

江苏邮政“三高”助推寄递服务质量提升

□江苏记者 郭醒 通讯员 缪佩军

优质服务是赢得客户的永恒主题,是提升市场份额的“催化剂”。江苏省邮政分公司深刻认识集团公司寄递服务质量提升专项行动的意义,高度重视,坚决落实,坚持高站位谋划部署、高标准精准管控、高效能锤炼队伍,全力打造邮政寄递“安全、可靠、准时”的品牌形象。9月,江苏省分公司寄递服务质量提升专项行动综合评分全国第一;四项活动指标均达到集团活动目标值,率先实现全面达标。

高站位谋划部署 强化“主责意识”

江苏省分公司第一时间在全省开展了“保安全、稳时限、优体验”服务质量提升专项行动,成立领导小组和行动工作组,明确工作机制和工作职责,持续抓落实、抓部署,加大专项行动推进力度。

为了确保行动扎实有效开展,江苏省分公司坚持做到“三个一”。每日一推进。每日在省、市分公司主要领导工作群发布“四确保活动”指标完成情况,实时监控预警,第一时间督导解决短板问题,实现早识别、早预警、早发现、早处置;每周一调度。省分公司一把手每周组织召开调度会议,先进单位分享经验,落后单位表态发言,持续加大专项行动推进力度,确保全省上下同频共振,活动有序推进;每月一联席。每月召开部门联席会议,聚焦专项整治中的“堵点”、客户反映强烈的“痛点”、运营问题多发的“风险点”,充分发挥服质、

精准营销优服务 多方联动促共赢

——四川自贡邮政培育快包客户纪实

近年来,四川省自贡市邮政分公司通过集中力量、突出特色、形成合力、系统推进,形成分层分类精准营销、维护的发展环境,进一步拓展市场、精细管理和优化服务,获得电商寄递客户认可,实现双方互信共赢新局面。

“精准画像”巧营销

自贡市分公司抓住直播热潮机遇,主动出击,加大平台获客力度,绘制直播平台目标客群热力图,拓展直播平台客户,提升直播平台客户合作份额。目前,已开发直播客户共计6家,直播平台客户业务量日均1.2万余件。

贡井区“杨队长”名叫杨上辉,运营着一家食品旗舰店。在了解到他做抖音视频带货后,自贡市贡井区邮政分公司副总经理钟川赞便带队上门拜访,了解其寄递需求,主动向他介绍邮政特有的优势产品。

为做好“杨队长”的寄递业务开发工作,贡井区分公司工作人员多次实地走访、现场调研,在熟知客户发件区域结构及重量结构后,结合电商市场,预判“杨队长”的寄递量必将增加,第一时间同市分公司成立联动小组。根据“杨队长”的实际需求,制定精细化的寄递价目表及寄递方案,用专业服务赢得客户认可,最终,“杨队长”决定与邮政合作。

“对我来说,销售后的运输、投递是个难题,邮政遍布城乡的网络优势,帮我解决了这个难题。”“杨队长”笑着说。

“精准画像”加上细致周全的服务,使得“杨队长”与邮政的合作实现了共赢。2020年以来,“杨队长”每天通过邮政的发件量由最初的日均不足20件,增长到日均3000件。

运管、经营、技术四方联动的协同合力,全力实现专项行动各项制度要求立得住、落得实、行得远。

在宿迁市分公司,全市上下快速落实省分公司要求。在强组织方面,成立“宿迁服务质量提升指挥调度中心”,实现“人员、系统、调度、处理”四集中;县分公司同步建立“提升行动专班”,抓实管控体系联动。在建机制方面,参照省分公司“每日一推进和每周一调度”安排,召开市调度会,通报上周服务质量情况、分析问题、交流讨论、部署本周重点工作。9月28日至10月6日,专项行动综合得分全省排名第4,较初期提升9位。

