

为服务民生铺就新渠道

——访中国邮政集团公司上海研究院院长周焕德

本刊记者 潘建伟

十一届全国人大第四次会议审议通过“十二五”发展规划，提出未来五年要“建立健全基本公共服务体系”以及“推进基本公共服务均等化”，“着力保障民生、改善民生”。因此，未来改善民生、服务民生的公共服务需求将发展迅速。

在2011年全国邮政工作会议上，集团公司党组提出“十二五”时期的根本任务，要将中国邮政发展成为集信息流、资金流和实物流“三流合一”的现代化企业集团，打造一个更加方便、优质高效的邮政综合服务平台。

邮政所要建设的综合服务平台是一种什么样的服务体系？它在社会公共服务体系中扮演什么样的角色，在服务民生中又将发挥哪些作用？就这些问题，本刊专访了中国邮政集团公司上海研究院周焕德院长，请他为读者作一描绘与展望。

记者：我们都知道，提供邮政普遍服务是邮政企业的法定义务，是邮政生存之根本。如今，邮政又积极投身农村金融、农资物流、社会保险等其他社会公共服务。这是社会发展的需要，还是邮政谋求转型的一种突破呢？

周院长：承担为本国公民提供邮政通信的普遍服务是万国邮政联盟公约的要求，也是世界各国政府的义务。万国邮政联盟条约明确规定：

“不管是发达地区，还是偏远的农村地区、山区、边境哨所以及高成本地区，政府要以所有公民可以承受的均一资费向全体公民提供有质量保证的邮政通信普遍服务。”我国2009年颁布的新《邮政法》明确规定，国家邮政企业承担“邮政通信普遍服务的义务”。所以，国家邮政企业承担邮政通信普遍服务既是法定的义务，也是全世界的惯例。

近二十年来，随着我国市场经济体制的不断完善，邮政市场竞争的日趋激烈，传统的邮政业务在惨烈的市场竞争中日趋萎缩，而为传递传统类业务而建立起来的邮政通信网络的利用率较低，邮政的生产能力严重过剩。另一方面，随着我国社会、经济、文化的快速发展，国家有能力也有实力来关注解决农村、农业、农民问题。而邮政又是当前中国唯一一个覆盖全国城乡、遍及千

家万户的中央企业，同时党中央、国务院也需要有一个能将中央政府对“三农”的关怀传递给广大农民的渠道或企业，二者的结合就促成了中国邮政投身农村金融、农资物流和农村社会保险等社会公共服务。因此，邮政从提供邮政普遍服务到积极投身其他社会公共服务，既是社会发展提出的要求，也是中国邮政自身生存发展的需要。

记者：从普遍服务到社会公共服务，是否也意味着邮政的企业定位发生了新的变化？

周院长：国家邮政企业本来就是公用性企业，承担社会公共服务是企业的基本责任。从邮政通信普遍服务到承担一些社会公共服务，只是在原有服务内容的基础上有了新的延伸和拓展，不应视为企业定位的变化。

普遍服务是国家法定义务，是邮政的价值主体和基本服务；社会公共服务是普遍服务的延伸，是邮政的价值延展和衍生性服务。两者性质相同，并没有改变国家邮政企业提供公共产品服务的性质和定位，只是在邮政服务范围 and 领域上有了新的拓展，企业职能在广度上扩充了新的外延。

记者：中国邮政提出建设综合服务平台，它的依据是什么？中国邮



政是否又具备了这样的条件呢?

周院长:中国邮政建设综合服务平台,主要基于以下三方面的考虑:

一是我国经济社会发展的时代要求。“十二五”规划提出,国家将“逐步完善符合国情、比较完整、覆盖城乡、可持续的基本公共服务体系,提高政府保障能力,推进基本公共服务均等化”。现阶段,我国社会公共需求的全面快速增长与公共服务不到位、基本公共产品短缺的矛盾,已经成为制约社会协调发展的突出矛盾,政府将承担起更大的公共责任,引导和推进基本公共产品广覆盖、均等化,从总体上扭转公共服务供给不足的境况。在此大背景下,邮政必须顺应时代要求,充分利用自身的能力基础,积极参与到国家基本公共服务体系建设中去,实现社会效益和经济效益的双赢。

