

# 上海邮政探索“网点+便利店”服务模式

## 点金术

本报讯 “您好,我是中国邮政揽投员,您家里没人,邮件给您放在小区门口的罗森便利店可以吗?”

“可以,就放在那边吧,我下班过去拿。”

挂断电话,上海市虹口区飞虹路邮政营业部揽投员安正峰将邮件投放至山水苑小区附近的罗森便利店代投点。

2021年5月,上海市邮政分公司与“上海罗森”签订战略合作协议,开展全方位合作,共同打造“便捷高效、功能齐全、安全保障”的综合便民服务平台。这是上海

邮政首次尝试“邮政网点+便利店”的合作方式。随着第三批200家罗森门店邮件自提业务的上线,目前,上海共有300家罗森门店开通此项服务。

在上海市分公司寄递运营部项目负责人沈敏军看来,虽然目前通过罗森门店投递的邮件占比不高,但相比邮政驿站等自提点而言,便利店的覆盖面更广,收件人在取快递的同时还能逛逛便利店,这让更多百姓乐于接受。

近日,客户房先生在罗森便利店服务人员的协助下取到邮件后,顺便买了一份速食晚餐。从事IT工作的他经常加班,已

经习惯了下班取快递时顺便买份晚餐的生活模式。

安正峰也觉得,代投点的开通给他的工作提供了便利。他说:“罗森门店代投点使投递工作‘多了个选项’,而且邮件放在这里比放在小区门卫处或者快递架上要安全多了。”

目前,上海罗森门店数已超1000家,2022年还将开通200家门店的自提业务,未来将考虑开设罗森便利店邮件收寄功能,以进一步拓宽服务范围、丰富服务种类。据悉,除了快递业务方面的合作,双方也考虑在金融、邮务等领域开展合作。 □胡艳

在人口密集、寸土寸金的大中城市,房租、人工等成本都相对较高,有效利用社会性企业的网络资源,可以节约邮政单独开设网点的建设和运营成本。同时,选择与网点多、知名度高、管理规范的城市便利店合作,叠加邮件代投业务,也能借助他们科学选点的市场开发智慧,帮助邮政高效合理扩大服务覆盖面。

## 克州邮政快包聚焦小微

本报讯 截至2021年11月30日,新疆维吾尔自治区克孜勒苏柯尔克孜自治州邮政分公司累计实现快包业务收入456.86万元,实现全年目标的100.18%。

该分公司聚焦小微电商市场,规模发展快包业务,制定阶梯式优惠激励措施,引导小微客户向规模客户转化。明确月交寄量超过500件和超过1000件的客户能享受的优惠价格,按月调整,激发了微商客户的发货热情,同时,为货品单一、规模较大的客户提供邮政仓储及代发服务。该分公司还加强农村市场开发,组织员工利用周末在乡镇大巴扎(集市)宣传各项邮政业务,吸引客户。在季度营销方案中,该分公司将乡镇网点纳入奖励范围,大大提高了农村委代办人员发展业务的积极性。各县(市)分公司领导带队,加强对当地援疆办、农业合作社、电子孵化园的走访建档工作,积极拓展市场。 □李莎

## 邮车又绿柚乡路

### 一线风采

□张熙琳

长寿沙田柚又要火一把了。2021年12月8日,重庆市邮政管理局五分局传来喜讯:长寿沙田柚精品项目将作为重庆市“一市一品”优秀案例推荐上报国家邮政局普服司。这意味着重庆市长寿区邮政分公司在积极参与乡村振兴、培育特色农产品寄递项目、助力地方经济发展上,获得了地方政府的充分肯定。

“以前我们要自己把柚子挑出去卖,如今邮政把收寄点设到了家门口,我们村的种植户都觉得卖柚子轻松多了!”在长寿区邻封镇上坪村的邮政收寄点,墙上“邮政为您寄递长寿沙田柚”的海报清新夺目,柚农吴勤芳正在收寄点负责人周朝均的帮助下打包柚子。谈起收寄点的好处,他们的笑意藏都藏不住。

