

■ 邮政寄递重点行业市场化服务系列报道

做深做细做透车生态行业市场

最佳实践

■ 小车牌大收益

——河北省分公司电动自行车号牌寄递项目解析

2018年5月,新强制性国家标准《电动自行车安全技术规范》正式发布;2019年3月,《关于加强电动自行车国家标准实施监督的意见》接续下发,明确各地公安机关将严格按照地方规定对电动自行车进行注册登记管理。据统计,2022年河北省超标电动车存量超1200万辆,正式启动上牌工作就意味着号牌寄递业务将迎来厚积的市场发展机遇。

不能小桥流水,必须大河奔流!在这样难得的市场机遇下,河北省邮政分公司见势而动、应势而为,迅速谋势落子,立即与省交通运输管理局完成对接,以“号牌邮寄到家”便民服务成功促成号牌寄递项目合作,为特快业务发展造血赋能。

河北邮政贯彻“为交管部门释压、为人民群众办事”的工作主线,打通系统衔接,联动警邮力量,推出“电动车牌照邮寄到家”一体化服务,切实将“群众跑腿”变为“邮政上门”,将“来回跑着办”变为“一站式搞定”。

一纲举而万目张,项目运行如火如荼。多点对接引“火种”:寄递服务嵌入

省交管官方上牌流程,创新打造“平台+管理+服务”一体化模式;积极争取省交通运输管理局政策支持,签订框架合作协议;明确下发项目开办文件,跟进各地加紧推动签约。精准定位筑“火炉”:明确“三有”目标,有规模、有效益、有口碑;强化“三有”保障,有团队、有管控、有考核,搭建“三一”体系,统一资费、统一服务、统一流程;与省交通运输管理局共同制定线上操作规范流程,开展专项培训,为项目落地构建适宜环境。省市联动燃“火花”:省级政务营销团队统一部署,市级单位细化服务场景,通过警邮网点(全省开通143个网点宣导服务)、社区物业、电动自行车专卖店、保险公司、警务站、邮乐购网点、连锁超市、机动车检测服务站、村委会等全渠道的业务宣传,引导终端客户线上办理,拉动项目增量。

河北邮政秉承“人民邮政为人民”的初心,坚定“服务国家发展战略”的靶心,在大势上着眼,在项目上着力,为社会发展积极贡献应有力量。

从两个方向见行动,阐述此次警

邮合作的重大意义。资源整合、借力打力,深入服务“放管服”改革:利用邮政的人员、网点资源优势,协助落实上牌工作,疏解各级交管部门巨大受理压力,为全省窗口资源和民警资源带来有力补充,免去群众因时间、空间等限制无法现场办理的困扰,实现号牌直邮到家。数据跑路、便捷流程,精准落实“防疫阻击战”:通过邮政系统与交管上牌业务办理系统的技术对接,实现数据多跑路、群众少聚集,避免扎堆办理带来的疫情传播风险;系统对接完善后,有效解决了高效送达与轨迹追溯问题,真正让办事群众省时、省力、更省心。

河北邮政电动自行车号牌寄递项目自今年5月启动以来,累计服务群众多达162万人次。通过此项目合作,交管部门对中国邮政更加信任、更加依赖,警邮合作机制更加紧密,广大群众更是从中体会到了更加便捷、更加规范、更加透明的“到家”服务,有效满足了电动自行车使用群体的诉求和期盼。

□支冀明

最佳实践点评

河北省邮政分公司在电动自行车号牌寄递项目运作过程中,不仅深化科技赋能、创新服务模式,而且能够优化管理模式,形成省市联动的全面发展效应,真正从便民、利民、惠民三个维度提升了寄递服务质量。项目经验重点突出四个方面:一是领导重视,把舵定航。及时走访交管客户、及时满足客户需求,为项目的良好发展奠定了坚实基础。二是统一思想,精细落实。全省统一思想、统一部署、统一动作、统一流程,把技术嵌入优化创新服务模式,最终实现了便民、利民、惠民的服务效果。三是清单落地,了然于胸。在项目运行中,能够明确目标,加大保障力度,理顺环节流程,切实保障项目顺畅高效落地。四是花开引蝶,赢得口碑。全省以高标准的优质服务和全程跟进,有效加强了交管客户合作黏性,进一步在市场和群众中树立了邮政服务品牌的口碑。

