

自1875年起引领邮政行业不断前进

2014年3月

第一期

邮联

泰国服务质量项目
获得成功

冲破阻碍的巴厘岛协定



万国邮政联盟
联合国专门机构

ISSN 0041-7009



推动普遍服务



post

Be part of it. Today.

The postal community's dedicated top-level domain name opens up a unique, secure internet space for innovative postal applications to enable cross-border business.



UPU | UNIVERSAL
POSTAL
UNION

More information:
www.info.post
dotpost@upu.int



封面: Michael Tewelde/EPA/Keystone

三月 2014

办公室宣传事务主管: Rhéal LeBlanc (RL)

主 编: Faryal Mirza (FM)

供 稿 者: David Koch (DK), Catherine McLean (CM),
Morven McLean (MM), Kayla Redstone (KR)

中文制作: He Jianjun, Xie Momei, Gu Chunhui

行政助理: Gisèle Coron

设 计: Die Gestalter, Switzerland

印 刷: Gassmann, Switzerland

征 订: publications@upu.int

广 告: faryal.mirza@upu.int

联系方式:

《邮联》杂志编辑部

万国邮政联盟国际局

邮政信箱 312

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情况。

本刊定期刊登业界领袖人物专访,并刊登深入探讨业界普遍关注问题的文章。本刊发行范围广泛,遍及世界192个万国邮联成员国邮政,包括来自各国政府和邮政的成千上万的决策者,以及邮政行业其他各相关方。本刊被业界视为有关万国邮联和邮政行业的重要信息来源。

本刊还用日文、英文、阿拉伯文、德文、俄文和西班牙文出版。

万国邮联不对第三方广告宣传的产品和服务负责,也不确保其承诺的真实性。

本刊发表的文章并不一定代表万国邮政联盟的观点。版权归万国邮联所有,如需复制请与《邮联》杂志主编联系。

本刊采用环保处理的油墨在FSC纸张上印刷。

- 8 **封面故事**
邮政公交车推动普遍服务
同时满足客运和邮运的需求
- 14 **网络重建**
万国邮联承诺援助遭受台风灾害的邮政
万国邮联援助塔克洛班邮政基础设施重建
- 16 **案例研究**
泰国用户受益于服务质量提高
万国邮联改善服务质量基金出资购买车辆,使得服务更上一层楼
- 18 **访谈录**
冲破阻碍的巴厘岛协定
世界贸易组织作了简要概述
- 21 **集邮**
小型张的丝绸处理
中国澳门邮政提供创新诀窍
- 22 **研究**
邮政经济学助力行业发展
万国邮联最新研究提供行业洞见
- 24 **创新**
为忙忙碌碌的人们推出移动邮资
邮政经营者利用移动设备提供邮资
- 26 **问答**
新面孔
两位新当选的区域性邮联领导人
- 28 **地址库**
爱尔兰推出超精准邮政编码
欧盟唯一没有邮政编码的国家开始行动
- 4 **专栏**
简讯
- 5 **编者按**
- 30 **文摘**

多哈邮政战略

2016年前各国邮政要实现的四大目标



1 改进网络



2 提供相关知识和专业技能



3 促进创新



4 推进可持续发展

更多信息请参见:

news.upu.int/insight/world-postal-strategy/doha-postal-strategy

1,020

这个数字是2012年万国邮政联盟国际局排放的CO₂吨数，自2008年以来排放量已经下降了33%。

特快专递服务

客户服务是关键

随着电子商务的崛起，特快专递服务提供商努力通过改进客户服务赢得市场份额。鉴于此，特快专递合作机构已经推出了一项名为拉格比全球客户服务系统（RGCSS）的工具。该服务系统是根据特快专递合作机构176个成员国的需求量身定制的，可以接入180个国家邮政的呼叫中心，能更好地处理客户查询。

此外，由于网上购物蓬勃发展，给予客户更多关注已刻不容缓。澳大利亚邮政全球业务发展负责人、特快专递合作机构委员会成员Michael Cope表示：“随着买家和卖家决定权的增加，邮件跟踪、投递速度和价格因素起到了非常重要的作用，而我们提供的服务令特快专递极具特色”。

头等大事

其他特快专递服务提供商也对此表示认同：如果想要做到更强，就应当把客户服务作为头等大事。韩国邮政局国际业务处副处长Yu Yeong-Chul解释说：“由于电子商务、智能手机和互联网设备蓬勃兴起，我们现在要面对的不是普通信函的时代，而是小包和特快专递的时代”。Yu说：“因为与以往相比，客户服务的重要性大幅提高，并且现在高价值的特快专递邮件量比以前也增加了”。

Yu对最近EMS合作机构理念的变化表示赞同：在客户服务方面，相对于速度，更鼓励

提高服务质量。加纳邮政的特快专递、邮件和包裹部总经理Bernard Yaw Atta-Sonno也表达了类似看法。近期他参加了EMS合作机构组织的客户服务学习班。他补充说：“我学到了很多。这些宝贵的见解能帮助我们处理客户服务问题时变被动应对为主动服务，并且让我们每次都能积极主动地解决问题，使客户满意”。另外一名同事对此也表示赞同。日本邮政国际业务部高级经理Osamu Goto说：“我相信，将重心放到客户服务方面……对于进一步促进我们的特快专递业务至关重要”。

重中之重

Yu在介绍韩国的情况时表示，关注客户是首要工作。韩国邮政对EMS业务量比较满意，但客户服务和投递费用则差强人意。Yu介绍说，后两个因素决定了EMS相对于私营快递服务商的竞争力。Cope也表示，竞争从来没有停止过，他说：“在现代化的环境中，以更低的成本提供跟踪服务的门槛越来越低，而综合服务提供商也在继续建设自己的网络，EMS面临的挑战就是如何在这样的环境下面对竞争”。

前方道路

Yu表示，要在竞争中获得优势，重要的是对所提供的客户服务质量进行更好的分析。“如果我们丢失了一件EMS邮件，那我们就无法再对客户服务情况进行衡量，因为我们根本不能满足客户期待”。Yu说：“此外，有的客户可能丢失的是支铅笔，而有的客户可能丢失的是昂贵的智能手机。在衡量客户服务情况时，我们怎么可能将这两种情况进行比较呢”？

据Yu介绍，韩国邮政无法向世界某些地区运递昂贵的电子产品，因为这些邮件有时会在途中受损或被盗。韩国代表号召所有的EMS提供方公开讨论邮件被盗和受损的问题，特别是在考虑客户的情况下，Yu说：“现在我们比任何时候都更加需要加强安全、改进客户服务”。

Cope还强调了特快专递合作机构成员之间开展合作的重要性。他说：“这一挑战可以促进176个成员共同建设一个满足客户期待的高质量网络”。他补充说，至关重要的是“我们依靠原寄地和寄达地服务商搭建安全可靠网络的能力，为客户提供优质的服务”。FM



视频：各地区的特快专递服务
news.upu.int/videos/ems

编者按

共同的立场

在这个纷纭的世界里,能够把192个成员国团结起来的东西似乎寥寥无几。但也正是因为如此,我们《封面故事》讲述的邮政公交车才能如此耐人寻味。从发达国家到发展中国家,邮政公交车在世界各地都提供着相同的邮件运输服务。当然,各个国家的服务规模都不尽相同,但是把邮件和商品运送到瑞士的伯恩阿尔卑斯山区,或是在埃塞俄比亚的城市之间运送邮件和乘客,这些看起来似乎毫不相干,但事实上服务的目的却是一致的。

我们的新专栏将为大家介绍泰国的一个项目,该项目资金由万国邮联改善服务质量基金提供。读完案例,大家就能进一步了解购买更多的运输设备如何能够将客户满意度提升到一个新高度。

其他新闻还包括:本期杂志将揭秘万国邮联如何坐拥数据金山,通过适当的数据分析,能够帮助各国政府和邮政经营者制订今后的邮政服务战略。本文仅简要介绍了本期杂志的主要内容,推荐大家下载电子版本或者订阅印刷版。

形似而神非

《邮联》杂志还将带您领略无纸邮资的两个不同方面:一种创新在于利用移动电话;而另一种创新则是在丝绸上做文章。虽然这两种方法有着天壤之别,但是都带我们领略了两种新的趣味盎然的增收方式。

当然,杂志内容还远远不止于此,您还能够了解台风海燕对塔克洛班造成的严重破坏,以及万国邮联如何协助当地开展邮政服务,同时世界贸易组织的访谈录则阐明了近期签署的巴厘岛协定在促进贸易方面的重要作用。

