

# UNION POSTALE



СЕНТЯБРЬ 2010

События, которые приводят почтовый сектор  
в движение с 1875 года



ВПС –  
специализированное  
учреждение ООН

# 3



## В Азии стартует борьба за качество



## Mail Daters and Mail Roller Dater

### 1 Mail Daters Type 26 and 242

Standard head  
diameters:  
30 and 35 mm  
Figure size: 3 mm  
Various date  
configurations

### 2 Ink Pad for Mail Daters Type 123

Plastic case with  
removable cover,  
135 mm Ø

### 3 Dater D28c with Textplate

Date in figures,  
full year, stylo set.  
Figure size: 3 mm  
Textplate  
of steel: 29 mm Ø

### 4 Mail Roller Dater Type 130

Figure size: 3 mm  
Diameter of  
Roller: 26 mm  
Diameter of  
postmark: 29 mm max.

**REINER**  
[www.reiner.de](http://www.reiner.de)

# СОДЕРЖАНИЕ

## На обложке

### В Азии стартует борьба за качество

Новый региональный подход ВПС по вопросам качества услуг приносит свои плоды

8

## Статьи

### Почта Гаити: быстрый старт

Спустя полгода после землетрясения Гаити набирает темп

12

### Почта и глобализация – какая связь?

Задолго до цифровой революции почта уже стала стимулом скоростного информационного обмена на планете

15

### Журнал «Почтовый союз» вчера и сегодня

Краткий исторический обзор журнала, впервые опубликованного в 1875 году

18

## Лица

### Свидетель изменений

Тереза Рочас, почтальон в Вальядолид (Испания)

25

## Лицом к лицу

### Историческое слияние

Ларс Нордстрем объясняет, каким образом вот уже год работает совместное предприятие «Posten Norden» двух скандинавских стран

20

## Интервью

### Совершая количественный скачок

Александр Киселев рассказывает о том, как прошел первый год его пребывания на посту руководителя Почты России

26

## Постоянные рубрики

### Новости вкратце

4

### От редактора

5

### Кто есть кто в ВПС

6

### Обзор почтовой печати

30



Дизайн обложки:  
Jared Muralt, Black Yard

«Почтовый союз» – это ведущий журнал Все-мирного почтового союза, основанный в 1875 году. Выходит один раз в квартал на семи языках. В нем подробно освещаются деятельность ВПС, международные новости и события, происходящие в почтовом секторе. В журнале публикуются тщательно подобранные статьи по ключевым вопросам, стоящим перед почтовой отраслью, а также интервью с ведущими деятелями сектора. Это красочное издание распространяется среди почтовых служб 191 страны-члена нашей организации, в том числе среди принимающих решения лиц, которые оценивают журнал как важный источник информации.

Журнал «Почтовый союз» выходит на английском, арабском, испанском, китайском, немецком, русском и французском языках.

Главный редактор: Фарьял Мирза (FM)

Редактор французской версии: Реал Леблан (RL)

Секретарь редакции: Жизель Корон

Сотрудники: Кейтлин Браун (CB), Жером Дойчманн (JD), Тэд О'Кэллаган

Фотографы: София Пари, Александр Платтэ

Перевод на русский язык: А. Яценко

Дизайн: Die Gestalter, Санкт-Галлен (Швейцария)

Типография: Международное бюро, Берн (Швейцария)

Подписка: publications@upu.int

Реклама: faryal.mirza@upu.int

Отпечатано на бумаге FSC с применением технологических процессов и чернил, не наносящих вреда окружающей среде. Выраженные в статьях мнения не всегда отражают точку зрения ВПС. Перепечатка материалов разрешается со ссылкой на: © Union Postale (UPU)

Почтовый союз

Международное бюро  
Всемирный почтовый союз

Почтовый ящик  
3000 БЕРН 15  
ШВЕЙЦАРИЯ

Телефон:

+41 31 350 35 95

Телефакс:

+41 31 350 37 11

Электронная почта:

faryal.mirza@upu.int  
www.upu.int

# НОВОСТИ ВКРАТЦЕ

## Финансовые службы

### Еще ряд латиноамериканских стран будут предлагать услугу «Correogiros»

В Мадриде, в июле месяце, семь почтовых служб Латинской Америки подписали с Испанией соглашение о повышении качества услуги электронных денежных платежей. Аргентина, Коста-Рика, Куба, Эквадор, Колумбия, Чили и Доминиканская республика подписали соглашение о присоединении к услуге «Correogiros» в продолжение успешного проекта, к реализации которого приступили в 2008 году Почты Испании, Чили и Уругвая. Ожидается, что международная экспресс-услуга будет осуществляться за 15 минут и по доступным ценам.

Почты, участвующие в этом соглашении, будут использовать Международную финансовую систему (IFS), разработанную Центром почтовых технологий ВПС, позволяющую подключиться к всемирной финансовой сети, управляемой специализированным учреждением ООН по почтовым услугам.

В своем выступлении во время подписания соглашения Генеральный директор ВПС Эдуард Дайан отметил, что он удовлетворен ролью, которую сыграл ВПС в объединении этих почтовых служб в стратегическое партнерство, заключенное с правительством Испании в 2007 году.

«Именно так и должен идти вперед ВПС, помогая правительствам делать правильный стратегический выбор в отношении почтового сектора и присоединяться к конкретным амбициозным проектам», – заявил он.

#### Новаторство

Министр развития Испании Хосе Бланко пояснил: «Почтовые службы не хотят оставаться в стороне от все расширяющегося использования электронных средств связи, и поэтому они стремятся предлагать новые услуги лучшего качества. Новаторский подход и сотрудниче-

ство, характерные для этого проекта, указывают на заботу о будущем услуг государственного сектора».

«Здесь присутствуют все партнеры, объединенные интегрированным подходом к обеспечению новыми возможностями сети передачи денежных средств между Испанией и Латинской Америкой для облегчения перевода этих средств путем использования надежной услуги, доступной для всех, без какой-либо дискриминации, безопасной и недорогой», – добавил господин Дайан.

По данным Всемирного банка, в 2009 году в страны Латинской Америки и Карибского бассейна было отправлено денежных переводов на сумму около 58,4 миллиарда долларов. В Испании проживает более одного миллиона граждан стран, участвующих в Латиноамериканском проекте. [↗](#)

## Окружающая среда

### Почта в борьбе за сокращение выброса газа CO<sub>2</sub>



Зеленая крыша Почтовой службы Соединенных Штатов в Нью-Йорке

Продолжается борьба ВПС за сохранение окружающей среды путем оценки и учета выброса углекислого газа в его странах-членах. В связи с этим странам-членам был направлен новый вопросник. Эта работа продолжает прошлогоднее исследование, которое позволило ВПС опубликовать первые данные о выбросе углекислого газа в результате деятельности почтовых служб.

В новый вопросник вошли дополнительные вопросы, позволяющие более детально опреде-

лить долю почтового сектора в общем объеме выброса двуокиси углерода. Наряду с расходом электроэнергии в зданиях и эксплуатацией автомобильного парка, новое исследование должно определить также, какое количество двуокиси углерода выделяется при кондиционировании воздуха, отоплении, электромотоциклами, при переездах и переводе сотрудников с одного рабочего места на другое.

Отчет ВПС об уровне выброса углекислого газа в странах-членах будет опубликован в конце 2010 года. Предыдущий вопросник позволил оценить уровень выброса этих газов почтовыми автомобилями и при потреблении электричества в помещениях почтовых служб. Согласно данным отчета, в 2008 году в результате деятельности почтовых служб выброс в атмосферу двуокиси углерода составил около 26 миллионов тонн. [↗](#)

## Цифры

# 4100

В период с 2006 по 2010 годы на курсах TRAINPOST в онлайн-системе обучения повысили свою квалификацию 4 100 человек.

## От редактора

Прошло 135 лет с тех пор, как 1 октября 1875 года вышел в печать первый номер журнала «Почтовый союз». Журнал прошел большой путь от черно-белого информационного сообщения на французском, немецком и английском языках и до красочного ежеквартального журнала, выходящего на семи языках. Он претерпел значительные изменения как в оформлении и в рассматриваемых вопросах, так и в широте охвата читателей. Нынешний выпуск журнала посвящен его истории, которой можно гордиться. Произошедшие с ним в последнее время изменения указывают на то, что он прочно занял свое место в современном мире связи. Являясь флагманским журналом ВПС, он не только всесторонне освещает события в организации, но и играет важнейшую роль, отражая деятельность почтового сектора, его взлеты и падения, успехи и неудачи.

Яркая и насыщенная обложка нынешнего выпуска наглядно показывает, что мы, работая в журнале «Почтовый союз», гордимся его историей, ориентированы на настоящее и смотрим в будущее, по-

стоянно сообщая о том, что происходит в почтовом секторе. Одним из способов обеспечить нашим почтовым службам надежное будущее является повышение уровня услуг, о чем и говорится в нашей передовице, посвященной региональным семинарам по повышению качества услуг.

Дорогие читатели, в преддверии знаменательной даты мы предлагаем вам, кроме специальной обложки, еще и два интервью, вместо привычного одного, а также небольшой очерк о том, как выглядел Берн, когда журнал «Почтовый союз» впервые вышел из печатного станка. Вот и все дополнения к нашему обычному освещению новостей и деятельности ВПС по модернизации глобальной почтовой сети.

Особые слова благодарности мы хотели бы высказать нашим читателям, приславшим нам в последние недели свои сообщения. Мы всегда рады получить от вас весточку, и я надеюсь, что у нас не замедлят появиться новые корреспонденты.

Фарьял Мирза, главный редактор

### Стихийные бедствия

## Помощь Пакистану

В то время как Пакистан переживает последствия самого страшного за всю его историю стихийного бедствия, ВПС обратился с призывом оказать финансовую помощь в восстановлении его почтовой структуры и учредил специальный фонд для пожертвований. Для оказания срочной помощи жертвам стихийного бедствия Союз уже заявил о выделении 100 000 швейцарских франков (98 700 долл. США) на приобретение грузовиков для доставки и развертывания мобильных почтовых отделений в наиболее пострадавших от стихии районах. «Мы должны обеспечить самые насущные нужды, поскольку нам не известны еще размеры разрушений», – заявил Абдель Илах Буссета, руководитель дирекции ВПС по вопросам содействия развитию.

По предварительным оценкам, жертвами наводнений в Пакистане в августе месяце стали 17 миллионов человек, многие из

которых вынуждены были покинуть свои жилища, а инфраструктура страны в наиболее пострадавших районах оказалась практически уничтоженной. По сообщениям Почты Пакистана, более 1300 почтовых отделений были повреждены или полностью разрушены.

Благодаря ежедневным контактам, поддерживаемым с Почтой Пакистана, ВПС имеет полную картину ситуации, в которой находятся почтовые службы страны, информируя о ней страны-члены при помощи системы срочного оповещения. Страна по-прежнему принимает и управляет международную почту.

### Семья Организации Объединенных Наций

ВПС, являясь специализированным учреждением ООН, участвует в деятельности сети ООН по координации оказываемой помощи. Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) обрати-

лась к ВПС с просьбой о предоставлении всей возможной информации об адресах, почтовых кодах и картах. Эта информация срочно требуется ВОЗ для определения местоположения здравоохранительных учреждений страны, организации гуманитарной помощи и работы экспертов на местах.

