

为百姓铺就“幸福路”

——江苏南京六合区分公司“交邮融合”探索记

核心阅读

江苏省南京市六合区邮政分公司充分利用城乡公交网络,在客流低谷时段利用车辆富余装载空间,由公交车辆代运代投快递包裹,构建起“镇村公交+快递运输”一体化运营组织“交邮融合”新模式,解决了农民群众幸福出行、物流配送和邮政寄递“最后一公里”的问题。

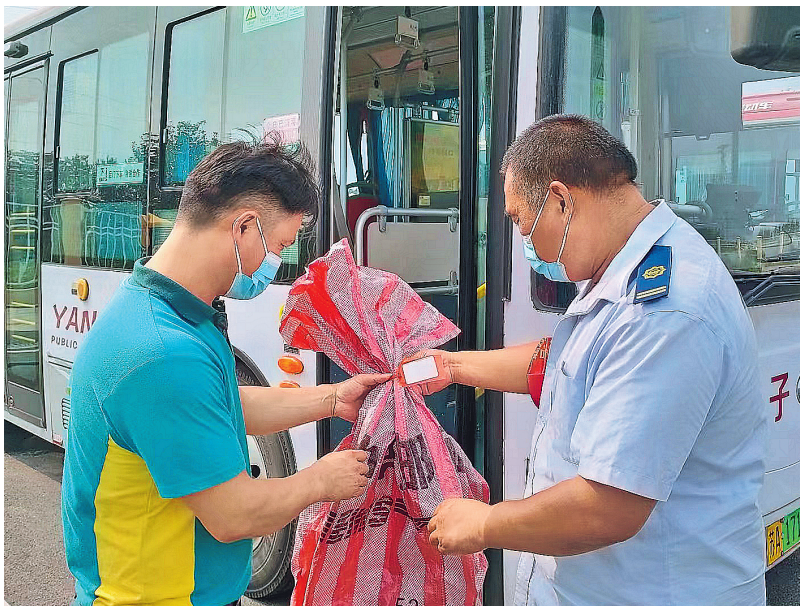
□郭醒 任俊

“以前要跑到很远的镇上去拿快递,如今在村里就可以拿了,而且原本要三天的件现在一两天就可以拿到,买生鲜食品也不怕坏了。”8月25日,在江苏省南京市公交458路金牛湖客运站,樊集村村民李春霞开心地聊着取件的变化。

为解决好农产品进城“最初一公里”和工业品下乡“最后一公里”问题,从今年7月起,南京市六合区邮政分公司与南京公交集团六合客运公司联合在458路、446路公交线上试点“交邮融合”,利用镇村公交车携带邮政快件进村。沿途村民足不出村就可以收寄快递。

进村便民 畅通城乡运输“微循环”

“现在基本上是每天上午一趟快递、下午一趟。快递到了,我就会第一时间以短信形式通知收件人,收件人凭取件码取件或者选择送件上门。”六合区塘桥社区新颜路中国电信营业厅负责人钱韦云是樊集村邮政快递点代收人,也是“交邮融合”的最后一站。她表示,自从与邮政合作,店铺升级为快递综合服务站后,



邮政揽投员和公交车驾驶员做好邮件交接工作。

□李承彦 摄

不仅让快递服务送到了村民家门口,自己店里的客流量也越来越大了。

“以前,我们都要到镇上去寄东西,来回路程10多公里,走路要多小时;现在,在家门口就能收寄快递,很方便的!”六合区竹镇村民张大爷正在快递点准备把六合特产活珠子寄给在外地上班的孙子。现在,公交车沿途停靠站附近的快递点,都成了周边居民收寄包裹的村镇“快鸟驿站”。目前,这两条村村通公交线路共计9辆车,每日约可送1—2个标准邮袋。

“交邮融合”充分利用城乡公交网络,在客流低谷时段利用车辆富余装载空间,由公交车辆代运代投快递包裹。构建起“镇村公交+快递运输”一体化运营组织新模式,解决农民群众幸福出行、物流配送和邮政寄递“最后一公里”的问题。

六合区分公司利用分布在各镇街的农村邮政支局,依托区交通运输局村村通公交、村村通物流的优势资源,建立起了中心城区枢纽站、镇街中转站、社区(村)分拨站,形成了全覆盖、无盲点、无缝衔接的农村客货

邮融合发展新格局。

资源整合 构建农村物流新体系

“每天有100多个快递,全部送完需8个小时左右,而且村民拿快递也不太方便。”六合区分公司揽投员于晓涛介绍,他负责六合区塘桥社区樊集村101个村组的包裹投递。以前,他在邮政支局分拣完包裹后要骑车15公里进入村组逐一投递。现在,他在寄递共配中心内将包裹分拣好之后,和公交驾驶员完成数量清点及签收,包裹便“坐上”公交车出发了。

