

你看,我看,普服有了“透视眼”

——湖北省分公司普服看板开发运用小记

□本报记者 周隼

“4月20日,你单位投递外勤关键节点扫描率为92.88%,已连续三天未达标,请督促整改。”4月20日14点32分,一条预警短信出现在湖北省某县邮政分公司总经理和分管普遍服务工作的副总经理的手机上,这是湖北邮政普遍服务看板(下文简称普服看板)刚刚上线的主动预警功能。

作为全国首个省级普服看板系统,湖北省邮政分公司的普服看板于2月10日正式上线。短短数十天的运用,湖北省分公司普服指标已有可喜的变化,更重要的是对以科技手段促进普服管理水平和效率提升进行了一次有益实践。

借你一双慧眼

在互联网时代,企业管理人员特别是基础管理者迫切希望以更加方便快捷的方式获取信息,满足企业快速分析和决策管理的需求。

对于湖北省分公司服务质量部负责服务质量管理的王勇来说,以前这是一个“奢望”。为及时通报和督办邮件信息中断数据等指标,他无论工作日还是节假日都要去办公室通过内网取数,再进行通报和追踪。整个过程不仅要多系统取数,而且每项指标都有大量筛选条件,说“劳力费神”毫不夸张。由于原有系统未能覆盖15项普遍服务质量绩效指标,加之大部分指标不能看到市、县、支局的数据,市、县级分公司无法直接管控和作出快速反应。对于基层管理者来说,非常期待有一种新的模式。

2020年11月,湖北省分公司党委书记、总经理熊勇武提出,要将普服看板作为强化科技赋能的抓手,首创研发上线普服看板系统,做到管控指标实时监控、智能预警、及时整改,进一步提升普服管理信息化水平。这套普服看板正是在这样的背景下开始研发的。该普服看板围绕普遍服务质量绩效考核及重点服务质量指标建设,实现集团公司战略绩效考核指标多维查询、穿透分析、对标预警。特别是基于县级分公司的管理需求,系统数据颗粒度更细了,可实现对6大类12项指标无死角监控及管理;系统应用机构覆盖更广,除服务质量部门外,还包括市场、安保、渠道、文传、运管、揽投部等部门。

系统上线后,王勇和他的同事可以随时随地通过手机进行指标的监控管理,发现问题及时处理,不仅便于及时发现问题、解决问题,减少邮件的丢失、投诉,而且解决了周末、节假日指标监管的不便。更重要的是,看板系统实现由事后管控向事前、事中管控的转变,由对“面”的管控向“线和点”的管控,不断提高普服管控能力。这些功能的实现,无异于给了普服管理人员一双“慧眼”,随时精准处置各种问题。

今年以来,湖北邮政同时指标较

去年同期相比进步明显,其中给据邮件信息断点率列全国邮政第1位,条码平信信息断点率列全国邮政第2位。这些成绩离不开湖北省分公司对普遍服务工作的高度重视,而普服看板更是“功臣”之一。

“有人看”和“有人干”

“每天关注普服看板,已经成为我的一项必要工作。”荆门市邮政分公司副总经理文泽义介绍,“荆门市分公司要求利用好普服看板,学会看指标,坚持看指标,及时发现存在问题,做到‘有人看、有人干、有效看、科学干’,通过科技手段促进普遍服务质量水平和效益提升。”正因如此,荆门市分公司日均登录人次居全省邮政前列,效果也令人欣慰:普服6大板块12项指

实时监控、智能预警、及时整改,各自干劲更大了,指标自然也更好了。

湖北邮政信息技术局员工、普服看板系统项目经理黄韵告诉记者,普服看板日均访问量增长迅速,已经从刚上线时的600次/天增长到4月的1268次/天,这足以说明各层级管理者对普服重点指标的关注程度。

“看了不白看”,结合普服看板应用,湖北省分公司开展了乡镇局所服务“回头看”专项检查,强化监督考核,抓好问题整改,提高服务质量,并认真落实普遍服务问责管理办法,从严监督、从严检查、从严问责,做到真问责、问真责。

内行看门道

“咻——咻——咻——”,4月25日

等情况;像建制村直接通邮率、《人民日报》当日见报率、行政处罚案件等都可以通过看板系统查看。“要好用”的设计思路,使系统具备实用性和适用性,让管理人员应用起来得心应手。

以平信断点率检测为例,当平信时限超过集团公司考核时限一半时间后,系统就会将尚未妥投的邮件信息提取出来,推送给相关负责人,进行预警。记者在普服看板中尝试点开了一个有断点信息提示的县级分公司,断点邮件号码、停留机构名称等信息一目了然。依托普服看板的强大功能,湖北省分公司条码平信断点指标在普服看板正式上线当月,就从全国邮政排名第13上升到第2。

