

让幸福触手可及

——山东济南市分公司警邮联手打造“家门口的车管所”

核心阅读

山东省济南市邮政分公司充分发挥邮政资源优势,携手济南交管部门,聚焦民生领域群众关注的突出问题,持续助力“放管服”改革,推出“警医邮”项目,共同打造“家门口的车管所”,有效延伸了服务触角,加速推进了数智化转型升级,实施了标准化试点创新,使“车驾管”业务办理便捷,帮助交管部门有效实现从“普惠便民”向“精准惠民”的转变。



济南市历下区趵突泉支局工作人员正在协助办理机动车驾驶证业务的客户进行体验。

□孙雪萍 姚海燕 文/图

2020年以来,山东省济南市邮政分公司以遍布城乡的网点和服务优势赢得当地交管部门的信赖,共建邮政代办公安交管业务便民服务点,在不斷为“家门口的车管所”赋能升级过程中,构建了“邮政网点代办+交管12123线上办理+邮寄到家+派驻集约服务”的一体化“车驾管”服务体系,助力济南车管部门提高了“放”的含金量、增强了“管”的有效性、提升了“服”的满意度。截至今年8月底,济南邮政“警医邮”项目已服务客户上百万人,办理业务累计118891笔。

从“先行先试”到“全市通办”,从依据“场地规模、地理位置、受众群体”指标对所有邮政网点进行“定级测评、分级管理”,到推动4类、17项交管业务向邮政网点赋能放权,济南邮政用不断升级的服务,展示了“放管服”改革新举措的成效。如今,济南百姓办理“车驾管”业务越来越省劲,群众的获得感越来越强。

给人民群众最大的便利

8月7日,王先生来到济南市经二路邮政支局办理换证业务。仅用10多分钟,王先生便办完了换证手续。申请信息通过后上传至济南市车管所网办中心进行审核通过后,

制作好的新驾驶证会在三天内通过邮政快递送到王先生手中。

“我家距离车管所将近20公里。以前,换证需要跑车管所,得提前向单位请假。到了现场还要排队叫号,大半天时间都不一定办完。现在,家门口的邮局就能办理,别提多方便了!”王先生对邮政网点效率很满意,“来邮政网点办业务体验非常好!”

为进一步深化“放管服”改革,让群众享受“只进一扇门”“最多跑一次”的便捷服务,自2021年起,济南市交警支队车管所与济南市分公司联合共建“邮政代办公安交管业务便民服务点”,将驾驶证期满换证、补办驾驶证、补换领机动车号牌等高频次业务交由警邮网点代办,实现邮政网点、公安交管、医院互联互通,公安交管业务一站办结,彻底解决“车驾管”业务办理中的“多头跑、往返跑、烦心跑、空内耗”等症结,给人民群众带来最大的便利。

时任济南市公安局交警支队车管所业务受理科科长刘艳蕾回忆道:“到2021年4月,警邮车驾管便民服务站已建成42个,具备查体功能的有16个。我们在此基础上,进一步推行网格化模式,下沉至乡镇网点,群众在开通服务的邮政网点就可以享受‘一站式’服务。”

推进业务持续升级

为更好地满足普通群众业务办

理的需求,提升客户办理体验,济南邮政持续加大警邮网点软硬件投入力度,扩大警邮服务网点布局,强化培训提升服务技能,到2022年5月,全市共建成133个体检网点、17个自助体检网点,全部警邮网点具备体检功能。此外,警邮网点开始逐步向业务需求量更大的社区和城郊,农村及偏远地区延伸,进一步补齐了农村地区交管服务的短板,实现了重点乡镇全覆盖。

济南市分公司在市区打造完善了15分钟“警邮便民服务圈”,车管部门主动“向前一米”后,邮政帮助做精了车管服务的“最后一米”。家住济南市商河县殷巷镇的刘大爷身体硬朗,是一位75岁的老司机,每年都需要到车管部门提交身体条件证明。“此前,我每次都是去县城的车管所办理,既耗时又费力。”刘大爷说,“听说邮局也可以办理这项业务了,我就在接孙子放学的路上,去殷巷邮政支局试试。在邮局营业员的帮助下,10多分钟就办完了。现在,就等着邮政给我送上门了!”

