

自1875年起引领邮政行业不断前进

2012年3月

第一期

邮联



万国邮政联盟
联合国专门机构

.....
新数据：信函业务仍是主流

“post”长出翅膀



电子商务

小包裹带来大收益

中国首家 快递物料集成供应商



邮政快递物料一站式采购平台

- 条码快递运单
- 快递文件封
- 快递胶袋
- 背胶袋
- 气泡袋
- 条码不干胶
- 封条
- 封箱胶
- 快递纸箱
- 各种票据
- 其它彩印产品

地址: 广州市天河区珠江新城珠江东路172号 电话: (0755) 88151000 传真: (0755) 88151002
 企业热线: 4000-836-800 邮箱: te Teng@dtengon.com 网址: http://www.gdtengon.com
 企业QQ: 1060-836-800 微信号: tngon88151000



封面: die Gestalter

目 录

封面故事	
小包裹带来大收益 数百万件电子商务包裹作为信件中的小包来运送	10
特写	
万国邮联机构推进提案工作 2012年2~3月邮政经营管理委员会和行政理事会联席会议概览	8
信函为邮政事业带来大量收入 万国邮联最新统计数据讲述了一个令人振奋的故事	18
访谈录	
瑞士问鼎电子业务发展排行榜 SwissSign公司Beat Friedli讲述瑞士如何登上万国邮联邮政电子业务发展排行榜首位	22
电子业务	
意大利邮政集团为“.post平台”贡献力量 慷慨支持将助“.post”顶级域名腾飞	21
专栏	
简讯	4
编者按	5
邮联人物	6
市场聚焦	26

三月 2012

办公室宣传事务主管: Rhea LeBlanc (RL)

主 编: Faryal Mirza (FM)

供 稿 者: Chantal Britt (CB), Jérôme Deutschmann (JD),
Susan Vogel-Misicka (SVM)

摄 影: Alexandre Plattet

翻 译: Richard Alderman

中文制作: He Jianjun, Wang Qingyuan, Xie Momei

设 计: Die Gestalter, St Gallen, Switzerland

印 刷: Gassmann, Biel, Switzerland

征 订: publications@upu.int

广 告: faryal.mirza@upu.int

《邮联》杂志编辑部
万国邮政联盟国际局
邮政信箱
3000 伯尔尼 15
瑞士

电 话: +41 31 350 35 95

传 真: +41 31 350 37 11

电 邮: faryal.mirza@upu.int

网 站: http://news.upu.int/magazine

《邮联》杂志是万国邮政联盟的旗舰杂志,于1875年创刊。《邮联》杂志按季度以7种语言出版,本刊密切关注万国邮联的活动,专题报道邮政行业的国际新闻和发展。本刊除登载业界领袖人物专访外,还刊登发行对象是世界各地191个万国邮政联盟成员国的邮政,包括成千上万的决策者,本刊被业界视为重要的信息来源。

本刊还用法文、英文、阿拉伯文、德文、俄文和西班牙文出版。

本刊采用环保处理的油墨在FSC纸张上印刷。

本刊发表的文章并不一定代表万国邮政联盟的观点。

《邮联》杂志刊印的文章可以转载,但需注明万国邮政联盟《邮联》杂志字样。

简讯

关于巴勒斯坦邮政运营的新决议获得通过

3月,万国邮联行政理事会通过决议,授权巴勒斯坦按照万国邮联的规定获得处理国际信函、包裹和快递邮件的相应收入。

决议要求各成员国及其指定经营者严格遵守1999年大会通过的巴勒斯坦有权进行直接邮件互换的决议及其之后的各项规定。

2008年,行政理事会首次



巴勒斯坦邮政自1995年起发行邮票

决定赋予巴勒斯坦在2009—2012年期间获得上述收入的权利。但是由于巴勒斯坦尚无法与万国邮联其他成员国之间直接接收或发送国际邮件,因此并没有获得

相应的收入,以覆盖处理和投递来自境外邮件的成本。

所有与巴勒斯坦的邮件互换都要通过以色列中转。自

2008年在日内瓦万国邮联大会

上发表联合声明以来,以色列和巴勒斯坦一直在探讨可行的解决方案。在给以色列提供安全保证的前提下,巴勒斯坦的邮件或可于拉马拉和阿曼、约旦之间通过公路往来运输。

2012年行政理事会的决议还要求万国邮联总局长继续推动同巴勒斯坦的直接邮政交换,以及万国邮联关于巴勒斯坦的所有其他相关决定的实施。万国邮联自1999年起承认巴勒斯坦为观察员国。RL

特快专递服务

2011年业绩骄人

2011年,特快专递合作机构的各项业绩均有不俗表现。及时投递率从2010年的88.6%上升到90.8%,入境邮件扫码率达到98.7%,客户服务及时处理率也从93.8%上升到98%。

2011年,又有7个经营者全面引入邮件跟踪查询系统。这样,使用该系统的经营者总数已达到151个。另有15个经营者加入特快专递业务绩效与

服务质量挂钩计划,参加该计划的成员已达到101个。

随着多哈大会的临近,如何利用电子商务业务的增长获取收益成为重中之重。特快专递合作委员会主席Wendy Eitan表示,“我们不断加强退货和货到付款业务,并提高客户服务受理工作的质量,因此特快专递业务可以为电子商务增加巨大的价值”。JD



及时投递率达到90.8% (照片:档案资料)

数字

807 000

这是最新公布的万国邮联统计数据中2010年全球邮政网点的数量。详情请见第18页。

编者按

在国际信函量整体呈现下滑趋势的表象之下,函件正悄无声息地经历着一场变革。随着电子商务的蓬勃发展,函件中的小包数量爆炸式增长。面对这样的发展,所有邮政都不得不严阵以待,即使那些曾经预言过网上购物将加速包裹量爆炸式增长的邮政也不例外。因为同样的原因,特快专递邮件和包裹数量也在走强,本期封面故事将讨论最新的数据,给大家带来更为真切详尽的情况分析。预测显示,很多电子商务商品的包裹实际上是重量在2千克以下的轻型包裹。

另一大新闻是,万国邮联最新统计数据发布。一篇关于统计结果的文章发人深思,让大家看到一个正在经历变迁的行业及其令人惊叹的成果。

因为万国邮联正加速筹备第25届大会,2月-3月的邮政经营理事会和行政理事会联席会议也开展了一系列密集的活动。专题特写将显示出192个成员国可以对今年下半年的多哈会议有怎样的期待。当然,市场还是一如既往热潮不断,市场聚焦会证实这一点。

《邮联》杂志主编:Faryal Mirza

黑便士

黑便士入户万国邮联



邮票上的维多利亚女皇

万国邮联总局长爱德华·达扬在2月15日于万国邮联总部举行的揭幕仪式上说,“黑便士非常独特,它是邮政历史上最为伟大的创举之一”。

“邮票有种特殊的魅力。每一枚邮票都是一个小小的使者,传递着成员国的历史、艺术、文化和民族遗产。邮票不仅仅是一种邮资,更受到全世界成千上万集邮爱好者的盛赞”。

英国皇家邮政国际和海关政策负责人David Pilkington说,黑便士是“一个划时代的创新,改变了那个时代人们的生活。它为人们打开了一个崭新的世界,就如同今天的互联网所做的那样”。

邮政史上第一枚邮票终于成为万国邮联的藏品。万国邮联邮集是世界上最大的邮集之一,收藏的邮票数量超过800 000枚。

万国邮联邮集中之所以缺少这枚黑便士是因为该邮票发行于1840年,当时万国邮联尚未成立。该邮集收藏自其1874年成立以来所有成员国正式发行的邮票。

主维多利亚女皇,背景呈黑色,面值为一个便士,名副其实。这枚邮票是罗兰·希尔的发明创造,于1840年5月6日发行,正值英国邮政系统改革。黑便士的发行一改之前收件方支付资费的方式,制订了由发件方支付资费的原则。当时印制的黑便士大约有7000万枚。

