

倾听山城“绿”动之音

——重庆邮政深化寄递改革创新提升为民服务实效

“大爷，您家的这个猪脚杆色泽红亮，熏得真好啊！”“那麻烦你赶紧帮我把这箱腊肉寄给广东的侄儿，他天天望着的，哈哈！”临近年关，红火寄递场景在江津区各邮政网点再次上演。邮政寄递搭桥，一年一度的“家乡味，老家寄”活动福利正火热输出，免费提供的包装箱、填充物、抽真空、上门收寄等服务，无疑让过年的幸福指数更高了。

寄递网末端是寄递服务的“最初一公里”和“最后一公里”的关键节点，映射在腊味寄递这越来越周到的传统项目上的，恰是根源于寄递末端的改革。近两年，中国邮政重庆市分公司（以下简称“重庆邮政”）强化寄递末端改革，从能力提升到邮路变迁，从投递改革到服务蝶变，1.7万名重庆邮政人和着新时代的改革节拍砥砺前行，奏响了一曲曲生机勃勃的发展之歌，也让百姓享受到越来越便捷的寄递服务。



支持绿色发展，重庆邮政全面配置新能源投递车辆 摄/朱亚坤

能力提升 迭代工具，邮政“摆渡人”点亮生活

长江之畔的山城重庆，十八梯传统风貌区。长长的石梯旁，小街小巷纵横交错，加上本地特色小吃、手工艺品小店，无不在这条千年老街显得别具一格。渝中区邮政分公司解放碑营业部投递员蔡海林，已说不清自己是第几任奔波在“十八梯”上的邮政人了。

在这个山城的特殊段道，由于车辆进不来，每天上午9点，蔡海林须先将摩托车停靠在凤凰台广场，再抱着邮件疾步穿过游人，实行精准投递到户。来回忙碌间，他与身边“蓝制服”“黄制服”的外卖小哥一道，组成这个城市一道亮丽的风景线。

地形地貌影响投递工具的使用，这一点，在重庆毋庸置疑。作为集大城市、大农村、大山区、大库区于一体，山林地域占总面积72%的城市，摩托车成为投递员们穿梭在重庆老城区及乡间地头最方便的工具。但随着城市的不断变迁，道路不断优化升级，在保留原投递工具的同时，重庆邮政也紧贴时代脉搏，不断加强能力建设，创新完善投递工具，编织起一张丰富的绿色投递网。地势较为平坦广阔的渝北区，就是新能源邮车大展拳脚的地方。

在渝北区鸳鸯揽投部，每天早上8点，揽投员江南都会和几十名同事坐上邮车，等待发车指令一出，便齐刷刷地载着邮件消失在滚滚车流中。“我们营业部36个包裹专投段道全部使用新能源汽车投递，这既符合绿色邮政建设要求，又实现了降本增效。”营业

部经理郑义介绍，汽车在投递末端的普及，让鸳鸯营业部服务81平方公里、日均揽投邮件近2万件成为可能，这为“双11”“双12”等包裹旺季投递提供了极大便利。

目前，重庆邮政已实现城市地区汽车投递全覆盖。同时正逐步推进农村地区投递汽车化，2022年重庆邮政通过私车公助、城市投递车辆调剂、交邮合作、委托办等方式，新增农村投递汽车411辆，全市农村汽车化投递道段占比达到77.68%。而受益于汽车化投递，不只是邮件传递时间缩短了，业务发展也从单一转向了多元。如今，邮车还能顺道揽收回农户滞销的农产品，实现助农增收。

但要助力农产品出村进城的首要功臣，还得是当下最流行的冷链运输车。2021年，在政府的大力支持下，石柱县邮政分公司建设了冷冻库，增配冷链车辆、组建配送队伍，构建起冷链运营服务体系。去年8月，一批1000余箱翠冠梨从石柱邮件分拨中心冷冻库出发，搭上冷链物流车，4个小时就送达重庆主城客户手中，帮助果农打开销路的同时也让客户第一时间尝鲜。而在今年春节前夕，奉节脐橙更是再次以整车冷链物流的方式奔向千里之外的西藏，让高原人民更快品尝到山城美味。

从摩托车、汽车到冷链物流车，在寄递末端能力的不断提档升级中，重庆邮政人正以自己独特的方式摆渡着山城人民的日常生活，用“快”点亮了时代底色。



江津区鼎山邮政所为前来寄“年味”的客户免费提供包装箱、抽真空等服务 摄/王春兰



荣昌邮政投递员正在将包裹分拣到段道 摄/朱亚坤

邮路变迁 朝发夕至，打造超快物流体验

“哇，你们邮政速度也太快了！我上午在邮乐购下单买的车厘子，刚下班回家就收到货了！”1月8日18:55，家住重庆主城区的市民张女士从投递员手中接过邮件，不禁为邮政速度连连点赞。这笔订单创建于当天9:30，12:00邮件通过双福同城专线邮路发往重庆人和邮件处理中心，下午便进行派送，整个过程不到10小时。

“朝发夕至”的超快物流体验，得益于重庆邮政对“渝快递·渝快递”大同城业务的强力推动。2022年以来，重庆邮政按“强路网、织专网、补网眼”的总体思路，在全市范围内组建大同城网，在各区（县）范围内组建本地小同城网，着力解决区域时限不稳、重点节点能力不足、同城网络组织不全等问题。

