

学校编码: 10384
学号: 17920101150675



分类号 _____ 密级
UDC

福建省邮政公司电子商务城乡发展模式的研究

丁倩茹

指导教师: 彭丽芳 教授

厦门大学

廈門大學

硕士学位论文

福建省邮政公司电子商务城乡发展模式的研究
The Research on the Development Model of Urban
and Rural E-Business of Fujian Post Co.Ltd

丁倩茹

指导教师姓名: 彭丽芳 教授

专业名称: 工商管理 (MBA)

论文提交时间: 2013 年 10 月

论文答辩日期: 2013 年 12 月

学位授予日期: 2013 年 12 月

答辩委员会主席

评 阅 人

2013 年 12 月

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为()课题(组)的研究成果,获得()课题(组)经费或实验室的资助,在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名): 丁倩茹

2013年 10月 25日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

（ ） 1.经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

（ ） 2.不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：丁倩茹

2013 年 10 月 25 日

厦门大学博硕士学位论文摘要库

摘 要

随着科技的迅猛发展和网络的广泛普及，电子商务得到了空前发展并对传统商业产生巨大影响，福建邮政作为中国邮政下属企业，已经成立了省、市、县电子商务经营机构，但随着市场环境的变化，以及邮政自身改革的不断深入，传统的邮政如何向电子商务转型，寻求一条适合福建邮政的电子商务发展模式具有非常重要的现实意义。由于邮政服务的群体遍布城乡每个角落，因此，基于这个广大的城乡市场，针对不同的环境与具体的需求，建立城、乡发展新模式也成为了福建邮政电子商务突破发展瓶颈的新课题。

本文以福建邮政电子商务发展模式为研究对象，运用文献调查法、比较分析法、定性和定量分析法等研究方法，通过深入分析福建邮政电子商务发展现状、优势资源、核心能力、制约因素等方面，提出福建邮政在城市及农村电子商务市场中，必须依托网络、品牌、渠道等突出优势资源与核心能力，制定出建立在邮政资金流、实物流、信息流“三流合一”比较优势基础上的邮政电子商务城、乡发展新模式。通过邮乐网整合全省各邮政营业网点、11185 客服中心、邮政便民服务站等渠道，形成线上直销线下代购的邮政电子商务综合平台，在支撑自邮一族、邮乐购物、票务代售等网络类业务做大规模的同时，促进传统邮务类产品（如集邮品、报刊零售、邮政贺卡等）向线上渠道拓展。

本文提出的福建邮政电子商务城、乡发展模式可以全面提供邮政电子商务便民服务，解决目前福建邮政电子商务发展中的主要问题，使福建邮政的优势资源实现平台化，更好地参与到福建省基本公共服务体系建设中。并且该发展模式可以推广到具有相似城镇地理分布与经济发展地区，例如江西、湖北、湖南等既有发达主城区，又有相对落后的山区或者偏远农村的中东部省份，以促进社会基础设施和公共性服务的建设发展。

关键词：福建邮政；电子商务；城、乡发展模式

厦门大学博硕士学位论文摘要库

ABSTRACT

With a rapid development of technology and the wide spread of internet, there has been an unprecedented development in the field of e-business, which also has a big influence on the traditional business. Thus, Fujian Postal Company, an affiliated enterprise to China Post Group, has set up its branches in all the provinces, cities, and counties. However, with the change of the market environment, as well as innovation of the postal service, it becomes more and more important to seek a suitable model to transform traditional post to e-business, and to find a proper development path for e-business in Fujian Post. Since the customers of China Post are in both urban and rural areas, in order to satisfy various requirements and circumstances, it is necessary to establish a new model of urban and rural development, which could accelerate the expansion of e-business.

