

系,发挥地缘优势,主动与本地电信、移动、联通公司关键领导取得联系,为速递物流项目合作营造良好氛围,争取合作先机。

2.2 制定实施营销方案

该项目涉及仓储、理货、运输、配送及快递服务等多个方面,整体实施操作难度大,应立足邮政物流配送及快递服务优势,充分调研客户服务需求,有的放矢地整合社会资源,详细制定各服务环节操作流程,注重速递、物流服务的整合,力争提供“一揽子”解决方案,全面满足客户需求。

2.3 具体操作流程

2.3.1 仓库接货

调度员、配送员与客服部全力配合,严格执行物资提货、配送、交接要求。调度员根据提货安排合理调度配送员并检查车辆相关证件;配送员在提货安排时间抵达通信商中心仓库;交接物资。严格执行“交接验收,勾挑核对,平衡合拢”,确保物资与提货安排、运作单一致并签名确认;注意妥善保管运作单,并检查物资堆放是否牢固,做好防盗、防雨等工作;配送员向客服部电话反馈仓库提货情况;客服部将运送信息录入中邮物流运输管理信息系统。

2.3.2 中途运输

运送过程中,驾驶员和押运员必须锁好车厢门,中途休息停靠做到人不离车,车辆停靠位置要在值守人员视线范围内,注意防盗防抢;在运输过程中,要严格遵守道路交通安全管理规则,注意交通安全、运输安全,不能疲劳驾车、酒后驾车。

2.3.3 送达交货

车辆到达接货地点半个小时前,配送员应预先通知接货单位指定接货人,做好接货准备;抵达收货地点,核对接货人,确定无误方可交接;物资交接验收后,配送员指导接货人进行签收;签收完毕,交接货人一联,配送员保留一联,并填好配送安排单里程栏;电话通知客服部配送完成,便于信息员及时在中邮物流运输管理信息系统上记录完成信息。

2.3.4 配送信息处理

建立健全配送信息处理流程规范并采取首问负责制,接到信息反馈的人员作为首问责任人,负责跟踪处理记录,并签名和记录时间。运作员在运作过程中,凡有可能影响到物资安全、按时送达接货人或者结算的信息,均要实时并真实地向客服反馈,由客服部以电子邮件或者电话等方式直接联系通信商物流中心经办人,并按通信商物流中心经办人的指示运作。邮政物流提供登陆中邮物流信息系统的ID号和口令,以便通信商实时查询每笔物资的具体信息。信息员每天把信息反馈记录情况和指令完成情况向通信商物流中心经办人反馈。

2.3.5 配送保障

为保障项目配送过程中物资安全和及时送达,将事故损失降至最低点,邮政企业应采取有力措施保障配送。

第一,常规保障。建立项目监控考核制度,以KPI指标对各岗位进行监督考核,并以此作为邮政速递物流对通信

爱沙尼亚邮政监管信息简介

爱沙尼亚邮政监管机构是爱沙尼亚竞争管理局。爱沙尼亚竞争管理局(NCA)拥有几乎所有监管权力,该机构有4名工作人员。

爱沙尼亚函件市场具有如下特点:

第一,国土面积小,人均用量相对较低;

第二,恢复执行对50克以下函件的专营;

第三,对爱沙尼亚邮政提供的普遍服务免除营业税;

第四,对函件投递有严格的市场许可要求;

第五,对邮政市场的监管具有不确定性。

爱沙尼亚对普遍服务范围内的邮政业务实行许可证制度。拥有经营许可证的邮政运营商必须按许可证要求提供部分或全部普遍服务。此外,对市场准入没有强制规定,邮政法案未对准入条件作出规定。而其它邮政运营商须与相关方签订合同,方能进入市场。

普遍服务资费须提前制定。其资费标准必须以成本为基础,可包含10%的利润。所有普遍服务资费都必须经国家监管机构批准。

对投递时限有明确规定,其中,国内邮件的次日递送率为90%,国际邮件三日内投递率为90%。目前,爱沙尼亚邮政所提供的服务均已符合上述标准。

(兰翔英 译)

商项目配送流程的KPI指标考核承诺;配送车辆必须是邮政自有厢式车,且必须保证有备用车。车厢能够防雨、防水、防盗等。车辆各种手续齐全,购买车险,合法合规;驾驶员必须具有丰富的驾驶经验,且必须通过公司内部考核。配送距离超过200公里必须配备双人驾驶;配送前必须对承运物资进行投保。

第二,应急保障。当发货量剧增时,在车辆配置上,一是利用邮政自有车辆,抽调各分支机构车辆;二是利用合作社会物流公司的车辆。配送过程出现安全事故时,一是及时向客服部反馈,等待客服部指示;二是客服部及时向通信商及保险公司反馈;三是根据事故情况开展自救的同时,联络属地邮政部门开展抢救,在确保人员安全的情况下,尽可能抢救物资,将损失降至最低点;四是保护好现场,及时向公安交警部门 and 保险机构报案。同时可采取先调用再购置的方法,即出险导致物资损毁时,先从仓库调动,然后邮政使用自有资金向厂商直接购买,再完成与保险公司的索赔,保证物资及时供应到位。

收稿日期:2010-01-19

作者简介:王炎明(1982~),男,湖南隆回人,主要从事邮政速递物流研究。