特别是在为特快业务开通“绿色通道”上，在重庆主城区组建了同城特快专网，满足高时效、高价值等个性化产品的当日递需求；建设了渝东北、渝东南特快区域集散中心，通过新开通重庆往返黔江、重庆往返万州两条特快专频邮路，优化调整区域互寄邮路等方式，实行特快邮件优先处理、优先发运、优先投递，进一步缩短了特快邮件传递时限。

牵一发而动全身。随着全市邮路不断优化升级，农产品寄递、政务市场巩固、个性化市场拓展等行动更显张力，重庆邮政同城业务规模不断扩大。2022年，重庆邮政大同城T+0.5日递率高达92.81%，较去年增长3.63个百分点，主城区同城专网T+0日递率达到了99.31%；同城业务收寄邮件量达4297.46万件，同比增幅为

32.01%。除城区之间邮路调整外，重庆邮政扎实推进农村乡镇寄递网络建设，提升邮件传递时效，在“最初一公里”和“最后一公里”处助力“三农”经济持续健康发展。合川邮路变革便是典型之一。据合川片区寄递事业部运营部主任尹志刚介绍，原来，合川邮政农村寄递网络存在“旧、慢、破”的窘况，到2020年，农村乡镇互寄次日递率仅完成70%左右。

为彻底改变农村寄递网这一状况，合川邮政在全市先试先行，严格按照三级物流体系建设要求，全面推进以“中心支局”为主导，由“环形邮路”调整为“往返邮路”的组网模式，打破原来由行政区域限制的农村寄递网络体系。“改革后，我们不仅实现从周三频次提升至周日频次投递，而且每天农村邮件都能运出去，老百姓别提多高兴了！”尹志刚说。

在合川龙市中心支局揽投部负责人谢兵看来，邮路调整同样带来不少惊喜。作为业务发展能手，他无时无刻不在规划着支局未来：“以前，环形邮路到我们最后一个网点的里程是180公里、用时5小时。如今，改为往返邮路点对点直达后，里程不过32公里，耗时不到1小时，省下的时间为实现当日递争取了宝贵时间和业务发展空间。”

不论城市还是农村，邮政人始终秉持着“凡中国境内，邮政包裹都能送达”的宗旨。纵观重庆邮政在邮路改革上的种种大胆探索，其目的不仅是让邮件都能到达目的地，更是要能快速及时到达，最终让改革促进业务发展、服务提升。

服务蝶变 缩小半径，于细微处擦亮百年品牌

据国家邮政局公布的2021年度快递公众满意度测评结果，重庆综合得分88分，列全国第4位，同比提升23位，达到历史最好水平。这背后，重庆邮政寄递末端改革的功劳不容小觑。

从2020年夏天开始，重庆邮政在全市推动网格化管理改革，缩小服务半径，将揽投作业模式由“单兵作业+多频次往返”调整为“批量直投+接力转驳+团队协作”，进一步激发了基层生产活力。

有着10多年一线揽投经历的韩仕平，亲眼见证了这一变化。作为渝北邮政人和揽投部网格长，他曾与同事们每天往返营业部与投递点之间多达6趟次，且投递时都得抱着一大摞包裹来回奔波，整天累得腰酸背痛不说，工作效率也难以保障。网格化管理推行后，营业部3名—5名段道相近的投递员开启“抱团取暖”，除第一频次是由投递员单独负责段道内邮件投递外，往后二三频次则全部由韩仕平动态调整专人进行接力转驳和甩点直投，将其他投递员往返营业部的时间释放出来用于揽收。“团队协作既提升了投递效率，又有时间揽件创收，可谓一举两得。”说到这里，韩仕平很是兴奋。

如果说，深度融入经营末端服务是寄递改革的关键指向，那么，重庆邮政历时3年打造的4858个邮快超市，更可谓贴近群众、改善服务的典型模式。

在西南大学荣昌校区，每天中午时分，便见三三两两的学生来到校舍旁的主题邮局领取邮件，邮快超市老板陈红也迎来当天第一个取件高峰。

2020年秋，荣昌区邮政分公司将邮件寄递业务承包给陈红，由她安排人员每日前往邮件处理中心，按服务规范参与邮件分拣、运输、投递3个环节。而其作为中通投递员的丈夫唐维顺也与其签订了合作协议，每日定时定频次将包裹代投至邮快超市。2022年全年，该邮快超市的中通包裹代投量就高达12.1万件。

在揽收端，寄递需求能否得到快速响应，是客户评判一家快递公司服务是否优质的关键，而发源于涪陵邮政的“530响应”揽收机制表现很亮眼。在当地指挥调度中心，客服人员利用GPS定位实行就近派揽，揽投员在收到派揽指令后，5分钟内电话回复客户，30分钟内完成上门揽收。

涪陵片区邮政分公司服务质量部主任卢键介绍：“530指挥调度中心秉承响应快、处理快、态度好、效果好的客户服务原则，充分利用‘智慧邮政’系统，设立片区调度中心，实现就近极速揽收，从而极大提升邮件揽收效率和客户体验！”

客户至上是做好服务的核心遵循。在服务“最初一公里”和“最后一公里”上，重庆邮政对经营末端抽丝剥茧式的改革思路，让服务触角延伸至山城每一个角落，也真正从细微处擦亮了邮政的百年品牌。

魏黎 张照琳 潘静



十八梯投递员给商户投递包裹 摄/朱亚坤