

Вместе с почтовым сектором по пути прогресса с 1875 года

UNION POSTALE

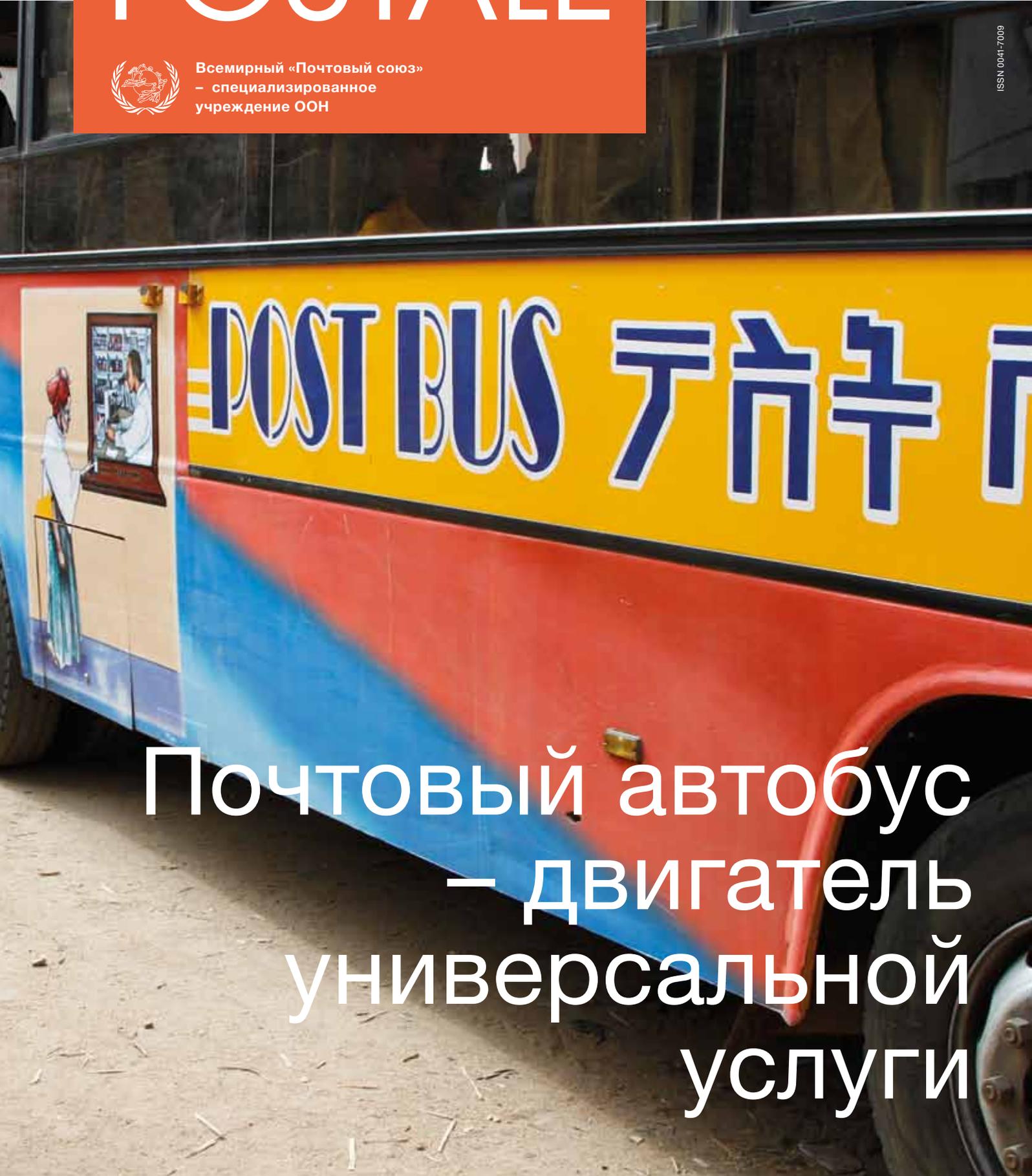


Всемирный «Почтовый союз»
– специализированное
учреждение ООН

МАРТ 2014 / N°1

Успех ФУКСа в Таиланде
Для Бали
нет больше преград

ISSN 0041-7009



Почтовый автобус
– двигатель
универсальной
услуги

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



Фото: Майкл Тевелде/EPA/KEYSTONE

Март 2014

РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОГРАММЫ «КОММУНИКАЦИЯ»: Реал Леблан (RL)
ГЛАВНЫЙ РЕДАКТОР: Фарьял Мирза (FM)
СОТРУДНИКИ: Жером Дойчманн (JD), Давид Кох (DK), Кэтрин Маклин (CM), Кайла Редстоун (KR)
ПОМОЩНИК ПО АДМИНИСТРАТИВНЫМ ВОПРОСАМ: Жизель Корон, Дениз Турон
ДИЗАЙН И МАКЕТ: Die Gestalter, Санкт-Галлен (Швейцария)
ТИПОГРАФИЯ: Международное бюро ВПС
ПОДПИСКА: publications@upu.int
РЕКЛАМА: faryal.mirza@upu.int

ДЛЯ КОНТАКТОВ:

«Почтовый союз»
 Международное бюро
 Всемирного почтового союза
 Почтовый ящик
 3000 БЕРН 15
 ШВЕЙЦАРИЯ

ТЕЛЕФОН: +41 31 350 35 95
ТЕЛЕФАКС: +41 31 350 37 11
ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА: faryal.mirza@upu.int
ВЕБ-САЙТ: <http://news.upu.int/magazine>

«Почтовый союз» – это ведущий журнал Всемирного 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 192 стран-членов 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.

ВПС не несет ответственности за продукты и услуги, продвигаемые непочтовыми рекламодателями, и не гарантирует достоверность их ответов на претензии.

Отпечатано на бумаге FSC с применением технологических процессов и красок, не наносящих вреда окружающей среде. Выраженные в статьях мнения не всегда отражают точку зрения ВПС.

Перепечатка материалов разрешается со ссылкой на: © Union Postale (UPU).

- 8 НА ОБЛОЖКЕ**
Почтовый автобус – двигатель универсальной услуги
 Перевозить пассажиров, почту и предоставлять другие услуги
- 14 ВОССТАНОВИТЬ СЕТЬ**
Солидарность после разрушительного тайфуна
 ВПС будет участвовать в реконструкции почтового отделения в Таклобанае
- 16 КОНКРЕТНЫЙ СЛУЧАЙ**
Тайские клиенты лучше обслуживаются
 Закупленные благодаря ФУКСу автомобили повышают качество услуг
- 19 ИНТЕРВЬЮ**
Для Бали нет больше преград
 Долорес Аллоран из ВТО объясняет нам поставленные цели
- 21 ФИЛАТЕЛИЯ**
Почта Макао: Инновационные печатные способы и материалы в мире филателии
 Советы Масао Post для отыскания новых ниш
- 22 ИССЛЕДОВАНИЯ**
Определять направления сектора
 Новая публикация ВПС – всесторонний анализ
- 24 ИННОВАЦИИ**
Почтовая марка СМС для мобильного клиента
 Почтовые службы используют потенциал мобильных средств
- 26 ВОПРОСЫ – ОТВЕТЫ**
Новые лица
 Два региональных союза избрали своих руководителей
- 28 АДРЕСАЦИЯ**
Ирландия разрабатывает ультраточные почтовые индексы
 Ирландия, являющаяся единственной страной Европейского союза не имеющей почтовых индексов, разрабатывает оригинальную систему
- 4 ПОСТОЯННЫЕ РУБРИКИ**
Новости вкратце
- 5 Колонка редактора**
- 30 Обзор почтовой печати**

ДОХИНСКАЯ ПОЧТОВАЯ СТРАТЕГИЯ:

До 2016 года перед почтовыми службами стоят четыре главные цели:

-  1 Усовершенствование сетей
-  2 Предоставление знаний
-  3 Продвижение инноваций
-  4 Стимулирование устойчивого развития

Более подробная информация на:

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

1020

Такое количество тонн углекислого газа CO₂ было выброшено в атмосферу в 2012 году, что на 33% меньше, чем это было в 2008 году.

EMS

Приоритет обслуживанию клиентов

С ростом электронной торговли провайдеры EMS стараются приобрести доли рынка, уделяя особое внимание повышению качества обслуживания клиентов. Учитывая это, кооператив EMS развернул новую версию системы Регби. Разработанная специально для удовлетворения нужд 176 членов кооператива, эта система позволяет кол-центрам почти 180 почтовых служб поддерживать между собой связь для более качественной обработки запросов клиентов.

Поскольку все больше покупок совершается в режиме онлайн, настало время обратить особое внимание на клиентов. «Все чаще покупатели и продавцы выбирают компанию, предоставляющую услуги доставки, учитывая возможность слежения за прохождением, скорость доставки и доступные цены. Поэтому-то клиенты и выбирают EMS, услуги которой соответствуют предъявляемым требованиям», – отметил Майкл Коуп, руководитель отдела международного развития Почты Австралии и член Кооператива EMS.

Выгодное положение

Другие поставщики услуги EMS считают, что основное внимание следует обратить на работу с клиентами, если EMS собирается упрочить свое положение. «В связи с быстрым ростом электронной торговли, использованием смартфонов и Интернета мелкие пакеты и отправления EMS все больше заменяют собой традиционные отправления письменной корреспонденции», – пояснил Ю Йонг-Чул, заместитель директора управления международных вопросов Почты Кореи. «И важность работы с клиентами в настоящее время еще выше, чем прежде, потому что сейчас в отправлениях EMS пересылается гораздо больше дорогостоящих предметов, чем раньше», – добавил он.

Ю Йонг-Чул положительно ото-

звался об изменениях в философии Кооператива EMS, определивших приоритетность качества услуги выше приоритетности скорости ее предоставления. Такого же мнения придерживается и Бернард Яв Атта-Сонно, руководитель службы EMS, письменной корреспонденции и посылок Почты Ганы. Он недавно присутствовал на семинаре, организованном отделом EMS и посвященном вопросам обслуживания клиентов. «Я так много узнал. Полученная нами ценная информация позволит нам с упреждением принимать меры по решению вопросов, связанных с обслуживанием клиентов, а не решать их по мере возникновения, благодаря чему удовлетворенность клиентов повысится», – отметил Бернард. К такому же мнению присоединяется его коллега, руководитель международной службы Почты Японии Осаму Гото, заявивший: «Я уверен, что особое внимание к обслуживанию клиентов очень важно для дальнейшего повышения качества нашей службы EMS».

Абсолютный приоритет

Говоря о ситуации в Кореи, Ю Йонг-Чул отметил, что внимание к клиенту является высшим приоритетом. Объемы потоков EMS вполне удовлетворительны, чего нельзя сказать об обслуживании клиентов и стоимости доставки, а эти два фактора определяют конкурентоспособность EMS относительно частных перевозчиков. И Майкл Коуп отметил, что конкуренция не дремлет: «Серьезной задачей для EMS является необходимость быть конкурентоспособной в современном мире, где конкуренты предлагают услуги с обеспечением слежения за прохождением по низким ценам и расширяют свои сети».

В будущем

По мнению Ю Йонг-Чула, чтобы получить преимущество на рынке, необходимо было тщательно провести анализ качества предоставляемых клиентам услуг. «Если мы потеряем одно отправление EMS, мы уже не сможем измерять показатели обслуживания клиентов, поскольку мы перестанем соответствовать ожиданиям клиентов», – заявил Ю Йонг-Чул. «Кроме того, у одного клиента может пропасть карандаш, а у другого – дорогостоящий смартфон. Как же можно, говоря о показателях качества обслуживания клиентов, сравнить эти две ситуации?»

Почта Кореи, по мнению Ю Йонг-Чула, не может отправлять предметы дорогой электронной продукции в некоторые части света, поскольку при пересылке эти предметы порой бывают испорчены или украдены. Он призвал всех провайдеров EMS открыто обсуждать проблему порчи и кражи отправок, особенно исходя из интересов клиентов. «Нам нужно сейчас, как никогда, стремиться к повышению уровня безопасности и качества обслуживания клиентов», – добавил он.

