

文章编号: 1007-5399 (2015) 04-0008-03

关于建设邮政企业营业网点管理系统的思考

赵鹏华

(中国邮政集团公司延安市分公司, 陕西 延安 716000)

摘要: 文章分析了建设邮政企业营业网点管理系统的必要性和可行性, 提出建设网点管理系统的总体架构和系统模块设计思路, 并预测了网点管理系统可达到的预期效果。

关键词: 营业网点; 管理系统; 平台; 信息化

中图分类号: F61 **文献标识码:** A

2013年中国邮政年报数据显示, 全国邮政企业共有各种营业网点11万余处。这些星罗棋布、遍布全国的营业网点既是各级邮政企业提供普遍服务的基础, 又是企业收入的重要来源。但由于缺乏对网点管理的信息共享系统, 各级邮政企业在进行决策时, 获取数据支撑困难, 且时效性差, 而且在资源配置、网点规划、效益评价等方面给企业带来困难, 对决策的科学性、合理性带来影响。为妥善解决这一问题, 笔者从实际工作出发, 结合日常工作实践, 提出建设邮政企业营业网点管理系统的设想。通过设立营业网点管理系统, 为各级经营管理人员搭建一个网点信息综合管理平台, 方便管理层实时掌握各网点的全面情况, 从而提高管理水

平、资源配置水平和决策水平, 达到网点的精细化管理, 提升网点管理效益。

1 营业网点管理系统构成的设想

1.1 总体思路

根据各级邮政企业管理需要, 初步设想网点管理系统应包括以下模块: 系统管理、网点信息管理、网点效益分析、人员管理、固定资产管理、低值易耗品管理、统计分析、综合管理。通过这些管理模块, 对全部营业网点实施实时的全方位管理。网点管理系统结构示意图见图1。

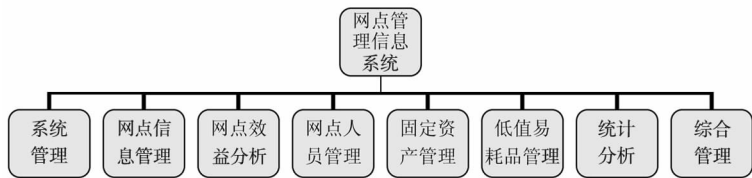


图1 网点管理系统结构示意图

1.2 系统各模块的设想

1.2.1 系统管理模块

由市场部牵头设计具体内容, 主要包括: 增减用户; 基础信息和基础数据录入(如机构信息、网点属性、营业证照、营业范围等); 增减网点机构等。

1.2.2 营业网点基础信息模块

由市场部牵头设计具体内容, 主要包括: 网点所在地概况, 包括所在乡镇面积、辖区行政村数量、人口及人口构成分布, 居民存款、主要财政收入来源, 当地农业、工业特产, 企业、学校数量等; 网点概况, 包括网点员工人数及用工性质、工种, 业务种类, 营业台席数量及项目, 服务半径, 邮路情况, 网点房屋面积及构成(如营业面积、内部作业面积、住宿生活区面积、对外租赁面积), 经营情况(邮政储蓄余额, 营业收入及构成)等; 网点外立面照片、内部照片、院落等重要部位照片。

1.2.3 网点效益分析模块

由计财部牵头设计具体内容, 主要包括: 收入情况, 可以利用量收系统、客管系统等业务系统接入; 网点支出情况, 为便于网点使用, 可做成简单的固定模式, 对网点水、电、暖、通信、线路、租赁费、材料、业务费等进行管理; 损益分析, 利用收支数据, 对网点损益情况进行分析评估。

1.2.4 固定资产管理模块

由技术部、安防部、计财部设计具体内容, 主要包括: 不动产, 如房屋、土地及产权证、照片; 营业设备, 如终端、打印机、证件复印机、密码键盘、刷卡器、对讲器、点钞机、利率屏、LED屏; 安防设备, 如防尾随门、监控器、报警器等; 电源设备, 如变压器、发电机等; 办公设备, 如计算机、打印机、照相机等; 车辆等。

1.2.5 低值易耗品管理模块

由后勤、办公室设计具体内容, 主要包括: 营业器具;

营业、办公家具，如桌椅、书写台、床、沙发等；电器用品等。

1.2.6 统计分析报表模块

由市场部、计财部设计具体内容，利用各种数据，形成各种分析管理报表，便于网点负责人、决策层分析、考评、决策。主要包括：网点收入报表、支出报表、利润报表；网点经营发展分析报表，利用系统中的数据，对网点业务量、业务收入、余额等进行同比、环比分析等；效益分析表，对收支构成、网点损益、增收节支等内容进行分析；历史报表数据查询等。

1.2.7 人员管理模块

由人力资源部牵头设计内容，主要包括：网点员工情况，如人数、学历、用工性质、工种、服务积分等的增减及变化；人工成本支出情况，如工资、奖金、业务奖励、保险和住房公积金等相关费用；工作量情况；人员奖惩情况，如奖励、投诉、表扬等情况。

