

深化市趟运输、揽投网改革 推动寄递高质量发展

四川省邮政分公司
党委书记、总经理 廖涛

改革创新是打造行业“国家队”的关键一招。在“两集中”、陆运网、运输方式、邮区中心改革的关键阶段,集团公司同步推进市趟运输和揽投网改革,就是要在打通跨区“大动脉”的基础上,着力畅通本地“微循环”。四川省的市、县数量全国最多,揽投网覆盖范围广,市趟运输和揽投网改革是四川范围内能决定的事、能干好的事,是当前“六大改革”的重中之重。

坚持战略引领,狠抓工作落地,下深功夫学懂弄通改革对寄递高质量发展的深远影响

刘爱力董事长指出,市趟改革关系全川寄递的时限、成本压降和业务发展,揽投网改革要进一步搞活两端,推动揽投部从生产作业型向经营服务型转变。集团公司的战略,既为我们明确了“过河”的任务目标,又提出了“桥”和“船”的具体举措。

四川省邮政分公司认真贯彻落实集团公司战略部署和董事长指示要求,争当“奋斗者”、不做“躺平者”,努力结合实际抓实抓细抓好。

从新阶段明确市趟运输改革的初心和目的。我们深刻认识到,市趟运输改革就是提升生产力、调整生产关系,从而达到提时

(上接第1版)

宁波邮区中心和慈溪处理中心新辟专门作业场地,各个环节真正做到任务到人、责任到人;客服、网运环节全力支撑服务。同时,宁波市分公司加强网络资源配置,实现“邮航+冷链+陆运”运输模式,开通直发冷链专线6条,覆盖上海、南京、苏州、合肥、芜湖、蚌埠等重点区域。

“我是昨天抢的券,然后下了单,算下来65元4斤左右。今天杨梅到了,味道酸酸甜甜的,水分比较足。”远在湖北荆州的蒋先生前一天在平台下单后,次日就收到了来自慈溪的杨梅。为了帮助农户拓展更多的销售渠道,宁波市分公司还积极争取政府部门的支持,打通线上销售渠道,通过发放消费券,销售杨梅5000余箱。

精益求精赢得客户口碑

“在杨梅采摘的高峰期,加班再正常不过了,我们要帮助本地客服与帮扶客服人员尽快融合,确保每件邮件按时送达。”宁波市分公司客服中心经理陈如玲介绍说。

为提升“极速鲜”杨梅项目服务品质,宁波市分公司秉承精益求精的理念,付出了极大的努力。一方面,他们通过现场驻点帮扶模式,分为早晚班进行不间断的主动客服跟踪工作;另一方面,他们制定“极速鲜”项目主动客服奖励方案,开展客服团队效能PK,从次日妥投率、问题邮件处理率和当天妥投邮件回访率3个维度进行全面效能PK。宁波市分公司还开展精准回访,向客户介绍如何保存、清洗杨梅,让客户感受到邮政主动客服的贴心、用心。

截至6月底,宁波市分公司累计主动跟踪杨梅邮件14万余件,“7×12”小时实时监控杨梅邮件运行动态,回访13万余名客户,通过线下沟通解决大部分问

题、降成本、增强企业竞争力和生存力的目的。改革能够使市趟环节成为邮政寄递的传输畅通点和效率增长点,进一步助力国家畅通“微循环”、破解物流“最后一公里”难题。目前,我省市趟邮路准点率96.7%,超达标值1.7个百分点,车辆日均里程123公里,超达标值23公里,试点省会成都预计节约成本300万元/年。

从新任务认识揽投网改革的重要意义。我们深刻认识到,揽投网是邮政寄递的核心竞争力,揽投能力不足不仅会影响时限,更会影响揽收,是当前制约寄递发展的“卡脖子”问题。打造运行高效、服务优质的揽投服务平台,才能更好地支撑和促进寄递业务发展。目前,我省已建成自提点超2万个,快包自提率达73.92%,超达标值3.92个百分点。

