

自1875年起引领邮政行业不断前进

2014年12月

第四期

# 邮联

电子商务新框架

因何要以人为本




万国邮政联盟  
联合国专门机构



## 携手改善生活

ISSN 0041-7009



post

Be part of it. Today.

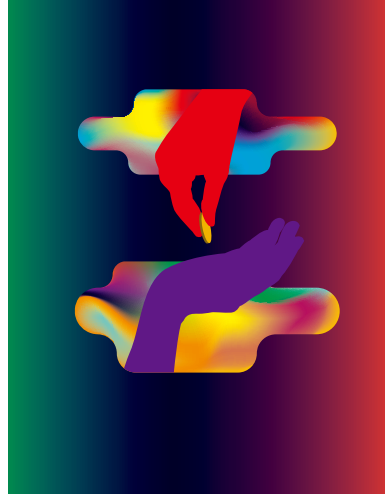
The postal community's dedicated top-level domain name opens up a unique, secure internet space for innovative postal applications to enable cross-border business.



**UPU** | UNIVERSAL  
POSTAL  
UNION

More information:  
[www.info.post](http://www.info.post)  
[dotpost@upu.int](mailto:dotpost@upu.int)

封面：Dominik Junker



## 多哈邮政战略

2016年前各国邮政将要实现的四大目标

-  **1 改进网络**
-  **2 提供相关知识和专业技术**
-  **3 促进创新**
-  **4 推进可持续发展**

更多信息请参见：  
<http://news.upu.int/insight/world-postal-strategy/doha-postal-strategy>

## 十二月 2014

主 编：Faryal Mirza (FM)  
 办公室宣传事务主管：Rhéal LeBlanc (RL)  
 供 稿 者：Chantal Britt (CB), David Koch (DK),  
 Vincent Landon (VL), Catherine McLean (CM), Lelia Rotaru (LR)  
 中文制作：He Jianjun, Mi Xiaorui  
 设 计：Die Gestalter, 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种语文出版，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，以及邮政行业其他相关各方。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。

本刊还用法文、英文、阿拉伯文、德文、俄文和西班牙语出版。

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联的观点。版权归万国邮联所有，未经允许《邮联》杂志的文章、图片或插图不得复制。

- 8 **封面故事**  
万国邮联与国际农业发展基金在非洲共同推出新的汇兑项目启动合作改善农村人口生活
- 14 **统计**  
消费者邮政服务支出增加  
最新数据显示网络情况稳定
- 18 **案例研究**  
创新全球服务质量监控系统，定位异常邮件  
备受瞩目的GMS创新在行动
- 20 万国邮联出资改进服务  
改善服务质量基金为提高网络速度投资
- 22 丹麦推行全民义务数字邮箱  
北欧地区首个实行该举措的国家
- 23 **平等**  
联合国妇女署与万国邮联协力共进  
两机构协力推进两性平等
- 24 **电子商务**  
万国邮联推出新框架  
近期工作取得良好成绩
- 26 **访谈录**  
互联网使用日渐频繁，隐私问题尚需应对  
互联网协会的Robin Wilton谈尊重隐私和保护数据
- 30 **海关**  
邮政—海关体系改革理清思路并提高速度  
菲律宾邮政与海关签署协议以更好服务客户
- 32 **问答**  
如何在业务转型中获得员工支持  
新加坡邮政首席执行官Wolfgang Baier谈因何要以人为本
- 4 **专栏**  
4 简讯  
5 编者按  
34 市场聚焦  
38 文摘



数字

3,398 亿件

为 2013 年全球邮寄信函量

发展

## 万国邮联协同国际移民组织共促布隆迪发展



布隆迪邮政网络能够促进农村地区社会经济的蓬勃发展(照片:国际农业发展基金 / Susan Beccio)

万国邮联和国际移民组织(IOM)正在开展合作,旨在降低汇款成本、普及邮政金融业务,并协助当地制造商更加便利地出口产品。

2014年10月国际移民组织和万国邮联呼吁捐赠支持布隆迪的一个试点项目,项目价值400万美元,希望利用邮政网络特有的能力促进发展。该联合项目为期4年,与布隆迪邮政合作开展,寻求途径以解决布隆迪农村人口及移民面对的各种问题。

由于汇费高昂,布隆迪的农村人口也被电信服务排斥在外,同时他们难以找到途径获取基本金融业务。仅有12.5%的布隆迪人口在金融机构中拥有账户。

### 发展

万国邮联帕斯卡·克里瓦兹副局长强调,该项目在满足移民需求及制订移民来源国家发展目标方面发挥重要作用。

他说:“全球邮政网络拥有64万所邮局,遍及世界各地,边远地区也有邮局存在。各国邮政不仅提供实物邮件和电子邮件服务,而且还提供惠及大众的金融服务,比如汇款和信贷等。没有其他哪个经济活动参与者能将所有这些服务功能结合在一起”。

布隆迪邮政局长Salvatore Nizigiyimana表示,国际移民组织与万国邮联的项目将依靠邮政服务,同时通过普及电信服务并帮助当地的小型制造商进入国际市场来实现移民对布隆迪农村地区发展贡献的最大化。

### 关注重点

国际移民组织总干事William Lacy Swing说:“海外侨民每年汇回布隆迪家乡的金额约为4,800万美元,其中10%以上损失在汇费上。我们希望减少这种损失,不仅是在布隆迪,对其他所有国家也是如此”。

Swing补充说:“移民汇款对发展具有直接的影响。经证实,与国外直接投资或经济援助相比,汇款对经济危机具有更强的抵御能力,包括当前正在经历的经济危机在内”。

但是他还补充说,世界上很多贫困人口正在遭受过高汇费的盘剥。2012年非洲移民向非洲的汇款额达到600亿美元,但很多被收取了超额手续费,这项费用估计达40亿美元。RL

编者按

## 致岁末

2014年缓缓落下帷幕,《邮联》杂志编辑团队最真挚的愿望就是:希望我们的杂志继续以认真细致的研究、精心撰写的文章、清晰易读的设计和版式,为我们的读者提供服务。在过去的一年里,我们根据读者在最新调查中所表达的愿望,对杂志内容重新进行了调整,其中主要之一就是案例研究。根据读者的建议,我们增加了案例研究的数量。有一点很明确,许多相关方在寻求万国邮联的有关经验,从而可以学习并从中得到启示。仅在本期杂志中,我们就提供了3个以上的案例研究,将圣诞的欢乐提前带给热爱它们的读者。

### 战略沟通

我们的杂志应该被视为在战略沟通框架之内,是万国邮联提供给各成员国及其相关各方整体价值中不可分割的一部分。这个独特的大家庭可以从它的成员国那里学到很多,成员国之间也有诸多可以相互借鉴。杂志的内容形成了既定战略,不再是黑夜中随意的一声呐喊,而成为目标明确的沟通渠道。我们有着清晰的目标读者群体,而这些读者也希望通过阅读杂志满足自己特定的需求。

我们期待2015年继续同所有读者展开对话;同时,衷心祝愿大家年末能够好好休息!

主编: FARYAL MIRZA

行政理事会

## 科特迪瓦担任2015年战略大会主席

科特迪瓦将担任万国邮政联盟战略大会主席,该会议将于2015年4月13~14日在瑞士召开。

2014年11月,万国邮联行政理事会决定将举办这次国际会议的主席身份授予科特迪瓦。

2014年9月,万国邮联和科特迪瓦宣布取消原定于2014年10月14~15日在阿比让召开的战略大会,原因是周边国家埃博拉疫情导致该地区普遍出现健康问题且会议注册率过低。

同时,为了表示认可科特迪瓦对万国邮联的承诺,行政理事会也邀请科特迪瓦担任部长级高级会议的联席主席。该会议

将于2016年万国邮政大会期间在土耳其伊斯坦布尔召开。

### 承诺

科特迪瓦邮电部部长Bruno Koné说:“科特迪瓦重申与各国合作的立场,我们保证服从万国邮联的安排并期待与所有成员国开展合作,为我们共同的万国邮联做出贡献。这个解决方案令我们感到非常荣幸和愉快,很高兴能够在瑞士举办的万国邮联战略大会及2016年伊斯坦布尔部长级会议上担任会议主席”。

战略会议的主旨是评估当

前世界邮政战略所取得的进步并确定下一个战略应包含的内容,下一个战略将在伊斯坦布尔大会上提交万国邮联各成员国。万国邮联成员国在2012年邮政大会上通过了“多哈邮政战略”,该战略是全球邮政行业的四年期路线图。

科特迪瓦邮电部部长还在行政理事会会上宣布,科特迪瓦将把本国为万国邮联预算上缴的会费由原来的1个单位提高到3个单位。万国邮联预算的基础是192个成员国上缴的会费,各成员国可根据自己的意愿选择上缴会费单位的数量。RL

## TEDx 会议畅谈邮政大数据

2014年12月在日内瓦召开的TEDx Place Des Nations会议上,与会者了解到,在当今这个电子数据无处不在的世界里,邮政大数据有助于为没有接入数字世界的地区桥接信息鸿沟,这是数据科学家Miguel Luengo-Oroz在会议上发言的主题。在本次会议上,包括创新者、设计师、教师、和平人士和创业者在内的11名与会者,与大家分享了他们为应对当今世界挑战、塑造未来世界的经验和做法。

全球有65万多所邮局,其中很多位于边远和没有接入数字世界的地区。Luengo-Oroz是联合国“全球脉动”项目的研究主管,像他这样的科学家们相信,信件和包裹所传递的丰富信息可以加深人们对世界现状的实时理解。

这位自封的“反学科”科学家说:“我们能够从微博和手机

中获得数据,但是那些没有接入互联网的地区怎么办呢?每封信包含20多个数据点,每天世界上流通的信件有10亿封,利用这些数据就有可能确定重要的人类和经济发展趋势”。

### 非数字足迹

世界各国邮政平均每天处理10亿封信函和1,600万件包裹。这些邮件大部分都带有条码和其他信息,包括邮政编码和日戳戳记。这些信息可以在万国邮联的电子网络Post.Net上跟踪到。这使得各国邮政可以与航空公司和海关机构互换派件信息,同时为邮政用户提供投递状况的信息。

Luengo-Oroz领导着全球3所大数据创新实验室,对通过分析各种数据模式而发现深刻见解兴趣浓厚。这些数据包括手机、社交媒体、卫星数据,现在还

包括与发展相关的邮政数据。

### 形成政策

Luengo-Oroz与万国邮政联盟密切合作,开发邮政大数据的潜力,从而洞察重要的社会和经济趋势。这样便可以在危机或其他现象及其影响出现之前,提早发出预警。为了确保数据不外泄并有效保护数据,所有数据都要进行汇总。

这一信息金矿,加上其他来源的数据,对帮助各国、联合国以及其他国际组织在制订发展政策方面具有极其重要的意义,而发展政策的制定正是联合国秘书长执行办公室设立的“全球脉动”项目目标之所在。

万国邮联作为联合国在邮政服务方面的专门机构,正在敦促成员国通过共享数据来加入“全球脉动”项目。RL

### 金融包容性

## 各国邮政倚重移动技术

各国邮政越来越多地考虑如何利用移动技术提供更加高效的金融服务。在万国邮联近期举办的一个论坛上,我们看到几个国家的邮政已经成功利用移动技术扩大了邮政金融服务的规模。

印度尼西亚的2.45亿居民散居在17,000个岛屿上,而银行服务范围还不到人口的66%。印度尼西亚邮政国际关系经理Moehartini Moeharjadi说,印度尼西亚邮政制定了战略性决策,采用移动技术发展金融服务并提升金融服务包容性。金融业务收入占印度尼西亚邮政收入

的45%。她补充说:“创新和发展是我们业务的关键要素。使用移动电话的人口接近50%,而接入互联网的人口只有29%”。

在摩洛哥,政府要求邮政的全功能邮政银行——Al Barid银行推进金融包容性工作。所有公民,即使没有银行账户,都可以享受移动银行服务。此外,利用所有移动工具均可获取移动银行的服务,以确保更广泛的覆盖范围。

### 关注监管

论坛参与者达成共识,认为有力的法律和监管框架具有

重要作用,应适应于特定需求和各种新兴的技术创新。来自南部非洲通信监管机构协会的Clifford Nkomo表示,移动技术的激增速度如此迅猛,令各国政府没有足够的时间反应,导致移动支付运营商钻了监管的空子。

Nkomo说:“我们需要建立一个权力机构来监管移动银行服务,并应对可负担能力、质量以及客户保护等方面的问题,同时也不能忽视洗钱和恐怖主义融资带来的相关风险”。LR&RL



技术

## 邮政物联网引发思考

万国邮政联盟鼓励世界各国邮政认识“邮政物联网”并对新技术敞开胸怀,为民众提供更好的服务。

近期在瑞士伯尔尼的万国邮联总部举办了有关这一主题的论坛,来自万国邮联大家庭的代表聚集一堂,聆听来自各国邮政、学术界以及私营技术公司发言人的讲话。

论坛的主题是回归“物联网”,或者说是传感器技术的使用,这种技术使得收集实物邮件信息并通过互联网实时传递数据成为可能。由此生成的大数据经过分析,能够为邮政经营者提供获取附加价值的机会,推动业务的发展。

