

本期关注: 南京邮政提升递送服务内涵

电商市场的不断下沉,给县域及农村地区快递市场的发展带来了良好机遇。“快递进村”不仅是一种消费行为,还担负着保障民生、促进乡村振兴、加强城乡经济循环的重任。近年来,江苏省南京市邮政分公司不断加快农村寄递市场拓展,坚持邮政多跑腿,让人民群众在家门口就能享受到各种便捷的邮政服务,把促进行业发展与满足广大农村群众美好生活需要紧密结合起来,切实增强了群众的获得感、幸福感。

拓展农村市场的

个策略

□郭醒 杨伟伦 任俊

结合县域特色 挖掘重点市场

早上8点多,一辆邮车开进南京市高淳区三保村。听到熟悉的汽车喇叭声,和丰园生态水产养殖专业合作社理事长孔祥华带着员工们搬起5点多从水塘里捞出的200斤龙虾就往外走,与邮车司机交接。下午4点多,这些龙虾就会出现在南京城区的饭店里。

往年龙虾销售旺季,合作社要用泡沫箱加冰块的方式包装好龙虾,开车送到高淳汽车站办理托运,然后再通知客户去南京南站取货。现在,高淳区邮政分公司在螃蟹、龙虾等特色农业主产区专门设立揽收点,打造从高淳到南京的冷链邮路,还开通了高淳到南京禄口机场的直达邮路,让螃蟹在离水72小时存活期内“飞”抵全国166个城市。

为了鼓励支持各区邮政分公司立足县域特色农产品和现代农业发展需要,南京市邮政分公司提出了“依托县域资源优势,培育有县域特色的邮政业务增长点”的要求。各区分公司结合县域经济特色,准确把握市场定位,发展特色邮政市场。通过全面摸排水产、水果、冷鲜肉、春茶、区域宅配五大特色农产品寄递(配送)市场,打造“一县一品”“一县多品”的特色寄递服务,切实帮助农产品出村进城。

鸽子蛋能不能寄,如何包装?蔬菜怎样打包才能保持新鲜……面对种类多样的农副土特产,为开拓“一县一品”特色寄递市场,南京市分公司组织从业人员开展专项封装打包培训,让村民享受到如同在城市网点一样便捷安全的服务。聚焦重点特色产品,通过精准的市场定位和有效的专业营销,加大源头优质农产品基地打造力度,南京市分公司培育了浦口星甸甜瓜、江宁横溪西瓜、溧水蓝莓、栖霞八卦洲葡萄等多个销售过万单的项目;全市累计销售固城湖大闸蟹超410.1万元。



南京邮政揽投员冒雪揽收邮件。 □任俊 摄

做好协同营销 加快“上行发展”

“让本地的优质农产品通过网络平台得到更多展示,为我们当地企业提高了知名度,同时,以优惠的价格送货让消费者手中,相信这个平台会越做越好。”去年12月,由南京邮政联合南京农副产品物流配送中心有限公司、南京市优质安全农产品行业协会、南京市家庭农场联盟共同打造的“金陵农产品汇”交易平台上线,进一步拓宽了优质农产品的销售渠道。

该平台设置了“宁鲜生”本地优质农产品专区、“众彩优选”全国特色农产品专区和“邮储菜场”积分惠购专区,致力于打造成南京人自己的农产品电商平台。南京市分公司通过该平台推动了各企业在惠农领域的深度合作,同时,借助新兴的直播助农模式,助力当地农产品外销,打造多方共赢的邮政农村电商生态圈。

南京市分公司发挥邮政全业务的资源优势和邮银协同优势,运用链式营销,组合电商、寄递、金融等产品,实现优势互补,提供“一条龙”服务。鼓励各区分公司主动对接家庭农场、农民合作社、农业产业化龙头企业,为农产品上行提供专业化供应链寄递服务,推动“互联网+”农产品出村进城。以“个性化+差异化”定制服务为纽带,破解农业经营主体“融资难、销售难、寄递难”问题。南京邮政2021年累计发放惠农贷款5056.7万元,新上架运营农产品500余款,寄递农产品量超249.7万件,累计助销农产品3992.2万元。

完善寄递物流 畅行“快递进村”

春节不打烊。家住六合区竹镇八里村的村民张翠芬花了几百元,春节前夕在网上购买了“清洁神器”、过年新衣和节日礼盒等物品。“自从家门口就能拿快递,一家人在网上的花销就多了,现在每年有大几千元要花在网购上。”她笑着说。