由此可见,推进市趟运输和揽投网改革,是提升寄递网服务时限水平的需要,是降降寄递成本的需要,是管理精细化、推进高质量发展的需要。

坚持问题导向,求真务实解决实际问题,下硬功夫推动寄递高质量发展

我们通过深化市趟运输和揽投网改革,提升了管控效率、运营效益和资源效能。但从“三个视角”“三大规律”看,仍然存在一些深层次问题。今年6月,我利用7天时间,到7个市(州)12个县

线,线上投诉率仅为0.16%,极大提升了客户体验。

网业联动发挥协同优势

“在这次参与‘极速鲜’项目中,我感到梅农很期盼邮政为他们一年的希望保驾护航。”提及这次助农行动,宁波市分公司速递部的阮弘文感触颇深。

6月7日,根据宁波市分公司整体安排,阮弘文和他的团队提前3天抵达慈溪,进行驻点摸排工作,从前期梅农抱着试试看的心态拿几箱杨梅来试寄,到阮弘文团队细心、贴心的服务逐渐取得梅农信任,他们实际收寄量比预期翻了一番。在半个多月的时间里,阮弘文和其他的团队队员一天超过12个小时在合作社、农户家,帮助封装、收寄、装车、运输。累了就靠在车里或椅子上休息一会儿,饿了就吃两口简单的外卖和泡面。

在一线揽收人员紧张忙碌的同时,邮件处理中心工作人员也在争分夺秒地处理邮件。每天18点至22点,慈溪处理中心进行杨梅邮件的处理转驳,慈溪市分公司还成立党员突击队,来到邮件处理中心进行帮扶。宁波邮区中心则24小时紧盯各重点路线、重要节点。“为了及时掌握航班动态,自6月12日起,我们还专门派人进驻南京集散处理中心,每日通报邮航情况。在保障网运作业的同时,为经营端提供营销抓手,进一步抢占市场份额。”宁波市分公司速递部经理丁博介绍说。据统计,今年,宁波邮政“极速鲜”杨梅项目省内次日递率在98%以上,长三角次日递率在95%以上,项目邮件整体次日递率在90%以上。

此外,宁波市分公司以惠农平台为依托,发挥专业协同优势,与4家合作社达成代发工资意向,与1家合作社达成贷款意向,办理梅农险4660份。

(市、区)的邮件处理中心、揽投部、三级寄递物流体系乡镇运营中心、村级综合便民服务站、自提代投点、末端机制创新经营单元等,重点就市趟运输改革和揽投网运行情况开展调研跟班写实,看到了基层因地制宜推进“网格化+外包代办+流程优化(直投甩点、自提代投)+业务叠加”的成效,但也发现了一些弱项短板。

市趟运输改革在网络组网、流程优化、效率提升等方面还存在弱项。部分市(州)市趟邮路综合复用时段点不规范,线路运行过长;未能有效衔接上下行揽投频次;驾驶员薪酬结构不合理,计件薪酬占比较低,部分邮区中心未实行“驾押合一”。

揽投网改革在直投中心建设、直投甩点、网格化等方面还存在短板。揽投部人员、设备配置不足,核心“产粮区”能力远低于竞争对手;直投中心、自提代投点建设不到位,直投甩点比例不高,内部处理占用大量时间;自提点数量较少,快包投送过度消耗资源,没有充足力量进行特快揽投;网格化率较低,实际运营的网格占比不高。

我在调研中发现,凡是搞了末端机制创新的地方,收入增长都很快。同时,普遍服务和服务质量也有保障。我们将大力推进末端机制创新,通过调整优化生产关系,逐步解决制约寄递发展的难点痛点堵点问题。

坚持改革创新,加快转型升级,下苦功夫增强寄递发展内生动力

邮政寄递改革到了啃“硬骨头”的关键期,我们将以更加有力的举措、更加务实的作风,为寄递业务发展提供源源不断的内生动力和活力。

围绕“六个结合”系统推进市趟运输改革。与揽投部、自提点优化布局和网格化相结合,根据揽投部、自提代投点布局和网格划分优化调整运输路线;与直投中心建设和机动车甩点直投相结合,适当串行汇集,减少市趟数量,分流揽投部进口量,压缩内部处理时长;与处理中心、集中收寄点建设相结合,根据处理中心新增直分格口以及新建新增集中收寄点情况动态优化调整;与特快专网建设相结合,满足特快专网时限频次要求的,综合使用市趟网络运输同城互寄特快邮件;与机制创新相结合,推广客户送站或揽投部(网格)自取邮件,减少市趟需求;与“产粮区”、高产区市场开发相结合,确保“产粮区”、高产区有市趟邮路覆盖。我们将在成都、泸州试点的基础上,分步推进全省市趟运输方式改革,重点关注人均驾驶里程和车辆日均里程两个关键指标,加快构建四川特色市趟网络,实现“提时限、降成本、优体验、促发展”。

