

只为提升客户体验

——集团公司“邮政窗口服务提升年”活动优秀示范窗口单位展示(上)



北京市东四邮政支局 智慧的窗口 温情的家园

北京市东四邮局位于首都城市核心区,被誉为“首都邮政服务的亲情驿站”,连续两年荣获全国交通运输服务文化建设优秀单位,获得“2021年度全国交通运输服务文化建设优秀成果”等多项荣誉。

建设智慧邮局,打造高新环境。东四邮局顺应信息化社会发展形势,以提升城市邮政普遍服务品质为目标,从客户视角出发,着力建设“智慧邮局”,打造普遍服务的升级版,使支局环境更加舒适优雅,功

能更加先进便捷,有效提升了客户体验,赋予“亲情服务”与“大开方便之门”新的内涵,邮政服务品质再度提升。

“六个一站式”,服务更贴心。东四邮局发扬亲情服务传统,让每一位客户从容办事、温馨用邮,实行“六个一站式”服务:一声问候,拉近与客户的距离;一句询问,了解客户需求,减少等候时间;一声推介,激发客户对邮政新型业务兴趣;一个承诺,完善售后服务接受客户监督;一份关照,

江苏省南京市尧化门邮政支局 构建城市综合服务生态圈

江苏省南京市尧化门邮政支局坚持“以客户为中心”的经营理念,围绕“三优三化”创建“五满意”服务示范窗口,彰显邮政的品牌形象。

营造优质服务氛围,社区化服务暖民心。支局覆盖7个社区约10万人口,以便民缴费、商圈服务为融合点,打通社区服务“最后一公里”。同时,与附近菜场营造智能支

购购物场景,引流新客户467名,新增存款超2000万元,实现“双引流、双提升”。

打造优质服务团队,信息化营销强效能。尧化门支局以“专注、专业、专家”为导向,打造优质服务团队,推行以客户黏度为横轴、客户资产为纵轴的“四象限”管理模式,分类建群,做到“人人有户管、户户有人管”。目

辽宁省大连市五四广场邮政支局 不负客户 不负韶华

“服务多元、生活便利、温暖如家”,这不仅是辽宁省大连市五四广场邮政支局支撑商圈发展、用心用情的服务理念,而且在践行中得到了不断丰富叠加、不断完善发展。

从2020年网点服务转型以来,五四广场支局认真落实集团公司“叠加叠加再叠加”的转型经营理念,倾力打造“支局大平台”。在支局硬件设施升级的同时,依据商圈网点模式对营业大厅进行业务分区,设立了“五区一站一角”,即业务办理区、集邮品展区、邮乐惠购区(设助农专区)、沙龙活动区、自助服务区及爱心

驿站和有声图书角。同时,夯实平台基础,不断丰富“代理代理再代理”的服务内涵,为客户提供多元化服务内容,打造“一公里商圈一站式服务”。在五四广场支局,客户不仅能自助办理车驾管和警医邮业务,而且能够办理生活缴费项目、充值业务、宽带业务、彩票、邮乐优质农产品扫码购等,既方便又高效。

为客户提供有温度有品质的精细化服务一直是五四广场支局在不断探索和实践的目标。支局细分业务区,设弹性窗口、爱心窗口、外币与纪念币窗口、退役军人服务窗口和特

山东省菏泽市牡丹区沙土邮政支局 抓牢“生命线” 打造“风景线”

山东省菏泽市牡丹区沙土邮政支局立足窗口,踮出了一条欠发达地区支局“经营质效+客户体验+客户效能+员工待遇”四提升的新路子。

走进支局,就能看到“党员先锋岗”“学雷锋志愿服务岗”等标牌;在办公、生活区,党建展板随处可见。支局将党建学习实践与内部管理、经营发展有机结合,全员向党员看齐,争先

进、提技能、优服务等蔚然成风。

大厅里微波炉、药品、口罩等便民用品齐全,爆米花、夏日冷饮等免费供应,既满足客户需求,还成为户外工作者的温馨小家。“服务周到、群众满意”“满腔热情、一心为民”……这是支局墙上众多锦旗上的称赞。“邮政员工待我像亲人一样!”沙土镇卞王庄刘继林老人激动地说。

