

携手联弹协奏曲

——内蒙古赤峰市分公司“客货邮”项目试点纪实

核心阅读

近年来,为深化推进农村寄递物流体系建设,赤峰市邮政分公司聚焦农民群众幸福出行、物流配送、邮政寄递三个“最后一公里”难题,积极争取属地政府相关部门支持,把推进农村“客货邮”融合发展作为加快快递进村、助力乡村振兴的有力抓手,取得了显著成效。

□本报记者 王圆圆 通讯员 郑文红



统部镇邮政支局负责人饶军和公交车司机交接邮件。

□钟鹏 摄

6月6日,内蒙古自治区赤峰市林西县统部镇大马金沟村的李女士频繁收到快递取件通知信息,她购买的生活日用品陆续送到了家门口的村委会。“真是越来越方便了,速度也越来越快了!”李女士乐呵呵地说,“自从感受到网络购物的快捷,我现在也成了‘剁手党’。”大马金沟村是距离统部镇最远的建制村,目前,邮件配送基本实现从林西县到该村便民服务站“当日达”。时限的大幅缩短主要得益于赤峰市邮政分公司联合赤峰市交通运输局、赤峰市邮政管理局等单位推行的“客货邮”项目,通过政府主导、多方资源融合,逐步构建起人享其行、物畅其流、内联外通、客邮兼顾、高效便捷的乡村快递物流体系。

延伸“最后一公里”

中午是统部镇邮政支局负责人饶军和业务员孔灵敏一天中最忙的时候。他们接卸完从林西县发运来的邮件后,一刻不停地按照不同目的地将邮件重新装袋、打标签,待通往

农村的公交和客运班车一到,就将邮件装车送往农村客户手中。

2月下旬,统部镇依托村村通公交线路资源和邮政村村通邮的末端便民服务站,融合邮政、中通两家快递运输网络,先行先试,开通了“客货邮”融合线路,利用客运车辆将进村邮件运输至辖内14个村级便民服务站。

随着“客货邮”项目的推进,饶军的工作内容有了新的“时间表”。为了在中午前赶回支局发运邮件,他将下乡出发时间提早了1小时。与此同时,为便于邮件接收环节的无缝衔接,他们根据客运车和公交车行驶路线图,对末端便民服务站布局进行了重新拓展和调整,形成了以村委会为核心的站点矩阵。在此基础上,林西县邮政分公司通过“邮E自提系统”为新增末端站点开设了工号,并就系统功能使用对员工进行了培训。

“目前,邮政在末端站点建设、物流体系建设、邮快合作、信息系统兼容等方面具备了一定的经验。通过

政府主导、邮政配合、多元融合,依托‘客货邮’项目,进一步优化农村寄递服务。”林西县分公司寄递专业负责人吴桐介绍。目前,快递包裹由公交和客运车辆代运,党报党刊、文件信函依然由邮政投递员配送。邮政寄递和客运网络双向联动、互为补充。目前,统部镇规划了“客货邮”线路4条,投入车辆5辆,建立村邮站14个,确定分拣员3人、村邮员14名。

内蒙古自治区交通运输厅运输服务处领导日前在统部镇实地调研时说:“‘客货邮’运行项目在融合农村客运、货运、快递发展,以及统筹解决村民出行、物流、邮寄等民生问题上具有重要意义。要创新‘交通运输+快递物流+农村社区’物流运作模式,加快推进村级投递整合,推动实现快递进村、山货进城、就业富民。”

畅通“最初一公里”

“我们把‘客货邮’合作作为推进快递下乡、服务乡村振兴战略的有效

抓手。目前,已形成了相对稳定的合作模式,也受到了群众的广泛好评。”赤峰市克什克腾旗邮政分公司办公室经理刘瑞琦告诉记者。

克什克腾旗位于赤峰市西北部,地域辽阔,辖11个苏木(乡镇)、2个旅游开发区、2个街道办事处。其中,偏远农村占比达60%,投递里程远,乡镇之间距离近百公里。为有效解决农村投递基础弱、布局散、链条长等问题,自2009年开始,克什克腾旗分公司与经棚镇客运站探索合作模式。邮政快递由邮运车辆统一代运至经棚客运站,客运站安排专人与邮政对接,分类分批将邮件送至各苏木(乡镇)网点及农村便民服务站,上行邮件也委托客运车辆返程代运。这一做法有效畅通了工业品下行和农产品上行的双向物流通道。

