

文章编号: 1007-5399 (2017) 04-0045-02

邮政企业贯彻落实新《邮政普遍服务标准》策略探讨

张金成

(石家庄邮电职业技术学院, 河北 石家庄 050021)

摘要: 文章阐述了新《邮政普遍服务标准》(YZ/T 0129-2016)的主要变化,从邮政供给侧结构性改革的角度分析了新标准对邮政企业的意义和影响,探讨了邮政企业贯彻落实新标准的关键举措。

关键词: 普遍服务; 标准; 时限; 安全; 申诉; 赔偿

中图分类号: F61 **文献标识码:** A

新修订的《邮政普遍服务标准》(YZ/T 0129-2016)(以下简称“新标准”)2017年3月开始施行。国家邮政局将从2017年下半年开始对邮政企业实施新标准的对标考核。与2009年发布的标准(YZ/T 0129-2009)相比,新标准对邮政普遍服务水平提出了更高要求。各级邮政企业应准确把握新标准的主要变化,高度重视新标准的重大意义与影响,并以新标准的贯彻落实作为推进邮政供给侧结构性改革的重要抓手,扩大有效供给,提高邮政普遍服务水平。

1 新标准的主要变化

1.1 提升了邮件全程时限要求

1.1.1 新增了信件、印刷品和包裹的同城和省内全程时限标准

新标准要求同一城市城区内次日送达的比例不低于70%,2天内送达的比例不低于90%;直辖市城区寄往偏远郊区、县城区2天内送达的比例不低于80%,3天内送达的比例不低于95%;省内3天内送达的比例不低于70%,5天内送达的比例不低于95%。

1.1.2 缩短了省际邮件全程时限

新标准规定信件在直辖市、省会城市间4天内送达的比例不低于70%,6天内送达的比例不低于95%;省际地级以上城市间5天内送达的比例不低于70%,7天内送达的比例不低于95%;省际其他地区间6天内送达的比例不低于70%,8天内送达的比例不低于95%。印刷品和包裹在直辖市、省会城市间5天内送达的比例不低于70%,7天内送达的比例不低于95%;省际地级以上城市间6天内送达的比例不低于70%,8天内送达的比例不低于95%;省际其他地区间7天内送达的比例不低于70%,9天内送达的比例不低于95%。

1.2 提高了邮件的投递深度要求

1.2.1 增加了普通包裹的投递深度

新标准规定,普通包裹由投递包裹领取通知单改为按址投递包裹实物。其中,城市范围的普通包裹全部按址投递;农村地区单件重量不超过5kg的在乡镇政府所在地按址投递,乡镇其他地区至少投递到村邮站或其他接收邮件的固定

场所;农村地区单件重量超过5kg的可投递包裹领取通知单或电话及短信通知用户到邮政支局所领取。

1.2.2 强化了对实现邮件投递深度的保障性规定

新标准明确了每个乡、镇应至少有一个提供包裹领取服务的邮政营业场所;还规定了乡、镇其他地区应逐步设置村邮站或其他接收邮件的场所,未设置固定邮件接收场所的,由各建制村村民委员会代为接收邮件。

1.3 提高了邮件安全管理要求

一是规定邮政企业应实行安全查验制度,对用户身份及寄递物品安全进行查验;二是规定营业场所及邮件处理场所的消防、监控、隔离、安检、报警等安全生产设备配置,应当符合《邮政业安全生产设备配置规范》的规定。

1.4 强化了对用户投诉、申诉的保障

一是新增邮政企业受理投诉时应记录的具体信息内容。二是缩短了投诉答复时限,修改为“7日内答复用户办理情况,15日内将处理结果告知用户”。三是新增用户申诉规定。用户投诉后7日内未得到答复或不满意的,可向管理部门申诉。

1.5 新增其他方面要求

1.5.1 增加了邮政企业对平常邮件赔偿责任的规定

新标准规定因故意或者重大过失造成平常邮件发生丢失、短少、损毁的,邮政企业应依照民事法律的有关规定承担赔偿责任。

1.5.2 新增了营业场所对外公示的规定

新标准在原有营业公示要求的基础上规定,新增营业场所应对所在区域邮政编码、每周营业日和每天营业时间、邮件和汇款的时限标准、用户投诉申诉渠道和联系方式进行公示。

1.5.3 完善了无法投递邮件的处理要求

一是新增无法投递邮件一个月内退回寄件人;二是新增收发(传达)室等邮件接转点对超过一个月确认无法转交的邮件,应签注意见并妥善保管,由邮政企业定期收回;三是完善无着邮件处理规定,明确由邮政企业依据《无法投递又无法退回邮件管理办法》的规定处理。

1.5.4 对县域国际业务的开办设定了最低标准

新标准规定每个县级行政区内应至少设置一个开办国际及港澳台邮件业务的邮政营业场所。

2 新标准对邮政企业的意义与影响

2.1 新标准对邮政企业的重大意义

邮政普遍服务是政府基本公共服务的重要组成部分,是《邮政法》赋予邮政企业的法定义务,是邮政企业的立业之本。党和国家高度重视支持邮政普遍服务,并对邮政企业提供普遍服务给予财政补贴。新标准对邮政普遍服务水平提出了更高要求,让人民群众享受到与小康社会相适应的现代化邮政服务。2017年是国家供给侧结构性改革的深化之年,全体邮政干部职工要继续秉承“人民邮政为人民”的服务宗旨,将新标准的发布实施作为改进服务、不断提升邮政品牌影响力的新契机,以“情系万家,信达天下”为使命,认真做好邮政普遍服务。

