

# 主攻集群 项目制胜

——广东肇庆市分公司实现寄递业务有效益规模发展

广东省肇庆市邮政分公司以集群市场和平台客户为目标,以项目制管理为抓手,开发集群市场寄递业务。为推动项目上规模、有效益,肇庆市分公司优化收寄、网运、客服等流程,缩短收寄和运转时限,同时全程监控邮件流转,提供主动客服,推动寄递业务实现规模发展,市场份额明显提升。

□何金校 李丹

“有了邮政的帮助,今年我们的玉器寄递服务,业务量和质量均有大幅提升。”11月18日,广东省肇庆市四会玉器抖音直播基地负责人授予肇庆市邮政分公司“最佳合作商”奖牌,并表示要逐步扩大邮政渠道发货占比。

今年以来,肇庆市分公司以集群市场和平台客户为目标,以项目制管理为抓手,通过开发肇庆四会玉器抖音直播基地等平台客户,推动邮政寄递业务实现有效益的规模发展。1~10月,该分公司寄递业务总收入9109万元,完成进度为84.76%,进度排名全省邮政第一,同比增长17.86%。

## 千方百计拓市场

战术千万条,“敢打”第一条。在广东邮政提出“集群市场大客户和平台客户营销应以项目制来推动”的运

营模式之前,肇庆市分公司就已经盯上了肇庆玉器抖音直播基地项目。为精准切入这一细分市场,肇庆市分公司做了充分的市场调研,多次走访了解客户需求。

“肇庆玉器直播基地日均销售5万件以上,促销高峰达10万件,这是一个寄递‘蓝海’市场。”肇庆市分公司寄递业务部经理朱志宇说,“但我们第一次上门就吃了闭门羹,客户认为和竞品服务对比,邮政没有多大优势。”

为了扭转客户对邮政的看法,肇庆市分公司一边认真对比分析竞品的优劣势,一边根据客户的需求制定玉器专项寄递服务方案,并坚持不懈地拜访平台关键人,提出高价值玉器部分寄递首选特快专递业务,其他低值玉器寄递部分使用邮政快包业务,突出邮政在玉器寄递服务中的安全、服务、质量等优势。最终,肇庆玉器抖音直播基地被邮政的寄递服务方案折服,同意合作。玉器寄递项目就近选取了四会新江处理中心作为处理场地,用不到一个月就完成了运营设施、人员配备等准备工作,2月初正式启动。

## 有规模才有效益

在制定直播基地寄递服务方案的时候,肇庆市分公司就在思考一个问题:业务量达到多少才能产生效益?“针对这个问题,项目制有着天然

的优势。”肇庆市分公司总经理兰品标说,“项目制管理就要加强项目过程管控和损益核算,我们反复对项目的固定成本、增量成本、平台成本和业务收入等进行核算,测算出玉器寄递项目日均收寄量超6000件才能产生效益。”

为推动项目上规模,肇庆市分公司优化收寄、网运、客服等流程。首先,推行现场管理。在客户发货现场、邮件处理现场分别指派专人管理,及时发现和协调解决存在的问题,收集客户需求,加强揽收、集包、分拣、配发、运输等现场管理。其次,缩短收寄和运转时限。推行打包、寄递“一条龙”服务,加装“狂扫设备”和“收寄快手”,缩短前端收寄时限;加装环形自动分拣机,加快集包速度,现场直发干线邮路至邮运中心。最后,加强全流程监控。配备专属客服团队全程监控邮件的流转情况,及时解决邮件在中转过程中存在的异常情况。此外,定期梳理总结运营过程中的各项细节问题,并及时有效解决,进一步提升客户体验。

## 提升服务赢信任

“春节期间很多快递公司停运了,多亏有邮政,才保障了我们的业务开展,关键时刻还是邮政靠得住。”玉器商家岑老板说。今年春节期间,肇庆市分公司紧抓这个上量的机会,在提升客户服务体验上下功夫。为持续增

强客户使用邮政寄递的信心,肇庆市分公司一方面将玉器邮件纳入省内要件监控,另一方面针对客户交寄的高价值货品,提供国内特快产品寄递和推荐使用商业保险保价服务,综合提高客户黏度。同时,对玉器寄递邮件采取先后外内的“快速理赔”方式,缩短理赔流程,消减客户对售后服务的忧虑。9月中下旬,项目日收寄量突破6000件,10月初达到10000件,实现了赢利。

“邮政寄递又快又安全,我们的客户很满意。”周巍巍玉器店周老板对邮政的服务赞不绝口。随着处理能力的增强和业务流程的不断优化,邮政寄递在四会玉器市场站稳了脚跟,肇庆市分公司趁热打铁,按照“处理能力提升后要继续开拓外围散户客户”的精神,积极开发了外围日均过千件的岑辉童、周巍巍等玉器商家,规模效应带来的赢利逐渐扩大。

