

如何争取邮政普遍服务保障支持措施

□张毅 王爱辉

为发挥中央和地方两个方面的积极性,《中华人民共和国邮政法》(以下简称《邮政法》)第八十六条规定:“省、自治区、直辖市应当根据本地区的实际情况,制定支持邮政企业提供邮政普遍服务的具体办法。”因此,在推动中央层面完善邮政普遍服务支持措施的同时,应当通过地方立法、政策文件等多种形式支持邮政普遍服务。《中国邮政集团有限公司邮政普遍服务管理办法(试行)》提出:各级邮政分公司应当加强同地方党委、政府及其有关部门的汇报联系,从邮政普遍服务设施建设、资金支持、通行便利和业务发展等方面积极争取邮政普遍服务保障支持政策,创造邮政普遍服务良好的发展环境。各地应当从以下几个方面积极作为,推动保障支持措施的完善。

一、以问题为导向,细化、实化、深化国家立法关于邮政普遍服务支持措施的规定

《邮政法》《邮政普遍服务监督管理办法》以及国家的有关政策文件对邮政普遍服务支持措施作出了多方面的规定,但这些支持措施多数较为原则,需要各地进行细化、实化和深化。

细化:就是要明确上位有关法律规定实施条件、程序,使之明确、具体,具有可操作性。《邮政法》第八条规定:“地方各级人民政府应当将邮政设施的布局和建设纳入城乡规划。”《安徽省邮政条例》第六条第二款规定:“邮政管理部门应当根据邮政业发展规划,会同发展改革、城乡规划、国土资源、交通运输等部门编制包括邮政营业场所、邮件处理场所和快件处理场所等在内的邮政设施专项规划,经本级人民政府批准后实施。编制邮政设

施专项规划时,应当征求邮政企业及其他方面意见。”上述规定明确了邮政设施专项规划的编制主体、编制依据和征求意见,细化了上位法的规定,切实保证了邮政设施布局和建设纳入国土空间规划。又如,《南京市邮政条例》第十八条规定:“机关、团体、企业事业单位、住宅小区管理单位、商用写字楼管理单位等应当为邮政企业投递邮件提供便利,准许统一着装并佩戴标志的邮政企业从业人员及带有邮政专用标识的车辆进入服务区域,并不得收取任何费用。”这一规定细化了《邮政法》第三十二条第二款关于为邮政企业投递邮件提供便利的要求。

实化:就是将上位法原则性的规定明确为具体的执行性规范,使之具有刚性约束力。《邮政法》第八条规定:“地方各级人民政府对提供邮政普遍服务的邮政设施的建设给予支持。”例如,《河北省邮政条例》《江苏省邮政条例》等从划拨用地、费用减免和邮政设施用房配套设施等方面作出规定,保障上位法的规定贯彻落实。又如,《厦门经济特区邮政条例》第八条规定:“邮政企业提供邮政普遍服务的,市、区人民政府可以在公房购买、租赁、场地租金减免等方面予以支持。”部分省(自治区、直辖市)多次出台政策文件,支持智能信包(报)箱建设,明确设置要求。再如,江苏省泰州市住房和城乡建设局等部门印发了《关于加强市区商品房交付使用管理的通知》,明确将“住宅智能信报箱按照规定设置”作为商品房交付必备条件之一。

深化:就是拓展、延伸上位法的规定,这在邮政普遍服务保障支持的立法中具有很大的空间。国务院办公厅印发的《交通运输领域中央与地方财政事权和支出责任划分改革方案》(国办发〔2019〕33号)等文件明确,按照财政事权

的责任,地方政府承担相应的基本公共服务支出。因此,凡属于地方事权的邮政普遍服务保障支持措施,均可以通过地方立法、政策文件作出规定。例如,《成都市邮政管理条例》第十二条第二款关于对邮政普遍服务网点给予公共用房租赁、场地租金支持的规定。又如,《黑龙江省邮政条例》第三十四条第二款规定:“带有邮政专用标志的车辆在运递邮件时,公安机关交通管理部门应当依法给予不受限号等通行的便利。”对《邮政法》第二十八条关于带有邮政专用标志车辆的通行便利权进行了深化。