### Ваши пожертвования нужны сейчас

Страны-члены могут вносить свои пожертвования в специальный фонд по оказанию помощи пострадавшей от наводнения стране. Пожертвования следует вносить на счет IBAN CH48 0483 5014 3996 6106 0 или CH58 0023 5235 9020 8452 0 с пометкой «Помощь Пакистану». За дополнительной информацией обращайтесь к Кейджи Такемото по телефону +41 31 350 31 10 или по электронному адресу: keiji.takemoto@upu.int JP/PM

Кто есть кто в ВПС

## Пересылка почты

**Имя и фамилия:** Лиз Фелан

**Должность:** Ассистентка по вопросам стандартов и управления

**Отдел:** Стандарты и сертификация

**Национальность:** Ирландия

«В наше время для того, чтобы ваша почта пересылалась быстро и эффективно, вам необходимы коды, без которых невозможно осуществлять двустороннюю связь, например, обеспечивать слежение за прохождением отправления. Коды, наряду со стандартами, гарантируют почтовым службам возможность выполнять свою основную деятельность – пересылку почты», – говорит Лиз Фелан.

Лиз Фелан обеспечивает функции секретариата Совета по стандартизации ВПС и его рабочих групп. Совет по стандартизации разрабатывает технические стандарты и спецификации сообщений обмена электронными данными (ОЭД), которые облегчают обмен оперативной информацией между почтовыми службами.

Одной из основных задач Лиз Фелан является поддержание баз данных для ссылок, которые позволяют почтовым службам и авиалиниям обмениваться сообщениями ОЭД. Именно она отвечает за публикацию стандартов и на бумажных, и на электронных носителях. Когда Совет по стандартизации или рабочие группы проводят свои ежеквартальные собрания, Лиз помогает в разработке повестки дня и проектов, а также координирует многие из документов, готовящихся к собраниям.

Лиз Фелан нравится поддерживать контакты со странами-членами. «Я занимаюсь эксплуатационными вопросами в той части, которая касается предоставления информации и совета по работе с кодами, с публикациями, относящимися к стандартам, помогаю с интерпретацией информации. Сознание того, что твоя работа полезна, приносит огромное удовлетворение». св

Фото Александра Платца



Технологии

## Почтовым услугам необходима широкополосная связь



Эдуард Дайан (в середине) с другими членами комиссии. (Фото МСЭ)

В июле месяце на первом заседании Комиссии по широкополосной связи для цифрового развития ВПС сообщил, что почтовой сети необходима широкополосная связь для обеспечения финансового и цифрового включения. Генеральный директор ВПС Эдуард Дайан, один из 44 членов комиссии, отметил, что широкополосная связь посредством домена ВПС .post может помочь обеспечить безопасность и подтвердить аутентичность лиц, пользующихся Интернетом. Эта Комиссия была создана в мае месяце Международным союзом электросвязи (МСЭ) и ЮНЕСКО (Организация Объединенных Наций по вопросам образования, науки и культуры).

### Универсальный доступ

На заседании комиссии в Женеве (Швейцария) обсуждалась важность скорейшего обеспечения универсального доступа к широкополосным сетям, а также говорилось о том, какой подход следует выбрать для решения этого вопроса и каким образом использование широкополосной связи может помочь ООН достичь его Целей тысячелетия. Ангель Гурия, член комиссии и Генеральный секретарь Организации по экономическому сотрудничеству и развитию, заявил, что правительства несут общую ответственность за применение широкополосной связи, поскольку

именно они обеспечивают цифровое подключение почтовых отделений, сетей учреждений здравоохранения и других коммунальных служб, создавая таким образом спрос на более эффективное и рациональное использование этих столь важных услуг.

«Глобальное развертывание широкополосных сетей будет такой же могущественной преобразовательной силой в 21 веке, какой явилась последовательная электрификация в первые десятилетия 20 века», – заявил Хамадун Туре, Генеральный секретарь МСЭ. «Как подключение к энергетической системе рассматривается в настоящее время в качестве основного элемента расширения социальных и экономических возможностей, так и повсеместное подключение к широкополосным сетям будет жизненно необходимо для дальнейшего развития любой страны мира».

Комиссия обсудила свой план действий по расширению внедрения широкополосных сетей, состоящий из 10 пунктов. На заседании председательствовали президент Руанды Поль Кагаме и Карлос Слим Нелю, пожизненный почетный председатель Группы Карсо (Grupo Carso). Отчет будет представлен Генеральному секретарю ООН 19 сентября в Нью-Йорке во время саммита по Целям тысячелетия ООН. св

## На семинаре по безопасности – внимание к домену .post

В целях обеспечения безопасности нового почтового домена первого уровня .post ВПС будет первым, кто начнет использовать расширения системы безопасности DNS (Domain Name System Security Extensions – DNSSEC).

Система DNSSEC помогает бороться с фишингом и предупредить другие преступные действия в компьютерной сети благодаря установлению подлинности законных сайтов в Интернете.

Обсуждение этих вопросов прошло на двухдневном семинаре в июле месяце во Всемирном центре безопасности электронных сетей, организованном совместно с ВПС по инициативе DNSSEC, и в связи с недавними инициативами по повышению безопасности и надежности системы названий доменов в Интернете. Центр располагается в Риме и работает при поддержке почты Италии.

Генеральный директор ВПС Эдуард Дайан по видеосвязи выступил перед участниками семинара.

### Важность защищенности

Поль Донохью, руководитель проекта по электронным почтовым услугам ВПС, говорит, что система DNSSEC необходима для того, чтобы позиционировать .post как безопасную платформу. «Для того, чтобы мы могли обеспечить надежность и защищенность, очень важно, чтобы лежащая в основе техническая инфраструктура Интернета также была надежно защищена», – отметил он.

Безопасность является основной задачей, стоящей сегодня перед Интернетом. По сообщениям компаний, работающих с кредитными картами, VISA например, в онлайн-режиме, ежегодно совершается финансовых преступлений на сумму до 10 млрд. долл. США.

Благодаря многолетнему сотрудничеству Почты Италии и ВПС, страны-члены Союза смогут, согласно недавно подписанному соглашению, воспользоваться технологией, разработанной римским центром.

ВПС вошел в историю Интернета в декабре 2009 года, когда ему – первому из учреждений ООН – был присвоен собственный домен верхнего уровня со своим суффиксом Интернета таким же, какие имеются у .mobi или .aero. sv

## Остров Маврикий. Выброс в атмосферу загрязняющих веществ

### Пишите нам!

Мы рады письмам, адресованным редактору. Отправляйте письма по почте или пересылайте их электронной почтой по адресу faryal.mirza@upu.int, указав ваше имя, адрес, номер телефона и электронный адрес. Выбранное для публикации письмо, при необходимости, может быть сокращено.

В рубрике «Обзор печати» журнала «Почтовый союз» за март 2010 года мы упоминали Маврикий в связи с тем, что выброс углекислого газа почтовыми службами этой страны в 2008 году составил 280 тонн. Отметим, что подобный показатель для Африки в целом составляет один миллион тонн. Почта Маврикия предприняла шаги для сокращения выброса углекислого газа и стала в ряды сторонников концепции «зеленого роста», поддерживаемой ВПС.

С 2008 года были проведены следующие мероприятия:

1. Сокращение с 22 до 16 числа маршрутов перевозки внутренней почты.
2. Проведение интенсивного обучения водителей почтового транспорта с особым акцентом на важность со-

## Почтовый ящик

блюдения при вождении правил сохранения окружающей среды.

3. Проведение кампании по сокращению потребления электроэнергии нашим персоналом путем выключения оборудования, которое не используется.
4. Сотрудничество с властями по улучшению окружающей среды в районе почтовых отделений и на всем острове.
5. Проведение переговоров по сбору одноразовых чернильных картриджей с компанией по утилизации отходов.

Поздравляем вас с высоким качеством статей, публикуемых вашим журналом.

М. Пичен, исполняющий обязанности менеджера Почты Маврикия.

### Глобальные задачи

## ВПС готовится к Стратегической конференции в Найроби



СТРАТЕГИЧЕСКАЯ  
КОНФЕРЕНЦИЯ ВПС  
НАЙРОБИ  
2010 Г.

Всемирный почтовый союз впервые проведет свою стратегическую конференцию в Африке. На этой конференции руководители почт разных стран будут обсуждать наиболее важные задачи, стоящие перед почтовой индустрией, а также определят направление деятельности Союза на ближайшие годы.

Ожидается, что в работе конференции, которая состоит-

ся в Найроби (Кения) 22 и 23 сентября, примут участие до 500 делегатов. Стороны, участвующие в деятельности ВПС, подведут итоги реализации нынешней всемирной почтовой стратегии, а также рассмотрят вопросы сохранения конкурентоспособности почтовых служб и использования их обширных сетей для предоставления новых услуг. fm

Дополнительную информацию вы найдете по адресу: <http://www.upu.int/en/the-upu/strategy-conference/2010-strategy-conference.html>

# В Азии стартует борьба за качество

Новый региональный подход ВПС по вопросам качества услуг приносит свои плоды. Девять почтовых служб стран Азии участвовали в проекте по повышению качества службы в 2008-2009 гг. и достигли колоссального успеха во внедрении механизмов, необходимых для совершенствования управления оказываемыми услугами и дальнейшего повышения их качества.

Новый региональный подход ВПС по вопросам качества услуг приносит свои плоды. Девять почтовых служб стран Азии участвовали в проекте по повышению качества службы в 2008-2009 гг. и достигли колоссального успеха во внедрении механизмов, необходимых для совершенствования управления оказываемыми услугами и дальнейшего повышения их качества.

Оказание в регионе поддержки на местах для повышения качества услуг является новым подходом, требующим интеграции всей логистической цепочки. Менеджер регионального проекта для стран Азии Такур Субхаш Синха может часами говорить о том, что необходимо для повышения качества услуг. Такур Синха знает вопросы эксплуатации почтовых служб от методологии и до практических подробностей. Он недавно вернулся на работу в почтовую службу Индии после того, как в течение пяти лет читал лекции по управлению и вопросам качества международной почты в почтовом колледже стран Азии и Тихого океана. Это одно из самых известных учебных заведений по подготовке почтовых служащих, работающее под руководством регионального союза стран Азии и Тихого океана.

В последние два года Такур Синха был также региональным менеджером проекта по повышению качества службы для стран Азии, разрабо-

танного на основе нового подхода ВПС к поддержке деятельности на местах. В этом качестве он проводил в девяти странах занятия по повышению качества внутренних и международных почтовых услуг.

Положительные результаты этого проекта наблюдаются во всех девяти странах, где около 500 миллионов человек обеспечиваются почтовыми услугами, которые предоставляются более чем 100000 почтовых служащих. Очевидно, что качество почтовых услуг в этом регионе, как и в остальных, очень влияет на эффективность работы всемирной почтовой сети.

