

“归零”秘籍

——宁夏邮政压降普遍服务给据邮件信息断点率侧记

宁夏回族自治区邮政分公司以压降普遍服务邮件信息断点率为重要抓手,积极推动普遍服务管理创新,以问题为导向,采取过程管理、按件考核等方式,专注于闭环管理,实现了普遍服务给据邮件指标“归零”,从而有效提升全区邮政普遍服务质量。

□本报记者 赵薇康

在集团公司最新通报的普遍服务给据邮件信息断点率数据中,宁夏回族自治区邮政分公司给据邮件信息丢失率为零。据了解,宁夏邮政已连续数月给据邮件信息丢失率为零。

普遍服务是中国邮政的“根”和“魂”,是助力乡村振兴、促进公共服务均等化的重要力量。今年初,集团公司要求全网上下高度重视、做好邮件传递安全工作,以压降普遍服务邮件信息断点率为重要抓手,推动普遍服务高质量发展。宁夏邮政聚焦百姓美好用邮需求,围绕压降普服给据邮件信息断点率,积极推动普遍服务管理创新,以过程管理、按件考核等方式,专注于闭环管理,取得了普遍服务给据邮件指标方面的好成绩。

落实考核 规范操作流程

此前,再投普遍服务邮件当日入库,次日未投递是宁夏全区邮政每个揽投部普遍存在的现象。为了彻底解决该问题,压降普遍服务给据邮件信息断点率,宁夏邮政完善各类考核办法,明确相关部门的职责、相关指标达成目标及考核细则,将考核指标与全区邮政各部门、各市分公司及邮区中心领导班子绩效挂钩,按季度进行考核,形成各单位都要关注服务质量的氛围。同时,各单位不断深化检查,规范操作流程,按照问题邮件产生的件数考核到责任人,对揽投部经理进行连带考核。通过治理,再投普遍服务邮件当日入库、次日未投递的现象基本消除。

“对于普遍服务信息断点的现象,我们的目标是彻底消除,因此要以明确的考核制度先让各单位、各部门的负责人对普遍服务质量重视起来,再将按‘率’考核的方式改变成按‘件’考核,让所有相关人员重视操作流程和规范,从产生问题的源头,以考核监督的方式提前管控。”宁夏区分公司服务



随时抽查普服相关台账已成为服务质量监管部门的日常职责。 □庞鑫武 摄

质量部主管人员曹国栋说。

今年8月,从厦门发出的邮件到达开发区揽投部,按址投递无人接收,由于挂号信上没有收件人联系电话,故当日未妥投。银川市金凤区邮政分公司及时提醒揽投部务必次日按址再投递,否则将严格考核。次日上午,揽投部多次按址上门,最终通过单位地址找到本人,邮件完成了妥投。

“对于再投邮件次日未投递的问题,我们也采取了一些办法,比如,强化培训、在日常工作中提醒、在会上严肃通报批评,但是管理工作很被动,改善的效果总是不好。今年,全区邮政都加大了考核力度,基本没有出现这样的问题了。”金凤区分公司副总经理司金辉说。

为了激发各单位在提升服务质量方面“比学赶帮超”的热情,宁夏区分公司还拿出专项奖励资金,对服务质量管控到位的单位进行奖励。一、二季度,得分排名首位的银川市和石嘴山市邮政分公司就分别得到了6万元的奖励资金。同时,还对季度综合考核优秀视检人员进行了相应奖励。

多管齐下 实现过程管理

普遍服务质量管理关键在细节,为了在管控质量的过程中切实解决普遍服务邮件投递存在的质量问题,宁夏邮政从区分公司到市、县分公司管理专员都以新一代寄递系统为抓手,逐日查看邮件流转情况和指标完成情况。通过

系统将问题邮件逐件找出,各单位联动,多管齐下落实整改。对于难度大、交叉多的问题及容易产生纰漏的环节,采取多方实地查看的措施,真正做到了件件问题有人管、关键指标项项有人抓。普遍服务质量管理实现了从结果管控到过程管控的转变。

9月16日,一件从北京市寄往银川市兴庆区的挂号信在系统中显示到达寄达地后未当日投递。银川市邮政分公司服务质量部检查员郭晓军查到邮件可能产生异常后,便将邮件信息立刻电话告知邮件所在的揽投部,并由揽投部经理督促,立即应对,查询该邮件情况,并妥善处理。不到48小时,该邮件按照规范的操作流程妥善处理,安全、及时地送达客户手中。

“以前,对于普遍服务邮件的质量管理,方法很少,虽然有新一代寄递系统可以查询邮件的全流程,但是没有得到很好的应用。现在各层级都有专人通过系统进行实时监控,一旦发现问题,就及时督促、提醒揽投部落实整改。同时,还有专门的检查人员从各揽投部规范操作入手,不断督促揽投部经理关注具体操作流程,督促揽投员实施规范操作,达到过程管控的效果。”郭晓军说。

