

中国邮政集团公司

业务函〔2016〕41号

关于2016年1-2月邮政综合便民服务平台建设和运营工作情况的通报

各省（区、市）分公司：

现将2016年1-2月邮政综合便民服务平台建设和运营工作情况通报如下：

一、全国实体渠道建设情况

2016年1-2月，便民服务站累计新增13857个，累计存量315853个；三农服务站累计新增1899个，累计存量125572个；村邮站累计新增768个，累计存量137635个；报刊亭累计新增-528个，累计存量29149个；智能包裹柜累计新增699个，累计存量12174个。邮掌柜累计安装130355处。平台累计布放金融类机具297817台，覆盖率50%。其中，ATM/CRS布放953台，商易通布放167411台，POS布放129443台。

其中：便民服务站本年新增站点数较多的有河北（454个）、黑龙江（380个）、福建（329个）、四川（288个）、

云南（255个）5个省（区、市，下同）；三农服务站新增较多的有吉林（1412个）、重庆（735个）、甘肃（394个）3个省；村邮站新增较多的为湖北（858个）；智能包裹柜新增较多的有四川（516个）、河北（100个）2个省。

二、各省近期工作亮点和主要做法

（一）政策支持，助力综合服务平台建设

福建省分公司积极对接政府，全面介入福建农村电商建设，积极推进农村电商示范县建设，逐步确立邮政农村电子商务发展的主渠道地位。截至2月底，全省共获得政府农村电商扶持资金3100万元，10个国家级示范县100%与邮政达成合作框架。浙江省台州市在政府工作报告中明确提出台州市2016年要办好“十大民生实事工程”，其中由台州邮政承建的“巩固和加快E邮站等电商服务网络建设”工程被列入该市“十大民生实事工程”，将新建300个农村电商服务站、300个城市社区智能投递终端。衢州市政府2016年为民办实事项目中，将加快电商服务网络建设被列入2016年为民办实事工程。其中，“E邮柜”等社区智能投递终端连续两年被列入为民办实事工程，将新建300个农村电商服务站，200个“E邮柜”等城市社区智能投递终端。宁波市“E邮柜”和农村电子商务服务点建设作为创业服务类项目被纳入宁波市政府民生实事工程，2016将新建300个以上“E邮柜”等社区电子商务智能投递终端，新建和提升300个农村电子商务服务点。山东省青岛市政府《2016年智慧青岛建设工作计划》中，提出要利用邮政

“智能包裹柜+便民服务业务+金融自助机具”叠加方式进驻大中型社区、居民小区及大专院校，提升居民生活的便利性，为居民提供代收费、包裹自助服务、自助存取款、网络购物等服务。**菏泽市政府**召开民生工程协调会推进邮政基础设施建设，提出要高度重视城市社区智能投递终端和农村电商服务建设，要分清责任，紧盯时间节点，加快工程进度，并以定陶和鄄城为示范点，推动邮政入驻当地产业园，同时社会媒体及邮政公司要加大对城市社区智能投递终端的宣传，联合商务局加强相关培训。

（二）渠道拓展，提升邮政综合平台服务能力

江西省分公司“e 邮园”项目已在全省打造电商产业园 20 个，入驻客户 50 家。2 月份，全省仓储客户快递包裹出货量 7.6 万件，国际小包出货量 2.4 万件，其中上饶“e 邮园”国际小包出货量截至 2016 年 2 月底达 1.6 万件，占比 70%以上。上饶“e 邮园”已入驻电商客户 32 户，日均收寄国际电商包裹 1200 件，年收入有望突破 2000 万元。**吉林省**邮政农民专业合作社建设已初见成效，到 2016 年 2 月，全省共建设农民专业合作社 378 个，发展社员 2.39 万户，总计服务耕地面积 37.1 万亩，基本完成合作社建设前两阶段建设目标。**广西自治区分公司**坚持媒体经营的理念和方法，探索创建函件媒体平台，在已有“政（桂）讯通”平台的基础上，整合推动“政（桂）讯通”、DM 中邮广告、户外广告、本地特色广告四类媒体平台建设。全区建设政（桂）讯通平台 347 个、户外广告平台 114 个、本地特色