Цикл из шести региональных семинаров, проведенных в период с августа 2008 по декабрь 2009 гг., помог назначенным операторам из Бутана, Бангладеш, Индонезии, Малайзии, Монголии, Лаоса, Шри-Ланки, Таиланда и Мальдивских островов достичь замечательного прогресса в совершенствовании и управлении качеством предоставляемых ими услуг. Первоначально в этом проекте участвовала и Индия, но позже из него вышла.

#### **Светофор**

Такур Синха помогал участникам проекта совершенствовать качество, используя отчетные карточки. Отчетные карточки позволяют отслежи-



Автор:  
Реал Леблан



.....  
**Теперь повышаем скорость предоставления услуги**

Фото Почты Малайзии

вать степень достижения 14 основных показателей, при этом используются зеленый, желтый и красный цвета. Совсем как огни светофора, зеленый означает, что страна «достигла цели», желтый указывает, что «результаты достигнуты частично», а красный говорит о том, что «необходимы улучшения». На начальном этапе проекта карточки всех стран пестрели красным и желтым цветами, но уже после четырех семинаров деятельность назначенных операторов соответствовала большинству основных показателей (см. в рамке на стр. 10)

**Наращивание мощностей**

Упражнения по развитию и наращиванию мощностей, по мнению Такура Синха, и явились основной целью проекта. Очень важно было помочь странам усвоить механизмы и средства повышения качества услуг, чтобы таким образом получить право на поощрительные бонусы в соответствии с программами ВПС для письменной корреспонденции (оконечные расходы), посылок (входящие наземные тарифы) и EMS (оплата по результатам деятельности). По его мнению, именно это должно вселять уверенность, что участники справятся с задачей повышения качества услуг. Шри-Ланка, например, потенциально теряла бонусы в размере, эквивалентном годовой заработной плате 80 почтовых служащих. Она не соответствовала основным базовым кри-

териям, таким как использование штриховых кодов или сообщений ОЭД. В стране также не были установлены стандарты доставки отправок на дом, которые позволили бы получать надбавки к внутренним наземным тарифам по программе посылочной почты.

Когда в 2007 году Такура Синха приступил к работе над этим проектом, в качестве услуг, предоставляемых почтовыми службами стран, царило, по его словам, полное разнообразие, связанное с уровнем развития структур и экономики. Участники, к тому же, не до конца понимали правила функционирования международной почты. «Полностью отсутствовало управление качеством», – поясняет Синха. Даже при наличии хороших технических средств, страны очень часто не использовали их или использовали не по назначению. Решено было рассмотреть весь почтовый поток, и мы попросили почтовые службы стран составить полную схему их почтовых операций, чтобы можно было определить слабые места систем. Мы напомнили им также о 20 статье Конвенции ВПС, в которой говорится об обязательствах стран-членов в отношении разработки и публикации стандартов доставки».

**Обмен опытом**

На шести основных семинарах, прошедших в странах-участницах проекта, рассматривались



.....  
**Доставка  
почты в  
Индонезии**



.....  
**Сортировка  
писем на  
Мальдивах**

все аспекты качества службы для письменной корреспонденции, посылок и EMS, включая вопросы таможи, безопасности и применения разработанных ВПС прикладных систем управления почтой, таких как МПС (IPS - International Postal System). Дополнительная серия специализированных семинаров была проведена в почтовом колледже региона стран Азии и Тихого океана совместно с ВПС и почтовыми экспертами. Важный аспект регионального проекта заключался в том, чтобы почтовые эксперты из разных стран могли обмениваться информацией и накопленным опытом. «Мы очень многому научились друг у друга», – сообщил Такура Синха. – В Таиланде, например, качество услуг очень высокое, в почтовых отделениях поддерживается порядок и чистота, работа хорошо организована. А Малайзия показала, как у них используется технология радиочастотной идентификации или RFID для проверки выемки отправлений из почтовых ящиков».

### **Хорошие ученики**

Такура Синха очень доволен результатами работы стран и твердо уверен в действенности нового подхода ВПС к повышению качества услуг на местах. «Этот подход оказался очень успешным, и имевшиеся поначалу опасения не оправдались», – заметил он. – Многие зависело от составляющих проекта, в которых основное внимание уделяется наращиванию мощностей и регулярному обмену опытом в вопросах эксплуатации. Ответственный подход к международной почте необходим по всему маршруту, важно, чтобы каждая на своем участке отправляющая, транзитная и получающая почтовые службы несли полную ответственность за международную почту».

По завершении проекта все девять стран-участниц контролировали прохождение внутренней почты от подачи и до вручения, разработали и внедрили системы безопасности и управления качеством службы, а также приняли необходимые меры для удовлетворения потребностей своих клиентов. Восемь стран из девяти используют в своих учреждениях обмена систему МПС и все необходимые сообщения ОЭД. В отчетных карточках всех девяти стран больше не встречаются красные пометки.

В результате реализации регионального проекта Бутан ввел системы почтовых кодов и адресации, а Бангладеш, кроме того, вступила в кооператив EMS. Восемь стран из девяти получили сертификаты управления качеством ВПС.

### **Высшие оценки**

Изучая результаты реализации различных региональных проектов, старший консультант по почтовым услугам Ларс Вестерлунд отметил, что проект для стран Азии был необычайно успешным. «Теоретическая и практическая подготовка руководителя проекта была как раз такой, какая требовалась для этой работы. Он умел увлечь участников проекта, говорил с ними открыто и ясно. Плодотворной оказалась идея обмена опытом, что и делалось на нескольких семинарах, где всегда царил атмосфера доверия и взаимного интереса», – отметил господин Вестерлунд. «Интересно было наблюдать за тем, как основные показатели в отчетных карточках переходили с красного на более высокий уровень, переместившись для большинства стран в зеленую категорию», – добавил он.

## 14 основных показателей

1. Осуществление постоянного контроля доставки письменной корреспонденции на основных маршрутах
2. Контролирование прохождения от подачи и до вручения внутренней письменной корреспонденции
3. Внедрение систем почтовых кодов и адресации
4. Использование методики управления процессами
5. Применение оборудования диагностического тестирования
6. Использование штриховых кодов на отправлениях и емкостях всех категорий почты
7. Внедрение МПС для совершенствования управления обработкой почты в учреждениях обмена
8. Использование сообщений ОЭД
9. Внедрение и использование систем обслуживания клиентов для отправлений EMS, посылок и заказных писем
10. Использование отчетов ВПС о результатах деятельности для EMS и посылок и результатов постоянного контроля для определения и ликвидации проблем
11. Применение методологии сертификации ВПС
12. Дальнейшее развитие политики в области безопасности
13. Внедрение политики в области качества службы
14. Применение мер по соблюдению таможенных требований

# Что такое региональный подход?

Улучшения были отмечены и Международным бюро ВПС, которое ведет глобальный мониторинг качества услуг для письменной корреспонденции, посылок и отправок EMS. Кристин Бетреме, руководительница программы «Посылки», отмечает: «Все больше стран, в том числе Бангладеш, Бутан, Шри-Ланка и Индонезия, используют системы слежения за прохождением посылок и обмениваются электронными сообщениями об отправке. Это особенно важно для повышения качества услуг. Страны стали четче понимать стратегию ВПС в области посылочной почты и осознали, что повысить качество услуги не так уж и сложно, если иметь в своем распоряжении такие инструменты, как система слежения за прохождением отправок».

Улучшение результатов работы ряда азиатских стран было отмечено и отделом EMS, в частности в вопросах своевременной доставки и передачи электронных данных. По словам Шокри Эллили, регионального координатора для стран Азии и Тихого океана отдела EMS ВПС, эти критерии очень важны для клиентов. За период с декабря 2008 по июнь 2010 годов целый ряд стран значительно улучшили свои показатели по своевременной доставке. Например, показатели Бутана выросли с 36 до 72%, Индонезии – с 43 до 59%, а Малайзии удалось в июне месяце достичь 94 по сравнению с 82% конца 2008 года. Почта Малайзии за 2009 год сократила в среднем количество доставок с опозданием до 4% в месяц, в то время как в 2008 году этот показатель составил 7,2%. В настоящее время она подписала со своими партнерами 17 договоров об оплате на основе результатов деятельности, что ставит оплату в зависимость от качества предоставляемой услуги. «Это очень показательно, поскольку, чем увереннее чувствует себя страна в вопросе обеспечения качества услуги, тем больше договоров заключает она со своими партнерами по EMS», – отмечает Шокри Эллили.

Показатели своевременной передачи данных практически для всех стран находятся на уровне выше 90%. Три из девяти азиатских стран, участвовавших в региональном проекте, получили в 2009 году высокую оценку кооператива EMS результатов их деятельности. Малайзия получила серебряную награду, а Монголия и Таиланд – бронзовые.

По мнению Такура Синха, главным элементом проекта является полная честность со странами относительно качества их работы. «Иногда приходилось быть жестким, но все понимали, как важно поднять качество услуг», – добавил он.

Семинар по оценке результатов деятельности по завершении регионального проекта намечен на 2011 год.

.....  
Целью регионального проекта по качеству служб является мобилизация знаний и опыта на местах с тем, чтобы почтовые службы меньше зависели от внешней помощи. Успех регионального подхода связан с его практичностью. Темы семинаров уже разработаны, и руководителям проектов остается только выбрать те, которые отвечают специфике соответствующего региона. «Тему семинара можно изменить в соответствии с ситуацией в регионе. Мы адаптируем проект совместно с участвующими в нем почтовыми службами», – отметил один из разработчиков концепции Ларс Вестерлунд.

Назначенные операторы учатся обнаруживать потенциальные проблемы на всех стадиях цепи обработки почты и исправлять их. «Перевозчик своевременно не забрал почту? Авиаперевозчик получил депешу, но не отправил ее из-за отсутствия места на борту самолета? Отменили авиарейс? Произошла задержка почты на таможне? Доставка почты может быть задержана на любом из этих этапов», – рассказывает Сейду Конате, руководитель программы ВПС по письменной корреспонденции.

По завершении каждого проекта сравниваются показатели деятельности до и после его реализации для оценки достигнутых в регионе результатов в повышении качества услуг, определяется, какие еще проблемы предстоит решить, и как назначенный оператор может планировать дальнейшее повышение качества. Методология с успехом прошла проверку в странах Западной Африки в период с марта 2007 по июнь 2008 годов.

## Сотрудничество

Часто страны одного региона сталкиваются с одинаковыми проблемами. В этих регионах в рамках проекта проводятся изучения на местах, что позволяет назначенным операторам разных стран обмениваться накопленным опытом.

«Легче учиться у коллеги из своего же региона, чем у эксперта из далекой страны», – говорит Ларс Вестерлунд.

Проект способствует более широкому использованию новых почтовых технологий. «Новые технологии используются во всех сферах жизни, и мы в почтовом секторе не можем оставить их без внимания», – заметил Сейду Конате. – Для более четкого контроля почтовых потоков и управления ими мы содействуем тому, чтобы страны, участвующие в проектах, шире внедряли на почтовых предприятиях информационные технологии и системы радиочастотной идентификации (RFID), такие как система GSM ВПС». св



.....  
Эдуард Дайан (справа)  
приветствует почтовых служащих  
во главе с Министром г-жой  
Фетьер

# Почта Гаити: быстрый старт

.....  
Спустя полгода после землетрясе-  
ния Гаити набирает темп – в столице  
открывается новый почтовый сорти-  
ровочный центр благодаря щедрому  
участию ВПС и его стран-членов.