敢打胜仗才能常打胜仗。玉器寄递项目成功运营后,肇庆市分公司总结、提炼成功经验,形成管理模板进行推广。10月,肇庆市分公司对肇庆端州区邦健医药寄递业务采取项目制管理模式,实行全天候揽收,采用“快手+PDA”收寄封发前置、中心集包模式、尾量串行直运,满足客户的寄递需求。项目制管理后,邦健医药寄递项目日均收寄超1万件,增幅超300%;邮政发货份额从不足20%提升至80%。



## 营销走访 温暖客户心

为推动特快业务发展,提升EMS品牌影响力,浙江省乐清市邮政分公司在11月24~25日针对特快客户开展了营销走访活动。全市各揽投部对重点商圈、工业园区特快协议客户进行了营销走访并赠送“平安果”。“真的太惊喜了,没有想到,收到了邮政的暖心礼物!”客户们纷纷表示感受到了邮政的心意与新意。据悉,在此次活动中,乐清市分公司送出“平安果”共计1620个,为客户带去了冬日里的别样温暖。 □陈茜茜 谢娅文 摄影报道

## 陕西邮政寄递事业部

## 全面开展决战旺季活动

**本报讯** 为充分发挥寄递事业部的带头和推动作用,促进党员领导干部和各部门管理人员更紧密地联系和服务基层一线,为旺季追补欠作出更大的贡献,近日,陕西省邮政分公司寄递事业部在职能部门全面开展“决战旺季 奋斗有我”活动,开展督导推进帮扶活动,与基层开展结对子帮扶,为一线解决实际问题,支撑一线加快发展步伐,实现年底完美收官。

为做好挂钩督导,省寄递事业部成立了4个督导组,与各市分公司等经营单位挂钩考核,落实责任制,督导促发展;积极落实定点帮扶,以党支部为单位成立5个帮扶组,对各生产单位建立帮扶点,开展定点帮扶,确保旺季运营畅通;积极开展“我为旺季办实事”活动,切实为基层单位解决员工最关心、最直接、最现实的问题,为旺季生产经营做好支撑;同时为一线员工送去最需要的生产生活保障物资,为旺季发展鼓劲加油。 □姚海龙

## 晋州市、深泽县分公司

## 积极做好复工复产

**本报讯** 随着近日河北省石家庄市晋州市、深泽县的相继解封,两地邮政分公司在抓紧抓好疫情防控的同时,积极开展复工复产,制定有力措施,确保通信畅通,两地疫情期间积压的邮件全部处理、投送完毕,揽收工作已恢复正常。

疫情期间,晋州邮件处理中心进口留存邮件817件,进口邮件积压4.5万件。晋州市邮政分公司成立协调领导小组和一线帮扶小组对积压邮件进行处理,3天已将邮件妥投完毕。同时,晋州市分公司组织专人对客户邮件进行揽收,截至目前,共计揽收、寄发42万件。晋州市的34条邮路也已恢复正常。

疫情期间,深泽邮件处理中心进口邮件积压5万余件,深泽县邮政分公司协调库房一个,组织人员支援一线分拣、投递作业,加班加点处理积压邮件,现已投送完毕。同时,打破原有区域划分,第一时间进行上门揽收,及时满足客户的寄递需求,逐步恢复快递包裹业务,根据客户业务量多频次上门揽收,共计揽收10.39万件,均及时寄发。 □张海霞

## 绥宁县分公司

## 销售寄递“东山红提”2万余件

**本报讯** 11月28日,在湖南省绥宁县邮政分公司揽投分拣室里,一排排摆放的“东山红提”准备寄发。该分公司将红提引入“极速鲜”平台,通过邮政线上渠道和员工朋友圈推荐,有效拓宽了销售面,线上和线下的销量非常可观。据统计,目前已销售“东山红提”21840件。

2020年,东山侗族乡先后建设了63个红提合作社,但销售和运输一直是种植户的“心头痛”。今年,绥宁县分公司通过实地调研、评估,与东山侗族乡同辉红提合作社开展结对帮扶,项目采取“合作社+邮政电商+邮政寄递”的经营模式,解决了销售难的问题。该分公司根据区域特点、线路长短和发货数量进行合理封装、打包,改用抗挤压、耐运输的塑料空气包装袋,实现更好的包装发货水准。同时,采取运输招标的形式,开通了红提专车配送通道,大大缩短中转时限,为客户提供了更优的服务体验。 □胡阳华 李文



## 防城港邮政服务“一窗通办”户政业务

11月18日上午,家住广西壮族自治区防城港市港口区的梁先生从邮政投递小哥手上接过了装着他新生儿入户证件的邮件。这表明防城港市首笔“一窗通办”户政业务成功办结并全面铺开。今年,防城港市邮政分公司扎实开展“我为群众办实事”系列实践活动,主动对接国家“放管服”改革,积极拓展政务服务领域,让“邮政多跑腿,群众少走路”。防城港市分公司加强与公安机关、大数据和行政审批局以及助产机构联系,并积极参与建立联办机制,做到“一窗受理、一网流转、一次办成、一套送达”,实现“出生即入户、证件送上门”,切实提高群众满意度。 □叶文文 摄影报道

