

文章编号: 1007-5399 (2015) 03-0042-03

# 关于浙江邮政信息化引领战略的实践与思考

徐晓昭

(石家庄邮电职业技术学院, 河北 石家庄 050021)

**摘要:** 文章阐述了信息化引领的基本内涵, 结合浙江邮政的实际情况, 从新型报刊亭、新型投递网、E 邮站、微平台等方面介绍了浙江邮政信息化引领的具体实践, 从财务管理、人力资源管理 etc 角度分析了浙江邮政信息化引领的内控体系, 并对浙江邮政信息化引领战略进行了探讨。

**关键词:** 浙江邮政; 信息化; 转型升级; “一体两翼”; 内控体系

**中图分类号:** F61

**文献标识码:** B

在 2015 年初召开的中国邮政集团公司工作会议上, “信息化引领”被再次写入工作报告中, 这次会议确立了信息化引领的科技兴邮战略, 并且把信息化引领的科技兴邮作为实现“一体两翼”战略目标的重要举措。

信息化引领是个崭新的课题, 而对于浙江邮政来讲, 经过近几年的探索实践, 按照“一引三转”的发展思路, 把信息化从技术支撑的层面上升到战略引领的层面, 以打造城乡信息综合公共服务平台为抓手, 在信息化村邮站建设、E 邮站建设、新型投递网改造升级中, 融合了信息化的强大功能, 在信息化引领邮政转型发展的道路上取得了积极成果。

## 1 信息化引领的基本内涵

根据 2015 年全国邮政工作会议精神, 信息化引领的基本内涵概括为以下三个方面: 一是要发挥信息技术在企业发展中的重要作用, 应用移动互联网、大数据、云计算、物联网等信息技术, 促进转型发展, 改造传统业务, 引领业务创新, 推动流程优化, 辅助科学决策, 全面提升邮政信息化水平。二是要将信息化贯穿到企业生产、运营、管理及客户服务的各个环节, 优化作业组织, 提高处理效率, 降低运营成本, 统一全网运营标准和管理理念。重点采用先进的工艺流程, 配置自动化、流水化工艺设备, 对处理中心进行全面升级改造, 打造面向电商寄递市场的高效处理平台。大力推进终端机具的配备, 提供多种方式的客户自助服务手段, 进一步增强服务能力。三是要按照“前台模块化、简单化, 后台工厂化、标准化”的理念, 以客户为中心, 以提升客户体验为目标, 推进流程优化, 简化前台作业环节, 强化后台集中处理, 实现运营流程标准化、集约化, 整合资源, 提高效率, 防控风险。

## 2 浙江邮政信息化引领的具体实践

近年来, 信息化村邮站、E 邮站、新型报刊亭、新型投递网等越来越多运用信息化手段的现代邮政服务来到了浙江城乡居民身边, 信息化引领的现代邮政企业正在迸发出蓬勃

的生命力。

### 2.1 新型报刊亭

加快推进新型报刊亭建设, 巩固文化阵地、拓展便民功能。一是突出文化亭的功能, 叠加信息文化元素, 加载 LED (发光二极管) 显示屏, 实现全省的信息化联网, 将新型报刊亭打造成快捷高效、受众面广的媒体平台。通过发布重要的政务和公益信息, 与新华社合作播报热点新闻等, 使新型报刊亭成为邮政服务政府、联系百姓的信息纽带。二是发挥便民亭的功能, 接入便民服务站系统, 代收水电费、话费充值、代售汽车票等, 将报刊亭打造成百姓家门口的便民亭。三是打造特色亭的功能, 将报刊亭主题概念化, 例如特色动漫亭, 主打动漫牌, 受到学生们的追捧。如今, 新型报刊亭已成为浙江城市的“文化细胞”, 真正成为传播先进文化的文化亭、方便市民生活的便民亭、展示城市文明的景观亭和提升邮政品牌的形象亭。

### 2.2 新型投递网

加快推进新型投递平台建设, 打造邮政移动终端服务平台。加快商务投递平台建设, 提升个性化服务水平。以中药配送、电销保单、重要商务函件、满意度调查函等业务为重点, 通过应用 GPS (全球定位系统)、PDA (手持终端) 等信息化系统, 加强对投递过程的质量管理和效益管理。通过内部商务邮件处理子系统, 商务邮件独立分拣, 减少处理环节和时间; 运用 PDA 移动终端系统, 投递人员可边投边反馈情况; 依靠 GPS 定位实时监控系统, 统筹掌握投递作业的运作情况, 提高监管力度。

