

围栏让分拣投递更智能

点睛之笔:通过经纬度定位,以围栏的形式划分投递道界,取代按名址分拣模式,极大地提升了投递的效率及效能。

随着电子商务与互联网经济的快速发展,邮政快递包裹处理量急剧攀升,邮政企业的收寄、处理、运输、分拣、投递等各个环节均面临着能力不足的挑战。其中,以邮编体系为主、地址信息为辅的邮政自动化分拣系统已经难以适应邮政寄递业务发展的需要。

北京市邮政分公司引进腾讯电子地图,将电子地图和地理围栏技术应用到分拣和投递环节,取代原有的名址数据库匹配模式,彻底解决了名址库维护量大、维护不及时,社会名址频繁变更造成的匹配率低、差错率居高不下,生成大量误分、错分退转邮件,浪费投递资源等问题,实现了分拣投递环节操作模式的变革和网运效率的显著提升,有力推动了网运投递转型升级、提质增效。目前,该成果已在全国邮政全面推广应用,并取得了很好的效果。

电子地图具有以下优点:一是具备名址匹配功能,便于与邮政网运平台进行嫁接;二是具备模糊运算功能,纠错和校验功能强大,且精准度和可信度较高,可以大量减少名址重复匹配;三是具备电子围栏技术,可以圈划所有投递部及其下设各投递道段的服务范围,实现邮件的精准分拣和投递,同时,也便于生产作业组织管理。基于以上分析,北京市分公司进行了名址匹配的测试,取得了正确匹配率达96%以上的惊人结果和满意认定,并最终做出可行性论证。

按照投递区域全覆盖、无天窗、无重叠的原则,北京市分公司

抽选邮区中心局、各区分公司业务管理人员和经验丰富的分拣、投递岗位人员,在电子地图上圈划投递部、投递道段的服务范围和服务道界,从而实现邮件名址地理坐标与投递部、投递道段的对应和绑定。邮政收寄部门在收寄邮件后,通过营业系统将邮件名址信息发送到邮政ESB平台,进而传输到全国网运系统,再下行到邮件寄达省的网运系统;腾讯电子地图从寄达省网运系统中获取邮件名址信息,依靠卫星定位、云计算等技术实现名址的准确定位,生成地理坐标,再利用电子围栏,匹配地理坐标所对应的投递部及投递道段,从而在邮件实物到达前生成相应的分拣、投递信息指令,使邮件实物到达寄达省中心局后,可根据电子地图、电子围栏匹配的投递部,精准分拣、运输到相应的投递部,实现精准投递。

为了进一步提升分拣准确率,北京市分公司设计了白名单制度和信息预处理机制,在实际应用中,正确匹配率从96%进一步提

升到了99%以上。

白名单制度是收集新名址、偏僻名址信息的主要手段,其收集方式和渠道主要有两种:一种是取自邮件实物,对退转邮件进行筛选,对于多次退转无法投递的实物邮件,由中心局对邮件地址信息进行采集,在电子地图中查询无法反馈经纬度信息的或者反馈经纬度信息明显有误的,列入白名单;另一种是取自系统信息,从网运信息系统中筛选出存在多次分拣的分拣记录,直接从系统中导出地址信息,在电子地图中查询无法反馈经纬度信息的或者反馈经纬度信息明显有误的,列入白名单。

而信息预处理机制是指在投递部特别是退转量较大的投递部,集中相关业务人员,跟踪电子地图

的匹配结果,处理未匹配的信息并核查匹配到本投递部的信息,将未匹配和匹配错误的名址收集整理,分析产生的原因并采取相应措施——如果名址在相邻投递部交界区域,应调整电子地图,由相关投递部修整投递部界栏,A投递部缩小范围,B投递部就要扩大范围,确保电子地图无天窗;如果名址定位与实际名址差异极大,模糊匹配规则造成,属于定位错误的,由相关主管部门与腾讯公司沟通,及时更新电子地图数据;如果是新建小区、新单位公司等属于新增、偏僻等特殊地址的,由投递部或中心局的业务人员维护成白名单。

