

# “智慧大脑”为生产管理插上数字翅膀

——陕西西安邮区中心科技赋能助力生产质效提升

陕西省西安邮区中心深化信息技术应用,以数字化转型为抓手,在流程创新、质量管控、降本增效等方面精准发力,以数智化实现效率提升。

□本报记者 张潇 通讯员 闵瑞

“有了数字化处理中心工程的应用上线,生产现场真正实现了可视化监控,对我们业务管理来说,开展日常工作更便捷、更高效了。”近日,陕西西安邮区中心邮件处理中心业务管理魏永涛高兴地说。

今年,集团公司开展数字化处理中心建设,西安邮区中心被列为数字化处理中心推广应用工程首批上线的试点单位。面对新的挑战,西安邮区中心精心组织、先行先试、主动作为,积极推动数字化处理中心应用工程的试点工作。在数字化处理中心建设过程中,西安邮区中心通过与规范化管理相结合、与重点指标管控相结合、与技术创新相结合,真正实现数字科技与生产实际紧密融合。目前,西安邮区中心在数字化处理中心建设中取得阶段性效果,设备收容量、效能指标多次荣登“快鹿榜”,人均处理效率达到1845件/人/日。

## 数字化+规范化管理

“实施数字化后,设备及人员效能有了很大的提升。”西安邮区中心邮件处理中心现场管理人员说道。西安邮区中心将数字化建设工作作为推进规范化改革的重要抓手,通过数字化场景的应用,以数据分析找问题,确保规范化、标准化管理要求抓实抓细落地。

西安邮区中心将效能提升作为规范化改革工作的重点指标之一,借用数字化场景助力,持续摸索提高效率的方法,科学优化设置设备分拣方案,通过对数字化分拣方案场景运用,按照推荐的分拣方案与实际生产作对比,及时对现有的分拣方案优化调整,实现了设备分拣效率、人员配

置的最优化;将数字化场景与“走动式管理”相结合,要求业务管理人员提高现场走动频次,利用数字化效能可视化看板,实时掌握设备和人工效能,并通过效能数据分析研判环节问题症结,灵活组织调配生产;通过数字化业务量预测场景的使用,业务管理人员按照看板对邮件流量流向的预测,分时间分时段有计划地压缩开机时长,形成集中均衡作业,努力推进设备效能达标。

今年以来,在规范作业的基础上,西安邮区中心通过数字化赋能,邮件处理中心摆轮矩阵(粗分)设备效能、小件分拣机设备效能指标,连续多日进入“快鹿榜”。在设备效能提升的同时,邮件处理中心也在“人员排班”上狠下功夫。在数字化“智能排班”场景应用后,业务管理人员提前一个班次使用智能排班系统,掌握下一班次邮件量预测情况和生产方案建议并组织落实。同时,依据用工建议控制班次外包用工总人数,合理分配各环节作业人员。以小件机环节为例,数字化场景未使用前,每班单台小件机设置12人供件、16人格口封发;通过智能排班系统的使用,现在,单班每台小件机调整为12人供件、14人格口封发,单台小件机压降2人/班次,3台小件机压降6人/班次,有效地节省了用工成本。

该邮区中心通过数字化车辆入场场景的应用,取消了驾驶员实物交单过程操作,不仅提高了工作效率,而且也压降了接发人员数量。目前,在数字化试点后,接发室单班人数从3人优化至2人。同时,在处理中心内部建立培训学校,通过多频次的培训,实现员工规范化操作入脑入心。在数字化的赋能下,通过全中心上下的共同努力,目前,邮件处理中心人均处理效率为1845件/人/日,达到集团公司省际中心规定目标。

## 数字化+重点指标管控

西安邮区中心依托数字化转型契机,通过建立“周指标分析会”制度,围绕各项重点指标,以问题和目标为导向,运用数字化相关数据,开展复盘分析,为现场各环节达标提供数据支撑。



西安邮区中心通过数字化效能可视化看板,实时掌握设备和人工效能,并通过效能数据分析研判环节问题症结,灵活组织调配生产。 □赵世君 摄

“本期内部处理及时率均已达标,各项指标稳中有升……”邮件处理中心业务管理孙文逐项分析重点指标完成情况。在西安邮区中心开完周指标分析会后,邮件处理中心立即行动,依托处理中心周例会制度,按照所有的指标进行逐条分解,并建立“指标攻坚目标责任制”,每周定目标,将各项重点指标挂靠到对应的业务管理人员,要求各业务管理人员定期进行达成情况的监控分析,制定出详细的整改措施,明确完成时间,确保指标数据达标。

围绕各项重点指标,邮件处理中心采取了一系列措施。为提高邮件内部处理及时率,做好经营支撑,提升客户体验,在数字化处理中心应用平台上线后,业务管理人员利用数字化看板管理系统实时监控邮件逾限情况,加快车辆接卸速度,坚持待卸车辆动态清零,进一步提高特快及快包邮件的内部处理及时率。为了能更好地指导生产作业,邮区中心在生产现场的装车、卸车、分拣等环节也安装了可视化看板,实时展示各个环节的生产效率、业务量等数据,通过数据辅助,各环节网格长能迅速发现问题,及时预警、立即干预。同时,要求在内部生产过程中确保现场无积压,邮件从进到出实现全程流水化,最大限度减少手工处理量,确保进出口衔接有序。

