

自1875年起引领邮政行业不断前进

2015年3月

第一期

邮联

邮件的精神力量

创新铺平道路



万国邮政联盟
联合国专门机构

ISSN 0041-7009

深度分析质量因素





post

Be part of it. Today.

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



UPU | UNIVERSAL
POSTAL
UNION

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



封面：Osamu Yokonami

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

三月 2015

主 编：Faryal Mirza (FM)
 办公室宣传事务主管：Rhéal LeBlanc (RL)
 供稿者：Emmanuel Duh (ED), Paula Dupraz-Dobias (PD),
 David Koch (DK), Catherine McLean (CM)
 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：news.upu.int/magazine

《邮联》杂志是万国邮政联盟的旗舰杂志，于1875年创刊。《邮联》杂志按季度以7种语言出版，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、俄文和西班牙文出版。

万国邮联不对第三方广告宣传的产品和服务负责，也不确保其承诺的真实性。本刊发表的文章并不一定代表万国邮联的观点。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。

10	封面故事 深度分析质量因素 万国邮联研究指出供应链上的延误点
20	访谈录 创新领航 瑞士邮政首席执行官 Susanne Ruoff 谈如何保持企业领先
23	工作场所 关注压力和心理健康 各国邮政就帮助职工保持心理健康进行交流
27	社区 美国邮政开展纪念活动 公众活动聚焦邮政优势
28	商函 皇家邮政探讨邮件的精神力量 商函如何提高企业盈利
4	专栏 简讯
5	编者按
30	市场聚焦
34	文摘

2.4 亿

这是 2013 年函件业务流中小包的数量。

邮政金融业务

万国邮联加入数字支付联盟

万国邮联(简称:邮联)已加入数字支付联盟(Better Than Cash Alliance),该联盟的出资成员包括比尔和梅琳达·盖茨基金会、花旗银行、万事达和 Visa 信用卡公司,以及联合国资本开发基金。成为该联盟的成员将可以帮助万国邮联推进全球各国政府、企业和国际组织网络之间的数字化支付,从现金支付向电子支付转移。

多年来,万国邮联一直支持从现金支付到电子支付的转移,因为纸质汇款已经不符合时代潮流,而新技术也为世界各国邮政之间电子邮政支付网络的发展提供了条件。

作为该支付联盟的成员之一,万国邮联将进一步深化其在这一领域的工作,同时与其他成员开展合作的过程中获得相关知识、专业技术以及各种机会。

重要方向

万国邮联国际局总局长比沙尔 A·侯赛因表示,实现服务现代化在为民众提供金融服务及贫困人口脱贫方面有着至关重要的作用。

他说:“全球邮政局所网络中的很多局所都位于农村地区,邮政网络在正规汇款业务和其他金融业务中是一个重要的渠道”。

他补充说:“这些业务从现金支付转为电子支付不仅能够确保现金到达正确收款人手



在土耳其伊斯坦布尔城外的一所邮局里,邮政员工正在为用户提供邮政金融业务(照片:Keystone/E. Oktay)

中,而且能够为消费者提供更好的保护,让资金的流动更加透明,并且为未得到或未充分得到金融和银行服务的人们创造更多享受服务的机会”。

数字支付联盟总经理 Ruth Goodwin-Groen 博士对此表示同意。

Goodwin-Groen 说:“万国邮联在推广和支持成员国从现金支付转向电子支付的过程中有着独特的地位”。

她补充说:“我们赞赏万国邮联所做的工作和正在采取的各项举措,从而将全球邮政局所带入 21 世纪”。

战略方向

目前,70 个国家邮政已经采用万国邮联的国际金融系统软件提供数字汇款业务。50 多个国家邮政还提供账户基础上

的金融业务,管理着超过 16 亿的储蓄和存款账户。几亿人口在利用邮政渠道进行政府和公用事业的账单支付。

2013 年,邮政金融业务收入几乎占到全球邮政收入的 14.5%,接近 3,460 亿美元。而在中国、印度和意大利等几个国家中,邮政金融业务收入超过邮政总收入的 50%。

合作是关键

万国邮联与其他国际组织、借贷机构和出资方日益加强合作,为最弱势群体提供更加便利的汇款业务。邮联与联合国姊妹机构——国际农业发展基金(IFAD)合作开展的项目已经让类似业务在非洲、亚洲和中亚的农村地区得以发展。国际农业发展基金也是数字支付联盟的成员。RL

编者按

放眼后顾且长虑

有谁真正理解供应链究竟是如何发挥作用的？尽管这个雄奇伟岸的神话巨人、喷涌不息的知识源泉可能并不存在，然而或许就在你我之间便有人可以说出这一领域的很多专家，他们每个人都掌握着扑朔迷离答案的某个片段，而这些答案正是我们很多同行上下求索的。挑战是富有战略性的：为了某个重要的目标把这些个人和组织汇集到一起，将他们掌握的关键知识汇集起来并以大家能够理解的语言传播，让所有人获益。

简而言之，这就是我们杂志背后的战略。本期《邮联》杂志充分解释了这一方法。正如《封面故事》所谈到的，近期万国邮联开展的一项研究对其持有的大数据进行分析，揭示了供应链上的不确定性。这些不确定因素反而会成为导致国际邮件投递延误的原因。研究提供了具有说服力的信息，帮助指定邮政经营者分析问题所在并采取行动进一步改进服务质量。

但这还不是全部：供应链的合作伙伴，如航空公司和海关管理机构，对研究的结果同样持有非常大的兴趣，因为他们也可以由此找到线索，了解自己的问题可能存在于哪些地方。研究的进展情况令人满意，当前已经收到来自万国邮联许多相关方的积极反馈。

人的力量

究竟是什么，或者说是谁在推动供应链的改进呢？从不同方面得出的答案都是人。改善国际邮件业务质量的依据其实在于：万国邮联作为政府间国际组织为人类发展而促进各国社会经济增长的使命。毫不夸张地说，传递邮件的正是我们的邮政员工。邮政行业是世界上拥有员工人数最多的行业，员工人数达到 550 万，但是邮政行业的人文关怀却常常被遗忘。正因为如此，我们了解到一些邮政正在努力确保员工的心理健康，在《特写》栏目中介绍的工作环境中的心理健康问题令人耳目一新。美国开展的一项宣传活动也在努力提醒公众注意：邮政如何在普通人群中培育社区意识。

从其他新闻则可以看到，邮政行业不断彰显创新气质。瑞士邮政首席执行官的访谈展示出邮政经营者的市场相关性依赖于其创新能力；菲律宾邮政和博茨瓦纳邮政在数字身份和支付卡方面做得风生水起。最后但同样重要的是，读者能够了解皇家邮政商函方面的最新出版物，其中基于神经系统科学及其他类似的具体研究也会让客户和企业受益匪浅。

主编：FARYAL MIRZA

2015 年国际少年书信写作比赛

年轻人描绘心中的理想世界

万国邮联第 44 届国际少年书信写作比赛的主题为：“请写信告诉我们，你想在怎样的一个世界中成长”。这符合联合国 2015 年之后的可持续发展目标。该目标有望在 9 月召开的联合国发展峰会上由各成员国予以通过。

激励的语言

万国邮联国际局总局长比沙尔 A·侯赛因认为，邮联的这项比赛给少年们额外提供了一个发表自己观点的平台。他说：“今年的主题必将使众多少年产生灵感，而他们的书信也将为我

们带来灵感，因为大家正在携手共建一个更加紧密联系、包容且现代化的社会”。

参与比赛的国家已经在各自国内启动了赛事，并于 2015 年 4 月 30 日前将代表自己国家参加国际比赛的作品送交万国邮联。由世界级专家组成的国际评审团将评选出最佳作品。大赛获奖名单将于 8 月公布，恰逢 2015 年 9 月联合国可持续发展特别峰会召开前夕。

据估计，将有来自 60 个国家的 150 多万名学生参加万国邮联的这项年度大赛。RL



Keep me safe to get me there faster



Did you know that dangerous and prohibited goods cannot be sent in packages travelling through the international mail network?

These include explosives such as fireworks and gunpowder, aerosol spray cans and other compressed gasses, lighter fuels, perfumes, matches and other flammable products, and corrosives such as mercury. Counterfeit and pirated items are also forbidden.

Check before sending.

For more information, visit:
www.upu.int/keepmesafe
or contact your Post or Customs.

Design by 

2015 年世界邮政战略大会

确定高层发言嘉宾



万国邮联世界邮政战略大会由科特迪瓦担任主席国。图为科特迪瓦邮政及信息通信技术部部长 Bruno Koné（右）与万国邮联国际局局长比沙尔 A·侯赛因（照片：科特迪瓦邮政）

来自世界各地的各国邮政和交通部部长、大使、各国际组织首脑和首席执行官们将于 2015 年 4 月共聚一堂，在万国邮联世界邮政战略大会上共商公共邮政行业所面临重大挑战的解决方案。这次会议由科特迪瓦赞助举办。

2015 年 4 月 13 日~14 日将在日内瓦召开高级会议，成员国将辩论如何能够利用邮政网络促进国内社会经济的发展。参加会议的成员国代表包括肯尼亚信息通信和技术部部长 Fred Matiangi、日本总务省副部长

Yasuo Sakamoto、匈牙利总理办公室的 Csaba Polacsek 等。

来自世界各地

参加会议的还有来自邮政行业的企业领导，包括加拿大邮政首席执行官 Deepak Chopra、法国邮政首席执行官 Philippe Wahl 和沙特阿拉伯邮政首席执行官 Mohamed Saleh ben Taher Benteen 等。来自挪威、比利时、立陶宛和阿根廷的监管方也将参加会议，带来他们对世界邮政服务面临的机遇和挑战的深刻

见解。来自万国邮联大家庭的 500 余位代表也已经注册参加本次大会。

国际组织

与万国邮联合作的其他国际组织也将在大会上发言，其中包括国际移民组织总干事 William Lacy Swing、国际贸易中心执行总监 Arancha González。他们将讨论移民、普惠金融和贸易促进等方面的问题。联合国秘书长“2015 年后发展规划”特别顾问 Amina Mohammed 也将在会上发言。

充实的议程

约 40 人将在 9 个专题会议上发言，议题涉及影响邮政行业现在和未来的内容。会议第一天是准备日，总结万国邮联迄今为止在当前的四年路线图——“多哈邮政战略”中取得的进步。与会者还将概览当前的经济环境并探讨邮政行业怎样利用创新来确保未来的成功。

会议第二天的重点是有效政策和监管方面的需求，从而使邮政行业在 21 世纪仍像以往那样与社会生活息息相关，同时加强邮政在社会发展、普惠金融和经济融合方面的能力。FM



2015 年万国邮联世界邮政战略大会
strategy2015.upu.int

牢记客户第一



各国邮政需要确保能够在充满挑战的时代满足客户需求（照片：加拿大邮政）

企业和客户的习惯正在发生变化，而全球电子商务需要通过邮政网络寄送更多的商品，在这种情况下，各国邮政必须为客户提供他们真正需要的服务，而不是想当然认为客户有哪些需求。

万国邮联产品战略与集成工作组主席、英国皇家邮政的Chris Powell说：“我们必须通过客户的眼睛来审视花样繁多的各项业务，同时还要做好准备随时检查并改变这些业务，这样才能满足不断增长的市场变化和需求”。