“这是今年关于普遍服务管理的最大好消息。”说起普服看板,咸宁市



十堰市分公司运用普服看板进行数据分析。

□向阳 摄

标全部达标,7项重点指标处于全省邮政前列。

湖北省分公司要求各级邮政企业、相关部门加大对普服看板系统及普服管理系统的应用力度,相关领导、管理人员、生产机构人员认真落实每日“三查三督”要求,即查指标完成情况、查不达标机构、查问题原因,督问题突出机构、督问题整改进度、督指标提升。从而确保系统数据“有人看、有人盯、有人管”,问题整改“有人督、有人促、有人干”。

武汉邮区中心局从武汉市分公司独立出来后,相关数据在大网中一直没有得到体现。这样,不仅让两个单位在分析普服指标时有些“雾里看花”,也难免有责任划分不清晰的情况。看板系统的运用,让两个单位的管理人员“有得看”,实现了管控指标

一大早,石首市邮政分公司市场营销部邮政业务视检员王业军刚一走进办公室,便立刻掏出手机点开普服看板模块浏览。通过该系统查看普服相关指标情况,已成为他每天例行的“晨课”。普服看板可以监控邮件信息安全、邮件时限、营业服务、投递服务、行政处罚以及客户满意度6大关键指标,也是他制定工作计划的重要依据。

而在开发普服看板过程中,项目组充分了解了应用部门的需求,虽然只是通过手机端监控管理指标,但系统模块非常详细。例如,通过邮件信息安全模块可以查询条码平信,给据邮件信息断点的情况,减少邮件断点情况,避免邮件的丢失;通过邮件时限可以查看信函、挂刷、普包等邮件的投递全程时限情况;通过营业服务模块可以知道营业时长、网点的签到签退

邮政分公司服务质量部员工周媛很是满意,“通过手机查指标完成情况、查不达标机构、查问题原因,就能对全市普服情况有全面、系统的了解,从而有针对性地进行督办。以咸宁市分公司为例,进步最为明显的是条码平信断点率,给据邮件丢失率从去年全省邮政倒数,到目前全部达标并位居全省邮政前列。”

据湖北邮政信息技术局副总经理严琴介绍,看板系统项目组与业务部门持续深化合作,根据集团公司重点普服指标、经营分析会结果,以及应用人员反馈等情况持续完善和更新。从1月8日试运行至今,已经完成了9次版本迭代,优化功能点20多个,不断满足普服管理需求,赋予普遍服务管理新功能,进而推动湖北邮政普遍服务质量水平持续提升。

邮政企业名称的法律保护

——《民法典》与邮政普遍服务系列解读

□张毅

邮政企业名称是重要的无形资产,代表着企业的品牌形象和比较竞争优势,应当加强法律保护。《民法典》第一千零一十四条明确,任何组织或者个人不得以干涉、盗用、假冒等方式侵害他人的名称权。实践中,侵害邮政企业名称权的方式很多,盗用、假冒为典型的表现形式。

一是盗用企业名称,即未经名称权人同意或者授权,擅自以名称权人的名称实施有害于他人或者社会的行为。这种侵害方式的核心是侵权人的行为让他人误以为名称权人同意或者授权侵权人以其名义从事民事活动,但并没有宣称自己就是该名称权人。例如,个别营业户者对外声称获得了邮政企业授权,以其名称对外从事经营活动。这里的名称,依照《民法典》第一千一百一十七条的规定,包括具有一定社会影响的字号、企业名称简称、如邮政、中邮。

二是假冒企业名称,即侵权人假

冒名称权人之名进行活动,表现为民事主体从事民事活动时不用自己的名称而使用他人的名称。例如生活中,有些经营者冒用邮政企业名称进行活动,让人误认为其就是该邮政企业的行为。《邮政法》第三十八条所禁止的“冒用邮政企业名义”即属于假冒邮政企业名称权的行为。

除上述侵害企业名称权行为之外,还有其他一些类型的侵权行为。例如:仿冒邮政企业名称的行为。表现为,采取与邮政企业企业名称的语音、字形上相似或者相同的手段进行仿冒,造成公众的混淆,也就是“傍名牌”行为。《反不正当竞争法》第六条对擅自使用他人有一定影响的企业名称(包括简称、字号等)的混淆行为进行了规制。需要注意的是,依照《反不正当竞争法》第六条的规定,在网站的搜索引擎中,经营者擅自使用他人有一定影响的企业名称,使相关公众产生混淆误认的,也是攀附他人商誉的不正当竞争行为。