二、聚焦主题主线,多维推进、多点突破

争取邮政普遍服务保障支持措施,必须聚焦主题主线,以促进邮政普遍服务高质量发展为主题,以邮政普遍服务创新驱动为主线,构建与新发展阶段相适应的保障机制。当前,围绕贯彻党中央、国务院关于推动农村地区寄递物流体系建设的决策部署,夯实农村地区邮政基础地位,是争取支持措施的主攻方向。促进绿色发展、节能降碳,促进数字经济与传统服务业融合发展,也是国家关注的重点,应成为争取邮政普遍服务保障支持的着力点。

邮政普遍服务保障支持措施既要制定邮政普遍服务专门法规、政策文件,也要对快递业、物流业、流通业、乡村振兴、电子商务等方面的政策文件予以体现。既要注重地方立法,也要注重地方政府及其主管部门制定的政策文件。这方面例如:河北省人民政府办公厅印发的《关于加快农村寄递物流体系建设若干措施》(冀政办字〔2021〕129号)、广东省人民政府印发的《关于推进广东省邮政快递业高质量发展实施方案》(粤府〔2021〕30号)以及浙江省发展改革委等部门印发的《关于推进浙江省乡村物流补短板强

弱项工作的意见》(浙发改服务〔2021〕100号)、云南省住房和城乡建设厅等部门印发的《关于推广智能信包(快件)箱建设的指导意见》等。这就要求各级邮政分公司必须关注与邮政普遍服务有关的立法、政策文件的制定,通过多种形式、多重途径表达诉求。

三、推动制定配套实施制度,确保支持措施落实落地

地方立法、政策文件有关支持邮政普遍服务的规定有些比较原则性,需要制定相应的配套实施制度才能使法规规定、政策措施发挥效用。多数地方立法明确了提供邮政普遍服务的车辆减免道路通行费,由于没有相应的操作程序、实施细则,造成法规虚置。针对此问题,江苏省以配套制度建设为抓手,取得了很好的成效。为落实《江苏省邮政普遍服务保障监督管理办法》有关减免通行费规定,在出台《江苏省邮政专用车辆优惠缴纳联网收费高速公路通行费实施办法》之后,再次修订颁布了《邮政专用车辆免缴普通公路车辆通行费实施办法》。还有,厦门市自然资源和规划局印发的《厦门市国有建设用地使用权出让项目配建便利店、社区书店、社区快递电商物流配送终端站及邮政支局设计标准》(厦资源规划〔2021〕369号),使得《厦门经济特区邮政条例》第八条关于邮政营业场所设置的规定落到实处。石家庄市住建局、邮政管理局出台的《关于建立快递企业与物业服务企业互通互认协作机制的通知》(石住建办〔2019〕112号)对《河北省邮政条例》中关于“物业服务企业对邮政企业投递邮件提供便利”的条款,作出了可操作的具

□晓乐

说起付费会员,相信大家并不陌生。在商超领域、视频网站等,付费会员制已是风生水起;银联云闪付62VIP会员也算开了金融服务付费会员的先河;在电商企业中,诸如京东PLUS、淘宝88VIP、拼多多省钱卡等也在以付费方式对客户进行细分,整合优质服务和资源以权益形式向付费会员输出。

对于计划深耕线上的邮政企业而言,私域流量是一条必争的赛道。但私域流量运营不只是“建群、拉新,随后裂变、再拉新,实现变现”那么容易。“加粉”是第一步,“薅羊毛”或许能吸引来一批客户,但当羊毛消失的时候,往往也是客户消失的时候。获客容易留客难,甄别和留住高净值的客户更是难上加难。在这种情况下,付费会员能成为一个个门槛,也是一种有效的筛选机制。

筛选出了客户,下一步就是做好运营了。私域流量运营关键点在于通过产品、服务、内容以及活动等与客户建立关系,产生信任,让客户愿意用更多的时间来了解和体验邮政的产品和服务。而根据电商零售行业的运营数据显示,绝大多数付费会员为忠诚型客户。邮政要做的就是

在会员购物便利性、提升消费频次以及与品牌互动等会员服务上下足功夫,进而增强会员对邮政品牌和服务认同,为深度开发客户资源打下坚实的基础。

从客户视角而言,在消费升级的时代背景下,单一的服务模式已经不能满足客户个性化、差异化、多元化的需求。特别是对于部分高净值客户而言,他们愿意为更好的商品和更优质的服务支付一定的溢价成本。他们的需求不仅包括优良的产品品质,还包括更好的购物体验。而针对付费会员提供专属服务,可以有效满足这部分群体的需求。

