

一站多能惠民生

——江苏泰州市分公司多举措拓展网点服务功能

核心阅读

江苏省泰州市邮政分公司牢记“人民邮政为人民”宗旨,以服务民生为己任,以拓展邮政网点服务功能为突破口,夯实邮政普遍服务根基,把基层网点做成服务民生的大平台,取得明显成效。

□王宏坤 张碧瑶 沈志良

“蓄电池、干电池、锂电池,上述哪类电池禁止陆运收寄?”“封面书写、封装规格、尺寸及重量,营业窗口收寄国内挂号信函时,上述哪项不属于应检内容?”……近日,在江苏省泰州市靖江市邮政分公司新区邮政网点,所有员工在营业前进行手机答题,这已成为他们提升安全收寄能力、确保寄递渠道安全顺畅的新常态。近年来,泰州市分公司积极践行“我为群众办实事”实践活动,以拓展邮政网点服务功能为突破口,以服务民生为落脚点,把小网点做成大平台,取得了明显成效。

安全寄递培训班

“邮件寄递安全重如泰山,收

寄是第一关,我们就把网点打造成安全寄递的重要窗口,让大家在不断学习中强化意识、提升水平。”泰州市分公司服务质量部经理李凤华拿出手机,展示他们的安全寄递知识题库。“现在题库里有近2000道题,我们会定期更新,并鼓励员工上传收寄照片,让大家一起互动、提升。”

泰州市分公司通过班前唤醒、小教员造血、协同共建等举措,规范收寄,强化管控。以班前唤醒为例,泰州市分公司创新形式开展员工素质提升活动,强化培训赋能,确保源头收寄安全。该分公司要求邮政营业员、快递员每天到岗后,利用晨会时间,通过扫描二维码完成一定数量的收寄安全知识测试。“题库中含有收寄安全、业务重点等常识问题,图片式识别强化记忆,确保一线营投人员应知应会。”李凤华表示。

为解决长期存在的培训“造血”机制缺失问题,泰州市分公司变“输血”为“造血”,从各县(区、市)分公司选拔人员,组建了一支20余人的收寄安全“小教员”队伍,将日常收寄安全管控与员工培训细化到基层。通过“小教员”管控本机构的邮件收寄安全,让每一名“小教员”都成为一个管控

点,将服务质量部管控人员从1变N,不断扩散形成整个管控网络。同时,泰州市分公司还与邮航安检站建立协同共建机制,组织所有员工共700多人,开展邮件收寄安全和“扫黄打非”工作培训,确保邮件出口安全。

法律援助代办点

在新区邮政网点,“法律援助代办点”的牌匾非常醒目。目前,该市174个邮政网点全部开通法律援助代办服务。这也是泰州市分公司拓展网点服务功能的一项创新举措。

长期以来,由于部分群众对政府法律援助政策不了解,遇到矛盾纠纷不知道寻求法律援助。同时,边远乡镇群众申请法律援助因路途较远、办事不方便,也成为阻碍法律援助工作的难题。在泰州市邮政相关监管部门的指导和协调下,泰州市分公司与江苏省法律援助基金会、市司法局共同试点探索“法律援助 真情守护”项目,将邮路作为公共法律服务体系建设的有效补充。通过向困难群众传递法律援助惠民信息、在邮政网点开通法律援助代办服务等便民措施,切实把维护人民权益、增进人民福祉落实到项目实施的各个环节。让群众在

美好生活中感受到法治温度,实现法律效果、政治效果与社会效果相统一。

“法律援助 真情守护”项目以一封信的形式,向该市28000多个低保户、特困职工家庭传递公共法律服务惠民信息,并在各级邮政企业中组建由1200名投递员参与的“法律援助”志愿者团队,向群众宣传法律援助政策。同时,174个邮政网点全部开通法律援助代办服务,在邮政营业大厅醒目位置放置法律援助宣传展板,为困难群众免费代办、邮寄法律援助申请材料。

