

电商直播 让农产品更畅销

□本报记者 郭艳 通讯员 李平

麻辣鸡、黄牛肉、卤鸭腿……春节临近,河南邮政豫北直播基地(新乡)运营中心直播间里年味足、人气旺,琳琅满目的地方特产成为粉丝抢购的“网红”商品。1月12日,记者来到新乡市政邮分公司,跟随“王牌主播”、销售冠军张玉玮,体验了一把当主播的感觉。

早上8点多,张玉玮带着记者开始了一天

紧张有序的工作。“下午的直播虽然只有一个小时,但背后要做很多工作,不仅要对上播的每种商品有全面的了解,还要参与选品研讨等工作。”张玉玮曾是新乡市分公司农村电商团队的一员。2021年8月,他从“幕后”走到“台前”,成为一名主播,其细致沉稳的风格,给人留下颇好的印象,被粉丝亲切地称为“老张”。

“直播主打的麻辣鸡、酱香肘,口味特点是鲜香浓郁,非常适合节日和家庭消费。”“年夜饭菜单是最近网友讨论的热点,可适当引导。”“这家企业的山楂系列小零食是入选产品,大家看看怎么样?”讨论会上,直播团队成员各抒己见。老张告诉记者,直播间挑选的河南本地产品居多,目的就是宣传推广本省农特产品品牌,推动“豫货通天下”。目前,新乡邮政已与300余家地方企业合作,2022年电商直播销售额达9300余万元。

11点,老张带着记者赶到河南萌特食品有限公司实地考察,这也是老张给自己设置的主播“必修课”。刚进厂区,记者就看

到一批新鲜出炉的麻辣鸡被装上车,准备寄往全国各地。“这是一小时前结束的那场直播中粉丝订购的,有3000多单。”蔚特食品有限公司工作人员王大姐一边娴熟地装车、清点,一边告诉记者。

12点多,结束对厂家的走访,老张与记者返回直播基地。时间飞快,下午的直播也进入了倒计时。尽管记者前期接受了“现场教学”,但和老张一起坐在直播台前时,还是有些紧张。“各位家人们,我们的直播开始啦!”“今天给大家准备了新的惊喜,点关注、领券再下单。”在老张的有效控场和引导下,记者渐入佳境,与他的配合也越发默契。“5、4、3、2、1,上链接!”“拼手速的时刻到了!”十余平方米的直播间里,一阵阵香味扑鼻而来,一串串销售数字实时跳动……

小小直播间,开启致富路。透过手机屏幕,邮政在千千万万的消费者和厂家之间搭起了一座惠农桥、连心桥,也为乡村振兴的画卷增添了更加绚丽的色彩。

贴心服务 让客户更满意

□本报记者 所越 通讯员 王欢

“您好,请问办理什么业务?”1月11日,记者来到吉林省长春市双阳区西阳大街邮政支局,体验大堂经理一天的工作。

“我想查下银行卡流水。”“好的,这项业务可以在ITM上办理,我带您过去。”学习了业务办理流程后,记者正式开始了大堂经理的工作。“邮政现在这么智能呀!在这个机器上办理业务省时又省力。”客户张女士说。“是的,为了更好服务客户,我们不断与时俱进,更新硬件设施,从单一金融服务向‘行业+金融’综合服务转变,通过打造多个智能便民支付场景为

客户提供更加便捷的服务。”记者向王女士介绍道。

豆油、大米、面粉……保持厅堂整洁是大堂经理的工作之一,将王女士送出营业厅,记者将长春邮政自有品牌“一颗农心”的农产品和日用品整齐摆放在货架上。一位等待办理业务的客户走过来问:“姑娘,这个油是送客户的吗?”“是啊,在邮政存款不仅能得到利息,还能产生积分,您可以用积分兑换米、面、油、生活用品,都是邮政自有品牌,质量有保证!”记者一边向客户展示产品,一边说。

下午,支局理财经理拿着一摞厚厚的材料对记者说:“今天咱们要把这些客户资料录入CRM系统。”这让记者惊讶不已,已经做过手工登记,为什么还要再录入系统?

