



# 邮政综合便民平台 播撒绿色服务希望

——周口市邮政分公司打造邮政综合便民服务平台纪实



周口市邮政分公司总经理马华走访调研邮政综合服务平台建设运行情况

“俺腿脚不方便,自从俺家门口建了个邮政综合便民服务站,交电费再也不用跑镇上去了。”扶沟县城郊乡五里店村的张大爷对开在家门口的邮政综合便民服务站赞不绝口。如今,周口越来越多的村民像张大爷一样通过邮政便民服务站,享受到方便快捷的邮政便民服务。

农村邮政服务是农村公共服务的重要组成部分,加快打造农村邮政综合便民服务平台是邮政服务范围的延伸,是进一步提升邮政服务“三农”能力和水平的重要举措。周口是农业大市,农村人口占比较大,各级党委、政府高度重视邮政服务“三农”工作,中央一号文件对邮政服务“三农”工作提出要求,周口市委、市政府出台了多项支持政策。为贯彻落实党中央、政府文件精神,周口市邮政分公司按照“突出重点、示范带动”的思路,围绕解决城乡居民用邮难、缴费难、出行难和购物消费不放心、不实惠、不安全,以及贷款难、理财难等问题,大力推进邮政综合便民服务平台建设。目前,全市已建成邮政便民综合服务平台 3843 个,城乡覆盖率达 83%。

周口市邮政分公司将打造邮政综合便民服务平台列为推动企业转型创新的“一把手”工程,抽调专业力量,坚持“选号、建好、用好、管好”的“四好”标准,按照“形象最佳、面积最大、口碑最好、影响力最强、最有潜力”的要求,在经济条件好、人口密度大的行政村或乡镇选择超市、商铺以加盟的形式进行建设。和普通农家超市不同,邮政综合便民服务平台

不仅有优质价廉的商品,还能为农民提供放心可靠的农资产品,缴纳电费、水费、天然气费、通讯费等各种便民服务,同时开展代购火车票、飞机票,办理养老金及信贷等金融业务。周口市邮政分公司为便民服务站安装了“邮掌柜”邮政综合便民服务体系,店主足不出户就能实现“邮乐网”商品代购、进货批发、库存管理、会员管理,打造成集便民缴费、普惠金融、农村电商、邮件揽投、分销配送为一体的线上线下一站式综合便民服务体系。满足全市农村服务需求,解决邮政服务“最后一公里”问题。

## 立足民生 搭建服务“三农”新平台

近年来,周口市委、市政府高度重视民生工作,加大对涉农服务的投入力度,中国邮政集团公司也提出了“一体两翼”的经营发展战略。周口市邮政分公司积极适应新形势下的经济需求,在不断实践中,打造出农村综合便民服务平台运营模式。

周口是农业大市,农村人口众多,但服务设施落后,有迫切的服务需求,尤其是在代缴费方面。太康县符草楼乡李建立说,他以往缴一次电费要跑到几十里外的电管所,人多时后还要忙活一天,把农活都耽误了。2010 年 4 月,周口邮政联合周口市供电公司率先启动了代缴农电费业务,老百姓对这项业务赞不绝口。刷卡缴费的方式彻底解决了农民交电费难的问题,规范了农村用



周口市邮政分公司副总经理赵永胜查看邮政综合便民服务站运行情况

电秩序,使农民真正用上了“明白电、放心电”。截至目前,全市已建成 3843 个代收电费网点,覆盖 90%以上的行政村,月均代收电费达 9000 万元,为邮政服务农村、服务民生树立了口碑与信心,在取得一定发展规模和条件后,周口市邮政分公司联合更多公共服务企业(移动、联通、电信、自来水公司、燃气公司等)逐步叠加各种公共服务,共同打造“10 分钟缴费圈”生活模式。在此基础上,邮政储蓄、速递、物流齐参与,增加助农取款、邮乐代购、物流农资、邮件揽投等多种业务。截至目前,邮政综合便民服务平台涵盖了公共服务、便民金融和电子商务三大类共 18 项业务,真正打造全业务、多功能、大覆盖的综合便民服务平台,营造了“政府欢迎、企业受益、农民满意”的良好局面。

## 创新升级 打造服务“三农”新高度

鹿邑县穆店乡解唐村耿高辉的便民服务站前身是个小商超,通过加盟邮政模式,成为邮政综合便民服务站。小商超在原有销售的基础上,增加了多项邮政便民服务和农村电商各项综合业务,拓宽了经营范围,提升了人气,提高了销售额,耿高辉盼望能与邮政开展更深层次的合作。

2013 年“邮掌柜”系统落地,开通了便民缴费、“邮乐网”商品代购、进货批发、店铺会员管理、库存管理、助农贷款

六大功能。这个被誉为 2.0 版本的邮政综合便民服务平台,是对代缴费网点和邮政便民服务站的升级融合,实现了电子化进销存、进货批发、商品代购、便民服务、会员管理、小额取款及转账功能,使之成为线上线下一站式服务配送站,为邮政便民服务站提供更加科学、有效的管理方式,提升了平台综合服务能力。

