

中国邮政报

CHINA POST NEWS

中国邮政集团有限公司主管主办 | 第**3740**期 (本期共4版) | 2023年2月11日 星期六
国内统一刊号 CN11-0028 邮发代号 1-100

在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下——新时代新征程新邮政

一年的二十四次问候

——重庆邮政创新构建客户维护体系的探索实践

二十四节气是我国劳动人民独创的文化遗产,它能反映季节的变化,指导农事活动,影响着千家万户的衣食住行。重庆市邮政分公司将企业经营发展与彰显文化自信加以融合,创新打造全市邮政客户维护体系,于2021年起正式推出“二十四节气邮政客户维护活动”。这一活动开展两年来,不仅刷新了客户对邮政品牌的印象,也拉动了各项业务的协同发展,在打造“三大核心优势”上探索出了一条新路径。

□本报记者 李平

“春冬移律吕,天地换星霜。”二十四节气之立春,正是寒冬已尽,万物萌苏的开始。2月4日一早,“重庆邮政”微信视频号发布动画海报,为广大客户送去春意。同日,重庆市邮政分公司每一个网点里、每一条邮路上、每一

通电访中,也处处传递着万物随春好,美好皆可期的问候。

从立春到小满,从白露到寒露,倏忽两载时序交替、品牌沉淀。如今,“二十四节气邮政客户维护活动”已成为重庆邮政的一面旗帜、一份宣言,更是连接客户的关键通路。

以二十四节气为依托,2022年,重庆市分公司累计开展7592场“线上+线下”相结合的客户维护活动,超960万人次参与,助力代理金融业务新增总资产233.4亿元,重点总部客户带来的收入同比增幅达12.93%。

文化自信:
融合创新定基调

在一年前的北京冬奥会开幕式上,一段唯美、富有诗意的二十四节气倒计时创意设计令人瞩目。电视中的画面让重庆渝中区大溪沟邮政所的数名客户会心一笑。就在当天,他们到邮政网点

参加了一场名为“以春之名,相约花开”的二十四节气之立春客户联谊活动。大家听花艺老师讲解插花艺术,还现场动手体验了一把创作的乐趣。他们和作品的合影被邮政员工贴到了墙上,每次来到网点,都能唤起那份美好回忆。

“我们的主要目的是以改善客户体验为主导,根据各节气特点制定针对性活动方案,聚力打造特色活动,形成重庆邮政独特品牌。”作为“二十四节气邮政客户维护活动”总策划人,重庆市分公司总经理周新峰提出,该活动要在充分认识二十四节气文化价值的基础上,实现“四个结合”,即与中国邮政“连接美好,无处不在”的品牌形象相结合,形成邮政文化特色;与重庆邮政历史文化相结合,赋予客户维护活动更深的内涵;与重庆地域特征相结合,加强板块协同,因地制宜打造活动品牌;与邮政客户需求相结合,加强宣传、产生共鸣,形成利益共

同体。

方向既定,重庆市分公司在活动形式、产品、组织上齐发力。

由市场营销部主导,在细分客户群体及权益的基础上,以“线上+线下”的方式,对在重点时节开展全市邮政客户维护活动作出系统性安排。

集邮与文化传媒部负责协同办公室制作并传播二十四节气文化宣传动画海报,融合邮政文传IP“雁雁”开发出十几款适用于客户维护的二十四节气文创产品。

渠道平台部则负责引入符合二十四节气和重大节日大众消费习惯的、适用于客户维护的农特产品,让重庆各个区(县)的特色产品得以在全市运转起来。

除了全市邮政统一安排的时间活动,各区(县)邮政分公司也针对当地民俗文化、农事特点,自主叠加剪窗花、送福袋、包粽子等时节客户维护活动。

在系统性的工作部署下,“二

十四节气邮政客户维护活动”全面铺开。

品牌自信:
亮出国企老字号

以二十四节气时间为横轴,以社区团购、厅堂营销、客户维护为纵轴,区分“城市、城郊、农村”三个市场,围绕“村、社、户、企、店”五大客群需求,开展精准化、个性化的客户维护,是“二十四节气邮政客户维护活动”的实现路径。其目标所向,是将邮政品牌建在客户心上,从而不断增强客户黏性,实现业务营销。

2022年3月末,重庆市分公司针对春分节气,与新近签约不久的当地NPC橙汁生产商——派森百公司合作开展了“邮政邀您尝新品”活动,近5000名客户参加了活动。其中,既有金融的私行客户,也有寄递的特级客户以及邮务的钻石级客户。

(下转第2版)

要闻简报

上海市委领导肯定 邮政党报党刊发行工作

日前,上海市委常委、市委宣传部部长赵嘉鸣作出批示,对上海邮政等单位为实现全市2023年度党报党刊发行稳中有升所做的工作给予肯定,并表示要认真总结经验,正视报刊发行工作的难点和痛点,既要立足实际、实事求是,也要开拓渠道、勇于创新。为做好党报党刊的收订发行工作,上海邮政与市委宣传部通力配合,通过数据对接模式,实现100%全名址、全信息精准录入,确保《人民日报》、《求是》杂志收订份数。同时,上海邮政贯彻落实“三级对接”收订模式,从市、区分公司和网点三个层面做好与宣传部门的对接工作,形成定期交流机制,积极推进党报党刊收订工作。 □本报记者 胡艳