随后其他国家也参照英国的做法发行邮票。瑞士和巴西于1843年,美国于1847年,法国和比利时于1849年,分别发行了其第一枚邮票。现在,所有国家都自主发行邮票。

邮票每年给邮政经营者带来277亿美元的收入。加上邮票的市场交易和拍卖,这一行业的价值约合500亿美元。

RL/JD

象征意义重大

黑便士的图案是英国君

邮联人物

做有益的事

姓名: Hayet Kadi-Hanifi

职务: 合作发展局助理

国籍: 阿尔及利亚



(照片: Alexandre Planet)

Hayet Kadi-Hanifi在学校的时候就已经是热心的集邮爱好者了,她当时还写过一篇关于万国邮联的文章,那时候的她怎么也不会想到,就是这个在伯尔尼的国际组织30年后会成为自己工作的地方。长大懂事以后, Kadi-Hanifi决心为联合国机构工作,并且开始通过学习翻译来实现自己的目标。然而,从日内瓦大学毕业并且在附近的国际组织就职之后,她发现自己的兴趣所在并不是翻译。

不久,有一个去万国邮联集邮部门工作的机会, Kadi-Hanifi申请了这份工作。遗憾的是,无论是年少时对邮票的热爱还是在校期间那篇关于万国邮联的文章都没能帮她抓住这个工作机会。她并没有气馁,随后又应聘了合作发展局的工作并且成功入职。10年后,她说工作不久她就发现这份工作能带给她一直渴望的东西。她说,“我常常觉得自己所做的事情很有意义”。Kadi-Hanifi的工作时间有2/3用于协助亚太地区开展项目,剩余的1/3用于协助阿拉伯国家的项目, Kadi-Hanifi会说阿拉伯语、法语、英语和西班牙语,她主要负责与各邮政国际关系部门的联系。

合作发展局的工作涉及到地区和国家层面的项目,旨在提高服务质量以及推动发展中国家和最不发达国家进行邮政改革, Kadi-Hanifi日常处理的是这些项目的行政和财务方面的事务,其中培训是重要的一环。今后几个月的时间里,她将和其他

部门的同事们一起,协助万国邮联的全球服务质量监测系统和商函顾问委员会在亚太地区开展物流方面的专题研讨会。

在亚太地区成员国中间,这项工作的反响一直很好。她说,“他们非常乐于接受新知而且很友好,对万国邮联信任有加。这些国家,即使是最小的太平洋岛国,做好准备来参加我们所组织的活动,这本身就非常有意义”。

在执行协调方面,她参与了万国邮联紧急互助基金的筹备工作(见第9页)。她说,“这项工作才刚刚起步,但是看到各成员国的积极响应,我觉得非常高兴”,她的工作内容之一就是确保与捐助国家之间的交流畅通。

对Kadi-Hanifi而言,互助不仅仅只是个字眼,它更是一种意识。她说,“我明白现在是个崇尚自我的时代,但是我更深信联合国和《世界人权宣言》,邮政世界真的是一个整体,是一个大家庭”。FM



国际少年书信写作比赛

获奖者感言

2月9日,纽约联合国总部举行了“国际森林年”闭幕仪式,来自中国的王飒参加了这一活动。王飒是2011年度国际少年书信写作比赛的两名冠军获得者之一。另一名冠军获得者,来自巴巴多斯的Charlée Gittens则通过一段视频传递了自己的感言。FM



Charlée Gittens的视频

<http://news.upu.int/multimedia/videos/letter-writing-competition/>

商业信函

突破传统定位

2月份万国邮联直邮咨询委员会会议的首要议题就是深入探讨如何利用商函促进邮件量的提升。

瑞士邮政国际公司全球客户经理Alessandro Valdettaro表示,各邮政既提供商函服务又进行实物运输,因此在远程销售中发挥着重要作用。Valdettaro补充说,一封商业信函会因订单、发票和退货等带来另外七件邮件。过去几年邮件量的下滑并不意味着世界末日的来临。欧洲多渠道和网络贸易协会法律事务顾问Razvan Antemir说,“这并不是说明邮件市场崩溃,而是预示着这个市场正在启稳”。

电子商务的兴起值得代表们关注。Antemir说,很多欧洲国家的电子商务以每年30%的速度增长,而且具有非常大的市场潜力。客户通过综合渠道订购商品,其中包括购物目

录、邮件和互联网。不仅如此, Antemir说,“受到社会媒体的影响,一些公司已经把邮件作为一种更高端的媒介来使用,以彰显自己的与众不同”。

从广告机构的角度来说,商函必须超越其在企业心目中传统的角色,即接触消费者的唯一营销渠道的角色。灵智整合行销代理集团(Euro RSCG)的Peter Schäer说,企业找到广告机构,要求仅仅以商函为手段简单介绍自己的营销时代已经结束了。商函仍然是一种重要的营销渠道,但是现在的广告机构已经认识到,只有好的想法还远远不够,只有那些能综合利用网络、电视或商函,跨渠道、跨媒体实现的想法才能最终获胜。

在跨渠道营销中引入商函可以增强广告和在线活动的效果。新西兰邮政总经理Mark

Lawley说,“账单广告营销”就是个例子,它将交易邮件和促销活动结合在一起,把银行对账单这种平淡无奇的邮件变成丰富多彩、充满动感的邮件。Lawley补充说,要增加邮件量,各邮政就必须加大技术投资,提高带给客户的附加值和关联性,“有价值就有业务量”这话确有道理。CB



T恤衫邮件令人耳目一新

Trainpost 平台

2012年设立新课程

Trainpost是万国邮联的远程培训平台,目前提供特快专递服务和邮政改革与发展方面的课程。今年下半年将推出3个新的学习模块:电子支付和金融业务、提高服务质量的新方法以及邮政中的危险物品。

很多参加过Trainpost培训的学员都表示该平台课程使人受益匪浅,希腊邮政产品经理Vagio Skordas说,“这个平台最大的优势就是,员工们可以灵活地选择对自己而言最合适的培训时间和地点”。

Skordas还表示正因为如此,自己才能够很快完成市场营销和账户管理以及电子邮政业务两个课程的学习。

不论身处何地,学员只要通过互联网就可以参加Trainpost的学习。哥斯达黎加邮政法律顾问Francisco Amado Quiros完成了邮政改革与发展计划综合模块的学习,他解释说,“距离不是问题,你可以在自己家里舒舒服服地和其他国家学习同样内容的同事们进行交流讨论”。

2006年以来,来自174个国家的超过6325人参加了不同领域课程的学习,包括管理方法、监管、人力资源和邮政技术等。

JD

Trainpost 平台
<http://www.upu-trainpost.com>

万国邮联机构推进提案工作

万国邮联邮政经营理事会(POC)和行政理事会(CA)在2009~2012年工作周期的最后一次联席会议期间通过了若干提交第25届邮联大会的大会提案和公约修正案提案。

一旦在大会上获得通过,这些涉及邮联广泛活动的提案将成为决议,并为邮联2013-2016年工作周期做好准备,其中涵盖经营和监管事务。

提案请大会通过涉及邮联未来工作的重要议题,例如探索电子商务发展为邮政带来的机遇以及函件和包裹业务的发展。并希望通过关于服务质量倡议、电子邮

政业务和邮政金融业务未来计划以及其他议题的决定。作为邮联未来四年路线图的多哈邮政战略的最终版本草案也是准备提交大会审议的文件。

来自110个国家的大约800位代表出席了联席会议,会议于2012年2月13日~3月2日在瑞士伯尔尼万国邮联总部召开。

第25届邮联大会将于2012年9月24日~10月15日在卡塔尔多哈召开。大会每4年召开一次,来自邮联192个成员国的全权代表将出席大会。

邮政安全新标准取得进展



努力确保供应链安全
(图片: gettyimages)

