

【 商户收单最佳实践巡礼 >>】

支付连商圈 赋能惠用户

——广东省分公司“双微”拓客记

“得零售者得天下,得商户者得零售”。为把握发展机遇,抢占移动支付“风口”,广东省邮政分公司在2018年推出移动支付品牌——“微信邮付”,并于同年10月自主研发“微邮惠”邮商联盟平台,与“微信邮付”组成“双微赋能”项目,通过“移动支付获客+网点商圈运营”的模式拓展商贸客群,并成功将收单业务覆盖至菜市场、餐饮店、学校、医院、商超等高频消费场景。截至2020年12月底,广东省分公司累计发展“微信邮付”商户80.2万户,日均交易171万笔,日均交易额达2.5亿元,结存商户活期余额规模超100亿元,商户金融总资产达348亿元,创收超4.5亿元。2020年,广东省分公司累计开展商圈活动2485场,覆盖C端客群超800万人次。

菜市场“造节” 赋能商贸客群拓展

菜市场是大部分银行未能渗透触达的市场,也是邮政深入社区、小微企业和“三农”前沿的最佳落脚点。如何将菜市场变为邮政的外拓固定点?广东省分公司通过在各地市菜市场营造节日,包括猪肉节、海鲜节和青菜节,还有档主生日会和鼓励金活动赋能金融业务营销。

佛山市顺德区邮政分公司与政府食品监督部门联合打造的“微信邮付”一条街,专注“民生食品安全溯源+支付安全工程”,做到食物可溯源,让群众吃得放心。同时提供线上“云喇叭”,提供不同方言的语音播报,拉近了商

与消费者的距离。

湛江市邮政分公司则是借助“双微”进驻海鲜菜市场,在海鲜城开业期间,通过每天的驻点服务,每天送300张猪肉券,客户消费5元起满立减,消费满20元最高减8.8元,成功覆盖了98%的海鲜档,并拿到了菜市场管理方的租金和管理费代收项目。

截至2020年12月底,广东省分公司累计开发了8000个菜市场的超20万个商户,累计交易金额超过258亿元。

乘胜追击 打造邮商联盟线下商圈

在菜市场场景取得可观成效后,广东省分公司乘胜追击,启动了“双微赋能”百强网点生态圈及标杆场景建设,累计在21个地市开展了100个标杆网点生态圈建设,打造优秀标杆场景共20个,搭建“智慧菜市场”“智慧餐饮店”“智慧旅游”“学校、医院代收费”“商超智慧综合体”等应用场景,打造邮政“会员制+邮商联盟”生态圈,为全省网点生态圈建设树立了标杆。目前,广东省分公司已将商圈打法渗透所有金融网点。

中山市分公司通过在网点周边筛选部分优质商户(含餐饮、海鲜城、母婴店、烟酒行等)开展惠民生活圈活动。为邮储贵宾客户提供满150元减50元等活动优惠,并制作成一张邮储卡改善“日历”,以周边高频的商户优惠改善客户用卡、活卡环境。通过“日历”式的活动,活跃了商户的交易氛围和

“微信邮付”营销推广,建立了围绕网点批量获客的微商圈,实现客户资金在邮政金融体系内的流动。

建设权益平台 实现C端批量获客

2020年8月起,广东省分公司依托“微邮惠”,打造了全省统一的“会员权益平台”,将菜市场等商圈线下场景的用户引流到线上后,开展一系列权益服务。“微邮惠”权益平台成功接入中

石化、麦当劳、必胜客、肯德基、大润发、樊登读书等大型连锁商户优惠券,截至2020年12月底,发展会员176万名,并设置一键同步加入中国邮政会员功能。还同步引入中邮消费贷的产品,发展贷款业务,累计授信1.5万笔,累计放款金额达2200万元。目前,广东省分公司会员权益平台累计引入品牌权益60余个,发放优惠券超20万张,助力各地市发展会员,实现线上及线下场景营销获客、会员服务的目标。