四川省泸州市泸县龙脑大道邮政所 用心用情擦亮为民服务窗口

四川省泸州市泸县龙脑大道邮政所始终秉承“客户至上,服务制胜”的理念,持续为周边社区及百余家家企事业单位提供服务保障,支撑经营发展。该所面积有400余平方米,拥有一个年轻化、素质硬、专业技能高的6人团队,近三年年均余额增长4300万元,现规模达4.9亿元。

便民利民,服务人性化。龙脑大道邮政所为保障客户的金融、邮务需

求,全年无休,推行“弹性排班”,增设“弹性窗口”,减少客户排队等候时间;依托“店中店”常态化为客户优选农副产品;订制专属沙龙,为客户提供猜灯谜、套圈、吹乒乓球、健康讲座等现场体验活动;临近年关,给外出务工人员打一通包含家乡牵挂的电话,送上“家乡特产随心寄、邮政服务包满意”的暖心承诺。

细心诚心暖心,服务多样化。龙脑大道邮政所在固有的功能分区中

满足客户特殊需求;一次搀扶,为老弱病残送安全。“六个一站式”服务增加了营业厅现场服务的亲情、热度,让第一次来办业务的客户少了迷茫多了从容,增添了信任。

助残旗舰店,心灵无障碍。迎接冬奥,东四邮局进行了“邮政无障碍服务旗舰店”建设,高标准设置了无障碍坡道、停车位、呼叫按钮;营业厅开辟了无障碍服务专区,提供多语种翻译机、轮椅、拐杖、盲人字典等专用工具,可以随时为全市700多个网点提供线上手语服务,最大程度满足特殊客户群体的需求。家一样的旗舰店,就是为了让所有客户都满意。

前,客户总数达2.5万户,较上年同期增加2500户;人均劳生产率130万元,同比增长18.6%。

创造优质服务体验,综合化创新提效益。支局按照“叠加叠加再叠加,代办代办再代办,代理代理再代理”的思路,把网点转变成营销服务中心和客户体验中心,利用邮储食堂平台“优惠购+积分换”,叠加警邮、税邮、寄递、烟草零售、文创产品及惠农等服务,努力构建城市邮政综合服务生态圈。2021年,该支局实现收入1600万元,同比增幅达18.79%。

别绿色通道,让特需客户有尊严有便利地获得服务。支局在等候区域还提供手机充电、报刊免费阅读服务以及应急服务药箱、老花镜等。看新闻听天下事、了解风险防范、产品体验放心购,这里成为客户用邮、休憩、放松的场所。除此之外,它还是环卫工人、出租车司机的爱心驿站,是他们吃热饭、喝热水、休息避雨的地方,贴心又暖心。

服务无止境,先后获得全国工人先锋号、全国青年文明号和辽宁省五一巾帼先进集体等20余项荣誉的五四广场支局,正以最佳客户视角、最佳客户体验面向未来,用心用情、方便高效、贴心暖心做好邮政品牌服务,不负客户! 不负邮政! 不负韶华!

该支局还开展了“情系春运”“情系三夏”“助农蔬菜购”等活动,助力农民工返乡过年、贫困户丰收。在支局打造了“留守儿童之家”,建有图书室、娱乐室等。支局通过抓牢服务“生命线”,各项工作走在前列,截至目前,余额市场占有率为56%;客户规模占全镇总人口的80%以上。近三年来,该支局先后获得“全国模范职工小家”、山东省“工人先锋号”等荣誉;支局员工收入年均增长超1万元,员工干劲更足了,服务水平更高了,群众更满意了!

新增了场景打造和特色设备,在等候区配备了按摩椅、自助饮料售卖机、图书,为客户的等候注入了一份细心;在“爱心驿站”配备了微波炉、热水器,为风雨中的客户送上了一丝暖意;创建“雷锋志愿服务岗”,为特殊客群奉献了一份诚心。满满的荣誉墙、厚厚的“好人好事我们一直在做”记录本、坚挺的“党建小天地”,重现了员工们一次次暖心服务。

龙脑大道邮政所内强管理、外塑形象,便民利民,正在从“以客户为中心”向“以客户体验为核心”进行转型,为塑造四川邮政良好服务形象不断努力。

重庆市巴南区水轮村邮政所 一张靓丽的邮政名片

“敞亮的厅堂、温馨的问候、贴心的服务……”这些是客户为重庆市巴南区水轮村邮政所贴上的标签。

近年来,水轮村邮政所充分发挥联系政府、赋能企业、服务客户的三大作用,全力转型成为政府、商企、群众的中转站、转接点,不断满足新时代人民群众“多元化、品质化、便捷化”的用邮需求,让邮政网点成为城乡居民最想去、