付费会员制,需要对客户有强黏性,满足客户的强需求。邮政的付费会员应该让客户清楚地了解自己的权益,以实际的利益给会员带来成长驱动。比如,寄递券应该是当下的刚需品之一了,必须安排上。如何触发会员“买买买”?当会员消费积分达标后,可获生肖邮票大版张等稀缺商品的购买权。定期送上免费体验的优质特色农产品,那是邮政邮乐购的优势所在。又如,针对“开车族”推出更便捷、更贴心的车驾管服务……

从当前的行业趋势来看,各种平台的付费会员模式正在全面推广应用。对于邮政的线上战略而言,需要积极拥抱市场变化,给客户带来新价值,提升客户黏性;付费会员或许是拓展线上市场的一块重要拼图。值得一提的是,邮政的朋友圈里不乏各路大咖,邮政通过优势资源整合,打造多层次消费体验的会员体系,进一步增强会员体验,必将是一个多赢的格局。

“我和党的故事”主题征文活动获奖名单

(个人奖项排名不分先后)

一等奖 (10 篇)

米 玛	《我是新一代的西藏青年》	集团公司金融业务部
张明凯	《砥砺前行初心 扬帆不负韶华》	集团公司综合部机关服务中心
冯前明	《铭刻在心中的标准》	黑龙江邮政博物馆
刘德林	《三叔与我入党之路》	江苏省射阳县邮政分公司
周 唯	《你好! 朱正泰》	湖北省邮政分公司办公室
马智勇	《丹心向党》	甘肃省邮政分公司办公室
王会军	《向着心中的理想前进》	西藏自治区邮政分公司信息技术局
秦利鹏	《奶奶一直注视着我》	邮储银行河南省新乡市获嘉县亢村镇支行
石其波	《将红色基因融入青春血脉》	邮储银行云南省昭通市昭阳区支行
孟 丽	《沐浴着党的光辉成长》	中邮人寿保险股份有限公司浙江分公司

二等奖 (20 篇)

孙 峰	《不负韶华 慎终如始》	中央纪委国家监委驻中国邮政纪检监察组第三监督检查室
张 佳	《信仰与追寻 坚守与奋斗》	集团公司金融业务部
刘 斌	《红色种子在心里生根发芽》	石家庄邮电职业技术学院智能工程系
陈浩颖	《古城第一客栈》	集团公司北京鸿雁苑宾馆
高 娜	《用邮政绿守护中国红》	吉林省舒兰市邮政分公司
柏滨丰	《绿色邮路赓续红色信仰》	江苏省邮政分公司办公室
杨世堂	《为百姓架起情感的桥梁》	福建省政和县邮政分公司
袁沛文	《砥砺前行 永葆初心》	江西省邮政分公司寄递事业部
纪宏安	《平凡如你 温暖如光》	湖北省大冶市邮政分公司
竺 敏	《那是一束希望之光》	海南省邮政分公司运输局
陈晓艳	《我和父亲共同追求》	重庆市巴南片区邮政分公司
周海燕	《灯塔指引我前行》	四川省巴中市邮政分公司
刘 杰	《山沟里入党梦》	西藏自治区邮政分公司市场部
艾克拜尔·阿力木	《与企业同成长》	新疆维吾尔自治区吐鲁番市邮政分公司
尹 丰	《我家的红色书角》	邮储银行天津分行和平区支行
邱亚萍	《我自豪我是一名党员》	邮储银行浙江省湖州市分行
舒 翀	《社区中的英雄》	邮储银行湖北省分行
邓亚楠	《心中有党力无穷》	邮储银行湖南省祁东县支行
白西胜	《心中那一抹绿》	邮储银行陕西省铜川市支行
汪俊峰	《学史力行践初心》	中邮人寿保险股份有限公司党建工作部

三等奖 (50 篇)

范嘉歆	《红色信仰在心中》	中央纪委国家监委驻中国邮政纪检监察组第四监督检查室
王海琼	《听党话 跟党走》	中央纪委国家监委驻中国邮政纪检监察组纪检监察干部监督管理室
郭全芳	《入党贯穿我的大学生活》	石家庄邮电职业技术学院
李 翔	《那么远 那么近》	石家庄邮电职业技术学院网院运管中心
董 迪	《从小小少年到青年党员》	邮政科学研究规划院寄递研究所