“扫黄打非”工作站

走进靖江市新区邮政网点,营业厅右侧是约20平方米的“扫黄打非”大讲堂,投影仪、讲台、课桌、知识问答墙等一应俱全,这是泰州市分公司系统化推进“扫黄打非”工作的一个缩影。

目前,泰州174个邮政网点已经实现“扫黄打非”基层工作站全覆盖。去年,泰州市分公司以靖江市邮政分公司为试点,与靖江市委宣传部、“扫黄打非”办、市教育局联合开展“护苗·绿书签”活动,在靖江市中小学校设立“扫黄打非·护苗”工作站20个。“护苗站”设置的“护苗”七彩课堂融

入邮政传统书信文化、邮票博雅课堂有声阅读等邮校共建活动,全面构建起“扫黄打非”工作中“爱苗、护苗、育苗”文化体系,积极引导青少年绿色阅读、文明上网,促进青少年健康成长营造了清朗空间,在师生心中立好了拒绝有害出版物的“一把尺子”。据了解,自去年“扫黄打非·护苗”工作站成立以来,已累计举办光明书香节图书棚展30余场次,为10万余名师生提供了优质、优惠的正版图书。“童心向党 奋靖百年”邮票巡展活动累计覆盖18所学校、17个社区,近3.5万人次通过邮票博雅课堂接受了党史教育。

为让“扫黄打非”工作更好地在邮政基层网点落地,泰州市分公司创新设计了“扫黄打非”基层工作站品牌标识,整体突出邮政特色,融合“扫黄打非”“护苗行动”和邮政基层网点等元素,主题鲜明,形象生动。李凤华表示:“广大群众看到这个新标识就能清楚地认识到这是具有邮政特色的‘扫黄打非’基层工作站。广大师生看到这个新标识都很喜欢,一些社区也主动找到我们联合开展活动。我们的基层网点真正变成了‘扫黄打非’知识宣传站、普及站。”

破解“送达”难题

打造“暖心”服务

□严景清

“送达文书原来是当事人接触法院的第一道窗口,但邮政与法院达成集约送达协议后,群众第一次接触的将会是由我们邮政组成的集约送达小组。这对于我们来讲确实有非常大的压力。我们的一言一行都代表了邮政企业的形象,这对于我们的潜在客户是一个考验和观察的机会,是一把双刃剑。”日前,新疆维吾尔自治区哈密市邮政分公司同城揽投部经理赵志斌在谈及组建集约送达小组时如此表述。

集约送达作为审判辅助事务中的重要环节,其运转是否顺畅高效,直接影响案件审判质效。4月,哈密市伊州区人民法院与哈密市分公司就法院文书集约送达项目达成协议,共同打造“法院+邮政”集约送达模式,积极探索构建立体化、集约化、信息化的诉讼服务管理机制。赵志斌认为,做好集约送达本质上就是要担起沟通桥梁的责任,充分展现邮政企业的服务热情。他对人员选配、流程打造、送达方式等环节都深思熟虑、认真组织演练。仅仅一个流程打造环节,集约送达小组就不断磨合,最终形成了自己的一套话术和流程。

“由于前期不熟悉法院受理案件流程,我们走了很多弯路,尝试了很多办法,一个月我们才正式送达100多件。有的时候还因为取证不成功,造成同一份送达书反复取证。我们认真反思,经过法院的帮助和指导,在详细了解法院系统的流程与取证的要求后,认真对各个流程进行研究,梳理优化送达流程,现在基本一个月可以送达200—300件了。”赵志斌介绍说。集约送达小组正式

成立后,将传统的直接送达、留置送达、委托送达、邮寄送达等送达方式进行了集约化处理,由邮政统一进行文书打印、电子签章和集约送达。梳理流程后,集约送达小组共送达案件2468件(包括2018—2021年老旧案件813件),现在基本实现伊州区区内1日、县城3日、市外7日内完成送达,送达时长平均缩短3个工作日。

