

文章编号: 1007-5399 (2015) 05-0001-04



论现代邮政业的产业地位与发展趋势

路红艳

(国际服务贸易所, 北京 100710)

摘要: 科学认识现代邮政业的产业地位和作用, 对于适应经济新常态、构建与小康社会相适应的现代邮政业具有重要意义。文章对传统邮政业与现代邮政业的特征进行了比较, 分析了现代邮政业的产业地位, 展望了现代邮政业的发展趋势。

关键词: 邮政业; 快递; 普遍服务; 产业地位; 发展趋势

中图分类号: F61 **文献标识码:** A

随着公用事业改革以及通信技术、互联网技术的迅猛发展和广泛应用, 邮政业已经失去在国民经济中原有的地位和作用, 其内涵和特征也发生了根本变化。科学认识现代邮政业的产业地位和作用, 对于适应经济新常态、构建与小康社会相适应的现代邮政业具有重要意义。

1 现代邮政业的内涵与特征

现代邮政业是与传统邮政业相对的概念, 是指在全球化、信息化背景下, 顺应生产方式和消费方式变革, 运用现代信息技术、组织方式和经营理念, 集物品递送、信息交流、文化传播和资金流通等功能于一体的综合性服务行业。在外延定义上, 现代邮政业主要包括两大部分: 一是邮政服务, 由国家邮政专营, 提供信函、包裹、印刷品等的收集、分拣、递送、运输服务; 二是速递服务或快递服务, 提供国家邮政专营之外的收寄、运输和递送信函、包裹等服务。现代邮政业与传统邮政业的区别主要体现在寄递对象、业务类型、技术手段、寄递速度和投递深度等方面 (见表 1), 主要表现为技术现代化、服务多元化、“三流”融合化、运营公司化和网络全球化五大特征。

1.1 技术现代化

各国邮政业在发展早期, 都经历了手工抄单、手工分拣等传统手工操作方式, 不仅工人的劳动强度大, 而且效率非常低下。随着信息技术的快速发展和在各个行业的应用, 邮政业传统的手工分拣、手工汇兑等方式已经越来越不能满足日益增长的需求, 自动信函分拣设备、射频技术以及实物传递网等的使用, 极大地提高了邮政业的信函处理能力, 降低了工人的劳动强度, 提高了服务质量和效率。因此, 从技术角度讲, 现代邮政业与传统邮政业的区别, 主要体现在现代信息技术带来的需求方面的变化 (如迅捷、安全、便利和便宜等服务标准的提高以及服务内容和范围的扩大), 以及现代装备技术带来的供给方面的变化 (如交通运输方式、服务提供的手段和方式等)。现代邮政业的“现代”内涵包括: 一是传统邮政作业方式与现代信息技术的有机结合, 是信息

技术参与传统邮政改造的过程。二是实现邮政自动化、信息化、数字化和智能化。三是将传统实体网点和现代技术结合起来, 通过相关专业技术的研发实现产品和服务的创新, 以扩大业务品种和范围、提高业务量, 从而充分发挥邮政网络的规模经济, 实现邮政部门的可持续发展。

表 1 传统邮政与现代邮政特征的比较

	传统邮政业	现代邮政业
行业属性	第三产业/通信业, 以实物为载体的通信方式	现代服务业 (高技术性服务业)
寄递对象	以信函为主, 主要是个人信函和商业信息的传递	作为中间投入, 直接进入工业生产的内部, 是制造业供应链管理的一部分; 适应 B2B、B2C 电子商务发展, 寄递的更多是小件商品、广告和账单, 作为商品流通业而存在
业务种类	以邮政普遍服务业务为主, 产品和服务较为单一	在保持邮政普遍服务的基础上, 增值性快递业务不断增加, 不同服务、产品的组合, 对服务质量、实时查询、时限性等方面要求更高; 增值服务实现多样化、定制化
技术手段	手工或简单电脑操作	基于信息技术的邮政网络, 服务标准化、自动化、机械化和信息化
寄递速度	速度慢	更为快捷
投递深度	以邮局、邮箱为投递网点	上门投递, 实现点对点、门到门投递

1.2 服务多元化

与传统邮政业相比, 现代邮政业不仅要满足人际交往产生的邮政服务需求, 更要满足全球分工、工业化生产和企业组织变化产生的生产性邮政服务需求。因此, 其在业务范围上更为广泛, 除了传统意义上的函件业务、包裹业务、报刊