利用信息化手段, 提升投递服务效率。浙江邮政自主开发并使用全省“电子地图查询系统”, 采用地图分层技术, 在浙江省标准地图的基础上叠加住宅小区图层, 通过标注全省 11 个地市, 62 个县(市) 住宅小区信息点, 覆盖了近 377 万条信报箱数据资料和网点、村邮站、信息化报刊亭等数据。“商圈+数据”的可视化查询模式, 实现了数据与客户的零距离。

从传统投递组网方式向信息化引领的新型投递网转变,

正是浙江邮政从“草本”向“木本”转型的有效实践，更多的便捷服务正逐渐走进城市、乡村的千家万户。

### 2.3 E 邮站

推进 E 邮站建设，加快布局城市服务新网络。E 邮站以突破城市投递“最后 100 米”为切入点，以智能 E 邮柜与便民服务功能相结合的方式，按照政府主导、社会支持、邮政运作的模式，主动挺进社区、校区及大型厂区，加快布局城市终端服务网络，并且面向各个快递公司开放平台，面向城市居民提供包裹自取和其他便民服务。该项目在杭州先行试点，探索了邮政自有网点、政府机关、物业、院校、社区、小区（加盟）、报刊亭等七种建站方式。

目前，E 邮站除提供寄存、收取一体服务功能外，也在拓展更多新功能，如具有冷冻、冷藏功能的“生鲜柜”，布放安装 CRS（自助存取款一体机）提供金融服务，探索手机终端、二维码、微信等应用方式与 E 邮站的关联应用等。

### 2.4 微平台

构建邮政微平台，加快邮政信息平台向网络新媒体平台进军。以 11185 客服为切入点，建成了涵盖新浪微博、腾讯微博、微信在内的官方微平台体系，利用“爬虫”软件加强微博渠道的舆情监测，在官方微信平台开发了邮件状态、附近网点位置、报刊目录查询等功能，加快“微”转型的步伐。每天受理的不仅有省内邮政业务，更有全国邮政用户和速递用户的查询信息。邮政微平台的创新建立，使社会年轻群体对邮政企业的认可度提升，塑造了现代邮政服务新形象。

### 2.5 “木本”业态转型

加快函件业务创新转型。一是加快函件的信息化升级。电子地图查询系统的投入使用，既解决了数据库可视化的问题，又解决了营销员开口难的问题。二是通过信息化手段加快函件重点项目开发。例如融合信息化、创新、文化三个元素，策划“把美丽杭州寄出去”项目，利用 O2O（线上线下）模式，通过微信、网页等线上平台上传照片、编辑制作，在景区等场所设立线下体验点，线上线下双向互动，实现快速打印、邮寄服务，不仅为消费者提供个性化定制服务，也为践行“美丽中国”宣传工作找到了解决方案。浙江邮政开发了函件综合管理系统，为提高业务部门流程管控、客户管理、客户数据分析提供信息化工具。另外，在开发社保账单等项目时，同期开发了数据加密排版系统，用技术手段强化客户数据保密和名址数据的安全管理。

提升报刊业务信息化水平。一是开发了重点报纸印发运投时效监控系统，创新性地运用 RFID（无线射频识别）技术，实现重点党报和畅销报纸从印刷交报、分发、运输，到投递至重点单位的全程时效监控。二是开发报刊客户管理系统。一方面，重新设计报刊订阅清单，采集私人订户手机号码、年龄、学历、职业等重要信息，以及公费订户的行业属性和经办人等信息，把原来只为投递所用的订阅信息，转换成细分市场、开展差异化营销的依据和宝贵资源。另一方面，将客户数据转化到报刊客户管理系统上来，从而实现对

报刊客户的属性分析、深度挖掘、关联分析等功能。同时，在展示模式上也有所创新，利用 highcharts 开源技术，将枯燥的数据通过饼图、柱状图等生动展示，图文并茂，生动直观。三是加强运用微平台、二维码等新技术，如搭建报刊微平台，推广网上订阅及手机订阅等。