Важность тесного сотрудничества членов EMS была подчеркнута Майклом Коупом: «Перед нами стоит задача совместными усилиями 176 членов кооператива построить качественную сеть, которая будет соответствовать ожиданиям наших клиентов», – заявил он. – В интересах наших клиентов важнейшим для ее выполнения остается наша способность сделать ее надежной на основе высокого качества работы провайдеров и в стране отправителя, и в стране получателя». **FM**



ВИДЕО: EMS В РЕГИОНАХ

<http://news.upu.int/multimedia/videos/ems/>

Общие черты

В таком разнообразном мире, каким является наш мир, кажется, что немного может быть общего среди 192 стран-членов ВПС. Именно это и делает весьма интригующей услугу почтовых автобусов, о которой говорится в главной статье журнала, заголовок которой вынесен на его обложку. Во всех развивающихся и развитых странах мира эта услуга предоставляется как для перевозки почты, так и перевозки пассажиров. Разумеется, что транспортная сеть почтовых автобусов различна в той или иной стране, но она имеет и общие черты, если взять, например, транспортную сеть швейцарских почтовых автобусов, доставляющих почту и перевозящих пассажиров в некоторые деревни альпийских районов Берна, или транспортную сеть эфиопских автобусов, также перевозящих почту и пассажиров между городами.

В новой рубрике рассказывается о проекте, финансируемом Фондом ВПС по улучшению качества службы в Таиланде. Вы узнаете, как закупленные автомобили в десятки раз подняли уровень удовлетворения клиентуры.

Мы также занимаемся популяризацией новой публикации ВПС. Из этого вытекает, что организация располагает настоящим золотым информационным фондом. Если правильно проанализировать эту информацию, то она поможет государственному сектору и почтовым службам быстро принимать стратегические решения в отношении будущего развития. Я настоятельно призываю вас загрузить электронную версию этой публикации или же заказать ее версию на бумаге.

Различный подход

Две стороны дематериализованной оплаты расшифрованы. Один из этих инновационных подходов осуществляется за счет смартфона, а другой – за счет шелка. Как бы ни были различны эти подходы, они представляют собой полезную информацию об источниках доходов.

И это еще не все! В одной из статей описываются последствия тайфуна Хайян, опустошившего портовый город Таклобан, а также рассказывается о помощи ВПС, оказанной им для восстановления работы почтовых служб в этом городе. И наконец, в интервью Долорес Аллоран из Всемирной торговой организации подчеркивается важность недавно заключенного в Бали договора о создании благоприятных условий для торговли на этом острове.

ФАРЬЯЛ МИРЗА, ГЛАВНЫЙ РЕДАКТОР ЖУРНАЛА ПОЧТОВЫЙ СОЮЗ

РЕГИОНАЛЬНЫЙ ПЛАН РАЗВИТИЯ

Приоритет качеству службы в Африке

В семинаре по качеству услуг, который прошел по вопросам предоставления приоритета региональному плану развития в Африке, приняли участие более 80 представителей из 30 африканских стран. «Целью данного семинара было подробное рассмотрение вопросов по качеству услуг и отыскание соответствующих решений по преодолению встретившихся трудностей», – сказал Эль Хаджи Мансур Гюйе, руководитель Африканской региональной программы Международного бюро ВПС.

Подведение итогов

Во время прошедшей в Бужумбуре (Бурунди) встречи был подведен итог результатов, полу-

ченных в период 2009-2012 гг. Хотя и был отмечен определенный прогресс, тем не менее результаты в области качества услуг снизились. В связи с этим необходимо исправить сложившееся положение до 2016 года. Для этого были определены пять подрегионов: Южная Африка, Восточная Африка, англоговорящие страны Западной Африки, франкоговорящие страны Западной Африки и франкоговорящие страны Центральной Африки. По каждому из этих подрегионов был назначен руководитель проекта.

Кроме того, каждая страна-участница назначила своего национального руководителя проекта. «Эти меры будут гаран-

тировать обмен информацией и способствовать активизации проводимой работы», – уточнил Эль Хаджи Мансур Гюйе.

Новый подход

Для разработки плана по решению встретившихся проблем основное внимание будет в особенности уделено определению проблем в регионе или в определенной стране. Участники должны быть подготовлены в профессиональном плане для того, чтобы они понимали важность качества услуг. Профессиональная подготовка будет включать различные области: механизмы диагностики, управление деятельностью и мировая логистическая цепь. FM

РЕГИОНАЛЬНЫЙ ПЛАН РАЗВИТИЯ

Азиатско-Тихоокеанский регион решительно идет вперед



Серия марок «Человек из стали», выпущенная почтой Джерси, была изготовлена на основе таких инновационных технологий, как добавление измельченного гравия, взятого с любимого пляжа киноактера Генри Кавилла, что позволило придать маркам уникальную структуру.

Менее года после доработки региональных планов развития Азиатско-Тихоокеанский регион один из первых, кто готов к реализации своих проектов.

В регионе уже было проведено два мероприятия: семинар по вопросам филателии и предоставление стипендий для профессиональной подготовки по вопросам управления.

ВПС выделил восемь стипендий шести странам (Кирибати, Мальдивы, Самоа, Соломоновы острова, Тимор-Лешти и Тувалу). В течение четырех недель стажеры обучались по программе профессиональной подготовки, включившей вопросы управления людскими ресурсами. Эти курсы проводились в Почтовом университете стран Азии и Тихого океана, в котором располагается специализированный центр подготовки Почтового союза стран Азии и Тихого океана (ПСАТО).

Прошедшие в начале 2014 года курсы позволили подготовить специалистов по вопросам людских ресурсов и руководящих кадров, в особенности на них

обращалось внимание на практику найма персонала и управление им. Участники также усвоили вопросы развития своей роли руководства и своей индивидуальной компетенции.

Обоснованность проекта

Теруо Кобаяси, региональный эксперт Азиатско-Тихоокеанского региона, говорит, что раньше Почтовый колледж стран Азии и Тихого океана уже предлагал провести эти курсы, и ВПС выделил для этого цикла стипендии, но некоторые назначенные операторы не имели финансовых средств для направления своих представителей. Специалисты признают необходимость укреплять людские ресурсы для повышения качества почтовых услуг. «Развитие человеческого фактора является основой качества услуг», – считает Теруо Кобаяси.

В связи с тем, что тринадцать из тридцати двух стран-членов ПСАТО являются наименее развитыми странами, развитие людских ресурсов остается ключе-

вым элементом модернизации почтовых служб.

«Профессиональная подготовка имеет фундаментальное значение для эксплуатации почтовых служб и использования людских ресурсов, если мы хотим создать эффективную и без каких-либо недостатков почтовую сеть, – говорит Арайя Праситтибун, ответственный работник ПСАТО, – а затем добавляет – людские ресурсы – это самый важный показатель результативности почтовых служб».

Теруо Кобаяси уточняет, что ВПС продолжит выделение стипендий, чтобы каждый год новые страны имели возможность участвовать в программе.

Новшество в филателии

Среди приоритетов вторичного плана региона находится филателия. В августе 2013 года ВПС организовал в Бангкоке семинар по профессиональной подготовке. Этот семинар совпал с проведением всемирной филателистической выставки в 2013 году, в которой приняли участие 31 специалист из 19 стран. «Идея заключалась в том, чтобы обменяться последней информацией по технологическим вопросам и применяемой практике», – говорит Теруо Кобаяси. «Операторы и работники типографий в своих выступлениях проинформировали нас о последних тенденциях и новых печатных способах, а также о безопасности, – говорит Дерби Ло, Председатель и генеральный директор Почты Макао. – Мы смогли обсудить новые потенциальные возможности филателистической продукции и расширения рынка».

Планы на будущее

Теруо Кобаяси говорит, что в его программе в настоящее время разрабатывается проведение работ в областях качества услуг и улучшения систем возмещений, и это является приоритетами региона первого уровня. Реализация проектов в этих областях должна начаться в 2014 году. В этом же году будет также проводиться работа по прямому маркетингу и электронным почтовым службам. **КВ**

РЕГИОНАЛЬНЫЕ СОЮЗЫ

Цели ПСАИП – почтовая реформа и качество службы



Лучшее качество услуг (Фото: Correos, Costa Rica)

Устойчивое экономическое развитие стран Латинской Америки и принятое их правительствами обязательство быть ближе к своему народу создают идеальные условия для укрепления в этом регионе почтового сектора, потенциал которого в вопросах стимулирования социально-экономического развития требует, по словам Генерального директора ВПС Бишара А. Хуссейна, оптимизации.

Присутствуя на ежегодном заседании исполнительного совета Почтового союза Америк, Испании и Португалии (ПСАИП), проходившем в марте месяце в Монтевидео, Уругвай, г-н Бишар А. Хуссейн напомнил правительствам стран Латинской Америки о необходимости уделять особое внимание почтовому сектору, который в последние тридцать лет встретился с серьезными трудностями, оказавшись за рамками национальной политики развития стран и должного регулирования. По словам господина Хуссейна, почтовая реформа должна объединить различные заинтересованные в развитии почтового сектора стороны на условиях, гарантирующих единые правила для всех и

способствующих развитию почтового рынка.

Реформа

Результаты проведенного ВПС анализа указывают на то, что попытки частично осуществить реформу, предпринятые в последние десятилетия на скорую руку, только затормозили в Латинской Америке развитие почтового сектора, модернизацию национальных почтовых служб и, в конечном счете, возможность стран выполнять свои обязательства по обеспечению универсальной почтовой услуги. Для того, чтобы помочь странам-членам справиться со столь важной задачей, ВПС разработал структурированный подход к почтовой реформе, который позволяет правительствам реорганизовать почтовый сектор в четких и сбалансированных рамках и упрочить универсальную почтовую услугу в интересах своих граждан.

Инвестиции

ВПС и ПСАИП в ближайший трехлетний период инвестируют более миллиона долларов США в проекты по реализации реформ и развития почтового

сектора, а также в повышение качества почтовых услуг в регионе.

План действий

Эти и другие приоритетные задачи являются частью регионального плана развития, разработанного ВПС и ПСАИП для оказания региону помощи в достижении целей Дохинской почтовой стратегии – основного плана действий ВПС на период 2013 – 2016 гг.

В связи с сокращением объемов физической почты почтовые службы должны быть готовы к увеличению количества мелких пакетов благодаря процветающей электронной торговле. Эффективная посылочная услуга могла бы обеспечить платформу для создания новаторских услуг, способствующих росту национальной экономики, как это наблюдается в отношении онлайн-торговли почтового экспорта. rl



Доставка почты почтовым автобусом в почтовое отделение Азебе Тефери на востоке Эфиопии

Почтовый автобус – двигатель универсальной услуги

Почтовый автобус в качестве предлагаемой услуги все шире используется значительным числом почтовых служб, что соответствует потребностям населения обширных районов в общественном транспорте, при этом плата пассажиров за проезд идет на финансирование универсальной услуги. Фонд улучшения качества службы (ФУКС) ВПС признает потенциальные преимущества почтовых автобусов для повышения уровня услуг, что в последние годы помогло получить столь важные инфраструктурные средства для ряда проектов.



АВТОР:
ДАВИД КОХ
ФОТО:
МАЙКЛ
ТЕВЕЛДЕ/
ЕРА/
KEYSTONE

Почтовые службы должны обслуживать самые отдаленные селения. Поэтому может иметь смысл возмещать расходы за перевозку почты, предоставляя услугу перевозки пассажиров. Эту модель протестировали почтовые службы в Африке и в Европе. Автобусы, перевозящие и пассажиров, и почтовые отправления работают в Замбии уже более 25 лет, а в Уганде – 20 лет. Уже несколько десятилетий почтовые автобусы курсируют в Швейцарских Альпах и на западных островах Шотландии. Deutsche Post DHL, для внесения разнообразия в свою коммерческую деятельность, между тем предложила новую услугу, ориентированную исключительно на перевозку пассажиров.

