

自1875年起引领邮政行业不断前进

2012年6月

第二期

# 邮联



万国邮政联盟  
联合国专门机构

邮政战略剖析

服务质量贴上彩色标签

## 安全第一



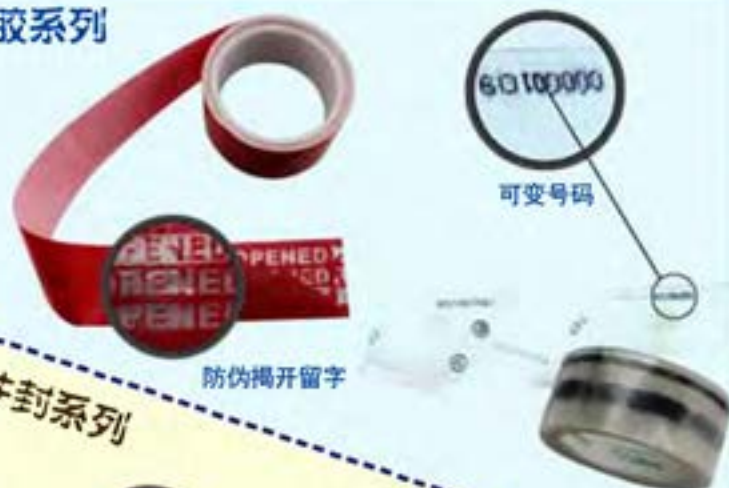


# 中国首家专业化快递物料集成供应商

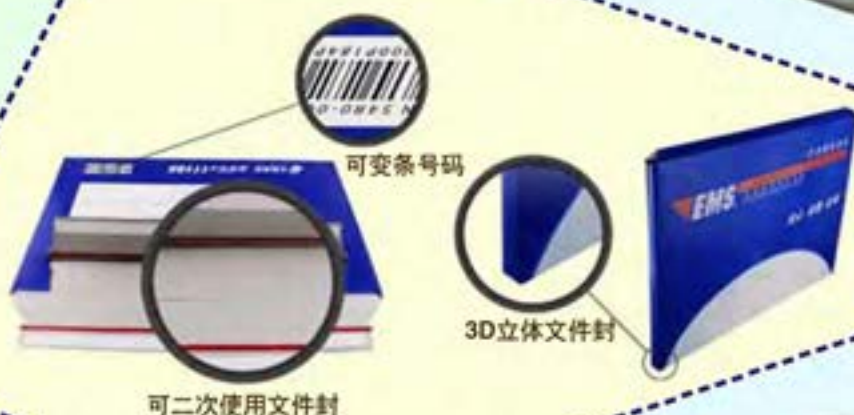
## 气泡袋 背胶袋系列



## 封箱胶系列



## 文件封系列



## 快递袋系列



## 条码运单系列





# 目 录



封面:2011年阿富汗喀布尔邮政员工  
(照片: Jonathan Saruk/  
gettyimages)

## 封面故事

### 安全第一

万国邮联推行新标准,确保国际航空邮件安全

8

## 案例研究

### 巴巴多斯给服务质量贴上彩色标签

方法简单、有效,岛国邮政提升服务水平

14

## 访谈录

### 邮政战略剖析

加拿大邮政 Terry Dunn 揭开多哈路线图的神秘面纱

16

## 特写

### “post”取得飞跃发展

签署注册运营商,项目进展取得重大突破

20

### 清单勾画绿色未来

万国邮联2010年碳排放调查最新结果

21

### 明智主张照亮多哥邮政

太阳能为邮政运营提供能源

22

## 专栏

### 简讯

4

### 编者按

5

### 市场聚焦

24

# 六月 2012

办公室宣传事务主管: Rhéal LeBlanc (RL)  
主 编: Faryal Mirza (FM)  
供 稿 者: Ruby Pratkan (RP), Kayla Redstone (KR)  
摄 影: Alexandre Plattet

修 改: Jérôme Deutschmann  
中文制作: He Jianjun, Gu Chunhui  
设 计: Die Gestalter, St Gallen, Switzerland  
刷 印: Gassmann, Biel, Switzerland  
助 理: Gisèle Coron  
订 购: publications@upu.int  
告 白: faryal.mirza@upu.int

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

电话:  
(+41 31) 350 35 95  
传真:  
(+41 31) 350 37 11  
电邮:  
faryal.mirza@upu.int  
网站:  
www.upu.int

《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。本刊密切关注万国邮政的活动,专题报道邮政行业的国际新闻和发展。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。本刊被业界视为有关万国邮政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商的任何产品或服务负责,也不确保第三方广告商任何声明的真实性。  
本刊印刷使用FSC Mixed Source认证纸张,印刷工序与油墨均符合环保标准。  
本刊发表的文章并不一定代表万国邮联的观点。  
未经许可,不得翻印。如需要,请与杂志主编联系。

## 技术桥梁为电子汇兑护航



埃及邮政局局长(中) Mosad Abd El Ghani 从罗马汇兑到开罗  
(照片 意大利邮政)

意大利邮政和埃及邮政利用万国邮联国际金融系统连接欧洲划拨系统(Eurogiro)的技术桥梁,携手推出第一个电子汇兑业务。

这项技术方案将万国邮联的国际金融系统(IFS)和欧洲划拨系统对接起来,目前包括埃及在内的56个邮政使用国际金融系统,而意大利和其他64个邮政使用欧洲划拨系统。借助这一技术桥梁,所有国际金融系统的邮政都可以与欧洲划拨系统的邮政进行汇兑业务。

这项服务5月首先在罗马推出,意大利邮政首席执行官 Massimo Sarmi 表示,92000名居住在意大利的埃及人现在可以“受益于价格有竞争力、效率有保障的转账系统”。意大利的14000个邮局和埃及的

45000个邮局能够提供这项服务,48小时内收款方就可以收到兑换成当地货币的款项。欧元兑换成英镑,埃及邮政不收取手续费。

### 更多益处

万国邮联总局长爱德华·达扬强调了汇兑业务的重要性。他说,“无论对国家还是对社区,汇兑的经济影响都不容忽视,对减轻贫困意义重大。利用邮政网络让汇兑更加便捷,这是万国邮联工作的重点”。RL

## 邮联人物

## 预见未来是通往成功的关键

姓名: Virginia Bernardini  
职位: 总局长办公室执行助理  
国籍: 美国



(照片 Alexandre Plattet)

送到爱德华·达扬总局长办公桌上的东西,首先要过 Virginia Bernardini 这关。她说,“往他桌上送的东西没有我不管的”。

作为达扬的秘书,她负责最终审核每封送到总局长办公室的函电。她说,“我们送给总局长签署的东西必须在准确

性、语言、格式、甚至语气上都正确无误,这一点非常重要”。

出了麻烦常常是 Bernardini 去解决,她有双火眼金睛,总能发现需要纠正的错误。Bernardini 微笑着说,“我知道谁需要什么,谁还没有理解其他人所说的话。理想状态下,我能够未雨绸缪,防患于未然”。

Bernardini 在美国获得了两个声乐表演学位后,开始追求自己的歌唱生涯。但是和家人一起搬到瑞士后,生活环境让她很难继续走这条路。

尽管她也说法语,但最终是她的英语能力帮助她得到了万国邮联的工作。2002年, Bernardini 开始在国际局工作,最初只是一名兼职员工,在邮政金融业务项目中任二秘。一年之后,她调任总局长办公室。

她说,在总局长办公室工作了9年,这里虽然忙碌,却充满乐趣。她强调“在这里工作不能等着领导派活儿,必须看远一步,预见到领导可能需要什么,或是什么事情可能会出问题”。

Bernardini 最心仪的是万国邮联多元化的文化氛围,并且她乐于接待从世界各地来国际局的参观者。“不管来自哪个国家,在这里工作的人们有共性和散发同样的人性光辉。此外,我非常乐意接待来自不同国家的人们,给他们提供帮助”。