广告平台 764 个，累计搭建媒体平台 32242 个。安徽省六安市分公司继与霍山、金安区政府签订农村电商合作协议后，在农村电商项目再次取得突破，近日与叶集区农村电商承办企业—安徽胜利欢乐购有限公司签订合作协议，就开展大别山农业电商孵化基地建设进行合作，双方在仓储配送、线上线下特色馆建设方面达成协议。四川省资阳分公司在发掘便民服务站等原有渠道的基础上，采取加盟或连锁的方式实现对社会渠道的低成本扩张，以业务叠加发挥渠道效能，初步形成了“以业务养渠道，以渠道促业务”的发展模式。山东省莱芜市分公司与莱芜市民政局签署“深化为民服务”战略合作协议，积极参与地方民生供给侧改革，先后参与运作“启航行动”、“烛光工程”、“明天计划”、“情暖万家”、“大病救助和尿毒症患者血透救助”等公益活动，与民政部门共同设立慈善中心超市，受到社会各界好评。海南省儋州市分公司加强与当地供电局的沟通合作，创新发展电力缴费业务，通过在各乡镇供电所营业厅布放邮政 POS 缴费终端，为居民提供电费缴纳服务，同时利用 POS 终端轻便易携的特点，由供电所人员上门走收。目前，儋州邮政代缴电费市场占有率达 57%；昌江县分公司结合当地旅游特色开发的昌江木棉花爱情主题邮局已开始运营，采用邮政自营的模式，主要销售明信片、集邮品等，邮局内配备 DIY 明信片微信自助打印机满足游客个性化制作明信片的需求，提升游客体验。

（三）社会合作，不断丰富邮政综合平台业务

江苏省分公司与省国税签订战略合作协议，积极推进“税邮合作共建便民服务窗口”，在邮政网点开展零散税收委托代征、代开发票、代发放发票、税收宣传等服务。同时通过“税邮合作”项目，积极带动网点开展对优质中小企业客户的营销工作。福建省分公司积极把握全国体彩合作示范省的有利契机，将代售体彩业务作为2016年综合服务平台的重点推进项目，计划全年建设1000个代售旗舰网点，并在邮政自营网点、便民服务站、邮掌柜网点、邮政书店、报刊亭等五类渠道全面开办代售体彩业务。吉林省分公司高度重视省委组织部提出的“远程教育助力电子商务进万村”活动，贯彻组织部提出的“五个一”的工作任务，依托邮政综合服务平台，落实好“远程教育助力电子商务进万村”活动的开展工作。四川省分公司与省公安厅交通管理局签订战略合作协议，在互联网平台上发生的申请资料提交、牌证发放、交通违法信函告知等业务，由邮政提供寄递服务，同时用户可在邮政网点办理互联网服务平台有关业务。绵阳市分公司与绵阳市广播电视台签署战略合作协议，采用“新闻+广告+产品营销”的方式，双方联手力促四川邮政分销“健康e家”落地，并签订了新闻广告、盐源苹果销售协议。河北省秦皇岛分公司积极与邮政管理局进行了对接，抓住政府加快推广“快递下乡”项目这一有利时机，在农村市场建立了快递窗口代投项目，向社会快递公司开放资源。

（四）节日营销，实现综合服务平台开门红

辽宁省分公司依托全省遍布城乡的渠道平台优势，结合全省“福至新春”营销主题，各地市公司联合开展“送年货进社区”、“送农资进乡村”、抽奖缴（消）费、厂家优惠现场会等新春推介活动，发动供货商以产品现场介绍和抽奖活动相互交替进行的方式，渲染现场活动氛围，为实现全省渠道平台首季开门红打下了较为坚实的基础。湖南省分公司为充分整合渠道资源，积极落实省公司“以节造势、以会聚客”战略打法，采取召开平台产说会的方式，积极在全省推广“分销产品搭台，力助金融业务”的发展模式。河北省石家庄分公司利用线上平台开展锡盟羊肉、天津沙窝萝卜、赵县雪花梨、红颜草莓等爆款产品促销活动，有效拉动了邮政线上渠道的推广。保定分公司在生肖邮票发行期间，以微信为主要宣传方式，开展了“全城寻找属猴的人”和“投票转发”等微信活动，成效明显，首发日当天带来客户 2000 余人。北京市分公司抓住春节消费热点，大力推动果蔬直配项目的开展，围绕进口车厘子、奇异果、鲜橙和章丘鲍芹等热销产品打开市场，成功预定果蔬产品 2805 箱，创收 107 万元；借助开展邮储“开门红”主题营销活动契机，北京分公司深化实体渠道便民金融服务形式和效果。一是进社区组织“邮政在你身边”金融风险防范讲座，培养社区居民邮政服务认知和习惯；二是将便民金融融入社区新春联欢，在互动交流中落实服务工作；三是以“邮政新春感恩”“邮储幸福年”营造网点主题服务氛围，点亮网点服务形象；四是开展“灶糖甜甜、