This paper studies the development model of e-business in Fujian Province. Several research methods are implemented, including literature survey, comparative analysis, and qualitative/quantitative analysis. By analyzing e-business's actual situation, advantageous resource, core competencies, constraints, etc, it has proposed that Fujian Post must rely on internet, brands, channels and other prominent advantages, to establish the new models of e-business urban and rural developments, which are based on the comparative advantages of the cash flow, the real logistics flow and the information flow, the so called "three -in-one". Fujian Post has integrated post offices, 11185 call centers, postal service stations, etc through Ule website. It has established the platform of e-business, which supports Ule shopping, tickets outlets and other e-business in the one hand, at the same time, promoting the transition from traditional postal products (eg: philatelic items, newspapers' retail, postal cards, etc) to the online channels.

The e-business urban and rural development model that established in this paper can provide a comprehensive e-business service to customers of Fujian Post. It can solve the major problems of the e-business' development, building up a better platform for good resources, and finally participate in the construction of the public service system in Fujian. The development model can also be generalized to the areas with similar urban geographic distribution and economic development, such as

Jiangxi, Hubei, Hunan. These provinces all have developed urban areas, and relatively underdeveloped remote areas. Ultimately, the model proposed here will contribute to the development of social infrastructure and public service.

Key words: Fujian Post; E-business; Model of urban and rural development

厦门大学博硕士论文摘要库

目 录

第 1 章 导论	1
1.1 选题背景	1
1.2 研究目的与意义	1
1.3 研究方法与工具	2
1.4 相关理论概述	3
1.4.1 电子商务与电子商务模式	3
1.4.2 邮政电子商务与其运用的相关理论	4
1.4.3 企业战略与邮政电子商务发展战略	5
第 2 章 福建邮政电子商务发展及现状分析	8
2.1 中国邮政电子商务发展概况	8
2.2 福建邮政电子商务发展概况	9
2.2.1 福建邮政电子商务管理组织架构	10
2.2.2 福建邮政电子商务业务项目及收入结构	12
2.2.3 福建邮政电子商务发展存在问题与瓶颈	17
第 3 章 福建邮政电子商务城乡发展模式研究	20
3.1 福建邮政电子商务的 SWOT 分析	21
3.1.1 优势 (Strength) 分析	21
3.1.2 劣势 (Weaknesses) 分析	23
3.1.3 机会 (Opportunities) 分析	24
3.1.4 威胁 (Threats) 分析	26
3.2 运用“差异化战略”拓展邮政城市电子商务市场	28
3.2.1 建设邮政城市基础服务平台	28
3.2.2 转变“邮乐”为平台型 B2C 网站	30
3.2.3 建立“自邮一族”会员的线上虚拟社区	33
3.3 实施“蓝海战略”拓展邮政农村电子商务市场	36

3.3.1 完善邮政农村公共服务平台	36
3.3.2 推行“邮乐”农村线下代购模式	38
3.3.3 建设乡镇邮政的电商服务中心	40
第4章 福建邮政电子商务城乡发展模式的保障措施.....	44
4.1 建设信息技术整体平台	44
4.2 完善运营机制与体制	45
4.2.1 理顺电商专业的内部关系与职责分工	45
4.2.2 加快培育专业队伍	45
4.2.3 强化渠道经营的规范管理	46
4.3 改进客户管理服务方式.....	46
4.3.1 有效分析数据库的客户信息.....	47
4.3.2 建立实时在线咨询服务的二级处理机制.....	47
4.3.3 建立邮政网点退换货的线上线下售后服务独特方式 ...	47
4.3.4 提高揽收、投递的物流基础服务水平	47
4.4 扩大交流与合作.....	48
4.4.1 完善“邮乐”网的招商机制.....	48
4.4.2 参与当地农业农技部门的电子商务合作项目.....	48
4.4.3 创新与供应商家的合作方式.....	49
4.5 争取当地政策支持.....	49
第5章 结论与建议	51
5.1 研究结论	51
5.2 研究建议	52
参考文献	54
致 谢	56