邮政经营理事会和行政理事会通过了一项关于国际邮件最低安全标准的决议提案。一旦被大会通过,将按照提案的标准强制要求全球邮政采取更好的措施检查和保管国际邮件。各邮政必须对其网络中的重要设施采用最低安全标准,例如处理抵港和离港国际邮件的国际邮件互换局。

据邮联邮政安全专家David Bowers称,这一标准将为全球邮政网络建立安全基准,可以使民用航空和海关组织相信国际邮件经过了最基本的检查措施。Bowers解释说,“我们的目标是使我们的国际标准与国际民用航空组织采用的邮件航空运输指南取得一致”。

国际努力
提案的新标准是邮联委员会间安全工作组两年来的工作成果。工作组包括邮联成员国和主要国际组织的代表,如国际航空运输协会、国际民用航空组织、世界海关组织、美国运输安全局等。

美国运输安全局于2010年底对寄往美国的国际邮件单方面适用严格检查措施后,邮

联成立了该工作组,用于加强全球邮政供应链的安全标准。这是对在民营快递航班上发现两个寄往美国的包裹中含有炸弹事件的回应。该包裹从也门寄出,在迪拜和英国截获。

邮联随后在各相关方之间采取了具体的努力措施,为全球邮政供应链制定安全标准,提高航空运输邮件的安全性。

成员国在2008年日内瓦大会上通过了建议的安全标准,但是并没有落实的责任。

紧急援助基金需要帮手

万国邮联行政理事会通过了一项决议草案以确保万国邮联新的紧急援助基金的资金提供问题。该决议将帮助邮联在成员国遭受自然灾害的重创而需要帮助恢复邮政业务时做出快速反应。

基金目前来自于成员国的自愿捐助。如果在今年下半年召开的邮联大会上通过这项草案,国际局就能够在4年一轮的工作周期之后,将常规预算中用于发展合作的未使用资金转移至紧急援助基金。这项草案同时允许成员国发行带附加费的邮票,并将收益放入该基金中。万国邮联合作发展局局长Abdel Ilah Bousseta说,“现在比以往任何时候都更需要这项建议措施,以确保该基金的

最低融资额。否则,我们将无法迅速有效地应对灾难”。

万国邮联经常性地帮助受灾害影响的国家。自2005年以来,已帮助无数受地震和洪水影响的邮政,如斯里兰卡、海地、巴基斯坦、印度尼西亚和缅甸等国家的邮政。

大规模的自然灾害在过去的50年增加了6倍。根据联合国数据,2008年6月~2009年6月共发生343起重大灾害。

其他联合国组织也有自己的应急资金,资金来源为自愿捐款与一定比例的常规预算相结合。这一比例各不相同,联合国粮食和农业组织为2%,联合国人道主义事务协调办公室为5%,联合国环境规划署为10%。

终端费提案获得通过

邮政经营理事提交的关于发展的终端费体系的一揽子提案获得行政理事会批准,终端费体系是万国邮联用来补偿国家间处理对方国际信函的机制。

成员国在行政理事会全会上长时间地讨论了该项提案。关注的核心是国家分类和一些国家过渡到目标体系的进度。

该一揽子提案建议,到2023年逐步过渡到一个单一的体系,并为最贫困国家规定了更好的改善服务质量基金支付方式。

该提案还符合2008年日内瓦大会制定的原则,即向单一的、国家特定的和以成本为基础的并与质量挂钩的终端费体系过渡。

发达国家和一些发展中国家已经进入目标体系,他们获得的终端费与他们达到本国函件投递标准的程度相关联。

没有终端费提案而召开大会是对万国邮联4年辛勤工作的否定,并迫使大会审议成员国提出的个别提案。

万国邮联经济和监管事务



收听即将离职的邮政经营理事会海关工作组主席Reinhard Fischer论能力建设

<http://news.upu.int/multimedia/audio/>

文
Rhéal LeBlanc



小包裹带来大收益

跨国电子商务蒸蒸日上，各邮政抓住机会获得发展的时机业已成熟。万国邮联是如何在保证客户满意的同时，帮助其成员国从电子贸易的发展中获利的呢？

文
Faryal Mirza

在过去的10年中，消费者的购买习惯已经发生了翻天覆地的变化。如果说电子商务发展的顶峰时期已经过去，那么消费者网上购物的热情却丝毫未减。根据金融服务业领军者摩根大通公司提供的数据，2012年全球电子商务交易额超过了9000亿美元。这其中许多货物需要装运，而一些国家的邮政也感受到了网络商品日益流行所带来的负担，这早已不是什么秘密。结果，一些邮政纷纷报告包裹业务量增加。

而对于电子商务的经营者来说，这是一个崭新的世界，尤其对那些小企业和个体经营者来说。网络交易平台消除了开店的大多数障碍。原则上说，几乎每个人都能成为一名网络卖家。所需要的仅仅是一个网页，而这可以在几分钟内就建好。电子销售和支付一经完成，商品便从货源地发往目的地。提示邮政确保电子交易进入实物环节，网购的商品由这些邮政投递给买家。

中国邮政速递物流公司副经理朱磊说，中国依赖其强大的制造业基础，出口的电子商务商品“大多为重量小于500克的低价轻型商品”。朱磊表示，中国邮政在进行市场研究时发现，在中国出口业电子商务中，买卖双方并不真正在意时间要求。他解释道，“商业客户，尤其是那些写字楼里的公司使用EMS时，时间要求是优先事项。但是站在电子商务的角度，我们发现消费者希望商品有一个固定的抵达时间，并且有跟踪信息使得他们的商品运输过程更加透明化”。

这些电子商务的消费者对价格也十分敏

感。朱磊说道，“他们会选择最便宜的运输方式”。

新加坡是另外一个出口大量电子商务商品的亚洲国家。新加坡邮政国际事务负责人Hon Chew Lee说，“从新加坡发出的商品大多是电子商品或配件，重量小并且价格不是很高”。

新加坡邮政刚刚推出自己的ePac业务，旨在提高那些在易趣网购买的并且以美国为目的地的商品的装运速度。他们希望这项业务能够达到像在中国购买易趣网商品时的装运速度。

据称，每天从中国至美国的e-Packet业务量达到90 000件。

新加坡邮政的ePac业务确保2千克以内的小件包裹能以合理的价格及时送达目的地。Lee解释道，“我们的客户需要一种介于挂号信和EMS之间的服务。他们觉得挂号服务的质量不是始终如一的，网络跟踪也不总是那么有效，即使有效，也不一定可靠”。

资金紧张

价格也是其中一个因素。Lee补充道，“EMS是我们的优质快递服务，但是对于低价商品来说运费过于昂贵了。对有的发货人来说，他们的商品并不贵重，不足以使用快递，但仍想跟踪商品以便向那些对投递有疑问的客户进行合理答复”。

新加坡邮政表示，在这项业务推出之前，挂号信需要10~14天到达美国。现在已经缩减到6~8个工作日，客户还可以使用网络跟踪服务。该产品没有附加条款：没有保险，没有因遗



失、延误或未送达而产生的赔偿。新加坡邮政建议那些寻求快速投递(2~4天内到达美国)、全程跟踪、每单30千克的客户使用EMS提供的Speedpost服务。

无论电子商务的经营者将他们的轻件货物发往何处,付邮费的时候都是以节约为本。加拿大邮政国际关系负责人Dave Eagles说,“许多客户不希望小件包裹上有任何附加条款。他们想要的只是价廉物美,他们说,‘只要