在增点扩面的同时,济南市分公司还多次对接市车管所,筹划设计警邮合作迭代升级服务方案,进一步深化警邮合作、升级服务模式。针对群众呼吁开通的机动车解押业务,济南邮政多次对业务办理过程中的难点及细节性问题进行了更进一步的探讨,完善解押业务办理流程,使业务

办理更加流畅。最终,2022年6月,在警邮合作网点开通了解押业务,实现了交管政务一体化服务模式的突破。

升级便民服务生态圈

“警医邮”的推行打破了平台壁垒,让群众切身享受到“只进一扇门”“最多跑一次”的“放管服”改革便民体验。截至今年8月底,济南邮政“车驾管”前台日均受理量达400多笔,机动车解押业务办理效率提升近一倍。

随着该业务的逐步推进,济南邮政用实力和服务打动了车管所,对方将“车驾管”业务后台线上客服受理及全流程审核都交由济南邮政客服团队来办理,日均审核量达1000多笔。济南邮政“警医邮”项目真正实现了从前端“邮政台席办理”、中台“网办中心审核”到后端“线下寄递”的闭环邮政代办模式,构建了“邮政网点警邮便民服务站代办+车管12123线上办理+邮政寄递到家+项目团队派驻集约服务”的邮政车驾管一体化便民服务生态体系。“警医邮”项目在群众、车管所和医疗部门间架起了桥梁,更多的群众深度体验到了优质的民生服务。

“通过部署和引导,尽可能地为群众和企业节约大量时间成本和社会资源,提升群众的车管服务体验感、获得感、满足感,将‘放管服’改革措施在济南真正落地、落实。”时任济南市公安局交警支队党委副书记、车管所所长的韩军庆对此评价说。

自2021年4月该业务开办至今,济南市分公司“警医邮”项目累计实现增值业务收入172.6万元、寄递业务收入563.59万元。代办“车驾管”业务成为济南邮政重要的获客引流手段,为搭建金融获客场景注入了新鲜的客群,也为深度开发寄递政务市场提供了合作样板及基础,真正实现了引客流、降成本、增效益、带收入的目标。截至今年8月底,济南全市已开办邮政代办交管业务网点157个,其中一个旗舰店、7个标准店、149个示范店,引入配备80套驾驶人自助查体机,“警邮+服务到家”的民生服务品牌已在全市打响。

当然,付出的同时也会收获温暖。居民一句感谢的话,递上来的一瓶水,都能让他在酷暑中收获一份清凉。16时许,在建设路上,当李均把快递包裹交到65岁的惠先生手中时,惠先生看到李均衣服都湿透了,就赶紧拿了两瓶矿泉水追出门,一定要塞给李均,这让李均感到特别暖心。

“既然干这一行,我就想把它做好,把每一件邮件平安送到客户手中,是我最大的心愿。”李均开着投递车,继续赶往下一个点。18时40分,当李均把最后一件邮件送到客户手中时,已非常疲惫。

“我们投递的不仅是一件件包裹,更是一份沉甸甸的责任。虽然辛苦些,但必须迅速、准确、安全地送到客户手中。”车站揽投部经理刘佩一介绍说,该揽投部平均每天需要投递近3000件邮件,并要完成电商客户的发货;现有14名投递员每天奔波在投递路上,日复一日进行着“有温度”的投递。

刘佩一说,车站揽投部每天7时30分、13时30分和15时30分分别有3辆邮车到来。正常情况下,每个投递员日均投递200多件,遇到节假日,邮件量会加大。“每年夏天,我们都给员工发放藿香正气水等防暑降温药品,还给他们准备了西瓜、银耳汤等清凉饮品,全力保障员工身心健康和工作的正常开展。”卧龙区分公司总经理薛子杰说。

□张毅

邮政企业发生侵权行为,应当依法承担侵权责任。侵权行为致使他人权益受到损害,赔偿损失是主要的赔偿责任形式。赔偿责任既要给予受害人充分及时的赔偿,使其恢复到未受损害的状态;也要遵循合理的原则,避免因侵权行为获得不当利益。侵权行为后果是造成民事主体的人身权益或者财产权益受损,民法典对侵权责任赔偿范围作出了具体规定,是邮政企业承担侵权赔偿的基本依据。

