

武汉邮政提速退换货服务

本报讯 5月14日上午11时,湖北省武汉市汉南区邮政分公司纱帽揽投站揽投员邝丽娟在约定时间来到薇湖小区取件,满足退换货客户足不出户的寄件需求。这已是邝丽娟当天上午揽收的第17件退换货特快邮件。

随着电商平台业务规模的扩大和消费者对退换货体验的不断增强,退换货业务呈现高速增长态势。对此,武汉市邮政分公司瞄准逆向物流服务,成立退换货项目专班,与拼多多电商平台对接,于5月4日在汉南区分公司启动退换货上门取件项目,并建立市、区、站点三级联动工

作机制。自项目上线以来,汉南区分公司3个站点累计揽收退换货邮件3418件,取件及时率达99%,预计全年可实现特快收入100万元。

退换货项目是特快业务的重要增长点,是客户、企业、员工三方获益的高效业务。汉南区分公司将其列为“一把手工程”,组织召开退换货项目动员会,集中优势资源推动业务发展。在项目运作的关键环节,优化复用现有人员,提前组建了22人的项目团队,负责前期准备和试点揽收,确保项目统筹协调、系统对接培训、揽收作业组织、高峰期突击支撑

等工作均有专人负责。

在武汉市分公司的支持下,汉南区分公司项目专班采取销号式管理模式,逐一落实项目运营区域划定、后台系统账号设置、段道划分、人员绑定、揽收工具配备等准备工作。同时,以“专题授课+现场实操”的模式面向站点负责人、揽投员、客服团队开展退换货业务培训,确保在项目上线前,人人会揽收、人人愿揽收、人人能揽收。

由于退换货平台对时限要求较高,汉南区分公司在项目试运行期间强化过程管控,重点研究电商平台派单规则和退换货

系统的应用情况,按日组织专人对退换货平台的派单时间段、区域分布情况及揽收时限等数据进行分析,聚焦每日9点至11点的揽收关键时段动态分派订单。为确保运营指标符合平台要求,汉南区分公司领导班子实地跟班揽收,一对一驻点帮扶指导,了解项目运行中的重点和难点,总结推广高效的退换货揽收流程和工作经验。揽投站站长负责订单调度指派、实时预警、问题复盘上报等工作。同时,针对取件及时率、取消率、爽约率、投诉率4个平台运营的关键指标进行分析,通过提前统计单

量、测算人员揽收效率,开展一对一帮扶和培训,解决揽收能力不匹配、系统熟练度不高等问题。目前,揽收量占比超过95%的纱帽揽投站,取件及时率较运行首日提升了10个百分点。

武汉市分公司在汉南区分公司试点成功的基础上,完善退换货项目运营保障机制,提前为“618”电商大促做准备。同时,加速落地揽投网、同城网、市趟网三网改革,提高揽收效率,激发揽投端活力,助推退换货项目提高履约质量,拓展抖音、菜鸟等合作平台,推进特快业务跨越式发展。

□肖芳

成都邮政深挖降本增效潜能

本报讯 今年以来,四川省成都市邮政分公司不断强化成本管控,着力对揽收及投递外包、运输、管理支撑四大环节的成本进行优化。通过调整预算下达原则、末端激活、项目制运营、建设直投中心、强化损益核算结果应用等措施,深挖降本增效潜能。

从“以收定支”调整为“以支定收”,在保证基本运营开支和必需的能力投入前提下,成都市分公司按专业确定收入增幅和毛利率,倒逼经营端优化收入结构。同时,在预算下达时,对外包费、宣传费等成本项目按照“收支匹配”原则,根据实际量收数据滚动下达,动态调整,将以往各专业“争资源”变为现在的“挣资源”。

成都市分公司将投递派单费结算与散件揽收收入挂钩,在确保企业经营效益的同时,解决了揽投能力不足、重投轻揽、投递成本居高不下的问题。今年1至4月,全市已运行激活网格(点)351个,激活率为85%。激活网格的投递单价