好运连连”小年主题活动，拓展节日营销效果；五是推出“福”“爱”系列主题存单，迎合用户过年需求，升级便民金融服务内容，提升实体渠道整体服务水平。**陕西省分公司**紧抓春节旺季契机，进一步推进代理金融、农村电商、快递包裹业务的联动发展，加快推进全省代理金融网点电子银行体验区向网购区的转变，引导客户使用手机银行交易，提升客户体验，增强客户黏性。

（五）宣传推广，提高综合平台社会知名度

海南省儋州市分公司充分发挥邮政营业前台大堂经理的作用，积极引导到前台办理业务的客户关注微信海南邮政农村电商品牌“园生递”微信公众服务号。另外，抓住市政府组织的春节游园等活动契机，组织人员进行广泛宣传，取得良好成效。**安徽省滁州市分公司**以社会渠道 KPI 评分办法为依托，按照渠道单点收益、业务叠加种类、交易量等为考评标准，开展了星级站点评选活动，并举行 2015 年度全市社会渠道星级站点授牌仪式，充分发挥标杆站点的带头示范作用。同时针对渠道其他业务进行了培训，包括车险、etc 办理、分销、代投、代购、进销存的使用等，并开展了有奖问答活动，充分调动了站主积极性。**马鞍山市分公司**召开年度便民服务站座谈会并对 2015 年度优秀站点进行表彰，同时结合座谈会的机会对站主们进行代办车险和 ETC 业务的推介。**马鞍山、亳州**等市分公司举办“邮政贺岁 金猴闹春”客户尊享品鉴会及分销产品渠道订货会，并邀请分销专业大客户、集邮专业大客户、便

民服务站渠道客户以及大客户营销人员、支局长代表，洽谈合作事宜，同时进行商品营销。**广西横县**分公司联合横县电商办、团县委举办以“互联网+青春梦”为主题的横县“村邮乐购”杯首届青年电商创业创新大赛，村邮乐购平台的建设得到了政府的认可和支持。**北京市**分公司大力推动网点服务升级，推出邮储金融智慧大堂系统，充分发挥了排队机系统的客户识别、推荐功能，通过排号单将客户信息以图形暗语反馈给大堂经理、理财经理，结合反馈的客户资产规模、产品认可度、渠道加办状态等信息，为客户提供差异化叫号服务，实现客户精准服务和管理。

（六）线上线下，推广综合平台业务发展新模式

江苏省邳州分公司联合阿里巴巴策划“春耕节”项目，召开首场邮政农资线上产品推介订货会，开启了农资线上销售新模式。通过优选差异化商品，错开渠道经营，提高了订货积极性。**镇江**分公司通过积极推进区域经理、加盟店主、会员等群体分级建立微信、QQ交流群，并借助线上群策划开展营销活动，加强与客户的交流互动，形成常态化推送活动信息的工作机制，提高客户用邮频次和活跃度。**江西省**分公司结合“互联网+金融”理念，积极组织金融网点加入到“老俵情”微商城全省推广活动，全省共有1112个邮政金融网点加入到“老俵情”微商城全省推广活动，专门设置了邮储特惠、尊贵专送、邮储生活三项功能，用于开展金融客户季节性、阶段性回馈活动。**山东省**分公司积极探索线上营销新模式，发挥互联网线上营销优

势，成功开发《丙申年贺岁纪念邮折》项目。项目紧紧把握线上营销的客户资源优势，深入贯彻落实“互联网+”行动理念，做好互联网微信线上宣传推广，实现山东邮政微信自媒体的快速推广，推动客户信息的有效收集和后续使用，拉动约投挂号与包裹快递等寄递业务发展，成为目前省公司开发互联网营销市场第一个创收近四百万的项目。

