

在体制改革和机制创新中探索传统行业的变革之路

绿色变革

中国邮政暨邮政金融
转型与创新

徐学明 著

普
华
经
管



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

绿色变革

中国邮政暨邮政金融
转型与创新

徐学明 著

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

绿色变革：中国邮政暨邮政金融转型与创新 / 徐学明著. —北京：人民邮电出版社，2011.9
ISBN 978-7-115-22212-1

I. ①绿… II. ①徐… III. ①邮政业务—经济改革—研究—中国 IV. ①F632.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 010787 号

内 容 提 要

本书是作者多年从事邮政和金融管理工作的经验总结，是其多年来对邮政及金融业务转型与创新的思考、分析和实践的汇总。

全书从邮政金融、传统邮政和速递物流等业务方面，探讨了中国邮政实施变革与创新的多种具体路径和方法，介绍了作者创造性地组织实施邮政直复营销、同城信筒快件等业务发展模式的实践，以及推进邮政储蓄银行转型、率先招聘使用大学生“村官”等方面的创新举措。同时，作者还对我国香港地区及西方发达国家邮政行业和金融领域的变革做了概要介绍。

本书适合邮政行业从业人员及从事邮政业务研究的专家、学者使用；适合邮政及邮政金融大专院校学生课外阅读。

绿色变革——中国邮政暨邮政金融转型与创新

◆ 著 徐学明

责任编辑 王飞龙

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京铭成印刷有限公司印刷

◆ 开本：787×1092 1/16

印张：21

2011 年 9 月第 1 版

字数：360 千字

2011 年 9 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-22212-1

定 价：46.00 元

读者服务热线：(010) 67129879 印装质量热线：(010) 67129223

反盗版热线：(010) 67171154

广告经营许可证：京崇工商广字第 0021 号

序

邮储银行在服务“草根经济体”中大有作为

厉以宁

本书作者徐学明同志是我的学生，他在北京大学光华管理学院学习时，就爱思考，在课堂上常举手提问，引起我的注意。多年来他一直在邮政部门工作，现担任中国邮政储蓄银行北京分行行长。他把近十多年来发表的文章整理成一个文集，准备由人民邮电出版社出版，并请我写序，我欣然答允。

全书共分为四个部分（注：在后期编辑中，编者对全书结构做了调整，共分三个部分），分别为邮政金融、传统邮政及速递物流改革创新和实践和思索，以及他山之石（赴国内外其他邮政机构和银行进行考察的心得体会）。其中，篇幅较多的是邮政储蓄和邮政储蓄银行方面的文章。这既是徐学明同志近年所从事的实际工作中最关心的问题，也与我最近一段时间较多地关心农村金融问题，以及邮政储蓄银行在农村金融中的地位和作用有关。徐学明同志早在1999年8月11日，就曾在《经济日报》上发表了《邮政储蓄银行呼之欲出》一文，当时我读到以后深受启发。我认为邮政储蓄银行的建立将对农村金融的发展有积极的推动作用。下面，我想借为本书写序的机会，谈一谈我在农村金融问题调查中的体会。

农村融资困难由来已久。国家开发银行刘克崮同志曾多次和我讨论这一问题。他说，在中国经济中，绝大多数的经济体都是小型企业、微型企业、个体工商户和农户，尽管它们具有分布广泛、具有活力、机制灵活、投资见效快等特点，但一直得不到融资，它们都在缺少融资的条件下拼搏，因此急需解决融资问题。刘克崮把这些为数极多的经济体统称为“草根经济体”。我十分赞同他的概括。特别是同意他的精辟分析：“草根经济体”融资难的症结，不在于“草根经济体”本身，而在于“现行以大银行为主体，以服务大中型企业为目标，基于正规财务报表和充分抵押物运作的金融体系，难以适应‘草根经济体’的特点和‘草根经济’的发展需求”。于是必须鼓励大中型银行设立为小企业服务的专营分支机构，鼓励中国邮政储蓄银行、农村信用社、村镇银行、小额贷款公司和资金互助社等坚持“草根”服务方向，大力开展为“草根经济