最愿去、最常去的地方,绘就了一幅“人人找邮政、事事找邮政”的生动画面,为社会展现了一张靓丽的邮政名片。

厅堂内,每一位客户都有专人服务,从进门的那一刻起,暖心问候、大堂引导、专属规划,全流程星级服务,还有“便民一站购+阅享生活+爱心助农”,让客户享受在邮政网点的每一分钟。

湖北省武汉市水果湖邮政支局 真诚源于心 服务归于行

湖北省武汉市水果湖邮政支局坚持“以客户为中心”,创建“五满意”服务模式,建立四项管理机制,提升三大效果指标,用心服务,创优体验,以实际行动扮靓中国邮政品牌形象。

水果湖支局将优质服务融入营业全过程,植人员工意识和行为,通过完善管理机制,明确服务标准,规范服务环境,优化服务流程,统一VI形象,使优质服务成为促进经营发展的软实力。该支局通过对员工进行专业化的

服务礼仪培训,使员工的言行举止、仪容仪表更加标准和规范。打造“超越文化”,即超越柜台、超越时间、超越内涵、超越自我,服务突破柜台的阻隔,服务打破时间限制,形成独具特色的优质服务品牌。

水果湖支局为客户提供多元化的服务空间,优化客户等候区,增加健身区、读书休闲区,通过改善服务环境,为客户提供安全、舒适、优雅的场所。同时,推行现场“6S”管理,优化业

河南省平顶山市郟县姚庄邮政所 特色服务“金镶玉”

河南省平顶山市郟县姚庄邮政所依托国家4A级景区、“金镶玉之乡”等地域特点,利用渠道和品牌优势,紧贴客户需求,创新服务模式,深耕市场,提供“金融+寄递+文化+电商”综合服务,助推农村电商发展和乡村振兴战略。截至目前,该地区50%以上客户都选择邮政,固定客户量达到5000名,同比增长31.5%;散件揽收日均15件;综合业务收入从2020年16万元上升到2021年的102万元,为纯邮网点转型发展闯出了一条新路。

在姚庄邮政所,门厅区域设置了代理金融、电商寄递、文化旅游三大功能服务区,建设“大美姚庄”主题邮局,在当地形成了一道亮丽的风景线,给网点营业收入带来新高,全年达到51万元。以“CRS+ITM”全功能服务模式,落实金融轻型营销中心建设,姚庄邮政所向客户提供现金存取、信贷、支付结算等一条龙服务,目前,实现开卡605张、手机银行开户565户、快捷绑卡526户、基金定投20户;办理简易险2250元、小额贷款70万元,满足了农村偏远地区金融服务需求。

山西省吕梁市久安路邮政所 “童心邮局”与客户同心

“有了‘童心邮局’,不仅解决了孩子放学没地方托管的问题,还有大学生哥哥姐姐辅导作业,孩子学习效率明显提高了。”近日,家住山西省吕梁市久安路的客户李女士高兴地说。

李女士夸赞的“童心邮局”,其实是吕梁市邮政分公司久安路邮政所打造窗口服务体验“五满意”模式示范点的一个缩影,该网点为民服务措施可多着呢。

久安路所位于市区繁华地段,是吕梁市分公司精心打造的旗舰店。去年以来,该网点以打造“五满意”窗口提升服务体验为主线,以窗口服务“三提升、三严禁”为目标,持续提升服务能力和服务水平。该网点积极聚焦客户痛点,开展了一系列特色服务,如聚焦周边工薪阶层客户孩子“放学早接送难”痛点,推出“童心邮局”学生托管服务。持续开展“爱心早餐”、

一元暖心购以及送金融知识进社区等活动,对外开放为环卫工人、交警免费提供热水等贴心服务,特别是在疫情期间关爱留守老人,多次提供送菜上门服务,赢得了社区居民的高度赞扬。创新服务、积极打造客户满意邮政网点是久安路所不变的初心。

在党建引领下,久安路所积极创新服务机制和管理机制,网点质效得到明显提升,各项业务发展名列前茅。今后,久安路所将进一步与客户同心,创新服务手段,优化提升客户体验,为山西邮政高质量发展筑基发力!

