

■ 邮政寄递网数智化运营系列报道

城市邮政自提网络建设利应用

近年来,随着快递业务量的迅速增长,主流快递企业通过建设自有品牌自提点、布局末端自提网络的方式提高投递能力,以此增强末端市场竞争力。集团公司通过持续推进邮政自提网

络建设与应用工作,在全网共同努力下,快递包裹自提率提高至72%,释放出更多的揽投能力,提升了客户的用邮体验,促进了寄递业务降本增效。

□集团公司寄递事业部运营管理部 史婧

2022年,按照集团公司党组书记、董事长刘爱力关于“‘加快’六统一、一改革、四保障’,推进自提点建设,三年打造行业引领者”的指示要求,集团公司上下深入分析当前形势,坚持“三个视角”,遵循“三大规律”,科学合理规划,统一制定标准,优化作业流程,强化科技赋能,坚持充分利用自有资源、共享用好社会资源、统筹规划新建布局的原则,全面推进邮政自提点建设和运营管理,实现增点扩量、降本增效,促进寄递业务发展,打造行业引领者地位。通过设定三年自提点建设和快递包裹自提率目标,全面推进邮政自提点建设应用工作,确保自提点建设应用工作抓实、抓细、抓落地。

(一)统一科学规划自提点布局

1.规划设置标准:按照城市地区自提点服务半径、人口密度、业务流量、同业布局、重点区域等因素,各级邮政企业采取实地走访勘察和内外系统数据筛查等方式,科学规划布局自提点,制定当地建设规划方案。

2.建点用点策略:营业网点应开尽开,高校全进驻,综合便民服务站尽快叠加转化,并在空白区域科学布局新建邮政自提点。充分摸排调查社会自提点位置 and 相关信息,积极合理使用社会自提点。

(二)统一建点流程

执行统一的城市自提点建设流程:科学规划选点,进行揽投部和道段与自提点的关系绑定;与自提点签订协议,规范邮政自提点品牌形象,安装邮政自提系统并配备设施设备;进行自提点合规备案,完成业务培训并开通业务流程;组织检查验收,加强对自提点的督导考核,对不合格自提点及时进行淘汰和替换。

(三)统一自提点建设标准

城市营业网点通过改造包裹房、设置自提货架等方式,迅速转化为自提点。校园网点实现高校全进驻,建设综合服务中心,规划设置自提点专区。同时,在已有综合便民服务站确保按要求全部叠加代收、代投、自提功能。根据自提点开办业务的情况,结合客流、动线等因素,进行合理布局内部分区。同时,做好设施设备的配备,保证自提点处理效率。

(四)统一规范经营

对于综合便民服务站型自提点,要按照集团公司《邮政“综合便民服务站”合作框架协议》统一模板,与自提点签署代理、代办和结算等相关协议。要按集团公司及省级邮政分公司的管理要求,与社会自提点签订《邮件代投自提服务协议》。同时,按属地邮管局的要求进行自提点的备案工作。

(五)统一系统使用

邮政自提点要统一使用“中邮E通”系统,确保信息系统使用畅通。做好新一代寄递平台系统与社会自提点所用系统的对接,确保新一代寄递平台系统能够及时接收、显示社会自提点所用系统回传的代投邮政邮件入库和出库信息。

(六)统一结算流程

对于邮政自提点,各级邮政企业按要求在“中邮E通”系统中做好酬

金标准分级设置、酬金账户维护、酬金统计等工作;要依据协议与综合便民服务站核对确认“中邮E通”系统的自提业务量、代办酬金数据后,按月结算;要依据协议与社会自提点核对确认新一代寄递平台系统数据后,按月结算。

(七)推进投递作业模式改革

城市地区通过筛选快递包裹邮件自提量较大的自提点,按照自提量进行分类。分别采取处理中心、自提直投中心、揽投部直投专段三种甩点直投模式进行集约化投递;“腾笼换鸟”释放特快邮件揽投能力,增加特快邮件营揽时间,促进寄递业务发展。

