

国家邮政局、工业和信息化部联合印发的《关于促进快递业与制造业深度融合发展的意见》提出,到2025年,快递业服务制造业范围持续拓展,快递业服务相关制造业的能力和水平显著提升,相关制造业供应链组织效率、市场竞争力显著提升,实现互利共赢、相融共生。

从末端“搬运行”到走进生产线,从单一的物流运输到一体化供应链管理,近年来,面对多元化的物流市场需求,快递企业不再局限于传统的“点对点”运输模式,而是大力推进“快递进厂”,并逐步将服务延伸至制造企业的生产、销售、售后等各个环节,实现与制造业的深度融合。

2020年12月,江苏省邮政分公司与红豆集团签署战略合作协议,无锡市邮政分公司落地与红豆集团的战略合作,积极探索在党建共建、智慧零售、智慧物流、金融服务、市场拓展、职工和客户关怀、品牌合作等领域的全方位合作,推动全渠道一体化运营,成为快递业和制造业相互支撑、高效协同、融合互动、共同发展的典型实践。

今年“双11”期间,无锡邮政聚焦快递业与制造业“两业融合”,全方位嵌入红豆集团各子公司的电子商务业务,通过“快递进厂”,帮助客户重构物流体系,优化业务流程,提升物流效率,降低运营成本。同时,无锡邮政也进一步拓展了市场发展的新空间。“双11”期间,无锡邮政成为红豆居家电商公司唯一“包场收寄”的快递物流企业,11月1日—15日累计使用邮政快递发运红豆集团产品**103万单**,11月10日—15日累计发货**52.1万件**,用邮业务量同比增长**36%**,增幅位列江苏省电商标快类大客户第一。

嵌入红豆第一线

江苏无锡邮政项目制改革推动「快递业+制造业」融合

□本报通讯员 张敬霞 文图



1 项目机制建团队

“包场收寄”并不容易。今年初,由于疫情对快递时效的影响,红豆线上店铺的物流评分有所下降,客户对邮政寄递时效提出了更高的要求。

针对客户提出的时效要求,无锡邮政红豆项目组第一时间响应,无锡邮政随即行动,取得省分公司的支撑后,由渠道运营中心、服务质量部等组成联合工作组,每周对红豆项目的运营质量、重点线路的时效问题进行分析,邮路一条一条捋,环节一个一个个,根据平台时效倒推每个时间节点,加快邮件内部流转。今年9月,红豆集团无锡出口到江苏其他市的菜鸟天地时效达成率达到95%,到浙江和上海的菜鸟天地时效达成率分别为83%和94%,客户在天猫平台的物流评分提高了两个百分点。邮政红豆项目组乘势而上,为客户制定“双11”包场寄递方案,多次上门沟通,最终成功实现“包场收寄”。

2020年12月,江苏省分公司与红豆集团签订战略合作协议后,无锡邮政第一时间落实,邮政红豆项目组诞生。

项目组组长由熟悉寄递业务的快递包裹部副经理担任,组内业务营销人员则从快递包裹部的优秀营销员中选拔。运营部、服质部提供生产端、售后端的支撑,各专业的业务部门提供协同开发的业务指导,项目的运营、客户的维护、业务的发展得以跳过繁琐步骤,高效运行。

项目组定期与红豆集团召开联席会议,由双方中高层领导共同参与,范围覆盖了红豆线上、线下业务,包括国际、服装、医药、房地产、轮胎等主要业务板块。双方由此加深了解,并不断挖掘新的合作点。

在服务方面,项目组发挥寄递专业优势,打出产品“组合拳”。比如,特快专递产品满足对时效和服务要求高

的客户,电商标快产品满足有投递上门服务以及增值服务需求的客户,快递包裹产品满足重视寄件性价比的客户。目前,红豆集团产生的邮政包裹,涵盖了快包、标快、国际、物流四个专业,2022年业务收入突破3000万元。

如今,红豆居家电商公司几千平方米的现代化仓库里,客户下单后,从打单、分单、配货,到扫描检验、打包、发货,邮政以“快递进厂”模式实现多环节嵌入,并以信息化、数字化技术为支撑,不断提高配货、发货速度。



日常揽收现场。

2 板块协同共支撑



“双11”揽收现场。

11月2日8点,刚刚下班的邮政客服高玉兰已连续工作了12个小时,却依然保持着“战旺季”的紧张和兴奋。“红豆集团客户多、发件量大,从10月31日开始,红豆居家电商公司中心仓库就是通宵发货、客服24小时在线。我们为了应对客户需求,实行‘两班倒’制度,确保及时解决客户提出的问题。虽然忙碌,但我们义不容辞。”

“双11”前夕,无锡邮政组建了专门服务红豆集团的客服小组,每天对红豆集团的邮件主动跟踪。“双11”期间,客服小组每天对未妥投邮件进行滚动查询通报,江苏省分公司与无锡市分公司每天对红豆邮件的时效进行评估,全力解决物流时效问题。

除了客服团队支撑,无锡邮政还充分协同寄递各环节,保证“双11”期间的网络畅通。对于红豆集团的邮件设定专属邮路,区内盘驳车辆悬挂红豆集团标记。同时,网运端还会对红豆邮件的及时赶发率进行日通报,

