



今年7月国务院公布的《国家基本公共服务体系“十二五”规划》，在“服务方便可及”的目标中，具体提出了“以基层为重点的基本公共服务网络全面建立，设施标准化和服务规范化、信息化水平显著提高，城乡居民能够就近获得基本公共服务”的要求。

邮政作为社会基础设施和公共性服务企业，应当抓住这一发展机遇，承担起社会责任，充分发挥邮政行业在服务民生、服务“三农”领域的公共平台的作用，全面提供和扩大便民服务，增强便民服务的供给能力。为此，中国邮政集团公司确定了“中国邮政便民服务平台规划研究”这一课题，在此方面进行了前期研究。本刊日前专访了参与这一课题研究的中国邮政集团公司上海研究院周焕德院长，请他为我们详解邮政便民服务平台未来发展的新蓝图。

大手笔绘就服务民生新蓝图

——访中国邮政集团公司上海研究院院长周焕德

文 / 本刊记者 潘建伟

《中国邮政》：以寄递为主的普遍服务是邮政最具代表性的服务。如今，我们又提出便民服务的概念。那么，便民服务只是邮政综合服务功能的一种集成，还是一种发展模式的创新？

周院长：便民服务的概念不是最近才提出来的，早在多年以前邮政就已开始提供便民服务类业务。当时，由于受现代通信手段的冲击，部分传统邮政业务出现萎缩，个人间信息传递类函件量锐减，突出表现为营业窗口业务出现下降、网点资源闲置。同时，由于农村传统业务的急剧下降，乡邮员劳动量严重不足，收入锐减、队伍不稳等问题日益增多。为寻求新的发展空间，同时也为了提高邮政网点资源利用率和员工的劳动生产率，

不少地方邮政企业开始尝试开办便民缴费以及各类信息与代理业务。从最初的便民服务类业务“试水”，到现今提出建设邮政便民服务平台，是中国邮政顺应社会经济发展的时代需求，也是中国邮政主动谋求转型发展的结果。

从理论上说，邮政便民服务是普遍服务、特殊服务的衍生，是综合服务功能的集成，它秉承了邮政提供公共产品服务的性质和定位。打造中国邮政便民服务平台、拓展邮政便民服务领域，一方面是对邮政现有经营渠道、营业平台的延伸和补充；另一方面也为三大板块延伸代理窗口创造了条件，使“三大板块联动发展、‘自营+代理’双轮驱动”这一中国邮政特有的发展模式获得新动力。

《中国邮政》：邮政开展的便民服务与其他现有的公共服务相比，有哪些特点呢？

周院长：邮政便民服务是基本公共服务均等化、便利化的体现和要求。便民服务隶属于公共服务，是基本公共服务体系的子系统或目标要求之一。

邮政便民服务平台具有整体性、综合性、开放性特点。整体性，即充分利用邮政三大板块的整合优势，在为广大民众提供便捷公共服务的基础上，把便民服务平台作为邮政金融吸纳资金、邮政传统业务延伸服务和邮政三大板块代理发展的渠道。综合性，即该服务平台是以便民支付、票务、公共信息服务等为核心业务，并且整合了三大板块各专业产业链，可叠加邮政各专业零售产

品,是多元发展的综合服务平台。开放性,即平台的建设是开放的,以连锁加盟为主要商业模式;同时,这一平台的经营也是开放的,业务产品和服务项目是不断发展的,可因时因地进行业务叠加或全网复制。

《中国邮政》:从社会公共需求和邮政发展的战略出发,我们应该如何对邮政便民服务平台进行功能定位呢?

周院长:建设便民服务平台,是参与国家基本公共服务体系建设与邮政转型发展的最佳结合点。基于这一双重战略意义,邮政便民服务平台的功能定位可分为两个层面:从满足社会公共需求来说,通过延伸和健全网络渠道,由普遍服务向便民性、综合性公共服务延伸,增加公共服务产品,满足社会需求,成为服务民生、服务“三农”的重要渠道和政府托付的公共服务提供商;从邮政自身发展战略来说,依托这一平台资源,强化渠道经营,持续拓展服务功能,可形成邮政新的增值点和新的竞争优势,并为邮政各项业务的发展提供支撑。

《中国邮政》:您认为,目前全国各地邮政在便民服务平台的建设过程中主要存在哪些问题?