Для Salpost, назначенного оператора Сьерра-Леоне, предусмотренная пассажирская услуга является частью плана по обновлению инфраструктуры почты, восстанавливающейся после гражданской войны в стране. А в регионе Южной Африки ожидается, что инициатива по вводу почтового автобуса, реализующаяся в этом году при финансировании ФУКС, свяжет между собой шесть стран.

Качество услуги

Финансирование, предлагаемое ФУКСом, помогает почтовым службам стран ускорить доставку входящей корреспонденции, чтобы 85% трансграничной письменной корреспонденции доходило до адресата в любой точке земного шара за пять рабочих дней, что соответствует целям качества службы ВПС. Удаленность некоторых населенных пунктов делает эти цели труднодостижимыми, особенно в развивающихся или наименее развитых странах, поскольку низкие объемы письменной корреспонденции могут означать невозможность покрытия расходов на горючее, обслуживание транспорта и прочее.

По словам Кайнета Мойо, исполнительного директора Ассоциации почтовых операторов Южной Африки (SAPOA), проблема диспропорции между почтовыми инфраструктурами городских и сельских районов является весьма серьезной для многих африканских стран. Г-н Мойо подчеркнул, что люди не всегда селятся в экономически активных областях и добраться до них бывает весьма сложно. Недостаточность средств, ассигнуемых на почтовую инфраструктуру, в сочетании с пересеченностью сельской местности приводит к тому, что там трудно обеспечивать универсальную услугу.

«Автобусы играют двойную роль, поддерживая почтовые доходы предоставления пассажирам услуг, укрепляя при этом почтовую цепь путем логистики африканских стран», – говорит представитель Нигерии, член попечительского совета ФУКС Лаверидж Дебегбуду. По его словам, почтовые автобусы могут помочь анклавным странам снизить стоимость доставки почтовых отправок в соседние государства.

Дороги

Когда в Замбии в 1986 году автобусная услуга была

введена в эксплуатацию, она соединяла центральный район страны – территорию вокруг столицы Лусаки и провинцию Коппербелт, экономический узел на южной границе Демократической Республики Конго. Сегодня эта услуга покрывает более 3300 км дорог, большую часть страны. Postbus Limited рассчитывает, по словам Джорджа Чипаша, управляющего компанией, являющейся дочерним предприятием почтовых служб Замбии, распространить свою деятельность на все центры провинций, если автомобильный парк в будущем это позволит.

«В настоящее время автобусный парк состоит из 14 автобусов с количеством посадочных мест от 55 до 69. Услуга эта была разработана с целью улучшить доставку почтовых отправок при сокращении расходов на нее, потому что почтовая служба ежедневно несла очень высокие расходы на горючее и содержание почтовых грузовиков. Автобусы более эффективны и приносят доход благодаря пассажирам», – заявил г-н Чипаша.

Своевременность

«Несмотря на серьезную конкуренцию 17 крупных операторов, ряд которых располагают новыми транспортными средствами, система почтовых автобусов стоит в стране на третьем месте, благодаря, по мнению г-на Чипаша, четкому соблюдению графика оказываемой услуги. Финансовое положение и трафик оправданы после трудного для компании года. Доходы в последний квартал прошлого года были на 5-10 % выше, чем в тот же период 2012 года», – отметил г-н Чипаша.

Компания, однако, заявила о потере 6 500 долл. США на конец финансового года который заканчивается в августе месяце. Причиной которой явилась, в основном, крупная катастрофа. Ситуация на дороге может иметь роковые последствия. Согласно имеющимся данным, все произошло, когда автомобиль, обгонявший почтовый автобус, столкнулся с идущим навстречу грузовиком, из-за чего столкнулось несколько автомобилей и в результате погибли десятки людей. Из-за катастрофы упал спрос на услуги почтового автобуса, хотя вины ни водителя, ни автобуса в происшествии не было.

Г-н Чипаша считает, что эта трагедия указала на ряд задач, связанных с эксплуатацией пассажирских автобусов. «Очень важны меры по безопасности пассажиров и оборудования. Политика нашей компании предусматривает для всех водителей проведение профилактики и дважды в год – экзамена по вождению в качестве профессионального совершенствования», – добавляет он.

Трудные времена

И все-таки перед компанией стоят сложные задачи. Расходы на рабочую силу выше, чем у частных конкурентов, потому что водители автобусов и служащие по эксплуатации – это постоянный персонал, которому полагается пенсия. Г-н Чипаша подчер-

«Автобус оказался популярным благодаря своей надежности, конкурентным ценам и работе четко по расписанию»

Региональный руководитель проекта SAPOA Джеймс Куипарима

кивает, что более экономичной моделью было бы на период от одного до трех лет нанимать персонал по контракту, связанному с результатами деятельности.

Он указывает, что условия на дорогах являются главной проблемой, поскольку плохие дороги могут сократить время жизни автобуса, продлить время в пути, что ведет к повышению расходов. Тем же, кто работает с автобусами, необходимо нести расходы на страхование, содержать хорошо оборудованные ремонтные мастерские, закупать топливо, не говоря о других расходах.

«Почтовый оператор Зимбабве пустил в эксплуатацию первый пассажирский автобус несколько лет назад, и уже разрабатываются планы расширения услуги на национальном уровне», – рассказывает Региональный руководитель проекта SAPOA Джеймс Куипарима, прежде работавший территориальным менеджером назначенного оператора Зимбабве. Zimpost в настоящее время располагает двумя автобусами, обслуживающими две линии, ведущие от двух самых крупных городов, и эта южноафриканская страна намеревается получить в этом году еще четыре автобуса. Автобусное обслуживание включает линию, связывающую столицу Хараре с северной общиной Магунже. «Эта линия пущена в эксплуатацию в сентябре прошлого года и предназначена для обычных городских жителей, фермеров и путешественников», – поясняет Куипарима.

Вторая линия, действующая с мая 2012 года, соединяет Булавайо (второй по величине город Зимбабве) с водопадом Виктория. «Автобус оказался популярным благодаря своей надежности, конкурентным ценам и работе четко по расписанию», – добавляет г-н Куипарима, замечая, что линия эта соединяется с трансграничной сетью для наземной почты, но пассажиров не берут, когда перевозятся почтовые отправления из Малави и Замбии для отправки в Ботсвану и Южную Африку. Сейчас к эксплуатации готовится третий автобус. Почтовые автобусы на национальных линиях, перевозящие курьерские отправления, обычные письма и посылки, за месяц в общем проходят более 15 000 км принося более 14 000 долл. США.

Через континент

Интерес к модели использования почтового автобуса появился и на другом краю континента. Почтовая служба Эфиопии начала свою деятельность в 2008 г. По словам Хабтаму Бейене из Почты Эфиопии, успешное внедрение восьми автобусов – капиталовложение из фонда ФУКС – привело к покупке еще четырех автобусов, уже самостоятельно. Эфи-

опия в настоящее время собирается увеличить свой парк почтовых автобусов, насчитывающий 12 машин, подав заявку через ФУКС еще на два автобуса.

В Уганде почтовые автобусы, а их насчитывается двенадцать, проходят ежедневно около 4300 км. Эту информацию сообщил нам Давид Мулоболе, руководящий этой службой. Работают автобусы с понедельника по субботу, развозя самых разных пассажиров, включая учащихся интернатов, едущих из дома в школу и обратно, туристов, торговцев и родственников, навещающих своих близких. Пассажиры могут сесть в автобус на центральной станции в Кампале или на одной из конечных остановок пяти почтовых отделений за пределами столицы. Если есть свободные места, пассажиры могут подсесть по дороге, чаще всего у транзитных почтовых отделений.

Автобусы на 66 мест обычно заполнены на 70 процентов, перевозя около 5000 почтовых отправок в месяц, в том числе обычные письма, посылки, пакеты и отправления EMS. По словам г-на Мулоболе, эта услуга приносит в месяц около 100 тыс. долларов США. В зависимости от сезона, доход бывает максимальным в начале и в конце учебного года, а также в период предновогодних праздников.

Г-н Мулоболе добавляет, что почтовые службы не должны забывать, как износ оборудования влияет на доходы. Доход с каждого автобуса снижается по мере старения автобуса, когда расходы на ремонт и техническое обслуживание забирают его часть, поэтому можно сказать, что автобусы наиболее доходны в первые два года их эксплуатации.

Новое направление

Еще не до конца затянулись шрамы, оставленные войной в Сьерра-Леоне, где гражданский конфликт продолжался около десяти лет, пока не закончился в 2002 году. Почтовая инфраструктура и сельские почтовые отделения все еще не восстановлены, а нищета привела к сокращению объемов почты. Эти трудности мешают Salpost, национальному назначенному оператору, обеспечивать универсальную почтовую услугу.

Но и здесь разрабатываются планы ввести в этом году почтовую автобусную услугу, используя средства ФУКСа, для наращивания мощностей в этой западноафриканской стране. «Инвестируя средства, правительства должны иметь в виду выбранные приоритеты, а их больше беспокоят здравоохранение, образование, гигиена и электроэнергия», – отмечает Самми Корума, генеральный директор почтового оператора. «Почта – это пред-



Перерыв при поездке в Адама, центр Эфиопии

приятие, не получающее достаточного финансирования».

С ростом экономики Сьерра-Леоне развитие физической инфраструктуры почты становится необходимым для коммерческой деятельности. «В развивающихся странах доступ к Интернету остается на уровне 16%, поэтому нам по-прежнему необходима физическая доставка почты», – замечает г-н Корома. Он ожидает, что почта будет дальше распространяться в сельской местности благодаря значительным средствам, вложенным в последние годы государством в сеть национальных дорог. «По мере роста и развития страны будут появляться все больше терминалов. Потенциал расширения велик», – добавляет он.

Несмотря на недавние работы по улучшению сети автомобильных дорог, немного имеется в настоящее время для перевозки пассажиров в сельской местности Сьерра-Леоне. Исключения составляют частные такси, управляемые мелкими предпринимателями. Такая ситуация, по утверждению г-на Корома, дает Salpost замечательную возможность предложить услугу с постоянным расписанием. Ожидается, что доходы от государственного коммерческого транспортного предприятия покроют расходы на заработную плату и горючее, а может быть и повысят доходы почты. «Мы рассчитываем достичь окупаемости и покрыть издержки за месяц эксплуатации», – добавил он.

Salpost стоит в списках на получение средств ФУКС на два 25-местных автобуса. В каждом автобусе будет обеспечено 1,5 кубометра емкости для перевозки почтовых отправлений. Этот проект имеет целью повысить скорость отправки в 32 пункта доставки по всей стране. Входящие почтовые отправления, адресованные за пределы Фритауна, столицы Сьерра-Леоне, будут достигать пункта назначения за три рабочих дня.

По словам г-на Корома, ВПС объявил тендер на поставщиков при помощи Программы ООН по развитию и ожидается, что автомобили будут введены в эксплуатацию в марте 2014 года. Особые требования, предъявляемые к перевозке пассажиров, предполагают, что водителям, имеющимся в персонале Salpost, понадобится обучение процедурам безопасности, обслуживания клиентов и продажи билетов.

Южная Африка

Когда журнал сдавался в печать, ФУКС одобрил проект с бюджетом в 2 миллиона долларов США, направленный на обеспечение перевозки почтовых отправлений и пассажиров между Южной Африкой и соседними странами. ФУКС выделяет средства на покупку семи автобусов, по одному автобусу на Лесото, Мозамбик и Свазиленд, а также по одному для Ботсваны и Зимбабве. Последняя из указанных стран самостоятельно предоставляет два дополнительных автобуса для трансграничной сети.

Через швейцарские Альпы

Модель почтового автобуса существовала в европейских странах целые десятилетия, хотя былое ее значение несколько снизилось. В Швейцарии Почта предоставляла пассажирский транспорт с 1848 года, когда были созданы Швейцарская Конфедерация и национальная почтовая служба. В те времена запряженные лошады экипажи позволяли добираться в отдаленные альпийские районы. В конце девятнадцатого века выросла сеть железных дорог, и экипажи на конной тяге стали координировать свою деятельность с железнодорожными компаниями. В 1906 году в районе Берна, столицы Швейцарии и штаб-квартиры ВПС, начал использоваться первый моторизованный почтовый автобус. Конный почтовый транспорт начал исче-



Торговцы фруктами во время остановки в столице Эфиопии Аддис-Абебе

зять после 1919 года, когда Почта Швейцарии стала переоборудовать военные грузовики в почтовые автобусы, использовавшиеся в горной местности. Такие маршруты стали очень популярны среди туристов.

