

文章编号: 1007-5399 (2015) 02-0037-03

# 对农村邮政便民服务站建设的思考

冯平, 林劲松

(四川省绵阳市委党校, 四川 绵阳 621000)

**摘要:** 文章阐述了邮政便民服务站在农村发挥的重要作用, 总结了农村邮政便民服务站建设的有益经验, 分析了农村邮政便民服务站建设中存在的问题, 提出了加强农村邮政便民服务站建设的策略。

**关键词:** 便民服务站; 农村; 农民; 业务; 平台; 加盟商

**中图分类号:** F61 **文献标识码:** A

新时期, 党和政府高度重视民生工作, 大力推进基本服务均等化。邮政企业在全国积极寻求向社会公共服务、综合性便民服务延伸和拓展, 与国家当前关心民生的政策非常“合拍”, 尤其在基本公共服务匮乏的农村更具亮点。

邮政便民服务站在农村的发展为农村基本公共服务提供了较好的平台, 取得了百姓称赞、政府肯定、运营商满意、加盟商有利的良好效果。农村邮政便民服务站发展经验值得总结, 同时为更好的发展, 对存在的问题也要积极面对, 寻求解决对策。

## 1 邮政便民服务站在农村发挥重要作用

### 1.1 为群众办好事

当前在农村留守老人、留守儿童较多, 留在农村从事农业生产的也是以“老弱病残”为主, 这部分群众生产、生活面临诸多不便。例如, 为了存取一笔钱, 过去常常要跑几公里的路或者花费数元钱的交通费用才能办成, 现在只需要走10分钟、花1元钱的手续费就可以完成; 过去买化肥、农药往往要自己从商店运回家, 现在从事生产的老人已经没有这样的体力, 邮政便民服务站按照要求将化肥、农药运送到农民生产的田间地头, 并考虑到生产家庭的实际困难, 困难家庭还可以赊账。邮政便民服务站的每一项业务都为群众提供了切实的方便。

### 1.2 密切党群关系

当前政府在计划生育、征地拆迁等问题上与农民冲突较大, 甚至有些问题还引起了群体性事件, 党群关系受到影响。邮政便民服务站作为第三方平台, 又作为一支“国家队”, 秉承公开透明的原则为群众办好事, 让老百姓感受到好处, 又觉得政府官员未从中渔利, 老百姓纷纷表示党委和政府的邮政便民服务站办得好。

### 1.3 为运营商开拓市场

农村有着巨大的潜在市场, 是市场的“蓝海”。但是当前单个业务在农村推行却面临巨大的运行成本。以购买飞机票、火车票为例, 如果效仿城市在农村建立火车票、汽车票

代购站点, 将难以维持运转, 而邮政便民服务站将多个业务进行叠加, 将成本越摊越薄。邮政便民服务站抓住这样的市场特点, 与移动公司、燃气公司等多家企业或运营商进行业务洽谈, 利用网络平台对各业务进行整合, 替运营商减少了成本, 开拓了市场, 实现了运营商各业务在农村的推广与市场的扩大。

### 1.4 为加盟商增加收入

邮政返还给加盟商的直接收入并不高, 但加盟商对邮政便民服务站多持感谢态度, 因为邮政便民服务站给商店增加了人气, 老百姓在办理其他业务的同时, 也愿意在加盟商的商店消费或购买其他产品, 带动了加盟商总体收入的增长。据初步估计, 加盟前与加盟后商店的纯销售收入差别在500元/月以上, 加盟商总体收入的增加, 也让加盟商对邮政便民服务站保持良好的口碑。

## 2 农村邮政便民服务站建设的有益经验

邮政便民服务站的建设从启动到发展, 时间不长, 但取得了良好的运行效果, 应及时总结经验, 为在全国更大范围内实现全面建成服务站的目标提供借鉴。

### 2.1 重视邮政发展战略的转变

邮政在农村的发展面临转型升级, 邮政便民服务站的建设, 契合多方面需求, 理论上有着广阔的发展前景与盈利空间。邮政将便民服务站的建设放到了发展的战略高度, 将在全国大力推进邮政便民服务站建设。一些省、市将便民服务站列为“一把手”直接管理的重点项目, 将“修渠”作为工作重点, 借鉴社区“网格化”管理模式, 提供多元化服务, 努力让老百姓用邮不出村, 不断提升农民对邮政的依赖与信任, 从而实现自身的发展壮大。

