栽下“梧桐树” 助农奔小康

——黑龙江东宁市分公司推进“交邮合作”项目纪实

交邮合作项目巡礼

“交邮合作”项目作为邮政企业打造县、乡、村三级物流体系的重要内容,在发挥交通、邮政各自特有功能的同时,又相互支撑,彼此助力,让普遍服务网点功能更全、能量更强,使农村百姓真正能够享受到与城市居民同样的邮政服务,为农民致富增收开辟了新渠道,有力支撑起了“农产品进城、工业品下乡”双向流通,畅通了农村经济“微循环”,激发了农村市场活力。本版特开设“交邮合作项目巡礼”栏目,展示各地邮政企业在开展交邮合作项目中的精彩瞬间。

□本报记者 张丹丹

“这是我走的第102个村屯了,这个村挂上的交通邮政综合服务站点的牌匾是第81块。”虽然是休息日,但黑龙江省东宁市邮政分公司渠道平台部的张平依然奔走在村屯,实地察看村屯环境,认真评估村屯是否符合设立服务站点的要求。东宁的许多村屯位于山区,路险难行,张平起早贪黑,克服各种困难,扎扎实实地落实“交邮合作”项目的规划方案。

近年来,黑龙江省邮政分公司不断加快构建资源共享、服务同网、信息互通、便利高效的农村物流发展新格局,着力打造具有龙江特色的县、乡、村三级物流体系。该分公司有效整合行业资源,与交通部门开展了“交邮合作”,以东宁为试点,建设交邮综合服务站,提升了农村地区普遍服务水平。如今,东宁市的“交邮合作”现已开通7条线路、84个站点,其中,有81个站点是直接建立在村内,惠及村民4万余人。

多模式建站 资源融合效能凸显

为全面深入推进交邮双方乡镇农村客运班线与邮政邮路运输资源的有效融合,以及客运公司客车停靠站与邮政营业网点、便民服务站的各项资源衔接,东宁市分公司与该市交通局、运管局积极合作,探索出了“驻站模式”“引入模式”“共建模式”三种交邮合作模式。其中,“驻站模式”即邮政业务入驻客运站办理;“引入模式”即把客运站引入邮政局所或者附近地段;“共建模式”即在村级交邮综合服务站建设上,选用当地村屯已有的商店、供销社作为交邮融合站,由政府适度出资进行改造,由交通、邮政各自投入所需的设备及软件,共同提供客运和邮政服务。目前,东宁市分公司在完成了绥阳镇、道河镇、大肚川镇、老黑山镇及金厂村的试点建设工作后,迅速复制成功经验,不断扩大“交邮合作”项目覆盖面积。

“现在出行方式多元化了,农村的人口也越来越少了,各条客运班线的客源也在逐渐减少。如今,交通和邮政合作后,咱们客运班线可以在沿途转运快递包裹,这可让我们转忧为喜。”客运班车通过运输邮件,增加了收入,让客运班车的司机心里踏实了。东宁市分公司利用交通客运车辆的运输资源,整合县域客运班线运送邮件,既减轻了企业负担,又解决了乡邮投递员“人少、车小、路远”的困境。通过“交邮合作”,东宁市分公司成功优化调整了8名投递员到其他岗位,每年可节约成本40余万元,从而达到了减员增效的目标。同时,东宁市分公司通过建设交邮综合服务站,有效开拓了农村市场,为企业带来了新的业务增长点。

“以前,我们上下学都要在黑瞎沟村换乘班车,夏天室外等车还好说,到了冬天的时候,天气寒冷,手脚都冻僵了。现在黑瞎沟村交邮综合服务站点建好了,还专门设了候车室,真是太好了。”3名大甸子屯小学生十分开心地说。通过“交邮合作”引入模式的深入,大肚川、金厂、道河等服务站点建成后,东宁市分公司将原有的邮政场地增设了排椅等设施,增加了候车功能,有效方便了群众出行。

