

不忘初心 踔厉奋发 守正创新 转型升级 奋力推动邮政业务高质量发展行稳致远

——2023年全国邮政经营服务工作会议暨普遍服务工作会议报告摘要

2022年工作亮点

过去一年,各级邮政企业在集团公司党组的坚强领导和统一部署下,坚定不移贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,全面贯彻集团决策部署,最大限度克服疫情不利影响,认真履行普遍服务和特殊服务职责,积极推动邮政经营服务工作取得明显成效。

(一)坚持“人民邮政为人民”的初心使命,邮政服务水平大幅提升。

一是普服质量明显提高。省会城市间普邮全程时限从4.76天提速至2.4天。西部地区建制村投递频次达标率达到99.86%。县级城市党政机关《人民日报》当日见报率提至85.66%;机要通信持续保持万无一失。二是基础网络巩固夯实。新增农村投递汽车1.9万辆,全国累计达到3.8万辆。全国周三班及以上建制村投递频次占比达到99.96%,周五班及以上占比达到58%。新增1761个抵边自然村稳定通邮,邮政网络实现“乡乡设所、村村通邮”,延伸到抵边自然村。三是网点形象焕然一新。连续三年累计完成1.8万处营业网点改造,累计压降5641个委代办所和4769个单人局所。四是制度保障更加有力。出台《邮政普遍服务行政处罚企业内控管理办法》,修订《邮政普遍服务和特殊服务补贴与服务质量挂钩管理办法》,强化普遍服务制度管理。五是重大任务成果丰硕。圆满完成党的二十大、冬奥会、冬残奥会、十九届中央第九轮巡视专用信箱等国家重大活动服务保障;绿色包装治理实现行业生态环保“9917”工程目标。

(二)坚持服务党和国家重大战略部署,邮政综合实力日益增强。

一是服务乡村振兴取得新进展。健全服务乡村振兴的工作体系和考核机制,实现服务乡村振兴行动方案五大类12项目目标。27个省份1035个项目纳入本地县域商业体系项目库。二是三级物流体系建设取得新突破。2022年全国新建重点示范县731个,建成乡镇中心近6000个、村级站点19万个,建设687个县邮件处理场地、480个农品仓、489个下行批销仓,建成场地面积154万平方米。自提点全面布局,累计建成自有自提点46.4万个,业务量达到25.4亿件,点、量均实现翻番增长。快递包裹自提率提升至71.5%。邮快合作增点扩量,建制村覆盖率达到70%,快递进村业务量近21.8亿件。交邮合作加速覆盖,各地邮政企业进驻县级客运中心367处,进驻乡镇交通运输服务站1198个。累计开通交邮联运线路2497条。三是渠道平台转型全面深化,连锁化经营效果初显。网点叠加业务种类达到13类61项,万元以上网点占比提升至98.9%。主题邮局收入5.2亿元,校园网点进驻2456所;咖啡邮局成功试点经营,单日日均到店人数达到525人;烟草零售成为新增长点,销售额较上一年增长2倍;社区团购交易额达到13.9亿元。加快“网点+站点”数字化转型,成功打造“益阳模式”。全国常态化使用销售站点超过2.5万个,站主累计形成AUM达到281.2亿元,完成计划进度140.6%。在线业务平台交易额达到97亿元;企业微信数字化营销业绩达到23.9亿元。四是农村电商规模稳步提升,邮乐平台价值日益凸显。农产品上行商流达到101.3亿元,工业品下行商流达到110.4亿元,双向商流规模达到211.7亿元,再创新高。集团成功控股邮乐公司,圆满举办第六届“919电商节”,邮乐平台日均UV达121万,GMV达137亿元。五是协同项目取得新突破。重点协同项目收入达到342.4亿元;重点总部战略合作项目收入达到63.6亿元。六是会员和客服体系日益完善。邮生活会员服务新增用户5084万人,“业务+行为”积分体系发放积分突破10亿元,“线上邮生活+线下邮掌柜”积分兑换交易额达到4.9亿元。车主通平台交易额达到12.5亿元。建成中国邮政智能客服平台,智能独立接待率接近80%,达到行业较好水平。11185客服平台实行全国统一接入、统一受理,工单分发各省(区、市)处理的新模式,有效保障邮客客服稳定高效。