CONTENTS

1	Introduction	1
1.1	Research Background	1
1.2	Research Objectives and Implications.....	1
1.3	Research Methodology.....	2
1.4	The Review of Relevant Theories.....	3
1.4.1	E-business and its Model.....	3
1.4.2	Postal E-business and the relevant theories of application.....	4
1.4.3	Corporate Strategies and Postal Strategies of E-business development.....	5
2	E-business Development and Analysis of Current Situation in Fujian Post	8
2.1	Review of China Post E-business Development.....	8
2.2	Review of Fujian Post E-business Development.....	9
2.1.2	Management Structure of Fujian Post E-business.....	10
2.2.2	Structure of Income and Projects of Fujian Post E-business.....	12
2.2.3	Problems and Bottlenecks in Fujian Post E-business Development.....	17
3	Research on the model of urban and rural E-business development...20	
3.1	SWOT Analysis of Fujian Post E-business.....	21
3.1.1	Strength Analysis.....	21
3.1.2	Weaknesses Analysis.....	23
3.1.3	Opportunities Analysis.....	24
3.1.4	Threats Analysis.....	26
3.2	Apply “Differentiation Strategy” to Expand the E-business Urban Market.....	28
3.2.1	Construct the Platform of Postal Urban Infrastructure.....	28
3.2.2	Transform “Ule” as a Website of B2C Platform.....	30
3.2.3	Establish the Virtual Online Community of “Vehicle Steward” members.....	33
3.3	Implement “Blue Ocean Strategy”to Expand the E-business Rural Market.....	36
3.3.1	Improve the Platform of Postal Rural Public Services.....	36
3.3.2	Implement the Model of Ule’s Offline Shopping.....	38
3.3.3	Construct Postal E-business Service Centers in towns.....	40
4	Measures of Safeguard about Models of Fujian Post E-business Urban And Rural Development.....	44
4.1	The Construction of the Overall Platform of Information and Technology.....	44
4.2	The Improvement of the Operational System and Mechanism.....	45
4.2.1	Retionalize the Internal Relations and Responsibilities’ Division of E-business.....	45
4.2.2	Accelerate to Train the Professional Group.....	45
4.2.3	Reinforce the Management of Operational Channels.....	46

4.3 The Ways of Improving the Customers's Management Service.....	46
4.3.1 Analyze the Database of Customers' Information.....	47
4.3.2 Establish the Mechanism of Online Consulting Services.....	47
4.3.3 Construct the Special Ways of Returned Purchase based on Post Sale Service of Online and Offline.....	47
4.3.4 Improve the levels of Service Delivery and Service Reception.....	47
4.4 The Expansion of the Exchanges and Cooperations.....	48
4.4.1 Improve the Investment Mechanism of Ule.....	48
4.4.2 Participate in the Cooperation Projects of the Local Agricultural Sector.....	48
4.4.3 Innovation and Ways of Cooperation with Suppliers.....	49
4.5 The Necessity of the Local Support.....	49
5 Conclusions and Suggestions.....	51
5.1 Research Conclusions.....	51
5.2 Research Suggestions.....	52
References.....	54
Acknowledgements.....	56

第1章 导论

1.1 选题背景

随着科技的迅猛发展和网络的广泛普及,以互联网为基础的电子商务取得了快速的发展,对依靠传统商业模式的行业产生强烈的冲击。作为传统商业模式的典型代表,邮政企业的生态环境在互联网经济浪潮中彻底改变,客户消费观念和消费习惯改变,直接体现在用邮量普遍下降,邮政函件、普通包裹、汇兑、报刊发行等传统业务逐年萎缩。面对信息化带来的机遇与挑战,福建邮政开始进入电子商务领域。