主编: FARYAL MIRZA

地区发展计划

为非洲推出服务质量优先项目

来自30个非洲国家的80多名代表参加了服务质量的启动学习班,这也是非洲大陆地区发展计划的两项优先工作之一。万国邮联非洲地区项目经理El Hadji Mansour Gueye说:“组织该学习班是为了确保更好地理解服务质量问题并且找出恰当的解决方案”。

回顾往昔

3月的学习班在布隆迪首都布琼布拉举办,大家首先回顾了2009~2012年期间的成就和

教训。尽管在该工作周期中取得了很多里程碑式的重要成绩,但实际上服务质量却降低了。当前的目标是在2016年以前扭转这种趋势。

为了帮助达到这一目标,非洲被分成5个子地区:南部非洲、东部非洲、西非英语国家、西非法语国家、中非法语国家。每个子地区都有一个项目主管。

此外,所有参与国都指定了本国的项目经理。Gueye说:“这些措施应该能够保证信息共享、最佳协作,且所有相关方都

清楚需要完成的工作内容”。

新方法

在制订行动计划之前,要重点对特定地区和国家出现的问题进行诊断分析,以便针对具体问题提出切实的解决方案。为保证这项工作的完成,还特别聘请了外部咨询机构作为附加资源储备。培训对提高服务质量意识具有重要作用,培训内容涵盖以下几个方面:诊断工具、运营管理和全球供应链。 **FM**

亚太地区一马当先



泽西邮政的“钢铁侠”系列邮票采用创新技术,例如在印刷过程中加入演员Henry Cavill钟爱的海滩上的鹅卵石粉末,给邮票带来特别的质感。该邮票在集邮研讨会上讨论(照片:泽西邮政)。

尽管万国邮联的地区发展计划批准还不到一年时间,但亚太地区已经在发展项目的启动方面步入轨道。

该地区已经开展了两项活动,包括举办集邮方面的研讨会,为邮政职工频发系列助学金,以便帮助他们在管理方面获得专业培训。

万国邮联为6个国家授予了8项助学金,包括基里巴斯、马尔代夫、萨摩亚、所罗门群岛、东帝汶和图瓦卢,资助他们参加在亚太邮政培训学校(APPC)举办的为期4周的人力资源管理培训项目。这是亚太邮政联盟(APPU)下属的专门培训中心。

培训课程于今年早些时候举办,对人力资源管理专员和高级生产管理人员进行培训,帮助

他们在人员招聘和员工管理方面利用最佳范例经验来优化工作。参加培训的人员还学习了如何提高自身领导水平和人际关系技巧。

基础

尽管亚太邮政培训学校过去也曾经举办过类似的课程,但万国邮联决定为该期提供助学金,因为一些指定经营者本身没有经济能力派代表参加培训。专家认为,人力资源方面的进步对提高邮政服务质量具有重要作用。万国邮联亚太地区专家Teruo Kobayashi说:“人才培养是服务质量的基础”。

亚太邮政联盟的32个成员中有13个属于欠发达国家,因此在邮政现代化的进程中人

力资源开发仍然具有实际意义。亚太邮政联盟的主管Araya Prasittiboon说:“从操作和人力资源的角度来讲,能力建设对于创建无缝、高效的邮政网络十分重要,人力资源是各国邮政提高服务水平最重要的能动力”。

Kobayashi补充说,万国邮联每年都为新参加的国家提供助学金。

集邮创新

集邮属亚太地区的二级优先工作,万国邮联也参与其中,并于2013年8月在泰国曼谷举办相关培训。该活动和2013年世界邮展同时举办,来自19个国家的31位代表参加了活动。Kobayashi说:“举办该活动是为了分享集邮技术方面的最新信息并且交换观点和看法”。中国澳门邮政局局长刘惠明说:“各国邮政经营者和邮票印刷厂的介绍为我们提供了集邮市场的最新情况,比如最新邮票印制技术和邮票防伪特征。活动让我们得以分享邮票业务方面的宝贵经验,帮助我们集思广益,探讨如何把握机遇、开发邮票新产品并扩大我们的市场”。

放眼未来

Kobayashi介绍,万国邮联现在正在准备在该地区开展服务质量和改进终端费结算系统方面的活动,这也是该地区的两项一级优先工作。相关项目将于今年年内启动,此外,直邮营销和电子邮政服务方面的活动也将同期展开。KR

区域性邮联

美西葡邮政联盟 (PUASP) 将目标锁定邮政改革和服务质量



提供优质服务(照片:哥斯达黎加邮政)

万国邮联总局长比沙尔·A·侯赛因表示,拉丁美洲可持续的经济增长和政府贴近市民的义务为加强该地区邮政行业的发展创造了理想的条件,这些邮政在刺激社会经济增长方面的潜力必须得到优化。

侯赛因是3月在乌拉圭蒙特维多召开的美洲、西班牙和葡萄牙邮政联盟(PUASP)执行理事会上说这番话的,他提醒拉丁美洲国家政府关注邮政行业。邮政行业由于被排除在国家发展政策之外,加之缺乏监管,在过去的30年中遭遇了巨大困难。他说:“邮政改革必须将该行业的相关各方统一到同一个框架下,这一框架能够确保公平的竞争环境并促进市场发展壮大”。

改革

根据万国邮联的分析,在过去的几十年中,很多片面或者一带而过的改革措施严重地阻碍了拉丁美洲地区邮政行业的发展,国家邮政的现代化与国家实现邮政普遍服务义务的能力最终是相互一致的。

为了应对这项挑战,万国邮联提供了机构改革方案,帮助成员国开展邮政改革,使得各国政府在一个综合的、统一的框架下重组邮政行业,并加强邮政普遍服务、惠及所有民众。

投资

在未来3年中,万国邮联和美西葡邮政联盟(PUASP)将投资100余万美元开展邮政行业改

革和发展项目,同时提高该地区的服务质量。

路线图

这些优先工作和其他工作是万国邮联和美西葡邮政联盟(PUASP)所制订的地区发展计划中的一部分,目的是帮助该地区实现多哈邮政战略目标,即万国邮联2013~2016年的全球路线图。

由于实物邮件量下滑,各国邮政都将增长点放在了伴随电子商务迅速发展的小包业务上。高效的包裹服务将构建一个有效的平台,以此创造出类似于电子商务和邮件出口的其他创新业务,为国家的发展做出贡献。 **RL**



邮政公交车为埃塞俄比亚东部的Asebe Teferi邮局运送邮件

邮政公交车推动普遍服务

为了满足偏远地区公共运输的需求,同时利用客运收入为普遍服务提供资金,越来越多的邮政开始提供邮政公交车,使得该项服务不断发展壮大。万国邮联认识到邮政公交车在提高服务水平方面的潜在优势,近年来其改善服务质量基金开始为一些项目提供关键基础设施的建设基金。



文: DAVID KOCH
照片: MICHAEL TEWELDE/
EPA/
KEYSTONE

各国邮政需要为最偏远的居住区提供服务,因此通过提供客运服务来弥补运送邮件所带来的成本就不无道理。这种模式已经得到了非洲和欧洲地区多个国家邮政的实践检验。在赞比亚,这种既载客又运输邮件的公交车已经运营了25余年,在乌干达也超过20年。在瑞士阿尔卑斯山脉和苏格兰西部群岛,邮政公交车也已经辛勤地工作了好几十年。同时,为了开展业务多元化工作,德国邮政敦豪集团最近也推出了一项专门的客运服务。

对于塞拉利昂的指定经营者塞拉利昂邮政而言,客运服务计划是这个刚刚摆脱内战的国家邮政基础设施新建计划的一部分。通过改善服务质量基金的资金援助,南部非洲地区今年将推出邮政公交车,有望连接6个国家。

服务质量

改善服务质量基金为各国提供资金支持,帮助其邮政提高进口邮件的投递速度,以实现全球任意地区跨境信函5个工作日内投递率85%的指标,达到万国邮联的服务质量目标。而一些特殊偏远地区的存在可能导致这些目标难以实现,特别是在发展中国家或欠发达国家,因为这些地区邮件量少就有可能意味着收件人无法负担燃油、车辆维护和其他支出。

南部非洲邮政经营者协会(SAPOA)执行总裁Kainet Moyo表示:城镇地区和偏远地区邮政基础设施的差异在很多非洲国家都是一个问题。Moyo说:“人类定居地不一定是在经济活跃的地区,所以网络要达到这些地方非常困难”。他补充说,缺乏邮政基础设施专项资金,加上农村地区恶劣的地形条件,造成在这些偏远地区履行普遍服务义务困难重重。