1.2.8 综合管理模块

由视察室、市场部、计财部牵头设计具体内容，包括网点改造信息（装修、大修、日常维修相关情况）；网点管理台账体系，如网点的管理日志、大客户台账、欠费台账等；网点考评体系，如收入、业务量、效益等考评指标分析；网点营业、安防设备，低值易耗品，营业设施在线报修；邮资在线申请等。

1.3 系统建设可行性分析

根据多年从事县市级邮政企业经营管理工作实践来看，营业网点管理系统的开发建设具有较强的可行性。

一是方案编写。要做好网点管理系统，必须要成立专项的项目研发组，并要求市场、人力、计财、后勤、技术、网运、安保与营业局等部门密切配合，抽调各部门精英强将。分别抽取纯邮政营业网点、纯金融营业网点、邮政金融混合网点的样本单位，进行大量实地调查，确保方案编写质量。

二是投入预测。技术层面，可以请省级以上邮政企业技术局的专业人员提供网络及技术支持，可给予专项研发资金；网络及设备投入，可借用各网点的现有网络及支局长办公电脑等现有设备，个别可新购置，无需投入太多。

三是做好系统对接。作为信息化管理系统，必须能减少人工劳动。因此，营业网点管理系统在开发时，必须要做好与量收系统、电子化支局系统、固定资产管理系统、办公系统、人力资源管理系统、客户管理系统、欠费管理系统等现有管理系统的对接，从而形成一个管理大网。要避免上线一个系统，忘记另一个系统，必须将各个系统功能充分融会贯通，将各系统数据对接、提炼、应用，才能组建成一个监管大网。否则，系统只是一个独立的节点，只有通过系统对接，才能把一个个节点连接，编织成一张监管大网，才能发挥系统上线的最佳效果，达到系统上线的最终目的和精细化管理的要求。

2 营业网点管理系统预期效果

系统如果上线，将为各级经营管理人员搭建一个网点信

息综合管理平台。预期可达到以下效果。

2.1 管理层可达到的效果

2.1.1 实时掌握网点信息

实现对网点内部基础情况、网点外观等资料的图片、文字、数据的信息化管理；为各级经营、管理干部和领导搭建网点信息、数据共享平台，使管理人员不到现场就可以掌握所辖网点的基本情况，同时还能满足普遍服务对网点资料的管理需求。

2.1.2 提高资源配置的科学性

首先，便于人力资源配置。系统可实时掌握网点人员及业务量构成，便于人力资源部门在业务发展不均衡期进行网点间人员调配，从而达到整合投递人员和营业人员，优化作业时间，重新调整、组合邮路，解决替班、轮岗问题，进一步盘活人力资源，提高人力资源配置水平的目的。

其次，提高设备设施配备水平。可实时掌握各网点营业设备、安防设备配备和使用情况，有效解决安防设施不能正常使用的问题。

再次，整合网络资源。打破行政区域界限，调整邮运路线和投递路线，邮件的接发、分拣可视情况适当集中，进一步整合优化邮运和投递网络。

2.1.3 提高管理水平

第一，提高日常经营管理水平。县局、市局通过管理系统，无需亲临网点，便可掌握网点的全面信息，大大提高了工作效率和管理水平。网点业务开办、网点评价评比，甚至网点发展规划方面都可达到事半功倍的效果。

第二，提高资产管理水平，实现营业网点营业、安防设备、设施的信息化、动态管理，可随时掌握每个网点的设备、设施配备情况及使用情况。

第三，提高网点大修、迁址、装修及 ATM 等设备再投入决策的科学性。通过系统可掌握网点所在地的基本情况、网点的基本情况、网点业务量收发展趋势及网点效益评估，从而在网点迁址、装修、大修等投资决策上依据更充足，数据更可靠，达到提高决策水平的最终效果。

第四，对合理调整网点的布局与功能可起到有效的决策支撑作用。

第五，可以算清网点的效益账，引导网点负责人和营业人员在经营活动中树立以利润为导向的业务营销、经营管理理念，大力发展高效业务，对降本增效工作起到推动作用。同时，依据核算结果，可以为企业决策层在合理配置人、财、物等各项资源方面提供数据支撑；在网点建设投资和经营政策制订方面提供决策依据。

2.2 网点可达到的效果

第一，可实现网点营业、安防设备等网上在线实时报修，明确了职责，避免因设施、设备报修期间被考核处罚。同时，也理清了责任，一旦报修，责任即转到受理报修的技术部门，也可督促技术、安保部门抓紧维修或更换、调配设备。

第二，可实现邮资机邮资、费用报账网上申请工作，对

桐城市邮政局旺季金融业务发展策略

自2014~2015跨年度旺季金融营销活动开展以来,安徽省桐城市邮政局(以下简称“桐城局”)紧紧围绕省、市邮政分公司的战略部署,全力以赴,真抓实干,全面完成储蓄余额、代理保险、中邮期缴、理财业务发展目标,实现了旺季金融各项业务的协调发展。