当前,网购越来越普遍,但相对于城镇来说,农村地区居民居住分散、物流配送效率低下,随之而来的物流成本也较高。各民营快递企业只将快递统一送到镇(街)上的快递站,村民取件寄件通常要到镇(街)办理,极不方便。而邮政虽然能每天投递至村中,但也面临着成本过高的压力。

六合区分公司充分发挥邮政点多面广和普遍服务大网的资源优势,鼓励多站合一、资源共享、市场化合作,建

设完善的县乡村三级物流仓储配送体系。该分公司1000平方米的县域分拣处理中心将在年底前完成;已建成使用的乡镇共配运营中心有八百寄递共配中心和竹镇寄递共配中心;利用现有村邮站、邮乐购站和自提点建成村收投服务站80个,其中,星级村邮站有20个。在提升投递效率的同时,也为投递员减负,实现了降本增效。

出村富民 打通农产品上行“快车道”

江苏复星商社地处六合区最北部的农村地区,主营蔬菜瓜果销售,是当地农产品出村的主要中间商。自商社成立以来,如何及时将新鲜蔬菜瓜果送上消费者餐桌,成为钳制商社发展的瓶颈。自从去年搭上邮政的三级物流上行便车后,商社便驶上了发展的“快车道”。仅今年上半年,商社就通过邮政同城寄递发出瓜果蔬菜2万余件,较去年下半年同比增长43%。

六合区分公司先破后立,打破原有三级物流寄递服务的传统思维,融入定制化服务观念。一方面,重新诠释何为“妥投”,即专属客服,全程跟踪上行同城件的时效,代商社向客户发出暖心取件短信,确保每一份生鲜都不被辜负。同时,作为商社和消费者沟通的桥梁,承担起客户意见收集和反馈的工作。另一方面,根据商社客户需求,保证竹镇的蔬菜能及时“端”上餐桌,即安排专人专车,依托二频次同城专投的优势,收件第一天晚上便将瓜果蔬菜运往同城冷链仓库,第二日上午便可完成投送,真正实现了同城寄递上午达的时限要求。

“解决商社的寄递难题,让更多的农产品走出农村、卖进城市是邮政贯彻国家乡村振兴战略的一个缩影。下一步,六合区分公司将在竹镇建设冷链仓,不仅要解决寄递难题,还要彻底解决储存难的老问题!”六合区分公司副总经理田鹏说道。

□张毅

合同履行是债务人依照合同约定和法律规定作出的给付行为。合同必须得到履行是“合同严守”原则的应有之义。合同履行是实现合同订立目的的基本途径,违约责任设定的宗旨和目的就是保证合同的履行。可以说,合同履行是合同从订立到终止的中心环节,合同履行制度是整个合同制度最核心的制度。

邮政服务之中的投递是指邮政企业将邮件交付于收件人或者其指定代收人的过程。投递具有以下特点:一是邮件投递为邮政服务末端环节。邮政服务是包括收寄、分拣、运输和投递四个环节在内的全过程服务。一般而言,投递属于邮件运送的后续行为,在邮政服务全过程中属于末端环节。二是投递服务的对象为收件人。邮政企业在投递环节中,应当依照与寄件人的约定将邮件交付于收件人,未经收件人允许不得交付于他人。三是投递具有承揽服务的法律属性,依照寄件人的指示,完成向收件人交付邮件的工作。邮件投递法律意义表现为:邮件投递既是邮政企业履行邮政服务合同所负义务的主要过程,也是最终实现邮政服务价值的重要阶段。通过投递环节,用户方能实现使用邮政服务的价值,使邮政服务合同得以完全、适当履行。

合同履行基本原则包括全面履行原则、诚信履行原则和绿色履行原则。邮件投递也要遵循合同履行的这三项基本原则。全面履行原则就是要求当事人根据合同约定履行义务。对于邮件投递而言,即是依照法律规定和与用户的约定,将邮件投交至约定的收件地址、收件人,并应履行提示验收、代收货款以及其他义务。诚信履行原则就是要求当事人除依照合同约定履行义务外,还要履行合同虽未作约定但依照诚信原则应当履行的通知、协助、保密等附随义务。违反附随义务对当事人造成损害的,当事人有权请求损害赔偿。邮政服务中,邮政企业应当妥善保管投递环节的邮件、及时通知收件人收取邮件以及保守因投递邮件知悉的用户个人信息和隐私等,即属于邮件投递的附随义务。绿色履行原则则要求当事人履行合同过程中,应当避免浪费资源、污染环境和破坏生态。

