

广东邮政高质高效推动传统业务转型

整合线上资源做大“公域流量” 强化专业能力做好产品研发

本报讯（记者 何金校）今年以来，广东省邮政分公司按照“专业向产业转变、产品向创意转变”的思路，通过提升能力水平、强化产品创新和新媒体队伍建设，推动传统业务转型发展。1—7月，广东邮政函件媒体业务累计创收1.57亿元，同比增长84.8%。

在电商直播方面，广东邮政利用邮政品牌优势开展抖音电商和视频号直播，切入电商直播广阔市场，激发“公域流

量”销售活力，通过“达人播+店播”的形式，打造邮政线上销售渠道。基于抖音直播，广东邮政打造了抖音平台一站式“1+6”全案服务，即全案运营+品牌号运营、流量运营、直播运营、培训孵化、供应链分发运营、短视频运营。

广东邮政结合大数据应用、广东电商特色与自身优势，选择合适赛道，建立自播矩阵，做大粉丝规模。以专业化运营保障“省分公司+市分公司”直播团队，

省、市两级邮政从主播、运营、拍摄、剪辑到售后服务，在重要岗位均配置相应的负责人员，组成专业直播团队。建立广东省分公司矩阵账号，再将账号运营经验复制运用到各市分公司，省分公司与市分公司账号之间互相协同，扩大整体影响力。建立系统化运营流程，从直播预热、文案编写、商品甄选、直播互动到后期用户沉淀、数据复盘，每个环节都精心设计、细致执行。强化后续服务保障，通过数据监控“省分公司+

市分公司”直播情况，不断优化“人、货、场”直播三大关键要素，提高流量转化效率。

在产品创新方面，广东邮政以“1+5+N”模式提升产品研发创意能力，提高方案策划水平。由广东省分公司集邮文化传媒部牵头，广州、深圳、东莞、佛山4个市分公司和信源文化公司协同，与社会公司合作，定期收集梳理各市政务、企业、展会、文旅活动等热点，及早策划创意项目，支撑各市分公司实现营销转化。

同时，广东邮政还组建了全省新媒体团队，强化专业人才队伍建设，提升邮政新媒体市场竞争力。通过专业化团队运作，推行有竞争力、市场化的薪酬机制，激发经营活力，做大互联网媒体收入规模；为全省新媒体业务提供专业支撑，包括客户洽谈、方案策划、广告投放运营等。将新媒体团队打造成全省新媒体专业人才培养基地，为各市分公司不断输出专业化新媒体人才，推动传统业务转型发展。

三亚市分行 金融关爱保民生稳生产

□海南记者 蔡克明
通讯员 张丽

8月21日凌晨1点半，一车满载着邮储银行爱心的生活物资送到了海南省三亚市建设街社区。在邮储银行海南省分行党委的关怀下，邮储银行三亚市分行响应政府号召，将筹集到的矿泉水、方便面、面包、口罩等生活和抗疫物资，送到社区抗疫人员和居民手中。

此时正值三亚市面临疫情拐点的关键时刻，这些带着邮储银行温度的生活物资，进一步鼓舞了社区抗疫人员的士气，坚定了社区群众打赢疫情防控阻击战的信心和决心。

面对严峻的疫情形势，三亚市分行积极履行社会责任，迎难而上，多措并举助力疫情防控工作。特别是在全域实施静态管控的情况下，优化业务线上流程，保障金融服务不断档。

在保民生方面，三亚市分行建立财政资金紧

急拨付机制和社会保障资金应急发放机制，全力配合三亚市财政局、社保局等部门，保障疫情期间防疫资金、城镇职工养老金的正常拨付和按时发放，坚决落实“保民生、保稳定”的工作要求。疫情期间，三亚市分行共为城镇职工发放养老金1.23亿元。

