

文章编号: 1007-5399 (2017) 02-0041-02

国内普通邮件业务档案和查验赔偿 管理工作流程优化探析

柳志光

(中国邮政集团公司江苏省分公司, 江苏 南京 210066)

摘要: 文章针对目前国内普通邮件业务档案和查验赔偿管理存在的问题, 分析了问题形成的历史原因, 从档案管理方式、人员设置、工作安排等角度提出了优化国内普通邮件业务档案和查验赔偿管理工作流程的举措。

关键词: 业务档案; 查验赔偿; 信息化; 客户服务; 成本; 效率

中图分类号: F61 **文献标识码:** A

国内普通邮件业务档案和查验赔偿属于寄后服务工作范畴, 是客户服务工作的重要组成部分, 其工作质量直接影响着客户的用邮体验。目前, 该项工作的流程一直延续多年来的做法, 相关岗位及人员设置在邮区中心局。随着邮政生产作业手段的信息化演进, 传统运行模式与邮政客户服务体系形成了一定的割裂, 影响了客户相关诉求的顺畅处理, 因此有必要对这项工作的流程进行优化改革。

1 国内普通邮件业务档案和查验赔偿管理模式

各市业务档案和查验赔偿管理工作集中设置在邮区中心局, 配备人员2人以上, 最高达4人, 并按规定配备了传真、电脑、打印机、档案架等设施。实行全市业务档案和查验赔偿集中管理, 查单必须全部使用传真方式发出和回复。实践中, 这种管理模式存在以下几点不足。

一是因存在客户查询邮件的不确定性需求, 才产生保存业务档案的必要性。那些未被用户查询的业务档案, 只不过是待销毁的废纸。而被查询的业务档案数量占总量的比例极低, 据测算不足0.1%。企业设置专门岗位、配备专门设施集中整理业务档案, 其工作的有效性与被查询业务档案数量占总量的比例相当低, 造成了人力资源、设施及场地的较大浪费。部分单位还对投递清单、详情单签收联进行集中扫描, 形成签收图像资料, 以便客户查询时展示, 又造成新的浪费。

二是在遇到客户投诉或查询等需求时, 如需查询业务档案, 网点或投递部要联系档案室, 档案室查出结果后再回复网点或投递部, 处理投诉、查询的工作环节繁琐, 不利于用户诉求的及时解决, 也增加了通信费用支出。

三是档案室通过传真方式处理查单时, 互相不配合现象时有发生, 致使这种处理方式效率偏低、成本偏高。如对方不接电话、不接收传真、号码不准确、一直占线、传真发送不成功或显示发送成功对方却说没收到、传真质量不高、传真发送成功后还需再电话联系确认、对查单不及时回复等问题, 档案室毫无办法, 即便向上级反映, 也会因无法举证、

省际无法相互制约等原因, 往往不了了之。

2 国内普通邮件业务档案和查验赔偿管理模式的历史成因

在手工抄写清单、路单的时代, 查询邮件传递信息需要一个专门的扎口管理部门, 在中心局设置档案室统一处理查询是有必要的。而目前邮件信息已经电子化, 且各业务环节之间的沟通也使用QQ、微信等现代化手段。现行的管理模式已经落后于时代, 跟上时代潮流的步伐势在必行。

业务档案、查单、验单处理是客户服务工作不可或缺的一个组成部分, 在管理上却分别由不同的部门负责, 一定程度上割裂了邮政客户服务体系, 增加了部门间协调工作量, 使得工作处理流程变得相对复杂。这种管理体制不利于客户服务体系的完善, 不利于提高客户诉求解决的效率, 更不利于以客户为中心理念的贯彻, 因此, 邮政应适应新形势, 对相关业务资源进行整合, 实现改革创新。

3 改革国内普通邮件业务档案和查验赔偿管理流程的设想

3.1 改业务档案集中管理为分散管理

目前业务档案要求营业网点、投递部按规定进行整理后, 按日或周或月寄往档案室统一保管, 全省每年因此形成一定规模的公事邮件量, 邮寄及信封等直接费用较为可观。业务档案改为分散管理后, 不仅可以节省开支, 档案管理场地、设施等也可节约, 还可减少专职管理人员用工, 降本效果明显。分散管理不仅精减了定期邮寄的工作环节, 而且基本不增加网点工作量。由于各网点、投递部业务档案量较为有限, 存放场地的矛盾并不突出, 更便于直接查询业务档案。

3.2 重新调整原档案室人员工作安排

业务素质较高的, 可抽调到市分公司运保部加强客户服务工单调度处理工作, 使客户服务工单调度人员不少于2人, 改变当前客户服务工单处理疲于应付的局面, 提高工单处理回复的及时性、规范性。同时, 加强对客户诉求的分析, 查找服务存在的问题, 协调相关部门加以改进、完善, 真正将

