

奋进新征程 建功新时代

顺丰倾力为特色云品打造专门快递解决方案——

从山间到舌尖 全力护航松茸出滇

把脉支招
共谋松茸发展路径

迪庆是中国乃至全球最大的松茸产区,松茸产量占全国的30%、云南的65%以上,是名副其实、享誉海外的“松茸之乡”,松茸已成为带动当地增收致富、实现乡村振兴的重要支柱产业。

“松茸为国家二级保护濒危物种,至今仍无法实现人工栽培。近年来,松茸的采摘不规范、科学保护力度不够、产业发展不强等问题逐步凸显,加强生态保护、加大松茸的科学研究力度、规范松茸采摘标准已成为迪庆松茸产业实现可持续、良性、健康发展的重要课题。”迪庆州州长张卫东表示。

本次论坛上,中国食用菌协会会长高茂林,中国食用菌协会副秘书长、国家食用菌产业技术体系首席科学家张金霞,生鲜农产品保鲜专家关文强,中科院昆明植物研究所工程师于富强,中国食用菌协会副会长、云南食用菌协会会长孙达锋,来自香格里拉巴拉格宗景区董事长斯那定珠等积极建言献策,共同为迪庆松茸产业发展把脉支招。

高茂林表示,要在保护好生态的基础上进一步发挥资源优势,在品种培育、品质化提升、品牌打造上下功夫,走好松茸产业发展之路;张金霞科普了香格里拉松茸价值地位、地标特性、采摘标准;于富强从松茸的食用历史、我国松茸产业的发展、松茸的保护和持续利用等方面论述了松茸资源现状与前景,提出应对松茸实行统管统销,并加强立法与公众教育;关文强从香格里拉松茸和生鲜农产品产业痛点切入,介绍了生鲜食品保鲜技术在食用菌保鲜行业的应用与松茸保险解决思路和方案;斯那定珠讲述了在当地政府和顺丰的帮助下,香格里拉松茸如何轻松出滇的故事。

为加强松茸资源的保护和管理,践行绿水青山就是金山银山理念,首届香格里拉松茸论坛组委会现场发出了保护松茸资源拒绝采收童茸、开伞松茸的《倡议书》,号召社会各界立即行动起来,拒绝采收、收购、销售童茸和开伞松茸,倡导科学采摘,保护松茸资源,实现永续利用,造福子孙后代。

随后,出席论坛的专家、嘉宾达成一致共识,形成《迪庆藏族自治州香格里拉松茸白皮书》,对松茸的产地概况、采摘标准、等级划分、销售规划以及运输物流标准作出了细致、专业的说明,为松茸产业发展提供了坚实的保障。

快递升级
力保松茸新鲜出山

每年6月至9月,新鲜松茸陆续上市。作为顶级生鲜食材,松茸存在出山难、保鲜期短、运输要求高等痛点,如何又快又好地寄递松茸考验着快递企业。

发布会上,顺丰正式发布《2022年顺丰松茸寄递解决方案》,持续加码资源投入,全面升级松茸寄递专属服务,助力松茸新鲜出山、产地直飞,最快次日可达消费者餐桌。今年,顺丰持续发

挥自身快资源、快产品优势,以“航空+高铁+冷链”的立体运力模式,以优先配载、优先中转、优先保障为原则,为松茸寄递打造“头等舱”级服务,实现松茸从产地到目的地,一路领“鲜”。

松茸受温度与湿度影响较大,包装与运输环境同样重要。顺丰深入研究松茸的保鲜与运输特性,形成了一整套保鲜、包装运输的标准技术及流程。今年松茸季,顺丰将启用最新保鲜升级技术,打造全新的松茸专用包装,有效延长松茸保鲜期。

不仅如此,顺丰还以科技赋能松茸产业,针对运输环节,“丰收系统”及专用运单助力查看附近揽收点,快捷扫码下单、打印运单,针对销售环节,顺丰利用微商城“销果裹”,为电商、直播销售、分销商等客群提供一站式经营解决方案,实现商品全环节信息化、可视化、精益化管理。顺丰还利用大数据、区块链技术,记录松茸采摘人员、采摘地区、生长周期、装箱时间、分拣时间等,实现

方案发布会在迪庆藏族自治州香格里拉市举行。政府官员、专家学者和企业代表齐聚,以“始于松茸 不止于松茸”为主题,以线上线下的方式探讨松茸保护与发展、生鲜产品保鲜及寄递路径,共同探索以松茸为代表的野生菌产业发展之路。



会议现场 李进红 摄

松茸全程可追溯。

去年,顺丰开通了全国首条松茸全货机航线,实现松茸产地直飞。今年7月初,这条迪庆—昆明—深圳全货机航线将恢复开通,并将在松茸季实现常态化运行。同时,顺丰与迪庆州政府、迪庆机场进一步深化合作,6月成立了香

