

本期关注:
黑龙江齐齐哈尔市分公司同城配送业务

架起医药配送

高速路



“邮政医药配送效率高、服务好。原来我们自己配送时,要使用两台车一家门店一家门店地送,一天才能全部送完。现在只需要4个小时,货品就能全部送到门店了,而且完全不受疫情和恶劣天气影响。”3月14日,正当黑龙江省哈尔滨市疫情严重、几乎影响到省内其他地市快递配送业务时,齐齐哈尔市齐泰医药公司业务员于金英感慨地说。

家住龙沙区新官小区的杨奶奶提起齐齐哈尔邮政的药品配送速度也竖起大拇指说:“现在,药店的药品到得真快啊!早上,我去买平时吃的降压药,说是卖完了,店员让我下午来,果然下午就买到了。药店说,他们的药品配送都是邮政负责的。我说嘛,也就邮政能有这样的速度。这可真是方便我们老百姓了,想买什么药当天准能买到。”疫情防控期间,齐齐哈尔市邮政分公司通过优化网络布局、汽车运力拓展、同城网络体系建设,使医药配送业务收到实效。此项业务不仅成为邮政便民服务的延伸,还得到医药公司的肯定。

>>> 抓机遇 谋合作

2020年7月,国家邮政局下发了《关于开展“快递进村”试点工作的通知》,强调要将农村快递发展纳入地方经济社会发展规划和乡村振兴战略工作部署,打通城乡大动脉、畅通乡村微循环,着力建网络、提水平、强功能、融产品,健全县乡村快递物流体系,持续提升人民群众在快递业发展中的获得感。2021年6月,商务部、国家邮政局等17部门联合下发《关于加强县域商业体系建设 促进农村消费的意

见》。《意见》提到,鼓励大型电商、邮政、快递和商贸流通企业,以乡镇为重点,延伸供应链,推广应用新型交易模式,为中小企业、个体工商户提供集中采购、统一配送、销售分析、库存管理、店面设计等服务。

在疫情防控常态化工作的当下,新零售得到发展。经过充分的调查研究,齐齐哈尔市邮政分公司决定抓住疫情防控期间医药产品需求激增的契机,按照国家邮政局文件要求和集团公司、黑

龙江省邮政分公司关于建立县乡村三级物流体系的相关要求,积极拓展医药市场,开发了医药配送项目。最初开发的医药配送项目是因为齐齐哈尔市分公司与市区内的医院合作开展了寄递核酸检测报告业务。在合作中,邮政人员逐渐感受到,市辖医药企业可能有医药配送的业务需求。齐齐哈尔市分公司开始对全市58家医药连锁经销商进行深入走访,了解到医药经销商有三大需求:一是市内同城配送需求,二是从

市区到县乡村的大同城配送需求,三是省际出口邮件需求。特别是有同城寄递需求的经销商,他们普遍要面对自办运营成本高、配送频次不足、运输时限长等问题。邮政因网而兴,配送网络是寄递业务发展的重要基础和先决条件,是打造行业“国家队”的现实依靠,这些也正是邮政企业的优势所在。有了全面深入的调研数据和解决方案,齐齐哈尔市分公司对做好医药配送项目信心十足。

>>> 改模式 收实效

在确定开发该项目的同时,齐齐哈尔市分公司立即成立了医药特快专递配送项目专项开发小组,配套出台了《同城特快项目实施方案》,对业务流程、激励办法、时限服务标准进行了规定。为保证服务质量,齐齐哈尔市分公司出台了《同城业务质量考核办法》,进一步明确同城特快优先运输、优先投递、直投到户的基本要求,建立主动客服机制,通过微信群实时掌握大客户同城邮件运行状态,出现异常第一时间提供客服、第一时间解决。齐齐哈尔市分公司提前谋划,应对各类可能出现的突发情况,各项准备工作有序开展,各部门人员协同推进,为下一步的项目开发奠定了良好基础。

有了好项目,齐齐哈尔市分公司的干部职工干劲十足,充分发扬邮政人吃苦耐劳、工作细致的精神,从细微处做起,不放过任何发展客户的机会。龙沙区揽投员小叶走访时,在中汇城建材城库房发现等待配送的货物非常多,许多工人在门口装货,他就开始留意这个细节,走近一看都是药品。一天、两天,第三天再次走访时,他终于看到一位领导模样的人在指挥药品的装卸。恰巧这时下起了雨,小叶灵机一动,马上从车里取出一把雨伞,给这个人递了过去。对方很意外,感动地说了一声“谢谢啊,兄弟”。借此机会,小叶与他攀谈起来。“您装卸的药品是自己家的买卖吗?”“这是哈药集团齐齐哈尔分公司的,我们负责发货装卸。”“这些药品是要发往哪里?”“有的是走外县、有的是出省。”

通过交谈,小叶得知这位是哈药集团的负责人,姓李。看得出来,这位李经理对于邮政比较抵触,毕竟他们已有合作对象,并且没与邮政有过接触。但小叶抓住这次相识的机会,在随后的日子里经常上门进行业务宣传。平

