

# 铺就农产品经济发展“新路子”

——湖南临澧县分公司客货邮项目融合发展纪实

## 核心阅读

湖南省临澧县邮政分公司以农村客货邮融合发展为契机,结合当地实际,面向农村经济发展、乡村振兴、生活改善等需求,全面提升服务保障能力,打造独具临澧特色的“城乡公交+小件物流+邮政快递”的客货邮融合模式,从而不断提升农村物流服务水平。

□谭令 陈文婷 文/图

10月21日11点,湖南省常德市临澧县修梅镇沃沙村客货邮服务点负责人杨女士从公交车上接到邮包,认真清点后,便电话通知收件人来取件。今年45岁的她,在路边开着一家小超市,生意平淡。今年1月,经过镇村两级推荐,临澧县邮政分公司和县交通运输局严格筛选,她的超市被改造成“沃沙村客货邮服务点”,挂上了统一的标识,她也穿上了统一的服装,还配置了扫码枪、货架、电脑、消防、监控等设备。她说:“如今,乡亲们每天有40件左右的包裹交给我,不仅增加了超市的人流量,带动了超市生意,更开心的是方便了乡亲们。他们收寄快递再也不用去几公里外的镇上,更不需要多交费用了。”

### 邮政办事可放心

2021年12月,作为全省首批“5+2”农村客货邮融合发展示范县之一,临澧县申报材料、创建方案均是临澧县分公司主笔并参加现场答辩。经过县政府常务会议研究,临澧县分公司成为临澧县农村客货邮项目主导单位。通过不断探索和努力,目前,临澧县已构筑起“县有中心、镇有站、村有点”的三级物流体系。

临澧县成立了以县长、县委副书记任组长的试点工作领导小组,各成员单位协同合作,齐抓共管,出台了《临澧县农村客货邮融合发展实施方案》,由县财政保障创建经费,目前已投入800万元用于基础设施建设。临澧县客货邮创建办主任邓群

称赞道:“邮政办事,让人感到放心!”自申报客货邮项目以来,临澧县分公司积极配合当地政府,投入大量人力、物力、财力助推客货邮项目。今年,临澧县政府给予临澧县分公司“一补贴”“二融合”“三免费”的政策支持。“一补贴”,即项目验收后预计可获得补贴资金400万元。“二融合”,即邮快全面融合,融合后村级出口邮件基本由邮政主营;客货邮项目和电子商务站点基本融合,实现叠加赋能。“三免费”,即前两年免费使用县级客货邮物流中心,免费使用高标准乡镇客运站及村级站点,两年免费公交带货,预计每年可为邮政节约成本近100万元。政府的大力支持,为客货邮融合试点之路提供了强大的保障。

### 创新不是无的放矢

“说实话,最初让我担任客货邮站点负责人的时候,心里直打鼓。直到站点装修完毕、设备配备到位,还有邮政工作人员专程对我进行业务培训,心里悬着的石头才终于落了地。”殷家村客货邮站点负责人蒋鹏说道。客货邮项目从最开始的不被乡亲们看好,到目前160个行政村(社区)全覆盖,临澧县分公司用实际行动践行了“人民邮政为人民”的承诺。

改革意味着创新,创新绝不是无的放矢。临澧县客货邮项目确立以邮政为主导、民营快递公司广泛参与、客运公司协调配合的改革思路,探索形成由邮政与各民营快递公司联合组建临澧县客货邮运营主体、“城乡公交+小件物流+邮政快递”的客货邮融合模式。

一方面,临澧县分公司加强与县公交公司深度合作,实行统一车辆、标识、标准、运营、管理、结算的“六统一”运营规范,在80辆农村公交车上设立邮政快递包裹储件箱,利用公交车捎带快递包裹,并组织工作人员上门对站点负责人进行业务培训、跟踪指导。

另一方面,县公交公司组织200多名驾驶员在签订《客货邮劳务合同》后再实施培训上岗。谈到客货邮项目的运作与发展,作为项目分管负责人的临澧县分公司副总经理马杰深有感触:“客货邮就像襁褓里



在客货邮物流中心,投递员将邮件装袋送上车,通过公交车捎带下乡。

的婴儿,我是看着它一点一点的抚育中逐渐长大的。目前,临澧县已打造了农村客货邮融合运行线路36条,辐射160个村(社区)。通过农村公交线路,将邮政及民营快递公司的包裹配送至镇村服务网点,改变了此前邮件一般隔日送到村、快递件一般只送到镇的局面。农村上行邮件可当日出临澧,下行邮件县内当日送达。”