1.三种甩点直投模式
处理中心甩点直投,即充分利用邮件处理中心的场地和分拣设备格口资源,对快递包裹自提量特别大的大专院校等自提点设立直封格口,按自提点进行分拣,交由市趟或揽投车辆直送至自提点。

自提直投中心甩点直投,即在城市分区域设立若干自提直投中心,分别覆盖若干揽投部,将自提业务量大的自提点划归自提直投中心,实施集中处理投递。处理中心增设自提直投中心分拣格口进行直分直运,自提直投中心按自提点分拣并甩点投交。

揽投部专段甩点直投,即在揽投部将自提量较大的自提点从普通道段分离出来,由揽投部自提直投专段进行下段扫描,甩点直投至各自提点。

2.推进甩点直投工作,要抓好以下几方面工作

一是制定规划建设方案。各个城市地区通过筛选快递包裹自提量较大的自提点或智能包裹柜,按照自提量进行分类。结合处理中心分拣格口资源,建设自提直投中心的场地条件、自提点分布等因素,分别梳理出符合开展处理中心、自提直投中心、揽投部自提直投专段三种甩点直投模式的自提点明细,制定甩点直投模式规划建设方案。

二是加大场地和设备配备力度。根据采用的甩点直投模式,合理做好场地、设备、车辆等相关资源的配备,确保甩点直投工作顺利开展;通过利旧、盘活、租赁作业场地等方式,建设自提直投中心;增加自提直投中心内部处理设备,缩短内部处理时限;通过调配、综合复用等方式,满足甩点直投所需车辆配备。

三是做好甩点直投基础信息维护。包括做好揽投部的机构配置、围栏施划、四段码配置等基础信息维护工作;在新一代信息系统中,对相关处理中心、自提直投中心、揽投部甩点直投的机构或道段进行单独标识;确保信息系统统计数据与实际生产保持一致。同时,做好特殊敏感客户日常维护工作,满足客户投递服务要求,降低客户投诉风险。

四是强化甩点直投质量管控。加强对处理中心、自提直投中心、揽投部甩点直投人员的培训,确保按规定作业模式、作业流程进行生产作业;同时,通过新一代系统自提工作相关监控报表,对甩点直投邮件的投递质量进行管控。监测妥投信息反馈规范情况、自提点接收入库时效、用户取件时限等指标,确保甩点直投邮件投递服务质量。

最佳实践

打通投递末端“最后一公里”——河南省分公司自提网络建设速写

“老李,下午的邮政包裹到了,加上上午的,一共110件。”11月15日下午,河南省郑州市邮政分公司田园路揽投部投递员李嘉毅将包裹放在滨河家园李帅伟便利店邮政自提点后,对该店负责人李帅伟说道。像这样的自提点,在他所在的段道上一共有8个,每天放到自提点的包裹数占他日均投递量的80%。借助自提点建设,他每天节约投递时间2个多小时,投递效率提升了80%。

据了解,李帅伟便利店自提点日均代投邮件4000余件,月均代投加退换货收入3000元以上,在为当地群众提供了优质的寄递服务的同时,也为便利店带来了客流量,赢得了社区居民广泛认可。社区居民张先生说:“社区门口建的邮政代投自提点,特别适合我们这些白天忙碌的上班族,下班后随时都可以过来,取快递很方便!”