投递是邮政企业履行邮政服务合同的主要环节,依照有关法律规定,邮件投递应当履行的义务主要有:依照约定名址投交邮件、符合投递时限与次数要求、审慎核实收件人身份、告知用户验收、履行与用户特别约定的投递义务。除上述主合同义务外,还包括依规处理无法投递邮件等后合同义务以及相应的附随义务。这些义务为全面、适当履行邮政服务合同所必需的,涉及合同履行中的履行地点、期限、方式、履约受领人以及涉及第三人利益合同履行等法律制度。违反投递环节所负担的义务,不仅要对用户承担相应的民事责任,而且还可能由于服务不符合标准受到邮政管理部门监管处罚。

依照约定名址投交邮件是投递环节负担的最重要的义务,邮件应当按址投递。平常信件、印刷品可以插箱投递,包裹原则上应投递到户。未经收件人同意,不得将包裹投递至代收点(自提点)、智能包裹柜。需要注意的是,商标、专利类挂号信应投交至收件人本人,未经收件人允许,不应由他人代收,也不应投交至代收点(自提点)。当然,信访信件依照国家规定投交于信访部门,就是依约正确履行邮政服务合同义务。

邮政企业告知收件人当面验收,是投递环节邮政企业承担的另一项重要义务。投递包裹时,邮政企业应告知用户当面验收,如外包装完好,由用户签字确认。投递的内件注明为易碎物品或者外包装出现破损等异常情况下,应告知收件人先验收内件再行签收。投递电商包裹时,邮政企业则应当依照与寄件人(电子商务经营者)的约定对网购商品提供验收服务,但仅限于是数量、品种、外观的表面验收,除非另有约定不提供调试验收或试用验收。邮政企业依约提供验收服务,既要依照与寄件人约定履行义务,更应基于诚信原则承担相应的附随义务,以充分保护用户权益。

合同履行与邮件投递

——民法典与邮政普遍服务系列解读

攻坚乡村物流配送

——辽宁铁岭市分公司城乡机动投递一体化改革见效

□本报记者 亢俊杰
通讯员 张晓楠 文/图

“姐,10分钟之内我就到,您在家等我就行!”日前,辽宁省铁岭市调兵山市邮政分公司大明投递部投递员杨丽丽,对电话那头准备给儿子邮寄玉米的王大姐说。王大姐的儿子一家在上海,家乡的玉米是他的至爱。以前,王大姐为了能让儿子吃上口新鲜的玉米,都是自己打包好了骑自行车去镇上邮局寄送。她所在的创业村距离大明镇10公里,来回一趟得将近两个小时,遇上雨天更是难走。“现在好了,一个电话,投递员小杨就到我家来取。我们虽然住在乡下,但也能享受到与城市一样的

服务!”王大姐对邮政的服务直竖大拇指。近年来,铁岭市分公司以调兵山市分公司为试点,因地制宜建设城乡机动投递一体化服务中心,从业务管理、服务管理、企业管理三方面入手,攻坚破解乡村物流配送难题。

业务管理扁平化

调兵山市分公司原有4个乡镇投递部,改革后,该分公司将其与调兵山城区投递部进行整合,成立了新型城乡机动投递一体化服务中心服务农村电商,满足用户用邮需求。

一体化服务中心将原来投递段道调整为三条城乡机动一体化投递段道,采用“带车加盟”的方式,用机动车

代替自行车,提高了工作效率。一体化服务中心设3名区域经理,主要负责乡镇寄递业务开发;1名服务中心管理员,主要对城区普遍服务网、特殊服务网、农村机动化综合投递网进行集中统一管理。乡邮员数量从改革前的8人减少至4人,并盘活一辆投递车、一名司机,每年节省邮路运营成本10万元、人员成本25万元。

“改革解决了投递工具单一、能力不足等问题,管理层级减少,效率提升,降本增效成果也比较显著。”城乡机动投递一体化服务中心投递班班长田硕说。

运营机制市场化

“我们是改革的受益者。以前投递工作内容比较单一,为了完成投递而投递,每个月收入也就2600元左右。现在完成投递工作的同时,有更多时间去揽收邮件,能把家乡的农产品寄出去。这种做法很受欢迎,跟村民的关系更近了,大家对邮政服务和邮政产品也更加认可了。”投递员吴文起说。