安徽怀远县分公司联合邮乐农品网，打造怀远首届“甲鱼节”，线上开展秒杀抢购，线下开展各种互动活动。**滁州市**分公司利用庙会在琅琊山“醉美邮局”开展加微信送赠品、买邮品送礼物等活动，并在现场设置了DIY明信片打印，吸引了众多游客及市民踊跃参与购买。**合肥市**分公司在万达影院举办“幸福来约惠”活动，借助影院人气吸引顾客体验邮政业务。**安庆市**分公司深挖“六尺巷”文化，设立临时邮局，设计制作六尺巷系列邮政产品，取得良好社会反响。**广东省**分公司充分利用微邮局微信平台67万粉丝，线上线下联动，推出庆祝中国邮政120周年系列活动、好友帮帮砍、指尖上的幸运风车、“说说我和邮政的那些事儿”微征文、为百年邮政加油集邮政卡等活动，通过省级微信公众号门户积极宣传邮政品牌，吸引更多的年轻群体到邮政办理业务。**四川省成都市**分公司以渠道为基础、“互联网+”为思路推动农产品进城项目，通过成都熊猫邮局微信公众号发布金堂脐橙、蒲江猕猴桃等活动后，继续推出“金堂黑花生”元宵福利抢购产品，社会反响较好。

河北省唐山分公司紧抓2016年世界园艺博览会在唐山举办

之机，与主办方签署了合作协议，在园区内建设主题邮局一处，在活动期间开展系列营销活动。

三、下一步工作要求

（一）各省分公司要认真贯彻中国邮政“一体两翼”发展战略，落实全国经服会会议精神，结合本省实际，建立平台建设运营管理体系，制定平台建设实施方案，全面推进2016年综合服务平台的建设工作，确保平台运营管理有效，平台建设再上新台阶。

（二）各省分公司要强化平台的基础管理工作。对各类加盟站点的基础信息、服务半径、服务人口、市场情况、客户情况、经营数据等要按月更新，做到数据详实。一方面为渠道经营提供决策依据，另一方面为今年平台系统统一上线打好基础。要建立渠道站点维护体系，加强对各类加盟站点的巡店和动态维护工作。

（三）各省分公司要结合集团公司下发的《关于加快推进综合便民服务平台建设运营的实施意见》及本地经济发展实际，做好渠道平台的运营管控工作，一方面要做好邮政实体渠道的建设布局，积极推进“N站合一”运营模式和属地管理模式；另一方面要加强运用“互联网+”的思维模式，对平台运营的产品服务进行整合和推广，实现线上线下客户的相互引流、协同发展。

（四）各省分公司要策划好本省渠道项目营销和落地工作，完善平台服务功能。各省要充分结合本地城市和农村两大市场需求，创新拓展地域特色邮政便民服务，策划

本省、市、县各层面的渠道平台项目，建立渠道项目立项、营销推进、项目落地、项目督导、项目考核、项目评价等圈报机制。通过扎实推进渠道项目营销和落地工作，不断丰富平台服务功能，建立渠道完善的核心业务体系。

（五）各省分公司要做好省内平台建设的典型引路、经验复制工作，积极组织经验交流、现场观摩、模式推广等活动。要采取多种方式为全省搭建一个畅通的信息交流通道，将平台建设思路和要求贯彻下去，将基层经验和要求反馈上来，实现对平台建设运营工作的有序推动。

~~附件：1. 2016 年 1-2 月邮政综合便民服务平台渠道建设情况表~~

~~——2. 搭建综合服务平台——助力邮政“两翼”腾飞（山东）~~

~~——3. 丰富平台内涵 提升运营效能 实现常态发展（江苏）~~

~~（湖北）~~

~~——5. 搭建平台 服务民生 加速推进农村电商发展，助力农民实现精准脱贫（江西）~~

~~——6. 便民赢得发展生态 利邮增强企业实力（湖南）~~

附件：——1. 2016 年 1-2 月邮政综合便民服务平台渠道

建

设情况表

2. 搭建综合服务平台 助力邮政“两翼”腾飞
(山东)

3. 丰富平台内涵 提升运营效能 实现常态发
展(江苏)

4. 整合筑平台 转型提质效 全面构建湖北综合
便民服务平台发展新蓝图(湖北)

5. 搭建平台 服务民生 加速推进农村电商发

展,

助力农民实现精准脱贫(江西)

6. 便民赢得发展生态 利邮增强企业实力(湖

南)

—— 邮政业务局

2016 年 3 月 26 日

抄送：中国邮政集团公司信息技术局、电子商务局。

集团公司内：市场协同部、信息科技与建设部。