

为贯彻落实党的二十大精神,深入践行以人民为中心的发展思想,履行寄递行业“国家队”的责任担当,集团公司决定开展“保安全、稳时限、优体验”服务质量提升专项行动。本期,我们对“邮政寄递服务质量提升专项行动”进行专题解读。



## 划重点

### 工作思路

坚持“质量第一、客户至上”的服务宗旨,遵循“改观念、强管理、提能力、优服务”的工作原则,树立邮政寄递“安全、可靠、准时”的服务准则。“安全、可靠”要成为邮政在客户感知中区别于其他快递企业的最鲜明特征;“准时”是符合企业自身承诺的最基本要求。要充分运用技术手段,强化管理措施,压实工作责任,坚持“四个到人”,切实解决客户痛点问题,持续提升服务品质,为邮政业务高质量发展夯实根基。

### 工作目标

以“保安全、稳时限、优体验”为原则,坚持内控与对标相结合,制定“四确保、六严禁”工作目标。

“四确保”——确保邮件丢失率、寄递产品全程时限达成率、寄递产品有效申诉率、国内普通邮件时限达到普遍服务标准四项指标全面达标。

“六严禁”——严禁偷盗、私拆、隐匿、毁弃邮件;严禁抛甩邮件、野蛮装卸;严禁不当班接收邮件;严禁先进后出、批量积压;严禁录入虚假妥投信息、私自退回邮件;严禁即日、特快、标快和电商标快未经收件人同意将邮件投交包裹柜、自提点等代收。

### 推进情况

按照邮政寄递服务质量提升专项行动(以下简称专项行动)全国电视电话会议安排部署,集团公司相关部门统筹组织,各省级邮政分公司认真落实,各项工作有序推进,指标水平有所提升,专项行动效果初步显现。

根据7月数据统计,“四确保”指标水平均有所提升。其中,寄递产品全程时限达成率、寄递产品有效申诉率、国内普通邮件时限达标率等3项指标全国总体达到目标值。

#### 集团公司推进情况

研究制定配套细化方案。7月21日,结合专项行动推进实际情况,集团公司市场部和寄递事业部联合下发了《关于推进落实邮政寄递服务质量提升专项行动相关工作的通知》,对各项工作目标的指标解释、数据来源及取数途径进行了再细化,明确了集团公司、各省级分公司须成立督查组的执行标准,确保专项行动执行落地。

聚焦重点开展督导调研。集团公司成立三个督查组,采取“四不两直”的方式,分别对广东、内蒙古、甘肃等7个省级分公司开展了督导调研,重点了解业务流程、制度落实、设备应用等方面情况。通过跟班写实、座谈研讨等方式,查找存在问题及原因,并和相关省级分公司共同研究制定解决方案,促进问题整改和服务提升。

加快推进顶扫设备采购。集团公司高度重视顶扫设备采购工作,仅用时1个月,基本完成公开招标工作,确保各省级分公司于9月底前完成配置工作。

#### 省级分公司推进情况

专题安排部署。各省级分公司高度重视本次专项行动,31个省级分公司均召开了全省(区、市)电视电话会议,对各项工作进行专题部署,并下发了省(区、市)内专项行动方案。其中,部分省级分公司自加压力、提高标准,如广东、安徽、辽宁、河北、河南等省分公司将邮件丢失率标准进一步压降至集团公司规定目标值以下;安徽、浙江、河北、云南、山西、吉林、黑龙江、江苏、河南、山东、辽宁、广东、新疆、内蒙古、甘肃等省级分公司将申诉率标准压降至集团公司规定目标值以下。

加强宣贯培训。各省级分公司为促进全体员工转变思想观念、抓好行动落实,通过集中培训、班组学习、印发海报及宣传册(卡)等多种形式加大宣贯培训力度。如湖北、宁夏、甘肃等省级分公司印制“四确保、六严禁”宣传海报和个人告知书发放至营分运投各环节相关人员,确保各项目标“入眼、入脑、入心”。

## 发力点

进入8月,专项行动正式进入自查自纠阶段,须重点做好以下工作。

以问题为导向,深入推进专项行动。各省级分公司一是加强邮件安全管理。落实交接验收和平衡合拢制度,确保信息实物相符;严格执行“一车一清、一班一清”,对于破损、面单脱落等异常邮件及时核查和处理;加强生产现场管理,规范作业模式和流程,严禁出现抛甩邮件、野蛮装卸等问题。二是加强环节时限管控。聚焦重点地区、重点环节进行研究分析,通过优化作业组

织、业务流程、资源配置等措施,提升时限水平。三是落实投递服务标准。加强投递管理,提升投递能力,加强日常管控和考核,严格落实服务标准。四是加强收寄管理。严格落实收寄标准,确保包装和衬垫符合寄递要求。

#### 加快顶扫设备配置,规范设备应用

各省级分公司要在集团公司统一部署下尽快完成顶扫设备购买和配置,并加强管控,确保设备规范应用。对于未配备顶扫设备的环节,要执行手工扫描接收。同时,可根据实

际生产需要相应配置皮带机等辅助设备,提高邮件接卸、分拣等环节效率。

#### 加强运营管控,强化督导考核

集团公司将采取日监控、周分析、月通报的工作机制,并通过线上和现场相结合的方式加强异常情况的督查,及时发现和处置存在问题,并开展责任追究和考核。各省级分公司要建立常态化机制,加强过程管控,压实管理责任,强化服务意识,保障专项行动取得实效。

