

为政务服务插上“智慧翅膀”

——江苏南京市分公司搭建邮政智慧政务运营中心小记

核心阅读

江苏省南京市邮政分公司在打造“便民、利企”高效办事通道等方面不断探索,搭建全流程自动化打包的智慧政务运营中心,实现了邮政速递“结果出具+制证+寄递”的便捷服务。

□郭醒 陈静

税务发票日均寄递约2500件,公安证照类日均邮寄1.1万件,公函文书月均邮寄量近5万件……近日,江苏省南京市邮政分公司为进一步提升群众办事体验,助力政府部门精简办事流程、提升办事效率而搭建的南京邮政智慧政务运营中心捷报频传。该智慧政务运营中心占地面积约为1900平方米,是全省率先实现全流程自动化打包的邮政服务厅,兼具线上申请与线下邮政综合服务功能,为客户提供了“结果出具+制证+寄递”的全流程政务速递服务。

群众办事减少跑腿

“前不久,我在电子税务局申请选择了由邮政代开开具发票并邮寄服务,很快便收到了相关票据。”张先生前段时间在南京出差,一些票据没



打包完毕的证照包裹整装待发。

□郭醒 摄

山间邮路变身致富路

□本报记者 冯彤

地处天津市蓟州区最北部山区的千年古镇——下营镇,地势险峻,方圆140余平方公里范围内仅居住着6000余户村民。蓟州区下营邮政支局负责为下营镇27个村、罗庄子镇15个村的2.5万名村民提供报刊及邮件投递等服务。

这条乡邮路北起黄崖关长城,南到内坡岭村;东自东山村,西至西大峪村,蜿蜒的山路十分陡峭。其中有一段邮路是从青山岭到刘庄子的土道,道宽不足两米,路两旁沟壑深几十米。投递路上遇到雨雪天气是常有的事。第一时间将党中央的政策及精神传递到每一个村落。同时,也为农民脱贫增收送去了致富的信息、技术和知识。

刘大方是下营支局负责人兼投递员,每天的投递里程是110公里,到今年已经干了整整25年,累计行程90余万公里,十几年骑坏了4辆摩托车。熟悉刘大方的人都知道,他工作起来就是个“拼命三郎”。山里天气多变,投递路上遇到雨雪天气是常有的事。遇到这种天气,刘大方一定会脱下雨披护住邮件。一次在暴雨中,他连人带车被山上滚下的巨石砸翻。当他醒来时虽然已是头破血流,

但第一反应是立刻去找邮件。

随着社会的进步、经济的快速发展,下营支局也悄然发生着变化。投递工具由摩托车变成了汽车,局容局貌焕然一新,增配了办公电脑和自助机具,业务范围越来越广,服务功能越来越完善,在推动地方经济发展方面发挥着越来越大的作用。

下营镇有一家罐头厂,产品主要销往日本。有一天,罐头厂工作人员到支局给日本客商寄一箱样品,要求三天必须寄到。当时,趟班邮车已经开走一个多小时了,又赶上大雪,所有去县城的车都停了。刘大方却二话没说,把样品搬上摩托车,直奔当时的蓟县邮政局。由于雪天路滑,平日40多分钟的路程,刘大方用了三个半小时,终于赶上了当日发往天津的趟班邮车。样品按时送达日本,罐头厂也因此赢得了每年收入可观的外销订单。“我们厂的外销订单都是通过下营支局发往海外的,任何一单出了问题,都是十几万元的损失,这对于我们民营企业来说可真赔不起。快20年了,大方从邮件收寄、运输到查询,兢兢业业、认认真真,从没出过差错。可以说没有邮政、没有刘大方,就没有我们厂的今天。”孙厂长对刘大方的感激之情溢于言表。

有来得及开具,便选择了邮政“代开+寄递”的服务。

为推进“互联网+”政务服务,提高发票申领效率,南京市分公司与南京市税务局通力合作,推出了“网上领,邮递送”业务,为办税人员提供足不出户就能申领发票的便捷服务。

邮政智慧政务运营中心设有专门的税务发票区,有市税务局专员入驻现场指导并监管服务全过程。“我们的税务发票仓库中存放着请领的空白发票以备及时寄递。在税务部门的支持下,现场还设置了两台发票代开机具。”该运营中心运营经理马龙萍说。办税人员通过电子税务局提交发票邮递配送申请,邮政便可以

政务服务轻松便捷

“一直以来,暑期都是我们身份证申领的业务高峰期。受设备和人力资源的限制,以往即便加班加点,也不能做到当日全部邮寄,一般都要延长2—3天。今年,邮政打造了智慧政务运营中心,身份证基本实现了当天交接、当天邮寄,让老百姓充分感受到了更加快捷的政务服务!”江苏省公安厅综合办公室张主任对南京市分公司的服务高度认可。