2013年1月将要迎来新的万国邮联总局长, Bernardini 还是表示过去8年的工作是自己的一份荣幸。“达扬先生非常稳重、非常和蔼,是一位卓越的外交官”。KR



## 编者按

当危机爆发时,人们有时会本能地独自做出快速反应。而国际组织的使命就是向那些单独制定危机处理计划的国家伸出援手,形成跨国界协同应对。

当某些行动在世界上引发反响,给全球供应链带来问题时,国际组织不应只是指手划脚,而应站出来协助解决问题。这就是本期封面故事的主题,展示了在出现特别事件导致秩序陷入混乱时,协同应对确实效果显著。

其他新闻包括:访谈录揭开多哈邮政战

略的神秘面纱,勾勒出万国邮联未来工作的全球路线图;巴巴多斯邮政的案例研究提供一种经济高效、极为简便的邮件分拣方法。

此外,借世界各国再次相聚巴西,共商可持续发展的机会,万国邮联简要披露了邮政行业碳足迹的最新情况。多哥邮政在运营中成功利用太阳能,表明该国对碳排放问题的深切关注。

《邮联》杂志主编: Faryal Mirza

## 服务宗旨

### 亚洲各邮政获得好评

万国邮联的数据显示,亚太邮联成员国在提升服务质量和促进地区邮政金融业务方面步入正轨,进展顺利。

5月14日,在中国香港召开亚太邮联执行理事会会议之前,万国邮联总局长爱德华·达扬发言表示,“亚太地区的服务质量取得了巨大进步,不论在实际效果、质量检测还是改进方法的应用方面都有不俗表现”。

万国邮联数据显示,亚太地区在几个关键的服务质量指标方面都取得了进步。更多邮政可以为包括挂号信和包裹在内的各类邮件提供跟踪查询服务,并利用万国邮联的系统交换电子数据,实现信息互换,更好地管理邮件流。2008年,该地区只有15个国家提供包



微笑服务(照片 中国香港邮政)

裹跟踪查询服务,现在已经增加到36个。使用互联网查询系统的国家也从2008年的16个增加到现在的28个。

在特快专递业务方面,亚太地区的表现也可圈可点。2011年12月的及时投递率稳定在90.8%,而该地区的客户服务回应及时率更是高达98.9%。

电子商务市场的兴起尤为引人注目,亚太地区在这一市场占有主导地位。达扬说,

“客户并没有疆界的概念,他们越来越需要统一、安全的国际邮政服务”。目前已经进入实施阶段的“.post”项目本身就是一个创举,它将成为万国邮联帮助各国“在各邮政网络化的过程中,连接邮政实物网和电子网的途径之一”。

面对即将召开的万国邮联大会,该地区明确了2013年到2016年的工作重点,即改进服务质量和报酬体系。总局长表示,万国邮联将继续和亚太邮联紧密合作以实现这些目标。

亚太邮联是万国邮联的区域性邮联,对促进亚洲太平洋地区40个邮政指定经营者之间的合作关系起到了积极作用。KR



## 在facebook上关注我们

<http://www.facebook.com/universalpostchina>





2012  
多哈

第25届万国邮联大会

## 各部门全力以赴服务大会

卡塔尔文化、艺术和遗产部部长向万国邮联承诺,将采取一切必要措施确保第25届万国邮联大会成功召开。万国邮联大会将于2012年9月24日~10月15日在卡塔尔国王殿下 Sheikh Hamad Bin Khalifa Al-Thani的支持下召开。

6月初国际局代表团访问多哈时,Hamad Bin Abdulaziz Al-Kuwari部长请大家相信卡塔尔具有组织国际会议的丰富经验。距离第25届万国邮联大会开幕只有3个月的时间,筹备工作按计划有序进行,卡塔尔正精心调整计划细节,准备迎接2000名代表到访他们的首都。

这是国际局代表团在大会开幕前最后一次访问多哈,代表团成员有办公室主任Juliana Nel、后勤局局长Daniel Le Goff等,就后勤、安全和宣传等事宜与卡塔尔工作



夜幕下的卡塔尔国家会议中心  
(照片 卡塔尔)

团队进行了交流。Juliana Nel表示,“筹备工作很超前,证明了主办国为了大会的圆满成功不遗余力。两年前我们第一次到访时,眼前只是一片工地,而现在卡塔尔国家会议中心(QNCC)已经拔地而起。今天,卡塔尔国家会议中心能够提供所有必要的先进设施,充分保证良好的会议环境”。

Le Goff从后勤部门的角度补充道,“保证大会成功的关键性因素不仅包括会议内容安排,还包括住宿、交通、食物和工作环境等后勤工作。卡塔尔对这一点非常注意,倾尽

全力确保后勤环节万无一失”。

卡塔尔邮政局局长、大会主席Abdul Rahman Al Aqaily表示,确保大会顺利进行是自己工作的重中之重。他说,“我们的目的是让与会人员会内会外都感到满意,既然在这里召开会议,那么所有来宾都是卡塔尔的客人,而不仅仅是代表团的成员”。

第25届万国邮联大会将于9月24日正式开幕。10月8日将召开部长级会议,与会的高层领导将就技术对通信的冲击、邮政行业如何促进经济和社会包容性、各邮政和万国邮联将面对怎样的未来等议题展开讨论。

在大会筹备阶段,卡塔尔的工作团队敦促各代表团尽早做好行程安排,包括酒店预订、签证申请等,避免不必要的延误或麻烦。RL

邮联行业

## 万国邮联继续满足全球邮政行业的需要

最近,万国邮联副总局长黄国忠对各发达国家邮政表示:万国邮联作为全球邮政行业的唯一代表,致力于满足行业当前和未来的需要。

黄国忠补充说:“消费者最终会选择质量最好、最安全的服务”。他还谈到万国邮联将继续密切关注经济、社会和市场的发展,帮助各成员国有效应对未来的挑战及用户不断变化的需求。

### 新的大门

尽管经济危机阴云不散,新兴通信技术对传统业务造成负面影响,但是黄国忠副总局



主办城市中国上海(照片 gettymages)

长表示:新的大门也正向各邮政敞开。他解释说:“互联网时代的首个标志就是电子邮件和移动电话的出现导致传统函件业务量下滑”。

但是,电子商务将不断为各邮政提供更多的业务机会。从事金融服务的摩根大通集团预计:2012年全球电子商务总值将超过9000亿美元。黄国忠说:“网络销售增长引发小包

和包裹增长”。

黄国忠还强调,万国邮联不会靠着过去的光环停滞不前。他补充说:“很多服务仍然有发展空间,比如电子签名、电子发货通知单、网上地址变更、挂号电子邮件、电子海关文件和数字身份等”。

黄国忠副总局长是在中国上海召开的国际邮政公司年会上说这番话的。这家私营公司的成员是24个发达国家的邮政经营者。RP&FM

# 还犹豫什么， 请尽快订阅！

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

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

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

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



姓名
职务
组织机构/经营者
具体邮件地址
电子邮箱
电话号码
传真号码

预订语言版本
英文
法文
阿拉伯文
中文
德文
俄文
西班牙文





安全第一



2010年10月，在世界邮政网络以外发生了一系列事件，阻碍着世界各地向美国寄发邮件。万国邮联对此作出反应，努力寻求各利益相关方协调一致的解决方案，满足各方需求。

文  
Faryal Mirza

在最近不到两年的时间里，邮政业、航空运输业、各国政府和海关当局都活动频繁，展开了许多热烈讨论。

讨论取得这一结果：标准草案如果在下半年能够被大会通过，将竖起邮政行业的安全基线，这有助于提高国际航空邮件的安全性。这些标准虽然只是建议，但是却会对现行的万国邮联标准起到完善作用。

