念邮票发行

本报讯(记者 李珏)7月23日,中国邮政将发行《第三十二届奥林匹克运动会》纪念邮票1套2枚,全套邮票面值2.40元,邮票计划发行数量为660万套。

《第三十二届奥林匹克运动会》纪念邮票分别表现了乒乓球混合双打、男子举重。邮票画面展现了运动员在比赛中的精彩瞬间,艺术化地呈现了运动的拼搏与竞技之美、速度与力量之美。背景中的2021采用抽象化的几何图形呈现,并点缀樱花图案,画面虚实呼应、充满动感,烘托出运动会热烈的比赛氛围。该套邮票由张强和胡曦设计,河南省邮

电科技有限公司胶版工艺印制。

奥林匹克运动会是国际奥林匹克委员会主办的世界规模最大的综合性运动会。2020年3月30日,国际奥委会、东京奥组委、日本政府联合宣布,受新冠肺炎疫情影响被迫推迟的2020第三十二届奥运会将于2021年7月23日至8月8日在东京举行。



本报讯 7月19日,集团公司直属机关党委召开党外人士庆祝中国共产党成立100周年座谈会,深入学习习近平总书记“七一”重要讲话精神,回顾百年历史,重温合作初心,展望光明前景。集团公司党组副书记、直属机关党委书记李丕征出席会议并讲话,直属机关各民主党派和无党派人士代表共22人参加会议,集团公司党组组织部、党建工作部有关负责同志参加会议。

会上,部分党外人士代表发言,祝贺中国共产党成立100周年,表达在中国共产党领导下实现中华民族伟大复兴的坚定信心,以及携手同心为中国邮政事业建功立业的坚强决心。

李丕征指出,习近平总书记“七一”重要讲话全面回顾了中国共产党走过的百年光辉历程,深刻总结了党团结带领全国各族人民创造的伟大成就,高度概括了中国共产党百年奋斗的宝贵经验和伟大建党精神。统一战线是党和人民事业不断取得胜利的重要法宝,中国共产党自诞生之日起,就把为中国人民谋幸福、为中华民族谋复兴作为初心和使命,团结一切可以团结的力量,组成广泛的统一战线,推动党和人民事业沿着正确方向胜利前进。

李丕征强调,“十四五”时期将是中国邮政从量的积累向质的飞跃、从点的突破向系统能力全面提升的重要时期,前景美好,需要我们共同努力。统一战线人才荟萃、联系广泛,是邮政企业改革发展不可或缺的重要力量。希望大家进一步加强理论学习,广泛凝聚共识,充分发挥优势,积极建言献策,努力找到最大公约数,画出最大同心圆,汇聚起中国邮政改革发展的强大合力。

□仲骅

奋斗百年路 启航新征程

学习贯彻习近平总书记“七一”重要讲话精神

集团公司客户体验三年工程工作推进会要求 以客户视角驱动邮政 服务质量持续提升

本报讯(记者 邱亚峥)7月16日,集团公司召开客户体验三年工程工作推进会议。会议旨在进一步增强全系统对客户体验重要性的认识,部署下一步客户体验工作,切实以客户视角驱动邮政服务质量持续提升,夯实邮政高质量发展根基。集团公司副总经理康宁出席会议并讲话。邮储银行副行长曲家文对邮储银行网点服务提升工作提出具体要求。

康宁对2018年集团公司启动客户体验工作近三年来取得的良好成效给予充分肯定,要求进一步直面邮政服务短板,深刻认识客户体验的重要作用。党的十九大报告指出,我国经济已由高速增长阶段转向高质量发展阶段,必须坚持质量第一、效益优先。集团公司多次强调要通过“三个视角”审视邮政服务的问题和差距,其核心是要以客户需求驱动邮政服务品质全面提升。集团公司启动客户体验工作以来,通过全网上下联动,邮政各板块服务在满足客户需求方面还存在明显差距。要深刻认识到,邮政服务连接着政府、企业和千家万户,邮政服务既是国家政府、政权的象征,又是提升企业自身品牌和形象的保障。邮政服务问题直接影响到客户感知、社会认同,各级邮政企业必须高度重视客户体验工作,强化客户体验管理,以客户体验驱动产品质量、运营质量和服务质量的提升,为邮政企业高质量发展夯实根基。

康宁强调,要发扬真抓实干精神,认真做好客户体验和服务提升工作。各级邮政企业要正视问题、研究行业、借鉴经验,将客户体验管理理念和方法融入邮政的日常生产和管理,充分了解客户需要什么、市场需要什么,真正解决质量问题、提升服务水平。下一步,要着力做好三个方面工作。