(三)坚持用心用情服务人民用邮需求,邮业务实现稳定发展。

全年实现收入358.4亿元。一是函件传媒业务实现稳定发展。函件传媒收入达到47.8亿元。公益包裹累计募集捐款1547.1万元。新媒体业务实现收入17.4亿元。实现全国1.4万个网点视频联网运营,发布内外部宣传广告超1万条。二是报刊发行业务持续稳步增长。全年实现收入96.3亿元。2023年度报刊大收订克服极大困难,实现流转额252.1亿元,同比增长3.3%。《习近平谈治国理政》(第四卷)发行达1000万册,邮政发行渠道影响显著增强。当年新接办报刊248种。三是集邮文创转型成效逐步显现。集邮业务全年实现收入83.5亿元,生肖项目收入达到55.6亿元,冬奥会项目五年累计收入达到7亿元;全面保障党的二十大邮票发行;实施邮票邮品条码化应用,加快集邮数字化转型;文创业务创新运营“中邮文创”品牌,实现收入2亿元。

(四)坚持提升专业能力驱动价值成长,中邮保险实现逆势增长。

全年营收规模达到1130亿元。对集团增收贡献率达到32%,总资产规模达到4459亿元,位列行业第8,保费规模达到914亿元,跃升至行业第7,尤其是新业务价值在行业整体负增长的情况下逆势增长31%,规模达到70.5亿元。在邮银渠道建成了531人的保险规划师队伍和451人的派驻专职讲师队伍,并全部下沉到一线,赋能成效显著。

2023年总体思路

全面贯彻落实党的二十大精神和中央经济工作会议精神,深刻领会和全面落实集团公司“三大核心优势”“十项战略任务”工作部署要求。坚持以人民为中心的发展思想,与时俱进做好普遍服务保障;坚持守正创新、提质升级,加快推进邮业务转

型发展;深化渠道平台转型,增强三级物流体系支撑保障能力,聚焦三大核心要素做大商流规模,形成“四流融通”发展新局面,全面服务乡村振兴战略;持续推进管理提升、队伍建设、数字化转型,全面提升经营服务质效,推动邮政业务高质量发展行稳致远。

2023年重点工作

(一)普遍服务方面

邮政普遍服务是党和国家赋予邮政企业的神圣使命,在维护国家主权、保证通信自由、服务经济民生等方面发挥着重要作用。要自觉同中央要求、百姓期盼对标对表,与时代发展同行、与人民需求同步,不断提升普遍服务的供给质量和水平。

1.从讲政治来看,必须在思想认识上高度重视普遍服务。从中央要求看:普遍服务是保障国家公共服务均等化的制度性安排,政治性是普遍服务最根本的属性。各级邮政企业在抓普服工作上,要始终坚持将讲政治摆在第一位。从法定义务看:普遍服务是邮政企业必须履行的法定义务,《邮政法》明确规定了普遍服务的业务范围、服务标准、服务深度、监管要求。法定义务必须承担,法律红线不容触碰,各省(区、市)邮政务必守土有责、守土尽责。从企业发展看:普遍服务是中国邮政的立业之本、发展之基。正因为中国邮政承担着普遍服务职责,才赢得了国家支持、社会尊重和人民信任,邮政各板块业务才有了强大的政治基础和群众基础,才能“生根发芽、发展壮大”,实现中国邮政国有资产保值增值。

2.从“国之大者”要求看,必须在行动上落实九件大事。一要全面深化普遍服务思想教育。二要持续提升普遍服务品质和客户体验。三要全面推进普邮全程时限提速。四要增加建制村投递频次。五要持续压降邮件信息断点率。六要积极推进抵边村邮政服务覆盖。七要确保机要通信万无一失。八要加强意识形态阵地建设。九要做好重大活动服务保障。