人身损害一般赔偿范围。民法典规定,侵害他人造成人身损害的,应当赔偿医疗费、护理费、交通费、营养费、住院伙食补助费等为治疗和康复支出的合理费用,以及因误工减少的收入。这是侵犯他人生命健康权益造成人身损害一般赔偿的项目。无论是致伤、致残还是致死,凡是有一般赔偿范围内所列项目的费用支出,侵权人都应当赔偿。需要注意的是,民法典所列举的一般赔偿范围内的项目仅是较为典型的费用支出,实践中并不仅限于这些项目,只要是因为治疗和康复所支出的合理费用都可以纳入一般赔偿范围。

造成残疾的赔偿范围。民法典规定,造成残疾的,应当赔偿辅助器具费和残疾赔偿金。残疾赔偿金是受害人残疾后特有的赔偿项目,主要是赔偿受害人因残疾导致的收入损失,属于财产权益性质的赔偿,不属于精神损害赔偿。残疾赔偿金根据受害人丧失劳动能力程度或者伤残等级,按照受诉法院所在地上一年度城镇居民人均可支配收入标准,自定残之日起按20年计算。但60周岁以上的,年龄每增加1岁减少1年;75周岁以上的,按5年计算。受害人因伤致残但实际收入没有减少,或者伤残等级较轻但造成职业妨害严重影响其劳动就业的,可以对残疾赔偿金作相应调整。因人身伤害致残的,受害人还可以要求赔偿被扶养人生活费,被扶养人生活费计入残疾赔偿金。

造成他人死亡的赔偿范围。民法典规定,造成死亡的,还应当赔偿丧葬费和死亡赔偿金。死亡赔偿金是受害人死亡后给予的赔偿项目,赔偿对象是因受害人死亡致使其近亲属丧失的经济利益,为财产权益性质的赔偿。死亡赔偿金按照受诉法院所在地上一度城镇居民人均可支配收入标准,按20年计算。但60周岁以上的,年龄每增加1岁减少1年;75周岁以上的,按5年计算。依照民法典的规定,因同一侵权行为造成多人死亡的,可以以相同数额确定死亡赔偿金。此外,如果主张被扶养人生活费的,计入死亡赔偿金。

侵害他人人身权益造成财产损失赔偿。侵害他人生命权、身体权、健康权造成财产损失的,依照民法典规定承担赔偿责任。侵害他人姓名权、名称权、肖像权、名誉权、荣誉权、隐私权等人格权益造成财产损失的,依照民法典相应规定进行赔偿。该条规定:“侵害他人人身权益造成财产损失的,按照被侵权人因此受到的损失或者侵权人因此获得的利益赔偿;被侵权人因此受到的损失以及侵权人因此获得的利益难以确定,被侵权人和侵权人就赔偿数额协商不一致,向法院提起诉讼的,由法院根据实际情况确定赔偿数额。”根据上述规定,侵害人格权益的,除了要承担停止侵害、消除影响、恢复名誉、赔礼道歉等民事责任外,还应赔偿因此造成的财产损失。赔偿标准通常为被侵权人因此受到的损失或者侵权人因此获得的利益;对于某些损人不利己的侵权行为,如散布他人隐私,由双方协商赔偿责任,协商不成的,由法院根据实际情况确定赔偿数额。

侵害他人财产的赔偿。财产权益是民事权益中的重要组成部分,包括物权、知识产权、股权和其他投资性权利、网络虚拟财产等具有财产性质的权益。因侵权行为致使他人财产损失的,依照民法典的规定,按照损失发生时的市场价格或者其他合理方式计算。根据上述规定,通常情况下按照财产损失发生时的市场价格计算。如果该财产已经使用的,按照市场相应的折旧价格赔偿。某些特殊情形,如市场价格波动较大时,为使被侵权人获得充分的救济,可以依照其他合理方式确定损失进行赔偿。

除此之外,因侵权行为侵害他人人身权益,造成精神损害的,依照民法典规定,承担精神损害赔偿。侵害他人知识产权的,依照民法典以及相应的知识产权法律法规之规定予以赔偿。

合作升级 服务提档

□孙健

“多亏了警邮合作,让考场得到了全面升级,既能为考生提供体检、考试、办照、寄递等服务,也用上了5G技术,大大提升了考试效率。”日前,安徽省六安市公安局交警支队科目三全车型路考现场业务负责人梁啸说。