集邮专业尝试开设微店，瞄准年轻客户群体，通过扫描二维码，关注官方微信公众号，浏览微店，实现线上线下同步销售。此举既降低了销售成本，又培养了邮政新媒体营销团队，实现了集邮业务服务方式、邮品开发、销售方式三项创新。

## 3 浙江邮政信息化引领的内控体系

### 3.1 构建“横向到边、纵向到底”的内控格局

一是以职能部门为基本节点，构建“横向到边”的企业内控信息平台。职能部门是企业内控管理的重点。二是以专业局为基本节点，构建“纵向到底”的业务管理综合信息平台。目前，浙江邮政的每项业务都建有信息化管理平台，而且直接延伸到支局。浙江邮政结合企业内控建设现状，每年确定不同的信息化内控项目建设，并通过制定考核机制，对重要成本支出进行强化管控，成效显著。

### 3.2 信息化实现财务管理过程管控

一是以量收系统和损益核算系统的推广应用为重点，推进量收管理和损益核算管理的数据化、科学化、规范化。二是以用户欠费管理系统的推广应用为重点，强化业务欠费的监控和问责管理。通过财务预警系统和在函件、报刊、金融三个业务客管系统中加载用户欠费管理系统，实现与电子化支局系统、财务系统、量收系统的有效对接，实现基础数据及用邮数据的共享。

### 3.3 信息化推进人力资源科学管理

一是推进薪酬集中管理。加强薪酬集中管理系统在全省的推广应用，将各级领导干部和员工的薪酬发放纳入系统管理，并通过与财务数据的对比稽核，形成有效的闭环管理，实现薪酬管理的标准化、流程化和规范化。二是推进员工工时精细管理。依托工时管理信息平台，加强日常工时监控管理，将工时管理系统建设成为基层开展劳动组织管理的有效工具。三是创新远程学习模式。实现邮政教育网与微信学习平台“线上线下”的学习与交流。一方面以中邮网院学习为重要形式，通过企业员工远程培训网络系统为全省员工提供业务、技能、管理等丰富的培训资源；二是利用“邮人微课”微信学习平台，使之成为全省邮政员工随时随地参与学习的主要手段与互动交流平台。

### 3.4 信息化构建风险防控体系

一是以信息化手段提升邮政重点区域和重要场所的安保水平。建设远程集中监控系统，并通过叠加业务库异地值守系统、ATM 人体接近报警系统、IP 语音对讲等系统，实现对全省邮政业务库、运钞交接、ATM 服务区、营业厅等邮政重点场所的有效监控，较好地提升管理效率，降低管理成本。二是推进合同审批和“三重一大”项目的信息化监督管

理。自主开发建设合同管理系统和“三重一大”风险管控系统,把合同审批和“三重一大”决策制度的全部流程纳入信息化管理。三是实现金融业务集中授权。通过金融业务集中授权系统的开发和应用,将邮政金融网点业务系统、集中监控系统、指纹认证系统有机结合、无缝衔接,将原来分散的网点综合柜员现场授权方式改造为地市集中远程授权方式。

此外,浙江邮政将信息化作为重中之重,大力支持建设信息化系统,满足运营管理的需要。例如建设村邮站信息系统、引进巡更系统、改造新型报刊亭等。值得一提的是,在网点动态监控系统中,引入了LBS(基于位置服务)技术,所有网点均可通过标注经纬度后在地图上直观呈现,全省网点一览无余,为科学布局网点提供了更为准确的决策支持。同时,积极导入移动端的应用,基于Android平台和苹果IOS平台的智能终端均可访问系统,通过GPS定位,可以一键搜索附近区域网点。该项目的成功上线,标志着浙江邮政信息化从PC时代迈入了移动终端时代。

#### 4 浙江邮政信息化引领的几点思考

##### 4.1 信息化是推动邮政企业转型升级的内在动力

通过信息化,邮政企业实现由效率到效能的转变。从注重提高工作效率,转向更加注重提升企业内部运行效能。由于邮政信息化的持续推进,信息透明程度不断提高,可以实现全流程、全业务、全层级的管理可视化,做到基础数据准确、信息传递及时,使得减少管理层级、调整机构和岗位设置成为可能,从而推进组织架构扁平化和管理体制变革。