《民法典》第九百九十五条规定:

人格权受到侵害的,受害人有权依照本法和其他法律的规定请求行为人承担民事责任。这当然也适用于侵害企业名称权的行为,邮政企业名称权受到侵害的,被侵权人可以依照《民法典》总则编、侵权责任编的有关规定,要求侵权人停止侵害、赔偿损失、消除影响、恢复名誉、赔礼道歉;而且依照《民法典》第九百九十五条的规定,被侵权人的停止侵害、消除影响、恢复名誉、赔礼道歉请求权,不适用诉讼时效的规定。我国其他一些法律、法规也对企业名称权的保护作出相应的规定。根据《反不正当竞争法》第十七条的规定,因被擅自使用企业名称受到损害的经营者获得的赔偿数额,按照其因被侵权所受到的实际损失确定;实际损失难以计算的,按照侵权人因侵权所获得的利益确定;侵权人因侵权所获得的利益难以确定的,由人民法院根据侵权行为的情节判决给予权利人500万元以下的赔偿。赔偿数额还应当包括经营者为制止侵权行为所支付的合理

开支。除上述民事救济的保护之外,有关法律、行政法规还明确了行政保护措施。例如:《反不正当竞争法》第十八条规定,经营者违反本法第六条规定实施混淆行为的,由监督检查部门责令停止违法行为,没收违法商品。违法经营额5万元以上的,可以并处违法经营额5倍以下的罚款;没有违法经营额或者违法经营额不足5万元的,可以并处25万元以下的罚款。情节严重的,吊销营业执照。经营者登记的企业名称违反本法第六条规定的,应当及时办理名称变更登记;名称变更前,由原企业登记机关以统一社会信用代码代替其名称。另外,《邮政法》第七十九条对冒用邮政企业名义的行为也专门作出法律责任的规定,由邮政管理部门责令改正,没收违法所得,并处1万元以上5万元以下的罚款。

(作者系中国快递协会法律事务专业委员会专家委员、石家庄邮电职业技术学院/中国邮政集团有限公司培训中心兼职教授)

□孙超

安徽省安庆市邮政分公司第六邮政所坐落于安庆市宜秀区某部队附近,与其他邮政所相同的是全面的业务和周到的服务,但不同之处在于这是仅有一名员工的邮政所,是一位军嫂独自“驻守”的“岛屿”,是连接着军队和外界的枢纽。她就是王琪,自1993年起来到第六邮政所工作,既是员工,又是负责人。

27年的职业素养

营业窗口代表着一个企业的形象。王琪在长达27年的职业生涯中,不管刮风下雨,还是酷暑严寒,始终坚持提前到岗,为全天的工作进行准备。在工作期间,王琪的个人原则是不将个人情绪带入工作,保证面对每一位客户时的状态温和热情且有理,具体办理业务时王琪做到用语规范,声音洪亮,语气委婉,总是用微笑来赢得每一位客户的信赖。

在学习业务方面,王琪总是抱着积极情绪。在初入邮政所时,对于新环境的茫然和离家的孤独情绪并没有压垮王琪,所有影响状态的情绪都被她溶进对业务学习的热情中,她积极参加各项培训活动,对无法解决的技术问题主动向前辈请教,直到熟练掌握为止。时代变化改变了业务办理方式,对在学生时代并未接触过计算机的王琪来说,设备更新意味着所有熟知的一切被打碎,接踵而至的便是计算机操作问题。在实际学习中她不断地询问同事进行业务操作的学习,对于基础计算机知识,她“不耻下问”,拉着自己上大学的女儿一问就是一整天。长时间努力对于王琪的回报体现在业务操作上,从最初面对计算机的一筹莫展到现在既快又准办妥每一笔业务,她在这份工作中已经变得游刃有余。“没有扎实的业务技能做基础,就不能成为一名优秀的邮政员工。”王琪说。

是“军嫂”也是“姐姐”

军队的特殊性质导致收件人不能随时取件,官兵也不能在正常营业时间办理业务。于是,王琪主动延长营业时间,逐一联系客户约定时间成了她最频繁的日常工作。在时间的推动下,王琪得到了官兵独一无二的信任,称呼也从“嫂子”变成了“姐姐”,简单两个字的称呼变化更是体现了王琪对军人的关心和对职业的坚守。