对于是否应普遍适用S58和S59新标准这一事宜，各成员国具有最终发言权。一旦被通过，则必须遵照执行。S58主要涉及各邮政更具普遍性的安全措施，例如建筑物、门、窗、锁以及危险品处理程序。S59涉及风险评估和邮件实物安检。

#### 广纳建议

万国邮联行政理事会和邮政经营理事会为响应国际局的紧急呼吁，2011年4月，成立了一个特别联合工作组，即委员会间安全小组(ICSG)，其职能是制订新的邮政安全标准。

在起草标准草案的时候，所有利益相关方的观点都被仔细考虑过。万国邮联运营与技术局局长Akio Miyaji说：“我们付出了很多时间和精力，在各国和其他国际组织努力的基础上，制订满足邮政行业需要的标准”。

小组咨询过的国际组织有：万国邮联在航空运输领域的合作伙伴国际民用航空组织(ICAO)、国际航空运输协会、美国运输安全局(TSA)、世界海关组织(WCO)、世界贸易组织和欧盟委员会。国际民用航空组织的航空安全部负责人Jim Marriott说：“航空邮件对安全的要求，以及国际民用航空组织对邮联委员会间

安全小组工作的参与，使得我们能够跟邮政行业紧密合作，制定出满足各方需求的标准”。丹麦邮政安全负责人和邮联委员会间安全小组主席Ebbe Andersen对此表示同意：“我们同利益相关方的会谈每次都富有成效。所有人都认为应当互相协助，解决问题，让邮件与货物能够运转顺畅。这真是太棒了”。

邮联委员会间安全小组成立后不久，美国国土安全部部长Janet Napolitano就称赞万国邮联为制订全球安全标准做出的努力。在2011年6月的世界海关组织会议上，她对各位代表说：“我们应该全力支持万国邮联正在开展的相关工作”。

Janet Napolitano还强调了不能妨碍国际贸易的重要性，“全球供应链系统必须能够继续发挥作用，并且能够从重大危机中迅速恢复，因为实时存货全球物流系统的高效运转对世界经济至关重要”。

美国运输安全局隶属于美国国土安全部。自从2010年10月在私营快递公司的飞机上拦截了装有爆炸物的邮件后，该部门就被要求对寄往美国的邮件迅速采取严格的安全措施。

#### 安全第一

无论在邮政业还是在航空业，公共安全问题并确保员工安全一直以来就是头号大事。万国邮联很敏锐地觉察到了这两项要求的重要性。

万国邮联总局局长爱德华·达扬说：“航空公司肩负重任，不能接收任何危险货物，因为这样做会将旅客与机组人员的生命安全置于危险境地”。他补充说：“我们要对公众负责，不能冒险递送危险物品。我们也必须确保邮政员工在





标准S58草案涉及保障邮政基础设施实体的安全问题，例如分拣设施。（Bloomberg/gettyimages）

安全的条件和环境下工作”。

国际民航组织也是如此。该组织的Marriott说：“要确保航空邮件能够在搬上飞机之前就已经达到安全要求，这是航空业在运营上所面临的主要挑战之一。显而易见，航空邮件在运输过程中不能装有危险物品或者对航班构成安全隐患的禁寄物品，这一点十分重要”。

许多业内人士认为所建议的标准是可以实现的。Andersen说：“我认为这些标准是可以被接受的。委员会间安全小组(ICSG)对邮政经营者现有的安全等级进行了调查。结果显示，在发达国家和一些发展中国家，尤其是在互换局中，60%的邮政已经具备了相当的安全级别”。

万国邮联邮政安全项目负责人David Bowers认为，大多数发达国家已经基本能够达到那些建议标准的要求。然而，一些欠发达国家(LDCs)仍需要更多支援才能达到相关标准，尤其是在培训领域。

作为万国邮联的区域性联盟，泛非邮联(PAPU)认为对一些最不发达国家来说，达到相关要求是可能的。

泛非邮联由26个最不发达国家成员国组

成，大力支持在邮政安全领域引进普遍标准。

泛非邮联客户与服务质量负责人Nathan Mkandawire说：“从经验角度来说，只要最低标准一经通过，许多非洲国家就能执行”。他补充说，2010年的TSA评估包括非洲邮政在内。他解释到：“我们深受影响，从非洲寄往世界各地的邮件或被退回，或遭严重延误。我们在查询原因时发现我们的某些邮政机构并没有执行在一些国家内(国际邮件寄达国)生效的安全标准”。

然而这还不是全部。他接着补充：“我们失去了客户的信任，并且直接影响了收益，给我们所有的邮件活动造成了一连串后果。因此我们十分高兴万国邮联主动推出了最低安全标准，一经大会通过，所有国家都将遵行”。

### 加纳检查

在万国邮联完善标准草案的过程中，委员会间安全小组期望通过检查邮政设施对这一理念进行检验。在泛非邮联的支持下，加纳敞开大门，欢迎万国邮联检查组对其阿克拉互换局和国际机场进行为期2天的安全评估。



万国邮联检查组为他们所见到的情景欢欣鼓舞。该检查组得到邮政安全组的支持。Bowers说：“一个显著结果就是基础设施实体不需要进行升级，但是工作流程却需改进。这包括业务持续性计划等诸多方面，例如发洪水时如何继续提供邮政服务，或者举办危险品培训”。随后他补充到：“在我看来，与改进基础设施实体相比，例如砌一堵墙、引进门禁卡设施或者更换办公楼，改进程序要更加容易且成本更低。

加纳邮政局局长Abdulai AbdulRafiu说：“改进现状，这是我们一直以来的宗旨。无论从哪个角度来说，我们都想对我们的运营进行评估，因为没有人希望自己的邮政管理部门因运输禁寄物品而被列入黑名单中”。

根据评估结果，加纳邮政承认仍有需要改进的地方。他进一步解释说：“我们对结果当然表示高兴，但我们不会躺在功劳簿上停止不前。永远没有完美的系统，我们会一直努力，对现有系统不断更新”。

### 关注实践

加纳邮政已经在阿克拉国际航空机场的互换局安装了扫描仪，用来扫描那些寄往国外的邮件，此举不仅是为本国考虑，同时邻国也会受益，例如布基纳法索、科特迪瓦。定期培训员工监测危险品和禁寄品，这仍然存在困难。Abdul-Rafiu说：“操作扫描仪的员工需要训练有素，并且要跟上当前的变化，因为某些不法分子会不断探寻新的技术手段来规避系统扫描”。

加纳邮政局局长对执行提案标准充满信心。他说：“这些努力最终将令我们自己受益，对邮政业的生存大有裨益。2010年一系列事件之后，我们都吸取了教训。如果我们没有满足各国要求的最低安全标准，那么我们在寄发邮件时肯定会遇到许多问题”。

加拿大邮政的Peter O'Neill在委员会间安全小组的领导下目前主管能力建设事宜。他认为加纳的实践具有重要意义。他说：“制定标准是好事，但是该如何落实呢？这些标准对人力资源和资金资源会有怎样的影响”？

他补充到，对加纳的检查证明了“在各国都建立起安全标准并不那么困难”，任何潜在问题都可以找到解决办法。

### 南非枢纽

在非洲大陆的另一个地方，南非作为邮件运输枢纽，为南部非洲至少9个国家提供出口

和经转国际邮件的服务。其系统设计精密，确保邮件在离开非洲大陆之前尽可能的安全。南非邮局邮件业务执行小组Janras Kotsi说，南非国际机场和相关互换局完全遵守南非计划，保护航空邮件免受非法干扰。南非计划达到了国际民航组织的国际民用航空公约附件17(保护国际民用航空免受非法干扰)的要求，这份附件是航空安全的正式标准。

