

文章编号: 1007-5399 (2015) 04-0017-02

邮政平常信函业务产品改革探析

柳志光

(中国邮政集团公司江苏省分公司, 江苏 南京 210066)

摘要: 文章分析了邮政平常信函业务改革的必要性, 提出了邮政平常信函业务改革的举措, 并预测了邮政平常信函改革的成效及未来发展前景。

关键词: 平常信函; 改革; 可追溯; 效率; 时尚元素

中图分类号: F61 **文献标识码:** A

邮政平常信函业务产品在收寄环节不向用户出具收据, 处理环节不作记录, 投递环节不要求用户签收。这种业务产品的运作模式由于各环节难以追溯, 带来了一些弊端, 如邮件丢失难以查找并确认责任单位、人员, 时限延误难以明确责任环节, 收件人不知邮件何时投递难以及时收取邮件, 企业内部管理控制措施见效甚微, 对用户投诉做出的解释难以获得用户理解, 因此平常信函业务改革势在必行。

1 邮政平常信函改革的必要性

邮政平常信函已经成为社会对邮政不满的业务, 2012年4月, 部分媒体报道邮政100封平信“丢失”33封, 引起了一定的社会关注和反响。尽管从集团公司组织的核查结果来看, 报道与事实有较大出入, 报道中反映“丢失”的29封国内平信、4封国际平信大部分都确认妥投, 但不可否认, 邮政平常信函的运作在一定程度上影响着邮政形象, 已成为邮政服务的热点、难点问题。

若要使平常信函存在的问题得到根本解决, 邮政就要做到不为问题找理由、要为改进想办法。在当前社会条件下, 取消平常信函、全部改为给据邮件的条件还不成熟, 容易将邮政推向借机大幅涨价的社会舆论的风口浪尖, 投递等环节也难以跟上。邮政平常信函业务必须保留, 但不能保持现状, 否则将难以适应社会发展的潮流, 难以满足社会对邮政服务的需求。邮政要正视存在的问题, 邮政平常信函发展不能畏足不前。邮政平常信函应插上科学技术的翅膀, 融入现代时尚元素, 跟上时代发展步伐, 顺应广大用户需求, 进行系统彻底的变革。

2 邮政平常信函改革的具体举措

2.1 解决平常信函的可追溯问题

平常信函必须解决可追溯问题。应研究采用条码或二维码等相关技术方法, 使每封平常信函都有各自编号, 在收寄、封发、进口处理、投递等各环节通过扫描自动生成电子化记录, 使主要处理过程实现电子化查询, 使邮件丢失、延

误的责任环节判定都有明确依据, 进一步提高企业内部管控能力。

2.2 提高作业效率, 简化操作手段

平常信函在处理流程上要与现有挂号信函有所区分。可不向寄件人提供收据, 不提供前台书面查询, 但寄件人可于一定时间内(如2个月)在网上查询, 投递时不打印投递清单, 不需用户签收, 对于有收件人手机信息且寄件人选择投递后告知收件人的, 投递员通过手持终端扫描编码自动生成并反馈投递信息, 同时可触发系统自动向收件人发送收取邮件提示信息。

2.3 为平常信函添加现代时尚元素

为平常信函添加现代时尚元素, 引导年轻人群使用平常信函。可以在邮乐网设置邮政平常信函专栏, 用户通过注册设立账号使用。栏目可提供收件人名址信息保存、自动生成信函封面打印等功能, 以方便寄件人处理数量较大的邮件, 网上录入地址应固定格式以防止用户错录或录入不全, 省、市、县、乡镇可自动选择以方便用户录入。甚至可以由用户自己在网上支付邮费并打印邮资凭证, 省去购买、粘贴邮票的麻烦。还可以印制销售简单的明信片卡片纸, 正面空白供寄件人自己涂画, 以满足制作个性化明信片的需求。对于自己不具备打印处理条件的用户, 可以在营业厅设置自助处理设备供用户使用, 用户可调用之前网上录入名址自助打印邮件, 或者交由营业员代为处理。

3 邮政平常信函改革的预期效果

平常信函产品改革可以带来其他意想不到的效果: 一是由于邮政企业提高了平常信函服务水平, 也相应增加了一定投入, 可适当将平常信函价格提高至每20克1.5~2元, 增加邮政企业平常信函收入; 二是用户网上录入可实现自动采集、丰富名址信息库; 三是可以引导更多用户尤其是年轻人登录邮乐网, 带动电子商务业务, 实现专业联动发展; 四是名址信息到达进口内部处理环节, 可以扫描后自动匹配地址库, 为分拣到段、提高分拣准确率提供方便; 五是投递质量

发掘老年群体邮务市场刍议

我国已经进入老龄化社会。看着一群群白发老人聚集在公园里、街道旁、树荫下健身、垂钓、跳舞、打牌，艳羡之余略有所思，邮政应该到这支庞大而又清闲的老年群体中发掘邮务市场，可率先开发老年集邮和老年订报两项业务。