.....  
**Работа**  
начинается ...

Шестого июля в присутствии местных и национальных руководителей, а также Генерального директора ВПС Эдуарда Дайана и Министра торговли Гаити Жослин Колимон Фетьер был пущен в эксплуатацию новый центр сортировки почты в столице страны Порт-о-Пренсе. «Это здание – конкретная осязаемая помощь. ВПС сдержал свое обещание и оказал Гаити поддержку в восстановлении почтовой службы. От имени президента, правительства и народа Гаити, благодарю вас от всего сердца», – заявила госпожа Фетьер.

Со своей стороны, Эдуард Дайан отметил, что в опустошенной стихией стране усилия по ее восстановлению должны быть направлены, прежде всего, на восстановление почты, так как она оказывает повсеместно свои услуги как частным лицам, так и предприятиям. «В рамках ООН мы будем продолжать указывать на важность включения почтовых услуг в планы, разрабатываемые для стимулирования экономики Гаити. Гаити нужна была срочная поддержка, помощь по-прежнему необходима. Но сегодня мы должны смотреть в будущее и развивать основную инфраструктуру, включающую почтовые услуги, столь необходимые стране», – подчеркнул Дайан.

Около 60 служащих работают на 600 квадратных

метрах сортировочного центра, где они ведут обработку отправок почтовой корреспонденции, посылок и EMS (Служба экспресс-почты), самой быстрой услуги почтовой службы. В этом же здании находится бюро обмена международной почты. Вся почта, поступающая на Гаити и отправляемая из страны, проходит через этот центр. Здесь же находится и таможня.

Этот новый центр похож на огромную палатку. Он сконструирован таким образом, что выдерживает скорость ветра до 225 км в час и подземные толчки мощностью до 4 баллов, при которых риск разрушений достаточно высок. Для обеспечения дополнительной безопасности вся структура прочно закреплена на своей основе.

#### **Оптимизм**

Эдвард Деспенес, исполняющий обязанности Генерального директора почты Гаити, также весьма оптимистично настроен в отношении будущего: «Этот новый сортировочный центр явился важным шагом в оказании гаитянской почте помощи в налаживании нормальной работы», – заявил он. – С момента восстановления международной почтовой деятельности объемы почты продолжают расти. Землетрясение лишило почтовую службу возможности вести

.....  
**Автор:**  
Реал Леблан

.....  
**Фото:**  
Софья Парис



.....  
**Пересылка  
почты**

обработку почты в основном здании. Очень важно было срочно построить соответствующее помещение, которое позволило бы получать и отправлять почту. Теперь почта Гаити готова вернуться к нормальным потокам и ожидает увеличения объемов внутренней и международной почты».

Оборудование центра было приобретено на пожертвования стран-членов ВПС и на средства из обычного бюджета организации. Некоторые страны предоставили сортировочные ящики, рабочие столы, сумки, генераторы и почтовые автомобили.

**Стихийное бедствие**

Землетрясение 12 января разрушило Главпочтамт Порт-о-Пренса и здание, в котором располагалась служба EMS. Почтовые отделения в других районах тоже были разрушены или серьезно повреждены. Новое помещение почты было построено в рамках проекта срочной помощи под управлением ВПС, разработанного и осуществленного при щедрой поддержке стран-членов этой международной организации системы ООН. Эти страны отозвались на призыв ВПС оказать помощь и внесли более 500 000 долларов США в специальный фонд. Они также предоставили людские и материальные ресурсы для помощи Гаити и ее почтовому оператору в восстановлении почтовых служб в кратчайшие сроки.

» См. фото на сайте: [www.flickr.com/universal\\_postal\\_union](http://www.flickr.com/universal_postal_union)

# Почта в планах правительства Гаити

.....  
В июле месяце на своей встрече в Порт-о-Пренсе с Эдуардом Дайаном, Генеральным директором ВПС, Премьер-министр Гаити заявил, что он определит для правительства почтовые услуги в качестве приоритетных. Жан-Макс Бельрив признал важность роли почтовых услуг в установлении связи между районами и в помощи правительству для создания национального единства, столь необходимого стране.

Эдуард Дайан, первый Генеральный директор ВПС, посетивший Гаити, подчеркнул, что работа, проведенная по восстановлению почтовой службы этой страны, прекращаться не должна. Он еще раз отметил, что для развития страны почтовый сектор следует рассматривать как приоритетный.

Министр торговли Гаити Жослин Колимон Фетьер заверила ВПС в своей готовности развивать почтовые услуги и в том, что модернизация почты станет важной целью. «У нас есть возможность провести перестройку, и мы должны это сделать должным образом. Мы должны делать все по-новому, должны стремиться к модернизации и к предоставлению нашим клиентам новых почтовых продуктов», – отметила она.

Г-жа Фетьер добавила, что новые продукты необходимы для ускорения работы почтовых услуг, повышения качества сетей и облегчения перевода денежных средств: «Ежегодно в Гаити приходит 1,8 миллиарда долларов от гаитян, живущих за границей. Этот рынок мы должны освоить, а почтовая служба, как государственная сфера деятельности, могла бы предоставлять эту услугу (перевод денежных средств) по более низкой цене».

Г-жа Фетьер заявила также, что она тронута солидарностью почтового сообщества в связи с постигшим Гаити землетрясением и выразила признательность Генеральному директору ВПС за присутствие его на открытии почтового сортировочного центра.

# Почта и глобализация – какая связь?

Мировая торговля не была бы возможна без обращения информации, а именно без заключения контрактов и соглашений, разработки планов и проектов. Прежде чем цифровая революция преобразовала все это в биты и пиксели, почтовая революция уже задолго до этого стала стимулом скоростного информационного обмена на планете.

Автор:  
Тэд О'Кэллаган

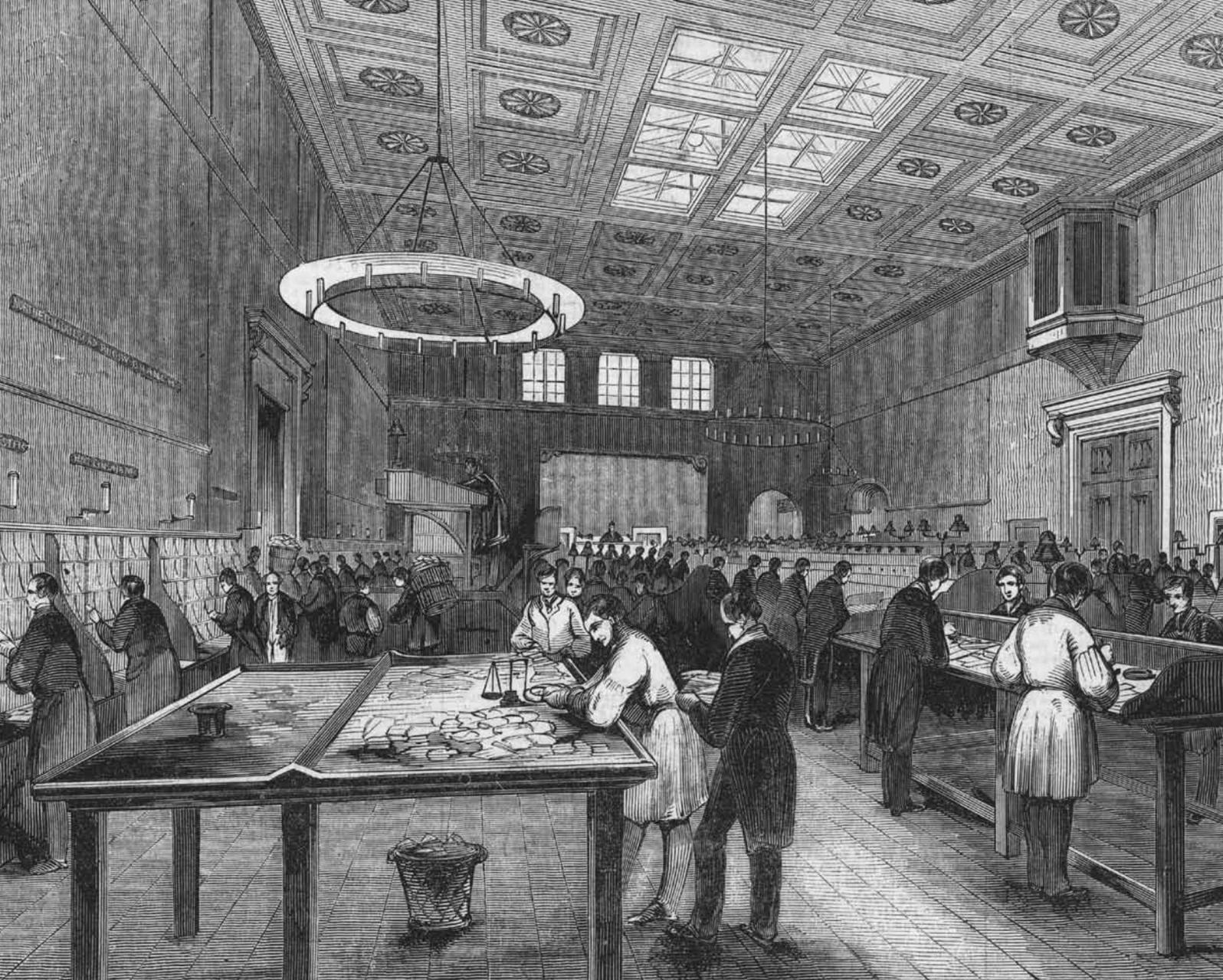
Если благодаря Интернету вы имеете возможность знать в реальном времени, чем занимаются ваши друзья на другом континенте, либо прочитать газетную статью, опубликованную в каком-то далеком городе, то это делается благодаря передаче данных по волоконно-оптическим линиям связи. Эти линии проложены по дну океанов и идут, в общем, в том же направлении, в котором около века назад шли телеграфные линии или плыли старые пароходы. Чувство общения людей на расстоянии не ново. Один из писателей начала XIX века восхищался тем, какое воздействие оказывало письмо: «Время и расстояние перестают существовать. Мы рядом с вами». Другой удивлялся скорости и расторопности почтовой системы: «Еще не высохли чернила..., а мы уже держим в руках запечатленные в словах мысли нашего любимого друга».

О размахе глобализации конца XIX и начала XX веков, окончившейся после Первой мировой войны, стали говорить лишь в эти последние годы. По мере распространения во всем мире промышленной революции общение на расстоянии приобрело совершенно новое значение. Морские суда и поезда способствовали резкому росту объема обмениваемых в мире товаров и облегчали пере-

движение людей. Технология телеграфа постоянно менялась, но оставалась дорогой для передачи письменной корреспонденции. Для предприятий и миллионов иммигрантов почтовая система была доступным средством связи, к тому же заключение прибыльных почтовых контрактов позволяло покрывать инвестиционные издержки, вызванные появлением небывалых транспортных систем. Однако этот процесс не обошелся без определенных трудностей – создание эффективной массовой системы явилось новым вызовом, требующим новаторских решений.