围绕“四个原则”加快揽投网

改革。一是用“流程优化、机制创新、够量直达直分直运、降本增效”四个原则衡量揽投网改革成效。通过机制创新打造一批标杆揽投末端,通过流程优化提高够量直达直分直运和自提代投比例,腾出更多资源做揽收,实现降本增效提质,点燃更多“星星之火”,形成寄递发展燎原之势。二是城市加快推进网格化。合理划分网格,宜外包则外包、宜自营则自营,加大集中收寄点、直投中心和自提代投点建设力度,配套优化市趟运输和揽投部作业流程,通过“处理中心直分+机动车直投甩点+自提代投”,分流快包,腾出宝贵的揽投资源去投特快、做揽收。三是农村加快推进机制创新。选好能人外包代办邮政农村寄递,赋予其邮快合作、社区团购、引流转介、便民服务、渠道地推、农产品上行集货、服务乡村振兴等功能,提高经营者收入,让邮政寄递农村“根据地”建得起、养得活、用得好。

打开改革新境界,闯出发展新天地。我们将把深化改革创新作为关键一招,加快推动四川邮政寄递有效益的规模发展,为打造行业“国家队”探索更多可复制推广的经验做法和创新成果。



玉米进城 邮政青年来助力

近日,江苏省淮安市淮安区邮政分公司青年志愿服务队随寄递事业部邮车一同来到淮安区复兴镇明星稻种植专业合作社的玉米田,开展青年志愿服务活动,协助采摘300箱玉米装车发运进城。

“这种小玉米口感香糯,营养丰富,目前产品正处于推广阶段,大部分走的是网销,但因为产地距城区较远,而鲜玉米采摘下来

便需要保持一定的水分。我刚回乡创业,在物流运输上还有点欠考虑。现在有了邮政寄递的上门协助,真的帮了我们一个大忙。感谢邮政的小伙伴们!”该合作社负责人朱明星说。淮安区分公司青年志愿队已将该产品推荐至邮乐小店平台,进一步扩大其知名度和销路。

□赵俊 摄影报道

仙桃市分公司精准施策 社保业务看涨

本报讯 自二季度以来,湖北省仙桃市邮政分公司统筹部署、精准施策,大力抢占社保业务市场,提升源头获客能力,夯实金融发展基础。截至6月7日,仙桃市分公司今年累计新增社保卡16635张,其中二季度新增3746张,完成进度排名全省邮政第2位。沙嘴支局今年新增社保卡3410张,制卡数量列全市邮政第一。

仙桃市分公司制定专项营

销方案,建立奖励考核机制。每周跟踪各网点发卡进度,定期通报,实时管控;按月对各网点营销团队进行业绩考评,按奖励标准对社保卡业务开发人员核发奖励,激发员工积极性。发挥网点优势,开展“点对点”精准营销服务,利用宣传折页、易拉宝等宣传品,持续开展深挖优质客户换卡活动。

沙嘴支局多措并举、主动作为,利用每周晨夕会,开展实

战营销演练,为员工制定专属“计划表”“作战图”。通过与社保局沟通洽谈,安排专人进驻社保局大厅开展精准营销,现场为客户办理制卡、换卡业务,提高支付绑卡率;选定目标客群,利用CRM、客户价值提升系统对存量客户开展电访邀约,对上柜办理激活手续的客户,提供“一对一”专属营销服务。