格里拉机场顺丰航空分拣中心,实现快件运输环节精简、快件处理流程优化,最大化保障松茸产品的运输时效与品质,助力当地产业发展。

“目前,顺丰已实现松茸在发运后24小时内通达全国60个主要城市,并在48小时内到达全国200余个城市,未



新鲜松茸上市 段晓瑞 摄



顺丰护航松茸寄递 李进红 摄

邮储银行云南省分行秉承“竭诚竭诚竭力,让客户满意”的服务理念,全力提升线上线下“两个渠道”服务水平——

普惠城乡,让金融服务没有距离

健全服务质量管理制度,开展窗口服务“回头看”、服务规范标准进一步完善……自2021年客户体验3年提升工程启动以来,邮储银行云南省分行坚持为人民服务的初心,围绕为客户创造价值,以问题为导向,开展了一系列强根基、提能力、谋长远的客户体验提升工作。

2022年,该行持续推进客户体验3年(2021—2023年)提升工程,已初步实现服务质量管理体系高效运行,让服务理念深入人心,服务标准规范固化普及,服务供给不断丰富,服务效能稳步增强,数字化服务创新取得突破,服务专业化水平显著提高,为推进邮储银行高质量发展作出新贡献。

关注客户体验,打造温暖银行

今年“五一”假期,一名年轻姑娘走进了邮储银行昆明市春融街支行。她没有说话,却一直在用手比画着。大堂经理意识到她可能是一名听障人士,便尝试着用用手势与她对话,却互相都看不懂。看

着她焦急的样子,大堂经理连忙改用写字的方式来与她交流,并帮她办理了业务。支行行长了解到这一情况后,立刻组织全行开展了一场特殊的培训:来自昆明市盲哑学校的高级教师现场教学,为支行全体人员进行手语专业培训。

春融街支行相关负责人表示,支行以客户服务体验提升为目标,将暖心服务渗透到每一项工作细节。除了手语服务外,还设置了无障碍通道,布放了爱心雨伞、医药箱、老花镜,并加装了存折取款机等便民设施。针对老年客户群加大“大字版”手机银行推广力度,针对年轻客户群上线多种线上产品和服务,让客户足不出户就能享受便捷的金融服务。

春融街支行的做法,只是邮储银行众多网点关注客户体验,打造网点“感动服务银行”的一个范例。围绕服务客户更贴心、更主动、更周到、更温暖、更惊喜的目标,邮储银行全力构建客户和网点员工“双满意、双感动”服务模式,推动实施“感动服务”举措。对内,立足



支行开展金融知识小课堂活动

网点员工成长关爱,提升员工归属感,提高员工满意度;对外,对标中国银行业协会“百佳”“千佳”示范网点,打造服务示范窗口,充分发挥先进典型示范引领作用。

按照总行业务流程、操作标准专业

制度,邮储银行云南省分行、各州市分行对网点柜员、大堂经理等人员的服务规范进行督导,将服务质量管理融入条线制度、培训和检查等各项工作计划中,推动服务质量管理与业务发展融合共进。在牵头管总、分类管控、分级管理

的原则下,组织各条线、各分支机构开展服务规范准则宣贯,推进服务升级,重点从态度和礼仪向效率与能力升级,从交易思维向服务思维转变,为客户提供规范化的服务。

提升服务质量:打造信赖银行

日前,在邮储银行大理市支行,发生了一个为小男孩找妈妈的暖心故事。当天,网点工作人员发现一个5岁左右的小男孩独自穿过马路,来到网点门口,紧张地四处张望。工作人员立刻进行询问,才知道小男孩与母亲走散了。随后,凭着小男孩的记忆,工作人员拨通了家长的电话。不久,男孩母亲急匆匆地赶到网点,“真是幸亏你们,不然我都不知道这样拥挤的大街该去哪里找他。”

一直以来,邮储银行以提供综合化金融服务而被大众所熟知。扎根地方服务多年,绿色企业也潜移默化地刻在老百姓心中,成为了可信赖、有温度的企业。邮储银行云南省分行深刻认识到,

提升客户服务质量最根本的是更好满足人民日益增长的美好生活需要。今年年初便制定了《2022年服务质量管理工作方案》,从体系搭建、人员配备、队伍建设、文化宣传、旅程优化、渠道构建、监测强化、考核机制健全等方面创造有利于服务质量提升的条件和环境,结合实际逐条、逐步严格落实服务质量提升工作相关任务举措。

2022年,在“普惠城乡,让金融服务没有距离”的服务宗旨引领下,该行将秉承竭诚竭诚竭力,让客户满意的服务理念,坚持“以客户为中心”,以客户旅程优化为主线,搭建服务质量“一个管理体系”,优化线上线下“两个服务渠道”,提升网点运营人员、营销人员、远程客服“三支服务队伍”,筑牢服务文化、服务效能、服务监测、服务评价“四个综合支柱”,实现认识升华、体验升级、管理升级、服务升温,满足多层次、多样化、个性化的客户需求,努力迈向“大行前列”的关键坐标。

李莎

知识决定高度

——多读书 读好书