### 2.2 争取政府的大力支持

推进公共服务均等化是新时期党中央的民生政策, 也是地方政府赢取民心、提升公信力的重要手段。但是部分农村地区由于交通不便利、农民综合素质不高等原因, 单独依靠政府部门推进公共服务均等化不切实际, 政府迫切需要第三

方服务。而邮政作为一支国家队伍，与政府合作有着天然的优势。一些地方邮政在推进农村便民服务站建设过程中，抓住这样的发展机遇，始终与政府部门保持沟通与联系，开展收费、取款等一些政府想做而难以做到的业务，以服务民生为抓手，既帮政府赢得了口碑，也争取到地方政府在各方面的支持。

### 2.3 快速完成站点布局

当前邮政便民服务站在农村面临着拉卡拉、信用社临时服务点、话费充值服务点等同类业务竞争。邮政便民服务站作为一个发展平台，要想将邮政的发展战略转变为发展现实，就必须尽快完成邮政便民服务站的快速布局。在一些省、市已有前车之鉴，邮政便民服务站由于失去布局时机，也失去了市场。邮政抓住本地其他竞争对手业务拓展还不够深入的有利时机，快速布局，过半的行政村已经建立了便民服务站，邮政在业务平台上拥有较大优势。

### 2.4 尊重农民的市场需求

邮政便民服务站的最终目的是满足农民需求。农民的需求有其自身的市场特点：一是单个业务量小。以取款为例，取一笔款一般收费1元，但有取款需求的农民颇多，尤其是离城较远、年纪较大的农村居民。二是需求种类多。除了取款以外，还有电话费充值、代收水电费等业务要求，邮政便民服务站不因单个业务经济效益低，开通了多个农民有需求愿望的业务平台。邮政便民服务站尊重农民的市场需求，并尽力提供周到贴心的服务，让农民切实感受到邮政的温暖。

## 3 农村邮政便民服务站建设存在的问题

便民服务站建设在农村服务民生过程中发挥着极其重要的作用，但也存在一些问题。只有合理解决这些问题，才能使便民服务站建设更好地实现为民、便民、惠民的宗旨。

### 3.1 业务素质较低

农村各邮政便民服务站工作人员一般年纪偏大，文化素质偏低，虽然在加盟时对业务操作人员进行过培训，但随着业务发展，农民来便民服务站办理的业务增加，一些站点的工作人员学习能力不足，难以适应形势的需要，表现为业务操作不熟，甚至有些工作人员态度烦躁，影响了邮政服务的整体形象。

### 3.2 网络保障不力

邮政便民服务站业务操作的必需条件是网络畅通，但农村的网络建设比较滞后。在一些偏远的农村地区，网络还未普及，这为邮政系统实现村村设有邮政便民服务站的计划设置了最大障碍。即使在已经接入网络的部分农村地区，网络速度与稳定性也有待提升，网络不稳定在一定程度上导致业务纠纷增多。

### 3.3 技术支撑不够

目前，邮政便民服务站的信息平台上各专业信息平台互不连通，各专业平台、各电子渠道的独立特征明显，联网互通性较差。便民服务站系统还不能满足一个客户、一点接入、多个产品、一站服务的方便快捷要求，未能实现在同一

平台将所有业务系统进行整合，还没做到便民服务站、电子化支局、电子商务信息平台等业务平台之间的系统互联互通和联网运营，这在一定程度上影响了各地业务开发的便利性，同时也影响了工作人员的操作。