来自尼日利亚的改善服务质量基金托管委员会成员Loveridge Debebudu表示,邮政公交车通过载客服务达到一箭双雕的效果,一方面为邮政带来收入,一方面改善了非洲邮政的物流链。Debebudu说:“邮政公交车能够帮助贫困的内陆国家,以更低的成本实现与邻国通邮”。

在路上

1986年赞比亚刚推出该项服务时,服务范围仅限于环首都卢萨卡的中心区,及与刚果民主共和国南部接壤的经济中枢铜带省。现在服务网络已经超过3300公里,覆盖该国的大部分内陆地区。赞比亚邮政服务子公司经理George Chipasha表示,他们的目标是“如果今后车队升级,就要覆盖所有省级中心”。

据Chipasha介绍,他们的车队现在拥有14辆公交车,每辆有55~69个座位。服务的设计是为了在优化邮件投递的同时降低成本,因为国内邮政日常邮件运输车辆需要发生大量燃油费和维护费用。他说,公交车不仅效率更高,而且能够通过客运服务获得收入。

准时

Chipasha介绍,尽管有来自17个主要运营商的激烈竞争,而且有些竞争对手的车辆相对较新,但是邮政汽车公司还是因其准时的服务在全国范围内排名第三。公司在经历了一年的困难时期后,现在业务量和财务状况已经开始好转。Chipasha说,与2012年同期相比,2013年的最后三个月收入上涨了5~10%。

但公司报告显示,2013年8月之前亏损33,500克瓦查(6,500美元),主要是因为一项重大事故。道路状况会产生致命的影响。事故的起因是一辆企图超过邮政公交车与对面驶来的卡车相撞,导致数车相撞、几十人丧生。Chipasha说,尽管邮政司机和车辆都没有过错,但事故还是导致了邮政公交车需求的低迷。

Chipasha补充说,正是这个悲剧让我们更加重视客运工作的挑战。他说,“乘客和设备的安全至关重要,我们公司的政策是:每年为所有司机提供进修课程,包括两次预防性培训和驾驶考试”。

艰难时刻

公司仍然面临挑战。Chipasha说,与私营竞争对手相比邮政汽车公司的人力成本更高,因为其司机和运营职员是要领取养老金的长期雇员。他表示,雇佣合同期为1~3年的员工,并采取绩效挂钩的模式会更加经济。

“邮政公交车之所以受欢迎是因为其运行可靠,价格具有竞争力,而且严格遵守时间”。

南部非洲邮政经营者协会(SAPOA)地区项目经理James Kuiparima

他补充说,道路条件是一项主要挑战,因为恶劣的地形条件会缩短车辆使用寿命,同时使每次出行时间变长,这些都会导致成本的增加。公交运营商还必须考虑保险费用、装备充分的维修车间的维护费用以及燃油费等其他多项开支。

曾经担任津巴布韦指定经营者的地区经理,现任南部非洲邮政经营者协会(SAPOA)地区项目经理James Kuiparima介绍说,津巴布韦的邮政经营者几年前开始提供客运巴士服务,现已计划扩大国内服务的范围。津巴布韦邮政现在有两辆公交车,往返于两大城市之间的不同线路,这个南部非洲国家准备今年再引入4辆公交车,其中包括一条从首都哈拉雷到南部社区Magunje的路线。Kuiparima说,这条线路是2013年9月推出的,目标群体是“普通城市乘客、农民和乡村游客”。

第二条线路是从津巴布韦的第二大城市布拉瓦约到维多利亚瀑布,线路从2012年5月开始运行。Kuiparima说:“公交车之所以受欢迎是因为其运行可靠,价格具有竞争力,而且严格遵守时间”。他补充说,这条线路还同跨境普通邮件网络连接,将马拉维和赞比亚来的邮件运送到博茨瓦纳和南非,但是不运送乘客。他介绍说,目前第三条线路还在等待调度安排。津巴布韦国内邮政公交车载运快递邮件、普通信函和包裹,每个月联运的距离超过15,000公里,产生收入14,000余美元。

跨越非洲大陆

非洲大陆的另一端也对邮政公交车服务模式产生了兴趣。埃塞俄比亚邮政从2008年开始启

动这项服务。据来自该邮政的Habtamu Beyene介绍,改善服务质量基金为该邮政资助了8辆公交车,之后该邮政又自行购买了4辆。埃塞俄比亚目前希望能够通过基金再申请2辆,将公交车队的规模扩大到12辆。

乌干达邮政的邮政公交车服务部门经理David Mulobole介绍说,他们的车队共有10辆公交车,每日行程大约4,300公里。公交车从周一至周六运营,运载的乘客包括往来于寄宿学校的学生、游客、商人以及从城市来走亲访友的人们。乘客可以选择在坎贝拉中央车站或首都之外5个邮局站点中的任何一个乘车。Mulobole补充说,如果车内空间有余,乘客也可以在沿途上车,乘车点主要分布在经转邮局。

66个座位的车辆一般满座率为70%左右,每个月运送邮件约5000件,其中包括平信、包裹、小包和特快专递邮件。Mulobole说,每个月业务收入大约为100,000美元,但是收入情况也会根据季节而变化,旺季包括每学年开学、期末及年底节日期间。

Mulobole补充说,各国邮政必须考虑设备折旧对利润的影响。鉴于运输车辆在投入运营的前两年中利润率最高,他指出,“随着车况逐渐下降,每辆车的利润率会逐渐减少,因为修理和维护费用将冲抵收入”。

新方向

2002年,塞拉利昂结束了持续10年的内战,满目疮痍的国度现在还没有完全从战争中恢复过来。邮政基础设施,包括偏远地区的邮局,仍处



在埃塞俄比亚中心的阿达玛稍作停留

严重毁坏状态,而且贫困导致邮件量减少。这些问题令该国的指定邮政经营者塞拉利昂邮政在提供普遍服务的过程中困难重重。

但是这个西非国家也计划在今年利用改善服务质量基金建设邮政公交车服务能力。塞拉利昂邮政局局长Sammy Koroma说:“政府需要提出优先投资的领域,但他们更关注健康、教育、卫生和能源,邮政这一实体缺少资金来源”。

然而随着塞拉利昂经济的增长,邮政的基础设施建设对商务活动起着至关重要的作用。Koroma说:“发展中国家的互联网接入水平在16%左右,因此我们仍然需要投递实物邮件”。他希望随着近年来国家对全国公路进行大规模投资,邮政也能随之进一步深入到偏远地区。他说:“国家在发展壮大,将建立更多的邮政网点,邮政发展的潜力是巨大的”。

塞拉利昂尽管最近对公路网络进行了改善,但在当前除了小公司的私营出租车之外,能够给偏远社区提供客运服务的设施少之又少。Koroma说,这样的情况给塞拉利昂邮政提供规律的定时客运服务创造了很好的机遇。公共运输业务收入有望弥补工资成本和燃油费用,甚至可能增加邮政收入。他说:“我们十分希望投入运营的一个月内收入能够超出成本,哪怕只超出一点点儿”。

改善服务质量基金已明确表示为塞拉利昂邮政提供资金,用于采购两辆25座大巴车,每辆车上将确保留出1.5立方米的空間用于放置邮件。项目旨在提高国内32个投递点分发邮件的速度。寄往首都自由城之外网点的邮件可在3个工作日内送到寄达地。

Koroma介绍说,万国邮联已经开始通过联合国开发项目采购客车,他期待车辆能够在2014年3月投入运营。Koroma说,尽管塞拉利昂邮政员工中已经有司机,但是客运服务的特殊需求意味着他们还需要接受安全规程、客户服务和售票方面的培训。

南非

截至发稿时,改善服务质量基金已经批准了一个预算为200万美元的项目,用于南非与其周边国家间的邮运和客运。改善服务质量基金出资采购7辆车,其中,莱索托、莫桑比克和斯威士兰各配1辆,博茨瓦纳和津巴布韦各配2辆。津巴布韦还为其跨境运输网络自行购置了2辆公交车。

穿行在瑞士阿尔卑斯山脉

邮政公交车尽管往日的辉煌已经褪去,但其模式在欧洲国家已经有几十年的历史。自1848年



瑞士联邦政府和瑞士邮政局成立时起,瑞士邮政就开始就提供客运服务,当时偏远的阿尔卑斯山脉还是依靠马车作为交通运输工具。

随着19世纪末期瑞士铁路网的发展,马车运输开始与铁路运输开展合作。1906年,首辆机动邮政公交车开始在瑞士首都、万国邮联总部所在地伯尔尼地区投入使用。继1919年瑞士邮政把军用车改装成邮政公交车在山区投入运营之后,邮政四轮马车逐渐消失。这些山区路线深受游客的欢迎。

