

# 咸宁法院创新“八步法+三审制+e邮通+KPI联动”质量管理模式 打造智慧集约送达咸宁蓝本

## 阅读提示

2023年2月15日上午,最高人民法院举行新闻发布会,发布全国法院一站式建设优秀改革创新成果。其中,“湖北省咸宁市中级人民法院:集约送达

使命必达——创新‘八步法+三审制+e邮通+KPI联动’质量管理模式打造智慧集约送达咸宁蓝本”案例获评十大最受欢迎一站式建设改革创新成果。成为我省唯一入选该项(最受欢迎)改革创新成果法院。

●特约记者 蒋昊 通讯员 周鑫

2020年以来,“法院+邮政”集约送达模式在全国法院兴起,极大缓解了法院“送达难”问题,但“邮件送达慢”“封装错误多”“现场妥投低”问题突显,成为邮政集约送达工作高质量发展的关键“瓶颈”。对此,在最高法院、湖北高院的大力支

持和精心指导下,咸宁中院高度重视,汇同邮政公司,超前谋划,攻坚克难,始终不遗余力的创新“八步法+三审制+e邮通+KPI联动”质量管理模式,打造智慧集约送达咸宁蓝本。2022年上半年,邮政集约送达各类法律文书22499件,邮件次日送达率100%,封装错误率0%,现场妥投率100%。

## ■创新“八步法”,全面实现精准投递“次日达”

为破解“邮件送达慢”问题,首创集约送达八步业务流程,全面实现所有邮件最迟次日送达。一是及时接收法院e送达平台送达信息;二是打印初审面单、诉讼文书;三是核对初审面单、文书清单、文书案号、正返向邮件号一致性;四是检查文书内容完整性;五是审查后进行邮件封装;六是完成集约送达平台信息收寄;七是实行“单封单交”(即对法院诉讼文书集中单独集束封装成袋)、“赶发当日有效出口”

(即法院当日发送的邮单必须于当日完成归口送出)、“频次发运”(即法院当日不同时段形成的邮单必须赶在最近的频次邮车准点发出);八是核查邮件投递信息并反馈。同时,为确保“八步法”实施,通过公开竞聘,严格组建专业化团队,设置外部专职客服、内部处理专员、同城司机等,并统一形象管理,各岗位环环相扣,形成了“送达人员专业化、业务分工团队化、送达流程一体化”的全新送达工作格局。

## ■创新“三审制”,全面实现精准投递“零差错”

为破解“封装错误多”问题,对“八步法”中的第五项流程科学化,首创邮件三轮分类审查岗位。一审岗人员负责接收集约送达平台信息、打印文书及初审面单、文书清单、正返向邮件清单、检查文书内容完整性、审核文书案号、正返单号一致性、与各法院日常对接处理文书打印各类问题、区域外法院邮件的投递质量沟通、每周反馈及通报全市集约送达邮件情况;二是二审岗人员负责复核面单、文书清单、文书案号、正返单号一致性、复查文书内容完整性(加盖二审戳记)、协助客服完成邮件

跟踪查询工作、对异常及虚假投递进行检查;三是三审岗人员负责面单、文书清单、文书案号、正返单号一致性的第三次复核、第三次复查文书内容完整性(加盖三审戳记)、完成封装文书、与信息处理人员交接核对邮件、协助客服完成邮件再跟踪查询工作、对异常及虚假投递进行再复核。同时,内外部客服、邮政专员、同城司机配合三审岗每日跟踪查询,按标准对签收回执、退件进行核销,对未及时返回的回执邮件做好实时跟进,并及时解决文书邮件在投递过程中出现的异常情况。



## ■创新“e邮通”,全面实现精准投递“全妥投”

为破解“现场妥投低”问题,首创咸宁“e邮通”平台。为有效监督邮政专员赴当事人住所地,完成不同时段“五日三投”现场“打卡”工作,在最高法院司法送达平台、湖北法院道律送达系统和中国邮政专网基础上,自主研发咸宁“e邮通司法文书寄递服务平台”。该平台从诉讼文书的获取、寄递、到达等各阶段进行实现跟踪监督和服务;已赴当事人住所地送达的邮政专员,将文书邮件编号导入“e邮通”平台后,该平台将对邮政专员实时