甘肃省天水市广场邮政营业所 羲里娲乡绿意浓

在甘肃省天水市秦州区的龙城广场,有一抹璀璨的邮政绿——一支平均年龄不到35岁的年轻邮政队伍,使这抹邮政绿充满了温馨和生机,这就是天水市邮政分公司秦州区广场营业所。这群年轻的邮政人为广大客户提供着代理金融、邮政营业、集邮等精细化的服务。每当走进500平方米的营业所,窗明几净的环境,拔节生长的绿色植物,着装整洁、贴心服务的工作人员,总让人如沐春风。

天水是人文始祖伏羲、女娲的诞

生地,这里盛产有蜜桃、花牛苹果、樱桃等驰名全国的优质水果。随着网上销售的兴起,该营业所切实为客户着想,积极改造生鲜水果展销摊位,引入易邮自提系统,解决了果农无地方销售、附近居民收取快件困难等问题。

果农线上线下销售的水果通过邮政寄往全国各地,果农的销售款也顺便存入邮政储蓄。同时,一些来办理邮政业务的客户,看到如此优质味美的水果,也可以顺便购买一些邮寄给远方的亲友。正是这一个观念的改变,不仅方

在厅堂外,水轮村邮政所把服务搬到了街道、社区,甚至客户家中。邮医联动——家庭医生签约、爱心便民直通车、广场舞连线、红色观影、社区便民服务等活动,彰显了邮政“便民利民”的品牌形象,践行了“人民邮政为人民”的服务宗旨。

水轮村邮政所让邮政服务成为居民的生活习惯,让邮政网点成为社区便民服务和文化传播的主要阵地,为社区打通服务群众的“最后一米”,塑造了“政府认可、同行羡慕、客户称赞、员工自豪”的良好形象。

务服务流程,为客户提供优质服务体验。

水果湖支局建立了服务“创优争先”机制,开展“星级网点”创建、“星级员工”评定、服务示范网点评选,通过优质服务提升网点竞争能力,创造优良的经济效益和社会效益。通过一年的窗口服务体验提升,水果湖支局实现业务收入、客户规模、客户满意度三提升:2021年全年收入2166.31万元,储蓄余额规模达10亿元,位居全市邮政前列;客户总数达26万户,较上年提升16%;客户满意度提升,2021年,在市政府组织的“全市重点行业文明创建”活动中受到表彰。

姚庄邮政所借助邮乐网等电商平台,分层分级做好客户信息采集整理,“一户一档”建立商户电子档案,设立特约商户“会员日”,印制“包裹寄递代金券”“服务体验卡”,开展寄递专属服务,推动牛肉等特色农副产品和“金镶玉”工艺品走出乡村。目前已与4家电商企业签订了业务合作协议,月均发寄邮件800余件。

该邮政所依托当地生态文化、自然资源,开发制作了《美丽姚庄》个性化邮折以及《大美姚庄》系列木质、纸质明信片,让广大游客通过一张张明信片“把美丽姚庄寄出去”,全年新增收入6万元,助力地方旅游业发展,得到社会各界的广泛赞誉。

一元暖心购以及送金融知识进社区等活动,对外开放为环卫工人、交警免费提供热水等贴心服务,特别是在疫情期间关爱留守老人,多次提供送菜上门服务,赢得了社区居民的高度赞扬。创新服务、积极打造客户满意邮政网点是久安路所不变的初心。

在党建引领下,久安路所积极创新服务机制和管理机制,网点质效得到明显提升,各项业务发展名列前茅。今后,久安路所将进一步与客户同心,创新服务手段,优化提升客户体验,为山西邮政高质量发展筑基发力!

便了用户和果农,又带动了营业所的寄递、储蓄业务。据统计,2021年,广场营业所通过线上渠道助农销售樱桃、苹果、蜜桃等农产品约14万箱,产生寄递收入134万元,特色资金带动新增储蓄余额1584万元;在这群年轻人的努力下,该营业所收入也是连年2位数增长,2021年实现收入1686万元,收入规模在全省邮政遥遥领先。

温暖的一杯茶水,上前的一个搀扶,贴心的一句问候,上门延伸的服务,广场营业所用行动诠释着“温度服务”的理念,更是用真诚感知着心与心的宽度、用行动丈量着远方的长度……

(本版文字由集团公司市场部提供)