■ “平台+网点”构建便民服务新模式

——云南省分公司代办公安交管项目透视

今年以来,云南省邮政分公司充分发挥网点和服务覆盖城乡的优势,积极助力云南省公安交管部门落实“放管服”改革,深入推进“不见面、网上办、邮寄办”,打通服务群众“最后一公里”,警邮合作共推便民服务,提升公安交管服务便利化水平,更安全、便捷、高效地服务群众。

截至12月下旬,云南邮政通过在邮政网点引入体检照相自助机为网点赋能,引流客户到邮政网点通过“12123”APP办理各项交管业务,将交管业务延伸至农村,累计在邮政支局网点建设709个邮政代办交管业务便民服务点,可办理29项公安交管业务,累计服务交管类办事群众近308万人次,为群众节约办事时间1847万小时。

向上,云南邮政融入公安交管业务办理环节,进驻全省16个市(州)交警车辆管理所网办中心,共建服务中

心,参与服务公安交管办理事项资料扫描归档、号牌库管理等辅助性事务,有效缓解了交管部门日常服务的工作压力。向下,云南邮政通过投资体检设备、培训“12123”APP操作方法,建设邮政代办交管业务便民服务点,将“12123”平台网上车管服务延伸至全省129个县的398个乡镇,展现了“邮政多跑腿,群众少跑路”的服务功能。

通过不断创新延伸服务触角,云南邮政建立起“车管12123平台+邮政服务网点”的“前店后厂”警务便民服务新模式,高效达到了“城市15分钟、农村10公里”的服务响应,服务能力不断提升。警邮便民服务站被群众和交管部门评价为“家门口的车管所”“全年无休的车管所”“群众身边的交警队”等。

今年初,云南邮政与省交警总队共同制定规范服务标准,联合召开全省代办公

安交管业务推进会,以此进一步推动深化合作,强化警邮便民服务。

服务赋能活网点。在云南邮政代办交管业务便民服务点,精准引入“12123”APP、自助体检照相机、人像识别系统等便民服务元素,为网点赋能,将邮政支局网点从单一服务转变为多元化服务,实现车驾管业务“一站式、一窗式、一网式”办理,全年无休办理交管业务。

服务创新乐群众。创新发展“12123”平台驾驶证期满换证+驾驶员手机体检、电动自行车经销商号牌寄递、乡镇摩托车人工检验、安全和警示教育考场辅助性事务等多项警邮便民服务,努力为办事群众提供就近、便捷、高效的一站式服务。

云南邮政以“平台+网点”打造“家门口的车管所”,以打通服务群众“最后一公里”为切入点,为群众办实事,契合了云南省委、省政府倡导的“最多跑一

最佳实践点评

云南省邮政分公司代办公安交管项目,发挥邮政渠道资源优势,充分体现行业“国家队”担当,通过网点赋能、深化合作、创新发展不断丰富警邮服务内涵、提升服务品质,实现经济效益、社会效益双提升。云南邮政按照打造“家门口的车管所”可持续发展原则,以创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念,为客户提供多维一站式精准服务,以高质量的公安交管便民服务,打造新政务服务生态圈,以此来提升公安交管服务体验,满足老百姓办理车驾管“一站式”服务需求,实现群众获益、政府获赞。

公安部交通管理局、中国邮政多年来共同倡导“警邮合作”,项目一直稳步推进,卓有成效,通过线上线下齐发力,有效解决了群众在业务办理中的难题,为警邮双方都带来了良好的社会效益,成为“互联网+政务”政企合作的全国典范。车生态行业不仅在吸引高端客流、提升网点效能、带动邮政三大板块业务协同发展方面发挥着巨大作用,更在邮政履行央企社会责任、塑造良好品牌形象、进一步丰富邮政综合便民服务平台内涵等方面大有作为。

