

编者按：从本期开始，本刊将在“企业动态”栏目引入“企业组稿”，有目标地选择一些省、市级邮政企业，重点关注一些有明确思想和成体系实施方案并经过一定周期的探索取得成功的做法。石家庄邮电职业技术学院组织专家深入企业调研挖掘，采取校企合作的方式，探索企业行为或事件背后的致胜和制约因子，一方面供全国邮政企业交流参考，另一方面为邮政科学研究积累资源。企业的做法、经验从来都是个性的，不问就里就模仿别人的做法，结果可能是成功了不知道为什么，失败了也不知道为什么。《邮政研究》是邮政领域的学术性期刊，经验交流不是我们的定位，但是挖掘经验背后的规律，使之形成真正具有指导意义的科学是我们的目的。

文章编号：1007-5399 (2015) 03-0039-03

和谐政企关系下的浙江邮政转型发展探析

周艳海

(石家庄邮电职业技术学院, 河北 石家庄 050021)

摘要：加快邮政业务转型发展是中国邮政集团公司“十二五”期间的主要任务。文章阐述了浙江邮政借力政府优化发展环境、促进转型发展、积攒发展后劲的实践做法，总结了浙江邮政借力政府转型发展的实践经验，从构建和谐政企关系的政策保障与现实基础、做好关系营销的重要性、邮政企业主动作为服务民生三方面对浙江邮政转型发展进行了探讨。

关键词：政企关系；转型；平台；创新；服务；关系营销

中图分类号：F61

文献标识码：B

邮政业是国家重要的社会公用事业，加快邮政业务转型发展是中国邮政集团公司“十二五”期间的主要任务。浙江邮政在转型发展实践中提出以信息化引领，实现向加大创新驱动、深化企业内控、提供现代服务转变的总体思路，提炼出“信息转型、向善利民、韧者精神”三项实践法则，转型发展聚焦民生需求，借力政府，全方位提供向善利民的一揽子民生服务，既为老百姓办实事、赢得政府的认可与赞许，又在构建和谐政企关系过程中实现自身的发展壮大。

1 浙江邮政借力政府转型发展的实践做法

1.1 借力政府优环境

浙江邮政在创新转型发展中，想政府之所想、急政府之所急，这是构建和谐政企关系的基础和关键。2011年以来，浙江邮政群策群力、攻坚克难，致力于打造城市、农村两大综合信息服务平台，不断推出全方位的便民、惠民举措，使城乡邮政信息综合服务平台成为党和政府服务民生不可或缺的重要平台，得到了社会各界的一致好评和老百姓的高度认可，为企业转型发展营造了良好的外部环境。在浙江金义邮政电子商务示范园的建设中，浙江邮政不计成本、不讲代价，自筹资金高质量完成金义园区基础设施装修和水电改造，不仅快速集聚了众多规模较大的电子商务企业，初步形成了示范效应，还成为金华市政府发展电子商务的示范窗口单位。从浙江邮政诸多惠民实践行动中，浙江省各级政府部门看到了邮政企业的社会责任感，加深了对浙江邮政的信任以及相互合作的意向，和谐的政企生态环境逐步建立并不断巩固，政府部门的主动作为与政策优惠不断惠及邮政企业。

浙江邮政的健康快速发展有力证明了政企之间的协作互利关系为浙江邮政的创新转型发展提供了良好的政策支持环境。

1.2 借力政府促发展

浙江邮政在转型发展中，立足自身优势和特点，换位思考，开拓创新，主动探寻企业与政府的利益契合点，坚持走信息化引领之路，坚持走服务民生之路，在城乡之间建立起从草本向木本转型、提供现代邮政服务的综合服务平台，把向善利民作为平台的服务内容，在加快网点转型升级的基础上，借力政府，推出了全方位的便民、惠民服务。