3.从“根”和“魂”的定位来看,必须从严督导与考核。一要强化督导检查。二要做好定期通报。三要加大考核力度。

4.从满足新时代人民需求来看,必须与时俱进丰富拓展普遍服务新的内涵外延。一要积极主动适应新时代人民新需求,赋予普遍服务新内涵。信函打造“线上写、线下寄”互动新模式。包裹与信函业务结合创新推出信包业务。报刊发行做大政务图书规模。推进政务服务进网点,方便群众“少跑腿,一次办”。拓展简易普惠保险。推进爱心包裹项目,拓展助学、助农、助困等公益服务范围,搭建公益服务平台等,全面提升公共服务均等化水平。二要积极主动适应经济社会发展,拓展普遍服务新外延。要加快三级物流体系建设。要充分发挥邮政农村物流优势,提供业务范围更广、网络能力更强、服务质量更高、保障机制更优的邮政普遍服务。

(二)邮务业务发展方面

1.推动函件媒体业务发展育新机、开新局。函件业务要通过“以信为本、守正创新、项目引领”,推动传统信函向“快、简、易、见”转变,加快函件业务转型发展。以信息化手段提升函件服务品质。以互联网思维创新产品满足人民新需求。以项目引领促进函件规模效益提升。新媒体业务要打造立体式邮政新媒体矩阵,提升专业化服务能力,推进线上线下媒体融合发展。重点推进线下媒体联网连锁化运营。全面推进线上媒体多元化运营。确保直播营销与智融平台健康发展。

2.稳中求进发展报刊业务。“邮发合一”是党赋予中国邮政的特殊使命,是传递党的声音、联系人民群众的重要纽带。一是巩固提升报刊发行主渠道地位。二是提升报刊服务质量。三是大力培育图书业务新增长点。四是增强报刊线上销售能力。

3.突出集邮资源优势打造效益标杆。集邮业务要发挥“政治属性、文化价值、纽带桥梁”作用,集中全网资源办大事,实现高质量发展。一是讲好中国故事,打造精品工程。二是深耕集邮、集藏、政企和协会会员、青少年、文化消费六大客群,做大项目规模。三是加强集中管控、打造效益标杆。

4.做大文创业务规模。坚持“做优产品、做响品牌、做强渠道”,做大文创业务规模。一是加大产品研发力度。二是实施品牌连锁经营。三是强化渠道支撑作用。

(三)渠道平台转型和三级物流体系建设方面

1.持续推进渠道平台转型。要通过叠加赋能,提升网点经营效益。要按照“3+3”模式开展网点业务叠加。要通过品牌连锁经营,实现渠道平台转型体系化发展。要按照统一规划,积极落地五条连锁经营赛道:一是开展咖啡赛道试点,提升“咖啡邮局”市场影响力。二是推进烟草零售品牌化规模化发展。三是推广主题邮局新零售运营模式。四是加强校企合作,提升高校网点经营成效。五是做大社区团购业务规模。

2.加快推进三级物流体系建设应用。一是加强政企对接,加快项目建设。要积极争取乡村振兴等政策支持,确保2023年新建200个多功能县级仓配中心,新建5000个乡镇共配中心,累计建设30万个村级站点。纳入中央财政补贴的项目要早准备、早规划、早建设,确保高标准落地。二是发挥保障作用,提升应用效能。对内要支撑板块协同发展,对外要扩大合作朋友圈。三是强化科技赋能,提升运营效率。

3.加快自提点布局,促进寄递投递降本增效。自提点建设应用是当前和今后一段时期邮政工作的重中之重,是疏解寄递投递压力、促进降本增效的迫切需要,是构建协同发展生态、打造邮政独有竞争优势的战略布局。一要加快自提点建设布局。全面推进“自有+社会”“城市+农村”“网点+站点”自提点建设。二要因地制宜推广多种模式的集约化投递方式。三要规范自提点酬金结算。