福建邮政已经成立了省电子商务局,在各市、县局建立了电子商务经营管理机构,开展了基于邮政集团门户网站、邮乐网、11185 客服中心、短信平台、便民服务站等新型渠道开办的代理业务,包括对账短信、代收代缴、票务代理、自邮一族、商旅分销等带有电子商务属性特征的增值类业务。然而,从近几年的实际发展来看,福建邮政电子商务的业务总量比例还非常小,2012年,我国网络购物市场交易金额达到 12594 亿元,较 2011 年增长 66.5%^[1];而福建邮政电子商务的收入仅为 2.14 亿元,较 2011 年增长 21.3%,仅为福建邮政 2012 年业务总收入的 6.89%,还达不到全国网络购物市场交易总额的 0.017%。福建邮政的电子商务业务目前正面临着巨大的市场竞争和发展压力,特别是作为执行层的市、县两级邮政电子商务业务发展更为困难,经营状况不理想。

因此,福建邮政如何发挥集“实物传递网、综合计算机网、邮政金融网”和实物流、信息流、资金流的“三网”、“三流”于一体的网络优势及品牌优势,运用现代信息技术来改造传统业务,发挥邮政核心竞争力,建立适合福建邮政电子商务的发展模式,抢占电子商务市场,对现阶段的福建邮政电子商务发展具有实践意义。

1.2 研究目的与意义

2012 年党的“十八大”报告中明确指出要加快形成“政府主导,覆盖城乡,

可持续的基本公共服务体系”。目前，全国各级党政部门都在致力推进以改善民生、扩大公共服务为重点的基本公共服务体系建设。

社会公共服务新需求为邮政转型发展提供了极佳的历史机遇，邮政作为社会基础设施和公共性服务企业，应当义不容辞地参与到国家基本公共服务体系建设中，积极寻求邮政内在发展与基本公共服务体系建设的最佳结合点，由于现代信息技术的发展，传统邮政业务已然受到冲击，电子商务业务是邮政今后的战略性业务，是关系到邮政能够在新环境下发挥优势的核心业务。

本文通过对福建邮政电子商务的研究，运用电子商务的理论知识，对邮政电子商务的发展现状分析，找出存在问题与发展瓶颈，为了发挥邮政优势资源与核心能力，结合邮政的实际运营状况，对福建邮政电子商务业务的运营体制及盈利模式进行深入的分析，选择并提出适合福建邮政电子商务的城、乡发展模式，在此基础上提出具体的解决方案与保障措施，为福建邮政电子商务未来发展规划提供参考意见。

福建邮政电子商务的城、乡发展模式可以增强邮政电子商务便民服务能力，应对推动福建城镇化转型、提高城镇化质量，满足城镇化的巨大内需起到积极作用。逐步完善农村邮政服务，进一步发挥福建邮政在服务民生、服务“三农”领域的公共平台作用。

1.3 研究方法工具

本文将综合利用电子商务理论、市场营销理论与战略管理的分析工具与方法等，围绕福建邮政电子商务发展实际情况，理论和实践相结合，得出相应结论。具体方法如下：

第一、文献调查法。在研究过程中，通过收集和研究大量相关文献、相关经济数据、行业公开信息、企业内部资料，为本文的研究工作奠定理论基础。

第二、比较分析法。通过比较和研究，总结电子商务发展趋势，结合邮政进军电子商务的优、劣势，探寻适合福建邮政电子商务的发展模式。

第三、理论联系实际研究方法。运用 SWOT 分析等战略管理工具的理论，针对目前福建邮政的实际情况，具体分析福建邮政发展电子商务的优势、劣势，面临的机会与威胁，提出城、乡发展的新模式，再结合电子商务发展战略理念

和发展思路，提出有针对性的、具体的发展保障措施。

第四、定性和定量分析法。定性研究主要通过研究分析福建邮政发展电子商务的实际情况，归纳总结并提炼出结论。而定量研究法主要从邮政自身的电子商务发展出发，定量评价内部条件和外部环境，制定适合自身发展电子商务的战略方案。