周朝均对邮政并不陌生,2021年已经是她与邮政合作代收寄沙田柚的第六年了,她家也是长寿邮政在上坪村设立的第一个柚子收寄点。2021年,村里的柚子产量增加,收寄量有上万件。这段时间,周朝均每天都骑着三轮车上门拉柚子,忙得不亦乐乎,就连在外地工作的儿子也被喊回家帮着打单。

像周朝均家这样的本土收寄点,长寿邮政2021年共设置了30个,其中,每个小型村1~2个、大型村3~4个。这些收寄点的布局深入各村或毗邻岔路口、主干道等交通要道,实现了长寿区沙田柚主产地的全覆盖,大大方便了柚农和采果游客。

收寄点每天能收寄200~1500件邮件不等,现场处理的接力棒则交到长寿区分公司收寄团队的手里。冬日夜幕降临,伴随着阵阵寒意,PDA扫

描的“嘀嘀”声不断响起,揽投员李东泽和3名同事正借着灯光,齐刷刷地扫描收寄。“哎,你是省际件,别乱跑!”李东泽开着玩笑,熟练地从市内件中挑出了一件不小心“混入”的省际件。

随着重庆邮政寄递改革的深入推进,市内和省际邮件在回兴和空港两个邮件处理中心按进出口分别进行处理。长寿邮政持续深化落实,加强对收寄点负责人的操作培训,在前端收寄点就将市内和省际邮件分堆码放,实现分别发运,减少中间分拣环节。为提升客户体验,长寿邮政全部使用EMS“极速鲜”寄递市内件,实现了优先处理、优先投递,并落实专人开展主动客服,快速处理问题件,优先理赔破损件,全方位提升用邮体验。

除了寄递渠道的服务保障,“卖柚子”也是长寿邮政一大助农工作。2017年以来,长寿邮政通过邮乐网、邮乐小店APP等平台在线销售以及在邮政网点开展客户优惠购等活动,充分发挥自有电商平台、网点渠道和员工力量,累计销售沙田柚2万余件,为当地农特产品宣传和打造贡献了重要力量。同时,长寿邮政还为柚农提供资金、农肥等服务,充分发挥“四流合一”优势,助力解决柚农融资难、销售难、运输难等问题,将惠农服务落到实处。

“面对疫情影响下的销售、寄递难题,在部分快递企业退出长寿沙田柚寄递市场的情况下,邮政积极响应政府号召,畅通寄递渠道,稳定寄递价格,进一步提升作业效率和服务质量,得到了当地柚农和政府的一致认可。”长寿区分公司总经理韦先兵说。2021年11月,长寿邮政又与邻封镇政府签订沙田柚寄递合作协议,截至11月30日,该分公司已寄递长寿沙田柚13.4万件,同比增幅达46%,市场占有率达60%。



## 扮靓网点厅堂 营造旺季氛围

春节将至,广西壮族自治区贵港市邮政分公司对各个营业网点进行了精心布置和美化,在营业厅内悬挂中国结、红灯笼、宣传画,还摆放了装饰品和赠品;利用LED显示屏向客户送上温馨的

节日祝福,营造浓厚的喜庆和旺季氛围,让客户进入邮政网点就能感受到环境的舒心、服务的温馨。图为贵港市分公司覃塘邮政支局的营业员在装扮营业大厅。 □覃东新 摄影报道

## 青海邮政政务业务收入破千万元

本报讯 (记者 申建伟) 2021年以来,青海省邮政分公司坚定政务市场“守土有责,寸土不让”的发展信心和决心,通过“对标创客、源头获客、创新活客、运营留客”,推动特快业务规模不断提升,截至2021年12月底,全省政务寄递业务收入突破1000万元。其中,身份证、公安交管、法院专递、高校教育及医疗卫生等5个项目收入破百万元。

