

# 广东邮政强化客户运营管理体系建设

本报讯(记者 王森)为落实集团公司“知客、蓄客、获客、活客、留客”的客户运营理念,近日,广东省邮政分公司制定了《加强客户运营管理体系建设指导意见》,以客户为中心,围绕客户生命周期及客户价值管理,打造全流程闭环客户运营管理体系,提升客户运营管理水平,实现客户数字化、运营精细化、营销智能化、协同常态化,持续扩大客户规模,持续提升客户价值,促进邮政业务高质量发展。

为不断扩大客户规模、持续提升客户活跃度、有效控制客户流失率、协同提升客户价值,广东邮政在客户运营管理体系建设方面,坚持客户导向、科技赋能、全面覆盖、整合共享、依法合规的原则,确保客户运营管理覆盖总部战略客户、机构客户和个人客户等全量客户,加强各板块客户资源整合,不断丰富完善客户画像,依法合规推进客户资源共享,促进各板块间客户资源协同运营。在具体工作措施方面,广东

邮政依托CRM、智能客服平台等系统,强化知客能力建设,全面关注时限、投诉、价格、客户变动、行业标准等指标,洞悉客户的整体状况及业务需求,支撑客户运营和客户管理。为做到持续开展蓄客引流,广东邮政依托CRM系统建设专业潜在客户数据库,搜集、汇总整理场景客户信息,积累客户资源,并且通过加强外部数据引入、充分挖掘现有数据资源等措施,不断丰富专业潜在客户资源。为强化精准获客能力,广东

邮政加强“客户筛选、名单推送、场景搭建、活动执行、效果跟踪”数字化营销五步法推广应用,强化数据赋能,降低获客成本,提升获客效率。为深挖存量客户价值,广东邮政开展沉默客户激活、客户价值提升、客户协同营销等活动,提高客户活跃度和收入贡献率。为强化客户挽留效果,广东邮政提出加强对收入下降和流失客户的预警监控,提升服务品质,做好客户维系,提高客户挽回成效。

此外,广东邮政还通过加强客户信用等级变化、信用额度使用情况监控,及时查看信用降级、额度使用、客户失信预警,摸排预警客户情况,必要时上门走访调查,以此来强化客户信用管理。在个人信息收集、加工、存储、使用、对外提供等各个环节,广东邮政规定要切实履行保护个人信息的法定义务,采取各种有效措施保障个人客户信息安全,确保客户运营符合法律法规和监管机构的要求。

## 动态

### 云南邮政

#### 与中移建设签署战略合作协议

本报讯(记者 崔斌 通讯员 杜丽琼)6月14日,云南省邮政分公司与中移建设有限公司云南分公司签署战略合作协议。双方将基于各自核心竞争力,通过优势互补、资源共享,在金融业务、寄递物流、邮政服务、创新服务等方面开展深入合作。

根据协议,双方将整合各自优势资源,落地开展邮政网点营销移动、铁通等各项业务;通过网点客户引流,拓宽市场经营领域,为客户提供更加优质、便捷的服务。双方将在产品寄递、个人金融服务等方面不断深化合作,拓宽服务领域。同时,双方将进一步加强互联互通,以党建为引领,推进政务图书、有声图书馆等相关业务领域合作,促进业务融合发展。

### 南京市分公司

#### 中标移动线上号卡寄送项目

本报讯 日前,江苏省南京市邮政分公司成功中标江苏移动线上号卡寄送服务项目。该项目标的额共计87.9万元。

此前,南京市分公司迅速成立投标公关小组,密切关注客户招标动态,详细掌握客户招标需求,提前做好竞标准备。一方面,多渠道了解竞争对手的报价策略,有针对性地制定了性价比高、符合客户需求的专属寄递方案;另一方面,积极与客户沟通,引导客户将“最低价中标”策略调整为“综合比价中标”。同时,制定了以“快包业务为主,特快业务为辅”的组合报价方案,在保证利润率的基础上,确保竞价差距最小化,最终获得客户认可。

□郑奇 黄夏威

### 邵阳市分行

#### 开展廉洁风险专项整治

本报讯 近日,邮储银行湖南省邵阳市分行组织开展零售信贷领域廉洁风险专项整治工作,以此防范化解重大金融风险,促进信贷业务高质量发展。

邵阳市分行组织全体信贷从业人员观看廉洁警示教育片,从警示“身边人”入手,引导信贷从业人员筑牢廉洁底线,让廉洁文化入脑、入心,进一步夯实清廉金融文化根基。该分行积极开展“家庭助廉”活动,通过多种方式,引导信贷从业人员的家庭成员倡廉助廉。此外,该分行组织全体信贷从业人员签订《廉洁自律承诺书》并制作信贷廉洁监督卡,督促信贷从业人员严守廉洁从业“十不准”,筑牢廉洁“防火墙”,进一步增强廉洁自律意识。□王璟玢