苏黎世联邦技术学院助理教授 Alexander Ilic 的介绍与会代表留下了深刻印象:搭上大数据这班车的成本居然如此之低。

他说:“数据为王,而唾手可得、成本低廉的技术能够让笨东西变聪明”。

他举例说,如给库存物品(“笨东西”)贴上无线射频识别标签(“聪明的东西”),便能够实现库存物品的跟踪。

### 谨慎

但是 Ilic 也流露出了谨慎的一面,他说:“有些人犯错误就在于他们以为数据收集得越多越好,但却不知道该怎么处理这些数据”。



在像信箱之类的物体上加装传感器能够获得有趣的数据(照片: Jay Mantri)

他补充说,现代分析工具可以帮助处理所生成的海量数据。他将这种情况比作“超声波对医学的作用”。

万国邮联内部专家 José Ansón 则表示,对邮件流通所产生的邮政大数据进行分析可以极大提高邮政业务的效率,“数据合作将界定未来邮政网络的边界,判断什么能带来价值,什么会产生破坏”。然而,他还补充说,邮政经营者需要改变思维模式。

### 用业务说话

投入大数据浪潮的业务案

例清晰可见,邮政市场的其他参与者可以学习参考。私营快递公司“UPS 欧洲”的欧盟公共事务处长 Mark Van Der Horst 称,使用大数据的目标是改进客户体验。他说,“25 年以前,利用历史数据和简单的电子数据表格来预测途中、车上或飞机上的包裹情况。如今,我们可以更加准确地了解包裹的位置及它们的运送情况”。

这次论坛由万国邮联和美国邮政总局监察长办公室联合举办。FM



# 万国邮联与国际农业发展基金在非洲共同推出新的汇兑项目

建立独特的合作关系,在非洲地区的“最后一英里”服务中充分利用公共邮政网络提供汇兑和金融业务,推进农村地区金融包容性的发展。

文:  
FARYAL MIRZA  
插图:  
DOMINIK JUNKER

万国邮政联盟、国际农业发展基金(IFAD)以及其他合作伙伴共同开展新项目,通过非洲农村地区的邮政网络促进汇兑业务的发展。贝宁、加纳、塞内加尔和马达加斯加作为第一批试点国家将从该项目获益。今后还将有7个国家获得“非洲邮政金融业务项目”的援助。该项目由欧盟、国际农业发展基金、万国邮联、世界银行、联合国资本发展基金以及世界储蓄银行研究所联合出资。

项目的重点是从根本上改进运营,降低汇往非洲大陆或在非洲大陆内部的汇费,同时缩短汇兑时限。项目投资700万美元,用于对参加项目的各国邮政进行现代化改革以达到这些目标。

万国邮联比沙尔·侯赛因总局长说:“邮政网络在非洲农村地区的覆盖范围是其他任何金融机构都无法比拟的,因此各国邮政最能够在世界弱势群体中促进金融包容性的发展”。

包括布隆迪、埃及、埃塞俄比亚、肯尼亚、乌干达、赞比亚和津巴布韦等在内的共计11个国家将从深度市场分析中受益;同时,4个试点国家(贝宁、加纳、塞内加尔和马达加斯加)将获得现场技术援助以推动项目实施。

国际农业发展基金的邮政和汇兑专家Hans Boon解释说:“我们正在制订分步骤的方法,这样各个国家便能够在自己的强项上下功夫”。Boon补充说:“短期效果是关注重点,这对于

试点项目完成后决定下一步工作如何开展至关重要,其成功将为扩大项目规模奠定基础”。

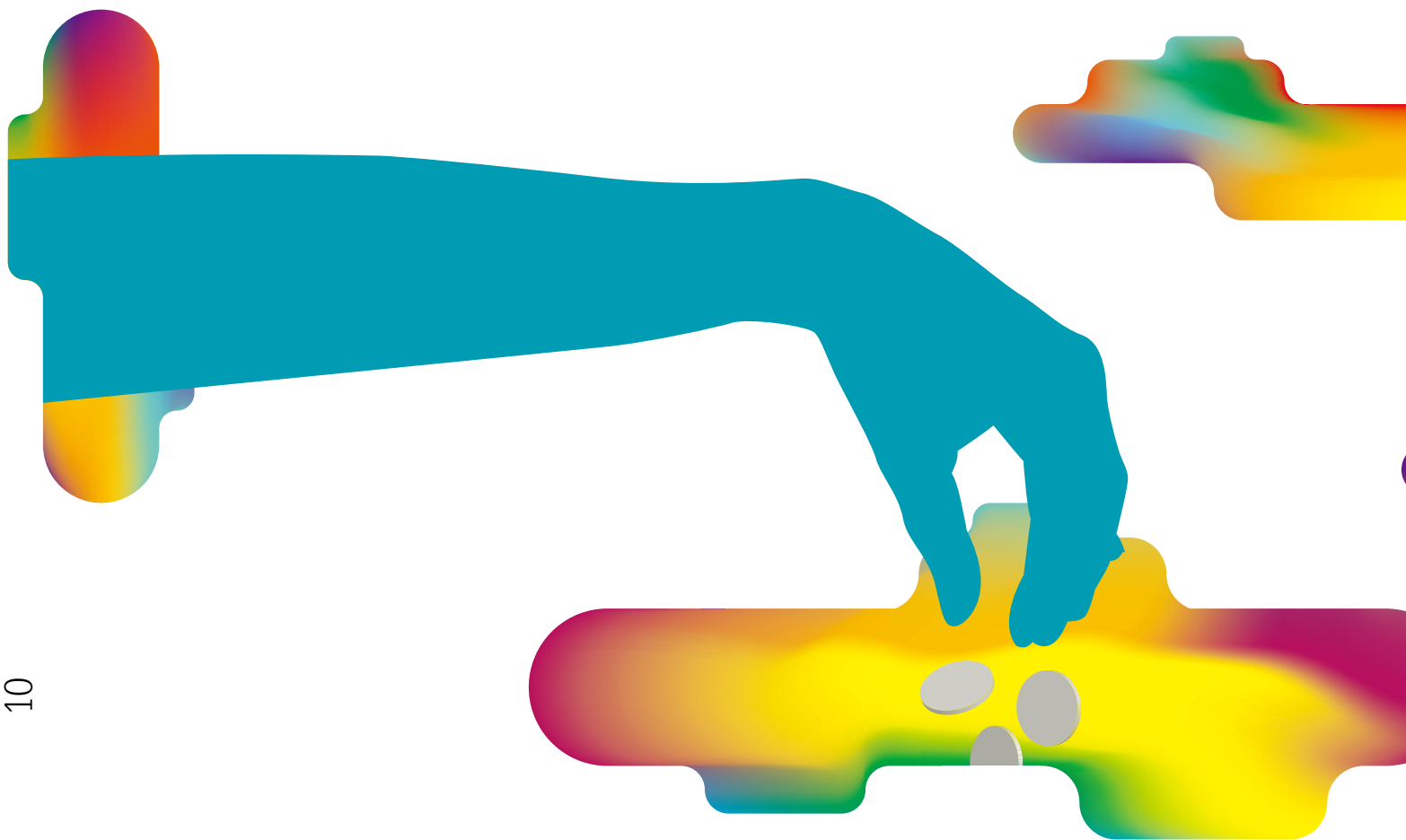
在这个多方合作的项目中,万国邮联需要确保按照《邮政支付业务协定》的框架提供技术援助。

万国邮联邮政金融业务协调员Serguey Nanba说:“该项目将针对部分邮政网络对其技术基础设施进行升级并对人员进行再培训,以便帮助各国邮政做好发展邮政金融业务的准备”。

万国邮联邮政金融业务项目经理Alexandre Rodrigues解释说,指定经营者通过IFS软件同万国邮联的全球电子邮政支付网络(WEPPN)相连接,是其迈向“可负担得起的汇兑业务”







征程中的一部分。

### 参加方

该项目最近在非洲拉开帷幕,已有专业公司在 11 个项目参加国开展了现场市场调研。每个国家都进行了约 500 次的访谈。

国际农业发展基金的 Boon 说:“在试点国家的发现非常有趣,它让我们深刻了解到邮局网点的强项是什么、有哪些挑战、竞争存在何处以及消费者对邮局的看法等”。

塞内加尔邮政表示,对于他们来说,这个项目将能够有助于应对一些挑战,这些挑战存在于塞内加尔邮政已经开始运营但仍需加强的工作领域。该邮政的研究和项目处处长 Saliou Fedior 表示:“项目能够让塞内加尔邮政成为一个现代化的企业,有能力提供创新的金融产品,并与其他市场参与者展开竞争”。

Fedior 表示,这包括反思检查“汇兑领域的

业务惯例,并通过提供更加实惠、便利的产品和业务来改善客户服务”。

邮政员工也将从中受益。Fedior 说:“员工将得到更好的培训,特别是在为农村地区的众多用户提供金融教育方面。这些用户会收到塞内加尔侨民寄回的大量汇款”。

所有项目试点国家的信息通信技术( ICT)都将得到升级。Fedior 在谈到塞内加尔的情况时说:“这个项目将使塞内加尔邮政在邮局层面的技术基础设施得到全面的现代化改造”。

另一个项目试点国家贝宁在谈到信息通信技术时也意识到了来自技术创新方面的挑战,并制定了相关战略以促进邮政网络中的信息通信技术连通。贝宁邮政的邮政金融处处长 Béhanzin Clotaire 说:“其中一例就是在移动电话技术方面开展合作,使这一技术可以覆盖农村和城市地区超过 600 万的潜在用户”。

塞内加尔邮政 Fedior 表示,项目给用户带来



的收益非常明显。Fedior说：“由于汇费的降低，用户有望看到自己财富的增加；同时，邮政金融业务的通达和便利，特别是在农村地区，也节省了用户的时间。在农村地区领取汇款不得不额外多走一些路，而途中通常还有发生事故及遭到盗抢的风险”。

Clotaire也同样认为前景光明，他说：“通过降低汇费和缩短汇兑时限、将网络延伸到农村地区，以及扩大业务范围等措施，贝宁邮政将转型成为一个普惠包容的邮政金融机构，同时其在金融业务领域的竞争力也将得到提升”。

Fedior也表达了同样的看法，他说：“如果项目得以实现，将能够对国内战胜贫困的工作起到支撑作用，全面实现普惠金融”。

### 市场价值

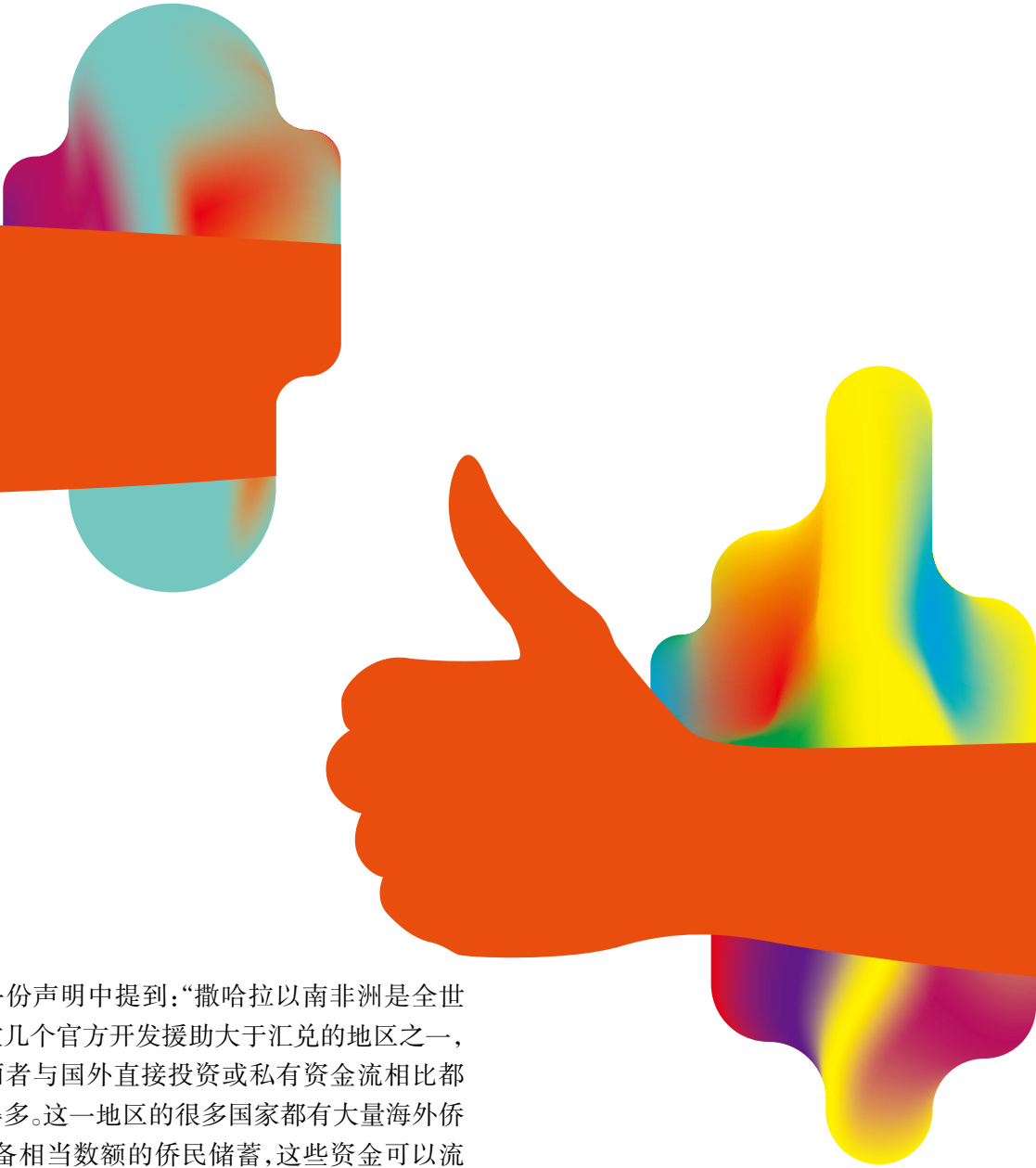
根据世界银行的数据，2013年从海外汇回撒哈拉以南非洲的款额达到320亿美元。世界银

