

文章编号: 1007-5399 (2015) 04-0019-04

智慧邮局建设探析

曾俊健, 吴周, 王力, 林泽坚, 李凤婷

(中国邮政集团公司广州市分公司, 广东 广州 510620)

摘要: 文章依托邮政金融网、物流网、信息网的三网合一优势, 结合广东省广州市邮政分公司自身转型发展需要, 分析了“全天候、智能化、自助化”智慧邮局建设的背景和必要性, 提出了智慧邮局建设思路及功能定位, 并从形象标准设计、内部功能布局和应用系统建设等方面着重探讨了广州邮政智慧邮局的设计与构建成果。

关键词: 城市邮政; 智慧邮局; 功能定位; 形象设计; 应用平台; 转型

中图分类号: F61 **文献标识码:** B

近年来, 为响应市委、市政府“建设智慧广州、打造幸福社区、大力发展民生金融服务”的号召, 破解城市邮政在网点经营中人工成本、租金成本、运营成本高的难题, 实现减员增效的目标, 顺应市民消费理念向网络消费、智能自助消费转变的趋势, 提供随时、随地、随心的服务, 广州邮政积极探索贴近社区、深入村镇、走进中小微企业的社区型、村镇型、中小微企业型可持续发展道路, 发挥信息化技术的引领作用, 依托邮政独有的金融网、物流网、信息网的三网合一优势, 成功打造智慧邮局服务新模式, 将邮务服务、金融服务与民生服务整合成一站式智能自助服务, 服务内容涵盖民生金融、电子商务物流、公共服务、公用事业、通信服务、城市交通、居民生活、文化教育等多个领域, 集成邮务、金融与民生等 100 余项服务, 架起政府、企业和群众之间的服务桥梁, 为广大市民提供了“就在家门口”的一站式 24 小时综合民生服务。

目前, 广州邮政已建成 17 个三网合一智慧邮局, 服务面积 981 m², 共布放 95 台民生服务智能自助终端, 遍及全市 11 个行政区, 覆盖 103 个社区, 使 164 万名广州市民在家门口即可享受全天候、智能化和自助化的邮务、金融和民生服务。

1 智慧邮局建设背景和趋势

1.1 互联网发展及银行智能化趋势的要求

移动互联网和社交媒体的兴起, 逐步改变着人与人之间的交互方式, 不断推动服务行业的转型与创新发展。互联网经济快速发展促进消费理念向网络消费、智能自助消费转变。移动互联时代, 服务理念已由服务为王向体验为王转变, 体验的特征就是为客户提供随时、随地、随心的服务。城市邮政若想发展, 就要顺应潮流变化, 推进自助消费。智慧邮局集成了基于邮务服务、金融服务与民生服务的智能自助终端, 提供 24 小时一站式智能自助体验服务, 能够更好的切合市民的消费需求。

1.2 服务民生, 建设智慧社区的新探索

智慧邮局践行政府打造智慧城市、智慧社区的理念, 通过整合公共服务和社会渠道资源, 用自助式服务代替传统邮政人工服务, 打造一个市民办理各项民生服务的综合性服务平台。邮政智慧邮局设在人口众多的社区、高校等区域, 市民可以便捷地在家门口享受 24 小时自助民生服务, 既满足了市民自助办理民生服务的发展趋势, 也符合地方政府建设智慧社区的理念, 有利于进一步巩固邮政的政府性服务形象, 为邮政进一步争取政策支持提供了帮助。

1.3 邮政渠道拓展新需求

智慧邮局是广州邮政探索城市邮政的创新发展, 作为邮政服务的新渠道, 智慧邮局是金融进社区的重要布局, 能够解决金融牌照问题, 突出“邮政普惠金融, 做百姓身边的银行”的定位, 利用原有公配网点渠道优势, 在不增加投入的前提下打造智慧邮局, 可巩固公配网点政策的稳定及延续, 节约人力, 提升企业运营效益。

1.4 配送服务延伸到社区末端的需要

邮政投递网是邮政履行普遍服务, 向社会提供邮政服务的公共平台, 是邮政企业面向市场、服务客户的核心资源, 也是邮政品牌形象的重要表现。但目前投递网络无论是硬环境还是软环境, 都存在投递人力成本高、支撑能力不足, 生产作业组织落后, 服务质量不高等问题。较大程度束缚了邮政业务的发展, 成为制约邮政企业快速发展的因素之一。智慧邮局设立自助信包箱, 可实现从单独分散投递到集中快速投递的转变, 自动通知小区居民到货、全天 24 小时随时取货的功能, 将物流配送服务延伸到社区末端, 顺应政府发展物流业, 提升物流科技水平的趋势。

