

自1875年起引领邮政行业不断前进

2013年3月

第一期

邮联



万国邮政联盟
联合国专门机构

EMS 变得更酷了

引领汇款业务登上新
台阶



跨越疆界

创新提升质量信息



GMS

全球服务质量检测系统

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，利用全球服务质量检测系统（GMS），各邮政可以用支付得起的价格受益于无线射频识别技术这种先进的解决方案。

欲知更多信息，请发送邮件至：

<http://www.uyesl.com/gmslin>

或致电：+86 21 6291 9111



万国邮政联盟



插图:
Carlos Coelho
(www.infomen.org)

封面故事

跨越疆界

邮件高效过境需要与海关密切配合

8

特写

退回业务的另一面

揭示邮政质量与政府效率之间的关系

18

非洲计划开始启动

优先项目的确定启动多哈战略地区化工作

20

将汇款业务提升到战略高度

开展计划活动将电子邮政汇款业务推向新高度

22

“冷藏箱快递服务 (Cool EMS)” 有多酷?

创新服务让日本食品走上海外餐桌

24

访谈录

坚持到底

美国邮政总局局长Patrick Donahoe谈挑战和机遇

14

专栏

简讯

4

编者按

5

市场聚焦

25

文摘

25

三月

2013

办公室宣传事务主管: Rhéal LeBlanc

主 编: Faryal Mirza

供稿者: Jérôme Deutschmann, Tobe Freeman,
Morven McLean, Kayla Redstone

修 改: Jérôme Deutschmann

摄 影: Alexandre Platter

翻 译: He Jianjun, Xie Momei

设 计: Die Gestalter, St Gallen, Switzerland

刷: Gassmann, Biel, Switzerland

订: publications@upu.int

告: faryal.mirza@upu.int

《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://actualites.
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。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。

本刊采用环保处理的油墨在 FSC 纸张上印刷。

本刊发表的文章并不一定代表万国邮政联盟的观点。

版权归万国邮联所有,如需复制请与《邮联》杂志主编联系。

简讯

2013年读者调查



调查问卷请参见本期杂志或从以下网址下载:
<https://www.surveymonkey.com/s/WT5NSZJ>

请告诉我们
您对杂志的看法
赢得奖品

2013年邮政经营理事会

工作启动

2013年4月8日~19日,新成立的邮政经营理事会在万国邮联(简称邮联)总部召开邮联大会后的首次年会,意味着经营理事会的工作正式启动。

邮政经营理事会不仅要最终完成各个工作组的工作计划,而且还要通过《函件细则》和《包裹细则》的各项修订。

细则修正提案有150多条,需要按照2012年多哈大会的决议精神逐项检查。各国邮政每年处理的过境邮件数量达到几十亿,而这些法规则是处理这些邮件的基本规范。提案内容包罗万象,从邮件中的禁寄和危险物品到邮政安全、标准、免责和费率问题。修订版的细则将于2014年1月1日生效。

今后4年中,向五个委员会报告或直接向大会报告的工作组将按照计划开展工作。各工作组的工作重点是实际业务操作问题,包括各项标准、运

输、邮政安全、海关、服务质量、现有和新的邮政产品及服务的开发等。

整合是关键

新成立的“产品战略和整合工作组”将引入综合的方法开发信函、包裹和EMS等实物业务。

工作组主席、英国的Chris Powell说:“如果希望在跨境业务、电子商务等新兴业务上获得成长并满足客户的需求,那么我们就必须确保现有的系列产品具有可持续性。万国邮联必须按照客户需求制定综合方法,对服务体系结构按照质量概念、可靠性、可持续性、退回和清关等方面进行清晰的划分。并且我们,各国邮政要明确如何解决并弥补已经出现的错误”。

多哈大会上新成立的“post”工作组将帮助管理由

万国邮联资助的顶级域名的开发,该工作组还将召开自己的首届会议,选举项目组主席、副主席和指导委员会成员。

邮政经营理事会主席、来自日本的Masahiko Metoki认为,有力的沟通和快速的决策应当是这一阶段工作中各机构的指导性原则。

Masahiko说:“我们需要在相关各方之间建立起一种密切的、经常性的沟通氛围”。

近800名代表将参加4月邮政经营理事会年会。行政理事会也将于4月22日~25日召开会议,但其首次年会的时间计划为2013年10月28日~11月15日。RL

编者按

因为有飞机、火车、汽车等交通工具，邮政投递服务的速度比以往任何时候都更快。但是“更快”是一个相对概念，邮件的通关过境需要涉及很多操作方面、地理方面及文化方面的复杂情况。除了这些因素之外，投递链上所有相关方的行为都会带来影响，决定着贺卡或者电子商务商品是否能够按时投递到最终目的地。

这就是本期《封面故事》的背景。万国邮联成员国、来自海关和航空公司的合作伙伴正在有条不紊地开展工作，确保投递链不会因为安全保卫的原因而混乱、失控。《封面故事》给大家提供了整个行业工作进展的掠影。其他新闻还

有对世界邮件量最大的邮政——美国邮政领导人的专访，彰显给读者美国邮政所面临的挑战。但是，该邮政的领导人Patrick Donahoe也清楚地看到了黑暗尽头的光明，并且下定决心为美国邮政的明天而奋斗！

通过这期杂志，读者还可以了解将邮政服务质量作为衡量政府效率指标的一项新研究。这项由北美顶级商业学院开展的研究初步获得了一些引人瞩目的成果，必将引起读者们“密切关注”的欲望。

主编：FARYAL MIRZA

集邮

信鸽回归新邮票



万国邮联的官方邮票由伯尔尼的平面设计师Maya Arber和Daniel Dreier设计

万国邮联拥有了新的官方邮票，专用于从伯尔尼总部寄出的邮件。

邮票由瑞士邮政发行，设计充分表达了对著名的“巴塞尔之鸽”无齿孔邮票的敬意。“巴塞尔之鸽”于1845年发行，票面图案为：红色的盾牌背景前一只白色的鸽子，是世界上最早的彩色邮票，该邮票还首次使用了浮雕印刷工艺。