### 国际农业发展基金

国际农业发展基金不仅为战胜贫困提供贷款，而且大力支持农村贫困人口，其多边的组织基础为讨论影响农村贫困人口生活的重要政策问题提供了全球性的平台。

国际农业发展基金创建了汇兑融资机制(FFR)，目的是通过支持和发展创新的、成本效益高的且易于获取的国际和/或国内汇兑业务，增加农村贫困人口节约资金的机会。汇兑融资机制依靠捐助方的追加资金开展活动。





行在一份声明中提到：“撒哈拉以南非洲是全世界少数几个官方开发援助大于汇兑的地区之一，而这两者与国外直接投资或私有资金流相比都稳定得多。这一地区的很多国家都有大量海外侨民，具备相当数额的侨民储蓄，这些资金可以流动到发展融资方面”。

该研究机构预测，流动到非洲大陆的资金到2016年将达到410亿美元。国际农业发展基金表示，这样的资金流对于经济发展有着至关重要的作用。来自国际农业发展基金汇兑融资机制的政策和技术咨询部监察和评估员 Mauro Martini 解释说：“世界银行最新数据显示，超过12个非洲国家所收到的海外移民的汇款总额大于其国内生产总值的5%”。

但是，国际农业发展基金和世界银行的研究都显示：汇款到非洲及非洲大陆内部，其成本都是世界上最高的。由于该地区多达三分之二的取款办理处由少数几个汇兑经营者所控制，其中一些公司试图同其代理在专营的基础上开展业务，并尽可能地限制竞争。这样就导致非洲成为世界上最昂贵的汇兑通道，特别是在撒哈拉以南非洲地区。

### 战略重要性

国际农业发展基金相信，在通过邮政网络利用汇兑的影响促进非洲发展方面，与万国邮联合作具有重要的战略意义。Martini 说，“万国邮联在这方面能够发挥关键作用，特别是能够为其成员国提供指导。通过专业知识和资源的结合，项目的所有合作伙伴都将能够根据每个国家邮政经营者的需求有效开展工作”。

面向未来，国际农业发展基金、万国邮联以及“非洲邮政金融业务项目”的其他合作伙伴正在组织第一届非洲汇兑和邮政网络会议。这次会议将于2015年3月4-5日在南非开普敦召开。FM

# 万国邮联与国际农业发展基金在亚洲开展合作

文：CHANTAL BRITT

国际农业发展基金与万国邮联于2008年开始在汇兑融资机制的框架下开展汇兑方面的合作。2013年8月两个项目刚刚完成,其中一个在中亚地区(包括哈萨克斯坦、吉尔吉斯斯坦、塔吉克斯坦和乌兹别克斯坦),另一个项目则在亚太地区(包括柬埔寨、印度、印度尼西亚、老挝、马来西亚和越南)。

覆盖亚太地区的项目开始于2012年5月,国际农业发展基金提供了50万美元的拨款。万国邮联邮政金融业务项目经理 Alexandre Rodrigues 说:“柬埔寨、印度、印度尼西亚、老挝、马来西亚和越南的邮政经营者能够通过项目引入新的技术或拓展现有技术,在自有邮政支付业务的框架下为获取汇兑业务提供新的渠道”。

在参与项目的国家中,2万多所位于农村地区的邮政局所接入了互联网,并与该地区内外的其他国家建立了联系。各国邮政能够为汇兑收款人和民工提供开放的入口,进入万国邮联的全球电子邮政支付业务网络(WEPPN)。邮政经营者还在该地区内及整个全球网络(南南和北南互换)开放了相互办理电子邮政业务支付系统。他们将汇兑和储蓄设施联系起来,并尽可能开发现金到账账户的汇兑业务。汇兑双方的成本都得到降低。

这个地区的经验之一,也是最大的挑战之一,是为项目的实现设定现实的时间框架。Rodrigues 表示,项目的一个主要障碍是信息技术设备的采购和安装,所需的时间超过了预期。邮政员工需要学习使用新技术并接受如何提供新业务方面的培训。通过万国邮联的 IFS 软件将这6个亚太国家接入世界电子邮政支付网络也至少花费了一年半的时间。IFS 软件能够帮助各国邮政有效管理电子邮政汇兑业务。

## 中 亚

哈萨克斯坦邮政的 Baurzhan Imanov 也讲述了同样的经历。哈萨克斯坦邮政是哈萨克的指定经营者,参与实施了万国邮联和国际农业发展基金在哈萨克斯坦、吉尔吉斯斯坦、塔吉克斯坦和乌兹别克斯坦开展的项目。该项目各方接入网络花费了两年的时间。

Imanov 解释说,“以塔吉克斯坦为例,项目开始前该国根本没有自动化的邮局。在万国邮联和国际农业发展基金的项目框架下,该国邮政历史上第一次创建了公司网络,并通过 IFS 系统在邮局实现了自动化的国际电子汇兑系统”。

在中亚的一些地方,向农村地区汇款的需求非常大。

2006年哈萨克斯坦的非城市地区居民人口超过600万,吉尔吉斯斯坦超过300万,塔吉克斯坦超过500万,乌兹别克斯坦超过1,700万。在这些国家里,指定邮政经营者是农村地区唯一的汇兑和社保支付业务提供方。

2011年,世界银行的报告《移民和发展概要》指出,塔吉克斯坦的国际汇兑金额占国内生产总值(GDP)比例最高,达到47%;吉尔吉斯斯坦排名第三,金额占到国内生产总值的29%。一年之后,这一数字又有所增加,塔吉克斯坦增长到GDP的48%,而吉尔吉斯斯坦则为GDP的31%。

自2011年11月项目推出,国际农业发展基金出资25万美元,哈萨克斯坦、吉尔吉斯斯坦、塔吉克斯坦和乌兹别克斯坦的邮政因而得以接入万国邮联的世界电子邮政支付业务网络。随着这一地区新通道的开放及农村地区获取支付业务的发展,更多国家的网络得到连接,从而减少了到账时间和获取汇兑业务的整体成本。

## 自动化

项目组提高了4个参与国家农村地区邮政局所的自动化水平,项目组购买了服务器硬件等计算机设备以建立服务器机房,并为吉尔吉斯斯坦和塔吉克斯坦的邮政经营者安装了IFS系统。项目还修改了乌兹别克斯坦和哈萨克斯坦的软件和界面。为了安装自动化系统,项目组首先需要为这些邮政搭建网络、采购并安装服务器硬件、配置服务器软件并进行人员培训。

以上这些新的流程要求制定出相应的程序和编写内部文件,从而规范指定邮政经营者所提供的业务及对技术和操作人员所进行的培训。此外,软件需要进行测试,邮政经营者也需要就相互办理电子邮政汇兑业务的各项条款达成一致意见。

Imanov 说,项目利用万国邮联的 IFS 系统在吉尔吉斯斯坦和塔吉克斯坦成功启动了相互办理国际电子邮政汇兑系统,在乌兹别克斯坦实现了通过邮政网络扩大 IFS 系统的接入范围,并在哈萨克斯坦开始提供国际加急邮政汇兑和货到付款电子汇兑业务。他说,塔吉克斯坦的系统自动化将不仅使该国城市和农村地区的居民大为受益,而且能够惠及海外近80万的侨民。Imanov 补充说:“万国邮联和国际农业发展基金项目使不同国家的一些重要问题得以解决,与此同时,该地区各个国家也联合起来寻求解决方案,期待能够为世界其他地区的人们带去福音”。CB



# 消费者邮政服务支出增加

据最新的万国邮联统计资料显示,2013年是公共邮政行业的丰收年,收入达到2,348亿特别提款权,比上年名义上增长3%。

国际函件业务量继续了2012年的下行趋势,跌至3,398亿件,其中国内邮件3,363亿件、国际邮件35亿件,总体下降2.9%。然而,万国邮联经济学家 José Ansón 表示,尽管函件数量下降,但重量却有所增加,这给函件业务带来了一线希望。

Ansón 解释说,“据估计,2013年的函件中有小包2.4亿件,”并指出原因在于电子商务的增长。“尽管邮件的总体件数有所减少,但邮件的平均重量却增加了”。

2010年,每千克国际函件平均包含邮件12.21件。现在,同样重量的国际函件包含的邮件数量为10.88件。邮件重量的增加便能够解释函件仍然占全球公共邮政收入43.4%的原因。

在某些地区,函件收入占总收入的比重甚至更高。发达国家的情况就是如此,函件收入占总收入的59.6%。

## 包裹量增加

2013年,包裹和物流收入几乎占到邮政总收入的19%,据估计包裹业务总量达67亿件,其中国内包裹66亿件,增加了3.7%;国际包裹自2012年以来也增加了5.8%,达到6,700万件。

除亚太地区包裹业务量略有减少外,全球其

他地区的包裹量均出现了增长。Ansón 说:“亚太地区减少的原因可能是因为市场集中通过特快专递或 EMS 来运送货物而引起的”。

## 使用情况

邮政金融业务收入占总收入的14.5%。“其他业务”占全球收入的23.5%,比2012年提高了21%。其他业务主要内容包括非邮政业务,如移动电话卡零售等类似业务。

邮政继续保有世界最大的实体网络,甚至有所扩大。2013年公共邮政网络的规模保持稳定,全球范围内有邮政局所663,200个、员工540万。近70%的机构由邮政员工开展经营活动,其余则由邮政经营者的非正式员工开展经营。

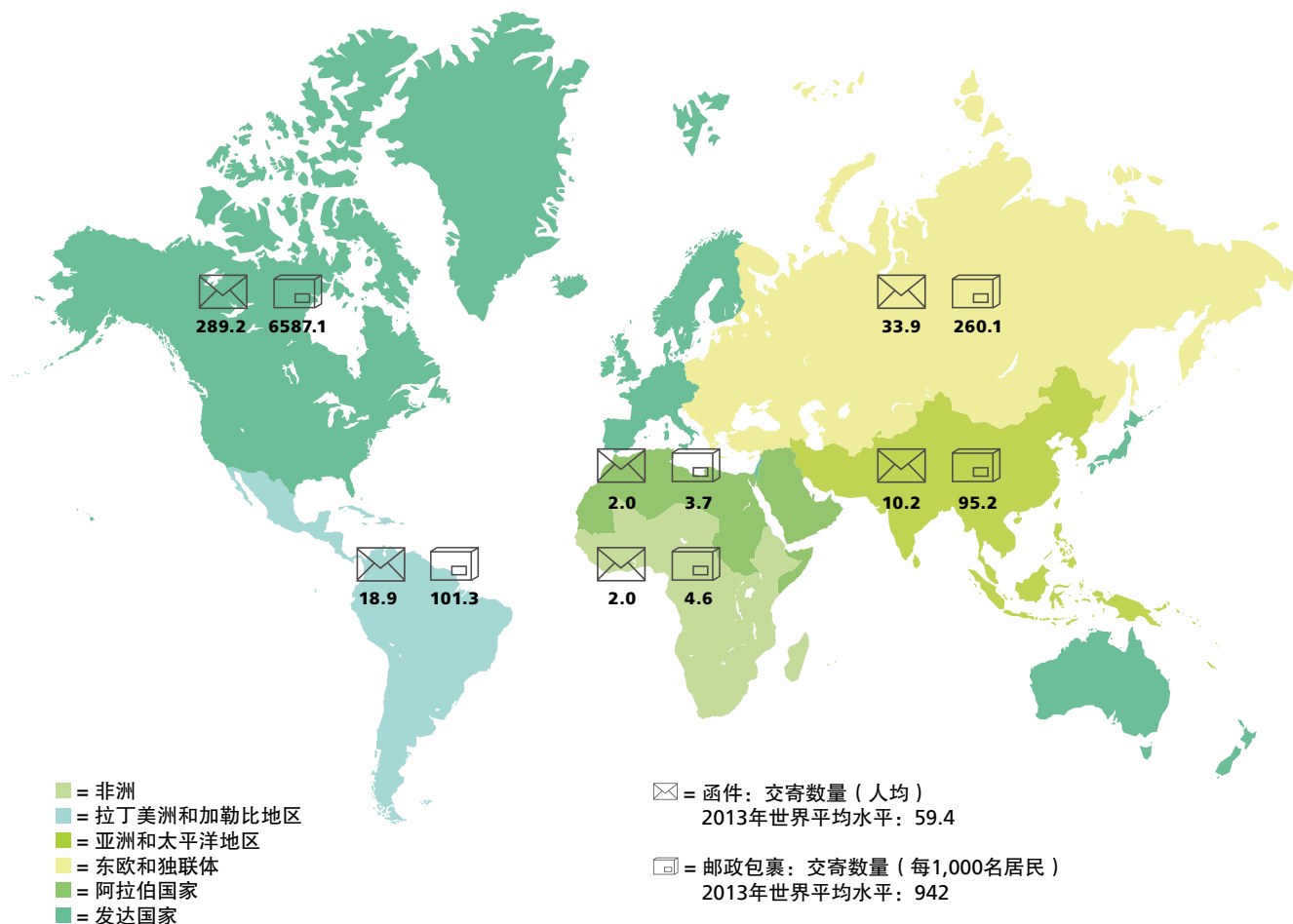
就平均每所邮局服务的人口而言,2013年世界平均水平是10,747人。发达国家情况保持稳定,包括日本、澳大利亚和新西兰。而亚太地区的发展中国家实际使用情况有所下降。非洲地区情况则相反,2013年接入邮政网络的人口比上年有所增加。但是非洲大陆约44%的地方没有投递到户服务,需要用户从当地邮局领取邮件。