周院长:当前,全国各地邮政在便民服务平台建设方面先行先试,进行了积极的探索和创新,但也存在以下五个方面的问题。

第一,运营模式繁多。各地建设模式多样、管理部门分散、对外形象极不统一。虽然各地社会经济、业务发展和消费群体差异很大,应允许因地制宜形成有自身特色的便民服务模式,但邮政作为网络服务型企业,应尽快形成全国邮政便民服务平台建设的系统思路 and 主要模式,加大对各地便民服务平台建

设和运营的管控力度,避免资源分散。

第二,经营效益尚待提高。从全国邮政便民服务站商户月均收益的统计情况来看,少部分地方便民服务站的点均收益超过200元/月,大部分地方的点均收益偏低,普遍低于60元/月,效益不好。这主要是由于平台建设初期便民业务的叠加还不够丰富,加上网点布局、业务开发、邮政业务加载、运营机制和激励机制等工作还不到位造成的。

第三,管理水平参差不齐。有的地方基层邮政对便民服务站的管理工作不到位,重建轻管,对加盟商采取自然发展的方式,缺乏符合便民服务规律的运行机制以及应有的激励机制。而加盟商做大便民服务和加载邮政业务的积极性不高,也在一定程度上影响了邮政的品牌形象。

第四,信息系统自成体系。目前,各地便民服务渠道前端接入系统各不相同,业务操作繁琐,给前台业务操作、后台业务管控、业务佣金结算等带来较大不便。平台和关联系统尚未实现互联互通,难以满足“一点接入、全网共享”的要求。

第五,政府扶持有待加强。邮政开展便民服务,应积极争取各级政府的政策支持。但从目前情况来看,除浙江、福建等省份获得了较多的政府资源配置外,其他大部分省份的便民服务平台都还依靠“自建自营”,这不利于形成各地建设的合力和舆论支持。

《中国邮政》:下一步,集团在统筹全国便民服务平台的规划建设中,应对各地邮政加强哪些方面的指导?

周院长:为解决邮政便民服务平台建设初期出现的问题,规范和部署当前及今后一段时期的建设工作,确保统一步调、平衡有序地推进实施,集团公司有必要加强以下三个方面的指导。

首先,邮政便民服务渠道的扩建,要因地制宜。除了新建站点之外,要注

重对现有渠道资源的整合利用,在现有报刊亭、“三农”服务站、村邮站上通过信息化改造叠加便民服务业务,加快整合复用。在网点布局上,应明确统筹空间布局的基本原则和建站准入门槛(遴选标准),确保渠道建设量质并重。

其次,要明确重点开发的核心业务、基础性业务以及核心产品群,具体指导深化业务开发的重点方向和重点领域,形成多系列、多业态的发展格局,并明确哪些渠道适宜加载哪些标准化产品。

第三,在管理体制上,目前各地便民服务渠道分属不同专业部门管理,发展规划、网点建设、业务叠加等缺乏统一管理的机构和协调机制,致使平台渠道资源、业务资源优势未能充分发挥。下一步应从管理体制、管理模式改革入手进行整合。在运营机制上,应积极实施分等、分级管理,实施差异化激励政策,激发各类站点自主营销的积极性。

《中国邮政》:邮政便民服务平台是社会公共服务体系的一部分,也需要得到各地政府部门的理解和支持。我们应如何寻求政府的政策扶持呢?

周院长:有为才能有位。邮政自身首先要积极挖掘政府部门在政务服务、公共信息服务、公益服务等方面的需求点,主动、积极地增强公信力和竞争力,争取赢得地方政府在政策、舆论、社会资源利用等方面的支持。

具体可以从三个方面着手:一是争取将邮政便民服务渠道建设纳入当地保障和改善民生的重大项目之中,列入当地基本公共服务能力建设范畴。

二是从政策层面明确邮政服务民生主渠道和公共服务窗口的身份资格,为深化邮政与有关公共事业单位的业务合作创造条件。

三是将扩建便民服务站吸纳的城乡富余劳动力作为公益性岗位,享受有关促进就业的优惠政策。