## Немного истории

Тысячелетия назад, посылая сменяющих друг друга почтовых гонцов, китайцы, египтяне, персы и римляне эффективно общались между собой на всей занимаемой ими территории. Но эти системы были предназначены лишь для государственных дел. В средние века университеты установили свои собственные системы частного общения, которые охватили большую часть Европы и позволяли, в частности, студентам обращаться домой с просьбой о присылке им денег на обучение. Однако свободное обращение информации беспокоило правительства. «В Европе появление современных почтовых служб шло одновременно с



Мужчины, сортирующие письма в одном из залов Главного казначейства в момент, когда впервые появилась почтовая марка

Иллюстрация: Архивы Хьюлтона

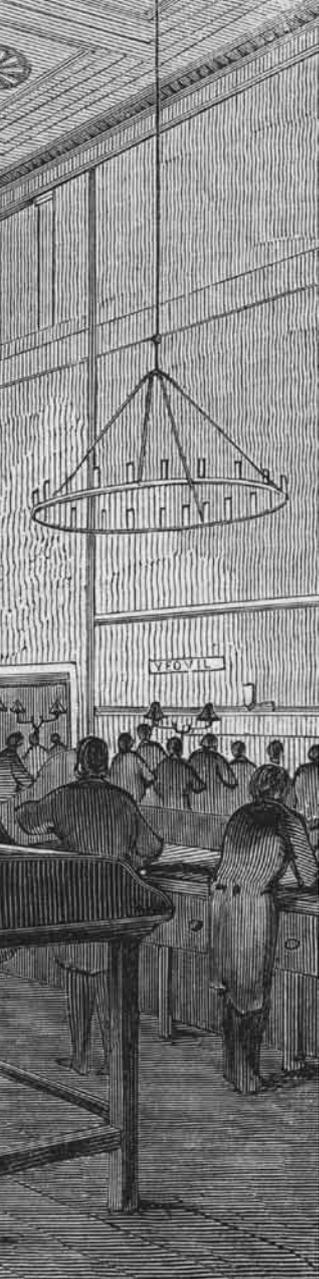
зарождением национальных государств», – пишет историк почтовых служб Ричард Д. Джон. – По мере установления центральными правительствами монополии на законное применение силы ими же монополизировались и средства связи». Частные предприятия порой приветствовались, но самые передовые из них, как правило, поглощались или уничтожались государственными почтовыми службами. Одни предприятия воспринимались как угроза доходам, другие – вызвали опасения, связанные с возможной передачей государственных тайн противнику. В середине XIX века международная почтовая система основывалась на множестве двусторонних соглашений между странами.

### Государственная служба

В сороковые годы XIX века в Великобритании господствовало представление о почтовой системе как о государственном достоянии, доступном для всех. Общественный реформатор Роуланд Хилл, изучив национальную систему, предложил целый ряд изменений, сделавших эту систему эффективней и доступней. До этого письма всегда оплачивались получателем, что заставляло почта-

льона искать получателя, чтобы взять с него причитающуюся оплату. Хилл учредил и пустил в обращение почтовую клеящуюся марку, позволявшую производить предварительную оплату тарифа, установленного вначале в размере одного пенни. По рекомендации Хилла почтовая служба начала устанавливать тарифы на письма на основе веса, а не числа пересылаемых страниц, и отказалась от тарификации в зависимости от расстояния. Хилл обратил внимание на то, что почти все издержки были связаны с началом и окончанием маршрута, по которому доставлялось письмо. Многие из этих преобразований начали быстро использоваться другими странами.

Для среднего гражданина значение почтовой системы было огромно. Нэнси Поуп, историк Национального почтового музея, учреждённого совместно Почтовой службой США и Смитсоновским институтом, рассказывает о письме, написанном одной норвежской женщиной, эмигрировавшей в США: «Она высказывалась следующим образом: я знаю, что в этой жизни мы больше никогда не встретимся. Иммиграция приводит к распаду семей. Почта – это единственная связую-



щая нить, единственное средство, позволяющее узнать, что дорогой тебе человек еще живет на этой планете». Люди бережно хранили полученные письма, так как пересылка почты из одной страны в другую оставалась дорогим и непростым удовольствием. Многие страны совершенствовали свои почтовые службы под сильным давлением общественности.

В XIX веке для отправки письма за границу служащий должен был рассчитать его вес в унциях, в граммах, а иногда и в золотниках, а затем определить тариф, соответствующий каждому участку маршрута. Учитывая, что зачастую имелось много возможных маршрутов и на каждый участок определялся свой тариф, то стоимость одного письма и срок его доставки могли быть очень разными и зависели от того, какую комбинацию участков маршрута выберет служащий.

#### **Стандартизация**

Когда в Париже в 1863 году собрался международный конгресс для упорядочения всей этой сложной ситуации, единственной действующей международной правительственной организацией была

комиссия, созданная в 1815 году по завершении наполеоновских войн для обеспечения безопасной навигации по Рейну.

Всемирный почтовый союз, созданный в 1874 году, нормализовал пересылку международной почты, упростив расчетные и административные процедуры. Согласно его требованию, международная почта должна была пересылаться самым быстрым путем. Тарифы по каждому участку маршрута, установленные на двусторонней основе, были упрощены. Были также урегулированы транзитные расходы, причем страны стали получать компенсацию, основанную на объеме пересылаемой почты. Многие преимущества, предложенные организацией, проявились лишь со временем и были плодом постоянного обмена мнениями и прогрессивного развития. ВПС в начале своего существования насчитывал 21 страну, а в 1914 году он уже объединял почти все независимые государства.

При всех изменениях, которым способствовал ВПС, разница между глобализацией последних десятилетий и глобализацией XIX века огромна и наблюдается даже в рамках самой организации. В свое время ВПС контролировал почту, пересылаемую между империями. В организации на смену множеству двусторонних соглашений пришла единая многосторонняя основа, что значительно улучшило обмен между национальными системами, организованными по радиальному принципу, согласно которому в начале XX века почта, пересылаемая между французской Западной Африкой и британской Западной Африкой, должна была еще проходить через Париж или Лондон.

#### **Широко используемая модель**

Международное сотрудничество, лежащее в основе ВПС, явилось моделью для некоторых современных учреждений – хранителей сегодняшней глобальной системы. Политолог Колледжа Уэллсли Крэг Морфи утверждает: «Эти первые межправительственные организации были местом, где впервые появились идеи о способе управления миром». Многие люди, в частности в Европе, видели, что почтовые, телеграфные, железнодорожные и здравоохранительные системы являются ключом здорового будущего, процветания и мира не только в своей стране, но и во всем мире. Они верили в идею эффективных систем, используемых на благо общества.

Как-то возник порок о преобразовании почтовых банков, существующих во многих странах, в систему обмена валют, которая могла бы улучшить международную финансовую систему. «Когда на конференции в Бретон Вудз в 1944 году Кейнс высказал идею о международном валютном фонде, в ВПС уже зародились первые его контуры. Многие высказывали пророческие идеи о том, каким образом будет развиваться и взаимодействовать мировая экономика», – поясняет Морфи.

Эта статья была впервые опубликована в журнале «Оп» – издание школы управления Йельского университета (США).

# Журнал «Почтовый союз» вчера и сегодня



Старый Берн, 1875 год

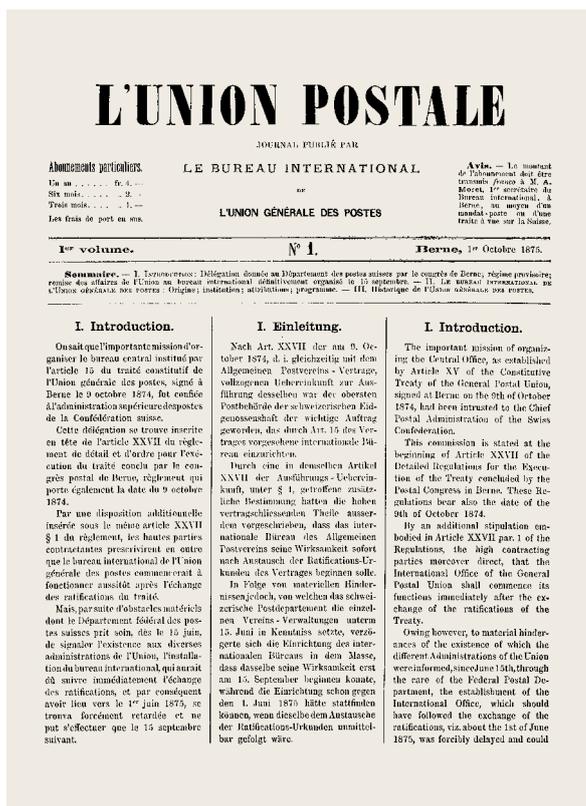
В этом году журналу «Почтовый союз» исполняется 135 лет. Его публикация на трех языках являлась одной из основных задач секретариата Генерального союза почт – предвестника Всемирного почтового союза.

Датой создания Генерального союза почт в Берне является 9 октября 1874 года, а его первый международный договор, подписанный 22 странами, вступил в силу 1 июля 1875 года. Секретариат организации, известный сегодня под именем Международного бюро, начал свою работу 15 сентября 1875 года и размещался тогда на первом этаже здания на улице Бундесгассе 14, самой знаменитой сейчас торговой улице города. Прямо напротив него размещался Федеральный дворец – здание швейцарского Парламента. В это время швейцарская столица насчитывала около 40 тысяч жителей, 10% которых были рабочие текстильной промышленности.

Шесть служащих обеспечивали работу Международного бюро. Первым директором был швейцарец по имени Эжен Борель. Его годовая зарплата равнялась 16 тысячам франков. В работе ему помогали первый секретарь бельгиец Арсен Морель и второй секретарь немец Херманн Галл. Один переводчик и два администратора дополняли весь секретариат.

## Рождение журнала

Нет уверенности в том, что секретариат обрадовался перспективе выпуска журнала, учитывая его и без того уже большую нагрузку. Согласно первому отчету о деятельности Международного бюро, нести такую «обязанность» – выпускать журнал на трех языках (немецком, английском и французском) – было «трудным» делом. Прежде всего, возникла дилемма, делать ли один журнал на трех языках или же три отдельных журнала на каждом языке. Выбор пал на выпуск одного журнала на трех языках. Было решено, что ежемесячный журнал будет содержать не более 16 страниц. Первый номер «Почтового союза», вышедший 1 октября 1875 года, имел громадный успех среди читателей. Первые 2000 экземпляров быстро разошлись, что потребовало сделать новый



Автор:  
Фарьял Мирза

тираж. На следующий месяц тираж составил 4000 экземпляров, но директор опасался, что и это количество не удовлетворит спрос.

Эжен Борель, однако, проявлял сдержанность в отношении нового журнала. Он писал, что помимо издательской деятельности, данная публикация значительно увеличивала объем работы для персонала, в связи с чем ему представлялось оправданным выплачивать переводчику зарплату за весь год, а не за четыре месяца в год, как раньше.

