

逆行而上 幕后守护

——甘肃兰州市分公司客服中心抗疫保畅通侧记

□甘肃记者 马智勇
通讯员 蔡亚楠

当新一轮新冠肺炎疫情袭来时,甘肃省兰州市邮政分公司服务质量部客服中心迅速启动应急客户服务模式,用实际行动在邮政与客户之间架起了一座沟通顺畅的“连心桥”。邮政客服人员凭借专业服务,用心、准确、快速回复客户的用邮咨询,通过一根根细细的电话线,做好幕后的支撑服务,全力以赴守好客户用邮体验的最后一关。

此次疫情来势汹汹,兰州邮政客服中心的23名员工中有14人被封控在家中,整个客服中心面临停工风险。兰州市分公司服务质量部第一时间作出相关部署,要求客服中心迅速进入应急值守状态,将14名居家人员和7名在岗人员分为两组,在岗客服人员执行“7×24小时轮岗值班”制度,坚守岗位职责,身处一线保畅通,吃住在单位,并将会议室改作临时宿舍;居家客服人员通过手机APP、电话等,协助在岗人员做好客户服务工作,包括客户投

诉受理、派揽订单处理及高考录取通知书、学生档案、蔬菜保供等项目的服务支撑。两组人员紧密配合、相互协作,通过全时段值守、全天候服务,全面做好对客户解释、服务工作,协调处理各类涉疫用邮诉求,充分发挥疫情防控“总客服”作用。

在得知所居住的小区单元楼即将实施封控的消息后,客服中心员工郭星主动放弃回家的机会,选择留在单位承担客服值守工作。客服中心员工李德荣利用小区通行证仅有的一次出门买菜

的机会毅然回到单位,投入紧张忙碌的客服工作中。面对严重缺员的情况,客服中心还有一些员工主动请缨,留守单位,奋战在保供保畅通的幕后第一线。

自疫情发生后,客服中心的工单量暴增,每天电话咨询量达到平日的3倍以上。截至7月29日,客服中心开展项目客户及保供项目主动客服15.6万次,累计处理客户服务工单5.62万单,日均处理1600单;每日8时至24时工作不停歇,客服值守人员每天工作时长均达到12小时以上。

疫情没有结束,战斗还在继续。兰州邮政客服中心全体人员团结一心、并肩作战,以实际行动诠释“人民邮政为人民”的初心使命,以最快速度响应、专业的服务能力、最好的工作状态,为广大客户提供及时、高效的用邮服务保障,共同守护好金城百姓的健康和美好生活。



■ 动态

新疆区分公司 与阿拉山口市深化跨境电商合作

本报讯 7月21日,新疆维吾尔自治区邮政分公司与阿拉山口市人民政府签署战略合作协议。双方将基于各自核心竞争力,建立战略合作伙伴关系,立足“一带一路”核心枢纽建设,通过优势互补、资源共享,共同发展跨境电商等贸易新业态,推动通道经济向口岸经济转型发展。

阿拉山口市作为我国开拓欧亚市场的重要枢纽和“丝绸之路经济带”重要节点,是新疆向西开放的龙头口岸。新疆邮政将借助该市的区位优势,扩大在“一带一路”沿线国家和地区海外仓布局,与阿拉山口综合保税区形成“双仓联动”,深化双方在寄递物流、跨境电商、金融服务等方面的合作,实现共同发展。 □楠登 陈雪儿

四川省分公司 身份证“邮政直通车”服务提速

本报讯 7月20日,四川省邮政分公司与四川省公安厅合作推出身份证“邮政直通车”服务升级版,办证居民通过线上扫码即可实现身份证EMS邮寄到户,全程办理时间较以往缩短5个工作日。截至7月25日,全省21个市(州)、184个县(区)全部产生寄递服务申请,身份证寄递量达1.5万张。

此前,四川居民办理身份证提交寄递申请后,需由省公安厅制证中心分包至县(区)再邮寄,邮件传递时间长,客户体验不佳。服务升级后,四川邮政与四川公安双方系统互联互通,居民只需扫描身份证领取凭证上的“EMS送证到家”二维码,即可完成身份证“邮政直通车”服务申请,实现身份证直接邮寄到户。 □金堰 李蔚