通过信息化,邮政企业实现由分散到集约的转变。从以往流程迥异、成本过高的生产作业体系,转向建设高效规范、资源集约的业务生产模式。重塑生产流程,减少处理环节,提高工作效率。如针对函件、报刊、集邮等劳动密集型程度较高的专业,可以借助信息化手段,实现电子化运行,促进产业优化升级。在生产流程再造的基础上,通过信息系统固化流程,实现制度建在流程上、流程建在系统上,提升生产流程的标准化和高效化。

通过信息化,邮政企业实现由粗放到精细的转变。从以往凭经验办事,转向注重科学决策、顶层设计。建立健全决策支持体系,以企业级大数据为平台,深入开展数据分析和挖掘工作,全面掌握企业实际运营状况,为管理决策提供量化依据,有效提升科学决策能力和水平。

##### 4.2 信息化引领是邮政企业的必然选择

一方面,邮政体制改革完成后,金融翼和寄递翼作为“一体两翼”中的“两翼”有十分明确的发展战略,而作为主体的邮政企业,急需在更高的新起点上实现转型升级。浙江邮政破解了这个难题,通过走信息化引领之路,把信息化作为从传统邮政到现代邮政的一个跳板。另一方面,这些年,基层员工在发展业务、拓展市场中普遍感觉吃力,原因在于传统邮政业务的业态落后,如同草本一般。到了信息化时代,草本业态将会被时代边缘化,而要让邮政业务在市场中扎根,信息化是必然选择。所以,传统邮政必须要转

型,而且迫在眉睫。

过去提信息化支撑,现在不仅要支撑,还要实现信息化引领。信息化支撑和信息化引领具有辩证逻辑关系。信息化思路是先导,引领发展的方向和未来;而信息化手段是工具,如开发一个软件、一套系统,起支撑作用。可见,信息化引领是整体性的、战略性的、方向性的,主动而为之;而信息化支撑是局部性的、战术性的、技术性的,被动而为之。

##### 4.3 信息化引领是一项系统工程

信息化引领,需要强化顶层设计,统一规划,统筹安排。各部门、各业务板块要避免各自为政;注重整合提升,特别是横向各业务系统间要加强数据对接和信息共享,实现互联互通。而且,信息化引领,不仅是技术应用、技术创新的工作,也是对人的引领,同时还与企业文化息息相关。

信息化引领作为一项系统工程,应当作为邮政转型升级的头等大事来抓,并力争抓出成效。

当前,移动互联网、云计算、大数据、物联网等新技术的推广应用催生了新的商业模式,改变了人们的生产、生活和消费习惯。在信息化引领过程中,需要牢牢抓住信息技术革命带来的机遇,主动拥抱互联网,以互联网思维谋划邮政转型升级。

#### 5 结束语

浙江邮政的实践证明,信息化带来了精细化,精细化带来了掌控力。如今,通过项目带动,信息化给浙江邮政业态转型带来了深远影响。信息化引领践行范例在全省各级邮政点面开花,形成了“横向到边、纵向到底、面向社会”的格局,信息化成为邮政员工的自觉意识。在2015年全省邮政工作会议上,浙江邮政提出信息化引领一以贯之的企业战略转型设计,业务发展要搭载信息化、互联网的新引擎,形成一个面向社会、融入互联网的开放平台。浙江邮政将根据中国邮政集团公司打造世界一流邮政企业的要求,以新姿态面对新常态,坚定地走信息化引领战略转型之路,走出一条新常态下富有浙江邮政特色的新路。

#### 参 考 文 献

- 1 刘学凡. 信息化引领中国特色邮政路. 中国邮政, 2011, 6
- 2 王润泽. 以信息化引领邮政的现代化. 中国邮政, 2012, 4
- 3 潘建伟, 刘学凡. 邮政转型中的信息化修炼——访浙江省邮政公司总经理鞠勇. 中国邮政, 2013, 7
- 4 李汪洋. 分层发挥信息化的引领作用. 中国邮政, 2013, 7
- 5 李传波, 谢春明, 张旭辉, 何成伟. 以科技引领的邮政商务配送综合服务体系建设. 邮政研究, 2014, 1

收稿日期: 2015-03-26

作者简介: 徐晓昭(1978~), 男, 河北衡水人, 博士, 讲师, 主要从事信息技术研究。