发行业务和汇兑业务外，还融合了金融、物流、信息、零售、中介等服务功能，创新和衍生出更多的新兴服务业态和增值业务，是“多种业态+综合服务”的集合体，也是生活性邮政服务和生产性邮政服务的有机融合，能够为政府部门、企事业单位和广大人民群众提供涵盖物流配送、邮政快递、金融储汇、电子商务、数据收集、集邮礼仪、代理代办等全方位、多元化服务，不断满足社会 and 用户对邮政服务的多样化需求。

1.3 “三流”融合化

从价值链角度看，传统邮政业以处理邮件为核心业务，包括邮件收集、分拣、运输和投递等过程（见图 1），其实物流、信息流和资金流是相互分离的。而现代邮政业以为客户服务为中心，依托信息技术，通过整合产业链上下游环节，拓展服务种类，为用户提供增值服务，其服务过程是实物流、资金流和信息流的统一（见图 2）。可见“三流”合一现代邮政业的根本特征。

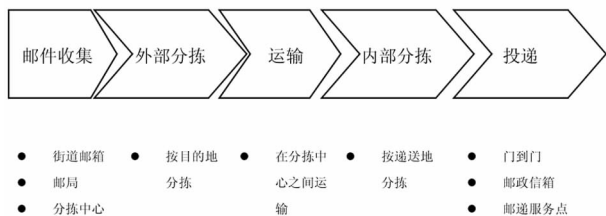


图 1 传统邮政服务价值链示意图

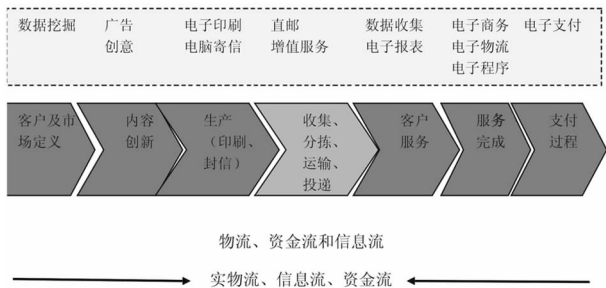


图 2 现代邮政服务价值链示意图

1.4 运营公司化

从产业组织方式来看，传统邮政在国家专营制度下，其显著特点是邮电合营、政企不分，运营效率较低。现代邮政业则强调在市场经济条件下，邮政实行政企分开、公司化运营。现代邮政企业作为市场经营主体，能够通过完善和建立现代企业制度，适应市场需求和竞争变化，及时调整发展战略，创新业务和服务领域，提升综合竞争力。

1.5 网络全球化

由于邮政具有国家专营的特性，传统邮政大多数业务由国有企业垄断，对外资企业不开放市场。现代邮政业是经济全球化、贸易自由化趋势的产物，与传统邮政相比，其最大特点：一是生产全球化对商业信函、生产设备等邮递需求增加，邮政服务空间不断拓展；二是邮政企业经营国际化，即许多邮政企业适应时代发展和市场需求，走出国门，参与国

际市场竞争；三是邮政网络配置全球化，各国邮政企业通过合作联盟、收购兼并等多种途径构建具有竞争力的全球邮政网络。

2 现代邮政业的产业地位

现代产业体系主要由先进制造业、现代服务业和现代农业构成，发达的服务业是构建现代产业体系的客观要求。现代邮政业作为现代服务业的重要组成部分，作为连接生产与消费的桥梁和纽带，具有服务人群规模大、带动辐射领域广和吸纳就业人数多等特点，是现代产业体系的复合型、基础性产业，是促进国民经济持续协调稳定发展的重要基础，其产业地位主要体现在以下几个方面。

2.1 现代邮政业服务人群广、规模大

现代邮政业是面向企业、政府和个人提供服务的产业，其显著特点是服务人群广、规模大，不仅能够为企业提供商品、信函等寄递、派送服务，而且能够为广大人民群众提供信函、包裹和网购商品寄递服务。2014 年我国快递业务量达 140 亿件，同比增长 52%，跃居世界第一。快递日均业务量已接近 4 000 万件，按照快递件一发一收服务 2 个人计算，日服务人群已达到 8 000 万人。如果快递业务量在 2020 年之前达到 360 亿件，那么平均日处理量将达到 1 亿件，按照一发一收计算，日服务人群将达到 2 亿人。如此大的服务人群规模，将使现代邮政业特别是快递业成为国民经济运行的重要助推器和现代产业体系的重要支撑。