此时,支局长段佩旭解释道:“CRM系统为支局业务发展 and 客户精准营销提供了强有力的帮助。利用CRM系统优势,我们可以剖析客户,掌握其资产状况,分析其资产配置需求,邀约有理财需求的客户至网点进行深层次营销,为客户提供更合理的资产配置计划,以求达到精准营销效果。在营销的过程中,既丰富了客户的理财知识,增进了与客户之间的交流,还提升了客户满意度。”

通过一天的沉浸式体验,记者切实感受到了邮政的变化。过去,邮政提供什么,客户就用什么,现在,客户需要什么,邮政就提供什么。从“以产品为中心”到“以客户为中心”,邮政服务更加贴近市场、贴近需求、贴近客户了。

大堂经理

技术运营

信息引领 让邮政更智能

□本报记者 王淼 通讯员 刘志艳

1月16日8点30分,伴随着广州的冬日暖阳,在“阳康”复工的大节奏中,记者来到了广东邮政信息技术中心金融开发一组,跟班“广东邮政优秀共产党员标兵”、广东邮政金融营销中台创新工作室主要负责人杨超,近距离体验邮政科技人员工作的一天。

“依托大数据,我们建立了统一的金融营销中台。它是一个集合邮政金融客户信息及交易信息的数据中心平台,可实现对客户的评级、信息分析和数据管理,帮助企业维护客户关系,增加与客户的互动。利用这些分析数据,企业可以找到有价值的潜在客户。”轻点鼠标,杨超在电脑前向记者介绍金融营销中台的功能。

在浏览金融营销中台期间,杨超接了几个电话,都是基层单位打来询问技术支持方面问题的。他告诉记者,截至2022年底,金融营销中台已在广东邮政1551个代理金融网

点得到应用,为各网点开展网格化营销提供了强大的技术支撑。各市邮政分公司利用该系统的走访工具,实现了40万次走访的年度目标。

“和业务发展相结合的系统才是有生命力的系统。2022年,金融营销中台中仅营销助手模块的点击量就达到9846万次,成为营销人员手中的秘密武器。”杨超的脸上透出几分自信与自豪。

10点整,项目召开例会。在大家一番热烈的讨论后,杨超总结道:“智能机器人外呼系统作为新兴产物,大家从不了解到愿意尝试肯定会有一个过程,用习惯后就会受到成效。东莞市分公司2022年的呼叫量节节攀升,正是

投递到户 让用邮更便捷

□本报记者 张丹丹

临近春节,黑龙江省哈尔滨市的年味越来越浓,繁华大街满是亮红彩灯和喜庆的红灯笼。记者走进哈尔滨市邮政分公司南岗投递支局,体验了投递员一天的工作,切身感受到寄递市邮改革带给投递支局的新变化。

1月18日清晨,哈尔滨室外温度降到零下20多摄氏度,真的是数九寒天寒气成霜。穿过哈尔滨最繁华的南岗商业街区,记者来到南岗投递支局。与商圈的繁华交相呼应,投递支局里堆满了报刊、包裹,邮政员工个个埋头忙碌……记者拉住一位正在分拣包裹的“小哥”,询问支局长在哪里。巧的是,这位“小哥”正是支局长赵晖。接下来,他向记者详细介绍了投递员的工作流程,并推荐武毅做记者的带班师傅。

记者穿上邮政制服,立刻感到满满的责任感,也许这正是作为邮政人的自豪所在。

第一站,记者和武师傅来到黑龙江省工会大院。一大袋报刊扛在肩上真是不轻。还好,邮车能够开进院里,要走的距离并不是很远。“您好,这是你们的报刊,请查收核对一下。”记者将报刊扛进收发室,负责收发的人员对记者非常热情。交接完毕,记者又马不停蹄地赶往下一站。每一次的往返,记者几乎都是一路小跑,不敢有一点点耽搁。

“邮政的服务真

是越来越好了!现在送报刊、包裹的时间比以前还要早。”在省直机关大楼,收发室的大爷边核对报刊,边称赞邮政。

11点多,邮车上的报刊和邮件投递完毕。记者赶回支局,为下午的投递工作做准备。忙了一上午,身上的寒冷已经驱散,特别是得到客户的好评时,心里像有一股暖流在流淌。

下午,记者又跑了几个单位,不到17点就投送完了所有的邮件,终于可以归班了。

一整天跑上跑下,让记者全身酸疼。但武师傅依然面带微笑,还是那么阳光又充满活力。记者真为这些可爱的邮政投递员感到骄傲,也为自己是一名邮政人而感到自豪。

邮局咖啡 让城市更温暖

□本报记者 张明月 吕磊

人间烟火气,最抚凡人心!