□丁月茹 王珊珊

动态

新疆邮政 推进交邮合作服务乡村振兴

本报讯 近日,新疆维吾尔自治区邮政分公司与自治区交通运输厅、自治区邮政管理局联合印发《进一步深化交通运输与邮政快递融合发展 助力服务乡村振兴工作实施方案》,明确要健全完善农村物流服务体系,推动交通运输与邮政快递在农村地区融合发展,促进农村消费和农民增收。

实施方案是交通、邮政部门落实服务乡村振兴战略的重要抓手,是统筹解决农民幸福出行、物流配送、邮政寄递三个“最后一公里”问题,推动农村地区客邮融合发展的重要举措。方案明确,此次合作要坚持以服务乡村振兴、助力经济高质量发展为宗旨,以资源共享、客货兼顾、运邮结合、融合发展为原则,抢抓机遇、优势互补、突出重点、精准施策,依托城乡交通运输一体化示范县创建和建制村通客车成果,推进农村客运、货运、邮政快递融合发展,构建“一点多能、一网多用、功能集约、便利高效”的农村邮政快递和交通运输服务发展新模式,完善县、乡、村三级寄递物流体系建设,助力服务乡村振兴。

□杨芹

兰州市分公司 “邮你的茶”开张试营业

本报讯(甘肃记者 马智勇)近日,“邮你的茶”在甘肃省兰州市正宁路主题邮局开张试营业。

今年以来,兰州市邮政分公司在全面抓好企业经营发展的同时,大力探索主题邮局多元化运营模式,以主题邮局为特色场景载体,开展特色运营,提升经营活力。通过创立企业自有饮品品牌——“邮你的茶”,研制和售卖奶茶、咖啡、饮料等符合主题邮局周边市场需求的产品,转变了原有主题邮局经营形态,拓展了主题邮局产品种类,提升了主题邮局的服务能力。

其中“邮你的茶,有编制的茶”既是标语,也是特色,通过“邮政文创+奶茶”的形式体现甘肃特色文化。店内出售饮品分5个系列(邮你椰系列、邮你鲜果茶系列、大口冰冰系列、邮你清乳茶系列和养乐多系列),24款饮品;销售地方特色文创产品100余种,包含有明信片、封装邮票、地标建筑纸雕邮折、钥匙扣、冰箱贴等。

大连分行 100亿元助力实体经济发展

本报讯 6月17日,辽宁省大连市工商业联合会与邮储银行大连分行签署全面战略合作协议,大连分行向大连市工商联意向授信100亿元。

据悉,大连市工商联与大连分行将通过线上线下多渠道共同推动数字化的普惠金融系列产品在小微企业中普及使用,丰富小微企业的授信来源,提升贷款可得性,拓宽融资渠道,促进融资成本下降。对于民营科技型成长型企业、高新技术企业、“专精特新”企业,邮储银行大连分行还将提供投贷联动等综合金融服务,促进科技型企业的技术改造升级。

□王晓瑜

赣州市分行 发放首笔“科创e贷”

本报讯 近日,邮储银行江西省赣州市分行成功发放首笔“科创e贷”。“科创e贷”是邮储银行最新推出的面向高质量科技型小微企业,基于税务、科技特色数据的线上信用贷款产品,致力于纾解科技型企业初创期纳税金额不高、技术专利发展较好的阶段性融资困境,通过线上申请、线上审批,资金到账速度快,可以随借随还,极大地方便企业随时用款。

今年以来,赣州市分行已向30余户“专精特新”企业提供近2亿元信贷资金支持。赣州市分行表示,将不断提升金融服务科创企业的能力,让更多金融“活水”流向科创高地,全力助力“专精特新”企业高质量发展。

□黄长生

六盘水市分行 移动展业发放商贷通保证贷款

本报讯 近日,邮储银行贵州省六盘水市分行成功利用移动终端展业发放一笔线上商贷通保证贷款,放款金额20万元。该笔贷款的发放标志着该分行通过移动展业发放的首笔商贷通保证贷款成功落地。

六盘水市分行将贷款受理平台直接搬到客户家中,借助“移动展业系统”,客户经理在录入申请信息后,可现场让客户签字确认、完成贷款申请,并实时上传拍摄的调查影像,摆脱办公场所的限制,现场完成授信调查环节并上报审批,大大缩短了业务办理时限,加快了放款速度。

□邹东