

文章编号: 1007-5399(2019)05-0036-02

提升邮政投递服务能力探析

吴瑾慧¹, 吴维平², 陈松岩³, 杨瑞生⁴, 文字飞⁵

- (1. 中国邮政集团公司福建省分公司, 福建 福州 350014;
2. 中国邮政集团公司安徽省分公司, 安徽 合肥 230031;
3. 中国邮政集团公司吉林省分公司, 吉林 长春 130021;
4. 中国邮政集团公司山西省分公司, 山西 太原 030000;
5. 中国邮政集团公司海南省分公司, 海南 海口 570208)

摘 要: 分析了邮政投递存在的问题, 针对邮政投递现有的组网运行模式, 提出了与大网相匹配的投递流水化作业改造对策。

关键词: 投递能力; 网格化; 信息化; 机械化

中图分类号: F61 **文献标识码:** A

邮政业是国家重要的社会公用事业, 承担着通政、通民、通商职能, 履行着普遍服务和特殊服务义务。投递是邮政服务的末端环节, 直接面向广大人民群众, 投递服务的质量体现着邮政的担当和责任, 因此, 提升投递服务人民大众的能力, 是邮政践行国企责任的重要抓手。2015年以来, 邮政快递包裹的市场占有率不断提高, 投递量成倍增长。这对邮政投递能力提出了更高的要求。

1 邮政投递存在的主要问题

随着全国电子商务包裹业务的快速发展, 邮政在节点局启动中心局流水化改造, 但邮政投递端仍采用原普邮的投递模式投递快递包裹, 处理效率低, 已不能满足快递包裹的投递需求。在投递分拣方面, 信息化和机械化水平低, 造成投递处理能力跟不上快递包裹量的剧增, 投递处理场地现场混乱, 存在邮件积压、延误甚至丢失等现象。

1.1 投递作业效率不高

1.1.1 投递作业模式老旧

作业模式仍采用原普邮的投递模式投递快递包裹, 投递端集中定时处理、按频出班、投递线路条线化, 段道式服务缺乏有效的分拣技术支撑, 作业模式已不适应快递包裹的投递需求。

1.1.2 处理流程不畅

邮件处理中心实行快进快出, 邮件下行加频提速, 以人工下段分拣为主的投递机构, 邮件先卸车后分拣, 造成邮件大量积压, 挤占投递场所; 而邮件分堆下段占用投递员大量投递时间, 一定程度上缩短了分拣时间。

1.1.3 邮件接卸点难, 交接时间较长

对于接卸邮件来说, 无论是双方人工唱数还是接方手动扫描, 交接时间都过长, 影响后续分拣下段环节。

1.1.4 邮件流转速度慢

由于进口量大, 而投递员出班携带量有限, 导致无法带出的邮件滞留时间较长, 既影响后续邮件进口, 又可能导致先进后出, 影响邮件的妥投时长。

1.1.5 投递员空跑里程大

一是一些投递部地理位置较偏(与处理中心同址), 上段空跑3公里以上; 二是由于投递量大, 同频次邮件需投递员两次甚至三次往返出班。

1.2 投递机构能力建设不足

投递机械化程度低。大部分投递机构没有配备任何机械辅助设备, 少量投递机构配有爬坡皮带机或伸缩皮带机。

投递分拣下段信息化程度低。所有邮件的入段匹配都是依靠人眼识别, 准确度虽高, 但费时费力, 效率低下, 对投递人员的技能水平要求高。

1.3 投递能力发挥不充分

规划设计不合理, 投交点和投递量分布不均衡, 各段投递员各自为政, 内勤、外勤工作量不平衡, 缺乏团队协作意识, 不能实现互助, 致使投递资源利用不充分。

2 提升邮政投递能力的对策

要解决邮政投递环节的问题就要打破传统组网模式和作业模式, 提高邮政投递的科技、信息化水平, 引入信息自动分拣、机械化辅助分拣及网格化投递的理念, 结合地域特点, 设计一套完整的投递机构标准运营模式, 使投递机构实现流水化作业, 全天候无频次投递, 提高投递作业效率和劳动生产率, 解决旺季投递端邮件大量积压的问题。

2.1 按投递量对投递机构分级

为便于投递机构的管理, 优化投递决策分析, 提高投递的效率, 将投递机构分为三级。

一级：指日均进口投递量在2 500件以下或日人均投递量在80件以下的投递机构，采用信息系统自动下段，人工分堆模式。

二级：指日均进口投递量在2 500~5 000件或日人均投递量在80~150件的投递机构，采用信息系统自动下段，人工分堆模式或采用微小型包裹分拣设备自动分拣。

三级：指日均进口投递量在5 000件以上或日人均投递量在150件以上的投递机构，采用信息系统自动下段，利用微小型包裹分拣设备自动分拣。

2.2 对投递端进行“网格化、信息化、机械化”改造

2.2.1 利用网格化投递，提升投递效率

将原有的段道投递模式改为网格投递，将投递区域内大户投交点单独组划为大户网格，其他范围将根据历史投递量和报刊流转额划分若干散户网格，每个网格适配3~5名投递员，整个投递机构实行大户车投、中转接力、网格承包、网格内互助的集体投递模式。

