

推进嵌入式营销 构建数字化优势 加快推动公安户证项目寄递服务升级

一、公安户证项目简介

自2000年以来,各级邮政企业陆续联合地方公安部门开办了居民身份证、出入境证件等寄递业务,涵盖证件的首次申领、补换领业务,年服务办证群众近7000万人次,并延伸拓展了居住证、户籍、无犯罪记录证明、准迁证等其他高频治安户政寄递服务。2021年4月,邮政EMS接入国家移民管理局线上平台单向速递服务,为群众提供出入境证件邮费线上支付(微信、支付宝、云闪付)的便捷服务。

近年来,各地公安部门加快推进“放管服”改革,业务办理渠道更加丰富多样,相继实施“跨省通办”“全程网办”等便民新举措,改变以往办理渠道单一、群众需多次往返、业务办理受窗口工作时间限制等情况。各级邮政企业主动适应公安治安户政、出入境管理部门的新需求、新趋势,深化警邮合作,深度嵌入其流程,创新服务模式,联合公安部门开通线上线下多场景、多渠道、多地点的寄递服务,通过邮政寄递多跑腿,实现群众“最多跑一次”“一次不跑”等便民服务。公安户证寄递服务得到了公安部门和办证群众的认可,成为邮政政务服务的标杆性项目之一。

二、发展措施

1. 专业团队进驻,实现嵌入式营销

各地邮政通过流程嵌入、系统对接,邮政团队100%进驻公安证照制证场所,形成“制作即寄递”的嵌入式、强绑定合作,加快配置“收寄、封装、预分拣”自动封装设备。目前,湖北、广东、江苏等省已在邮政场地建成数字政务集约中心,有效提升邮政寄递的自动化、数字化能力。通过嵌入式营销,与公安部门共同打造“放管服”示范窗口。

2. 组织场景营销,引导办证邮寄

一是线下渠道优化服务,宣传引流。以减少大厅长窗口民警工作量、优化办理邮寄流程为切入点,设置邮政速递专柜或台席,统一邮政驻点人员着装及服务话术,了解办证群众的需求,主动推介并引导选择邮寄,提供业务咨询、协助下单等辅助服务。同时,通过提供邮政微信小程序等方式,实现办证群众自助填写邮寄信息,在窗口摆放宣传单页、台卡等可视化宣传物料,优化线下渠道办理寄递服务。在长假旅游高峰期等办证高峰时段,结合EMS优惠券发放等个人用户活动,引流互动,以政务寄递业务带动个人寄递业务。做好与大厅长窗口民警的走访联建工作,及时响应解决民警的诉求,形成闭环服务。

二是线上网办深度嵌入,扩大受众面。推动寄递服务嵌入各地公安线上网办平台,在办理须知、领取方式等环节增加寄递服务的引导与提示。加大对线上网办服务的宣传力度,依托公安部门和邮政企业的媒体渠道开展矩阵式宣传,利用短视频等创新宣传方式,扩大受众群体,提高社会知晓度,让更多的办证群众可以享受“全程网办”的寄递服务便利。

三是警邮联合进校园,为群众办实事。结合中高考等考试报名的时点,为满足学生快速办证的需求,联合公安部门开展户证服务进校园活动,主动服务在校学生,为学生批量办证并提供邮寄服务。特别是中高考考试前,联合公安部门开通“绿色通道”,专人专车,优先寄送,有力保障了考生考试用证的急需需要。

3. 强化运营管控,提升服务质量

通过定制专用“政务专递”封套,增加外观辨识度,提供高标准的国内特快产品服务,满足收件人对安全、时限、服务品质的多方面要求。纳入“网业服”“铁三角”专班保障,确保有人盯、有人管,及时响应问题邮件并介入处理,收寄单位做到100%主动客服,实时跟进监控邮件状态,确保快速、安全、精准寄送。

三、发展方向

接下来,公安户证寄递项目将持续升级服务能力,创新服务模式,进一步深度嵌入政务服务流程,巩固“制作即寄递”的嵌入式、强绑定合作,筑高服务壁垒。加快改变传统人工封装、人工处理的模式,加大自动封装设备投入力度,全面提升寄递环节生产运营效率。同时,融合信息化、数字化等智能化建设,打通政务各重点项目信息化系统,强化事中、事后项目监控,以科技赋能构建数字化优势。通过设备投入、系统对接,提升邮政寄递政务服务自动化、数字化水平,推广建设数字政务集约中心,打造“放管服”示范窗口,协助政府部门推出更多便民利民举措,为提高政务便民服务水平贡献邮政力量!