公交公司负责客货邮邮路专线的司机周师傅笑道:“由于疫情,公交公司运行受到了一定影响。自从客货邮项目启动以来,借助政府补贴和公交车带货,我的钱袋子明显比之前鼓了呢!”不仅如此,中通快递临澧县分公司总经理胡美林也很高兴:“自从入驻客货邮县级物流中心,引入自动化分拣线,快件日处理能力大幅提升,减少分拣操作人员30%。通过统分统配可合作企业降低分拣、配送成本20%以上。每月约节省成本20万元,公交公司每月可增加营业收入7.5万元以上。”

### 把实惠让给村民

家住蒋家村的张金桂,身患内风湿病有20多年了,腿脚不便。家里唯一的儿子大学毕业后留在南方某城市工作,逢年过节经常邮寄快递回家。张金桂说:“依托客货邮,在家门口就能收到快递了!不然,我

还要想方设法去镇上取邮件。”不仅如此,张金桂还时常通过村客货邮服务站将“家乡味道”寄给儿子,共享“舌尖上的团圆”。

客货邮项目打通农村物流“最初一公里”和“最后一公里”,有效解决了生活快消品、农资等产品进城出村、入村到户的难题,将收发快递时效提高40%以上,真正实现了“人在家中坐,快递到门口;不出村里头,产品就运走”,极大地方便了村民日常生活,提高了他们的生活水平。

在客货邮项目推进过程中,临澧县分公司深耕农村水果产业,结合当地特色,在脐橙、葡萄、柑橘等产业基地,高标准建设3所集电子商务、邮快件收发、金融服务于一体的多功能村级服务站。10月中旬以来,在余市雅林桥柑橘产业基地,每天数百箱柑橘准备发货。基地负责人康邵勇感叹道:“以前发货要费大半天工夫搬运到镇上,现在基地现摘秒发,门口直接上公交车,省时省力省钱!由于现在柑橘量大,邮政还赠送了统一标识的柑橘包装箱,让我们的柑橘经过包装成为‘金果子’,铺就了农产品经济发展的‘新路子’。”

除此之外,临澧县分公司还在丁玲故居、林伯渠故居景区内打造融合主题邮局功能的特色客货邮站点,进一步传播邮政文化,实现邮政业务协同发展。

# 取中药坐家等 邮政免费送上门

□郑琦 文/图

家住浙江省瑞安市中医院附近的王女士,近一段时间每周都要到医院开一次中药。医生开出药方后,她用手机扫描缴费单上的快递二维码登记地址,然后就“潇洒”地回家等邮政快递配送了。“以前,在中医院开一次中药,取药要等1个多小时。现在,中医院开通了邮政快递中药配送服务,瑞安地区是免费配送。我每次都算好周三过来开新一周的药,10点前开的药,下午就能送到家,有时候迟了点,第二天早上就能送到家,也不用坐在医院等了。”王女士说。

“看病取药坐家等,瑞安地区免费配送”这项便民服务的开展,正是瑞安市邮政分公司与瑞安市中医院积极开展合作的成果。从今年5月起,瑞安市分公司派驻工作人员进驻中医院药房,协同中医院为广大患者及家属开展中药快递到家服务。现场邮政工作人员的主要工作为推介中药免费快递到家服务、帮助患者及家属登记快递中药信息、协助维护现场排队秩序等。为了让患者能及时收到中药,瑞安市分公司与中医院不断磨合提升服务质量,从之前的中药快递一天一收寄,到现在的一天两

收寄,实现了当日“及时达”。

双方的合作路上也出现过一些“小插曲”。比如,患者问诊时票据上没有打印出快递二维码,患者后期用手机扫二维码的时间间隔过长而后台接收不到数据等问题,影响了邮政快递配送中药工作的进度。中医院在得知这些问题后,立即联系信息科技术人员及时解决。目前,患者票据上已成功打印出中药快递服务二维码,且告知患者二维码超过90分钟将无法成功扫描。通过这些问题的解决与瑞安邮政工作人员在现场的积极推广,患者及家属手机扫描中药快递二维码的比例从之前的10%提升到目前的95%。

