

“就近跑一趟”，真爽！

——四川成都市分公司“警医邮”项目推进纪实

□龙张建 文/图

“真的只跑了一趟，前后不到10分钟。”4月22日，来蓉务工人员刘先生收到快递员送来的驾驶证后，忍不住竖起了大拇指，“以前换驾照，必须回老家南充办理，一来一回200多公里，加上体检和排队，没有一整天是办不下来的。现在好了，在公司附近就把驾照换了，不但节省了时间和精力，连油费也省了。”

让刘先生忍不住点赞的，是四川成都市分公司2017年10月中旬在双流区东升镇打造的首个“警医邮”便民服务站提供的服务项目。近年来，成都市分公司借政府大力推进简政放权的东风，以集团公司开发的“车驾管”业务系统为模板，在驾照换证“最多跑一趟”的基础上实现“就近跑一趟，就近办”。截至4月底，东升镇“警医邮”便民服务站累计办理驾照换证业务2156笔，在办理C类驾照换证体检司机中占比达100%。

热身： 群众有需求 邮政进“跑道”

双流区位于成都市西南部，常住人口有76.1万人，辖6个镇、6个街道、103个社区、28个村，跻身中国全面小康十大示范县(市)、全国百强县，曾连续18年位居四川省十强县榜首。近年来，得益于区域经济的高速发展，当地私家车保有量和需要办理驾照换证的人数逐年增多。

“2016年7月，我的驾照到期需要换证。按照规定，我先去了位于东升镇的第一人民医院做了体检，然后再开车去了30公里以外的公兴镇，在区交警大队办理了换证手续。”家住东升镇的王先生说自己对换驾照的印象就是“一直在路上”和一眼望不到尽头的长队，“真希望就在自己家门口，跑一趟就能把这些事情全部办完。”

党的十八大以来，中央多次强调，政府要大力推进简政放权，切实解决群众办事“一直在路上”这一顽疾。警邮合作是“互联网+政务”政企合作的典范，是贯彻和落实十九大精神，缓解“人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾”的重要举措。2017年，浙江省率先做出实质性改革尝试，从与群众生产生活关系最紧密的领域和事项做起，探索形成了“群众和企业到政府办事最多跑一趟”机制。先行先试者的成功尝试与当地群众的迫切需求，让双流区交警大队也投身到“最多跑一趟”的改革大潮中。

四川省成都市邮政分公司在推进“警医邮”项目过程中，围绕“全心全意为人民服务”的宗旨，为群众提供更加便捷的交管服务，解决了办理交管业务“最后一公里”的瓶颈问题，真正让人民群众享受到“就近办理，轻松办证”的交管服务，做到了“让人民群众少跑马路、信息多跑网路”。

得知这一消息后，成都市分公司及时上门推介了集团公司主导开发的“车驾管”业务系统。该系统具备医院体检数据实时传输功能，客户在医院体检完毕后，直接带上身份证和驾驶证等证件前往邮政便民服务站，不到10分钟就能办理好换证业务，随后新证将通过快递方式直接送到客户家中。

基于实现客户“就近跑一趟”的思路，成都市分公司决定在双流区东升镇体检医院内建立“警医邮”便民服务站。“医院的营业时间为9:00~17:00，且周末双休，这与我们承诺的提供全年无休的便民服务不相符。”和医院沟通后，双流区分公司渠道平台部经理朱明建议将“警医邮”便民服务站开设在医院门口，

统提示，逐步完成业务办理相关手续。需要注意的是，必须认真核对客户预留的收件地址和联系电话，以确保客户能及时收到邮件。”2017年国庆节后，东升镇“警医邮”便民服务站筹备初期，柜员黄金莉就前往成都市沙湾路邮政支局学习如何操作“车驾管”业务系统。在此过程中，负责培训的成都市分公司渠道平台部业务管理员魏旭一边进行操作演示，一边“划重点”，提示黄金莉注意事项。

经过两天的系统培训后，魏旭要求黄金莉上岗进行实际操作。“毕竟，教1000次不如做100次。”在黄金莉为客户办理业务期间，魏旭也始终陪在旁边。“小黄刚从学校毕业，又只经过两天的理论培训，我

因是成都市分公司建立的首个“警医邮”便民服务试点，双流区分公司对此格外重视，在设备、人员和技术依次到位的情况下，准备大展宏图。但出人意料的是，便民服务站开业后的第一个星期，根本没人前来办理驾照换证业务，过往的行人也只是将服务站当成一般的邮政网点，前来咨询包裹寄递和存取款业务。

如何破局？双流区分公司和成都市分公司渠道平台部分头行动，朱明和黄金莉负责对接体检医院，印制宣传资料在医院内发放，并协调体检医生帮忙宣传“车驾管”业务；成都市分公司渠道平台部业务管理员刘娟负责对接交警大队，并在驾照换证高峰期发放“车驾管”业务宣传资料。