“自从加入了‘邮掌柜’系统,我现在已经发展了 300 多个会员。”耿高辉说,这些会员为耿高辉带来的收益,比加盟邮政便民服务站前多了近一倍,平时盘点库存只需动动手指在电脑上一查便知,耿高辉还帮村民在“邮乐网”代购了空调、洗衣机等家电,这让他觉得自己的店铺一下变的“高端、大气、上档次”。

随着手机、电脑、网络在农村逐渐普及,农村消费需求和方式也悄然发生着转变,“邮掌柜”系统的安装推广,使之与中国邮政“邮乐网”购物网站相融合,不仅使农民享受到网上购物的实惠与便利,还使周口特产西华逍遥胡辣汤、淮阳黄花菜等农副产品,通过“邮乐网”和“邮掌柜”系统推向全国,打通了工业品下乡、农产品进城的“最后一公里”,极大推动了周口农村的电商发展。

“我家的空调就是在我们村邮政便民服务站订的,比我在县城看的还便宜,大品牌厂家直接上门送货安装,真是方便又实惠,现在我买啥都去俺村那个便民服务站!”鹿邑县穆店乡解唐村民耿国福高兴地说。

目前,全市邮政便民服务站安装“邮掌柜”系统 1126 个,2015 年 6 月至今实



周口市邮政分公司、周口市供电公司联合召开表彰大会表彰优秀综合便民服务站

现网上代购 1371 笔,代购金额 53125.96 元;在“邮乐网”销售的周口特产有 216 种;2016 年上半年累计实现线上订货 5.96 万笔,累计订货金额突破 1849.55 万元,实现了农民“购物不出村、销售不出村、生活不出村、金融不出村、创业不出村”。

## 精细管理 为平台发展注入活力

打造农村邮政综合服务平台是一项长期系统的工程,内涵丰富,涉及面广,不仅在商品丰富度、价格竞争力、体验满意度等方面,不断进行优化,全面提升自身综合实力,还要考虑农村市场营销特点,建立帮扶机制,提升邮政对加盟网点的管控水平和服务能力,提高平台双方合作粘度,打造邮政综合服务平台的特色。

“要不是邮政派来的技术员,我这一大把年纪了,真是摸不透这电脑。打个电话技术员就来了,手把手教我操作,邮政服务真是太周到了。”商水县李埠口乡杨楼村史光华的邮政便民服务站里新装了“邮掌柜”系统,服务项目增加的同时也为他带来了操作复杂等一系列难题。周口市邮政分公司还为史光华的网点免费配备了商品扫描枪和统一印制的店招、条幅、标识牌和便民服务站卡。周口市邮政分公司出台“四统一”管理原则,以统一系统、统一标识、统一配货、统一管理的“四统一”原则为基础,为农村商超解决后顾之忧。另外考虑到农村商超多半采取粗放式

管理,周口市邮政分公司还制定了以 200 个邮政支局为中心节点,辐射所辖行政村加盟站点的“属地管理”运营模式,各邮政支局网点指定一名区域经理负责每月不低于两次的网点维护,不定期对每个便民服务站进行 2 对 1 培训,根据不同地区人群消费习惯,以“有节俭节,无浪费”的营销思路,适时为加盟店策划各类促销活动,分阶段选取适销对路的商品,制作成 DM、宣传折页、X 展架,在附近村进行张贴宣传。为更好与站点沟通交流,各个县(市、区)分公司都组建了邮政综合便民服务站微信群,通过微信群进行政策宣传、业务分享。周口市邮政分公司每月组织一次业绩评比,每年对优秀站点进行表彰,一系列举措为邮政综合便民服务站注入了活力。

“在邮政的帮助下,现在我的这个店在我们十里八村都非常有名气,邮政全程给我指导支持,店里开通的这些业务给附近的老百姓提供了实实在在的便利,让我觉得很有成就感!”项城贾岭镇李店行政村邮政综合便民服务站负责人裴金激动地说。

邮政综合便民服务平台建设是邮政服务“三农”的重要战略措施,是邮政发展方式向农村转移的大胆尝试与创新,是融入地方经济发展的具体体现。下一步,周口市邮政分公司将围绕农村电商,树立“中国邮政便民服务·邮乐购”品牌形象,深化工业品下乡和农产品进城双向流通渠道,打造特色农产品进城,更好地服务“三农”。

(徐曼文/图)



区域经理为邮政综合便民服务站提供技术指导



居民在邮政综合便民服务站办理缴费业务



邮政工作人员上门为邮政综合便民服务站配货



邮政综合便民服务站统一配备系统、标识、宣传页



邮政工作人员为附近百姓发放邮政便民服务站卡



邮政综合便民服务站各类商品琳琅满目