□方少伟



近日,邮储银行浙江省湖州市分行举办了“乘风破浪 逐梦邮储”2020年新员工培训交流会,帮助新入职员工全方位了解包括发展历程、经营现状和发展战略在内的邮储文化,增强新员工对邮储大家庭的归属感。分行领导鼓励大家保持思想同心、目标同向、行动同步,为分行高质量发展贡献力量。 □管史璇 摄影报道

吕梁市分行 建立重大决策失误纠错机制

本报讯 为提高重大决策的科学性,防止或减少因决策失误造成的不良影响,邮储银行山西省吕梁市分行日前建立重大决策事项纠错机制。

吕梁市分行对“三重一大”事项决策程序、决策结果及执行效果进行监督、检查、评价,对决策失误事项按照决策程序进行重新议事,通过集体决策进行纠错改正。首先是公开纠错。决策中研究决定企业改革以及经营管理方面的重大问题、涉及职工切身利益的重大事项、制定重要的规章制度,要听取工会的意见,并通过职代会或其他形式公开听取员工意见和建议。其次是报告纠错。对决策事项中存在的问题和失误必要时书面报告上级党委进行纠错改正。第三是监督检查纠错。对所辖机构决策情况定期监督检查,对检查和考核评价中发现的问题,及时督促下级单位纠错改正。第四是自查纠错。分行党委把重大决策情况作为党员领导干部民主生活会、述职述廉的重要内容,对决策中存在的问题自觉纠正。第五是信息反馈纠错。对重大决策执行情况深入调查研究,广泛听取各方面意见,全面搜集信息,深入分析信息,确保及时反馈信息,及时发现失误,及时报告领导班子进行纠错改正。

□刘剑恩 牛芳

六盘水市分行 绩效改进项目获通信行业创新二等成果

本报讯 邮储银行贵州省六盘水市分行的《一个季度内存量VIP客户产品叠加达标率增长15%》绩效改进项目日前荣获第十七届通信行业企业现代化创新二等成果。

为提升企业经营质效,六盘水市分行成立多部门、跨条线的绩效改进小组,围绕《一个季度内存量VIP客户产品叠加达标率增长15%》的绩效改进课题,以钟山西路支行为试点支行,按照“人控转技控”的绩效改进理论,实施绩效改进。该项目小组直面问题,量化目标、刀口向内,找出痛点、口号换工具,人控转技控、总结跟进,优化流程等四个环节,解决一个又一个的难题,最终完成《一个季度内存量VIP客户产品叠加达标率增长15%》的绩效改进课题。

□邹东

（上接第1版）

该“小岗村”项目运营平台遵循办公大集中、资源大整合、项目大开发三大原则,按照管委会和项目组挂靠部门双重管理。领导小组由市分公司党委书记任组长,其他党委成员为小组成员,对“小岗村”实行垂直管理,特事特办。“小岗村”管委会主任、副主任分别由市分公司市场营销部经理、客户营销中心经理担任,聘任若干委员,建设成新型生产经营单位,由市分公司单独下达量收计划、服务质量目标和成本、利润计划。

通过“划分责任田”“包产到户”“下放五权”,“小岗村”强化项目策划指导与支撑保障,以集团总部重点项目和市级163个重点工程项目为主,带动市县联动项目和县域自主开发项目发展,实现了宜春邮政“大项目顶天立地”“小项目遍地开花”。目前,该市分公司客户营销中心、市寄递业务部快项目组、损益核算项目组、网点效能提升项目组、郑孟毅软件工作室、付虹工作室、敖艳辉工作室等已进驻,全市申报的118个项目覆盖企业经营、管理、技术、支撑、售后等环节。截至目前,“小岗村”实现项目收入7000万元;打造出政务服务和惠农服务两个千万级综合项目,同城配送、医药市场等18个百万级项目。