目前,在银川市分公司,相关管理和生产环节人员都担负着保障服务质量的责任,并且分工明确,从邮件落地、收寄就有专人随时关注系统中邮件传递动态,只要发现有异常情况便

三十三条关于首违不罚、轻微不罚、无过错不罚的规定。四是执行案件登记录入、整改、追责、上报完成情况等流程,按照集团公司要求,将行政处罚案件情况、事由、整改情况等及时录入邮政普遍服务管理系统。一般案件应当自收到处罚决定书5日内报送,重大处罚案件应当立即上报,不得隐瞒、迟报。五是坚持问题导向,对于自查、上级检查和政府部门检查发现的问题,责任单位要做好整改工作,防止同类问题再次发生。集团公司制定的《邮政普遍服务行政处罚案件管理办法》对执法案件闭环管理作出了更为具体的规定,各级邮政企业应当严格遵照执行,以全面提高邮政普遍服务依法合规管理水平。

(三)对邮政普遍服务价格管理提出要求。邮政普遍服务具有普惠性的鲜明特征,主要依照中央定价目录确定的范围实行政府定价。《办法》明确,中央定价目录内的邮政普遍服务业务资费,各级邮政企业应当严格遵照执行,不得自行定价或者乱收费。同时,对确需提出调整定价建议的工作流程作出规定。对于制定或者调整实行市场调节价的邮政普遍服务业务资费的,《办法》明确应当执行《价格法》和政府价格主管部门有关规定,调价资费标准提前30日向社会公示方可实施。

(四)建立畅通有效的政企协调、沟通机制。邮政管理部门与邮政企业构成了邮政普遍服务监督管理的两极,建立畅通有效的政企协调、沟通机

立即督促妥善解决。

“邮政是国有企业,为老百姓所做的服务越来越好了。每次电话查询寄出去邮件的情况,工作人员都很有耐心,而且连几点几分在哪里都能清晰回复。因此,用邮政服务,我感觉很放心。”张先生每次通过邮政寄出挂号信都非常满意,认为邮政确实值得信赖。

“从区分公司到揽投部,每个层级都有专人盯系统、查流程,大家一起分析问题,协同解决问题,将问题邮件解决了在流程中,最终给予客户的就是更好的用邮体验。”曹国栋介绍。

检查落地 实现高效管控

“对于全流程有了细致了解,才能准确地判断出邮件运行全环节的风险点和可控点,当大家达成共识,再沟通解决问题就很顺畅,也会‘对症下药’,采取更切实有效的措施进行风险防控。这样一来,普遍服务管控工作效率更高,效果更好。”宁夏区分公司服务质量部总经理陶伟群说。

为了确保普遍服务质量检查到位、各环节沟通顺畅,区分公司在今年初组织各级邮政企业主管领导、服务质量部相关人员、各揽投部负责人和检查员到银川邮区中心,对邮件进出口处理的全流程进行观摩交流学习。相关人员从指挥调度中心总体情况到邮件信息预处理环节、设备情况、邮件解车、接收流程、出口邮件安检机操作、标快邮件处理等整个邮件处理流程都进行详细了解,对如何从环节管控中提升普遍服务邮件质量达成了共识。

“以下邮件已从邮区中心发出,请吴忠市邮政分公司关注流转情况,确保邮件按时投递。”“现将今日普遍服务邮件完成情况通报如下,请各单位予以关注。”“对于近期检查出的普遍服务质量相关问题已下发,请各单位尽快落实整改。”在宁夏区分公司普遍服务质量管控微信群中,每天都会发出类似的消息,各单位的沟通联系十分紧密。全区普遍服务质量管控已形成良性循环。全区各单位也已形成普遍服务检查的固定模式,每次检查出的问题都要确定整改责任人,提出整改时限和要求,限期整改,并进行反馈。各级检查均深入最基层,查到每个环节,半年内,全区普遍服务质量检查已完成全覆盖。

当前,问题导向、过程管控、严格考核已成为宁夏邮政普遍服务质量管理的重要抓手,普遍服务问题持续为零,是全区邮政共同的目标。

□崔宇新/文 尚洋 杜鹃/图

“嘀、嘀、嘀……”一连串的汽车鸣笛声打破了大兴安岭的寂静,在白雪苍茫的群山间回荡。连接黑龙江省大兴安岭松岭区、新林区和呼中区的唯一邮路,被称为中国“最冷邮路”,全年有150多天被冰雪覆盖。一辆8吨重的厢式邮车常年穿越在林海雪原,孤独又坚定地将邮政服务向着“中国最冷小镇”延伸“最后一公里”。

中国最冷小镇——呼中区,地处大兴安岭之巅,素有中国偃松之乡、红毛柳之乡、黑木耳之乡的美誉。这里年平均气温-4.3℃,历史最低气温达-53.2℃,无霜期仅有80余天,每年低于-40℃的天气有40多天,因而得名“中国最冷小镇”。12月17日5点,被冰封的呼中区还在酣睡,而邮政投递员金树忠已经在天色朦胧中起床,简单打点行囊,轻手轻脚准备出门。“路上开车慢点儿!”身后传来媳妇轻声的叮嘱,他仓促回应一句后就像往常一样,在-40℃的晨曦中孤身前行。