智慧政务运营中心的建成,除了加快身份证等公安证照的寄递速度,还搭建了南京邮政集中送达平台,为市场监督管理及税务等相关部门提供了公函文书“集中打印+邮寄服务”。政务部门只需在线提交相关信息和数据,邮政便可完成后续的寄递送达工作,进一步减轻了政府工作人

员事务性工作的负担。目前,月均邮寄量近5万件。



每到一个农家院,刘大方都积极推荐邮乐网主推的农特产品。

□沈岳 摄

员事务性工作的负担。目前,月均邮寄量近5万件。

“以前,我们需要邮寄的文书都得自己打印、填写详情单,然后通知快递员上门取件,这个过程消耗了不少精力和时间。现在,只需要将文书上传到系统中,实在是太方便了!”南京市人力资源和社会保障局的薛主任介绍道,“有了这个平台,回执也能在线查到,省时省心又省力!”

邮政寄递降本增效

“在公安证照区配置的这两台智能化封装设备可代替8名操作员的工作,在节约人工成本的同时,效率也得到了较大提升。”在邮政智慧政务运营中心内,南京市分公司速递部负责人傅斌介绍道。该智能化封装设备可实现自动读卡、核验、打单、封装、分拣以及同邮地址邮件合并处理等诸多功能,为全省各地客户提供公安证照申领、寄递等高效服务。

“同一个地址的不同证照,设备可以自动识别出来,方便最终一起寄递,也减少了人工挑拣。另外,由于封装设备实现了前置封装等功能,因此,也减轻了邮区中心的分拣压力,节约了成本。”该设备封装速度高达每小时2000封,高效、精准。目前,日均邮寄1.1万件。智慧政务运营中心的建立使政务寄递服务实现了集约化管理,之前分散的人员、设备等资源都有了集中操作处理的场地,通过资源和人员复用提升了整体运营效能。

随着互联网技术的发展,网络购物成为新时尚。2016年,投递员日均投递量只有20件,而2019年便一路飙升到200件。刘大方看到了电子商务贸易为村民致富带来的商机,在他的提议下,2019年,天津邮政将蓟州区的酸枣汁系列产品引入“邮乐·天津馆”,成为地方馆的主打产品。随后,山核桃、山楂等特色产品也通过天津邮政电商平台,走出大山,销往全国各地。崎岖的山间邮路逐渐变身为村民的致富之路。

□张毅

违约责任是指合同当事人不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定而应承担的法律后果。违约责任表现为财产责任,主要形式包括继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等。主张违约责任一般不涉及具有人身性质的责任,除非法律另有规定。为充分保护非违约方的利益,增强当事人守约意识,民法典明确违约责任归责原则为无过错原则,即违约责任承担一般不考虑违约方是否有过错,非违约方仅需要证明违约方的违约行为即可,不因违约方没有过错而免除违约方的违约责任。

邮件在寄递过程中发生了损失,邮政企业依照有关法律规定对用户承担民事责任,主要表现为基于违反合同义务而承担违约责任。邮件损失包括邮件的丢失、损毁和内件短少三种情况。丢失是指邮政企业寄递邮件过程中发生的无法交付情况。邮件丢失既包括邮件下落不明的情况,也包括因错误投递导致邮件无法追回以及寄递过分迟延等情形。损毁是指邮件在寄递过程中发生破损或者毁坏,致使邮件失去部分或全部价值的情况。邮件损毁包括完全损毁以及部分损毁。内件短少是指收件人接收到的邮件内件数量或者重量发生短少,与详情单信息不符,造成邮件价值部分损失。邮件损失即可构成违约行为,丢失、完全损毁为“履行不能”,部分损毁、内件短少则为“履行瑕疵”。

邮件发生损失的,在用户主张违约责任情况下,通常要承担赔偿损失的财产责任。当然,根据实际情况,邮政企业也可以承担采取补救措施责任,如出具证明协助用户补办证件、办理增值税丢失申报等。需要注意的是,由于违约责任的归责原则一般是无过错责任原则,只要邮政企业存在违约行为,无论其是否存在过错,均须向用户承担损失赔偿责任。

依照法律规定,邮政普遍服务业务范围内的邮件损失依照邮政法实行限制赔偿责任。一是保价的给据邮件丢失或者全部损毁的,按照保价额赔偿;部分损毁或者内件短少的,按照保价额与邮件全部价值的比例对邮件的实际损失予以赔偿。二是未保价的给据邮件丢失、损毁或者内件短少的,按照实际损失赔偿,但最高赔偿额不超过所收取费用的三倍;挂号信件丢失、损毁的,按照所收取费用的三倍予以赔偿。需要明确的是,邮政企业因故意或者重大过失造成给据邮件损失,或者未依法履行提示义务的,无权援用上述限制赔偿责任规定。