Эта услуга остается важным способом перевозки местного населения и приезжих, но компания претерпела серьезные изменения. В 2006 году Почта Швейцарии преобразовала автобусную компанию в подразделение, занимающееся почти исключительно пассажирскими перевозками, а не доставкой почтовых отправлений, о чем сообщил нам Вальер Герль, представитель швейцарской PostBus.

Компания обслуживает в настоящее время сеть дорог протяженностью более 11000 километров, автобусный парк насчитывает около 2150 авто-транспортных средств, узнаваемых по ярко-желтому цвету и особому звуковому сигналу. Основные пассажирские маршруты покрывает система швейцарских железных дорог, однако почтовые автобусы остаются важным средством связи с пригородами и отдаленными населенными пунктами. Впервые благодаря почтовым автобусам было перевезено более 100 миллионов человек в 2003 году. Эти же автобусы обеспечивает пассажирские перевозки в Лихтенштейне и во Францию.

Все еще существуют районы, где эта компания предоставляет услуги помимо перевозки пассажиров. Примером может служить деревушка Изенфлу в Бернском Оберланде, в которой живут 60 человек. С 2012 года, в соответствии с соглашением с коммерческим отделом Post-Mail, водители автобусов осуществляют здесь доставку на дом почтовых отправлений. И принимают от клиентов банковские депозиты непосредственно на дому.

Кроме того, водители автобусов доставляют почту и собирают отправления из почтовых ящиков в ряде точек Граубюндена, самой восточной части Швейцарии. «И это еще не все, – отмечает г-н Герль. Водители привозят свежий хлеб, фрукты, овощи, экологически чистое мясо и другие продукты в магазины этой области».

Шотландия

В северной части Великобритании почтовые автобусы начали использоваться с 1967 года после того, как правительственная комиссия установила, что автомобили Royal Mail достигают самых удаленных уголков Шотландии. Фелисити МакФерлейн, руководитель отдела внешних связей объяснила нам, что это дало возможность почтовой службе обеспечить надежную и доступную пассажирскую услугу. Ежегодно этой услугой пользуются около 50 000 пассажиров.

Почта располагает сейчас парком из семи мини-автобусов, еще четыре машины находятся в резерве. Маршруты водителей Royal Mail пролегают по широко раскинувшимся дорогам, соединяющим такие населенные пункты как Тимсгарри и Строневай на Внешних Гибридах, цепи островов к

западу от континентальной части Шотландии. Только этим маршрутом в 2012 году воспользовались более 3600 пассажиров, проехавших в общей сложности 64000 миль.

По словам г-жи МакФерлейн, автобусы перевозят местное население и большое количество школьников, а также приезжих во время туристического сезона. Водители доставляют также все почтовые отправления, в том числе и специальные отправления, за исключением очень крупных посылок.

Количество автобусов, однако, уменьшилось с течением лет. Ряд действовавших ранее в горной местности в Шотландии маршрутов были закрыты в 2009 году, когда их сочли финансово нежизнеспособными. Г-жа МакФерлейн подчеркнула, что основной обязанностью в рамках универсальной почтовой услуги является доставка почты, а не перевозка пассажиров, которая остается прерогативой местных властей на всей территории Великобритании.

На автобусе с Почтой Германии

Новичком в деле перевозки пассажиров стал немецкий назначенный оператор, который установил в 2013 году партнерство с ADAC, крупной европейской автобусной ассоциацией. В отличие от услуг, предлагаемых Royal Mail или почтовыми службами африканских стран, сеть Германии ориентирована исключительно на перевозку пассажиров. Выход в ноябре на рынок ADAC Postbus последовал за либерализацией рынка междугородних автобусов, которая наблюдалась в Германии несколько ранее.

Когда писалась эта статья, парк автобусов состоял из 60 автомобилей, которые прошли уже 1,1 млн км, о чем сообщил представитель Deutsche Post Александер Эденхофер. В пресс-релизе было указано, что новая пассажирская услуга предназначена для компенсации продолжающегося снижения объемов почты, а создание ее было названо «важным шагом к расширению разнообразия коммерческой деятельности подразделения».

Просто удивительно, как много общих черт в работе почтовых автобусов в Швейцарии, Сьерра-Леоне и в других странах. В большинстве случаев в отдаленных областях существует потребность в общественном транспорте и физической доставке почтовых отправлений, и две эти функции были объединены во имя рентабельности. **DK**



**ПОКАЗ СЛАЙДОВ:
ПОЧТОВЫЕ АВТОБУСЫ В ЭФИОПИИ И
ШВЕЙЦАРИИ**

<http://news.upu.int/multimedia/slideshows/postbuses>



Срочная помощь после разрушительного тайфуна

На следующий день после циклона на Филиппинах, жертвами которого стали 6000 человек, ВПС обязался направить фонды на восстановление работы почтовых служб в крупном городе, который был стерт с лица земли тайфуном Хайян в ноябре прошлого года

АВТОР:
ДАВИД КОХ

ВПС сконцентрирует свои усилия на реконструкцию почтовых сооружений в Таклобана, который является основным городским центром региона Восточные Висаи. Именно этому региону тайфун Йоланда нанес самый большой ущерб.

Здание в Таклобана является также центром доставки почты в три самых крупных провинции, находившихся в зоне действия циклона (Лейте, Самар и Восточный Самар). Эти центры обслуживают почтовые отделения около сорока городов региона. Тайфун серьезно повредил здание. На фотографиях виден масштаб разрушений: разбитые окна, шатающиеся перегородки, груды развалин, сорванная крыша и т.д. Оборудование также было повреждено, в частности, компьютеры, весы и пишущие машинки.

Если после восстановления почтового отделения Таклобана останутся финансовые средства, то они послужат для закупки новых почтовых автомобилей. Оператор PHLPOST направил легкие автомобили для замены уничтоженных в результате тайфуна, но их возможность ограничена, а также имеется риск, что на разбитых дорогах они быстро выйдут из строя.

Борьба за жизнь

Эта информация появилась после командировки на Филиппины работников почтовой службы США (USPS) и регионального координатора ВПС, штаб-квартира которого находится в Бангкоке. Они побывали в различных почтовых отделениях региона и были свидетелями тех трудностей, с которыми столкнулись филиппинцы в результате самого ужасного тайфуна в их истории.

По словам Жозефины де ля Круз, Генеральной директрисы PHLPOST, даже если никто из почтальонов не стал жертвой катастрофы, многие из них остаются травмированными в результате этого тайфуна. «На Филиппинах произошло много различных природных бедствий, – говорит она, – но такого разрушительного еще никто не видел».

Франк Сильва, почтовый инспектор, работающий в Майами (США) и возглавивший специальную группу ВПС-USPS, говорит о том, что, как и остальным филиппинцам, почтовым работникам пришлось пройти через тяжёлые испытания, связанные с исчезновением своих близких.

Например, дом Джерри, почтальона Таклобана, был разрушен тайфуном, но он смог спасти свою семью, укрыв ее под крышей гаража почтовых машин. Полагая, что его семья будет в безопасности под крышей бетонного здания, он попросил у директрисы разрешения оставаться там. Так как вода не прекращала подниматься, ему пришлось поспешно придумывать выход из этого положения.

Он поставил один на другой деревянные столы, проделал своими руками дыру в потолке, затем поднял в чердачное помещение свою жену и трех детей, одному из которых было лишь девять месяцев. В это время было видно, что почтовые автомобили плавали на воде, которая поднялась почти до потолка чердака, где они укрылись.

В отчаянной попытке вытащить свою семью на крышу, чтобы не дать ей утонуть, Джерри ногой проделал дыру в карнизе. Уровень воды снизился, и его семья была спасена. Франк Сильва, услышавший рассказ Джерри во время командировки, с чувством большой признательности сказал о героическом поступке почтальона: «Это рассказ о борьбе и надежде». Что касается начальницы этого почтового отделения, то она ухватилась за манговое дерево и оставалась на нем со своим племянником в течение пяти часов, чтобы не быть унесенными потоками воды.

Разрушающий водяной вал

Волны высотой от двух до шести метров обрушились на города и деревни побережья, ураганные порывы ветра разрушали здания, повсюду летали обломки.

«Вода начала подниматься, свергая на своем пути все, что попадалось», – говорит Франк Сильва.



Джерри (слева) показывает Франку Сильва то место, где они укрылись с семьей в гараже почтового отделения Таклобана.

Он рассказывает о почтовом отделении города Гивана, находящегося на побережье Тихого океана, как о городе, «полностью лишившегося крыши». Он добавляет: «Остальные сооружения подверглись той же участи. А некоторые из них были полностью уничтожены».

Во время командировки группы в феврале в некоторых отдельных районах почтовые службы начали возобновлять свою работу, но почтовая деятельность еще далека от нормальной по причине более серьезных проблем. По словам Франка Сильва: «Это не будет легко восстановить, так как не существует больше домов, по адресам которых доставлялась бы почта».

Выводы

На вопрос о том, какие выводы можно сделать после прошедшего тайфуна, Франк Сильва ответил: «Я думаю, что люди не предполагали, что вода достигнет такого уровня. Оборудование можно было бы поднять на один этаж. Но этого не было сделано, так как никто не представлял себе, что вода в почтовом отделении достигнет трехметрового уровня».

В то время как климатологи предсказывают новые штормы, группа ВПС рассматривает филиппинский опыт и разрабатывает политику управления рисками, связанными с природными бедствиями. Цель заключается в том, чтобы оказать помощь почтовым службам в составлении планов, включающих чрезвычайные ситуации, в оценке рисков при строительстве инфраструктур, а также, чтобы они могли сотрудничать с другими международными группами, работающими сразу же после природных бедствий.

На Дохинском конгрессе 2012 года Япония предложила создать группу по управлению рисками. Это предложение было сделано в связи с землетрясением и цунами 2011 года.

«Чем лучше вы подготовлены, тем больше у вас есть шансов быстро восстановить работу служб», – говорит Пат Мендонка, председатель группы и директор бюро Генерального почтмейстера почтовой службы США.

Символическое значение

Для Пата Мендонка быстрое возобновление работы почтовых служб является фундаментальным моментом в зонах, подвергшихся природным бедствиям. Действительно, такое возобновление имеет символическое значение в том смысле, что страна поднимается, и жизнь начинает идти своим чередом. Получая вновь почту, потерпевшие бедствие люди подумают: «Я, по крайней мере, получаю адресованную мне почту, значит, правительство действует».

Широкая почтовая сеть может также служить жизненно важной цепью снабжения и средством общения, в частности в изолированных районах. «Почтовые службы почти везде имеют работников, оборудование и машины, и это постоянный источник», – говорит Пат Мендонка.

Жозефина де ла Круз говорит, что на Филиппинах почта помогла собрать и доставить пожертвования и генераторы, предоставленные Программой ООН по развитию, а также наличные денежные средства Международного Красного креста. «PHLPOST было единственным предприятием, способным осуществить такую доставку». ДК



КРАТКО О ПРОЕКТЕ

Тайские клиенты лучше обслуживаются

Проект:

Приобретение автомобилей для доставки почты (двадцать небольших фургонов и десять однотонных дизельных грузовиков).

Страна:

Таиланд

Показатели результативности:

- увеличить на 2 или 3% доставку исходящих из Бангкока и входящих в него почтовых отправлений в срок Д+1;
- увеличить на 2 или 3% доставку исходящих из страны почтовых отправлений в срок Д+3;
- увеличить на 20% уровень удовлетворения клиентуры относительно доставки почты.