多维度叠加 便民惠农步步跟进

“把交邮综合服务站建到村里真是太好了,我们办理业务更方便了!”太平川村的一位村民在办完手机缴费业务后高兴地说道。通过“共建模式”,一些交邮综合服务站直接设在了邮政便民服务站里,东宁市分公司以“叠加叠加再叠加”的理念,在村屯建立起的邮政便民服务站尽可能多地为村民提供范围更广泛的综合邮政服务。

为全面提升站点服务质量,东宁市分公司定期指派专人帮助站点做好相关业务支撑。除代收包裹外,还授权办理助农取款、农电缴费、手机缴费、信函邮寄、订阅报刊等邮政便民服务,实现“取件、寄件、金融业务、便民缴费”业务办理“四不出村”,打通了便民服务“最后一公里”,极大地提升了当地村民的幸福感。

“交邮合作”项目的入村入屯,不仅给农民带来了便利,更实现了多方共赢。“交邮合作”铺好的运输网络,随着服务的质量化和纵深化发展,利用“村村通”客运班车的空闲行李舱位,依托交邮综合服务站完成邮件的接转、收寄、暂存,有效降低了农民进城的费用和带来的不便,同时解决了网购“到县到镇不到村”的问题。

同时,东宁市分公司在交邮综合服务站叠加邮政各项业务,给站点本身带来额外的经济效益。如今,东宁市所有站点每月投递包裹量都在1000件以上,高峰时超过2000件,甚至有的站点超过3000件,农电费每月代收费超过20万余元。太平川交邮综合服务站负责人每天像开启了“外挂”模式,不是忙着清点邮件、装卸邮件,就是忙着打电话通知村民来取件,还顺带着给村民办理代收费业务。“累是累了点儿,但心里甜,这下总算是过上小康生活,日子有盼头了。”该站点负责人乐呵呵地说。

邮政工作人员正在与交邮综合服务站点负责人交接邮件。 □赵欣娜 摄

多层次协同 普服扶贫双管齐下

东宁市分公司交邮综合服务站在各村屯的建立,不仅进一步提升了邮政普遍服务质量,还给当地农村经济的发展栽下了致富的“梧桐树”。

一直以来,东宁农村地区快递业务基础设施薄弱,取件难、农产品销售难等一系列问题困扰着农民。在对接融入国家乡村振兴战略的过程中,黑龙江邮政以东宁为试点建立的交邮综合服务站,依托邮政普遍服务网点、邮乐购站点、村邮站等实体渠道,进一步强化了渠道复合利用;对空白行政村开展拓店走访,因地制宜地进行网格化布局,根据建制村分布情况、服务站辐射范围、投递日行驶里程等因素,整合网络资源,重新规划邮路,优化投递段道,优化农村投递作业方式,缩短投递时限;加强服务站的标准化建设,统一为服务站制作牌匾、功能牌等,对已建站点进一步激活,发挥普遍服务网点聚合作用,将其建成农村物流体系的关键节点,在邮政农村普遍服务的转型升级上迈出了坚实有力的一步。

东宁市分公司还通过在交邮综合服务站点加载“邮掌柜”电子商务平台系统,一方面通过“邮乐代购”的形式,帮助农民网上消费,使农民朋友能够购买到物美价廉的商品,实现工业品下乡;另一方面通过“邮乐小店”等线上平台,帮助农户将当地土特产品进行线上销售及推广,促进农产品进城。截至今年6月底,东宁市分公司通过“邮乐小店”积极帮助广大农户线上销售当地绿色农产品,累计销售黑木耳等绿色农产品1.3万单,帮助农户销售农产品20万元。近几年,大肚川镇交邮综合服务站一直在帮助付云霞一家销售水果。由于发货量大,付云霞忙不过来,东宁市分公司便成立了党员突击队,领导班子带头深入果园,帮助果农进行采摘、装箱和发货等工作。在邮政的帮助下付云霞家的水果日均可销售200单,月成交额达10万元。付云霞激动地说:“你们都是大好人,谢谢邮政帮了我们这么多!”