万国邮联192个成员国中有150个就本次万国邮联的“年度邮政情况调查”做出了回复。FM

文:  
FARYAL MIRZA

信息图表:  
DIE GESTALTER





## 函件

2013年总业务量：3,398亿件

### 国内：

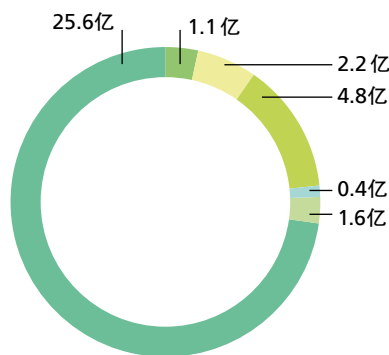
3,363亿件(占总业务量的99.00%)

2012~2013年：-2.8 %

### 国际业务：

35亿件(占总业务量的1%)

2012~2013年：-5.6 %



国际函件量：按地区估计值，2013年



## 普通包裹

2013年总业务量：67.15亿件

### 国内：

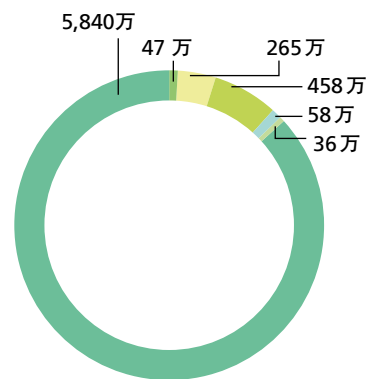
66.48 亿件(占总业务量的99.00%)

2012~2013年：+3.68 %

### 国际业务：

6,700万件(占总业务量的1%)

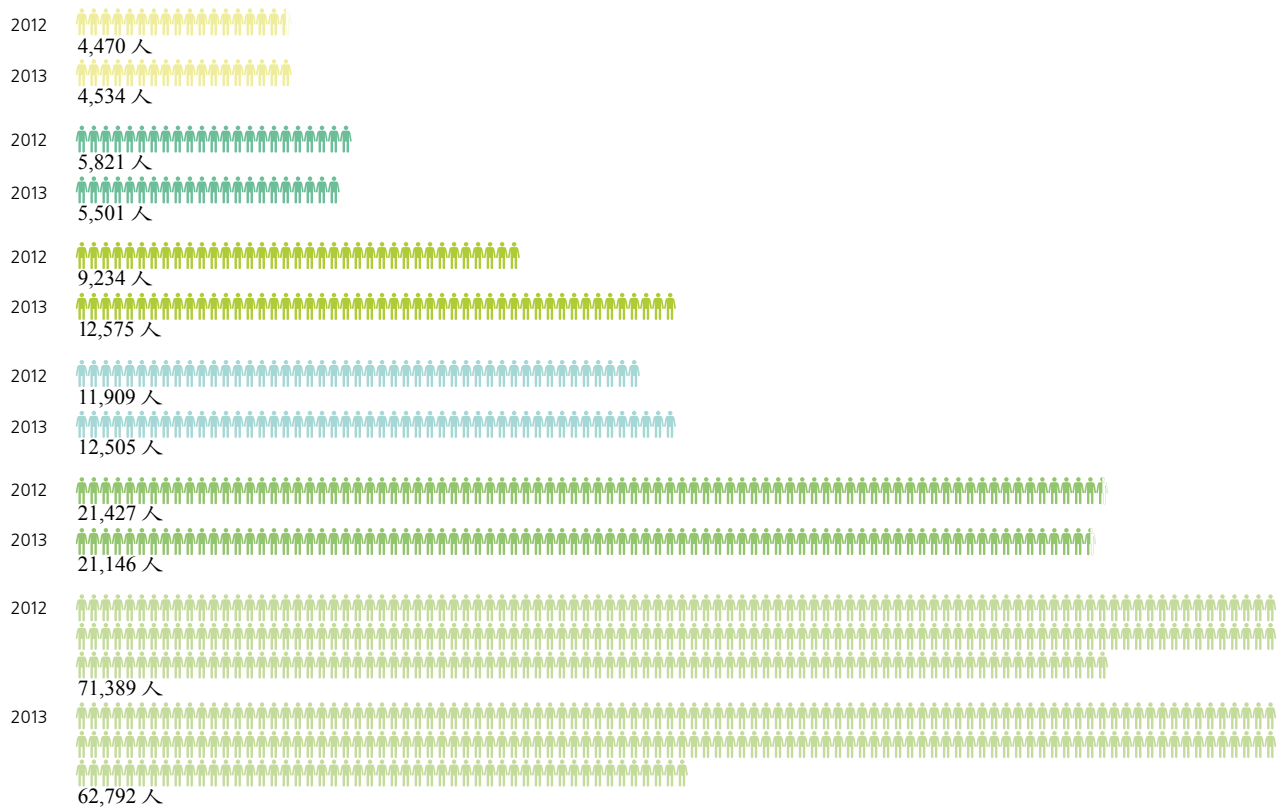
2012~2013年：+5.8 %



国际普通包裹量：按地区估计值，2013年

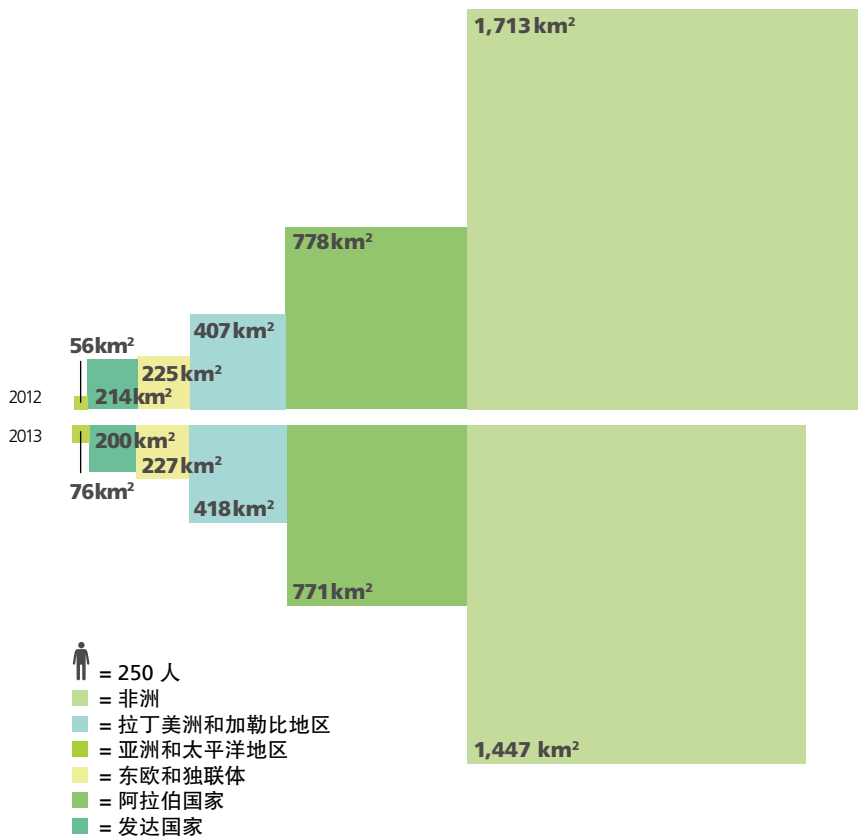
2013年世界平均值:10,747人

## 每所邮局服务的居民人数



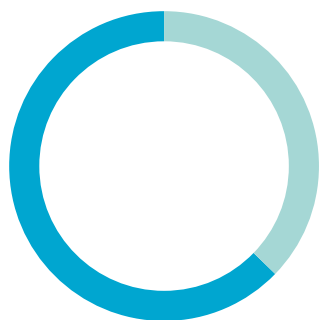
2013年世界平均值:205平方公里( km<sup>2</sup> )

## 平均每所常设邮局的服务面积



2013年世界估计值:663,200所

## 邮政局所

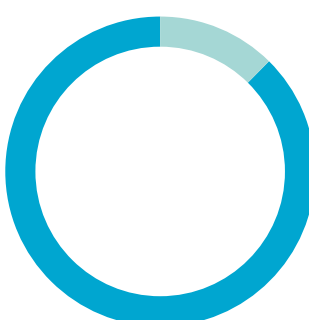


■ 邮政经营者员工经营:  
448,332 所 (67.6 %)

■ 非邮政经营者员工经营:  
214,878 所 (32.4 %)

2013年世界估计值:540万

## 邮政员工

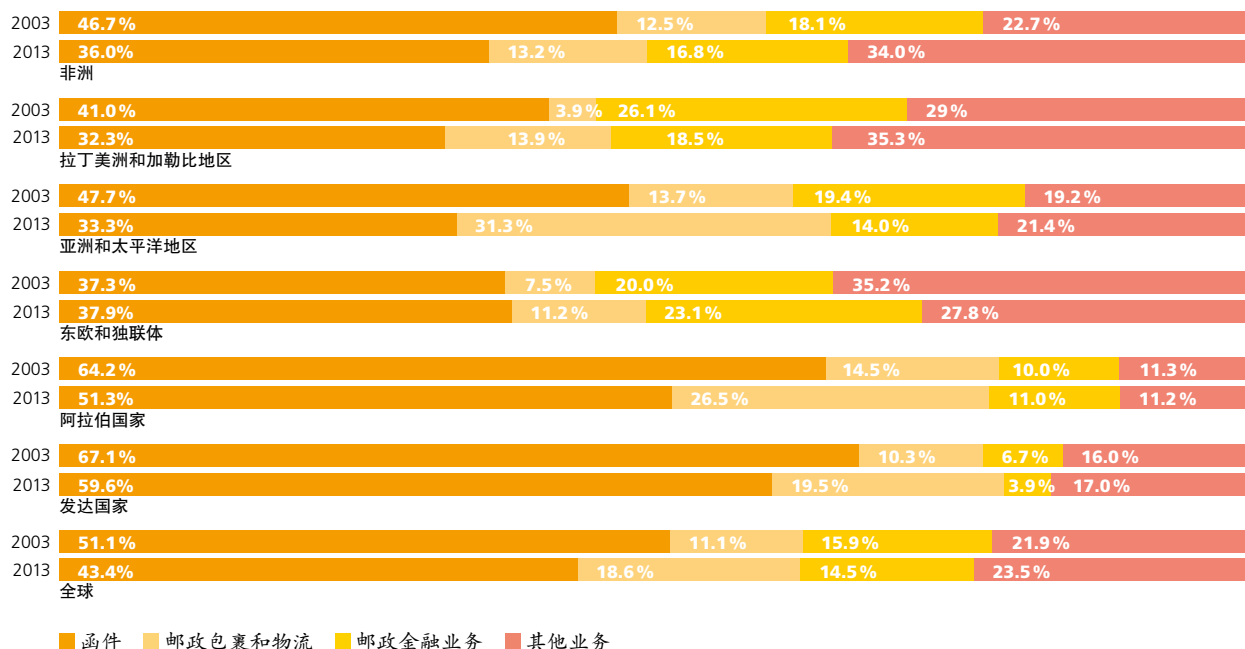


■ 全职员工:  
435万(80.3 %)

■ 兼职员工:  
107万(19.7 %)