随着电商经济的繁荣发展,收寄快递已成为人们生活不可或缺的一部分。为了加快实现快件下乡进村,破解农村物流“最后一公里”难题,近年来,南京市分公司主动开放平台资源,发挥根植农村的资

源优势,积极推进三级物流体系建设,推进“快递进村”。目前,在三级节点建设方面,已建成4个县级仓配处理中心、12个镇级仓配运营中心;建成村级收投服务站222个,收投服务范围覆盖242个行政村,实现100%覆盖。推进“交邮联运”,不断扩大镇村公交合作线路,日均公交代运邮件量超50件;推进“邮快合作”,由南京市邮政管理局牵头,南京市分公司完成了与顺丰、申通、圆通等9家快递企业的合作协议签署,搭建农村共同配送体系,并在

溧水区率先开展合作,促进了农村快递服务水平整体提升。

“南京邮政与快递企业、交通运输公司合作让‘快递进村’下得去、立得住,工业品下乡和农产品上行都有了真正的落脚点。”南京市分公司副总经理沈峰表示,南京邮政将继续按照《国务院办公厅关于加快农村寄递物流体系建设的意见》,把农村寄递物流体系建设各项工作抓实抓细,在全面推进乡村振兴、畅通国内大循环中贡献邮政力量。

高淳区分公司 打造“二级四维”体系

2021年,高淳区邮政分公司实现特快收入345万元,同比增长41.3%。成绩得益于该区分公司以惠农合作项目为抓手,突出“销售+寄递”打造的综合营销模式。近年来,结合惠农合作项目的开展,该区分公司通过提供农产品“销售+寄递+金融”一揽子服务,在乡村农产品寄递市场,形成了邮政独有的竞争优势。该区分公司在特快业务发展上,逐步形成上下联动的“二级四维”营销体系。

“我们通过邮乐购、员工微营销、直播带货等模式,形成了常态化的农产品销售模式。”该区分公司副总经理潘志贤说。去年8月,区分公司开始了大米、水果、蔬菜等农产品销售,当月销售额超30万元;9月份开始,采取直播带货、螃蟹进商超进酒店模式,通过多渠道拓展、多场次直播,螃蟹销售额超400万元,形成特快收入近10万元。

同时,该区分公司还积极探索农产品销售体验式场景打造,筛选优质金融客户组织“邮美田园”活动,将客户回馈、田园体验、购物消费和快递复购相结合,促进区内农产品销售的可持续性。

在区分公司层面,推行“综合营销+专业营销”模式。明确市场部综合营销团队月度寄递KPI指标和重点项目发展目标;在寄递专业部营销人员中开展专业营销,配置政务、商企、生鲜等营销人员,对所属市场进行营销管理和开发。

在营投部、支局层面,推行“专职营销+金融寄递”联动模式。通过持续优化段道和二级直投外包,将团队长从投递工作中释放出来,从事营销工作;对街镇投递部、城区营投部网格团队与12个支局建立业务开发联动机制,形成支局、网格团队联合走访、共同营销、客户共享的局面。

“确定网格团队后,团队营揽责任更加明确,营销动能进一步提升,仅通贤投递部螃蟹揽收量就超2.3万件,实现收入45万元。”该区分公司市场营销部副经理赵晖说。

“联动发展后,寄递业务也成了我们走访客户的一块敲门砖。”凤山支局局长杨青青介绍说。2021年,凤山支局对接了高淳区和丰园合作社,除了揽收螃蟹2000多件,还成功开发螃蟹资金代发项目,代发金额180万元,形成资金留存120万元。

“高淳邮政一直在探索区内农产品多场景销售模式,通过与区政府及农业部门深入合作,发挥邮政‘四流合一’优势,为区内民众提供金融、快递、销售一揽子服务。”潘志贤说道。

2021年6月,由高淳邮政和高淳农业农村局牵头,高淳区家庭农场服务联盟正式成立,同年,在全区8个街镇全部成立了分会。高淳邮政与邮储银行高淳区支行共同建立联合走访模式,由网点支局长牵头,银行信贷员、农产品经理、寄递营销员共同组成联合走访小组,提供一揽子综合服务解决方案。同时,通过与区交通局、公交公司、农村供销社的合作,探索“公交邮路”“供销社驿站”等合作模式,深入拓展农产品上行渠道。