“持续创新服务模式、快速形成重点子行业规模效应”是车生态行业未来发展的首要任务。要依托与公安部合作优势,围绕“疫情保障服务不中断、持续完善保障保畅服务模式、重点项目快速突破、创新打造系列行业服务模式、强化总部营销队伍推动‘总对总’营销、构建行业生态圈”的卓越经营理念,有机结合“驾驶证寄递服务、电动车号牌衍生服务、汽车金融押品智能仓配综合服务、交管档案电子化综合服务”的重点发展方向,敏锐洞察市场机遇,快速拓展线上平台、中上游产业链、车生态增值服务等新兴领域,做好车生态重点领域综合服务解决方案,推出更多便民利企的优质创新成果,协同31个省份,有序配合各地交管部门、汽车产业链龙头企业,高质量推进车生态重点子行业的社会效应及规模效益的提升。

发展措施

集团公司寄递事业部充分彰显车生态行业优势,协同诸多省份邮政形成系列可借鉴的重点项目标准化模板,通过扩大公安交管邮件寄递需求、创造车生态行业客户综合服务需求、快速形成重点子行业规模效应,不仅为各省份邮政营造了高质量的行业拓展空间,更为全国邮政复制推广提供了最佳实践和方法论。

1.彰显行业“国家队”的使命担当,全力做好警邮便民服务保障。寄递事业部敏锐洞察交管部门满足群众“牌证网上办”的迫切业务需求,主动配合公安部交通管理局、公安部交通管理科学研究所,及时响应公安交管“12123”平台驾驶证期满换证“容缺办”的便民服务举措,组织全国邮政100%开启“先行12123邮寄领取驾照+事后医院体检/邮寄体检报告”的行业首创服务模式。自4月21日至7月31日,中国邮政累计服务公安交管“12123”平台客户群体540万人次。

2.加快筑牢号牌寄递市场核心竞争力,将机动车号牌寄递成熟服务模式移植到电动自行车号牌寄递服务中,创造下一个被群众和各级交管部门认可的新兴寄递市场。根据交管部门和办事群众的不同维度需求,寄递事业部深入一线精细化调研,第一时间向全国发布了电动自行车标准化营销模板,快速组织全国推广复制高效落地。

3.寄递事业部始终秉承“为政府部门便民利民提供邮政服务方案”的创新智慧理念,持续迭代牌证寄递传统业务领域向档案智能仓配、车生态增值服务等新兴领域延伸拓展。与平安银行股份有限公司汽车消费金融中心实现总部级创新战略合作,快速落地汽车金融押品档案寄递服务,打响中国邮政在汽车金融领域“一站式服务”的行业首创品牌。主动顺应机动车档案、驾驶人档案逐步电子化的政府便民服务趋势,积极配合各地车管所纵深开展电子化档案管理综合便民服务合作。

(文字资料由集团公司寄递事业部提供)

过一年来的项目培育,包括晋中市、运城市 and 长治市分公司在内的多个邮政企业分别取得项目新突破,有望在2023年实现项目落地。山西省分公司也将把其作为省管创新项目进行重点管理,力争将其打造成为“千万元级”创新项目。

□马儒威

最佳实践点评

山西省邮政分公司以“优先特快发展,持续项目引领”为思路,强化警邮合作,深耕交管项目,取得了较好成绩,并获得交管部门高度认可。在驾驶员档案寄递项目的推进中,他们认真分析市场形势,准确研判市场变化动向,缓解交管部门办事压力。他们还紧抓便民服务主旨,配备专业团队,强力支撑业务发展,为全国邮政企业更好地服务公安交管提供了丰富、宝贵、复制性强的业务拓展经验。