据统计,克什克腾旗客运车辆年均代运上下行快递量近30万件。对于地处偏远、出行不便的农牧区,“客货邮”融合不仅将邮政包裹直接送到了百姓家门口,极大地满足了村民日益增长的网购需求,也创造了更加便利快捷的条件,让当地的肉食、奶制品等农特产品搭乘公交车出村进城。

“以前,我投递完14个建制村的邮件,时间就已经很晚了;‘客货邮’项目推开后,我当前的投递压力减少了,有更多的空闲时间去宣传和揽收,让村民邮寄包裹更快、更方便。”饶军告诉记者。

据赤峰市邮政管理局有关负责人介绍,围绕农村三级物流体系建设,林西县将致力于打造综合交通枢纽项目,有效聚合客运、公交、物流三大板块,构建深度融合、共享共赢的“客货邮”融合发展模式。依托该项目,建设运营共配平台和农产品上行平台,实现快递进村、山货进城、拉动消费,“客货邮”共赢的发展格局。

□张毅

信用,是指对民事主体履行义务的能力,特别是经济能力的社会评价。对企业而言,主要是社会对其经济状况、生产经营能力、产品或者服务质量、债务偿还能力等方面的综合评价。建立良好的信用环境和信用制度,发展和完善社会信用体系,是推动高质量发展的重要保障。

信用评价,又称为信用评估、资信评级,是指由专业机构(信用评价人)根据“客观、公正、科学”的原则,以相关指标体系和评估方法为考量基础,对各类市场主体的经济承诺能力和可信程度进行综合评价的活动。信用评价对企业影响很大,不但影响到其融资渠道、规模和成本,更关系到企业在社会上的形象和生存与发展的机会。信用评价结果就是企业综合经济实力的反映,成为企业在经济活动中的身份证明。信用评价不当将对企业产生很大的负面影响。民法典规定:“民事主体可以依法查询自己的信用评价;发现信用评价不当的,有权提出异议并请求采取更正、删除等必要措施。信用评价人应当及时核查,经核查属实的,应当及时采取必要措施。”根据上述规定,针对信用评价,作为民事主体的邮政企业享有以下两个方面的权利。

一是查询信用评价权。由于信用评价会对民事主体的名誉造成重大影响,因此,民事主体有权依法查询自己的信用评价结果,信用评价机构不得拒绝该民事主体查询自己的信用评价结果的要求。关于查询信用评价结果,有关法规条例规定:“信息主体可以向征信机构查询自身信息。个人信息主体有权每年两次免费获取本人的信用报告。”

二是异议权和要求更正、删除权。民事主体通过查询等方法,发现信用评价与事实不符或者明显不当的,有权向信用评价机构提出异议,并要求采取更正、删除等必要措施。当然,民事主体请求信用主体机构采取更正、删除等必要措施时,应当提供相应的证据证明该信用评价结果与事实不符或者明显不当。信用评价人接到民事主体的异议和更正、删除等请求后,应当及时对民事主体提供的证据进行核查。经核查属实的,应当及时采取更正、删除等必要措施。若信用评价人不进行核查,或者经核查属实后并未采取更正、删除等必要措施的,就构成过错,应当对民事主体承担侵害名誉权的民事责任。

需要指出的是,随着以信用为基础的新型监管机制的建立,对市场主体运用信用管理措施的行为越来越受到重视,并已成为信用评价的重要因素。因此,行政机关必须依法依规运用信用措施,切实维护信用主体合法权益。对于邮政企业而言,包括邮政管理部门、市场监督管理部门在内的行政机关掌握的需要纳入公共信用信息的邮政企业特定行为信息,必须严格以法律、法规或者中共中央、国务院政策文件为依据,实行目录制管理。行政机关认定企业失信行为,应当以行政处罚以及其他具有法律效力的文书为依据。除法定情形外,失信主体已经依照要求纠正失信行为、消除不良影响的,可以申请信用修复。符合修复条件的,行政机关可以按照有关规定及时将其移出严重失信主体名单,终止共享公开相关失信信息,或者对相关失信信息进行标注、屏蔽或删除,消除对相关主体信用评价的负面影响。