2.2 现代邮政业辐射带动领域广

现代邮政业作为生产性和新型生活性服务业的集合体，与生产、流通、消费、投资和金融等多个领域紧密关联，成为产业间、区域间、国际间、群体间重要的连接纽带，是现代社会的不可替代的基础性产业。

第一，现代邮政业是产业分工和产业间联系的纽带。现代邮政业从制造业中分离出来，是不同产业、不同生产环节以及不同企业间联系的纽带，即通过寄递商业信函、生产样品甚至零部件、生产设备、工具等，承担着现代产业分工的职能，使全球产业分工体系中的各个产业、各个部分、各个环节通过这种分工深化得以有序运转。同时，现代邮政业作为现代产业生态系统中的重要组成部分，通过促进物质循环和信息传递，对产业生态系统的矛盾和冲突起着减震器和调节器的作用，促进系统中企业间的合作和发展。

第二，现代邮政业是区域间和国际间联系的纽带。现代邮政业通过将物品递送、信息传递、资金流通和文化传媒等多种功能融合在一起，能够促进区域间、国际间各种商品和生产要素的合理流动，促进区域间、国际间文化交流和融合发展，是区域间、国际间和群体间的重要连接纽带，对促进区域创新发展和国际经济合作具有积极作用。

第三，现代邮政业是支撑电子商务发展的重要基础。电子商务作为信息技术革命的重要产物，已成为国民经济的重要新兴产业和增长点。电子商务的蓬勃发展带动了快递业的高速增长，快递服务已成为支撑电子商务发展的关键环节和

重要基础。据不完全统计，目前中国70%以上的网购商品是由快递完成的，中国跨境电子商务市场超过60%的商品是通过邮政体系运输的。海关总署发布的数据显示，截至2013年底中国个人跨境网购市场总量已突破700亿，未来还将保持快速增长。这意味着伴随我国电子商务包括跨境电子商务的持续发展，现代邮政业将成为国内商品流通和对外贸易的重要支撑。

第四，现代邮政业是带动交通运输业发展的重要力量。现代邮政业与交通运输业具有相互协作、相互融合的关系。现代邮政业需要与综合交通运输体系建设紧密结合，利用民航、铁路、公路等各种交通运输方式和工具组织，为人民群众提供安全、便捷的邮政、快递服务。同时，现代邮政业也已逐步成为交通运输业的重要支撑，快递货物占交通运输业货运总量的比重不断提高，对交通运输业发展的贡献也显著增强。以快递服务需求为导向，着力解决发展中的突出问题和矛盾，是促进交通运输业转型发展、创新发展的重要着力点和战略选择。

2.3 现代邮政网络的广度和深度不可比拟

现代邮政业的服务网络层次多、密度大，服务范围遍及城乡、服务深度可到户到人，这是任何其他服务业都无法达到的。正是由于现代邮政网络发达而且覆盖人群广泛，现代邮政业已日益成为公共服务体系的重要组成部分。

一般认为，邮政普遍服务不是典型的公共服务，但随着经济发展水平的提高，很多原来不是公共服务的邮政服务正在转化为公共服务。例如，随着社会的发展和技术的进步，在邮政专营范围逐步缩小的情况下，邮政普遍服务却呈现一定范围内的扩大趋势。现代邮政业的普遍服务作为公共服务，既属于维护性公共服务，也属于经济性公共服务。其中，作为维护性公共服务，现代邮政业不仅承担着邮政普遍服务（不论多么偏远的地区都能享受的基本公共服务），也承担着办理机要通信、报刊发行、义务兵平常信函免费寄递等服务。作为经济性公共服务，现代邮政业为日益增长的生产性邮政服务需求提供着普遍服务，满足社会化大生产的需要。同时，随着经济社会的发展，现代邮政业作为公共服务的属性将逐步放大，成为公共服务体系的重要组成部分。

2.4 现代邮政业能够大规模促进就业

现代邮政业特别是快递业作为劳动密集型行业，在吸纳普通劳动者、扩大就业方面发挥着重要作用。尽管随着资本和技术的投入加大，现代邮政业正在向资本—技术密集型产业转型发展，但终端门到门的派送环节仍然离不开快递人员。数据显示，目前民营快递企业吸纳的就业人数已经超过100万人。快递业的迅猛发展在一定程度上缓解了我国的就业压力。特别是随着新型城镇化的推进，大量农民工转化成市民，其就业问题将成为城镇化发展的关键，快递业为吸纳农民工就业、推动新型城镇化发展提供了渠道。