## 数字化+技术创新

“装卸垛口安装顶扫设备,降低设备收容量”“开发矩阵收容邮件辅助查询应用系统,问题邮件原因查询由3分钟/件优化到3秒钟/件”……西安邮区中心积极推进科技赋能,加大技术创新力度,开发出一批助力生产提效的应用设备。

西安邮区中心在装卸垛口安装顶扫设备,利用该设备解决全网信实不符问题,并对无收寄信息邮件直接剔除,降低设备收容量;开发收容线问题邮件辅助查询系统,并安装在矩阵回传线上,邮件通过扫描后可直接展现异常邮件条码、供件台、上机次数、落件时间和异常原由等多项信息,帮助生产操作人员提升业务研判能力;业技融合,提升处理效率,采用“1147工作法”:业技联动形成每日1次的专题通报和业技联合的“听诊会”,生产“问诊”、运维“把脉”;卸车环节严格落实“一字长龙卸车法”,通过规范卸车动作,确保接卸邮件全部按照“一字长龙”有序进入矩阵分拣设备;业技联合,每日4次对全场矩阵设备中六面扫描识读镜头进行擦拭,提高六面扫描识读率,压降条码未读邮件数量;所有封发人员均严格执行“七步封袋法”,在提高设备运行效能的同时,重点解决格口满格堵塞造成的锁格超时。

□黄悦 文/图

“@所有人 交班了! 揽投部交班了!!”  
 “@所有人 交班了! 揽投部交班了!!”  
 “@所有人 交班了! 揽投部交班了!!”

每到17点40分,浙江省湖州市邮政分公司吴兴特快揽投部的工作群里,内勤老许会连续三次发出交班提示,提醒揽投员对当日收寄的邮件及时上传收寄信息。

消息刚一发出,整个吴兴特快揽投部便立刻进入了冲刺时间——“揽收王”钟良加速扫描着当天揽收的邮件;“资深投递员”万吉民捧着当日的“收获”三步并作两步跑到邮件处理区;年纪最小的王小虎正如他的绰号“小鼠”,在揽投部里快速穿梭,麻利地拿起纸箱打包;看到揽投员搬运着当日收寄的邮件从身边跑过,揽投部经理杨源笑着叮嘱“跑慢些,注意安全”……近年来,在吴兴特快揽投部里,这样“丰收的喜悦”成了日常,大家从送完件平静下班变成了细数收获快乐下班。

在杨源看来,这是吴兴特快揽投部的揽投员熬过转型阵痛,涅槃重生带来的成长与喜悦。回首几年前,作为湖州市分公司第一个改革转型的特快揽投部,不少揽投员并不想做第一个“吃螃蟹的人”。“我已经近50岁了,送邮件快20年了,已经习惯了送完邮件就下班的生活节奏。这下可好,还要用新的设备、学新的系统,再去营销客户,真是怕力不从心喽!”万吉民回忆3年前揽投部转型初期时说道,“重新规划调整后,我负责的揽投区域变小了,如果没有营销到客户,收入会直线下降。”

面对揽投员的质疑和担忧,湖州市分公司第一时间出台员工扶植计划,给予转型道段的揽投员3个月的“保护期”,鼓励投递员全力开展客户营销,实现投递员向揽投员转变。同时,速递部商企中心全力做好跟踪服务,在提升揽投员营销能力的基础上,及时对揽投员提供的意向客户开展大走访、大开发。“只要提供意向客户信息后续开发成功,提成和件数都是揽投员的。”在转型会议上,速递部经理周燕华用一句话消除了揽投员的后顾之忧。正是这句话,在揽投员钟良的心中播下了营销的种子,让他逐渐“沉迷”于市场挖掘,渐渐成了“揽收王”;也是这句话,让揽投员尝到了揽收的甜头。如今,在吴兴特快揽投部,你追我赶的不再是每天送了多少件,而是“攀比”起谁揽收的件更多。大家也渐渐明白,营销、揽收才是牢牢掌握在自己手里的“铁饭碗”。

揽投部转型带来的,除了揽投员的收入“狂飙”,更有快件派送时效的“狂飙”。“现在揽投员接到的寄件订单,大部分都是自己营销的客户,更熟悉也更上心,有的揽投员还跟很熟的客户成为朋友。”杨源介绍道,“重新规划调整揽投区域的揽投员,接单到完成收寄的时间从原来的半天缩短到目前最短只需要5分钟,最长也不到半个小时。此外,同城特快邮件也实现了上午收寄、下午送达,大大提升了客户体验。”写字楼里的文件、农庄里的瓜果蔬菜,上午一键下单,下午就能到达湖州各地的收件人手中。

“志存高远,永争第一”,正如自己的口号,吴兴特快揽投部正全速前进,加速“狂飙”!