## 助销果冻橙

初冬时节,果冻橙(即“爱媛38号”柑橘)进入收获期。四川省泸州市泸县邮政分公司热心惠农助农,为三和爱媛果业专业合作社提供销售、包装、寄递等“一条龙”服务。“果子还没成熟时,我们就通过各种渠道帮助专业合作社预售。”泸县大伏镇邮政所网点负责人唐雪芹介绍说。通过邮政线上线下渠道预售的果冻橙一成熟,泸县分公司就立即组织员工来到果园帮助采摘、包装。目前,1500余件邮寄的橙子已直发外地,400余件客户自提的也分发至相应网点。该项目共计销售果冻橙2万余斤,实现寄递收入6万余元。图为邮政员工在挑选、包装、邮寄果冻橙。 □石青梅 摄影报道



## (上接第1版)

目前,全省邮政累计建成62个县级处理中心、656个镇级运营中心、2.5万个村级便民服务站,开通县乡邮路273条,较改造前增加40%,全省农村地区汽车化道段占比达到67.1%。能力的提升带来了邮件的快速流动。“在家门口就能取快递,家里的生活用品现在大部分都从网上买了。”在阜南县洪河桥镇晋沃村邮政综合服务站里,前来取快递的村民唐祥敏有些意外,来自上海市的快递只经过两天的“旅程”就到了村里。

## 开放共享固优势

“以前天天盼着‘双11’,现在每天都是‘双11’。”晋沃村邮政综合服务站负责人王中云笑道。她经营的超市有100多平方米,现在被一组组快递包裹架占据了大半空间,每天都有两三百件快递,“双11”期间更是增加到五六百件。而在几年前,刚与邮政合作时,每天代投快递只有二三十件。这种变化正是邮快合作、快递下乡进村带来的。今年,阜南县邮政分公司与中通公司在洪河桥镇试点,实行整镇快递全部交由邮政代投。

随着乡村振兴战略的推进,农村市场的消费潜力将持续释放,竞争也会更激烈。邮政在农村具有天然的网点、人脉等优势,安徽邮政开放共享三

级物流体系网络资源,打造县乡村共配平台,主动推进快递下乡进村,既巩固了在农村市场原有的竞争优势,又展现了行业“国家队”的责任担当。安徽邮政与安徽顺丰、圆通等12个省级主要快递企业签订战略框架协议,全省16个市分公司均与当地主要快递公司开展合作。邮快合作范围达103个县(区)、1152个乡镇、9424个建制村。

完善的三级物流体系为邮快合作、快递下乡进村提供了网络基础和保证,确保“接得住、下得去、投得好”。“我们在分拣中心加快推进系统应用,使合作快递公司的邮件信息可全程共享、追溯。”程海滨说。全省主要有“驿收发+邮快合作 APP+易邮自提”系统、“邮快合作 APP+易邮自提”系统和“新一代寄递平台+易邮自提”系统三种操作模式。邮快合作又为三级物流体系提供了邮件量,有助于放大体系的规模效应。目前,安徽全省邮政累计代投快件2865万件,代收快件74.3万件,均居全国邮政前列。

## 协同复用增动能

三级物流体系是服务乡村振兴战略的核心基础,是实现农村公共服务均等化的基础保障。“我们依托三级物流体系强化农村普惠保障,提质增效,推进与惠农合作、渠道转

型相结合,激活体系动能。”说起三级物流体系建设带来的协同成效,作为项目的具体工作人员,程海滨由衷地高兴。

“我们网点现在的开门时间基本是早7点到晚7点,增加了快递代投服务,来的人明显多了。”东至县胜利邮政支局负责人钱叶林的感受最为明显。作为纯普惠网点,以前每天主要的工作是投递百十件邮件,来网点办业务的客户寥寥无几,真可谓“无事可做”,个人收入也不高。县里建成三级物流体系后,又开展快递下乡进村工作,每天要投递的邮件有二百多件,设在村里的自提点代投一半,镇上的邮件都放在网点代投。“我们把服务做好,客户来上门取件,需要寄件的也就一起寄了。”现在每天能收四五十件,是以前的十倍。业务发展上去,个人收入也水涨船高,尝到了甜头的钱叶林不再像去年刚接手网点时愁眉不展,说话干事都带着一股兴奋劲儿。

在三级物流体系的赋能下,安徽乡镇普服局所覆盖率、普惠网点营业时间达标率、建制村直接通邮率实现3个100%。今年以来,全省农村普惠网点累计收寄邮件91万件、投递邮件1242万件,实现业务收入755万元。

快递下乡进村,还能助推农产品出村进城。安徽各地邮政企业在农产