近期，产品战略与集成工作组在邮政经营理事会年会即将召开之前在万国邮联总部召开会议，总结工作取得的成就并商讨今后争取的措施。

简化

万国邮联简化全球业务种类是其当前工作周期中的一项

重要活动。Powell表示，保持网络的可持续性十分必要，特别是在邮联布署新的电子商务项目计划 ECOMPRO 的时候。

ECOMPRO 项目旨在增强人们对全球在线购物和投递的信心，项目为各国邮政提供不同的素材，适应它们应对当今诸多电子商务挑战的解决方案的需求，内容涵盖不同领域，包括投递、海关流程、商品退货、服务质量和支付等方面。

完成的工作

2014 年年末，万国邮联邮政经营理事会通过一项新的可选择性包裹服务，范围涵盖 30 千克以内的所有货物，同时还可以提供包裹的跟踪查询服务。这项工作已取得进展。现在邮联的工作重点是，到 2016 年 1 月让该服务具备可操作性，并有望于年内 7 月推开试点项目。在今年 4 月即将召开的邮政经营理事会年会上，

还将提出与新服务相关的终端费模式及投递标准等提案。

安于现状 风险重重

邮政经营理事会实物邮件业务委员会联合主席 Terry Dunn 认为，现代化、集成化以及确保万国邮联实物邮件种类的可行性与可持续性必须完成的工作，与此同时，制定促进全球电子商务发展的各项规定也不可或缺。

他提醒说，“世界在不断变化，我们（邮政服务）有没有随之变化呢？安于现状非常危险”，满足客户不断变化的需求是万国邮联促进“高效、通达的邮政普遍服务持续发展”使命的中心所在。

万国邮联日内瓦世界邮政战略大会之后，邮政经营理事会年会随即召开，会期为 4 月 15 日~5 月 1 日。RL

谨记以下日期

2015 年地区战略会议

非洲

5月31日~6月1日

苏丹, 喀土穆

亚太地区

8月24日~25日

泰国, 曼谷

欧洲

6月3日~4日

白俄罗斯, 明斯克

阿拉伯地区

9月7日~8日

巴林

拉丁美洲

6月10日~11日

多米尼加共和国, 圣多明各

加勒比地区

9月15日~16日

英属维尔京群岛

行政理事会

万国邮联迎接新任行政理事会主席

万国邮联行政理事会主席国卡塔尔已经任命 Faleh Mohammad Al-Naemi 代表本国担任新一届行政理事会主席。卡塔尔邮政经营者、卡塔尔邮政的现任首席执行官 Al-Naemi 不久前刚刚结束在伯尔尼对国际局的首次访问。Al-Naemi 说：“我非常期待陪伴并引导万国邮联成员国进行讨论, 举行活动, 以推进邮政行业发展并更好地满足客户需求和相关各方的期望”。

任职简介

Al-Naemi 之前曾担任卡塔尔通信和技术部秘书长助理, 在长期丰富的职业生涯中承担过各种各样的工作, 包括人力资源、财务以及特别针对残障人的数字包容等工作。他于 2014 年年底开始担任卡塔尔邮政的首席执行官。

Al-Naemi 表示：“卡塔尔一直以来都非常支持万国邮联的工作并坚信这一庄严机构的价值观点”。



Faleh Mohammad Al-Naemi (左) 和万国邮联国际局局长比沙尔 A·侯赛因

技术

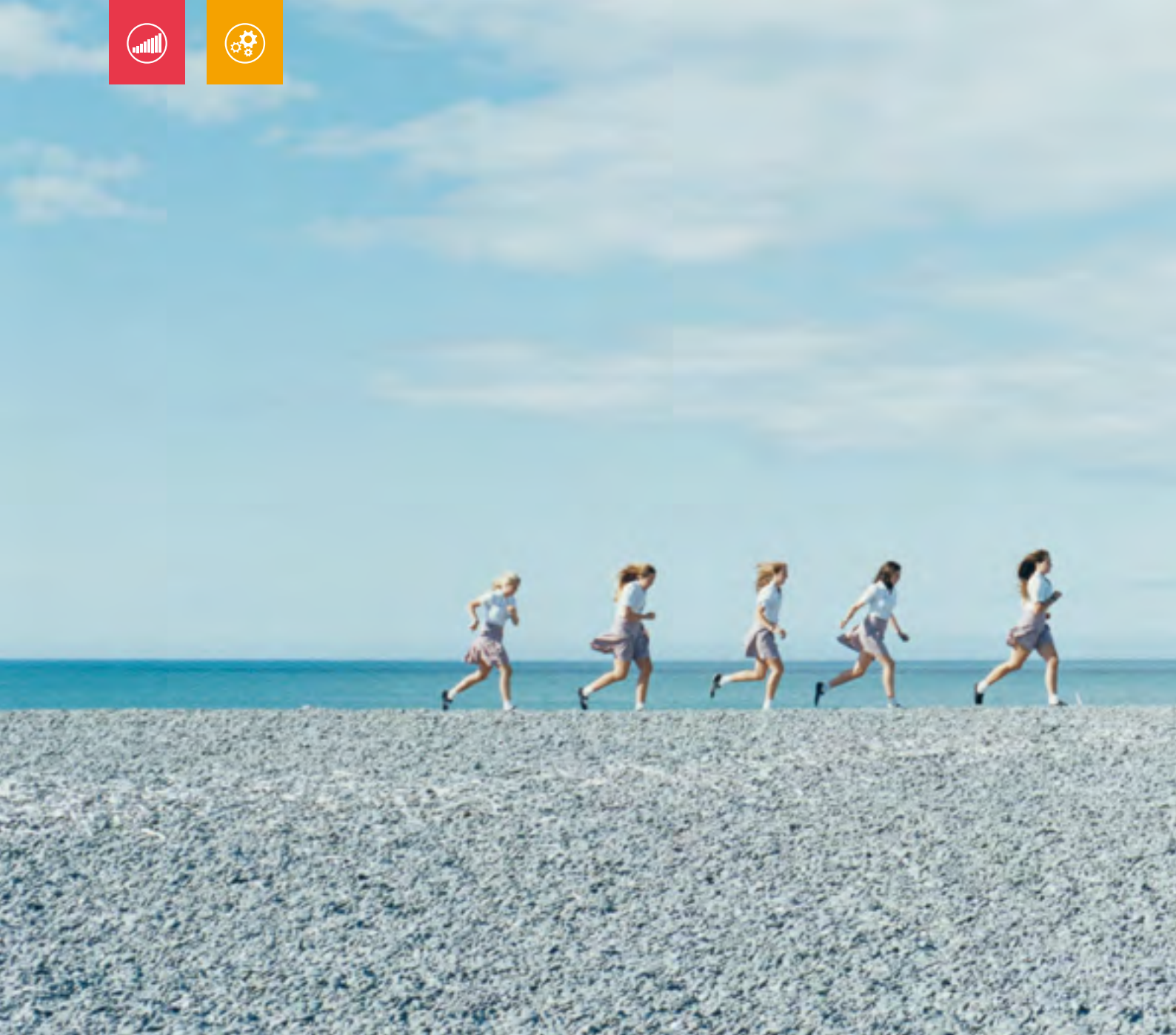
Al-Naemi 强调, 这是令万国邮联和各国邮政兴致盎然的时代。随着邮政行业作为全球企业投递合作伙伴的重要性日益增强, 各国政府才真正憧憬通过邮政促进国家经济和社会发展。

他说：“经济的迅速发展和电子商务的蓬勃兴起改变了市场游戏规则, 邮政行业也应该充分

利用这一变化所带来的机遇”。

Al-Naemi 解释说, 各国邮政应该能够通过增进对技术的使用而获得竞争优势, 要融入业已存在的数字解决方案并确保供应链的更好整合。

他强调：“技术是达到目的的手段, 我们应当充分利用技术以确保各国邮政的关连性越来越强”。他还补充说：“这将提升客户对邮政服务的信心”。FM



各国邮政需要奋发努力进一步提高服务质量

深度分析质量因素

各国邮政努力达到更加快速服务的水平以满足客户需求，因此投递时限受到愈发密切的监督。万国邮联国际局对邮件跟踪数据展开细致研究以确定可能发生延误的环节。



文：
DAVID KOCH

照片：
OSAMU
YOKONAMI

投递时限(天数)是衡量服务质量的一个重要方面,然而供应链复杂的特性,加上全程涉及多个合作伙伴,给投递时间的控制带来了难度。但是,通过分析邮件抵达寄达地之前邮路上的电子数据互换(EDI)报文,万国邮联一项新的研究深刻指出了延误可能趁虚而入的所在之处。

该项研究设定,如果邮件在质量规范规定的时限内送达收件人,那么就表示其在质量要求范围之内;对于公共邮政的速递服务 EMS 而言,小包和包裹的投递标准分别为 5 天和 9 天。

研究表明,大多数邮路的国际邮件投递时限还是在质量要求范围之内的,但是如果行程的第 2 阶段(Leg 2)浪费了时间(见第 12~13 页的图表),就要从第 3 阶段争取时间。这个阶段涉及不同的国际航空公司和不同的邮政经营者,成为确保服务质量中不确定因素的来源。如果把花费在海关

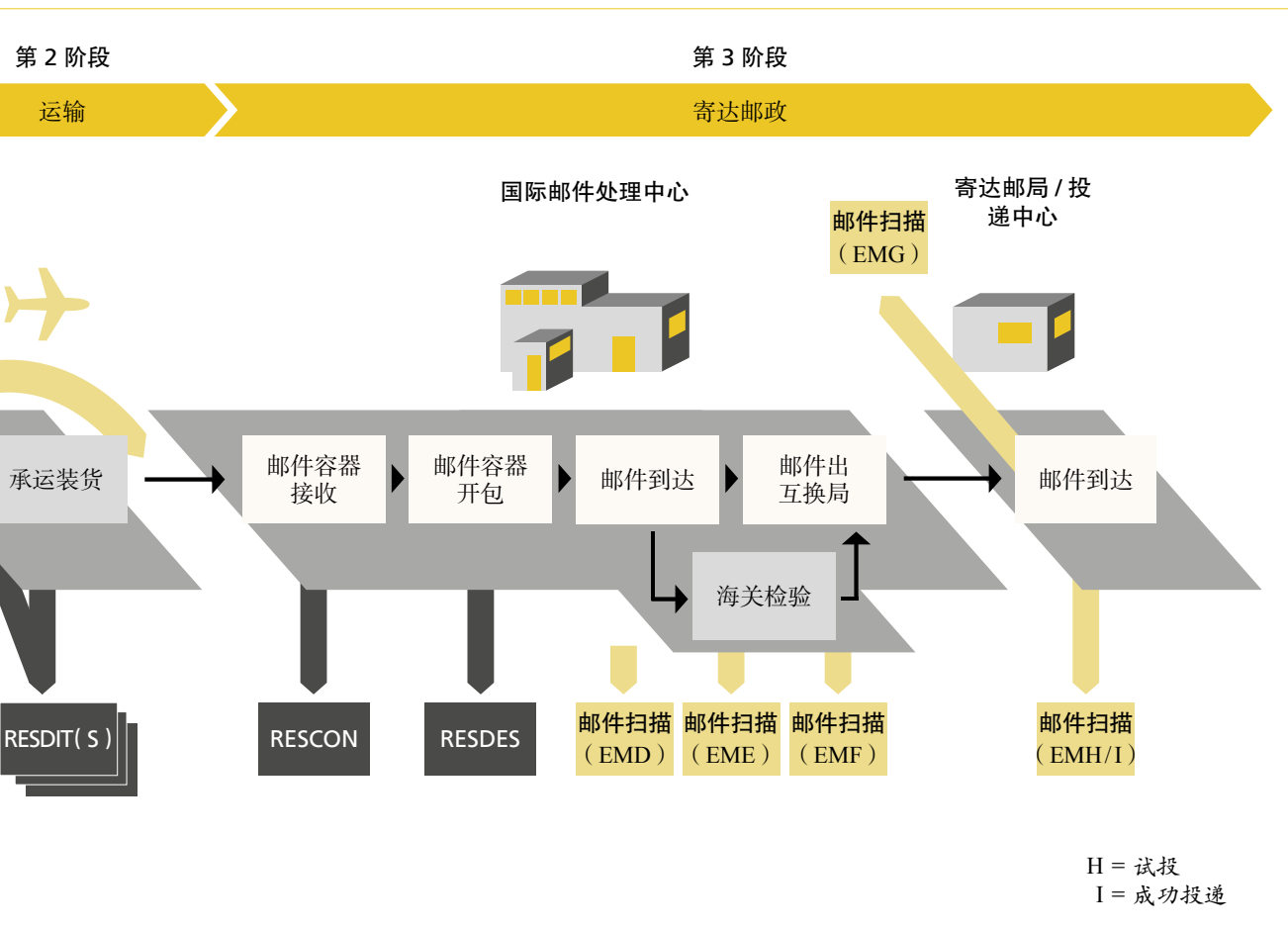
的时间因素考虑在内,那些在质量要求范围内的邮路数量也会明显下降。

国际邮件邮寄过程可以分为 3 个阶段。第 1 阶段是从揽收到寄发,到达原寄互换局结束(OE);第 2 阶段是国际运输阶段,从原寄互换局到寄达互换局;第 3 阶段是指邮件到达寄达地的阶段,包括海关通关。