几年来,东宁市分公司建立起的“交邮合作”线路和站点,借助不断完善的县、乡、村三级物流体系,充分发挥邮政企业在促进农村物流发展中的优势和作用,使得邮政普遍服务能力得到提升,特色农产品“飞出乡村”,被交通运输部公布为首批农村物流服务品牌。同时,东宁市分公司“交邮合作”模式也得到了市委、市政府的充分肯定,被评为东宁市十大新闻之一。

『信使』经过都是爱

□孙超

他工作中兢兢业业、勤勤恳恳,将全部身心扑在邮政事业上,先后18次获得安徽省宿松县邮政分公司“十佳”投递员、安庆市邮政分公司先进个人、报刊大收订投递员争锋奖等荣誉,并被评为“宿松好人”和“安庆好人”。他就是宿松县分公司普邮班投递员周泽兵。

投递是个特殊的服务窗口,周泽兵自1995年参加邮政投递工作之初便从小事做起,规范自己的服务和行为。一次他送邮件到宿松商城的途中,遇到一位叫江子焰的老人,突然对他说:“周师傅,把你的手机借用一下,我打个电话叫家人接一下,物品太沉我拿不动。”一听这话,周泽兵立刻帮老人把物品送到楼上,还没等老人说谢谢,他就一溜烟儿骑上车继续投递了。

周泽兵在收订名片上印上订阅报刊具体事宜及上门收订联系电话和承诺服务内容,并利用休息时间挨家挨户上门宣传,使每位订户都能订到自己喜欢的报刊。针对不同的订户,周泽兵首先将他们进行分类,然后列出详细报刊目录供他们选择。如城关小学以学生校园报刊为主,教师报刊则推荐学习参考之类的刊物。在周泽兵的细致维护下,该校报刊订阅大幅增长,报刊费近几年净增了20多万元。为提高服务质量,他改进投递方式,总是将校园报刊直接投递到班级。他深刻地认识到报刊发行工作关键在于投递质量的优劣,风雨无阻、诚信服务、取得客户的信赖是关键。在投递工作中总是竭尽全力做好服务工作,确保邮件迅速、准确、安全投递到每一订户手中,全年无一起因服务质量和服务态度问题引起客户投诉的现象发生。

农村投递路远点散,留守人员起居习惯各异,找户找人就成为投递工作最难的事。为了坚持做到投递签收及时准确安全,往往别人吃饭休息的时候,正是他最忙最累最要紧的时候,因此不是赶饭点迟了,就是干脆饿着肚皮跑。他负责的新城片区党政机关多,不仅量大包沉,而且政治责任尤其重大,容不得半点懈怠和闪失。无论是跑乡村还是跑县城,无论是农家小报还是机关邮件,26年来累计300多万次的投递,数千万件报刊邮件,至今未发生一起延误、错投、漏投、破损、缺失和不当退回事件。

在艰辛而漫长的城乡邮路上,周泽兵几乎每天都要帮助那些需要帮助的人,劝架解纠纷息事宁人,帮助途中老人妇女驮行李,为谁家捎带或者代购点什么物品,经常捡到手机、挎包、衣服和其他物品及时找到失主,路上遇突发疾病的老人就立即送往就近医院,从不忘“信使”沿途都是爱。在五里乡环卫所、万元村敬老院、孤儿寡母贫困家庭等,经常看到周泽兵送钱、送物、赠送书刊,目前累计已超万元。去年疫情和汛情期间,他先后奔赴防疫和抗洪一线,到五里乡派出所慰问公安民警,到孚玉镇政府慷慨捐献善款,与公益协会人士前往同马大堤慰问受灾群众。“虽然能力有限,但是尽力参与了,人民邮政为人民,这是身为一个邮政人应该做的。”周泽兵说。

村上可以拿快递,方便!