自2021年6月至今年1月24日,高淳邮政累计走访家庭农场和大中型种植养殖户近2000户,成功开发寄递客户88家,发掘潜在客户325家,为后续特快业务的持续发展打下了良好的基础。

六合区分公司 建立“星状+环形”网运模式

2021年,六合区邮政分公司完成特快收入1319万元,年累计目标进度完成率100%,年累计同比增长35%。六合区分公司之所以能在2021年实现质的飞跃,主要得益于农村寄递市场的“大爆发”。在此基础上,该分公司向构建“星状网运”要运能,探索“环形网运”要效能。

“星状网运”即以区域交换点(总分仓)为核心的“特快+分销”星状网运模式。每日早晨前置仓所有人员先至雄州总仓将所管辖区域内需配送的分销产品及投递的特快邮件带出投递。当日下午,所管辖区域需补充的分销品及投递的特快邮件由区分公司组织的区内邮路下行至前置仓,由团队长组织当频投递及配送。所有分仓团队揽收的特快及同城邮件均可按中午12点及晚6点半两个频次送至雄州总仓“坐上”邮区中心趟班车,如遇量大或急件则可由雄州总仓按需机动不限频次处理。

“在此模式下,总仓至各分仓时间最近15分钟、最远35分钟,极大缩减了投递上段时间,日终的邮件揽收截止时间也从原来的17点延迟至18点,从而实现农村网点邮件的一天多频次交接,极大提高了邮件交换能力,缩短了时限,间接推动区域内营销揽收能力的提升。”该分公司横梁营投部经理费学卫边说边将最后一批农村散户揽收件装上车。

“环形网运”即“普邮+快包”网点环形网运模式。每日所有邮车除正常运输普邮和快包件外,均需在雄州总仓带运分销商品下行至相应物流点。返程需带运各物流点收寄的特快邮件上行至雄州总仓进行交接。

溧水区分公司 “交邮(快)”融合

村落分散,物流成本高;总件数少、快递布点不划算……这些因素影响着农产品进城到户、工业品下乡入村。为加快推进农村物流体系建设,2021年6月以来,溧水区邮政分公司积极与区交通运输局、公交公司对接,力求通过资源整合和运营模式的创新,解决快递进村“最后一公里”问题。

2021年7月10日,首个乡镇仓配运营中心即洪蓝交邮仓配运营中心在溧水洪蓝公交场站建成。7月13日,运营中心正式利用乡镇公交车代投渔歌片区邮件,截至目前,已实现渔歌、孔镇、晶桥3个投递片区的覆盖。其中,“交邮”公交线路共3条,设置村物流三级服务站19个,由公交代运代投自提点6个,邮递员代投自提点13个。

2021年10月19日,一辆载着快递的镇村公交车从溧水洪蓝仓配运营中心出发,来到了溧水区石臼湖边上的陈卜村,公交司机提着一袋快递交给陈卜村润源超市的店主赵莉萍,完成包裹内中通快件数量核对后,在快递投递单上签字留据,让整个“交邮(快)”融合实现闭环。这是溧水区分公司、公交公司与中通快递合作开通的南京首条“交邮(快)”融合公交线路——“蒲塘—陈卜村”。和“交邮”资源整合不同,“交邮(快)”融合公交线路送民营快递进村,通过村落里原本就有的门店提供取件服务,有效解决农村物流配送末端能力不足问题。

据了解,陈卜村邮政综合便民服务站不仅提供快递自提代收服务,还叠加了普惠金融、助农取款、便民缴费、邮乐购电商平台服务、村邮站等功能,不仅方便了周围村民、增加了门店的客流量,也减轻了投递小哥的负担。

“以前,当天到的快递仅依靠我们投递员,投递压力比较大,影响投递效率。现在,利用上下午两班公交车带邮件至村物流三级服务点,村民当天就能拿到来自邮政和中通的包裹。”溧水区分公司市场营销部经理马路加介绍说,这样一方面提高了投递员投递其他站点包裹的效率,另一方面也让村民享受到足不出村取包裹的便捷服务。

溧水区分公司推动“交邮(快)融合、客货同网”,实现“快递进村”全覆盖,在邮政原邮乐站点和村邮站的基础上,补充调整村级综合便民服务站点,目前已建成1个区级农村物流中心、2个街镇仓配运营中心、39个村级综合便民服务站,实现建制村100%覆盖。一系列举措强化了邮政末端处理能力,提升了农村邮政快递末端配送服务水平,提高了农村客户取件的便利性,真正让村民在家门口就能享受到便捷的快递服务。