Награды

Лауреат ФУКСа 2013 года

Приглашенный:

Ария Тонгбай, координатор ФУКСа и ответственный за международные отношения почты Таиланда.

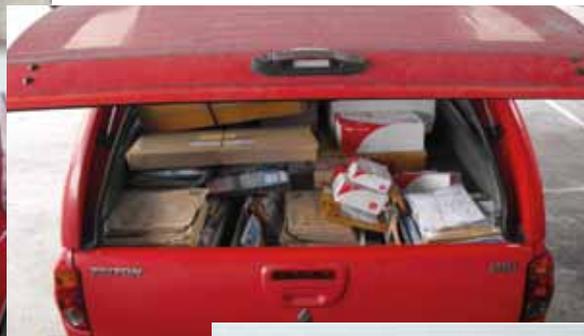
**ИНТЕРВЬЮ
ВЕЛА
ФАРЬЯЛ
МИРЗА.**

Почтовый союз: Почему нужно было увеличивать доставку отправлений на 2 или 3 процента?

Ария Тонгбай: На самом деле, эта цифра не так уж и велика в том смысле, что лишь 19 почтовых отделений используют небольшие фургоны для доставки почты. Вначале, до реализации проекта, мы отметили, что норма качества Д+1 для исходящих из Бангкока отправлений и доставленных в населенные пункты равнялась приблизительно 90%, тогда как норма качества Д+3 для отправлений в остальные части страны была 80%. Так как мы не хотели устанавливать очень высокую норму качества, мы немного волновались относительно недостаточной нормы доставки. Исходя из этого, техническая оценка проекта была благоприятна, и мы были довольны полученным результатом.

Какова была ситуация до получения небольших фургонов и грузовиков, финансирование которых было произведено за счет ФУКСа?

В большинстве случаев мы используем мотоциклы для доставки почты. Этот вид транспорта очень подходит для такого густонаселенного города, каким является Бангкок. Напротив, бывают случаи, когда объем доставляемых отправлений превышает способность мотоциклов. В этих случаях решением было бы использование других автомобилей. Один почтальон не может за одну доставку перевезти большое количество почты, к тому же, во время перевозки отправления могут быть утеряны.



Новые действующие автомобили (фото: Тайская почта)

Как двадцать небольших фургонов и десять дизельных грузовиков помогли почте достигнуть целей проекта?

В небольших фургонах можно перевозить различного типа почтовые отправления (письма или бандероли, небольшие посылки, тяжелые или объемные отправления). Ни одно из них не остается в стороне, чтобы не быть доставленным на следующий день. К тому же отправления находятся в сохранности и доставляются неповрежденными, так как фургоны оборудованы фиксирующими устройствами, позволяющими не иметь ни потерь, ни повреждений. Новые автомобили способствуют также повышению престижа тайской почты в плане качества службы и доверия клиентов.

Какой объем почты можно загрузить в небольшой фургон?

В небольшой фургон можно загрузить от 30 до 50 почтовых мешков, содержащих каждый отсортированные и готовые к доставке до последнего километра маршрута отправления.

Как были распределены новые автомобили?

Двадцать небольших фургонов были направлены в десять почтовых отделений Бангкока и его пригородов: Паккрет, Мин Бури, Дусит, Рам Интра, Ронг Муанг, Самр, Бангкок Ной, Банг Рак, Лак Си и Клонг Луанг. Десять дизельных грузовиков используются почтовыми отделениями девяти провинций: Самутпракарн, Чонбури, Банг-Ламун,

Чианграй, Накхонсаван, Хуахин, Фукет, Таланг и Пхитсанулок.

Каков был уровень удовлетворения клиентуры до начала использования новых автомобилей, и как он менялся впоследствии?

Уровень удовлетворения клиентуры до начала реализации проекта равнялся 60%. Он вырос до 95% после начала использования новых небольших фургонов и грузовиков. Что касается контроля доставки отправлений, то клиентам, проживающим в районах, которые обслуживают новые автомобили, были направлены вопросники. Результаты исследования были получены после трехмесячного использования новых автомобилей.

Как вы предполагаете повысить качество службы в будущем?

До конца 2014 года мы предусматриваем получение еще 41 дизельного грузовика. Новые машины должны использоваться вместе с мотоциклами в населенных пунктах Бангкока и в различных провинциях. **FM**

ФОНД ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА СЛУЖБЫ (ФУКС).
ЗА СЧЕТ ЭТОГО ФОНДА ФИНАНСИРУЮТСЯ ПРОЕКТЫ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ВХОДЯЩИХ ОТПРАВЛЕНИЙ. ПОПЕЧИТЕЛЬСКИЙ СОВЕТ УТВЕРДИЛ ПРОЕКТЫ ДЛЯ 31 СТРАНЫ НА СУММУ 7,48 МИЛЛИОНА ШВЕЙЦАРСКИХ ФРАНКОВ, БЮДЖЕТ ФУКСА РАВЕН 90 МИЛЛИОНАМ ШВЕЙЦАРСКИХ ФРАНКОВ.





Для Бали нет больше преград

После напряженного ожидания, которому предшествовало заключение, сделанное Конференцией министров Всемирной организации торговли (ВТО) в декабре 2013 года, начала реализовываться программа, называемая «Пакет Бали». Речь, в частности, идет о договоре, который касается упрощения процедур торговли трансграничного обмена. По словам Долореса Аллогана, экономиста отдела по упрощению процедур торговли ВТО, ВПС в этой области может сыграть определенную роль.

АВТОР:
МОРВИН
МАКЛИН
ФОТО:
IFAD
SUSAN
ВЕСЦИО

Почтовый союз: Пришлось преодолеть многие препятствия до заключения всемирного договора между членами ВТО и Бали. Но, как представляется, каждый согласился с необходимостью заключения особого договора по упрощению процедур торговли.

ВТО: Бали – это был успех. Все члены конференции хотели добиться определенного успеха. Если и были расхождения по некоторым аспектам, то каждый не хотел бы избежать провала Конференции министров, так как каждый знал о последствиях подобного сценария. Важность упрощения процедур торговли уже давно признана всеми как развитыми, так и развивающимися странами.

Каковы были особенности во время дискуссии относительно упрощения процедур торговли? Важность договора была широко обсуждена. Были также проведены переговоры относительно мер, необходимых для обеспечения выполнения этого договора всеми странами-членами ВТО. Решающими стали положения о специальных и дифференцированных льготах для развивающихся и наименее развитых стран. Многие страны-члены заявили о своей готовности согласиться с мерами по упрощению процедур торговли на основе механизма, который будет им предложен для применения этих процедур. Во время переговоров различные стороны лучше поняли позиции и реальные потребности

своих партнеров. Такой ход переговоров и политическая воля, проявленная в их конце, позволили составить договор.

Точки зрения и потребности развивающихся и развитых стран отличались друг от друга. Не могли бы Вы рассказать о различных занятых позициях?

Договор по упрощению процедур торговли не противопоставил развитые страны развивающимся. Подавляющее большинство развивающихся стран желали завершить подготовку «Пакета Бали» и договора. Мнения чаще расходились по различным вопросам, но все стороны ясно поняли преимущества «Пакета», когда он был представлен со всем кругом проблем.

Во время переговоров развивающиеся и наименее развитые страны признали свои ограничения и высказались за то, чтобы были предусмотрены адаптивные меры. В разделе II договора предусматривается оказание помощи и профессиональной подготовки вышеуказанным странам для реализации положений подписанного текста. В этом разделе также предусматриваются различного рода смягчения, позволяющие соответствующим странам самим выбирать ритм работы, согласно которому они будут применять особые положения.

Какие положения, по Вашему мнению, являются самыми важными в договоре?

Центр по обработке какао в Монтебелло (Сан-Томе и Принсипи). Бобы какао взвешиваются и складываются перед отправкой в Великобританию. Они являются частью производства шоколадных напитков.

«Правительствам, предпринимателям и потребителям пойдут на пользу более прозрачные и прогнозируемые коммерческие положения».

Мнения разнообразны в зависимости от стран. Это зависит от тех проблем, с которыми сталкиваются экспортеры в данных странах. Основным элементом договора является применение мер для развивающихся и наименее развитых стран, которые смогли бы воспользоваться технической помощью и поддержкой в плане профессиональной подготовки, что необходимо в деле реализации соответствующих положений. Эти страны будут также всегда располагать дополнительным временем для этой реализации.

Действительно, договор позволяет этим странам самим определить график работы. Эти упрощения процедур торговли и гарантии имеют большое значение для обеспечения выполнения договора, что повлечет за собой создание рабочих мест и предоставит различные возможности в контексте, который характеризуется безработицей и слабым ростом развития. Применение договора позволит также предоставить техническую помощь и увеличить возможности в целях более активного участия развивающихся и наименее развитых стран в мировом обмене.

Какие меры для стран-членов ВТО способны повлиять самым важным образом на снижение издержек?

Это зависит от ситуации, сложившейся в той или иной стране. Если речь идет о стране, полностью окруженной территорией других государств, то, естественно, положения о транзите будут играть самую важную роль. Многое будет также зависеть от реформ, проводимых для упрощения процедур торговли. Для развивающихся и наименее развитых стран выбранные ими сроки по реализации также будут влиять на ритм снижения издержек.

Что практически изменит этот договор?

Он увеличит возможности развития торговли. Упрощение процедур торговли имеет большое значение для всех стран, в особенности для развивающихся и наименее развитых стран, так как это позволит им своевременно направлять товары и предоставлять услуги и даст более широкий доступ к мировой сети. Что касается

развитых стран, то они становятся более привлекательными для бизнеса.

Договор позволяет также придать во многих странах интернациональный характер малым и средним предприятиям, создающим многие рабочие места и перераспределяющим ценности. Эти предприятия будут в действительности иметь лучший доступ к международным сетям снабжения. Снижение издержек, капиталовложения и рост обмена должны привести к увеличению прибыли. Правительствам, предпринимателям и потребителям пойдут на пользу более прозрачные и прогнозируемые коммерческие положения.

Когда мы сможем увидеть реализацию договора?

Он войдет в силу после того, как две трети стран-членов ВТО его ратифицируют. В Женеве работа в этом направлении уже началась. Созданный недавно Подготовительный комитет по упрощению процедур торговли уже провел свое собрание в январе. В его функции входит ускорение ввода в действие договора и подготовка его нормального функционирования. Предусматривается, что договор должен войти в силу в июле 2015 года.

Какую роль могли бы сыграть почтовые службы в реализации договора?

ВПС мог бы сыграть роль в деле стимулирования и привлечения внимания. Он также мог бы предоставить своим странам-членам техническую помощь и профессиональную подготовку. **ММ**



**РУКОВОДСТВО ВТО ПО УПРОЩЕНИЮ ПРОЦЕДУР
ТОРГОВЛИ ДЛЯ ПРЕДПРИЯТИЙ**
<http://www.intracen.org/wto-trade-facilitation-agreement-business-guide-for-developing-countries/>

ДЕВЯТАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ МИНИСТРОВ ВТО
<https://mc9.wto.org/>



Почта Макао: Инновационные печатные способы и материалы в мире филателии

АВТОР:
КАЙЛА
РЕДСТОУН

Для расширения рынка и повышения безопасности филателистической продукции Почта Макао, используя инновационные печатные материалы, недавно выпустила почтовую марку, изготовленную из новейших материалов.

В марте почта Макао выпустила впервые сувенирный блок на шелке, который явился частью серии марок, выпущенных по случаю ее 130-й годовщины. На блоке, изготовленном из настоящего итальянского шелка, изображены штаб-квартира почты Макао и исторические фотографии почтовых служб.

В прошлом почта Макао уже использовала такие новые печатные технологии, как различные тиснения рельефного рисунка, краски и листы, но сейчас она в первый раз напечатала филателистическую продукцию на шелке. Директриса Дерби Лау говорит: «Выбор этого шелка символизирует устойчивый характер почты».

«Мы определяем особую технологию в зависимости от мотива и рисунка, – уточняет она, – шелк передает людям идею о защите и устойчивости».