□成果创造人 金艇 张宇哲 姚军 孙长春 王皓月 赵世波 付寰 李红 莫玉花 徐杰 罗雪梅 庄佳

企业管理创新成果

市场部主办

佳邮评选 蓄势待发

3月27日,云南省邮政分公司举办第39届全国最佳邮票评选颁奖活动系列产品发布新闻通气会。会上推出了中国集邮总公司、云南省集邮分公司联合开发的《第39届全国最佳邮票评选》特供册、《佳邮集萃》邮册、《撷香佳品》珍藏品、《西游记经典2019》邮册等14款文化产品。

经中华全国集邮联合会批准,由云南省分公司承办的云南盐业第39届佳邮评选将于4月20~21日在昆明举行。

□云南记者 崔斌 摄影报道



有里也要有面儿

天桥茶坊

□晓说

清明是中华民族古老的节日,中国人大多选在这个时候扫墓祭祀、缅怀祖先,可前两天的新闻却不那么美好地“应了景”。上海市静安区常德路街道边的店铺招牌被整体换成了黑底白字,看上去很不美观,还有网友吐槽是“墓地风格”。新闻配图显示,街边几家饭店的招牌都是黑底白字,确实看着挺奇怪。

且不说产生这种让人无力吐槽现象的原因在谁,但毋庸置疑,这种“肃穆”确实让人失去了走进这些店的勇气和可能。在网络时代,一家店的外表很重要,只要有个性、有新意,就会迅速成为“网红”,吸引众人眼球。比如,当罗森便利店入驻南京的时候,饱受本土某连锁便利店摧残的南京市民几时见过这样窗明几净、食品鲜美的外来者?一时间就像北京市民见到初来乍到的喜茶一样,在罗森门口排起了长队。有人发问,如今网购盛行,线下门店还有这么重要吗?如今的线下门店已不仅仅是卖货,还兼具了更多的功能,比如成为“一间展示厅”。所以,我们越来越多地听到某某“高冷”品牌或从互联网起家的品牌开了体验店,这些店装修考究,设计巧妙,无不体现了品牌的气质和企业

的文化。这就是一个企业的面子,目的就是为消费者提供真实的产品体验,建立品牌与客户的良好联系,传播品牌文化,从了解产品升级到了解品牌,最终达到培养忠实客户的目的。因此,即使你在Apple Store拿着展示机玩一下午游戏,然后拍拍屁股走人,工作人员也会对你报以微笑,欢迎你再来。

笔者这里说的门店同样包括咱们邮政的各个网点。在某些邮政网点,从外面看,老式陈旧的装修,无数个手印的玻璃;走进去,小而拥挤的环境,不合理的功能布局,吱吱作响的座椅,甚至地上还有旁边超市卖的大葱的叶子。反观周围的同业网点,虽说不上尽善尽美,但环境比咱邮政还真强点儿。将心比心,这业务在哪儿办不是办,谁不愿意选个环境优美、舒心的地儿呢?

当然,我们也不是没有高大上的“展示厅”。比如60年如一日、一直大开方便之门的北京东四邮政支局,除了一如既往的亲情服务,也一直在改善用邮环境。如今已搬到朝阳门内大街300号的东四支局,外立面装修大方得体,营业厅宽敞明亮,除了ATM等自助机具,还加入了智能机器人、手机“加油站”,谁能说这些没有为东四支局引以为傲的亲情服务增光添彩呢?所以,笔者强烈建议,让环境优美、媲美“网红”的邮政网点多起来吧!

(上接第1版)

透明墙——企业的大小事让员工来参与

2018年12月25日,吕梁市凤山路邮政支局综合柜员刘佩佩收到一条短信。打开一看,是工资到账的信息。前些日子,“员工宝”公示了省分公司将对参加金融业反洗钱考试成绩达到90分以上的员工进行奖励。这不,3000元奖励到账。“老公,下班后陪我买衣服去。”刘佩佩第一时间给爱人打电话,分享着自己的喜悦。

“只要是能公开的事项,就要接受员工的监督。”张宗梁说,“山西邮政省、市、县三级班子都把员工拥护不拥护、赞成不赞成、高兴不高兴、答应不答应作为衡量工作得失的根本标准。”

