



本期关注:重庆邮政探索“政务+邮政”项目式发展

# 就近办 沿路送 上门接

□本报通讯员 张熙琳 重庆记者 刘力裴

政务市场对邮政寄递业务发展有多重要?

集团公司刘爱力董事长曾强调:“‘放管服’市场很大,对政府部门是改服务、树形象;对中国邮政来说,既是承担国企责任,也能取得比较明显的经济效益。”

面对以服务“放管服”改革为主的政务市场,邮政寄递切入势在必行。2018年,“渝快办”平台上线之初,重庆市邮政分公司即完成系统嵌入,成为唯一快递服务商。至今5年,重庆市政府连续明文支持政务服务与邮政融合,47个政府事权部门全部选择邮政寄递。今年以来,重庆市分公司更是推行项目制管理,建立“铁三角”机制,在融入地方发展的同时,为政务寄递发展带来蓬勃生机:目前,政务市场量、收同比增幅达到36.02%、23.05%,分列全国邮政第3、第4位。

## 打开客户端,让『邮政+政务』密不可分

时临寒冬,天地寒意正浓,行人在路上,冷风撩脸。“小彭,等会儿来拿资料寄到各乡镇。”“要得,马上到!”9点30分,驾驶着邮车还未到区政府所在的龙海大道,巴南区邮政分公司投递员彭孝能的电话就响了起来。每天10点、16点到政府各个部门收寄公文邮件等是彭孝能的“必修课”之一。在巴南区各个街镇,同样有邮政投递员往返政府部门的身影。现在,巴南区分公司每月这样的“沿路送”邮件有近5000件。

3年前,由巴南片区分公司开先河探索出的“政务+邮政”新模式,而今已是重庆邮政耳熟能详、全面推广的“巴南样板”。在邮政网点设立“政务服务厅”“政务服务点”代办行政审批、公共服务事项,以“就近办”“沿路送”“上门接”的服务方式,实现“365全天候”政务服务,也让邮政实现了政务市场的源头获客。

通政、通民、通商,是邮政的立足之本。在重庆市分公司寄递事业部客户营销中心徐咏族看来,“打开政务市场的重点,就是服务‘放管服’改革,让居民少跑腿、得便利”。近几年来,重庆邮政在线上深度融入“互联网+政务服务”建设,成为“全渝通办”“川渝通办”等平台唯一快递服务商;在线下,以“政务+邮政”新模式进一步拓展政务寄递市场。

依托“巴南模式”的成功,重庆22个区(县)邮政分公司一一敲开了政府办公室大门,争取到《关于进一步加强国家机关公文寄递管理的通知》发布,明确邮政寄递政府公文的职责和唯一地位。不仅如此,有的区(县)邮政还独辟蹊径,开发行政审批免费寄递等便民项目。

“邮政就是来帮大家办事的!”在铜梁区行政服务中心,最热心最忙碌的身影就属邮政派驻工作人员王芳。在各办事窗口揽收邮件的空当,她不时协助录入寄递信息,向居民宣传“零跑路”“零见面”政策。自去年铜梁邮政与行政服务中心签订行政审批结果物寄递合作协议以来,王芳便成为中心的“编外人员”。今年协议续签,从她手中经过的邮件量节节攀升,寄递种类更是从身份证、营业执照增加到“市场监管所审批结果”“户籍迁移资料”等。

促成行政审批结果物寄递纳入“政府买单”范畴,首席客户经理功不可没。在协议落地前的1年时间里,铜梁邮政总经理付克开多次踏进行政服务中心洽谈、走进分管区长和区委书记办公室汇报。现在,铜梁邮政不仅将所有镇街公共服务中心审批结果物纳入免费寄递范畴,还拓展了“车辆报废通知书”“违章停车处罚告知书”等政府部门买单寄递项目。

铜梁仅是个代表。在重庆全市邮政,通过首席客户经理走访,政务项目团队攻关,目前已有黔江、丰都等13个区(县)的政府单位将行政审批结果物寄递纳入政府买单范围。目前,重庆一网通办项目同比增幅为87.8%,列全国邮政第1。

从融入“渝快办”到服务“放管服”,从“沿途送”到“入驻办”,“邮政”与“政务”越发密不可分,政务寄递始终烙印着深深的邮政印记。

## 竞速经营端,让项目从无到有从小到大

“听说以前要来回跑几天,现在邮政代跑了,在家等着收就行了。”不久前,家住璧山区的姚先生晋级成为一名新手爸爸。听到医院工作人员的推荐,他在区妇幼保健院“出生一件事”综合服务窗口提交资料后,第二天投递员陈虎生就把《出生医学证明》《预防接种证》等6个证件一次性送到了家中。

全国邮政首创的“出生一件事”项目萌芽于重庆。去年,璧山、铜梁区邮政分公司分别切入“一件事”服务改革,分别采取“个人付费+线下流转”“政府付费+双向邮寄”模式,打开邮寄服务渠道。就在2个月前,重庆市卫健委明确“出生一件事”进入全市“放管服”试点改革事项,为全面铺开带来契机。重庆邮政迅速将其纳入项目管理,组织营销活动。目前,“出生一件事”项目已在全市13个区(县)上线,在创新中实现了从无到有的突破。