全球 VS 地区

各个国家的情况相似:在所有种类的可跟踪国际邮件中,海关和国际运输这两个方面都会严重影响服务质量,这些种类的邮件包括特快专递(EMS)邮件及重量在 2 千克以内的包裹和小包。尽管存在很大差异,但全球各个地区的情况大致都是如此。

通常情况下,邮件在原寄国互换局进行扫



靠的端到端小包跟踪信息,考虑海关和运输因素之前有 83.3%(70 条邮路)在质量要求范围内。考虑海关影响之后这一数字便下降到 58.3%(49 条邮路),而考虑国际运输影响因素之后就下降至 14.3%(12 条邮路)。

最后,发达国家共有 508 条入境邮路可以提供可靠的端到端小包跟踪信息,考虑海关和运输因素之前有 92.9%(472 条邮路)在质量要求范围之内。考虑清关因素之后该数字下降到 75.2%(382 条邮路),再加上运输因素的影响后则猛降至 33.9%(172 条邮路)。

地面作业

德国邮政 DHL 的万国邮联事务和航空安全事务高级总监 Stefan Alfter 说,顺利解决地方层面的协调问题对国际邮件的快速通行起着至关重要的作用。作为德国邮政经营者, DHL 体验过在业务高峰时期某国家大型机场的延误情况。Alfter 说,能够推测到的延误原因在于地面作业能力出现问题,或者是因为入境邮件优先程度低于其他形式的运输货物。

地面服务商是承运方或货运代理在各机场进行物流作业的分包商,他们的例行工作是从飞机上卸载邮件集装箱并搬运到台车上运离飞机。

但是在一些情况下,地面作业人员不是将邮件直接拉到互换局,而是将邮件集装箱从台车上直接卸载到飞机跑道上,然后再用台车运送其他飞机上的货物。

Alfter 说,“要把集装箱放回台车上,(地面作业人员)需要现场有可用的叉车,这就会导致大的延误”。

他表示,这个机场有几个地面服务商竞争作业,他们可能会因为能力有限而自行决定如何对待客户、给予哪个客户优先。

他说:“服务商的业务能力和给予邮件的优先程度非常关键,涉及邮件能否得到优先处理及业务方之间如何协调”。邮政经营者已经将问题提给了相关各方,包括机场管理局和地面服务商。Alfter 表示,这一问题基本上是本地问题,需要当地的密切合作沟通而不是更加复杂的数据共享。

但 Alfter 也指出,万国邮联通过与国际航空运输协会(IATA)的合作在国际层面上做出了巨大贡献。此外,万国邮联的技术解决方案还有助于定位供应链上的问题。万国邮联的工作也改变了航空公司对邮件的看法,他们过去曾将邮件视为逐渐消失的业务。

他说,“我认为航空公司现在已经开始认识

“我们需要促进电子商务的发展 并为之提供便利， 而电子商务在编制传统的航空货物供应链 操作流程时是不存在的。”

国际航空运输协会企业宣传经理 Chris Goater

到尽管商业交易类邮件或函件量在下降,但电子商务业务却在蓬勃发展,这会带来更多的业务量,或许他们会感兴趣”。

航空公司合同

法国邮政建议各国邮政在选择合作航空公司的时候,要考虑多种不同的质量因素,而不仅仅是定价。法国邮政选择航空公司的流程建立在综合标准之上,比如航班安排、航班频度以及投递时限,然后根据不同的邮件种类将这些标准按照重要性进行排序。法国邮政管理体制与欧洲事务司司长 Jean-Paul Forceville 表示,这个过程要求各航空公司每年进行一次报价。Forceville 同时担任万国邮联邮政经营理事会第一委员会主席,他表示,这样的做法令法国邮政经营者的合作承运方总数得以从 15 年前的仅仅一家扩大到现在的约 70 家航空公司。

2010 年起,法国邮政开始与承诺使用 EDI 报文的航空公司签订为期 3 年的长期合同,这样一来,邮政便能够更加精准地检查运输过程中的情况。合同也对出现差错时的处罚条款进行了规定。Forceville 还指出了数据同步化工作及正在进行中的国际合作的重要性。

合作

国际航空运输协会也注意到此,身处快速变化的邮政市场需要更好地协调合作。国际航空运输协会代表着约 250 家航空公司,接近航空运输总量的 85%,邮件产品在其货运业务的占比约为 10%,而电子商务的蓬勃发展也带来了新

的需求。国际航空运输协会企业宣传经理 Chris Goater 说:“我们需要促进电子商务的发展并为之提供便利,而电子商务在编制传统的航空货物供应链操作流程时是不存在的”。

Goater 补充说,更好地进行数据共享是整个航空货运行业的一项主要挑战。他说,这种新环境需要各方之间具有更高的电子互操作性。并且,这是整个航空货运供应链必须共同承担的责任。国际航空运输协会提出并开展了各种不同的项目,目的不仅在于缩短运输时间,而且需要从总体上改进服务质量,包括提升供应链的透明度等。其中一个项目就是“货物 2000 行动”,参与者可以通过货运代理和航空公司的数据协调而定位出高效货运路由中的问题所在。

Goater 说,最大的挑战在于航空邮件涉及的电子报文系列标准与航空货运的标准不同。各国邮政与航空公司之间交换的关于航空邮件标准 EDI 报文称作 CARDIT 和 RESDIT。CARDIT 报文由原寄邮政发往航空公司,提供的运输说明同时也作为最终的运输空间预订信息。RESDIT 报文由航空公司发出,提供运输过程中从出发地到目的地之间以及抵达处理设施时的情况确认等数据更新。

多年来,为了整合邮件与货物数据而开展了很多工作。在运输过程中,发货方(比如货运代理)和航空公司之间的交易数据日渐以电子运单的形式(e-AWB)来处理,替代了纸质的货物运单。运单是航空公司与不同机场发货方之间的重要运输合同。截至 2014 年年底,48 家航空公司的电子运单月托运总量已经达到 350,000 件。



我们做到了吗？

联络委员会

万国邮联与国际航空运输协会在相关问题上开展密切合作，并成立了特别联络委员会以促进航空公司和邮政经营者之间的对话，加强相互之间在服务质量和安全问题上的理解。此外，他们还在更好地整合各自不同的电子报文系统方面携手开展工作。

万国邮联海关和运输项目经理 Bilal Khan 说：“由于电子商务的持续增长，国际包裹量不断增加，给各国邮政和航空货运经营者带来了很大挑战”。

Khan 补充说：“所有合作方都参与的、综合协调的方法至关重要”。

两个机构正在开发无纸邮政航空运单编号 (PAWB)，与带有邮政处理编码的普通 11 位航空货运运单编号 MAL 区分开。有了这种邮政航空运单编号，航空公司就可以利用自己的普通货物系统管理邮件，而且依然能够将邮件从其他类型的货物中区分出来。此外，邮件一旦进入货物环境还具有更高的可见性，这也是这种新编号的优

点之一。举例来说，各国邮政将能够通过在线门户网站检查邮政航空运单编号货物的情况，并取消现在国际运输流程中涉及的纸质单式。邮政航空运输编号系统目前尚未开始实施。

对国际航空运输协会而言，提高航空货运效率具有很高的优先性。Goater 说，该协会 2015 年的一个目标就是对邮件和货物的运输流程进行评估，并确定新的方式保证流程的协调一致。国际航空运输协会理事长和首席执行官 Tony Tyler 也在 2 月的一份声明中强调了“缩短运输时限”的重要性。

海关

邮件安全抵达寄达地机场后必须进行一个重要程序，即海关清关。世界海关组织 (WCO) 守法便利司技术官员 Pashupati Nath Pandey 表示，清关可能非常耗费时间，因为边境官员需要执行多项规定，而资源和预先数据都非常有限。世界海关组织一直以来都在与万国邮联及其他行业的相关方开展密切合作，以缩短等待时间。



在绝大多数国际邮路中,邮件实际抵达海关时都带有报关单(CN22或CN23)以便进行清关之前的检查。而加拿大邮政和美国邮政之间的邮路却是一个典型的例外,两个邮政最近开始进行预先通知数据的电子互换,使海关可以对低风险的邮件进行快速清关(参见2014年第三期《邮联》杂志的《封面故事》)。

Pandey说:“只有包裹已经抵达眼前才能第一次有机会查看(报关单上的)相关信息,所以之后需要等待的时间就开始了”。

进行检查之后,海关官员必须决定是否需要进一步查验邮件或征收关税及其他税费。海关可能还需要负责执行其他的规范,比如对食品和植物的限制和签发许可要求等。甚至有时海关还不得不等待其他政府部门给出放行通知之后才能够给邮件清关放行。

多如牛毛的规范加上海关查验需要人工进行等特点,为邮件在边境滞留提供了借口。万国邮联的海关申报系统或者叫CDS的技术解决方案,当前正在一些邮政试行,有望帮助低风险邮件加快通关流程,让海关得以将不多的资源集中在更值得关注的运输品上。Pandey说:“海关不仅仅是税收机关,它更大的职责是保证和保卫社会的健康,因此边境上才有这些事务需要处理”。

无论是发件人还是收件人,邮政用户都同样

有可能并不清楚了解各种相关规范,从而导致边境上出现问题。Pandey说:“邮政和海关当局需要通力合作,加深对各项要求的理解并加大宣传力度,包括在各自网站上发布相关信息等”。

在世界海关组织及其他相关方的支持下,万国邮联正计划开展一项宣传活动,提高公众对禁止运输的危险物品的了解和认识。Pandey说,类似宣传活动应当有助于减少边境上的障碍,“我觉得这类宣传活动一定会有助于提高运输速度”。

动态数据

万国邮联 José Ansón 表示,展望未来,成员国必须努力加强在整个供应链上的协调合作。这就意味着各国邮政必须通过使用预先数据共享系统,进一步同步其与航空公司和海关之间的操作,“如果无法预知将要发生的事情,无论是航空公司还是海关当局,想要更好地管理来自邮政经营者的业务都是非常困难的”。