“千磨万击还坚劲,任尔东西南北风”一直是赵志斌坚守的信条,自从对接法院集约送达工作以来,他真正体验了什么叫“好事多磨”,什么叫“百折不挠”。集约送达工作很难,开头难、对接难,取证更难;但是集约送达工作又很暖,暖了人、暖了事,更暖了自己。今年4月,有一位外地诉讼人特别让赵志斌记忆深刻,因原告长期居住在乌鲁木齐,往返哈密极不方便。集约送达小组就靠电话、微信进行沟通。但该案件又涉及哈密当地工厂,因双方关系破裂,原告10余万元的货款与企业分红无法追回,而2名被诉讼人也有意识地进行躲避,导致案件从去年起诉到今年都无法正常开庭审判。赵志斌在深入了解原告的情况后,主动与立案庭法官联系,在申请使用法院系统后,发现2名被诉讼人近期在四川有消费记录。经过多次核查、沟通、跟踪,终于将法院传票成功送达。因被诉讼人均在外地,该案件将于6月以“云开庭”方式进行判决。原告说:“我没想到诉讼案件进行了两年,我一直以为这个案件开了不了庭,但是没想到是咱们邮政工作人员帮我把被诉讼人给找到了,还把传票送达他们,真是不容易!真不愧是行业‘国家队’,邮政真棒!”



“小”驿站有“大”温暖

“下雨有地方躲,天热了可以进来乘凉,还能看书、上网。”日前,一场大雨打断了正在四川省广元市利州西路一段清扫马路的环卫工人王阿姨的工作。她走进与她相距不到100米、设立在南街邮政支局内的“劳动者驿站”,接过工

作人员递上的热水耐心等待雨停。广元市邮政分公司以传递温暖、奉献爱心、感恩社会为理念,将“劳动者驿站”打造成集集体活动、便民服务、图书阅览等于一体的综合服务点。今年,该分公司将继续加强协作配合,整合网点资源,逐步拓展到40个“劳动者驿站”,进一步扩大服务区域。

□张琳涵 李长林 摄影报道

邮局咖啡:下一步该怎么走?

□陈文静

“邮政卖咖啡了!”随着各地“邮局咖啡”的开业,人们对此看法明显分成两派:理想派认为,邮政作为实体门店的巨头,一铺开就是业界第一;忧郁派则认为,邮政频频搞跨界经营,是寄递本业慢了,靠“咖啡”来提速吗?

无论是理想派还是忧郁派,我们从中可以看到:邮政具有网络渠道的优势,但邮政这一跨界布局面临的压力和挑战,毋庸置疑。如何拓展市场、打出品牌,笔者认为,要处理好

三个方面的问题。

首先是定位的问题,即参股或专营的问题。目前,“邮局咖啡”的人员、经营由第三方负责,场地、品牌都来自邮政,邮政只是收取相应的店面租金或者营业提成。据相关数据显示,中国咖啡消费市场规模预计到2025年将达1万亿元。这么诱人的市场,要参与其中,就要先投入。此前,邮政已有了中邮大药房、“邮氧的茶”等跨界经营实践。只有从市场开发、客户营销到品牌打造全流程参与,才能实现效益最大化,对此,我们有足够的经验与信

心。

其次是客户的问题,即客户做存量还是做增量的问题。邮政的主战场在农村,存量客户主要集中在农村,而农村大多为中老年客户,以现金支付为主,大部分不会操作手机支付,更不用说消费咖啡了。咖啡文化更多属于年轻人,消费市场集中在城市或者部分较发达的县城。要吸引年轻客户到邮政办业务就是要做增量客户。我们也要看到,当前正处于文化自信高涨的时代,年轻消费者对于民族品牌的接纳度不断提升,也给邮政这一传统