春节前的北京,正经历着入冬以来最强劲的一次寒潮,但位于望京小街上的邮局咖啡却温暖依旧。作为中国邮政网点转型的跨界尝试,这间热气腾腾的邮局似乎在告诉人们:走进2023年,中国经济正在从三年的新冠疫情中复苏,那熟悉的城市烟火气又回来了。

1月16日清晨,记者抵达望京小街,邮局咖啡的两个独立区域映入眼帘:一处是临街的店面,销售现制咖啡等饮品;距离门店不远的商业街中线上,还有一个约10平方米绿色小木屋,展示着周边文创产品。两个区域之间,摆着供客人休息的桌椅。

换上邮局咖啡师的制服,记者站在了咖啡制作台前,开启了一天的体验。“邮点花生”“邮点橙意”……从经典美式到特调限定,菜单上可选的饮品种类丰富多样。“我们的任务就是制作美味的饮品,为客户提供最优的服务。”邮局咖啡值班经理刘梦圆说。在他的指导下,记者成功完成了一杯“邮点山茶乌龙”。

“我要一杯‘邮点玫不胜收’,一会儿来拿。”店里迎来了第一位客人,这是一对年轻情侣,娴熟点单后,他们走向外面的小木屋。

一边,客人走向文创店;另一边,咖啡师缜密鼓地制作。“帮我把那盒玫瑰馍送来。”只见刘

买了一些年货。”在记者的协助下,村民徐燕的女儿一下取走了5个包裹。

过年的氛围一天比一天浓厚,村民不仅为家人备了年货,还远在他乡的亲人寄去了家乡的年味儿。这不,村民伍女士就带来了一大筐“家乡味道”——柑桔、香肠、腊肉……这些都要寄给她远在石家庄上学的女儿。记者和石宇飞赶紧拿来泡沫箱和包装袋,打包、抽真空、封装、贴单。

眼看天色越来越沉,像是要下雨。石宇飞告诉记者:“快,我们还得出去一趟,村里的黄婆婆年纪大了,过年了,想给在外地的儿女寄一点儿腊味,肯定等着急了。”石宇飞拿了一些快速包装盒,带着记者快速向新农村村民安居点走去。

“可算把你等来了。现在方便了,坐家里就可以把东西寄出去,以前可想都不敢想。儿女们早就盼着过年尝尝我老婆做的腊肉香肠了。”……黄婆婆一边看着我们打包,一边开心地讲着。

卸车、扫描、分拣、收件十分

熟练,打包、封装、下单、装车一气呵成……这个100余平方米的邮快驿站,每天进出口邮件大概有300件,解决了龙鹊村2800余位村民取件难、寄件难的问题。

体验一整天下来,此刻,记者渐渐感觉到疲倦。想到身材娇小的石宇飞常常要忙碌到21点,有时一天连水都顾不上喝一口,对她十足的干劲和对驿站工作的热爱,不禁心生敬意。

驿站站长

生产主管

改革创新 让管理更高效

□本报通讯员 林敏捷 郭长婷

1月13日,笔者来到了合肥邮区中心,作为集团公司改革的“试验田”,去年一年,这里开展了邮区中心规范化改革、数字化处理中心建设、问题流程优化、新版分拣码和大袋牌应用等多项试点工作,取得了良好的成效。

因提前录入了信息,笔者通过人脸识别系统顺利进入进口车间生产场地。“借助人脸识别系统,我们能够及时掌握当班人员的到岗率和作业熟练度。”生产主管邵叶宏向笔者展示了邮区中心规范化改革的成效,目前,进口车间用工人数每班次下降25人,人均处理效率达到2000件/日。