“我们年经人喜欢网购,以前买东西网购的话要到镇上去拿快递,现在不出村就可以取包裹,真方便!”7月5日,四川省资阳市乐至县童家镇团结村6组村民蔡宇在村上“金通·邮快驿站”领取快递后说出了自己的感受。

资阳是全国15个“快递进村”试点市之一。今年以来,资阳市邮政分公司整合市场资源,将“金通工程·天府交邮通”和“快递进村”有机融合,实现优势互补、业务互通,切实解决了老百姓出行难、包裹快递取件难、工业品下乡与农产品进城流通难等难题,赢得了老百姓的广泛赞誉。

快递进村,构建三级快递物流体系是基础。资阳市分公司成立市县工作专班,在全市开展一场县、乡、村三级快递物流体系建设“百日攻坚战”。到6月底,已全面完成80个乡镇快递物流运营中心、963个村级“金通·邮快驿站”建设目标,实现县、乡、村网络节点全覆盖,为深化邮快合作、交邮融合、加速“快递进村”进程奠定了坚实基础。

邮快合作方面,资阳市分公司加快推进“快邮驿站”末端揽投网点建设,在驿站叠加邮政普服、金融、文传、电商分销等服务,构建城市社区、乡镇一站式综合便民服务平台。目前,全市共建成“快邮驿站”356个,累计代运代投社会快递公司快件量达355.45万件。目前,资阳市分公司与各社会快递公司商议并达成共识,在所辖雁江区试点“共分共配共进村”运营模式,即合作快递公司所有进口包裹集中分拣,城区包裹整合投递队伍集中投递,“快邮驿站”覆盖区域交驿站投递;下乡包裹通过邮车及外包线路运送至各乡镇,再通过邮政投递进村,各环节成本按照协商单价结算。通过资源的充分整合,有效降低邮政及合作快递企业分拣、运输、投递成本,提升发展质量。

交邮融合方面,在市政府的主导下,构建起“政府主导、部门协作 、上下联运、多方参与”的工作格局。目前,全市交邮合作线路已有33条,覆盖28个乡镇、188个村,乡镇、村覆盖率分别为35%、18.52%。通过交邮合作,有效推动交通运输与邮政快递在农村地区融合发展,有效解决农村投递“最后一公里”难题,提升邮政普遍服务质量。通过邮政业务叠加,有效提升了农村客运车主收入,确保了通村客车开得起、留得住、可持续,保障广大农民群众“行有所乘”的民生服务,促进农产品、农业生产生活物资、邮政快递寄递物品等高效便捷流通,为助力乡村振兴、服务地方经济、促进农民增收致富、推动快递行业健康发展提供更加坚实的服务保障。 □罗军

必须切实尊重和保护隐私权

——《民法典》与邮政普遍服务系列解读

□张毅

《民法典》第一千零三十二条第二款对隐私作出了明确界定——隐私是自然人的私人生活安宁和不愿为他人知晓的私密空间、私密活动、私密信息。根据上述规定,隐私包括以下主要类型:一是私人生活安宁。私人生活的安定宁静是个人获得自尊心和安全感的前提和基础,自然人有权排斥他人对其正常生活的骚扰,保持生活安定和宁静,获得独处的权利。二是私密空间。凡是私人支配的空间场所,无论是有形的,还是虚拟的,都属于私密空间。包括个人居所、私家车、个人邮箱、个人电脑、微信(QQ)空间、个人的衣服口袋以及外出居住的宾馆客房等。需要注意的是,工作场所虽然不属于绝对的私人空间,但具有相对的私人空间性质,员工在其中的私人活动应予尊重。三是私密活动。私密活动是自然人所进行的与公共利益无关的个人活动,例如日常生活、家庭活动、个人交往等。四是私密信息。私密信息包括的范围非常广泛,任何私人不愿意公开的信息,只要不违反法律和善良风俗,都可以构成私密信息而受到法律保护。通常包括以特定形式体现的自然人财产状况、身体隐私、生理特征、个人经历、行踪信息等个人信息。