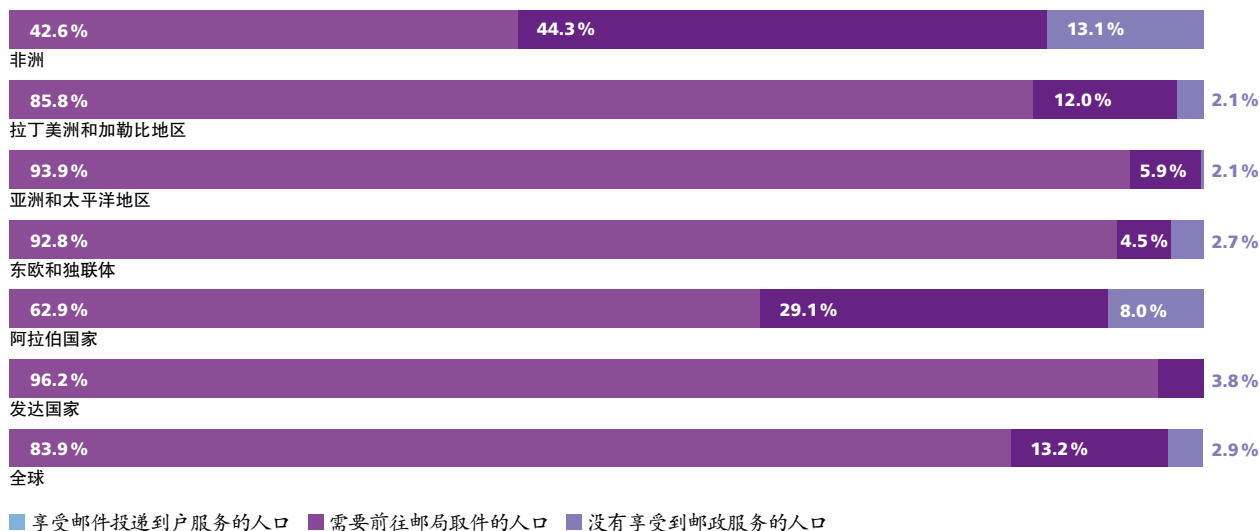
2003年和2013年各地区收入份额,各地区指定经营者的简单平均数

## 各项邮政业务收入



2013年各地区估计情况;人口加权平均数

## 各地区邮件投递模式







# 创新全球服务质量监控系统， 定位异常邮件

新近对万国邮联全球服务质量监控系统(GMS)做出的创新使之能够监控国际函件的流通过程,并帮助瑞士邮政更好地确定出国际函件流中的潜在问题。

文：  
DAVID KOCH

系统的这些新功能能够更加方便地生成更为详细的报告,在端到端的邮件流中记录延误出现的具体时间和地点等信息。实际上这也是瑞士邮政决定从2013年开始完全采用GMS的原因之一。瑞士邮政国际邮件质量经理Marek Vransy说:“这些进展有着非常积极的意义,而GMS的成本也具有很大的竞争力”。

2009年以来,GMS在各国邮政对国际信函的投递绩效分析方面发挥了重要作用。该评估系统有一批“测试人员”,负责收发带有非常小的无线射频识别芯片(RFID)的信函。只要这些测试信函通过RFID门,其所在位置的信息就会录入GMS STAR的数据库进行分析,而这些RFID门则是一种在全球邮政设施内普遍安装的扫描天线。

## 投递分区

以前,通过系统可以了解指定城市内信函的及时投递率。具体到瑞士邮政而言,GMS

STAR可以提供进口派件速度的数据。系统从邮件在苏黎世机场的瑞士邮政航空邮件处和主要交换局收件时测量,并在7个主要瑞士城市生成投递数据。这7个主要城市有巴塞尔、伯尔尼、日内瓦、洛桑、卢塞恩、温特图尔和苏黎世。现在,系统增加了一项新的功能,通过把这些城市分成所谓的不同投递区域,加强了系统的具体区域分析能力。

Vransy特别提出了一个案例。寄达日内瓦的信函投递速度低于目标水准,但进一步的分析显示,日内瓦的3个投递区域中有2个区域的信函投递及时率很高。这就说明连接日内瓦的邮路不存在问题,因为所有国际信函都是通过同样路径到达的。这样一来,瑞士邮政便可以集中力量在出问题的第3个投递区域内寻找物流方面的问题。Vransy说:“类似报告可以帮助我们获得提示,让我们了解到系统的某个特定部分可能存在问题”。

# “全球服务质量监控系统团队非常活跃。他们从一开始就打下了非常坚实的基础，但是他们并没有停留在已有的成绩上。”

瑞士邮政国际信函质量经理Marek Vransy

## 下游旅程

GMS STAR 报告跟踪每封信函的路径，提供系统中存在问题的相关线索，证明了 GMS 对下游分析具有重要作用。

根据一份 GMS STAR 报告，一封途经瑞士的函件于 2014 年 9 月 4 日下午进入苏黎世 Mülligen 互换局。夜间 10 点 47 分，函件离开互换局。根据 RFID 识读器的信息，该函件几小时之后经铁路抵达日内瓦分拣中心。9 月 5 日早晨 6 点 42 分，同一个 RFID 识读器又识别到了该函件。Vransy 说，当天的这个时间，该函件本应正在去往当地投递局的路上，并等待配送给客户。

但是，新的记录显示当日下午及第二天凌晨 4 点左右，该函件还在同一个日内瓦分拣中心。而在那时，信函本应该已经完成投递。

Vransy 注意到出现问题的分拣中心已经采取了纠正措施，他表示，邮政经营者可以利用 GMS STAR 的这类数据纠正函件流中出现的问题。Vransy 说：“（我们）可以走进该分拣中心经理办公室对他说，‘看，你这里出了问题。我们已经发现了错误的例子，请及时纠正’”。

## 国内可见性

找准这个投递区域只是洞察问题的第一个方面。通过使用每封信函的路径数据，GMS 还具有另外一个特色，即能够更进一步找出系统里的问题。数据来自于 RFID 门，RFID 门遍布于瑞士邮政系统的国内设施。Vransy 说：“在每个物流进出点上都设有 RFID 门，这些门能够确定邮件抵

达和离开设施的时间”。这在 GMS 术语中称为“国内可见性”。

由于瑞士政府在投递标准方面对瑞士邮政的要求非常高——97.6% 的国内信函必须按时投递。因此，指定经营者已经有了非常广泛的 RFID 门网络，以便对大量的国内函件流进行严格监控。挑战在于：如何利用约 600 个国内邮件识读器通过将数据整合进 GMS STAR 来检测进入瑞士的国际邮件流。两个系统之间的连接由瑞士邮政、万国邮联以及一个管理瑞士国内 RFID 系统的私营公司合作完成。各方联合开发的软件现在使数据库能够从这些“下游”识读器接收信息，并帮助瑞士邮政确定并纠正类似日内瓦其中某个投递区中出现的问题。

## 提高质量之路

30 多名测试人员每年会发送超过 5,000 封 GMS 测试信函，从而产生非常丰富的信息，帮助瑞士邮政确保能够迅速找到物流中的问题。Vransy 赞扬万国邮联通过 GMS 系统这些新近的创新，间接为提高用户满意度做出贡献。与万国邮联 GMS 团队之间的良好合作也收效明显。Vransy 说：“这个团队非常活跃。他们从一开始就打下了非常坚实的基础，但是他们并没有停留在已有的成绩上”。他补充说：“他们仍在继续进行系统的开发，令界面更加友好并帮助操作人员能够更好地定位出物流链上存在的延误等问题”。DK



# 万国邮联出资改进服务

在刚刚实现自由化并充满竞争的邮政市场中,斯洛伐克邮政力争提供快捷的服务,然而万国邮联出资的两个项目正在助力斯洛伐克的指定经营者更好地管理不断增长的国际函件业务。电子商务驱动了国际函件业务量的不断增长。

文:  
DAVID KOCH

这些项目旨在提高斯洛伐克主要互换局的国际邮件运输速度。由于改善了东欧国家的邮政服务,万国邮联在 11 月对项目提出表彰。斯洛伐克邮政获得了万国邮联改善服务质量基金(QSF)理事会颁发的两项证书,证书同时也是对项目成功的肯定。

## 机械化

改善服务质量基金提供资金支持,帮助斯洛伐克邮政为首都布拉迪斯拉瓦的主要互换局购入新的设备。设备采购总价值约 67,500 美元,其中包括 1 台电动低举设备、20 个筐式容器、几辆四轮小车、1 台打包机和几种其他类型的设备。该邮政的国际和监管事务负责人 Ján Kollár 称其为“互换局日常操作所需的标准设备”。

万国邮联改善服务质量基金的斯洛伐克国家协调员 Kollár 表示,这个项目在相当程度上提高了该邮政邮件处理人员的工作效率。在接受《邮联》杂志采访的时候, Ján Kollár 说:“机械化帮助他们提高了生产力、改进了服务质量”。他还补充说,包括邮件托盘在内的物品都执行了标准化采购,所以能够方便地与其他邮政设施配套使用。

项目效果优异。一份独立的改善服务质量基金项目评估报告显示,运输设备的卸载时间从 2007 年的最长 85 分钟减少到了 2013 年的 30 分钟,这让斯洛伐克邮政有效避免了运输过程中的延误。

## 信息技术升级

第二个项目通过拓展斯洛伐克邮政现有的信息技术系统,使该邮政得以改善国际函件的分发。在运输之前,系统通过软件模块将数据自动传输到邻国奥地利的维也纳国际机场。该机场距离布拉迪斯拉瓦约 50 公里,负责处理斯洛伐克的所有航空邮件。斯洛伐克邮政的奥地利同行们可以利用这些数据在机场进行运输准备,优化了人力资源配置和运输过程。

这项技术的成本只有 71,000 多美元,自 2010 年最初启用以来,已经帮助斯洛伐克邮政实现了将国际邮件分发时间缩短一半的目标:由原来的 50 分钟减少到 20 分钟以内。Kollár 说,严格的航班时刻表意味着节省的每一分每一秒都是非常宝贵的。“互换局的操作分秒必争”。他补充说,运输的提速让邮政获得了竞争优势:“如今,缩短邮件经转时间的压力非常大”。



更好的服务让用户获益（照片：Peter Zelizňák）

### 国际邮件高峰

在过去的10年里,斯洛伐克邮政经历了国际邮件量的高峰期,入境邮件几乎翻倍,从2003年的1,500万件升至2011年的2,500多万件。同期出口邮件的增长更加明显,从1,000万件增长至2,500万件以上。2013年,国际邮件量继续以每年近3.5%的速度增长。Kollár强调说,改善服务质量基金出资的项目帮助了斯洛伐克邮政应对这些邮件量的增长。他说:“机械化使我们的邮政具备接收更多邮件的能力”。

### 变化的市场

由于欧盟实行邮政市场自由化,斯洛伐克邮政的市场地位近年来也发生了变化。先前属于邮政保留业务的一些邮件业务种类逐渐减少,到2012年全部取消。Kollár表示,由于之前“保留业务”的收入不能再继续为普遍服务义务提供资金,这给斯洛伐克的单一指定经营者带来了资金上的问题。

为补偿这部分损失,邮政经营者向一个由国家管理的基金中注入资金,因为其业务被认为是与普遍服务“可互换的”。斯洛伐克邮政2013年年报称,如果提供普遍服务义务的净成本“带来了不公平的财政负担”,邮政就可以使用这一基金。Kollár解释说,如果基金出现赤字,国家会负责提供补偿资金。

到目前为止,斯洛伐克邮政已经经受住了

市场变化的考验,同时还实现了避免大规模裁员的目标。在连续几年的亏损之后,属于国有企业的邮政于2013年开始恢复盈利,实现利润400余万欧元(490万美元)。该国的指定经营者指出,国际邮政业务的增长是盈利的主要原因。Kollár特别指出,来自亚洲国家邮件量的年增长率超过200%。

但是,斯洛伐克邮政还必须意识到,市场上注册的邮政公司已经超过20个。Kollár说:“竞争非常激烈”。他还补充说,预计主要的挑战者将更多来自于电子商务市场。他说:“我们预计将有更多的经营者进入包裹业务市场”。

改善服务质量基金的目的是为了提高国际函件业务质量。斯洛伐克邮政将紧缺的资本金都投在了国内邮件业务方面,因此改善服务质量基金所提供的帮助至关重要。Kollár说:“这些基金帮助我们有效平衡国内和国际邮政业务的投资情况、改进服务质量,并达到国际信函邮件所要求的业务质量”。DK





# 丹麦推行全民义务数字邮箱

丹麦成为世界上第一个使拥有数字邮箱成为公民义务的国家。

文：  
VINCENT LONDON

自2014年11月开始，丹麦年满15岁并持有CPR号码(丹麦个人识别号码)的个人必须注册数字邮箱，以便能够与政府当局沟通。

无论是变更地址、申请儿童保育、住房保障、养老金或房屋建造许可、查看税金、选择医生或离开丹麦，来自议会、医院或丹麦税务局的任何邮件或信息都将只以电子邮件发送。丹麦数字化机构主管Lars Frelle-Petersen称：“我们的目标明确，到2015年年底80%的公共部门书面交流将全面实现数字化”。从那以后，数字邮政预计每年能为公共部门节省1.3亿欧元。

## 益处

政府认为以数字通信代替纸质邮件也更加快捷、安全且高效。对于丹麦公民而言，主要的好处是他们可以将所有重要的邮件安全存放在某个地方，不仅免受垃圾邮件所扰，还能随意长期保存电子文档。Frelle-Petersen称：“有了在线自助服务，公共部门能够为公民提供更灵活更现代化的服务”。他还补充说，个人还有企业用户早已大量使用各类互联网业务了。

丹麦政府开展了一次大型活动来宣传这一变化，以确保所有公民都了解这一转变，并通过连续的调查锁定还需要宣贯的人群。截至11月1日，15岁以上的470万丹麦人中，有65.9%的人已经在数字邮政进行注册，10.1%的人免除注册，24%的人口已自动注册。

