

政府点赞 村民获益 邮政获客

——江苏南京市溧水区分公司三级物流体系建设再升级

核心阅读

为促进城乡物流一体化发展,江苏省南京市溧水区邮政分公司全面推进“交邮融合”,借助“村村通”镇村公交,利用遍布城乡的镇村公交网络资源和镇村公交班车的富余装载空间,积极推进镇村客运、邮政、快递融合发展。同时,集多种业务于一体,既服务百姓,又增加网点收入,成为“交邮快”融合模式的典型实践。

□郭醒

“以前要跑十几公里路到镇上取快递,现在家门口就能拿了,再也不用担心没人帮我去取快递了。”近日,家住江苏省南京市溧水区洪蓝街道渔歌陈卞村的村民陈源华表示。邮政快递自提点就设在村口的一家小店,拿取快递的方便点燃了村民的网购热情,便捷的物流方式也提升了大家的生活品质。

陈源华感叹的方便得益于南京市溧水区邮政分公司县乡村三级物流体系的建设。像这样建在村里具备快递收投功能的三级村物流服务站,溧水区已经建成87个,覆盖39个建制村,实现建制村100%全覆盖。此外,溧水区分公司还建成1个一级县级仓配运营中心、2个二级乡镇交邮仓配运营中心。县乡村三级物流体系的构建,加快畅通了消费品进村“最后一公里”及农产品进城“最初一公里”的双向流通,全面助力乡村振兴战略的落地。

“交邮快”融合 健全末端共配体系

“每天向农村快递末端服务站发放几个频次?快递量是多少?结算价格是多少?”10月14日,国家邮政局党组成员、副局长陈凯率队来到南京市溧水区,专题调研农村三级物流体系建设工作推进情况,对邮快合作、快递进村和农村物流服务站建设等工作表示肯定,并详细询问了“交邮快”融合每个运营环节情况。

刘彩陆:扎根乡邮不变的坚守

□曹生柏 文/图

刘彩陆是福建省浦城县邮政分公司盘亭邮政支局唯一的投递员,每日需把邮件送至14个行政村,行程超过50公里。投身邮政投递工作26年来,他行程近35万公里,服务人口近2万人,累计投递邮件37万余件、报刊356万余份,取得了“零差错”和“零投诉”



刘彩陆在投递高考录取通知书邮件时,不忘叮嘱考生认真核对签收。

去年溧水区分公司开通南京市首条“交邮快”融合公交线路以来,溧水区分公司通过和区交通运输局、公交公司商谈,利用公交、场站等交通资源,建成了洪蓝交邮仓配运营中心和石湫交邮仓配运营中心,均进驻了公交首末站场站。他们利用镇村公交车捎带邮件、民营快递企业快件进村,解决农村物流“最后一公里”问题。

洪蓝交邮仓配运营中心作为溧水区分公司的标杆二级站点,覆盖渔歌、孔镇、晶桥、和凤四个投送片区。中心占地面积达200平方米,主要用于存放上行邮件、分拣处理各类邮件,同时也将用于生鲜农产品的揽收寄递存储。“该中心近期已经正式与中通快递全面达成共配合作,中通快递到达共配中心的下行邮件全部交由邮政统一分拣、统一派送,配送邮件日均1000余件。”据溧水区分公司副总经理马路加介绍,这其中利用乡镇公交车辆发运代投渔歌投递片区的邮件,已经开通3条线路,每天每条线路2个班次,对沿途5个村的三级站点进行邮件代投代送,日均50件左右。溧水区分公司持续打造开放共享的公共快递物流服务平台,目前,已与5个民营快递企业达成“邮快合作”,韵达、圆通也已全面实行共配,邮件量日均达3000余件。