体”服务的业务。

正是从这个角度来看，中国邮政储蓄银行是可以大有作为的。根据我在山东、重庆、福建、河南等省市的调查资料，邮政储蓄银行深受农户的欢迎，农户认定邮政储蓄银行同农村信用社等金融机构一样，都是可信赖的“农民的银行”。它们在活跃农村经济、支持“草根经济体”、促进农户增产增收方面做出了积极贡献。河南的实例表明：当前对农户帮助最大的是通过产权证的抵押贷款，以及建立了农村融资的新平台。邮政储蓄银行所存在的两个困难或不足之处，正在逐渐克服和完善。一是信贷管理人员短缺，特别是有经验的信贷管理人员远远满足不了农村金融的需要。这可以通过招聘和培训两个途径解决。二是从农村吸纳的储蓄流入城市而未能用于农村贷款。这个问题，一方面可以增加信贷管理人员，以便开展农村贷款工作，另一方面可以规定一定的比例，即规定以省级和地级为单位，应将农村吸收的存款的一定比例投入农村。

在《经济日报》2011年3月7日上，刊载了该报记者冯举高同志的一篇报道，介绍了河南省信阳市平桥区的农村金融改革情况，其中提到了包括邮政储蓄银行在内的为农村服务的金融机构的一些做法。要点是：首先由政府部门明晰农村“五权”的归属并统一发证，这“五权五证”是：1. 农村土地承包经营权和权证；2. 集体林地承包经营权和权证；3. 水域滩涂养殖权和权证；4. 集体建设用地使用权和权证；5. 房屋所有权和权证。这些权证就是农户可以用作抵押担保物的有效凭证，农民手中的资产也就因此“活”起来了。但这还不等于农民有了权证就可以从农村金融机构那里贷到款。两个重要的措施是在乡镇组建信用担保中心和物权交易中心，这两个中心是金融机构和农民之间的融资桥梁。简单地说，乡镇成立的信用担保中心起着如下的作用：需要贷款的农民带上相应的权证，到信用担保中心申请担保。信用担保中心对其信用和资产进行评估后，与农民订立担保和反担保合同，再向金融机构进行现金担保，这样，农民就可以从金融机构得到贷款。这一措施不仅便利了农民取得贷款，而且使金融机构感到放心，因为这加强了贷款风险的保障，减少了贷款无法收回事件的发生。乡镇成立的物权交易中心则起着如下的作用：它成为农村产权交易服务的平台，发布农村产权供求信息，办理委托物权交易等事项。这样，农民有了权证，通过产权交易服务平台，保证了担保权利的正常行使。

总之，应当肯定，河南省信阳市平桥区的农村金融服务的改革，是一项适合我国农村现状的金融创新，包括邮政储蓄银行的金融机构在为“草根经济体”服务的实践中做出了重大贡献。

我最近多次强调：中国经济发展的动力在哪里？在于民间蕴藏的极大积极性发挥出来了。实践证明，民间积极性的发挥既要有合适的制度条件，也要有切实可行的、有效的方式方法。政府的作用是重要的。政府的作用首先在于发现民间有积极性，只要制度条件具备了，民间的积极性就会被调动起来，发挥出来。政府不仅要善于引导民间的积极性，而且要扶植因民间积极性迸发而出现的新生事物，并及时总结推广。我想，这是当前“草根经济体”得以迅速发展壮大的关键所在。包括邮政储蓄银行在内的金融机构，正是在合适的制度条件下，在实践中探索出各种切实可行的、有效的方式方法，才能在扶植“草根经济体”致富的过程中做出成绩。

希望徐学明同志今后对农村金融和“草根经济体”融资问题，尤其是中国邮政储蓄银行在这方面作用的发挥有进一步的研究，并有新作问世。

（注：题目是编者所加）

序

本书作者徐学明同志是我的学生。他在北京大学光华管理学院^时，就爱思考，在课堂上常举手提问，引起我的注意。多年来他一直在邮政部门工作，现担任中国邮政储蓄银行北京分行行长。他把近十多年来发表的文章整理成一个文集，准备由人民邮电出版社出版，并请我写序，我欣然答应。

全书共分为四个部分，分别为邮政金融、邮资类（即传统邮政）、邮政速递物流三个业务板块改革创新实践和思学，以及他山之石（也^是外邮^和政和银行进行考察的心得体会）。其中篇幅较多的是邮政储蓄和邮政储蓄银行方面的文章。这既是徐学明同志近年所从事的实际工作中最关心的问题，也^是我最近一段时间较^多地关心农村金融问题，以及邮政储蓄银行在农村金融中的地位与作用有关。徐学明同志早在1997年8月11日，就曾在《经济日报》上发表了《邮政储蓄银行呼之欲出》一文^时，我读到以后^时深受启发。我认为^对农村金融的发展有积极的推动作用。下面，我想借^{中国邮政储蓄银行}的建立，为本书写序的机会，谈一谈我在农村金融问题调查中的体会。