Kotsi补充说，他的国家在参与万国邮联邮政安全组的过程中学到了许多。“这件事不是区域性的或是某个洲的，而是全球性的。其影响会波及世界诸多国家。最好的是在这里不仅能够学到在本国应该做些什么，还能够学到他人的经验，从而可以主动采取措施避免在类似问题上重蹈覆辙”。

## 改变游戏规则

2010年10月，在飞往美国的私营快递公司的飞机上，发现了装有爆炸物的包裹。结果，所有寄往美国的邮件都需要接受更为严格的安检扫描。

一夜之间，世界各邮政不得不改变他们的操作流程。有些邮政开始停止接收或者延迟寄往美国的邮件，有些邮政则面临着运输成本提高、主要邮件经转枢纽被迫关闭的境遇，造成了世界范围的邮件积压。

每年寄往美国的函件、包裹和快递邮件高达4亿多件。



没有哪一个标准是孤立的

关于如何完全协调万国邮联新标准与国际民航组织附件17条款的讨论仍在继续。Miyaji说：“S58和S59不能成为孤立的标准，因为我们是全球供应链的一部分”。

随着大会临近，成立了一个临时小组以确保委员会间安全小组工作继续进行，包括海关领域的活动和电子信息交换方面的事宜，将令双方的边境和运输安全都受益。

与国际民航组织的持续合作也十分重要。两个组织于2009年签订了谅解备忘录，从而使得双方在共同利益上合作更加顺畅。Marriott说：“在制订国际标准、推广实践经验和航空安全指南资料方面，万国邮联对国际民航组织的工作给予投入，这至关重要”。他还补充道：“接下来就是各国有关当局要做的事儿了，他们要确保有效的航空邮件安全措施得以实施”。

邮联大会提案之一是建议组建一个万国邮联—国际民航组织(ICAU-UPU)联络委员会，如果提案获得通过，双方关系将随之加强。Marriott强调说：“国际民航组织和万国邮联有着长期合作的历史，以确保航空邮件运输的高效性与安全性。我们期望能够继续合作，从而使双方各自的措施尽可能协调一致，确保邮政经营者和监管机构能够使邮件处理满足21世纪的航空安全要求”。

#### 全球性反应

对于一些邮政代表来说，看见所提议的安全标准能够迅速落实，无疑是个惊喜。Andersen说：“这些成绩的取得如此之快。在国际局的支持下，这项工作以一种能够被大众所接受的方式完成了，或许，这种方式也适用于其他棘手问题”。

万国邮联总局长达扬认为，国际协调应当成为主要方式。这项工作永远不会结束，因为问题不仅仅是行动，还要面对威胁未雨绸缪。达扬强调说：“因此，无论在行动中还是在预防措施与国际合作中，我们都非常有必要强化我们的角色。安全问题不仅要在国家范围内强调，也要在国际范围内强调”。他继续说：“单个国家很有可能无法通过有效途径找到解决办法，所以我们需要在国际层面上进行协调，我们需要把所有受影响的利益相关方团结到一起”。FM



一名邮政员工正在从货机上卸载邮包。

(Peter Macdiarmid / gettyimages)

## 国际民航组织安全秘书长Raymond Benjamin对航空安全问题的见解

“国际民航组织工作的重点就是制订航空安全措施并推动实施，这些措施能有效应对不断演变的威胁，同时也会从整体上激发对航空业安全的信心。

与此同时，国际民航组织依然清醒地认识到应对措施应当贴近实际，以免给旅客、货运商和航空运输业增加过多负担。

自2010年发生了企图使用隐藏在包裹中的爆炸装置破坏两架承运飞机的事件后，航空货运就被迫接受更为严格的安全检查。此次事故也警示我们，恐怖分子会对航空运输体系中的任何薄弱点下手。

在多种模式运输过程中，确实存在货物夹带爆炸物的风险。就此问题，监管机构和航空业均认为有必要建立更加高效和全面的供应链安全体制。国际民航组织附件17因此进行了恰当地修订，现在需要各个成员国建立正式的供应链安全程序，各国也需对货物和邮件采取安全监督措施，包括以妥当方式进行安检扫描。

”

# 提高认识

防止危险物品进入邮件流仍然是一个挑战。这就是为什么培训邮政员工使他们保持警惕变得如此重要。

文  
Faryal Mirzar

万国邮联认真对待上述问题,将提高认识,改进培训措施的相关规定纳入了标准S58草案。这就要求指定经营者遵守国际民航组织(ICAO)附件18及其《危险物品航空安全运输技术细则》(文件9284),以落实危险物品培训计划或执行各国国内民航的相关规定。

万国邮联总局局长爱德华·达扬说,“电子商务正在迅猛发展,而其订单都是通过各邮政来完成的,如果没有日益加强的安全措施作为保证,就不能实现业务量的增长。一个完全安全的邮政网络将推动网上购物的增长”。

## 培训的目标员工

培训针对所有邮政员工和承包商,比如邮件接收人员和邮政的分包商,即那些负责接收邮件或是在互换局处理邮件的代理机构。

最近,航空邮寄内装锂电池或蓄电池的电子产品数量激增,这一现象令人担忧。事实证明,如果锂电池或蓄电池在邮寄前未经仔细包装,比如出现了松动或未装入电子设备,就可能引起火灾。

根据国际民航组织的规定,装有锂电池和蓄电池的设备被列为危险物品,并禁止通过国际航空邮件运输。然而考虑到电子商务的增长,万国邮联成员国

会要求修订这一规定,以便更好地满足客户对投递的要求。

为此,修改过的万国邮政公约与做出相应调整的国际民航组织条例,自2013年1月1日起,允许航空邮寄经恰当包装的锂电池或蓄电池。这是万国邮联和国际民航组织在此事宜上共同努力,协调双方法律工具达成一致的结果。

自2013年起,如果某一邮政要接收内装一定数量锂电池的邮件,将必须先做好其职工在此方面的培训工作。危险物品处理程序和培训课程需经本国国家民航管理局(CAA)批准。之后,邮政才可接收最多含有4块锂电池或2个蓄电池的国际邮件,其中蓄电池须事前妥善安装好。

## 公众观点

然而另一挑战又出现了:如何说服公众认识到邮寄内装锂电池或蓄电池电子产品的危险。

丹麦邮政邮政安全负责人Ebbe Andersen解释说,“如果你想说服用户锂电池或蓄电池是危险的,他们不会理解,因为在你的手机、电脑、相机和MP3播放器中,这些电池随处可见”。FM





# 巴巴多斯给服务质量贴上彩色标签

方法简单、有效，岛国邮政提升服务水平。

撰文  
Kayla Redstone

照片：  
巴巴多斯邮政

自2007年起，巴巴多斯邮政使用不同颜色的可重复使用标签，即业务质量监测（SQC）标签来分拣邮件。邮件到达处理中心后，监督员会在邮件上用标签标注接收日期。巴巴多斯邮政每天处理1700万件函件，其中一些需要分拣。那些标签可以方便安排分拣的优先次序。

巴巴多斯邮政使用标签标注出函件是在周一至周五的上午还是下午寄达，并为优先函件和“无标签”函件（已被手工点数过的函件）单独贴标签。由于每天都会分拣扁平件和小包，因此没有给它们加贴SQC标签。

巴巴多斯邮政的函件业务主管Michael



说，虽然新的分拣系统未快了分拣速度，但是它提高效率和处理标准。“引进标签之前，对大流量函件分拣并确定正确的顺序是挑战。这导致邮件不按顺序分拣。”现在，高管们进入邮理场地时可以一目了然地如何分拣限时函件。

## 灵感

巴巴多斯邮政并不是第一次简化分拣程序。灵感之源是加拿大邮政服务行业标准（SIS）标签系统。Rochelle Duhaime曾为巴巴多斯邮政员工，后协助创建SIS标签系统，据她介绍，加拿大邮政于1981年从政府部门改制为联



