

编者按

8分钟,中国邮政“双11”首单送达时间刷新历史纪录!**1200万件**,中国邮政“双11”首日特快收寄量刷新历史纪录!

2022年“双11”,中国邮政交出了一份耀眼的成绩单。

耀眼的数据映射的是社会各界对中国邮政“双11”寄递“快!快!快!”的感受——

邮政的发货速度更快了,质效**更优**了;邮件的投递速度更快了,服务**更好**了;消费者的收货时间更快了,体验**更佳**了!

客户的认可,发展的跨越,源于集团公司的周密部署,源于邮政网络的不断优化,源于各地邮政的真抓实干与精细组织。解码“双11”,本报将从客户服务、邮件处理、运能调节、投递提速等方面,推出“双11”解读系列报道,敬请关注。

解码“双11”——客户服务



2022年“双11”期间,集团公司寄递事业部严格落实国家邮政局“两不”(全网不瘫痪、重要节点不爆仓)、“三保”(保畅通、保安全、保平稳)和集团公司“四优四提”(优能力、提份额,优标准、提效率,优运营、提时限,优服务、提体验)的工作要求,做实做细大客户的旺季服务保障工作,全力确保旺季平稳运行。

在经营端,寄递事业部大客户营销中心(以下简称大客户营销中心)逐省、逐项目研讨运营方案。聚焦战略项目、重点项目、重点平台,精准营销、量身定制,确保“双11”旺季重点客户全流程、各环节得到优先保障;通过抢收抢发、分拣前置、够量直发等方式,实现错峰入网。同时,为重点客户安排项目专班,做好整体服务,提供细化到线路管理、车辆管控的旺季生产方案;项目专班与客户各分仓保持密切沟通,实时了解客户销售变化、单量数据、发货节奏等信息,按需做好人员、设备、车辆、场地等资源调整,做到量能匹配。

在支撑端,大客户营销中心严格落实寄递事业部“铁三角”网业联动工作机制,牵头启动“总部—各省市—地市”三级联动小组,推进项目制运营管控,通过收寄、分拣、运输、投递、客服协同,实现精益化运营管理,营造运营助力经营的紧密耦合氛围。贯穿市场、运营、信息、服务等条线,建立“事前预判、事中调度、事后补救”的产品质量管理闭环,强化上下联动、调配运能资源,实时发现、协调、解决重点项目各环节、全流程中的异常问题,保障标准化服务的质量稳定,大客户旺季服务体验感不下降。

10月31日—11月13日,中国邮政EMS七大国内项目累计产生业务量2815万件,同比增长6%。11月1日“双11”活动启动当天,七大国内项目累计形成业务量276.8万件,同比增长4.3%,超快递行业11月1日当天业务量增幅11.3个百分点。

广东邮政「邮政速度」提升维达全链路时效

□本报记者 王森

“真不敢相信,我刚下单不久,你们就送到了!”10月31日晚上10点零5分,家住广东省东莞市麻涌镇潭澎村农民公寓9栋的陈先生,收到了邮政快递员吴健明上门投递的维达纸品,这在他下单后仅35分钟。惊喜之余,陈先生连连夸赞邮政的投递速度。

创建于1985年的维达集团在中国内地建有十大生产基地,广东省江门市便是其中之一。2019年11月,广东邮政与江门维达开启合作之旅,负责维达华南区发往全国各地的邮件寄递。今年“双11”首日,广东邮政维达项目收寄量达到41.4万件,实现收入247万元。

3年来,广东邮政通过采取提供VIP服务、省处理中心前置、直发直运、主动客服等举措,以优质的服务赢得维达集团的赞誉和肯定。“消费者对邮政的投递速度感到惊喜,‘邮政速度’正在深入人心!这让我们对与邮政的合作越来越有信心!”维达集团华南区域销售总监温启才说。

客户口中的“邮政速度”来之不易,背后是广东邮政贯彻落实集团公司打造行业“国家队”的发展总要求,围绕快包业务效益、规模“双提升”目标,做到有效率管理、有效益发展的结果。

广东邮政对维达项目采取省、市联动的项目制管理机制,成立由省、市网运部门、信息技术部门、大客户营销部门组成的联合项目组。项目组设立客服小组,通过建立24小时预警机制、强化主动服务的概念,并联系集团公司新一代寄递平台项目组与维达集团技术团队合作开发查询系统,每天主动推送物流轨迹,将服务流程嵌入客户的运营环节,邮件妥投率从85%提升到99%,省内签收时限缩短了21%。