Ansón 表示,尤其是邮政网络可以根据数据实时共享来采用动态路径,选择有运力的运输渠道运输货物。他补充说:“如果我们能够逐渐加强与不同合作伙伴的信息共享,我们就有可能减少不确定性”。

只要以提升消费者电子商务体验为目标,那么一切只能变得更好、更快。DK

质量监测新工具

公共邮政经营者现在可以受益于一种新的报告工具。通过使用 EDI 报文,这种工具可以提升国际邮件流中第 2 阶段的可见度,从而改善邮政服务质量。在这种新工具生成的报告中,一栏是扫描或处理发运来的第 1 个容器的实际时间,其旁边的一栏就是该邮件计划抵达的本地时间,后面一栏表示这两个时间中间所用的小时数。

这对邮政经营者而言可能意味着向前迈进一大步,因为现在他们就可以轻松确定出哪些是经常出现问题的邮路,哪些是邮件流动畅通的邮路;反过来,这也就意味着邮政员工可以集中精力找出供应链上系统问题的根源。

新视野

尽管由于供应链上还涉及其他合作伙伴,这个工具并非一直能够准确定位出问题所在,但是它可以帮助原寄地和寄达地的邮政经营者分析并优化国际业务。原寄地和寄达地的邮政经营者可以利用共同的信

息源来开展合作。

这个名为“发运”的业务和业务量报告工具,利用原寄互换局邮件容器(通常是邮袋)上附着的二维码数据。这些邮件容器及其内件的相关数据,包括邮件容器的数量、重量、邮件总数和可跟踪邮件的详细情况等,从原寄互换局以 EDI 报文的形式发送至寄达互换局。

寄达邮政可以将这种名为 PREDES 的报文作为发运的预通知使用。这种报文还含有运输的相关数据,包括计划到达时间等。当这些邮件容器抵达寄达国并交给当地互换局的时候,在开包之前通常会扫描二维码,这样就形成了返回原寄邮政的电子报文,称为 RESDES。

PREDES 和 RESDES 报文的副本会进入万国邮联开发的一个信息技术系统——质量监测系统(QCS)。新的报告工具已经集成到了质量监测系统中。

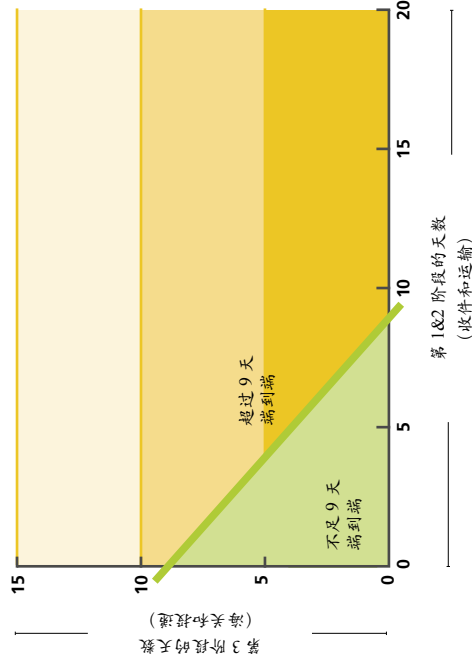
如需了解更多信息,请联系:

万国邮联海关和运输项目经理 Bilal Ahmad Khan (bilalahmad.khan@upu.int)。DK

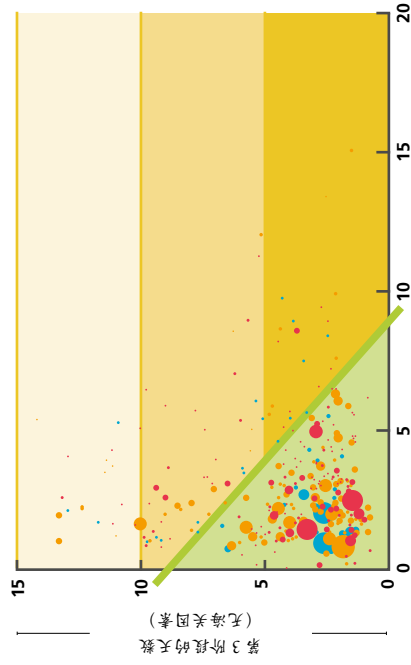
数据解读

万国邮联绘制的图表上分布着很多点，每个点代表一条邮路，将等待清关及国际运输所用的时间因素加以考虑之后（后者包括互换局内的停留时间），很多点就散落到符合质量要求的区域之外了。鉴于下面图表上的爆炸形状，万国邮联经济学家 José Ansóñ 形象地称其为“大爆炸”，当考虑国际经转时间的因素后，这种效果就更加明显。

国家到国家流程 / 交换：
包裹量和业务质量



邮政包裹

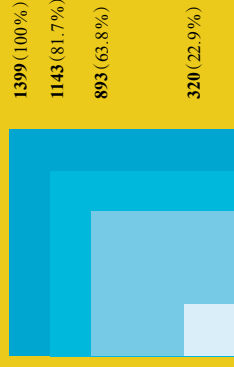


深入洞悉质量原因

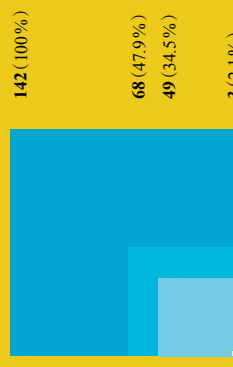
国际函件(小包)

符合质量要求:端到端 9 日

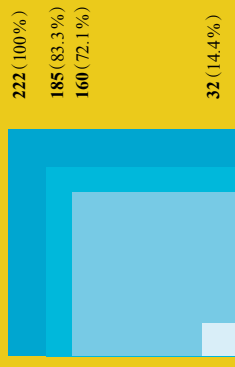
- 所有邮路均具有可靠的端到端跟踪信息
- 不考虑海关和运输因素时符合质量要求的邮路数量
- 考虑清关影响后符合质量要求的邮路数量
- 考虑国际运输影响后符合质量要求的邮路数量



贵州



泰国

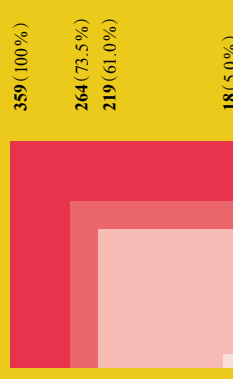
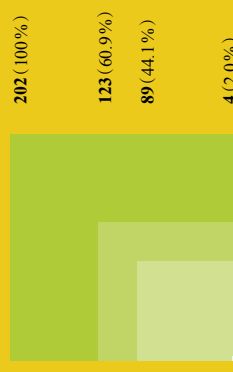
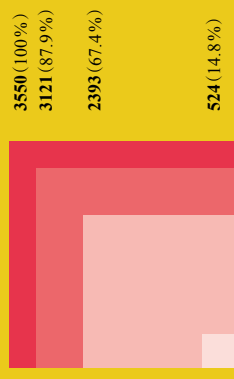
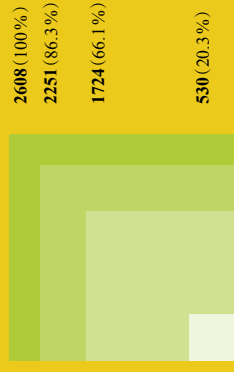


发展中国家
(亚洲国家)

国际包裹

符合质量要求:端到端 9 日

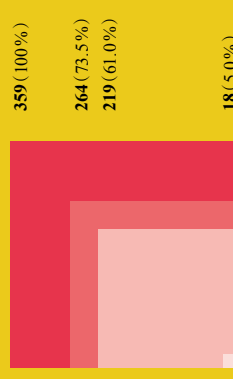
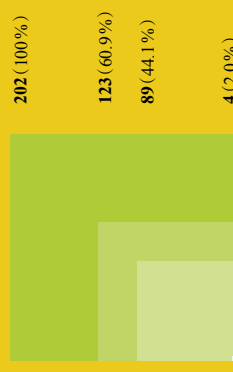
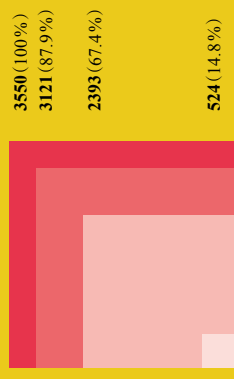
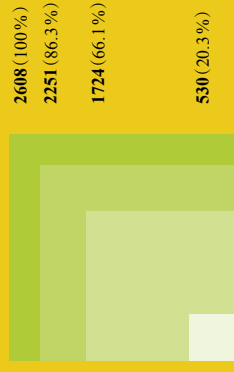
- 所有邮路均具有可靠的端到端跟踪信息
- 不考虑海关和运输因素时符合质量要求的邮路数量
- 考虑清关影响后符合质量要求的邮路数量
- 考虑国际运输影响后符合质量要求的邮路数量



国际特快专递(EMS)

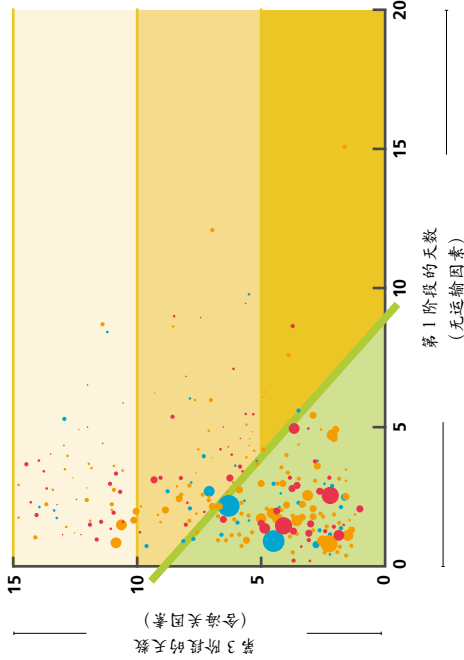
符合质量要求:端到端 5 日

- 所有邮路均具有可靠的端到端跟踪信息
- 不考虑海关和运输因素时符合质量要求的邮路数量
- 考虑清关影响后符合质量要求的邮路数量
- 考虑国际运输影响后符合质量要求的邮路数量

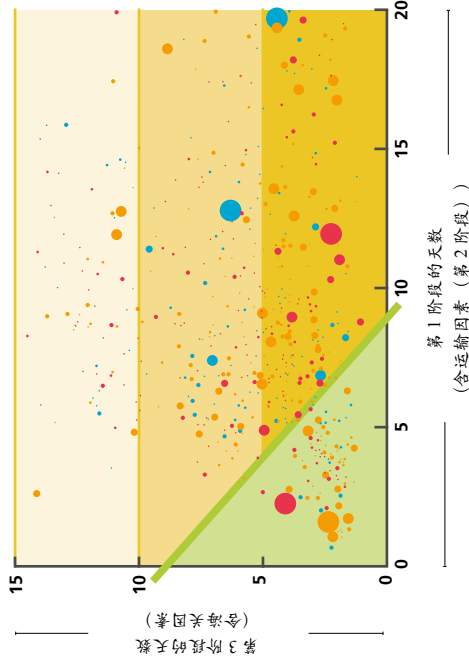


第1阶段的天数
(无运输因素)

考虑海关因素影响后的邮政包裹



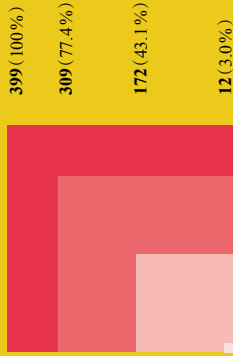
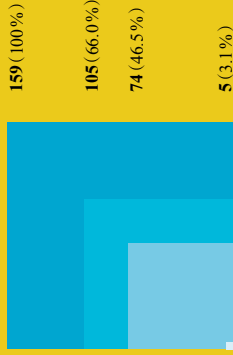
考虑运输因素影响后的邮政包裹