给我最低价就行了,没有物流跟踪、没有保险或者相关责任,所有这些后果由我来承担’。当你进入电子商务运输的最低端,你会发现,如果终端客户没有收到他们的商品,卖家不会去寻找商品,他们只会另外再发一件,发货人就是这么工作的”。

新的评估

客户们可能不会因为他们出售的商品以什

么形状、什么样式、什么途径来邮寄而费脑筋甚至失眠。尽管如此,万国邮联信函发展和市场开发工作组近期发布的数据显示,根据万国邮联函件细则重量在2千克以内的小包是网上零售商寄递轻件商品时的首选。2011年在全球范围内大约有8亿件小包。同一时期,国际包裹约有4500万件,通过EMS寄递的包裹约有5500万件。该工作组主席Eagles说,这些评估利用了万国邮联的邮政统计数据 and 终端费研究成果,

并补充以公有和私人数据。

前途无量

Eagles说,“小件包裹数量的增长令人不可思议,而且这一数量丝毫没有减退的迹象。我们正在实实在在地目睹着。有大量包裹通过万国邮联网络从亚太地区奔涌而来。”估计的数据证实了我们对邮政业务的认识和推测:信件正在减少,而包裹数量激增”。

全球易趣进行时

易趣网是世界上最大的网络市场,连接着上亿的买家和卖家。截至2011年底,它拥有超过1亿活跃客户。其2011年的财报显示,在易趣网上交易的商品总价值(不包括车辆)已达603亿美元,比2010年上涨了16%。其中,331亿美元的商品来自美国以外的国家。

该公司表示易趣网上列出的亚洲出口企业在2011年寄出的包裹超过1.4亿件,通常每件在2千克以内。出口商品主要来自中国大陆和中国香港,其次是日本和泰国。出口商品中最受欢迎的是服装和配件,其次是珠宝首饰、宝石和手表,排在第三位的是摄影器材,然后是电脑、手机及其配件和汽车零部件。最大的商品出口目的地是美国,其次是澳大利亚、英国、德国和加拿大。

更快更好

这些买家要求改善来自亚洲的货运,致使eBay与许多邮政经营者跨洲合作。易趣网亚太地区通信负责人Daniel Feiler说,“快速且可跟踪的货运对提升买家体验以及构筑亚洲卖家的信任是十分重要的,他们能确保买家更快地收到商品并且可以从亚洲到目标市场全程跟踪包裹”。

该公司与三个邮政签署了协议,旨在加快从亚洲到美国的运送速度。他们为2千克以内的商品提供综合运输方案。中国邮政与美国邮

政建立e-Parcel合作伙伴关系,就是签署该协议的第一例。

Feiler解释说,“中国邮政负责收取和寄发包裹,美国邮政通过它一流的邮件网络投递这些包裹。所有包裹从原寄地到寄达地都能全程跟踪”。

取悦客户

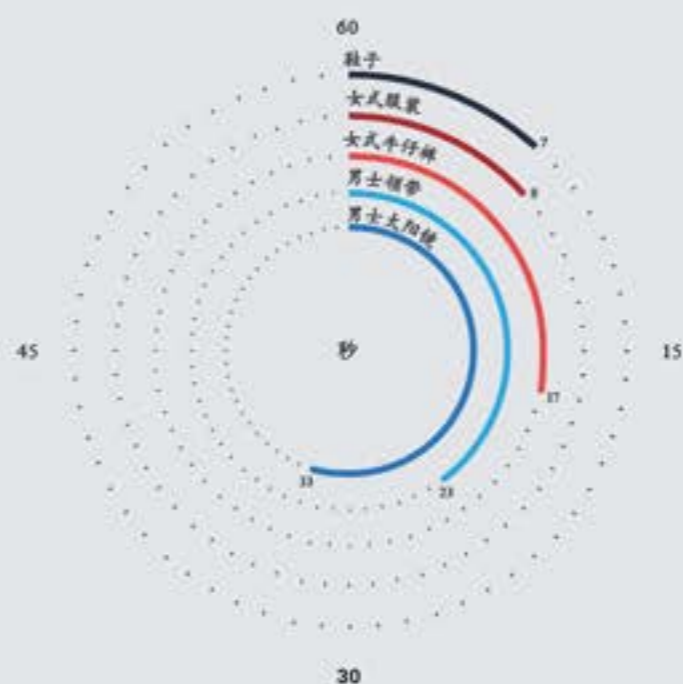
这些协议为保持易趣网买家和卖家的好心情做了很多贡献。Feiler说道,“这些合作对商业买卖起到巨大而积极的作用。合作极大地改善了美国买家从中国购买商品时的满意度,提高了卖家的信誉和销售额。具体说来,e-Parcel货运将投递时间(中国到美国)从15~20天缩减到7~10天”。Feiler同时表示“买家的负面反馈也减少了80%多”。

位于上海的Lie Li经营一家销售汽车零部件、服装和鞋子的网店,是易趣网的“顶级好评卖家”。其中最受欢迎的是前照灯和男士服装,买家主要来自美国、英国和法国。

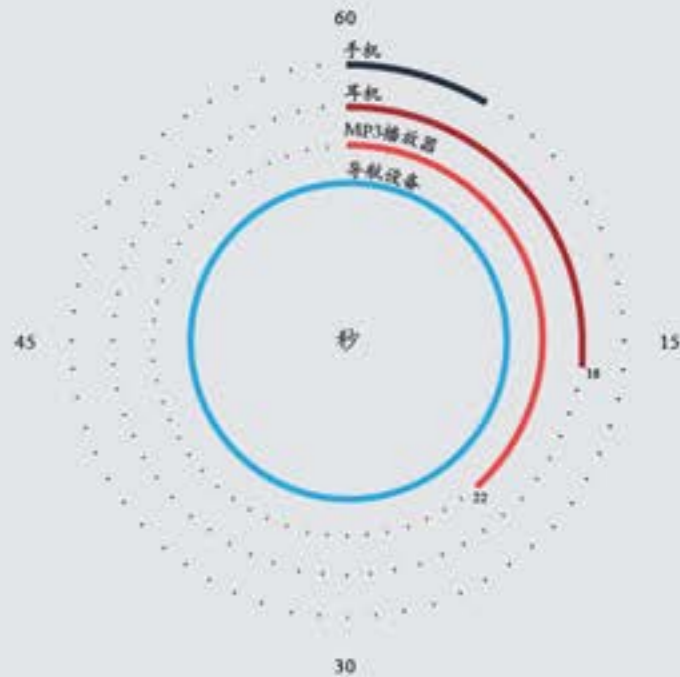
在e-Parcel协议生效之前,Li面临的巨大挑战就是货运,Li说,“我们总是尽可能快地发货,但是标准的航空邮件很难用,而且如果不能保证所有商品都通过快递服务运送,就不可能达到‘顶级好评卖家’,而这是大多数卖家难以承担的”。

美国客户在易趣网上买些什么(以秒计)

服装、鞋子和饰品



消费类电子产品



自从有了e-Parcel业务,这些问题都消失了,业务量也增长了。Li解释说,“e-Parcel业务提供了令人满意的投递速度和准确的在线跟踪,而且价格合理,这对于中国的卖家来说实在是很理想”。

Jason Li以北京为基地出售医用牙科设备和纹身设备。主要的买家集中在美国、英国和

德国,他们主要购买牙科手把件、治疗灯和纹身机。在e-Parcel时代之前,邮件送达买家需要很长一段时间,时常引起纠纷。那样的日子已经一去不复返了。Li说,“现在买家在7~15日之内,甚至更短的时间内就能收到商品。由于运输的时间缩短了,纠纷和负面的反馈也少了”。



“2011年易趣网的亚洲出口商寄出包裹超过1.4亿件，一般重量在2千克以内。”