免除人群主要包括那些有语言障碍或残疾、登记显示不在丹麦居住，或者家里电脑没有联网的人群。这些人将继续接收政府当局发出的普通

邮件。永久性豁免需得到政府当局的认可，如残疾或智障人士，而许多豁免是暂时的，因为语言障碍和没有网络连接等问题被认为是可以克服的。

丹麦数字化机构称到目前为止这一转变进展十分顺利。Frelle-Petersen表示：“我们正在继续监测首次推广的进展，以确保能够应对未曾预见的异常情况和挑战，并在人们需要时提供帮助”。

人们可以通过Borger.dk或e-Boks.dk两个安全网站的其中一个登录数字邮政(Digital Post)。用户使用数字签名NemID进行登录。NemID是公共网站、网上银行及其他很多网站和服务的单一登录名，由用户ID、密码和一次性密码的代码卡组成。

## 同邮件类似

数字邮箱与实物邮箱地位相同。这就意味着人们有责任阅读新的电子信息。为确保不遗漏信件，可以选择设置短信或邮件提醒。用户也可授权家人帮助阅读数字邮政的邮件，但本人要对自己的邮件负最终责任。人们现在还能够利用新的数字邮箱接收来自银行、养老金公司和公用事业公司等私有公司的邮件。

这就是丹麦用数字邮政服务替代实物邮件活动的最新阶段。自2013年11月以来，所有丹麦企业已开始强制执行接收数字信件。这个项目属于丹麦政府“2011~2015年电子政务战略”的一部分，该战略引领公共部门服务通过四次浪潮逐步实现数字化。目前，新的2016~2020年战略正在制定中。VL



# 联合国妇女署和万国邮联协力共进

万国邮联和联合国妇女署开展新合作,助力推进全球两性平等。

文:  
FARYAL MIRZA

万国邮政联盟和联合国妇女署宣布有意探索在邮政行业内部实现妇女赋权的共同渠道,无论是在万国邮联还是其他地方。

万国邮联比沙尔·侯赛因总局长说,“有联合国妇女署这样强有力的伙伴站在我们这一方,万国邮联将发挥自己的作用,确保推进万国邮联内外性别平等”。

就联合国妇女署而言,其执行主任 Phumzile Mlambo-Ngcuka 表示,“这对邮政及全世界的妇女都是一个胜利。毫无疑问,与万国邮联的合作让我们能够更坚定地承诺,在一个广泛覆盖并渗透全世界农村地区的行业中,进一步促进就业和供应链方面的性别平等”。

## 赋 权

给妇女权力使其在经济上活跃和独立对减轻全社会的贫困程度发挥着至关重要的作用。Mlambo-Ngcuka 说:“妇女如果参与经济活动,就能够给自己的生活和社会带来积极的改变”。她还补充说,“有了自己的谋生之计和收入,妇女地位就会得到提升,她们便能够供养家庭,并且能够掌握生活的其他方面,比如在教育、住房、食物选择和医疗服务方面做出决定”。

新协议的第一个合作项目将是研究邮政网络如何能服务于全世界妇女对金融业务的需求。研究预计于 2015 年初获得结果,包括扩大邮政金融业务范围的建议。侯赛因说:“邮政网络已经帮助全世界 10 亿多人口获取基本的金融服务,因此也做好充分准备帮助更多妇女实现经济上

的赋权”。

## 联合国全系统两性平等和妇女赋权行动计划

根据协议,万国邮联国际局重申,将致力于在万国邮联国际局内逐步实施联合国全系统两性平等和妇女赋权行动计划(UN-SWAP)。该计划设定了联合国所有机构内实现性别平等的绩效指标。侯赛因说:“我们致力于在万国邮联国际局看到更



著名的帝国大厦于 2014 年 11 月 25 日呈现橘黄色来纪念国际消除对妇女暴力日。(照片:联合国妇女署/Ryan Brown)

多妇女就任高级职位”。他还补充说:“我们将以专业精神、业绩和资质作为人事任用的指导原则”。

联合国妇女署对此立场表示赞许, Mlambo-Ngcuka 说:“我们热烈欢迎万国邮联对联合国全系统两性平等和妇女赋权行动计划的支持和承诺”。2010 年,联合国大会创建了联合国促进两性平等和妇女赋权实体——联合国妇女署。FM



ECOMPRO —— 万国邮联公布的电子商务新框架

# 万国邮联推出新框架

万国邮联及其成员国制定了大量相关措施以更好地利用 ECOMPRO 框架下电子商务的增长。ECOMPRO 是首个全球一体化电子商务框架。

电子商务咨询		
客户数据分析	媒体广告	
销售	网络广告	订单信息
营销	电子邮件营销	客户信息
客户服务中心	直接营销	产品信息
客户关系管理	促销和营销	数据交换
市场开发	互联互通标准	伙伴关系
		融资
<b>关键要素</b>		

文：  
RHÉAL LEBLANC

2014年10月之前的6个月里，邮联得以提出涵盖电子商务供应链基本要素所需的重点工作内容。邮政经营理事会副主席、来自巴西的Vantuyll Barbosa负责监管万国邮联电子商务框架“ECOMPRO”方面的工作。他说：“电子商务正在改变我们的业务模式。各国邮政必须适应市场，为网上零售商和客户提供所需服务”。

实施工作已经启动。自2015年7月起，全世界的网上零售商将能够更加容易地跨国运送货物，因为届时各国邮政将为应对这种需求开始提供新的可选择性包裹服务。

万国邮联邮政经营理事会已于2014年10月通过了针对30千克以内邮件的服务规范。其特点还包括可以选择对邮件进行跟踪查询及自

邮件到寄达国之时起5个工作日内送达。这一新业务将不需要签收。

自2016年开始，各国邮政将需要预先向海关当局提供包裹内件相关数据，这一举措有望改进物品的通关。此外，客户最终将能够对其偏好的投递地点进行选择。

经营理事会还确认了一项商品退货服务生效，方便客户退货给境外的网上零售商。理事会还批准了一项新的电子商务指南，为各国邮政开发电子商务业务提出切实的建议。

今后工作的重点将是为客户提供可选择性服务的各国邮政制定绩效目标，同时为客户开发基于互联网的查询系统。RL







# 互联网使用日渐频繁， 隐私问题尚需应对

随着我们网上活动的日渐增多，留下的数字足迹也愈发深刻，因此网络规范和管理变得非常重要。互联网协会技术推广总监 Robin Wilton 是网络身份和隐私保护方面的专家，向《邮联》杂志讲述了能否既实现在线交流又不牺牲个人隐私，以及不能保护隐私时可能造成的社会影响。

采访：  
VINCENT LONDON

照片：  
互联网协会

在关于隐私问题的讨论中，您最关注的是什么？

首先，隐私问题的规模和范围。我们在线从事的所有活动都至少涉及一个第三方媒介。当查看邮件时，你所做的一切都要通过网络服务提供商或 ISP。当在线购物时，知晓这件事的不止是你和零售商。我们线下做的很多事情也越来越多地有其他方作为数字媒介参与其中，比如车牌号的自动识别，或是带着手机或具有全球定位系统功能的装置四处走动等。所有这些行为都会留下数字足迹。

这种力量势不可挡吗？

在技术进步如此迅猛的今天，公布数据比保密数据要容易得多，整合数据比隔离数据要容易得多，保留数据比删除数据要容易得多。再加上我们抵抗力弱、惰性强，势必产生隐私泄露的问题。这就是技术的行进方向。要阻止或抑制隐私泄露，我们唯一能做的便是让交易不再那么便利

或在某种程度上禁止交易，或对交易进行规范和管理。

互联网协会能为此做些什么？

我们的使命就是尽力在政策制定者的角度和技术层面之间斡旋。这个维恩图中的交集就是互联网带来的社会效益。飞快的技术创新正把我们引向一个特定方向，完全由商业和经济驱动。但实际上技术进步是具有社会价值的，这种价值不仅仅源于进步本身，而且源于技术进步能够得到正确的利用。我们公司的座右铭是：“互联网为人人”。

不同国家对隐私问题的观点肯定大不相同。

的确如此。这是因为身份和隐私问题都是基本的社会建构。人们对于其含义的理解通常因不同的文化背景而不同，即使在同一文化中也与环境高度相关。在某种环境下认为是隐私的事情，可能在另一种环境下便会乐于透露给他人。这是

## 万国邮联的数据很安全

《万国邮政公约》作为对成员国及其指定经营者具有约束力的国际条约,规定用户的个人数据只能用于根据适用的国家立法而进行数据收集的指定目的。

成员国及其指定经营者也必须按照其国内立法确保用户个人数据的保密性和安全性。指定经营者必须告知用户如何使用其个人数据以及收集这些信息的目的。

对于在《万国邮联邮政支付业务协定》框架内通过邮政网络进行的汇兑,也有责任确保这些电子交换的安全。

万国邮联的档案、资产、文件和办公场所不可侵犯,不得进行搜查、征用、没收、征收或其他任何形式的干预行为,不管这些行为是行政、管理、司法或是立法行为。万国邮联法务总监 Ricardo Guilherme Filho 说:“这是根据国际条约和其他本国法令关于万国邮联作为政府间组织和联合国专门机构的合法地位的规定”。

在技术方面,万国邮联采用安全的实体和数字系统阻止未经授权的访问,并利用备份设备确保数据不受火灾、地震或其他自然灾害损毁。

目前,万国邮联正与哥斯达黎加邮政合作,开展联合国“全球脉动”项目中的一个大数据项目。根据一项协议,哥斯达黎加邮政特别授权万国邮联可以在以发展为目的的研究中访问其数据。

有着细微差别的社会行为,但尝试用数字术语进行表达就好像用大锤去调瑞士表。

你可能听到人们说过,要解决隐私泄露问题就要给一切东西加密。但是,保护隐私并不是指对数据保密,而是指在预期的范围和情况下,只对合适的人进行数据公开。

我们能量化这种威胁吗?

这真是一个棘手的问题。多年来,很多人设法对隐私泄露所产生的危害进行量化。例如,有没有在经济上蒙受损失?这种做法在一些情况下切实可行,但是如果受到危害的是名誉而不是银行存款,这种危害便很难确定。

在英国,人们在进行隐私威胁分析时,偶尔会尝试界定哪种数据尤为敏感。有些侵犯隐私的行为可能会导致人身伤害的直接威胁,这些行为被归类为最糟糕的情况。但是,不尊重隐私能对社会结构造成多大的实际损害,这才是最难量化的。如果人们觉得他们所做的一切都要受到检查或者公之于众,那么他们的行为将开始有怎样的不同呢?

网络钓鱼似乎为我们采取行动提供了正当理由?

网络钓鱼是一个复杂的问题。如果你站在政策制定者一方,网络钓鱼的发生证明利用互联网服务需要进行认证。网络钓鱼行为是“无所隐藏、无所畏惧”心态的表现。访问需要经过验证的这一论点是十分有道理的,除非你是一个饱受虐待的妻子、寻求政治庇护的人或是卧底警官。实际上,在网上使用假名甚至匿名是完全合法的,也具有一定的社会价值。但是问题是一个人的假名就是对另一个人的欺骗。

“物联网”有什么影响?

我们之前提到了隐私泄露的范围和规模,物联网无疑会使隐私泄露的范围和规模加重一个数量级。但是我认为,有了物联网,人们更难意识到隐私泄露问题,也更加无从知道何时同意了隐私泄露的行为,因为你越来越不可能知道你的所有设备都了解你的哪些信息。如果设备开始彼此交谈,那么有漏洞的应用程序将会读取对方的通讯录等。通过分离设备的途径去区分网络身份将更难做到。

## “保护隐私并不是指对数据保密， 而是指在预期的范围和情况下，只对 合适的人进行数据公开。”

要确保在一种环境下公开的事物留在那个环境中，保留不同的网络身份是为数不多的几种方式之一。

### 立法的雷区？

在欧洲，数据保护法的豁免情况包括：国家安全或执行法律的需要，及“在民主社会中必要和适当的程度上”对犯罪预防和侦查的需要。目前已经有规定强化这一原则，即任何不加区分的监视或数据采集都是非法的。

我们总是设法为诸如信任、授权、隐私等有细微差别的社会概念立法，使用的机制很不得当，使用的语言也十分初级。如果政策制定者不了解技术或对技术了解不够，不能够做到严格立法，那么所得到的法规并不能获得期望的结果。

欧盟的网络跟踪器“cookie”法规就是一个例子。有人认定 cookie 有两种：一种是技术性的 cookie，是可以允许的；另一种是不良 cookie、跟踪 cookie，应该加以阻止。因此利用特定的技术术语来制定法规，结果却毫无意义。因为如果以 Adobe 为例，它不再使用出现在浏览器中的 cookie，而开始在其他地方创建自己持久的长期 cookie。但由于不存储在浏览器中，名字也就不再叫 cookie 了。

就立法而言，还存在另一种压力。尽管欧洲各国大都签署了一套数据保护总体原则，但美国的情况则不同。美国有针对不同行业和技术法规，比如银行业、儿童保护、录影带租赁等方面，但这些法规极可能跟不上创新脚步。在美国，录影带租赁法制定于 20 世纪 80 年代，现在依然有效，但是如果有人发现并公布了你在 Netflix 网站上的记录，这一法律不会为你提供任何保护。

