

邮政便民服务站的“智慧密码”

——四川德阳市分公司提升三级物流体系乡镇节点科技含量

核心阅读

在便民服务站设置智能门禁系统,不仅仅是为了方便取件。四川省德阳市邮政分公司通过收集分析门禁系统客户信息,更精准感知客户的金融、寄递、报刊订阅等用邮需求,在邮政三级寄递物流体系的乡镇节点中,实现综合便民服务站的全场景服务,更好地满足老百姓在新时代的美好用邮需求。

□吴文雯 龙虹颖 曾祥文 文/图

“嘀——”客户用手机扫描二维码打开门禁,再根据取件码在货架上找到邮件,把邮件面向上放在高拍仪下,同时人脸正对高拍仪,系统提示取件成功。整个自动取件过程不到一分钟。这是笔者日前在四川省德阳市黄许镇邮政综合便民服务站看到的场景,全程具有满满的科技感。

廖姐的“二次创业”

1月12日9点,冬日的阳光暖暖地洒在黄许镇邮政综合便民服务站的门前。此时,客户越来越多,寄年货的、取邮件的……年味越来越浓。

“廖姐,快来!我才熏好的香肠腊肉,还有皮蛋,帮我寄到邛崃的丈母娘家去!”客户张大哥一边骑着电动车,载着两大袋黄氏皮蛋、一箱腊肉香肠,哼着小曲儿,轻快地朝便民服务站驶来,一边熟练地冲着门里喊。“哟,又给丈母娘寄年货了哇!啧啧……你丈母娘福气真好啊!”廖姐伸手接过张大哥的皮蛋和香肠,轻轻地放在桌上,边寄邮件边和张大哥拉起家常来。

廖姐名叫廖纯,是黄许镇邮政综合便民服务站站长。今年四十九岁的她,在加盟邮政前是一家婚庆公司的负责人。在婚庆行业干了十多年后,她想换个行业一展身手。当时,她的婚庆公司和黄许镇邮政支局相邻,对邮政业务有所了解,便加入黄许邮政代办所干了5年内勤。两年前,黄许邮政代办所改革为综合便民服务站,委代办形式变为加盟商,她果断承包该便民服务站,“二次创业”当起了负责人。

生产一线的节日坚守

□邱依静 文/图

2023年春节是疫情防控措施优化调整后的首个春节。农历大年初一凌晨3点,当城市还在熟睡的时候,广东省广州邮区中心江高邮件处理场地已是灯火通明,分拣机上的邮件络绎不绝,员工忙碌的身影无处不在。这里担负着华南地区70%以上邮件的中转及广东省内邮件集散和



孙伟燕熟练检查处理每件邮件,然后放入相应的格口。

多年经商积累的经验和人脉,让廖纯在加盟邮政后有了更大的用武之地,做起事来风风火火,说话时始终面带微笑,极具亲和力的她赢得不少新老客户的信任,以前婚庆公司的不少老客户都跑到她这里办理邮政业务。目前,黄许镇邮政综合便民服务站月均取件量1.2万件。其中,邮快合作取件量3200件,协议客户寄件月均1000件,散件收件量月均在1500件左右。

“我希望未来能让镇上的快递越收越多,市场越做越大,收入越来越高,生活越来越好!”廖纯自从加盟邮政综合便民服务站后,收入翻倍,3名员工的收入也越来越高。谈及综合便民服务站未来的发展,她信心十足。

“数智化”加持

2021年,德阳邮政加快推进县乡村三级寄递物流体系建设,积极构建“网点+站点”双引流生态圈,不断丰富镇村两级节点便民服务功能,以“数智邮政”建设为契机,在全市人口多、取件量大、日均投递量在300件以上的镇级站点率先引入智能门禁系统,为实现渠道赋能,引流变现提供科技支撑。

黄许镇邮政综合便民服务站于2022年5月安装了智能门禁系统,同时优化了门店布局,新增4组货架,共计8组货架,邮件最多能容纳1600件;新增自助出库仪,实现客户全流程自助取件;完善现场监控设备及自助取件流程,有效降低服务站的工作量。

“有着满满的科技感,店面的档次也大大提升了!”廖纯笑着说,智能门禁安装后减少了2名员工,投递员也有更多时间出去揽收邮件。同时,服务站有更多的时间为旁边的邮政支局引荐有金融或其他业务需求的客户,提升了站点和支局的流量。

11点,服务站门前,来取件的客户越来越多,年轻人早已轻车熟路,扫码、取件、出库,很快地便将包裹带走,年龄大一点儿的客户也跃跃欲试。送完报纸回来的廖纯,站在一旁,耐心地指导客户在手机上完成系统注册,并给他们详细讲解自助取件操作流程和注意事项。

“老年客户能适应自助取件系统吗?”笔者问。“我们这里有70多岁的老年客户,也会用自助取件系统了。”廖纯笑着说。对于老年客户,她在主动帮客户取件的同时,耐心宣讲自助