太原市分公司 文创产品让人“醋”景生情

本报讯 为服务乡村振兴战略,促进地方特色产业及文化发展,近日,山西省太原市邮政分公司与清徐县晋言居醋厂及当地知名画家合作,设计开发了一款独具山西特色的文创产品“老陈醋+个性化连环画”邮票册。

该文创产品根据经典传说故事,由画家创作出连环画作品,再制作成个性化邮票册,并配套一款山西知名老牌老陈醋,成为宣传山西老陈醋的一张“文化名片”。该邮票册也得到当地政府认可,认为其既体现了淳朴的山西乡情民风、独特的资源禀赋,也展示了个性化邮票独具的文化魅力,让山西老陈醋变得更有味道,将为带动区域经济发展、促进特色文化交流起到积极作用。 □王蕊伟

以“三不变”纵深推进邮政高质量发展

(上接第1版)

从客观上讲,全国邮政稳中向好发展的基本盘没有变,但制约邮政高质量发展的因素依然存在。如部分板块和条线仍不同程度存在发展缓慢、亏损延续、质效不高的问题;企业流程制度设计还存在漏洞,规范化管理水平有待提升;高标准市场化体系建设尚有短板弱项,“对标对表”的方法举措力有不逮;关键领域改革进展缓慢,重点业务竞争能力不强,干部队伍素质亟须加快提升,改革攻坚任务繁重;三大核心优势的构建与做强做优中国邮政的战略诉求还有不小的提升空间;党风廉政建设中的突出问题禁而未绝、“四风”问题顽疾犹存……推动邮政高质量发展,任务依然艰巨、道路并不平坦,需要全国邮政继续爬坡过坎、攻坚克难。

下半年,随着国家一揽子稳经济政策举措加快落地见效,经济指标持续回暖,市场主体信心更加坚定,也将为邮政发展营造良好的政策和制度环境。各级邮政企业

要抓住机遇、增强信心,保持战略定力,坚定做好自己的事,瞄准集团公司年初工作会确定的各项发展目标,坚持总体思路不变、目标任务不变、狠抓落实不变,继续紧锣密鼓打造核心竞争优势,凝心聚力锚定八项战略任务,抓实抓细抓具体,抓出成效;坚持问题导向、目标导向,按照“三大规律”“三个视角”补短板、强弱项、固优势,实现稳增长与提质效同频共振,以高质量高效率高标准解决发展中的问题,以实干实绩实效推动邮政发展的“稳”和“进”,特别是领导干部要用心用情、扛责担责,“以饱满精神状态开展工作”,在转型改革中“敢为善为”。

只要认真贯彻落实好中央决策部署,扎实推进各项改革工作,善于在发展中化危为机,中国邮政就一定能够在挑战中赢得优势,在变局中开创新局,在新时代新征程上留下无悔而闪光的奋斗足迹,以实际行动迎接党的二十大胜利召开。



荔枝鲜 极速达

广西壮族自治区容县邮政分公司紧扣荔枝销售旺季的寄递需求,迅速开展线上线下助销活动,通过邮乐平台、直播带货、社区团购等多渠道多方式销售当地荔

枝;同时,组织投递员上门揽收,减轻果农转运压力,升级保鲜物流服务,确保送达客户手上的荔枝新鲜如初。截至7月底,容县邮政累计寄递荔枝3000多件,实现寄递收入12万元。

□李中奇 摄影报道

(上接第1版)

边防通邮是全面贯彻落实习近平强军思想的具体要求,也是中国邮政完善普遍服务网络的具体措施。2020年,面对主要集中于12个省份的高原哨所、边防驻军及驻守岛礁部队的服务需求,集团公司深入研讨、出台措施,明确了2021年“八一”前全面完成通邮工作的目标计划。

任重如山,使命必达。云南省国境线长达4060公里,共有64个边防站点,年邮路里程达99.54万公里,途中有多道山河天险,还经常发生滑坡、塌方等险情。为此,云南邮政各市(州)分公司增加设备投入,调配人员,力保边防邮运按频次进行,许多偏远边防站点的投递频次达到了一周三次,官兵不用再为取件奔波数十公里。在祖国东南,浙江温州南麂岛上驻守着多个部队的官兵。南麂邮政所初建时条件简陋,仅靠人员徒步投递。2021年,浙江邮政投入20多万元对南麂邮政所进行大装修、大整改,配备了车辆,为邮政所处理入岛邮件提供保障。