农村融资困难由来已久。国家开发银行副行长刘克崮同志曾多次和我讨论这一问题。他说,在中国经济中,绝大多数的经济主体都是小型企业、微型企业、个体工商户和农户,尽管它们的分布广泛,充满活力,机制灵活,投资见效快等特点,但一直得不到融资,它们都在缺少融资的条件下拼搏,急需解决融资问题。刘克崮把这些为数众多的经济主体统称为“草根经济”。我十分赞同他的概括。特别是同意他的精辟分析:“草根经济”融资难的症结,不在于“草根经济”本身,而在于“现行以大银行为主体,以服务大中型企业为目标,基于正规财务报表和充分抵押物运作的金融体系,难以适应‘草根经济’的特点和‘草根经济’的发展需求。”于是必须鼓励大中型银行设立为小微企业服务的专营分支机构,鼓励中国邮政储蓄银行、农村信用社、村镇银行、小额贷款公司和资金互助社等“草根”服务方向,大力开展“草根经济”服务的业务。

我在(山东、重庆)

正是从这个角度来看,中国邮政储蓄银行是可以大有作为的。据调查,河南等省的调查表明,邮政储蓄银行深受农户的欢迎,农户认定邮政储蓄银行同农村信用社等金融机构一样,都是可信赖的“农民的银行”。它们在活跃农村经济、支持“草根经济”、促进农户增收方面做出了积极贡献。河南的实例表明:当前对农户帮助最大的是通过产权证的抵押贷款,建立了农村融资的新平台。

邮政储蓄银行所存在的两个困难或不足之处,正在逐步克服和克服。一是信贷管理人员短缺,特别是有经验的信贷管理人员远远满足不了农村金融的需要。这可以通过招聘和培训两个途径解决。二是从农村吸收的储蓄流入城市而转贷用于农村贷款。这个问题,一方面可以增信信贷管理人员,以便开展农村贷款工作,另一方面可以规定一定的比例,规定以省城和地级市为单位,应将农村吸收的存款的一定比例投入农村。

在《经济时报》2011年3月7日上,刊载了该报记者冯举高同志的一篇报导,介绍了河南省信阳市平桥区农村金融改革情况,其中提到了包括

规定以省城和地级市为单位,应将农村吸收的存款的一定比例投入农村。

由政府组织
由农村信用社、农发行、农业银行、农村合作银行、农村信用合作社等在内的为农村服务的金融机构的一些做法。要点是：首先
■明晰农村“五权”的归属并统一发证，这“五权”是：1. 农村土地承包经营权和权证；2. 集体林地承包经营权和权证；3. 水域滩涂养殖权和权证；4. 集体建设用地使用权和权证；5. 房屋所有权和权证。这些权证就是农民可以用作抵押担保物的有效凭证，农民手中的资产也“活”起来了。但还不等于农民有了权证就可以从农村金融机构那里贷到款。两个重要的措施是在乡镇组建信用担保中心和物权交易中心，这两个中心是金融机构和农民之间的融资桥梁。简单地讲，乡镇成立的信用担保中心起着如下的作用：需要贷款的农民带上相应的权证，到信用担保中心申请担保，信用担保中心对其信用和资产进行评估后，与农民订立担保和反担保合同，再向金融机构进行现金担保，这样，农民就可以从金融机构得到贷款。这一措施不仅便利了农民取得贷款，而且使金融机构感到放心，因为^这形成了贷款风险的保障，减少了贷款无法收回事件的发生。乡镇成立的^的物权交易中心则起着如下的作用：它成为农村产权交易服务的平台，发布农村产权供求信息，办理各种物权交易等事宜。这样，农民有了权证，通过产权交易平台，保证了担保权利的正常行使。

总之，应当肯定，河南省信阳市平桥区农村金融服务的改革，是一项适合我国农村现状的金融创新，包括即改储蓄银行的金融机构在为“草根经济”服务的实践中作出了重大贡献。

我最近也^这想到：中国经济发展的动力在哪里？在于民间蕴藏的巨大积极性发挥出来。在^这证明，民间积极性的发挥既要有合适的制度条件，也要有切实可行的、有效的方式方法。政府的作用是主要的。政府的作用在于发现民间有积极性，只要制度条件具备了，民间的积极性

起来,发挥出来。政府不仅要善于引导民间^{积极}的积极性,而且要积极鼓励民间积极性迸发而出现的新生事物,并及时总结推广。我想,正是当前“草根经济”得以迅速发展壮大的关键所在。包括邮政储蓄银行在内的金融机构,只要在合适的制度约束下,在实践中探索出各种切实可行、有效的方式方法,才能在推动“草根经济”发展的过程中做出成绩。

