



以诚筑城

——2019年“3·15”国际消费者权益日纪念特刊

2018年,十堰邮政分公司紧紧围绕“智慧服务年”主题,组织开展了“智慧服务,品牌赢创”星级窗口(人员)创评活动,内树标杆,外塑形象,推行标准服务规范提质、智慧服务增能赢客、星级服务立标塑品等系列举措,狠抓服务质量水平,提升窗口服务形象,创新服务管理思路,积极打造“服务优、业务精、环境靓、效率高”的星级服务窗口,把便捷、温馨的服务送给广大群众,提升了客户服务体验,赢得了社会普遍赞誉。

提升服务品质 创造美好生活

——中国邮政集团公司十堰市分公司开展星级创评活动侧记

记者刘俊 通讯员 张媛媛

在全省邮政首届“星级服务窗口(人员)”授星表彰会上,十堰市邮政分公司荣获全省“星级创评先进单位”称号。三堰邮政投递站、丹江口城南邮政支局荣获“三星级服务窗口称号”,汪新海等7名营销人员荣获“星级服务人员”称号。十堰市邮政分公司是如何扎实开展这些活动?又取得了怎样的实际成效?近日,记者就此做了采访。

营造创星氛围 细化推进措施

星级窗口(人员)创评活动是邮政进一步提升全行业普遍服务水平的一项创举,是务实重行的邮政人严格要求自己,对“人民邮政为人民”的生动实践。过去的一年,为了让“星级创评活动”在秦巴汉水落地生根、开花结果,十堰市邮政分公司面向全市邮政服务网点和人员吹响了集结号,以阙敬斌总经理为首的领导班子成员奔赴各自阵地指挥部署,掀起了一股立足岗位,对标先进、人人争做服务明星的“创星争优”热潮,也进一步激活了邮政普遍服务的内生动力。

谋划在先,措施先行。为了让该项活动接地气,推进有力,十堰邮政分公司把“星级创评”与“智慧服务年”工作融合开展,并结合实际,主动作为,将活动纳入企业全年重点工作事项。为了保障活动统筹推进、有序进行,公司紧盯时间节点,倒排工作进度,专门成立了领导小组,落实了责任机制,制定了活动管理措施办法,明确了创评流程,打开了全员争创、全力推进、全面提升的良好开局。

亮化服务窗口 创优服务品牌

三堰投递站是十堰邮政分公司普遍服务标杆网点之一,曾荣获过“十堰市青年文明号”、“群众满意基层站所”、“十佳文明投递站”、全省“模范城市投递员之家”、“投递转型标杆站点单位”等称号,被湖北省总工会批准创建以站长曹平名字命名的“创新工作室”。

在此次星级创评活动中,该投递站积极践行一以贯之的“视用户为亲人,视邮件为生命”的投递服务理念,特色开展了“十



表彰星级创评先进单位

星”投递站点创建活动,每周、每月评星亮星,着力创星,形成“比、学、赶、帮、超”的蓬勃服务发展热潮,达到了“亲送到户、快速准确、形象优美、统一规范、优质服务”的服务水平。在湖北邮政首届“星级服务窗口(人员)”授星表彰大会上,三堰邮政投递站以经营业绩突出、服务质量优胜、智慧服务领先的优势被评为全省“三星级服务窗口”,并现场以情景剧的方式从公众服务评价、服务时效、智慧服务等方面展示了十堰星级投递站点和星级投递员的风采,获得一致好评。

建设智慧网点 优化服务体验

导航台、机器人、互动体感屏、柜员助手、智能WiFi……走进邮政的金融网点随处可见这些智能化的设备。近年来,十堰邮政积极与信息化时代接轨,大力推进“智慧大堂”建设。较之传统的人工服务,邮政智慧大堂可以带给客户“业务流程智能化、客户识别精准化和微信预约前置化”的“慧”体验升级感。例如,取号不限于刷身份证,还可以刷IC卡、磁条卡、存折,或者输入手机号;取号时,系统可根

据客户资产等情况,自动按普通或VIP客户进行排号。担心排队的客户,通过微信预约功能,可实时了解各网点的排队情况,可以有选择性地预约人少的网点。对用邮客户而言,可以大大节省时间,提高办事效率,随心享受更智能化、便捷化和个性化的服务。

为了给客户提供更便捷智能的服务,十堰邮政分公司紧扣“智慧服务年”主题,以星级创评活动为契机,将“慧”建设、“慧”体验与“慧”服务有机结合,加快推进智能化、轻型化服务渠道建设,加快智能服务设备布放,创新推进互联网非现金类交易,较好地实现了线上金融非现金业务处理、邮务产品线上预约、窗口多手段线上支付,为用户提供增值服务,与客户实现共赢。截至去年底,全市新增ITM智能柜员机30台、高速存取款一体机10台、存折存取款机7台、社保即时发卡机14台、移动营业终端20台、无线商易通262台,更新、新增CRS设备30台,大大提升了服务效能。

智慧服务,城乡同步。在开展“星级创评”活动的同时,十堰市邮政分公司还积极履行国企担当,努力克服了建设资金紧、网

点选址难、运营成本高等多重困难,把智慧网点建设及服务引入农村,打通精准扶贫的“慧”动脉。在推进过程中,持续发挥“邮乐网”平台的智慧带动力量,通过应用大微信平台,实现市、县机构微信公众号全覆盖的同时,做好邮乐小店、邮掌柜APP推广应用,为造福一方百姓作出了重要的贡献。公司还通过邮乐购站点向村民提供代缴水电费、代办票务、线上代购、批发进货、代收代投包裹等服务,让村民实实在在感受到了邮政贴心、便民、城乡均等化的普遍服务。

加强监督检查 助力品质提升

直面问题,立行立改。为了全面提升创星窗口服务水平,适应质量监督检查新机制、新要求、新标准,让该项活动达到“根治”服务中存在问题的目的,十堰市邮政分公司聚焦服务短板,开展了“慧服务、提品质、优体验”专项整治活动。活动期间,对照专项整治内容,通过现场检查、系统查看、电话回访、走访邮路等多种形式,重点对星级创评网点进行了检查,对检查中发现的问题下发了整改通知书,确保及时督导整改到位。通过该项活动开展,全市网点营业、投递三个规范得到进一步提升,200个原投递频次不达标的建制村以及县级及以上城市党政机关报纸的投递存在的难点问题得到解决,客户投诉多的重点服务质量问题得到整改,服务品质得到全面提升。

星星之火可以燎原。全市星级创评活动开展以来,各营销网点业务办理流程更优化统一,窗口服务更标准便捷,服务能力与品质显著提升,客户满意度明显提高。阶段性成果不是创星的终点,而是追求更高水平的起点。十堰邮政秉承“人民邮政为人民”的国企宗旨,大力弘扬“一封信一颗心”的光荣传统,围绕省公司“推动高质量发展,创造高品质服务”的战略部署,不断提升服务理念、完善服务细节、提升服务技能、丰富服务内涵,对标行业先进,持续扎实做好星级创评工作,以高品质服务推动十堰邮政高质量发展,以星级服务体验创造十堰人民美好幸福生活。



星级服务人员宣誓



星级服务人员表演



三堰投递站工作人员