5点30分,金树忠来到单位,发动邮车缓缓出库,轮胎碾过冻实的雪地,发出响亮的“咯吱”声,升腾的汽车尾气瞬间在排气管周边凝成白霜。这一天,持续10小时的投递任务就此开始,然而,这任务可没那么容易完成。

飞扬的雪花、刺骨的寒风,让许多人躲在房间里不想出来,但金树忠肩负着自己的使命,冒着严寒穿梭于邮路上,为的就是能让群众在第一时间收到盼望已久的邮件。大家没有想到,在极端寒冷天气条件下,邮政投递员还能每天及时将邮件送达。看到客户开心地拿到邮件那一刻,金树忠冻得僵硬的脸上也露出了温暖的笑容,寒冷和疲惫感一扫而光。

尽管普遍服务的成本居高不下,但为了满足偏远地区的用邮需求,加格达奇至呼中区邮路始终坚持每天一趟,全程325公里,年均运送各类邮件13万余件。呼中区邮政分公司的投递员每天接车送车,将运达的党报党刊、机要邮件、快递包裹第一时间送到每一个单位和客户的手中。今年“双11”期间,投递邮件量猛增,较平时增加5倍以上。金树忠和他的伙伴们每天马不停蹄地奔跑在邮路上,浑身上下都是白霜,帽子和围脖冻在一块儿,只有一身邮政标识的绿色工作服仍是那样醒目,让人们看一眼便知道他们是辛勤的投递员。为了确保传递时限,金树忠有时都顾不上吃一顿热乎的午餐,匆匆地啃一口冷面包就又上路了。

“小时候,我的梦想就是当一名邮政投递员,骑着自行车轻盈潇洒地给人们送邮件。如今,我的梦想成真了,我会加倍珍惜,努力工作,让每一个邮件从我手里安全准时送到客户手中,再苦再累我觉得都值得!”金树忠说。

“走一班、冷一路,绿衣到、赞一片。”金树忠只是广袤龙江大地偏远地区众多邮政投递员中的普通一员。正是他们这群最基层的邮政人,让“中国邮政”像一条绿色传输带,传递着邮政服务在最冷小镇的脉动,践行着邮政普遍服务通达城乡的服务宗旨,也为偏远小镇带来盎然暖意。



金树忠冒着风雪将快递包裹送至客户家中。

河北省分公司

普服指标获8项A级评定

本报讯 今年以来,河北省邮政分公司从“三个视角”审视邮政普遍服务存在的问题和差距,以客户需求推动普遍服务品质持续提升。截至目前,该分公司普服指标获集团公司8项A级评定。其中,普邮申诉处理满意率、《人民日报》当日见报率、普服四项基本业务开办率和建制村投递频次达标率等指标均位列全国邮政首位。

河北邮政通过持续优化管控方式、开展普服网点达标整治和窗口服务体验,推进普服指标有效提升。在优化管控方式上,以“标准化”明确任务目标,突出抓好普服网点达标整治活动、全面开展乡镇邮政局所专项检查、推进普通给据邮件丢损压降专项活动等;以“机制化”推动常态长效,开展日通报、周跟进、月分析制度,运用信息化监控手段,促进营业时长、投递频次、邮件时限等稳定达标;以“清单化”落实问题整改,坚持“问题为导向”,以逐一销号的方式督促整改,有效提高营、投、处理环节的服务水平。在开展普服网点达标整治上,达标整治完成率为100%,全面树立了代办、补白网点的新形象,同时,启动代办网点压降工作,代办比例从43%下降至22.4%。在开展窗口服务体验上,该分公司通过“神秘人”检查、邀请客户现场访谈和线上定量问卷调查等方式,查出问题11项,并对问题原因深刻分析后持续改正,有效提升服务能力和水平。

□李佩南

济南市分公司

政企联合送培到基层

本报讯 山东省济南市邮政分公司与市邮政管理局密切对接、加强联系,于近日组织举办了“送培到基层”全市邮政普遍服务质量提升培训活动。此次“送培到基层”培训内容内容丰富,针对性强,既有管理方法的提升,又有解决实际问题能力的培养。培训活动分多个阶段,面向各县(区、市)分公司负责人、普遍服务管理部门、普遍服务网点经理、投递部经理等基层管理人员,围绕邮政法律法规体系、基层关注的普遍服务焦点问题、社会快递违规寄递典型案例、提升邮政普遍服务技能水平等方面进行了系统培训。培训中,市邮管局工作人员精彩的授课和问题解答,赢得参训人员的一致认可。大家表示,将以此次培训为契机,不断提升业务技能和服务本领,成为懂业务、善管理的行家里手;同时,在支局网点做好二次培训,将所学所悟传导到生产服务的各个岗位及环节,并真正转化为实际行动,带动基层员工切实履行好国企责任,努力提升普遍服务水平。

□吕金奎