

文章编号: 1007-5399 (2015) 04-0036-02

浅析物联网时代邮政业务运作模式

黄伟

(河南省信阳市郊区邮政局, 河南 信阳 464100)

摘要: 文章分析了物联网时代邮政业务运作的优势、劣势、机遇与挑战, 提出了物联网时代以邮政物流业务为核心, 协调发展电子邮局和邮政金融业务, 构建“三网一体”业务网络运营平台, 实现三类业务并举的中国邮政电子商务实物流、信息流和资金流融合的创新发展模式。

关键词: 物联网; 电子商务; 融合; 运作模式

中图分类号: F61 **文献标识码:** A

自2005年在信息社会世界峰会上“物联网”概念正式诞生以来, 世界各国高举物联网大旗, 人们即将进入继互联网之后的物联网时代。物联网不仅是一种技术, 也是云计算理念在社会各领域的延伸和拓展, 是一种动态资源管理理念。在物联网技术和理念下, 电子商务的运作得到了新发展。物联网将从信息流为主导的电子商务活动过渡到“物”的管理阶段, 即在电子商务体系中, 人、资金、商铺、商品等均为“物”, 这些“物”在电子平台通过数据联接形成一个统一的“网”, 实现数据的同步和实时处理以及信息的共享化和透明化, 最终提升整个电子商务行业的水平。

中国邮政从2000年开始在互联网领域进行探索和尝试。回顾过去的十多年, 邮政在发展网络化的道路上步伐稳健, 先后建立183网站、185客户服务中心、绿卡支付网关、邮政安全认证系统、递送调度信息系统等电子邮政工程系统。但面对物联网时代趋势, 原有的邮政业务运作模式显然不能适应时代发展需求, 需要创新运作模式, 应对未来发展的挑战。

1 物联网时代邮政业务运作的SWOT分析

1.1 优势分析

中国邮政作为服务型企业, 集信息流、物流和资金流于一身, 具备支撑网络型企业快速发展的天然优势。

首先, 悠久的历史品牌和长期积累的良好信誉是中国邮政最根本的优势, 在此优势下客户的了解和信赖是邮政拓展业务、赢得客户的基础和重要条件。其次, 中国邮政具有强大的物流配送网络实力, 形成了包括普通包裹、快递包裹、电子商务小包和特快专递(EMS)等多品牌和种类的多重物流配送系统。第三, 中国邮政具有认证、支付、配送、清分功能于一体的在线结算能力和安全保证。第四, 中国邮政具有多元化的电子商务平台, 能够综合全面的电子交易服务, 满足客户的多样化需求。此外, 邮政系统还拥有丰富的数据库资源和短信发布平台。这些优势使中国邮政具有不可替代性, 在物联网时代能够迅速在各个领域站稳脚跟并开展

业务。

1.2 劣势分析

首先, 邮政在依托物联网进行全业务拓展方面缺乏明确的发展策略及策略开发机制, 尚未形成一套战略实施的策略和程序。其次, 由于邮政与政府有着密切的联系, 市场化水平不高, 体制未能在参与市场竞争过程中进一步完善, 导致其服务水平不高, 与消费者之间的互动交流较少, 人们对邮政网络化的具体服务认识比较模糊。再次, 由于技术设备水平较低, 现代物流技术(如条形码技术、射频技术、全球定位系统、地理信息系统等)在邮政业务中尚未普及应用, 业务运作效率低下, 对于技术密集型企业带来的市场冲击应对能力较差。最后, 邮政上游供货商的产业链还不完善, 针对下游客户的管理缺乏主动性和系统性, 整套体系尚未形成规范。

1.3 机会分析

2007年中国邮政实施政企分开, 成立中国邮政集团公司, 直面市场竞争。2008年召开“全国邮政电子商务工作会议”, 确定了“支撑、服务、运营”的发展定位。近年来, 中国邮政集团在考虑发展战略时, 始终坚定发展电子商务, 将其视为企业长期发展的重要战略之一, 而物联网时代的开启将是中国邮政在市场化条件下开展业务运作的新契机。

在物流业务方面, 通过引入物联网应用理念, 货物从出厂到包装、装卸再到存储, 将重新进行信息处理和汇总, 形成新的产品信息。物联网可以随时跟踪这些变动的产品信息, 特别是在物流的退换货环节, 物联网可及时了解货物的当前状态以及可用的运能状况, 为退换货找到最优的发运路径。尤其是在邮政物流服务“三农”方面, 物联网可以对种子、化肥等农资的产地、质地信息进行及时查询, 实现对农资配送的全面跟踪和对农资质量的全面控制, 也可避免假货以及价格战等无序竞争现象。与此同时, 对于一体化物流仓储等项目的实施, 首先要掌握邮件或物品流向等信息, 物联网可使分仓配货以及跨区域协作成为可能。

在邮政速递业务方面，邮件在收寄过程中，物联网可实现在客户发出揽收信息后及时跟踪揽收人员，掌握揽收时限，审核大宗邮件的寄件人地址与实际地址是否相符，避免跨区域揽收。在邮件运输过程中，无论是包仓还是租用，物联网都可以将收寄信息全部提前汇总，地面局可及时告知当前邮件量与实际占仓情况，尽可能提高运输效能。在邮件投递过程中，通过物联网可以及时了解邮件的投递状态，掌握和控制邮件投递时限。对于新兴的电子商务速递业务，商品一经发货，消费者便可通过物联网了解商品的属性，电子商务速递系统可与商家销售并寄递的实际商品进行比对，避免错发及欺骗消费者的行为。对于代收货款业务，商品一经订货，就会向客户提供详细的商品编号，包含该产品的多种信息，避免客户上当受骗。

