

数字化经营+综合化金融+场景化运营

武汉邮政“智慧物业”拓展金融服务生态圈

本报讯 “扫一扫二维码,填写一下您的信息,就可以自助缴纳物业费,省时又省力!”连日来,在湖北省武汉市武昌区盛世家园物业服务中心,工作人员指导业主体验最新的物业费缴纳方式。自3月1日邮政“智慧物业”项目在该小区试点以来,武昌区邮政分公司在与物业服务中心签订“智慧物业”合作协议的基础上,通过“智慧物业+厅堂活动”,推进代理金融业务批

量获客,仅1个多月就引流综合资产1810万元。

武昌区分公司以“金融+物业”服务需求为突破口,结合“数字化经营+综合化金融+场景化运营”三位一体的场景建设思路,率先打造“智慧物业”场景。该分公司地推团队通过多次拜访关键人,协同邮储银行武汉市分行及第三方支付公司,成功开发智慧社区缴费场景,联动开立对公账户2

户。目前,小区已有900余户居民办理邮储银行卡,通过批量代扣,业主足不出户就可以线上缴纳物业费、卫生费、水电费等各项综合管理费用。

“智慧物业”管理平台主要包括收费管理系统、客户管理系统、业主服务平台等基础功能,后期还将根据物业需求逐步配套停车系统、门禁系统、租赁系统等个性化功能。业主可以通过手机应用软件、微信公

众号等线上平台提交服务诉求,物业管理公司则通过“智慧物业”管理平台对业主诉求进行统一管理,实现一户一档标签化管理,进一步提升了物业服务效率和业主满意度。

在搭建“智慧物业”管理平台的基础上,武昌区分公司在盛世家园小区入户通道两旁安装物业服务信息栏121块,叠加邮政业务宣传,抢占社区宣传阵地。同时,以金融知识普及、

志愿服务为切入点,联合物业、社区组织开展魅力女神节、社区团购等系列活动,携手周边商户开展异业联盟合作。该分公司通过不断叠加权益、相互引流深耕社区,尝试打造以社区为中心的15分钟“邮储生活圈”,形成“邮政—商圈—社区—居民”资金闭环生态链,带来持续获客、公司业务存款、活期资金的稳健增长。

□雷红英 张婷

山东邮政推出省内特快“次晨达”产品

本报讯 为进一步开拓省内市场,向客户提供更加迅速、便捷的快递产品,山东省邮政分公司按照业务整体规划和重点开发省内业务的要求,于年初试点推出省内特快“次晨达”产品。目前,该产品日均业务量达1.75万件,累计寄递100万件,实现业务收入1200万元。

“次晨达”产品为区域定向产品,能够做到1小时内揽投员上门收件。其中,城市主城区和城乡接合部等区域投递时限为次日13点前,乡镇区域为次日18点前。同时,该产品提供保价、代收货款、密码签收等增值服务。山东邮政根据日均特快邮件的客户分布情况,在离市场最近、离客户最近的位置建立新的揽投部。各单位结合辖区市场、客户和竞品情况,在产业集聚区、写字楼等业务集中区域设置驻点揽收员,提升服务

时效。同时,山东邮政各揽投部延后截邮时间,做到应收尽收。通过加大对基础设施的投入力度,提升处理中心作业效能。在成本最优的情况下,做到处理中心直发揽投部。

山东邮政遵循优先发运原则,对重点邮件、重点车次、关键处理环节实施全程监控,并动态调整邮车运行计划、邮车接卸点和作业组织,满足该产品优先接卸、优先发运的要求,确保“次晨达”邮件能够在规定时限内准时分拨发运。山东邮政还发挥主动客服的优势,主动发现逾限邮件、主动调度处理问题邮件,对指定客户、项目或业务的邮件提供质量保障,并实时监控质量指标,制定考核标准。按日、周、月通报全省特快“次晨达”邮件质量指标,根据重点项目要求,对运行和投递异常情况进行监控和通报。

□王文东 孙雪萍



邮政网点里的税收宣传

4月是第32个全国税收宣传月。基于双方良好的合作基础和邮政资源优势,重庆市税务局将邮政媒体纳入宣传推广渠道,在重庆市邮政分公司各营业网点的1700多块视频媒体、LED屏幕上同步播放税收宣传主题海报

和相关视频。

图为在渝北区冉家坝邮政所,重庆市税务局工作人员为在邮政网点办理业务的客户宣传个人所得税、社保费等税费政策。

□本报通讯员 郭睿 记者 李平 摄影报道

(上接第1版)