湖北邮政:科技赋能公安户证项目发展

□本报记者 周唯 通讯员 雷军

湖北省邮政分公司以科技赋能助力公安户证项目发展。1—4月,湖北邮政公安户证项目出入境实现业务量24.9万件,同比增长840.9%,身份证实现业务量76.8万件,同比增长13%;累计规模分别居全国邮政第5位和全国邮政第6位。

推动线上自助办理 服务更暖心

“请您扫码关注‘湖北便民寄递’微信公众号,在公众号上就可以填写收件地址和支付寄递费用了。”6月1日,在湖北省荆州市“市民之家”,沙市区邮政分公司驻点客户经理吴娅琼向刚申办护照的李女士介绍道。“真是太方便了!我记得之前还要在窗口排队办理,手工填单,再扫码缴费。你们的服务越来越让人省心了。”

为满足政务服务信息化发展的需求,湖北邮政建设了“湖北便民寄递”微信公众号,并在公众号的基础上搭建微信小程序,业务涵盖了身份证、出入境、车牌、医疗、校园等多种场景,链接了1441个派出所、104个行政服务中心、70个车管所办证点、128个法院等受理点的大数据,确保政务服务前端受理场景全覆盖。实现办证申请人线上自助办理寄递服务,将身份证、出入境项目的寄递订单入口集合、受理数据集中,满足办证居民用邮便利性和政府部门便民

服务高效性。

除了办理证件的邮寄,湖北邮政还打通了申请资料邮寄环节。“湖北邮政政务平台”可以调用邮政上门揽收接口,揽投员根据派揽信息前往办证居民住处,上门揽收相应的公安资料,用户线下寄付,并按照PDA提示,使用国内标准快递寄递至指定的公安部门。即便居民所在地不在揽收范围内,居民也可以根据平台提示前往附近的邮政网点自行寄出。

微信小程序实现了邮政寄递信息与公安信息的无缝对接、实时传输,加大了与政府部门的协作力度,提升了邮政寄递服务效率,提高了群众满意度。截至4月底,“湖北便民寄递”公众号粉丝量已经突破500万,位居同类型公众号前列,成为妥妥的“大V”。

打造数字政务中心 处理更智能

6月2日,记者走进了占地面积3100平方米的湖北邮政数字政务中心。湖北邮政数字政务平台是这个中心的中枢,数字政务平台破除数据壁垒,与邮政业务系统、政府客户业务系统深度对接,助力5000余家行政审批单位完成13万余项寄递业务,使政务业务“线下受理渠道全覆盖+线上受理流程全嵌入”。

在生产制证处理区,记者看到针对户证类大客户如身

份证、机动车号牌等设置的生产专区,配备自动封装设备、分拣设备。户证项目配备证照自动封装封套,集卡式证件、本式证件自动封装和EMS标签自动打印粘贴、证件信息与EMS标签的自动核验和自动分拣、报表打印等功能于一体,可实现身份证、港澳证、护照、驾驶证等各类证件及A4文件、书籍等多种物件的自动化封装。有效杜绝原流程中人工错封、漏封等现象,邮件封装准确率达到100%。据了解,自动封装收寄处理能力可达2700件/小时,日均处理能力可达2.1万件。

在邮件分拣处理区,配备有智能AGV移动机器人、智能分拣机,实现自动封装、一键送达、全程可视、订单监控、订单打印、内件封装、分拣转运最优处理,使项目生产处理高效运行。