1.4 相关理论概述

1.4.1 电子商务与电子商务模式

电子商务是通过信息网络以电子数据信息流通的方式在全世界范围内进行并完成的各种商务活动、交易活动、金融活动和相关的综合服务活动。是利用网络信息技术,改变传统的商业运作模式,实现新的商务的框架或方法,其核心价值在于创立商业新模式。从企业来看,电子商务是通过掌握信息技术和商务规则,系统化运用电子工作,高效率、低成本地从事以商品交换为中心的各种活动的总称,其实质是将企业的核心商务过程通过计算机网络实现,以改善企业的运行效率,提升企业的服务水平,降低企业的运营成本,从有限的资源中得到更多的利润。^[2]

电子商务模式是企业确定细分市场和目标顾客之后,通过企业内部特定的组织结构和在价值网中的定位,运用网络信息技术,与价值网上的各合作成员整合相关的流程,最终满足顾客的需求,并给企业带来赢利的方式。其中的关键点是电子商务模式应指出价值的创造过程以及各参与者在此过程中扮演的角色和收益来源。^[3]

一个合适的电子商务模式是企业成功的关键,好的电子商务模式可以是企业在竞争中获得两种优势:一种优势来源于电子商务模式对业务中原有重要流程或者特性进行改造,以此提高运作效率,并降低成本。^[3]如邮政在对用邮客户管理中引入互联网服务的策略,大力推进电子邮政、网上邮局的建设;另一个优势则是来源于电子商务模式对企业业务进行了创新性的突破,创造了新的价值。^[3]如开拓农村乡镇新市场、在乡镇的支局所、便民站(村邮站)开办线下代购业务等等。

1.4.2 邮政电子商务与其运用的相关理论

1.4.2.1 邮政电子商务

是指在邮政实物传递网、综合计算机网和金融联网系统的基础上,采用先进的计算机应用技术和网络技术,向社会提供的新型邮政服务。主要包含两个方面的含义:一是利用现代电子信息技术改造、提升传统邮政产业效率,实现邮政价值链的延伸和增值;二是应用现代电子信息技术研发邮政新产品或服务,寻找新的业务增长点。^[2]

从产品创新角度来看,通过邮政电子商务的逐步开展,将邮政基础业务(如函件、包裹、报刊发行、集邮等)、金融业务和速递物流业务等衔接整合,降低运行成本,向客户提供方便快捷的服务。

从电子商务对邮政企业发展的角度来看,电子商务通过自身平台的搭建,拓宽邮政服务的方式和内容,进而带动邮政传统业务的发展,推动邮政向现代化企业转型,电子商务专业承担着自身发展和支撑发展的双重任务。

从本质上看,邮政电子商务应该是网络信息流与商务运作程序的融合,它主要是通过现代化网络信息技术改造传统的信息流程,并以网络信息流引导物流和资金流,快速完成交易、降低成本、提高效益。邮政是劳动密集型企业,发展好电子商务,能够大量节省生产经营的运行成本,提高劳动生产率。^[4]

1.4.2.2 虚拟社区

虚拟社区是电子商务的基本模式之一,它提供给具有相似兴趣、爱好的网民进行交流的场所,以在线的方式创造商业机会。充满活力的网站大都有一个能给顾客提供及时、有价值信息的互动平台,应有一个管理团队维护。^[3]

虚拟社区和现实社区的共同之处在于都提供一个供人们进行交流沟通的场所,它们最大的差异在于空间上的界定,虚拟社区存在空间是无形的,跨越了地理上的限制,无论在什么位置,无论身居何处都不影响社区的构成,而影响社区构成的是人群、人对社区的感情以及对社区中成员的认同。^[3]研究表明,聊天室、布告栏和产品新的讨论区等社区为零售和内容网站创造了可观的价值,愿意发表产品使用心得的网民,忠诚度和购买率也比一般网民高。即使是仅浏览社区的人其浏览网站和购买的频率也较高。^[3]

福建邮政“自邮一族”的会员们是省内相对中高端收入阶层的人群,如何让其牢牢地黏合在邮政里,是需要重点思考的,这些人群对于体验,交流等都

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库