一是在城市，主要以新型报刊亭、新型投递网、便民服务站、E 邮站、营业网点连接千企万户。在政府的支持下，加载 LED 显示屏的新型报刊亭，全省实现信息化联网，不仅发布重要的政务和公益信息，还与新华社合作播报热点新闻，成为邮政服务政府、联系百姓的又一信息纽带和城市“文化亭”，同时报刊亭接入便民服务站系统，又成为居民家门口的“便民亭”；新型投递平台的建设，实现了中药配送、电销保单、重要函件、满意度调查函等业务的无固定区域、无固定频次、无固定时间作业模式，极大方便了居民的日常生活；信息化连接的新型报刊亭、村邮站、社会代办点整合形成的遍布全省的服务网络为居民提供了方便快捷的话费充值、电力缴费、联网出售汽车票、电力卡充值等便民服务，得到了政府与社会公众的普遍好评；以突破城市投递最后 100 米为切入点的 E 邮站，将智能交换箱与便民服务功能相结合，采取政府主导、社会支持、邮政运作模式，在各级政府支持下，主动挺进社区、校区及大型厂区，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。E 邮站在杭州试点以来,初步形成了邮政自有网点、政府机关、物业、院校、社区、小区(加盟)、报刊亭七种建站方式,在各地政府的支持下,计划2~3年达到全省重点城市全覆盖。

二是在农村,以信息化的村邮站、分销平台覆盖千乡万村。为了让农民享受到与市民一样的邮政服务,浙江邮政大力发展村邮站建设,在各级政府的支持下,村邮站除叠加基本邮政服务外,还叠加销售汽车客票、飞机票,联通、移动、电信等充值,水费、电费等公用事业费用代收代缴及资金账户转移、小额支付助农取款、助农保险、电脑体彩、村邮代购等一系列便民服务,深受农民欢迎。因为村邮站以推进基本公共服务均等化为目标,政府部门在政策上给予高度支持,专门发文:浙江省邮政分公司按村邮站、信报箱建设投资的20%给予配套,其余部分由市、县(市、区)财政为主负担,浙江省财政按分类分档给予适当补助解决”。同时,要求各地县级政府将村邮站的村邮员列入村级公益岗位序列,村邮员报酬列入村级运行经费,从而使村邮站的可持续发展有了充分保障。为了管好、用好村邮站,浙江邮政设立普遍服务办公室,具体归口负责村邮站的运营管理。同时,依托农村物流分销平台,通过推广“浙乡邮礼”项目,实现了信息化服务入村、时鲜农产品进城。由于创新效果显著,浙江邮政村邮站平台建设运营、新型报刊亭项目分别获得了国家级管理创新一等奖和二等奖,大大提高了浙江邮政的知名度和美誉度。浙江邮政的创新发展实践证明,和谐政企关系不仅能够为企业发展营造良好的外部发展环境,还能有力促进企业本业务的良性发展。

1.3 借力政府攒后劲

对于浙江邮政来说,和谐政企关系是一种无形资产。这种无形资产的价值不仅体现在当下,还为浙江邮政长期发展打下基础、攒足后劲。例如,浙江金华邮政按照政府和省公司统一部署,在金华市成功试点建设了智能E 邮站,有效解决了电子商务包裹投递最后100米问题,因此金华市政府发文,采取政府支持、邮政建设模式,计划用3年时间建设500个E 邮站,为金华邮政E 邮站项目建设提供了政策保障。浙江金义邮政电子商务示范园的建设投入运营,在有力促进“一金两包”业务发展的同时,也增进了政府与浙江邮政之间的互信,让政府看到了浙江邮政在电子商务运营方面的能力和意愿。在浙江省政府的帮助下以及中国邮政集团公司的统筹下,浙江邮政将在义乌跨境电子商务园区中征地80亩建立中国邮政跨境电子商务义乌基地,并以义乌基地、金华园区建设为契机,加快布局电子商务,推广仓储、集货一体化手机服务模式,同时加大与政府合作,主动进驻浙江各地跨境贸易电子商务产业园,探索产业园区的优化创新服务模式,同时进一步加强与海关对接,建立浙江义乌互换局,建设预报关系统,争取出口商品24小时出关。可以预见,在和谐政企关系下,浙江邮政依据浙江经济社会发展实际和自身独特优势,以信息化引领多元化创新,必将为“一金两包”业务大发展奠定坚实的基础。