地理位置精准定位留痕,对其是否确已在五日内赴邮寄地址三次投递的过程进行全方位跟踪;该平台对邮政专员在“五日三投”的地图定位进行大数据展示,邮递过程产生的认领、送达定位和照片信息实时上传大数据中心,形成全链条闭环监督信息。同时,相关数据将适时反馈到相应的各级邮政业务部门和法院数据监管端,使邮政业务和法院业务进行深度融合,实现同城文书寄递更加快捷、规范、精准、无误。

## ■创新“KPI联动”,全面实现精准投递“高质效”

咸宁中院以“积极谋划、有序推进、质效优先”为原则,积极主动协调咸宁邮政开展集约送达质量管理模式KPI改革。明确各地邮政主要负责人为集约送达改革项目第一责任人。全市“法院+邮政”建立三个层级的KPI绩效管理沟通、交流渠道,确保全市法院反馈的项目问题、意见和建议,得到及时汇总、及时协调、及时解决。一是坚持过程监控。建立所有质量经理、揽投部经理参与的QQ工作群,实时排查问题点,通报邮件次日送达率、封装错误率、现场妥投率三个KPI关键指标,并要求立即整改到位;二是激励提升服务。先后出台《关于加强全市法院专递邮件服务质量工作的通知》《关于做好法院专递邮件投

递服务质量逐日检查工作的通知》等激励考核政策,按照奖惩对等的原则,对于核查中发现的问题直接考核揽投人员,向全市两级项目团队每月兑现一次全额奖励;三是加强业务培训。市级邮政公司连续10周进行周末培训会;并以训代会,汇报每周工作情况、遇到的困难、存在的问题及相应的整改方案,进行经验交流、现场解答疑惑。2021年以来,咸宁法院邮政集约送达工作已向统一化、集约化、智能化、精准化、优质化成功转型,通过充分发挥“法院+邮政”战略合作联动优势,为促进法院邮政集约送达作出积极贡献,为人民法院高质量发展提供了优质司法保障和技术支撑。

# 崇阳为170株古树名木买保险

本报讯(记者 傅辉 通讯员 王天明 陈洁)2月20日上午,中国人寿财险崇阳县支公司与中国农业银行崇阳县支行、崇阳县林业局在崇阳县林业局联合举行“崇阳县古树名木保护救治启动仪式”,正式启动该县古树名木保护救治工作。省公司农村业务部总经理彭水平、中支公司总经理唐小平和崇阳县副县长王顺荣、县人民检察院检察长陈仲军、县林业局局长汪台斌等领导参加了签约仪式。崇阳县支公司经理宋钰与县林业局副局长程细楚进行了现场签约,签出商业性古树名木救护综合保险,为全县170株古

树名木提供了221万元的保护救治风险保障。启动仪式上,崇阳县副县长王顺荣介绍,古树名木救助保险为崇阳县古树名木资源风险需求提供更有效保障,为经济实现高质量发展提供坚实支撑。近年来崇阳县古树名木保护工作积极践行“林长+检察长”协作机制,形成了以“政府主导、乡镇部门联动、社会各界齐抓共管”的古树名木保护机制。崇阳县人民检察院第四检察部负责人表示下一步检察机关将发挥公益诉讼检察职能,将古树名木保护各项政策、措施走深走细,为

崇阳县古树名木的保护贡献检察新力量。省公司彭水平在启动会上介绍了省公司对该项目的重视程度,制定了古树保护保险方案并研发了《湖北省咸宁市崇阳县地方财政补贴型古树名木保护救治保险条款》,获得了中国银保监会的批准等有关情况。希望崇阳县支公司要在县政府的领导和县林业局、县检察院的支持下,主动做好工作协调,认真做好承保理赔服务工作,做到应保尽保,为崇阳县古树保护工作履行好中央企业的责任与担当。启动仪式结束后,在县林业局领导



带领下彭水平、唐小平等领导同县检察院有关领导一行前往承保古树现场进行了实地调研。



奋进新征程

保险守护稳稳的幸福

咸宁市保险行业协会 主办