田园路揽投部是个综合揽投部。目前,段道有17个,快递自提占比超过80%,今年“双11”的业务量同比增长59%。田园路揽投部经理闫广龙说:“‘双11’的快递包裹投递主要是依靠自提点。自提点一方面确保了投递时限,及时妥投率基本上保持在95%以上;另一方面减轻了揽投部的压力。如果还是按址投递,这么大的进口量,当天根本送不完。”

南阳市邮政分公司从快递行业

校园管理秩序混乱、代投支付成本较高、建设安全校园等三个方面考虑,经过与南阳师范学院多轮洽谈,最终达成合作。集“共享寄递、邮政综合服务、创意实践”于一体的南阳师院综合邮政服务中心投入运营。目前,该中心已配备自助货架80余组,可容纳5000余件快递周转;配置收寄PC机3台、人脸识别取件终端5台。自中心建成以来,校内师生收寄快递变得更加方便、快捷。中心每日接待师生近3000人,日均投递3500余件。邮政、顺丰和申通的快递,该中心都可以收取,改变了以往取件现场“脏、乱、散”的现象,校园安全及快递安全问题也得到了有效解决,赢得了校方、师生的充分认可和一致好评。

面对日益增长的快递包裹投递量,河南省邮政分公司自2017年开始大力推进自提网络建设,以此减轻投递压力,打通投递环节的“最后一公里”,从而形成了“邮政自有自提点+社会品牌自提点+智能包裹柜”的推进模式。他们在大力拓展自有自提点的基础上,多渠道利用社会品牌自提点资源,提升快递自提占比。

河南邮政积极发展邮政自有自提点,尤其是发展邮政高校自有自提点,对城市营业、揽投网点做到“应开尽开、能开尽开”。同时,他们加强对自有自提点的业务指导和“中邮E

促进投递末端提效降本——广东省分公司自提直投网络建设应用侧记

近年来,广东省邮政分公司为提升末端投递能力和效率,积极落实集团公司关于自提网络建设的工作要求,加快推进自提直投网络建设、应用。目前,已实现全省单月直投邮件1300万件,投递效率大幅提升。直投减轻了投递压力,效果明显。

聚焦思想统一,明确目标任务。广东邮政作为进口投递大省,进口投递量约占全国邮政的12%。要有效疏解快包投递压力、提升揽投能力、助力企业降本增效,建设自提网络并实施直投甩点成为关键一招。广东邮政高度重视自提直投网络建设工作,提出“要做好邮件自提工作,自提一定要‘真自提’,直投也要‘真直投’”的奋斗目标。为此,广东邮政下发《关于推进自提与直投建设的工作通知》,明确全省快递包裹邮件自提率必达目标及奋斗目标,并将目标细化分解至各市邮政分公司。同时,对指标完成情况做好监控和跟进,利用揽投周例会进行定期通报、分析并点评。

聚焦模式创新,丰富使用场景。广东邮政根据各市分公司分拣格口资源、场地条件、自提点分布等实际情况,综合采取三种直投运作模式,以满足不同场景使用需求。一是处理中心甩点直投,利用市分公司邮件处理中心场地和分拣格口资源,针对邮件量大的大专院校等规模自提点实行直封直运;二是直投中心甩点直投,将快包自提量大的自提点从揽投

部剥离并划入区域直投中心,由直投中心进行集包,由机动车甩点直投;三是发展揽投部内机动车专段甩点直投,在揽投部内将自提量大的自提点从普通道段剥离,由汽车道段集中甩点直投。目前,广东邮政共建设直投中心58个、揽投部直投专段2088条,日均直投总量达43.3万件。广东邮政还积极探索创新,以广州市邮政分公司为试点,由省分公司直接管理直投中心,成立专项工作组,负责直投中心的管理与运营,包括直投中心规划、选址及建设。直投中心作为独立核算单元,制定盈亏目标。试点单位如亏损,则由省分公司承担;如获利,则由省分公司和市分公司共享成果。

聚焦流程优化,加大设备替代力度。广东邮政在直投建设中,经历了从试点探索到不断完善,再到上量运营的过程。为保证建设效果及运营质量,广东邮政特别关注流程优化工作。以广州市分公司为例,在直投试点初期出现过自提点覆盖范围过大、时限无法保证、分拣效率不高等问题。广州市分公司以问题为导向,通过对自提点资源进行重新梳理,利用电子围栏“挖洞”功能,精准维护地图,重新规划内部分拣区域,有效解决了试点建设中存在的一系列问题。直投建设逐步进入标准化、规模化的发展阶段。同时,广东邮政认识到直投甩点本身就是一种集约高效的运作模式,