(四)农村电商方面

1.以打造大单品为抓手,做优邮政品牌,做大商流规模。农产品上行方面,一要围绕基地建设丰富选品。以建设惠农示范社和示范企业为抓手,覆盖国家级特色农产品优势区,对1000个基地进行提质升级,建设200个全国级基地;要按照时令蔬果、水产肉蛋、米面杂粮、食用油、干货调料等五大品类进行精细化运营,不断丰富农产品品种。二要定制“邮政农产品”自有商品。精选“受众广、消费频次高”的农产品,定制畅销单品,与“邮乐”线上线下联动。三要围绕渠道运营和活动运营做大商流规模。工业品下乡方面,一要通过聚量统谈加快全网定制商品开发,做出品牌、做大规模。二要因地制宜开发区域商品,丰富品类、提升效益。

2.以业务叠加为抓手,增强站点黏性,提升运营质效。一要确保“网点+站点”运营模式落实到位。二要加快社区团购发展。三要提升邮乐小店分享及成单质量。

3.以进销存为抓手,加快数字化转型,打造协同生态。要加快复制“益阳模式”,尽快精准选点、组建队伍、配备设备、跑通模式,形成“全网一盘棋”的规模效应。一要高度重视、组建专班。二要明确政策,加大投入力度。重点是要确保双屏机的投入,双屏机是推广进销存和业务叠加的重要载体,能够有效提升站点黏性,提升到店客户体验。三要做出效益、做出规模。

(五)协同发展方面

深入贯彻集团打造“三大核心优势”要求,聚焦项目协同、客户协同两大重点工作,以“市场深耕、客户生根”为目标,持续提升“协同”核心竞争优势。实现重点协同项目和重点总部战略合作项目收入同口径增长10%;全面实施绿色发展“9218”工程目标。

1.抓实重点协同项目。一是惠农合作项目要抓产业、助振兴,确保高标准落地。二是发挥保障作用,提升应用效能。对内要支撑板块协同发展,对外要扩大合作朋友圈。三是强化科技赋能,提升运营效率。

2.深挖客户协同价值。一要深化总部战略客户协同拓展。二要持续挖掘个人客户潜在价值。

(六)中邮保险方面

围绕集团新增长极的战略部署,深化协同,全面赋能。一是坚持“中邮保险优先发展”毫不动摇。在资源配置上加大力度,持续提升中邮保险期交保费渠道占比。二要坚持价值转型发展道路。要推动高价值业务回归中邮保险,协同推进自办保险高价值业务的快速发展。三要高度重视普惠保险。

(七)服务质量方面

要坚持从客户视角审视邮政服务的问题、短板和差距,驱动邮政服务品质全面提升。一要深入开展客户体验问题整改。二要进一步优化完善客服体系。三要强化监督检查和考核。

(八)数字化转型方面

构建以数据为关键要素的新型生产关系,打破业务竖井,打通产品、服务、营销、管理各环节,建立统一的数字化运营管理体系。一要加强顶层设计,做好邮政数字化规划和建设。要建立覆盖商品全生命周期和客户全服务旅程的数据收集、分析与应用体系,实现由数据驱动经营管理活动开展。二要利用数字化工具,激发业务转型活力。普服专业要建设全国邮政企业普遍服务远程集中管控中心;函件专业要按照中台化模式,实现全流程闭环管理;集邮专业要丰富邮票邮品二维码应用场景,加大数字库房、大数据分析、溯源追踪等数字化应用力度;报刊专业要发挥数字资产价值,提升精准营销效果。

(九)人才队伍建设方面

一要强化邮务业务人才队伍建设,提升经营管理能力。普服管理线条要加快配足各级普服专职管理岗位。文化传媒专业要培育形成“懂市场、精业务、善策划、会营销、强管理”的专业队伍。普通包裹业务要明确管理职责。渠道平台线条要完善专业化运营体系,通过社会合作方式建立运营团队。二要提升邮乐平台运营能力,全面发挥邮乐公司支撑保障作用。快速提升“科技支撑、供应链服务、平台运营、渠道管理”四大核心能力,支撑邮政新零售发展模式取得新突破。

各级邮政领导干部要高度重视党建工作和党风廉政建设。把深入学习宣传贯彻党的二十大精神作为首要政治任务。锲而不舍地推进队伍作风建设,认真贯彻落实中央八项规定精神,紧盯关键少数和重要节点。抓好规范经营,严肃财经纪律。