

解码“双11”
——投递提速

今年“双11”期间,多地邮政首单极速送达获好评的消息接连不断,体现了中国邮政投递环节的质量提升。为高质量完成“双11”旺季期间的投递工作,给客户带来良好的用邮体验,中国邮政在投递方面提前预测、加强组织,为商家和消费者提供高效高质服务。

强化市趟运输能力。一方面,提前储备市趟运输资源,多举措确保市趟运输充足稳定,确保自有市趟车辆的安全,合理通过串行、套跑、汇集等措施优化网络组织,提升运行效率。另一方面,动态优化市趟运行计划,做好市趟驾驶人员旺季排班以及环节间的统筹协调工作,动态调整市趟车辆,打破频次概念;投递环节提前准备,按量调配资源,有序作业。

加强投递作业组织。各省(区、市)邮政分公司储备投递能力,加强投递人员、场地、设备调整和管理;加强自提能力,加快推进自提直投中心建设工作,并逐个走访自提点,使其做好快包邮件的接收准备工作;提高处理能力,旺季期间应用“四段码”设置,揽投员无须返回揽投部,大幅提升投递效率;推行揽投部24小时生产作业模式,做到应投尽投。

优化完善基础能力。采取网格化中转接力投递,提高投递效率;以安排专人驻守投递量集中地电联客户等方式灵活调配资源,协助弹性作业;提前做好投递规范整治工作和投递质量管控。同时,做好疫情地区投递服务保障,确保邮件能投尽投,提高投递服务水平。此外,各省(区、市)邮政分公司针对各种情况周密部署,制定了旺季投递保障方案和应急预案。

今年“双11”前,中国邮政共建成城市合作自提点31.17万个、包裹柜28.52万组,极大地提升了城市包裹快递“最后一公里”投递质量。11月1日—12日,中国邮政快递包裹自提率达73.29%,同比增长6.73%。



河北邮政
市趟运输改革
让邮件投递再提速

□本报记者 程钰

“10月31日晚,付完尾款买了一件羽绒服。11月2日早上8点多出门上班时,就收到了邮政EMS的送件信息。”家住河北省石家庄市鹿泉区的刘女士说,“感觉邮件比原来提前了半天收到。EMS的速度变得更快了!”

今年3月,按照市趟运输改革工作安排,石家庄邮区中心成立了市趟优化专班,围绕“提时限、降成本”的目标,聚焦市趟运输的难点和痛点,对市趟运输环节进行全流程、全要素解析,内外兼修、精准施策,持续提升市趟运输效率效能。改革后,全市上行市趟准点率提升至98.3%,下行市趟准点率提升至96.3%,分别较改革前提升18.5和17.8个百分点;市趟日均行驶里程108公里,较改革前提升32公里;单车件数载运率为76.6%,较改革前提升17.3个百分点。

与刘女士有同样感受的,还有鹿泉区投递员张俊杰:“现在早上趟车提前了2个小时到达站点,我们出班早了2个小时,客户可以更早收到邮件了。”以满足客户需求、提升客户体验为原则,石家庄邮区中心集中编制市趟运行计划,对下行市趟,以投递员出班时间为依据倒排下行发车时间,为投递作业留出充足时间。

“市趟改革后,我们对市趟邮路进行了合并。原先普服和省内外互寄邮件由石家庄邮区中心派车拉运,特快邮件由石家庄市分公司派车拉运,现在合并成一辆车来拉运,实现了车辆复用。同时,对标民营快递,梳理各个揽投部的截邮时间点,对市趟邮路实施针对性提速。”石家庄邮区中心区内邮路班班长刘建勇说道,“特别是邮件量较大的石家庄至鹿泉邮路,提早出班为投递争取了更多的时间。”石家庄市趟共计调整16条1频次邮路发车时刻,平均提前40分钟。车辆复用、优化邮路组织、提前发车时间等市趟运输优化措施落地实施,时限得到了进一步的保障。

“为有效降压机市趟邮路运输成本、减少邮路行驶里程、提升邮车装载率,我们采取了支局出口邮件汇集发运模式。”石家庄邮区中心生产管控部经理郑忠伟说道。石家庄邮区中心与石家庄市邮政分公司通力合作,根据网点业务量和时限要求,采取支局出口邮件汇集发运模式,并对支局出口市趟邮路运行计划以及车辆任务执行情况梳理分析,制定市区营业支局出口邮件汇集方案。将43个营业支局出口邮件通过大户段回程车辆或投递员回班途中使用三轮车的方式汇集拉运至14个普服投递部。同时,保持9个业务量较大(出口包状邮件单频15件以上)的营业支局和可顺向拉运的10个营业支局及其他9个普服投递部退转邮件的拉运方式不变。

“明显感到邮政投递速度的提升。”井陘县微水镇北良都村做服装生意的客户王海朝高兴地说道,“在近期使用邮政快递邮寄货物时,原来需要3天到达客户手里的邮件,现在一天半就到了。”同时,揽投网点实现延迟截邮时间,充分发挥自有车辆与人员的综合效能,通过汇集发运,减少低效运输,提升了运行效率。

江苏邮政
推进自提直投
释放揽投能力

□本报记者 柏滨丰

“双11”前,江苏邮政累计开发有效自提点7.22万个,较去年增长0.77万个,其中,邮政自有自提点2.7万个、社会自提点3.75万个。

11月1日至16日,江苏邮政累计投递快包5007.52万件,通过进一步推进快包自提作业,实现快包自提率达84.12%,自提量达4212.46万件,极大缓解了旺季投递压力,更好保障了特快投递服务品质,进一步提升了客户体验。

