

栽好梧桐树 引得凤来栖

——广东深圳邮政打造“引客驻仓”模式助力快包业务发展

广东省深圳市邮政分公司充分发挥华南城邮件处理中心仓储资源优势,打造“引客驻仓”模式,与客户开启一场双向奔赴的盛宴,实现合作共赢,较好地助推寄递业务发展。

□本报记者 王森 通讯员 刘静娜

“只要客户的订单一到,我们这边就忙起来。客户把需求发给我们,我们就帮客户完成配货、打包的工作。在深圳这样寸土寸金的地方,咱们邮政不仅帮客户节省了仓储费用,还免去了他们雇人打包的负担。”7月16日19点,位于广东省深圳市龙岗区富安路的华南城邮件处理中心仓储场地灯火通明,华南城仓储中心主管林桂茂对记者说。在他身旁,15个打包台席全流水作业,近3.5万件包裹打包后直接拉至仓储旁边的华南城邮件处理中心,直接上机分拣处理,为客户发货提速提效。

深圳邮政华南城处理中心拥有4800平方米的仓储场地。自今年4月起,深圳邮政发挥华南城邮件处理中心仓储资源优势,打造“引客驻仓”模式,与客户开启一场双向奔赴的盛宴,实现共赢,较好地助推寄递业务发展。今年上半年,深圳市邮政分公司完成快包收入1.07亿元;业务量达6809万件,日均处理37.6万件,同比增长42.31%。

引客驻仓 双向奔赴

“感谢邮政给予的帮助!”日前,深圳市某网络科技有限公司相关人员在实地考察华南城仓储场地后表示,“华南城仓储面积足够大,所处的地理位置也很便利,更重要的是,仓储场地紧靠着华南城邮件处理中心,邮件打包后,可以直接拉到邮件处理中心上机处理。”该网络科技有限公司是深圳市龙岗



仓储人员将打包好的邮件进行贴单处理。

□殷建国 摄

区分公司开发的一个大客户。今年4月,为全面推动寄递业务发展,深圳市分公司快包部开展客户大走访活动。在现场走访调查中,深圳邮政得知该网络科技有限公司的发货量受仓储场地影响常有波动,客户不仅苦于要经常寻找仓储场地,还担心因仓储扩充带来的经营压力。为了赢得客户,深圳邮政提出让客户入驻邮政仓储的建议。刚开始,客户有所顾虑,但在快包部的详细分析和建议下,客户决定大胆尝试一次,放弃原有的仓储,成为进驻华南城仓储的第一位客户。

“引客驻仓”是一种双向的选择,更是实现共赢的有效手段。“客户就在自己的眼皮子底下。有多少货、发货存在什么问题,我们都能清楚地知道,并提前为客户提供解决方案和支撑服务。客户用邮体验明显提升,也大大增强了客户的黏度。”深圳市龙岗区分公司沙湾营业部经理何桥告诉记者,客户入仓后,还大大节省了邮政处理成本。

未实施“引客驻仓”模式前,沙湾营业部派了两名邮政揽投员长期进驻客户的仓库,业务高峰时,聘请8—10名临时工负责邮件的揽收。沙湾营业部每天两个频次派出两辆8吨车

前往客户所在的仓库装邮件;遇到发货量特别大的时候,还要另行加车,高峰时曾经一天加了8辆车。运送回来的邮件集中在华南城邮件处理中心进行统一处理。而“驻仓”后,沙湾营业部不仅再也不用外包车辆接收邮件,而且每月光转运成本就节约5万—8万元。同时,客户的货品打包后直接堆放至处理中心,邮件上网信息及时,中转次数减少,处理效率大大提升。

直击痛点 对症下药

为客户提供一揽子综合服务方案是提升客户黏度的重要抓手。前文提到的深圳市某网络科技有限公司主要经营抖音平台短视频带货,客户常规发货总量日均6万—8万件。客户每天都有上新的产品,一旦有一个产品成为爆款,日发货量就能突增至15万—20万件,甚至更多。然而,随着业务发展不断扩大,受原有仓库面积影响,客户仓储运转及产品打包效率制约了业务发展。