2 浙江邮政借力政府转型发展的经验总结

2.1 向善利民、惠民生

浙江邮政转型发展以来,以提供现代化邮政服务为切入点,全力打造向善利民的信息网络综合服务平台,新型报刊亭、E 邮站、村邮站等各项信息化的创新举措,联通城乡、惠及民生,得到当地政府的高度认可和大力支持,为企业创新转型的深入推进提供了强有力的政策保障。

2.2 理实并举、重落地

浙江邮政转型发展中,以建设性焦虑意识理性思考业务发展战略,坚持实证创新,边干边悟边提炼,创造出思路、抓手、范例三位一体工作方法和“1+3”落到底方法,实用方法极易执行与复制,并在反复实践中提炼升华,落地实施的过程就是推进企业转型发展的过程。

2.3 平台数据、拓服务

大数据时代下,数据掌控和分析应用能力的重要性不言而喻。函件电子地图等数据整合提升项目的运用,提升了企业本业务的竞争力和企业造血功能;通过信息化固化企业内控项目和经营管理的重要环节,数据资源成为真正的企业生产力。另一方面,功能不断叠加的邮政现代化信息综合服务平台增强了企业自身发展的后劲,创新了邮政企业与其他企业主体的合作模式。通过积极探索数媒终端和大数据的合作模式,使邮政企业的线下渠道优势不断转化为经营优势。

2.4 开放包容、负责任

浙江邮政信息化引领下,草本向木本的业态转型,既遵循了市场发展规律,又以社会公众需求为基础找准了业务发展的切入点,体现了邮政企业的社会责任感。同时,金义邮政电子商务园区的投入运行以及即将建设的中国邮政跨境电子商务义乌基地等项目,无不说明壮大企业必须建立在邮政三大板块业务联动发展以及与政府等社会各界的合作上,在面向市场、尊重规律、开放包容、实现多方共赢的基础上彰显了企业的社会责任感。

2.5 文化养人、提素质

浙江邮政在“一引三转”的实践中,提炼了以信为本、韧者常青的企业文化,发扬韧者精神,以大家庭情怀,积极营造文化养人的和谐企业生态环境。文化正能量不断积聚、员工持阳光心态去看待企业经营发展的问题和难点,同时企业各级领导将员工心态调整到积极向上的方向,企业不断形成上下一致的内在驱动力,推动企业转型的深入发展。

2.6 勇于担当、重执行

浙江邮政各级领导和全体员工都有着强烈的主人翁意识和勇于担当的责任意识,各级领导班子具有较强的改革创新意识和勇于实践的胆识。浙江邮政各级企业以信息化为手段,结合当地实际以坚韧不拔的毅力,坚决执行省公司党组的部署,自觉践行企业文化,思路、抓手、范例三位一体工作方法遍地开花,企业转型发展目标得到一以贯之的执行和落实。

3 浙江邮政创新转型发展的启示与思考

3.1 构建和谐政企关系具有政策保障和现实基础

《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》指出：“经济体制改革是全面深化改革的重点，核心问题是处理好政府和市场的关系，使市场在资源配置中起决定性作用和更好发挥政府作用。”现代社会，政府既是市场良性运转的管理者，又是市场有序运转的服务者。国家要求邮政承担提供普遍服务的义务，即邮政服务网点要普及、资费要低廉、对传播文化类及具有社会公益性质的邮件要给予优惠，并力求做到国家每个公民都能使用邮政。同时，邮政提供普遍服务，也是政府推行政令的重要渠道。从多年来邮政企业发展实践看，邮政企业承担着部分政府职能，具有建立和谐政企关系的先天条件。同时，各级邮政企业也因地制宜，积极主动为政府排忧解难，始终保持与政府的亲密关系。另一方面，各级政府为了保证每个公民都能公平享受到邮政普遍服务，也乐于与邮政企业合作并在合作中给予政策优惠。因此，在我国全面深化改革的伟大历史进程中，和谐的政企关系既有坚实的现实基础也有强有力的政策保障。