这次发行的邮票面值为1.9瑞士法郎，相当于瑞士寄出的国际邮件资费。邮票可在瑞士邮政的集邮部门(philatelie.bern@post.ch)，或者万国邮联

总部购买。

国际组织机构的官方邮票均由各组织机构所驻国的邮政发行，只能用于组织机构总部寄出的邮件。位于巴黎的联合国教科文组织和位于洛桑的国际奥委会都有所驻国家邮政发行的官方邮票。

2012年10月9日，第25届万国邮政大会在卡塔尔多哈召开期间，瑞士邮政发行了第23套万国邮联官方邮票。预计该邮票将受到集邮爱好者们的青睐。JD

邮联人物

帮助最贫困的人们

姓名: Jocelyne Kouamé

所属部门: 发展与合作局 (DCDEV)

职位: 非洲和最不发达国家地区项目助理

国籍: 科特迪瓦



万国邮联各位专家和代表前往非洲开展工作或组织学习时,Jocelyne Kouamé就是幕后蜜蜂般忙碌的工作人员之一,确保一切活动都能按照计划进

行。Kouamé的工作包括邮联非洲项目的顾问联络、设备运送、预订航班或住宿等相关工作。

Kouamé所在的团队专注于帮助非洲地区最不发达国家改善服务质量的项目。团队与非洲大陆的合作非常密切,因此其他部门常常会请Kouamé和她的同事们给与帮助。

她说:“如果同事们组织学习活动,我们会协助他们的工作”。目前,她正忙于协助完成“非洲地区发展计划”。

2002年,Kouamé开始在万国邮联工作。她曾在法国攻读法律并获得硕士学位,完成学业后,她不得不选择是回到科特迪瓦还是跟随她身为外交官的父亲前往瑞士。最终,她选择了后

者,开始在万国邮联的市场开发部门做实习生,随后又短期做过集邮方面的工作,之后,她加入了现在工作的发展与合作局。作为一名生活在欧洲的非洲人,Kouamé表示这个岗位非常适合她。她说:“我有这两种文化的生活经历,所以我非常了解人们不同的思维方式”。

Kouamé补充说,这份工作要求很严格,因为只要会议还没有结束,还有代表没有返回,那么会议期间相关的计划管理、解决问题等工作就没有结束。“即便有时候会觉得很有压力,但能承担这些工作还是令我深感荣幸,因为我知道自己是在帮助那些真正需要帮助的非洲国家”。KR

市场开发

从商函到商函营销

万国邮联的“直邮咨询委员会”为什么更名为“商函营销委员会”?

尽管商函业务已经占据整个函件业务量不小的部分,但2012年多哈大会仍然决定万国邮联需要拓展商函业务,充分接触了解各种邮政创新产品和服务以及邮政客户使用的各种商函营销方式。在一个多种媒体方式共存的环境下,技术的发展可以帮助邮政将传统的商函产品与各种不同的商函营销

形式结合起来。

万国邮联商函营销及相关各方关系的项目经理Raquel Ferrari说:“重要的是万国邮联要反映这种新的现实情况。目前已经有几个邮政能够支持超越商函本身的多渠道综合营销活动”。

万国邮联将帮助各国邮政拓展商函营销知识、制订多元化战略并推出创新产品和服务。各国邮政将努力在商函营销过程中发挥关键性作用,为

这一领域的经济发展和商业增长做出贡献。

加拿大邮政和挪威邮政等几个邮政已经组建了数字媒体部门或收购了专业的商函营销子公司。

商函营销咨询委员会有47个成员,包括某些国家邮政、私营公司和协会。JD

2013年比赛的主题是 水资源为何宝贵

2013年4月30日之前,成员国须提交代表本国参加本年度“国际少年书信写作比赛”的书信作品。本次大赛的主题是“水资源为何宝贵”,这与2005年~2015年国际十年“生命之水”活动相契合。

本次书信写作比赛的评审团由水方面的专家组成:日内瓦联合国开发计划署水项目专家Ivan Draganic、斯德哥尔摩国际水研究院项目经理Adrián Puigarnau、北卡大学教堂分校水研究所资讯主管Ryan Rowe以及联合国水资源组织宣传经理Stefanie Neno。

充足的水资源能够确保人类的健康和福祉并保护大自然。尽管联合国已经宣布,全球已达成千年发展目标中“将无法可持续获得安全饮用水的人口比例减半”的目标,但是世界总人口的11%仍然使用不到较好的饮用水。

约有来自60个不同国家的200万少年将参加本年度的比赛,比赛获奖名单预计将于2013年8月宣布。

新书带回往日记忆

1972年首届万国邮联书信写作比赛的获奖者、巴西的Sergio Fuchs da Silva现在怎样了?1982年获奖的巴基斯坦的Faisal Muneeb、1986年获奖的爱尔兰的Richard Nash以及1998年获奖的尼泊尔的Shira Timilsina,近况又都如何呢?

比赛获奖的时候他们还只是十几岁的少年,在新出版的万国邮联国际少年书信写作比赛合订本中,您可以读到他们和其他一些往届获奖者的文章。本书名为《少年们的声音》,收集了1972年~2011年的所有获奖书信,书中有章节专门介绍了书信比赛的历史和现状。

多年以后,书信比赛的组织者们回头去寻找当年的一些获奖者,这令他们十分激动。宣传项目经理Rhéal LeBlanc说:“寻找过去的获奖者不是一件容易的事情,人们会搬家、结婚,但

我们凭着一股钻劲儿、一种坚持,在很多成员国同事们的帮助下,借助社交媒体的神奇力量,我们还是找到了20多位往届获奖者”。找到过去的获奖者,了解他们在做什么,听他们讲述记忆犹新的书信比赛活动,这真是太令人陶醉了”!

