

■ 邮政寄递重点行业市场化服务系列报道

创新发展转型升级 鞋服项目领创三大服务模式

“创新驱动复苏。”创新是引领发展的第一动力,习近平总书记指出,抓创新就是抓发展,谋创新就是谋未来。我们将坚决把创新摆在邮政改革发展全局的核心位置,坚持以客户视角、竞争视角、行业最佳实践视角,找差距、补短板,遵循行业规律、市场规律、价值规律,促改革、求创新,着力推动中国邮政高质量发展。

——集团公司党组书记、董事长 刘爱力

一、鞋服行业项目简介

近年来,随着中国鞋服品牌登上国际时装周舞台以及国潮文化的流行,中国运动鞋服行业内掀起了“国潮热”,国货品牌纷纷崛起。中国邮政速递物流精准把握市场持续扩大的节奏和方向,打造大客户中心鞋服行业项目。该项目由耐克项目转型升级而来,是集团公司寄递事业部首批项目制项目之一。2021年,该项目抢夺3大品牌在中国区华北5省(区、市)的配送份额,实现华北城市群覆盖率100%,共承接8个省(区、市)的配送业务,中国区份额提升至23%。2022年,项目组落实集团公司寄递事业部“项目制机制向行业营销转型”的要求,从经营客户向经营行业转型。同时,鞋服行业项目不拘泥于单一行业,紧抓机遇、乘势而上,从全赛道精选优质创新项目,深入开发,跨行业领创智共享派揽模式和“行李到家”服务模式,做到“多点开花”,走出一条多维并行、多元探索的创新发展道路。

二、发展措施

集团公司寄递事业部秉承“人民邮政为人民”的服务理念,坚持以“三个视角”找差距、补短板,以“三大规律”促改革、求创新。鞋服行业项目组深入贯彻集团公司寄递事业部工作要求,落实“三差三力”竞争策略,利用“时间差”,聚焦特快市场;利用“区域差”,聚焦差异化市场;利用“禀赋差”,聚焦优势市场,全力抓好重点业务、重点区域、重点市场和重点客户拓展。充分融入行业龙头客户生态圈,解决关乎百姓出行的难题,助力审计函证数智化变革,引领退换货服务转型升级。通过推进“五客工作法”,守住客户存量、扩大客户增量,为寄递业务增长提供了不竭动力,为各省级邮政分公司创新发展提供了崭新赛道。

融入鞋服行业龙头客户生态圈,彰显行业“国家队”责任与担当。

鞋服行业项目组融入客户双碳减排全球战略,在保证时限指标达成的前提下,推动运输方式由空运转陆运,能源使用由燃油转新能源,并提升消费者社区营销体验,推出“极速前进”模式。疫情期间,应客户紧急需求,承接疫情区域2.4万件邮件寄递,鞋服行业邮政服务首次覆盖31个省(区、市)的疫情地区,彰显行业“国家队”责任与担当。

落实交通强国战略解决行李寄递难题,助力审计函证数智化变革。

落实交通强国战略要求,与民航业IT企业合作,打通航司、机场“一站式”寄递服务,落实为民办实事,解决旅客行李托运至寄递到家难题,打造“行李到家”服务新模式。推广应用新一代寄递平台派揽功能,搭建财智共享平台全国派揽服务体系,助力审计函证数智化变革。

创立平台订单“换货”服务模式,引领退换货服务转型升级。

以提升客户体验为中心,深入挖掘退换货服务空白点,颠覆平台客户先退货后换货服务模式,创立换货与退货同步实现的服务模式,与合作企业携手引领退换货服务转型升级。鞋服行业“换货”模式在北京试点成功,为邮政EMS参与平台服务模式抢夺战、阻击竞争对手提供决胜利器。

三、发展方向

成绩只能说明过去,“知不足”才能攀上新的高峰。

站在新征程新起点,鞋服行业项目将持续发扬“沉下心来干工作,心无旁骛钻业务”的工作精神,干一行、精一行,不断掌握新知识、拓展新领域、开拓新视野。坚持立足创新发展,瞄准长远利益,力争千帆竞发,以集团公司战略为导向,坚持落实“三差三力”竞争策略;全面提升自身竞争力,着力造就选拔创新人才;面向市场需求,以问题为导向,在不断解决问题和推动企业发展中形成新的业务增长动力源泉。创新驱动发展,开展定向攻关,力争在业务创新上取得更多成果;提升能力和水平,坚决打赢创新工作攻坚战。



最佳实践

打造“极速前进”模式,提升客户“期待”

“双11”是消费者的节日,更是快递行业的发展机遇。鞋服行业项目组紧紧把握这一契机,结合客户特点,紧跟市场需求,为客户打造了“极速前进”服务模式。该模式提供基于大数据算法和EMS自建前置仓的供应链产品,针对“双11”预售机制,商品前置仓得到预售指令后将邮件下行至基层营业部,消费者付完尾款后即时配送,实现当天达、小时达。

“极速前进”模式是邮政EMS在传统业务基础上的一次创新,是为大客户提供的基于供应链的综合解决方案,是配合品牌客户低碳减排全球战略而研发的、适用于平台旺季预售机制的一种快递服务新模式。它实现了消费者付完尾款后商品由身边邮政EMS网点极速送达,

真正做到“所见即所得”。

2022年是“极速前进”模式落地实施的第4年,新增直发下行专线12条;项目服务信息系统升级迭代至3.0版本,实现了“实物流+信息流”多维度服务保障,在“双11”旺季为消费者提供了沉浸式的购物体验。