通”系统使用培训,实现规范操作自提系统,确保自提服务质量。

河南邮政充分利用社会自提资源,积极复用社会品牌自提点。前期详细了解投递区域内的社会品牌自提点分布情况,逐个了解自提点的品牌、地址、自提量、系统功能等相关信息,借助其扩大自提网络规模。

河南邮政组织人员对各类商业区、住宅区等快递包裹投递量集中的区域进行全面梳理,对便民服务站、邮乐购站点、社区超市、便利店、物业公司等进行逐个走访。与符合条件的自提点签订服务协议,严格按流程将自提点信息添加到新一代系统中,确保揽投人员正常使用。

河南邮政加强对自提点的日常走访和业务指导,指导自提点操作人员及时准确进行邮件入库、出库、销号操作,防止发生实物处理与信息不符的情况;加强质量管理,对投交自提点的邮件,通知收件人及时领取,避免积压延误;收件人要求按址投递时,投递员必须上门投递,避免引发客户投诉。

河南邮政优化自提作业模式,加快推进快包自提直投中心建设,将快递包裹自提量较大的自提点从揽投部分离出来,实行集包“甩点直投”。自2020年4月起,河南邮政以大型社区、高校为突破口,开始推进直分直

投工作。全省有9个市、119个自提点邮件实现从处理中心直分直投;郑州、洛阳、焦作、安阳、周口5个市新建区域直投中心8个,覆盖自提点89个;郑州、开封等9个市的29个揽投部设置直投段道,覆盖自提点212个,平均缩短投递员投递时间约40分钟。目前,河南邮政累计建有自提点4.9万个(城市1万个、农村地区3.9万个),自提点代收代投邮件达2.3亿件,居全国邮政第1位,快递包裹自提率达77%。

□李植都

最佳实践点评

河南省邮政分公司高度重视自提网络建设工作,对自提网络建设工作提出明确目标及要求,重点拓展城市自提网络,扩大城市自提服务覆盖范围,实现城市小区自提点全覆盖。自集团公司全面推进邮政自提网络建设工作以来,河南邮政在邮政自提点建设数量和快递包裹自提率等方面,均名列前茅。截至11月底,河南省各市邮政自提点快递包裹自提率达77%。通过结合生产实际,郑州市分公司率先从自提量较大的大专院校自提点入手,在处理中心增设直投到自提点的分拣格口,并由处理中心直分直投到自提点,分流市区6%的投递量,缩短邮件传递时间2小时以上,有效缩短揽投部内部处理时长约40分钟。

设备替代率,提高内部处理效率;通过实施机动车甩点直投,提升外部投递效率。在直投运营过程中,密切关注降本增效情况,深入分析降本动因和效果。广州市分公司探索在自有人员不足的情况下实施直投中心外包作业,邮政仅派驻统筹协调、业务指导、质量客服等关键岗位人员。通过自提直投网络建设、应用,广州市分公司单月通过直投中心投递邮件139.4万件,通过直投段投递邮件158.3万件;直投中心件均成本降低0.25元/件,直投段件均成本降低0.15元/件。

□陈兰 高敏

最佳实践点评

广东省邮政分公司结合本省投递工作特点和难点,在年初就明确了省内快递包裹自提率和直投邮件占比的必达目标和奋斗目标。他们结合各地自提工作实际情况和自提点合作情况,因地制宜开展了处理中心直投、自提直投中心直投和揽投部道段直投三种模式的快递包裹甩点直投工作。特别是在自提直投中心建设方面,通过坚持试点先行、典型引路、以点带面,全力推进全省自提直投中心的建设。截至11月底,全省共建设了58个自提直投中心,自提直投中心数量位列全国邮政第一。通过自提直投的规模化运作,有效减轻了揽投部投递压力。