□张毅

随着社会经济的迅速发展,交易规模越来越大,交易范围越来越广,同时社会分工也日趋精细化,民事主体要亲自从事所有的民事法律行为显得越来越力不从心,代理制度也就应运而生,成为社会经济生活的重要组成部分。民法典第一百六十一条第一款规定,民事主体可以通过代理人实施民事法律行为。根据上述规定,代理的适用范围主要是民事法律行为。一些与合同密切相关的准民事法律行为、事实行为和程序行为,如要约邀请、办理合同公证也允许代理。同时,民法典第一百六十一条第二款规定,依照法律规定、当事人约定或者民事法律行为的性质,应当由本人亲自实施的民事法律行为,不得代理。例如,婚姻登记、挂失补领存款凭证或者清户。民法典第一百六十三条规定,代理包括委托代理和法定代理。委托代理人按照被代理人的委托行使代理权。委托代理在社会生活中非常普遍,如邮政服务中的代寄邮件、代收邮件和代投邮件等。民法典第一百六十二条规定,代理人在代理权限内,以被代理人名义实施的民事法律行为,对被代理人发生效力。这里所说的“对被代理人发生效力”是指民事法律行为产生的法律效果归属于被代理人,即代理人实施的民事法律行为所设立、变更、终止民事法律关系的一切结果都归属于被代理人。

根据邮政法第三十二条第一款的规定,按址投递为邮件投递的主要方式。受末端投递能力不足的制约,邮政企业采取了代收、代投等多种方式提供投递服务。代收、代投尽管在法律属性上都属于委托代理,但在履行效果、法律责任归属上存在较大的差异。

代收:与收件人形成的委托代理关系。依照邮政普遍服务标准有关规定,单位及单位个人用户邮件投递至单位收发室或其他接收邮件的场所,城市住宅用户邮件投递至信报(包)箱或收发室,农村地区用户邮件投递至村邮站。这里的收发室、村邮站等代收人,法律上属于收件人的代理人。其委托代理关系来源于法律规定,邮政企业将邮件交付给代收人,邮件即视为妥投。邮件如发生丢失、损毁、延误情形的,用户不应向邮政企业主张赔偿权利。需要注意的是,法律法规和监管要求对邮件投递方式另有规定的,应依照有关规定执行。例如,依照电子商务法第五十二条、快递暂行条例第二十五条的规定,快递包裹、标准快递交由他人代收,应取得收件人同意。依照北京、上海、河北等地的监管要求,给据邮件应投递到户,由收件人签收。在此情形下,未取得收件人同意,将邮件投交给他人代收属于违约行为,邮件丢失、损毁或者延误的,邮政企业应承担相应的责任。

代投:与第三方形成的委托代理关系。邮政企业为解决末端投递服务能力不足的问题,提高投递服务水平,与第三方平台开展了多种形式的末端投递合作,由其向用户提供邮件的末端投递服务。邮政企业与第三方平台由此形成了以委托合同为基础的委托代理关系,应适用民法典关于代理以及委托合同的规定。第三方平台主要是:商业网点、社区(农村)服务组织以及专业第三方商事主体。由于第三方平台是邮政企业的代理人,邮件只有投交给收件人后,方能视为妥投。因此,第三方平台提供末端投递服务过程中发生邮件丢失、损毁或延误的,用户除可以要求第三方平台承担法律责任外,还可以根据民法典第一百六十二条的规定将被代理人——邮政企业列为赔偿主体责任。这与代收有着明显的不同,代投模式下,第三方平台为邮政企业的代理人,第三方平台与邮政企业属于委托合同法律关系,但外部法律关系上,邮政企业要对用户承担责任。

(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)

代,自有品牌、人货一体的优势,使得一批能让客户享受到极致的产品和服务体验的新势力商家迅速崛起。这是一个需求和市场越来越不确定的时代,只有跟上市场需求的不断变化,及时调整战略,才能赢得稳定的业务增长。市场不会给“邮局咖啡”更多的积累期和沉淀期,“邮局咖啡”不见得做到业界第一,毕竟闻着香气而来的还有像李宁、易捷等这样的种子选手。抓住后疫情时代经济重启、国内双循环新格局打造的契机,内强质量、外树形象,这也许是从金融、寄递到农产品进城甚至咖啡入局,重塑邮政新的增长曲线、重构邮政生态的良机。