用爱心和毅力 挑战命运的乡邮员

□赵燕

邮政网点的员工整天与巨量的邮件打交道,这是对体力和意志的考验。但在云南省迪庆藏族自治州香格里拉市邮政分公司的众多投递员里,有一个人显得格外突出,她就是用自己瘦弱的身躯扛起重重责任的五境乡邮政所乡邮员——益西春初。

2006年,益西春初来到五境乡邮政所,成为一名乡邮投递员。从小患尕病的益西春初,身高永远停留在小学五年级时的高度。自那时起,瘦小驼背的她总会招来旁人异样的眼光。而她却用坚强、善良和付出,与命运抗争,谱写了自己美丽的人生。

益西春初服务的五境乡投递面积达335.9平方公里,且以山地为主,服务范围广、投递难度大。出身农村且身体残疾的她对工作倍加珍惜。刚参加工作时的她由于经验不足,遇到很多困难,受过不少委屈,但她对工作依然投入满腔热情。有时客户不在家,一封信送几次都碰不到人;有些客户家住得很偏僻,又打听不到去向,要几天才能投递成功。很多时候,客户收到包裹、信件时的第一句话却是:“怎么这么慢!”

面对这些问题,益西春初没有放弃,而是认真分析工作存在的不足,从自身找原因、想办法。在不断探索的过程中,她最终找到了适合自己的工作方式和方法,并且竭尽全力克服各种困难,保质保量地完成了普遍服务的各项工作。多年来,她被评为州邮政分公司评为年度优秀委办员工,而她所在的五境乡邮政所也多次被评为先进网点。更让益西春初感到

开心的是,她与乡亲们的关系也越来越融洽,工作的辛酸在乡亲们的认可声中逐渐消融。

日复一日,年复一年,凭着这份热爱与责任,益西春初把全身心都投入邮政投递工作中,以强烈的责任感和爱心为五境乡村民投递书信、报刊、包裹等。在每年的高(中)考录取通知书投递中,她总是第一时间将录取通知书送到莘莘学子的手中。虽然有些录取通知书邮件上的邮寄地址不详,可以按“无着邮件”来处理,但她从来没有因此而放弃。她明白录取通知书对于一个个寒窗苦读孩子的重要性。于是,她通过114查询电话、查找居委会户籍登记册等方法,想方设法确认正确的投递地址,最终将一件件录取通知书顺利地送到考生的手中。工作16年来,她从未出现过投递录取通知书邮件被投诉等情况。

从业路上,投递工具从自行车到摩托车,绿色邮包仍是其不变的目标。一路走来,无论是刮风下雨,还是烈日暴晒,益西春初每天8点都会准时来到邮政所,分拣好当天的邮件,放入邮包,骑上车在五境乡的乡间小路上不停地奔波。从刚开始的经验不足,因客户不理解带来的委屈到后来成为投递分拣“小能手”,她用爱心与毅力,将邮政普遍服务真正落到了实处。在她的努力下,五境乡建制村通邮及普遍服务工作得到了各级领导的一致好评。每次上级来检查时,村民都评价说:“益西春初工作特别认真负责。我们的信件、报刊从未出现过投递问题。”每每提到这些,益西春初总是说,这是自己应该做的。作为一名邮政人,就是要服务好每一位村民。

建设自提点+“交邮融合”

——山东肥城市分公司物流体系建设小记

□本报记者 崔鹏森 通讯员 张莉莉

“海参店里取快递?还有公交专线来送货?”这是不久前发生在山东省肥城市东海海参店的一个奇特现象。日前,记者带着疑惑来到这里,发现海参店里的顾客络绎不绝,店面的一侧墙面全部被改装成了货架,货架上摆满了快递包裹,工作人员正有序地将一件件快递包裹扫码出库并送到顾客手中。