该分公司与省公安厅治安总队合作,推出身份证线上扫码寄递服务,通过周通报、现场督导、业务培训等方式强抓邮寄转化率,二代证寄递项目收入增幅列全国邮政第一。上线车牌扫码邮寄到家服

务,节省驾驶员时间成本及人力成本,真正做到为群众办实事,受到广大驾驶员及交管部门的一致好评,交管项目业务收入同比增幅达153%,增幅列全国邮政第一。与省高院签订战略合作协议,建立集约送达中心,通过集中打印邮寄送达节省了法院文书送达时间;与全省55家法院全部签约,签约率达100%,通过“上下联动、逐件监控、发现问题、分析整改”,不断提升法院项目核心质量指标,法院项目业务收入增幅列全国邮政第三。此外,该分公司还与高校开展录取通知书、学生档案、入驻校园、建立特色校园邮卡寄递打下良好基础,有效提高全省政务市场新兴项目覆盖率。

## 十堰邮政推行绿色包装

本报讯 为节约资源、保护环境,湖北省十堰市邮政分公司积极行动,2021年在全市推广使用绿色低碳的可循环快递包装产品,促进快递包装绿色转型。

“目前我们使用的绿色环保箱不需要胶带,里面是扣装的,比较结实。”“以前我们包装要使用胶带,缠得比较多,消耗比较大。”2021年12月21日,在十堰市城区邮政分公司三堰邮件处理中心,投递员王斌边包装邮件边介绍。

针对一些必须使用胶带进行固定的货物,十堰市分公司采用“瘦身”胶带的做法,只在关键点进行加固。“现在使用的窄胶带在

4厘米左右,相当于以前的一半。”王斌接着说。

家住十堰市三堰擂鼓台社区的陈女士从事直播带货,需要经常收发快递,是社区邮政快递驿站的常客。近日,当陈女士再次来到三堰中邮驿站领取快递时,驿站工作人员告诉她,十堰邮政在这里配备了专门的绿色环保回收箱,可以将外包装箱留在这里再利用。“以前这箱子不知道往哪儿扔,扔到家里也是垃圾,现在每个驿站都有,这个挺好的,环保!”陈女士对邮政此举表示赞同。

“目前我们城区的邮件业务量大概在500万件,电子运单已经实

现了全覆盖,免胶带包装材料使用率已达95%以上。通过使用可以降低的包装箱和包装箱,做到了减量化、可循环化,真正把快递绿色包装落到了实处。”十堰市城区分公司副总经理寇功杰说道。

据了解,十堰市分公司不仅在收寄环节积极推广可循环使用的包装箱,还在投递环节积极推广包装箱回收再利用,主动提醒、劝说客户把外包装箱留下,以便二次使用。2021年,该分公司新增废弃物回收箱99个,累计达164个,营揽投网配备率达100%;电商快件不进行二次包装率达100%。 □王娟

## 动态

南平市分公司

### 特快业务领跑全省

本报讯 福建省南平市邮政分公司坚持以高效益、高质量发展为经营主线,推进国内特快业务发展,多项重点项目领跑全省。截至2021年12月6日,该分公司完成国内特快业务收入3812万元,同比增长51.4%,提前一个月率先实现省分公司下达的全年收入预算目标。

南平市分公司针对重点寄递项目推行项目制运营管理。该分公司采取市县联动、首席拜访等方式推进司法寄递项目,与全市11家法院实现挂牌签约,开展法庭集约送达合作。截至2021年11月底,司法寄递项目实现收入472.2万元,完成全年计划的129.7%,案件覆盖率为68.4%,两项重点指标均列全省邮政首位;采取“必做+自选”的方式推进同城特快项目,积极挖掘同城潜在客户,截至11月底,实现同城特快业务收入847.7万元,同比增长324%;在电商项目开发方面,通过活用特快陆运资费优惠措施,引导高端电商客户和高边际贡献率客户从电商快包转寄特快,截至11月底,电商特快业务收入同比增长144.8%,列全省邮政第二;持续深耕建盏寄递项目,通过开展“建盏客户大拜访”活动,提供入驻式服务,新增建盏寄递项目客户22户,截至11月底,实现项目收入399万元,同比增长190%。