吉林省领导希望邮政快递 服务水平进一步提升

2月6日,吉林省副省长刘凯专门听取吉林邮政工作汇报,对吉林邮政服务地方经济发展、履行央企责任担当给予高度评价,并表示将协调相关部门,全力支持长春邮件处理中心建设。刘凯指出,吉林邮政要提高政治站位,全力确保党报党刊、机要邮件安全、准确、快速投递到位,及时将党的声音传递到基层;要充分发挥行业“国家队”作用,学习借鉴行业先进经验,努力提升信息化水平和大数据分析能力,进一步提升邮政快递的时限水平与客户体验。 □本报记者 所越

湖南省领导寄语邮政 为乡村振兴作出更大贡献

近日,湖南省副省长李建中一行来到湖南邮政调研,对湖南邮政主动融入全省经济社会发展大局,在建设三级物流体系服务乡村振兴、推进邮快合作便民利民惠民等方面所做的工作给予肯定。李建中希望湖南邮政充分发挥业务多元化优势,在服务乡村振兴上发挥更好作用、作出更大贡献。特别是要发挥邮政扎根农村市场的优势,在支持农民电商创业上提供更精准的培训、更精细的服务,抓好源头电商的培育孵化,让更多的老百姓参与到农村电商中来,实现“邮政+助农”共赢。 □雷莹 陈秦

迎接技术颠覆带来的挑战

快评

近期,OpenAI开发的一款新型自然语言处理(NLP)聊天机器人工具——ChatGPT“出圈”,引发各界广泛关注。大家深刻感到,人工智能技术已然在影响各个行业,并与现行世界的融合逐渐加深。

近年来,人工智能被广泛应用于金融行业中,对传统银行业务模式和经营理念产生了巨大影响。银行机构所拥有的庞大客户群体与数据量,为人工智能的数据分析和建模提供了坚实的基础。人工智能技术更是给快递物流行业带来了革命性的改变,以智能机器人、智能拣选车、无人机等为代表的智能硬件,极大地改变了仓储、运输、配送等作业模式;以机器视觉、自然语音处理、大数据挖掘等为基础的智能软件,让“智慧物流”成为现实。

对于坐拥寄递和金融两大业务板块的中国邮政而言,坚定不移加快数字邮政建设,全面构建决胜未来的数智化优

势,是推进高质量发展的一项重要任务。去年以来,集团公司各部门齐心协力、攻坚克难,实现技术中台、数据中台一期建成投产,邮务、寄递、保险、证券之间统一语音互转、话务接入和智能处理的智能客服平台顺利上线,寄递四大数据库等数智化工具深化应用,为业务规模不断扩大、竞争实力大幅跃升、发展优势全面塑造提供了有力支撑,也为今年经营发展打下了良好的基础。

此次ChatGPT的横空出世,让邮政人进一步感受到技术颠覆带来的挑战,加深了对中国邮政数智化战略重要性和紧迫性的认识。要在颠覆中成长,不在颠覆中沉落。我们应准确识变、科学应变、主动求变,深入学习前沿技术知识、借鉴行业先进经验,充分运用“三个视角”,强化对标对表、树立系统观念、加强业技融合,不断提升生产经营智能化水平。迎接技术颠覆带来的挑战,中国邮政当勇往直前、“智”胜未来。 □本报记者 王健



海南邮政入驻服务提速免税品邮件发运

2月9日,一辆满载离岛免税品邮件的邮车驶出万宁王府井国际免税港,这批邮件被送到邮件处理中心后,将快速进行处理发运。近期,海南消费“烟火气”回归,1月18日,海南首家开在县级市的离岛免税店——王府井国际免税港在万宁市开业。为了更好地满足免税企业的需

求,海南省邮政分公司组建专业服务团队提供现场入驻服务,邮政工作人员与免税企业完成离岛免税品交接后,第一时间进行邮件消杀、打包、收寄,有效提高了收寄效率。

□本报记者 黄文燕 通讯员 杨柳 张起华 摄影报道

黑龙江邮政试运行民航中转联航运邮

本报讯(黑龙江记者 崔宇新)自1月13日黑龙江邮政与南方航空公司合作试运行民航中转联航运邮服务以来,截至2月6日,共发运特快专递邮件近千袋。据悉,黑龙江邮政共开通了13个路向的联航邮路,通达1个

直辖市、10个省会城市以及30个地级市。为做好试运行阶段各项工作,黑龙江邮政制定并下发了相关工作方案,从航站楼中转运输、中转发运流程、进度安排、航班跟踪监控、容器标识等方面进行了细致规划;同时,针对收

寄封发、市内趟车运输、交航发运、监控统计等重点环节的保障工作,民航中转联航运邮服务的开通可有效缩短黑龙江出口省际特快专递邮件的全程时限,进一步提升特快业务的核心竞争力。

本报讯 日前,山东省政府发布2023年省重大项目名单,临沂邮件处理中心项目被列入名单,这是近年来山东邮政建设工程首次被纳入省级政府支持项目。

山东省政府文件明确提出,各级、各部门要密切协调配合,加大项目服务保障力度,形成省重大项目推进合力。强化项目台账管理,实施清单化管理、工程化推进,坚持月调度、月报告、月公开,积极解决项目开工建设遇到的困难问题。

据了解,新规划建设的临沂邮件处理中心占地面积达190亩,工程分两期建设。该处理中心建成后将成为一个集国内邮件分发送转、国际邮件交换、仓储配送及配套服务等功能于一体的现代化综合物流中心,有助于进一步提高区域邮件处理能力,提升公共服务水平,促进地方经济发展。

目前,山东邮政在全省设有6个省际邮区中心、12个省内处理中心,年处理邮件约21亿件。

□袁威

临沂邮件处理中心项目被列入二〇二三年山东重大项目名单

导读

第3版 | 学习贯彻党的二十大精神·谈体会谋发展

河南省分公司熊勇武:
做精做强核心优势 抓实抓细战略任务