今年以来,六安市邮政分公司持续深化营商环境服务,丰富和提升警邮服务的内涵与形式,积极构建多元化、智能化、“一站式”的“车驾管”服务体系,进一步创新公安车管服务新模式,合作共建安徽省首个“警邮科目三5G考场”,也是全国邮政首个承接“警邮科目三5G考场”的单位。

过去,科目三考场使用的一直都是4G技术,存在着信号不稳定、反应延迟、定位不准确等问题。“在了解到六安市科目三考场遇到了瓶颈之后,我们积极与交警部门沟通联系,充分发挥邮政业务广泛、警邮业务多元化的优势,警邮合作齐发力,在六安市城北吉宝物流园共建了全省首个‘警

邮科目三5G考场’。如今,考场不仅信号延迟率大大降低、保障了考生的权益,也为考生提供多项邮政服务。”六安市分公司警邮项目经理毛新介绍说。

“警邮合作项目运作至今已有7年时间了。这次共建科目三5G考场,既是在公共服务领域深度合作的积极探索,也是公安、邮政部门推动资源共享、优势互补,打通服务群众‘最后一公里’的具体举措,充分体现了邮政企业‘应需尽能’、服务地方的形象和担当。”六安市分公司渠道业务部经理马亚寒说。

据悉,该考场运营管埋权全部交由邮政负责,邮政全程做好工作人员培训管理,为考试人员提供拍照、路考、证件寄递等服务。六安市分公司在考场设置警邮业务办理区,叠加驾照寄递、号牌寄递、转入换证等业务,并协同开展金融、文传等业务宣传推介。目前,该考场日均可办理警邮业务2000多笔,通过后续项目持续有效运作,可带动业务年收入500万元。

不服“暑”! 高温下坚守的邮政人

□刘力扬 文/图

夏天持续高温。在河南省南阳市却有这样一群人,他们奔波在城市的各个角落,手机不离手、腿脚不停歇,在高温“烤”验下,依然把信件、报刊、包裹及时送到收件人手中。

8月10日7时30分,在南阳市卧龙区邮政分公司车站揽投部,10余名投递员快速分拣后,将邮件搬上各自的快递车准备派送。今年34岁的李均自2011年加入车站揽投部以来,一

直负责车站路以东、工业路以西、光武大道以南、新华路以北及其周边区域的包裹投递工作。上午10时许,李均来到建设路静园小区时,额头和脖颈早已挂满了汗珠,衣服的后背也湿了一大片。“即使是高温天,我们也要顶着烈日把包裹安全无误地送到客户手中。”李均坚定地說道。他每天的投递量为300余件,为保障当天邮件及时送达,一天户外工作时长逾10个小时,裸露在外的皮肤早已被晒得黝黑。经过半个小时的忙碌,李均将

邮件送到客户手中。回到车旁喝下半瓶水后,他擦了一把脸上的汗水,继续投递,直到12时。

13时30分,阳光愈发毒辣,室外气温接近摄氏40度。短暂休息后,随着一辆绿色邮车停在车站揽投部门口,李均和同事搬运着刚送来的邮件,开始了又一轮的忙碌。搬运、整理、分发、装车,他们有条不紊地准备着下午的工作。14时许,李均和同事载上几十公斤重的邮件准备出发。

12年时间,从自行车到搭着绿色边包的两轮摩托车,再到封闭式车厢的三轮电动车,李均见证了南阳邮政投递工具的发展变化,也对邮政事业产生了一种难以割舍的感情。正是这份情感,让他对这份工作有了更多的责任感。

“包裹交到我手里,对我来说就是一份责任。因此,每件快递包裹的信息我都要核对三遍,不能出错呀!”说着话,李均出发了。对于工作十几年的他来说,对线路早已轻车熟路。哪个小巷三轮车可以驶入,并掉头,哪个单位报纸可以放在门卫处,哪户什么时候家里有人……他都熟记于心。“既然是快递,我就要尽可能快地将邮件早点儿送到客户手中,所以走的尽可能最近的道。”李均说。



烈日酷暑下,李均擦把汗、喝口水,继续投递邮件。