#### Журнал сегодня

Сегодня журнал «Почтовый союз» выходит ежеквартально отдельно на семи языках. Ответственность за его выпуск лежит на программе «Коммуникация» Международного бюро. Если с 1875 года почтовый сектор сильно изменился, то же самое произошло и с журналом, который смог адаптироваться к новым средствам массовой информации и потребностям своих читателей как в плане оформления, так и в плане содержания.

Фруктовый рынок Берна в 1875 году



## Наши читатели пишут

Комментарии из самого последнего опроса, проведенного среди читателей

«Журнал «Почтовый союз» дает информацию о различных проблемах почтовых служб. В других журналах, посвященных почтовой области, такой информации не найти».

«Журнал прекрасно оформлен и напечатан на качественной бумаге; привлекают внимание его красочная обложка и содержащиеся в нем иллю-

страции. Статьи наполнены глубоким содержанием и познавательны с точки зрения деятельности почтового сектора в целом. Статьи точны, кратки, ясны и легки для понимания».

«Журнал регулярно информирует о деятельности в разных областях почтового сектора, дает представление об основных проблемах и

достижениях почтовых операторов, а также сообщает об их деятельности и основных проектах».

«В журнале Почтовый союз лучше, чем в каком-либо другом источнике, излагаются почтовые темы».

«Я читаю этот журнал в поезде, по дороге на работу!»

# Историческое слияние

В 2009 году было объявлено о слиянии почтовых служб Швеции и Дании, которое явилось первым в истории почтового мира объединением. Результатом такого слияния стало объединение Posten Norden, которое только что отметило свою первую годовщину. Его руководитель Ларс Нордстрем рассказывает нам о деятельности этого нового предприятия.

Интервьюер:  
Фарьял Мирза

Фото: Posten Norden

Почему это слияние стало необходимым?

**Ларс Нордстрем:** Для получения необходимых рыночных преимуществ вам необходимо выйти за пределы границ. Это применимо ко всем секторам. Необходимо добиться большей экономии. Слияние позволяет снизить унитарные издержки и предусмотреть более солидную основу для накопления капитала. В нашем случае основной трудностью, которую пришлось преодолевать, явился поиск подходящей для обеих культур модели, что было весьма интересно.

Стало ли модным такое слияние?

Независимо от сектора деятельности для крупных предприятий нормальным является то, что они пересекают границы. До настоящего времени почтовый сектор был исключением, но времена меняются. Возможно, что некоторые почтовые службы скажут, что у них особый почтовый статус, и что, если они интернационализируются, то это будет угрожать обязательству по предоставле-

нию универсальной услуги. Они также могут сказать, что история показывает, что такого рода слияние невозможно, но, по моему мнению, это ошибочно.

Пропасть между мнениями политиков и реальностью рынка все больше растет. Политики хотят, чтобы вещи оставались такими же, какими они были в течение многих десятилетий. Но в результате изменения сектора и снижения почтовых объемов в традиционной почтовой деятельности стало необходимо использовать электронную связь. Речь пойдет об издержках, снизить которые позволит создание более крупных предприятий.

Я не удивлюсь, если в предстоящие пять лет произойдет большое количество таких слияний, субсидированных государствами. Если через пять лет почтовые объемы будут составлять лишь 50% от их сегодняшних уровней, то единственным способом субсидирования убыточного сектора будет использование средств налогоплательщика.

Как Posten Norden решает вопрос об обязательстве предоставления универсальной услуги?

Трудно объяснить политикам тот факт, что предоставление всех услуг и на всей территории не является чем-то само собой разумеющимся. Основное – это достигнуть необходимого уровня рентабельности в обмене отправлениями между предприятиями – вот, что нам может помочь.

В Дании уровень предоставления услуг очень высок. Письма доставляются шесть, а посылки пять дней в неделю. Но в Дании такие услуги предоставлять в связи с географическими и климатическими особенностями легче, чем в Швеции, где приходится прибегать к помощи авиакомпаний для выполнения взятых на себя обязательств.

Как относятся к почте в Швеции и в Дании?

Posten Norden имеет надежную репутацию, а качество ее услуг считается высоким. Десять лет назад, если вас не оказалось дома, вы получали уведомле-



ние, предлагающее вам прийти за посылкой в почтовое отделение. Сегодня вы получаете СМС сообщение, а наши агенты в бакалейных магазинах или на заправочных станциях помогают вам получить доступ к почтовым услугам.

Традиционная почтовая символика дает громадное преимущество, так как люди легко распознают почтовую службу. С момента дерегламентации почтовых рынков мы хотели упразднить эту символику, считая ее устаревшей. Но так как она позволяет отличать нас от наших конкурентов, мы решили ее сохранить.

Как одно предприятие охватывает две страны?

Почтовые службы Дании и Швеции работают на различных рынках, по различным лицензиям, под различными контролирующими властями и на различных уровнях услуг.

В Швеции дерегламентация прошла семнадцать лет назад. Если бы мы с вами захотели начать почтовую деятельность в Швеции, то смогли бы это сделать. Я бы этого и не рекомендовал по причине проблем, связанных с рентабельностью, но все-таки это было бы возможно. В Дании рынок будет либерализован в следующем году. Благодаря наличию двух различных лицензий, Дания и Швеция могут продолжать быть представленными в ВПС.

Как затронул экономический кризис почтовый сектор северного региона?

Кризис очень сильно повлиял на объемы почты. Он ускорил ее замену на электронный обмен. Например, многие банки предоставляют теперь выписки счетов в онлайн-режиме. Электронная связь очень развита и в Дании, и в Швеции, но все-таки больше в Дании. В Дании мы доставляем 11 млн., а в Швеции 20 млн. отправлений в день.

Почтовые службы мира отстают в плане электронной связи. Мы являемся сектором связи, а значит, мы должны были бы предлагать электронные средства связи. Мы занимаем преимущественную позицию и можем решать проблемы наших клиентов.

Posten Norden активна в смешанных средствах связи. Большая часть банковских клиентов желает по-прежнему получать на бумаге один раз в год выписки из своих счетов, а также копии значительных финансовых сделок. Наша «информационно-логистическая» служба, сочетающая в себе электронную и традиционную связь, отвечает этим потребностям. Самыми крупными нашими клиентами являются банки, операторы телефонной связи и магазины одежды.

На Севере мы являемся лидером логистики. Наша современнейшая сеть доставки вместе с нашими агентами и местными представителями лучше, чем кто-либо другой, территориально охватывает все районы.

Какие преимущества дало вам слияние?

Первая волна принесла нам традиционные преимущества, такие как рационализация людских ресурсов, служб закупок и информатики. Здесь мы сможем сэкономить до одного миллиарда шведских крон (0,1 млрд. долларов). После слияния прошло около года, мы стараемся интенсифицировать использование объединенных средств информатики и закупок и стремимся сократить расходы на оставшиеся традиционные отделения.

Как у Вас обстоят дела с сокращением рабочих мест?

У нас работают 47 тысяч человек, 500 из них непосредственно коснулось слияние. Снижение объемов почты, в любом случае, повлекло бы за собой и снижение надобности в рабочей силе. Несмотря на это, уровень удовлетворенности служащих никогда еще не был так высок. Персонал понимает нашу новую модель функционирования. Это доказывает, что мы добились успеха в нашем общении.

И как же бывший банкир смог возглавить предприятие, родившееся в результате исторического слияния?

Я был Генеральным директором банка «Nordea bank», который после слияния стал самым крупным северным банком. Это было десять лет на-

зад. Через два года стал Председателем и генеральным директором и в течение пяти следующих лет занимался развитием деятельности этого банка. Так что я знаю кое-какие хитрости.

На самом деле, я уже был на пенсии, но дирекция при поддержке шведского правительства обратилась ко мне, так как для них было важно взять на работу человека, обладающего необходимым опытом.

Почему вы согласились на эту работу?

Кто-то обращается к вам и говорит, что вы тот самый человек, который подходит для этой работы наилучшим образом – я был весьма польщен этим.

# А ВЫ УЖЕ ПОДПИСАЛИСЬ?

Начиная с 1875 года журнал «**Почтовый союз**» сообщает о новостях международного почтового сектора, являясь источником полезной информации для участников почтовой индустрии: регуляторов, руководителей почтовых служб, специалистов по эксплуатации, работников почтовых отделений, разработчиков стратегий, поставщиков, ученых, филателистов и всех, кто проявляет живой интерес к почте.

Примите участие в праздновании 135-летнего юбилея «**Почтового союза**», вступив в многотысячные ряды его удовлетворенных читателей. Оформите прямо сейчас годовую подписку на этот ежеквартальный многоцветный высококачественный иллюстрированный журнал на одном из семи языков. Стоимость годовой подписки для частных лиц составляет 50 шв.фр. Почтовые службы стран-членов ВПС могут подписаться на журнал по льготному тарифу.

**Направьте ваш заказ по факсу прямо сейчас на номер +41(0)31 350 37 11 или по электронной почте ([faryal.mirza@upu.int](mailto:faryal.mirza@upu.int)), сообщив следующие сведения:**



Имя и фамилия	На каком языке:
Должность	Английский
Организация/оператор	Французский
Полный почтовый адрес	Арабский
	Китайский
	Немецкий
Адрес электронной почты	Русский
Номер телефона	Испанский
Факс	



UPU | UNIVERSAL  
POSTAL  
UNION

## The world's leading event for the international postal, express and mailing industry!

POST-EXPO will be the **forum** where the future of the industry will be discussed, questions asked and answers found.

Organised in association with the UPU, the **World Postal Business Forum** is where industry leaders highlight and discuss major strategic issues that the postal sector must confront in order to succeed in the years ahead.

The hugely popular **operations conference** explores the key issues across the different operating areas in postal and express companies.

Visit [www.postexpo.com](http://www.postexpo.com) for the latest updates.

# POST-EXPO 2010

6, 7, 8 October 2010

Bella Center, Copenhagen, **Denmark**



In association with

**postal**  
technology international

# СВИДЕТЕЛЬ ИЗМЕНЕНИЙ

Тереза Рочас, почтальон в Вальядолид (Испания), была в течение двадцати лет свидетельницей постепенного массового переселения жителей, бывших ее клиентов. Она работает в почтовом отделении Тордесильяс.

Интервьюер:  
Итзиар  
Мараньон  
Фото:  
Хуан Мигель  
Парис Уркареги

Как Вы стали почтальоном?  
Два моих брата одновременно со мной претендовали на это место. Они полагали, что меня не возьмут, так как я замужем и у меня двое детей. Короче, я представила свою кандидатуру, и вот тут-то (смеется) все и началось.

Когда Вы начинаете свой рабочий день?  
Он у меня начинается в 7.30, но я прихожу раньше, чтобы подготовить газеты. Мы сортируем письма по районам и улицам, а затем приклеиваем ярлыки. Затем мы занимаемся заказными письмами и посылками и после этого отправляемся по маршруту. Доставка заканчивается в 13.45, но еще нужно отсортировать заказные отправления.

Что Вам меньше всего нравится в Вашей работе?  
Один раз я работала в городе, но это было не для меня. В сельской местности контакты носят более личный характер; люди вас ценят и дружелюбно к вам относятся. Иногда пожилые женщины просят прочитать им их почту. Они делятся со мной своими проблемами и рассказывают о том, как проходит день.