时,客户有什么困难他也不遗余力地帮助解决。慢慢接触多了,客户终于被打动了,决定试邮寄几件药品。一天,李经理给小叶打来电话:“两件货物准备送往富拉尔基区,当天晚上能到吗?”小叶高兴地说:“没问题,我们邮政配送速度很快。”就这样,小叶拿到了第一笔医药项目订单。他十分珍惜这个机会,将这两件货品亲自送往运营中心,并且为药品做好防震包装。当天下午,收货人就收到了货物。由于配送速度快,并且货物无损坏,客户对邮政服务非常满意。有了第一次合作,并取得了客户的信任,在接下来的几次合作中,邮政始终保证了货品的配送时限和质量。邮政企业的真诚服务打动了客户,哈药集团齐齐哈尔分公司将七区九县的医药配送业务交给了邮政。

在齐齐哈尔市分公司,负责医药配送的项目组不但通过真诚服务争取到了客户,而且脚踏实地地开展走访工作,获取第一手资料,从而可以有针对性地开展营销活动。通过细致走访调查,项目组了解到,齐泰医药公司医药销售量在全市占比50%以上。为了开发这个大客户,市分公司领导带领项目组多次到齐泰医药公司进行业务洽谈,对齐泰医药公



司现行的配送模式、人员、车辆、频次、里程、数量进行成本核算,得出实际配送成本。之后,针对齐泰公司的配送成本,制定了邮政的配送方案及价格。经过多次协商,双方最终达成协议,开始进行线上销售配送、市区门店同城配送、市县专线配送等合作。

为服务好医药配送项目,齐齐哈尔市分公司专门建立了齐泰医药日配送量登记表,实现了多级网络配送。一是美团、京东、天猫、拼多多线上网购渠道,截至3月份,齐泰医药特快日下单量由开始的几单增长到800单左右,快递包裹日下单量由开始的几百单增长到5000余单。二是线下实行市内揽投部多网点配送,将齐泰医药自营店和批发店的医药包裹

划分到辖区段道。齐泰医药原来配送药品时实行的是“环状配送”,100多个药店,3台车辆配送药品要用1天时间。现在,邮政有6个揽投部分布在市区各地,药品配送实行“网状辐射配送”,极大缩短了配送时间。齐泰医药原来需要一天配送完的药品,现在只需半天就能配送到位。

齐齐哈尔市分公司医药配送项目组负责人介绍说:“我们针对客户需求制定了专项方案,颠覆了传统的作业模式,打造了市区同城配送网络,成功实现揽投快包为主,重新定位为以揽收特快为主;由原来只做揽收,转型为揽收加同城配送一体化的作业模式,实现全部段道机动车化。”目前,齐齐哈尔市分公司的医药配送项目已经形成“1+3”网络配送体系,即:一个市区同城网络体系和县乡村三级物流配送网络体系,做到了“点对点”配送,以减少中间环节,有效保证了药品的及时送达和质量安全,真正实现企业受益、百姓满意。以齐泰医药项目为例,现在,每日配送350件左右,投递可达100个门店。优质的服务得到了合作方的高度认可,齐泰医药公司不但将市内邮寄业务全部交给邮政处理,还将原本由其他快递企业发寄的省际特快邮件的50%交由邮政寄递,日发寄量达500余件。

>>> 强实力 求发展

齐齐哈尔市分公司的医药配送项目受益人数达到140余万,邮政人正在用坚持不懈的努力,换来客户的赞誉。齐泰医药公司负责人说:“自从与邮政企业合作以来,无论是恶劣天气还是出现疫情,邮政医药配送工作从未中断。2022年春节前,大多数快递企业早已就已停止收件。由于医药品性质特殊,所以无论什么时候,我们的门店都要正常营业。当时很担心在春节期间公司的药品不能及时配送。而邮政医药配送项目组负责人笑着跟我说:‘地球不爆炸,邮政不休息’。邮政的这种干劲

让我深受感动,我真诚地感谢邮政。邮政企业不愧是行业的‘国家队’,和这样的企业合作,我们放心!”

齐齐哈尔市分公司充分发挥网络和服务优势,不断提升竞争力,坚持不懈地做好医药配送工作,做大规模、做强实力、做优业绩。按照集团公司和黑龙江省分公司县乡村三级物流共同配送体系建设要求,全市进一步优化网络布局、拓展汽车运力,农村投递段道从优化前的368条调整为129条,采购车辆125台。如今,齐齐哈尔市分公司的三级物流配送体系已全部建设完成,这为县

乡村医药配送业务的发展打下了坚实基础。

齐齐哈尔市分公司医药配送项目的成功为全省邮政提供了模板。省内其他地(市)邮政分公司也正在积极探索与本地药企的合作,努力实现黑龙江邮政寄递业务高速健康发展。据介绍,齐泰医药公司、哈药集团医药配送项目仅仅是一个开端,下一步,齐齐哈尔市分公司将继续与其他医药公司、冷链海鲜物流公司开展洽谈合作,充分利用自有资源,进一步降低运营成本,提升市场竞争力。

“医药配送项目未来将形成

异业联盟,这样,我们就可以向客户提供集仓储、运输、配送、金融、媒体广告为一体的综合服务。”齐齐哈尔市分公司总经理李金阳表示:“我们首先要做好市内趟车的复用,在空闲时作为物流配送车辆,提升配送及时率,缩短配送时限,提升客户满意度。其次是优化运输团队,设置优化目标,建立运输标准,制定KPI考核制度,筛选优质社会资源,建立运力池,定期培训,使团队与社会资源运输能力共同成长,提升运输管理水平,不间断地为社会提供便捷高效的。”

□崔宇新 许文佳 文/图