打开“员工宝”,涉及企业经营管理工作中的集中采购、房屋租赁、干部任免、岗位招聘、人才选拔等270多条公开信息,涉及员工切身利益。“三工选聘”办法、评优评先、考试成绩、休息休假办法、员工退出管理办法、持多证办法、内训师管理办法、金融从业人员管理办法等都能了解得清清楚楚。“让员工参与企业经营管理的每一个环节,既让员工成为企业主体,也从源头上加强了干部队伍管理,杜绝一线乱象,防止微腐败产生。”刘志强介绍说,比如年终在“员工宝”启用“评优评先”功能,量化每位员工的评比分值,公开公平公正,确保组织放心、员工满意、同岗服气。

为汇集有想法、有能力的员

工开拓新市场,山西省分公司组织不同营销项目的阿米巴营销团队,给支撑、给奖励,让员工们大胆闯市场。2018年,该分公司通过“员工宝”先后发布了邮农合作社、婴幼儿报刊市场开发、秋季线上农资等8个营销项目的英雄招募令,33名员工竞聘加盟,创收达3600多万元。“我们团队在全省邮政电视电话会上接受表彰哩。”秋季线上农资项目负责人邢力华说,“为解决摊派任务的问题,我们组织农村网点员工组成团队,深入重点村镇开展多专业的营销宣传活动。”70天,整个项目销售农资4800多吨。

强支撑——一线的大小事全心全意服务

“每天睡觉前都会看看‘员工宝’里的微课堂。”太原市体育路邮政支局任晓东说,“我还经常利用班前班后的时间,和同事们一起分享。”随着业务能力的提升、营销技巧的掌握,他能更加从容地面对客户和市场。2018年,他个人营销积分达55万多分,名列太原邮政榜首。

“关爱员工,就是要让员工提升自身能力,适应岗位竞争、适应市场需求。”张宗梁说。作为企业日常培训工作的补充,“员工宝”成为山西邮政员工可随时随地答疑解惑的贴身老师,不论是金融营销技巧还是寄递收寄规范,不论是业务推广方案还是营销经验分享,不论是活动组织策划还是操作流程教学,自2018年7月上线至今3月底,“员工宝”微课堂已推送学习资料130多个。

“‘员工宝’还有在线考试功能,通过手机端就能参加考试。”刘志强说,集中考试浪费了基层员工的时间、金钱,在线考试就便捷。在线考试具有题库管理、考试管理、在线评分等功能。省分公司人力资源部指定考试人员,参加考试时间后,在考试开始时会将试卷推送至员工手机客户端。

“我们在不断丰富‘员工宝’支撑一线的功能。”刘志强说。比如员工报障服务,解决了基层设备出现故障后“找谁修理”“维修拖沓”“无人监管”的痛点。员工对故障设备网上报修后,省、市分公司立即根据设备监控系统报修信息以及设备种类、型号向维修人员或维保厂家指派维修工单,并限定完成时间。指派工单后,维修人员的手机即可接收到维修工单信息。根据工单要求修理完毕后,维修人员需在手机端提交维修报告。报障员工还可对此次维修服务评价打分。自该功能上线以来,吕梁市邮政分公司处理员工报障1125次,获得员工“非常满意”评价的有943次。

基层“痛点”、服务“热点”、管理“难点”,都是山西省分公司党组关注的重点。而整合了员工贴吧、通知公告、政策热点、微课学习、考勤打卡、共享共谋、薪酬查询、员工报障、在线评议、在线考试、调查问卷、金融乱象举报等功能的“员工宝”微信互动平台打破了“科层制”,突破了“中梗阻”,打通了“竖井”,不仅有效提升了企业的管理效率,而且让员工消除了误会,化解了怨气,逐步形成“一线自觉,市场驱动”的良性发展局面。

新闻快递

南京邮银 建立协同发展机制

本报讯 日前,为进一步促进板块协同发展,江苏省南京市邮政分公司市场营销部牵头,市分公司金融业务部、邮储银行南京市分行个金部共同推动,从激励措施、沟通机制、发展重点等方面建立协同发展机制。

