

看快递业“国家队”的担当

——中国邮政集团公司眉山市分公司全力奋战“双11”速记

王磊 本报记者 张忠华 文/图

11月18日,在国内权威物流杂志《物流时代周刊》评选的“双11”期间最满意物流快递企业中,中国邮政集团公司以42837票的超高票数在众多评选物流企业中脱颖而出,成为今年的一匹黑马。

曾经,作为快递业唯一“国家队”的邮政快递服务受到各方诟病。今年这场漂亮的“翻身仗”从何而来?备受客户青睐的背后,究竟是什么力量在推动?

2015年2月,中国邮政集团公司全面实施“一体两翼”经营发展战略,提出举全网之力打造强大的“寄递翼”。2015年10月,中国邮政集团公司四川省分公司总经理杜卫红强调“推进全省包裹快递改革,有条件要上,没有条件,创造条件也要上”,并于2016年将包裹快递业务作为全省“一把手”工程来抓。

一年多来,作为中国邮政集团公司下属子公司的眉山市邮政分公司,以客户体验提升为目标,积极实施内部全流程改革,用服务赢得市场,用质量赢得客户,认真践行着快递业“国家队”队员的责任担当。



揽投员起范露细心地指导客户填写收件面单



全新成立商投部揽投员们自信从容地告诉顾客:“双11”,我们准备好了



处理当日出口的丹棱猕猴桃38号



1200m²的邮件处理中心堆满了大大小小的包裹



揽投员陈仕强在整理当日寄递的邮件包裹



党员突击队到一线帮助分拣邮件

奔跑吧, 邮件

11月16日早上6:20,天边刚刚泛出鱼肚白色的曙光,“滴滴、滴滴……”扫描枪扫过邮件发出的声音在静谧的清晨格外清脆。眉山市邮政分公司邮件处理中心已是灯火通明,一辆辆邮车不停地在装卸垛口穿梭着,两台胶带机正高速运转,分拣人员正一丝不苟地手持PDA扫描枪麻利地扫描邮件。顷刻间,1200m²的邮件处理中心就被传送上来的大大小小等待分拣的包裹塞满。

“双11”购物狂欢盛宴散去之后,快递行业迎来“大考”。为保证不“爆仓”,眉山市邮政分公司建立了收寄、投递、信息、客服等多部门联动工作机制,提早完成眉山市邮件处理中心的扩能改造,最大程度提升了邮件堆码处理能力。同时,该公司还动员全体邮件处理人员全部停休,开启“白加黑、五加二”模式,组建党员带头的“党员先锋队”76人次支援一线分拣部门,分组轮流上岗协助封装,并增加了小夜班投递频次,保证“双11”期间邮政包裹快速“收得进、运得出、投到位”,为客户带来更好的用邮体验。

据统计,仅16日一天,眉山市邮政分公司邮件处理中心邮件包裹到达分拣量16358件,较去年同期增长4251件,这是同期投递量的517%,创下眉山市邮政分公司自设立以来日包裹邮件最高处理值。

“没想到我的包裹来得这么快,本来在淘宝上看到邮政负责寄递,还担心很晚才能到,可今天包裹就来了,太意外了!”洪雅县高庙镇的王海告诉记者,他趁“双11”时给老婆孩子买了几件礼品,按照往年的估计怎么也要一个多星期才能收货,这次4天不到就收到了包裹,令他颇感意外。然而,看似简单的缩短的3天,背后是眉山邮政一年多的持续改革创新所造就,眉山邮政正在“用时间看转变,用时间赢市场”。

39岁的杨建是眉山市邮政分公司直属投递营业部商投班的班长,这已经是他从事投递工作的第18个年头了。晚上9点,眉山夜色已经很浓,气温也开始下降。忙碌了一天的他仍加紧将一批刚分拨而来的包裹装车进行夜间投递。杨建已经连续一个多

星期没有休息了,以前下午5点便能下班的他,这两天都要加班到夜里10点以后。“我们就是要跟时间赛跑,一件包裹如果在我们投递环节耽误几个小时,客户就会耽误一两天,想想客户焦急等待包裹的心情,再累我们也要坚守好岗位。”

正是这些平凡而又伟大的绿衣使者,让邮政的那抹绿色,在一年365个日夜始终散发着温暖而坚韧的光芒。

11月11日-21日是“双11”购物狂欢节的快递包裹运输高峰期,眉山市邮政分公司进口邮件量达85250件,出口邮件量达84791件,分别同比增长77%和637%,创下历史新高;接发邮运车辆426趟,同比增长25%;未发生一起邮件积压和爆仓现象。

截至11月18日,全市邮政“双11”邮件当日妥投率达到96.68%,农村及时妥投率达到91.59%,分别较上年同期提升了3和5个百分点,向客户兑现了邮政国企的服务承诺,向市场交出了一份亮丽的成绩单。

电商客户的“五星”好评

企业与地方发展“鱼水”相亲,相融共生。为了更好地服务地方经济发展,眉山市邮政分公司着力构建“农产品进城、工业品下乡”的双向物流体系,为电商客户量身定制合作方案。今年“双11”期间,眉山邮政的全方位服务赢得了电商客户的五星好评。

丹棱县是远近闻名的特色水果种植大县,不知火、大雅柑1号、爱媛38号、清见等优质水果深受市内外消费者的欢迎。然而在“双11”狂欢购物中,丹棱水果外销激增,大量的

订单一度积压,这可急坏了当地的农户。这时,眉山市邮政分公司主动对接承接寄递服务,解农户燃眉之急。11月18日,丹棱县柑橘农业合作社社长竖起大拇指高兴地告诉记者:“邮政真是太给力了,今年‘双11’我们再也不担心发货速度了,明年的‘双11’我们还选邮政”。

“在服务电商企业初期,我们遇到了一些困难,在收寄、时限、客服等方面存在一些差距。根据市场需求,我们树立以优质服务赢得客户的理念,着力寄递流程的再造和优化。”

眉山市邮政分公司函件包裹局副局长周希全介绍说。在随后半年多时间的运作中,眉山市邮政分公司主动走近电商客户,反复加强沟通,并在收寄方式、封发方式、转运环节、邮路环节、主动客服、邮件赔偿等方面做了大量的调整和改进。

努力终有回报,眉山市邮政分公司先后与吉香居、亚马逊、当当网等电商客户成功合作,泡菜、龙眼酥、芝麻糕等745家行业客户也走向了邮政,全市月交寄量迅速突破50000余件。

服务只有更好

11月15日,中国邮政集团公司四川省分公司副总经理王彦超莅临眉山市邮政分公司调研。在实地查看眉山邮件处理中心、丹棱邮件处理中心、眉山邮件处理中心运作之后,他要求进一步加快能力建设,特别是在电商企业集中的实行仓配一体模式,积极引进电商企业入驻,入驻商

家可将自己的货物存放在仓库内,买家一旦下单,商家就可在仓库内实现配货、打包、发运等一系列工作,并投入自动化机械设备减少人工搬运,缩短邮件处理时间。

据了解,眉山市邮政分公司还在全市小区、工业园区、学校等人口密集场所积极开展智能包裹柜建设,积

极解决最后一公里投递问题,使智能包裹柜成为投递力量的新补充,为客户取件提供更加便捷、安全的服务。

“双11”的大战还在继续,快递企业竞争如火如荼……正是客户那一张张笑脸、一个个竖起的大拇指,鼓舞和激励着眉山邮政人一直前行。