“入驻邮政仓储前,客户曾尝试将货品拉去其他云仓出货。云仓公司不仅在场地上无法完全满足其需求,同时还提出了加价打包的要求,且退换货问题解决不了。”深圳市分

公司快包部经理陈孜告诉记者,“我们经过多次调研走访发现,该客户爆款打包的邮件都是快速快出,短期需要大量出货,和其他平台电商的仓储运用模式完全不一样。”

沙湾营业部直击客户痛点,在深圳市分公司的统筹规划下,龙岗区分公司利用华南城处理中心现有仓储场地,以及整体装运卸货的能力,短时间内让该客户的货物在处理中心流转起来。沙湾营业部为客户规划出流水打包台席共计50个,预计日均打包爆款轻小件15万件左右,能在一天内将客户的邮件全部发出。客户的爆款产品不会因发货不及时导致买家退款,从而有效降低了客户退款率,提升了客户ID的综合评分,得到了其运营团队的一致好评。

不仅如此,沙湾营业部还在仓储内设置了退换货专区,专门负责退换货等疑难问题,有效解决了客户退货及二次销售问题,降低客户运营成本。深圳市分公司为客户解决了后顾之忧后,客户得以全身心投入产品运营,也带动运营业绩的提升,实现一举多得。

深化合作 提升份额

“引客驻仓”只是深圳邮政发展客户、增强客户黏度的第一步。在做大快包业务规模的同时,也要讲究产品效益,是深圳邮政寄递条线形成的共识。“在‘引客驻仓’的同时,我们会根据客户的业务规模进行评估和规划合作意向。”陈孜介绍道。

在未入驻华南城仓库前,前文提及的深圳某网络科技有限公司日均发货量只有2万件左右;入驻华南城仓库后,邮政除了为其免费提供仓储场地,还将仓库管理、后台接单、货物打包等全流程工作予以承包。在邮政的倾力协助下,该客户6月的日均发货量上升至5.3万件。

在“引客驻仓”模式得到充分实践后,深圳市分公司迅速将此模式进行复制推广。同时,根据客户的规模进行评估。目前,深圳全市已有6个客户进驻邮政仓储,日均发货量约10万件。

□顾日升 翟德璧 柏传俐

“老陈,快来拿快递!”7月13日16时许,公交车驾驶员兼投递员卞红发抱着一袋包裹大声喊着。一辆贴有“千垛美路,交邮惠民”LOGO的公交车停在江苏省兴化市中堡镇戚家村口。村民陈炳全签好字,从投递员手中接过邮袋,拿到邮政综合便民服务站门店内拆开,并逐件放到货架上,等待村民随时来取件。戚家村是兴化市中堡镇行政村,老陈经营的戚家村邮政综合便民服务站是他自家的店面,“农村物流服务点——快递代投”是他经营邮政业务的一项主要内容。“也就是每天接一下邮袋,然后分发邮件。仅此一项,每月就能得到兴化邮政发放的农村物流服务点几百元的快递代投费。”陈炳全乐呵呵地说道。

随着快递业的发展,与全国各地一样,兴化市形成了覆盖城镇的快递大网,但未能全部覆盖区域广阔、人口众多的农村。为打通快递进村“最后一公里”,兴化市建立“市场主导、政府引导、部门协同、共建共享”的农村物流发展新机制,深化交通运输与邮政、快递融合,打造“市级中转、镇级分拨、村级配送”的三级农村物流体系。

去年,在兴化市委、市政府的组织领导下,市商务局与兴化市邮政分公司联合投资610万元,建成1.5万平方米的国家电子商务进农村综合示范项目——兴化市级寄递物流共配中心,投入自动分拣设备、智慧管理系统,在今年6月初正式启用,邮件处理效率得到大幅提升,日均处理量实现翻倍。中通、申通、圆通、韵达、极兔等品牌快递企业与兴化邮政签订快递下乡战略合作框架协议。兴化邮政在全市23个乡镇建立农村物流服务站的同时,分别在中堡、大营、陶庄等客运站建立镇级综合运输服务站。

按照“资源整合、多点融合、惠民共赢”的原则,兴化市综合利用村级电商服务站、村邮站、农家店(超市)、党群服务中心等村内设设施资源,推进村级农村物流配送点建设。目前,该市463个建制村的农村物流服务点覆盖率达100%,物流配送点配置统一的门头标识、标牌。