多业务叠加 打造便民服务平台

“前不久的螃蟹销售旺季,我在家附近的超市就可以把螃蟹寄给客户,邮政投递员会准时来取件,时效有保障,方便也放心。”在石臼湖旁的乌飞塘村肖秋辉超市内,附近的螃蟹养殖户将8份螃蟹邮件放心地交给了超市负责人。这个超市作为农村快递代揽投点,方便了村民拿取快递以及寄发农产品。同时,叠加邮政多元化服务,提供小额取款助农服务、开展团购活动等,既提高基础服务能力,又能帮助店铺引流增收。目前,该超市日均自提邮件40余件,日均快递揽收约15件。

三级物流体系是服务乡村振兴战略的核心基础,也是实现农村公共服务均等化的基础保障。“通过三级服务站点的搭建,自提邮件占比从60%提高到了90%。此外,我们签约



孔镇支局大厅内,客户前来取包裹。

□陈舒 摄

了25个站点,使其成为邮乐购加盟店,多渠道为村级站点引流增收,帮助村民将更多的优质农产品卖出去。”溧水区分公司市场营销部主任李爱玉介绍道。该分公司以三级物流体系建设为依托,发挥邮政“四流合一”优势,解决农村“融资难、销售难、物流难”痛点问题,借力“线上邮乐购+线下三级物流体系”模式,打造集农村金融、电商、寄递等为一体的综合便民服务平台。

“去超市买袋盐的时间就把钱取了,再也不用坐车跑镇上了!”刚取完农保款的李大爷很是满意。今年9月9日,肖秋辉超市第一台“助农通”成功落地,不仅解决了老年客户取款难题,也缓解了邮政金融网点小额取款的业务压力。店主肖秋辉认为,当前留在村里的大多是老年人,每次去镇上取钱来回得花半天时间。现在,有了这台设备,帮助老年人解决了取款路程远、时间长的的问题,他的便民服务站也算为村民出了力。

支局自提试点 建立引流获客新生态

11点,满载着邮政和中通快递包裹的邮车停在了溧水区分公司孔镇支局网点的门口,邮政员工将一箱箱包裹从邮车上搬运到网点。“为保证邮件下行效率,每天都会有两个频次的邮件送达,一天到网点的邮件有400余件。”在网点内,柜员杨明明一边说,一

边接过包裹。她先将包裹按照大小进行分类,接着,通过PDA设备进行扫码入库(取件短信同步发出),然后为包裹依次贴上取件码,最后再整齐地排列到货架上,等待客户取件。

“支局增加快递代投服务后,来厅堂的人明显变多了,客户氛围也更加活跃。”孔镇支局负责人赵亚娟对此感受颇为明显。支局对于进门自提的客户,都邀请扫码注册“邮生活”平台,加办邮储银行账户并通过办理业务获得积分兑换礼品;建立自提客户群,邮政员工在群内转发宣传EMS客户优惠券领取等活动进行客户拉新;线下定期以沙龙形式邀约客户到网点参加专项活动、社区团购活动等。目前,支局已经建立了2个自提群,群内客户超过300人。前期开展的团购活动,成团150余单,订单中自提客户占比超50%。

溧水区分公司陆续在渔歌、孔镇、双牌石3个支局成功建立镇级自提点,同时,引入民营快递企业镇级邮件。网点积极进行客户引流、蓄客和营销开发,为“金融+邮务+寄递”三方协同、相互引流提供了一个平台。目前,该分公司3个网点日均自提邮件量达300件,很大程度带动了网点客流。3个网点自提群人数达530人,累计开展沙龙活动15场,成功营销自提客户18户,销售保险24万元、发展储蓄余额320万元,加办金融客户35个。同时,“邮生活”平台扫码注册420余户,商户客户引流150余户。

的头等大事,他丝毫不敢懈怠,深知这是关系到考生全家的大事,来不得半点疏忽。只要录取通知书一到,无论考生在家还是在山野田间劳作,刘彩陆总是在第一时间把通知书送到他们手中,从不让他人转交。用他的话说,这样做最安全也最放心。2020年,突发新冠肺炎疫情,村民购买生活用品不便,刘彩陆就及时为村民代购奶粉,多次为患有高血压病的老人代取降压药品并为他们送去,还主动帮政府发放疫情防控宣传传单,宣传疫情防控知识。