“邮政的‘车驾管’业务确实不错，为群众办理驾照换证提供了实实在在的便利，也分担了我们的压力。下一步，我们将在全区范围内大力推广宣传，让更多群众受惠。”双流区交警大队副队长贾志刚对东升镇“警医邮”便民服务站的评价颇高。东升镇“警医邮”便民服务站的业务办理量也逐渐有了起色，

一趟吗，那为什么我的驾照换证办不下来？”今年春节刚过，黄金莉就接到了客户李先生打来的质询电话。随即，黄金莉咨询了魏旭。“客户的车辆在违法行为未处理，所以驾照换证申请无法通过后台审核。”一番解释后，李先生明白了问题所在，也提出了合理化建议：“希望你们能够一次性将车辆违法处理和驾照换证都办理了，真正实现‘就近跑一趟’。”

客户的建议和需求，就是政府推进改革的努力方向和邮政业务切入市场的突破口。成都市分公司及时对接交警大队，申请在东升镇“警医邮”便民服务站叠加违法处理业务。得益于前期的良好合作关系，违法处理业务很快在便民站内正式运营。

“现在客户来办理驾照换证业务，我都会先查查他们的车辆有无违法信息，然后再办理换证。”黄金莉说虽然多了一个环节，需要多耗时几分钟，但这种真正让客户“只跑一趟”的业务办理方式，得到了客户们的一致认可。

“交罚业务的叠加，在方便客户的同时也为网点带来效益，让网点



暑街街警邮便民服务站，员工正娴熟地为客户办理换证等“车驾管”业务。

既满足客户“就近跑一趟”需求，也能保证便民服务“全年无休”。

起跑： 能力大提升 口碑初形成

“先收集客户的身份证和驾驶证等基本资料复印存档，再根据系

担心她独自办理业务有困难。”“理论+实操”高强度培训一周后，黄金莉回到了东升镇“警医邮”便民服务站，开始独立办理业务。离开前，黄金莉专门添加了魏旭的微信，“我遇到问题时，就通过微信拍摄视频发给魏旭，很快就能得到答复。”

从开办当月的10笔快速上升至单月破300笔，高峰期单日办理量突破40笔。

加速： 业务再叠加 客户更满意

“你们不是承诺驾照换证只跑

实现‘自我造血’，在竞争激烈的市场环境中能有立足之地。”下一步，双流区分公司计划在“警医邮”便民服务站叠加更多便民服务项目，多维度提升客户黏性和满意度，也让便民服务站“走”得更远，在便民服务中“跑”得更顺。

超市女老板变身“全能邮掌柜”

邮掌柜来了



掌柜妙招：热心服务、真诚待人。这就是穆可从一个平凡的超市女老板成为“全能邮掌柜”成功的法宝。无论是超市经营，还是利用“邮掌柜”系统为村民提供各种便民服务，穆可都是将“为民服务”放在首位，同时她坚持“独乐乐不如众乐乐”的原则，走出了一条独特的双赢之路。

□徐颖超

穆可在浙江省宁波市慈城镇经营一家日杂百货超市已有10多年了，由于经营没有什么特色，生意总是不温不火。两年前，她加盟“邮掌柜”后，这家百货小店就像插上了互联网的翅膀，在镇

上众多小店中脱颖而出，成为佼佼者。仅去年，穆可就完成进销存业务5万多笔，金额累计达200多万元。不到两年时间，穆可从一个刚入门的“邮掌柜”变成一个在当地颇有名气的“大掌柜”，去年，她还被评为宁波市的“优秀掌柜”。

初当“邮掌柜”

两年前，邮乐地推人员张凯在拓点过程中，发现穆可的超市地理位置不错，是一个值得开发的邮乐购站点，于是便建议穆可加盟“邮掌柜”。

穆可这家超市已经开了10多年，除了平时镇上的村民来买些生活必需品，只有周末逛古镇的游客多的时候生意才稍微好点儿，一年的销售额勉强维持生计。随着互联网的发展，村民的消费习惯在慢慢改变，穆可也一直希望自己的超市能够改头换面，再上一个台阶。于是，穆可抱着试试看的态度，同意让邮政在她的超市里安装“邮掌柜”系统，并配备了扫描枪、钱箱和小票打印机。通过一周的培训，穆老板摇身一变成了邮掌柜，同时，超市的门口也进行了装饰，挂上了邮乐购的标识。

通过1个月的试运营，穆可连连称赞：“这个系统实在是太方便了，用了这个扫描枪做进销存，我可以每天一目了然地看到卖了多少，赚了多少钱，还能知道哪些商品库存不足了，更可以清楚地看到