这项服务仍然是观光游客和当地人的重要交通方式,但是邮政公司已历经了巨大变化。据瑞士邮政汽车公司的发言人Valérie Gerl介绍,2006年瑞士邮政把邮政汽车公司划分出去,将其作为一个几乎专营旅客运输的子公司,不负责邮件的运输。

该公司运营网络覆盖的公路超过11,000公里,车队拥有约2,150辆车,以明亮的黄色和三色号角著称。尽管瑞士铁路系统覆盖了主要的旅客运输路线,但邮政公交车仍然是连接郊区和偏远村庄的一个重要途径。2003年,邮政公交车网络运输量首次超过1亿人次,而且还提供列到支士敦和法国境内的客运服务。

但是在某些地区,邮政公交车所提供的服务并不限于客运服务。位于伯尔尼高地伊森弗卢是一个人口只有60人的小村庄。自2012年开始,根据与函件业务部门签署的协议,司机开始在该地区进行入户投递,并可在客户家中直接办理银行存款。

在瑞士最东部格劳宾登的部分地区,邮政汽车公司的司机负责收件及邮箱投递。这还不是全部, Gerl介绍说,司机“还给当地的商店运送新鲜的面包、水果、蔬菜、有机肉类及其他食品”。

苏格兰

英国于1967年首次开始提供邮政公交车,起因是政府的一个委员会发现皇家邮政车辆能够到达苏格兰的一些最偏远的地区。皇家邮政对外关系经理Felicity MacFarlane说,这是邮政提供可靠、实惠的客运服务的良好机遇。每年大约有50,000人次乘客使用这项服务。

该邮政现有7辆小型公交车,还有4辆储备车。皇家邮政的司机奔忙于偏远的线路,比如外赫布里底岛的提姆斯嘉里和斯托诺韦之间,该岛是位于苏格兰主岛西边的岛链。这条线路运输长度超过64,000英里,2012年仅这一条线路的乘客就有3600多人次。

MacFarlane说,公交车全年运送的乘客包括本地人和“很多学生”,此外还有旅游季节的观光客。司机还运送除了超大包裹之外的各种邮件,包括快递邮件。

但是,苏格兰邮政公交车辆逐年下降,2009年苏格兰高地的几条运输线路都正式停运,原因是皇家邮政表示这些线路已经无利可图。MacFarlane说:“皇家邮政普遍服务的首要职责是运送邮件,而不是提供公交服务,公交服务应该交给英国的地方政府来负责”。

意气风发

2013年,德国的指定经营者和欧洲主要的汽车联盟——德国汽车俱乐部(ADAC)建立合作关系,成为客运服务的新成员。与皇家邮政或非洲各国邮政提供的服务不同,德国客运网络的目标就是提供专门的客运服务。2013年11月启动的德国汽车俱乐部(ADAC)邮政公交车,是专门针对2013年初德国长途公交市场开放而推出的业务。

据德国邮政发言人Alexander Edenhofer介绍,截至文章撰写时,德国邮政车队拥有60辆客车,覆盖110万公里。据一家媒体透露,该邮政表示推出这项新型客运服务旨在弥补邮件量结构性持续下滑造成的损失,称之为“深入开展业务运营多元化的重要一步”。

从瑞士到塞拉利昂,以及其他地区,邮政公交运营都具有非常相似的特点。在大多数情况下,偏远地区都需要公共运输及实物邮件投递,邮政公交车为提高效率将两项功能融为一体。DK



幻灯片: 埃塞俄比亚和瑞士的邮政公交车
<http://news.upu.int/slideshows/postbuses>



万国邮联承诺 援助遭受台风灾害的邮政

2013年11月的台风灾害刚刚过去,万国邮政联盟就承诺帮助遭受台风“海燕”袭击菲律宾的一个主要城市重建邮政服务。这场风暴造成了6000多菲律宾人丧生。

文:
DAVID KOCH

万国邮联将重点援助菲律宾塔克洛班邮政基础设施重建。本次台风在当地被称为“尤兰卡”,东维萨亚斯群岛区是受灾最为严重的地区,而塔克洛班是该区的主要城市中心。塔克洛班邮局大楼同时也是遭受台风破坏的三大省市莱特岛、萨马岛和东萨马岛的投递中心,它为该区约40个城镇的邮局提供服务。

本次台风灾害严重。从塔克洛班大楼的照片可以看出,窗户已经破碎,内墙倾斜,开裂的屋顶椽木已经错位,计算机、计重称、打字机以及其他设备都已毁坏。

修建塔克洛班邮局的剩余资金将用于替换邮政车辆。邮局已经开始使用小型的多功能厢式货车替换台风中损坏的卡车,但是这些厢式货车的承载量有限,而且预计在地面形势恶劣的地区很快就会老化。

为了生存而战斗

2月由万国邮联和美国邮政总局官员组成的代表团慰问了该区的邮局,目睹了菲律宾人在国内史无前例的、最为严重的台风中为了求得生存而进行的战斗。

菲律宾邮政局长Josefina de la Cruz告诉我们,尽管没有邮政员工在灾难中丧生,但是很多人遭受了深深的创伤。她说:“菲律宾人遭遇过很多自然灾害,但这次是最为严重的”。

万国邮联和美国邮政特别行动小组负责人、来自迈阿密的邮政监察Frank Silva说,同其他

菲律宾人一样,邮政员工也同样经受着巨大的痛苦,包括失去亲人。

Jerry是塔克洛班的一名邮政员工,虽然在台风中失去了房屋,但是他将家人安置在邮政车库的椽木上而使家人幸免于难。他事先征得了邮局局长的同意,将家人安置在上面,因为他认为混凝土建筑很安全。但是当洪水不断上涨时,他不得不临时想其他办法。

他将一些沉重的木桌子堆积起来,徒手砸破天花板,然后将妻子和3个孩子,其中还有一个9个月大的婴儿,送到屋顶大梁上。而这时,邮政卡车已经在洪水中漂了起来,水位几乎达到了天花板。

他用尽最后的力气将家人弄到屋顶,脱离了被溺死的危险,把山墙都踢出一个洞。最后水势终于退去,家人得以幸存。Silva在一次检查中注意到了被损坏的车库天花板,得知了Jerry的经历,并称赞该员工是一位英雄。Silva说:“这是一个关于战斗和希望的故事”。他还说,当地邮局局长和她的外甥抓住了一棵芒果树,长达5个多小时,才免于被洪水冲走。

毁坏性的海浪

风暴带来了2~6米高的海浪,洗卷了沿海城市 and 村庄。同时,飓风级的大风撕裂了建筑物,将碎片随风扬起。Silva说:“海浪冲击进来,带走四壁和所有东西”。

在提及大西洋沿岸的城镇圭乌安邮局时,Silva描述说:“整个天花板都被刮跑了。你能看



Jerry (左侧)请Frank Silva看他在塔克洛班邮政大楼内为家人避难的地方。

到,有些地方的设施也遭受了同样的毁坏:全部设施都彻底不见了”。

特别行动小组在2月访问的时候,偏远地区的邮政服务已经开始恢复了,但是由于困难太多,还远远谈不上正常运行。Silva说:“因为根本找不到要投递的房屋,所以运营起来很困难”。

汲取的教训

当被问及从本次灾害中汲取了怎样的教训,Silva回答说:“我认为人们没有预料到洪水会涨得如此凶猛。设备本应转移到二楼,但是他们没有,因为没有人想到邮局内的水势会在短时间内涨到10英尺”。

由于气象学家预测将有更多的风暴,万国邮联行动小组正在总结菲律宾的受灾经验,制订灾难风险管理政策。目标是帮助各国邮政做好计划以应对紧急情况,做好在进行基础设施建设时的风险评估,加强同其他国际组织在减少自然灾害方面的合作。

灾难风险管理小组是应日本建议于2012年

在多哈大会上成立的。日本的这一举措是受引发福岛核灾难的2011地震海啸的启发。小组主席和美国邮政总局办公室主任Pat Mendonca指出:“准备得越好,恢复得越快”。

持存资源

Mendonca指出,在受灾地区快速恢复邮政服务至关重要,部分原因在于这是国家重建、民众生活回归正轨的标志。他说:“如果民众看到这些,他们通常这样想:‘政府正在工作,因为起码我收到邮件了’”。

可以将各国邮政广泛覆盖的网络作为一个至关重要的供应链和通信渠道,特别是在偏远地区的网络。他指出:“邮政几乎在每个地方都有工作人员、设施和车辆,这是一种持存资源”。

同时,菲律宾邮政帮助收集和分发捐助物品。Josefina de la Cruz说,菲律宾邮政是唯一可以投递物品的实体,多亏有他们在现场提供帮助。DK



泰国用户 受益于服务质量提高

有关促进改善服务质量基金(QSF)项目的说明:

主题

采购20辆厢式货车和10辆一吨级的柴油卡车用于邮政投递。

国家

泰国

成果指标

- 在J+1标准内,在曼谷收寄和投递的邮件量提高2~3%。
- 在J+3标准内,国内收寄和投递的邮件量提高2~3%。
- 用户对邮件投递的满意度提升20%。

获奖者

2013年改善邮政服务质量奖

改善服务质量基金项目协调员

Ariya Thongbai,
泰国邮政国际关系主管

文:

FARYAL
MIRZA

为什么有必要将邮件投递量提高2~3%?