Что самое сложное в Вашей работе?  
Заказные отправления, так как их обработка, не такая уж и сложная на самом деле, отнимает много времени. Но больше всего я страдаю из-за погоды – особенно от холода, так как я мерзлячка. После того, как в прошлом году моя машина

дважды съехала с дороги, я также опасаясь снега.

Вот уже три года как Вы работаете в этом почтовом отделении. Было ли трудно вначале?  
Да, немного. Нужно было быстро ознакомиться с тем, кто и где живет, так как в некоторых деревнях улицы не имеют ни названий, ни номеров домов. В связи с этим нужно было все выучить и знать практически наизусть.

За двадцать лет вашей карьеры Вы, наверное, не могли не видеть происходящих изменений?  
В деревнях я отметила старение населения. В деревне Педроса совсем нет детей, а в деревне Сан-Роман их можно встретить, но очень редко. Это очень печально. В деревне Педроса мне приходится проделывать довольно большое расстояние пешком, а вот писем вручаю мало. Многие дома покинуты.

Долго ли вы собираетесь еще проработать почтальоном?  
Нет, особенно по причине моего плохого зрения. К тому же, становится трудно долго идти пешком с тяжело нагруженной сумкой. Я бы хотела еще поработать, но думаю, что это будет невозможно.

Испытываете ли Вы иногда чувство страха?  
Только при встрече с животными. Собаки терпеть нас не могут. Однажды на меня накинулась огромная немецкая овчарка. Это было ужасно! На мою невестку, работающую почтальоном в Мадриде, тоже набросилась собака, когда она доставляла заказную корреспонденцию.

Чем Вы занимаетесь в свободное время?  
Я очень люблю танцевать. Мы часто ходим по субботам на танцы. Они заряжают меня энергией. Когда у меня неважное настроение, мой друг всегда говорит, что нужно идти танцевать. Я могу танцевать до пяти утра.



## Факты и цифры

Испания	
Столица	Мадрид
Официальные языки	Испанский, баскский, каталанский/ валенсийский, галисийский, иранский
Численность населения	46 951 532 чел.
Площадь территории	504 645 кв. км
ВВП на душу населения	3 5116 долл. США
Валюта	евро
Основные отрасли промышленности	туризм, услуги, строительство, металлургия и металлоизделия, текстильная, швейная (включая пошив обуви), пищевая, химическая, электроника, кораблестроение, автомобилестроение, станкостроение

Стоимость основных товаров	
Молоко	0.90 евро (1.14 долл. США)
Хлеб	1.00 евро (1.26 долл. США)
Кока-кола	0.51 евро (0.64 долл. США)
Мясо	6.25 евро /кг (7.90 долл. США)
Рыба	14.90 евро /кг (18.84 долл. США)
Морковь	0.64 евро (0.81 долл. США)
Бананы	2.20 евро (2.78 долл. США)
Картофель	0.39 евро (0.49 долл. США)
Пиво (12 банок)	5.37 евро (6.79 долл. США)

# Совершая количественный скачок

Руководитель любой почтовой службы встречается со множеством проблем, но представьте себе, какие задачи приходится решать руководителю почтовой службы самой большой страны мира. Генеральный директор Почты России Александр Киселев рассказывает о том, как прошел первый год его пребывания на этом посту.

Интервьюер:  
Фарьял Мирза

Фото:  
Александр  
Платтэ

Оказал ли финансовый кризис влияние на Почту России?

**Александр Киселев:** Обвал рынка оказал отрицательное воздействие на нашу деятельность. Потери коснулись объемов пересылаемой почты, которые сократились на 10 процентов. Несмотря на это, Почта России продолжает изыскивать новые возможности. Мы отметили, что компании сокращают расходы на срочную доставку и стараются найти менее дорогостоящие решения. В таких условиях мы оказываемся в достаточно надежном положении, поскольку наши службы предоставляют услуги, которые стоят заплаченных за них денег. Наша служба экспресс-отправлений (EMS) и экспресс-доставка первого класса являются хорошей альтернативой дорогим услугам, оказываемым нашими конкурентами. Доход от этих услуг явился хорошим показателем деятельности за 2009 год – он вырос на треть по сравнению с предыдущим годом.

В конце 2009 года были внесены изменения в существующее таможенное законо-

дательство России. Они, без сомнения, станут стимулом для расширения дистанционной торговли с выпиской товаров из-за рубежа. Теперь посылки с товарами от иностранных компаний, исполняющих заказы по почте, назначением различным адресатам будут проходить таможенную очистку как обычные почтовые отправления. Ранее такие посылки рассматривались как сгруппированные товары, и таможенная обработка таких импортных товаров требовала порой присутствия уполномоченного представителя компании-отправителя.

Какие цели ставит перед собой Почта России?

В первую очередь, Почта России может рассчитывать на повышение своей эффективности и комплексную модернизацию своей инфраструктуры, которую мы надеемся провести при поддержке государства. Для повышения собственной финансовой устойчивости и изыскания ресурсов на субсидирование убытков от нерентабельных, но социально значимых услуг, мы стараемся, по воз-



# «Мы с оптимизмом смотрим в будущее.»

возможности, диверсифицировать свою деятельность, развивая прибыльные направления.

Совместно с государственным Внешэкономбанком мы начали работать над созданием российского федерального почтового банка. Соответствующее решение было принято российским правительством, и оно преследует две цели: во-первых, превратить российскую почту в технологически развитое современное предприятие, обеспечив ее финансовыми ресурсами для модернизации инфраструктуры, и во-вторых, обеспечить для всех жителей России равный доступ к современным финансовым продуктам благодаря использованию разветвленной и территориально распределенной почтовой сети.

С какими основными трудностями вы сталкиваетесь при реализации концепции почтового банка?

Одна из проблем – профессиональная подготовка персонала. В некоторых регионах Российской Федерации наблюдается нехватка работников, имеющих навыки оказания банковских услуг. Однако сейчас мы внедряем систему дистанционного обучения, с помощью которой будем обучать наш персонал предоставлению банковских услуг. Кроме того, нужно будет обеспечить необходимый уровень мотивации наших работников, который должен стать гораздо выше нынешнего.

Были ли осуществлены в последнее время какие-либо усовершенствования в обработке почты?

Почта России стремится к оптимизации международного почтового трафика за счет создания новых учреждений обмена международной почтой и расширения уже имеющихся за счет разработки логистической системы для входящих пото-

ков. С целью оптимального перенаправления почты и повышения безопасности и надежности ее транспортировки во время таможенного контроля планируется использование металлических контейнеров.

Мы также сделали важный шаг на пути сокращения доли ручного труда. В декабре прошлого года был введен в эксплуатацию первый в России автоматический сортировочный центр, обрабатывающий отправления для центральных регионов страны.

Как вами решается вопрос об обязательствах по предоставлению универсальной почтовой услуги (УПУ)?

Универсальная почтовая услуга по-прежнему является для нас обязанностью и настоящей проблемой, так как традиционные затраты на ее оказание как не оплачиваются адекватно, так и не компенсируются в достаточной мере регулятором из федерального бюджета. Более 50% наших доходов поступают от предоставления обязательных социальных услуг, в той или иной мере регулируемых государством, таких, например, как доставка пенсий.

К сожалению, компенсация за все социально значимые, но не рентабельные услуги, которые нам приходится оказывать, снижается, и в конечном счете они являются для нас все более убыточными. Сейчас мы ведем переговоры с правительством с целью добиться справедливой компенсации наших затрат на оказание социально значимых регулируемых услуг.

Как осуществляется финансирование универсальной почтовой услуги?

Что касается универсальной почтовой услуги во внутренней почте, то Почта России, предоставляя ее, терпит убытки. Только в регионах Крайнего Севера несколько лучше обстоят

дела с покрытием расходов почты, связанных с обеспечением универсальной услуги связи в области передачи данных и доступа к Интернету. Эта услуга предлагается в пунктах коллективного доступа, открытых в почтовых отделениях страны, что позволяет Почте получать компенсацию из фонда универсальной услуги. Благодаря такому подходу, удается избежать серьезных потерь.

Нам приходится применять перекрестное субсидирование убытков от предоставления универсальной услуги и обязательных социальных услуг за счет доходов от развиваемых нами рентабельных услуг, к которым относятся продажа товаров по каталогам и через Интернет. Почта России предлагает также ряд популярных у населения финансовых услуг, среди которых можно отметить денежные переводы и выдачу и погашение кредитов, которые Почта осуществляет на основании агентских договоров с банками. Что касается дистанционной торговли, то роль Почты России заключается в том, что она собирает заказы, доставляет товары и принимает платежи от клиентов. Кроме того, мы предприняли меры для скорейшего развития EMS, и теперь нам принадлежит около 16% внутрироссийского рынка экспресс-доставки.

Почему у ваших конкурентов в этом секторе более значительные рыночные доли, чем у почты?

Наши конкуренты – мировые лидеры в этой области, с собственными хабами в Европе, со своим автопарком и воздушным флотом, с иными стандартами. Ведущие курьерские компании оперируют главным образом на внутреннем рынке, собирают почту в хабах Москвы и Санкт-Петербурга и осуществляют доставку в основном в крупные города с хоро-

шими транспортными возможностями. Мы выступаем в качестве их партнеров, когда им нужно доставить отправления в отдаленные и труднодоступные места. Когда они обращаются к российской почте, мы занимаемся доставкой, разумеется, не по нормативам транзитной перевозки, применяемым, например, компанией DHL.

В течение уже пяти лет российская служба EMS является составной частью Почты России со своей собственной технологией и бизнес-планированием. Мы значительно повысили качество экспресс-доставки, причем ежегодно наша рыночная доля увеличивается на 3%, а годовой рост превышает сейчас 35%.

Как Вам удается управлять почтовой службой самой большой страны мира?

У нас огромная, децентрализованная и, к сожалению, трудно управляемая организация. В настоящее время существуют 81 региональный филиал Почты, каждый из которых управляет собственной сетью в своем регионе, покрывая «последнюю милю» до самой последней деревни. Конечно, эффективно управлять всеми филиалами очень сложно. Некоторые из них достаточно крупные и оперируют в регионах, равных по площади нескольким европейским странам. Например, один из российских регионов равняется площади восьми Франций. В каждом из них существуют свои отличительные особенности и специфические погодные условия, например, кое-где зимой температура опускается до минус 55 градусов по Цельсию. Кроме того, филиалы сталкиваются с различными логистическими проблемами, связанными с географическим положением региона.

Мы рассматривали разные способы модернизации почтовой сети России, которые позволили бы повысить эффективность ее управления. И пришли к выводу, что опти-

мальной моделью будет существующая сеть отделений, укрепленная новым звеном управления, которое можно условно назвать межрегиональными центрами, на которые будет возложена часть административных функций. Кроме того, следует создать коммерческие подразделения, каждое из которых будет отвечать за конкретное направление коммерческой деятельности.

Есть ли в вашей деятельности такие направления, про которые Вы можете сказать: «Да, здесь мы действительно работаем хорошо, здесь больше ничего делать не требуется»?