2 智慧邮局建设思路与功能定位

2.1 智慧邮局建设思路

依托邮政三网合一优势, 加快城市邮政转型升级, 将目前邮政业务引入社区、村镇和企业, 逐步叠加更多的公共民

生服务,借助金融网络、移动互联和信息技术实现市民自助化办理;借助邮政投递网络实现市民不出社区便可享受物流配送服务。

智慧邮局建设应遵循形象标准化、服务差异化、技术前瞻性、操作体验性的理念,打造成集金融服务、邮政服务、民生缴费、智能营销等功能于一体的新型社区智能自助全天候服务网点,创造最佳的客户体验,提供随时、随地、随心的邮政服务,全面提升邮政企业整体形象和核心竞争力。

2.2 智慧邮局功能定位

基于智慧邮局的建设思路,邮政可以将智慧邮局引进社区,将金融服务、邮政服务、民生服务、智能营销引入社区,借助互联网、信息技术和邮政投递网,让市民不出社区就能享受智能化自助服务。智慧邮局业务功能主要体现在以下几个方面。

2.2.1 传统业务,转型发展

延伸邮政网点服务区域,打通邮政传统业务自助服务渠道,将邮品销售、报刊订阅和邮件派送等服务引入社区,让社区居民通过智慧邮局的自助终端办理邮政业务,提高用户体验并增加社区居民用邮黏度,加快传统业务转型。如社区居民要收取邮政包裹,可在智慧邮局内的智能信包箱领取,无需到邮局网点办理。

2.2.2 民生服务,积极引进

邮政具有服务民生的天然属性,遍布城乡的营业网点和物流配送网络是这一属性的具体表现。与社区居民生活息息相关的民生服务在邮政服务平台上都能找到,例如民生缴费、政务文书专递、生活账单寄递、车辆管家服务、票务订阅等,在智慧邮局配置民生服务智能终端,将这些民生服务引入社区,实现智能自助化办理,可大大提升社区居民的生活便利性。同时,随着国家购买公共服务政策的进一步落地,邮政要加强与政府部门沟通,积极引进,争取更多的民生服务在智慧邮局落地。

2.2.3 金融业务,持续创新

金融业务的自助服务起步最早,应用深度和广度最好。在智慧邮局配置存取款机、自动取款机、网银终端和汇款机,可以满足社区居民日常存取款、查询转账、存折补登、密码修改、购买基金和理财产品的需求。金融业务需要持续创新,通过在智慧邮局自助办理地址汇款等业务,实现24小时全天候金融自助服务。

2.2.4 新型服务,敢于探索

智慧邮局是面向未来,打破网点现有功能分区和格局,探索面向客户消费和体验的全新网点布局模式。自助信包箱投放是邮政抢占实物流入口的战略部署,也是培育物流生态圈的有效途径之一。在移动互联和大数据时代,邮政要加快微信和App应用开发,提高社区居民的消费体验,积极探索虚拟地址和大数据应用,创新商业模式,利用智慧邮局丰富的数据采集终端,分析社区居民消费习惯和兴趣,主动发现客户需求,开展互动营销,同时为居民和企业提供虚拟地址和数据分析服务,促进广告精准投放。

3 智慧邮局设计与构建

3.1 形象标准设计

承载着普惠金融和民生服务新模式的智慧邮局,广州邮政特邀专业设计公司对其进行全面的企业视觉形象识别设计,实行统一标识、提升品牌形象,设计内容包括品牌标识、外立面规范、内部规范、材质规范、家具规范,印制《智慧邮局视觉与空间识别系统形象手册》。整体设计风格与市政府倡导的低碳、智慧、幸福理念结合,融合了邮政企业标识元素,整体观感时尚大气、现代感十足。外立面以邮政绿色为主色调,悬挂“广州社区金融服务站”标准招牌;安装服务内容指引牌,详细介绍服务内容;配置电子宣传显示屏,全天候播放民生金融的知识和业务宣传。