巴巴多斯邮政的业务质量监测标签

邦国有企业时，发现首先需要解决的问题之一就是服务质量较差。她说：“根据邮件测试系统的评估结果，服务质量一直很好。但是却有许多客户投诉服务太差”。

造成这种情况的原因之一是邮件经内部测试，很容易被当作测试邮件。加拿大邮政的第一步是建立独立的评估系统，然后又设计了一种能够改善服务的分拣方法，这正是Duhaime创建SIS系统的源头所在。Duhaime说，“设计彩色编码系统，当邮件从卡车上卸载下来进入处理场地时，一个彩色代码就会直接贴在放邮件的笼子上”。

加拿大邮政根据邮件离开处理场地的日期标记邮件容器。Duhaime说，“进来的日期加2天就是我们设计这一系统的原理，这样所有星期一进来的邮件将会贴上星期三的标签。当我们谈到蓝色、橙色或粉色邮件时，大家立即就会知道是什么意思”。Duhaime记得，在SIS使用前，加拿大邮政的投递准时率为60%左右。而在SIS系统全面实施后，投递准时率提高到了90%。

### 文化转变

Duhaime解释说，使用该系统的最大挑战就是从预算文化转向服务文化。她说，以前监督员都被告知要努力符合预算要求，而服务被放在了一边。

Duhaime解释说，邮政分拣员工相互合作是系统正常运作的重要因素。“SIS所做的是告诉你问题在哪里，因此你需要随时改进，并执行系统告诉你所需要做的事情”。

巴巴多斯邮政则另辟蹊径。该邮政比加拿大邮政规模小得多，由3名监督员负责SOC标签。Ashby说，“工作人员已经认识到标签的重要性，但保持质量标准是监督员的责任，他们接受过培训，他们要确保正确的插入方式、优先标签和‘先进先出’系统的使用”。

Duhaime对于其他希望采取类似系统的邮政有几句至理名言：“你必须坚定不移，它虽然容易实施，但成功并不简单。你需要发自内心地希望改善服务，因为这个过程很艰难”。KR

Kayla Redstone现为万国邮联宣传项目实习生。



# 邮政战略剖析

各成员国整装待发，将为万国邮联的未来之路做出抉择。万国邮联大会上他们的首要任务就是讨论并通过多哈邮政战略——万国邮联2013年~2016年路线图。

作为行政理事会和邮政经营理事会联合战略委员会主席，加拿大邮政国际关系部总经理 Terry Dunn 描绘了将要发生的事情。

文  
Faryal Mirzar

多哈邮政战略(DPS)是一次剧变还是一项常规工作？

事实上两者都有一点儿。从常规工作的角度来看，你会发现这次战略与内罗毕邮政战略(NPS)有相似之处。

战略委员会很早之前就决定没有必要一切从零开始。内罗毕战略与之前战略非常相关；我们把内罗毕战略一些关键元素纳入了多哈战略中，它呈现的是与以前不同的战略。比如说“三流”网络——这是邮政真正的实力所在，以及协作、治理和发展轴心——用于辅助万国邮联完成所关注的核心任务。

即便如此，2008年以来世界发生了很多变化，因此我们的战略也需要随之改变。

有些内容是旧的，有些是

新的，还有些是借来的吗……？

多哈邮政战略也远远超出了常规工作的范畴。它的关键构成元素之一就是系列战略分析。考虑到万国邮联政府间国际组织的性质，这些分析首先研究的是全球发展情况，包括一系列与政治、经济、法律和环境相关的战略。其次是与邮政行业直接相关的重要趋势，包括全球邮件业务量和混合产品的变化情况，比如函件量下降、商品履行服务增长等。内罗毕战略之后，这种变化的步伐进一步加快，并会持续下去。显然，技术进步是这些变化的重要驱动力。

最后是审视万国邮联的优势和劣势、机会和威胁。（这些都）意味着万国邮联需要适应环境变化，加强能力建设，

提高自身灵活度、敏捷性，以便跟上时代步伐，应对当前危机并牢牢抓住机遇。

对邮政行业影响最大的趋势是什么？

客户的需求和市场实际情况不断发生变化，万国邮联需要对此做出回应。万国邮联最重要的使命之一就是确保满足客户千变万化的需求。

技术为邮政业务的进一步普及提供了条件，同时也使邮政经营者能有机会更好地服务于客户。此外，技术还有助于万国邮联三网（实物网、电子网和资金网）的整合与兼容。

邮政实物、电子和资金网络之间的界限已经越来越模糊。比如，提到电子网络，你脑海里出现的可能就不是孤立的电

子业务。它可能意味着使用信息通信技术和电子数据互换信息支持核心邮政业务,以履行普遍服务义务;或者是开展一些基础性工作,比如扫描邮件并使用扫描信息服务客户等。

未来我们还将面临什么?

巨大的机会,现在我们已经置身其中的电子商务。在这个全球函件量普遍下滑的时代,也许它就是指定经营者们寻找的那块敲门金砖。

电子商务最本质的核心,就是你我上网订购东西,这样的过程会创造需求,并且大多数情况下会有实际投递的需求。(订单的)投递是普遍服务中的核心业务,这是万国邮联的规定,全世界都适用。这个机会我们绝对不能错过。

从政府制订政策的角度来看,促进电子商务发展就意味着提供机会,支持建设地方企业和小型企业,推动贸易型经济发展并增强社会包容性。

但是我们必须采取正确的方式并且迅速组织行动,因为市场上还存在其他竞争对手。

电子商务作为一个概念,对于不同的人有着不同的涵义。例如今天,有一些非常复杂的端到端电子商务解决方案,其中涉及开办网上购物中心和在线支付功能。根据不同市场需求和国家政策,这可能是一个有趣的、值得尝试的想法,也可能不是。但是我也知道,要把这样的愿望作为一个短期实现的目标,对于很多国家而言都不切实际。

我想传递的信息是:最重要的第一步是组织好国际邮政网络,保证我们能够共同满足



Terry Dunn凝思未来。( Sascha Tittmann )

客户需求,让他们通过电子商务订购的商品能够享受安全、可靠、优质的投递。我们需要以正确的方式去做到这一点,不论成员国是进口国还是出口国,都要保证他们分享到国际电子商务交易过程中的利益和机会。

在这个不断变化的时代,万国邮联机构是不是需要适时调整?

让我们看看现在万国邮联和我们的工作是如何组织的。我们函件、包裹和其他业务的定义、规章和架构在历史上曾经发挥过重要作用,但环境不断变化。20年前,函件中的“小包”往往是指大宗信函和文件;但是现在,国际上普遍认为“小包”是指发送的货物。

再从万国邮联外部角度看,电子商务客户订购的是商品,而不是小包或者包裹。海关

和边境安检人员一样,不会关心万国邮联内部对包裹和小包的不同定义和规则,对他们来说统统都是商品,并且在通常情况下,他们有自己的商品及文件的不同检测和处理流程。

我们需要提醒自己,要从客户角度,并站在我们称之为广义供应链上我们所依赖的合作伙伴的立场上,处理万国邮联事务,这一点非常重要。

现有的定义是否适应当前这个时代? 是否需要加强和理顺各项服务的规范? 我们如何确保薪酬体系的公平、高效,以建立一个长期、可持续的模式来支撑世界邮政网络?

万国邮联改革工作进展如何?