□曹生柏

哈尔滨市分公司

### 抗疫情援一线保畅通

本报讯 近日,针对新冠肺炎疫情反复的情况,黑龙江省哈尔滨市邮政分公司积极应对,各部门迅速行动,保证了邮件的及时投递。

疫情再次来袭,哈尔滨市各邮政支局很多一线揽投员被隔离,邮件处理和投递压力骤增。了解到基层的投递困难后,哈尔滨市分公司主管领导带领寄递事业部职能人员下沉一线指挥部署,每天抽调寄递事业部6名员工与揽投员一起卸车、分拣邮件,确保邮件快进快出;同城分公司调集多台车辆协助各区分公司进行邮件盘运,并协助场地不足的支局临时租赁房屋用于存放邮件;寄递事业部网运部积极协调哈尔滨邮区中心,本着先清场再有序加车的原则,有效缓解邮件运输、投递压力;运营管理部为一线员工解决手持PDA数量不足的问题,进一步提高了邮件内部处理效率;哈尔滨市分公司党员干部带头参加志愿活动支援一线,充分发挥了党员先锋模范作用。 □崔宇新 刘佳薇 白雪娟

## 邮储银行助力西安抗击疫情

(上接第1版)

邮储银行鄂邑区支行党支部组建4个团队,联合鄂邑区邮政分公司连夜深入包抓社区开展疫情防控工作。全体党员冲在前线、战在一线,挨家挨户排查小区102户居民核酸检测情况,扎实做好进出小区人员体温测量和往来登记,满足居家隔离群众日常生活需求。

2021年12月18日,因为疫情,邮储银行自贸区支行所在写字楼被临时封闭,在场的5名员工和8名客户顿时紧张起来。支行第一时间赶赴大厅,有条不紊地指导现场工作,党员与青年业务骨干迅速分组,负责安抚客户情绪、报备紧急情况、组织核酸采样、安排客户餐饮休息。该支行的有序安排,让客户的不安情绪得到有效缓解。在全部人员核酸检测结果为阴性后,该支行党员又分头送客户回家。

千年古都,巍巍长安。面对突如其来的高发疫情,陕西省分行始终迎难而上、勇于担当,为抗疫提供坚实的金融支撑,与各界共筑抗疫屏障,积极为疫情防控贡献邮储力量。 □褚轩

(上接第1版)

三是充分发挥网点优势,抓实抓细抓好保险、基金、理财旺季营销。要充分利用网点客流量大的契机,以网点为阵地开展形式多样的投资者教育,打好旺季保险理财类高效中间业务的阵地战。代理保险要继续加大客户邀约力度,有序组织好一季度代理保险转型工作,适时切换趸交、期交产品销售节奏,为全年代理金融收入增长奠定坚实基础。基金业务要实现基金业务规模与效益并重发展。人民币理财业务要扩大VIP等中高端客户规模。

四是加快发展电子支付、商户收单、信用卡引荐等业务,提升转型业务贡献度。要不遗余力做大电子支付,千方百计做大商户收单资金沉淀,继续做大公司业务,加大信用卡引荐发卡力度,提升客户激活首刷率,加大数字人民币营销力度,抓住第三代社保卡发卡和换卡契机,做好社保卡及养老金代发业务营销。

五是全力做好跨年度营销风控合规和投诉双压降工作,向精细化合规经营要价值创造。要在做好跨年度营销工作的同时,全力以赴做好风控合规和投诉压降,扎实落实业务发展的“规定动作”,狠抓消保投诉压降和舆情风险防范,强化问责管理,加强生产旺季员工行为管理。