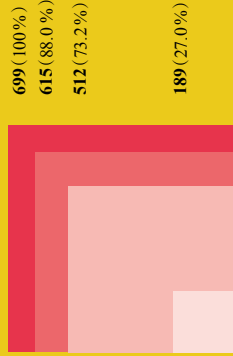
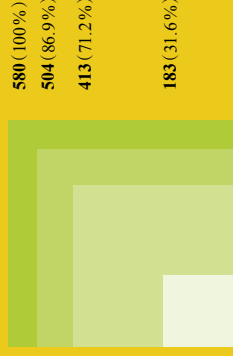
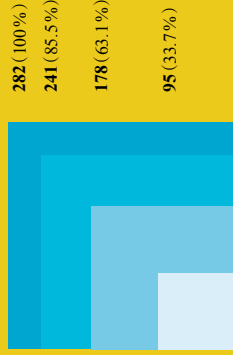
- = 2014/11 年平均增长 >10%
- = 0% < 2014/11 年增长 < 10%
- = 2014/11 年增长 < 0%

所有图表所指都是双向流动 > 1 吨 (2014 年 1~3 季度)

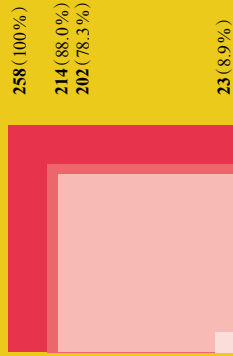
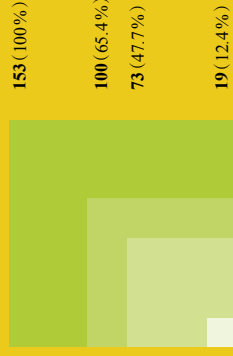
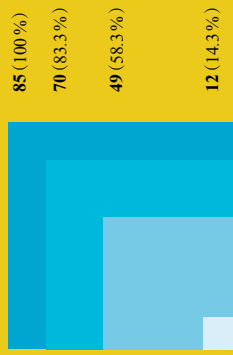
拉丁美洲和加勒比地区



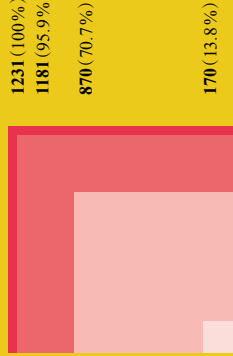
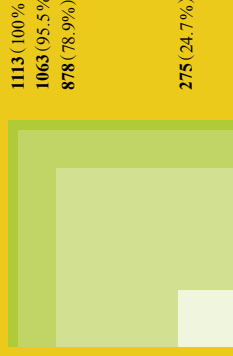
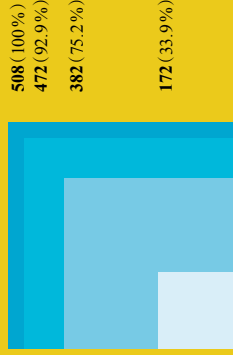
东欧和独联体地区



阿拉伯地区



发达国家







创新引航

Susanne Ruoff, 瑞士邮政首席执行官,正在领导一个内部不断发生变化的企业。Ruoff 在科技公司时积累了大量的人才管理经验,她正在向瑞士邮政推广创新思维。

文:
FARYAL
MIRZA

照片:
瑞士邮政

瑞士邮政整体的企业方向是什么?

主要的战略目标是要在我们的核心业务领域和电子商务方面成为市场领导者。关键在于,我们拥有 160 年历史,要继续从我们的历史地位发展成为一家满足客户需求、专注于市场的公司。那么谁又能比客户更有效地教会我们这些是什么呢?为满足他们的需求,我们搭建了物质世界和数字世界之间的桥梁,并展示出我们是世界上最具创新力的邮政公司之一。这就是我们为什么要在以服务质量和可靠性为主要侧重点的核心业务之外持续推出新的创新型服务。

哪一个领域是战略性焦点?

我们选择电子商务,它不仅包括包裹,比如说还包括商函、电子履单、支付及退货物流,或者换句话说,我们已经精心打造的整个价值链。通过电子商务,我们能够满足瑞士政府的要求——向客户提供增值服务。

瑞士客户有哪些特点呢?

瑞士公众对服务质量非常敏感。他们不能容忍 A 类邮件或优先函件或包裹在寄出的第二天还没收到。我们的函件和包裹达到了非常高的准时投递水平,并且高于邮政立法所规定的要求。公众的期待很高且多元化,所以我们不得不认真关注客户需求。并不是我们告诉客户他们需要的是,而是他们告诉我们,并由我们通过邮政来帮助他们使生活更简单。这是瑞士邮政正在经历的部分改革。

对于瑞士邮政,成为国际邮政网络的一部分有多重要?

这是相当重要的。根据万国邮联相关协定,全世界的邮政关于如何处理国际函件和包裹都有明确的细则和既定的程序,但是我们必须做得更好。我们各国邮政,能够且应该进一步优化我们的投递网络,从而使所有国家都能够确保终端客户拥有很好的电子商务体验。我们全都是一个庞大邮政网络中的一部分,但是我们同时也是竞争对手和合作伙伴。我经常同其他国家邮政机构愉快地沟通,尤其是在欧洲。当然,由于全球有不同的期望值及多样的经济以及监管条件和框架,也会出现一些有分歧的讨论。但这不是问题。我们得通过这些讨论共同找到正确方式。

我也在努力争取建设一个更具竞争力的邮政。在全世界,客户都希望以划算、快速且可靠的方式收到自己订单的货物。这是我们最关键的成功因素。

简历

Susanne Ruoff 从 2012 年起担任瑞士邮政的首席执行官。她拥有超过 20 年的管理经验,管理过多家公司,包括英国电信和 IBM。她曾在以下机构任职: Geberit、Bedag、IBM 养老基金、苏黎世联邦技术学校计算机科学系行业咨询委员会等。Ruoff 是一名受过专业培训的教师,拥有管理与企业经济学学位,并拥有弗里堡大学的 MBA 学位。

“我从事员工管理工作已经好多年了， 我发现让员工专注于 实现目标是相当重要的。 这需要一批拥有激情且勇于担当的员工。”

员工如何适应这种心态上的变化，更多地向外看而不是向内？

在瑞士邮政，这种变化早在上世纪 90 年代初期就开始了，并且依然持续到现在。当然，这是一场文化变迁，但这是邮政必须要做的事情。我们不断努力自我完善并改进周围的环境，对于管理员工来说是相当重要的。这是一个随时间推移可以衡量的指标。

客户反馈已经显示出，员工们已经深受好评；他们被认为具有高度责任心且没有官僚习气。我们应该始终把客户放在第一位，绝不能忽略他们。作为首席执行官，我的信条是：如果客户有困难，我们就用简单易用的产品和对策帮助他们解决。

这种改变在公司内部是如何深入人心的？

我们有一个新的愿景，那就是：每一位员工都拥有对客户和同事的责任心。对他人有一定程度的信任非常关键，灵活性也是如此。科技的发展变化持续不断，每天都会推陈出新。对于员工来说，这意味着一直都要去适应客户的新需求。

作为一家企业，我们绝不能驻足不前，而是要作为发展潮流的一部分不断进取。这就是我希望全体员工都能谨记于心的。我们 6 万名员工中的每一位都应该明白这一点，尽管这并不容易做到。最终，客户能够感受到这种变化，否则就失去意义了。

创新有多重要？

邮政方面的创新是至关重要的，并将带动我

们的文化变迁。我们在某些产品领域都有结构化的工作方式，而创新领域是由我来直接领导的。这个想法是要向整个企业灌输创新观念。

执行委员会每个月都要开会，了解最具创新性的项目进展如何。这些项目已经进行一个流程，根据该流程，员工们提出针对特定领域业务发展的各种建议，例如手机银行、商函、电子商务、电子邮政或文件管理等。我们从资金中拿出种子基金，用于实现这些想法。

还有哪些措施是协助员工发展的？

挑战在于如何使邮政员工以可持续的方式发展。为了知道未来我们要带领我们的员工走向哪里，我们就需要不断学习以自我完善。我们得提高员工的技术素养和能力，因为我们需要更快速地对市场做出反应。我们现在已经出台了一个人才管理方案，连续规划也很重要。

成功有没有什么诀窍？

没有，但是为了满足客户需求，坚持不懈地努力对于我们开发出更友好的产品和解决方案是至关重要的。未雨绸缪总是有助益的。同样还要记住你改变不了既成的事实，只能防患于未然。

我从事员工管理工作已经好多年了，我发现让员工专注于实现目标是相当重要的。这需要一批拥有激情且勇于担当的员工。我相信邮政员工拥有这样的激情，因为他们是在为大众服务而不是在为一家上市公司服务。FM



关注压力和心理健

欧洲国家邮政经营者正在通力合作,为员工营造更加健康的工作环境。

文:
DAVID KOCH

欧洲委员会列奥纳多·达·芬奇计划资助的一个项目涉及研究和分享各国邮政之间的最佳经验,以便帮助员工适应快速的变化。项目同时还有助于各国邮政洞察很多心理问题,因为心理问题不仅影响生产率,还会导致工作场所中的人际冲突。瑞士、德国、希腊、冰岛、法国和比利时邮政都参与了此项目。

根据法国邮政欧洲事务经理 Nathalie Ganzel 表示,该项目主要关注中层管理人员。她说这一群体处在下层员工与上层管理人员的夹缝中,需要满足二者的需求。主要目的之一就是帮助这些管理人员发现员工的压力并及时补救。

作为该项目的一部分,在参与项目的国家邮政中进行了一项与压力相关的风险评估,其框架由瑞士邮政提供。这一风险矩阵列出了最主要的压力来源及可能缺少的因素。尽管单个国家的结果都是保密的,但是整体排序显示出各个国家的很多压力来源都是相同的。

首要压力来源

根据 2014 年的数据,研究显示在参与邮政中,“时间压力和工作量”在与任务相关的压力源中排在了前三位。这就意味着员工觉得无法应付快节奏的工作或在紧张的时间内承担太多任务。另一项排序靠前的与任务相关的压力源是

“心理压力过大”,这来自于太过复杂或要求过高的工作内容。“工作预期困难”是另一项主要的任务相关压力源,意思是员工经历或预感到,由于他们无法预料在短期内影响工作的事件而造成的无力感。

此项研究还衡量了社会压力因素和企业的一般情况。在 6 个国家中有 3 个国家的主要压力源是“工作—生活失衡”。另一个是“对于未来的不确定性”,这表明了工作的不安全感,源自诸多因素,其中就包括机构重组措施。在这个列表中还包括“企业公平感”,这与工作中的不平等待遇和工作条件有关。

第 3 类列出了在工作场所中少有的因素(见第 26 页)。这里的首要压力来源包括缺少来自上级、同事及客户的“普遍认可”。还有一个是未能“参与决策制定”,意思是员工没有能力左右自身的处境。

倦怠

该项目的构想大约形成于 2013 年,当欧洲邮政(万国邮联区域性邮联,代表 52 家邮政)的成员们发现,在机构重组之后,员工们都在奋力适应着自己的新角色。

欧洲邮政培训工作组主席 Ganzel 说,“现在的变化更加复杂且更加频繁”。

“有人格障碍的工作人员缺乏洞察力并且察觉不到自己的错误，导致其与同事们反复产生冲突。”