葛军、王明杰、依力哈木江·吾买尔……时至今日,无论荒漠边疆还是遥远海岛,以这些先进劳模为代表的邮政人,成了祖国十万里边境线上流动的“界碑”,守护着最可爱的人们子弟兵,不但从物质上保障军邮需求,更让祖国人民与子弟兵的情感紧密相连。越

雪山、涉河谷,边境线上,一辆辆邮车坚毅前行;急相望,喜相迎,军营深处,一张张笑脸灿烂如花。“多亏有了邮政”成为众多官兵由衷的心声!截至2021年6月底,仅用1年多时间,服务边防军队官兵的125条边防偏远点位邮路全部开通,有力保障了边防官兵用邮需求;2021年,中国邮政打通高原航线,同年7月24日,首批军用被装被服物资成功发运至黑龙江省141家县(区)武装部……

“边防站站点绝大多数处于偏远地区,路况、气候条件差,边防邮路建设难度很大,且涉及配备邮路的运输车辆、揽投人员,前期投入及今后的运营成本均较大,但中国邮政服务大局,不计成本、不计代价!”集团公司副总经理康宁的话语,道出了百万中国邮政人的心声。

不只是对现役子弟兵,对服务退役军人及其他优抚对象,中国邮政同样用心尽心。近年来,中国邮政聚焦退役军人优待证发放等重点项目,充分发挥自身遍布城乡、网络通达、深入基层等优势,深入开展拥军优抚工作,为退役军人提供各类便利服务——整合邮政文化传媒资源,助力拥军宣传,与退役军人结对建联提供慰问帮扶,开展丰富多样的拥军文化活动,赠送金融、保险、寄递等邮政产品,吸纳退役军人军属再就业……

2020年5月,江苏邮政为广大退役军人、军属提供优先、优质、优惠的“三优”服务,对困难退役军人家庭开展常态化帮扶工作。张家港市邮政分公司在32个邮政网点和9个营投部设立了“老兵邮路”服务点,开设拥军专属窗口,发放退役军人手册3.5万份以及大米、长寿面等物资2.83万份,吸引2.53万名退役军人到访,形成了邮政与退役军人客群的有效联结。截至2021年底,江苏邮政建成“拥军邮路”1336条,实现投递员与困难退役军人及军属结对帮扶1164对,邮政网点与退役军人服务站结对906对;累计开展农村电商、惠农合作、直播带货等就业培训28场,开展退役军人投递、营业等岗位专场招聘27场;组织红色邮展等系列活动,更是进一步满足了退役军人群体与时俱进的精神文化需求。

每年9月,军队都会迎来老兵“退伍季”。邮政人走进军营帮退伍老兵寄递回乡包裹,并提供主动客服跟踪查询服务,严格遵守安全收寄制度,确保安全寄递、万无一失。除了无处不在的普遍服务和拥军优抚,中国邮政还始终如一承担着军队平常信函、革命烈士遗物的免费寄递等特殊服务,并设立专职部门提供机要通信服务。

多元服务保供给

新时代、新形势下,人民军队的需求日益多样化。

军有所需,邮有所应。中国邮政为人民军队提供多元化、多类型服务项目,涵盖金融、寄递物流等多个板块,发挥资源和板块协同优势,构建军队服务保障体系。

免费、专属、定制,金融服务品类全。邮储银行提供对公、对个人的专属金融服务,全面覆盖军队、军营、军人的各方面金融需求,深入推进军银合作,保障军人普惠金融权益,累计发放退役军人服务卡165万张。

免费,让军人享受多种资费减免。现役部队官兵持邮储银行发放的军人保障卡,可享受资费减免等福利。

专属,推出专属金融产品。面向军人不定期发行军人系列专属大额存单产品,定期推出专享理财产品,推出“军人主题无界卡”专属信用卡产品、“邮享贷”军人专享个人消费贷款产品,退役军人小额信贷业务。在手机银行上线了军人服务界面,开通95580-9-81电话银行军人服务热线,提供常规金融交易及军人特色活动咨询服务。

定制,精准满足部队数字化服务及管理需求。推出“邮惠付”收单产品,集成多种支付渠道,为军队提供线上线下支付收款综合解决方案;为部队定制专属网银、单位结算卡、军银直联、资金监管、资金代发等专属对公金融服务;开发智慧营区管理系统,助力部队建设