加速揽收成了揽投员共同追逐的目标。

## 桃园结“E”

□甘肃记者 马智勇 通讯员 蔡亚楠

“真是太感谢了! 邮政帮我们种桃子解决了大问题。”日前,甘肃省兰州市七里河区牟家坪村村委会曹书记感慨地说。

鸟语花香,桃红柳绿。走进兰州市南部的七里河区牟家坪村桃园,一树树绚烂的白凤桃营造出夏日的美好景象。以前,囿于信息的滞后、交通物流的不便,桃农种植的桃子只能拉到公路边进行售卖。这样一来,不但存在不安全因素,而且销量也很小。如今,一辆辆载着鲜桃的绿色邮车穿梭在果园和城市之间,使广大市民能够在第一时间品尝到尚沾着露珠的白凤桃。

还在今年春季,七里河区邮政分公司末雨绸缪成立了蜜桃快递项目专班,对辖区内的西果园镇、八里镇的近20个建制村进行地毯式走访。根据前期排摸的情况,七里河区分公司快递事业部各营业网点负责驻点揽收、采摘品控、组货发货,综合部、市场部、金融部等部门配合进行线上线下推广营销,探索“销+寄”的蜜桃销售寄递新模式。

在运营过程中,该分公司还邀请兰州当地水果销售直播电商进行现场直播销售,在密密匝匝的果园里、挂满鲜桃的果树下,不时传来网红的

直播声。邮政惠农助农,帮助农户销售桃子,服务乡村振兴的故事,不光在桃园内演绎,更是在坊间不断地传颂。8月16日,甘肃新闻广播电视台阳光生活帮栏目组也来到七里河区八里镇水磨沟桃园,同邮政的主播们一起,开展了一场别开生面的蜜桃直播大会。

潺潺的水磨沟河水浇灌出了甘甜多汁的白凤桃,这里便也成了兰州白凤桃的主产区。在蜜桃直播大会上,一个个直播台架设在桃园内,主播的推销声此起彼伏,激情四射地进行着现场直播。七里河区分公司快递事业部的负责人也在直播间为观众朋友展示讲解着兰州白凤桃的包装箱和打包发货过程,让“家人们”更加深入地了解到一个个蜜桃是如何从枝头到舌尖的,感受这一份夏日的甜美。

为彰显行业“国家队”的担当,确保货品质量和服务质量,在寄递过程中,七里河区分公司快递事业部安排专人进行组货品控,储备临时用工进行桃子挑选打包,组开蜜桃寄递专线,增加主动客服,保障蜜桃运输投递时限,将品质最优的兰州白凤桃第一时间送到收件人的手中。

目前,七里河区分公司白凤桃销售寄递项目已累计销售2万余公斤,发出邮件11000余件,产生特快业务收入28万余元。

## 共享快递中药房让患者尽享极速服务

□鞠醒 文/图

“原来,在省中医院问诊结束后,要去药房排队候药取药很麻烦;现在,我使用了共享快递中药房服务,早上就就诊,当天下午,邮政小哥就将中药配送到家了,真是快捷便利!”日前,家住江苏省南京市栖霞区尧化门街道的庞先生表示,这种创新服务为广大患者节省了大量时间。

共享快递中药房是将院方的中药房与南京市邮政分公司寄递业务

进行深度融合(同址建库、同址作业)的医药合作新模式。秉承“流程越少、效率越高、速度越快”的原则,最大限度压缩快递环节和所需时间,通过优化流水线作业方式,将原先传统的药房配药一院内短驳一药品封装一收寄封发一运输发运的处理流程,优化完善为现在只需药房配药一药品封装一收寄封发流程,就能实现药品即配即发。

自8月7日试运营至8月25日,江苏省中医院中药饮片邮寄份额从

40%提升至90%,共享快递中药房累计发出包裹超2600件。经回访患者,体验满意率超99%,尤其是能够实现“当日就诊,当日服药”的本土患者满意度最高。

“这种新的服务模式,可以通过线上寄药到家,患者不用再带大包小包而浪费体力,同时,也能够及时拿到我们的药。如果使用互联网医院服务,有的患者甚至不用到医院来了。”江苏省中医院副院长江志伟介绍,“共享快递中药房将快递服务嵌入中药调配流水线,基本能够做到南京同城上午开处方、下午送达,下午开处方、晚上送达;我们互联网医院是24小时服务的,如果是互联网医院夜间开药方,中药快递凌晨就可以送达患者手中。”

为保证共享中药房的药品与省中医院本部的同质化管理,院方每天从牛首山院区中药仓储中心将中药饮片送达共享快递中药房,约20名省中医院中药调剂药师和5名邮政员工进驻快递中药房。处方通过信息化系统线上流转,实现接单、配药、包装、运输的全流程流水作业,大大减少了门诊患者排队取药压力,有效提升了患者就诊便捷度。

据南京邮政省中医院项目经理刘海明介绍,共享快递中药房彻底突



邮政员工通过收寄一体机的快拍功能自动获取快递面单上的收寄信息。