希望傅厚明同志今后对农村金融和“草根经济”融资问题,尤其是中国邮政储蓄银行在这方面作用的发挥有进一步的研究,并有新作问世。

傅厚明 启
2011.9.5

前言

创新是进步的阶梯

身着绿衣的投递员，骑着自行车，伴着悦耳的铃声，穿梭在大街小巷。这一画面，可能是邮政印在人们脑海里较为深刻的记忆。

邮政业是国家重要的社会公用事业，邮政网络是国家重要的通信基础设施。改革开放 30 多年来，邮政业在国民经济和社会发展中发挥了重要作用，且自身不断发展壮大。特别是近十年来，中国邮政的改革和发展进入了一个新的历史时期，各方面工作取得长足进步，赢得社会各界的广泛赞誉和认可，真正做到了“传邮万里，国脉所系”。2010 年，中国邮政集团公司以 280.9 亿美元的营业收入首次跻身世界 500 强行列，居第 343 位。

2005 年 7 月 20 日，国务院常务会议通过了《邮政体制改革方案》，对指导新时期邮政改革发展具有十分重要的战略意义。改革的主要内容是“一分开，两改革，四完善”，即：实行政企分开，重组邮政监管机构，组建中国邮政集团公司；改革邮政主业，改革邮政储蓄管理体制，组建邮政储蓄银行；完善邮政普遍服务机制、特殊服务机制、安全保障机制和价格形成机制。

体制改革和机制创新为中国邮政事业提供了难得的发展机遇，百年邮政正发生深刻变革。2007 年 3 月 20 日，中国邮政储蓄银行挂牌成立，2010 年 6 月 29 日，中国邮政速递物流股份有限公司揭牌。至此，“邮政储蓄”和“邮政主业”等经营体制改革取得实质性突破，邮政普遍服务业务和竞争性业务初步实现分业经营。2011 年 3 月 5 日，温家宝总理在政府工作报告中指出，“邮政体制改革加快推进”，这既是对邮政工作的充分肯定，也是对进一步深化改革的期望和要求。“十二五”规划纲要更是进一步明确提出，要“继续推动中国邮政储蓄银行改革”。可以预见，在新形势下，中国邮政将充分发挥实物流、信息流、资金流“三流合一”的渠道优势，着力打造为社会提供邮政、速递物流、金融等综合服务的控股集团公司。

改革发展的大潮，为每一个邮政人提供了广阔的舞台。作为一名基层管理者，我有幸参与和见证了这些年来中国邮政波澜壮阔的改革发展进程。

中学时代，我最羡慕的职业是银行家、企业家。读大二时，听到邮局开始办储蓄业务，欣喜若狂。于是，在完成日常学业的基础上，开始孜孜不倦地钻研起金融学来，令老师和同学们诧异的是，我的毕业论文居然是与所学专业——邮政通信管理风马牛不相及的《浅探成立邮政银行》。1988年大学毕业后，我走进北京邮局，并如愿以偿地从事了邮政储蓄工作。20多年来，象征希望的墨绿色的邮政，给一个独闯都市的青年人提供了广阔的舞台。在这个舞台上，我尽情地挥洒汗水、涂抹青春，伴随着中国邮政改革发展的大潮不断成长。

2007年11月组建邮储银行北京分行后，我担任首任行长。作为中国乃至世界上网络规模最大的银行，无疑，邮储银行必将以其差异化的经营战略，在我国城乡统筹发展和为社会大众提供普惠制金融服务方面扮演重要的角色。银行组建伊始，在总行的正确领导下，我们确定了邮储北分要“根植邮政，立足城市，面向农村”，要专心、专注、专业地做好服务社区、服务中小企业、服务“三农”工作，力争使“小”业务成就“大”事业，以小业务构建大银行，致力于在金融机构林立的首都北京打造一家有特色的零售商业银行。