万国邮联盟身手

一直以来，万国邮联都在证明它对电子时代带给邮政经营者的挑战有充分的认识。在其庇护之下，许多正在进行的活动使新一代电子商务卖家和买家的生活更惬意，同时也帮助各邮政在物流业中分得一杯羹。

2012年3月，成员国就邮联细则的修改达成一致，业务标识可以使用在小型包裹、M袋和国际商业回函业务（IBRS）上。如果上述邮件有一个业务标识，将开拓性地为这些产品添加一些功能，例如跟踪和查询。该标识是一个13位的条码，符合万国邮联S10标准。细则的修改将在2013年1月生效。

业务标识的另外一个潜在用途是加快小件包裹在海关和航空安检处的通过速度。有朝一日，这样的标识将能包含包裹内件的相关信息。

随着万国邮联邮政技术中心ITMATT电子信息开发的开展，已经开展了相关工作来满足海关对预先通知电子信息的需求。ITMATT是一个通用的解决方案，用于在经营者之间交换任何商品属性信息，不过它目前的用途仅限于海关需要的CN22和CN23单式的信息。ITMATT可以通过软件，比如万国邮联互联网协议，与邮件的业务标识相连接。目前，许多国家都在测试ITMATT。

Eagles解释道，“如果信息在货物发出的时候就到达目的地的邮政，那么远在另一端的海关机构就能提前得知将要过关的是什么货物。海关希望知道电子信息能否提供他们通常想要的所有信息，那么他们就可以放弃物理检查过程而仅仅依靠电子数据来进行检查”。

额外收入

万国邮联的另一项倡议是，为各邮政和客户创造一个双赢的局面，他们希望货物不仅仅被运输，而且可以被全程跟踪查询。自2011年7月以来，“挂号、保价和快递邮件附加服务额外收入项目”使得参与其中的各邮政能够创造更多收益，同时提高服务质量。目前有近50个成员国参与了这一项目。

这是一个自愿的扫描数据交换项目，各邮政可以在3个产品领域获得额外收入。参与者需要确保出口邮件带有一个符合万国邮联S10标准的条形码标识，并在寄发时扫描条码，进口邮件则在接收和投递时扫描条码。同时需要将扫描数据报告给邮政技术中心。由于各邮政将根据他们的基础终端费获得额外收益，因此扫描的数据应该体现最基本的服务质量水平。

为了满足客户需求，越南将于2012年7月加入该计划。越南邮政国际商业发展干事Chu Quynh Anh说，“客户的需求每天都在变，对他们来说，服务质量是非常重要的。如果我们提高服务质量，我们就能增加收益”。

越南邮政参与的项目包括了出口挂号邮件。Chu解释说，“我们的客户在寄出邮件时喜欢选择传统的挂号邮件业务。对他们来说，快递的价格偏高，与他们的收入不相称。挂号业务的价格没有那么多高，而且可以进行跟踪查询”。

Chu说，越南邮政也意识到，随着电子商务的兴起和发展，出口包裹的数量有所上升，他们希望充分利用这一趋势。



由于在亚太地区出口挂号邮件深受欢迎，由万国邮联改善服务质量基金提供支持的一个新项目可以使客户在网上快速查询他们的在运货物，如果货物发送有误也可以迅速与邮政取得联系。目前，挂号邮件质量提升指导项目（RAQUEL）正在建立一个强大的跟踪查询系统以及一个全新的以互联网为基础的区域挂号邮件调查系统（RAIS）。中国香港、韩国、马来西亚和新加坡邮政使用改善服务质量基金的贷款进行联营，率先实施RAQUEL，最终将由亚太地区23个指定经营者共同实施。RAIS已经准备好在2013年1月部署实施。

便捷退货

2011年，万国邮联的一个长期产品国际商业回函（IBRS）改头换面后在电子商务领域取得了发展。IBRS最初是50克以内的回执服务。其中一个普遍应用是跨国预定杂志和报纸。A国的客户在杂志里发现一个用来预定的回执卡片，填写自己的详细信息并将卡片寄给B国的传媒公司。客户不需要支付任何费用，但是两国的邮政之间会完成支付。

近几年来，各邮政意识到客户日益增长的购买需求，包括网上购物的快捷退货需求。作为回应，去年IBRS打破了以往的形象，作为一个自主退货服务重新出现，专门针对2千克以内的商品。跨国网络购物令人头痛的一件事就是退货。导致客户在跨国购买时犹豫不决的原因有很多，退货就是其中之一。如果商品不像他们期待的那样怎么办？他们能退货吗？邮费

万国邮联 函件业务

业务分布

- 任何2千克以内的函件
- 任何2千克以内的小包
- 7千克以内的盲人读物
- 30千克以内的某些印刷品专袋（M袋）
- 收件人付款的某些信函和小件包裹的退回

你知道吗？邮寄包裹的平均重量为5千克。



昂贵吗？业务拓展以后，IBRS使客户在跨国交易时更加轻松。

而且，方便网购商品退货有充分的商业理由。荷兰邮政国际邮件关系与监管部负责人 Nicolaas van der Meer 说，“事实证明，如果一家公司可以方便地退货，那么买家愿意再次光顾，成为回头客。这对公司来说是件好事，他们可以卖掉更多商品，对我们邮政来说也很好，因为有更多的邮件往来”。

van der Meer 补充说，“各邮政能使退货的实物环节变得非常便捷，这是我们的优势；我们能连接万国邮联的所有成员国，轻而易举地实现大批量退货”。

由于各邮政乐于提供服务，参与服务简单得犹如吃掉一个馅饼。van der Meer 说，“如果你能处理常规邮件，你就能提供IBRS。它几乎没什么与众不同，除了终端费，因为费用是由进口国向出口国支付。规格与信函一样，邮件流水线中的机器处理和接收不会导致任何混乱”。

提到处理邮件，荷兰邮政 (PostNL) 负责人有几点忠告：“有必要对柜台员工进行培训，使零售点接受免费退货。在操作过程中，存在一个检测问题，它取决于你是自动还是人工分拣。任何一个识字的人都能轻而易举地将IBRS邮件挑拣出来”。

从财务角度来看，一个多边协议弥补了各邮政之间因为没有双边协议而造成的不足。van der Meer 说，“各国在退回邮件时有他们各自与销售商品的企业即原始卖家达成的商业协议。

前者向后者收取的费用会比前者向其他国家退货时支付的百分比略高一点”。

勇往直前

就前途而言，万国邮联正在退货和小件包裹领域中加强各产品的联合。目前各部门和活动领域在商讨一种未来的产品。van der Meer 说，“EMS、包裹、和信件协同运作……每个人都在寻找一种针对30千克以内邮件退货的好产品……这对每个人来说都是一个重大命题，但是迄今为止在信函领域只有一种针对2千克邮件的产品可供选择”。

新产品可以促使价值更高的商品进入邮寄渠道。现在的信函更适合低价值的商品，因为相应的责任较少。van der Meer 补充说，“低价值商品可以比较容易地通过信函退货，例如空墨水管、书籍或者服装。信函退货也可以用在高价值商品上，但是实际上商家不希望那样做”。

王朝争霸

与此同时，各邮政正在面临激烈的竞争，私有经营者正在成为电子商务卖家的首选合作伙伴。新加坡邮政的Lee将它称作一个“我们共同面对的现实”。

归根结底，起决定性作用的是服务质量。做好自己的准备工作、聆听客户的需求，各邮政能重新定位自己的服务，抓住横跨全球的电子商务热潮所带来的收益。FM

还犹豫什么， 请尽快订阅！

自1875年以来，《邮联》杂志一直对万国邮联和国际邮政行业的最新动态进行报道，为邮政监管机构、邮政企业总裁、业务专家、邮政员工、战略研究人员、供应商、学者、集邮爱好者以及对邮政行业感兴趣的人士提供邮政行业的相关信息。