发现问题第一时间协调处理中心进行处理。为保障揽收服务质量及邮件出口转运畅通,无锡邮政除了运用长三角邮件处理中心的枢纽优势,重点时期重点保障,在进出口压力较大时,还设置了通过江阴顾山中心及苏州中心转运出口的应急方案,缓解出口难、时效慢的问题,充分提升客户用邮体验。

除了寄递内部协同,在邮政红豆项目组的推动下,无锡邮政充分挖掘客户的潜在需求,协同各业务板块,主动提供创新服务。2022年,邮政和红豆居家电商公司合作开发了“福虎生威”生肖联名系列产品。项目组调动了文传、金融、寄递等专业人士组成项目攻关团队,聚焦“产品设计+邮政文传IP销售+售后寄递”,制定了一套完善的方案,在支撑好客户线上销售寄递的同时,将该款产品在全国邮政系统销售,并成功上线邮政金融礼品平台,仅一个多月销售额就突破了200万元。

只要有邮政,我们就放心

红豆集团战略部 闵杰

红豆集团从1957年的企业草创到如今拥有12家子公司,涵盖了服装、轮胎、医药、房地产等众多板块。作为传统制造型企业,我们也在积极探索与服务业更好的结合,向高端化转型,进一步降低企业运营成本,提升生产效率。

无锡邮政从2009年开始就与红豆集团合作。一路走来,双方不仅是商业合作关系,更是一种互相信任、互帮互助的关系。双方互相支持、共同探讨企业发展模式,深入开展多领域合作。无锡邮政在电子商务发展、智慧物流建设、供应链管理和企业“出海”等方面给了我们很多很好的意见和建议,并且有很多都已经落地实施。可以说,只要有邮政,我们就很放心。尤其是无锡邮政这种项目制嵌入式服务的方式,给红豆集团带来的好处和便利显而易见。在疫情期间、重大活动节点、突发情况应急方面,邮政作为央企更显示出了应有的责任和担当。

为客户提供一体化的综合物流服务解决方案

无锡市分公司总经理 吕雪松

“两业融合”是指先进制造业与现代服务业的融合,其根本内容是指制造业与价值链、产业链、供应链、服务链等多方面的紧密结合,实现中国制造业向高端转变。“两业融合”也为物流业实现高质量发展提供了方向。邮政作为物流服务企业,要通过引入现代化的物流技术、信息化的手段,为传统企业降低运营成本,提升生产效率。而中国邮政有着行业内较高的网络化、信息化、自动化水平,有能力也有实力为客户提供一体化的综合物流服务解决方案。

无锡邮政正是通过项目制,引导企业向着互联网思维的服务型企业过渡,将邮政服务延伸到企业生产的方方面面,不断探索服务新路径,从客户端、供应链端、消费者端提供多品类、全方位的服务矩阵。同时,项目制运作也为邮政企业提供供应链服务能力、培养邮政综合型服务人才提供了最好的平台,为邮政快递服务制造业开疆拓土、积累经验。

3 “两业融合”谋发展

红豆居家电商公司中心仓库里的“自动播种墙”,是今年“双11”期间的“好帮手”。这是邮政红豆项目组与红豆居家电商公司不断研讨后,于今年10月份新增的科技设备。除此之外,还新增了一台自动化分拣设备。“双11”期间,自动化分拣设备对包裹进行粗分,“自动播种墙”加快一单多品的分拣速度。通过以上措施,11月1日12点前,共计揽收8.7万件包裹,占全天揽收量的49.8%,单日最大发货量达到了19.2万单。

随着合作的不断深化,红豆集团和邮政企业“两业融合”的链条逐步延伸。邮政红豆项目组聚焦邮政核心业务资源,通过优化智慧物流配送服务方案、升级运营服务保障方案,引入互联网直播电商平台、拓展红豆集团下属企业开发等方式,全方位打造高效

的产业融合服务矩阵。

2022年1月,邮政红豆项目组与红豆运动装公司推动快递收寄直接进驻生产车间。红豆运动装公司获取电商订单后,由车间进行生产,生产完成后直接落地,由无锡邮政收寄发运,节省了中间的仓储及运输成本,真正做到零库存。“以此次成功的创新合作为基础,我们将与红豆集团进一步拓展仓储方案整合的合作模式。”无锡邮政红豆项目负责人说道。

2022年,红豆集团库存周转率提升12%、库存资金占用费减少7%、订单交付时效提升25%、作业效率提升10%、物流费用降低17%,邮政服务得到了红豆集团的充分认可,真正实现了“两业融合”发展、相融共生。而无锡邮政与红豆集团公司的合作项目也被江苏省分

公司评为年度十佳自主协同项目,入围了全国快递服务制造业重点项目,无锡市分公司荣获红豆集团“2022年度最佳战略合作伙伴”奖。

“下一步,无锡邮政将复制红豆项目制服务经验,扩大覆盖到其他重点客户,从产前、产中、产后挖掘合作点,不

断加深与合作,拓宽业务广度,提高客户黏度,从单一的物流运输服务到为客户提供一体化供应链服务,逐步将服务延伸到企业的生产、销售和售后的各个环节,实现双方相融共生、耦合共生。”无锡市分公司副总经理黄定清表示。



项目负责人指导工作人员规范操作。