宣传走访动起来。一方面,桐城局加大宣传力度,以协议存款利率为切入点,开展立体化、全方位的宣传。活动期间,共印制10万份宣传单页、500条条幅,200处墙体广告,并为各金融网点负责人和综合柜员印制了名片。在火车站、汽车站、农贸市场等人流密集的地方摆摊设点,联合其他专业共同进行宣传。另一方面,深入开展客户走访,挖掘潜力市场。桐城局加大对重点客户、重点人群的走访力度,在走访形式上,要求支局从三个层级在规定时间内分别走访,安排挂点人员“一对一”帮扶,统一发放了各类客户信息登记簿,收集沿街商铺、外出务工人员等客户的相关资料。大规模、全方位的宣传走访,为旺季金融业务发展奠定了良好的市场基础。

客户电话打起来。旺季期间,桐城局注重客户资料的收集,充分利用客户管理系统,电访邀约客户,实现对存量 and 增量客户的维护与挖掘,促进客户资产与客户规模的双提升。桐城局统一制作了电话营销模板,开展网点营销人员营销话术演练。针对存款到期客户、保险满期客户和收集的客户资料,及时打电话回访、邀约、维护客户。在“新年抢收入,保险我先行”营销项目活动中,桐城局各网点电话营销邀约客户,在短短一个星期,实现了2.891万元的新单保费,完成该营销项目计划的114.3%。

主题活动开起来。桐城局各网点根据自身优势和市场环境,认真梳理客户资源,紧抓区域特色经济和节日热点,通过细分目标市场,以多样化的营销活动为抓手提振网点活力,深入开展“一点一策”主题活动。大关邮政所瞄准了当地鸭蛋市场的特色经济,为客户安装商易通、POS机、换零钱等金融服务,并于2014年11月28日开

展了“他行卡存款转邮政卡,免手续费送好礼”活动,当日策反他行存款113.8万元。孔城邮政支局利用当地一座寺庙举行上梁大典的有利时机,联合该寺庙开展了“佛缘邮礼”庙会活动,为该寺庙提供邮政金融服务,向香客宣传相关业务,活动当天吸纳现金存款35万元、保险13.7万元。高桥邮政支局利用情人节开展了“送爱情存单,伴一生一世”的节日营销活动。除了“一点一策”主题活动外,“积分送好礼”和“幸运大抽奖”两项常态化客户活动,也为网点旺季金融业务的发展聚集了大量人气。

优惠政策用起来。桐城局紧紧围绕上级局安排部署,通过开展“邮政羊年送大礼,八重优惠等你拿”等一系列优惠活动吸引客户到网点进行营销,开发新客户,加强对存量客户的潜力挖掘,促进客户资产升级。比如存款到邮局,手机免费拿;积分送好礼,惊喜送不停;幸运大抽奖,iPhone6拿回家;用手机银行,转账全免费;针对外出返乡人员,推出乡情卡业务,单笔手续费最高可省50元;用理财POS转账到家乡绿卡,跨行转账手续费全免等。仅理财POS转账一项,在活动期内,就成功刷外行卡1872笔,存入资金14410万元。

大厅形象美起来。桐城局注重网点营业厅堂的美化和氛围的营造,制定下发了网点旺季活动氛围营造标准模板,并作了细致要求。全局19个金融网点LED、液晶电视、展板等统一宣传模式,制作张贴网上银行、手机银行二维码、摆设荧光宣传展板和宣传折页展架,重点突出协议存款、VIP专属服务、跨行转账资费全免和优惠政策等,在网点营造出了浓厚的旺季营销宣传氛围;所有网点配备网银电脑、开通无线网络,部分网点增加了叫号机和补登折机;充分发挥理财经理、专兼职大堂经理的作用,深入开展“温馨邮政,微笑服务”活动,全面提升网点营销氛围和客户体验。

(安徽省桐城市孔城邮政局 张云发)

偏远网点来说,节省人力、财力。

第三,实现网点台账、班组日志等日常管理的信息化,便于网点负责人对网点情况全面掌握、管理,避免了年年建台账,仅需做好各种台账的日常变化维护即可。

第四,便于网点负责人对网点人员进行考评管理。通过网点管理系统的统计分析模块,可以全面掌握员工的工作量、投诉情况、营销积分、服务积分情况,在对网点人员进行考评时,可以实时调取数据,快速做出科学、合理的评判。

第五,可以真正实现网点的精细化管理、信息化管理。如果网点管理系统能够开发建设上线,对各级邮政企业经营管理人员来说,都是一个可以共享网点信息的“百科全书”,通过这个管理系统,基本可以实现足不出户,实时掌握网点

的各项情况。可以将网点负责人从应对上级各种数据上报工作中解脱出来,更好地精细于网点管理,从而提升整体管理工作的信息化水平,最终实现网点管理精细化、效益化。

参 考 文 献

- 1 李献军,宁福旺,高树芳.基于GIS技术的邮政营业网点管理系统的研究.邮政研究,2004,4
- 2 陈玉庭.营业网点至尊运营管理.北京:北京电视艺术中心出版社,2012

收稿日期:2015-04-17

作者简介:赵鹏华(1977~),男,陕西大荔人,经济师,审计师,主要从事邮政计划财务、审计管理研究。

注:本文系中国邮政集团公司科技创新征文大赛论文。