无独有偶,新余市邮政分公司积极打造“0790梦工场”基地(0790是新余市的区号)。该基地是新余邮政孵化优秀项目、培育优秀项目团队、培养优秀项目人才的创新创业服务平台,推行以“放权”为核心的“项目制”机制,构建制度化、体系化、规范化的项目推进格局。自建立以来,该基地入驻项目5个,已孵化项目35个,实现收入2250万元。

项目融合实践丰富

无论是“四大中心”,还是“小岗村”“梦工场”,江西邮政在推进项目协同的过程中,通过打破板块、部门(项目组)和人员身份界限,实现人员、功能、项目重组,以平台促协同,以协同做项目,以项目促发展,重点项目均实现较大突破。截至2020年11月底,集团公司六大协同项目累计实现收入3.7亿元,其中惠农合作、电商市场、医药市场三个项目提前完成收入计划,汽车产业链项目实现收入9081万元;政务服务项目实现收入1.2亿元。

项目协同既存在于板块、专业间,也还有其他的表现形式。江西邮政以集团公司确定的六大重点协同项目为抓手,探索“项目+重点业务、项目+总部客户、项目+全业务”等协同模式,让协同实践更加丰富。

以“项目+重点业务”模式为例,宜春市分公司将军民融合项目和开放式缴费平台融合发展,开立退役军人事务局账户,与退役军人事务局达成开放式缴费平台业务合作。截至目前,该分公司累计发卡3792张,其中退役军人卡2995张,累计代发金额2100多万元,带动总资产增长5000万元。

在“项目+总部客户”模式中,江西邮政推进惠农项目与总部客户融合,在保险客户、通信客户营销过程中融入惠农扶贫产品,在保险公司和通信运营商的APP上找扶贫产品,开展直播活动。目前,赣南脐橙产品链接已上线平安好车主APP、和我信APP、联通公众号等平台。

“项目+全业务”模式则由单一板块延伸到金融、渠道、文传等全业务的合作。江西邮政去年与省人社厅合作的社保项目,就在单一的寄递业务上进行了深度融合。上饶、萍乡、新余等地邮政成功与当地人社局开展朋友圈广告合作,尤其是上饶邮政通过市、县联动,成功开发市人力资源市场、就业局、社会保险事业管理局等10个客户。

协同惠农

（上接第1版）

通过为新型农业经营主体及产业链上下游客户搭建集金融、寄递、电商为一体的综合服务平台,中国邮政致力于打造农村发展繁荣的强劲引擎,切实助力农民合作社高质量发展。

2020年4月2日,发令枪再响,以整合资源、协同推进为重点,全国邮政惠农合作项目启动,从全国农民合作社质量提升整县推进试点县向全国全面推广。刘爱力董事长点名邮政惠农的重要意义:“邮政集团开展惠农合作项目,不仅是贯彻落实党中央、国务院的要求,更是中国邮政抓住商贸、物流和资金流的源头,充分发挥邮政在农村独有的优势,实现自身发展的必然要求。”

扭住问题 惠农解“三难”

得益于国家的好政策,即将步入40岁的湖南省常德市汉寿县岩汪湖镇红财稻虾生态种养专业合作社法人代表饶红才早就实现了小康。“但一直靠民间经验经营,融资、销售都是‘老大难’。”

融资难、销售难、物流难!这些问题不仅是饶红才合作社发展的绊脚石,也同样困扰着许多踏上致富路的新型农业经营主体。

如何解决这个当前农村发展的“拦路虎”?中国邮政以解决“三难”为切入点,试点推进惠农合作项目,有效激活了农村微观经济主体活力。

汉寿县就是中国邮政6个惠农合作项目试点县之一。在这里,惠农合作项目组对全县1600多家社场走访摸底,根据各个社场需求,形成对接方案,再次跟进,将惠农产前、产中、产后涉及的邮政产品汇总成惠农项目产品包,为社场提供金融、电商、寄递等一揽子优惠综合服务。目前,邮政在汉寿县建成综合便民服务站430个,逐渐形成了“县乡村三级物流、公共服务体系+农产品基地+创客孵化+协同发展”的农村电商发展模式。在邮政的帮助下,饶红才喜笑颜开:“邮政的惠农产品真是一场及时雨,这下,我的运转资金、销售都有希望了。”