哪些产品热销、哪些产品滞销，这对于我经营小店很有帮助。特别让我感到惊喜的就是这个‘会员积分’功能了，会员客户可用积分来兑换礼品，这样一来，村民都喜欢来我这买东西，客流量比原来增加不少呢！”除此之外，穆可还可利用系统提供的水电费、通信费、燃气费缴费功能，为村民提供“一站式”便民服务，深受村民推崇。年纪大的老人再也不用跑到银行排队去缴费，直接在穆掌柜的超市里就可以办好，这为她的超市增添了不少人气。

晋升“大掌柜”

穆可一直津津乐道的就是“邮掌柜”系统里面的“进货批发”和“商品代购”模块，直言从邮政渠道进货的产品批销价比一般批发市场的产品价格还要便宜，而且商品种类比较齐全，最重要的是送货速度很快，一般情况下隔天就可以进行配送。

去年过年的时候，村里有位村民要办喜酒，原定婚宴酒水的供货方因为配送工人回家过年无法及时配送，急得他团团转。穆可知道此事后，立即打电话询问这位村民想要订购的酒水品种名称。然后，她给张凯打电话问是否有现货，能否第二天送达。“这些货邮政都有，明天送来没有问题！”第二天，邮政员工准时把50箱酒水饮料送到了村里，解决了村民的燃

眉之急，穆可对邮政的好感也逐渐增加。去年，邮政连续举办年货节、开春大集市、“邮乐919购物狂欢节”等活动，穆可总是第一个报名参加，同时还经常发动一些认识的掌柜也积极参加，把福利惠及他人。

“商品代购”原来一直是穆可不敢接触的一个模块。她觉得这种用手机、电脑购买商品的操作对于自己难度太大。一次偶然的银行排队去缴费，直接在穆掌柜的弹窗链接，以很低的价格买到了一双拖鞋，收到货后感觉质量非常好，就在聊天的过程中向村民宣传了这件事。村民也纷纷找穆可代购，自此，穆可开启了自己的代购之旅。她充分利用自己建立的会员客户群，开办了自己的“邮乐小店”，通过推荐转发邮乐网中价廉质优的产品来帮村民代购。代购产品从新疆的红枣到海南的蜜瓜，覆盖了天南海北的多样产品，而且每次代购前，穆可都会货比三家，自己先购买，确认商品质量后才介绍给村民。

这种热心服务、热诚待人的态度让穆可的知名度越来越大，代购业务做得越来越红火，穆可脸上的笑容也越来越灿烂。

融入“邮政人”

如今，穆可的超市焕然一新，墙上除了贴着邮政年货节、“掌柜贷”业务的海报，还有旁边



安阳邮政受邀参加国际投资贸易洽谈会

4月17~21日，河南省安阳市邮政分公司作为安阳市农村电商代表参加了第十二届中国(河南)国际投资贸易洽谈会。安阳邮政农村电商展位面积约30平方米，通过展板、视频、实物产品展示的方式展示了安阳邮政农村电商近两年的发展成果，以及邮乐网、“邮掌柜”系统及“邮乐小店”等构成的邮政农村电商平台。会展现场有8家入驻邮政的商家的80款商品进行实物展销。其中滑县张文献烧鸡和建丰饼干的现场试吃活动引来了广大客商和观众的关注，当场就有商家对这两家企业表明合作意向。经过5天的展销，安阳邮政发放宣传页1000余份，有3000余人参观了安阳邮政农村电商展位，20家企业关注、咨询，其中有6家企业初步达成合作意向。

□张月 摄影报道

一月一品 月月尝鲜

邮政农村电商助力“农产品进城”，集团公司总部每月主推的农产品均来自原产地，新鲜美味。欢迎登录邮乐网(<http://www.uile.com>)或用手机扫描二维码进行选购。

古文毛尖 盘草一级办公茶
中国十大名茶之一，绿茶中的珍品，CCTV国家品牌计划扶贫推荐产品。



阿坝州“净土—阿坝车厘子”高原特产
海拔2000米以上天然原生态甜樱桃，成熟时间为5月中旬至6月，中国地理标志产品。



建瓯锥栗 甜美味长糯性强
品质优良，甜美味长，糯性强，其营养可供人体吸收和利用率达98%。



佑福杞 正品枸杞 平罗馆
宁夏枸杞，源于自然，美味健康，牛皮纸袋装。



乐平黑芝麻花生饼
传统工艺，酥脆微甜多吃不腻，老少皆宜。



秦岭野生山核桃原味核桃仁
秦岭核桃富含蛋白质、维生素、矿物质，对人体有较高的保健作用，香气四溢，美味可口。