11月1日至15日,江苏全省邮政特快专递当频妥投率达91.43%,剔除南京市栖霞区4个疫情封控揽投部后达94.81%;全省邮政快递包裹当日妥投率达98.12%,剔除南京市栖霞区4个疫情封控揽投部后达98.77%。旺季期间,全省投递运行质量保持较高水平。

随着电商快速发展,快递业发展突飞猛进,快递包裹呈现爆炸式增长,传统的邮件处理模式的不足之处渐显:传统投递工具难以携带大件包裹;进口邮件人工分拣下段时间长,人工成本增长明显;场地及设备资源短缺,不能满足投递需求……

对此,江苏省邮政分公司积极落实集团公司自提点建设应用推进会议精神,遵循“充分利用自有资源、共享用好社会资源、统筹规划新建布局”总体原则,全面推进“自有+社会”“城市+农村”“网点+站点”自提点建设和运营管理。

今年5月,江苏省分公司下发《关于进一步推进揽投网改革促进寄递业务发展的实施方案》,明确提出进一步加大邮政自提网络布局力度,在人口密集、业务量集中的地区,积极发展自主可控的邮政自提点,构建“邮政自提点+社会自提点+智能包裹柜”自提网络,提高快递包裹自提率和城区自提点直投率,提升投递效率,缓解投递压力,降低投递成本,释放揽投能力。7月,又下发了《江苏省分公司关于自提点建设和应用工作的实施意见(试行)》,明确了2022年邮政自有自提点及社会自提点建设应用目标。一方面,充分利用好社会自提点和包裹柜,联合省邮政信息技术中心,通过对收件地址的聚合分析等信息技术手段,动态调整自提网点布局,加强自提网络建设,全力释放揽投能力,降低投递时长。另一方面,借助新一代寄递平台,对系统内自提点进行分级管理,细分为无效自提点(日均0件)、低效自提点(日均3件以下)、优质自提点(日均10件以上)、优质高质量自提点(日均30件以上),同时开展长期无效自提点清理工作。

此外,重点推进自提点直投专段建设,在全国率先提出按自提点规模分别采取不同的“甩点直投”方式,提高快包投递效率:针对规模较大的自提点(30件/日以上),设置自提直投中心,将自提点邮件集包后,通过汽车直接投递至各自提点;针对规模中等的自提点(15—30件/日),在揽投部内设立自提点直投专段,将自提点邮件集包后,通过汽车(三轮车)直接投递至各自提点;对于规模较小的自提点(15件/日以下),由投递员直接投递到自提点。

四川邮政
“交邮合作”
农村投递服务再延伸

□本报记者 万多多

“昨天看‘双11’邮乐直播时下的单,没想到今天就送到了。这比去年‘双11’快了可不止1天啊!邮政这速度可以!”11月8日,四川省巴中市通江县龙凤场镇三清店村村民张国钦在自家门口翘首以盼,很快,就从印有“金通工程·天府交邮通”标识的小黄车中,取到了代送来的邮政包裹。

与此同时,家住绵阳市游仙区新桥镇红星村的村民赵丽也收到了小黄车代送来的邮件。“和去年不同的是,今年邮政工作人员联系我,让我不用去网点了,在家门口等着小黄车把包裹送来就可以了。真的好方便!”去年“双11”,红星村村民收取快递还要前往乡镇,搭乘公交车来回一趟最少耗时2小时。今年“双11”,邮政的投递速度让村民很是满意。

“今年‘双11’,大家的普遍感受是邮政速度快多了!有了小黄车,不仅能代运邮件进村,还能入户代收农特产品。这大大提升了工业品下乡、农产品进城的转运速度!”资阳市乐至县童家镇五通村党支部书记文印介绍道。

以资阳市为例,11月1日至16日,全市“天府交邮通”小黄车邮政包裹代运量就超5.8万件,同比增长5.4%。

对城区居民来说,寄、取邮件几分钟就能搞定,但对于四川广大农村地区的百姓,往往需要耗时几个小时到乡镇,才能办理邮件收寄。今年,得益于全省“金通工程”扎实推进带来的可喜变化,四川广大农村地区百姓享受到了更好的用邮体验。

2020年,四川在全国率先实施“金通工程”。随后,由省交通运输厅与商务厅、四川省邮政分公司联手打造的“金通工程”子品牌“天府交邮通”在巴蜀大地生根开花。三方携手,着力解决快递进村“最后一公里”难题,用实际行动回应群众的呼声。

近两年来,四川邮政充分整合资源,以县乡村三级物流体系建设为抓手,投入3亿多元资金,加快推进“天府交邮通”落地见效,累计建成县级节点134个、乡镇节点1859个、村级节点1.9万个,共建“金通·邮快驿站”8128个,在376个乡镇、587条乡村客运线路开展邮件代运,代运邮件超530万件。

如今,小黄车送邮件进村入户已成常态。这不仅有效降低了邮政企业分拣、运输、投递的成本,还减少了农村代办点的邮件暂存情况,更是大幅提升了广大农村地区的邮件妥投率,切实解决了农村快递包裹取件难的问题,赢得了老百姓的广泛赞誉。