陕西城固,2020年初的疫情在胜强柑橘专业合作社理事长胡胜强心上蒙了一层阴影,城固县邮政分公司及时送去中邮惠农“融资E”,成为穿透胡胜强心中阴霾的一缕阳光。“中国邮政是唯一能提供金融贷款、递速物流、

电商平台等一站式服务的企业。”胡胜强提起邮政感激不已,“柑橘丰收时,邮政工作人员不分昼夜帮我们打包装车,还为我们深加工工厂的每名员工赠送了人身意外伤害险,这是送‘福’;利用邮乐网、拼多多等平台主动收购我们的柑橘,每斤收购价比市场价至少要高两毛钱,这是送‘利’”。城固县邮政分公司通过业务协同,构建邮政为农服务体系,解决新型农业主体“三难”痛点问题。

万人操弓,共射其一招,招无不中。2020年,邮政企业共走访农民合作社43.9万家、个体农户(含家庭农场)51.7万户,破解“三难”取得崭新突破。在中国,正有数百万平方公里的土地被中邮惠农所覆盖,数以亿计的农民享受中邮惠农带来的便利,数以万计的农业合作社、家庭农场与中邮惠农共同成长。

2020年6月30日,中邮惠农APP在6个惠农合作项目试点县上线试运行。打开APP,农村金融、邮政寄递、惠农服务和产销对接四大功能模块,为解决农民合作社、家庭农场和个人农户“三难”痛点提供了指引。

江苏徐州丰县邮政分公司依托县、乡、村三级物流体系平台,建立“产地+品牌+平台+渠道+协同”的惠农合作新模式。“邮政现在服务太全面了,家门口就能发快递,现在也能贷款了,还可以帮我们设计农产品包装、开通直播,线上销售呢。”家庭农场的李巧云对邮政竖起大拇指。

安徽邮政走访、发展合作社客户,创立统一品牌,依托惠农合作项目,从产品采摘、包装设计、销售推广、网运组织等全环节参与、全流程服务、全链条介入农村电商产业链,为提高物流速度,还建立了省、市、县三级仓储体系。“我们只需要保证产品质量就行。”汤家汇镇香菇种植基地负责人余敦友感谢邮政消除了他的其他顾虑。

四川邮政向农民合作社提供“5+12”的综合服务包,包括贷款、寄递、销售、农资、保险5项基本服务和农技培训、农产品推广、基地打造等12项增值服务。

贵州邮政2020年实现合作社及家庭农场走访全覆盖,与519户开展惠农项目合作,发放惠农贷款5700余万元,从“生产端”到“销售端”为农户提供“一条龙”服务。

江西邮银保从体制机制入手,成立

省级惠农项目合作领导小组,多专业协同,明确各板块、各部门责任分工。

……

“可以说,中国邮政始终是服务‘三农’的一支重要力量,它充分适应农业农村现代化的新需求,进一步打造了邮政惠农全服务链,实现了邮政获客、农民获利、政府获赞的多赢效果。特别是在助力农民合作社高质量发展过程中,将服务内涵拓展到家庭农场,拓展到普通农户,拓展到农业上下游产业链客户,实际上是再造了邮政为农服务体系。”2020年10月,农业农村部和集团公司联合举办中国邮政助力农民合作社高质量发展交流活动,中央农村工作领导小组办公室副主任,农业农村部党组副书记、副部长韩俊高度肯定中国邮政惠农工作的开展。

聚合资源 惠农建“生态”