3 对现代邮政业未来发展趋势的展望

在经济全球化和信息技术快速发展的背景下，未来现代

邮政业将呈现出持续化、信息化、绿色化和国际化等趋势，成为引领现代服务业发展的重要引擎。

3.1 经济持续发展与交易活动扩张推动现代邮政业规模化发展

伴随经济全球化的稳步推进，未来国与国之间、人与人之间的联系越来越紧密，资源、资本、技术和人才在全世界范围内持续流动、日趋频繁。一方面，伴随国际分工逐步深化，跨国公司生产和经营规模的不断扩大，原材料和产品的跨国供给，都将对生产性邮政服务产生大规模、持续性的需求。另一方面，全球化导致的劳动力、工程技术人员和管理人员在国际间的流动，发展中国家城镇化推动的劳动力跨区域流动以及现代社会人际交往的日趋频繁，也将对生活性邮政服务产生大规模的需求。适应这种规模化、持续化邮政服务需求的增长，现代邮政业的规模将不断扩大，在现代服务业中的地位将不断提升。

3.2 生产方式和流通方式变革推动现代邮政业创新发展

在信息技术时代，社会生产方式、生产组织方式、生活方式与交易模式等都将发生重大变革。以互联网为支撑的大规模定制智能化生产方式、以3D打印为依托的“分散生产，就地销售”生产组织方式和以B2B和B2C为支撑的电子商务新型流通方式的发展，不仅改变了过去的生产方式和流通方式，而且对快递服务寄递的时限性、投递深度和投递网络密度都提出了更高要求，拉近了生产者和消费者之间的距离，将推动以递送小件商品为主的快递业务需求持续增长，引发邮政业务结构优化和服务产品创新，实现增值服务多样化、定制化、高端化发展。

3.3 信息技术广泛应用和普及推动现代邮政业智能化发展

以信息技术为核心的新技术是未来世界发展的主要推动力。全球金融危机后，以生物技术、信息技术和能源技术为核心的新一轮技术革命正在兴起。在新技术变革推动下，人类生产生活的内容和方式正在发生深刻变化，不仅制造业呈现自动化、数字化和智能化趋势，而且新服务类型、服务业态不断涌现，并引发商业模式不断创新，极大地拓展了传统服务业的内涵和发展空间，带来新兴服务业的发展和繁荣。为了适应信息技术的发展和商业模式变革，未来现代邮政业将更多地运用现代信息技术，通过推动信息化、数字化和智能化，创新业务模式、服务内容，提升服务效率和服务水平。

3.4 经济全球化和服务贸易自由化推动现代邮政业国际化发展

在经济全球化和贸易自由化趋势下，现代服务业正在成为全球投资的重点。一方面，随着国际分工逐步深化，跨国公司纷纷将非核心活动外包给第三方专业外包公司来完成；另一方面，一些与跨国公司有战略合作关系的服务企业，实施跨国公司跟随战略，将服务业务跟随跨国公司进行国际转移。为了适应这种趋势的发展，未来现代邮政业跨国转移和承接服务外包趋势将不断增强。与此同时，伴随生产全球化的持续推进，国际生产性邮政服务需求的增长将推动更多邮

基于便民服务平台的邮政三大板块发展策略探讨

2015年,中国邮政集团公司从业务层面提出“一体两翼”的经营发展战略,其中“一体”就是邮政的综合便民服务平台。笔者认为,要想充分发挥邮政便民服务平台的作用,就要从顶层设计出发,加强邮政、银行、速递三大板块的密切协作,各地邮政、银行、速递在加强协作的同时,要与外部企事业单位加强合作,以邮政窗口资源为基础,以市场需求为导向,融合现有邮政特色的现代电子商务平台,大力推进线上、线下相结合、面向社会大众的邮政综合服务平台建设。