从本书可以看出,书信比赛给这些获奖者们带来了很大的影响,这项比赛成为了他们少年生活中的一件大事。

1984年的获奖者、孟加拉国的Sharmini Abbasi说:“在书信比赛中获奖,令我相信写作是一件美好的事情,能够成为自我表达的有力工具”。Abbasi后来成为了一名作家。

该书有英文和法文两个版本,不仅宣传书信写作比赛,而且能够让读者们深刻地感受到文字的力量。



本书目前国际局有售

联系方式: communication@upu.int for information

照片: Lorena Mayer



跨越疆界



为了几十亿邮件能够更加迅速地抵达最终目的地，万国邮联与世界海关组织及其他合作伙伴开展了密切的合作。

文：
Morven McLean
插图：
Carlos Coelho

192个万国邮联成员国的众多指定经营者组成了纵横交错的全球网络，在这个网络中每年流通的邮件数量超过几十亿。最新数据显示，2011年的这几十亿邮件中包括47亿件信函、5800万余件包裹、5000万余件特快专递或速递邮件。

客户寄出的传统信函越来越少，而电子商务却越来越重要，各国邮政已经看到了邮联网络中包裹（30千克以内）和小包（2千克以内）业务量的攀升。与此同时，在全球经济环境下，各种规章条例的限制、更加严格的安全保卫要求都给各国邮政供应链造成了影响，有时甚至降低了邮递的速度。

各国邮政已经感觉到来自不同方向的压力：要继续履行普遍服务义务，确保所有人口都能享受邮政服务；要尊重客户快速递送的要求；要履行承诺与所有相关方开展合作确保信息的共享

和安全；另外，时间就是金钱：任何使邮件不能按时到达目的地的延误最终都会归结为邮政经营责任而扣减应付款项。

尽管如此，各国邮政仍然开足马力努力迎接这些挑战。2012年万国邮政大会首次决定，万国邮联成员国第一次通过了在邮件安全方面强制执行最基本标准。成员国还通过了邮联的另一项决定，努力推进向边境机构、海关和航空管理部门预先提供邮件的电子信息。加强邮政经营者和海关管理部门信息共享的工作已经开展了很多年，事实上，早在1965年就成立了万国邮联和国际海关组织联系工作组。在全球层面上工作的相互配合至关重要，万国邮联经营和技术局局长Akio Miyaji说：“在全球层面上必须相互配合，万国邮联一直致力于促进所有相关各方共同商讨、找出解决国际问题的恰当方案”。



服务质量

挑战之一是要确保过境邮件能够按时送达最终目的地,不会因海关流程而延误。2012年大会反复重申,这是各国邮政能否实现提高服务质量承诺的关键。在多哈大会上,各国决定从2013年开始,国际优先信函按照J+5(邮件交寄后5个工作日到达)标准投递的百分比必须达到85%。

万国邮联供应链协调员Akhilesh Mathur解释说:“如果海关手续需要很长时间,就会造成邮件的延误。所以,我们希望帮助海关尽可能提高工作速度,这样邮政的客户就能够尽早收到邮件”。

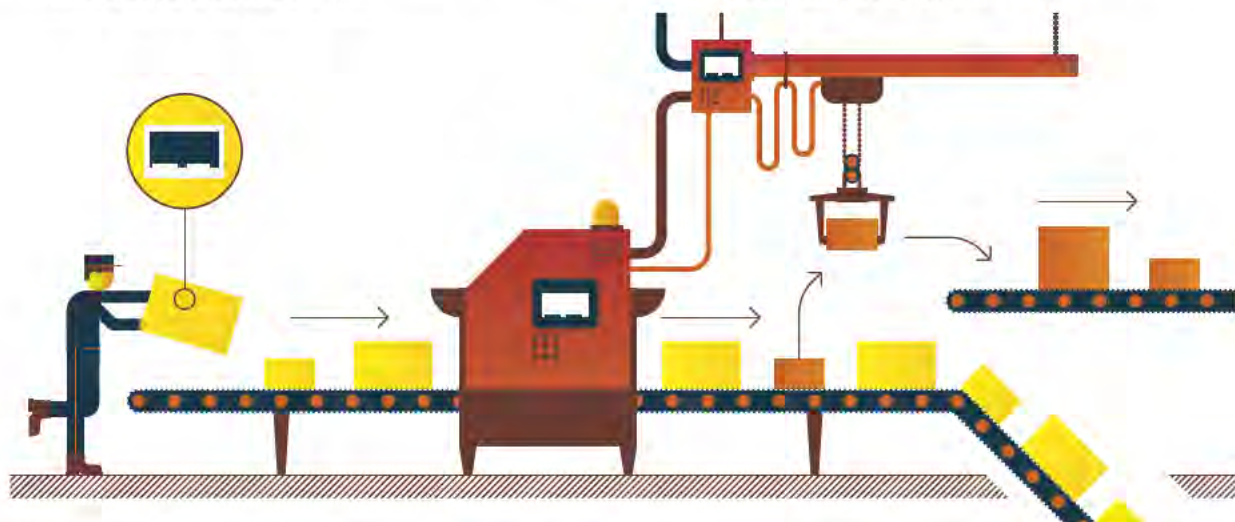
预先通知

提前为万国邮联在供应链上的合作伙伴提供信息就可以起到预先通知的作用。大会近期的决议为预先提供邮件数据打通了渠道,与世界海关组织磋商共同开发标准电子信息,即可用以完成预先通知的工作。

这些电子信息将作为当前纸质海关申报表格C22和C23的补充。万国邮联的192个成员国最终将全部强制使用这种数据信息。万国邮联海关工作组主席、加拿大邮政的Peter O'Neill说:“业务流程的自动化已经成为一种普遍趋势”。过去6年中O'Neill一直参与标准电子信息的测试工作。

与此同时,在加拿大和邮联特快专递合作机构(指定经营者组成的专注于提升EMS服务的机构)的资金支持下,万国邮联已经开发出了名为“海关申报系统”(CDS)的互联互通信息技术系统。各国邮政和海关双方均可使用该系统,实现信息共享。系统的第一个版本将于2013年推出。

O'Neill称各国邮政将有可能把“海关申报系统”集成到自己的软件环境和业务流程中去,但这个过程需要一定的时间。他说:“目前我们正在重建加拿大的互换局,这样就能够能够在2014年年初完成软件的集成工作”。