在盐城市分公司,线上线下宣贯活动全面开展,强化全员责任意识和服务意识。线下营造氛围,制作“保安全、稳时限、优体验”横幅以及“四确保、六严禁”宣传A4站牌等,在揽投部和支局投递室悬挂展示,全方位宣传专项行动。线上开展测试检查,下发专项提升行动调查问卷,全市揽投部经理、揽投员、支局长等1402名员工参加测试,平均得分92.55分。

高标准精准管控 形成“监督合力”

江苏省分公司落实精细化管理和常态化监督,对未达标指标深入剖析、全面整治,对标指标优化提升、持续改进。8月以来,全省各项指标全面快速提升,9月底前取得了明显成效。

在全省每周调度电视电话会议上,各市分公司针对省分公司列出的全省“四确保”和“六严禁”问题事项清单,对照加大指标管控力度,商讨

改进举措。针对每周专项行动问题清单,省分公司对落后单位、问题突出生产机构进行销号式管控,通过靶向施策、定点帮扶、跟踪问效、按周销号等手段,做到问题不整改不放过、短板不补齐不放过。

此外,江苏省分公司还加大监督检查力度,全省组建了140余人的专项行动督查队伍。通过现场检查与非现场检查相结合的方式,全面排查与专项督查相结合,推动用户急难愁盼问题立行立改,对影响专项行动推进的重点问题重点改。同时,充分发挥绩效考核的“指挥棒”作用,将专项行动成效纳入各市分公司领导和省分公司相关部门负责人的绩效考核。加大对违规的通报和处罚力度,并每周下发违规考核明细表。

在泰州市分公司,“事前+事中+事后”的精准管控,确保行动取得了实效。9月14日至9月20日,专项行动综合得分全省排名第2。用好智能跟单系统“事前管控”的功能,每日下发“疑似丢失、超72小时未投递、已下段超24小时未投递”明细表,督促各单位及时核实,落实闭环管理;事中管控针对重点指标邮件信息丢失率,创新建立“四色管控预警”,根据邮件信息丢失、超期未妥投等问题,将管控紧急程度分为红、橙、黄、蓝四色,进行追踪预警管控;事后细化督查,对操作人员、处理人员、检查人员等分层分级开展“庖丁解牛式”督查指导。

高效能锤炼队伍 激发“内生动力”

江苏省分公司始终把“推优树

典”和“培训提能”作为强化队伍教育管理、提升队伍能力建设的重要载体和有力牵引,以点带面推动队伍提质增效,推动专项行动开展。

为做好典型培树,该省分公司每周选树1个先进典型,让其在全省会议上进行经验交流分享。其他市分公司学先进、找差距、明举措。以此充分发挥先进典型的示范和引领作用,营造“比学赶超”的良好氛围。

为综合培养赋能,各市分公司对生产人员,通过晨夕会、送训上门等方式开展投递服务规范和处理作业规范等培训,通过电话拨测、微信问卷答题等方式检验学习成效,通过签订告知书、警示案例、通报考核,强化责任落实。联合省邮政管理局对全省客服人员开展申诉处理规范培训,重点解读《邮政业用户申诉处理规程(试行)》,提升全省申诉人员业务处理技能。

镇江市分公司通过“参战跟学”组织各揽投部对先进典型的经验快速复制推广。在8月底,组织指标落后单位到城区宗泽路揽投部,针对消除邮件信息丢失进行“参战跟学”。城区寄递部现场分享了“三张表”(验单登记表、平衡合拢表、自查登记表)工作法、内部检查制度及“四个到人”等实战经验。目前,各单位邮件信息丢失率均大幅下降。9月,该分公司服务质量和运管部组成工作组,对丹阳处理中心、城区、开发区揽投部进行突出问题“驻点”辅导培训。镇江市分公司专项行动综合得分连续两周列全省前3,较初期提升8位。

寄递服务质量提升 专项行动

生、生姜等优质农产品,让乡亲们增收有更坚实的保障。”“杨队长”说。

精耕细作赢客户

“我们2018年开始使用邮政快递,从最初的每天几件到现在日均200件,邮政的服务态度和质量一直都非常好。”谈及邮政寄递服务,自贡市老盐井食品有限公司总经理张默乐笑着说。