Дерби Лау объясняет также, что типография, в которой печатаются марки, передает рисунки на шелке, применяя офсетный способ литографической печати, требующий большего внимания, нежели традиционный способ печати на бумаге, так как структура поверхности ткани неоднородна. «Время изготовления почти такое же, как и при применении обычного офсетного способа, но требуется приблизительно около месяца, чтобы шелк закрепился на бумаге», – говорит она.

Использование шелка не такое уж и легкое дело. Необходимо отделить ножницами марку от блока, рискуя при этом забрызгать краской ткань. Дерби Лау уточняет, что было проще изготовить шелковый сувенирный коллекционный блок, нежели блок с марками из шелка.

«Я полагаю, что важнейшей задачей является обстоятельное тестирование новых материалов, – говорит она перед тем, как добавить, – важно определить, подходят ли они для почтовых марок».

Почтовым службам, желающим начать печатание с использованием новых материалов, Дерби Лау советует учитывать концепцию марок, их клейкость, прочность и печатаемое количество по отношению к стоимости. Необходимо также определить, нужна ли будет специальная краска для гашения марок. **кк**



ВИДЕО: НОВЫЕ ФИЛАТЕЛИСТИЧЕСКИЕ
ТЕХНОЛОГИИ

<http://news.upu.int/videos/philately>



Определять направления сектора

В новой публикации ВПС анализируется экономика почтового сектора по четырем различным направлениям: краткий обзор, тенденции, модели и перспективы.

АВТОР:
ХОСЕ
АНСОН

В наше время радикального преобразования почтового сектора важно понять его развитие на протяжении многих лет, его отношения с экономической системой и его стратегическую ориентацию. «Стратегия развития почтового сектора: экономическая перспектива» – это последняя публикация ВПС, в которой приведена долгосрочная перспектива и особое внимание уделено деятельности почтовых операторов государственного сектора за последние три десятилетия. Приводится картина сектора в реальном времени, основанная на ежедневно собираемом супермассиве почтовых данных, предоставляя тем самым сектору лучшие перспективы в плане прогнозов и концепций продуктов.

В публикации дается объяснение тому, по каким причинам секторная политика не могла быть легко транспонирована из одного места на другое (или чего следует избегать: когда, почему и где). Для жизнеобеспечения сектора основное значение имеет, не говоря о его развитии, понять структурные различия между развитыми и развивающимися странами. Не менее важно предоставить руководителям и стратегам механизмы и программы экономической информации, основанные на современном анализе данных, с тем, чтобы они могли быстро осознать перспективы будущего.

Предложенный в этой публикации анализ имеет действительно мировой характер. В этой новой эре многочисленных контактов и с населением мира более семи миллиардов жителей было бы стратегической ошибкой отказаться от создания и развития «киберфизических» почтовых сетей, способных позволить каждому гражданину и каждому предприятию быть подсоединенным к

мировой логистической и коммуникативной сети.

Феномен «Эффект клуба» хорошо известен в области экономики сети: чем выше участие в сети, тем полезней она для каждого участника и тем выше само значение сети. Действительно, с момента революции, имевшей место в области почтовых марок и начатой в XIX веке Роуландом Хиллом из Великобритании, за которой последовало использование Вильямом Глэдстоуном, премьер-министром Великобритании, почтовой сети доставки для развития сберегательных касс, основные достижения в почтовом секторе всегда основывались благодаря принципу включения всех в почтовую систему. Эти достижения способствовали более конкретному подходу к утопическому представлению универсальной доступности почтовых услуг в промышленно развитых странах.

Результаты исследования говорят о громадном потенциале, который для развития деятельности и сектора представляет собой использование этого супермассива почтовых данных. Кроме того, эти данные можно объединить с другими макроэкономическими данными в целях лучшего понимания механизмов экономического обмена и логистических сетей на национальном и международном уровнях, а также их влияния на благосостояние граждан. Социальная и экономическая глобализация развивается в связи с бурным ростом электронной торговли, и теперь представилось возможным составить таблицу глобальной социально-экономической ситуации в реальном времени. Для почтовых служб и правительств аналитические средства данных в XXI-м веке дают не только представление о секторе в реальном

«Для жизнеобеспечения сектора основное значение имеет, не говоря о его развитии, понять структурные различия между развитыми и развивающимися странами.»

времени, но и открывают также путь к новым услугам и новым политикам и стратегиям в быстро меняющемся мире.

Долгосрочная проанализированная перспектива, которая в основном касается существующих почтовых операторов, выявляет фундаментальные экономические тенденции сектора. Эти тенденции показывают обособление отправок письменной корреспонденции по отношению к внутреннему валовому продукту, (ре)диверсификацию сектора и рост некоторых видов деятельности в секторе почтового потребления (например, почтовые посылки по отношению к письменной корреспонденции). Эти тенденции показывают контрактную структуру сети доставки, направленную на преобразование постоянных издержек в переменные благодаря коммерческим союзам, или же, направленную на то, чтобы позволить распределить постоянные издержки с партнерами.

В отношении развития почтового сектора эта перспектива подчеркивает расхождение на долгосрочный период между промышленно развитыми и развивающимися странами, в то время как экономическая общность точек зрения между промышленно развитыми и развивающимися странами была как никогда крепка в течение последних тридцати лет. Такая разобщенность приведет к провалу развития почтовой экономики большинства наименее развитых стран. Какое в данном случае решение можно предложить? Различные почтовые стратегии для операторов, работающих в рамках этих экономик, лучшая организация почтового рынка и модели почтовой экономики, обнадеживающие участие большинства граждан в почтовой системе. Развитие почтовых финансовых услуг является исключением в отношении секторной разобщенности, характерной для глобального потенциала, который еще нужно будет раскрыть.

Такая слабая почтовая общность поднимает много структурных вопросов, рассмотренных в этой публикации. В ней учитываются различные факторы развития почтовой экономики в экономиках развитых и менее развитых стран, а также показано, как недостаточные организация и регу-

лирование рынка отрицательно сказываются на росте почтового обмена во многих развивающихся странах и регионах. В первый раз в исследовании рассматривается организация и регулирование почтового рынка в регионе Африканской Южной Сахары. Эти вопросы сильно отличаются от вопросов развития почтовых рынков в рамках Европейского союза, о чем говорится в другой статье. Вывод: политика почтовых экономик, общность которых искусственна, не обеспечивает секторной общности в плане предоставления почтовых услуг.

И наконец, в публикации рассматривается вопрос о существующем потенциале, который пока не использовался для почтового сектора, в частности, финансовая доступность и развитие международного почтового обмена в эру электронной торговли. Например, более двух миллиардов жителей планеты не охвачены банковскими услугами, и здесь почтовые службы занимают хорошую позицию для предоставления услуг людям, не имеющим достаточного доступа к банкам и другим финансовым учреждениям, а также для того, чтобы способствовать осуществлению государственных платежей гражданам, в частности платежей социальных услуг.

Исследование – это непрекращающийся процесс, и он должен продолжаться с тем, чтобы механизмы экономического, секторного и глобального анализа и необходимые программы, основанные на супермассиве почтовых данных, могли быть разработаны на благо всех стран-членов ВПС и всего международного почтового сообщества. JA

*Хосе Ансон, экономист, специалист почтового сектора
Международного бюро ВПС.*

ВЫ МОЖЕТЕ ЗАКАЗАТЬ:

СТРАТЕГИИ РАЗВИТИЯ ПОЧТОВОГО СЕКТОРА: ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПЕРСПЕКТИВЫ.

АВТОРЫ:

Хосе Ансон, Матиас Эльбе, Мари-Одиль Пилей, Джоэль Толедано Биало, Руди Куадра, Гийермо Рондерос, Альтамир Линарес.

КОНТАКТНЫЙ АДРЕС:

jose.anson@upu.int



Почтовая марка СМС для мобильного клиента

Почтовые операторы все больше и больше используют мобильные устройства и новые технологии для продажи почтовых марок своим подключенным клиентам. Вместо покупки обычной марки, клиент может купить буквенно-цифровой код, используя СМС, а затем этот код может быть скопирован на адресуемый конверт. Даже если марки СМС не заменят обычные почтовые марки, они, тем не менее, очень практичны и доступны везде.

АВТОР:
ДАВИД
КОХ

Сегодня Почта Швейцарии предлагает услугу по мобильной оплате в рамках годового экспериментального проекта. Эта услуга касается только писем первого класса внутреннего режима весом до 200 граммов и максимальных размеров 25x17,6x2 см. По словам представителя швейцарской почты Бернара Бурки, эта услуга была разработана для очень занятых клиентов всех возрастов и всех их уровней доходов. «Почта уже продала десятки тысяч марок СМС с момента начала предоставления услуги в 2013 году, – говорит он, – и это очень просто и быстро».

Эксперты тоже благосклонно относятся к этой услуге. «Есть много моментов, когда предприятие должно уделять особое внимание клиентам, и удобство является одним из этих элементов», – говорит Ажай Сирси, профессор по маркетингу канадского Йоркского университета. – Это новшество должно чрезвычайно нравиться таким крупным потребителям мобильных технологий, как просьмеры (профессиональные потребители) или потребители высокотехнологичных продуктов».

Текстовое заполнение марки

Для предоставления этой услуги Почта Швейцарии установила партнерство с двумя крупными предприятиями электросвязи: Swisscom и Sunrise. Их клиенты, имеющие смартфоны, могут использовать текстовую передачу для набора слова «МАРКА» и направлять этот текст по номеру 414. Они могут также пользоваться этой услугой, используя программное обеспечение Почты Швейцарии. За несколько секунд клиент получает по СМС двенадцатизначный код и инструкции для копирования и нанесения этого кода в правый верхний угол конверта.

Цена марки СМС (1,20 шв. фр.) автоматически вычитается из телефонного счета клиента или заносится в дебет его предварительно оплаченного счета за мобильный телефон. Код позволяет

оплатить одно письмо и он действителен в течение десяти дней. Бернар Бурки говорит: «Цена включает стоимость одной обыкновенной почтовой марки за приоритетное письмо (1 шв. фр.) плюс стоимость передачи и получения текстовых сообщений, а также стоимость технических услуг, предоставленных третьими провайдерами, и действующие таксы».

Просьмеры (профессиональные потребители), как представляется, являются основными клиентами Почты Дании, выпустившее приложение MobilPorto, которое используют молодые клиенты, увлеченные мобильными технологиями. «Общая идея этой марки заключается в том, чтобы создать продукт, облегчающий нашим клиентам отправку письма», – говорит Мортон Нильсен, ответственный за связь датской почты. «Эта услуга могла бы укрепить имидж почты в качестве инновационного предприятия», – добавляет он. В апреле 2011 года датский оператор начал предоставлять эту услугу для ограниченного числа форматов писем, а затем в августе 2012 года охватил все их форматы. Мелкие пакеты до 2 кг могут также оплачиваться этим способом, что делает интересным осуществление коммерческих транзакций в онлайн-режиме. В связи с тем, что продажа за один прием ограничена лишь одной маркой, услуга предоставляется частной клиентуре.

Изменение масштаба

Согласно опубликованной информации, благодаря приложению MobilPorto, в первый год его применения было выпущено 400 000 марок. В феврале 2013 года датская почта охватила этой услугой международную почту. По этому случаю оператор обратился с просьбой к ВПС выпустить циркуляр для всех стран-членов и «немедленно проинформировать их центры обработки и почтовые отделения» о существовании такого рода



Почта Дании, так же просто, как лизнуть почтовую марку (фото: Morten Bengtsson)

услуги во избежание любых проблем обработки, связанных с идентификацией оплаты писем. По словам Почты Дании, до сегодняшнего дня не наблюдалось никаких проблем. Самыми частыми странами, в которые пересылаются оплаченные этим способом международные отправления, являются Фарерские острова, Гренландия и другие европейские страны.