在保实体经济方面，三亚市分行针对疫情期间线上申请且符合延期展期政策的个体工商户、小微企业主和农户，切实做到应延尽延，累计办理延期还本付息17笔、1194.18万元。同时，三亚市分行充分利用邮储银行线上金融产品所具有的在线操作、高效审批、快速放款等特点，积极引导客户通过线上渠道办理“极速贷”“小微易贷”“邮e贴”“邮享贷”等贷款业务，加大对生活消费、生产经营等方面的信贷资金支持力度，累计发放小额贷款39笔、637.1万元。

送校服上门 赢客户芳心

■一线风采

“我今早下的单，下午邮政就把校服送过来了，真方便！孩子迫不及待地穿上校服，特别开心。”8月20日，家住浙江省乐清市虹桥镇黎明村的徐女士收到邮政送来的校服后说。

一年一度的秋季开学季即将到来，为方便广大学生家长，乐清市邮政分公司主动与当地校服生产商浙江教博服装有限公司合作，提供网购校服、送货上门服务。学生家长只需在APP上下单，就能足不出户收到校服。

浙江教博服装有限公司有着30年的校服生产历史，此前一直与其他快递公司合作。在乐清市分公司专揽员孔庆岳坚持不懈的努力下，经过一年的走访营销，今年5月，该企业同意与邮政开展合作。

回想起第一次上门拜访客户时被质疑、被拒绝，孔庆岳表示当时并没有气馁，因为他坚信EMS的同城配送服务比其他快递更有优势。为保证服务质量，孔庆岳坚持多频次上门取件，每天上午和下午都至少跑

一趟。“以前快递公司只是下午过来取件，在开学前后、季节更替的时候，订单量往往会暴增，打好包的校服在仓库里都堆满了。现在邮政一天两次取件，大大减轻了库存的压力，还实现了当日递的时效，客户反响非常好。”教博服装公司总经理朱峰对邮政服务颇为满意。

优质的服务是客户良好体验的保障。为了便于后续网运快速分拣，孔庆岳使用PDA收货时会按照“乐清小同城”和“温州大同城”区分邮件。同时，乐清邮政还建立了售后服务微信群，孔庆岳主动承担起第一客服角色，及时关注群内信息，从中协调解决各种售后问题。客服中心员工为每一单校服提供主动跟踪服务，切实将问题解决在萌芽阶段，提升了客户的满意度。

自合作以来，教博服装公司未出现过一起因寄递问题而引发的投诉，不仅得到了乐清市教育局和各中小学校的认可，还引起了其他校服生产厂家的注意。目前，又有两家上规模的校服厂家主动联系乐清邮政寻求合作。 □王珠的



网上领发票 免费寄到家

自8月22日起，国家税务总局太原市税务局携手山西省太原市邮政分公司推出纳税人发票免费寄递服务，全市区域24小时内送达。此项发票寄递服务由山西全省首家税邮合作中心——太原市税邮合作中心负责。纳税人

通过电子税务局、“晋税通”APP等线上渠道提交发票代开或领用申请，然后由后台系统进行数据处理，最后由税邮合作中心工作人员进行匹配、核对、封装、寄递，可真正实现“发票网上申领，免费邮寄到家”，充分满足了疫情防控形势下纳税人的用票需求，确保纳税人能够方便、快捷、安全地领用发票。 □韩慧丽 摄影报道