请赶快加入到这个拥有众多读者的队伍中来。立即订阅这份全彩色、高品质、有7种语言可供选择的季刊吧！

个人用户订阅价格为全年50瑞士法郎。万国邮联成员国各邮政可以享受特别优惠价格。

请填写好下列信息，传真到+41 31 350 37 11
或发电子邮件至 faryal.mirza@upu.int。



姓名:	预订语言版本:
职务:	英文:
组织机构/经营者:	法文:
具体邮件地址:	阿拉伯文:
	中文:
	德文:
电子邮箱:	俄文:
电话号码:	西班牙文:
传真号码:	

信函为邮政业带来大量收入

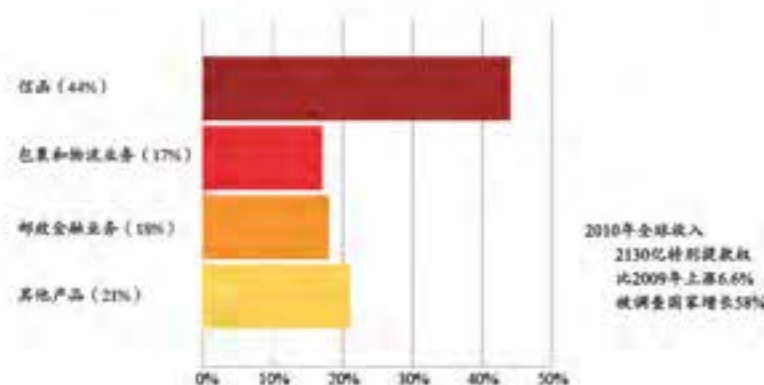
根据万国邮联的最新统计数据，尽管业务量有所下降，但信函业务仍然给全球邮政业带来巨额收入。

文
Rhéal LeBlanc

据万国邮联最新的统计数据显示，2010年全球邮政收入至少3310亿美元。过去10年的数据显示，2010年的信函业务收入约占全球邮政收入的46%，而2001年所占比重为54%。

其他细分市场的逐步崛起不断为各邮政经济的健康发展注入新的动力。纵观全球，2010年邮政金融业务收入占邮政业总收入的17.3%，在过去的10年时间内上涨了3.8%，与此同时，包裹和物流业务收入占2010年总收入的15.7%，自2001年以来增长了7.7%。

全球邮政收入（2010年）



万国邮联统计师Matthias Helble解释道，“非常有趣的是，邮政收入在不同业务间重新分配，随着各邮政实行多元化，他们或推出新产品和新服务，或拓展原有的传统业务。所以在过去的10年中，信函业务收入不断下降，而其他业务却呈现收入上升的趋势，例如包裹、物流和邮政金融业务”。

当然在过去的10年中，按照平均数值来看上升趋势不是很明显，但是由于一些国家的业务增长迅猛，使得这些国家的增幅大大有别于平均水平。

菲律宾邮政就是一个典型案例。2001年，包裹和物流业务收入只占到了总收入的8%，而2010年这些业务所带来的收入飙升到了77%。据印度邮政报导，2001年~2010年，包裹和物流业务带来的收入占总收入的比重从3%直升至40%。

其他一些国家则经历了邮政金融业务不同寻常的快速发展。例如，匈牙利报告显示，该项业务2010年带来的收入占当年邮政总收入的59%，比2001年上涨39%。

2010年，除信函、包裹和物流以及金融业务以外，其他所有业务所带来的收入占邮政总收入的21%，名列第二位，与2001年的25%相比

2010年各地区人均信函量



略有下滑。Helble认为这部分收入是从其他业务得来的，例如新型电子业务和商品零售。

反市场潮流

全球信函业务量一直呈现下降趋势，这些信函主要包括商务信件和交易邮件，如账单、结算单、发票和商业信函。在2001年~2010年的10年间，国内业务量下降了13%，而国际业务量下降了31%。

2010年，全球各邮政共处理和投递国内邮件3760亿件，国际邮件48亿件，与2009年相比分别减少2.3%和2.6%。

然而，仍然有少数发展中国家正在反市场潮流而行。2001年~2010年，黎巴嫩，一个刚刚经历过战争的国家，国内邮件量增长了281%，数量达到了1500万件，阿尔巴尼亚的国内邮件量增长了314%，数量达到了1200万件。万国邮联经济师José Ansón表示，“尽管出现了这些有趣的例子，但即使在那些信函量年增长率在8%~9%的国家中，信函的数量通常也跟不上经济发展的脚步”。

据Ansón所述，“长期以来，在发达国家中，经济的增长有助于信函业务量的提升。今天，经济增长和邮件业务量之间的这种密切关系已

经日趋模糊。在许多新兴国家和发展中国家，过去10年间经济发展非常显著，与此同时这些国家也期待邮件业务量能够随之增长。然而，即便是邮政业务低速发展的初始阶段，邮件量还是无法跟上经济发展的步伐”。

随后Ansón又进一步表示，在新兴国家和发展中国家中，基础设施建设问题也许是阻碍邮政业务发展的关键所在。例如在非洲，许多民众需要租赁一个邮箱来接收邮件，在拉丁美洲，由于缺乏监管导致市场运转不顺畅，使得各国邮政的信函业务发展更加困难。

包裹业务

国内包裹业务保持着良好的发展势头，2010年业务量高达61亿件，自2001年起，增长率几乎达到30%，而当时的全球总业务量为47亿件。

在某些特定地区，2001年~2010年，拉丁美洲和加勒比地区业务量上升了207%，与之相比，非洲上涨90%，欧洲和独联体上涨56%，发达国家上涨33%。我们有理由相信，这些现象归功于电子商务的快速发展。纵观国际，包裹业务量在过去10年间保持稳定发展态势，2010年的业务量达到了4360万件。RL

邮政局所数量增加

意大利邮政集团 为“.post平台” 贡献力量

根据万国邮联的最新统计数据,世界上有82%的人口可以享受邮件上门投递,然而还有14%的人只能在邮政网点收取邮件。自2009年起,邮局的数量也已增长了22%,数量达到807 000家。

然而,这也意味着世界上仍有4%的人口(相当于3亿人口)仍然无法享用邮政服务。这部分人群主要集中在非洲,这相当于在非洲的10亿多当地居民中有14%的居民无法获得邮政服务。相比之下,在拉丁美洲和加勒比地区约6.11亿人口中,该比例达到7%。

2010年,全世界的邮政局所数量从几年前的60万家增长到80万家。追溯其主要原因,是中国近年来在大陆地区大力促进邮政普遍服务。在2010年万国邮联的年度调查中,中国邮政集团公司的报告显示,在中国的邮政网络

中,邮政局所数量达到150 792个,其中很多邮政局所的经营管理人员不是邮政系统员工。

万国邮联统计学家Matthias Helble阐述道,“中国在2010年采用了一套不同的计算方法,用来统计那些由非邮政系统人员经营管理的邮局的数量。结果显示,这类邮局的数量比之前预想的要多。并且由于中国幅员辽阔,这个数字也对全世界的总体统计数据有所影响”。

在世界范围内,全球共有邮局807 000家,其中327 000家的经营管理者是国家邮政系统的员工,而另外的480 000家的经营管理者来自邮政系统之外。

2010年,全球各邮政雇员数量达540万人,比2009年减少1.3%。其中82%(约440万人)为全职工作者,其余100万雇员为兼职工作者。RL

意大利邮政集团与万国邮联签署了一份重要的合作协议,支付今年“.post平台”在建设和启动过程中所需资金。

文
Rhéal LeBlanc

因为意大利邮政集团的慷慨相助,万国邮联总局长爱德华·达扬表示,“在2012年9月-10月即将召开的多哈第25届万国邮联大会上,万国邮联可以充满信心地启动“.post平台”了”。