“采用项目管理方式是满足当前市场变化的需要以及企业融合创新、转型发展的需要。”对项目管理,重庆市寄递事业部市场部经理刘治洪有着深入见解。今年,重庆邮政将法邮、警邮、医邮等政务项目纳入市级重点项目,落实目标、团队、路径,统筹管理、一体推进。从成立市级政务项目组到74个政务项目团队分布各区(县)邮政,重庆邮政搭建完善的政务市场营销体系,让项目经历着从无到有、从小到大、从大到强的成长。

在交管项目上,政务项目组及时把握驾驶证“跨区制证”变革的机遇点,为39个车管所开通“便民通”权限,助推驾驶证寄递转换率提升至80%,项目收入增幅达40%;在法院项目上,重庆邮政在全国率先上线面单电子化服务,促项目收入突破3000万元,成为政务市场的龙头项目;在身份证项目上,全市政务项目团队在专项提升活动中展拳脚,让身份证项目转换率提升至50.16%……

追风竞速的市场角逐考验的不仅是对市场的反应速度,更加挑战项目运营能力。得益于项目制管理的推进,政务市场开发按下了加速键,重庆邮政正在从单一经营客户到综合经营行业的转型路上奔走不止。

这一转变在医药项目中有生动实践。2020年初,疫情突发催生线上问诊。渝中邮政站上“线上化”“非接触”就医需求风口,先后在6家医院上线“互联网医院药品寄递”项目。依照“矩阵营销”策略,渝中邮政已形成互联网药品、病历档案、体检报告等多种寄递模式,带动全市邮政对医疗机构的开发热潮。沙坪坝、南岸、大渡口等邮政分公司亦深耕当地药企资源,打造“邮医联盟”场景,将业务拓展至万和药房、恒昌医药等多家规模客户。

“转变体现在客群由医院向医药企业、体检机构拓展,寄递种类由病历档案向药品配送、试剂寄递等延伸,服务模式向多维度扩展。”医药项目经理雷静总结,经营行业的成效更体现在项目的跨越式发展中:目前,重庆邮政医药市场客户数达到325户,同比新增166户;项目业务量提升到239.94万件,同比增幅达31%;项目实现收入1822.03万元,同比增幅为21%。

从小项目到大项目,从经营客户到经营行业,政务市场项目发展正多维度转变,以当仁不让的姿态成为市级经营项目的“孵化园”。

## 联动网业端,从销售型走向运营型

某日下午2点,两辆满载着中药的邮车从巴南区界石镇康美药业公司准时出发,直奔龙头寺、上清寺处理场地,等待重庆邮政小同城团队的分拣投递。

那一头,巴南片区寄递事业部市场部孙健时不时关注着同城项目组沟通群里是否有未妥投件等待处理。按照约定,下午3点钟频次的中药邮件要在晚上8点前完成投递,凌晨前频次的中药邮件要在次日12点前完成投递。

“与康美药业的合作起源于3年前。”孙健回忆,由于主营产品是中药饮品和汤剂,康美药业公司对时限要求高、对投递服务要求严。为争夺市场,巴南邮政积极协调市、区两级网业联动,确定邮件不过邮区中心的处理方式,通过小同城网简化内部流转流程,加快处理,缩短投递时间。

运行半年后,巴南邮政以两个频次100%妥投的邮政速度,迅速“抢占”康美药业的全部业务,如康美药业公司副总经理刘全喜多次所言:“把产品寄交到邮政我放100个心”。

项目制的推动离不开“铁三角”的支撑。所谓“铁三角”,便是“市场、运营、服务”组成的团队,对项目从收寄到投递进行全过程管控。康美智慧药房项目从运行之初的日均100件到如今的日均1200件,便映照出网业联动在政务项目管理中的重要地位。

“每月中旬,从市级到城片区级,都会定期组织召开网业联席会议,根据客户需求及时启动个性化支撑保障方案。”据重庆市寄递事业部运营管理部总经理徐卫介绍,如今对接客户不再是业务部门一方之责,而是由“铁三角”团队根据客户个性化需求规划路线,解决异常情况,提供全方位的支撑保障。

特别是今年以来,重庆邮政持续优化最快实物寄递网,推出“渝快递 渝快递”大同城品牌,将“政务大同城”项目纳入全市性项目,让“铁三角”机制得到灵活运用。同时,借助同城网络优势,“渝快办”平台“上门接”增值服务兴起,在各级政府部门和群众中留下阵阵称赞声。目前,“政务大同城”项目已实现收入9304.34万元,同比增幅为34.04%。

业务提需求,网运作支撑,服务来保障。随着“铁三角”机制在寄递条线不断运用强化,政务市场业务发展从单一的板块营销向综合协同营销转变,从销售型向运营型转变,正飞速成为寄递业务的“产粮区”。

(本版图片由重庆市邮政分公司提供)