（上接第1版）

一周过去，他们仍在坚守。“每天测体温、做核酸，在各自隔离的办公室内处理重点工作、突发问题，主要是协调解决基层实际困难。”沙坪坝区寄递事业部市场部员工张祥艺说。

结合当前疫情防控形势，重庆市分公司要求各单位加强与属地党委、政府及有关部门的沟通，为邮政车辆、人员通行争取政策保障，确保邮政服务畅通。

这几天，沙坪坝区双碑营业部本应减少的进口邮件却逆势增长，每日6000—7000件的进出口邮件量是原先的1.5倍。同时，营业部36名员工中，15名员工因“黄码”无法到岗，其余员工毅然接过担子。“死守阵地，绝不退缩！”在营业部经理邹维强的带领下，在岗员工采取网格内合段、相邻网格互帮互助的模式进行作业，在高温天气下，每日出班3次，一直持续到深夜12点。12名居住在东部城区的投递员有家归不得。就在营业部办公室，大伙儿将凉席往地上一铺，或拉几张凳子凑一块儿，便是一张床。“哪有那工夫多想啊？躺下就睡着了，早上还要赶早出班呢！”投递员黄治祥说出了大家的心声——既然已经封控在这儿了，就一心扑在工作上，要让客户觉得非常时期还是邮政政策得住！

8月20日后，九龙坡、大渡口、南岸、渝北等地相继发布临时管控通告，邮政保通保畅的压力骤增。这是一场艰辛异常的攻坚

战，但也是缔造奇迹的时刻。截至8月28日，重庆市分公司“919电商节”已创下万单大单品16个，其中2个商品突破5万单；实现线上零售额1511.73万元，完成进度排名全国邮政第三。

自8月24日起，重庆邮政以前置仓运营方式，开展社区团购，配送基地农产品、批销大单品、粮油瓜果及日用品组合包等，满足管控地区居民生活所需。

山火+干旱 守望相助共克时艰

8月21日22点30分，北碚区虎头山突发火情，天空一片通红。8月22日晚，地方政府发出号召，希望志愿者增援。“我是党员，我去！”“大战大考，青年担当！算上我一个！”仅10分钟，北碚区邮政分公司就组成了一支12人的党、团员先锋队，迅速奔赴火场。

22点，在森林灭火指挥部的统一安排下，一行人背着物资步行到达3号起火点附近。3号起火点大约有1000平方米，且地形陡峭，火焰随风摇摆，灭火难度极大。蹿起的火焰近在咫尺，浓烟呛得大家眼泪鼻涕一起流。12人被分成3个小队，一队人摸黑下山，摸索着前往物资点搬运灭火器材；一队人提着干粉灭火器冲向火场扫射；一队人拿着铁锹、扫帚不断拍打树枝杂草，防止火势复燃。

“一瞬间火就扑上来了，脸像被烧着了一样，当时心里真是有点慌。”邮政员工段文明回忆道。

虽然浓郁的焦糊味让提着灭火器冲向火场的他有些心慌，然而手上的动作却未停止。

经过2小时，用光近200个灭火器，3号点的大火终于被扑灭。凌晨2点30分，众人怕山火复燃仍在原地坚守，直到得到指挥部的命令才撤退下山。

连日来，多名邮政员工报名成为志愿者，奔赴火场协助运送物资。8月22日傍晚，沙坪坝区青木关营业部投递员杜松骑上借来的电动车，和同事陈元一起为虎头山的消防官兵和武警战士运送矿泉水、电锯、汽油等物资。8月25日19点，重庆市寄递事业部“海外仓”项目负责人冯浩连续第三天上缙云山，山路仅徒步可行，单程就需要一个半小时，还得拎上几十斤重的灭火器、柴油、食物等。

烈日炙烤的8月，重庆未曾落下一滴雨。在云阳县泥溪镇泥溪社区，清晨5点，云阳县邮政分公司驻村工作队的刘明生、杨东快速起床，与社区工作人员一起，载着发电机、抽水机、水管奔赴泥溪河抽水浇灌果园。持续高温天气引发河水断流，致土壤干裂。200余亩丑柑、花椒、柚子正喊“渴”。他们起早摸黑抗旱保苗，已经持续十几日了。其余时段，两人就挨家挨户宣传森林防火知识，与护林员一起巡山巡林。刘明生说：“在艰难的时刻，必须和村民们一起战斗。”