Ariya Thongbai:考虑到新车辆只需为19个邮局投递邮件,2~3%实际上是一个保守的数字。该项目实施前,曼谷市收寄和投递的邮件达到J+1质量标准的水平大约90%。国内地区收寄和投递邮件80%达到J+3标准。

我们当时对投递情况有些担心,不倾向于制订一个过高的服务质量标准。话虽如此,项目的技术评估显示成果相当不错,我们对此很满意。

在改善邮政服务质量项目资助货车和卡车之前,邮政投递状况是怎样的?

大多数情况下,我们使用摩托车投递邮件,这一特点符合曼谷市拥挤的交通状况。然而有些时候邮件太多,而摩托车已经满负荷运载。这时,可能就需要使用其他交通工具投递邮件。邮递员骑着摩托车一次不能投递大量邮件,并且邮件在运输过程中很可能丢失。

配备20辆厢式货车和10辆一吨级的柴油卡



运营中的新车辆(照片:泰国邮政)

车是如何帮助泰国邮政达到项目目标的?

任何不同规格的邮件(小件信函、大件信函、小包、超重和超大的物体)都可以并排放在一辆货车里,无需留到第二天再投递;同时,因为车辆都配有防盗锁系统,邮件放在里面很安全,不会丢失和损坏。

新车辆的配备也提高了泰国邮政的形象:服务质量高、品牌值得信赖。

一辆厢式货车可以装载多少邮件?

可以装载30~50个邮袋,邮袋中的邮件已经分拣完成,准备最后一公里投递。

新车辆都在哪些地方使用?

20辆厢式货车分别配备给曼谷市区和郊外的10个投递局,它们是Pak Kret、Min Buri、Dusit、Ram Inthra、Rong Muang、Samre、Bangkok Noi、Bang Rak、Lak Si和Klong Luang。

柴油卡车配备给9个省的邮局,分别是Samut Prakarn、Chon Buri、Bang Lamung、Chiang

Rai、Nakhon Sawan、Hua Hin、Phuket、Thalang和 Phitsanulok。

在新货车和卡车投入运营之前,客户满意度怎样?是如何提高的?

项目实施之前,客户对邮件投递的满意度是60%。新车辆运营后,满意度提高到95%以上。在监测方式上,在新车辆试运营3个月之后,对居住在新车辆投递地区的客户发放问卷,进行调查。

今后还有哪些提高服务质量的计划?

我们正在计划采购41辆柴油卡车,预计2014年底完成采购。我期望在曼谷市区和地区省并行使用新车辆和摩托车。FM

改善服务质量基金(QSF)项目旨在为改善进口信函质量筹措资金。

2013年,改善服务质量基金托管理事会批准了31个国家提出的共计748万瑞士法郎的项目。该基金还有近9千万瑞士法郎可供使用。





冲破阻碍的巴厘岛协定

根据世界贸易组织(WTO)2013年12月部长级会议的艰难决定,落实“巴厘一揽子协定”措施的工作正在进行。其中一项措施是“贸易促进协定”,该协定旨在促进商品跨境流通。世界贸易组织贸易促进部门的经济事务官员Dolores Halloran对此做了解释。

文:
MORVEN MCLEAN

照片:
农业发展基金会/
SUSAN BECCIO

世界贸易组织成员国在巴厘岛制订全球协定时遇到了许多障碍,但是想必大家都认可制订有关贸易促进专门协定的重要性?

Dolores Halloran:巴厘岛会议之所以成功,是因为所有成员国都希望会议取得积极的成果。尽管各成员国的立场并不总是相同,但大家都知道部长级会议失败会造成什么后果,因此没有人希望会议失败。所有国家都早已认识到贸易促进相关问题的重要性,发达国家和发展中国家都是如此。

在贸易促进的讨论中有哪些僵持点?

讨论和谈判涉及最多的问题是协定的目标水平及确保其可被所有成员国落实的灵活性。对发展中国家和欠发达国家特殊对待和区别对待的规定是一个关键要素。对于许多成员国而言,他们能否同意贸易促进的措施要取决于他们是否认可提案中的实施机制。随着谈判的进展,大家能够更好地理解对方的立场和实际需求。这种发展,再加上结束谈判的强烈政治意愿,最终达成了该协定。

发展中国家的观点和需求与发达国家不同。您如何概括他们代表的不同立场?

贸易促进协定(TFA)并非发达国家对抗发展中国家的协定,大多数发展中国家敦促达成“巴厘一揽子协定”和贸易促进协定。尽管面对各种问题经常会有不同的观点,但如果将一揽子协定视为一个整体,所有各方都是获益方。

在谈判中,发展中国家和欠发达国家想要事先了解他们所受到的限制及解决这些限制的适当措施。贸易促进协定第二章保证为发展中国家和欠发达国家提供援助和能力建设的支持,以帮助这些经济体执行协定条款。协定具有高度的灵活性,比如允许发展中国家和欠发达国家自己确定单项条款的实施进度。

您认为协定中哪些条款是最重要的?

不同国家对于什么是最重要的有不同的见解。这取决于他们的出口商面临的问题。协定的一项重要因素是发展中国家和欠发达国家落实协定的灵活性,保证他们获得执行协定条款必需的技术援助和能力建设的支持,以及他们可能需

左图:圣多美和普林西西Monte Bello的自由贸易可可收购站。可可豆在这里称重和存放,然后送往英国加工成可可饮料。

“更加透明和更可预见的贸易环境将使各国政府、贸易商和消费者进一步受益”。

要的额外时间。

协定允许这些国家确定自己的执行时间表。这些灵活性和保证是确保贸易促进协定实施的重要因素,在失业增加和经济放缓时期能带来就业岗位和工作机会。贸易促进协定的实施还将为发展中国家和欠发达国家带去技术援助和能力建设的支持,使它们更好地融入全球贸易。

在降低成员国成本方面,哪些措施可能产生最大的影响?

这取决于每个国家的具体情况。如果是内陆国家,那么过境条款可能特别重要。此外在很大程度上也取决于已经开展了多少贸易促进改革。对于发展中国家和欠发达国家,他们选择贸易协定实施的时间进度也将影响到成本降低的速度。

在实践方面,协定会带来哪些改变?

贸易促进协定将为扩大贸易带来更多的机会。贸易促进对所有国家都具有重要的影响,特别是发展中国家和欠发达国家,确保他们能够及时提供商品和服务,从而在更大程度上进入全球价值链,使发达国家成为开展业务更具吸引力的阵营。

协定还为促进中小型企业的国际化提供了可能,如果小企业能够更好地进入全球供应链,它

们就能成为许多国家创造就业机会和收入的重要动力。通过降低成本、鼓励投资和增加贸易,收入可能随之提高。更加透明和更可预见的贸易环境将使各国政府、贸易商和消费者进一步受益。

协定可能在何时实施?

世界贸易组织三分之二成员国认可后,协定将生效。这一进程的相关工作已在日内瓦启动。新成立的贸易促进筹备委员会于1月开始工作。委员会的职能是确保协定尽快生效,并为其高效运行做好准备。协定生效的目标时间是2015年7月。

您认为邮政服务在落实协定中能够发挥什么作用?