老人们辛劳大半辈子，退休后方得颐养天年。但当进入漫长的老年生活后，他们又会觉得孤寂和无聊，希望有新的内容来充实和丰富自己的晚年生活，集邮就是一种很好的选择。集邮投资小、趣味浓，既不消耗体力，又可以陶冶情操，增进交流，这会成为发掘老年人集邮的有利因素。

此外，老年人集邮具有良好的基础和组织条件。其一，许多老人年轻时都曾有过集邮经历，后来或因工作关系，或因事业忙碌等各种原因而舍弃。如今退休，有条件重拾集邮，辅以引导，即可水到渠成。其二，老年人退休后居住比较集中，集体活动大多集中在社区、老年大学、太极协会、健身场所等，且有老龄委、老年协会等组织具体牵头，这为发掘老年人集邮提供了非常有利的组织条件。

通过发掘老年集邮，可以培养起一支新的集邮力量，这对壮大集邮队伍，推动集邮事业的健康发展必有裨益。

另据笔者观察，老人早起买报的现象十分普遍。尤其在城市中，自办发行的报刊零售点遍布大街小巷，菜市

场、小卖部乃至生活小区的警卫室等，随时随地都可以买到报纸，十分方便。但仍有很多消费仔细的老人觉得零售报刊贵，不如常年订阅划算。邮政应该抓住这一消费心理，积极上门发掘老年人订阅邮发报刊。尤其是那些年龄偏大或腿脚不太灵便的老年人，投递到门的邮发报刊会更受他们欢迎。但这也恰是邮发报刊的软肋。一些新建生活小区通邮滞后，或没有信报箱无法投递，或因投递力量不足而到院不到户，都在较大程度挫伤老年人订报的积极性。因此，发掘老年人订报，各地邮政企业必须主动解决好投递到户（包括插箱投递）的问题。

发掘老年人订报，除加大订阅力度之外，还应像自办发行报刊那样大力拓展零售摊点，占领“街头”市场。邮发报刊零售不能局限于建设正规的自办报刊零售门市部或零售亭，或盯着繁华地段的流动人群，而是应广散网，多委办，让邮发零售摊点遍及街道、社区、店铺、地摊，这样不仅能更多地招揽老龄读者，同时会让邮发报刊零售增加更多市场份额。

综上所述，到老年群体中发掘邮务市场，不仅会为发展邮政业务增加一个新的亮点，同时还会让那些无所事事的退休老人生活得更加充实，值得一试。

（山东省平度市邮政局 周岐彬）

检查可以做到有的放矢；六是 RFID 测试工作可以被替代，将节约管理成本支出。

4 对邮政平常信函改革未来发展的思考

实施平常信函业务改革，有些问题需要思考和探讨。一是应采用何种编码技术，需要技术人员进行研讨；二是各环节生成的邮件信息如何处理、共享，需要改进、完善目前的业务处理系统，避免更多的成本支出；三是空白信封（明信片）上均要印制编码，信封（明信片）的标准需要重新制订；四是用户网上自行录入的名址信息如何在营业收寄环节自动调取；五是打印邮资凭证需解决好防伪问题（如通过邮件编码在网上查询付费信息），或直接印制、出售部分邮资信封；六是处理好编码重号问题，防止出现邮件信息的错乱；七是如果这种改革方法在技术、经济和操作上可行，则国际平常信函如何编码需要由万国邮联统一研究协调并制订标准。

平常信函业务产品在改革环节可能出现的细节问题可采用如下处理方式：一是用户自行打印邮件时要提醒用户信封克数以及通常信纸的克数，防止超重导致资费不足，给用户

带来不便；二是对于在柜台交寄用户手写名址的邮件，营业员可不录入名址，可根据用户是否选择短信通知服务只录入收、寄件人手机号码等基本信息，对于用户直接投入信箱的邮件正常扫描处理；三是邮资凭证只能打印一次，如果用户打坏可以凭损坏的信封及邮资凭证到柜台免费更换；四是对批量商函内部处理增加批量处理功能，无需逐件扫描以提高效率；五是邮区中心局出口处理环节，自动分拣难以逐件扫描，可以先记录总包号码，在后续进口开拆环节先扫描总包号码，再逐件扫描邮件，然后将总包在中心局的生成时间视作相关邮件在中心局环节的处理信息；六是对用户交寄的较为重要的邮件提醒挂号交寄，防止对当前挂号业务造成冲击；七是对大宗商函可采取优惠价格，保留提价空间。

邮政平常信函只有引入现代技术，赋予其新功能，才能跟上时代发展，满足用户需求，真正树立邮政现代化的新形象。

收稿日期：2015-02-14

作者简介：柳志光（1972~），男，江苏徐州人，经济师，主要从事邮政业务研究。