鹤壁市邮政分公司快速行动,在2022年1月与市交警支队联合下发《关于深化警邮合作的通知》,作为全省试点率先运作档案电子化项目。“我们负责向交警支队提供驾驶员档案信息扫描及存储电子化服务,并为有实物档案邮寄需求的群众提供延伸服务。”鹤壁市分公司特快业务负责人弓少华介绍说。该项目自2022年4月正式运作以来,日均邮寄量稳定在100单左右。“全市库存的驾驶员档案有50万份,电子化工作量很大,邮政服务非常及时到位,不但解决了车管所警力不足的问题,还为驾驶员保存档案信息提供了便利。”鹤壁市交警支队车辆管理所工作人员张静称赞道。

深化法邮合作,为人民法院提供在线集约送达服务,加快法院项目转型升级,是河南省分公司2022年以来着力推进的又一重点创新项目。“南阳市共有15个法院,我们以‘全外包服务+电子送达’模式,目前已经与5个法院签订协议并开展合作,推动今年一季度法院项目共计实现收入245万元,同比增幅达41%。”南阳市分公司特快业务负责人李宏毅说。按照工作安排,年底前,南阳市分公司将完成与全市所有法院的签约。

协同,提升客户体验、做大业务规模

协同是中国邮政最重要的

战略、最核心的优势,是各板块生存发展的根基所在、价值互创的禀赋所在。在推进中高端电商、“极速鲜”项目发展中,河南省分公司强化网业协同、专业协同、邮银协同,做到资源共享、商机共创、优势共建、协作共赢,持续提升客户体验感和满意度,推动项目快速做大做强。

随着直播电商的兴起,中高端电商成为特快业务的重要客户群。河南省分公司创建“特快+快包”团队协同开发机制,两支团队同频共振,聚焦1—3千克小件、日发寄量50件以上、客单价200元以上的中高端电商市场,突出全程陆运特快产品时效快、投递签收率高等优势,通过提供仓配一体化服务、产品差异化服务以及灵活组开陆运直发专线,全力加快电商特快市场开发。

平顶山市邮政分公司通过市场摸排及测算,于今年2月组开了直达广东省中山市的陆运专线,将发往广东、海南两个省的邮件运行时限缩短了24小时,极大提升了市场竞争力,专线开通后带动电商特快日均发寄量从1000余件提升至2200余件。叶县邮政分公司在电商特快市场开发中“筑巢引凤”,对县邮件处理中心场地重新进行规划改造,腾出场地专门作为电商仓储,同时,冷仓项目也正在加紧建设中。“有了仓储这棵‘梧桐树’,我们在市场开发中底气更足了。”叶县分公司副总

经理杜海涛说,凭借“仓储+寄递+主动客服”的营销方案,叶县分公司成功与当地大客户达成绘面产品的邮寄协议,日均发货1000余单。“以后我们公司的生鲜产品也会放到邮政冷仓。”该客户对邮政全链条服务表示满意。

在南阳市石桥镇,李韶锴种植月季已有20余年,从最初的三四十亩地发展到现在的800余亩。近两年来,他开始尝试电商直播,每天通过邮政“极速鲜”发寄各类月季邮件800—1000单。“邮政不但提供寄递服务,还帮助我们解决融资难题,惠农贷款在手机上就能申请,方便得很。”李韶锴说。去年他和合伙人一起,在邮储银行贷款300万元。正是有了“金融活水”,月季种植才越来越好。邮银协同带动南阳邮政“极速鲜”月季项目业务量快速增长,今年一季度该项目收入比去年翻了两番。“客户信任邮政,邮政更要为客户负责,我们现在开通直达广东、江苏、浙江等省的9条陆运专线,时限缩短了,客户体验更好了。”李宏毅说。

协同优势转化为发展胜势。2022年,河南邮政累计实现电商特快收入1.66亿元,同比增幅达318%,居全国邮政第1位;“极速鲜”项目累计收入3437万元,同比增幅达210%,居全国邮政第2位。今年一季度,两个项目乘胜前进、速度不减,其收入增幅分别居全国邮政第1位和第3位。

金投入,加大对前期开发成本投入较大但受益期长的重点项目的支持力度,鼓励各单位增强能力、深挖潜力,全力加快发展。完善各级专业负责人、项目经理、营销团队长、揽投部经理等激励分配机制,强化收入、利润考核。全面落实特快专职营销团队、特快揽投部“众创众享”激励机制,实施超收入奖励、超利润分成。

鹤壁市分公司2022年在全市择优选拔6名大学毕业生员工支持寄递业务发展,其中5名分到了特快专业,共计组建5个实体化专职营销团队,同时特快条线坚持每周四晚7点以腾讯会议形式组织学习培训,直接培训至基层营销、揽投人员。今年一季度,该分公司特快业务收入同比增幅达105.24%,超出全省36.39个百分点。南阳市分公司标快专业责任中心专门设置了4名主动客服人员,对特快邮件进行信息跟踪,结合客户需求及时提供信息告知、快速理赔等各类服务,有效提升了邮政品牌形象,增强了客户黏性。该分公司一季度特快业务实现收入2885万元,居全省邮政第2位;同比增幅达109.86%,居全省邮政第4位。