作为一名有着13年党龄的共产党员,刘彩陆始终牢记“人民邮政为人民”的初心使命。他下班时,帮张家大妈捎点儿油盐,帮李家大爷带点儿农药种子,都是再平常不过的事了。均溪村的黄利贵逢人就竖大拇指,夸刘彩陆服务好。原来,黄利贵因突发脑溢血下肢瘫痪坐上了轮椅。每当他家有包裹,刘彩陆都会送上门。家里需要寄件也是打个电话人就到。

好几次,刘彩陆在归班途中遇到村民病重急需用车前往卫生院就医,他都是二话不说,用私家车将病人送到卫生院。每当听到别人夸他时,这位常年在大山里奔波的中年汉子总是很腼腆地说:“这些都没什么,应该的、不值一提。投递这条路是自己选的,我会一直走下去。”

□张毅

精神损害赔偿,是指自然人的人身权益(主要是人格权)遭受损害时要求加害人对其遭受的精神损害给付的金钱赔偿。用户寄递具有人身意义的文件、物品,如学历证书、档案材料发生丢失、损毁的,就有主张精神损害赔偿并获得支持的案例。用户既可以基于违约责任提出精神损害赔偿,也可以基于侵权责任主张权利。

民法典施行之前,精神损害赔偿仅限于侵权责任场合。考虑到侵害人格权的情形中,经常会产生违约责任和侵权责任的竞合,如果请求精神损害赔偿仅限于侵权责任,受损害方就得放弃主张违约责任的种种实益,例如违约金、定金条款的主张以及举证责任的便利等,不利于保护受损害方的利益。根据实践的需要,民法典作出规定:“因当事人一方的违约行为,损害对方人格权并造成严重精神损害,受损害方选择请求其承担违约责任的,不影响受损害方请求精神损害赔偿。”上述规定表明,违约责任与侵权责任存在竞合的情形中,允许受损害方请求行为人承担违约责任时,可以在违约责任请求中主张精神损害赔偿。这有利于为受损害方提供不同救济渠道的选择,拓展精神损害的救济方法,使得人格权保护更为充分,符合加强人格权保护的立法发展趋势。

因此,根据民法典规定,邮件损失可以基于违约责任请求精神损害赔偿,但应当符合以下适用条件:一是违约责任与侵权责任存在竞合。这要求当事人一方的违约行为为同时应当构成损害对方人格权的侵权行为,符合民法典关于精神损害赔偿侵权责任的规定。对于邮件损失而言,即除了邮件损失违约行为,还要构成民法典规定的导致精神损害的侵权行为,如因故意或者重大过失侵害自然人具有人身意义的特定物。如果当事人一方违约行为造成了精神损害,但违约行为本身并不符合侵权行为的构成要件,由于不涉及违约责任与侵权责任的竞合,就不能基于违约责任请求精神损害赔偿。二是当事人一方违约行为损害的必须是对方的人格权。邮件损失中,主要是因故意或者重大过失侵害自然人具有人身意义的特定物,如寄递过程中由于存在重大过失导致学历证件、档案资料丢失。这里要注意的是,民法典中的侵害“具有人身意义的特定物”与修订前的最高人民法院《关于确定民事侵权精神损害赔偿责任若干问题的解释》中的“具有人格象征意义的特定纪念物品,因侵权行为而永久性灭失或者毁损”不同。也就是说,即使具有人身意义特定物可以依照程序补发,但只要是由于故意或者重大过失侵害致使其灭失、毁损,就构成对人格权的侵害也要承担精神损害赔偿。因邮件损失造成内件物品丢失的,若该物品不属于具有人身意义的特定物,即不构成侵害人格权,请求精神损害赔偿也就不能成立。被侵害的主体还应当为自然人,不包括法人、非法人组织。三是违约行为应造成严重精神损害。只有受损害方因违约行为受到严重的精神损害才可以请求精神损害赔偿,一般的精神痛苦、偶尔的不高兴不构成严重的精神损害。邮政企业寄递过程中丢失学历证书、档案材料,可以构成对用户人格权的严重侵害。反之,丢失身份证一般不会导致严重的精神损害。