### 人们对于隐私问题了解多少？

当然，脸书不会告诉你，当你和朋友在线聊天时，房间里有一个第三方正在靠你们的交流赚钱。他们不会告诉你这一点，因为这是他们的业务模式，对此你知道得越少，就会越慷慨地泄露信息，他们便能够借此赚钱。

我们（在教育人们关注隐私问题方面）做得并不好，因为我们常常认为我们可以做点什么来提高人们对隐私或身份欺诈问题的意识，而且我们认为我们需要做的就是这些。实际上，隐私问题更像是健康饮食、锻炼或吸烟等问题，仅提高人们对问题的意识是不够的，还需要方便人们获得正确的信息和指导，让他们有动力去改变根深蒂固的习惯。VL



# 邮政—海关体系改革 理清思路并提高速度

菲律宾的邮政和海关当局签署协议备忘录,旨在加速进口邮件的处理过程、通过取代几十年的陈旧体系来改进客户服务。

文:  
DAVID KOCH  
照片:  
菲律宾邮政

两个机构于2014年11月举行了协议签署仪式,标志着自1973年以来邮政—海关之间邮件处理程序的首次重大改变。海关总局(BOC)公共信息和协助部门主管Charo Logarta-Lagamon指出,这个具有里程碑意义的协议标志着一个低效和缺乏透明度的体系结束了。

## 中央结构

在旧体系下,邮件被分发到菲律宾群岛各个城市的地区邮局确定税费。然而,根据协议备忘录,这些海关办事处将会关闭,海关总局将会把所有邮政业务集中在马尼拉地区的两个地点,一个处理航空进口邮件;另一个处理海运进口邮件。

由于海关在这些偏远地区的人员不足,所以那里的工作人员要负责几个邮局,不能始终待在一个地点。Logarta-Lagamon在《邮联》杂志的一次采访中說:“这就是主要问题:他们要一直东奔西跑,延误了菲律宾邮政的包裹递送,也不能及

时通知人们领取包裹”。

## 新标准

根据新协议,海关总局负责确保在两个中心互换局安排工作人员24小时对邮件进行检查并确定税费。其运营同样应遵循关于处理时限的新标准。包括特快专递邮件在内的所有时效性邮件,除非需要进一步检查,都要在到达后24小时之内清关,挂号邮件和小包在48小时之内清关,空运和陆运包裹在72小时之内清关。

Logarta-Lagamon说,虽然海关总局之前并没有对等待时间做过研究,但是投递慢的问题是众所周知的,博客上就有人抱怨有时要等上几个月才能收到包裹。来自两个机构的官员都说,这个快速清关体系还有望帮助减少行政开支,包括减少国内办事处的运营管理成本并提高人力资源利用效率。



## “我们的最终目标是服务于人民。”

菲律宾邮政局局长 Josie M. Dela Cruz

### 透明度

据 Logarta-Lagamon 描述, 1973 年协议备忘录时代的特点就是混乱, 旧体系下工作人员是否能准确地计算税费也是个问题。工作人员对官方费用的规定“非常模糊”, 缺乏确定不同商品税费的参考资料。Logarta-Lagamon 说, “检查人员评估邮件价值就像做猜谜游戏”。作为一名公共信息官员, Logarta-Lagamon 经常收到客户不满的投诉, 她说: “这些不容忽视”。

工作人员缺少电脑且常常忽视知识更新。Logarta-Lagamon 还指出, 海关将工作人员分派到全国各个分散的区域办公, 缺乏有效的监督。在新体系下, 中心互换局可以将费用标准化。

### 客户服务

据菲律宾邮政企划经理 Maria Lourdes Rifareal 介绍, 新的协议备忘录下还设有“咨询台”系统, 由菲律宾邮政操作, 通过寄件人指定的电子邮件、传真、手机短信、电话或邮政等方式联系应税邮件收件人。

菲律宾邮政现在还被授权代收关税, 旨在为用户提供方便。此前, 用户需要直接付费给海关或者购买汇票并邮寄给海关总局。邮政官员一直强调: 改制的主要目标是让用户满意。

菲律宾邮政的信息官员 Melanie Marasigan-Cruz 说, “该协议将最终为公众提供便利, 因为这将简化关税和其他进口费用的评估、估价和收取步骤”。

邮政局长 Josie Dela Cruz 在一篇书面声明中写到: “我们的最终目标不是利润, 而是服务于人民, 尤其是假日即将来临的时候”。她特别强调, 这对“收到从国外寄来的礼物和喜爱海淘”的菲律宾人将非常有益。

### 电子商务

更加迅速便捷的服务能够带来电子商务的发展, 因为人们更愿意网上购物。Logarta-Lagamon 说, 这是新体系带来的“并行好处”。她注意到海关总局期望新体系能够更好地促进贸易和经济增长, 她说: “任何能够使商品更加自由快速流通的事物当然也将影响消费者的支出”。

根据近期有关进口包裹和小包数量的数据, 在东南亚国家, 跨境电子商务邮件的需求很难有所增长, 因为这里贫困仍然普遍。2010~2013 年, 国际小包数量平均下降 20.58%, 2013 年刚过 20 万件, 达到新低。

国际包裹投递量平均每年增长近 12%, 但是相当不稳定: 2010~2011 年, 投递量近 49 万件, 增长了 87%, 但 2012 年却下降了 63%。

在撰写本文时, 海关总局和菲律宾邮政正在讨论执行新协议备忘录的指导方针。这将极大推进菲律宾全国的邮件递送工作, 也是邮政—海关之间邮件处理的重大变化。DK



从左至右: 菲律宾海关总局的法务主管 Cheryl Trinidad、邮政局长 Josie M. Dela Cruz、海关税司 John Sevilla、邮政助理局长 Luis D. Carlos, 帕塞市中央邮件交换中心



# 如何在业务转型中 获得员工支持

新加坡邮政正在进行长期的业务转型,将重心更多转向电子商务物流,以确保未来的发展。但是该集团的首席执行官 Wolfgang Baier 表示,确保员工理解面前的挑战是转型战略成功的关键所在。

新加坡邮政集团首席执行官

**Wolfgang Baier**



照片: Fredrik Sandberg / EPA / keystone

《邮联》:在业务转型的过程中,组织文化是不容易改变的,您是如何帮助员工应对这种变化并得到他们的支持?

Wolfgang Baier:任何业务转型中最重要的部分就是员工。转型初期我就有一个优势,就是我的员工已经认识到改革的重要性,如果邮政不改革,我们就没有未来。所以,我们从一开始就非常清楚需要进行改革,而不用再去解释改革是什么、会带来什么。

我们做的第一件事就是建立一个愿景。我们努力去了解人们的兴趣点以及在能力范围内我们能够做些什么。我们得出的结论是电子商务物流,但是仍然保留邮政业务,即可信的沟通也是这个愿景的一部分。

员工开始意识到,如果我们有机会在电子商务方面发挥作用、将邮件产品数字化并发展地区市场,我们便能够真正做出成绩。随后,我们以员工们都能很好理解的自下而上的方式将组织分解成不同业务部门,并细分愿景和不同功能。

# “让我们寻求共同的未来，共同的愿景。”

Wolfgang Baier

## 目前有哪些激励措施？

我们为收入最低的一线工作人员设立了1,000万新加坡元的包容基金。这能够使他们的工资总额在过去的两年中提高了约10%。这是迈出的重大一步，让他们真正看到了业务转型也同样使他们获益。

一旦有了这些目标，我们会思考如何实现目标，所以我们制定了新的价值标准——信任第一、客户至上、团结一致、执行高效和业务转型。以此为基础，员工就明白了我们的转型方向和途径。

## 如何向员工宣传呢？

由于我们的员工都非常喜爱足球，所以一种方法就是利用足球类比法。我们让员工把电子商务和电子商务物流理解为前锋，邮件是后卫，其余则是中场。这就意味着每个人都担负着不同的关键绩效指标(KPI)和目标。有些人需要加强防御，有些人需要加强进攻，我们用这种足球的方式进行沟通。我们还一同吃早饭、喝茶，或举办上百人的大型集会，依照我们的五项价值标准，不断地自上而下传播这一关键绩效指标体系。对于我来说，最主要的工作就是做好所有的沟通工作。

这种处理业务转型的方式是否只适合亚太文化，能在世界其他地方复制吗？

我认为这是通用的。当然，要考虑具体国家和文化的差异。在西方，可以采取更激进的方式，而在亚洲，则需要大家达成一致意见。但是信息是相同的：如果不改革，就没有未来；让我们寻求共同的未来，共同的愿景。然后将这个愿景分解成各个价值和行为标准，激励员工去遵循。

## 这一背景是如何使中国的电子商务巨头阿里巴巴集团购入公司的股份，未来的发展又如何？

作为一个公司，我们正在为东南亚和亚洲建立一个电子商务物流支柱或平台。在合作中，阿里巴巴正计划利用该平台给业务增长提速。所以，我们的愿景、员工的价值标准和关键绩效指标中的方方面面都与之协调一致，从而推动电子商务物流的发展，使人们对物流的利用得以更加简便、优惠和安全。FM

## Wolfgang Baier

Wolfgang Baier 于2011年10月被任命为新加坡邮政集团的首席执行官，负责带领该集团进行下一阶段的加速转型。他于2011年2月加入新加坡邮政担任首席执行官(国际)，负责物流、零售和电子商务等非邮件产品的业务发展，以及加快集团区域性业务拓展。

Baier 博士以优异成绩获得(奥地利)维也纳大学法学博士学位，之前他已获得该大学的法学硕士学位，同时也是埃克塞特大学(英国)和格拉茨大学(奥地利)企业经济学硕士。

来源：新加坡邮政

# 英国皇家邮政 透露普遍服务义务堪忧

英国皇家邮政私有化一年后,似乎面临着前所未有的挑战。

文:  
CATHERINE MCLEAN

英国皇家邮政首席执行官 Moya Greene 近期在提到英国邮政业的竞争时,向英国议会下议院特别委员会表示,“选择最佳业务种类”的竞争对手“快速抽走大量收入”,使英国皇家邮政的“普遍服务缺乏资金、亏损严重”。同一天,英国商务、创新与技能国务大臣 Vince Cable 对英国电视台之前的播报做出了回应。Cable 告诉独立电视台新闻网,“这是危言耸听,未来不可能撤销普遍服务义务。事件的真相是,英国皇家邮政面临着一个高度竞争的市场”。

## 农村地区

英国皇家邮政作为指定经营者,必须在英国全境提供投递服务,每周六天,包括农村地区。Greene 指出,这与包裹业务的竞争对手形成对比,他们能够选择只在最具吸引力和利润丰厚的地点提供服务。然而, Cable 并不在意这一评论。“他们在引进私有制的时候情况就是如此了。购买股份的人非常清楚他们是在竞争激烈的这一市场上经营。坦白地说,我们不愿意听到人们抱怨这一点。他们(英国皇家邮政)必须要竞争”。英国皇家邮政于 2013 年 10 月进行了私有化,英国政府保留 30% 的股权。

最新的财务业绩显示,虽然国内包裹业务量增长了两个百分点,但是英国皇家邮政上半财年的收入下跌了一个百分点。原因之一便是竞争加剧,受亚马逊自有递送网络的影响,该经营者估计其“目标”市场的年度增长将下跌两个百分点。在上半财年,邮政经营者扣除转型成本之前的营业利润从上年同期的 3.53 亿英镑下滑至 2.79 亿

英镑。收入从上年同期的 45.2 亿英镑微升至 45.3 亿英镑。邮政指出,由于苏格兰独立公投信函及经济增长带来营销材料增多,信函业务的收入在上半财年增长了一个百分点。

英国股票经纪公司戈登公司(Panmure Gordon & Co)的总裁 Gert Zonneveld 指出,英国皇家邮政更为长期的增长战略似乎就是设法应对两种背离的趋势——包裹业务的增长和函件业务的下滑。他说:“这并非易事。递送信函和递送包裹是迥然不同的”。

英国皇家邮政可能将持续推出针对国内包裹业务的改进措施,特别是在 5 年内投入 1.3 亿英镑(2.05 亿美元)购买新的手持设备以便更好地跟踪包裹。7.6 万个新设备将从 2015 年开始推广到包裹运输公司的手中。截至 2015 年年末,英国皇家邮政投递的大多数包裹都将带有条形码。

## 请求遭拒

相关消息:英国皇家邮政向英国邮政监管部门英国通信管理局提出请求,对其在端到端信函市场的竞争者之一 Whistl 施加监管限制,该请求已遭拒绝。通信管理局在一份声明中称:“这是因为我们目前认为没有证据显示 Whistl 在端到端信函竞争中给皇家邮政提供邮政普遍服务造成威胁”。

通信管理局还指出,端到端信函竞争是指不通过皇家邮政的网络,进行信函收件、处理并直接投递至收件人。皇家邮政预计, Whistl 的业务拓展能够导致皇家邮政在 2017~2018 年的收入下降 2 亿英镑。CM



# 新任邮政局长带领改革

美国邮政总局(USPS)已经任命 Megan Brennan 从 2015 年初开始担任该局的行政长官和邮政局长。

文：  
CATHERINE MCLEAN

美国邮政总局已经任命 Megan Brennan 从 2015 年初开始担任该局的行政长官和邮政局长。Brennan 自 2010 年 12 月开始在美国邮政总局担任首席运营官,此次上任后将致力于促进美国邮政发展,使其重新站稳脚跟。Brennan 将接任即将退休的 Patrick Donahoe 主持大局。

