

文章编号: 1007-5399 (2017) 04-0025-03

EMS 嵌入“互联网+政务服务”模式研究

王 锋¹, 王英杰², 徐业豪³, 缪 璐⁴, 黄新莉⁵

1. 中国邮政速递物流股份有限公司亳州市分公司, 安徽 亳州 236800;
2. 中国邮政速递物流股份有限公司济宁市分公司, 山东 济宁 272000;
3. 中国邮政速递物流股份有限公司肇庆市分公司, 广东 肇庆 526000;
4. 中国邮政速递物流股份有限公司安康市分公司, 陕西 安康 725000;
5. 中国邮政集团公司邮票印制局, 北京 100054)

摘要: 文章阐述了邮政发展“互联网+政务服务”的重要意义, 结合济宁、肇庆、亳州三地邮政的实践案例, 分析了邮政推进“互联网+政务服务”的过渡模式和理想模式, 并提出了EMS嵌入“互联网+政务服务”的建议。

关键词: “互联网+”; 政务服务; 模式; 信息系统; 资源整合

中图分类号: F61

文献标识码: A

2016年9月29日国务院印发《关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》(国发〔2016〕55号,以下简称《意见》),对加快推进“互联网+政务服务”工作作出总体部署和具体工作要求。中国邮政速递物流股份有限公司(以下简称“中国邮政速递物流公司”)积极参与,在“互联网+政务服务”新模式下,利用享誉全球的EMS特快专递品牌,快速嵌入新的服务流程,具有较强的研究价值和现实指导意义。

1 邮政推进“互联网+政务服务”的案例实践

1.1 山东济宁

1.1.1 基本情况

中国邮政速递物流公司济宁市分公司目前开办的主要政务类业务有二代身份证寄递、护照专递、驾驶证寄递、车牌寄递、网上车管所、检查专递、法院专递、发票专递、高速ETC寄递、残联通知单寄递、交通上岗证寄递、仲裁通知书寄递、工商执照年检和行政执法通知书寄递等项目,涉及公检法、工商、残联、税务、交通、执法等多个政府部门,年业务量超过60万件,收入超过1000万元。

1.1.2 主要做法

服务方式: 主要采用派驻制服务,如公安类、交警类和法院类等业务量较大的项目,将EMS服务嵌入到政务服务的流程中,供群众自愿选择,个人付费。部分项目实行定点定时揽收服务,包括工商类、交通类、执法类等业务,政府付费,群众享受免费服务。

信息系统对接: 中国邮政速递物流公司山东省分公司自主研发政务便民通信息平台,与政府部门内部专网进行对接,确保客户及政务信息数据安全,为群众提供线上服务渠道,有效支撑了山东省国税局、山东省居民身份证制作中心、山

东省出入境管理总队证件制作中心的寄递服务。

1.1.3 案例分析

优势分析: 一是收入高,效益好,且发展稳定;二是各业务之间互相独立,互不影响;三是与合作部门结下了深厚友谊,合作基础、趋势良好。

劣势分析: 一是营销开发和维护成本较高,派驻人工成本也较高;二是部分政务业务开发未完成;三是政务服务流程的改变造成业务流失风险;四是部分需要群众自愿付费的业务可能会因为解释不到位导致投诉。

1.2 广东肇庆

1.2.1 基本情况

中国邮政速递物流公司肇庆市分公司目前开办的主要政务类业务有港澳通行证寄递、护照专递、二代身份证寄递、驾驶证寄递、车牌寄递、检察院文书专递、法院法律文书专递、空白发票及税务文书专递、绿色环保标志寄递、仲裁通知书寄递、工商执照年检代办和行政执法通知书寄递等项目,涉及公安、检察、法院、司法、工商、税务、交通、执法等多个政府部门,2016年1~11月业务总量超过48万件,业务收入超过725万元。

1.2.2 主要做法

服务方式: 一是主要采用派驻制服务,如公安户政类、公安交警类、公安出入境类和法院法律文书类等业务量较大的项目,将EMS服务嵌入到政务服务的流程中,供群众、申办企业自愿选择,个人付费统一使用邮资到付方式,委办企业可以月结集中支付。二是微信等电子渠道接入办证信息实物揽收的对接合作部门,信息实现一点接入、全省共享。

信息系统对接: 中国邮政速递物流广东省分公司研发速递便民通信息平台,与政府部门内部专网进行对接,确保客户及政务信息数据安全,为群众提供线上服务渠道。目前速

递便民通已接入广东省公安厅出入境部门、交警部门、省国税局、地税局、公安厅制证中心的寄递服务。

1.2.3 案例分析

优势分析：一是到付收入高，利润效益好，且业务发展稳定性高；二是各业务之间互相独立，互不影响，接入渠道多，受理灵活；三是与合作部门捆绑合作，奠定未来合作基础；四是高效业务的发展对公司业务结构趋向合理有导向作用，政务业务引领作用明显。