客户通过门禁自助取件系统顺利实现取件。

取件的好处。后来,大家发现自助取件确实方便,注册自助取件系统的老年客户也越来越多。

“配置了智能门禁系统,打通客户自助取件流程,解决客户‘等’和邮件‘漏’‘丢’等难题。对比系统安装前,站点投诉率减少约75%,客户维护率提高至85%。”德阳市旌阳区邮政分公司乡村振兴办公室负责人张张玉说,通过梳理客户注册信息,结合邮政客户预约系统,多维度对客户进行画像,为他们提供更精准的用邮服务。

“作为邮政综合便民服务站,在收寄投递包裹外,我也想让客户体验更多的邮政金融及渠道等业务,享受科技邮政带来的更多实惠。这对我来说也是很有意义的事情。”廖纯说。短短两小时内,来往收寄邮件的人络绎不绝、忙而不乱,智能门禁系统起了很大作用。而在收寄邮件的种类上,从各种土特产的寄出,到网购生活用品、电子产品的收取,小小的便民服务站有效承接了农特产品进城和工业品下乡的双向流通。

助力乡村振兴

在黄许镇邮政综合便民服务站,廖纯还全力拓展收寄市场,帮助本地小微企业把产品卖出去。

“廖姐,我今天有些产品要寄出去,你有空来帮我寄一下呗!”此时,位于三合村的正翔电商负责人叶红梅给廖纯打来电话,想让她上门收寄

电商邮件。“好的,我正要去宏山村村邮站送邮件,返回时顺路就到您那里取件。”廖纯高兴地说。

正翔电商主要销售抽油烟机滤网、燃气灶,是村上一家小微电商企业,在网上也有不错的销量,前不久被廖纯发展为协议客户。目前,该企业初期给邮政的月均寄递量为800余件。“廖姐服务态度好,办事又精明能干,我信任她!”叶红梅笑着夸赞道。

黄许便民服务站安装智能门禁系统后,员工有更多时间出来揽收、发展客户,正翔电商就是廖纯成功开发的客户之一。目前,该服务站有正祥电商、黄氏皮蛋等主要协议客户,收寄量呈上升态势,发展越来越好。

“黄许便民服务站作为三级寄递物流体系的一个乡镇节点,安装智能门禁系统,提升客户服务是其功能之一。”张张玉说,把这个乡镇节点打造成综合能力强、智能化水平高、具有全场景服务功能的邮政综合便民服务站,才能更好地满足乡村百姓的用邮需求。截至去年底,德阳全市有20个邮政综合便民服务站安装了智能门禁系统,累计注册客户信息近5万条,引流变现4.5万余人次,新增客户669人,实现AUM1.58亿元,智能化创新取得了显著成效。

有效整合客户信息,匹配客户需求,用丰富的邮政产品为客户提供最优化的综合邮政服务。在张张玉看来,这才是邮政综合便民服务站助力乡村振兴的“智慧密码”。

□张毅

货物经过运输之后,质量和数量很可能发生变化,提货时的检验关系着收货人的切身利益。对货物及时进行检验,可以尽快确定货物的质量状况和数量情况,明确责任,及时解决纠纷,有利于维护正常的交易秩序。因此,民法典规定:“收货人提货时应当按照约定的期限检验货物。对检验货物的期限没有约定或者约定不明确,依据本法第五百一十条的规定仍不能确定的,应当在合理期限内检验货物。”该规定强调了收货人在提货时应当及时对货物进行检验,这是收货人享有的权利,也是其应尽的义务。邮政服务中,收件人接收邮件时进行验收具有非常重要的意义。民法典关于收货人检验货物的规定也适用于邮政服务,在这方面,电子商务法、快递暂行条例也明确企业(寄递服务供应商)应当告知收件人或者代收人当面验收,收件人或者代收人有权当面验收。需要注意的是,依据民法典规定,电子商务法和快递暂行条例在赋予收件人验收权利的同时,对收件人也具有反约束力,要求收件人负担及时验收的义务。

收件人验收邮件,是指邮政企业在投递邮件时,收件人依照法律规定或者合同约定,对邮件的外包装及内件进行检查、检验。收件人接收邮件时验收的法律意义主要体现在以下几个方面:一是明晰邮政企业及寄件人的责任。收件人对邮件进行验收,如邮件不存在丢失、毁损情形,邮政企业所负担的寄递邮件的义务即告完成。同时,也可以实现寄件人对收件人所承担对价给付义务,如电子商务经营者交付商品的义务。二是保障收件人行使消费者享有的商品验收权。网购邮件在邮政服务中占据多数,内件是收件人通过网络交易渠道购买的商品。收件人在接收网购邮件环节中,对其进行验收,可以对网购商品的外部瑕疵提出异议,行使法律规定的退货权,使自身权益得到有效的保障。三是便于用户及时便捷地行使救济权利。收件人验收邮件时,发现外部瑕疵(损毁、数量短少、物品不符等情形),当即可以提出异议,由寄件人或者收件人进行索赔。这样,可以避免邮件交付之后,由于证据缺失,责任不清,导致双方发生纠纷。