“我们正在进行寄递‘大展宏图开门红’活动,昨天的日均处理量已经达到百万袋(件)。”正当笔者以为要跟邵叶宏开展现场巡查时,他却掏出手机,熟练地点开中邮寄递管理APP里的生产预警模块,向笔者展示其中一条信息——东南角241号位置发生货物遗撒。“这是AI智能识别应用。合肥邮区中心是目前全网唯一数字化处理中心试点单位,现场所有摄像头都接入AI,可进行全方位实时监控。”

来到卸车区,笔者发现,虽然年货邮件越来越多,但邮件从卸车到装车最快只需5分钟。邵叶宏介绍,针对重点项目还会开辟绿色通道,比如合肥邮政对接长丰当地种植合作社进行的直播活动,首场直播销售便破万单,合肥邮区中心为其开通绿色通道后,省内客户下单的次日便可收到。

随后,笔者在机器分拣区体验了标准化邮件扫描尚气息的文创店。墙上贴满了游客们前来打卡时写下的明信片,咖啡杯、个性贴纸、棒棒糖……文创产品琳琅满目。“您可以直接在小程序上下单。”一旁,店员正为挑选商品的客人介绍,“走进邮局,收获惊喜。随着网点转型,邮政逐渐吸引着更多年龄层的客户。”望京邮局客户经理杨梅兰说。

“现在邮局的形象跟以前很不一样,年轻时尚。”手里捧着咖啡的一位客人对记者感叹,“我闺蜜在国外工作时经常给我寄明信片,所以邮政在我们这儿有着很多含义。我之前就‘种草’这家邮局咖啡了,味道真不错。”

冬日暖阳,人流如织,咖啡飘香。记者的体验仅有一天,却见到了无数张笑脸,邮局里的年味儿和浓浓的烟火气,汇入商业街上漫步的人群中,一起共赴崭新的春天。

带货主播

药品配送 让群众更安心

□本报记者 赵薇薇

新冠疫情防控措施优化调整后,为切实保障市民用药便利,宁夏回族自治区邮政分公司陆续与宁夏中医学研究院、宁夏人民医院、宁夏医科大学总医院等医疗机构合作,积极对接系统,派驻人员,做好取药、送药、主动客服等全流程工作,确保药品及时送到市民手中,为群众搭建起新的问诊、购药通道,让医药触手可及。

临近春节,记者走进宁夏邮政进驻的医院,走访体验在互联网问诊开出的药品通过邮政迅速送达客户的过程,并用镜头记录下了宁夏邮政服务人民的温暖瞬间。

1月12日9点,记者来到宁夏医科大学总医院,看到邮政员工正快速将堆成小山的病历分装进邮政快递封袋,核对、封装、贴单一气呵成。自互联网医院开办以来,病历寄递业务量快速上升,日均百件的病历在48小时之内都会送到遍布全区的患者手中。

“我们与宁夏医科大学总医院合作了很多年,一直在为患者提供病历寄递服务。去年12月开通互联网医院后,病历寄递量增加了,随后药品也被纳入我们寄递的服务范围。”邮政员工吴昊说。

离开医院,记者马不停蹄地赶往银川市兴庆区胜利邮政揽投部,二频次盘驳车辆也正好到达。揽投员朱晓勇对照邮件明细,挑出药品邮件,将其放到车厢内最容易拿取的地方。

记者穿好邮政制服,在朱晓勇的指导下,开始了一天的投递体验。“最近邮件量非常大,今天咱们要投递200件左右的邮件,肯定需要加班啦。遇有药品邮件,客服人员都会事前提醒,我们也会特别关注,优先送达。”朱晓勇说。

“您好,请问是马女士吗?我们是邮政EMS,您的药品邮件到了。您现在方便接收吗?”记者按照朱晓勇交代的关键点,开始打电话与客户预约投递。约定好了投递时间,记者与朱晓勇驾驶着投递三轮车赶往客户所在的小区。

“邮政送药真的很快!”收到药的马女士对记者连声道谢。马女士家里的老人因病需长期服药,2022年12月以来,随着新冠病毒感染者增多,为老人买药成了难题。如今,邮政“线上购药+线下配送”的组合服务模式,让马女士可以更加安心地照顾老人。