意大利邮政集团的捐款价值高达500 000欧元(663 725美元)。意大利邮政集团执行总裁Massimo Sarmi说,“我们的捐款对于今年项目的启动起到了至关重要的作用。对于使用网络平台日渐频繁的用户来说,“.post平台”能够带来的切实利益是不言而喻的,“.post平台”给他们提供安全可靠的网络环境”。从Sarmi的角度来说,这次捐款行为对于万国邮联和意大利邮政集团双方来说均意义非凡,双方“一直以来都在努力推进该项目,尤其在近几个月付出了更多的努力”。

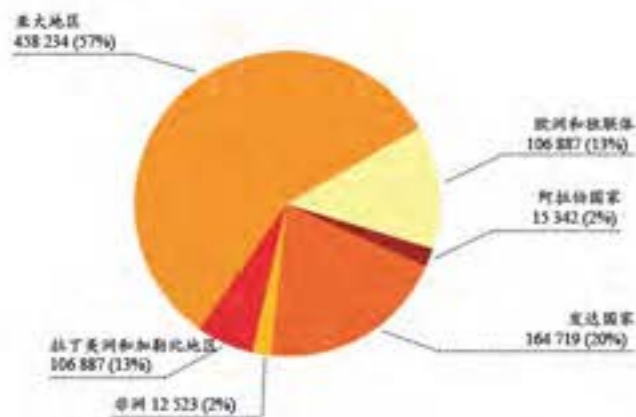
除了捐款外,意大利邮政集团还调派专家致力于.post技术和营销方面的工作开展。

万国邮联经营理事会标准和技术委员会主席、来自意大利的Giovanni Brardinoni补充说,作为发展邮政电子业务中的一个重要角色,意大利邮政集团相信,“.post平台”是万国邮联未来战略和全球邮政电子业务发展的一个重要元素。在万国邮联最近的一项研究中,以一定指标对各国邮政电子业务发展情况进行评估,意大利名列第三。

“.post”顶级互联网域名被视为可靠的电子平台,为全球邮政界的需求服务。“post”不仅可以支持实物、电子和金融业务的综合发展以及邮政业务创新,同时还将在网络空间中积极提升邮政品牌形象、扩展邮政业务范围。

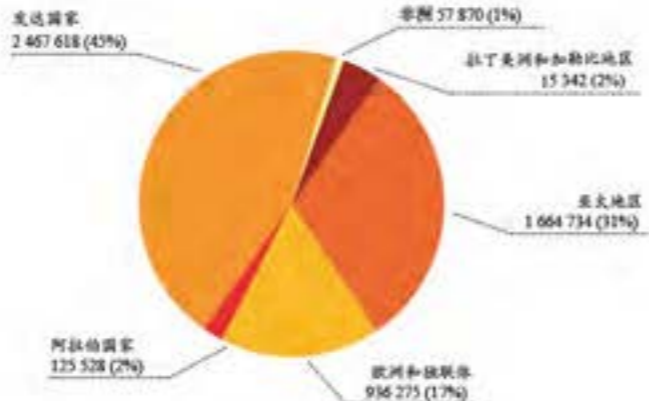
万国邮联是第一个于2009年从互联网名称与数字地址分配机构获得自主顶级域名的国际组织。RL

邮局数量



从全球范围看,每个固定局所平均服务范围为168平方公里,平均服务人口为8 457人。

邮政员工



从全球范围看,每个邮政员工平均服务人口为1 258人。



请访问以下网址观看万国邮联“.post”动画片: <http://news.upu.int/multimedia/videos/>

瑞士问鼎电子业务发展排行榜

最近的一次调查显示，瑞士在万国邮联邮政电子业务发展指数排名中位于第一位。瑞士邮政的子公司SwissSign的国际业务发展部负责人Beat Friedli讲述了成功的原因。

文
Faryal Mirza

瑞士邮政是如何成功使自己在国际邮政电子业务发展指数排名中位于第一位的？

20世纪90年代后期，当我们预感到邮政经营者的摇钱树——传统产品变得萎缩时，我们就决定投资开发电子产品。我们很快就明白，传统产品与新产品及渠道的相互结合将使瑞士邮政在通信领域中更加具有实力。

与此同时，我们完成了大量工作。我们扩展了业务范围并将电子业务进行多元化。我们持续不断投入资金并使这些活动不受干扰地继续进行。这就是一开始我们就处于竞争上风的原因。我们看到了由于网络泡沫或管理方面的变化，一些起初做着同样事情的邮政经营者中途夭折。

您提到“持续”，但瑞士邮

政集团过去10多年在管理上出现了无数次变化。多年来，在开展电子业务方面，领导力是如何保持一致的呢？

当然，领导力是一个重要因素，但却不是唯一的。瑞士邮政有广阔的视野、创新的文化，以及开放的思维。我们有一整套成熟的工具和程序来认识和实施这些改革战略。很多邮政经营者失败了，也许就是因为没有预先制订基本原则和设施，并在新创意上坚持投资。

我们幸运地建立了企业内部资本基金，这有助于我们将种子资金投入新的业务举措中。这样，某些需求就能够满足，相关负责人或是业务部门就能够用这些资金启动一些项目并把它们推进到某一成熟的水平。

我们为了开发那些创新

的解决方案，还建立了必要的组织机构。2011年，我们建起了电子邮政产品工厂(Epost Product House)。在瑞士邮政内部，它有一套清晰的自上而下的工作指令，用来开发最先进的电子邮政产品，满足其它商业单位的消费者。我们还打算与其它邮政经营者建立合作伙伴关系。

您提到了文化和创新；在这两者的结合中，资金有多重要呢？

拥有种子资金是非常重要的……它们可以被分配到各种各样的项目中，并且在一两年之内不期回报。数额也不需要一定达到数百万瑞士法郎。

万国邮联的调查还表明，瑞士在电子金融业务中居于首



瑞士的排行让Friedli露出了笑容（图片：SwissSign）

位，在电子邮政和电子商务中排行第二。在电子商务的不同领域内，瑞士邮政的优势在哪里呢？

我们一直是瑞士零售金融业务的第一名。在包裹和物流业务以及商务通信市场也是如此。

我们的秘密在于沿用以往的渠道并进行产品多样化。这就是我们在各个市场——金融、物流或通信等方面投资新技术和新创意的原因。

谈到SwissSign公司，为什么瑞士邮政希望通过进入高度复杂的数字证书和数字签名软件领域使电子业务达到一个新高度，而与竞争性的市场参与者展开竞争呢？

2005年瑞士邮政并购SwissSign公司，当时该公司就

因为专项技术而闻名，那时瑞士邮政集团还不具备这样的能力。这对于从传统邮政经营者转化到现代邮政企业的漫长旅程来说是一股强劲的推动力。

SwissSign持有独特的品牌，可以让我们在变化的市场中立刻赢得信誉。因为市场是迅速前进且不断变化的，在这当中我们必须收购一家具有领先技术和资深专家的公司。

SwissSign是一个可以生产和发放资格证书和进行数字认证的权威认证机构。从产品的角度来看，这对于瑞士邮政是相当重要的，因为毕竟许多高度安全的应用程序都要求有数字证书和签名。

SwissSign能够更加快速地开发产品是因为不用等到总部先设计出解决方案。因为你

需要快速地创造富有生命力的产品并且与市场同步，你就需要保持这样一种距离。

为什么决定收购一家公司而不是在内部建立一个机构？

如果你试图建立一个内部机构，你可能得不到你所想要的恰好有着正确想法和专门知识的最具才华的人才。

也许在内部会有这样的辩论，即新业务在某种程度上会对现有业务造成威胁。其它企业改革的例子表明，内部的阻力试图在新业务成功之前将它们扼杀掉。

非常明显，新业务只是在某种程度上对现有业务有所替代，而且新业务替代的效果常常是被夸大的。新的电子邮政或电子金融业务不会取代现有业务，而是对现有业务的补充和强化。

幸运的是,目前业务单元在经营管理中所占比例的不断增长使他们认识到这是唯一的选择,拒绝进入新的电子商务领域并不能避免替代产品的出现。

其它企业也许很容易就取代了我们的位置,也许我们最好增加或拓展我们的产品,而不是将这个正在成长的新市场拱手让给其他企业。

消费者如何认识SwissSign和瑞士邮政的关系呢?