在本轮工作中,行政理事会和国际局一直齐心协力,努力推进万国邮联战略和改革方



面的工作。如果说万国邮联战略指明了前进的方向,那么改革则是怎样做才能确保成功。

各项提案涉及改进理事会的组织机构、预算和工作流程,包括怎样做出决策、举办会议和管理文件。乍一看可能会觉得没什么震撼的内容,但是这将在很大程度上影响战略的成功实施。

例如,凡需要做出决定的文件应在会议召开之前足够长的时间里散发给各成员国,以保证讨论的深度,做出有依据的决定而不只是做出决定。在本轮邮政经营理事会和行政理事会会议上就经常出现文件资料不足的问题。

多哈邮政战略分析了万国邮联的哪些劣势?

万国邮联最大的劣势就是确定优先次序能力不足。2008年大会通过的项目所需资源远远超出了当届大会批准的支出上限。在资源不足的条件下尽量完成每件事诚然精神可贵,但也导致我们在工作中失去重点。

这种情景不能在多哈大会上再次重演,我认为大会的一个关键战略议题应该是:作为一个组织,我们希望如何前行?是继续每件事情都浅尝辄止,还是减少任务,集中力量抓好几件大事,从而真正推动万国邮联迈步向前?

理想状态下,我们当然希望面面俱到,但事实上我们做不到。我很清楚在决定优先事宜方面的难度有多大,对我们而言这是个真正的挑战。

同过去相比,现在的邮政行业要复杂得多,对万国邮联机构的要求也多得多,而世界经济现状又制约着万国邮联成员国提高对邮联的资金注入。

目前可使用的资源是什么?

我们会把一份文件作为多哈大会的开始,这份文件将列出全部提案所需的资源。文件将在大会开幕前为成员国提供必要信息,让他们了解可能的资源缺口,以便他们在审议提案的过程中慎重考虑。

但是,如果最终结果是各委员会通过了提案但所需资源超过大会通过的预算,那么就要通过后续程序帮助大会斟酌这一结果。

哪些领域最需要优先考虑呢?

虽然我有自己个人的观点,但最终还是要由大会决定应通过哪些提案并将其列为优先事宜。

当然,邮政行业有不少机会,但是等待4年的时间来准备和组织就实在太长了。作为战略委员会主席,我可以说的是:各成员国仍然认为各项邮政业务的服务质量是最重要的原动力。

市场需要持续、可靠的服务表现,因而(服务质量)是万国邮联将持续关注的重点领域。这就意味着首先要把最基本的做好,也就是服务质量,同时寻求成长机会,比如借助电子商务等。这些都是相辅相成的。

多哈邮政战略是全球性的,而各地区都会有自己的优先事宜……

万国邮联要制订的是一个全球战略,但同时也必需认识到,全球战略的实施是以地区为基础的。在2011年战略圆桌会议上,每个地区都经过审议程序确定了本地区发展计划的优先事宜。提前明确各地区

的优先事宜,确保多哈会议结束后可以立即着手开展工作。

这点与内罗毕邮政战略有所不同。内罗毕邮政战略是2008年通过的,但是直到日内瓦大会之后,我们才尝试确定优先事宜。

怎样用指标来衡量多哈邮政战略的效果?

在战略实施的过程中,衡量指标意义重大。如果我们不清楚自己要达到什么效果,而实施的过程中又没有衡量效果的基准,那我们就像是在路上漫无目的地行驶,希望这条路能把我们带到某个不错的地方,然后就把那里当作目的地。

对结果进行检测和评估至关重要。最开始的时候,要保证多哈邮政战略的每个建议项目至少有一个衡量指标,这样,工作伊始就能够开始评估。

在这轮工作中,我们付出了很多努力,尽己所能为多哈邮政战略建立一套指标。不可否认,有些领域比较好做,有些则非常难。不过虽然这些指标都是在成员国积极提供的信息和建议基础之上完成的,但是这些指标都很完美吗?也许并不尽然。我期望在下一轮工作中能有机会在这方面作出改进。我们也是在前进中不断学习。**FM**

# 多哈邮政战略

## 目标

**1** 改善国际邮政网络间的相互协作。  
万国邮联应确保邮政网络高效运营。这些网络包括邮政行业的实物网、电子/数字网和金融网。

在实物领域,通过综合协调的办法来解决邮递物品流通面临的问题,全球供应链的效率和完整性应不断提高。

**2** 提供与邮政行业相关的技术知识和专业技能。

发挥邮联的专长,将其定位成一个交流思想和最佳实践经验并开发分析工具(如统计)等的重要论坛。

**3** 促进产品和服务创新(发展“三流合一”网络)。

致力于业务多元化和促进三网融合发展的指定经营者表现得比其他经营者要好。因此邮联应继续帮助其成员国抓住多元化机遇,实现创新。

**4** 推进邮政行业可持续发展。

可持续发展已经被重新定义,可更广泛地适用于下一个周期。应在其最广泛的意义上理解可持续发展,包括邮政业务模式的可持续性,而不仅仅是环境或社会问题。

这也是为什么将改善各邮政间的报酬系统作为这一目标下的优先项目。

## 2013 ~ 2016年区域优先项目

### 非洲

1. 提高国际函件的服务质量;推动改善服务质量基金的使用;
2. 通过开发电子商务、包裹与小包业务促进邮政指定经营者的发展。

### 拉丁美洲

1. 改善操作流程,实施服务质量计划;
2. 进行邮政行业改革。

### 亚太地区

1. 提高服务质量及邮政网络的可靠性和效率;
2. 改善邮政指定经营者之间的补偿系统。

### 加勒比地区

1. 提高业务质量;
2. 通过培训开发人力资源。

### 阿拉伯国家和观察员

1. 实现邮政包裹业务的现代化和多元化;
2. 发展汇兑业务并促进其现代化。

### 欧洲及独联体国家(RCC成员国)

1. 提高服务质量和邮政网络效率;
2. 发展电子商务。

### 欧洲及独联体国家(欧洲邮政成员国)

1. 提高服务质量和邮政网络的可靠性和效率;
2. 改善邮政指定经营者之间的补偿系统。



# “.post” 取得飞跃进展

全球性互联网基础设施服务提供商Afilias公司被万国邮联选中作为“.post”平台的注册经营商，“.post”平台是万国邮联的独立网络空间，为邮政电子业务网站提供支持。

文  
Faryal Mirzar

6月1日，万国邮联与Afilias公司签署了协议，万国邮联顶级域名也随之向启动之日迈进了一步。根据协议，Afilias公司将管理技术基础设施来保障“.post”平台的正常运行。

注册经营商需要处理技术方面的相关事宜，确保顶级域名正常运行，维护互联网安全性和保密性。在众多后台活动中，注册经营商维护特定顶级域名的基本数据库及与域名相匹配的互联网协议地址。互联网协议地址是域名的数字表现形式；它们可以使计算机直接访问域名指向的地址。

## 重要合作关系

万国邮联总局长爱德华·达扬强调，选择一个技术实力雄厚的合作伙伴对于“.post”平台的生存至关重要。达扬说，“如果我们能够将邮政业务融入新的技术和商业环境中，我们就在为广大成员创造价值，并且也意味着我们跟上了时代的步伐”。

在签署协议时，Afilias公司执行副总裁兼首席技术官Ram Mohan表示，“能够成为各邮政新一代变革的一部分，并且能够参与见证“.post”给邮政行业的创新带来蓬勃生机，我们



感到兴奋不已”。

Afilias公司高级副总裁兼首席市场官Roland LaPlante补充道，“我们完全相信，‘.post’能够肩负起未来世界邮政业务的发展重任。我们将全身心投入其中，把这一梦想变为现实”。

Afilias公司在全球范围内致力于提供顶级域名的域名注册服务和互联网基础设施服务。其业务开始于2001年，启动了“.info”顶级域名，同时管理“.mobi”和“.pro”顶级域名。目前，Afilias公司为17个顶级域名提供服务，管理超过2000万个域名，其中包括将近800万个“.info”域名和100万个“.mobi”域名。Afilias公司同时还为“.org”、“.aero”和“.asia”等顶级域名提供支持。