Niklas Baer, 精神病学研究员, 专攻工作场所中的心理健康问题。

当该工作组研究邮政员工在不断变化的工作场所中将需要的新技能时发现, 压力管理和倦怠是主要问题。

Ganzel 说, “这对于每一个人来说都是个问题”。她指出, 抛开由信息技术所引起的改变不谈, 外在问题也给员工带来了很大压力, 包括一直持续的欧洲经济问题。另外, 当邮政经营者努力想要把效率提升一个新台阶时, 压力便会降低工作人员的生产力。

Ganzel 说, “员工面对的这些困难直接影响公司自身的效益”。

国家困难

ELTA 是希腊邮政经营者, 它没能从始于 2008 年的全国性经济危机当中幸免。ELTA 国际关系主管 Thalia Giannaki 说, 这场经济危机的影响包括在过去 8 年中一直持续的人才招聘中止及内部重组。邮政外部的经济因素也增加了员工的压力。

Giannaki 说, “ELTA 拥有大约 6,800 名员工, 直接受希腊不确定经济因素及由此导致的国内工作环境的影响。作为劳动密集型产业, 邮政企

业需要找到可持续性解决方案来管理复杂的人力资源问题, 并采取行动支持解决由于压力、冲突化解及倦怠所引起的问题”。

ELTA 从 2010 年起已经实施了两项压力管理计划, 包括一项适用于向发生创伤事件的员工提供援助的计划, 例如在工作场所遭到抢劫。这项计划涉及现场危机援助、24 小时援助以及危机热线和后续的评估等。另一项计划旨在帮助中层管理人员发现并处理冲突及倦怠行为, 此计划目前正在试行。

另一个参与者瑞士邮政看到了知识交流所带来的益处。

瑞士邮政保健管理主管 Markus Zuberbuhler 说, “列奥纳多·达·芬奇计划是一个与欧洲其他邮政经营者分享经验的良好契机, 可以借机相互学习”。

瑞士邮政的持续行动中有一项活动, 旨在保持管理人员和员工对于心理健康问题的敏感性。作为启动于 2012 年的“我感觉良好”活动的一部分, 公司一直向全国各地的工作人员提供专题培训。Zuberbühler 说, 邮政还向员工提供纸质和在线调查问卷, 以帮助他们为自己的健康状况打



作家 Jeffrey Rasley 说，“或为追求光明，或为逃离黑暗，去攀登高山吧。”（照片：www.unsplash.com/Joshua Earle）

分,并建立 24 小时健康热线,以“解答简单问题, 治愈。应对紧急情况”。瑞士邮政将对管理人员进行培训,以解决有精神疾病征兆的员工的问题。

精神障碍

Niklas Baer 是一名精神病学研究员,专攻工作场所中的精神健康问题,他说在某种程度上讲真是这样,工作场所中的改变能够带来压力。然而,他发现人们在工作场所中对待精神障碍员工的方式存在差异。作为背景,他解释道精神疾病有两个主要特征,“首先,精神疾病始于生命早期——平均在 14 岁,这就意味着到 25 岁的时候,75% 的精神障碍已经开始发病了,所以这些人带着精神缺陷进入了劳动力市场”。而且,这些疾病中的大部分都是慢性病,病情可以得到稳定但是无法

提高认识

Baer 说,最为常见的精神障碍包括焦虑症、药物滥用以及抑郁症。尽管现如今欧洲国家对于心理健康问题的认识提高了,管理人员在认识到员工可能有人格障碍时依然没有采取行动,人们常常忘了这也是一种精神疾病。有人格障碍的工作人员缺乏洞察力并且察觉不到自己的错误,导致其与同事们反复产生冲突。

Baer 解释说,“有人格障碍的员工总是认为别人在犯错误,而不是他们自己。他们把问题具体化”。这最终可能导致有精神疾病的员工遭到排挤。管理人员可能会发现这种问题存在,但是直到这种紧张气氛在工作场所持续发酵并最终

爆发才会着手处理。

Baer 认为,现在问题的症结所在不是由于改变而带来的压力,而应该说是管理人员没有能力恰当应对饱受常见的精神障碍困扰的人群。

Baer 说,“一般来说,管理人员能够分辨出异常行为或业绩下降。他们会找该员工谈话但是却不确定该怎样对待,并且未给受困扰员工以明确的目标”。

管理不力

管理人员因此不动声色,希望患有精神障碍的人能够自己清楚原因并接受治疗,但是 Baer 指出这种做法并不奏效。在发现问题之后,管理人员应该迅速反应,建议这名工作人员接受治疗。他说,如果该员工对于上述建议无动于衷,管

理人员则应该要求前者寻求帮助,实在不行,就强制命令。

Baer 补充说,企业应该向管理人员提供更多培训以处理这些情况。

他说,“在遇到病情严重的精神障碍患者时,管理人员会有点不知所措”,如果有可以直接求助的医生,能够对管理人员有很大助益。

Baer 说,在瑞士,精神障碍患者的失业率比心理健康的人群高 3 倍,他在伯尔尼万国邮政总部最近举行的一次列奥纳多·达·芬奇会议上与参会的国家邮政分享了他的见解。

通过共同努力改善心理健康,邮政行业可以更有效地应对工作中的心理问题。鉴于邮政网络中的人员规模,拥有身心更加愉悦的员工能够使企业获得更大收益。DK

有助于员工应对压力的因素

工作自主权

在工作场所中,这是一个相当重要的因素。它描述了员工可以自主决定何时及如何完成任务的程度。充分的工作自主权能够有助于减轻压力。

认识与工作意义

认识他们的岗位在企业中的作用及(企业)赋予其工作的意义。这一维度是关于雇主赋予其工作的意义,他们所能贡献的价值以及他们本人与其所从事工作的协调效果。若干研究表明,工作的意义对于心理健康及对企业的感情投入有积极的影响。

总体认可

描述员工能够多么强烈地感受到来自上级、同事和客户的赞赏。受到赏识是一项重要的因素,比如可以有效减压。缺乏赏识可能会降低工作满足感、积极性并影响身体健康。

任务完整性

完整的任务可以由一个人从头到尾执行,也就是说,一个人独立策划某项任务,自己负责执行,并在任务实施完毕后收到结果和影响的直接反馈。完整的任务能够调动员工积极性并推动员工对其本职工作的责任感。

自我效能预期

描述员工相信自己能够切实带来改变并为工作中的问题找到对策的程度,即使是在困难或未知的局面中也是如此。这种信念是重要的个人因素,能够使人避开压力并且通常对人的身心健康有积极影响。

参与决策

这是有关公司员工在涉及自身处境时能够有机会积极参与决策过程的程度。

这种可以主动影响并塑造自身处境的机会对一个人的健康有着积极的影响。参与权,一方面意味着一个人能够发挥自身优势并获得新的技能,而另一方面有助于发现并改善在工作中长期存在的压力状态。

领导的支持行为

主要是围绕员工和上级之间的关系。它分析了上级对下属的表现可恰逢其时地直接给出反馈或支持的程度、他们对于员工的健康所表现出的关心程度、他们对员工的认可程度以及他们在个人层面上对员工平易近人的程度。

技能提升

这是开发员工技能和知识的机会。这一概念是关于员工不能或不大可能运用其已有技能或开发新技能。

来源:瑞士邮政



美国邮政开展纪念活动

一场强调美国邮政对美国重要性的公共宣传活动已经启动，其中有来自美国好莱坞影星和政治活动家 Danny Glover 的支持。



演员 Danny Glover 曾经是一名邮政员工，在这次宣传活动中给公众留下深刻印象。
(照片：美国邮政工人联盟)

文：
PAULA
DUPRAZ-
DOBIAS

美国 60 多名邮政工人联盟、工会及社区组织的成员牵头举办了一项新的活动，旨在强调邮政是如何将各个社区联系在一起，这 60 多名成员代表了约 2,000 万人。“拯救我们的公共邮政服务大联盟”行动与美国邮政领导层的换届同时启动。

演员和政治活动家 Danny Glover 的家人就曾在美国邮政工作。

Glover 在宣传活动视频中动情地说，“邮政服务是港湾，是社区的象征”。他补充道，“邮政服务为缩小社会、种族、地域和经济鸿沟发挥作用”。

共鸣

Dena Briscoe 是一名非洲裔美国邮政员工，为邮政服务了 34 年，她能够体会 Glover 的宣传活动所传递的信息。Briscoe 最初来自一个低收入

社区，她高中毕业后就来到邮局工作，那时她 20 岁，带着一个 4 个月大的婴儿。

她说，“在那里工作我很兴奋。我听说过很多有关邮政服务的大事情，能够成为美国邮政的一员，我很高兴”。

2001 年，她在首都华盛顿的一所邮局当营业员，这里发生了一起炭疽热袭击事件，导致她的两名同事身亡。事件发生后，她代表员工在分拣中心发言，此后她就被提名为工会主席。同很多同事一样，她现在十分关注公共邮政体制的改革。

她说，“我觉得自己被剥夺了公民权”。然而，大联盟的成立现在成为了她的力量源泉。

Briscoe 解释道，“我们感觉自己并不孤单，而且外界也很关心我们”。

新的领导层

美国邮政是美国第二大企业，拥有约 63.5 万名员工。一项暂停关闭邮政设施的计划有望于 2015 年 4 月结束。又有 82 家网点已经确定在今年关闭。新任邮政局局长 Megan Brennan 于今年 3 月上任，是美国邮政的首任女局长。Brennan 在就职演讲中说，“美国邮政的挑战是迎接数字世界中步伐更快的改革”。Brennan 在过去 29 年中都是邮政员工，她的父亲在邮政干了 43 个年头，她说美国邮政必须“抓住市场机会，在更好地利用数据与科技方面投资，并对我们的员工、工作流程和基础设施投资”。PD



观看 Danny Glover 的演讲
vimeo.com/119284262



皇家邮政研究 邮件的精神力量

借助于神经科学,皇家邮政推出了一项新的重大举措来说服各行各业,当邮政设法提高函件业务绩效时,利用邮政来保持与消费者的联系依然是很有价值的。

文:
CATHERINE
MCLEAN

2015年1月,皇家邮政首次发起了“邮递员”活动,该活动展示了在为期18个月的时间内对消费者及其同邮件的关系所进行的大量研究的结果。主要发现有:英国家庭平均保存商函广告的时间是17天,并且邮件比起电子邮件和电视能够在大脑中激发更强烈的反应。

近年来,市场营销或广告承受了不小的压力,因为企业将广告支出转移到了其他渠道,例如社交媒体或电子邮件。发言人James Eadie说,不过,商函广告收入占皇家邮政集团总收入的13%左右,并且是皇家邮政业务的一个重要组成部分。Eadie解释道,“邮递员”活动的目的是证明商函广告对于广告商是有利可图的。

皇家邮政商函业务市场推广总监Jonathan Harman说,“一张简单的广告纸在家庭成员间传递,这表示人们有多次机会接触到一个品牌,提醒人们它的存在并强调其自身价值,并最终成为日常生活的一部分”。

主要发现

这次名为“邮件的隐私生活”的深入研究,采用了多种技术手段来研究消费者与邮件之间的关系及对广告商的投资回报。这次研究分为4个部分:家中的邮件、心中的邮件、脑海中的邮件和