“智慧营区”;发挥邮储银行网络和资金优势,为部队特别是艰苦边远地区驻军提供7×24小时应急资金保障服务……

广东邮政积极推广军人金融服务,于2022年6月全面铺开优待证发证工作,与邮储银行广东省分行协同,完善军人客户服务权益,在广东省范围内针对退役军人、其他优抚对象优待证的开卡客户给予优惠政策。

此外,邮政还向退役军人赠送保险产品。2020年,江苏邮政联合紫金财险向退役军人赠送定制意外伤害保险2.5万份,总保额为20.5亿元。

专递、折扣、优先,寄递服务权益多。作为行业“国家队”,中国邮政充分做好主责主业,为军队提供广泛的寄递服务,包括军报专递业务、退伍军人优待证寄递业务及其他寄递服务权益。2020年以来,中国邮政为军队提供安全、优质、高效的军报专递服务。三年来,军报专递业务量显著递增。邮政军报专递把看得见、摸得着的荣誉送达军人家中、军属手中,激发广大官兵矢志强军的内在动力,在全社会营造参军报国的良好风尚。

各级邮政企业还为军队、军人提供其他寄递服务权益,包括提供专属折扣、定期推送专属电子优惠券等寄递资费优惠,并给予优先上门取件、配备专属客服等个性化服务,确保军人客群的寄递服务体验。

2020年7月中旬,江西、安徽等地暴发洪灾,多支部队从演训场直奔大堤执行抗洪任务。官兵每天扛沙袋、堵渗洞,衣服和鞋子破损严重,急需配发补充。7月21日下午,中国邮政将包括迷彩服、体能服、作战靴、作训鞋在内的抗洪官兵一线作业急需物资及时送到江西、安徽等地抗洪抢险一线,全部按型按需配发到官兵手中。东部战区陆军保障部副部长刘晓春对此次军邮联动的行动予以好评。

2022年上海新冠肺炎疫情暴发,自4月1日起全市封控,物资进出不畅,官兵家属急需保供物资。为保障第一时间让军属收到物资,上海邮政连夜组织投送,并于次日上午完成全部175件物资的专车专递。疫情期间,上海邮政为上海警备区军属投送保供物资2批次共计367件,得到了上海警备区首长的高度肯定和感谢。

中国邮政长期以来积极主动为军营服务,全国有209处邮政营业网点直接服务军队(军校),其中进驻军队91处,进驻军校17处,提供义务兵免费信函、报刊订阅、邮政包裹、特快专递、代理金融等业务。合肥邮政充分利用行业资源和网络优势与安徽省军区开展深入合作,在安徽省军区内建设一处“为军服务站”,通过自身业务叠加及挂靠金融网点,为驻地军人及军属提供一揽子综合性服务,并按照渠道平台运营转型思路对网点进行功能升级,设立“邮件收寄、包裹存放、文创生活、军情邮缘”四大板块,满足军队多元化用邮需求。

近年来,各级邮政企业因时而变、因地制宜,根据军队实际需求开展军队服务保障项目,得到军队的认可和各类媒体的关注。北京邮政刚刚获得“首都社会化拥军成员单位”称号;《解放军报》聚焦中国邮政为三十里营房提供的便捷邮政服务;江苏省海安市邮政分公司助力春季征兵宣传的创新做法登上了《中国国防报》……央视、新华社等中央媒体也纷纷对邮政服务军队的工作予以报道。军邮站、边防邮路、军报喜报专递……随着这些曾经陌生的名词走进大众视野,一段段鲜为人知的感人故事广为传扬,一颗颗爱岗敬业的赤诚红心闪闪发光,无数扎根在拥军工作第一线的绿色身影成为人民记忆中动人的风景线——他们的名字无人知晓,他们的坚守将被永远铭记!

山河为证,岁月为名!同着绿衣,同怀那份“清澈的爱”。目前,军队服务保障工作已成为中国邮政协同发展的重要内容之一。中国邮政将继续秉承“人民邮政为人民”的服务宗旨,聚焦主责主业,提升服务能力,为加快推动国防和军队现代化建设,保障新时代部队官兵在强军兴军伟大征程上再接再厉、再立新功贡献更大邮政力量。