确定标准

为了进行电子数据交换,首先需要开发并测试标准化信息ITMATT,测试工作组的邮政已经在交换这类邮件信息。正如加拿大邮政的O'Neill所言,要达到测试水平还要经过很多阶段。最初有关邮政考虑,将纸质邮件数据转换成电子形式然后进行收发,随后再与选定的国家海关管理部门共同开始进行测试。

O'Neill说,接下来将要同航空公司进行数据交换。这样,负责承运的航空公司才知道自己运输邮件的状况,以便于他们向寄达国的安全保卫人员进行报告。他说:“最初的回合其实是要细化信息内容,首先让管理部门能够准确地对邮件进行筛查,判断是否适宜空运;其次,执行一般海关流程,如接收管辖范围邮件、处理禁寄物品、办理财务事宜”。

加拿大和美国海关曾多次参与测试,帮助完善并优化信息标准。O'Neill回忆说:“接下来就是寻求我们的合作伙伴——世界海关组织的合作,告诉他们我们已经取得了一些实际经验,现在需要得到他们的帮助,完成一份能够在全世界范围内使用的信息标准”。

因为测试结果“非常优异”,世界海关组织的反应很积极并表示:“世界海关组织非常支持这项工作,并且进一步敦促各国海关当局和邮政经营者确保邮件的完整性和安全性,减小邮政运输的风险”。

试点项目

加拿大边境服务局(CBSA)和加拿大邮政得以在试点项目中模拟电子数据的发送和接收。加拿大边境服务局表示:“我们认为使用这样的系统能够惠及多方”。

英国皇家邮政从6年前试点项目刚刚起步就一直参与其中,该邮政国际和海关政策负责人David Pilkington解释说,试点项目有不同的组织和公司参加,以多边为基础;有美国和加拿大等重点合作国家参与,以双向为基础。英国皇家邮政一直与本国边境管理局开展合作,努力为今后的改革做好准备。

他说:“在国内,我们和海关以及边防部队合作开展了一些项目,对入境邮件进行检查,与这两个部门携手,共同促进数据的交换和使用”。



皇家邮政的电子数据交换(EDI)项目经理 Nick Glynn补充说,具体工作是对技术基础设施进行测试。针对实时邮件开展日常的数据交换,但是目前数据交换量还非常小。“皇家邮政收集数据信息然后发送给美国邮政和加拿大邮政。项目进展很顺利。我们和这两个邮政经营者的日常数据互换非常成功,但我们需要把这种方式发展成为一个适用于全球的解决方案”。

对于到目前为止项目相当成功的说法 O'Neill表示赞同。他说:“这为日后的数据交换奠定了基础。现在,我们需要确保标准信息可以用于多种不同目的。他强调,如果在边境管理、航空运输和邮政安全各部门之间可以互换信息,那就会蕴涵巨大的协同增效潜力。”

客户是关键

当然,绝对不能忽视客户在电子数据交换中所起的关键作用,因为寄达国家收到的邮件信息,其准确性取决于寄出时填写的信息是否正确。O'Neill说:“对各国邮政而言,业务最大的变化就是客户办理业务流程的改变,要顺利过渡并确保处理效率。这可能也是整个项目中最艰巨的部分”。

他补充说:“加拿大可能代表了世界很多地方的典型情况:在一些中心城市地区,高速互联网发达,无论客户在办公室还是在自己家中准备邮件,邮政都可以与他们进行方便的沟通、对话;而另一些地区则非常偏远,常常没有互联网可用”。

公司客户方面,相关信息的收集通常不成问题;但是,所谓的社会用户情况却迥然不同。Pilkington说:“现实情况是,英国有6400万客户,他们会走进任意一个邮局,放下包裹并填好报关单。收集寄件所需的全部信息对我们的客户而言是一种文化上的大变迁,仅仅在英国这项工作就非常艰巨,况且我们同时还要保证普遍服务义务的履行”。

Pilkington说:各国邮政拥有广大用户的信任,必须要开展各种变更的相关教育宣传工作,帮助客户顺利过渡。

“各国邮政有着优越的地位,用户相信我们、社区信任我们。我们必须开展教育活动,帮助人们提供可以使用的数据信息。同时,邮政应该认识到保护客户数据信息的必要性。此外,由于一些用户信息要通过邮政提供给相关方面进行清关,所以邮政还要同各有关方进行沟通,确保信息的安全”。

“对各国邮政而言，业务最大的变化就是客户办理业务流程的改变，要顺利过渡并确保业务处理效率。”

有待完成的工作

在这个四年工作周期内，计划分步引入ITMATT信息，工作从已经在测试中取得成功的国家开始。尽管技术层面上已经基本不存在问题，但还有另外一个障碍需要克服，万国邮联邮政技术中心主任Harald Weyerich说，“项目执行的先决条件是各国邮政和海关或边境管理机构之间良好的沟通框架”，该中心带领ITMATT和海关申报系统(CDS)进行技术开发工作。

世界海关组织对此表示赞同，“信息系统无法在孤立的情况下发挥作用，它必须融汇到各国邮政的邮件验关业务流程中去。需要在国家海关当局、邮政指定经营者和其他相关方之间建立起适当的沟通渠道”。

皇家邮政的David Pilkington非常清楚，2014年~2018年还有很多工作需要开展，“大会已经同意在这个工作阶段努力开发数据交换系统。在此期间，我们要制订各项规则 and 标准、搭建法律框架并开展信息交换工作。但这不是‘大爆炸’，不可能一蹴而就”。

事实上，万国邮联的一份决议已经反映出，大会认识到“各指定经营者的资源水平、专业化程度、硬件条件和人员情况千差万别”。万国邮联的Mathur补充说：“我觉得基础设施是一个最为重要的问题。各国都需要寻求资源，建设可行的业务操作信息通信技术系统”。各国邮政正在努力克服困难，想方设法为边境安全保卫和海关提供电子数据信息。即使变化不会发生在一夜之间，但工作正在平稳向前推进。

Morven McLean，驻瑞士伯尔尼自由撰稿人。



Total Shipping / Package Volume

14% GROWTH

1
Billion

3.3
Billion

3.5
Billion

010

(In P



UNITED STATES
POSTAL SERVICE



UNITED STATES
POSTAL SERVICE

坚持到底

美国邮政总局局长Patrick Donahoe表示,即使遇到一些挑战,邮政行业仍然拥有美好的未来。

文:
Rheal LeBlanc 和
Faryal Mirza
摄影:
美国邮政

您在邮政行业工作了近40年,请问您如何看待业务和用户发生的变化?