当然,因邮件损失造成严重精神损害的,用户还可以直接基于侵权责任主张精神损害赔偿,这主要是收件人索赔时较为常见。在此情形下,用户应当举证证明所寄递的物品为具有人身意义的特定物,并且丢失、损毁是由于邮政企业因故意或者重大过失所致,还要造成严重精神损害的后果。除此之外,要举证证明所受损害与侵权行为之间存在因果关系。如果举证不能的,诉讼请求将得不到支持。

无论基于违约责任,还是基于侵权责任主张精神损害赔偿的,确定精神损害赔偿的数额都应当考虑以下因素:行为人的主观过错程度、侵害的手段等具体情节、侵权行为所造成的后果等情形。另外,还要适用法律关于减轻责任或者免除责任的规定,例如违约责任中的可预见性规则、减损规则、与有过错规则以及不可抗力免责规定;侵权责任场合下除可以适用与有过错规则减轻责任以及不可抗力免责责任外,若为受害人故意或者第三人原因造成的损害,行为也可以免责。

快递进村广覆盖 乡村振兴增助力

□于威海

初冬的早晨,在安徽省颍上县江口镇郭庄村电商快递综合服务站内,快递包裹整齐有序地摆放在一排排货架上,虽然下着小雨,前来取件的村民还是络绎不绝。自助找件、扫码,村民张立荣很快完成了快递取件。“做梦都没想到,现在在村里就能拿快递了。不像以前,这样的下雨天还要去镇上拿快递,这得感谢你们邮政啊!”说起现在这么便捷的快递服务,张立荣对邮政连连点赞。

农村一直是快递服务的薄弱地区,为让农村群众享受与城市居民同等便捷的快递服务,阜阳市邮政分公司将快递进村作为服务乡村振兴战略的一项重要举措进行推进。他们积极与市邮政管理局等部门沟通,争取政策支持,充分利用乡镇局所场地、人员、运力资源,与多个民营快递企业签署“邮快合作”战略框架协议,成立“邮快合作”领导小组,建立定期督导制度,按村挂图,实现快递进村快速推进。目前,全市1398个建制村建立邮乐购站点,叠加“邮快合作”,快递进村覆盖率为97.35%。今年全市邮政代投快递下乡邮件将达

1835.22万件。

“和你们邮政合作之后,你们帮我叠加了快递、美团团购、电信放号等业务。我现在不仅业务多了,客流量也随着取快递的村民多起来了。我粗略算了一下,现在每个月能多挣800多元钱呢!”迪沟镇杨庄村邮乐购站主笑着对笔者说。

阜阳市分公司通过“邮政、快递、电信、社区团购”等多元市场主体合作,将村级站点打造为集邮政、快递、电信放号、社区团购、商超等为一体的综合服务体,以多种业务叠加拓宽邮乐购站主的收入来源。不仅把快递服务送到了村民家门口,还让超市的生意更加红火。

快递进村通过向下延伸服务,让群众享受网购便捷;向上则通过搭建购销平台,给农产品插上了“翅膀”,实现农产品进城。“这些土鸡蛋和土鸭蛋全是散养的,都是无公害的绿色产品,煮出来的蛋黄都是红彤彤的。现在,正宗的农产品很受市场欢迎,我们村的农产品都是通过我的直播来销售的,通过邮政寄出去也很方便。”在三十铺镇仁和村电商快递综合服务站,站主李子敬介绍起特色农产品,很是自豪。

民法典与邮政普遍服务系列解读
邮件损失与精神损害赔偿