“特快业务是高效业务,必须对标对表,举全局之力加快发展,一季度高歌猛进、抢抓抓早,二季度知难而进、淡季不淡,三季度稳中求进、夯实基础,四季度齐头并进、目标达成,力争2023年全省邮政实现特快业务收入13亿元,增幅达60%以上。”河南省分公司总经理熊勇武说。

动态

白银市分公司

打造国家级“中邮惠农示范社”

本报讯 近日,经集团公司审核,甘肃省白银市邮政分公司打造的白银市某药材种植农民专业合作社成为全国第17个“中邮惠农示范社”,成为今年甘肃邮政打造的首个国家级示范社。

今年以来,白银邮政围绕守好“三农”基本盘工作部署,用心用情用力服务乡村振兴,聚焦重点特色农业产业,突出解决农民合作社、家庭农场等新型农业经营主体面临的物流难、销售难、融资难“三难”问题。同时,白银邮政强化业务协同发展,以惠农合作项目为抓手,以农民合作社为突破口,提升寄递、分销业务收入效益,带动金融业务批量获客,提供对公存款、工资代发和社员储蓄业务等全方位服务。

□王纪鹏

阜阳市分公司

创建新市民金融工作室

本报讯 安徽省阜阳市邮政分公司积极探索城市金融发展新路径,在全省率先启动新市民金融工作室(贷款咨询服务中心)建设,打造新市民金融服务阵地。目前,已建成工作室10个,开展活动90余场,实现贷款引荐1300万元,“融资E”放款达325万元,贷款净增193万元。

阜阳市分公司统一设计工作室模板,梳理“建设标准、宣传模板、活动频次、引荐流程、具体产品”五方面内容,确立“先示范、后推广”的发展策略,建立完善城市网点邮银“一对一目标”对接机制。工作室建成以来,采取“活动预排+日平台”的管控模式,预排信贷引荐活动具体时间及时规模;定期开展总结复盘,总结先进经验并及时复制、推广,对落后单位及时督导纠偏,实现工作室建设与使用同步推进。

□马璐璐 穆春生

吕梁市分公司

寄递业务收入增幅全省第一

本报讯 山西省吕梁市邮政分公司紧抓一季度旺季营销,通过构建“专业+窗口+点部”的营销体系,首季实现寄递业务收入965.1万元,同比增长57.98%,增幅排名位居山西邮政首位。

吕梁市分公司大力拓展重点商圈和集群市场,实行市、县两级联动,开展销号式走访营销,实现快包业务快速增长。他们为交城等3个县分公司增配了仓储中心,运用仓配一体优势,提升客户用邮体验。在散件揽收上,该分公司制定了揽收量与投递费挂钩办法,按日均揽收收入、自提率核发投递费,激励广大基层员工积极开展散件揽收。同时,组织开展散件揽收“每日之星”“每周之星”“每月之星”竞赛评比,持续推进日通报、周督导、月分析,形成了“后进赶先进、先进更先进”的氛围。

□李满

南通市分公司

自动化设备效能全国领先

本报讯 今年以来,江苏省南通市邮政分公司坚持问题导向,在邮件处理中心开展自动化分拣设备效能专项提升活动。目前,该邮件处理中心粗分摆轮设备效能稳居全国邮政前三位,在全国邮政“自动化设备效能快鹿榜”中持续上榜27天,其中15天列全国邮政第一名。

南通市分公司重构现场网格架架构,重点管控关键核心岗位,强化卸车与摆件工人业务培训,固化摆轮线摆件人员,确保卸车速度平稳有序。该分公司根据矩阵情况,与混合收寄区域实时沟通控量分流,在压降收容率的同时,提高设备效能。他们根据一体机混合收寄邮件量、轻小件邮件量等数据指标,动态安排各区域开班时间,达到聚量作业效果,并实时关注摆轮设备运行情况,出现异常及时报修维护。

□张佳丽 王子龙

乌鲁木齐市分公司

携手兵团合作助力乡村振兴

本报讯 近日,新疆维吾尔自治区乌鲁木齐市邮政分公司与新疆生产建设兵团十二师商务局签订战略合作协议,助力乡村振兴。

根据协议,双方将充分发挥各自资源优势,在推进三级物流体系建设、共同拓宽“工业品下行、农产品上行”渠道、共同推进农村电商与快递物流协同发展等方面开展深度合作,力争实现十二师所辖农牧场、建制村快递服务通达率达100%。双方将利用邮政平台为十二师生产的麦克面粉、三色葡萄等农产品提供物流配送和销售服务,还将共同推进普惠金融建设,依托邮政绿卡、手机银行、第三方支付、“云闪付”、商户收单等支付结算工具,为广大农业经营主体提供金融、保险、理财等一揽子金融服务。

□杨曼漪