一要建立健全客户体验管理体系。各板块和各省(区、市)分公司要成立由分管领导任组长、相关部门共同参与的客户体验三年提升工程领导小组;建立健全客户体验管理队伍,体验优化师队伍和兼职客户体验员队伍,各负其责、协同合作,做好客户体验的方案设计、组织管理、体验执行、优化改进等工作。二要切实做好服务质量提升工作。提升服务是邮政参与市场竞争、可持续发展的重要保障。各板块和各省(区、市)分公司要高度重视,以满足客户需求为目标,大力抓好服务质量提升工作。要充分调研市场和客户需求,切实解决服务问题。三要扎实开展窗口服务体验提升年活动。全面落实体验问题整改,确保问题整改率达到100%,做到“三提升、三严禁”,即提升窗口靓度,严禁脏乱差;提升服务温度,严禁生冷硬;提升业务黏度,严禁推诿拒。加强宣传和培训,确保每位窗口服务人员全面掌握工作要求和标准。建设服务体验示范窗口,打造一批服务水平高、管理能力强、提升效果好的网点,推广、复制先进经验,带动整体服务水平提升。做好检查验收工作,集团公司将分批组织对各板块和各省(区、市)分公司专项活动开展情况进行验收和评价。对工作不落实、目标未完成的责任单位进行通报和考核。

按照集团公司制定的工作方案,邮储银行高度重视,积极落实,推动客户体验全面提升。2020年,邮储银行启动了客户体验提升工程,全行围绕客户旅程优化规划,对覆盖13个条线的48支客户旅程进行重塑和优化,力争在三年内实现一年一个新台阶。针对邮储银行自营和代理网点窗口服务优化工作,邮储银行提出四点要求。

一是高度重视,坚定不移地推动银行网点服务质量有效提升。总行要和各省邮银一起,坚定不移地落实集团公司部署,坚持问题导向和结果导向,通过整改固有服务问题、优化原有服务标准、增加服务新标准,三管齐下,系统化地改进网点服务管理工作,推动全行网点服务质量彻底、有效提高,支撑邮储银行和代理金融长远发展。

(下转第2版)

重庆邮政战高温

入伏以来,重庆市迎来湿热高温天气,重庆邮政员工依然坚守岗位,奋战在服务民生、保障市民用邮的第一线。7月18日早上6点半,在重庆市渝北区鸳鸯邮政营业部,邮政员工快速分拣着传输皮带机上的邮件。虽然营业部给分拣区域配备了多台空调扇,汗水还是顺着大家的衣领一点一点浸湿了工作服。但员工们仍淡定从容、认真工作着,确保邮件处理时限。

□朱亚坤 摄影报道



邮储银行“旅邮通”助力国内经济大循环

本报讯 近日,中国邮政储蓄银行印发了“旅邮通”服务方案,进一步提升公司金融服务水平,积极支持文旅行业快速发展,助力国内经济大循环、助推经济转型升级。

据了解,“旅邮通”服务方案以旅游景区为主要应用场景,构建智慧文旅综合服务体系,在对景区开发、生态保护、设施建设、升级改造等领域提供融资服务的同时,为客户提供商户收单、智慧结算、代发工资、扫码支付、线上缴费、数字人民币支付等多元化一揽子金融服务。邮储银行旨在通过多元化的金融服务,为文旅集团、旅游综合运营平台等重点文旅企业以及景区道路、景点、索道等基础设施建设与维

护改造等文旅项目提供融资支持和结算服务,以实际行动助力文旅产业持续复苏,践行国有大行的责任担当。

为提升金融服务质效,邮储银行将精准施策,不断优化差异化授信政策,充分发挥自身的渠道优势、客户优势、批零联动优势,为京津冀、长江经济带、粤港澳大湾区、黄河文化旅游带、革命老区、“一带一路”沿线等重点区域的优质文旅项目提供全方位金融服务。

在服务重点上,邮储银行将围绕全国文化和旅游投融资项目、全国乡村旅游重点村、国家全域旅游示范区等,积极探索新模式、新路径,不断创新文旅金融服务,拓展文旅企业融

渠道,丰富“旅邮通”服务方案场景应用,为文旅项目的落地实施注入金融力量。

为发挥信贷资金支持作用,邮储银行将结合文化旅游项目的运营模式,灵活运用传统的项目融资产品和固定资产支持贷款、项目前期贷款等特色化信贷产品,积极采用短期融资券、中期票据、企业债券和供应链金融等多样化融资方式,多元化解决客户融资需求。

邮储银行将通过提供智慧景区综合解决方案,建立旅游资源方、旅游服务方、金融服务方到旅游消费者之间的闭环服务体系,搭建“储蓄+支付结算+信贷+信用卡+投资理财+对公业

务”的服务模式,积极打造食、住、行、游、购、娱的“金融+文旅”生态圈,推动公司客户批量和链式开发,实现全流程跟进、全生命周期服务。同时,邮储银行将充分发挥自身零售客户众多的优势,通过批零联动、C端消费群赋能等形式,做好“旅邮通”的服务延伸。

文旅行业是跨行业的绿色朝阳产业,作为我国国民经济和现代服务业的重要组成部分,在扩内需、稳就业、促民生等方面发挥着积极作用。据悉,下一步,邮储银行将大力推广“旅邮通”服务方案的应用,加大对文旅行业的金融支持力度,积极探索金融服务新思路,为促进国内经济大循环贡献金融力量。

□褚轩