城乡机动投递一体化服务中心成立以后,铁岭市分公司实行了新的运营机制,将阶梯式投递奖励倒挂收入指标,实现了以投促揽。今年上半年,3名区域经理共计揽收邮件8927件,实现业务收入4.2万元,同比增长20%。乡邮员日均收寄量达到50件,投递量750件,月收入也提升到了4000元。

“改革改变了内生动力不足、业务发展疲软的现状,乡邮员从以往工

作积极性不高、动力不足的‘干着算’转变为现在的‘算着干’。企业主动开发市场的能力不断提高,业务发展逐步实现良性循环。”揽投部经理郑铁明说。

服务内容多元化

行政村普服班期由周三班提升至周六班,村投递班期由隔日班调整为当日班……一系列改变让以前投递员“不敢”承诺的时限和服务有了新突破,一些生鲜类产品和客户的“着急件”现在可以通过邮政渠道及时发运出去。调兵山市分公司进出口邮件、报刊均能实现当日递,农村支局出口邮件均能实现省内次日递,市内同城当日递,出口快包时限提前1日,党报党刊均能实现当日送到建制村村委会。

今年疫情期间,在其他民营快递公司都停业的情况下,铁岭市分公司加大与铁岭当地两家规模最大的医药连锁企业的合作力度,为药房提供从仓库到全市70余家零售药房的药品配送服务、为当地百姓提供药房购药安全送上门服务,有效解决了老百姓的“急难愁盼”问题。

在铁岭当地农产品出现不同程度滞销时,铁岭市分公司主动响应市委、市政府号召,帮助铁岭合作社销售农产品。铁岭天助合作社理事长郑洪杰说:“2020年疫情暴发时,邮政帮我们把小菜卖到了沈阳。今年再次来帮我们,关键时刻还得靠邮政!”

“四个一”靶向发力破难题

□本报记者 周唯 通讯员 肖芳

“没问题!马上安排!”湖北省武汉市洪山区邮政分公司快包部经理杨财底气十足地回答。8月28日,恰逢周末,在家休息的他接到客户电话,需要揽收5000个图书包裹。挂了电话,他点开武汉邮政市趟运输辅助系统,输入派车订单,信息实时传输到指挥中心,调度员迅速调度车辆。

“两江四岸”的城市格局决定了武汉邮政市趟多中心、多品种、多频次以及线路交叉的特点。武汉市分公司靶向发力,通过实施“串行+并行”,建好一张效率网;布局“专线+专网”,下活一盘“提速棋”;赋能“线上+线下”,打好一张科技牌;强化“集货+集包”,算好一笔“降本账”等举措,形成了市趟效率更高、时限更短、科技更强、成本更低的良好局面。

面对市内运输盘驳线路交叉繁复、运输效率较低的现实,武汉市分公司在汉口、汉阳、武昌各设立一个分拨中心,重组构建“市趟骨干网+区级转趟网”双网并行模式,建立“区内自送、分拨集散、市趟盘驳”的网络架构。网点截邮时间延长30—45分钟,窗口收寄的特快及普邮通过分拨汇集,每日15点频次直发航站的市趟邮路,有效衔接晚班机航出口。

武汉市分公司打破客户类别和区域壁垒,积极探索委办加车串行邮路,在22个揽收点组划10条邮路,确保市趟运输网和投递环节紧密衔接,

实现早班早投。优化后,进口一频市趟每天6点就可到达城区揽投站,使投递员出班提前1小时以上。快包省内互寄平均时长优于竞品5.3小时,次日递率高于竞品3%。

运输辅助系统是武汉市分公司打好“科技牌”,强化科技赋能,推行车辆调度指挥信息化、智能化的创新实践。该系统支持以订单为单位的市趟派遣多次运输调试任务,实时监控运输全环节、全过程,避免产生压车费用。同时,根据用车需求,将不同订单合并为串行订单,提升单程运输装载率。系统产生的管理数据也为揽收经营和运营管理、成本管控提供决策依据。

武汉市分公司还创新探索“集货+集包”模式,将成本管理纳入市趟全流程体系管理。通过组开全市两大集包中心的接转市趟邮路,建设前置集中收寄点,提高单车满载率。对标社会快递揽收处理作业模式,在全市新建2个区域集中收寄点,实现混合收寄、集包、短驳、直发等功能。通过集中收寄,提高揽收作业车辆使用效率,在集中收寄点推行够量直发,降低市趟成本。

截至8月底,武汉市分公司市趟进出口邮件发运量为29594.19万袋(件),同比增长59.57%;总体运费与去年同期同比节约2382万元左右。普邮时限12项指标全部达标,其中,省际进(出)口时限指标均提升至全国邮政前三位。



投递员用机动车将抵达县处理中心的快递邮件当天投送给客户。