这是一个揪心的8月，也是一个团结的8月。1.7万名重庆邮政人和这座城一起，正在挺过艰难时刻。

■动态

天津市分公司

邮快合作推进校园网点转型

本报讯（记者 冯彤）8月23日，由天津市邮政管理局主办，天津市邮政分公司与天津海运职业学院联手协办的天津市邮政快递业产教融合高峰论坛暨天津海运职业学院邮政网点揭牌仪式，在天津海运职业学院举行。此举旨在进一步提升邮政快递进校园的质量，有效加快邮政与职业教育的融合发展，落实天津市邮政业发展“十四五”规划。

一直以来，天津邮政高度关注校园市场发展，始终致力于校园服务能力再提升、服务项目再创新，全力满足校园邮政服务需求。此次合作是天津邮政落实邮快合作的重要举措，也是邮政校园网点转型与邮快合作结合的一次新尝试。天津海运职业学院邮政网点叠加了集邮文创、报刊发行、农产品销售以及金融等多项服务，进一步整合了邮政企业内外部资源，为高校师生提供了综合、优质的邮政服务，也为高校学子提供了更多勤工助学、实践锻炼的机会。

江西省分公司

烟草项目收入破千万元

本报讯 今年以来，江西省邮政分公司通过省、市联动开发，精准发力烟草物流配送，深化烟草渠道合作。截至8月底，全省邮政烟草项目收入达到1286万元。

在物流配送方面，江西邮政采用专人专车为烟草公司提供专项服务，打造专业化服务体系。江西省邮政物流公司专门配备烟草行业经理，负责全省行业客户开发和推进工作。各市分公司建立专业营销队伍，积极参与市烟草公司配送项目公开招标，为烟草二级干线运输、卷烟零售终端的三级配送业务以及分拣、搬运业务提供支撑服务。南昌市分公司烟草项目实现“干线运输+终端配送+分拣+搬运”全环节合作；上饶市分公司开通11条终端配送线路及调拨运输服务……在此基础上，省、市烟草项目团队从客户需求出发，将服务范围从物流服务拓展到渠道合作。截至7月底，全省邮政叠加烟草业务的网点共计48个，烟草销售额达192.68万元。

□杨棋林 朱胜丹

常德市分行

为农业抗旱保产送去“及时雨”

本报讯 入夏以来，湖南省气温异常偏高，降水持续偏少，旱情发展迅猛，对农业生产造成严重影响。邮储银行湖南省常德市分行急农民之所急，积极开辟金融服务“绿色通道”，为农业抗旱保产注入“金融活水”。6—8月，常德市分行投放的涉农贷款达1.05亿元，惠及农户365万户。

面对持续的旱情，常德市分行“三农”团队开展“抗旱保产”专项走访活动，走进村组，了解高温干旱对农作物的影响，摸底种植大户抗旱生产资金需求情况，制定信贷抗旱计划。为切实减轻农户融资负担，常德市分行利用线上办贷渠道实现服务下沉，做到“急事急办、特事特办”，保证抗旱资金随到随付。

澧县葡萄种植户李先生急需一笔资金增添灌溉设备。邮储银行客户经理了解情况后，带上展业终端设备现场采集信息，帮李先生成功申请为邮储银行5A级“信用户”。“没想到不到10分钟，15万元的贷款就到账了。”李先生看着手机上的到账信息，连日紧锁的眉头终于舒展开了。 □赵丹



邮送科技下乡来

8月26日上午，江苏省连云港市东海县邮政分公司在鲜切花基地组织“送科技到田头”鲜切花病虫害防治讲座。当前，东海鲜切花种植处在育苗末期，即将进行移植栽种。东海邮政及时聘请农艺师赴双店镇北沟村鸿顺鲜切花合作社，现场讲解鲜切花种植的病虫草防治，还系统讲解了鲜切花的特性、施肥要领与技巧、土壤墒情管理等知识。十余名种植户聆听了讲座，并进行了交流与咨询。生动实用的讲解，赢得了种植户的热烈欢迎。

□周维远 摄影报道