Без проблем

Должны ли почтовые операторы, предоставляющие этот тип услуг, беспокоиться о возможных проблемах пересылки писем, оплаченных марками СМС? Согласно Регламенту письменной корреспонденции ВПС, именно оператор подачи должен проверять правильность оплаты. Для марок СМС это означает, что их непризнание за границей имеет мало шансов быть источником проблем, так как проверка осуществляется отправляющей почтовой службой. «Оплата, как правило, контролируется в операционном окне при подаче клиентом отправления или его гашении», – говорит Сейду Конатэ, руководитель программы ВПС «Повышение качества». Он также добавляет, что почтовые службы стран-членов должны быть проинформированы об этом новом способе оплаты.

Удобно для клиентов

Мортон Нильсен говорит, что в Дании большинство клиентов MobilPorto, около 82%, используют эту услугу через программное обеспечение почты для смартфонов, которое работает на платформах iOS (iPhone и iPad), Android и Windows. Марка СМС (здесь также двенадцатизначный код) действительна в течение семи дней. Оплаченные таким способом письма обрабатываются теми же сортировочными машинами, что и обыкновенные письма, но они снабжены мобильными технологиями, которые необходимы для контролирования

достоверности кода. Если код плохо написан, то сортировочная машина автоматически фотографирует письмо и направляет фото персоналу, который проверяет и исправляет код, как это также делается, если в адресе письма плохо написаны буквы.

А филателия?

Никто не думает, что коды заменят марки, являющиеся для коллекционеров миниатюрным произведением искусства. «Для традиционных почтовых марок всегда будет существовать рынок, – полагает Мортон Нильсен. – Мы рассматриваем марку СМС в качестве дополнительного варианта, а не как продукт замены».

Спрос на традиционные почтовые марки всегда высок среди филателистов, которые видят в них ценные коллекционные предметы. «Традиционные марки по-прежнему ценятся филателистами, даже если почтовые службы предоставляют такие инновационные услуги, как оплата посредством СМС», – говорит Луис Виржилль, руководитель программы ВПС «Филателия».

Для операторов продажа коллекционерам марок является очень прибыльным делом, учитывая, что стоимость доставки одного письма, основного источника коммерческих расходов марок, практически не существует. Согласно положениям Конвенции ВПС, сюжет почтовой марки должен полностью соответствовать культурной идентичности страны-члена, выпустившей марку, и способствовать развитию культуры и поддержанию мира. На марке также должно быть напечатано наименование страны или территории, выпустившей марку, и указана ее номинальная стоимость. Вот такие новости для почтовых служб, которые обновляют свои услуги в духе времени. **DK**



Новые лица

Новые руководители региональных союзов сталкиваются с одинаковыми вызовами, хотя представляемые ими регионы различны.

**АВТОР:
КЭТРИН
МАКЛИН**

Начало года совпало с приходом Хонглиянга Лина в качестве главы Почтового союза стран Азии и Тихого океана (ПСАТО), который охватывает широкий регион от Афганистана и Индии и до Таиланда и Австралии. Хонглиянг Лин вот уже 28 лет как работает в почтовом секторе, передавая свой опыт этому региональному союзу как по вопросам китайского рынка, так и по международным делам. Роберто Каванна, бывший руководитель Почты Эквадора, был избран руководителем Почтового союза Америк, Испании и Португалии (ПСАИП).

Эти новые руководители должны будут отвечать на потребности своих стран-членов как на региональном, так и на международном уровнях. И это будет не так просто сделать, так как им будет необходимо определить типичные цели несмотря на разные интересы каждой страны или каждого почтового оператора. Страны-члены ожидают от них соглашений и видят в них источник вдохновения для почтового сектора, который переживает большие трудности и остроту настоящего момента.

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ СЕКРЕТАРЬ ПСАИПА

Роберто Каванна



Почтовый союз: Каким образом занимаемая Вами должность руководителя Почты Эквадора помогла Вам подготовиться к этому новому посту?

Я осознал, что общество изменяется молниеносно. В связи с этим мы должны везде провести структурные реформы. Мы стараемся отвечать на новые социальные нужды, адаптируя сегодняшние услуги и предоставляя другие услуги с добавленной стоимостью. Почтовый сектор – это живое доказательство наблюдаемого быстрого развития. И ПСАИП должен отвечать актуальным потребностям.

Каковы Ваши основные функции?

Регион ПСАИПа имеет мощный растущий потенциал. Основной целью организации является повышение качества, укрепление логистики и почтовой безопасности, не забывая при этом эксплуатационную деятельность в региональном масштабе с мировым значением.

Мы являемся ключевыми партнерами в развитии и реализации Почтовой мировой стратегии

ДИРЕКТОР ПСАТО

Хонглиянг Лин**Почтовый союз: Как Вы готовитесь к новой работе на новой должности?**

Хонглиянг Лин: Это очень ответственная должность не только лично для меня, но также и для почтового сектора, так как мир очень быстро развивается. Я буду работать упорно с учетом того, что нас ожидает, что мы сделали, и что мы должны сделать сегодня.

Каковы Ваши цели на предстоящие годы?

У нас разработан план. Разумеется, что мы нуждаемся в ресурсах и во внутренней и внешней под-

держке. Мы обдумываем вопросы о том, как наилучшим образом помочь почтовым службам создать новые услуги и повысить качество имеющихся с тем, чтобы отвечать на потребности граждан и способствовать развитию национальных экономик.

В течение последних 20-30 лет положение почтовых служб в мире очень быстро менялась. Например, некоторые почтовые службы относятся к государственному сектору, тогда как другие являются общественными предприятиями. Почти каждая страна-член должна улучшить свои услуги и развивать свою почтовую сеть.

Азия и Тихий океан являются очень специфичным регионом, национальные и региональные особенности которого неодинаковы и разнообразны. Разумеется – это вызов для нас, заключающийся в том, чтобы ответить на потребности таких различных стран-членов.

Как Вы найдете совместное решение, подходящее для всех ваших стран-членов?

Никто не может ответить на потребности всех, но мы стараемся отвечать на потребности большинства из них. В прошлом нам удалось этого добиться в области профессиональной подготовки.

Какие проекты или инициативы стоят на повестке дня ПСАТО?

Во всем мире электронная торговля предоставляет большие возможности для почтового сектора. В нашем регионе онлайн-торговля очень быстро развивается во многих странах. Если мы упустим такую возможность, то будут ли в будущем шансы на успех у почтового сектора? **см**

ВПС в региональном плане. Работая с ВПС, мы имеем большую возможность обмениваться нашими опытом и ноу-хау в таких областях, как: реформа, регулирование, управление, окончательные расходы и т.д. В этом году мы хотим инвестировать на развитие и реализацию проектов 820 000 долларов США. Мы сконцентрируем наши усилия на предоставлении новых услуг и диверсификацию деятельности, повышение качества услуг, на проекты по управлению и на другие важные для региона вопросы.

ПСАИП охватывает широкий географический регион. Что общее объединяет страны члены этого союза?

Во время моей предвыборной кампании я посетил 25 из 28 стран-членов. Я узнал, что мы работаем в сложной обстановке по причине появления новых тенденций и новых вызовов. Ситуация одинакова во всем регионе. У нас одинаковые проблемы, а именно: снижение объемов почты, рост конкуренции, новые тенденции, необходимость отыскания больших ресурсов и повышения качества услуг, а

также способность к адаптации. ПСАИП – это разнородный регион, но мы должны работать вместе, чтобы достигнуть поставленных целей.

Я буду работать, чтобы свести к минимуму разницу в развитии почтовых служб стран-членов ПСАИП, гарантировать одновременно более высокие уровни качества услуг и более однородное качество того или иного региона союза.

Большинство почтовых операторов Вашего региона имеют менее 20% долей рынка. Как Вы можете увеличить эту цифру?

Мы должны работать с государственным сектором, чтобы наступило время перемен. Именно государство в конечном итоге гарантирует предоставление почтовых услуг в соответствии с потребностями страны. Нужно, чтобы каждая страна-член ясно определила ответственность органа-регулятора, важность и исключительность назначенного оператора, правила конкуренции, условия предоставления универсальной почтовой услуги и тарифные механизмы, а также взаимодействие всех операторов. **см**



Ирландия разрабатывает ультраточные почтовые индексы

Ирландия, являющаяся единственной страной Евросоюза не имеющей государственных почтовых индексов, намеревается принять совершенную по своему замыслу систему с единственным идентификатором для каждого почтового ящика.

АВТОР:
ДАВИД
КОХ

В январе государство Ирландии подписало на 10 лет контракт с частным консорциумом Capita Ireland, который должен разработать, ввести в действие и эксплуатировать к началу 2015 года национальную систему почтовых индексов. Capita не пожелал раскрывать детали контракта, но говорят, что речь идет о сумме в 25,6 миллиона евро.

Назначенный ирландский оператор An Post уже использует передовую технологию сортировки почты без почтовых индексов. Но сторонники почтового индекса уже давно говорят, что индекс улучшит доставку различного рода товаров и предоставление услуг, идет ли речь о службах скорой помощи или о предприятиях прямого маркетинга.

Адреса без единственного индекса

В 2006 году в отчете, составленном по просьбе ирландского правительства, рекомендовалось использовать шестизначный почтовый индекс, позволяющий определить адрес в каждом из 200 возможных почтовых районов, распределенных на участки по 40-50 частных владений. Благодаря новой предлагаемой системе можно определить адрес каждого почтового ящика.

По словам Лиамы Дуггана из Capita Ireland, такое ультраточное определение места должно решить присущую Ирландии проблему «адреса без единственного индекса». Более 600 000 ирландских адресов не содержат ни номера, ни наименования здания. В некоторых случаях даже улицы не имеют названий. «Учитывая передовые технологии и улучшение картографических методов и систем GPS, правительство сочло, что единственный идентификатор для каждого адреса будет самым разумным решением», – говорит Лиам Дугган.

«Во многих случаях в адресах указаны лишь названия деревень или коммун. Возможны также и случаи, когда члены одной семьи живут в одном и том же районе. Таким образом, по одному и тому же адресу можно иметь многих мистеров или миссис Марфи», – заключает он.

Это может отрицательно сказаться на доставке товаров и предоставлении услуг, особенно в сель-

ских районах. Согласно информации министерства связи страны, речь идет о проблеме, которая касается более трети ирландских семей.

Укрепление бизнеса

«Предприятия должны положительно отнестись к изменению, но они могут столкнуться с трудностями адаптации их баз данных к новой системе», – говорит Марк Филдинг, генеральный директор ирландской ассоциации малых и средних предприятий (МСП). «Действительно, это будет стимулировать некоторые из указанных предприятий и заставить их войти без каких-либо затруднений в 21-й век», – уточняет он, отмечая при этом, что новая система почтовых индексов может заставить предприятия, которые еще не занимались сбором информации, создавать свои собственные базы данных.

«В результате реорганизации данных почтовые индексы в сочетании с информацией географического плана могли бы оказать помощь МСП в деле более эффективной рекламы благодаря целевому направлению их почтовой рекламы. На самом деле, вы могли бы целенаправленной организацией кампаний по продажам», – говорит он.

По словам Марка Филдинга, в Ирландии система почтовых индексов должна также стимулировать электронную торговлю, делая доставку на дом более надежной. Он также надеется на то, что государственные почтовые индексы усилят конкуренцию между назначенным ирландским оператором An Post и частными перевозчиками, что должно привести к снижению цен за доставку.

Социально-экономическая польза

По словам Патриции Вивас, эксперта ВПС по вопросам адресации и почтовых индексов, почтовые индексы, являющиеся составной частью инфраструктуры, имеют большое значение. «Адреса являются общественным механизмом, сравнимым со светофором и с другими элементами инфраструктуры подобного рода», – добавляет она.



В Дублине также будет использоваться новая система (фото: Hans-Peter Bock)

Инвестиции, выделяемые на адреса, являются фундаментальным этапом, который следует пройти для того, чтобы все смогли пользоваться государственными и частными услугами. Ирландское правительство говорит о целом ряде преимуществ. Быстрое и точное определение адресов должно привести к улучшению предоставления срочных услуг. «Использование почтовых индексов для каждого места жительства в Ирландии является беспрецедентной возможностью для национальной службы скорой помощи, которая сможет быстро и точно определять места своего медицинского вмешательства», – говорит Мартин Дюнн, директор этой службы.