东海海参店因受新冠肺炎疫情疫情影响,希望通过设立邮政自提点来吸引顾客,于2022年7月申请设立邮政自提点。“效果非常好!完全超出我的心理预期。现在,平均每天能有200多件快递包裹从这里送出,这也

就意味着每天有这么多顾客光临我的店。除此之外,每月还有2000多元钱的额外收入,这样就能把房租给保住了。”海参店业王王女士说。

像东海海参店这样规模的自提点在肥城市市区还有40多处。自提点经营业主每月的额外收入从千余元到2000多元不等,这对于个体经营户来说,差不多是店铺一个月的房租或者雇员工半月工资的支出。特别是在经历了疫情管控导致客流量减少、经营成本压力增加、市场需求不足等困难之后,邮政自提点带来的收入以及人气,对个体商户来说弥足珍贵。

“近三年,在疫情不断冲击下,个体经济遭受严重打击。我们作为央

企,也要为全市个体经济的加快复苏贡献一点力量。”当谈到为什么要建设自提点,肥城市邮政分公司的工作人员告诉记者。此外,疫情之后,大家对无接触配送的要求并没有减少,越来越多的人不喜欢邮件送到家里。因为白天上班家里没人,没法签收快递。而有了自提点,邮件放在自提点能保证邮件的安全。下班后,大家可以根据自己的实际情况自由选择取件时间,方便又快捷。

建设自提点是个系统工程,涉及方方面面的工作,既然建了就要用好,还要让其发挥最大的作用。为此,肥城市分公司成立了工作专班,认真做好自提点的选址、建设和应用。在选址上,着重选择那些居民数量多、网购需求大、寄递需求大的社区,营业时间长的药店、商超、彩票站等是网点的首选,这样可以更好地方便居民取件。同时,肥城市分公司注重自提点规范管理及服务支撑,建立自上而下、纵横协同的自提点矩阵化管理模式,做好自提点的收投、时限、质量、服务等全流程管控,一揽子统筹、一竿子到底;建立完善退出机制,对于违规经营或服务质效差的自提点及时清退,做到有进有退、优胜劣汰,始终保持“一潭活水”。目前,肥城市分公司已累计建设自提点600多个,所有行政村直接通邮率达100%。

建设邮政自提点的同时,“快递怎么运”“谁来运”“如何打通‘最后一公里’”等一系列问题又成为摆在肥城市分公司面前的难题。肥城市

分公司先后尝试了多种配送方式,经过多次协商论证,最后和市交通运输局达成战略合作。双方以资源共享、客货兼顾、运邮结合、融合发展为原则,有机整合“客运、邮运”资源,共同推进“客货邮”融合发展,强化建制村直接通邮与建制村通客车工作协同联动,利用城乡公交运力及网络优势,由城乡公交车辆代运邮件快件,解决了农村快递规模小、区域分散导致的配送成本高等难题,也为交运企业降低了运营成本,实现了镇村客运与乡村物流的互通融合,统筹解决了村民出行、物流配送、邮寄服务三个“最后一公里”问题,让流通末梢更加畅通。“刚开始,包裹少,投递员给送过来;后来,改成了邮政投递车配送;现在,又改成了公交车代运。长这么大,头一次见到公交车来送快递!”桃源名那生活超市业主丁女士说。

畅通的流通服务,不仅便利了百姓的日常生活,更带动了农产品上行,为当地特色农产品进城开通了“直达车”。肥城市分公司依托县乡村三级物流体系,积极探索邮政自身运力、当地特产集散、城乡公交互补共促新路径,培育“交邮融合”新品牌,极大地提高了服务的便捷性和时效性。目前,首批5条“客货邮”融合公交专线累计覆盖14个乡镇、24个邮政支局(所),40多个规模自提点,日均运送快递包裹邮件近万件,预计全年可突破400万件。通过资源整合,配送效率明显提升,极大地方便了群众。



自提点人员正在办理邮件出库手续。

□张莉莉 摄

民法典与邮政普遍服务系列解读

邮政企业对信用评价享有的法定权利