万国邮联可以在宣传方面发挥作用,提高大家对协定的认识,还可以为成员国提供进一步的技术援助和能力建设的支持。MM



世界贸易组织的贸易促进业务指南

<http://www.intracen.org/wto-trade-facilitation-agreement-business-guide-for-developing-countries>

世界贸易组织第九届部长级会议

<https://mc9.wto.org>

小型张的丝绸处理

中国澳门邮政最近发行了新邮票,使用了创新的材料和印刷技术。

文:
KAYLA REDSTONE

2014年3月中国澳门指定邮政经营者发布了其有史以来第一个丝绸产品:庆祝该邮政130周年纪念小型张。这件意大利真丝产品图案是澳门邮政总部大楼,并配有该指定经营者邮政服务的各种历史照片。

澳门邮政在以往的邮票发行中也使用了其他的独特印刷技术,例如使用不同的油墨、烫金和起鼓工艺,但这次是首次在丝绸上进行印刷。澳门邮政局长刘惠明女士说,丝绸是邮政事业经久不衰的象征,刘女士还说:“我们将根据主题和设计的需求使用特殊的技术。丝绸给人以一种源远流长、经久不衰的感觉”。

刘女士表示,负责邮票印制的公司使用平版胶印的印刷方式将图像转移到丝绸上,但是该过程比传统的纸质印刷更为困难,因为材料表面质地不均匀。她解释道:“生产时间和普通胶印几乎相同,但是将丝绸粘到邮票纸上通常需要1个月左右的时间”。

刘女士还解释,使用丝绸存在其他挑战,需要使用剪刀将邮票从版张上分离出来,此外邮戳上的油墨还有可能流得到处都是。因此,生产丝绸小型张比生产整版丝绸邮票更可行。刘女士说:“我相信对新材料进行适当的测试是必要的、不可或缺的。重要的是要考虑它对邮票的适应性”。

她建议各国邮政在选择新的印刷材料前要根据定价情况考虑邮票的设计、粘度、耐久性、印刷数量,以及是否需要特殊的戳记油墨。KR





邮政经济学助力行业发展

万国邮联最近出版了一本新书,从概述、趋势、模型和机遇4个角度对邮政行业经济学进行了分析研究。

文:
JOSÉ ANSÓN

在邮政行业根本转型的这个时代,了解邮政行业的历史发展、同经济体系的联系以及发展方向显得尤为重要。万国邮联新近出版物《从经济学的角度看邮政行业的发展战略》,向我们展示了行业在过去30年间将发展重心放在公共邮政经营者上的长远观点。同时,以大量日常邮政数据为基础,展示了行业的实时发展情况,揭示了行业在预测和产品设计方面的巨大发展机遇。

本书力图向人们解释,为什么不能轻易把某些行业政策从一个地方移植到另一个地方,或者“哪些政策何时、何地不能移植,为什么”的问题。先不说邮政行业如何发展,单说如果行业要生存,那么最重要的就是要理解发达国家和发展中国家的机构差异。决策者和决定者同样迫切需要建立在现代数据分析框架上的经济情报工具及其应用,这决定他们能否抓住未来的机遇。

全球化

本出版物的观点十分全球化。在这个新的互联互通时代,全球有70多亿人口,如果不能建立和发展“虚实结合”的邮政网络,就不可能让个人和企业相互连接并融入到世界范围的物流和通信中,那将是一个战略性错误。

“俱乐部效应”是网络经济学中一个非常著名的成果:网络的参与度越高,网络的实用性对参与者来说就越大,那么整个网络的价值就越

高。邮政行业最成功的几次历史发展都是源于邮政系统中包含了所有的居民,特别是自19世纪Sir Rowland Hill于英国发明了邮票,而随之英国首相William Gladstone鼓励邮局发展零售网络,办理小额储蓄业务以来,这些发展都有助于把发达国家提供普遍邮政服务的空想转变为现实。

大数据

本研究揭示了进一步利用邮政大数据来促进邮政行业及企业发展的巨大潜在价值。此外,还可以将邮政大数据同其他宏观数据相结合,更深层次地了解国内和 international 的沟通和供应链,及其对公民福祉的影响。社会和经济全球化是伴随着电子商务交易量的激增而发展的,我们现在就可以实时地描述这种全球化。对于各国政府和邮政而言,21世纪的数据分析学不仅可以提供行业实时发展情况,还可以在这个高速发展的时代为开发新业务和制订新政策及新战略垫石铺路。

本书通过聚焦当前经营者所探究的长期愿景,揭示了邮政行业的基本经济趋势。这些趋势包括:将函件业务从国内生产总值中分离出来;业务(再次)多元化以及某些邮政消费性业务份额的增长(例如包裹与信件的比例);作为生产中主要因素的劳动力的关键作用;零售网络合同架构的演变,即通过企业联合将固定成本转变成为可变成本,或者与合作伙伴共同分担固定成本。

“先不说邮政行业如何发展， 单说如果行业要生存， 那么最重要的就是要理解发达国家 和发展中国家的机构差异”。

未开发的潜力

如此的观点突显了发达国家和发展中国家在邮政行业发展中缺乏长期的融合，与此形成的对比是发达国家和发展中国家在过去30多年间巨大的经济融合。这种差异揭示了在大多数欠发达经济体内邮政经济发展的失败。

不同经济体的经营者战略方案不同，对于拥有较好的邮政市场组织的经营者来说，需要采用鼓励大多数公民参与到邮政系统中的邮政经济模型。就整体未开发潜力而言，邮政金融服务的发展是邮政行业缺乏融合的一个例外。

非洲邮政市场

本书认为，这种脆弱的邮政融合引发了许多机构性问题。书中指出在发达和欠发达经济体中，邮政经济发展的动力是不同的，并讲述了欠发达经济体如何由于缺乏市场组织和管理阻碍一些发展中国家和地区的邮件互换。

本书首次公布了对撒哈拉以南非洲国家的邮政市场组织和监管进行的深度调查，与书中欧盟邮政市场的发展形成鲜明对比。得出的教训是：表面融合的邮政经济模型不能确保邮政服务生产的融合。最后，本书重点从金融包容性和电子商务时

代国际邮件互换的发展方面，探讨了邮政行业中的未开发潜力。例如目前全球还有20多亿人口没有使用到银行和其他金融服务机构的服务，然而邮政网络可以为这些客户提供金融服务，并方便政府对个人的支付，例如社保的支付等。

未来，研究将继续进行，并且必须继续进行下去，这样才可以依据邮政大数据开发具体的全球邮政经济工具和软件，使万国邮联所有成员国和整个国际邮政社会都能够从中受益。JA

José Anson, 万国邮联邮政经济学家。

立即订购!

Development strategies for the postal sector: an economic perspective

作者:

José Anson, Matthias Helble, Marie-Odile Pilley, Joëlle Toledano Bialot, Rudy Cuadra, Guillermo Ronderos, Altamir Linhares

联系:

jose.anson@upu.int



为忙忙碌碌的人们 推出移动邮资

瑞士邮政经营者正在利用移动设备的力量,使用21世纪的技术将邮资出售给无线客户。用户可以通过短信服务购买一组代码,将其摘抄到已经写好地址的信封一角,而无需购买纸质邮票。虽然瑞士邮政说短信邮票不会替代传统的纸质邮票,但是他们已经开始按需求提供此类便利服务了。

文:
DAVID KOCH

瑞士邮政目前正在提供移动邮资服务,作为一项为期一年试点项目的组成部分。该邮资可用于支付重量不超过200克、体积不超过25x17.6x2厘米的一类信件 的邮寄,且只限于国内使用。瑞士邮政的发言人Bernhard Burki指出,该服务是为繁忙的客户设计的,不受年龄和收入水平的限制。自2013年启动该项服务以来,瑞士邮政已经销售了成千上万的短信邮票。Burki说:“这种邮票简单而省时”。

市场观察家对此项服务抱有积极的态度。加拿大约克大学的市场营销学教授Ajay Sirsi认为:“一项业务必须体现多水平、多层次的消费标准才能达到以客户为中心的目标,而更加便利就是其中之一”。他补充说:“这一创新在利用移动技术方面可能与人口特征产生很多共鸣,例如‘消费达人’或者‘精通技术消费者’”。

文本邮资

为了提供这项新型服务,瑞士邮政同国内两大通信公司进行合作——Swiss comt和Sunrise。他们的智能手机客户可以使用文本短信服务,键入“STAMP”,并发送到414。也可以使用瑞士邮政的手机软件获得同样的服务。在几秒钟内,客户就可以收到包含12个字符的代码短信及如何

在信封右上角书写代码的说明。

短信邮票的邮资是1.2瑞士法郎(1.3美元),通过用户的手机账单或者移动预付账户扣除,邮资需在10日内使用且仅能用于支付一封信。Burki指出,这其中还包括1瑞士法郎的优先邮费、短信收发费、第三方技术服务费和相关税费。

丹麦邮政似乎考虑了“购物达人”,而将移动邮资的客户群定位在出生于移动技术时代的年轻消费者。丹麦邮政的通信主管Morton Nielsen说:“当时启动这种邮票的大致思路是想推出一种更便于用户邮寄信件的产品”。他还指出,该服务也可能有助于重新树立邮政的创新形象。丹麦的该项服务在2011年4月启动时只限于几类信件的邮资支付,在2012年扩展到所有类型的信件。2千克以内的小包也可以通过这种方式邮寄,因此还吸引了电子商务交易客户。但是由于该项服务目前仅限于一个短信售一枚短信邮票,所以还是倾向于为个人客户服务。