1.06元/件,低于外包投递费0.15元/件。

成都市分公司在主城区及双流区建设6个直投中心,承接服务范围内日均进口量大于50件自提点的快包邮件直投甩点任务,并叠加综合揽投、区域出口集包、同城交换等功能,预计可压降成本83万元。

成都市分公司将市趟运输组作为成本中心,明确成本压降目标,制定激励办法,促进运输组通过优化作业组织达成运输费压降目标,预计全年压降运输成本100万元。

成都市分公司将区县邮政分公司的利润完成情况与人工成本配置弹性挂钩,引导经营单位兼顾规模和效益;进一步划小损益核算单元,配合专业部门开展项目损益测算及评估;将揽投部利润率优化指标纳入揽投部分等级等范畴,调动基层降本增效的积极性,推动基层经营单位从生产中心向利润中心转化。

□宋贞颖

金华市分行拓宽科技型企业融资路

今年以来,邮储银行浙江省金华市分行贯彻落实助力经济发展政策,坚持服务“三农”、城乡居民和中小企业的定位,在加大对重点领域、“专精特新”科技企业实体信贷投放力度的同时,强化惠企纾困措施,提升服务实体经济质效,有力推动了G60科创走廊建设。

“由于前期企业为扩大产能购买设备投入了大量资金,目前流动资金有些紧张……”浙江某塑业有限公司有关负责人表示,

“邮储银行客户经理上门服务,介绍科技信用贷款产品,让我们多年积累的专利变成可质押的‘智产’。这个产品很好啊!”

该企业主营管道类产品,是国家级高新技术企业,拥有多项发明专利。金华市分行在了解到企业需求后,针对企业“智产”丰富的情况,为企业定制了综合金融服务方案。在客户经理受理申请后,仅用3天时间,就为企业发放了以知识产权作为质押的科技信用贷900万元。截

至4月末,该分行累计为310余家科技型企业发放小企业贷款近27亿元,拓宽了科技型企业的融资之路。

“邮储银行的‘科创e贷’产品很好,支用便捷。”某信息科技公司的经理在尝试了该产品后说,“这么好的产品,我会推荐给我的几位朋友体验。”

近年来,金华市分行积极响应国家创新发展战略,推出了最高5000万元额度的科技信用贷款、纯线上纯信用的“科创e贷”

等金融创新产品。围绕行业监管平台、特色园区,制定个性化授信方案、配套优惠服务措施,配置专业服务队伍,开展分层走访,全方位对接企业的金融需求。截至4月末,该分行为11840家普惠型小微企业和个体工商户投放贷款

175亿元。此外,该分行加大减费惠企力度,推广小企业无还本续贷、“二抵”模式,上线小企业移动展业签约功能,有30余户小企业客户使用,减轻了科技型企业的融资负担。

□俞富强

春茶贵新 服务贴心

■一线风采

“来帮我们收快递的小朱,我们相当熟悉,跟朋友一样。我要寄快递,微信里随时说一声,他们很快就来了。这个效率杠杠的!”云南省昆明市康乐茶城的王先生指着桌上的宣传单说。

又到了一年一度春茶上市的季节,云南省拥有得天独厚种植茶叶的地理和气候条件。全省16个州(市)有14个产茶。眼下,各大茶商茶企集中备货,以满足上海、广州等需求最集中区域的需求。



昆明市邮政分公司高度重视每年的春茶项目。早春三月,各级邮政企业就相继启动春茶项目

客户协同走访工作,对城区范围内537家知名茶叶企业、茶叶合作社开展多频次、全覆盖走访;了

解发货和销量,宣传邮政春茶“极速鲜”配送的优势;与茶城联合在各家茶店内张贴“春茶飘香 邮我相伴”海报,邀请茶商合作电商发货。通过宣传,昆明市分公司紧贴茶叶全产业链各环节客户,从时效提升、安全保障、专项服务、线上推广四个方面,为茶行业提供定制化服务。