2022年,天津市首次纳入“极速前进”模式范围。至此,“极速前进”模式实战省份增至5个。其中,天津市邮政分公司取得了首次投递仅耗时13分钟的好成绩。在落实“极速前进”模式过程中,天津市分公司深入贯彻寄递事业部“铁三角”网业联动会议精神,结合自身实际,创建了“天津极速五步法”的工作保障方案。一是由天津邮政指调中心牵头,天津邮区中心组织专门垛口接

卸,同区域处理鞋服行业“极速前进”和大促邮件。二是针对二千邮路,使用专车运送下行“极速前进”邮件,单独码放不混封,直封区域分公司。三是利用多种方式及时传达、组织落实“极速前进”模式工作要求,营造积极的工作氛围。四是设立主动客服并形成指标监控反馈机制,在生产旺季,增加KPI指标通报次数,形成各单位及时妥投率通报,主动跟进异常邮件问题处理。五是针对首单投递工作,提前策划有序推进,对日常投递邮件较多的区域进行摸排,根据订单数据筛选投递重点小区,做好保障工作。

当前,消费趋于理性,持续的爆发式平台网购接近尾声。在这样的大环境下,“极速前进”模式依然取得了良好的成绩。

与民航业双向奔赴,谱写“行李到家”服务新篇章

中国民航信息网络股份有限公司(以下简称“中国航信”)成立于2000年,是中国民航信息集团旗下的重点企业。公司为专业从事航空运输旅游信息服务的大型国有独资高科技企业,是中国航空旅游业信息科技解决方案的主导供应商。

随着“90后”“00后”旅客占比增加,以及亲子游、银发族出行的增多,旅客的出行需求越来越多样化和个性化,对服务品质的要求也越来越高,由此产生行李同城寄递当日送达的需求。在这一背景下,中国航信计划整合现有市场资源,提供“行李到家”服务。

鞋服行业项目组深知机遇稍纵即逝,在机遇面前必须主动出击,不犹豫、不观望,把握这一千载难逢的时机,积极主动与客户开展沟通合作,进而拓展市场。该项目组于2021

年9—10月间,通过洽谈,与中国航信达成战略合作意向。中国邮政速递物流依托自身同城快递服务及整合营销优势和中国航信在航空信息技术服务方面的优势,共同推动民航行李寄递的解决方案设计和业务开发,提供行李“港到门”的基础服务。

“行李到家”服务创新了服务模式,促使各省级邮政分公司通过业务落地,推动打造同城专网配送队伍,加强了寄递基层服务力量,提升了旅客的旅行体验。同时,项目组积极推动各省级分公司在辖区内深挖营销资源、整合营销能力。在项目落实过程中,发挥各省级分公司自主优势,为旅客制定更加多元化的服务内容以及收费模式。比如整合住宿、餐饮、商超、娱乐等各行业资源,为客户提供出行推荐、折扣券等会员服务,从而站在客户角度,更

全面地去解决旅客出行时行李托运所带来的流程繁琐、耗时等困扰,提升旅客出行体验,践行“人民邮政为人民”的服务宗旨。

疫情期间,各行各业防疫工作都面临巨大考验,“行李到家”项目的实施,最大限度减少了旅客与外界的接触,阻断疫情传播,有效降低了旅客的感染风险,成为保障群众身体健康的有效手段。

2022年3月29日,中国邮政EMS、中国航信与海南航空联合推出的“行李到家”服务正式上线运营,标志着“行李到家”业务合作进入实质性发展阶段,开启了合作方创新发展、战略共赢的新局面。此次合作是在新时期、新市场环境下的双向奔赴,随着合作的深入开展,双方优势互补、合作共赢的良好效果将逐渐显现,为双方发展带来更多机遇。

携手审计行业询证业务,实现无固定场景揽收的突破

财智共享(北京)技术服务有限公司,作为各大公司财务审计工作的服务商,业务涉及全国。鞋服行业项目组了解到财智共享基于“合规、安全、高效、集约”的行业四大核心诉求,融合了区块链、人工智能、5G、大数据、云计算等新一代信息技术,将“纸电函并行使用”作为企业特色。随后,项目组迅速结合实际总结、归纳客户的业务需求,

预判客户期望,贯彻落实集团公司《寄递业务市场体系建设实施方案》的工作要求,通过网业联动机制,利用“禀赋差”,创新模式吸引客户。通过洽谈,于2021年成功签订了寄递业务合作协议,在全国正式启动财智共享派揽项目。中国邮政速递物流作为财智共享平台的独家快递服务商,负责为客户出具的征询函及非征询函提供专业的快递

服务。

为了解决客户多地地址揽收难题,鞋服行业项目组联合多部门组成攻坚小组,通过优化系统,突破邮政速递原有的单一客户、固定场景揽收的工作模式,以工单派揽机制实现了单一客户的无固定场景揽收、多地地址揽收集中整付运营模式,进一步拓宽了市场空间,推进寄递业务高质量发展。

最佳实践点评

“惟改革者进,惟创新者强,惟改革创新者胜。”集团公司寄递事业部鞋服行业项目组以创新发展为引领,在转型发展的道路上谋求更广阔的发展空间。以“极速前进”模式创新为契机,跨界引领了民生服务和审计询证领域两项创新。利用平台预售机

制,提供前置仓极速投递服务;与行业龙头企业强强联手,优势互补搭建解决出行难、询证难的为民为企业服务平台,践行了“人民邮政为人民”的服务宗旨,获得了合作企业和消费者的一致称赞,为邮政企业高质量发展提供了可借鉴、可复制的方法经验。