《民法典》第一千零三十二条第一款规定:“自然人享有隐私权。任何组织或者个人不得以刺探、侵扰、泄露、公开等方式侵害他人的隐私权。”《民法典》第一千零三十三条列举了几种典型形式的侵犯隐私权的行为。邮政企业在提供服务过程中必须切实尊重和保护用户享有的隐私权,通过强化风险管控避免发生侵犯用户隐私权。具体而言,邮政企业应当注意以下几点:

一是不得侵害用户生活安宁。《民法典》第一千零三十三条明确,除法律另有规定或者权利人明确同意外,任何组织和个人不得以电话、短信、即时通信工具、电子邮件、传单等方式侵扰他人的生活安宁。实践中,对自然人生活安宁的侵扰主要是以电话、短信、微信、电子邮件、传单等方式进行的,例如向他人发送垃圾短信、垃圾邮件,散发传单等。《消费者权益保护法》第二十九条第三款规定:“经营者未经消费者同意或者请求,或者消费者明确表示拒绝的,不得向其发送商业性信息。”《广告法》第四十三条第一款也明确,任何单位或者个人未经当事人同意或者请求,不得向其住宅、交通工具等发送广告,也不得以电子信息方式向其发送广告。因此,邮政企业在未经用户同意的情形下,不得以电话、短信、微信、信函、DM广告或者其他方式进行商业推销,发送邮件寄递信息或者进行售后服务、用户回访时不应在非工作时间,尤其是午休和晚上时间。

二是不得非法处理私密信息。《民法典》第一千零三十三条明确,除法律另有规定或者权利人明确同意外,任何组织和个人不得处理他人的私密信息。这里的“处理”包括对私密信息的收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开等行为。实践中,发生过有的快递企业未经用户同意,将其无法投递的快件转投于其他地址,并擅自打开快件核对内件信息,造成用户隐私的泄露。邮政企业必须严格依照《邮政法》等有关规定处理邮件,不应擅自行事;对于因揽收、投递邮件知悉的用户私密信息,也应当严格予以保密,不得擅自存储、使用和公开。

三是不得从事其他侵害他人隐私的活动。根据《民法典》第一千零三十三条的规定,侵害他人隐私权的行为还包括:除法律另有规定或者权利人明确同意外,进入、拍摄、窥视他人的住宅、宾馆房间等私密空间;拍摄、窥视、窃听、公开他人的私密活动;拍摄、窥视他人身体的私密部位以及其他方式侵害他人的隐私权。邮政企业揽收、投递邮件过程中,会进入用户住宅等私密空间,接触到用户的一些私密,邮政企业从业人员必须提高法律和道德意识,严禁利用职务之便从事任何形式的侵犯用户隐私权的活动。

(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)

宁波市首条“公交邮路”正式开通运营

6月23日,满载着邮政和多家民营快递企业邮件包裹的农村客运班车在宁波市宁海县准时发车,标志着浙江省宁波市首条集交邮、邮快合作的“公交邮路”正式运营。“公交邮路”和“邮快合作”是宁波市邮政分公司落实“快递进村”的重要举措。一方面,深化与公交公司战略合作,利用城乡“客货邮”公交运能,探索乡镇转驳、村村运输的运能互补新模式,在公交车后部设置货物归集点,使用“公交邮路”专用邮袋,确保邮件寄递安全。另一方面,搭建中邮驿站开放平台,汇集各主要快递企业流量,依托邮政末端投递网络实现所辖行政村快递通达,为当地群众提供更实惠便捷的用邮体验。目前,“交邮快”合作试点已在胡陈邮政所完成场地升级改造,实现对所辖18个行政村全覆盖,日均代投进村快递包裹800个,节省车辆行驶里程60公里/日,企业增收1.2万元/月。 □杨俊 摄影报道