### 蓝田县分公司

#### 樱桃上线“学习强国”

本报讯 近日,蓝田大樱桃作为助农产品上线“学习强国”强国商城。陕西省蓝田县邮政分公司作为唯一快递合作企业,目前已累计产生订单500余单。

蓝田县分公司在樱桃项目开展过程中,创新形成“政府+邮政+合作社+学习强国”的合作模式,推动源头揽收、物流中转、末端派送等多维度升级。他们在樱桃主产区的乡镇、村组设置临时揽收点,为樱桃寄递大客户提供“一对一”客服等定制服务;采用“泡沫箱+吸塑盒+冰袋”包装,实施全流程监控,确保樱桃鲜度和寄递速度;在“学习强国”强国商城设置樱桃订单专人接收环节,现场把控果子质量、包装和运输,促进大樱桃等当地特色农产品大力推广。□袁淑美



#### 无人车“投递员”上岗

为进一步搭建校园智能邮政服务场景,6月初,四川省内江市东兴区邮政分公司在内江师范学院投放3台智能无人车,结合学生作息,确定每日4个投递时段。据悉,一台无人车一趟能够配送快递近50件。它通过指定路线,将快递配送至学生公寓、师生活动中心等便于取件的点位,学生只需在无人车屏幕上输入取件码,即可打开柜门轻松取件。□李丹 冯思怡 摄影报道

## 我的幸福寄给你

日前,由共青团新疆维吾尔自治区委员会、自治区教育厅、自治区少工委联合自治区邮政分公司组织开展的书信文化节活动启动。46名少先队员将写好的书信投进邮筒,寄给远方的朋友。据悉,书信文化节活动已举办了十七届,参与活动的少先队员累计达千万人次。今年,新疆区青少年发展基金会重点发起“我的幸福寄给你”公益活动,募集资金用于和“手拉手”结对省份的小伙伴进行书信交流,力争实现全区281万名少先队员与援疆和结对省份少先队员全部结对,以此教育引导全区各族少年儿童增强铸牢中华民族共同体意识。□简晴晴 安昆 摄影报道



## “科创e贷”为企业“邮”走烦恼

“使用手机银行申请操作,几分钟便收到授信额度1000万元的贷款信息,从申请到成功放款,仅用了3个工作日。”安徽云龙粮机有限公司负责人日前表示,邮储银行安徽省阜阳市界首市支行对该笔贷款的顺利发放,及时解了该企业的燃眉之急,促进了企业的稳健发展。安徽云龙粮机有限公司是一家以自主研发为主体的全国粮食仓储机械制造业龙头企业,也是省级“专精特新”科技型企业,产品畅销全国,远销海外。连日来,夏收带来的订单需求也给企业带来了“幸福的烦

恼”——生产资金不足。界首市支行负责人在走访时了解到该企业目前存在较大的资金缺口,随即安排客户经理进行对接,为企业匹配相应的信贷产品,争取在最短时间解决企业的资金短缺问题。客户经理根据该企业的实际情况,向其推荐主要面向科技创新企业、采用信用模式、额度最高达1000万元的信贷产品——“科创e贷”。据悉,该产品是邮储银行针对科技创新企业推出的一款全线上、纯信用产品。企

业自主申请,系统自动审批额度,支用灵活,按日计息,随借随还,实现足不出户即需即贷。下一步,界首市支行将继续立足当地,积极运用线上创新贷款产品,主动作为,始终坚持服务实体经济的经营理念,把服务制造业发展作为金融服务的中中之重,不断为企业发展注入金融“活水”。□马鹏飞 任浩朋



## 小小自提点 受益知多少

“这个时间段是居民接孩子的孩子,去超市买菜的高峰,也是寄取件的高峰。”陈秀英说。17点,来店内取件的居民逐渐多了起来,排队排到了大街上。“这个时间段是居民接孩子的孩子,去超市买菜的高峰,也是寄取件的高峰。”陈秀英说。在帮居民取件的过程中,陈秀英还不时接待寄件的居民。“多挣钱,得靠多收件。投递邮件的量是相对稳定的,只有收寄的邮件多了,才能挣得越多。”为激发自提点揽收的积极性,原平市分公司将收件量与投递费挂钩考核。吉祥花园店每月收寄邮件收入达到1.5万元以上,每件包裹的投递费为0.5元。完不成收寄收入任务时,投递费按比例核减。陈秀英对此不仅不觉得困难,反而越干越起劲。“我单月收寄收入最高时超过2万元,靠的就是用心服务,和居民都处成好朋友了。他们有退换货需求时,自然第一时间会来找我。”陈秀英说。与中邮驿站吉祥花园店相距20多米远的地方,就有一个集合5家民营快递

公司快件投递的菜鸟驿站,但陈秀英凭借热情、用心的服务,得到了居民的信任。“只要电商平台没有指定渠道的要求,居民退换货都会来咱们这儿寄件。”陈秀英的手机上有微信好友4300多位,约占吉祥花园社区住户的40%。“主要是方便居民寄件时咨询费用、时限等信息。”陈秀英说,“我经常把邮寄优惠的信息推送给好友。有时居民想寄件,可又忙得顾不上到店里来,我就主动约定时间,上门取件。”今年1月至4月,吉祥花园店共揽收邮件6056件,日均50多件,最高时日均超过100件。“自提点已成为继营业网点、专职揽投员和普邮投递员外的第四支揽收大军。”邢耀华说,“原平市分公司自提点月均揽收量为5110件,2022年揽收量达6.13万件。”