## 展望未来

在“.post”平台正式投入使用之前，“.post”注册必须经历一个技术测试期。在完成测试后，互联网名称与数字地址分配机构将正式授权万国邮联使用“.post”域名。在此之后，符合条件的经营者就可以根据万国邮联通过的明确的申请程序和使用条款来注册并使用“.post”域名了。FM

# 清单勾画绿色未来

在应对气候变化的战斗中，知识就是力量。

文  
Ruby Pratka

万国邮联公布了第三次全球温室气体排放调查清单结果，估计2010年全世界邮政活动排放的二氧化碳达到5650万吨，相当于全球温室气体排放总量的0.15%。相比之下，海事行业排放二氧化碳10.2亿吨，相当于全球排放总量的3.3%。航空业排放量为7.05亿吨，相当于全球排放总量的2.2%。

## 邮政行业碳足迹

北美、南美、中美、西欧、南亚和大洋洲地区各邮政的排放量占整个行业排放总量的95.5%，非洲、东欧和北亚地区各邮政的排放量占4.5%。

2010年的清单要比以往的任何一次都全面透彻，因为这次清单首次将铁路和海路运输包含其中。133个国家的邮政自愿参与这次调查，比去年增加了9个。

各邮政参与调查，可以向用户和政府证明它们正在采取措施，保护环境，并可以此为基础，进一步开展具体的环保行动。

万国邮联可持续发展工作组现任负责人Patrick Widloecher说，“历史的经验教训告诫我们，没有规划则就没有未来。只有找到起点，才能将减排行动付诸于实践”。毛里求斯邮政参与了全部三次碳排放清单调查。毛里求斯邮政运营经理Mike Peechen说，“我们热爱大自然，这次清单调查让我们能够从合法公开的视角来审视自己排放的二氧化碳总量，并且让我们能够采取正确的改正措施”。

在首次调查完毕之后，毛里求斯邮政大刀阔斧地整合了分布在这个岛屿国家上的邮路和投递中心，投递中心总数从过去的33个减少到今天的16个。

Peechen说，“这一举措成效立竿见影，二氧化碳排放和燃料成本迅速大幅下降”。还有一些其他措施，包括使用节能型照明灯泡、回收电池和废纸等。他补充道，“我们所做的这些事情虽然微不足道，但是不积跬步无以至千里；从小事做起，可以改变整个世界”。

对于多哥邮政来说，参与清单调查是对推进全球可持续发展做出贡献的一种途径（见22页）。审计总监和可持续发展项目经理Martin Kwasi阐述道，“这是我们实现现代化经营的一部分，可以解决污染、生态驾驶和可持续采购等问题”。

## 援助

在获取清单调查结果之后，经营者们也许会要求万国邮联提供援助，以便制订具体措施，实现减排。厄瓜多尔邮政已经这么做了。厄瓜多尔邮政企业社会责任部负责人Diego Rendon说，“我们邮政所产生的二氧化碳排放量已经令员工与管理层感到不安，开始思考我们的工作对环境的影响，虽然我们仍然不知道具体该做哪些改变，但是我们肯定会做出改变”。

阿根廷邮政第一次参与清单调查，且因此建立了一个工作小组专门处理二氧化碳排放事宜。阿根廷邮政国际运营总监Luis Brodin说，“我们已经开始将办公照明所使用的灯具全部换成节能型灯泡”。

在下一轮对2011年的情况进行清单调查时，万国邮联将与国际民用航空组织合作，了解航空邮递所带来的二氧化碳排放问题。RP

Ruby Pratka现为万国邮联宣传项目实习生。



# 明智主张照亮多哥邮政

在2007年西非能源危机中，多哥各地的邮局时不时就得遭受停电之苦。现在幸亏有了太阳能，这种情况已成往事。

文  
Ruby Pratka

时常发生的断电会让员工和顾客陷入黑暗之中，每次都会切断邮局内部之间联系达数小时之久。依靠互联网的邮政金融服务也被迫中止。

但是Martin Kwasi和他的同事们注意到有一个光源从不熄灭：那就是太阳。多哥邮政审计总监和可持续发展项目经理Martin Kwasi说：“我们测试了两种解决办法——发电机和太阳能——然后发现太阳能工作起来是最好的”。

在国内的80个邮局中，有12个现在已用上了屋顶的太阳能发电装置。被挑选出来试点的这12个邮局基本上都位于经常发生停电的农村和郊区。

Kwasi说：“太阳能板给我们所有的设备供电，特别是路由器、调制解调器、电脑和打印机，使我们可以实时提供服务”。由于在多哥几乎没有连着三天不见太阳的时候，所以这里的日照足以稳定地维持太阳能板运行。Kwasi说：“我们将逐步以清洁的太阳能取代那些有污染的发电机”。

而这个项目的益处远远超过保护环境。Kwasi认为，一些邮局现可提供移动电话充电点，对于一个固定电话线网只覆盖3%人口的国家，这是一项重要服务。一些农村邮局已经成为晚上人们喜欢聚集的场所。他还介绍说，那些家里缺少供电的学生来到邮局的灯下学习。



营业中的多哥洛美(Lome)邮局 (摄影 Noel Tadeignon/EPA/Keystone)



多哥帕加拉(Pagala)的一个农村邮局装上了太阳能板。

(照片 Bernard Bérout)

瑞士日内瓦工程师及建筑师联合协会的 Bernard Bérout说：“在西非，农村几乎从来没有供过电，甚至连城市也受到影响。”他为邮局安装了3个太阳能装置。Bérout说，“邮局是农村的中心，也是金融和通信的中心，电是必不可少的。我们已经打破了几个农村社区与外界的隔绝，这是一条可以把在经济和社会方面被排除在外的弱小社会团体解救出来的途径”。

#### 未来计划

未来目标是给多哥邮政的50个邮局安装太阳能板。Kwasi说，项目开展的主要障碍是费

用——一个太阳能板装置需要21000瑞士法郎（合22630美元）。多哥邮政已经从自己的预算中支付了11个太阳能板装置。最新安装的装置于2012年2月投入运营，由瑞士邮政提供经费。

Kwasi认为太阳能也许是非洲邮政未来的出路。“特别对于电力是关键问题的发展中国家邮政来说，我建议使用太阳能。尤其在非洲，这里有足够的日照时间”。RP

Ruby Pratkanis现为万国邮联宣传项目实习生。





# 文摘

## 奥地利

奥地利邮政收购了波兰一家从事名址不详邮件服务的公司,并购进了保加利亚一家从事混合邮件服务的公司26%的股份。这些都是奥地利邮政扩展商函网络的举措。据称,波兰这家名为Kolportaz Rzetelny的公司在本国商函市场占有36%的份额,保加利亚的M&BM速递公司去年收寄的混合邮件亦达到6500万件。**KR**

## 智利

智利邮政(CorreosChile)启动了首个名为“城市邮箱”(Citybox)的7天24小时包裹终端试点项目。在首都圣地亚哥的加油站和超市里,智利邮政设立了5个这样的全天候终端。客户在“城市邮箱”特约商户进行电话或网络购物后,可以选择将订购商品投递到这些终端。包裹送达终端后,客户会收到短信和邮件发送的取件号码,凭此号码可在3天内前往终端取件。**KR**



## 捷克共和国

捷克邮政在2011年收益颇丰,获得利润4.19亿捷克克朗(合2370万美元),同2010年的2.63亿捷克克朗(合1380万美元)相比大幅增加。捷克邮政的33202名员工可以分享2亿捷克克朗(合1010万美元)的奖金。据该公司解释,收入增加主要来自包裹业务需求增加以及签订了一份报纸投递合同。**KR**