邮政行业发生了天翻地覆的变化。我刚踏入这个行业时,主营业务仅限于信函和一类邮件。而现在业务范围包括一类邮件、包裹和广告邮件,现在我们链接数字文件与纸质邮件,下一步就将进入数字化世界。所以,行业发生的变化是实质性的。

对于众多企业,特别是美国邮政而言,当前是一个经济困难的时期,您的经历在帮助您做出一些类似裁员和关闭邮局等艰难的决定时,起到了何种作用?

一直令我受益匪浅的是我能够真正理解机构的情况。还有多年的高层管理使我们的长远规划相当稳定。我们不得不进行裁员——过去10年里员工减少了36%。但是之所以进行人员缩减,是因为我们很清楚邮件未来的命运,并力求从这个必然的情况出发去开展今后的工作。

美国邮政2013年第一季度业绩显示出包裹业务的增长和效率的提高,这是否标志着公司开始盈利?

节日的邮件高峰业绩虽然令人鼓舞,但这在本财年以后各阶段并不能保持,我们还要继续面对持续的财务困境。但通过加速削减开支的行动,我们将继续提高效率,争取早日实现长期的财政稳定。国会应尽其职,“国会应通过立法,使我们能够更好地管理成本,并赋予我们像企业一样更多的商业灵活性”。这将有助于确保邮政服务及其所支撑的邮件行业在未来获得成功。

提及缩减开支的行动,对于近期取消周六函件投递的决定,您是否仍然觉得满意?

当然。我们近期宣布了新的投递计划,即函件投递一周5天、包裹投递一周6天。我们正在推行的是一种全新的、重要的投递方法,它既反映了包裹业务的强劲发展,又符合因美国邮寄习惯的变化而造成的财务现状。

“国会应通过立法,使我们能够更好地管理成本,并赋予我们像企业一样更多的商业灵活性。”

新的投递计划将从8月开始实施。该计划一旦全面落实,一年将帮助我们节省20亿美元。独立调查报告显示,80%的美国人同意该计划。美国公众理解我们的财务困难,支持我们采取这些负责任的、合理的方法来改善财务状况。

您认为美国邮政的问题是不是在某种程度上成为了邮政行业的晴雨表?

如果你看看我们的财务状况,会发现两点:第一,过去的四、五年里,造成我们困境的主要原因是需要预付退休人员医疗福利,每年约55亿美元。

如果不需要支付这笔款项,我们能够轻松降低成本并在邮件量减少的情况下保持财务盈余。第二,在这两年中,我们遭遇运营亏损增加。将投递频次变更为函件一周5天、包裹一周6天将有助于我们财务状况的好转。对于我们而言,关键的是对于当前支付养老金要求的全面立法;不是不支付,而是重组款项支付,使我们可以重新获得良好的、坚实的财政基础。

您是真正从基层做起的,一步一步走到领导层,经历了怎样一个过程?

我的职业生涯非常有趣。我还在上学的时候就从最基层营业员开始做起,然后在公司一直做到总部。

两年前我接手担任邮政总局局长,这之前近10年时间我一直是首席运营官。我学到了很多,希望也给邮政行业和美国邮政带来一些积极的影响。

您对行业的未来有何预测?

我曾经公开表示对邮政行业和美国邮政非常乐观。无论是一类邮件、商函营销邮件还是包裹业务,都存在很多机遇。

同时,未来在数字领域也存在机遇,对美国是这样,对全世界也是如此。关键在于你对此的投入、规划和实际行动。

从我们的角度来说,我们认为只要有了立法的支持就能重新回到发展的轨道上。过去几年,我们在邮件业务方面表现稳定,包裹业务则发展迅猛,而且我们认为这一发展的势头还将继续下去。

您参加了2012年万国邮联大会,主要收获是什么?

我学习到了很多东西。各国邮政之间有许多相似性。我们同样面临着互联网的挑战及其对所有业务的影响。我学习到的另一方面是:其他邮政的金融服务在整个财务中占的比重很大,横向比较就不难发现这个差异。

最大的收获是,有一些工作需要我们一起完成。我们要推动万国邮联以最快速度跟上时代的步伐。时不我待,我们应快速为未来做好准备。**RL & FM**



美国邮政概况

员工人数：522,144名

邮政服务零售网点：31,272个

处理邮件量：1600亿件

处理邮件量占全球总量的比例：40%

收入：650亿美元

一类邮件收入：298亿美元

运输车辆：212,530辆，是世界上最大的民用运输队之一

新入网的投递点：654,560个

*2012年数据

.....
Patrick Donahoe在接受记者采访。

“未来在数字领域也存在机遇，对美国是这样，对全世界也是如此。”



退回业务的另一面

来自顶级商学院的最新研究显示,国家的邮政服务质量能够反映政府的效率。

文:

Tobe Freeman

该项研究的作者之一、制度学派经济学家 Andrei Shleifer 认为,众多关于政府效率低下的争论通常关注于政治原因,缺乏透明度和问责制,导致腐败、低效,并最终造成标准形同虚设。因此要通过提升透明度、加强问责制并采取其他政治手段来达到提升效率的目的。

但是,Shleifer 和他的同事们却通过不同的方式分析政府效率低下的原因。他们着眼于世界的企业和私营领域,将重点放在人力资源和技术基础设施的标准以及公共机构的管理质量方面。他试图找出这些因素对更好的质量和服务能发挥的作用。

但是,我们如何知道这些以商业为导向的因素是否与公共机构的工作相关呢?为了回答这一问题,Shleifer 与其他来自哈佛大学、渥太华大学、法国北方高等商学院和达特茅斯学院的塔克商学院的同事们开发了一种简洁的方法来衡量世界各地政府的质量和效率。他们的做法很简单,只要测试一份虚构地址的国际邮件是否能够按照万国邮联的规定退回寄件人即可。