翟舒毅	《信念是前行的力量》
杨海滨	《我的成长岁月》
于 赫	《红色基因代代传》
袁 梦	《唱支山歌给党听》
王 昊	《关于入党的梦想》
程 钰	《读懂我的母亲》
许 珊	《怀揣梦想 继续前进》
刘全来	《初心不改 信念弥坚》
李 娜	《续写传承新篇章》
许浩俊	《陪伴和见证》
夏 禹	《“邮”梦助我前行》
武 超	《七十年初心不改的老党员》
文 新	《一个普通党员的人生体悟》
夏宇欣	《不待扬鞭自奋蹄》
李友冬	《三十二年前 我站在党旗下》
冯文妍	《外公是名党员》
刘家卫	《寻党爱党 信仰接力》
陆康炎	《践行“一封信,一颗心”》
常海燕	《我是邮政培养的党员》
冯 河	《闪闪的红星》
陈震宇	《守护那抹“邮政绿”》
杨 延	《青春向党 共创辉煌》
邓 琼	《为企业奉献青春和力量》
陈 俊	《光辉榜样激励着我》
徐 晋	《党员就要冲锋在前》
李俊平	《沿着前辈的足迹建设新西藏》
王琴琴	《永远追随党》
张文银	《党的光辉照我心》
李红燕	《学习孔繁森 做埋头苦干的邮政人》
乔晓燕	《身边的绿衣使者》
王经宇	《党在心中 奋勇向前》
庞鹏云	《用信仰约束自己》
程洋洋	《从孩童到党员》
张德顺	《从战场到邮政》
茹玉松	《多做有意义的事情》

杨小艳	《党指引我奋勇向前》
倪凤钦	《平凡岗位美丽人生》
王翠翠	《向党说说心里话》
方 云	《不忘初心 带着希望上路》
刘 强	《扎根基层 初心不改》
肖 洁	《深印脑海的三幅画卷》
肖 奎	《红色故事伴我成长》
罗 婷	《我与外公的传承》
林绿黛	《赓续红色血脉》
杨克亮	《儿时的初心与梦想》

邮储银行战略发展部
邮储银行运营管理部
中邮人寿保险股份有限公司创新业务部
北京市朝阳区水碓子邮政支局
北京市朝阳区呼家楼邮政支局
河北省邮政分公司办公室
河北省邮政分公司培训中心
内蒙古自治区锡林郭勒盟邮政分公司
辽宁省大连市邮政分公司
上海市虹口区邮政分公司
上海市虹口区邮政分公司
江苏省苏州市邮政分公司
江苏省灌云县邮政分公司
江苏省如皋市邮政分公司
江苏省海安市邮政分公司
江苏省涟水县邮政分公司
江苏省泗洪县邮政分公司
浙江省杭州市邮政分公司
安徽省郎溪县邮政分公司
湖北省邮政分公司寄递事业部
广西壮族自治区南宁市邮政分公司
重庆市黔江区邮政分公司
贵州省六盘水市邮政分公司
云南省邮政分公司纪委办
云南省邮政分公司服务质量部
西藏自治区山南市邮政分公司
甘肃省邮政分公司会计核算中心
甘肃省邮政分公司会计核算中心
甘肃省邮政分公司寄递事业部人力资源部
青海省海北州祁连县邮政分公司
宁夏回族自治区银川市邮政分公司
邮储银行浙江省舟山市普陀区支行
邮储银行安徽省淮北市分行
邮储银行安徽省安庆市分行
邮储银行安徽省亳州市分行
中药城支行
邮储银行安徽省明光市支行
邮储银行山东省济南市莱芜区支行
邮储银行河南省灵宝市支行
邮储银行湖北省鄂州市分行
邮储银行湖北省广水市支行
邮储银行湖南省湘潭市分行
邮储银行湖南省湘潭市南岭支行
邮储银行广东省广州市番禺区分行
邮储银行广东省深圳市罗湖区支行
邮储银行甘肃省分行

优秀组织奖

集团公司直属机关党委
邮储银行甘肃省分行
邮储银行安徽省分行
邮储银行内蒙古自治区邮政分公司
中邮人寿保险股份有限公司
云南省邮政分公司
邮储银行湖南省分行
江苏省邮政分公司
宁夏回族自治区邮政分公司
邮储银行河南省分行
湖北省邮政分公司
邮储银行广东省分行
西藏自治区邮政分公司
广西壮族自治区邮政分公司
中邮证券有限责任公司
河北省邮政分公司
安徽省邮政分公司
邮储银行辽宁省分行
河南省邮政分公司
邮储银行浙江省分行
邮储银行广西壮族自治区分行

(100名优秀奖名单请参见中国邮政网和中国邮政报官方微信公众号)