К сожалению, я не могу назвать ни одного конкретного подразделения в российской почте, про которое я мог бы с уверенностью сказать, что в этой области мы действительно сильны и работаем с максимальной эффективностью. Это обусловлено такими объективными причинами, как, например, недостаточность инвестиций в российскую почтовую индустрию в последние двадцать лет. С другой стороны, отсутствие финансовых ресурсов не позволяет почте самостоятельно модернизировать свою инфраструктуру, поднять ее на должный уровень. В результате возникает замкнутый круг, из которого необходимо найти выход. Именно эту задачу мы сейчас и решаем.

Каковы перспективы на будущее?

Сейчас обсуждается правительственная программа модернизации почтовой инфраструктуры стоимостью 101 млрд. рублей (3,3 млрд. дол. США), которая будет совместно финансироваться Почтой и государством на паритетной основе. На эти средства российская почта планирует модернизировать свою логистическую систему, создать сеть автоматических сортировочных центров по всей стране, обновить свой автопарк, автоматизировать значительную часть производственного процесса и

усовершенствовать свою инфраструктуру информационных технологий. Этот количественный скачок в развитии российской почты потребует дальнейшей оптимизации производственных процессов и процедур управления. Мы поставили перед собой четкие цели и знаем, как их достичь. Мы с оптимизмом смотрим в будущее.

## Российская почта в период кризиса: руководство к действию

- укрепление позиций на конкурентных рынках в результате ослабления позиций некоторых игроков (экспресс-доставка, прием платежей);
- использование новых возможностей во время кризиса (дистанционная торговля);
- сохранение прочных позиций почты на традиционных рынках (почтовые услуги, услуги по доставке подписных периодических изданий, доставка пенсий);
- использование и укрепление имиджа российской почты как надежного почтового оператора, стабильного провайдера широкого диапазона почтовых, финансовых и других услуг

# Обзор почтовой печати

## Бельгия

**Бельгийская почтовая служба «La Poste/De Post»** была переименована в «bpost». Это было сделано в целях единого наименования бельгийской почты в преддверии либерализации национального рынка в 2011 году.

## Канада

**Почта Канады** открыла свой первый за последние двадцать лет сортировочный центр в Виннипеге, затратив на его строительство 100 млн. канадских долларов (0,9 млн. долл. США). После его пуска в эксплуатацию в нем будут работать 400 человек. Такие инвестиции являются частью рассчитанной на период до 2017 года программы по модернизации почтовых операций

## Германия

**Отныне немецкая почта «Deutsche Post DHL»** предлагает новую услугу, а именно электронное письмо (e-postbrief), сочетающее в себе быстроту электронной и надежность традиционной почты. В целях обмена конфиденциальными электронными письмами клиентам предложено получить свой персональный электронный адрес, содержащий суффикс @epost.de. «Deutsche Post DHL» предлагает также распечатывать и доставлять электронное письмо по категории простого письма.

## Италия

Согласно заявлению **итальянской почты (Poste Italiane)**, ее услуга электронной передачи сообщений Postacertificata, основанная на принципе электронной

почты, имеет ту же юридическую силу, что и заказное письмо. Более подробную информацию вы можете получить на сайте: [www.postacertificata.gov.it](http://www.postacertificata.gov.it).

## Индия

**Индийская почта (India Post)** является первой правительственной организацией страны, располагающей сервером Твиттер ([twitter.com/postofficeindia](http://twitter.com/postofficeindia)). С апреля месяца оператор регулярно направляет сообщения через Твиттер более чем 5000 пользователей. Помимо ответов на запросы относительно утерянных посылок, сообщения для пользователей содержат информацию о почтовых продуктах и услугах.

## Ирландия

**Ирландская почта «An Post»** стала использовать внутри страны нового оператора телефонной виртуальной сети, именуемого «postfone». Совместно с оператором мобильной телефонной связи Водафон (Vodafone) почта инвестировала в это предприятие более двух миллионов евро (2,6 млн. долл.). Почта рассчитывает получить до 5% рынка предоплаченных телефонных карточек.

## Швейцария

**Решение «Deutsche Post DHL»** о доставке своих посылок в Швейцарии своими собственными логистическими средствами, а не средствами швейцарской почты, привело к сокращению персонала почты Швейцарии. Семьдесят рабочих мест будет сокращено в отделении обмена Базеля, так как 4600 из 6300 ежедневно обрабатываемых этим отделени-

ем посылок больше не будут проходить через него. В этом отделении швейцарская почта осуществляла таможенный досмотр посылок из Германии перед тем, как доставлять их по своей сети.

## Российская Федерация

Согласно местным средствам массовой информации **Почта России** начала продажу мобильных телефонов. На экспериментальном этапе она будет продавать мобильные телефоны в 1000 почтовых отделений, расположенных в трех регионах.

## США

**Почтовая служба США (United States Postal Service (USPS))** вместе с министерством торговли США объединились для оказания помощи местным малым и средним предприятиям в вопросе стимулирования экспорта. Данная инициатива упростит доступ к сети экспертов, занимающихся продажей и пересылкой на международных рынках.

К концу третьего квартала финансового года американская почта потеряла 3,5 млрд. долларов. В период с 1 апреля по 30 июня объем почты составил 40,9 млрд. отправок, что представляет собой снижение на 1,7% или 700 млн. отправок.

## Великобритания

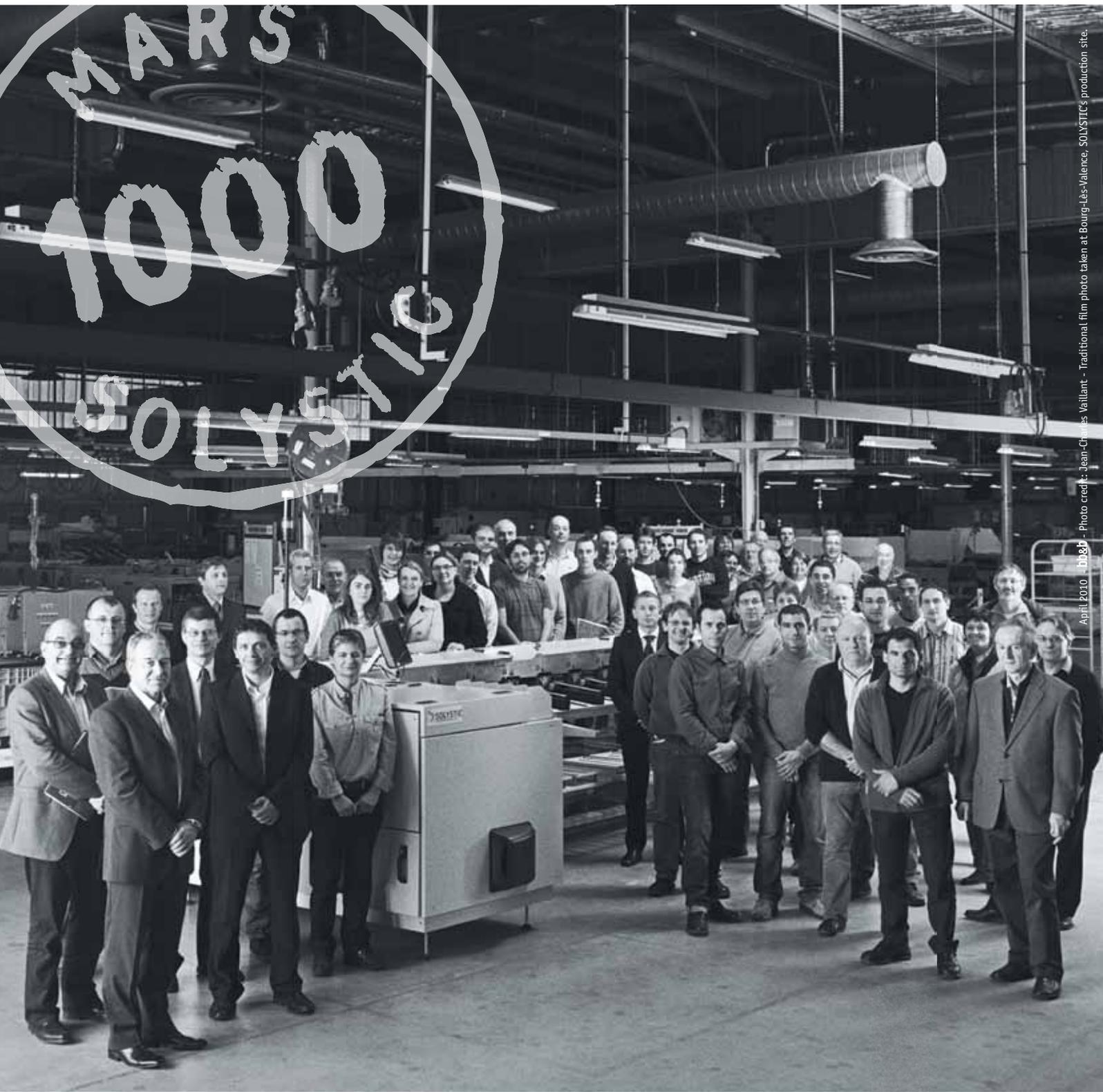
**Почта Великобритании (TNT Post UK)** сообщает, что в 2010 году численность ее персонала выросла на одну пятую.

## Ваша реклама в журнале «Почтовый союз»

Если вы желаете, чтобы почтовые руководители и покупатели международного почтового сектора заинтересовались вашими продуктами и услугами, то поместите ваше объявление в «Почтовом союзе» –

журнале ВПС, публикуемом на семи языках для 25 тысяч читателей из 191 страны. За более подробной информацией обращайтесь к Фарьял Мирзе: Телефон + 41 31 350 35 95; [faryal.mirza@upu.int](mailto:faryal.mirza@upu.int).

Because your satisfaction is our satisfaction, **1000** thank yous!



April 2010 - db&b - Photo credit : Jean-Charles Vaillant - Traditional film photo taken at Bourg-Lès-Valence, SOLYSTIC's production site.

SOLYSTIC, A 60 YEAR PARTNER OF THE POSTAL SERVICES.

SOLYSTIC would like to thank all those who have placed their trust in us.

MARS is one of the very first machines to be designed for carrier route sequencing. For the last 10 years, the success it has achieved among postal operators has inspired our teams to go further. Therefore, as the 1000<sup>th</sup> MARS machine is installed, we would like to take this opportunity to sincerely thank you all.

MARS, the small machine that makes a big impression.



Future postal solutions

[www.solystic.com](http://www.solystic.com)

# Качественная информация благодаря ИННОВАЦИИ



**GMS**  
Global Monitoring System

Для многих стран-членов ВПС возможность оценивать показатели качества пересылки почты с помощью технологии радиочастотной идентификации (RFID) была не более, чем мечтой. Благодаря ГСМ почтовые службы могут теперь пользоваться передовой технической разработкой, в которой по вполне приемлемой стоимости применяется пассивный чип RFID.

Для получения более подробной информации  
смотрите анимационный фильм  
<http://www.tinyurl.com/gmsfilm>  
или обращайтесь на [gms@upu.int](mailto:gms@upu.int).



**UPU** | ВСЕМИРНЫЙ  
ПОЧТОВЫЙ  
СОЮЗ