根据万国邮联 2009 年《函件细则》最终议定书第 147 条的规定,指定经营者应将“显然”不可能妥投的函件“立即”退回原寄局。通常情况下,指定经营者保管函件的期限不得超过 1

个月,特殊情况最多可以延长至 2 个月。

作者表示,之所以选择寄发和退回函件业务,因为它们“相当简单和普遍的政府服务业务”。论文指出,“因此,从任务是否真正被执行这一狭义角度我们就可以了解政府的效率”。作者补充说:“我们观察的政府服务业务是不会涉及腐败的……信件退回还是扔掉都没有什么大的政治意义”。

学者们在美国使用虚构的企业名址将上百件信函寄往 159 个国家不存在的企业地址。信函的其他所有方面都满足邮政的要求,如正确填写地址等。信封上用清楚的大字标注了退回塔克商学院的地址和“如果无法投递请退回寄件人”的字样。

业务表现差异

然后,他们开始等待。一个月没有收到退回函件。最终收到的退件占 60%。事实上,所有寄往美国、萨尔瓦多、捷克共和国和卢森堡的函件在 90 天内被退回,寄往 17 个国家的函件在寄出后 6 个月内全部被退回,包括加拿大、挪威、德国、日本、乌拉圭、巴巴多斯和阿尔及利亚。有 16 个国家在 6 个月的研究期内没有退回一封信函,多数为非洲国家,还有塔吉克斯坦、哥伦比亚和俄罗斯。



根据万国邮联《函件细则》的规定，指定经营者应将“显然”不可能妥投的函件“立即”退回原寄邮局。

研究人员发现基础设施，如服务大众的常设邮局数量等，对函件退回率产生很大影响。近85%寄往高收入国家的函件被退回，而全球取样中最贫困地区的退回率平均仅为32%。

如此不同的函件退回率提供了许多信息。它暴露出，万国邮联的重要法规即正常情况下应在1个月内退回函件，普遍没有得到遵守。它也为详细探究商业导向因素的相关性提供了机会，如科技的可适用性和管理的质量等。

为了评估这些因素对政府效率的影响，作者使用了关于技术基础设施和管理经验的全球性调查问卷。通过大量资料，他们发现技术和管理标准对于函件退回率和退回时间有很大影响。

一个国家函件投递的最终业务表现有一半原因是由于技术和其他基础设施资源。一个重要因素是有没有读址器；另一个影响函件退回率的技术因素是，机器识读拉丁字符书写内容数据库的质量。

作者在研究管理质量对于函件退回率的影响时发现，经理监督管理员工的能力起到了非常重要的作用。人力资源的其他方面，如员工的整体教育水平等，影响相对较小。

Shleifer随即指出，这些结果并不能说明问责制和透明度对于公共机构的运转不重要。

他解释道，“这些因素本身就有着巨大的价值”。但是，研究结果对于思考政府低效原因的人而言是相当有意义的。TF

Tobe Freeman, 营销宣传专家、自由职业者，现居住在瑞士苏黎世。



工作文件（第18268号）
可在国家经济研究局网站上查看
<http://www.nber.org>

非洲计划开始启动

非洲国家就2013~2016年工作周期的优先项目达成一致，是实现多哈邮政战略的区域工作的一个重要阶段。

文：
Rheal LeBlanc 和
Faryal Mirza

2013年2月21~22日，万国邮联区域性邮联——泛非邮政联盟24个成员国的代表们在坦桑尼亚阿鲁沙召开会议，具体讨论在万国邮联区域发展计划（RDP）框架下加强非洲大陆邮政业务现代化的细节问题。

区域发展计划是多哈邮政战略在区域层面的具体实施，该计划为实现战略目标的优先项目编制了预算。新一轮工作周期开始时就为万国邮联的5个地区分别拟定了计划。

在非洲，项目重点关注改善邮政业务质量和使用信息与通信技术促进电子商务、包裹和小包业务的发展。各国邮政将继续采用邮件监测系统并改善国家整体邮件运输。他们还将建立电子支付系统，并拓展万国邮联资助的顶级域名“.post”的使用。

泛非邮联秘书长Younouss Djibrine将区域发展计划描述为提升邮政业务速度的必要工具，对非洲而言尤为如此。世界上49个最不发达国家中有30个在非洲。

Younouss强调说，“计划反映的不仅是机器设施情况，而且更是一个特定地区的意旨、愿望和需求，它可以帮助决策、迎接非洲邮政发展的挑战”。

万国邮联总局长Bishar A. Hussein对于有机会规划一个统一连贯的前进方式表示欢迎：“我的愿望是看到非洲成为万国邮联活动的中心……并发挥其巨大的潜力”。这是他担任万国邮联总局长后首次出访非洲。

关注质量

2009~2012年工作周期中，非洲邮政取得了相当大的进步。例如，13个国家采用万国邮联全球服务质量监测系统，使用RFID更好地跟踪邮件，6个国家的355所邮局接入万国邮联电子支付系统，超过20个国家采用邮政改革发展综合计划促进邮政行业现代化，更好地实现普遍服务义务。

虽然取得了这些进步，但是Hussein说，“要使非洲邮政达到期待的水平，仍有很多事情有待完成，”虽然其他地区国内包裹业务量上升，而非洲2010~2011年却下降了7.5%。即使这一地区端到端投递的国际邮件业务水平保持稳定，但要实现80%的邮件达到在5个工作日内投递标准，还有很长一段路要走（2013~2016年周



改善服务质量是非洲的重点优先项目。

期的标准是85%）。2012年，非洲法语国家的业务表现最好。根据万国邮联对上百个链接持续测试结果，这些国家邮政投递在该地区内流转的邮件69%达到标准，而投递来自发达国家邮件的达标率为52%。

通过阿鲁沙会议，大家了解到在一些情况下只要为邮局通上电，就能够总体加强邮政基础设施、解决面临的挑战。14个国家的4000多个网点已经通电，而19个国家近1000所邮局却还没有通电。改善国家和地区交通状况，地址库工作也值得关注。