项目组还设立网运支撑小组,采取直发直运,减少经转环节,每天根据业务量调配车辆,保证邮件及时出口。经过3年发展,维达项目从2020年的寄递量170万件、收入960万元发展到2021年的寄递量490万件、收入2327万元。截至2022年11月2日,该项目已达到寄递量787万件,收入3067万元,每年均以翻一番的速度增长。

今年“双11”期间,广东邮政与维达集团合作推出“下沉仓”模式,在江门、东莞分别建设了占地5000平方米、4000平方米的“维达物流电商仓配中心”。其中,江门“下沉仓”发货辐射广州、佛山、中山、福建区域,东莞“下沉仓”发货辐射东莞、深圳、惠州区域。

广东邮政制定了“下沉仓”运作方案,规划场地管理,设定作业效率标准,形成库内打包、封装、贴单、分路向直发直运全流程一体化服务流程,真正达到“下沉仓”下沉至处理中心、揽投站点,促成邮件的全环节提速,实现从产品到邮件的快速运作、高效生产,进一步提升维达集团的全链路时效,打造“维邮合作、再创辉煌”的共赢局面。

“用我们快速、高效的寄递业务更好地服务客户,让客户出货更快、卖得更多,为客户维系客户,是我们的职责所在!”江门市邮政分公司寄递事业部副总经理林力说。

为缩短全程时限,做到“以服务体验抢夺市场”,广东邮政开通维达华南区专线,包括省际福建、广西、海南,省内广州、深圳、东莞、佛山,省处理中心包括华陆省际邮件处理中心、省内三角邮件处理中心,共计9条固定专线,实现全环节提速。

在网运组织方面,广东邮政实现省、市网业联动,推出“省处理中心前置”服务方案。省处理中心靠前指挥,调配车辆运输资源,运输商派驻发货现场,实现快速对接、及时调配。省、市分公司联动作业,按照“作业计划、够量直发”原则,提前做好车辆调度计划,实现从“货等车”到“车等货”,当日订单24小时及时收寄率达100%,当日收寄邮件24小时赶发率达100%;将邮件从维达厂仓、江门下沉仓、东莞下沉仓直接运到邮件目的地城市,免去邮件进出省处理中心操作环节,实行发货仓前置至目的地城市,实行错峰入网,缩短邮件寄递时限,降低丢失破损率,大大提升服务体验感。

天津邮政「极速前进」跑出加速度

□本报记者 冯彤

2.2万件“极速前进”项目邮件,天津邮政仅用3天完成了邮件卸车、封发、运输、仓储,并下沉到全市1500余条街道,10月31日晚8点13分29秒,成功投递了项目第一单。这些原本在传统邮件处理流程中无法做到的事情,今年依靠信息技术和灵活的运营管控手段得以顺利实现,让客户又一次体验到了“邮政速度”。

提速的背后,是天津邮政多部门的上下联动、高效协同。今年,天津邮政首次服务“极速前进”项目,市分公司根据集团公司项目规划中提出的“极速前进”项目订单分区域处理,预售订单提前包装、提前出库的要求,高效调整网运计划,从出库、运输、处理到仓储、投递各环节,充分体现出一个“专”字。

10月27日9点,第一批“极速前进”项目邮件从廊坊仓出发。该批邮件通过一级干线定制邮路,发往天津邮区中心。此时,邮区中心包件车间“极速前进”项目专班人员已经等候在指定装卸口,准备卸车。车辆到达后,不到2小时,邮件就被整齐地码放在了专属仓库中。

为了使项目邮件不占仓、不滞留,天津市分公司在接卸的同时,同步进行邮件封发和发运处理。邮区中心运输中心安排了“极速前进”项目专职运行频次,将处理完毕的邮件陆续下拨至17个区86个指定卸交揽投部。在接下来的3天内,8辆满载邮件的邮车陆续抵津,专班人员全权负责邮件的装卸、分拣封发、装车、发运处理。3天后,这批“极速”邮件全部分拨完毕,各揽投部同时完成邮件仓储、分拣工作。

考虑到邮件批量大、体积大、包装中空、价值高,区分公司交卸揽投部将邮件集中、单独码放在摄像监控设备全覆盖区域,确保邮件不挪动、不覆盖、不挤压,并指定专人负责24小时封闭监控管理。10月31日8点整,“极速前进”项目客户陆续交付尾款,大促活动正式拉开序幕。