在激励措施层面,双方共同制定,确保措施和步调一致,将协同发展指标纳入绩效指标体系,并在营销评优中设置协同发展评分项,引导员工积极开展协同营销。在沟通机制层面,建立例会制度,由市场营销部牵头、金融业务部落地,做好与邮储银行在协同发展中客户归属、业务结算和项目组织等协调工作。在发展重点层面,从专业协同、区域协同、项目协同、品牌宣传协同等方面推动协同营销,其中,项目协同聚焦产品、客户、渠道等生产要素,开展客户拓展和交叉营销工作,并明确邮银综合服务平台客户延展、大数据服务、寄递服务等12个重点合作项目。

□郑秋雁

陕西省分公司 与电信合作求共赢

本报讯(记者 张潇)日前,陕西省邮政分公司与中国电信股份有限公司陕西分公司签署战略合作协议。双方将本着“资源共享、优势互补、合作共赢、共促发展”的原则,在基础设施与通信服务、金融业务、渠道网点、大数据及物联网等方面开展深度合作,以促进双方在各自领域内的业务发展。

一直以来,陕西邮电在基础通信、银行业务、寄递等领域开展了富有成效的合作。此次双方深化战略合作伙伴关系,以期顺应新时代发展要求与产业发展趋势,促进信息通信产业与传统行业融合创新,进一步发挥资源和能力互补优势,推动科技创新,共同提升在数字化服务领域的核心竞争力。

保定市分公司 精细化管理车辆

本报讯 日前,河北省保定市邮政分公司从组织领导、制度管控、提升意识等3个方面着手,制定并出台《车辆管理人员绩效考核办法》,全力推进车辆精细化管理改革工作,力争全年节约200万元车辆管理费用。

办法从明晰责任、提升意识入手,对车辆安全、车辆保险、车辆购置、车辆派遣等15个方面的履职、问责、奖惩事项进行了详细的说明,并实行了派车单、调动审批、送修通知、事故报账审批等制度,保证出车、行车、加油、保养、修车等环节有人问津、每项支出合理合规。保定市分公司希望用严肃的管理制度做约束、用严格的考核机制做激励、用严苛的运行规范做保证,目标明确、责任到人,全力保证整个车辆精细化管理实施渠道的畅通有效。

□周雯倩

茂名市分公司 助力“小小科学家”活动

本报讯 近日,由广东省茂名市邮政分公司协办的“小小科学家”中小学科学教育体验活动启动。该活动意在进一步提高茂名市中小学科技创新指导教师的教学水平,引导更多学生参与科学体验活动,使学生在活动中锻炼意志、陶冶情操,提高科学创新意识和实践能力。

“小小科学家”活动将结合学科教育,细化为天文地理(天文)、生命科学(生物)和物质科学(物理、化学)、科学技术(小机器人)4种类别5个项目开展,并分别对应5种活动实验箱。作为本次活动器材唯一的发货方,所有学校订购(含公费购买)的试验箱均由茂名市分公司负责发放。

□林娟

太康县分公司 倡导绿色出行

本报讯 近段时间,为积极响应县委、县政府号召,大力践行绿色发展、绿色邮政理念,河南省太康县邮政分公司在全县邮政范围内开展“绿色出行”活动,号召全体员工上下班及日常生活使用清洁能源的交通工具,尤其提倡大家步行上下班。

该活动受到太康县分公司全体员工的支持和点赞。大家纷纷表示,绿色出行既节省了交通费用,还锻炼了身体,更重要的是为清洁环境献出了绵薄之力,是一举三得的好事。太康县分公司表示,此类活动要一直开展下去,以实际行动为绿色邮政发展贡献太康邮政员工的力量。

□王梅霞



送化肥到地头

“邮政送化肥到田间,让我们足不出村就可以买到优质、实惠的肥料,解决了农忙时人手不足的问题,真心谢谢你们!”湖北省十堰市张湾区西沟乡郭家沟村农民周仪忠的喜悦之情溢于言表。

正值春耕时节,为更好地服务农民、助力春耕生产,十堰市邮政分公司在全市开展“送化肥、助春耕”邮政配送农资进村入户活动,将农民急需的肥料送到田间地头。同时,各县(市)分公司还专门聘请当地农技人员免费向农民开展培训,传授防治病虫害等科普知识。图为3月20日,十堰市张湾区三堰投递站投递员到郭家沟村送化肥上门。

□王嫣 摄影报道