瑞士邮政的商业客户都熟知瑞士邮政和SwissSign之间的关系,有一个在艰难时期可以持续不断提供帮助的母公司做依靠,使SwissSign从中受益,SwissSign在困难时期也可不必

将经营利润返回给母公司。

另一方面,瑞士邮政当然也从SwissSign的品牌、反应速度、灵活性和专业知识中获益。

SwissSign在瑞士以外的市场中表现活跃吗?

我们最初为瑞士市场开发产品……这对于800万人口的市场来说太小了,仅为瑞士国内市场开发产品的成本过高,我们无法承受,对于其它市场我们也要有战略打算。

我们努力与其它公司分享我们的技术,比如想要提供类似服务的邮政经营者或相关机构,我们的秘密在于开发白标产品,在任何国外市场中,这些产品都可以被邮政经

营者或机构完全所有,冠以当地的品种并销售。

瑞士邮政对与其它邮政经营者分享多元化经营的知识 and 专业技术感兴趣吗?

我们很感兴趣,为什么不联合其它邮政经营者共同投资呢?我们可以注册我们的技术和产品。

这是一个双赢的局面,我们可以促成我们的投资,而其它邮政经营者可以将他们的必要成本降到最低,产品进入市场的时间缩短了……而合作伙伴可以从我们在市场中获得的经验中受益,FM



The postal network

Facilitating affordable money transfers worldwide



GovDeals.com
Online Government Surplus Auctions



GovDeals.com is assisting the USPS in the sale of numerous Siemens Delivery Bar Code Sorter (DBCS) Phase 1, Model 990 Letter Sorting Machines. Together we would like to invite you to participate in their upcoming online auctions. Details of machine configurations and operating conditions will be available for viewing on the individual auction pages.

For more information regarding these auctions call GovDeals Marketing at 1.800.613.0156 x5 or visit <http://www.govdeals.com/index.cfm?fa=Main.AdvSearchResults&myseller=3527>

GovDeals is the largest online auction marketplace in the United States and Canada focused exclusively on selling surplus property for governments at all levels: federal, state/provincial, and local. GovDeals serves over 4,200 government sellers and has access to more than 1.6M registered bidders from 116 countries.



Bidder Registration is Free at www.GovDeals.com!
Help Desk: 1.800.613.0156 x1

Postal Technology Centre - Universal Postal Union
www.ptc.upu.int



文摘

奥地利

奥地利邮政在克拉根福成立其第二大客服中心,以期通过增加员工提高服务质量。新成立的客服中心有23名工作人员,计划分流每年110万客户电话的1/4。**CB**

比利时

比利时邮政正在测试一项新的投递到户服务,客户可以通过互联网、当地商铺或超市购买商品或服务,并且选择商品和服务的投递时间与地点。比利时邮政开发这项业务的出发点是网上购物的持续增长和行动受限的长者的需求。用户只需预约即可实现投递到户以及晚间和周六投递。**JD**

巴西

巴西邮政和巴西银行建立新的伙伴关系的第一个月,即2012年1月,新开立账户达到140 000个,资金交易达450多万。邮政银行网络在巴西全境有6000个网点,覆盖城乡。**JD**

巴西邮政开始在网上销售电子版《全国地址簿》(e-DNE)。此前,地址簿只有光盘版,现在则可以从互联网直接下载。该数据库包括超过50 000居民的地址详细情况以及接受大量邮件的投递点。地址簿有两种版本可供选择:基础版本和高级版本,高级版本可用来创建专用邮寄清单。**SVM**

丹麦

2012年1月,丹麦新《邮政条例》部分生效,其中有条款要求房屋所

有者在其房屋与街道的界限处设置邮箱,这样投递员就无需投递到户。丹麦邮政表示,4/5的丹麦居民已按照规定设置邮箱。新《邮政条例》第7章规定:如果收件人不能按照规定设置信箱,邮政可以拒绝投递写明地址的邮件。**CB**

欧盟

欧盟委员会的一项研究表明:为数字通信业务创建单一的欧洲市场每年能够为欧盟带来1100亿欧元(1450亿美元)的国内生产总值。单一的数字化市场旨在简化跨境贸易并更好地保护网络空间的消费者。**CB**

英国

因支持注册慈善团体的项目规模最大,英国皇家邮政保持吉尼斯世界纪录。作为工资捐款计划的一部分,皇家邮政1/4的员工已向975家注册慈善团体捐款。仅2011年一年,皇家邮政就筹集善款超过200万英镑(320万美元)。1989年项目开始以来,员工慈善捐款总额已经超过4500万英镑。**JD**

爱尔兰

爱尔兰邮政推出mybills.ie网上支付服务,已吸引了50 000多位客户。客户可以通过这项免费服务全额或部分支付日常开销并设置按月支付。爱尔兰邮政预计,通过其1150个邮政网点和网络,2012年的账单支付交易将超过2500万笔。**SVM**

荷兰

TNT发布了2011年业绩报告,

报告显示其年收入达到72亿欧元(96亿美元),增长2.7%。增长来自卫生领域业务、欧洲企业到客户的高价值货物递送和传统的企业间业务。**JD**

荷兰邮政推出一种新的在线工具,帮助小企业记录其现金流量。该工具以收入和逾期付款数据为基础,计算现金流量并提供货物计价建议。**SVM**

新加坡

新加坡邮政同意收购香港研达企业有限公司以拓展自身数字业务,如安全印刷、文件数字化以及中国香港和内地之间的交易邮件。**CB**

瑞士

瑞士邮政计划从4月1日起补偿所有国内有址信函运输所产生的二氧化碳排放,以保持国内邮件环境的中立。瑞士邮政将通过购买国际和国内环保项目的高级别排放许可来补偿50 000吨二氧化碳排放量。**CB**

美国

美国邮政总局表示,其第一季度的亏损从3.29亿美元增加到33亿美元,原因在于其网络的重组以及2012年退休人员健康医疗补助金预积累债权30亿美元。2011年的最后3个月,营业收入为177亿美元,下降了1.1%,市场向电子交易的转移也导致邮件业务销售额下降2.9%,降至145亿美元。**CB**



Providing after sales support, that's my job.

Paul DENS
General Manager - SOLYSTIC BELGIUM BRANCH

CONSULT | DESIGN | IMPLEMENT | SUPPORT | ADD VALUE

We offer a full range of after sales support services, including maintenance, system performance upgrades, business optimization, training and coaching services, technical support. We are here for you and for each stage in the life of your process, SOLYSTIC offers solutions tailored to your requirements. Maintain the performance of your solutions with SOLYSTIC.

www.solystic.com



Future postal solutions

创新提升质量信息



GMS
全球服务质量检测系统

对于万国邮联的许多成员国而言，利用无线射频识别技术衡量邮件质量曾经只是一个梦想。现在已经不是了，利用全球服务质量检测系统（GMS），各邮政可以用支付得起的价格受益于无源无线射频识别技术这种先进的解决方案。

欲知更多详情，请观看动画片
<http://www.tuyart.com/gmsfilm>
或者联系：gms@upu.int



万国邮政联盟