

中国邮政报

CHINA POST NEWS

中国邮政集团有限公司主管主办 | 第3741期(本期共4版) | 2023年2月14日 星期二
国内统一刊号 CN11-0028 邮发代号 1-100

2023年中央一号文件公布

提出做好2023年全面推进乡村振兴重点工作

据新华社北京2月13日电(记者 于文静 陈冬书) 21世纪以来第20个指导“三农”工作的中央一号文件13日由新华社受权发布。

这份文件题为《中共中央 国务院关于做好2023年全面推进乡村振兴重点工作的意见》，全文共九个部分，包括：抓紧抓好粮食和重要农产品稳产保供、加强农业基础设施建设、强化农业科技和装备支撑、巩固拓展脱贫攻坚成果、推动乡村产业高质量发展、拓宽农民增收致富渠道、扎实推进宜居宜业和美乡村建设、健全党组织领导的乡村治理体系、强化政策保障和体制机制创新。

文件指出，全面建设社会主义现代化国家，最艰巨最繁重的任务仍然在农村。世界百年未有之大变局加速演进，我国发展进入战略机遇和风险挑战并存、不确定难预料因素增多的时期，守好“三农”基本盘至关重要、不容有失。党中央认为，必须坚持不懈把解决好“三农”问题作为全党工作重中之重，举全党全社会之力全面推进乡村振兴，加快农业农村现代化。

文件提出，坚决守牢确保粮食安全、防止规模性返贫等底线，扎实推进乡村发展、乡村建设、乡村治理等重点工作，加快建设农业强国，建设宜居宜业和美乡村。

刘爱力调研中国邮政客服中心时强调

坚持客户至上 坚持问题导向

体系化建设智能高效便捷的邮政客服平台

本报讯(记者 尹航 李珏) 2月8日,集团公司党组书记、董事长刘爱力,副总经理温少祺、王俭一行赴中国邮政客服中心(北京亦庄)调研,了解智能客服平台建设运营情况,倾听一线声音,推动解决问题,强调要深刻认识客服工作的重要意义,以客户为中心,加快提升客服中心的数智化水平,不断增强行业“国家队”的综合实力。

刘爱力首先考察了智能客服平台建成后在服务功能拓展、运营监控升级等方面的实际效果。当了解到去年12月11183融合至集团公司智能客服平台后,新的智能客服平台整体接通率达97%,还能对其中分时段实时指标的变化情况以及投诉热点进行监控,刘爱力给予了积极评价。

在考察服务质量平台客服工单子系统、智能跟单系统功能时,刘爱力从具体工单操作入手,深入了解工单从生成到派发再到流

转办结的全环节处理流程,强调客服中心要对工单进行分类管理,统计各类问题的占比,按照问题重要等级分层分类限时办理;派单生成后要跟踪督办,对相关责任单位进行考核,形成对问题的闭环管理;同时要推动系统整合,优化工单关联设计,对客户反映的问题一钻到底,推动彻底解决。

调研中,刘爱力认真听取了集团公司寄递事业部关于客服中心的工作情况汇报,对客服中心工作给予了肯定。他指出,自2020年以来,客服中心积极落实集团公司有关要求,通过多项举措加快解决问题,有效提升了话务接通率、办结率,压降投诉率、缩短办理时长,特别是智能客服平台建成后,客服运营能力和数智化水平大幅提升,人员、场地等成本明显下降,客户体验和服务满意度不断提高,取得了积极成效;客服中心员工业务操作熟练,

精神面貌很好、工作士气很足,体现了行业“国家队”的综合实力和责任担当,值得表扬。

刘爱力强调,客户咨询是商机,查询是信任,投诉是客户给予我们的最后机会,如果不重视,就会丢失客户、丢失业务、丢失市场。当前,科技发展日新月异,行业变化一日千里,技术在进步,竞争对手在进步,我们必须直面邮政客服工作中仍然存在的一些突出问题,迎难而上,加快推动问题得到有效解决。

针对智能客服平台建设、客户服务工作,刘爱力作出了四个方面的部署安排,提出了“八个持续深化”的具体要求。

一要坚持客户至上,深刻认识客服工作的重要意义。在智能化、自动化时代,客服中心要发挥好连接客户与邮政的桥梁纽带作用,紧紧抓住客户“咨询”这个商机、“查询”这份信任、“投诉”这个最后的留客机会,真正发挥出企