3.2 内部功能布局

智慧邮局功能布局按照标准要求设立自助服务区、客户体验区、休闲娱乐区。

自助服务区:以明亮光线搭配时尚色系缔造舒适感,以不同视觉色系帮助客户快捷方便地识别不同功能服务区。紫色标识区为存取款机和自动取款机,蓝色标识区为自助缴费终端,红色标识区为智能信包箱。

客户体验区:区内可配备智能营销桌、多媒体广告电视墙、落地式触摸互动终端、全息互动墙、网银触摸一体机、手机银行体验机、3D展示柜,客户在等待和休闲期间,可以对智慧邮局最新推出的产品、业务或者服务进行体验,了解智慧邮局产品特性。

休闲娱乐区:营造温馨简洁的休闲环境,提供小游戏、免费茶水饮品,为客户打造宾至如归的感觉。

3.3 应用平台设计

3.3.1 设计思路

针对智慧邮局功能定位,为便于今后更多民生服务和创新业务的叠加,应用平台设计主要思路如下。面向服务设计层次性的体系架构;组件化设计思想,业务组件应具有适应性强、配置灵活、定制方便等特点;渠道接入必须满足接入方式多样性,后台处理与前端接入方式无关,接入方式不影响后台系统运行;开放的数据平台,平台能与众多企业、政府的内外部分系统进行信息交互。

3.3.2 体系架构

根据设计思路,智慧邮局应用平台系统架构见图1。渠道接入层主要负责信息采集与展现;数据交换一方面承担渠道层与业务逻辑层信息交互,接收渠道层业务请求信息,向业务逻辑层转发信息,同时将处理结果反馈给渠道层,另一方面负责与内外部信息互联互通;业务处理层主要负责业务逻辑处理和数据集中管理。

3.3.3 技术实现

从平台的系统架构可以看出,智慧邮局应用平台具有高度灵活性与适应性的特点,可方便快速地进行业务功能叠加,有助于民生服务、业务创新的实现。新开发的自助服务终端系统和自助信包箱系统,负责人机交互的自助终端界面

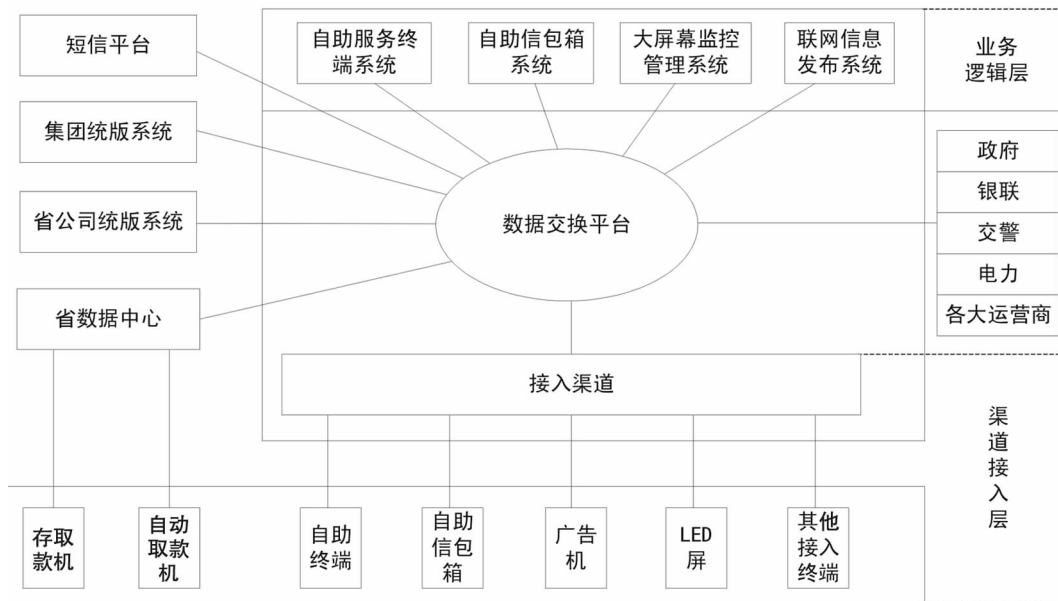


图1 智慧邮局应用平台系统架构

采用Flash技术实现，具有高质量的人机互动效果，功能界面友好，操作简洁，体验极佳，后台服务采用J2EE技术架构进行搭建。同时，为监控接入终端的运行状态和统一管理广告宣传的发布，提升客户体验效果，优化改造了大屏幕监控系统和联网信息发布系统。