根据国家邮政局发布《“十四五”快递业发展规划》要求,兴化市积极推进“两进一出工程”(快递进村、进厂和出海),服务兴化特色农产品出口需求,开辟出了一条“快递出海”之路。脱水蔬菜、调味品是兴化当地享誉全球的特色产品。为落实乡村振兴战略,推进特色产业“一业一策”开发进程,兴化市分公司发挥“首席执行官”政企对接效应,领导班子带队走访香葱产业客户,通过实施协同走访调研,整合资源优势,提供综合服务等措施,与当地多家脱水蔬菜企业达成合作。

今年以来,兴化市分公司寄递事业部国际物流中心已成功为兴化脱水蔬菜企业发运25个高柜至日本、美国等地,发运国际货物约50吨,使国家级龙头企业在泰州市率先实现快递出海。在为企业实现快递出海服务、普惠金融支持的同时,兴化邮政还将企业的系列冻干产品引入中国邮政电商平台,面向全国进行推广销售,以“寄递+电商+金融”“一站式”协同服务,协助脱水蔬菜行业满足个体消费需求,积极拓展海外市场。

“交邮快融合发展,有效推动了快递进村出海,畅通了城乡物流体系,助力乡村振兴。”兴化市副市长戴金龙表示,该市将不断深化交邮快融合发展,进一步整合全市快递行业资源,实现“邮政+快递”统仓共配,彻底解决农村电子商务“首末一公里”难题,实现“农产品进城,工业品下乡”双向互联互通。

当“高考寄”遇见“高考季”

□蒋小端

7月,随着全国高考录取工作的全面铺开,承担着四川省进出口录取通知书及学生档案处理发运工作的成都邮区中心也迎来了一年一度的“高考寄”火热阶段。此时也正值成都高温酷暑的“高考季”,连日来,最高温度一直保持在摄氏35度以上。当“高考寄”遇见“高考季”,成都邮区中心精心组织,积极发挥寄递部门的后台支撑作用,火速处理好每一件高考录取通知书及学生档案,保证其快速、安全、准确地送到考生手中。

为保障每一件高考录取通知书邮件在寄递各环节上顺利通过,成都邮区中心对高考录取通知书处理作业流程进行了专门的细化安排。他们设置了高考录取通知书和学生档案处理专区,做到优先处理,每日现场配备15名员工进行分工作业,做到专人分拣、专人转运、专人交发,环环相扣。他们派出专人每日负责对进口航班、邮路进行跟踪,紧盯出口邮航及民航发运情况,及时掌握航班舱位情况,密切配合邮航到港时间,以便工作人员提前做好高考录取通知书邮件的装卸准备,使高考录取通知书邮件更加及时精准地赶发相应航班。

安全是高考录取通知书寄递中的重点。结合当前成都大运会的安检要求,所有高考录取通知书邮件全部实施逐件过机安检,并由分拣人员逐件粘贴“已安检”标识。“我们就是

想以‘专人专事’的专业态度做好后台支撑工作,让每件高考录取通知书早早地‘飞’到考生手中,使他们能够通过邮政优质服务享受到‘高考寄’的喜悦。”成都邮区中心业务管理人员晋煜说。

从7月1日高招录取工作正式开始,高考录取通知书如雪片一样飞来,邮区处理量不断攀升,最多的时候,一天会达到6万件。负责高考录取通知书邮件处理任务的双流机场邮件处理中心文件组还要做好学生档案以及文件类邮件的相关处理工作。在任务繁重而人手紧张的情况下,成都邮区中心要求文件组克服困难,保证人员配备到位。同时,从信函组和负责服务质量监督的员工中抽调人员来帮忙,尤其是在进港邮航等邮件量较为集中的时段投入生产,以增强瞬时处理能力,确保高考录取通知书邮件及时赶发。在邮件量特别大时,由处理中心部分管理人员和后勤辅助人员共同组成的突击队,也投入生产一线,进行集中突击分拣赶发。

“现在,高考录取通知书邮件处理已经进入高峰期,一天处理高考录取通知书和学生档案的邮件最多时可达7万件。大家已经连续多日一直在高温高湿状态下坚持分拣邮件,但是没有任何怨言。我想,如果通过我们的劳动,能够给广大考生及其家庭带去一份喜悦,辛苦一点儿也是值得的!”已经连续20多天奋战在工作岗位上的邮区中心文件组组长谭昌兵由衷地说道。