获得用户信任

坦桑尼亚通信、科学和技术部部长Makame Mbarawa呼吁非洲国家应郑重承诺开展邮政行业改革。

部长Makame Mbarawa说：“贴近用户，定期设置和检测质量标准对所有业务提供者都是‘必需做的事情’。无法做到这一点，你就会在与对手的交锋中败下阵来。你们聚集在这里所做的事情

关系到邮政业务的生存，不仅是在非洲，在全世界都是如此。邮政行业有能力按照承诺进行投递，并根据用户的需要和期望进行调整——我们有责任使邮政用户和潜在用户有这样的信心”。

在2013年4月的万国邮联行政理事会会议上，非洲将与其他地区协商讨论，最终完成各区域发展计划。在主要区域性邮联的年会上，将讨论更多细节。**RL & FM**

项目资金来源

万国邮联下一个4年发展合作预算约为800万瑞士法郎。考虑到最不发达国家在非洲的数量较多，非洲将获得38%的预算，而拉丁美洲获得16%，亚太地区获得22%，阿拉伯国家获得13%，欧洲和其他独立国家获得9%。

鉴于预算有限，万国邮联要依靠其他融资资源，如成员国自愿捐款或有合作关系的组织为特定项目出资等。

此外还有改善服务质量基金(QSF)，这是成员国一项强大的资金来源。国际局发展与合作局局长Abdelilah Bousseta强烈呼吁万国邮联成员国邮政在改善邮政普遍服务的项目中

使用改善服务质量基金。

他强调说：“改善服务质量基金是重要的融资机制，特别是对于万国邮联，各国必须充分利用，为结构完善、目标明确并有能力真正改善邮件投递的项目提供资金”。

目前，基金数额为5500万美元，自2001年创立以来已为超过600个项目提供过资金。基金主要来源是终端费的部分资金。终端费是成员国支付彼此入境国际函件处理的费用。

改善服务质量基金的大部分项目范围涉及整个国家，内容涵盖广泛，从车辆、设备到应用程序的购买，从邮件经营的重组到邮件处理和投递的改

善。但该基金也用于资助地区项目和全球项目，前者如改善覆盖几个临近国家的交通运输网络，后者如在世界各国落实万国邮联全球服务质量监测系统(GMS)等。



将汇款业务提升到战略高度

让更多的国家加入新的结算系统并采用一个共同的集体品牌，
是万国邮联帮助各国邮政发展电子业务的优先工作。



在拉丁美洲和西班牙叫Correogiros业务,在塞内加尔叫MEI业务……如果万国邮联框架内的所有汇款业务采用一个共同的集体品牌,必将提升邮政汇款业务的影响力。

文:
Rhéal LeBlanc

大约30家邮政的负责人、邮政金融业务的管理者和专家于3月初在巴黎举行的战略会议上强调,有必要快速推进这些议题,帮助启动今后万国邮联在这一领域的工作。

万国邮联国际金融系统(IFS)已经投入使用12年,有60多个国家使用其应用程序和电子网络开展汇款业务。随着这一网络不断扩展,与会者同意,通过战略性决定推动电子汇款业务达到新高度,全面替代老式的纸质汇票。电子汇款更迅速、更安全,可全程跟踪,能够更好地满足用户不断升级的需求。

集中的系统

建立结算系统、保障各国邮政经营者之间的汇款兑付,是重中之重。多年来,这一思路也一直贯穿于该领域的工作。

2012年9月,拉丁美洲首先启动这一结算系统,目前运行良好。拉丁美洲10个国家的邮政使用这一系统相互汇款,并与西班牙指定经营者Correos之间开展汇款业务。当前的挑战是将这一系统扩展到其他国家。

在巴黎,14个西部和中部非洲国家表示希望加入这一结算系统。法国邮政塞内加尔汇款业务负责人Omar Ndiaye对该系统的价值深信不疑。法国邮政曾与几家非洲邮政开展汇款业务,但是不得不与不履行结算的邮政中断业务联系。随着时间的推移,这些邮政积累了拖欠塞内加尔经营者的巨额债务,至今仍未支付。对Ndiaye来说,将资金存入中间账户将避免类似的债务风险,并且随着汇款业务量的增长,是否加入结算系统将成为重要的竞争资本。

他指出,“这样的系统将帮助我们提升业务水平,加大转账业务的竞争力”。

万国邮联邮政经营理事会年会于4月在伯尔尼召开。会议讨论的重点将集中在结算系统如何满足所有希望加入国家的需求。例如,系统目前使用美元作为唯一结算货币,需要引入欧元等其他货币,以减少汇率风险。

会议还将讨论参与方管理规则的制订事宜。如果各项决定得以快速通过,管理结算系统扩展的专家们预计今年年内就可以接受新国家加入。

共同品牌

另一项优先活动是,为所有正在或准备通过国际金融系统提供国际电子汇款业务的国家邮政创立一个集体品牌。

目前,各国邮政使用不同的业务名称:法国和几个非洲邮政使用MEI品牌,西班牙使用Correogiros品牌,东非和亚洲国家则使用国际快速汇款品牌。万国邮联希望各国邮政在今年年内确定一个共同品牌,提升邮政汇款业务的知名度和市场影响力。

邮政汇款借助全球670,000个邮政局所开展业务,对移民和农村及偏远地区居民有着非常重要的意义,因为这些人口通常难以享受到银行服务。万国邮联承诺帮助各国邮政发展汇款业务,并使业务更符合上述民众的需求,在5年内将汇款手续费降低5%,这与八国集团在2009年确定的全球目标相一致。

2012年,移民人口汇款总额约为4000亿美元,超过政府开发援助与国外直接投资的总和。RL

收听邮政金融业务相关新闻报道和邮政领导者讲话,
了解邮政金融业务在提高金融包容性中发挥的作用:
<http://actualites.upu.int/mediatheque/films-video/services-financiers-postaux/>

冷藏箱快递服务 (Cool EMS) 有多酷?