当天下午,东丽区张贵庄揽投部的20多名揽投员便开始紧张有序地做着邮件接卸、信息录入、装车等环节出班前的准备工作。晚8点13分29秒,成功投出了第一单“极速前进”项目邮件。“没想到会这么快,邮政EMS真是神速!”家住东丽区新立街道小东庄悦盛园的成女士既惊喜又意外。

专线、专运、专区、专人的作业模式,为“极速前进”项目按计划完成接收工作提供了保障,也为投递端的工作提供了充足的时间,确保客户在交付货品尾款后,24小时内收到货品。

为了避免突发事件,天津邮政还组织揽投员进行专项培训,及时下发了业务流程通知和投递明白书,负责“极速”邮件的投递员人手一份,并要求大家对邮件处理规定、特殊环节处理要求以及考核要点,都要熟记于心,认真执行。“极速前进”项目领导小组还提前将投递口诀和“双11”极速前进明白纸“双11”客服工作明白纸“分享到“极速前进”项目各工作群,供各道段揽投人员使用。截至11月7日,天津市分公司“极速”邮件客户投诉为零,邮件妥投率近100%。

安徽邮政服务小车牌,拓展大市场

□本报记者 方怀银 通讯员 孙健

“从登记、申领到收到车牌都没操一点心,连上牌都是快递小哥帮忙的。我以为‘双11’期间要慢些,没想到两天就搞好了。”家住安徽省六安市长安城小区的程女士在自己的电动四轮车上牌后,对邮政服务很是满意。

“在‘双11’期间,为给市民提供更快、更好的邮政服务,我们制定了应急预案,从各部门抽调党员、团员组成帮扶小队,在业务高峰时协助做好业务咨询、系统申请、外拓宣传、后台审核等工作。”六安邮政电动车上牌项目负责人毛介绍了“双11”的应对措施,“后台审核、打包等工作人员对于每天提交的牌照申请单做到日清,确保客户3个工作日内即可收到车牌。”

正是这样优质的便民服务,让六安邮政在2021年完成69万辆两轮电动车的上牌后,于今年9月又承接了当地三轮、四轮电动车上牌服务。目前,六安邮政在全市范围内设立了50个邮政电动车上牌登记服务点,并在部分大型单位及学校附近设置10个流动办理点,方便市民就近办理。

“六安邮政的电动车上牌项目是全省的最佳实践。从两轮车拓展到三轮车、四轮车,号牌寄递转化率近60%,为全省该项目的拓展树立了标杆。”安徽省邮政分公司政务中心负责人张达介绍起项目的整体情况。自2020年以来,安徽邮政紧跟社会热点,围绕《关于加强电动自行车国家标准实施监督的意见》中对电动车进行上牌管理的相关规定,积极融入地方政府文明创建活动,携手当地交警部门推出电动车上牌服务。从2020年在省会合肥市试点开办至今,已在15个市开展电动车上牌服务,累计上牌2000余万张,实现车牌寄递特快专递收入4000余万元。今年前10个月,实现寄递收入1853万元,占全省政务交管特快专递项目收入的30%,成为交管项目新的增长点。

安徽邮政围绕相关政策,从交警部门 and 市民的角度分析电动车上牌工作的痛点,依托与交管部门良好的合作基础和邮政“四流合一”禀赋优势,采取“线上申请邮寄+邮政网点代办”的服务模式。为应对现有存量电动自行车的集中上牌,各地邮政成立项目推进组、后台审核服务支持组、寄递服务支持组和技术服务支持组,与交警部门联合开展培训,开发电动车登记管理系统,方便市民线上预约和登记。“邮政工作人员服务态度好、上牌效率高,从咨询到办理,不到5分钟就成功了。”无为市市民程大爷在邮政网点快速为自己的“爱车”上好了车牌。最近一段时期,无为市25个邮政网点开足马力,线上审核、制牌、邮寄,忙得不亦乐乎,日均上牌近2000张。

在服务电动车上牌过程中,针对电动车驾驶人的人身意外保险等需求,安徽邮政发挥协同优势,构建“制牌—上牌—寄递—保险”全流程服务模式,将电动车上牌项目打造为集号牌寄递、保险、邮政会员激活等于一体的链式营销项目,全省号牌寄递转介率近20%、销售非机动车简易险超1000万元。