二是邮政自身发展的内在需求。邮政应充分发挥整体优势,提升普遍服务和公共服务质量,扩大社会公共服务领域,实现潜在发展能力和满足社会需要的统一,这是邮政未来可持续发展的必然选择。

三是国际邮政发展的启示。由于不断受到新形势、新技术的冲击,发达国家邮政发展面临诸多严峻挑战,并且已开始做出各种转型的尝试。如意大利、澳大利亚邮政正逐步发展成为信息服务、金融服务、代理服务等方面的综合运营商,并呈现出多元化、综合性发展趋势。因此,从接轨国际邮政的发展趋势来看,中国邮政也需要积极跟进。

目前,中国邮政已完全具备了构建综合服务平台的能力。邮政作为提供普遍服务的社会基础设施和公用性服务企业,多年来有着在各领域服务民生的经验,经过近几年不断加大能力建设投入力度,大大增强了向社会提供普遍服务和商业服务的综合能力和水平。从公共服务提供商的角度看,邮政具有无可

比拟的天然优势:覆盖城乡的网点资源,综合多样的服务内容,贴近民众的良好关系基础以及百年邮政的信誉等等。这些既有能力与优势都为邮政积极参与基本公共服务体系建设,主动服务政府、服务社会、服务民生提供了条件。

记者:邮政综合服务平台要能够成为服务民生的重要渠道,需要在建设过程中把握好哪些原则?

周院长:建设邮政综合服务平台应遵循其内在发展规律,把握好以下原则:

一是社会有需要。要以社会普遍的、公共性需要为导向,设计和提供满足社会需要的服务产品。社会需要是邮政服务的出发点和归宿,要以社会需要邮政提供什么服务为驱动力。一个服务项目(产品)越能满足社会的普遍性需求,就越有市场空间,越能做大做优。

二是企业有能力。产品开发和设计要依托邮政的核心竞争优势。一方面,要充分发挥邮政遍布城乡的营业网点、遍布千家万户的投递网络的核心竞争能力,开发具有邮政服务特点和优势的業務;另一方面,要充分利用邮政拥有的实物流、信息流、资金流“三流融合”的优势,积极拓展经营空间,满足人们现代生活及公共服务的需求。

三是员工有收益。要建立责任共担、利益共享的激励机制,激活平台发展活力。在保持平台业务稳步增长和服务水平不断提高的前提下,实现效益的稳步增长、员工收入的稳步提高,使员工享受企业发展成果,促进人和企业的和谐发展。

记者:您能否为我们具体描绘一下,未来中国邮政的综合服务平台主要包括哪些内容,能够满足哪些方面的民生需要呢?

周院长:邮政综合服务平台的内容种类繁多,从不同的角度进行梳理分类,可更好地聚类分析,优化业

务结构。从服务功能的角度看,综合服务平台未来应提供信息传递、物品流通、金融服务、便民代理服务、政务服务、文化服务等六大类别的服务内容;从服务领域的角度看,又可分为“三农”服务、社会保障服务、公共文化服务、医疗服务、教育就业服务等。

在众多的服务内容中,重点项目将主要集中在以下四个方面:以基础金融服务为中心,构建成熟、便捷的各类代收代缴代售系列服务;做好政府委托的公共服务提供者角色,全面承接各种政务服务、社会保障和医疗保障类服务;以邮政文化传递服务为基础,强化文化传媒发行优势,参与公共文化体系建设,成为政府文化惠民工程的重要渠道;服从国家“推进城乡基本公共服务均等化”的政策导向,利用邮政普遍服务网络,将基本公共服务供给重点倾向“三农”领域。

记者:建设综合服务平台是一项巨大的工程,绝非邮政一己之力所能完成。那么,我们应采取怎样的建设思路,使邮政综合服务平台尽快从概念变成现实?

周院长:建设综合服务平台,首先要加强公共服务基础设施建设,特别是能力建设,要从保障普遍服务的标准提升到适应现代化综合服务平台建设的要求,对现有营业网点区别层次、划分标准,进行不同程度的提档升级。建设重点包括:创新营业渠道建设,加快投递能力建设,提升信息技术水平,加强网路能力建设等方面。

其次,要整合社会资源,通过连锁加盟的模式大力发展便民服务站等渠道设施,使邮政网络渠道实现低成本、大规模、快速扩张。要积极争取地方政府的政策支持,加大与相关事业单位、社会企业的合作力度,吸引有能力的机构加入公共服务平台建设。