## 重庆 守住底线 争先创优

重庆市邮政分公司以“守住底线、争先创优”为工作指引,强化问题导向,以客户为中心,固优势、补短板、抓重点、强弱项,切实解决运营服务质量中存在的问题。

强化组织宣贯。相继召开电视电话会、推进会、远程培训会等,制定方案,编制操作指引,形成上下同欲、齐抓共管、联动推进的良好局面。

强化机制落实。将“日监

控”作为行动抓手,及时纠偏;将“周分析”作为行动焦点,固优补短;将“旬例会”作为行动警报,及时通报短板弱项;将“月通报”作为行动结果运用,及时考核。

强化源头治理。重点抓客户投诉率、理赔及时率等源头指标,建立“四级”管控责任机制,确保有人盯、有人管。提高专岗客服处理水平,全力解决申诉人合理诉求,提高客户用邮体验及满意度。

强化流程管控。建立完善指挥调度体系,组建智能跟单、指挥调度、新一代寄递平台三大系统。智能跟单系统强化生产全环节事中实时管控;指挥调度系统加强重点环节实时查偏,着力解决信实不符问题;新一代寄递业务信息平台系统及时发现存在的问题,进一步做好事后分析纠偏工作,按环节落实时限管控责任,确保时限达标。 □刘力裴

## 安徽 细化措施 建立机制

安徽省邮政分公司通过召开专题会议、开展问题剖析、签订承诺书、组织业务培训等措施,营造全员知晓、全员参与的良好氛围,扎实推进专项行动。

坚持内控与对标相结合。压实环节和条线管理责任,梳理出28项工作内容、45条细化措施,形成省内问题清单、任务清单、责任清单,确保每项工作“责任到人、任务到人、目标到人、考核到人”。

建立省、市两级问题督查机制和快速处置机制。组建督查队持续强化过程管控,实行专项行动周通报工作制度,分享先进经验方法。督查队对运行质量突出问题及时干预、督促整改,并定期通过现场和非现场相结合的方式进行检查。

对标先进做法,找到差距与不足。深入查摆邮件丢失、损毁、逾限等方面问题原因,严格落实各项业务制度,持续优化处

理流程、操作规范等,对短板指标制定专项提升方案,实行量率双控,补齐指标短板,整体提升服务质量。

建立考核激励联动机制,形成高压态势。从严、从重考核服务中出现的突出问题,梳理整改措施,明确整改期限,落实销号整改;对先进单位予以表彰奖励。同时,注重制度建设,形成齐抓共管的长效机制,切实提升寄递服务质量。 □方怀银

## 浙江 五个强化 闭环管理

强化团队管控。浙江省邮政分公司明确运营和服务质量垂直管控体系工作,设立6个管控组,形成相互关联、相互跟进、环环相扣、持续改进、闭环管理的工作机制。

强化“四个到人”管控。细份工作目标,应用平台系统,确保所有指标有人看、有人盯、有人管。建立督查组,加强问题单位整改督办、现场监督检查、问题通报考核。特别是针对屡查

屡犯的重点环节、重点问题机构,加强问题责任追究。

强化部门协同作战。多部门组建联合工作组,每周召开联合会,制定问题清单、工作任务清单。对问题突出、整改成效不佳的单位,联合下发问题督办单、现场检查督办、召开专题督导会。

强化半月工作会议制度。每日多频通报服务指数指标情况;每半月召开全省服务质量分析会议,问题单位分析问题并表态,先

进单位分享管理经验,做到互换视角、互通有无,不断深化指标分析与问题整改提升工作。

强化指标提升管控。为营造“后进学先进,中间赶先进,先进更先进”的“比学赶超”氛围,开展寄递服务质量“开门红”“火红夏日”“火热金秋”等指标提升活动,制定相应奖励方案,激励员工提升业务能力和服务水平,创新服务方式。 □周云峰 毛长春

## 湖北 全员知晓 强化管控

湖北省邮政分公司印发海报和告知书,在揽投部、窗口和处理中心张贴,确保生产经营场地全覆盖。各市(州)分公司、揽投站点、营业网点持续开展培训宣贯,以书面测试、电话抽查、签订服务质量承诺书等方式巩固培训成果,确保全员知晓。

开展揽投部规范整治、时限达标提升、制度规范执行达标、

服务管理提升、外包管理提升五大专项行动。计划分三年推进老、破、小揽投站点标准化改造,增加生产设备及用品用具配备,提升揽投操作规范与效率。严格执行操作流程及运营标准,严格落实投递时限要求,严格执行外包主管单位监督检查及考核制度。建立全省揽投部经理人才库,开展揽投部经理岗位双选

和竞聘工作,持续开展轮训工作。组建“飞行大队+社会监督员队伍+视察检查队伍”监督网络,强化监督检查,狠抓落实。

强化过程管控。每周由寄递业务部、运营管理部、服务质量部召开寄递“铁三角”会议,对突出问题、突出机构开展深入分析,确保问题即查即改,过程管控实时紧盯。 □汪林莉 周唯

## 河南 明确机制 责任到人

河南省邮政分公司聚焦关键部门、责任落实、部门协同、过程管控,扎实提升寄递服务质量。

制定任务清单。各部门根据职责明确工作任务,逐项明确完成时限,挂图作战、台账销号。奖励考核机制明确到市分公司。部门依据所负责的指标,按照经营业绩考核标准给予绩

效薪酬考核。部门对具体责任人进行绩效考核,针对运行质量关键指标,加大指标分值权重,强化考核管控。

成立督查组进行跟班写实,强化问题剖析,找准症结,研究对策。针对发现的突出问题,相关部门召开联席会,强化协同管控,制定整改方案,通力督导解决。加强宣传培训。分条线开

展40余次培训,涵盖内部处理、投递等关键环节人员,确保各级管理人员应知应会,将专项行动精神宣贯至每位员工。强化日常监控,每日通报指标情况。每周根据指标完成情况对相应单位进行预警督导,每月对落后单位和责任人进行考核,以日保周、以周保月、以月保年,确保专项行动圆满完成。 □李平