劣势分析：一是有政策风险，随着国家对寄递市场的开放，存在相应的政策不确定性，邮政速递专营地位存在风险；二是设备和软件开发需要一定投入，会受到合作期限的影响；三是政府部门在快递政务邮件市场引入竞争对邮政资费及市场份额造成一定影响；四是运营管控不到位会影响客户体验，易引发投诉。

1.3 安徽亳州

1.3.1 基本情况

中国邮政速递物流公司亳州市分公司目前开办的政务类业务主要有司法类（包括二代身份证寄递、法院专递、车牌寄递）业务、网上办事大厅证件（资料）邮寄业务、其他政务类业务（发票、公文等），涉及法院、检察院、公安、司法、工商、税务、交通、执法等众多政府部门，截至 2016 年 11 月底，业务收入达到 1 100 万元。

1.3.2 主要做法

服务方式：一是部分政务类项目实行派驻服务，如居民二代身份证、车牌照寄递、法院专递等项目。其中，居民二代身份证、车牌照寄递业务实行邮资到付，收件人付费。二是网上办事大厅证件（资料）邮寄项目。用户通过政府开发的网上办事大厅申请办理事项，所有程序均在网办理，政府部门办理好的证件全部交邮政 EMS 邮寄；用户需要提交纸质资料的，交邮政 EMS 揽投员收寄，送至政府相关部门。所有费用由政府财政统一支付，用户无需支付任何费用。

信息系统对接：亳州网上办事大厅为邮政 EMS 提供了网络信息接口，并开通了调度、监督窗口，同时与中国邮政速递邮件查询链接，方便用户查询。

1.3.3 案例分析

优势分析：一是获得了政府和群众的双向好评价，社会效益好；二是和政府部门沟通频繁，合作基础、趋势良好；三是网上办事大厅全市统一，实现了政务业务的全面开发。

劣势分析：一是“互联网+政务服务”由政府主导，EMS 主动性较差；二是农村邮政服务能力有待进一步提升。

各案例汇总对比情况详见表 1。

2 邮政“互联网+政务服务”发展模式研究

2.1 过渡模式——“线下+线上”模式

当前 EMS 政务类业务发展总体态势良好，但也存在很多风险和挑战：一是政策风险。目前各地方政府“互联网+政务服务”推进的方式、模式、进度不同，造成了 EMS 的服务方式和流程也各不相同，加大了政务业务流失的政策性

表 1 案例综合分析对比表

	山东济宁	广东肇庆	安徽亳州
收寄方式	实物寄递（派驻+网上接单）	实物寄递（派驻+网上接单）	网络办理（网上接单）
付费模式	用户付费	用户付费	政府付费
政府间数据是否共享	不共享	不共享	完全共享
政务平台是否接入 EMS	没有	手机接入	计算机和手机端都接入
数据互联	数据独立	部分接入政府服务网络	以第三方平台接入政务服务
业务平台	EMS 自有平台	EMS 自有平台	政府网络平台
风险	营销成本大，客户流失风险高	政策风险、硬件投入较大	政府主导，被动服务

风险。二是安全风险。目前民营快递企业存在超范围经营邮政业务和非法从事信函寄递业务的现象，速递市场无序竞争的混乱状况相当严重。三是竞争风险。目前邮政非信函类政务类业务市场面临较大的竞争风险。各民营快递业务，尤其是顺丰公司，在把邮政商务类市场逐步蚕食后，已将竞争的战火引到了政务市场，很多非信函类的政务类业务，面临较大的流失风险。

2.1.1 模式描述

以线下实体政务集中服务大厅和分部门服务大厅提供服务为主，以网上办事大厅为辅，部分提供社区代办或邮政代办的多渠道政务服务模式（见图 1）。

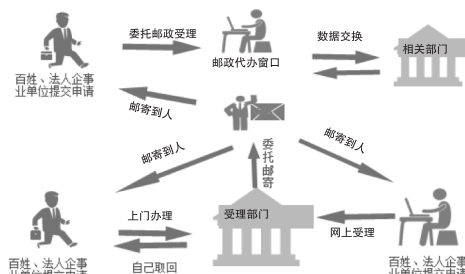


图 1 “线下+线上”模式基本模型

2.1.2 信息系统和平台建设

过渡模式下，未建立数据共享和交换平台，未实现数据资源的共享和开发，未建立统一管理的身份认证体系。各部门之间信息、系统、身份认证和审批流程相对独立。邮政速递分别开发相关交换信息系统，实现业务流程的信息化管理。

