

# 小小村邮站 大大便民网

——云南邮政构建开放共享三级物流体系侧记

## 核心阅读

云南省邮政分公司在构建县乡村三级物流体系中,通过优化网络组织模式,统筹推进重点项目,叠加邮政综合业务,不断提高邮政在农村地区物流配送质量和水平,为农业转型升级提供了“加速器”。

□本报记者 崔斌  
通讯员 朱瑞波 文/图

“乡村建起了快递站,方便百姓又解难,百姓个个乐呵呵,都说党的政策好……生活美满幸福长,乡村振兴奔小康,来么哎嘿哟,哎嘿哎嘿哟——”6月13日,云南省红河哈尼族彝族自治州开远市羊街乡黑泥地社区小广场欢歌笑语,黑泥地村民伴着二胡表演起了自编的节目。小小快递站,为何让村民们津津乐道呢?

## 小站点 大民生

顺着村民白春梅手指的方向,一块绿底黄字的招牌映入眼帘——黑泥地村村邮站。“村民网购越来越多。在村邮站进驻前,我们要走上3公里路去乡镇上取包裹。由于不会骑车往返路程很远,而取包裹还要收费。”白大姐说,“现在有了村邮站,就很方便了,网购商品直接送到家,还不收费。”

作为村里“网购达人”之一的村民普鹏最有发言权:“以前取快递要到乡镇,如果要求送到村里只能等到晚上6点以后,而且每个快递要加收2元钱,村民们意见很大。咱们的村邮站不收费,还贴有公示电话,即便是在下班后,打个电话也有人过来开门为村民取件。”村邮站负责人何俊表示:“村邮站解决了快递进村‘最后一公里’的问题,不仅方便了黑泥地社区群众,也为开远高效现代农业园园区内各企业和群众的生产生活提供了便利。”

开远高效现代农业园是全国首批24个农村改革试验区之一,开远市邮政分公司积极与村委会及园区内各企



快递进村方便了村民的生产生活,也助力了当地优质农产品进城。

业沟通,提供“包装+收寄+主动客服”等服务,自项目运行以来,为农业园区各企业寄递水果、鲜花、优质稻米等农产品2.03万件。

“以前,邮件需要安排车辆进行接驳。现在,由每天到村邮站的一频次‘快递进村’邮车负责运递,省去中转环节,效率更高、时限更快。”开远市分公司副总经理王涛介绍说,“村邮站解决了民营快递末端收费的问题,每年能为村民节省末端收费500万元。”

据介绍,开远市共有55个村委会,除了已有邮政支局(所)的8个村委会,其余47个村委会也都建有村邮站。自2021年5月开展“快递进村”工作以来,开远市分公司累计投递进村邮件29.94万件;收寄农村生鲜农产品邮件13.45万件,快递邮件当天就能进城、下乡,并且末端零收费。老百姓不出村就能收到邮件,不出村就可以将农产品销往全国,真正打通了农产品出村“最初一公里”和快递进村“最后一公里”。目前,开远市分公司成为云南首个实现快递进村100%、建制村汽车化投递100%、所有建制村每周投递五班100%的县级邮政企业。

## 小站点 大格局

当前,云南省邮政分公司正在加快构建“开放共享+运营有效”的县乡村三级物流体系,通过推进邮快合作、

交邮合作,推动邮政三级物流体系对外开放共享。作为末端“触角”,应运而生一个个村邮站如雨后春笋般在云岭大地遍地成长。为村民带来方便快捷服务的同时,推动了工业品下乡、农产品进城,为发展乡村集体经济、助力产业发展提供了有力支撑。

“邮政是有责任、有担当、有情怀的企业,因此,我们选择与‘国家队’合作!”开远市委副书记记罗杰就三级物流体系建设选择与邮政合作并取得良好效果给予了高度评价,“开远市委、市政府把‘快递进村’作为‘我为群众办实事’的一件大事、实事来抓,积极与邮政探索推动‘快递进村’工作,统筹整合物流仓储、配送网络等资源,建成市级快递分拣中心和47个村组便民服务站(点),让开远市的农民群众在家门口就能逐步享受到便利的‘电商+快递’服务。”

据悉,开远市地方党委和政府整合村委会干部、党员、乡村振兴员、青年骨干等,由他们具体负责村邮站的快递配送服务,并制定了“快递进村”收益分配方案,80%收益分配给“快递进村”的具体经办人员,20%留作集体经济。既降低了邮政快递企业的人工成本,也为村民发展壮大村级集体经济开辟了新路。