依据民法典相关规定,结合有关制度规范,收件人验收邮件分为以下两种情形:一是通常情形下邮件验收。一般而言,收件人仅检查邮件外包装是否完好,但在内件注明为易碎物品或者外包装出现破损等异常情况下,收件人应当验收内件。二是网购邮件、代收货款邮件以及其他有特殊约定的邮件验收。依照国家标准有关要求,收件人可以对内件物品进行验收,通常仅是品种、规格、外观的表面验收,当然也可以依约定进行调试验收或试用验收。需要注意的是,邮政服务中,收件人验收邮件的时间,通常应当为接收邮件的时间。这里的“接收邮件”既包括从邮政企业投递员处接收邮件,也包括从第三方平台(寄递服务站点)接收邮件以及从智能信包(快件)箱中取出邮件。由于邮政服务多样性,验收邮件也应当考虑“合理期限”,即按照邮件的性质、种类、数量、交付方式等因素确定验收时间。当然,寄件人如与邮政企业另行约定验收期限的,应当从其约定。

收货人在约定的期限或者合理期限内对货物的数量、毁损等未提出异议的,视为承运人已经按照运输单证的记载交付的初步证据。换言之,收货人未及时验收并提出异议的,即可以推定承运人交付货物时符合合同的约定,只有在收货人举证证明货物损失发生于运输过程中,才有可能要求承运人承担赔偿责任。对于邮政服务来说,收件人未及时发现邮件并提出异议的,也意味着构成邮政企业完成交付邮件义务的初步证据。除有相反的证据外,邮政企业可不再对邮件损失承担赔偿责任。实践中,收件人接收邮件并签收之后,又以内件物品存在损毁、短少为由,向邮政企业进行索赔,其请求一般不能成立。

邮去万千年味儿

□王春兰

“到邮政寄年货,省事、省心、省钱!”2月6日上午,重庆市江津区石蟆镇邮政所营业大厅内,来给儿子寄年货的张大妈对江津区邮政分公司正在开展的“家乡味·老家寄”活动赞不绝口。在包裹收寄窗口前,员工王平正忙着把一箱箱腊肉、粉条、柑橘称重打包。“从腊月十五一直忙到现在,客户都是冲着‘家乡味·老家寄’活动来的。”王平一边将揽收的包裹码放整齐,一边引导客户办理寄递礼品领取手续。

春节前后,烟火气复苏,年货、礼品寄递市场逐渐回暖。江津区分公司寄递事业部市场部负责人程泳波抓住寄递市场机遇,组织推出“家乡味·老家寄”活动。“家乡味,顾名思义,就是留住最好的年味儿。”程泳波说,结合集团公司“把爱寄回家”寄递优惠活动,江津区分公司以“家乡味·老家寄”活动为抓手,抢抓年货寄递市场,激发一线网点窗口揽收热情,“唤醒”寄递消费市场。

虽然往年也会开展年货寄递活动,但今年我们在宣传造势、优惠方式上都进行了优化调整。”程泳波说。在宣传方面,江津区分公司结合春节年货寄递场景,拍摄《回家》《年味》等宣传视频,录制寄递活动宣传音频,然后通过场景化的展示,在企业微信公众号、微信社群、抖音等线上平台掀起“家乡味·老家寄”热潮。

线下,“网点+站点”协作是“家

如何正确认识收件人验收邮件

——民法典与邮政普遍服务系列解读

乡味·老家寄”活动的重要“作战”模式。客户来到网点,就能听到不间断播放的活动宣传音频,一进门就能看到展架上的宣传品,服务台、窗口前处处可见宣传折页,大厅电视机滚动播放宣传视频,窗口收寄人员和大堂经理人人开口宣传,让气氛活起来。走出厅堂,以综合便民服务站为圆心,辐射周边村社人群,依托站点平台,通过院坝会渗透,进一步拓展农村寄递市场。与此同时,各网点利用外拓营销、赶集日等时机,重点对年货寄递活动进行广泛宣传。投递员则以投促揽,利用投递时机将宣传和服务带到商超、菜市场、个体户等年货寄递重点区域。

“邮政服务确实周到!我寄的腊肉包裹还免费抽了真空,这样一来就不怕肉变质了!”不少客户从活动现场来到网点营业窗口,从其他渠道转到了邮政寄递。邮政员工所及之处,年货寄递包裹揽收量与日俱增。目前,江津区分公司“家乡味·老家寄”已形成寄递量8.6万件,实现业务收入150万余元,窗口现费收入同比增长60%。

“别看已经过了元宵节,务工人员陆续返岗多少要捎寄一些‘年味儿’回去,现在可是天天都忙不过来哟!”说起辛苦,投递员王平的嘴角扬了起来。他刚接了一个大单,有一百来件红糖包裹要发运。“客户是明天出行的机票,我得抓紧时间今天寄出去!”话没说完,他立即跳上邮车,马不停蹄地往登云村驶去。