## 丹麦

丹麦邮政与国内养老金公司ATP建立合作伙伴关系,启动一个全

国性的数字化项目。该邮政将实物邮件扫描成为电子文件,并且接手付款处理、养老金派发等几项政府职能,估计每年能为各市政府节约数亿丹麦克朗。

丹麦邮政还开发新的包裹业务——即使客户不在也可以投递包裹,令客户倍感便利。客户可以要求把包裹放在一个安全的地方,比如小屋或者车库中,已经有20多万人注册了这项服务。

丹麦邮政在削减碳足迹方面也有积极表现。该邮政表示,在4周的时间里,他们节约供热和用电能耗近20%,价值126万丹麦克朗(合21.7万美元),减少二氧化碳排放近300吨。丹麦邮政希望到2020年能削减40%的二氧化碳排放。**KR**

## 芬兰

芬兰邮政在芬兰和爱沙尼亚扩大自己的自助包裹终端网络,计划今年将芬兰已有的终端数量翻番,达到100个;在爱沙尼亚将新开通10个终端,总数达到62个。该邮政和芬兰零售商Kesko达成协议:2013年年底前在其所有店铺中安装自助包裹终端,包括现有的75个K-citymarket店铺以及未来将要开设的新店铺。**KR**

## 法国

法国邮政收购Mixcommerce公司,令其电子商务服务得以扩展。Mixcommerce是一家位于巴黎的专门从事创建和经营电子商务网站的公司。该邮政计划将Mixcommerce并入其现有的“邮箱电子商务”服务中,组建一个为零售商们提供外包电子商务服务的新单位。法国邮政的目标是提供更好的电子商务解决方案,成为相关企业首选的合作伙伴。**KR**

## 英国

英国皇家邮政投资3200万英镑(合5100万美元)整修其规模最大、业务最繁忙的处理中心——位于伦敦的皇家蒙特普莱森特分拣中心。新的分拣设备使该中心每小时的分拣能力从原来的25000件提高到45000件。该分拣中心还有4台新改造的盖销设备。**RP**

## 意大利

2011年意大利邮政的利润下滑,但报告显示其营业收入持平,净利润从10亿多欧元(合13亿美元)下滑至8.46亿欧元(合12亿美元),而总收入为217亿欧元(合303亿美元),下降了0.5%。意大利邮政的邮政业务收入下降5%,但其金融和保险业务仍保持增长。**KR**

## 立陶宛

2012年前3个月,立陶宛邮政的净利润达到40.5万立陶宛立特(合14.8万美元),与2011年一季度220万立陶宛立特(合88.7万美元)的亏损相比,增幅显著。增长的一半以上来自邮政普遍服务,另外,快递服务收入的增加也是整体利润增长的原因。**KR**

## 马来西亚

马来西亚邮政推出新的预付包裹服务。客户能在300个邮政网点购买到2种不同尺寸的信封和3种不同尺寸的预付包装箱。该邮政表示,条件允许的地方所有包裹都可以在次日投递,部分偏远地区投递时限会延长1~3个工作日。**KR**

## 毛里求斯

《毛里求斯报》报道,作为邮政成立240周年庆祝活动的一部分,毛里求斯邮政组织职工清洁海滩。邮政职工从当地的一个海滩清理出400公斤垃圾,他们还计划在接下来的几个月里清洁另外3个海滩。**RP**

## 挪威

挪威邮政兼并Fredrikstad Transport & Spedisjon (FTS)公司,向物流业纵深发展。挪威邮政将监管该公司的船运、转运、派送和第三方物流服务。FTS的主营业务是为通关货物提供接收、仓储、清关和派送服务。**KR**

## 新加坡

2011年,新加坡邮政收入增加2.2%,达到5.785亿新加坡元(合4.615亿美元)。净利润因通货膨胀和经济疲软下降11.8%,降至1.42亿新加坡元(合1.133亿美元)。尽管国内邮件量减少,国际邮件和集邮收入使函件收入保持稳定,物流和零售服务收入则分别增加了8.6%和3.8%。**KR**

## 西班牙

由于2011年度亏损1.644亿欧元(合2.289亿美元),西班牙邮政今年将裁员1900~2000人。为减少影响,该邮政将尝试把员工转回为中央政府编制并允许自愿辞职。总裁Javier Cuesta Nuin表示邮政的服务不会因此受到影响。西班牙邮政仍将投资7430万欧元(合9480万美元)用于基础设施建设。**KR**

## 瑞典

瑞典和丹麦联合邮政运营商PostNord集团将通过其全资子公司Tidningstjänst AB兼并瑞典的主要报业发行公司——瑞典早报。该子公司将负责瑞典早报的管理工作。2011年瑞典早报的销售额为3.5亿瑞典克朗(合5400万美元),报纸发行量约1亿份。这项收购体现了PostNord集团的战略指导思想,即通过新的投资活动以支撑邮件业务并增加现有投递运输工具的利用率。**KR**

## 瑞典

PostNord集团兼并绿色货运物流公司的项目得到瑞典竞争管理机构的许可。由此,PostNord将瑞典最大的物流公司之一收归旗下。绿色货运物流公司拥有25万平方英尺的仓储空间,物流业务范围从书籍到轮胎包罗万千。**RP**

## 瑞士

瑞士邮政的金融分支机构邮政金融公司目前管理的客户资产超过1000亿瑞士法郎(合1063亿美元),目前已经成为瑞士零售市场的第三大金融机构。该金融机构拥有近140万

网上银行注册用户,是瑞士最大的网上金融业务供应商。**KR**

## 美国

美国邮政总局第二季度亏损32亿美元,不断下滑的函件量是导致亏损的根本原因。尽管运输和包裹服务收入增长了13%,达到35亿美元,但是标准函件和一类函件量下滑,造成函件总量减少18亿件,下降3%。**RP**

美国邮政取消了今年早些时候关闭3700个农村地区邮局的计划,保留这些邮局和其他一些边远地区邮局,但缩短其营业时间,并继续提供邮政信箱服务。美国邮政计划逐步缩短13000所农村邮局的窗口营业时间,预计于2014年完成这项工作。一旦项目开始实施,每年大约能为运营商节省支出5亿美元。**RP**

一种新的包裹终端系统在美国邮政投入试运行。这项名为gopost的服务将在北弗吉尼亚洲开设25个自助终端。开设在当地购物中心的1个终端已经投入使用,其他6个终端也已通过邮局测试。**KR**

请在以下网址查询近期新闻:

<http://news.upu.int>

## 勘误

由于疏忽,2012年3月发行的期刊中,第18页的第5段和第6段以及第20页的邮政职工饼图出现了错误。正确版本请参照:<http://news.upu.int/magazine/archives/2012>





# Our solutions are as varied as your customers

**Technology has transformed how consumers interact with postal organisations.**

Your customers are now looking to access and consume postal solutions at a time and place of their choosing.

Escher Group enables postal organisations to provide digital points of service that can be accessed at work, at home, on mobile devices and in the post office itself.

**Contact us today to find out how we can help shape your postal future.**

Email: [salesteam@eschergroup.com](mailto:salesteam@eschergroup.com) Call: + 353 1 479 0555



**ESCHER GROUP™**

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





## Enhancing performance, that's my job.

Olivier DESPREZ  
V-Id™ Algorithmics Team Leader

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

Thanks to the mobilization of our teams, we constantly dedicate ourselves to developing technologies that add even more value to your processes; increasing productivity, improving your competitiveness, reducing operating costs and supporting sustainable development. We are here for you and for each stage in the life of your process, SOLYSTIC offers solutions tailored to your requirements.

Add value to your solutions with SOLYSTIC.

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



Future postal solutions



# 创新提升质量信息



## GMS

全球服务质量监测系统

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

欲知更多详情，请观看动画片

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

或者联系：[gms@upu.int](mailto:gms@upu.int)



万国邮政联盟