3.2 做好关系营销是邮政企业转型发展的前提

关系营销是指企业应协调处理好在营销中所涉及的各种相关主体的关系，建立和巩固自己的忠诚客户群，在市场营销中吸引、发展和巩固新客户群。市场环境的瞬息万变与市场竞争的不断加剧，客观要求邮政企业要切实做好关系营销工作。关系营销涉及到的多个经济关系中，客户关系是核心与基础。实践中，政府与邮政企业存在双重关系，一方面政府是邮政企业的客户，另一方面政府又是邮政企业的管理者和服务者。关系营销中，良好客户关系的建立是一个长期过程。根据客户忠诚度阶梯表，邮政企业关系营销可分为客户关系建立、维持和强化三个阶段。在客户关系建立阶段，企业为了与客户建立经济关系而首次同客户进行接触，通过营销宣传，把潜在的客户转化成现实的产品消费者；在客户关系维持阶段，企业通过各种营销手段维持与现有客户的关系，提高客户对自身产品的忠诚度，使其成为企业产品的支持者，甚至是宣传者；在客户关系强化阶段，客户已经成为企业产品的拥护者，企业和客户已经形成良好的合作关系，共同促进双方的良性发展，实现了企业和客户的双赢。邮政企业应根据客户忠诚度阶梯表准确区别关系营销中的三个阶段和每个阶段的营销重点，采取切实有效的营销手段，尽快提升政府客户的忠诚度。在政府履行管理与服务职能时，邮政企业应协调处理好与政府的关系，发挥自身优势和特点，勇于承担社会责任，积极主动地融入到当地经济社会发展之中。

3.3 各级邮政企业主动作为是转型发展的根本要求

一是集团公司应审时度势，为邮政转型发展营造良好的外部环境。当前，邮政转型发展机遇与挑战并存，中国邮政集团公司应进一步明晰企业发展战略，积极主动做好与国家部委的沟通协调，争取领导的理解与政策支持。同时，依据

敦豪快递荣获

“2015年度全球杰出雇主”称号

敦豪快递公司凭借出色的员工发展项目和工作环境优化，被评为“2015年度全球杰出雇主”，是全球首批获此殊荣的5家公司之一，也是唯一一家在全球各大洲都获此认证的公司。

“全球杰出雇主认证项目”是由杰出雇主调研机构组织开展的，该机构总部位于荷兰阿姆斯特丹，该项目旨在评定那些为员工创造优质工作环境，人力资源管理处于专业化、人性化、高水平的全球企业。

(王旭 译)

各省邮政发展实际，创造条件、积极主动与各省政府签订战略框架协议合作，为各省邮政业务的转型发展指明方向，提供政策支持。

二是省市邮政分公司应开拓创新，实现经济效益与社会效益的双丰收。首先，省分公司应创造条件，尽快促成所在省政府与中国邮政集团公司签订战略合作框架协议并抓好协议内容的落地；其次，省市邮政分公司要带着思考经营管理企业，以企业文化积聚正能量，坚持实证创新，摸索符合自身特点的创新转型发展路径并一以贯之、落实到位；最后，应积极主动，有所为有所不为，找准企业转型发展与政府工作的契合点，营造和谐互利的政企关系，夯实邮政企业转型发展的基础。

三是邮政从业人员应群策群力，为企业转型发展建言献策。浙江邮政注重营造大家庭气氛，员工以家庭成员的心态享受工作、接受挑战，用人注重人品，倡导发挥不同年龄段职工的作用。同时注重职工心理调适和身体健康，先后开办了《在一线》杂志，开通了新浪“邮人码头”微博平台，成为信息有效传递、员工交流沟通、监督学习借鉴的平台。各级邮政从业人员应积极借鉴浙江邮政的做法，乐于生智、乐享生活，以企业经营业主的心态思考企业的转型发展，为企业的持续快速发展添砖加瓦。

参 考 文 献

- 1 陈剑锋. 以十八大指引邮政转型发展. 中国邮政, 2012, 12
- 2 陈威. 中国企业关系营销应如何发展. 经营管理者, 2015, 2
- 3 刘斌, 周玉川, 刘志勇. 广东邮政转型发展模式的构建与实践. 邮政研究, 2014, 1

收稿日期: 2015-03-11

作者简介: 周艳海(1979~), 男, 河北正定人, 硕士, 副教授, 主要从事邮政金融教学与研究。