2.1.3 EMS 服务方式

在各级实体政务服务大厅实施定点派驻服务和定点揽收相结合的服务方式。用户根据自身实际情况自愿选择自助服务或邮政快递服务。邮资由用户负担。

2.2 理想模式——“互联网+”模式

2.2.1 模式描述

基于“互联网+”思维，以网上政务大厅服务为主，以

实体政务大厅和代办渠道为辅,形成线下一窗式、线上一网式的线上线下融合的多元一体化政务服务新模式(见图2)。

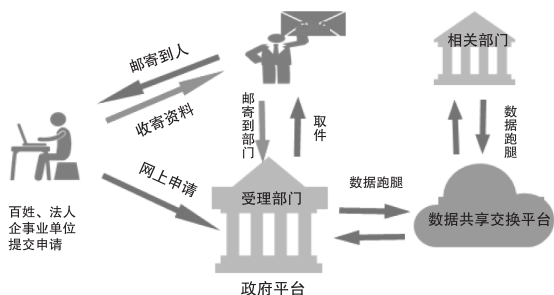


图2 “互联网+”模式基本模型

2.2.2 信息系统和平台建设

一是基于电子证照库,构建统一管理的身份认证体系。实现一号关联所有证件和服务事项。二是建立基于大数据和云计算的数据共享和交换平台(包括邮政部门),打破部门壁垒,整合各个业务领域的服务流程,梳理各个业务领域的服务资源,形成业务协同审批联动的政务服务网,提供一网式无差异服务。

2.2.3 EMS 服务方式

EMS提供基于信息系统指令的专业团队实时上门服务。邮政快递服务由政府统一购买,群众免费享用。

3 EMS 嵌入“互联网+政务服务”的建议

3.1 注重与政府的协调和沟通

目前,各地政府对于邮政快递市场的管理和现状不清楚,对于《邮政法》的相关规定以及个人信息和政务信息的安全性认识也不够深入。邮政需要加强对政府工作的主动性,首先要取得各地邮政管理部门的支持,共同做好政府主管部门的工作,积极宣传邮政优势。

3.1.1 宣传政策法律优势

《邮政法》规定,“外商不得投资经营信件的国内快递业务”;“快递企业不得经营由邮政企业专营的信件寄递业务,不得寄递国家机关公文”。邮政速递物流公司与政府部门合作开发政务类速递产品,具有其他快递公司无法比拟的政策法律优势。

3.1.2 宣传网络服务优势

由于政务类速递产品主要是为人民群众服务,邮政速递物流遍布城乡的投递网络优势,为政务类速递产品的自主开发、个性化服务提供了便利条件。

3.1.3 宣传产品合作优势

邮政速递物流公司在人民群众和党政部门树立了良好的服务形象和品牌形象,政务类速递产品作为行政资源与国有企业的合作载体,无疑是双方的最佳之选。

3.1.4 宣传价格优势

政务类速递产品价格是综合考虑群众、政府部门、企业三者利益而制定的,并得到物价部门批准,一般不会轻易变更,受市场竞争因素影响有限。

3.2 统一开发信息系统

一是由中国邮政集团公司或速递总部出面统一设计开发政务对接信息系统,在各省或全国范围内统一推广使用。二是政府统一整合各部门包括邮政系统在内的信息资源,运用大数据等现代信息技术,强化部门协同联动,打破信息孤岛,促进办事部门政务服务相互衔接,实现一号申请、一窗受理、一网通办的“三个一”服务模式。三是根据各省“互联网+政务服务”的流程实际,开发专门的省级政务业务质量监控系统。四是各地根据实际需要,灵活开发便民的政务服务使用软件,如门户网站、移动应用程序、微信公众号等。

3.3 加强质量控制

建立关键指标、关键人质量控制体系,突出及时揽收成功率、及时妥投率、便民率等关键指标管控。建立省市县多层级质量管控队伍,落实关键人,实现业务质量的日监控、周分析、月通报。

3.4 推动邮速资源整合

面对同一个市场,邮速双方如何整合资源,形成合力,发挥资源的最大效能,也是邮政面临的一个重要课题。资源整合主要体现在以下三个方面。

营销整合:共举一面大旗,打响中国邮政的品牌。重点做好营销分工,避免多头营销,内部竞争。

网络整合:能够整合的内部网点、邮路、内部处理等环节,尽量整合到一起。避免重复建设、服务质量不统一等问题。

管理整合:加强业务管理,邮速双方对内统一标准、统一政策、统一流程、统一监督检查;对外一个主体、一个声音。

4 结语

目前,全国大多数中西部地区“互联网+政务服务”推进还处于初级阶段,EMS服务方式也大同小异。需要行业上下共同努力,密切关注各地政府的推进速度和相关动态,及时靠上做好工作,向政府推广先进地区的发展经验,提供利于EMS业务发展的模式流程。

对于已经自行组织开发对接系统,并进行过渡模式运作的先进地区,要不断完善经验教训,主动加大对线下客户和员工队伍的培训力度,努力引导线下用户向线上转移,逐步达到线上用户占据主导地位的理想模式。

对于已经运行上线理想模式的地区,要加大宣传力度,集团公司在内部树立标杆榜样,率先在发达地区进行全面推广,循序渐进,进而全面达到理想运行模式,牢固树立邮政在政务寄递市场的主体地位。

收稿日期:2017-03-28

作者简介:王锋(1973~),男,安徽蒙城人,主要从事“互联网+政务”市场开发研究;王英杰(1974~),男,山东菏泽人,主要从事EMS发展战略和定位研究;徐业豪(1968~),男,广西永福人,主要从事投递端外包模式研究;缪璐(1970~),男,陕西安康人,主要从事企业党建研究;黄新莉(1976~),女,重庆人,主要从事函件业务转型发展研究。