随着“电子商务+快递进村”的加速布局,农村快递物流服务水平不断

成功,为此,还和乡亲们闹得不愉快!”为尽快打破“僵尸站点”窘境,自去年6月起,江津区分公司将平台运营团队全部下沉支局,变“远程操控”为“到点帮扶”。经过3个月的摸排建联,在“选好人、选好点”的前提下,46个“僵尸站点”被淘汰,136个“沉睡站点”被逐一盘活或替换,最终保留497个站点。

建联走访中,运营团队还收集回馈问题信息800余条,对其中95%给予及时处理。吴秀碧的缴费难题就在网格经理陈懿的帮助下很快找到原因并上报处理,她也因此打消了不再代理的念头。同时,江津区分公司将站点重新组合划分、层层分包落实到人,实行网格化管理。497个站点的管理由“放养式”变成了“保姆式”。不过,在新的运营模式下,新的问题也随之出现了。网格经理杜孟远在巡店工作上就有些力不从心:“我负责的网格内有46个站点,单程就达330公里,一个人完全跑不过来!”

对此,江津区分公司以“专业团队+网点+站点”的渠道管理模式织密服务网格,通过绩效管理推动制度落实。渠道平台部经理严礼云对此的解释是:“把站点与网点的业务进行挂钩,网点业绩与运营支撑人员业绩挂

钩,进一步捆绑网点与平台运营团队,再配套制定阶梯奖励,员工的积极性就更高了。”

而在“优胜劣汰”“能上能下”动态管理机制和末位调整机制下,“干好干坏不一样”的良好发展氛围亦逐步形成。杜孟远对此多有感慨:“现在,和网点人员组成团队,作战能力更强了,可以说,发挥出了‘1+1>2’的效果。”

## 重生:业务叠加,活动引流添生机

“没想到,我的小茶馆还能开超市,这都要感谢你们邮政的帮助呀!”说起邮政的服务,油溪镇六合村“邮掌柜”李明君赞不绝口。今年,在网格经理邹镇阳的帮助下,她的小茶馆摇身一变成了一个集休闲、购物、寄递、缴费为一体的综合便民服务站,人流量增加,收入也再上一层楼。

如何让激活的站点持续焕发活力?江津区分公司以委代办作为突破口,激励站点负责人叠加包裹代收自提、便民缴费等业务,以丰富的便民功能引流增收。在此基础上,江津区分公司在打造便民场景上倾尽全力,对有条件的村级综合便民服务站,由网格经理协助“邮掌柜”每月固定1

提升,县乡村三级物流体系为农业转型升级提供了“加速器”,对于巩固拓展脱贫攻坚成果与乡村振兴的有效衔接具有重要意义。

## 小站点 大潜力

云南邮政在县乡村三级物流体系建设中紧紧抓住农村改革的红利和机遇,争取地方党委、政府政策和资金支持,坚持以重点示范县建设为标杆引领,以点带面、点面结合,全面推动全省县乡村三级物流体系建设。

普洱市邮政分公司依托整体推进三级物流体系建设项目,优化邮运干线、县乡村运输线路,扩建增补场地和设施设备,整合邮快、交通运输等运能,形成覆盖全市范围的物流配送服务网络体系,助力当地优质农产品进城。2021年,全市邮政农村网点收入730.64万元,同比增长31.37%,连续3年实现同比增长30%以上。

昭通市镇雄县邮政分公司采取“网点+站点”辐射管理模式,按照“一点一策”,夯实站点业务“再叠加、再代理、再代办”,今年一季度,全县共进口邮件112.17万件,其中电商综合便民服务站投递邮件70.78万件,占比63.1%,超过邮政自有网点投递量。

昆明市石林县邮政分公司推动城乡一体化配送,强化邮政普遍服务能力,日均处理进口包裹量占全县70%以上,全县乡镇、农村包裹日均投递量3000件左右,在确保利润的同时,有效提升了对外业务承接能力。

开远市分公司采用“县(市)中心+村级站点”扁平化运作模式,减少分拣层级,压缩县乡邮路运输时长,农村地区包裹快递邮件时限水平明显提升,开远进村邮件48小时内到村,进城农产品24小时内分拣发运。

“三级物流体系是一个开放共享的商流体系,不是单纯的邮件体系,还是保障农村电商发展、促进城乡双向流通的基础。”云南省分公司总经理严明说,“通过发展农村电商,推进邮快合作、交邮合作,构建县域物流快递‘统仓共配’模式,有利于整合内外资源,降低物流配送成本,不断提高邮政在农村地区物流配送质量和水平,提升行业竞争力。”