选择中药快递的患者及家属已基本实现了自主扫描二维码下单。随着瑞安市中医院药房的搬迁及就医患者人数的增加,窗口拥堵的问题又开始显现。意识到是人手不足的问题,瑞安市分公司迅速部署安排、增派人手,采取“快递登记专人+现场疏导专人”的方法改进,中药取药窗口、登记中药快递窗口拥堵的现象得到了极大改善。群众普遍反映,目前药房取药秩序好了。

通过瑞安邮政工作人员的认真服务,中药快递量也有了明显的提

升,从一开始每天60多单到现在每天180多单,真正实现了多方的互利共赢。

随着中药快递量的迅速提升,瑞安市分公司采取“两手抓”模式,一手抓质量,一手抓服务,把客户体验放在第一位。主要采取以下措施来提升中药快递服务的满意度。一是在所有代煎快递中药包裹中放置冰袋,保障代煎中药不变质;二是在中医院放置代煎中药专用冰箱,将过夜的代煎中药快递全部放入冰箱保存,第二天再拿出及时派送;三是延长工作时间保配送,将快递的取药时间从之前的17点延迟到21点,确保当天药品全部取走;四是加大对投递人员中药配送质量的考核力度,提高中药配送的酬金,调动投递员对中药配送的积极性;五



在瑞安市中医院取药窗口,患者正在认真检查邮寄地址信息。

是通过双方信息技术人员的沟通与协调,将邮政物流配送信息数据衔接到中医院的中药快递二维码下单数据内,让患者及家属能更及时地了解药品配送的物流信息;六是由瑞安市分公司主动提供快递数据打印机的墨盒和A4纸。

目前,每月中药配送业务为瑞安市分公司寄递业务带来超4万元的收入。

□张毅

邮件延误,是指邮件寄递时限超出法定或者约定全程时限的情形。邮件延误在违约责任形态中属于迟延履行,是合同履行不符合约定的典型形式。构成迟延履行必须是债务人能够履行已经届满履行期限的债务而尚未履行。如果存在阻碍债务履行的法定或者约定免责事由,则不构成迟延履行。也就是说,邮件运递过程中,如果出现不可抗力或者双方约定的免责事由,邮政企业可以免于承担邮件延误责任。

履行期限依照法定标准或者约定予以确定,债务人在履行期限届满未履行的,构成履行迟延;履行期限如无法定标准或者未约定的,依照民法典的规定可以参照交易习惯确定。对于邮政服务而言,邮政普遍服务业务范围内的邮件寄递时限依照国家主管部门监管规定执行。邮政普遍服务业务以外的邮件寄递时限可以参照交易习惯,即快递服务标准关于服务时限的规定予以确定。邮政企业如对外承诺了寄递时限的,依照承诺执行。需要注意的是,用户对服务时限有特殊要求的应当声明,用户交寄时未声明的,依照一般服务时限对待,而不按照用户特殊时限要求认为邮政企业有延误行为。这是因为,不同价格决定着邮政服务时限水平,用户对服务时限有特殊要求的,应当选择符合需求的业务产品。

民法典规定:“当事人应当按照约定全面履行自己的义务。”邮政企业应当依照监管规定、对外承诺及双方约定的时限送达邮件,邮件如出现延误依法承担相应的责任。民法典关于履行合同不符合约定应当承担赔偿损失、减少价款(报酬)、支付违约金以及采取补救措施等违约责任的规定,就是邮政企业对邮件延误承担违约责任的法律依据。邮件延误如果未影响内件价值的,对用户尚未造成损失,即是一般违约。此种情形下,邮政普遍服务业务范围内的邮件原则上不承担赔偿责任。需要明确的是,尽管对用户可以不承担赔偿责任,但邮政管理部门可以依照提供邮政普遍服务不符合标准依法给予行政处罚。普遍服务业务范围以外的邮件延误,属于一般违约的,可以承担减少价款、支付逾期违约金的责任,通常是退还全部或者部分寄递服务费用。