美国邮政总局在过去 8 年已连续亏损,对于该局的改革工作, Brennan 面临着重大挑战。在截至 2014 年 9 月 30 日的财政年度,该局亏损已从 2013 年的 50 亿美元扩大到 55 亿美元。美国邮政将此次亏损归咎于“立法负担与约束”,即企业不得不向以前和现在的员工提供医疗福利和补偿。美国邮政总局在发布其 2014 财年利润报告时这样说:“连续 8 年的净亏损突显了综合立法的需要,从而对邮政总局失败的企业模式进行修复”。

美国邮政总局指出,退休人员的医疗福利基金需要预筹资 57 亿美元、员工的非现金补偿需要 12 亿美元,这些是“管理层所不能控制的”。美国邮政总局警告说,除非推行立法改革,否则未来几年其可能将无法支付医疗基金预付款。

这些支出无疑给美国邮政总局近年来的业务改进蒙上了阴影。2014 年 1 月邮资价格上涨,加上运输和包裹业务需求强劲,推动了营业收入从 2013 财年的 672 亿美元上升至 2014 财年的 678 亿美元。这是美国邮政总局的收入连续第二年创历史新高。

美国邮政总局受益于电子商务市场的蓬勃发展,运输和包裹业务量增长了 8.1%,约 3 亿件,大大弥补了邮件业务量的持续下滑,其中一类邮件业务量下降了 22 亿件,标准邮件则下降了 4.95 亿件。

为了应对不断减少的信函业务量,美国邮政总局正尽其所能地控制成本。该邮政经营者在之前的一个项目中已经关闭了 141 处设施,现在又公布计划将在 2015 年关闭多达 82 个邮件处理和配送中心。自 1986 年成为一名邮递员以来, Brennan 已经在美国邮政总局工作了近 30 年,尽管面前障碍重重,她仍然对未来的发展非常乐观。她在一份声明中说到:“邮政服务在美国社会和经济中扮演着至关重要的角色,我期望能加强这个角色的作用,并满足市场未来几年快速发展的需求”。CM



搭车的美国邮政总局员工,旧金山  
(照片:美国邮政总局/Facebook)



# 新加坡邮政投资 新的物流中心



新加坡的地平线(照片: Mateusz War)

文:  
CATHERINE MCLEAN

新加坡邮政正在积极投资蓬勃发展的电子商务业务,投入 1.82 亿新加坡元(1.4 亿美元)建设新的物流中心。中心是一个三层建筑,占地约 4.5 个足球场大小,即 55.3 万平方英尺,由两个仓储楼层、一个全自动分拣设施和 150 个装货间组成。邮递员的物流作业将在临近的一座八层办公楼内进行。2016 年下半年投入使用后,该中心的日处理量有望最终达到 10 万件包裹。

新加坡邮政制订了成为亚洲电子商务物流领域领航者的战略,而这项投资是该战略的下一步计划。2014 年 5 月,新加坡邮政宣布同中国的电子商务巨头阿里巴巴集团合作,此举进一步稳固了新加坡邮政发展国际电子商务物流业务的计划。

新加坡邮政期望电子商务物流能够推动未来的发展,以弥补国内市场信函业务量的下降。该邮政经营者引用 eMarketer 的消息,预计亚太地区的 B2C 电子商务销售额将会激增 41%,从 2014 年的 5,020 亿美元飙升至 2016 年的 7,080 亿美元。新加坡邮政首席执行官 Wolfgang Baier

在一份声明中说:“我们要拓展电子商务物流业务并利用新加坡及周边地区快速发展的电子商务市场,所以该中心是新加坡邮政集团战略的重要组成部分”。

据 Baier 介绍,新加坡邮政目前在该地区的不同国家都设有仓库和投递网点,而现在这些市场需要一个“高效”的地区枢纽。新加坡邮政称,考虑到包裹的装袋、提取和分拣,公司仅在自动化设备方面就投入了 3,000 万新加坡元。

电子商务业务当前仅占新加坡邮政收入总额的四分之一稍多,却缓解了国内邮件业务收入下滑的压力。Baier 警告说,新加坡邮政仍然处于业务转型之中,而且将会需要更多的时间和资金来完成这一进程。他还说:“从大型的国内邮政服务提供商转型为地区电子商务物流提供商是一个非常艰难的过程,这需要时间。为充分利用该地区电子商务发展带来的新机遇,集团还需要在未来几年内继续进行资本投入,并加强地区网络和基础设施”。CM

# 普遍服务义务的改变 面临法律的挑战

文：  
DAVID KOCH

加拿大邮政由于计划结束全国门对门邮件递送服务而面临法律诉讼。该邮政于 2013 年年底宣布,国内家庭收取邮件将在 5 年内从投递到户过渡至通过“社区邮箱”或对应每个单元的带锁的邮件格口群进行投递。这只是加拿大邮政改革的一部分,改革还包括重大减员,削减多达 8,000 个岗位,未来几年数千员工也将退休。加拿大邮政认为这些改革将会确保该国有企业的财务可持续性。

反对该政策的是加拿大邮政工人工会及代表老年人和残障人士的几个团体,这些团体认为其成员将受到新政策的不利影响,特别是在加拿大冰冻的冬月,他们去邮箱取邮件将非常困难。2014 年 11 月向联邦法院提交的申请中称,社区邮箱计划违反了国际法,包括加拿大在《联合国残疾人权利公约》下的义务及其作为万国邮联成员国的普遍服务义务。

申请中还声明,该政策违反了保证法律权益平等和不受歧视的《加拿大权力与自由宪章》。诉讼当事人争论说只有国会才有权结束门对门递送服务,所以指定经营者还违反了《加拿大邮政公司法》。

在一份声明中,加拿大邮政表达了对该政策的信心,可以经得起“任何和所有的法律审查”。该邮政的发言人 Anick Losier 说,他们还设立了专门的团队来探讨针对个别需求的个性化解决方案。这些方案可能包含改变邮件投放箱的位置,为使用轮椅的人提供更多便利,或者提供每周一次的上门投递服务。经 Losier 确认,在提供此类特殊方案之前,加拿大邮政“可能要求提供由保健专业医生出具的医学证明”。她在给《邮联》杂志的电子邮件中说,“解决方案是多元的,不能一刀切”。DK

37

## 丹麦拓展邮政网络

文：  
CATHERINE MCLEAN

丹麦邮政通过新设 150 个网点来加强邮局网络,以便在圣诞节之前为繁忙的电子商务购物季做好准备。这些新邮局将选址在丹麦全境的加油站和超市内,营业时间普遍长于单独的邮局网点。

消费者越来越多地在互联网上购物,因此丹麦邮政经营者正设法更好地应对这种变化的需求。他们认为建立一个强大的配送网络是在电子商务市场取得成功的关键。作为北欧邮政的一员,随着近期新邮局的开业,丹麦邮政经营者将会拥有 950 个邮政局所及 475 个包裹终端网络。

消费者将能够在新邮局收寄包裹和信函,

还可以购买邮票。该邮政称,新邮局中的 75 个将开设在 OK Plus 加油站附近,其余则位于 Coop、Dansk Supermarked 和 De Samvirkende Købmænd 超市附近。

邮政经营者希望以电子商务业务抵消下滑的信函量,后者在 2014 年第三季度下降了 6 个百分点。北欧邮政已预测 2014 年全年丹麦的邮件量会下降多达 14%。与之相对,电子商务市场发展迅猛。根据北欧邮政最近委托开展的一份调查显示,丹麦 1,479 个受访者中,69% 的人表示在 2014 年第三季度有网购记录,而 40% 的人表示有望在网上购买 2014 年圣诞节礼物。CM

邮联 04/2014



### 澳大利亚

澳大利亚邮政为迎接圣诞购物季的到来,及时升级了悉尼和墨尔本的包裹设施。为应对迅猛发展的电子商务市场,该邮政于2012年启动了一项重要的投资计划,而此次升级也是该计划的一部分。升级后,两个设施的处理能力翻了一番以上,达到日处理量130万件。

### 比利时

比利时邮政正在拓展在线食品杂货递送服务。消费者可以登录由比利时邮政运营的购物网站,从加盟的零售商订购商品并选择递送时间。比利时邮政表示,自2014年10月底,该服务将在整个布鲁塞尔、瓦隆布拉班特和哈勒·维尔福德开放。

比利时邮政由于近期的收购,第三季度收入小幅增长0.5%,达到5.692亿欧元(6.977亿美元)。在国内外业务强劲增长期间,邮政经营者的包裹业务收入增长了26%,从5,800万欧元增长至7,290万欧元。国内邮件业务收入降低1.9%,跌至3.419亿欧元。

### 加拿大

联邦快递通过与超市连锁店Super C签署的一项协议,将扩大在加拿大魁北克省的业务覆盖范围。联邦快递将在86家Super C连锁店中的绝大部分开设运输中心,针对网购用户和中小型企业。

### 丹麦

联邦快递正在丹麦的哥本哈根机场建立一座超过8,000平方米的新设施。该设施将为丹麦、芬兰、挪威和瑞典提供服务,包裹日分拣量可达11,500件。该设施有望于2015年年末竣工。

北欧邮政(POST NORD)公布了一项裁员计划以提升利润空间。计划削减多达800名行政及其他岗位工作人员,这样每年可节约5亿克朗(6,730万美元)。该项裁员计划将主要影响丹麦邮政的员工。

### 芬兰

受销售额下降和异常情况成本升高的影响,芬兰邮政第三季度亏损加剧,达到910万欧元(1,120万美元)。在经济疲软的情况下,斯堪的纳维亚竞争加剧、国内运输量减少,导致物流收入下降。在斯堪的纳维亚,芬兰邮政计划将重心放在公路运输上。

### 德国

易趣网引入了“点击取货”服务,方便购物者提取在线购买的商品。带有“点击取货”标志的物品可以被送往门店,不收取任何快递费。货物到达后,通过电子邮件或短信提醒消费者。

由于较高收入和较低的税费和财务成本,德国邮政敦豪速递第三季度的利润上涨17%,达到4.68亿欧元(5.737亿美元)。由于各事业部均获盈利,使该季度的收入增长了4.1%,达到140亿欧元。

### 英国

报刊亭连锁店SMITH NEWS推出了包裹递送服务“Pass My Parcel”,将亚马逊作为该服务的启动客户。Smith News将把在亚马逊上订购的商品递送至参与服务提供的报刊亭,客户在一年365天均可前往取件。

在增加了小包的尺寸后,英国皇家邮政将个人消费者和小企业的小包尺寸进行统一。取消之前两种不同的小包尺寸,改为统一的45cm x 35cm x 16cm。

### 荷兰

消费者现在可以在荷兰9个火车站的包裹柜提取包裹。荷兰邮政于2014年10月开始安装包裹柜,客户一周七天均可前去取件。荷兰邮政此举目的在于为网购消费者提供更便利的递送服务。

### 挪威

由于较高的成本费用,挪威邮政第三季度利润降低。该季度的收入增长了3.4%,达到58.1亿挪威克朗(8.1亿美元),增收的主要原因是收购及包裹和货运业务需求增大。由于议会将要对新的《邮政业务法案》进行投票,所以挪威邮政2015年的业务将有所变化。

### 瑞士

瑞士的购物者将很快能够使用移动电话进行购物,而无需携带银行卡和信用卡。瑞士邮政下属的瑞士邮政银行计划于2015年引入一个叫做TWINT的支付和购物应用程序。

### 美国

美国邮政总局已经得到监管批准,将继续在旧金山进行食品杂货的试点递送业务。美国邮政总局于2014年8月开始代表亚马逊生鲜(AmazonFresh)开展此项业务。亚马逊在凌晨1:30~2:30之间将客户订购的食品杂货送至各个邮局,由美国邮政负责在上午7:00前送至客户指定地点。

受国内外对快递服务强势需求的影响,UPS第三季度的利润上涨至12.1亿美元。UPS第三季度在全球共投递约11亿件包裹,比2013年增长6.9%。该公司预计2014年12月的运输量将比2013年增加11%。

所有文字均由 Catherine McLean 提供





# Implement a single solution to process your mail flow, that's his job.

Bruno CARTAL  
Program Manager

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

SOLYSTIC offers tomorrow's solutions today. We are at the forefront of the postal industry and have the expertise to help you redefine your process towards optimal efficiency. One machine, the XMS™, processes, sorts and merges 95% of your letter and flat volumes. This delivers a significant increase in performance, enhancing quality of mail preparation and distribution whilst greatly reducing mail processing costs.

With SOLYSTIC, progress through change.

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



Postal and logistics solutions



# 创新提升质量信息



# GMS

全球服务质量监控系统

对于万国邮联的许多成员国而言，利用无线射频识别技术衡量邮件质量曾经只是一个梦想，现在已经不是了，利用全球服务质量监控系统（GMS），各国邮政现在能够以可负担得起的价格受益于无源无线射频识别技术这种先进的解决方案。

欲知更多详情，请观看动画片

<http://www.tinyurl.com/gmsfilm>

或者联系：gms@upu.int



万国邮政联盟