天开展爆点活动,以此提升站点活跃度及运营能力,扩大邮政影响力。在城区,江津区分公司结合蓬勃发展的社区团购热点,将综合便民服务站设置为社区团购自提点,指派专职网格经理负责配货等相应服务,进一步为站点引流增收。

## 化蝶:深化惠农,赋能站点新活力

3月,先锋镇石鱼村丰产的默科特柑橘遇到了销售难题。眼看村里红彤彤的果子就要烂在地里,“邮掌柜”周永建赶忙把这个消息告诉了网格经理简显峰。

简显峰立即联系市场部 and 寄递部想办法,又请周永建帮忙统计柑橘滞销量。第二天,在石鱼村柑橘林里,一场别开生面的助农直播活动将村民们脸上的愁容一扫而光。同时,在城区9个网点便民一站购柜台里,也在销售柑橘。江津区分公司线上线下齐发力,石鱼村近万公斤柑橘成功售出。周永建的站点客流量也一下提升了不少。

在江津区分公司“惠农生态圈”打造中,站点和“邮掌柜”是农产品上行“最初一公里”、工业品下行“最后一公里”的关键一环。邮政综合便民服务站助力地方农产品销售,进一步增进村民与“邮掌柜”的感情,增强其与邮政合作的黏度,让站点经营实现良性循环,焕发出新的活力。

## 张毅

邮政服务代办,是指邮政企业通过合同约定的方式,将部分邮政业务委托给其他单位或者个人办理的服务形式。邮政服务代办主要形式为设置邮政代办所,还有在投递环节运用代办形式。在代办模式下,邮政企业与代办人双方构成委托合同的法律关系。委托合同是委托人和受托人约定,由受托人处理委托人事务的合同。在委托合同中,受托人根据委托人的授权,与第三人进行的民事活动,其后果最终由委托人承担。委托合同与代理关系紧密联系。在委托代理中,委托合同是产生代理关系的基础合同,被代理人通常通过委托合同授予代理人代理权。

邮政服务代办具有以下法律特征:一是邮政企业是委托人,代办人是受托人,双方属于商事代理的法律关系。二是对外法律责任由邮政企业承担。受托人以邮政企业的名义经营代办业务;邮政管理部门对邮政服务代办的监督管理适用于邮政企业自办服务有关规范,例如,在普遍服务营业场所撤销、法定业务停办、服务质量监督等方面,邮政代办所均与邮政企业自办营业场所同等对待,邮政企业为此要承担相应的法律后果。三是代办权利义务不仅通过订立的合同调整,还要适用有关法律规定。邮政企业可以通过合同对代办业务种类、费用标准等进行约定,受托人依照合同享有报酬请求权。

运用代办形式提供邮政服务对于增强服务供给能力、满足农村边远地区用户用邮需求发挥了一定作用,但由于邮政服务代办仅以合同形式维系,控制力较弱,有可能影响邮政服务的质量。邮政企业委托其他单位代办邮政普遍服务业务的,应当遵守法律、法规、规章和国务院邮政管理部门的规定。被委托单位应当具备承担邮政普遍服务的能力,提供的邮政普遍服务应当符合邮政普遍服务标准。邮政企业应当加强对代办邮政普遍服务业务的单位的服务质量管理,并对委托范围内的邮政普遍服务水平和质量负责。在委托第三方代办邮政服务时,必须增强法律合规意识,强化内控管理,以确保邮政服务质量,保障人民群众的用邮权益。邮政代办所是邮政服务代办的主要形式,为此应当依照法律法规、监管规定和相关管理制度,以代办所作为切入点加强邮政服务代办管理。

**设置管理。**邮政企业提供邮政普遍服务应当坚持以自办经营为主,委托代办为辅,合理控制邮政代办所数量。根据相关规定,按照邮政普遍服务标准设置的农村地区邮政营业场所,原则上应由邮政企业自办经营;当地服务人口较少、地理位置偏远,且邮政企业自办经营能力确有不足的,可以根据实际情况委托代办;对于高于标准规定的服务半径或者服务人口而增设的农村邮政营业场所,可以由邮政企业根据实际情况委托代办。邮政管理部门应将代办所的设置纳入监督管理范围,确保代办所设置符合要求。

**准入管理。**设置邮政代办所必须符合法定的准入条件,受托人应当有统一社会信用代码,且未被列入经营异常名录、失信被执行人名单或者邮政管理部门、市场监督管理部门、税务部门的黑名单;受托人应具备承担经营邮政业务的条件和能力,具备安全生产条件,配备主管部门要求的安防、消防设施,符合相关规定。邮政企业应与受托人签订书面委托合同(邮政业务代办合同),明确业务委托(代办)范围和双方权利义务等事项。