По словам Министра здравоохранения Ирландии Джеймса Рейлли, среди остальных преимуществ данной инициативы можно назвать возможность сбора эпидемиологических данных и управления медицинскими услугами.

Буквенно-цифровой индекс

Ирландское правительство пока еще не утвердило окончательную концепцию почтового индекса, но речь, по всей видимости, пойдет и семизначной буквенно-цифровой системе. Первые три знака будут обозначать район почтовой доставки (приблизительно будет насчитываться от 100 до 200 таких районов), а четыре остальных знака будут образовывать единственную комбинацию.

На вопрос о том, будут ли влиять названия населенных пунктов на буквы в почтовых индексах (довольно сложный вопрос для страны, имеющей два официальных языка, и где из-за ирландского языка зачастую возникают трудности с английскими названиями населенных пунктов), Лиам Дугган уточнил, что почтовые индексы не будут связаны с английскими или ирландскими названиями населенных пунктов.

Дублин останется исключением. На ирландском языке столица называется Baile Atha Cliath, тогда как начинающиеся с буквы «Д» почтовые индексы существуют уже много лет. Прежние почтовые индексы должны быть включены в предлагаемую систему.

Предстоящая работа

Патриция Вивас говорит, что внедрение новой системы почтовых индексов является основным инфраструктурным проектом, полная реализация которого зачастую занимает около десяти лет. Часто случается, что почта должна использовать одновременно обе системы (новую и прежнюю) в ожидании, пока широкие слои населения и основные клиенты не приспособятся к изменениям.

В Ирландии консорциум, руководящий этим переходным периодом, должен убедиться в том, что 2,2 миллиона адресов (и в частности, прежние адреса без единственного индекса) должны иметь единственные индексы перед тем, как весной 2015 года запускать в действие систему. Необходимо также провести кампанию по привлечению внимания широких слоев населения и удостовериться в том, что повсюду в Ирландии было проведено обновление баз данных.

По словам Лиам Дуггана, это коснется почти 100 миллионов входов в базы данных различных общественных служб как на местном, так и на международном уровнях. Для подготовки заедования системы почтовых индексов весной 2015 года с Carpa сотрудничают другие такие крупные предприятия, как банки, промышленные предприятия, розничные компании и фирмы, имеющие в своем распоряжении крупные базы данных частотного сектора. dk

БЕЛЬГИЯ

Для бельгийского оператора «**BPOST**» конец 2013 года был замечательным, так как прибыль увеличилась на 20% и составила 273,3 миллиона евро. Чистая прибыль, полученная только за последний квартал, выросла на 78% по отношению к 2012 году. Согласно информации бельгийского оператора, увеличение объемов посылок, рост электронной торговли и улучшение производительности лежали в основе его хороших финансовых результатов. В четвертом квартале объем посылок вырос на 12,9% по отношению к 2012 году.

БРАЗИЛИЯ

В Бразилии Высший суд по трудовым спорам вынес частичный запрет на забастовки почтовиков «**CORREIOS**» в 13 штатах. Суд решил, что на Fentect, профсоюз бразильских почтовиков, он будет вынужден наложить штраф в размере 50 000 бразильских реалов (20 900 долларов США), если 40% служащих не выйдут на работу. Почтовики начали забастовку 29 января в связи с передачей управления их программой заботы о здоровье новому агентству.

КАНАДА

Канадская почта «**POSTES CANADA**» обновила свою функцию по поиску почтовых индексов в онлайн-режиме в сотрудничестве с английской фирмой Postcode Anywhere, специализирующейся на управлении индексами. Канадцы могут теперь подтверждать в онлайн-адреса исходящих отправок, вводя их частично или полностью на английском или французском языке в окно «Поиск» Adresse Complète компьютера. Адреса подтверждаются компьютером благодаря базе данных адресов канадской почты (PCAD).

POSTES CANADA опубликовала директивы, касающиеся перехода доставки на дом отправок 5 миллионам клиентов на доставку в общие почтовые ящики. Клиентов, получающих свою почту у входа в здание и в большинстве предприятий, это изменение не коснулось. Канадская почта постаралась учесть доставку почты пожилым людям или инвалидам, а также в густонаселенных городских зонах, в которых было бы сложно найти место для расположения общих почтовых ящиков.

ФРАНЦИЯ

Переживающая в настоящее время изменения французская почта «**LE GROUPE LA POSTE**» сформулировала новый план, направленный на модернизацию, развитие и расширение спектра своих услуг. Почта сообщила, что на первых этапах ее стратегии необходимо будет реорганизовать группу и провести переговоры с профсоюзами в целях разработки новой коллективной конвенции. Для повышения своей конкурентоспособности на растущем рынке доставки посылок французская почта предусматривает развитие своих служб логистики.

ГЕРМАНИЯ

Немецкая почта «**DEUTSCHE POST DHL**» пропагандирует на протяжении всего их цикла жизни свои продукты GoGreen, опираясь на принятие международного признанного стандарта, касающегося отчетов о парниковом газе. Эти продукты с начала 2014 года имели нейтральное климатическое влияние. Новые стандарты будут применяться к этим отчетам по выбросам CO₂, а оператор будет заниматься сбором данных о других таких парниковых газах, как метан и закись азота с целью придать прозрачность этим отчетам.

КЕНИЯ

Почтовая корпорация Кении «**POSTAL CORPORATION OF KENYA**» начала применять налог на добавленную стоимость (НДС) к своим услугам в соответствии с законом, принятым осенью 2013 года. 16% НДС применяется на все почтовые услуги. В результате этой новой меры внутренний тариф на письмо весом до 20 граммов увеличивается с 30 кенийских шиллингов (0,34 долл. США) до 35 (0,40 долл. США).

НОВАЯ ЗЕЛАНДИЯ

Банк Новой Зеландии использует теперь онлайн-проверку личности **NEW ZEALAND POST**, RealMe с тем, чтобы ее клиенты могли открыть новые счета в онлайн-режиме без обязательства доказывать каждый раз свою личность. Клиенты регистрируются в RealMe благодаря системе биометрической проверки личности в своих районных почтовых отделениях.

СКАНДИНАВИЯ

В предстоящие годы в связи с постоянным снижением объемов традиционной почты **POSTNORD** сконцентрирует свои

усилия на развитии электронной почты. В этом году PostNord будет рационализировать свою деятельность и заниматься реструктуризацией группы. С тем, чтобы соответствовать росту онлайн-торговли, будут объединены сегменты почты и логистики и будут разработаны инновационные и комплексные решения для физической почты.

СИНГАПУР

В течение одного года почта Сингапура «**SINGPOST**» увеличила свои доходы на 10% за счет услуг, не относящихся к почтовым услугам. За три первых квартала финансового года эти услуги составили 45,7% торгового оборота. Хотя объемы внутренней почты снижались в течение восьми последовательных кварталов, доходы составили 176,5 миллиона долларов США, то есть выросли на 30,2% по отношению к тому же периоду 2013 года.

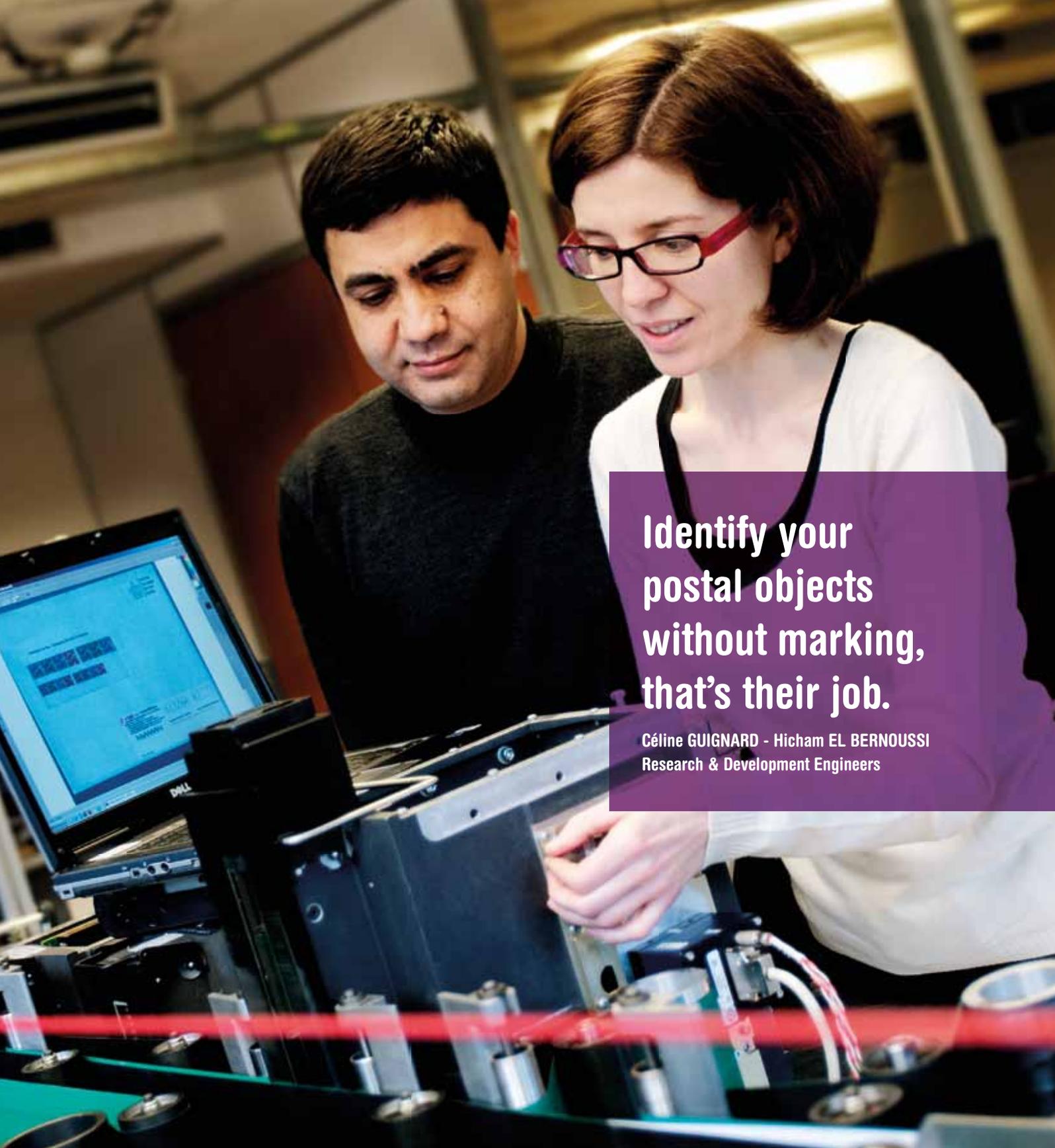
СОЕДИНЕННЫЕ ШТАТЫ АМЕРИКИ

Почтовая служба США «**USPS**» сообщила, что досрочный уход на пенсию 22 000 человек в 2013 году компенсировали убытки первого квартала 2014 года. USPS констатировала чистые убытки на сумму в 354 миллиона долларов, тогда как за тот же квартал в 2013 году они составили 1,3 миллиарда долларов. В течение квартала доходы выросли на 1,9% и достигли 18 миллиардов долларов благодаря частично росту электронной торговли во время Рождественских праздников.

ПРОЧЕЕ

Во время четвертого квартала 2013 года **UPS** был зарегистрирован убыток на 1,83 доллара США за каждую акцию, что было связано с расходами на сумму 3 миллиарда долларов, которые касались пенсионного режима и работы по доставке посылок. В декабре UPS прибегла к использованию дополнительного персонала и оборудования, чтобы увеличить на 20% свой общий объем доставок и не снизить активности при плохих климатических условиях. За год благодаря онлайн-торговле объемы посылок в мировом масштабе выросли на 6%

Автор: Кайла Редстоун



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

Céline GUIGNARD - Hicham EL BERNOUSSI
Research & Development Engineers

C O N S U L T | D E S I G N | I M P L E M E N T | S U P P O R T | A D D V A L U E

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.