1 充分发挥邮银在农村的普惠平台作用

充分利用邮银布放在农村地区的上万个银行卡助农取款服务点,通过宣传“助农取款、惠之于民”的惠民便民金融工程,解决农村金融“最后一公里”问题,努力实现农村金融服务与城乡金融服务均等化。在助农服务点优选加载更多邮政储蓄金融产品,一方面提高农村地区客户的办卡量和用卡率,加快推进银行卡在农村地区的普及进度,提升邮储金融产品交叉水平;另一方面提高邮政储蓄客户的产品收益和便利,做大代理金融这项战略性业务。

2 充分发挥邮政便民服务中心、村邮站接地气的优势

在这些服务点上加载高科技含量的机具设备,如在优选后的便民服务点上,布置农村客户金融需求信息登记设备,为邮政储蓄银行提供宝贵的信贷客户资源,便于后期的市场调研与业务筛选,从而更好地满足农村小额信贷需求。

3 结合邮政线上资源、线下渠道平台,与速递、银行共同合作,推进整合发展

依托现有农村村邮站、便民服务中心、助农服务点,以邮政函件、报刊、集邮、助农取款、邮政汇款等为特色产品,积极承接政府公共服务和代理邮政速递、邮政储蓄银行、企事业单位业务,通过便民服务平台为邮政速递公司提供开发政府机关、企事业单位的对账单和EMS快递

服务的渠道,为邮政营销企业贺卡、邮票、报刊提供路径,为邮政储蓄银行搜集信贷、公司、信用卡客户资源提供突破口,真正实现以便民服务平台为中心的三大板块融合发展。

4 大力发挥邮乐网网上平台作用

在信息化村邮站、便民服务中心加载邮乐网,为农村地区客户提供不出村、无成本网上购物体验;积极发展邮政储蓄银行卡业务,提升邮政储蓄银行电子银行在农村的覆盖面、活跃率和交易量;开发邮政速递网上产品,通过邮政EMS安全、快捷、有保证地将产品送达农村客户手中,切实改善农村地区的普遍服务。

5 大力宣传邮政便民服务平台优势和产品

梳理整合邮政、银行、速递三大板块优势及各自的产品和普惠服务,共同制作下发邮政便民服务平台特有的产品和服务宣传物料,诸如折页、视频广告、LED、展架、电台口号、网络软文等,通过邮政近4万个普及城乡的金融网点,上万个报刊亭、助农服务点、ATM机具,开展覆盖式宣传,提高便民服务平台的社会知名度和认知度。

6 做好邮政便民服务平台人员管理工作

首先,制定平台管理人员的绩效考核办法,开展平台管理人员竞选,让有能力、有想法、能奉献、能吃苦的管理人员为邮政开展便民服务工作;其次,加强平台管理人员的邮政产品、服务及平台管理制度培训工作,提升管理人员服务水平、管理能力;再次,根据社会大众口碑、平台业绩、安全运行、制度执行等多项内容开展“N佳”便民服务平台和管理人员评选工作,并给予相应奖励,鼓励优秀的管理者继续为社会大众提供最佳服务;最后,重视平台管理人员队伍建设,让这些管理人员服务的便民平台真正发挥效应。

(中国邮政储蓄银行东阳市支行 俞富强)

政企业通过并购、开设邮政网络等方式,走向国际市场,实现现代邮政业的国际化发展。

3.5 资源环境约束强化促进现代邮政业绿色化发展

在人类经济社会发展过程中,全球人口和经济规模不断扩大,加重了生态环境的负荷,增大了能源资源的压力,人口与资源环境之间的矛盾日益凸显。特别是近年来气候变化问题已越来越引起世界各国的重视,在应对国际金融危机及全球气候变暖中,发展绿色经济已成为全球共识,生产过程和产品的低碳化、绿色化已成为全球产业转型发展新趋势。为了适应全球气体减排和保护生态环境的要求,越来越多的邮政企业也将承担社会责任、保护环境作为公司发展战略的一部分,通过采用现代信息技术和节能设施,促进绿色化发

展,绿色邮政将成为现代邮政业一个新的增长点。

参 考 文 献

- 1 路红艳. 基于全球视角的现代邮政业发展路径研究. 邮政研究, 2014, 4
- 2 鞠勇. 提供现代邮政服务的思考与实践. 中国邮政, 2009, 2
- 3 王小平. 世界邮政发展挑战与机遇并存. 人民邮政报, 2008-01-25

收稿日期: 2015-03-25

作者简介: 路红艳(1976~), 女, 吉林梨树人, 副研究员, 博士, 主要从事服务经济研究。