老盐井食品有限公司有着20多年的历史,主要生产自贡冷吃兔、冷吃牛肉等地方特色冷吃食品以及腊制品。2018年,老盐井食品有限公司开始转变自己传统的销售理念,摸索电商销售,然而效果并不理想。恰在此时,自贡邮政开展寄递客户大走访活动,了解到他想做大线上销售的想法后,帮其谋划,并推荐了邮乐平台,从而达成合作。

经过一年多合作,2019年,老盐井食品有限公司在邮政的支持下,实现线上销售2.6万单,这让张默乐信心大增,开始着手扩大生产。然而,资金又成了他的“拦路虎”。贡井区分公司通过与邮储银行对接,为其提供了贷款服务,并帮助设计产品线及产品包装袋,打造老盐井品牌,获得良好成效。

“三年疫情期间,咱邮政帮我们解决了生产难、融资难、物流难、销售难四大难题,使我们的线上销量实现了翻一番的增长。”张默乐高兴地说,“销量也从2020年4.6万单上升到2022年的8.6万单。”

在助力老盐井食品有限公司发展的同时,贡井区分公司的寄递业务也得到良好发展。自2018年与老盐井食品有限公司合作以来,该分公司同老盐井及上游供应商均签订了寄递协议,共计发件30余万件,实现寄递收入240多万元。

□廖群英 徐鹏

凉都的八月,猕猴桃飘香。

8月20日8点20分,搭乘着贵州省六盘水市邮政分公司收寄红心猕猴桃的物流货车从市区出发,一个多小时就到达了盛产红心猕猴桃的水城区猴场苗族布依族乡猴场村。只见漫山遍野的猕猴桃树上挂满了成熟的果实,道路两旁的帐篷绵延百米。帐篷里的村民和邮政员工进进出出,不停地忙碌着,有的在搬运果子、有的在称重、有的在装箱……

在猴场村六组村寨口的公路边,村民秦武和妻子许再敏正在给刚采摘下来的红心猕猴桃装箱打包。只见秦武带着正在上小学的两个儿子,快速地把一个个成熟的红心猕猴桃装进邮政免费提供的泡沫包装箱里;他的妻子熟练地用手机EMS小程序替客户下单,并用蓝牙便携式打印机快速打单后,将面单贴在包装箱上。一会儿工夫,就打包好销往北京的20箱猕猴桃。这里刚包装完,邮车就已经到了代收点,并把这20箱猕猴桃运走。

为加快物流寄递速度,六盘水市分公司共开发合作108个农产品基地客户,将其发展为邮政线下猕猴桃代收点,并为每个代收点配备了免费的包装箱、包装膜和防压塑料充气垫。在现场,村民和一些外省市前来避暑的游客聊开了:“邮政不但服务到田间地头,包装还免费,邮寄费也比较低,这服务设的说,太暖心了……”从重庆过来避暑的李大姐买了120斤红心猕猴桃,现场打包办完邮寄手续,邮政的工作人员马上就这10箱猕猴桃装上运往贵阳邮政分拣中心的邮政专用物流车。她兴奋地对笔者说:“六盘水不但气候凉爽,农特产品也多,邮政的服务又好,所以我今天买了10箱猕猴桃,寄给我在重庆和成都的亲戚朋友。”

在水黄公路现场,笔者遇到了猴场村的党支部书记杨真明。他说,猴场村共有16个村民小组、1231户、5220口人,平均一人种植一亩红心猕猴桃,每年光猕猴桃这一项,人均收入就超过1万元。杨支书还特别说起:“我们村的猕猴桃能发展到现在这个规模,除了市、区和乡党政部门的领导和支持,六盘水市分公司也是功不可没的,他们在资金、销售和运输上是帮了我们大忙的。”