走向全球

据媒体报道,第一年移动邮资的使用次数达到40万次。丹麦邮政在2013年2月将该项服务拓展到国际邮件范围。与此同时,丹麦邮政请求万国邮联以其自身名义向成员国发布一项通告,将



丹麦邮政推出移动邮资 (照片: Morten Bengtsson)

该项服务“立即通知各邮件单位和邮局”以避免出现处理问题。据丹麦邮政表示,至今还未出现任何问题。国际邮件最多的寄达地有法罗群岛、格陵兰岛和欧洲的其他国家。

平稳运营

通过获取短信邮资而邮寄出去的信件是否会在到达前遭遇障碍,邮政经营者是否应该提供服务来解决此类问题呢?根据万国邮联函件细则规定,检查信件是否带有正确邮资是信件原寄局指定经营者的责任。对于短信邮票在国外未被认可并不是一个问题,因为原寄局负责检查邮资。万国邮联改进邮件服务质量项目经理Seydou Konate指出:“通常是用户在营业柜台交寄邮件、加盖邮戳时检查邮资。”Konate还强调,尽管如此,还是必须把这种新型的邮资方式通知各国邮政。

便利客户

Nielsen指出,在丹麦绝大多数的移动邮资客户——大概82%——通过邮政智能手机软件获取服务,软件运行平台包括iPhone操作系统(iPhone和iPad)、安卓和微软系统。12位代码短信邮资的有效期是7天。他还指出,处理这些代码邮资信件的分拣设备与传统邮件是一样的,只是另外结

合了移动技术来检查代码是否有效。如果代码书写不清晰,分拣设备会自动给信件拍照,发送图像给工作人员进行核对和纠正,而这一流程同处理地址书写不当信件的流程是相同的。

集邮将继续存在

我们并不盼望代码邮资可以取代邮票,因为邮票作为小型艺术品深受集邮者受欢迎。Nielsen说:“我们相信传统邮票永远都有市场。短信邮资是补充品,而不是替代品”。

集邮者对纸质邮票的需求还很强烈,他们认为邮票是非常有价值的收藏品。万国邮联集邮项目经理Louis Virgile表示:“即使各国邮政开始提供创新的服务方式,例如短信邮资,但是传统邮票还十分受集邮者的喜爱”。

对于经营者来说,向收藏者销售邮票的收入非常可观,因为没有信件运递成本,而该成本是邮票业的主要开支。Virgile还说,严格地讲,这些由电脑生成的代码根本就不是邮票。根据万国邮政公约规定,邮票的设计必须紧密结合成员国的文化特点,或者有助于传播维护和平的文化内容,并且通常包含成员国或者地域的名称,同时带有邮资面值。这对于各国邮政来说都是非常好的消息,将有利于他们改进服务,与时俱进。DK



新面孔

两位区域性邮联的新领导人虽然所代表的区域不同,但是他们面临着相似的挑战。

文:
CATHERINE
MCLEAN

2014年年初林洪亮出任亚太邮政联盟秘书长,该地区从地理上覆盖了从阿富汗到印度,从泰国到澳大利亚的广大区域。林先生在邮政行业工作了28年,不仅对中国邮政市场有着深入的了解,而且还具有国际组织工作经验。Roberto Cavanna出任美西葡邮政联盟秘书长时,是厄瓜多尔邮政局局长。

两位新任领导人将把工作重点放在支持成员国在地区和国际方面的需要上。这本身就是一项高要求的任务:即使每个国家和邮政经营者的利益千差万别,但是两位领导人还是要寻找出共同的目标。成员国希望他们平衡关系,为这个前路充满困难和挑战的行业注入生机。

美、西班牙和葡萄牙邮政联盟秘书长

Roberto Cavanna



担任厄瓜多尔邮政的领导对您现在的新职位有何帮助?

Roberto Cavanna:因为我意识到当今社会正在以前所未有的速度发展,因此我们需要在每个地方都进行改革。我们努力通过改变服务方式和提供新的增值服务来适应新的社会需求。邮政行业是快速发展最生动的证明。美西葡邮政联盟必须满足实际需求。

您的主要职责是什么?

美西葡邮政联盟地区拥有巨大的经济潜力。该组织在减少阻碍效率、物流和邮政安全发展的障碍,以及为区域内生产活动提供全球范围的支持方面起着重要作用。

我们作为万国邮联全球邮政战略发展和部署的关键伙伴,在地区政策执行和授权上担当着

亚太邮政联盟秘书长

林洪亮



您如何面对这个新的角色？

林洪亮：这是一个巨大的挑战，不仅对我自己而言，对邮政行业来说也是如此，因为这是一个日新月异的世界。我努力工作，思考未来我们应该做些什么，过去哪些方面做得不错，现在应该怎么做。

未来几年的目标是什么？

我们需要做的事情很多。当然，我们需要内

重要角色。通过与万国邮联的合作和配合，我们可以更好地分享各方面的经验和技能，例如改革、监管、管理和终端费等。

今年，我们期望在项目开发和部署上投资82万美元，把今年工作的重点放在服务创新及业务多元化、服务质量改进、项目监管以及地区行业中的其他重要问题上。

美西葡邮政联盟的成员覆盖了较为广阔的地理区域。它们的共同点是什么？

在竞选活动期间，我走访了28个成员国中的25个国家。我认识到，各种新趋势和挑战都影响着我们的行业，我们工作在一个复杂的环境中。所有地区的情况都是一样的，我们面临着相同的问题：函件量下滑、竞争者增多、新趋势、寻找更多资源的需求以及改善服务质量，但我们也需要

部和外部的资源、帮助和支持。目前，我们正在考虑如何为我们的成员国邮政提供支持来创新服务、改进当前服务质量，以满足人们的需求及经济发展的需要。

在过去的20~30年间，世界各国邮政的形势变化很快。例如在亚太地区，有些邮政是政府的一部分，而有些邮政是国有公司。几乎每个成员国都需要改进服务质量，发展他们的邮政行业。

亚太地区非常特殊。地域广、国家多，不同国家和地区背景各不相同。当然，满足每个成员邮政的需求，对我们来说是一种挑战。

您将如何为所有的成员找到共同的声音和焦点？

没有一个人能够满足所有人的需求，但是我们努力满足大多数成员邮政的需要，例如过去我们在培训方面就做得很好。

亚太邮政联盟将开展哪些特定的项目或者推出哪些举措呢？

电子商务为全球邮政行业提供了一个非常好的发展机遇。在亚太地区，一些国家的电子商务发展迅速。如果我们不利用这个机会发展电子商务方面的服务，那么邮政行业在未来该如何生存呢？ CM

发展。美西葡邮政联盟地区发展不均衡，我们需要共同努力来达到目标。

我希望我们能够坚定不移地努力，缩小美西葡邮政联盟成员国之间在邮政发展方面的差距，因为我们需要确保优质服务和地区间更加统一的质量水平。

拉丁美洲的大多数经营者只占领了不到20%的市场份额。该如何改进呢？

我们需要同政府合作，改变状况。根据国内需求来确保组织有序地提供邮政服务，是一个国家不可推卸的责任。重要的是，各成员国要明确规定监管实体的责任、指定经营者的业务范围及专营权、竞争规则、普遍邮政服务提供的条件及税费机制的制订，以及同所有经营者互联互通。 CM



爱尔兰推出超精准邮政编码

爱尔兰是欧盟唯一没有公共邮政编码的国家,它现在正准备采用一种精准的编码系统,为每一个邮箱配备一个唯一的识别码。

文:
DAVID
KOCH

爱尔兰政府于2014年1月同Capita Ireland公司签订了一项为期10年的合同,与这家私人机构合作“开发、推出、实行”全国邮政编码,并将于明年初公布。Capita拒绝透露合同的具体细节,但是据称这次交易价格为2560万欧元(3510万美元)。

爱尔兰指定经营者爱尔兰邮政(An Post)已经开始使用先进的技术,无需邮政编码就可以对邮件进行分拣。但是支持编制爱尔兰邮政编码的人们长期以来一直坚持认为,邮政编码可以改进邮件投递服务,而且生成的数据还有利于救护服务。

非唯一地址

2006年的一份政府报告就曾经呼吁制订一项6位字符的邮政编码计划,将大约200个邮区的每一个邮区都设置一个地址,并进一步将这些市镇分入40或50个地址群里。但提议的系统划分更细,将精确定位每一个邮箱。