自助服务终端系统具有“前端界面+后台管理”功能，前端界面可实现民生金融、话费充值、车船税缴纳、交通罚单处理、年票购买、集邮品订购、报刊订阅、票务订阅等自助服务。后台管理功能主要实现业务数据集中管理、业务逻辑处理、会计核算、资金清分、对账及差错处理和报表统计分析等。

自助信包箱系统主要实现派件、取件、逾期件处理、邮件查询等功能。前端界面主要负责信息采集，后台主要负责业务逻辑处理、投递员注册、身份验证、短信处理、计费和业务量统计分析等。

大屏幕监控管理系统是基于GIS技术，在电子地图上展现智慧邮局内的终端静态信息，实时动态监控终端的运行状态，可实现故障预警，图文并茂地对终端使用情况及交易情况进行统计分析。

联网信息发布系统统一管理广告机和LED宣传屏，对广告和业务宣传内容进行信息的统一发布和监控。

4 智慧邮局建设实践

4.1 建设目标

目前，广州邮政已建成17个三网合一社区型智慧邮局服务站，更多的智慧邮局服务站也在紧锣密鼓地选址和推进当中。结合广州市政府智慧广州、智慧社区建设规划，未来三年广州邮政计划打造200个智慧邮局服务站，服务范围覆盖广州市1400 km²，为全市1300万人口提供全天候、智

能化和自动化的普惠金融和民生服务。

4.2 推进措施

4.2.1 成立项目专责工作组，保证推进进度

作为广州邮政的重点项目，公司领导高度重视，成立专项项目组，经理亲自挂帅，市场部、金融部、运维部、信息局等多部门共同参与，对智慧邮局的企业视觉形象识别设计、功能布局设计、选址、验收等逐一参与和严格把关。工作组还制定《广州邮政智慧邮局管理办法》，保证建成后的日常营运管理和对外服务。

4.2.2 借力政府政策，加快实施推进速度

广州市委、市政府自2012年起连续两年将推进社区金融服务工作列为十大民生实事之一。为此，广州市印发了《2013年广州市社区金融服务站建设方案》。广州邮政将智慧邮局建设与推进社区金融服务工作相结合，要求智慧邮局的建设标准必须符合社区金融服务站的标准，使每个智慧邮局都能提供标准化、制度化、便利化、大众化和全天候的金融服务。广州邮政智慧邮局在建设过程中得到政府在布局选址等方面的大力支持以及130万元的建设补贴，目前建成的17家智慧邮局均通过政府“社区金融服务站”验收挂牌。

4.2.3 掌握核心技术，保障实用性和生命力

为保证智慧邮局的实用性和生命力，广州邮政通过借助社会IT公司力量，完全掌握民生服务终端核心技术，确保未来可以根据客户需要叠加更多民生服务。同时自主研发自助信包箱后台管理系统，在保障正常安全使用的同时，还可将箱体打造成为公共媒体平台，成为邮政企业创收的新来源，进一步增强智慧邮局的生命力。

4.3 实施效果

4.3.1 智慧邮局是引领城市邮政转型发展的积极探索

面对城市邮政网点租金、运营和人工三大成本居高不下

浅谈智能包裹柜建设的策略

作为中国邮政集团公司与菜鸟网络公司2014年战略合作的重点项目,智能包裹柜建设为集团公司寄递服务终端网络的战略布局提供了优质的终端资源,并进一步完善了南京邮政递送服务网络,打造了优质的邮政服务品牌。

1 智能包裹柜建设的成功经验

首先,进展迅速的网点往往能够在广泛发动员工的基础上,对发展智能包裹柜的政策性奖励措施到位。

其次,部门网点以投递员、营业员、营销员为中介人,安排班委骨干随后跟进,同时在分局范围及时分享推介经验教训。比如,鉴于智能包裹柜建设对于物业部门没有较大利益关系,可从业主委员会找突破口,以政府与邮政联合发展的名义,从广大百姓的邮件安全、便捷服务需求出发,说服其倒逼物业安装智能包裹柜;又如各社区都有统筹发展规划,智能包裹柜的引入将从硬件方面提升社区自身科技化、智能化管理水平和广告效应,以此为由往往能满足社区管理部门的需求。