几年来，我们积极探索邮储银行在中心城市地区发展的新路径，不断加快向全功能商业银行转型步伐。发挥零售金融优势，潜心服务社区，年代发养老金200多亿元，占北京市代发量的50%以上，市民百姓还可在邮政储蓄网点购买国债、基金、保险、理财产品，缴纳煤、水、电、气、通信、有线电视等各种费用，提供市政交通一卡通、ETC充值服务；推进产品和服务创新，在全国率先开办个人商务贷款、票据转贴、承兑、公司外汇等新业务，在北京市首推“金融夜市”；加大管理创新力度，推行“扁平化”管理模式，实施会计稽核、会计核算、现金管理、贷款审批等中后台“六大集中”，在邮储银行系统率先采用先进的影像处理技术代替传统的事后监督，并实现了业务档案管理电子化；与国际先进商业银行接轨，引入大堂引荐、交叉销售、积分绩效等先进营销及管理工具，积极尝试示范网点建设，加快推进新组建的邮储银行向全功能商业银行由“形似”到“神似”的转变。

致力于服务京郊“三农”、服务中小企业。“人嫌细微，我宁繁琐；不争大利，但求稳妥”，是解放前邮政储金汇业局的经营宗旨。1986年恢复办理邮政储蓄业务后，邮储便坚持履行社会责任，为弱势群体提供基础金融服务。北京分行通过“送贷下乡”、“贷动青春”、搭建“中小企业融资服务平台”等一系列措施，为城乡小微企业提供无需抵质押的小额信用贷款、个人商务贷款、小企业贷款、供应链融资等种类丰富的金

融产品，有效增加首都地区金融供给，缓解了小微企业贷款难的矛盾。2011年1月18日，国务院有关领导同志在交通运输部领导视察邮储银行北京密云县支行的工作报告上作了重要批示，指出邮政储蓄银行利用邮政服务网络遍及城乡的优势，面向中小企业和“三农”服务，取得了显著成绩。希望不断总结经验，不断提高服务水平，为发展中国特色邮政事业做出新的贡献。

率先大规模招聘任期届满大学生“村官”。为迅速补充金融支农人才，给转岗大学生“村官”搭建转岗再就业绿色通道，2009年，北京分行率先大规模聘用任期届满大学生“村官”到邮储银行任职，使卸任“村官”转岗不离农、离任不离乡，继续从事金融支农工作，三年累计引进“村官”近300人，得到北京市委、市政府、中国邮政集团公司和邮储总行领导的充分肯定，受到社会各界一致好评。2011年1月27日，中组部领导对邮储银行招聘大学生“村官”的做法给予了高度评价，认为这项工作干得很好，是邮储和“村官”事业可持续发展的双赢。

在从事邮政企业管理工作期间，我致力于推进传统邮政业务的创新发展，建立全国第一个“邮政直复营销中心”。在传统信函业务日趋萎缩的形势下，为了充分发挥邮政数据库名址的资源优势，普及直邮知识，推广数据库商函业务，2005年，我在担任北京西区邮局局长期间，建立全国第一个“邮政直复营销中心”，搭建起了一个推广邮政名址数据库、倡导直邮广告、展示直邮产品、传播直复营销理念的展示平台。这一做法得到了时任国家邮政局领导刘安东、李国华同志的充分肯定。2006年7月3日，万国邮联（UPU）国际局总局长爱德华·达扬先生专程视察北京西区邮局直复营销中心，并给予高度评价。这一做法也被中国邮政总部推广复制到全国大部分地市县邮政局。

国内首创“快件红信筒”。“红色信筒掀起邮政革命”，这是2007年8、9月份，北京市主流新闻媒体对北京邮政推出同城快件信筒的评价。这一创意得益于2005年我去澳大利亚邮政考察得到的灵感。澳大利亚的邮筒是红颜色的，可以往里投快递邮件和包裹。在国内，无论是首都北京还是其他城市，面对日益萎缩的民用信函，矗立在大街小巷的绿色邮筒越发“清闲”起来，“能否借鉴澳洲邮政的做法，把普通邮筒改造成同城快件信筒呢？”2006年，在我担任北京市邮政管理局副局长之际，专门组织了一个研究小组，开始规划设计对普通邮筒进行改造。经过近一年时间的努力，2007年8月1日，北京邮政同城信筒快件业务正式开通，便捷的服务方式、高效的传递时限，受到广大客户的一致好评。2008年，该项目还获得了邮政行业管理创新奖。我衷心地希望

这一做法能在其他地区推广。

工作 23 年来，有 17 年时间从事金融工作，6 年从事邮政企业管理，经过的岗位比较多。总结这些年来的工作体会，我秉持的信条是“用心做事，坦诚待人”，感触最深的是要“利他、坚持、创新”。有“利他”的初衷，做人做事方可持久；有“坚持”的恒心，才不致半途而废；有“创新”的勇气，就能不断突破自我。我认为，搞企业经营，创新最为重要，面对日益激烈的外部竞争形势，只有持续不断地创新，才能使企业永葆活力。创新是超越自我的引擎，创新是进步的阶梯。