### 3.4 业务分红不高

一些加盟商在加入初期积极性较高，但在运营一段时间后，认为与自己的理想存在差距。邮政便民服务站需缴纳数万元保证金，且分红较低，不如加盟移动、电信等企业的收入高，并且在业务支持上也不像移动、电信等有话费充值折扣等促销活动。一些地区利安、华夏通、拉卡拉等与邮政便民服务站的竞争比较激烈，单个业务的替代性也比较强，随着潜在竞争对手的加入，今后邮政便民服务站的建设将面临更大挑战。

### 3.5 退出机制不完善

邮政便民服务站服务的业务内容具有公益性特点，但是服务兼有市场化收费的方式，采用市场化的方式涉及加盟商的进入与退出问题。一些地区邮政便民服务站的站点选取严格把关，成活率高，但是在今后的经营过程中也面临退出的问题，目前的退出机制在实践过程中稍显不畅，导致一些经营不善的站点出现抵触情绪，容易导致在管理上出现真空状态，影响老百姓对便民服务站的评价，也使加盟对象产生顾虑。

## 4 加强农村邮政便民服务站建设的建议

邮政便民服务站是惠民的好事，为更好地推进邮政便民服务站建设，在更大程度上发挥其作用，邮政系统还需要针对发展中存在的问题，认真研究，思考对策。

### 4.1 争取政府更大支撑

邮政便民服务站建设已经得到政府部门的初步肯定和支持，不少地区在政务中心为邮政提供营业场所，甚至免费。但还有一些问题迫切需要解决，需要邮政系统与政府进一步沟通。一是争取政府将便民服务站建设纳入政府的目标考核。这样一来，便民服务站建设就有了更强的组织保障，借力政府部门能更快拓展市场。二是争取政府在网络建设上的支持。通过政府与通信部门的沟通与交流，争取将网络延伸至每个可以开展邮政便民服务的村落。三是争取政府在宣传上的支持。通过政府与宣传部门的沟通与交流，让新闻媒体更多地关注和报道邮政便民服务站建设。

### 4.2 拓展更多业务种类

便民服务站建设不能仅仅停留在已有的业务基础上，要坚持拓宽服务领域，延伸服务链条，进一步增强邮政渠道在农村市场的竞争力，为政府分忧解难。一是提供更多的政策咨询服务。为企业生产经营提供政策信息，为城乡有志创业者提供政策咨询等；二是提供一定的技能培训服务。建立健全科技服务体系，采取多种形式送科技下乡，同时还可以为农民开展一些实用技能培训；三是提供企业与农户的中介服务。建立健全农副产品供求及价格发布平台，代理分散农户和企业洽谈供销事宜。

## 赣州市邮政分公司集邮业务健康快速发展侧记

2014年以来，赣州市邮政分公司适应新形势，新变化，坚定信心，创新经营，以促转型、提效益、谋发展为抓手，保持了集邮业务平稳、健康发展的良好态势。

### 1 创新思路促转型

面对“八项规定”等政策影响，政务市场大幅萎缩，尤其对形象年册、定向邮品开发等影响较大。为此，赣州市分公司提出政务市场开发要加强维护，抓好不放弃；私费市场开发要加快培育，抓紧不放松；校园市场开发要加大投入，抓实不走过场。

信丰县邮政局抓住信丰县农信社成立10周年契机，推荐集邮品的文化内涵和收藏价值，成功开发了《信丰县农信社成立10周年》邮册600册，实现收入11.28万元。南康区邮政局落实“集邮下网点”活动，拓展农村私费市场，共销售各类邮品48万元。大余县邮政局在荡平矿业公司开展了“2014年集邮知识讲座暨邮展”活动，举办了高端邮品收藏、保养等知识讲座及高端邮品展销活动，销售各类邮品13万元。

近年来，赣州市邮政分公司大力推广集邮进校园工程：2014年6月为文清实验学校编印了第一册集邮校本教材《邮票故事会》，组织学生参加“中国梦 我的梦”青少年集邮知识竞赛，进一步提高了同学们的集邮兴趣与爱好；6月20日，成立赣州市第一个以大学生命名的邮协——赣州市集邮协会赣南师范学院大学生集邮分会，制作纪念邮折200册，实现收入1万元。