由于邮件延误导致内件价值丧失给用户已经造成损失的,则构成严重违约,应当依照邮件丢失进行赔偿。这里的内件价值丧失,不仅包括由于邮件延误造成内件物品变质,而且主要是指邮件延误致使内件效用丧失,如逾期送达专利文书、特定物品等造成用户权益受损。此种情况下承担违约责任,邮政普遍服务业务范围内的邮件依照邮政法有关规定赔偿;邮政普遍服务业务范围以外的邮件,已保价的,依照邮政企业与用户约定的保价规则赔偿;未保价的,详情单上限赔条款如符合民法典关于格式条款的规定,可以按照限赔条款赔偿。在邮件延误属于严重违约情形下,邮政企业若有重大过失或者未履行提示、说明义务的,用户如果主张违约责任,依照民法典违约赔偿损失有关规定处理,一般要赔偿实际损失。需要注意的是:一是用户应当对邮件延误造成的损失承担举证责任,若不能证明损失存在的,邮政企业依照邮件延误一般违约处理。二是邮件延误给用户造成损失的,依照相关规定,邮政企业要注意及时采取补救措施,如为用户出具证明,协助其实施权利救济。此举不失为双赢的选择,既最大限度地维护了用户的利益,也使企业不致信誉受损。

# 获评“优秀”的背后

□桑凯 李飞龙

今年以来,江苏省扬州市邮政分公司以“三个视角”找差距、补短板,以“三大规律”促改革、求创新,在管理标准、流程标准和操作标准等方面发力,全面推进邮区中心规范化改革。近日,在集团公司邮区中心规范化改革验收组验收中,扬州市分公司被评定为优秀。

扬州市分公司采用“小网格”推动“大融入”的方法,按照进出口车间处理环节现状,设立7大网格、12个子网格,分别制定车间、网格长、网格员的三级考核联责机制,明确各岗位人员职责、定额目标及工作内容;组织开展“学习三本手册,规范生产管理”活动,营造良好的学习氛围,强化学习成效,让员工做到手册内容入脑入心、学有所获、落地见效。

“大件小件摆齐、总包面单朝上、特安邮件面交、超大邮件单放。通过重复练习,既规范了生产操作标准,又提升了生产效率。”邮区中心包件进口车间主任梁臻说。目前,邮区中心平均卸车效率较改革初期提升近20%。“邮区中心规范化管理可量化关键指标共有10个。我们将指标完成情况与员工的日常生产一一对应,找准未达标的难点、痛点。每天9点,发布一张邮区中心日生产管控表,设备效能、收容率、内部及时处理率等指标一一显示。”扬州邮区中心生产管控部经理杨胜利介绍道。

生产管控部与各生产车间针对管控过程中出现的问题,及时进行修正改进,共同促成指标的不断向好。事实上,也正是通过这种补充完善机制的推动,邮区中心规范化改革后特快、快包内部及时处理率较改革前分

别提升2.1和7.5个百分点,设备效能较改革初期提升8.6个百分点,人员签到率、熟练度等指标均全面实现省分公司目标。

秉承“多用设备少用人”的理念,扬州邮区中心开展“学会一个操作标准、解决一个收容压降、完成一个效能提升”竞赛活动,列出4大类11小项问题点,逐一突破。“我们每天进行数据分析,掌握不同时间收容邮件的数量变化、邮件类型,锁定问题邮件,确定人员固化率,强化操作规范;我们也积极与经营端联系,督促前端加大邮件结构优化力度,减少轻泡类邮件、增加轻小类邮件;以党建工作为引领,将激励机制与约束机制相结合,凝聚改革共识,尽全力打赢这场设备效能提升攻坚战。”扬州邮区中心包件出口车间主任姜辉介绍说。

每日收寄邮件的种类结构、数量、送达时间直接关系到邮区中心运营质量的稳定。扬州邮区中心从每日运营发布、业务预测互通、车辆微调审核等工作入手,及时与经营端做好互通工作。

“每天,我们确保做到三方面的信息互通。一是用车情况的互通。把前一天的车辆使用情况表发给财务及经营部门,内含件数、重量装载率、模拟的陆运成本信息,以便前端更好地调整营销策略填仓控量。二是运营情况的互通。对于因疫情或车辆原因造成的运营不足,及时在运营群内发布,提醒经营端注意,也能有效减少每日邮件逾限量。三是邮件质量的互通。对于无收寄、转退件邮件,也及时在内部群内沟通,方便经营端补录邮件信息,不断压降收容率、提升效能。”扬州邮区中心见习经理桑凯如是说。

# 邮件延误如何承担违约责任

民法典与邮政普遍服务系列解读