“作为服务政府‘放管服’改革、助力构建‘智慧政务’新生态而建设的智慧运营中心,生产流程实现自动化后,3条流水线并行,处理能力较以前的人工处理效率提升了37%。以身份证邮件为例,从接收证件到直封省内县(市、区)、同城揽投站,时限由之前的24小时优化至最快4小时。”武汉市分公司寄递事业部政务项目经理席文俊介绍说。

对接线上政务平台 场景更广泛

湖北属于劳务输出大省,

而在公安部门办理证照基本属于面审业务,外出务工人员往返进行面审办理有诸多不便。近年来,湖北公安部门积极践行“我为群众办实事”,主动聚焦群众所需所盼,全面推行“互联网+公安政务服务”以及“365天×24小时”全天候服务措施。湖北省分公司发挥资源禀赋优势,对接公安部门服务需求和群众办事需求,在多方协作之下,“湖北公安政务服务”平台应运而生。

据湖北邮政信息技术中心寄递支撑团队邹赢介绍,“湖北公安政务服务”平台将邮政业务系统与公安政务服务网进行对接,将指挥中心、境外非政府组织管理、治安、内保、网安、交警、出入境、监管、禁毒、法制、机场等公安11大警种业务、435项政务服务打包上线,打通了全程网办的“最后一公里”。

湖北邮政携手公安部门,

聚焦群众办证办事的痛点堵点,加快推进全省公安业务上线,开通网上认证、咨询、预约、申请、办理、查询、快递直达、网上反馈等功能。同时,强化首席客户经理制,加强信息安全、范围覆盖、响应速度、专班服务、问题解决机制五大环节管控,聚焦服务“需求点”“关键点”“连接点”“着力点”,得到公安部门和广大居民的认可。

记者从公安部门了解到,通过将邮寄嵌入网上办事流程,居民办证真正实现了“零距离、零跑腿”。目前,全程网办高频寄递事项为大学毕业生落户、婚生子女登记,换发户口簿、准迁证、居住证等。看到了平台对接所带来的良好效应,公安政务服务正逐步推进治安、法制等相关非见面审批业务上线办理。伴随着公安非见面行政审批业务范围的扩大,邮政服务场景也将越来越广泛。

最佳实践点评

湖北省邮政分公司积极探索、主动创新,以科技赋能助推公安户证项目优质高效发展。搭建“湖北便民寄递”微信公众号,集成身份证、出入境、车牌等多业务场景,打造办理渠道统一、订单数据集中、后台监控可视的服务优势。建设湖北邮政数字政务中心,改变传统人工封装方式,配置“收寄、封装、预分拣”一体化自动封装设备,实现封装、搬运、分拣全程自动化作业,全面提升寄递环节运营效率。系统对接湖北公安政务服务网,邮寄服务嵌入办理流程,开通大学生落户、换发户口簿、办理准迁证等高频事项,实现了公安户证业务的“全程网办”。

广东邮政:信息“多跑路” 群众“少跑腿”

□记者 王森 通讯员 崔嘉恩 梁思

今年,广东省邮政分公司配合广东省公安厅治安管理局完成新常住人口系统对接工作,实现了全国身份证业务跨省通办首次申办业务数据互通。2023年初,广东邮政先后在中山、佛山两市试点开办居民首次申领居民身份证跨省通办服务,成功办理了一批异地首次申领居民身份证业务,获得群众的一致好评。目前,在广东省政务服务网发布的户证政务服务事项中,已开通可网上办理业务共19类主项、80个办理项。其中,11类主项、43个户政类业务办理项可通过邮递服务方式实现本市范围内全流程网办“零次跑腿”,并进一步升级拓展服务至全国范围(大陆地区),统一纳入“跨省通办”服务事项。通过“网上办+邮递”的方式实现了“零跑腿”,不管群众身处国内任何城市,足不出户即可完成事项办理。