业了解客户需求、挖掘潜在商机、发现运营问题、驱动能力提升的重要作用。二要坚持问题导向,持续提升客户服务能力和水平。要从客户反映的问题切入,从解决最突出的问题做起,找出影响发展的深层次原因,建立解决问题的闭环机制,建立规范化、专业化的问题分类管理体系,与时俱进推进客服平台智能化升级,对标行业先进,加大科技赋能力度,进一步提升智能客服平台的智能化、便捷化水平,切实增强客服平台的支撑能力。三要坚持系统观念,体系化推动智能客服平台建设。客服运营能力的提升,绝不是一个部门的责任,需要客服、市场、网运和专业部门的分工协同、共同推动。各部门要强化协同意识,形成需求和建设能力的相互

“八个持续深化”是:一要坚持持续深化解决问题的机制和体系建设;二要坚持持续深化对问题的穿透性分析;三要坚持持续深化对问题处理的责任考核体系的健全与完善;四要坚持持续深化需求和建设能力的相互匹配、相互协调、相互促进;五要坚持持续深化业务系统之间的相互打通;六要坚持持续深化发现问题、解决问题的处理流程的规范化、标准化;七要坚持持续深化客服中心作用的充分发挥;八要坚持持续深化对客户重视程度的不断提升。

本报讯(记者 张晨昱 通讯员 蔡璋) 2月11日,中国邮政速递物流股份有限公司与厦门航空有限公司在北京举行战略合作签约仪式。集团公司副总经理温少祺,邮政速递物流、厦门航空负责同志见证签约。

中国邮政速递物流公司和厦门航空公司积极贯彻落实国家战略部署,主动服务经济社会民生,致力于为客户提供高质量的服务。通过战略合作,双方将充分发挥在资源、市场、技术等方面的优势,在航空运力、飞机处置、产品体系、数字化赋能、机务维修、飞行员培养、航材保障等方面进一步拓宽合作领域,提升战略协同和合作价值,实现优势互补、互利共赢。

在签约仪式上,中国邮政速递物流公司与厦门航空公司同时签署了9架飞机购买协议,进一步扩大邮政航空机队规模,支撑邮政速递业务发展。9架飞机投入运营后,中国邮政将增强在“一带一路”沿线国家和RCEP东南亚地区自主航空运营,加密航线,加快构建自主可控的国际快递物流体系,提升在国际快递物流市场中的综合竞争力,打通国际物流通道,为构建国际国内“双循环”新发展格局作出“国家队”新的贡献。

中国邮政速递物流与厦门航空全面战略合作

中邮理财发行首批个人养老金理财产品

本报讯(记者 毛志鹏) 2月10日,中邮理财两只个人养老金理财产品——中邮理财邮银财富添福·鸿锦最短持有365天1号(安盈款)人民币理财产品、中邮理财邮银财富添福·鸿锦最短持有1095天1号(安盈款)人民币理财产品入选我国首批个人养老金理财产品名单,并正式发行。

中邮理财此次发行的个人养老金理财产品均为长期限最短持有期开放式理财产品,延续了前期试点养老理财产品的长期、稳健、普惠属性,具有三大特色。一是专属份额,双重优惠。产品设置专属L份额,支持通过个人养老金资金账户购买,享受手续费和税收的双重优惠。二是多资产配置,攻守兼备。产品主要通过使用固定比例投资组合保险策略和目标风险策略,均衡配置债券和权益等各类资产。不低于80%投资低风险的利率债、高等级信用债,不高于10%投资收益弹性较强的其他权益类资产,力争降低组合波动,获取超越单一市场的投资回报。三是锁定期合理,兼顾流动性需求。产品提供不同期限选择,每日开放申购,客户可根据投资目标,长期小额投资以积累养老储备。

作为首批入选开办个人养老金业务机构名单的银行理财子公司,中邮理财未来将立足于邮储银行养老金融布局思路,遵循金融监管部门在金融服务适老化改造、金融产品创新、金融风险防范等方面的导向,主动融入、积极应对人口老龄化国家战略,践行金融工作政治性、人民性,夯实中邮理财普惠性、专业性定位,将养老金融发展融入公司改革发展全局。