2.2 新标准对邮政企业的影响

新标准一方面明确了社会有关方面支持邮政普遍服务的义务和责任,另一方面明确要求邮政企业应切实履行央企社会责任,全面提升邮政普遍服务水平,保障人民群众享受到更高水平的邮政普遍服务。根据新标准对邮件全程时限的调整,按照目前邮政企业的时限水平,省际地市之间将会有大约20%的线路全程时限尚不能达到新标准的时限要求,这就需要邮政企业抓紧对现有网路组织进行优化。新标准对普通包裹投递深度的增加,对邮政企业的运输、分拣,特别是投递环节都将产生巨大影响。新标准对县域国际业务开办的新规定,对基层从业人员业务素质提出了更高要求,特别是国际包裹业务,不同寄达国家个性化的规定很多、变动调整较快,这就需要邮政企业加强基层相关业务培训。总体来看,新标准在邮件全程时限、普通包裹按址投递、县域国际业务开办、安全生产设备配置、用户投诉处理等方面变化较大,要求较高,必然涉及邮政企业大量的资源投入和生产作业组织、劳动组织的相关调整。

3 邮政企业贯彻落实新标准的关键点

3.1 高度重视,加强领导,切实做好新标准宣贯工作

各省分公司可以成立由一把手牵头,分管领导具体负责的领导小组,领导小组办公室宜设在普遍服务归口管理部门,负责汇总本省各部门的宣贯计划、协调处理宣贯中遇到的问题,督导基层邮政企业贯彻落实。

3.2 目标导向,多措并举,不断提升邮政普遍服务水平

一要加强新标准培训,强化从业人员的法律意识和达标意识。二要充分挖潜,提高现有资源利用率,并根据贯标实际工作需要,在人员、场地、安防设施、投递车辆、邮件运能等方面给予充分保障。三要以全面达标为导向,及时解决贯标中的难点问题,按照贯标计划完成各阶段贯标工作。

3.3 优化流程,完善服务,全面推进新标准贯彻落实

一要优化邮件处理流程,确保邮件时限达标。各省分公

司要按照集团公司新近下发的《信函、印刷品、普通包裹运营标准》,尽快制定收寄、分拣、运输、投递生产作业调整方案,确保实施到位。二要稳步推进普通包裹按址投递工作。收寄、分拣、运输和投递环节做好衔接。三要完善窗口服务。按照新标准及时更换普遍服务网点营业时间牌,及时补充公示营业场所公示内容(含最新禁限寄物品规定),组织落实新标准有关营业要求方面的自查、检查工作。四要尽快落实安全生产设备配置要求。各地需落实营业网点的安全监控设备配置要求,各省分公司需完成对邮件处理中心安检设备的配置工作。五要加强客服培训。各省11185客服中心要针对变更条款及时整理匹配服务解答话术,更新完善现有知识库,重点做好新增条款规定和国际寄递业务的咨询支撑,加强培训和针对性测试,确保及时准确地按照新《邮政普遍服务标准》为客户提供服务。

3.4 加大宣传,强化沟通,积极营造良好外部环境

一是加大对邮政普遍服务保障性法规的宣传,推进地方政府加大对邮政普遍服务的补贴和政策支持力度。二是加强与当地邮政管理部门沟通,与本地邮政管理局建立普遍服务的定期沟通协调机制,协调处理妨碍邮政普遍服务正常开展的违法行为,共同推进达标工作。三是积极推进新标准中有关邮政普遍服务保障性规定的落地,充分释放政策红利,如积极争取地方政府政策支持,新增智能包裹柜,或者把原有信报箱升级为信包箱,打造城市邮政智慧投递平台。

4 结语

做好普遍服务是邮政企业义不容辞的社会责任,也是邮政企业的立业之本。各级邮政企业应当高举邮政普遍服务的旗帜,牢固树立用户至上的服务理念,为用户提供迅速、准确、安全、方便的用邮服务,以新标准的宣贯为契机全面提升邮政普遍服务水平,进而带动邮政整体服务升级,促进国有企业做强做优做大,努力建成世界一流邮政企业。

参考文献

- 1 YZ/T 0129-2016. 邮政普遍服务标准.北京:国家邮政局,2016
- 2 YZ/T 0129-2009. 邮政普遍服务标准.北京:国家邮政局,2009
- 3 张金成.新常态下全面“提质增效”,助推邮政企业“转型升级”.中国经贸导刊,2016,26
- 4 张金成,王为民.邮政网运转型的对策研究.邮政研究,2016,1

收稿日期:2017-04-12

作者简介:张金成(1978~),男,河北保定人,硕士,副教授,主要从事邮政企业管理方面的教学与研究。

注:本文系全国邮政职业教育教学指导委员会2016年教育研究课题“邮政职业能力导向的管理学探究式教学模式研究”的研究成果,项目编号为KT2016Y004。