科技赋能 推出便民服务新举措

广东邮政积极践行“人民邮政为人民”的服务宗旨,充分

发挥中国邮政“通政、通民、通商”的职能作用,坚持辅政为民,配合广东省公安厅治安管理局贯彻落实国务院“放管服”政策及民生服务“最多跑一次”的要求,助力推进“互联网+政务服务”。自项目开办以来,截至2023年5月,累计服务3933万人次。今年,广东邮政将继续深化与广东省公安厅治安管理局的合作,落实省政府深化便民服务工作要求,从群众公共服务体验的视角,结合邮政线上、线下资源优势,加强科技赋能,推出“掌上自助办”、无犯罪记录证明集约送达、“码上生活”等公安治安户证业务便民服务新举措。

2005年,警邮双方携手在广东全省范围内开展身份证邮寄到家服务;2018年,开通港澳台居住证邮寄到家,港澳台同胞办理居住证“最多跑一次”;2019年,广东邮政开办无犯罪记录证明集约送达服务和居住证邮寄到家服务;2020年—2022年,在新冠肺炎疫情期间,根据公安部门推出新冠肺炎疫情防控期间治安管理服务便民利企15项措施、广东省公安厅支持企业复工复产20项措施,邮政速递充分发挥广泛的服务网络优势,配合公安治安户政管理部门为复工复

产办理身份证、居住证等的群众提供上门送证服务。

警邮合作 创新便民服务模式

为了解决群众前台办事等候时间长、公安民警前台工作压力大、邮寄信息手工录入易出错等问题,警邮联手共创,广东邮政研发“身份证邮寄”手机APP和微信、支付宝小程序,通过系统互联互通,实现流程嵌入,群众使用手机自助录入邮寄信息,随时在线查询订单状态。同时,有效缩短前台办事等候时间,减少群众电话查询压力与投诉,缓解窗口民警工作压力,真正实现群众办理身份证“最多跑一次”,让群众足不出户就能轻松领证。

在无犯罪记录证明集约送达服务上,广东邮政创新“多点受理,集中处理”服务新模式。通过警邮系统互联互通,群众在线申请,公安机关受理审批通过后出具“无犯罪记录证明书”,并制作成电子文件。通过“e键送达”方式传送,邮政速递人员接收公安机关传输的电子文件进行集中打印、封装处理,并通过邮政特快邮寄方式上门送达申请人,让基层民警专注

于业务审批工作上,将与邮寄有关的繁琐工作剥离,为基层民警减负,让广大群众享受到办事“一次不用跑”。

广东邮政携手广东省公安厅治安管理局,结合“粤居码”系统与“便民邮寄”服务,拓展了3个寄递业务应用场景,进一步满足群众办事需求。一是“码上证明”,群众通过“粤居码—居住证—居住证明打印申请”或“粤居码—码上证明—居住证明打印申请”可进入居住登记回执打印业务。业务申办后,纸质证明的领取方式可选择邮寄,通过邮政特快邮寄方式上门送达申请人。以“互联网+信息技术”为手段,专注把邮寄服务融入

“零材料、零跑腿”办理居住登记和居住证等场景应用,切实以“小服务”体现“大民生”。二是“码上邮寄”,为群众提供邮政速递邮寄服务及邮件全程追踪服务,将作为“粤居码”便民服务的有效延伸,创新打造新型“码上邮寄”政务便民服务模式。三是“码上签收”,为广东应届高考考生提供录取通知书“亮码”签收服务,通过核验“粤居码”实名认证信息,确认收件人身份,解决考生忘带身份证、家长代签收难的问题,保障证件、通知书等准确投递到位;今年,将继续扩大“亮码”签收服务范围,让政务类邮件签收更便民、更安全。

最佳实践点评

广东省邮政分公司积极践行“人民邮政为人民”的服务宗旨,多年来深耕公安户证领域,配合广东省公安厅治安管理局贯彻落实“放管服”政策,以不断优化提升便民服务水平为出发点和落脚点,借助邮政寄递的线上和线下渠道资源和优势,实现“信息多跑路、群众少跑腿”。警邮合作,通过系统互联互通,创新推出身份证“掌上自助办”、无犯罪记录证明集约送达、“粤居码”“码上邮寄”等丰富的使用场景,“粤居码”是为广东考生提供了高考录取通知书邮件签收实名认证服务。这些举措让群众真正享受到便民、安全的邮政寄递政务服务。