河南省政府支持农村寄递物流体系建设

本报讯 2月6日,河南省政府新闻办召开新闻发布会,公布2023年河南省十件重点民生实事,将“完善农村基础设施建设”列入其中,提出“2023年年底实现75%的行政村设立村级寄递物流服务站”。

这是继2022年之后,河南再次为改造提升农村寄递物流基础设施提供政策支持。河南邮政表示,今年将继续以三级

物流体系建设为抓手,加快推进58个重点示范县81个节点项目建设,新增112个乡镇共配中心,加大村级优质节点建设力度;加快冷链仓储建设,逐步实现全国级农产品基地和区域级农产品基地仓储全覆盖推进,建设32个冷仓项目,尽快发挥业务支撑作用;深化邮快、交邮合作,确保代投社会快递邮件量显著提升。 □贾红伟



“情人节”鲜花配送忙

临近2月14日“情人节”,山东省滨州市邮政分公司近期组织开展了“情人节”同城鲜花配送服务,提前宣传、走访有配送需求的鲜花店,

以专人专车的形式提供鲜花、礼品等同城特快专递服务,发展客户88家,预计“情人节”当天配送鲜花2000余单。图为该分公司滨城区高新揽投部投递员为客户配送鲜花。

□张同勇 王文东 孙雪萍 摄影报道

中邮证券百万元奖品寻找“2022年投资高手”

本报讯 1月20日—3月15日,中邮证券举行“邮你来战·寻找2022年投资高手”活动。该活动面向全国投资者,不限地域、不限券商,寻找证券投资领域2022年逆势投资高手。凡拥有A股证券账户的投资者均可参加。该活动以参评人2022年真实的实盘交易数据为依据,经过评价体系清算和真实

性验证后,确定2022年中国投资高手活动获奖名单,并授予“2022年投资高手”称号。

活动根据评奖规则分为三大组别,分别是“2020年—2022年长期表现组”“2022年综合排名组”和“2022年单项冠军组”,共设置9类奖项,52个获奖名额,总奖品价值约100万元。 □郑泉轩

安徽省分行获评“最佳服务创新企业”

本报讯 近日,在安徽省现代省情调查研究中心主办的2022年“安徽省服务行业居民满意度调查”中,邮储银行安徽省分行获评“最佳服务创新企业”。

此次调查活动范围覆盖全省16个市,涉及银行、供电、医疗等12个服务行业,从“服务质量、服务态度、服务环境、服

务创新和行方评价”5个方面开展,调查历时6个月,并经过实地调查、网络投票和专家组评审等多个环节。

2022年,安徽省分行坚持“以客户为中心”的服务宗旨,持续开展网点服务提升活动,致力于为客户提供金融服务新体验。一是持续优化网点内外环境,实现“环境升温”。根

据集团公司统一企业形象标准,积极实施网点室外标识更换及室内形象改造工作,全面推进网点形象提升,推行网点6S现场管理和规范优化厅堂服务宣传环境,打造清洁舒适的网点服务环境。二是实施感动服务,实现“服务升温”。深入落实“2020—2022网点服务提升三年规划方案”,首年完成网

点服务实战导入项目,打造标杆网点,细化服务标准,规范客户业务办理流程;次年完成网点服务固化提升项目,强化场景应对,解决“更好服务”问题;收官年全面启动网点服务升温工程,构建客户和员工“双满意”服务模式,解决“持续服务”问题,网点服务水平逐年提升。三是打造服务特色网

点,实现“品牌升温”。积极构建多层次文明规范服务星级管理体系,持续打造邮储特色服务品牌,辖内37个自营网点获得当地人行适老化支付服务特色网点授牌,7个网点创建“皖融e栈·反诈宣传教育基地”,2个网点获评中国银行业协会服务千佳示范网点。

□张小皖 刘昕怡

导读

第3版 学习贯彻党的二十大精神·谈体会谋发展

重庆市分公司周新峰:
求是求实 对标对表 自信自强 创新创业