

“邮快驿站”，为幸福生活加点儿“邮”

——四川金堂县分公司交邮融合发展管窥

—— 核心阅读 ——

打通城乡“大动脉”，畅通乡村“微循环”，是党和国家赋予邮政快递企业的光荣使命。四川省金堂县邮政分公司秉承以民为本的理念，在促进城乡物流发展、助推政府基层治理、助力乡村振兴中贡献邮政力量。

□曾祥文 宋贞颖 颜浩

快递进村是政府之愿、村民之盼，也是服务国家乡村振兴战略中重要的一环。四川省成都市金堂县距成都市区仅有50余公里。金堂县邮政分公司根据地域特点，因地制宜推进“邮快驿站”建设，在促进城乡物流发展、助推政府基层治理、助力乡村振兴中发挥了积极作用。

蔡老板的“生意经”

6月的清晨，初夏的阳光透过薄云照进金堂县转龙镇大桥村，洒在雨后的水泥村道上，空气显得格外清新。不到9点，大桥村唯一的小超市门口已经人来人往，村民有来买东西的，有坐在超市外唠嗑的……

可是一年前，这个小超市远没这么热闹。去年8月，金堂县分公司开始全力推进“邮快驿站”建设。“当初选中这个点作为大桥村的综合便民服务站，最重要的一点就是考虑到小超市地处大桥村委会、大桥村小学、大桥村居民集中安置点交集的中间位置，业务辐射能力强。”金堂县分公司“邮快驿站”负责人李城说，在金堂县71个“邮快驿站”建设中，大桥村因为地理位置优越而成为金堂邮政首批试点。

“老蔡，我来取个邮件。”村民张宗军笑呵呵地喊道，径直走到货架前，很快找到了自己网购的邮件，“我经常网购，三天两头就

要收邮件，以前要到镇上拿邮件，跑得太辛苦了。现在邮政在这里设村邮站，太方便了！”

52岁的超市负责人蔡华和妻子经营着这家小超市已有16年，生意只能说平平常常，但自从叠加邮政综合便民服务后，日均营业额从不到200元增长到现在的800多元。“以前村民取包裹都要到镇上，顺道也把日用品买了，但往返一次最快也要1个多小时。现在村民到我这里取包裹、寄包裹，最快几分钟就搞定了。”蔡华谈起“邮快驿站”很是兴奋，“每天最少有40多个包裹，取件的村民有时会顺便买些东西，超市的生意自然就越来越好！”在与邮政合作之前，蔡华的超市曾经有一家民营快递公司设点收寄，但是包裹量非常少，去年撤走了。“邮快驿站”建点后，所有民营快递公司发往村上的邮件都通过驿站进来了，邮件量也越来越多。

随着店里的人气越来越高，除了收寄更多的邮件，也要考虑进更多的商品。“顾客越来越多，卖的商品也多了，还得要进更多的货。”蔡华念起了自己的生意经，盘算着要进一步扩大经营规模……

建在村委会的“邮快驿站”

在另一边的土桥镇平山村，金堂县分公司早在去年就多次和平山村村委会沟通，最终由村委会免费提供一间20多平方米的屋子供邮政使用。金堂县分公司配上货架、包装箱等物品，“邮快驿站”顺利地在村委会建了起来。“现在快递进村，收寄邮件太方便了！”村民们纷纷点赞“邮快驿站”。

中午时分，村民张四蓉提着自家产的土鸡蛋来到村委会，准备将土鸡蛋寄往成都市内的女儿家。村委会副主任肖华平接过张大姐的鸡蛋，一个个仔细分拣、装箱、打单，放到了揽收货架上。肖华平作为平山村村级站点负责人，为了更好地服务当地老百姓，他主动承担起“邮快驿站”的普遍服务工作。

“去镇上的客车来回一趟要花

1小时，车费要14元，真是耽搁时间和精力。现在出门走几步就到村委会了，用邮政寄快递，我很放心！”张四蓉说起“邮快驿站”的好处，笑得合不拢嘴，“我平时喜欢网购，手机显示包裹到自提点，来村委会直接取就行，寄农产品也很方便。”驿站自今年初建成以来，每天能接收邮政包裹20余件。平山村当地盛产羊肚菌、仔鸡蛋等农特产品，过去村民只能背到镇上邮局去寄，而现在到村委会，最快几分钟就把产品寄出去了。



