

天津邮政推进拼多多退换货项目

已上线区域日订单达2900单 峰值达3300单

首批试点分公司项目承接落地

天津邮政高度重视首批试点分公司项目的承接落地,充分做好项目上线的筹备工作。

首先,准确定额,补充运力,按照拼多多平台下发的三级区域、四级区域日均单量,因地制宜根据营业部员工人数、作业模式、道段里程、业务熟练度、业务存量综合评估,结合跟班写实科学合理定员定编。其次,根据拼多多订单流量分布情况在密集区、分散区分别按照专揽、揽投合一、机动揽收等模式灵活组织作业。同时,多元培训,强化赋能。下发《拼多多开城流程说明》等培训教材;针对新开城网点开展操作要点、管控要点、系统注册等实地培训;为揽投员录制上线揽收实操视频;安排新开城的网点人员到已开办网点上段实操,提前体验接单揽收流程。此外,配齐工具,保障揽收。配齐便携式电子



秤、便携式蓝牙打印机、PDA等揽收工具;配发包装耗材,引导揽投员对不同

大小的退件采用合适包装,加强瓦楞纸箱回收再利用,降低成本。

天津邮政落实集团寄递工作会决策部署,将拼多多退换货项目作为“一把手”工程,定位为全局性重点项目,由市分公司主要领导挂帅,全力推动项目落地。市分公司第一时间成立了工作领导及项目推进组,通过学习全国先进省市发展经验、紧密对接本市拼多多电商平台、建立三级常态化项目运营管控机制,实现了拼多多退换货项目提速提量发展,有效激发了营业部揽收作业活力,持续提升天津邮政寄递服务的用户体验和市场口碑。

天津邮政与拼多多平台达成全面业务合作意向后,于今年3月14日正式试点上线运营。截至4月底,全市已上线的区域日订单达2900单,峰值达3300单。目前,天津邮政“上门取件”拼多多单量排全国邮政第12位。

快速联动 建立三级响应机制

天津邮政建立了三级响应机制,市寄递市场部成立退换货项目组,明确区分分公司项目对接人、营业部运营管控对接人,通过快速联动的常态化管控措施持续推进项目履约质量提升。

坚持做好管控通报、形成闭环管理,围绕拼多多平台“取件及时率”“订单取消率”“投诉率”“爽约率”四大核心指标,每2小时发布各营业部

当日实时履约质量通报,每日项目组下发全市履约质量日通报,要求履约指标落后的区分分公司、营业部分析原因并落实整改;每周利用复盘会议对当周的履约问题项逐一分析,并明确改进措施及下周的提升目标,各区分分公司、各营业部相互学习分享经验。

据悉,此次与拼多多平台的合作是邮政切入退换货市场的一个关键机遇,据统计,拼多多天津区域日均

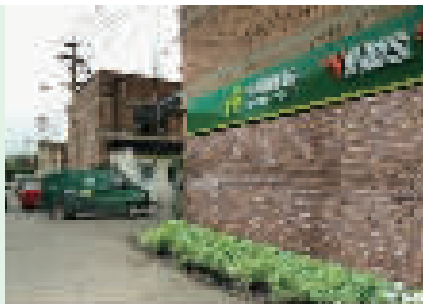
订单量达3.9万件以上,做大做强拼多多项目不仅为企业为员工带来收入、效益,更为天津邮政揽投网建设、转型发展提供了关键抓手。

下一步,全市各区分分公司将共同发力,力争在年内实现多批次区域上线,使拼多多项目在本市全面铺开,助力完成全年特快收入目标。

新报记者 张珊珊
图片由邮政部门提供

天津邮政北辰区分公司 首批试水“拼多多”退换货项目初显成效

今年3月中旬,天津邮政北辰区分公司首批试水“拼多多”退换货项目,截至目前,已累计揽收退换货邮件近3.6万件,日均订单量突破1500件,累计收入已逾34万元,初显成效。