工作之余，总愿意用文字把自己的思想、观点和实践探索表达出来，偶尔刊发于报章。2011 年初，忽然心血来潮，产生了把这些文字以及新闻媒体的相关报道整理出来的想法。于是，做了一些梳理，分别为邮政金融和传统邮政改革创新与实践与思索，以及赴香港及国外邮政和银行进行考察的心得体会。作为一名基层管理者，这些年来，我见证并直接参与了邮政改革与创新的伟大实践，权且把书的名字称作《绿色变革——中国邮政暨邮政金融转型与创新》，以此记录自己的成长历程，并献给一直关心、支持我的同事、朋友和悉心培养、帮助我的各级领导。历时九个月时间整理完书稿，通览一下，总的感觉是能够通过笔者这些年来的工作实践、感悟以及总结、媒体报道等，折射出中国邮政暨邮政金融转型与创新历程，但是显得有些“杂乱无章”，且缺乏理论高度，难登大雅之堂。同时由于水平有限，观点难免有谬误之处，在此，还望读者能予谅解。

最后，衷心地祝愿有中国特色的邮政事业基业长青！祝愿充满生机与活力的邮储银行蒸蒸日上！祝愿广大邮政员工朋友们幸福安康！

作者

2011 年 9 月于北京

目录



第一部分

邮政金融的转型与创新

第 1 章 打造有特色的零售商业银行/2

百年基业 进步永不停步/2

履行社会责任 不做“唯利是图”的银行/5

走可持续与差异化支农之路 /9

创新进取 “亮点”频现/12

倾情服务城乡 打造“百姓银行” /16

打造一家有特色的零售商业银行/23

北京邮政金融精彩转型/27

根植邮政 立足城市 面向农村 30

第 2 章 论邮储银行向全功能商业银行转型/34

- 一论转型：探索有特色的零售商业银行之路/34
- 二论转型：以科学发展观指导邮储银行深化改革/39
- 三论转型：邮储银行面临的形势和任务/53
- 四论转型：探索邮储银行在中心城市发展的新路径/57
- 五论转型：牢固树立以利润为导向的经营方针/69
- 六论转型：提升邮储银行核心竞争力/74
- 七论转型：抓经营 控风险 带队伍/78
- 八论转型：实现网点支行由“形似”到“神似”的转变 82

第 3 章 邮储银行管理及服务创新/88

- 向商业银行转型的“基础工程”/88
- 大堂制胜 引领“示范网点”建设/97
- 积分绩效管理助推邮储银行转型/101
- 以票据业务打开中心城市市场/106
- 票据业务的创新历程/109
- 邮储银行“走千村、进万户——送贷下乡”/113
- 搭建个体、私营企业融资服务平台/115
- 热情、耐心、周到是服务工作的“最低纲领” 117
- 打烊延至 20 时 京城现首家银行“夜市” 119
- “金融夜市”为服务创新开好头 121

第 4 章 大学生“村官”转岗及人才队伍建设/123

- 80 名卸任“村官”银行“上岗”/123
- 大学生“村官”转岗意义何在/128
- 论大学生“村官”的流动发展机制/129
- 邮储银行北京分行百名“村官”信贷员回乡探亲/132
- 实施“西点人才工程” 打造优秀基层支行长/136
- 修己安人 有为致远/141
- 提升领导力 尽快打开分行工作新局面/147

第 5 章 邮储体制改革与业务发展探索/152

浅谈成立邮政银行的必要性与可行性/152

邮政储蓄银行呼之欲出/157

邮政储蓄的发展应由“外延型”向“内涵型”过渡/163

从三次降息看北京邮局的储蓄经营工作/167

把握市场 参与竞争 促进首都邮政金融事业大发展/172

“绿卡工程”及邮政金融产品创新/177

北京邮政牵手“市政交通一卡通”的可行性分析/183

第二部分

传统邮政的转型与创新

第 6 章 传统邮政创新与发展/188

邮政在构建和谐社会和新农村建设中大有作为/188

见证中国邮政十年创新发展之路/194

直复营销——营销领域里的一场革命/198

北京邮政试验直复营销/201

邮政改革激活直复营销/204

直复营销促西区邮局函件业务快速发展/208

快件信筒掀起北京邮政革命/211

同城快件激活信筒资源/217

红色信筒书写“绿色奇迹”/220

解读北京邮政速递体制改革/225