金堂县分公司公交代运线路的开通，有效提高了投递效率。

“别小看这个驿站，不仅方便村民们收寄邮件，也方便村委会和村民沟通，增进村委会干部与群众之间的感情。”肖华平说，村民们来来往往收寄邮件，和村委会干部更加熟络，村委会在疫情防控、政策宣贯、生产发展、调解民事纠纷等方面的工作中顺畅多了，他直言这个是意外收获。现在看来，村邮站在推进乡村振兴中也可以发挥更多的积极作用。

通过“邮快驿站”，邮政的金融惠农、电商分销、惠民保险等服务也能直达村民，让村民们能享

受到更多的惠农服务。

不一样的“快递车”

“邮快驿站”是金堂县分公司积极推进县乡村三级寄递物流体系建设的一个缩影。目前，金堂县分公司建有县级物流仓配中心1个、镇级物流运营中心21个（其中交邮复用场地1个）、村级“金通驿站”71个，全部建设完成并投入使用。

“小黄车”作为乡村客运车，也是金堂县分公司与当地交通运输

到五凤镇的这条线路。

下午3点，淮口镇邮政支局揽投员叶先科将两袋装满100多件邮件的包裹带到淮口镇公交车站，公交车司机贺学接接过包裹放到了公交车上，通过公交班车运输到五凤镇客运站，五凤镇邮政支局投递员在接收包裹后开展投递。

自去年11月运行以来，淮口镇到五凤镇的交邮合作线路客运车辆代运邮件共计8587件，每天可减少投递员往返时间2小时，



□曾祥文 摄

提高了投递效率。

“作为成都市的三圈层地区，我们可以让交邮合作项目发挥更大效益，如让村委会的‘邮快驿站’更加凝聚民心，在政府基层治理中发挥桥梁纽带作用；加速城乡物流流通，在释放大都市郊区农村的强大购买力上发挥作用；交商邮深度融合，发挥邮政在农村电商、旅游市场上的潜力。”金堂县分公司副总经理张偲展望未来时表示。此举将大力提升村民用邮体验，邮政在乡村振兴中一定会有更大作为。

无着邮件“复活”记

□王怡静 袁成龙

受新冠肺炎疫情影响，一方面各处理环节需消杀，容易造成邮件面单模糊不清、脱落；另一方面，由于部分区域封控，有的邮件在途时间已超一个月。江苏省昆山市邮政分公司为安全高效地将邮件交至客户手中，最大限度降低企业损失与被投诉风险，成立无着邮件处置专班，累计“复活”邮件24件，其中单件邮件价值最高达1万元。

在4月的无着邮件清单中有一件重量约30公斤的软包装破损邮件，经过仔细勘察，件内并未找到有用信息，外包装也仅存破损的条形码。昆山市分公司服务质量部员工袁成龙尝试了各类查询，无奈半天时间过去了，毫无结果。他灵机一动，可否将模糊条码通过电脑处理复活呢？“老许，我这儿有个难题得求助你这位技术大神！”袁成龙向数据开发组主任许雪峰求援。许雪峰看了看袁成龙手机中拍摄的污损条形码，眉头一皱说：“我尽量试试。”

许雪峰通过软件将残缺条码的无关因素去除，然后通过图像扭曲变形操作复原扭曲的条码，再根据被着重显示的部分条码要素进行手动补齐，最后对部分断裂条码进行重新排列拼接，最终形成了完整条码。袁成龙随后通过PDA扫描出来的信息，最终联系到了客户。“真是太感谢你们了！我这单子买的运动服价值在1万元，本以为因疫情丢损在半路，你们又给找回来了！”客户接到电话后表达了诚挚谢意。

除了技术处理、图像恢复等方式，无着邮件的处理需要耐心与细心。在处理一份无着邮件时，由于该邮件采用顺丰包装袋包装，故而被认为顺丰丢失的邮件，经转发顺丰查询后得知该单邮件已妥投，再询问顺丰收件人才知道，客户用了顺丰快递包装袋再通过邮政寄递包裹。该邮件内件为硬质合金制品，每片单价300元，累计金额9000元。