六盘水市分公司不但在猴场乡设置了108个收寄点,还把网络直播售卖现场搬到了猕猴桃果林里。“今天邮政发福利了!原价73元30枚90g的大果,今天下单领券只要63元,限定100单,早拍早发早到家。”一句句热情洋溢的话语从猕猴桃果林里传出来——这是六盘水分公司“野外直播间”正在开展抖音直播带货活动。有别于其他网络直播在室内带货,六盘水分公司把猕猴桃推广的地点放在了果树林里,“野外直播间”的直播形式吸引了不少消费者。自8月16日首播以来,六盘水市分公司已开展了3场“野外直播”,并将红心猕猴桃上架“黔乡乡情”平台,吸引观众46800人次,下单1300余笔,销售额达8.85万元。

下午6点,笔者一行回到六盘水市寄递物流共配中心。邮件处理中心的员工还在有序分拣、安检和运输从市中心、双水和米箩各个代收点运来的猕猴桃。据邮件处理中心负责人颜兵介绍,近一周发往贵阳的邮件,光猕猴桃出口一项,就达8000余件。为达到高效快速的投递标准,邮件处理中心都要确保每天晚上7点钟之前把当天收寄的猕猴桃装车,并准时发往贵阳分拣中心。

六盘水市分公司党委书记、总经理肖永军表示,近几年,六盘水邮政充分依托邮政全网资源,发挥商流、物流、资金流和信息流“四流合一”的优势,融入地方经济社会发展大局,通过邮乐网、“极速鲜”等自有电商平台和网络直播带货的方式,帮助农户解决“销售难”的问题;发挥邮银协同优势,发放惠农农贷贷款,帮助农户解决“资金难”的问题;优化邮件盘驳环节,加快运输速度,帮助农户解决“寄递难”的问题。

□邓琼

一个包裹的城乡之旅

□本报记者 周云峰
通讯员 顾欣桐 翁梦媛

“前几天买的饲料,今天就到了。原来去镇上拿个快递可要花上四五个小时。快递能送到村里后,我们在网上买东西更方便了。”8月25日下午,在浙江省衢州市衢江区岭洋乡鱼山村邮政综合便民服务站,刚取到快递的村民何荣林高兴地说。就在十几分钟前,公交车司机将快递交接给该站点工作人员后,附近的村民便陆续前来取走邮件。

近年来,网购已成为人们重要的采买方式,但对于偏远乡村的百姓来说,取快递成了一大难题。面对山区百姓日益增长的物流服务和农村快递物流基础设施不够完善之间的矛盾,衢州市邮政分公司在交通、邮管部门的支持下,构建开放共享、高效便捷的县乡村三级物流体系,通过开展“邮快合作”,开通“客货邮融合”线路,利用公交车带快递进村,让沿途村民足不出户,就可以收、寄快递。

鱼山村“客货邮融合”专线于今年4月正式投入运营,共途经6个邮政村级综合便民服务站。每天,各家民营快递公司进村邮件由邮车送至各乡镇快递共配中心,统一分拣处理后,再送往各个

邮政村级综合便民服务点。记者在湖南镇快递共配中心看到,这个整合了圆通、申通、中通、韵达、京东等民营快递企业的分拣中心,大大小小的包裹被摆在货架上。经过工作人员按村分拣后,利用公交车,投递至村级综合便民服务站。

“客货邮融合”模式不仅打通了工业品下乡的“最后一公里”,也打通了农产品进城的“最初一公里”。在鱼山村,还有村民将自家制作的小鱼干,打包寄给在外地务工的亲人。

“‘客货邮融合’就是通过城乡公交车带快递进村、运农产品进城,提供城乡快递物流均等化服务,降低农村百姓末端取件、寄件的成本。”衢州市分公司市场营销部副经理邵坤坤介绍说。目前,衢州市分公司依托县乡村三级物流体系,已开通“客货邮融合”线路15条,共覆盖14个乡镇、38个偏远建制村。今年以来,已代投偏远山区邮件4万余件,助力农产品上行1200余件。

小包裹,大民生。从线上到线下,从城市到乡村,在一条条连通城乡的道路上,一辆辆城乡公交车载着乘客、拉着快递,打通了农村快递物流“最后一公里”,也为农村百姓的幸福生活加“邮”添彩。