**过程管理。**邮政企业应切实履行主体责任,对代办所服务质量进行重点管控。代办所应符合邮政企业形象标准、营业场所名称规范,对外规范悬挂“中国邮政”标识、营业场所铭牌。邮政企业应加强对受托人的培训、指导和检查工作,将邮政代办所纳入邮政企业服务质量管控体系,督促受托人严格遵守国家法律、法规、标准和有关政策规定,保障服务质量和邮件安全。邮政管理部门应加强对邮政代办所服务达标、人员培训、企业自查情况的监督检查。

**退出管理。**邮政管理部门监督检查发现邮政代办所提供不符合法律法规和监管规定的要求,邮政企业应限期整改。经过整改,邮政代办所提供的服务仍不符合要求的,邮政企业应当解除委托合同,采取改为自办所、设置新的代办所等方式,确保邮政普遍服务符合法律法规和监管规定的要求。

## 高温下的坚守

□宋金秀

6月20日14点,气温表显示42摄氏度。在山东省济南市邮政分公司商务投递分局山师投递部,5个投递员在院内的传送带上忙碌地分拣邮件。只见大家汗流浃背,不停擦拭脸上的汗水,岳振磊就是其中之一。他从事投递工作已有7年,由于经常在外面奔跑,皮肤被晒得黝黑。他麻利地将邮件分拣完,装到电动车上,便出发开始投递。15点,地面热浪滚滚。“这两天正好赶上旺季,邮件量比较大,今天有600多件,光下午就有300多件。”此时,岳振磊已是大汗淋漓。在一个居民小区里,岳振磊把一大袋邮件快速放到自提点,又直奔下一个投递点。

有7年的投递经验,岳振磊就像在脑子里画了一张地图,哪里可以抄近路,哪条路上车比较少,哪条路更好走一些,心里一清二楚。他在柏油路上穿来穿去,送完一件包裹,又赶忙派送另外一件。渴了,便喝口自带的矿泉水。“遇到特别忙的时候,连喝水的时间都没有。我们要不断给客户打电话,有时候嗓子像冒烟一样,特别渴,我现在一口气就能喝一瓶水。”岳振磊腼腆地说道。

在一座写字楼前,岳振磊把投递车停放在路边,拿出自备的小推车。“这个写字楼上的邮件比较多,就备了一个小推车,方便投递。”说话间,岳振磊把即将要投递的邮件整齐地放到小推车上,拉着推车便快步进入写字楼。电梯按下18楼,依次把邮件送到客户手上。一路上,打电话、敲门、送邮件……岳振磊不断重复着这些动作。谁家的邮件放前台,谁家会提前下班,谁的包裹一定要送到本人手中,他对每一层的客户都非常了解。

“等电梯的时间太长,步行走楼梯稍微能快一点儿。有时候每层都有邮件,我就直接走楼梯。”在这个22层的写字楼里,岳振磊觉得,抱着邮件走楼梯是“最佳选择”。从18楼走下来,岳振磊的身上已经湿透了,但他依然保持着微笑。“我就想早点儿把邮件送到客户手中,让客户高高兴兴地签收邮件,只要客户满意,我们就感到很知足。”从写字楼出来后,岳振磊继续着自己的投递之路。

## 民法典与邮政普遍服务系列解读

## 邮政服务代办与委托合同

## 136个“沉睡站点”破茧重生

——重庆江津区分公司盘活综合便民服务站效果初显

□罗小平 王春兰 邓红梅

“没想到,我这个小店还能起死回生!”谈及自己的小超市,重庆市江津区先锋镇香草村“邮掌柜”吴素容喜不自胜。由于小店经营不善,她原本准备关店外出务工。不曾想,在江津区邮政分公司“保姆式”的帮助下,小店营业额从一天不足100元增长到最高突破3000元,生意越做越红火。

2021年7月以来,江津区分公司加快推进综合便民服务站建设,通过健全完善运营机制,实施“专业团队+网点+站点”的管理模式,辅以“活动带动”“功能叠加”,共盘活或调整综合便民服务站136个。在提升站点活跃度的同时,进一步延伸邮政服务触角、激发农村市场活力。

## 破茧:健全机制,“放养式”变“保姆式”

近年来,由于对加盟商运营管理不善,江津区分公司一些邮乐购站点逐渐成为“沉睡站点”。夏坝镇青江社区秀绣超市就是其中一个。吴秀碧经营的综合便民服务站经营效益一直不好,去年萌生了不再代理邮政业务的念头:“系统经常出故障,缴费老是不