随着冬日的暖阳一点一点落下,朱晓勇带出的10件药品邮件全部妥投到户,但是车厢内依然被大大小小的包裹塞满,还有更加繁重的投递任务等待他去完成……

揽投员 羊肉寄递 让牧民更幸福

□本报通讯员 聂佳

春节的脚步越来越近,沿街的红灯笼让年味更加浓厚。正是邮政快递行业最忙碌的时候,冷鲜肉寄递也迎来了业务旺季,内蒙古邮政各揽投部忙得热火朝天。1月16日一大早,笔者来到巴彦淖尔市乌拉特后旗邮政分公司寄递事业部揽投部,穿上邮政制服,化身揽投员,随车跟班,去见证那些产自大草原的美味羊肉通过邮政渠道寄往全国各地的旅程。

只见揽投员们正忙着打包前一天晚上收寄的鲜羊肉。“您好,我是中国邮政的揽投员。您有鲜羊肉要寄吧?我就到您家取件。”挂了电话,笔者与揽投员司机立即前往位于呼和浩特市和林格尔县的客户家。

乌拉特后旗与蒙古国毗邻,是内蒙古自治区18个少数民族边境旗县之一。这里有3644万亩的草原,是乌拉特羊的主要产区之一。路上,据奇申介绍,这里地广人稀,虽然有优质的牛羊肉等特色农产品,但是由于交通不便,产品销售没有打开,牛羊肉主要销往巴彦淖尔市和邻近的盟市。建制村直接通邮和农村三级物流体系的建成运行,为解决农牧民“销售难”“物流难”创造了条件。在邮政冷链寄递项目的帮助下,乌拉特后旗广大农牧民的腰包渐渐鼓了起来。

在客户家中,笔者与奇申一起打包鲜羊肉,并称重、打单。随后,将羊肉带回揽投部进行密封包装,之后放入泡沫箱,加入冰袋,最大程度保证羊肉新鲜度。最后,奇申麻利地在外包装贴上“极速鲜”冷链肉标签。这些冷鲜肉将搭乘顺丰飞机,带着新春祝福送往全国各地。

目前,内蒙古邮政着力打造的农村电商生态圈,让曾经被销售与流通难题严重制约的边远地区牛羊养殖业,逐渐突破瓶颈,呈现出更加广阔的发展前景。

站站长

生产主管

改革创新 让管理更高效

□本报通讯员 林敏捷 郭长婷

1月13日,笔者来到了合肥邮区中心,作为集团公司改革的“试验田”,去年一年,这里开展了邮区中心规范化改革、数字化处理中心建设、问题流程优化、新版分拣码和大袋牌应用等多项试点工作,取得了良好的成效。

因提前录入了信息,笔者通过人脸识别系统顺利进入进口车间生产场地。“借助人脸识别系统,我们能够及时掌握当班人员的到岗率和作业熟练度。”生产主管邵叶宏向笔者展示了邮区中心规范化改革的成效,目前,进口车间用工人数每班次下降25人,人均处理效率达到2000件/日。

来到卸车区,笔者发现,虽然年货邮件越来越多,但邮件从卸车到装车最快只需5分钟。邵叶宏介绍,针对重点项目还会开辟绿色通道,比如合肥邮政对接长丰当地种植合作社进行的直播活动,首场直播销售便破万单,合肥邮区中心为其开通绿色通道后,省内客户下单的次日便可收到。

随后,笔者在机器分拣区体验了标准化邮件扫描尚气息的文创店。墙上贴满了游客们前来打卡时写下的明信片,咖啡杯、个性贴纸、棒棒糖……文创产品琳琅满目。“您可以直接在小程序上下单。”一旁,店员正为挑选商品的客人介绍,“走进邮局,收获惊喜。随着网点转型,邮政逐渐吸引着更多年龄层的客户。”望京邮局客户经理杨梅兰说。

“现在邮局的形象跟以前很不一样,年轻时尚。”手里捧着咖啡的一位客人对记者感叹,“我闺蜜在国外工作时经常给我寄明信片,所以邮政在我们这儿有着很多含义。我之前就‘种草’这家邮局咖啡了,味道真不错。”

冬日暖阳,人流如织,咖啡飘香。记者的体验仅有一天,却见到了无数张笑脸,邮局里的年味儿和浓浓的烟火气,汇入商业街上漫步的人群中,一起共赴崭新的春天。