收入的仅有20多个。“没有有效的管理和深度的利益绑定,店主忙于经营自身的生意时,就无暇顾及代投邮件。还有的随意停止代投服务,导致客户投诉,无法实现寄递收件收入的提升。”邢耀华说。陈秀英在运营自提点前,参加了原平市分公司对自提点人员的业务培训,通过了考核后才上岗。在投递质量管理方面,原平市分公司给吉祥花园店设置了及时入库、及时出库、客户投诉、客户满意度等多个与自提服务质量相关的考核指标,与结算费用挂钩;在市场开发上,制定了自提点揽收激励办法,明确揽收月度目标,按照月度揽收完成情况与结算费用进行挂钩。同时,该店还与邮储银行吉祥花园营业所绑定,营业所对自提点进行有效管理和营销推广、业务叠加。邮储银行吉祥花园营业所负责人宋东平告诉记者:“今年前4个月,陈秀英引流120多名居民,转介金融资产230多万元、趸交保险费35万元、期交保险费10万元。”“这两年合作下来,我对经营

### (上接第1版)

同时,基于时空对准的多源传感器深度融合感知技术,实现室内外高精度定位无缝切换,并具有基于激光雷达、超声波传感器、目标识别相机、急停按钮、柔性防撞条的“五重防护监测”以及自动驾驶、现场遥控驾驶、远程平行驾驶“三种运行模式”。室内机器人有完整的感知、认知功能组件及成熟的定位导航功能组件,在室内电梯智能物联的应用中,机器人内部集成电梯逻辑,实现了高效自主的一键呼梯及电子门、闸机物联,到达目标附近无感智能开关门,并能在楼宇内实现自主避障,其窄距通过、跨越沟坎能力在行业中居于领先地位。在揽件、派送过程中,机器人可以通过短信、电话等方式与客户互动,让客户体验最佳的寄递服务。在当天的试点启动验证中,室外无人车对接室内机器人、收发室操作机器人送快递上门、小程序下单机器人送咖

啡上门、EMS小程序下单寄件机器人上门取件等场景功能顺利实现。

此次“机器人+”室内外一体化AI寄递解决方案试点启动,是中国邮政加快数字化转型、打造数智化新优势的一次尝试;后续将持续优化“机器人+”室内外一体化AI寄递解决方案,为商圈商厦、政府办公、高校园区等场所提供园区楼宇级的纵横结合、全流程智能化寄递服务。据了解,中国邮政将在部分省份推动先行先试,依据客户体验和服务场景不断优化迭代,并探索在办公、商业楼宇内建设“中国邮政机器人+运营中心”,作为承接楼宇内所有物流统一接口,纵向智连楼宇每一位客户,横向形成楼宇内外生态自循环,统筹楼宇内所有收派生态圈业务,并探索“楼宇机器人+新零售”的商业模式,作为践行“人民邮政为人民”服务宗旨的新延伸,努力满足人民群众美好生活用邮需要。

### (上接第1版)

店主增收 企业增效 每天15点30分,原平市分公司专线邮车就会驶到吉祥花园店门口。“邮件处理中心对吉祥花园服务范围内的邮件进行分拣集包,然后采取直投的模式将邮件盘驳至自提点,每天2趟。这个点日均盘驳量在700件左右。”邮车司机安云理说。邮件处理中心的甩点直投模式与揽投部站直投段等模式相比,节省了二次分拣环节,邮件到达自提点的时间提前2小时。吉祥花园自提点为企业减少了2名投递用工,件均投递费由揽投员直投的1元降到自提点代投的0.5元。邮政员工将200多件二频次邮件卸到店后,又把30多件出口邮件搬进车厢。陈秀英麻利地与店员一起扫描、贴单、上架,大约20分钟,店内恢复了整洁有序。“得抓紧时间,一会儿取件的人多起来,还要收寄邮件,就怕忙中出

错。”陈秀英说。17点,来店内取件的居民逐渐多了起来,排队排到了大街上。“这个时间段是居民接孩子的孩子,去超市买菜的高峰,也是寄取件的高峰。”陈秀英说。在帮居民取件的过程中,陈秀英还不时接待寄件的居民。“多挣钱,得靠多收件。投递邮件的量是相对稳定的,只有收寄的邮件多了,才能挣得越多。”为激发自提点揽收的积极性,原平市分公司将收件量与投递费挂钩考核。吉祥花园店每月收寄邮件收入达到1.5万元以上,每件包裹的投递费为0.5元。完不成收寄收入任务时,投递费按比例核减。陈秀英对此不仅不觉得困难,反而越干越起劲。“我单月收寄收入最高时超过2万元,靠的就是用心服务,和居民都处成好朋友了。他们有退换货需求时,自然第一时间会来找我。”陈秀英说。与中邮驿站吉祥花园店相距20多米远的地方,就有一个集合5家民营快递

### 强化管理 叠加赋能

从2020年起,原平市分公司就开始探索自提点建设工作,但初期建成的125个加盟自提点,有效运营的只有78个,每月产生寄递