总而言之，在物联网时代，与邮件、物品相关的地理位置等信息状态都将随着邮件或物品的位移而实时变化，线上信息与线下实物的结合将非常紧密。因此，邮政企业如果能提升服务、提高效率、把握机遇，以O2O商业模式切入现有市场，必然可以推动自身与物联网的联动发展。

1.4 威胁分析

首先，邮政在物联网时代的发展一方面面临已形成一定规模的互联网时代电子商务品牌的竞争，包括有实体支撑的电子商务企业（苏宁、麦网等），采用B2B电子商务模式的企业（阿里巴巴、慧聪网等），专业化经营企业（卓越网、当当网等）以及淘宝、易趣等采用B2C、C2C电子商务模式的企业；另一方面，顺丰、“四通一达”等物流企业对邮政传统的物流业务形成冲击。这些企业的发展较成熟，势必在市场上与邮政业务展开激烈的竞争。其次，传统邮政形象牵制电子邮政的品牌树立和形象突破。这些都对邮政在新时期的长期发展构成了威胁。

2 物联网时代邮政业务运作模式创新

物联网时代，加快电子商务领域相关业务的发展是中国邮政做强做大的客观需要，是中国邮政由传统邮政向现代邮政转型的必经之路。中国邮政电子商务的发展需要创新业务运作模式，根据邮政的传统业务优势和网络化发展的机会，规避自身弱势和发展威胁，以邮政物流业务为核心，协调发展电子邮局和邮政金融业务组合，构建“三网一体”的业务网络运营平台，并最终实现三类业务并举的中国邮政电子商务实物流、信息流和资金流“三流”融合的发展模式。

2.1 邮政物流网：物流业务运作模式创新

中国邮政在物流领域有很强的优势，也积累了丰富的经验，在进军电子商务领域时，需要根据自身优势发展物流业务。目前，物流行业面临激烈的竞争，竞争主要集中在区域配送方面，因此，业务运作模式创新主要是针对物流配送市场。根据中国邮政的网络特点，物流业务运作需借助“第三方物流”模式加以创新。

邮政电子商务物流业务运作需按照如下顺序完成：第一，客户上网浏览商品，对某种商品的需求进行确认，并完

成商品登记和货款交付；第二，邮政系统确认信息后，同时下订单到供应商与供应商所在地的物流公司；第三，物流公司与供应商联系取货与配送事宜；第四，邮政通过内部网络将商品传递到客户所在地的物流公司；第五，物流公司将货物投递到客户。

2.2 电子邮局网：电子邮局业务运作模式创新

电子邮局类业务主要是利用邮政数据库资源和计算机综合网平台，实现传统邮政业务的电子化，把传统邮政的邮务类业务排列组合，通过邮政计算机综合网，分析需求信息，细分客户群体，及时发布信息，共享信息和资源，为用户提供定制型服务，确保服务的高效、快捷。

2.3 邮政金融网：金融业务运作模式创新

邮政应积极争取国家支持，开展真正的网络银行业务，如网上汇兑、支付、B2B和B2C结算、转账等。可以同四大商业银行联手把银行—企业或银行一个人的交费、结算、托收承付等业务通过邮政计算机综合网平台连接起来。通过在邮政计算机综合网上开设的账户与同城或异地顾客进行商务交流，减少顾客和银行打交道的繁琐手续，发挥邮政金融网的理财潜能。

2.4 “三流”融合：构建“三网一体”的业务网络运营平台

物联网是聚合型的系统创新，必将带来跨系统、跨行业的网络建设与应用。随着社会物联网体系的开放，邮政物流业务局部的物联网应用会很快融入社会物联网，开放追溯信息，便于人们借助互联网或物联网手机终端，实时查询产品信息。如此产品的可追溯系统不只是一个邮政物流智能系统，还将与质量智能跟踪、产品智能检测等紧密联系在一起，从而融入人们生活。以邮政物流为代表的物流业与人们生活密切相关，渗透到生活的方方面面，除产品追溯系统外，今后其他物流系统也将根据需要融入社会物联网或与专业智慧网络互联。

上文的邮政物流网、电子邮局网和邮政金融网分别是邮政电子商务的实物流、信息流和资金流各自需要建立的独立网络系统。但是这些系统不能孤立地发挥作用，必须在邮政系统的综合计算机网络下，将“三网”统一起来，才能实现“三流”融合，最终支撑邮政在物联网时代实现全面发展的战略目标。

参 考 文 献

- 1 李华. 物联网下电子商务发展的关键问题探讨. 中国商贸, 2011, 5
- 2 王丹, 梁雄健, 苑存芸. 邮政电子商务运作模式分析. 通信企业管理, 2002, 5

收稿日期：2015-04-20

作者简介：黄伟（1985~），男，河南信阳人，硕士，主要从事互联网及物联网时代邮政业务运作模式研究。

注：本文系中国邮政集团公司科技创新征文大赛论文。