Capita Ireland公司该项目负责人Liam Duggan指出,制订超精准的编码意在解决爱尔兰“非唯一地址”问题。他还说,爱尔兰国内超过60万的地址缺少编码和房屋名称,有时甚至连街道都没有名称。Duggan说:“随着绘图技术的进步及GPS系统的改进,政府做出的为每个地址设置一个唯一识别码的决定更有意义。在很多情况下,人们的地址中只有村或镇的名称,同一个家庭的成员可能居住在同一个地区,因此也可能相同的地址有几个人都叫D. Murphy或者Mr. Murphy”。这

就会对邮件服务和投递造成负面影响,特别是在郊区,而且根据爱尔兰国家通信部的数据,爱尔兰三分之一的家庭都会遇到类似问题。

鼓励企业发展

爱尔兰中小企业协会会长Mark Fielding说,企业应该会欢迎这样的改变,但是在数据库适应新系统的过程中,他们可能会遇到很多麻烦。Fielding指出,新的邮政编码系统将能够推动企业的发展,并且他们已经不再收集数据来推出自己的数据库了,他指出,“实际上,这样可能有力地推动了某些企业的发展,将他们带入21世纪”。

结合了人口信息的邮政编码有助于中小企业更有效地进行宣传活动,通过分解数据,确定直邮目标。Mark还说:“企业可以进行更多的集中促销活动”。

Fielding还指出,通过更可靠的投递到户服务,邮政编码系统将促进爱尔兰电子商务的发展;同时,他期望公共邮政编码可以激励爱尔兰邮政和私营快递之间开展竞争,从而降低运费价格。

社会经济效益

万国邮联的地址库和邮编专家Patricia Vivas指出,作为国家基础设施的一部分,邮政编码很重要,她说:“地址库与国家的交通红绿灯等基础设施同等重要”。

对地址编制方面的投资是将人们同公共和



都柏林也将受益(照片:Hans-Peter Bock)

私人服务相连接的基础阶段。爱尔兰政府已经预测了一系列的优势。快速识别准确的地址有望提高应急服务标准。国家救护服务局局长Martin Dunne在一次发言中说到：“在爱尔兰的每一个场所设置邮政编码，为服务业提供了前所未有的机遇，可以确保快速准确地定位事件发生地点”。

爱尔兰卫生部长James Reilly称，益处还包括相关流行病和卫生服务管理方面数据收集的改进。

字母数字编码

最终的邮政编码设计还未得到爱尔兰政府的批准，但是所提议的字母数字编码包含7位数字和字母。前3个字符表示邮政区域——可能会有100~200个地区——其余的4个字符组合是唯一的。

地名是否会影响邮政编码中的字母，这是双语国家的一个潜在热门话题，因为传统的爱尔兰语言经常同英语名称不一致。Dunne指出，邮政编码“同英语或爱尔兰语的地名都不相关”。而

都柏林将是一个例外，首都在爱尔兰语中被称为Baile Átha Cliath，但是以字母‘D’开头的邮政编码已经存在很多年了。这些旧的邮政编码将会被整合到所提议的系统中。

主要障碍

Vivas说，实施新的邮政编码系统是重要的基础设施项目，完全推出通常需要10年的时间。因为公众和大多数的邮政客户要适应新系统，邮政通常需要同时操作新旧两个系统。

管理过渡的机构需要确保到2015年春季220万个地址都有唯一的代码，特别是那些非唯一的地址。其他的挑战还有，提升公众意识及确保更新爱尔兰的数据库。

Dunne指出，从地方政府到国际事务，不同的公共服务数据库包括大约1亿个记录。与Capita公司一同准备2015年春季邮政编码启动项目的其他主要合作伙伴有：银行、公共事业、零售商和大型私人数据库的持有者。DK

比利时

2013年**比利时邮政**的净利润增长了20%，达到2.733亿欧元(3.751亿美元)。第4季度净利润比上一年同期增长78%。比利时邮政在财务报告中指出，财务状况良好主要是因为包裹量的增加、电子商务的发展和生产力的提高。第4季度的包裹数量比上一年同期增长了12.9%。

巴西

巴西劳资争议高等法庭向**巴西邮政**下达了禁止13个省进行邮政员工罢工的不公正禁令。该法庭裁决，除非有40%的员工上班，否则向**巴西邮政**工会Fentect每天罚款5万巴西里尔(20900美元)。在巴西邮政宣布将其管理的卫生医疗项目转移给新的代理机构之后，邮政员工于1月29日开始罢工。

加拿大

加拿大邮政同地址管理专家Postcode Anywhere合作，将其在线邮政编码查找工具进行升级。现在加拿大人可以通过在Address Complete搜索栏在线全部或部分输入英语或法语地址来确认完整邮寄地址。该工具通过加拿大邮政的邮政编码地址数据库来确认建筑物地址。

加拿大邮政还为目前的500万过渡客户颁布了指南，帮助他们使用门对门服务，将邮件寄送到社区邮箱。在大堂收取邮件的客户及大多数的企业不会受此变化的影响。加拿大邮政还将特别为老年人和残疾用户及设置邮箱较难的市区用户考虑邮件投递问题。

法国

法国邮政正在进行改革，制订新计划，以期开发并扩展服务，使其更加现代化。法国邮政指出，战略的第一步就是要自身重组，与工会谈判，签订新的劳资谈判协议。法国邮政还计划扩展其物流服务，更好地在不断增长的包裹邮寄市场中竞争。

德国

德国邮政敦豪集团通过采用国际认可的“温室气体协议的产品生命周期计算和报告规范”大力推动其绿色产品项目(GoGreen)。自2014年起，产品已达到100%气候平衡。新的标准还将适用于“碳排放”范畴的产品，德国邮政开始收集相关温室气体排放数据，例如甲烷和一氧化二氮，增强报告措施的透明度。

肯尼亚

根据肯尼亚政府2013年实施的立法，**肯尼亚邮政**已经开始对其服务征收增值税。16%的增值税率适用于所有的邮政服务项目。这一变化增加了邮寄一封标准20克国内信件的成本，从30肯尼亚先令(0.34美元)增加到35肯尼亚先令(0.4美元)。

新西兰

新西兰银行开始使用**新西兰邮政**的在线身份识别服务‘RealMe’，以便客户注册新的在线账号。客户可通过该服务获取在线服务，无需每次都进行个人身份验证。只需在当地的邮趣廊(PostShop)完成生物识别身份验证就可进行注册。

斯堪的纳维亚

随着传统邮件数量的持续下降，

北欧邮政集团未来将重点发展电子商务业务。集团有望精简机构，从今年集团重组开始。集团将创新的实物邮件和综合解决方案与邮件和物流操作相结合，以适应不断发展的电子商务市场。

新加坡

由于新的收购和电子商务交易的增长，**新加坡邮政**非邮件业务的营业收入比上一年同期增长了10%。非邮件业务收入占到财年前三季度的45.7%。虽然邮件数量连续8个季度下跌，营业收入还是达到了2.226亿新元(1.765亿美元)，与上一年同期相比增长了30.2%。

美国

据**美国邮政**报告，2013年超过22000名员工提前退休，有力抵消了今年第一季度的亏损。同上一季度13亿美元的亏损相比，美国邮政本季度净亏损为3.54亿美元。该季度的营业收入增长了1.9%，达到180亿美元，部分原因是由于圣诞节期间电子商务交易的增长。

其他

UPS在公司面临30亿美元的退休金计划及来自包裹投递服务的压力之后，第四季度每股损失1.83美元。为了配合2013年12月全球投递业务量20%的增长，同时为克服天气情况，公司配备了额外的人员和设备。在电子商务发展的推动下，全球包裹量比上一年同期增长了6%。

所有文字均由Kayla Redstone提供



Identify your postal objects without marking, that's their job.

Céline GUIGNARD - Hicham EL BERNOUSSI
Research & Development Engineers

CONSULT | DESIGN | IMPLEMENT | SUPPORT | ADD VALUE

The postal industry is undergoing significant transformation; SOLYSTIC can help you through this transition with identification and data processing solutions. The V-Id™ system allows you to identify and track objects without applying additional marking; at the same time, it delivers cost saving. Additionally, the data that is collected from each piece of mail can be turned into a business opportunity such as traceability, return management, order tracking, etc.

With SOLYSTIC, progress through change.

www.solystic.com



Postal and logistics solutions

Postage stamps ... get real!

World Numbering System (WNS)

Find every official and legitimate postage stamp produced by the world's issuing authorities and gain easy access to online philatelic stores worldwide.

www.wnsstamps.post – For the love of philately



UPU | UNIVERSAL
POSTAL
UNION

The World Numbering System is managed by the World Association for the Development of Philately, part of the Universal Postal Union.