以客户为中心的理念落到实处,发挥好客户服务工作沟通内外的作用。待邮件传递质量提升、邮政服务工作更加规范、用户诉求大幅下降后,可以视情况安排兼职非现场检查等工作。

3.3 完善邮政营业系统查询功能

对于客户的查询申请,应借鉴11183内部客户服务系统的操作流程,完善邮政营业系统查询功能,由网点直接在业务系统中发起查询。对于确需上级进行协调的查询,由运保部扎口负责,由服务工单处理人员兼职,由网点通过电子化手段(微信、QQ等)传递用户诉求,涉及省内异地的查询需求,相关市运保部之间通过电子化手段进行沟通,涉及省际的查询需求,可集中向省11185中心反映,由省11185中心QQ群或通过客户服务系统生成协查工单与相关省进行沟通。查询结果通过原电子化手段进行逆向传递,省去发传真的繁琐程序,一些原始记录可拍成照片传递。对于相关市、省不及时处理回复的,分别报送省分公司、集团公司进行处理。

3.4 优化验单工作流程

验单仍由各环节按规定进行缮发,由运保部客户服务工单调度人员兼职集中管理、协调、判责,明确运保部1名管理人员负责做好管理、协调工作。

3.5 合理安排客户工单调度人员工作

客户服务工单调度人员兼职查单、验单、赔偿的综合管理,通过合理排班,在不增加人员、不增加工时的前提下,还能确保周末(节假日)工单、查单的及时处理。

4 改革国内普通邮件业务档案和查验赔偿管理需注意的问题

原市分公司档案室人员可视情况保留1人,兼职无着邮件管理以及涉及中心局环节的查单、验单处理等相关工作。

分散管理后,对投递部、网点业务档案的理订、保管由运保部提出统一要求,并纳入视检工作检查,凡不符合要求的进行批评、处罚,防止发生保管不善造成散乱、丢失、损毁、泄露客户信息等不规范行为。

根据形成的业务档案数量,每隔一定期限(如每年)将已过查询期的业务档案集中上缴一次,由运保部组织专人根据按月报送或系统生成的业务报表所记载的档案数量,进行审核、抽查。由省分公司统一安排人员以互查形式做好监督工作,并作为业务档案检查和会审工作的内容。然后统一进行销毁。

腾退出来的档案室场地可用于发展快递包裹“仓配一体化”服务,清理下来的传真机、档案架等设施可另作他用或折价进行处理。

5 结语

作为百年国企,一些业务流程、规章制度为邮政企业的健康发展曾发挥了重要作用,是邮政企业的重要财富和优势。然而,随着时代的发展、业务产品的丰富、生产作业的进步、管理方法的提升,一些业务流程、规章制度落后的现象开始显现,有些已经沦为负资产和竞争劣势,邮政必须加快改革,

浅议邮政储蓄银行 提升中层管理者五种能力

中层处在高层与下属之间,中层的工作艺术、工作技巧、工作能力、工作态度,既是高层意志的体现,也是引导所属员工前行的航标。因此,作为邮政储蓄银行中层管理人员,在面临转型发展和纷繁复杂的外部环境下,应该突出强化五种能力的提升,不断提高自身的责任意识和履职能力。

一是提升执行能力。执行力是做好工作、完成工作任务的首要能力,在银行经营管理中,中层既是执行者又是领导者,要充分发挥领导联系基层的桥梁作用。领导确定的各项决策方案,需要中层的严格执行和组织实施。只有中层具有较强的执行力,正确理解领导的决策方案,精心组织实施,才能把领导所定的方针目标一步步落到实处。

二是提升谋划能力。中层作为领导的助手,应该在领导决策上充分发挥好参谋作用。首先要会做参谋。善于发现问题、分析问题、思考问题,在知上情、明下情的基础上,把两者有效地结合起来,从单位整体利益出发,为领导决策提供客观的信息。其次要主动参谋。中层要善于出点子、拿主意,平时多观察、勤思考,敏锐地看待问题,理智地思考对策,做到参之有道、谋之有方、言之有术。再次要及时参谋。想到的好点子、好创意,必须及时建言献策,否则事过境迁,错失时机,贻误大局。

三是提升协调能力。部门工作千头万绪,中层要善于把部门之间、部门员工之间有效地团结、协调起来。在协调工作中,应当看到:每个人都有长处,要互相学习;每个人都有短处,要互相帮助;每个人都有难处,要互相理解。牢固树立一盘棋思想,善于把事业、原则和感情有机地结合起来,并善于理清和理顺人与人、人与事、部门与部门之间的工作关系和交往环境。

四是提升学习能力。作为中层管理者,只有对分管的人和事都清楚了,才能管好本部门的员工,才能在管理时做到该管的管到位。因此提升学习力和掌握新知识,始终是一名合格的中层管理者坚持不懈的追求。新知识,既包括新政策、新法规,也包括上级和本单位的新规定、新制度、新业务。

五是提升创新能力。中层管理者只有具备创新意识、创新精神和创新能力,善于在管理工作中发现问题,并研究解决问题的办法,提出新思路,创造新经验,才能在创新中不断提高工作水平,才能把转型发展不断推向前进。

(中国邮政储蓄银行江苏省宝应县支行 乔光路)

优化业务流程,助力邮政信息化战略的有效落地。

收稿日期:2016-08-03

作者简介:柳志光(1972~),男,江苏徐州人,经济师,主要从事邮政服务管理研究。