邮政普遍服务业务范围以外的邮件损失依照民法典相关规定承担赔偿责任。邮政企业通常在详情单背面的合同条款中,与用户对邮件损失作出限制赔偿责任的约定。依照民法典有关规定,符合以下条件时,限赔条款可以作为快递邮件损失确定赔偿责任的依据:限赔条款内容公平合理,邮政企业已依法履行了提示、说明义务并且对邮件损失不存在故意或者重大过失。

若邮件损失不能适用限制赔偿责任的,在用户主张邮政企业承担违约责任的情况下,适用民法典有关违约责任的规定。这里既包括关于违约责任的范围的规定,也包括依据可预见规则和与有过错(过失相抵)、减轻损害规则对损失赔偿范围进行限制的规定,以及因不可抗力等情形免除赔偿责任的规定。例如:依照民法典规定,违约损失赔偿范围因违约所造成的损失,包括可得利益损失。同时,损失赔偿范围要受可预见规则的限制。

柔性组网见成效

□冯思怡 廖湘岚

随着邮件处理量与日俱增,优化各环节处理流程成为确保时限与降本增效的必然选择。“从2017年起,四川省内江邮区中心的进出口业务量连续三年以超50%的速度递增,旺季时,单个网点邮件最高峰达1562件。”内江邮区中心经理黄勇涛说道。随着业务量增加,大部分邮路运载能力已近饱和,导致一条线路邮车多次往返作业及往返装载量不均衡,邮路运输单位成本逐渐增高。

“农村邮路以普服为主,邮路基本上在12点左右发班,当天进口邮件多数在下午投递,有效投递时间少,部分网点难以完成有效频次投递,客户时限体验差。”黄勇涛认为,改革前的运行方式非常影响客户体验。此外,区内邮路还存在串行网点过多的问题,邮车离开后收寄邮件无法当天出口,收寄邮件出口时限受影响,且城区网点以串行邮路方式组网,先到的网点截邮时间过早,后到的网点投递时长不足,业务发展受到制约。

自2020年下半年起,内江市邮政分公司对陆运网现状及揽投部段道网格投递范围进行调研,逐环节查找问题并分类解决。该分公司充分利用城区网格化布局,在提升有效投递能力的基础上,对城区市趟运输进行柔性组网,实施网格化成员承接市趟运输模式。2021年3月14日,内江市分公司将城区9个邮政营业网点原采取的汽车串跑模式,改为城区邮政营业网点根据就近原则并入网格,由对应网格人员承担市趟运输,柔性组网开始运行。“柔性组网开始运行后,上级制定了许多配套办法,大家干起来很有积极性,我还参加了

多次培训,对于操作流程更加清晰明了。”内江邮区中心驾驶员蒋文俊说道。区内邮路进行柔性组网优化后,2021年,内江陆运环节成本压降0.15元/件,还将节约的运能用于重点乡镇增开二频次,运行1年的运输量为180.29万件,共计节约27.04万元。

柔性组网运行后,为全力支撑内江出口邮件时限需求,特别是满足部分行政单位客户特快邮件时限的寄件需求,内江市分公司着重强化保障客户体验,逐线路优化,调整出口邮航专线的发班时间。在对内江出口成都的全夜航邮路站序发运量进行分析时,内江邮区中心管理员陈勇刚发现了诸多问题。对此,内江市分公司综合成本效益与时限考虑,将威远出口特快上航邮件通过支线邮路代运调整至内江出口。同时,依据淡旺季业务量,每日邮航出口干线车辆特快邮件装载情况,及时装发当日出口快递包裹并做好物理隔离。目前,内江邮航空间装载率达70%以上。

内江城区市趟运输柔性组网后,综合考虑全程时限标准、当地竞争对手水平和邮件量等因素,增加有效投递频次,以节约出来的运能用于重点乡镇增开二频次。目前,已增开3条二频次邮路,覆盖7个重点乡镇,进出口邮件全面提速,部分支局邮件有效投递时间至少提前2小时,部分重点乡镇进出口邮件并入大同城组网,部分乡镇实现当日递。

“以时限提升带动业务规模,以规模效益实现良性发展”贯穿优化组网的始终,在狠抓寄递运营的同时,有效支撑高效业务发展。柔性组网后,内江省际快包进口时限达成率为89.21%,特快进口时限达成率为88.03%。

违约责任与邮件损失赔偿

民法典与邮政普遍服务系列解读