问渠那得清如许?为有源头活水来。农村之于中国邮政,就如同秦岭之于中华大地。秦岭水资源滋养了中国上亿人口,农村市场也是中国邮政的发家地,根据地、大粮仓,惠农合作项目既激发了农民合作社、家庭农场等微观经济主体活力,也抓住了农民合作社、家庭农场等的商品、物流和资金,犹如喜马拉雅山的雪水、秦岭的水源,为邮政金融、寄递业务发展引来源头活水。

春种一粒粟,秋收万颗子。2020年,中国邮政惠农合作项目已在多产品基地;农户经营性贷款余额为3582亿元,新增469亿元;自营农产品销售42.9亿元,增幅为41.5%;极速鲜、标准箱等寄递业务实现收入30.35亿元,增幅为76.8%。

行之力则知愈进,知之深则行愈达。中国邮政以多项业务丰富服务内涵,构建起惠农协同生态圈,建立起价值网络与利益群体的联系,最大限度地发挥协同效益,并持续探索、不断拓展惠农协同生态圈的内核与外延,使之愈加完善。

攥指成拳,搏击市场。惠农协同生态圈出一片发展新天地。中国邮政采取“三难多利、获客黏客”的协同策略,即从客户需求出发破解“三难”,践行源头获客,围绕农业产前、产中、产后3个服务环节的18项主要服务内容,提供端到端邮政综合服务,贷款、保险、支付结算、寄递、仓储、物流、电商等多环节获利,实现邮政农村市场

获客、黏客。通过优势资源业务先行一点切入,突出业务综合开发、客户价值挖掘两个带动,达到业务增收、客户增量、数据增效三重效果,最终实现客户获益、邮政获客、政府获赞,多方共赢。

凡益之道,与时偕行。惠农协同生态圈带动农村发展滚滚向前。中国邮政将通过聚焦农民合作社、家庭农场等新型农业经营主体以及农业产业链上下游客户、个体农户等“三大客群”,全力推进客户建联、信息建档、业务建模;构建政企联合推进、邮银协同落地、项目支撑保障和效果评估提升“四大机制”;强化科技、数据、业务、协同、体系“五大引领”,确保将中国邮政惠农合作项目抓实抓细抓落地,全面助力农民合作社高质量发展;提供给予惠农信贷价费补贴,加大惠农信贷额度支持力度,提高惠农信贷风险容忍度,加强农商互联政策支撑,开展优惠寄递和高品质增值服务,打造中国邮政“邮政农产品”品牌“六大优惠”。助农惠农目标坚定、举措务实,在推动形成要素多方联动、政企双向互济的农村发展新格局中,邮政的优势和作用更加凸显。

十九届五中全会提出,优先发展农业农村,全面推进乡村振兴。中央农村工作会议上,习近平总书记强调,全党务必充分认识新发展阶段做好“三农”工作的重要性和紧迫性,坚持把解决好“三农”问题作为全党工作重中之重,举全党全社会之力推动乡村振兴,促进农业高质高效、乡村宜居宜业、农民富裕富足。

“邮政业作为国民经济发展的基础性、战略性、先导性产业,中国邮政有责任、有能力、有意愿成为连接中央顶层设计和基层实施落地桥梁的重要支撑,成为联通政府‘三农’政策和农村具体实践通道的重要保障,成为支撑新型农业经营主体发展的重要力量。”刘爱力董事长表示,“中国邮政坚定不移推进惠农合作项目,做到扶持农业的理念不会变、扎根农村的战略不会变、服务农民的决心不会变。”

2020年,中华民族历史性地摆脱绝对贫困,全体中国人民将共同迈入全面小康的崭新时代,开启全面建设社会主义现代化国家新征程。

从助力全面脱贫到推进乡村振兴,中国邮政坚定地走在惠农合作的道路上,“人民邮政为人民”初心不改,服务“三农”步履更加坚实,继续为实现中华民族伟大复兴不懈奋斗。