一个投递机构按不超过10个散户网格（含大户）进行设置，每个散户网格内不超过5个段，对应的投递机构配备机动车辆。一是实现集体投递，忙闲互助；二是网格承包，承包经理（一般为企业员工）可以自主招收和使用“协投员”（由法人机构与企业签订代投协议），承包经理不仅是承包人，还是业务辅导员，实现操作规范落地。

中转接力是利用大户投递车辆，将邮件运送到各网格指定的接收或暂存地点。一是保证大户的重点投递；二是优化散户投递员将所有邮件下段完毕后才能出班的流程，实现提早出班；三是改善散户投递员因携带量有限而多次往返出班情况，延长外部投递时间；四是配合智能化分拣，实现边分拣边投递，加快邮件投递环节的流转速度，有效提高场地利用率，提高投递效率。

在网格内设代投站和智能包裹柜。针对一些投递量集中的小范围区域，合理设置代投站，并为之签订代投协议，保障网格内超出投递能力的邮件妥投；联手中邮速递易公司，在满足条件的小区、单位，优先布放智能包裹柜，减轻投递压力。

2.2.2 利用信息技术，实现投递分拣自动化

开发基于分拣资料库和电子地图的智能分拣系统，实行信息预分拣下段，实物识读匹配分堆或落格，实现四大功能：一是智能匹配道段和名址，便于邮件实物分堆或落格；二是使用PDA或CRM扫描，实现卸车自动点验；三是向新一代寄递平台推送邮件段道信息，实现一次扫描入段；四是卸车和分拣环节实行外包成为可能。

利用电子地图及围栏技术，与现有的分拣资料库智能分拣信息系统融合，对由上级中心局来的邮件信息，进行信息预分拣下段（网格）。为投递环节业务发展提供信息化支撑，实现个性化名址库的信息采集和数据筛查，优化省内分拣段道库的建设。实现地图围栏段道设置、段道变更调整设置等功能，并提供基础数据维护功能。实现与集团分拣资料库的对接，提高下段准确度。实现与集团新一代寄递平台的

对接，及时获取邮件在分拣封发环节的相关信息。

2.2.3 利用微小型自动分拣设备提高分拣效率

网运邮车到达后，对已在信息系统预下段的邮件进行扫描（可配置OBD）并自动分拣，按归属网格落格口，对于没有下段信息的邮件自动进入收拢格口，主要用于二级以上的投递量大的投递机构，对于投递量小的投递机构（部）可以整合成一个大的投递机构，利用投递分拣设备，进一步提高处理效率，降低成本和劳动强度。

2.3 对投递作业流程进行流水化改造

对投递作业流程进行流水化改造，达到投递作业无频次，实现边卸车、边分拣、边投递，提高投递作业效率和劳动生产率。

投递机构对已进行信息预分拣下段（网格）的邮件，利用扫描设备（如PDA或CRM扫描设备），对卸车邮件进行人工或自动扫描，读取邮件条码传送至后台信息系统读取已下段的信息，根据后台的下段信息进行手工分堆或使用微型包裹分拣设备实现自动落格入堆。邮件下段工作将不再是技术活和体力活，打破以人工下段分拣为主，邮件先卸车后分拣的作业模式。

3 结语

通过网格化、信息化和机械化的有效改造，必将提升投递服务的质效，提升投递服务能力和服务品质，提升客户体验，减轻员工压力，进一步彰显邮政企业的政治责任和社会责任。

参考文献

- 1 杨雯水. 快递行业末端配送信息化解决方案. 物流技术与应用, 2017, 1
- 2 安佳妮. “按需投递”引领邮政发展. 中国邮政, 2018, 8
- 3 王磊, 陈江行. 基于信息化的快递末端配送模式创新. 上海管理科学, 2017, 1
- 4 钱进. 信息化技术在现代物流及智能快递服务中的应用. 中国高新区, 2018, 1
- 5 马艳卉. 关于邮政打造“最后一公里”投递线的思考. 邮政研究, 2016, 2
- 6 闫阁. 关于邮政投递平台化的思考. 邮政研究, 2017, 4
- 7 陈剑忠. 传统投递网改造需“以快带慢”. 中国邮政, 2016, 10

收稿日期：2019-05-28

作者简介：吴瑾慧（1970~），男，福建漳浦人，高级工程师，主要从事网运及投递自动化、信息化研究；吴维平（1969~），女，安徽天长人，高级经济师，主要从事邮政企业管理研究；陈松岩（1969~），男，吉林通化人，经济师，主要从事邮政普遍服务研究；杨瑞生（1969~），男，山西晋中人，硕士，高级经济师，主要从事邮政协同发展研究；文宇飞（1970~），女，湖南宁乡人，经济师，主要从事人力资源管理研究。