近年来,随着电子商务的发展,退换货市场逐渐扩大,消费者网上购买到不称心产品后,会产生退换货需求,之后通过电商退换货平台下单,快递企业上门揽收,寄回给商家。基于利润高、增速快的特点,北辰区分公司积极响应集团公司和市分公司要求,迅速启动拼多多退换货项目,在人力、物力、财力上向项目大力倾斜,以点带面、全面推进业务发展。

项目上线初期,为保障稳定运行,区分公司召开了多层面项目推进会,成立项目运营团队,重新布局城区内揽收道段,实行网格化定向管理,通过盘活内勤、普邮投递叠加揽收、适当增加委代办等方式充实揽收队伍,增强项目揽收能力。同时,区分公司寄递市场部设一级调度员一名,负责与拼多多平台无缝对接,时时紧盯平台“取件及时率”“订单取消率”“投诉率”“爽约率”四大核心指标,把控区域内整体运营

情况,定时发布各营业部履约质量通报,确保重点指标达标,对已饱和的段道、网格及时进行拆分,划小电子围栏,提高及时揽收率;北仓揽投部设二级调度员一名,负责接收一级调度员的各种指令要求,并根据实际情况动态调度,机动化调整、补充揽收力量,并随时解决客户投诉等各种问题,提升项目整体运行效率。通过道段叠加、专职调度、团队运营、机动揽收等多模式并举,北辰区分公司实现了项目揽收能力的最大化。

为有效保障服务质量,项目正式上线运营前,区分公司及时添置了25套全新揽收装备,并安排专人一对一指导操作,确保PDA、蓝牙打印机、电子秤、邮政专属包装袋等装备100%配置、使用到位。区分公司还组织开展了项目操作专业培训,分层级对调度员、专兼职揽收员等相关项目人员进行了全流程培训,对项目中各环节、各关键指标进行了

详细讲解。项目试点上线后,为防止员工出现系统实操生疏、揽收区域熟悉度不高等问题,区分公司建立了“拼多多项目微信群”,大家随时在群内沟通交流,解决各种实操问题,提高揽件效率,确保项目顺利推进。

为调动员工发展业务的积极性,区分公司还科学配置激励措施:制定单独的项目激励方案,将计件薪酬与服务质量挂钩。组织项目竞赛,设置揽收业绩争先奖,工会慰问奖等。区分公司还利用“拼多多项目微信群”每日经营复盘,发布业务排名,鼓励先进,鞭策后进,确保项目订单量稳步提升。

在合理充分利用拼多多平台运营规则的情况下,经过多次沟通,区分公司已成功扩大服务范围,承揽了城区内所有街区的退换货业务。下一步,区分公司将继续完善作业指标,充实队伍,确保各项关键指标达标。

为618 电商促销季 做准备

5月20日,在拼多多项目履约指标考核冲刺的最后关键阶段,由天津邮政副总经理王强率队,寄递事业部市场部、运管部、大客户营销中心、政务中心、商企中心、国际大通关等部门相关领导及员工组成的10支骨干队伍,到全市拼多多试点营业部进行重点帮扶。

王强副总经理和北辰区分公司北仓揽投部揽投员顾彦春一起,先后到北辰区辰发花园、普天东里、柳滩东里社区跟班揽收拼多多业务。他与揽投员沟通,了解揽投员在揽收拼多多业务中遇到的实际困难。随后,他对随行的寄递运营部经理赵锋提出,进一步完善全市揽投网格化管理模式,根据各区域拼多多业务派发量,灵活调整揽投部人员岗位配置、道段服务区域,更好地适应拼多多业务需求,为618电商促销季业务增量在人员、设备、场地等方面做足准备。针对拼多多项目“4+1”核心指标中揽收及时率、有责投诉率、末端入库率三项存在困难的运营环节,帮扶小组分别结合各营业部实际需求开展上门揽收、进口入库、主动客服、调度管控等帮扶工作。

新报记者 张珊珊
图片由邮政部门提供