再次,强力拓展市区政府、大专院校、部队宿舍区以及物业总部渠道,由于这些机构性质的特殊性,社会智能包裹柜公司往往很难介入,邮政企业在信誉度上较社会公司具有优势,开发难度相对较小,能够起到事半功倍的效果。

2 智能包裹柜建设面临的问题

成功签约的关键在于对物业、小区住户、写字楼商户的深入研究和换位思考,有时会遇到一些问题。

一是费用需求,包括租用、管理、电费、网费、收益分成等。

二是协议问题。部分小区物业公司、基层社区和政府所属机构对智能包裹柜的建设和使用持认可态度,愿意全力支持邮政部门工作,但对在协议书上盖公章、签字持保留意见。其中,物业公司的态度主要是不想承担任何责任;社区和政府机构对其公章的使用比较慎重,存在顾

虑。

三是目标客户已和社会智能包裹柜公司签署协议。

四是待总部研究,以此为借口一直无下文。

3 智能包裹柜建设的对策

针对以上问题,笔者认为应该从以下几个方面区别对待处理,深入推进智能包裹柜的建设。

第一,在查找建设缓慢外因之前,部门首先应该自查原因,智能包裹柜发展重点对象可分为:市区政府机关、物业总部、社区、居民小区、商务写字楼、大专院校等,每个段道都有适合发展的区域,应仔细分析前期推介失败的原因。

第二,智能包裹柜建设因为合作方资费需求影响发展。为了智能包裹柜平台的构建和发展可酌情尝试投入,平台搭建后筑巢引凤,通过叠加广告招商、对外合作使用以及升级为网购平台的方式收回部分资金;平台形成规模优势后即具备争取政府补贴的资本;智能包裹柜合同本身亦具备双向选择的灵活性。但要谨慎避免付费型智能包裹柜给免费收发邮件的物业和门卫造成负面影响。

第三,对于智能包裹柜布放支持配合态度,但不愿意签订协议的客户可经过实地考察,灵活处理,对于政府党政机关以及一些资质过硬的企事业单位、社区可申报特事特办。

第四,社会智能包裹柜公司进驻后并不代表排他性,邮政依然有机会发展,凡是提出需求的商户均具备发展的可能性,需要保持联系、深挖需求,与最具可能性的客户保持洽谈,在总结前期开发经验教训的同时,对走访单位进行二次回访和梳理,进一步争取付费型或拒绝安装的小区、写字楼宇单位等有所转变。

第五,不要在用户的借口或困难面前止步不前,部门可以顺藤摸瓜,或许有意想不到的收获。

(南京市邮政投递局 王骏)

的情况,智慧邮局在为客户提供24小时全天候便利的邮务、金融及民生服务,全面提升客户体验的同时,最大程度地降低运营和人力成本。与传统邮政综合网点相比,智慧邮局的平均面积仅为传统网点的20%,有利于大幅降低一次性建设成本。广州邮政已建成的17个智慧邮局合计增加收入月均38.9万元,减少人工成本月均41.5万元,并因创新优质的服务得到政府补助130万元。

4.3.2 智慧邮局是百姓欢迎、社会支持、政府满意的创新成果

广州邮政智慧邮局正式对外服务后,得到了市委市政府、省市邮政管理局等领导的高度认可。广大群众体验后也给予一致好评,省人大代表陆翠芬赠送“听民言,解民忧,

办实事,见成效”锦旗;社保老人赵明辉代表广州近百万离退休人员手写感谢信,赞扬邮政以民为先,不断创新。

收稿日期:2015-04-16

作者简介:曾俊健(1971~),男,广东茂名,博士,正高级工程师,主要从事邮政企业管理、组织行为学、企业文化研究;吴周(1963~),男,广东高州人,硕士,高级经济师,主要从事邮政金融业务发展研究;王力(1973~),男,陕西府谷人,硕士,高级经济师,主要从事邮政业务转型发展研究;林泽坚(1977~),男,福建沙县人,硕士,经济师,主要从事邮政企业发展研究;李凤婷(1975~),女,广东阳江人,高级经济师,主要从事邮政市场营销研究。

注:本文系中国邮政集团公司科技创新征文大赛论文。