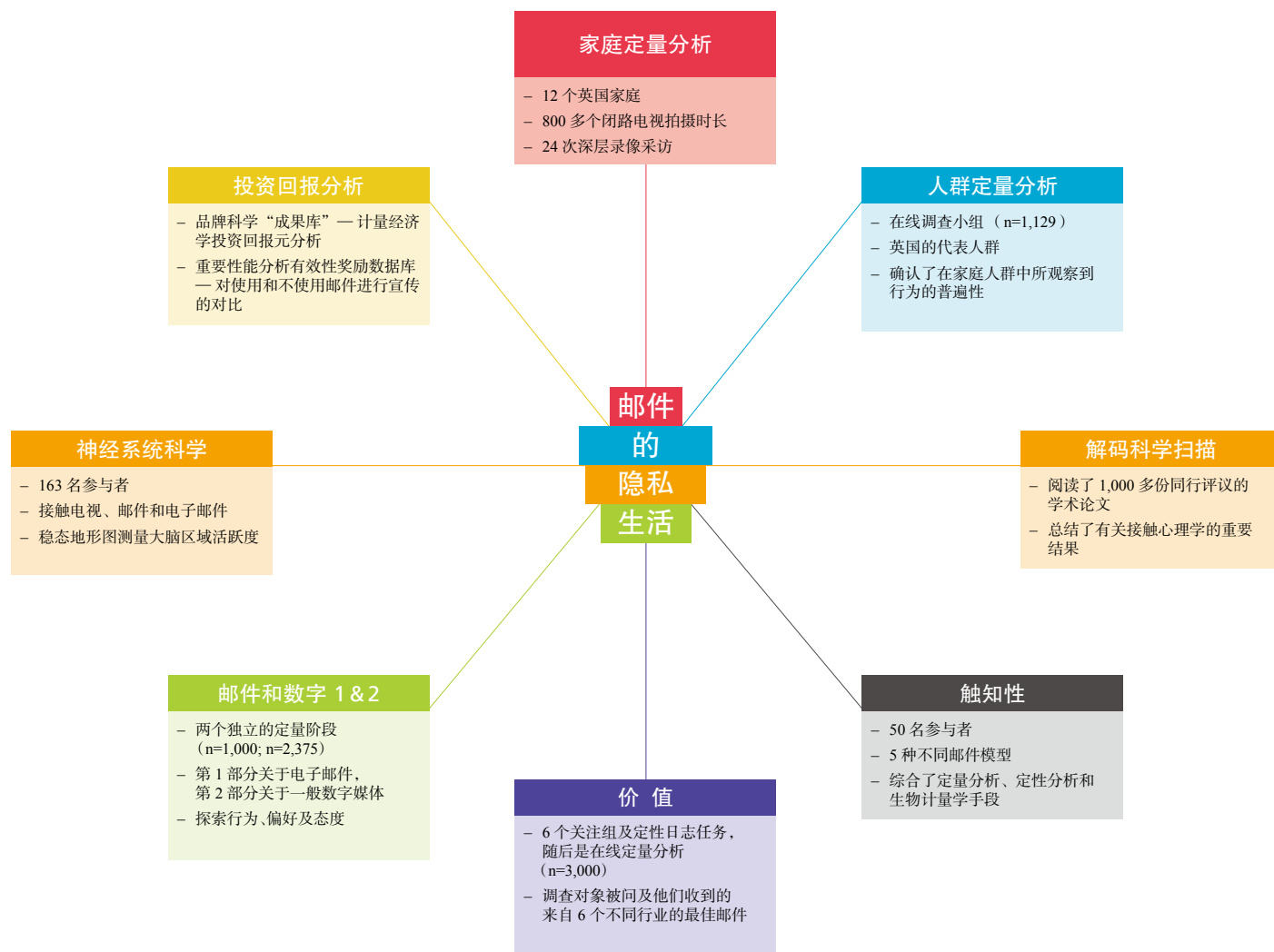
钱包中的邮件。对于“家中的邮件”这一部分,皇家邮政探讨了邮件在日常生活中的重要性。这项工作用闭路电视摄像机共观察了800多个小时,录像来自于伦敦和利兹的12个家庭。这样做的目的是观察人们处理邮件的习惯方式。这些家庭代表了各种不同的人口特征,包括年轻家庭和退休夫妇。他们被录像了约1周时间。研究人员随后又对参与者进行了跟进采访。皇家邮政通过对1,129人进行在线调查,进一步探讨了这些研究发现。

其中一个主要发现是家庭保留邮件的平均时长:广告邮件保留17天;上门营销邮件保留38天,账单保留45天。此外,研究还发现,全部邮件中的近四分之一会在家人之间分享或讨论。

该公司解释道,“这就意味着一张简单的广告纸能够产生巨大影响并且通常在几天或几周内具有被多次品读的机会”。

接触的力量

另外一个重要发现来自于“脑海中的邮件”的调查,皇家邮政采用了一种叫作“稳态地形图”的神经科学技术。163名参与者戴上用来测量大脑激活程度的耳机。研究人员观察3个特定方面:联系建立、情感强度以及长期记忆编码。后者



“邮件的隐私生活”研究所包含的 8 个部分（基于皇家邮政的原始图片）

测量的是大脑能把信息存储到什么程度,这更像是对大脑进行更进一步的刺激将会使其产生更强的记忆。他们发现大脑对实物邮件产生的反应要比电子邮件和电视更加强烈,并与年龄无关。

皇家邮政在研究中记录道,“这表明我们所看到的影响可能是由生物因素和文化因素所决定的,因此具有潜在的普遍性”。

投资回报

皇家邮政同样证明了广告邮件投资对于公司是有利可图的。“钱包中的邮件”这部分总结了近年来的 3 项关键研究结果,其中包含大量的客户案例。皇家邮政发现,当同时采用商函广告时,在电视和印刷品营销方面的投资回报都有所增加。研究发现,邮件的表现“不仅在销售额和直接

回应上,而且还在其他很多方面,包括覆盖面的扩大、市场份额的有效增长、品牌转换以及每个新客户的花费的成本等”。

宣传活动

据 Eadie 表示,“邮递员”活动可能将持续到 2015 年 7 月。它的特点是采用了美国电视剧《广告狂人》风格的黑白照片,并且得到英国公共关系及市场开发专家中一些重要人物的支持。它同时也给新用户提供折扣。

Eadie 说,截至撰写本文时,即该活动发起几周之后,已经有超过 1.2 万人访问了网站,并由此与这些公司或其广告代理举行了 200 多次启动会议。尽管人们可能不再邮寄很多信件了,一些消费者仍然愿意接受恰当形式的邮件。或者正如一名专家在活动中所说的:“在你 100 岁生日的时候,如果女王陛下只给你发了一封电子邮件,你说你得多失望”。CM



“邮递员”宣传活动
mailmen.co.uk



博茨瓦纳邮政实现 用卡支付社会保障金

文：
CATHERINE
MCLEAN

博茨瓦纳邮政自 2014 年 7 月正式推出新的波索卡 (PosoCard) 服务以来,已同 103,000 人签约。签约人数之多超出预期,这对努力使收入来源多样化的邮政经营者来说是一个具有良好前景的开端。博茨瓦纳约有一半的人口未能享用金融服务,因此博茨瓦纳邮政将为更多的所谓无银行账户人口提供服务。

博茨瓦纳邮政战略与通信主管 Lebogang Bok 说:“公众的反响非常热烈。到目前为止,受益人中已经有 90% 注册并使用这一新系统了,预期目标是 80%”。

第一阶段

波索卡投入使用的初始阶段以个人领取社会保障金为重点,其中包括世界大战的退伍军人、养老金领取者以及社会经济弱势群体。这些人现在可以使用波索卡在博茨瓦纳任何地方领取福利,取代了通过付款凭证领取福利的方式。如果使用旧的付款凭证系统,领取人通常要在邮局排很长的队。而卡的使用也能使邮政降低成本,因为其再也不必每年为 140,000 名受益人印刷付款凭证了。

对于用户而言,波索卡最有吸引力的特点之一便是与低科技含量的付款凭证相比安全性增强了。波索卡使用指纹识别系统授权支付。根据博茨瓦纳邮政的说法,如果使用旧的付款凭证方式,很有可能有人声称是领取人的亲戚而

领到这笔款项。

Bok 说,“我们增强了安全性,以便最大程度地减少欺诈行为,从而确保这种福利能够到达合法的预定接收者手中”。

或许波索卡最重要的特点便是可以作为存款账户使用。用户不必像使用付款凭证方式时那样必须一次提取所有款额,而是能够将一些钱存在卡上,等到日后再取出。

农村地区的挑战

据 Bok 表示,虽然波索卡已在全国范围内使用,但该国邮政承认,由于偏远地区有限的网络覆盖和一些受益人的游牧生活方式,他们在办理注册过程中面临着一些挑战。

从博茨瓦纳到秘鲁,使用波索卡以更具金融包容性的方式支付社会保障金是日渐盛行的全球化趋势的一部分。专家表示,包括移动电话和销售点终端设备在内的技术正在使这一转变成为可能。在普惠金融方面,无论是提供基本储蓄账户和国际汇款,还是保险金的支付和政府向个人 (G2P) 的支付,邮政经营者都发挥着重要作用。

Bok 表示,“博茨瓦纳邮政未来还将推出新的波索卡业务,届时用户可以用卡支付物业账单或购买日常用品。Bok 说,“目前博茨瓦纳邮政正在寻找波索卡带来新收入的业务,并将在项目的后期阶段推出”。CM

菲律宾邮政推出新型 邮政身份证件卡

文：
EMMANUEL
DUH

菲律宾邮政公司 (PHLPost) 已经开始在全国位于中心地段的 260 家邮政局所推出现代化的邮政身份证件卡。自 2014 年 11 月发行以来, 这一钱包大小的塑料卡片具有数字安全性能, 卡里注入持有人的生物特征识别数据。这一新型卡取代了原来的纸质覆膜卡。人们发现原来的纸质卡容易被仿造和复制, 因此可信度遭到质疑。许多银行和政府机构也拒绝接受纸质卡作为有效的身份证明。

邮政局局长 Josefina Dela Cruz 说, “邮政身份证件卡具有跟踪记录功能, 能够为未能享用公共服务的公民提供使用服务的机会及更好的服务”。她补充道, “任何人都可以拥有邮政身份证件卡, 这有助于菲律宾社会更具包容性”。

她还解释说, 即使是从业人员也有必要拥有一张邮政身份证件卡, “因为所有菲律宾人在办理银行账户开户、支票兑现、房屋购买或护照申请等重要业务时均需出示一个以上的有效身份证件”。

400 万张卡

这一做法使菲律宾邮政每年能够发行近 200 万张身份证件卡。现在已有约 400 万菲律宾人将邮政身份证件卡作为其主要身份证明。邮政身份证件卡是政府身份证件的一种, 主要机构均认可其为身份及住址的证明。菲律宾外交部也接受邮政身份证件卡作为护照有效申请所需提交的证件。据 Dela Cruz 表示, 国家公私机构在办理各种



邮政局局长甚至也拥有一张邮政身份证件卡
(照片: 菲律宾邮政)

业务时也接受这一新的身份证件。

申请人只需缴纳 414 菲律宾比索 (9.22 美元), 其中包括 12% 的增值税和邮寄费用, 菲律宾邮政即可将卡寄送至申请人的地址, 这比最初 700 比索的费用有所降低。Dela Cruz 说, “我们不只是追求利益。菲律宾邮政通过旧卡也可以盈利, 但是我们在向前发展, 推出新的改进版本, 因为邮政服务希望更好地服务大众”。

智能卡

根据一项公私伙伴关系协议, 由一家企业建立基础设施, 而菲律宾邮政从每张卡的收入及手续费中获得一定收益。在全国范围内部署基础设施的初始费用约为 1 亿比索。新身份证件卡有望成为一张办理各类银行业务的灵活“智能卡”。ED