他们还通过分析寄件人残缺地址“复活”邮件。一件无着邮件上，收件人信息已被污损，袁成龙通过网络搜索，查到寄件人企业信息，但留存的联系电话号码已作废。最后他再试着上网查询，结果搜索到一条与寄件人地址相关联的信息。他试着将两条信息拼接在一起，最终联系到了寄件客户，顺利将邮件送至收件人处。

重整旗鼓战同城

——重庆市江津区分公司双福同城配送项目捷报频传

□张熙琳

“不仅速度快，服务还很周到！”重庆市江津区双福国际农贸城果宝农产品公司负责人张秘在使用邮政大同城业务后给出如此评价。去年底，江津区邮政分公司以同城业务为“武器”，在业已饱和的寄递市场闯关成功，单日收寄量峰值突破5000件，日均寄递量从420件提升到1600件，市场占有率从8.4%提升到35%，赶超主要竞品。

速度飞起来

初夏的山城，气温屡创新高。双福市场东南侧的江津区分公司生鲜同城配送部门口，一大早便是一番热火朝天的景象。双福同城配送项目负责人之一的刘中洋带领几名揽收员，将一件件生鲜邮件整齐地码放进冷链物流车中。12点30分，这些邮件准时出发，直奔邮件处理场地，经过快速分拣转运后即进入

投递环节。自14点30分起，重庆主城区的客户就能陆续收到包裹，切身体验“一骑红尘妃子笑，上午下单下午到”的邮政速度。

去年12月29日，按“强大网、织专网、补网眼”总体思路，重庆市邮政分公司在全市范围内组建大同城网，在主城区组建小同城专网，双福同城配送项目作为重点个性化项目被纳入其中。12点30分、20点30分，各有一频次邮路直发小同城处理场地，江津区分公司也相应调整作业时间。如此一来，双福同城配送项目的包裹在主城区内寄递全部实现“朝发夕至”，在县城实现“夕发朝至”，时限上与竞品持平，有的地方甚至更快。

“直发邮路减少了盘驳次数，降低了邮件包装破损率。”让寄递事业部市场部经理程泳波更开心的是，有了稳定快速的时效，大家参与市场竞争的底气更足了。同城特快专递实行优先接卸、优先处理、优先发

运、优先投递，把提速增效理念浸润到每一个环节。邮车出发后，刘中洋在20分钟内将收件信息上传。随后，这些信息将迅速按址分配到各末端投递员，为精准投递、实现全流程完美闭环做好准备。

市场活起来

凭借在服务乡村振兴上的积极作为以及寄递、金融等业务综合服务优势，江津区分公司很快与双福市场管理方——重庆交通运输控股（集团）有限公司达成良好合作。市场管理方不仅提供宽阔的场地给邮政现场收寄包裹，还将其开展促销活动所产生的包裹全部交由邮政寄递。

市场管理方的支持为邮政提供了便利，但业务发展关键仍在于商户开发。“我们首先采取的方式是对标竞品，对目标客群进行摸排。然后找准客户痛点，满足其需求，才有被选择的可能。”项目负责人胡国强总结道。郑二妹是

□张毅

邮政服务与除斥期间

民法典与邮政普遍服务系列解读

除斥期间是指法律规定或者当事人约定对某种民事权利预定的存续期间。除斥期间不同于诉讼时效，区别在于：一是适用客体不同。除斥期间的客体主要是形成权，诉讼时效的客体为请求权。二是产生的依据不同。除斥期间除法律规定外，还可以由当事人进行约定；诉讼时效则具有法定性，当事人约定无效。三是期间计算不同。除斥期间自权利人知道其权利产生之日起算，不存在中止、中断或延长的情形；而诉讼时效以权利人知道或应当知道权利受到损害以及义务人之日起算，存在时效中止、中断及延长的情形。四是适用主动性不同。除斥期间人民法院可主动依职权审查适用；当事人未提出诉讼时效抗辩，人民法院不得主动适用诉讼时效的规定。五是法律效果不同。除斥期间届满后，权利人的权利即归于消灭；而诉讼时效期间届满，权利人的权利仍然存在，但胜诉权消灭。由此，邮政企业应当准确适用除斥期间，对于法律规定的撤销权、解除权等形成权，适用除斥期间的规定，不应援用诉讼时效制度。如享有撤销权的当事人一方请求撤销合同的，适用民法典关于除斥期间的规定。对方当事人对撤销合同请求权提出诉讼时效抗辩的，人民法院则不予支持。