军嫂是个特殊群体,王琪对军嫂群体有强烈的归属感。身为营业员的她为了让军嫂们更加便利,便主动承担起投递员的工作,回家的路上常常顺便投递包裹。这一举动让军嫂们十分感动,带动了更多的人选择到邮政办业务。不仅如此,王琪还结合自身经历,在服务形式和服务手段上不断创新,为客户提供上门服务、增值服务、延伸服务等,满足客户的潜在需求和现实需求,以此全方位开发客户。良好的服务态度让她赢得了客户的一致好评,留言簿上写满了表扬的语句。她先后获得“安徽省三八红旗手”“安庆市先进工作者”“十佳好军嫂”等殊荣,并且因为工作的特殊性和个人品质先后被《安庆晚报》《安徽日报》等媒体争相报道。

献出全部热情和力量

“寄快递我们只相信王琪,只选择邮政。”王琪的能力并不仅仅表现在对于业务的熟练掌握中,还体现在老兵退伍包裹寄递的服务能力上。面对每年老兵退伍产生的庞大包裹数量,民营快递企业都“虎视眈眈”,各大物流公司更是在每年的9月和12月纷纷提前进入部队揽收包裹,但是所有物流公司无一例外全部铩羽而归。因为王琪在以往的工作中积累了官兵的信任,提前到部队各个营区开展工作,双管齐下带来的影响就是军包无一流失。

作为一名承上启下的枢纽性人员,王琪从自身做起,时刻不忘细节对于邮政服务的重要性。在日常的工作中,她从全局出发,高处站位,细处着手,注意细节,如与邮路押运员的对接、对包裹的处理等都一丝不苟,对自身的服务态度、文明礼貌等都严格要求。她常说:“我们的工作连接着千家万户,员工的服务质量直接代表着企业形象,来不得半点的疏忽和大意。”27年的坚守,王琪在一个人的邮政所默默奉献,得到了驻地官兵与百姓的信任,也得到了上级领导的肯定和表扬。“只要需要,我愿意一直干下去,献出自己全部的热情和力量!”王琪说。

漠河市分公司

开通跨区域边防邮路

本报讯 5月25日7时40分,一辆载着党报党刊的邮政货车从黑龙江省漠河市邮政分公司驶离,于当日9时55分到达内蒙古自治区某镇驻军部队,标志着这条跨区域边防邮路正式开通运行。

该镇是内蒙古自治区最北建制镇,北与俄罗斯隔江相望,南与漠河市相连。漠河市分公司多次向驻军部队了解其用邮需求,以自办方式开通漠河市至该镇邮路,主动承担起该镇进口邮件及党报党刊的运输投递工作,并将邮路延伸覆盖边远乡村,全程往返总计550公里。该条邮路开通后,漠河市分公司每周进行3个频次的党报党刊、邮件运输和投递,为边防官兵和偏远乡镇居民提供了便利的邮政服务,从根本上解决了边防官兵和乡镇居民看报难、收件难、邮寄难等用邮问题。

□冯其娟

运城市分公司

全面推进网点形象整治

本报讯 山西省运城市邮政分公司自4月中旬启动“邮政网点形象整治”专项活动后,将“网点形象焕然一新、员工面貌焕然一新、营业对外服务焕然一新、网点创收状况焕然一新”作为网点形象整治的总标准,通过制定验收细则,确保全市邮政网点整治取得预期成效。

运城市分公司将规范着装、行为举止、营业新系统应用、便民业务办理等纳入“网点形象整治”序列,并组织形象问题督导推进会,确保整治问题清单化、履职责任明确化、整改推进限期化。该分公司相关职能部室安排专人,采取深入现场督导、视频动态管控、限期验收考核等方式,保障网点形象整治的进度与成效。目前,172个普服网点的现场布局、视觉营销氛围营造、邮政礼仪文明举止等软件管控序列的相关问题已纳入整治序列,并明确责任、专人负责,确保在规定期限内提前整治到位。

□樊拥军

南通海门区分公司

组建“文明交通信使团”

本报讯 日前,江苏省南通市海门区邮政分公司组建了由102名投递员组成的“文明交通信使团”,以此进一步深化“警邮合作”,体现邮政的社会责任。

海门区分公司充分利用邮政投递业务覆盖面广、投递员走千家进万户的优势,紧紧围绕人民群众对交通安全的实际需要,密切配合交警部门,对交通隐患线索进行信息收集、记录、上报,进一步深化扩大文明交通创建覆盖面,拓宽和加深行业领域。同时,扎实开展交通安全知识宣传、文明交通创建等工作,发动更多群众参与文明交通建设活动,真正做到“文明出行”进万家,为文明交通建设作出积极贡献。

□茅俊杰