### 2 狠抓项目提效益

定向邮品是集邮业务中利润率较高的效益型业务。2014年初赣州市邮政分公司就根据本地实际、结合新邮发行确定了《甲午年》、《中国古典文学名著——红楼梦

(一)》、《元曲》等几套重大题材开发大项目，借助中国集邮总公司品牌和渠道，联合开发，做大定向邮品开发规模，提升了经济效益。

此外，赣州市邮政分公司充分意识到中国传统文化带来的巨大商机，不断拓宽思路，搜集、挖掘生肖文化的内涵和底蕴，以品牌延伸与文化弘扬来拓展市场。2014年1月10~11日，在南门邮政营业大厅和集邮专卖店举办了高端邮品品鉴活动，吸引了众多收藏爱好者参与，活动现场氛围热烈，集邮爱好者和应邀客户争相参观和购买，累计实现收入457.01万元，完成计划（400万元）的114%。

### 3 搭建平台谋发展

赣州市邮政分公司通过加强集邮队伍建设、基层协会建设和渠道能力建设，促进集邮业务持续健康发展。目前，各县（市、区）局配备了集邮业务管理岗，瑞金等9个收入在60万元以上的县局成立了集邮业务中心，设立了集邮业务中心主任。同时，加快基层协会组织换届，激发基层邮协活力，2014年30%的县局要完成集邮协会组织换届，三年内所有县局要完成集邮协会组织换届。

为适应互联网技术的发展趋势以及国家政策的调整，赣州市邮政分公司将集邮业务发展融入互联网，借助新兴媒体微信推广集邮业务，筹建了“赣州集邮”微信公众平台，动员全公司员工多关注、多转发，吸引粉丝，聚集人气。目前，“赣州集邮”粉丝数已突破3000人，取得了良好的宣传效果。

（江西省邮政公司赣州市分公司集邮公司 梁伟 曾广志）

### 4.3 选用合适的加盟方式

授权式加盟方式，提高了加盟商的存活力，但是却不利于市场的退出与站点的覆盖。除了授权式加盟以外，还有三种方式：个体独立经营——将便民服务站作为单独的业务；合作经营——与电信等有业务重叠的部门合作；村级代办——由村级机构代办。各方式都有一定的优缺点。第一种方式适合半志愿性质的服务，存活率不高，另外两种方式也有一定的可操作性。在各行政村，可以灵活采用加盟方式，这样对建立健全退出机制也有辅助作用。如果授权式加盟商退出，可用另外三种方式进行承接。除了选择合适的加盟方式外，还需要考虑在具体分配上给予加盟商更多的经济利益。

### 4.4 提升业务办理平台

邮政必须按照“大平台”的概念，实现便民服务平台和邮政相关系统的互联互通和业务整合。一要做到将便民服务平台从单一的缴费型向全功能的价值型转变。一些有网络的家庭用户在家中就可以下定单，甚至可以操作一些业务，满足多样化的服务需求，提升用户体验；二要做到打开一个平台，就可以处理所有业务。多个业务集中于一个平台，方便

农村业务员的操作。另外必须对那些自身业务知识不精、综合素质不高、难以解答群众咨询的工作人员及时进行业务技能与素质培训。

### 参 考 文 献

- 1 刘文忠. 邮政便民设施存在的问题与对策. 邮政研究, 2009, 9
- 2 庞伟燕. 构建邮政服务民生公共平台探析. 邮政研究, 2012, 5
- 3 马文起. 论中国邮政便民服务发展策略. 邮政研究, 2013, 4
- 4 卞季. 海外邮政便民服务概览. 中国邮政, 2012, 10
- 5 王川. 邮政便民站服务大民生. 中国邮政, 2013, 4
- 6 李保军. 中国邮政便民服务站竞争战略研究. 山东大学硕士学位论文, 2012, 3

收稿日期：2014-09-17

作者简介：冯平（1964~），男，四川绵阳人，主要从事公共管理研究；林劲松（1984~），男，安徽安庆人，讲师，主要从事农村经济研究。