与除斥期间非常类似的，实践中还存在着索赔期间。索赔期间主要出于“效率”与“效益”的考虑，维护民事交易秩序的稳定，减少民事交易的成本，促进交易效率的提高。索赔期间与除斥期间法律效果相同，二者均是期间经过之后发生实体权利消灭的法律效果。由于二者具有高度相似性，民法典关于除斥期间的规定可以参照适用于索赔期间。二者的差异仅是，除斥期间主要适用于形成权，索赔期间则主要适用于请求权（索赔权）。

邮政法明确规定，用户在规定的查询期限内未向邮政企业查询又未提出赔偿要求的，邮政企业不再承担赔偿责任。此规定主要是为了平衡邮政企业和用户的权利义务。特别是承担邮政普遍服务义务的邮政企业频繁、大量地进行邮件寄递活动，无论对于纸质文档还是电子文档，给据邮件寄递档案的保存都只能是有一定期限的，否则只会使邮政企业增加不必要的负担。邮政法规定的查询期限，已经足以保障用户行使权利。在该期限内，邮政企业有义务保存邮件寄递档案；超过该期限，邮政企业即有权予以销毁。用户如于法定查询期满后提出查询请求，邮政企业将无法查证责任归属，自然也就不能对其赔偿请求承担责任。对超过索赔期间向邮政企业提出赔偿请求的，人民法院依照相应法律条款不予支持。

需要注意的是，民法典关于期间计算规则作出的规定，尤其是关于“按照年、月、日计算期间的，开始当日不计入，自下一日开始计算”的规定应当予以关注，还有关于期间届满的规定。虽然法律允许当事人对期间起止、届满的规则另行约定，但为避免发生争议，原则上期间计算规则应当遵循民法典有关规定，不另行作出其他约定。如作出其他约定，则须以合理方式提请用户注意。

（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）

胡国强攻下的第一个大客户。在几次上门推介皆被婉拒后，看到其拥挤混乱的经营场地，胡国强提出提供宽敞安静的直播场地及打包服务。郑二妹拿出200件葡萄进行“考验”。妥善包装、运输，紧盯时限、售后，护送完这批“脆弱”的葡萄，项目组也收获了郑二妹的信任。如今，郑二妹在邮政的寄递量高峰时已超过500件/天。如此这般，为客户画像，进行分类分区管理和维护，项目组实行的精准营销策略已先后赢得116个客户。

对外是精耕客户，对内是多渠道造包。江津区分公司以时令爆款水果为切入点，通过渠道造包，使“销售+寄递”一体化运作模式日渐成熟。以此为媒，已有28个协议客户转交邮政寄递，贡献同城寄递收入超20万元。

服务新起来

双福市场每日里送货、进货、运输、直播的人和车，将偌大的市场挤得水泄不通。经营水果生意的商户刘洋笑言：“我店里空间小，施展不开，到邮政来，场地又宽又安静，不仅有免费的胶带、气泡垫，还

有人帮忙打包。”除了打包，这里还是颇受欢迎的直播场地。在程泳波看来，上门揽收、耗材供应、打单等传统增值服务必不可少，而直播技术指导、免费提供直播场地等新型增值服务更能打动客户。受限于自身场地拥挤、喧闹等因素，越来越多做直播销售的商户都喜欢到邮政来做直播，然后顺势打包寄递。

做好揽收前端的增值服务让商户走进来，仅成功了一半，全程完整的售后服务体验才是持续绑定商户的黏合剂。收寄后，快速送达、保持包裹外包装完好、及时掌握物流信息等，是收寄件双方共同关注的重点。基于此，购买寄递保险、快速理赔工作等纷纷被列为重要事项；一支4人客服团队也顺势成立，全天全程追踪包裹信息，开展主动客服。项目组引进全程物流跟踪系统，一次性进行大量数据筛查。对没有按时签收包裹的客户，客服人员主动去电送上温馨提示。据程泳波介绍，项目组还为此特地安装了智能电话，包裹到达后就自动向收件人发出收件提醒信息，让服务更贴心更省力。