春茶贵新,一日一价。昆明市分公司在春茶集中的区域派驻揽收员和车辆,并协助商户做好茶叶封装、打包、装卸。同时,优化运输流程,安排专人跟随、专车取件、专

箱包装,减少中转环节。在客服理赔方面,专业客服团队快速响应咨询、理赔、物流异常信息处理。

昆明市分公司作为连接省内省外的中转站,承接了将地州(市)茶农的成品茶发往全国各地茶商、客户的责任。该分公司对内联系各州(市)邮政分公司,利用邮政三级物流体系收集村镇茶农信息,发展茶农成为寄递客户;对外做好茶叶寄递服务工作,为茶商茶企提供优先中转、优先运输、优先派件的“三优”服务。

□李芝璇 文/图

■动态

中邮消费金融公司 倡导绿色低碳

本报讯 中邮消费金融有限公司近日联合广州市城市管理和综合执法局举办了“让美好可持续”绿色低碳公益活动。活动在华南国家植物园举行,从旧物交换开始,融合当下流行的市集形式,以垃圾分类与金融知识科普为主线,设置游戏互动环节吸引市民参与游玩,引导大家共建绿色低碳生活。

在现场活动中,中邮消费金融公司的员工化身“闲置好物摊”摊主与市民朋友以物换物。公司还邀请广州美术学院建筑艺术设计学院的学生作为“美好物语”摊主,为市民带来由可再生材料设计的产品。中邮消费金融公司还围绕“垃圾分类”“低碳生活”“金融知识”等主题,在现场设置益智游戏区,提升市民在活动中的体验感。

□李鑫

内蒙古区分公司 与太平洋财产保险签订合作协议

本报讯 (记者 王圆圆) 5月15日,内蒙古自治区邮政分公司与中国太平洋财产保险股份有限公司内蒙古分公司签订战略合作协议。

按协议约定,双方将发挥各自渠道、客户、产品、营销资源优势,在金融服务、物流寄递配送、专属文创产品设计制作、传媒广告宣传、增值服务综合服务以及政务图书、优质农产品、文化产品等方面开展深度合作。为保障合作顺利推进,双方各自指定了牵头部门,统筹负责日常协调、传达、布置、汇总、反馈和跟踪事宜,密切双方的联系与合作。

山东省分公司 建“成长小书屋”

本报讯 山东省邮政分公司近日下文要求在全省邮政推广建设“成长小书屋”,建设目标是每年1000个、三年共建3000个。小书屋可以是独立的一间办公室,也可以是办公室一角。山东省分公司要求各单位充分认识建设“成长小书屋”的意义,做好宣传引导,调动员工学习提升的内在动力,在全省邮政营造自发学习、主动提升的良好氛围。同时,要求让书籍循环起来,让知识流动起来,让员工养成长期读书的好习惯。

据了解,“成长小书屋”所购书籍有与各专业板块相关的,也有与家庭、亲子教育相关的。同时,该分公司要求各单位明确人员负责“成长小书屋”的建立和维护,建立购书台账和借阅台账;建立读书分享机制,鼓励员工多读书、多分享。

□王文东 孙雪萍

文安县分公司 助农销白藕

本报讯 河北省廊坊市文安县滩里镇非常适合种植莲藕,如今正是出藕季,也是古注大白藕品质最好的时节。但此前受疫情影响,大宗采购户流失严重,游客零售量也比较低,让这些优质的大白藕“好女愁嫁”。文安县邮政分公司在了解到这一情况后,及时对接白藕销售负责人,通过内购会、村邮乐购站、金融网点帮助农户销售白藕。截至5月13日,共销售白藕4600斤。

文安县分公司的助农行动不仅解决了白藕销售难的问题,也为未来惠农项目、“融资E”项目的发展打下了基础。

□刘香婷



高二适纪念馆新馆开馆 主题邮局入驻服务

今年是当代著名书法家、诗人、学者高二适诞辰120周年。近日,高二适纪念馆新馆开馆暨高二适铜像揭幕仪式在江苏省泰州市姜堰区举行。姜堰区邮政分公司为展馆设计制作了伴手礼,并打造了“高二适纪念馆”主题邮局。主题邮局展出了《当代草圣——高二适》等邮品。同时,为宾客提供纪念邮戳加盖、DIY明信片打印寄递等服务。

□花慧 摄影报道