食品递送, 酷爽清凉

文:
CATHERINE
MCLEAN

奥地利邮政找到了一种办法,能够保持低温和低成本配送网上订购的食品杂货。这一突破使奥地利迅速发展的食品递送服务对邮政经营者更具吸引力。

当奥地利邮政在 2013 年 11 月同食品杂货商 Pfeiffer Handelsgruppe 及其他合作伙伴首次开展名为“Food4all@home”的项目时,目标之一就是探索能否做到不使用昂贵的高效冷却车来实现食品递送。答案是什么?即所谓的冷藏箱:一种既能保温又能冷藏的、用发泡聚丙烯(EPP)制成的可循环使用的容器。这种冷藏箱总容量为 48 公升,能够像冰箱一样在 48 小时内使箱内温度保持在 2~8 摄氏度。这种不用电的冷藏包装能够确保里面的食物即使不立即放到冰箱里也能保持低温状态,因其灵活性而成为更方便消费者使用的选择,因为他们再也不用在家里等着收取自己订购的食品了。

深受欢迎

为此, Pfeiffer Handelsgruppe 的 Unimarkt 食品杂货连锁店与奥地利邮政合作,并开始于 2014 年 11 月在上奥地利州提供食品杂货送货上门服务。此后,该地区有 60 多万户家庭通过网站订购食品杂货。

据奥地利邮政女发言人 Kathrin Schrammel 表示,到目前为止顾客反馈总体是肯定的。Schrammel 还说,“奥地利邮政相信,在未来几年中食品杂货递送将备受关注,并能够颠覆食品供应链”。

根据奥地利邮政的说法,“Food4all@home”项目也给食品递送带来其他方面的改进。在林茨市,直至晚上 9 点,邮政经营者都可以当天递送在网上订购的食品。在上奥地利州的其他地方,食品会在订购的第二天送达,顾客也可以在附近的 Unimarkt 店自提。



这一冷藏箱能在 48 小时之内使食品保持在低温状态(照片:奥地利邮政)

优化

作为“Food4all@home”项目的一部分,一个外部供应商还将当前的交通状况考虑在内,开发了最后一分钟投递模拟框架。这使奥地利邮政得以优化递送路线,确保顾客即使是在交通高峰期也能在预定的投递时段收到订购的食品。该项目另一个合作伙伴——斯泰尔上奥地利州应用技术大学考察了包括运作模式的可行性、市场接受性和效率在内的各种因素。

对于超过 40 欧元(45 美元)的订单, Unimarkt 提供免费递送服务,20~45 欧元的订单需支付 4.9 欧元运费,20 欧元以下的订单需支付 9.9 欧元运费。需要当天递送的订单额外收取 4.9 欧元的附加费。顾客可以通过信用卡或直接转账的方式进行支付。今后还可以通过 Paypal 和发票进行支付。

Schrammel 表示,奥地利邮政并不局限于同 Pfeiffer Handelsgruppe 开展合作,其他合作伙伴也是“可以考虑的”。CM



奥地利在线订购食品杂货
shop.unimarkt.at



比利时邮政收购 罗马尼亚邮政部分股份

文：
EMMANUEL
DUH

比利时指定经营者、比利时邮政已进行无约束力出价购买罗马尼亚邮政 51% 的股份。报价已得到比利时邮政发言人 Piet Van Speybroeck 的证实,但他不能透露更多细节。比利时邮政是达到私有化进程中所规定标准的唯一投标人。

做出使罗马尼亚邮政私有化的决定是政府抛售国有企业计划的一部分,是根据 2009 年经济刺激方案同国际货币基金组织和其他国际金融机构协商确定的。邮政经营者已进入监管流程,以减少历史债务并寻找私有投资者。

罗马尼亚邮政发言人 Cosmina Croitoru 称,“罗马尼亚邮政的私有化进程不是廉价交易,而是提供给有雄心勃勃发展规划的大投资人的一个机遇,因为罗马尼亚拥有巨大潜力成为邮件和包裹业务量方面的区域带头人”。

目前,政府拥有罗马尼亚邮政 75% 的股份,其余股份则由国家基金持有。Croitoru 说,期望这一交易能够满足罗马尼亚邮政的投资和发展需要,从而提供公司能够变身一家现代化、装备精良且极具执行力的实体所需的财政资源。罗马尼亚邮政表示,这还将有助于公司维持并提高在核心业务领域的市场份额,使业务模式多元化并有效应对所有业务交易中越来越高的技术要求。

收购流程的启动使罗马尼亚邮政 2014 年的利润提升至 1,600 万欧元(约合 1,900 万美元),而 2013 年则亏损 660 万欧元。罗马尼亚邮政拥有一个超过 5,600 个邮政局所的网络。作为缩减成本以保持盈利的部分措施,罗马尼亚邮政被迫裁员 32,000 人,约占其劳动力的 12%。ED

33

2014 年瑞士 网上消费数十亿

文：
FARYAL
MIRZA

2014 年,瑞士购物者网购消费高达 67 亿瑞士法郎,比 2013 年增长了 7.2%。其中 14.6 亿瑞郎用于购买家用电子产品,占最大份额。最受欢迎的第二大类别是时装和鞋类,销售额达 13.4 亿瑞郎。

总而言之,约 49 亿瑞郎是由个人通过企业对用户(B2C)交易模式而花费的。网上拍卖和网购市场也销售了价值 8.5 亿瑞郎的货物,而约有 9 亿瑞郎是跨境消费。

购物爱好者

尽管网购很受欢迎,但只有 12% 的消费者通过信用卡或 Paypal(一种在线支付平台)进行支付。瑞士市场的奇怪之处在于,80% 以上的用

户选择在收到货物之后用发票进行支付。

在一个拥有 800 万人口的国家,这一结果证明瑞士消费者对电子商务有很大的需求。根据 GfK 研究公司的说法,2014 年瑞士零售市场销售总额估计有 981 亿瑞郎。该公司最近代表瑞士远程销售协会(VSV)和瑞士邮政做了调查。

包裹业务量

调查参与者包括 140 个 VSV 成员和 117 个零售商。根据网站的说法,VSV 代表瑞士 200 多家网络零售商,约占全国 B2C 销量的 60%。另外,网站称这些购买活动所产生的包裹量占瑞士邮政包裹投递总量的 25%。FM



法国

法国邮政称由于环保规定的影响和所得税的提高,2014年全年净利润下降17.7%,降至5.13亿欧元(5.76亿美元)。收入则由于GeoPost包裹投递服务的增长而增加了2.1%,增至221.6亿欧元。

德国

德国邮政敦豪集团将投资1.14亿欧元(1.3亿美元)在布鲁塞尔机场建设一个新的枢纽。随着国际快递运输持续增长,敦豪集团正在推进分拣技术现代化,以使其每小时运输能力增至3倍。到2020年,新建枢纽将提供200个新的工作岗位。

冰岛

冰岛邮政是新近启动覆盖全国的包裹储物柜网络的邮政经营者,方便用户收取在网上购买的物品。以Postbox品牌运营的储物柜分布在全国各大城市及加油站。

日本

网络零售商RAKUTAN将与日本邮政合作,于2015年4月推出一项新的利用储物柜的投递服务。Yu-Pack包裹将由日本邮政投递到遍布东京30个不同地点的储物柜,其中包括各邮政局所。用户可以选择希望包裹投递的地点。

印度尼西亚

由于新加坡邮政和印尼邮政结成了新的伙伴关系,印尼的消费者和企业将能够更快地收到从全球速卖通平台在线订购的商品。原来从中国运送到印尼至少需要35天时间,现在在两周之内便可以送达。

意大利

作为全公司减少二氧化碳排放项目的一部分,敦豪速递在意大利开展业务时,将增加尼桑电动货车数量,以扩大车队规模。敦豪速递已订购50辆由尼桑公司于2014年推出的e-NV200电动货车,用于意大利主要城市的货物递送。

荷兰

由于荷兰邮政在城市边缘新建了物流中心,代尔夫特市计划减少穿越市中心的大型投递卡车数量。包裹将在物流中心卸载,然后由电动汽车投递到代尔夫特市中心的各个地方。

2014年荷兰邮政盈利2.26亿欧元(2.54亿美元),而2013年则亏损1.7亿欧元。荷兰邮政经营者的收入上涨了2%,达42.5亿欧元。2015年,包裹业务应该会拉动收入的增长,而信函业务将呈下降趋势。

北欧

瑞典和丹麦邮政经营者联合公司POSTNORD报告称,由于重组和其他费用的影响,2014年净收入下降了42%,为1.76亿克朗(2,090万美元);收入上涨了1%,为399.5亿克朗。公司能够削减800多个工作岗位。

罗马尼亚

国有企业罗马尼亚邮政于2015年1月宣布已为车队安装了GPS设备,企业为此投资40万欧元(455,441美元)。该举措是其业务操作现代化计划的一部分,将有助于减少燃料、车辆保养和司机加班方面的成本。

新加坡

新加坡邮政报告称截至2014年12月31日的第三财季净收入增长7.3%,达4,220万新加坡元(3,110万美元),因此实现持续增长;收入增长7.6%,达2.396亿新加坡元。

新加坡邮政通过收购新西兰太平洋驰名货运(新西兰)有限公司90%的股份,进一步拓展了物流业务。此次收购使新加坡邮政得以在新西兰立足。太平洋驰名公司遍布7个国家,提供空运和海运代理服务。

英国

全球包裹公司(PARCELFORCE WORLDWIDE)正在拓展电子商务业务。新的Parcelforce选择性服务让网上零售商为客户提供更多的可选择投递服务。如果客户知道自己将要出

门,可以要求将递送的物品放在家中指定地点或放在邻居那里。

皇家邮政为易趣卖家推出了一种新的货运解决方案。有了“点击寄送”(Click & Drop)服务,易趣卖家只需点击即可购买并打印邮资标签,而无需为每个包裹人工录入地址。易趣卖家可以通过PAYPAL、借记卡或信用卡进行支付。

美国

美国邮政总局2015年第一财季更高的运营支出大大超过收益,使其又一次公布经营亏损。相比2013年同期3.54亿美元的亏损,截至2014年12月31日的这一季度,亏损扩大至7.54亿美元。

由于信函数量减少,美国邮政计划通过提高国际运输费率来获取新的收益。美国邮政希望将国际优先邮件资费提高6.8%,优先速递邮件资费提高6.7%。国内优先邮件和优先速递邮件资费则保持不变。

联邦快递于2015年1月完成对GENCO配送系统公司的收购,以拓展物流业务。Genco是北美最大的物流服务提供商之一,每年处理超过6亿件由知名品牌企业退回的商品。Genco拥有超过1.1万名员工,分布在130个不同的地点。

面对感恩节和圣诞节购物季的消费激增,联合包裹公司(UPS)将引入旺季附加费。UPS于2014年第四季度投递13亿件包裹,比上一年增长8.1%;而同期净收入为4.53亿美元,下降了61%。

由瑞士邮政和法国邮政集团成立的合资企业ASENDIA USA于2015年1月同SHIPSTATION确定新的伙伴关系。后者提供货运软件,使网络零售商能够更好地管理、处理及运输订购的货物。Asendia表示,由于这一合作关系,客户将能够更快地运送包裹。

所有文字均由Catherine Mclean提供

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.

TOGETHER



Photo credit: Janeth Rodriguez-Garcia - Peiser/figuines; Jack & Bill - Design: marzfray

POSTAL AND LOGISTICS SOLUTIONS

Your postal object processing activities require expertise and flexibility. We understand this reality and put all of our know-how at your disposal. Together, we can implement customised solutions to achieve your objectives.

Building the future – Together.

www.solystic.com