武汉邮区中心:“三优三降”出实招 精打细算强降本

□方婧婧 吴颖华 李晨 文/图

今年以来,湖北省武汉邮区中心通过“三优三降”——优化作业流程压降盘驳、优化人员配置压降用工、优化改造设备压降断点,实现效益效率全面提升。目前,总成本费用同比压降6152万元,同比下降17.5%;陆运环节件均成本0.79元/吨·公里,优于全国平均水平13.8%;内部处理环节成本0.36元/件·次,同比优化14.3%;包件车间人均处理效率1699件/人·天,同比提升36.9%。

优化作业流程,压降盘驳“顺起来”。在湖北省邮政分公司运营管理部指导下,武汉邮区中心综合考虑运营成本、量能匹配等要素,对作业流程进行优化调整。他们将在盛辉中心接卸的省内上行36趟车卸车调整至陆运中心处理,预计全年减少盘驳量7000余万件,年节省成本1250万元;调整7条中部四省一干邮路的装车站序,将武汉至郑州、合肥、长沙、南昌邮路的装车发运站序,统一从“武汉中心—陆运中心—外省省会中心”调整为“陆运中心—外省省会中心”,减少二千邮路绕行和局站盘驳里程;同时,集中在陆运中心装车,提高装载率,每天可减少4辆9.6米长的加车,预计年节省成本356万元。调整荆州—武汉等42条自办邮路的运行站序,将“市(州)中心—武

汉中心—陆运中心—武汉中心”,每天邮车能减少1000余公里的“回头路”,预计年节省成本124万元。生产管控部经理刘红波介绍说:“目前,武汉邮区中心实行多场地作业,通过不断优化作业流程,减少场地间盘驳,实现邮件处理和运输成本双降。”

优化人员配置,压降用工“干起来”。在保障普服时限质量的前提下,武汉邮区中心采取人员复用、穿插作业的模式,高效完成快包轻小件生产任务。该中心做了大量细致工作,整合特快文件处理班与函件处理班人员,将特快文件处理班作业地点搬至二楼函件车间,以便特快文件处理班人员利用空闲时间承担直线分拣机供件工作。每日还抽调报刊分发班、国际邮件处理班人员辅助直线分拣机处理工作,最大限度地综合利用自有员工。深夜24点,笔者看到,函件车间内生产在如火如荼地进行。函件处理班丙班班长张旭玲现场查看普服邮件量和省内、市内快包轻小件邮件量。她根据邮件量情况,统筹安排部分员工手工分拣信函邮件,部分员工在直线分拣机前处理快件。据介绍,目前,该中心年处理快包轻小件736万件,预计年节省外包成本252万元。

武汉邮区中心对生产岗位实行



复用人员利用直线分拣机处理快包轻小件。

全计件制,员工绩效与个人工作量挂钩。通过实行人员复用,不仅提效降本,还促进员工多劳多得,实现企业和员工双赢。作为受益者,函件处理班生产人员万汉姣笑道:“现在,每天处理快包轻小件已经成为我们的工作常态。大家的积极性很高。在同样的工作时间内干出更多的量,工资水平提高了,何乐而不为!”

优化改造设备,压降断点“快起来”。“作业流程调整后,陆运中心生产压力增大,卸车能力不足、流程断点多等问题日益凸显。”武汉邮区中心邮件处理中心副经理张纯洁介绍说。为此,邮件处理中心、运行维护

中心骨干人员成立攻关小组,通过现场写实,制定技术改造方案,优化工艺流程。他们在陆运中心北区东侧新增两个卸车垛口,日均卸车量增加30余台。为减少流程断点,他们采取“修废利旧+优化改造”方式,将原有2条直线分拣线优化为1条环形分拣线,并根据生产实际动态调整路向和格口数量,确保邮件出口流向清晰准确。他们将“双卸车口+双直线分拣线”模式变为“四卸车口+分拣环线”模式,处理效率较改造前提升52%。环线分拣线有利于人员综合利用,每班次外包分拣人员由38人压降至24人,预计年节省外包费用约100万元。