对于住在中国台湾和新加坡的日本美食爱好者来说,冷藏的日本美味可以在次日送货上门,令他们梦想成真。这多亏了日本邮政一项新的快递邮件服务。

文:
Faryal Mirza

为了满足居住在海外的日本和其他国家人们的需要,一项名为“冷藏箱快递服务(Cool EMS)”的业务将在2013年4月1日~2014年3月31日试运营。该业务由日本邮政EMS和日本航空公司(JAL)合作提供。“冷藏箱快递服务(Cool EMS)”可以运送15千克以内的包裹,包裹食品装入特制的盒子,盒子中填满可以重复使用的制冷袋。日本邮政称,这些装备可以确保食品在2~10摄氏度冷藏,保温时间可长达80小时。

在亚太地区通过邮政EMS网络提供类似服务尚属首次。日本邮政的Naoyasu Shiozawa说,“尽管有些私营公司也提供与CoolEMS类似的服务,但费用昂贵,用户通常难以负担。相比之下,CoolEMS的费用更易为用户所接受”。

推出这项服务是为了满足用户通过邮政网络寄送生鲜食

品的需求。Shiozawa说,“许多中国台湾和新加坡到日本北部的北海道旅行的游客都希望带些生鲜食品回家,但是由于飞机行李限制不能随身携带。也有很多中国台湾和新加坡的高档日本餐厅希望从日本采购食品”。

北海道的旅游商店也询问日本邮政,是否能够通过邮政或特快专递业务寄送新鲜的螃蟹和鲑鱼等少量食材。北海道拥有全日本超过四分之一的耕地以及大部分的水产业,素以美味食材闻名于世。

了解到JAL使用特制的制冷容器运送少量有温度要求的药品和其他医疗用品,日本邮政随即与JAL接洽。JAL改进了盒子的设计,以便特快专递运送食品使用。

收件

试点业务启动后,日本邮政员工将从用户约定地点取走

食品包裹,并装入“冷藏箱快递服务(Cool EMS)”盒子。为了实现次日投递,盒子随即被送往邮局,作为普通特快专递邮件在国际互换局处理并投递。由于与海关达成了协议,“冷藏箱快递服务(Cool EMS)”邮件在进口国家加急通关并向寄达地投递。

Shiozawa说,“运营流程与以往稍有不同,并不困难。主要区别在于投递点的工作,邮政员工需要将空的制冷盒取回,退还给日本邮政”。他补充说,操作流程与空邮袋相同,将盒子退还给日本邮政不需支付航空运输费。

关于未来,前景光明。许多日本人和日本食品鉴赏家居住海外,因此日本邮政计划将试点业务扩展到其他地区,并进军冷冻食品递送业务。**FM**

日本

中国台湾 / 新加坡

邮政取件

国内运输

国际互换局

日本航空运输

国际互换局

国内运输

投递到户

制冷盒包装
生鲜食品

作为普通EMS
邮件处理

海关清关

海关清关

作为普通EMS
邮件处理

从包裹中取出食
品并将盒子返
还日本邮政

美国首次发行永久性国际邮票



美国邮政总局发行了首枚永久性国际邮票,可用于寄往世界各地的一盎司重一类信件邮资使用。这样的邮票没有面值,即使日后国际邮政资费增加,邮票仍可永久使用。

万国邮联集邮项目负责人Louis Virgile说,美国邮政总局是美洲大陆首个发行永久性邮票的邮政经营者,但是法国、英国和荷兰也发行过此类邮票。他说这样的邮票可以为用户和邮政经营者创造一种双赢局

面。Virgile说,“对用户的益处是,他们购买的这种邮票可随时使用,不必担心今后价格变动。与此同时,永久性邮票使得邮票发行机构可以整版成册大量发行,在很大程度上降低了成本”。

集邮者也多半喜欢收藏这种邮票。邮票为不干胶票,整版出售,每版20枚,每枚售价1.10美元。邮票也可用来交寄2盎司重的信件至加拿大。**FM**

文摘

巴西

巴西邮政称超额完成了2012年基本邮政业务规定的年度质量目标。巴西政府在上一年年初确定了首个巴西邮政经营者质量目标。巴西邮政表示他们已经达到了目标的要求,即于11月之前在所有自治市分别建立一所邮局,使5,565个城市能够使用邮政服务。

巴西邮政已经推出了一项名为SEDEX 12的新型快递业务,内容主要是进行文件和物品的投递,保证在寄送之日起的下一个工作日12:00前送达。此项业务将在目前不能使用快递产品SEDEX 10的一些州提供。

加拿大

加拿大邮政开发智能手机应用程序,将电子邮政业务引入智能手机。手机应用程序拥有简单的在线支付系统,可用来管理家庭账单。该款应用程序的其他功能有包裹跟踪,最近局所、邮资和邮政编码信息的查询等。

爱沙尼亚

芬兰Itella集团退出合资公司之后,爱沙尼亚邮政取得邮件制作企业——爱沙尼亚电子邮件有限公司的全部股份。爱沙尼亚邮政宣布已经收购原属芬兰集团49%的股份。位于爱沙尼亚首都塔林的爱沙尼亚电子邮件有限公司提供速印和商务邮寄等业务。

法国

法国电子商务协会Fevad报告称,2012年法国的电子商务销售额以19%的速度猛增,达到450亿欧元(610亿美元),预期今年仍将实现两位数字的增长。法国贸易部长Sylvia Pinel就这些数据发表评论时称,法国人的生活 and 消费方式正在发生飞跃性的变化,在线零售商是“这场飞跃的核心”。但是电子零售商在确保购物和支付安全方面也同样面临着挑战。

拉脱维亚

拉脱维亚邮政正在扩大与燃料供应商挪威国家石油公司(Statoil)的合作,使用户可在全国的加油站提取

文摘

包裹。拉脱维亚邮政从2012年8月起在7家挪威国家石油公司的加油站进行服务试点,现在该项服务已经扩展至首都里加和其他城市的30个加油站。

马来西亚

马来西亚邮政称,2012年上半年净利润增长38%,达到6720万马来西亚元(2200万美元)。净利润的增长主要来自快递业务增长。快递业务营业额占集团的24%,函件业务营业额约占57%。

马耳他

马耳他邮政董事会已批准公司开展保险业务。董事们同意,在得到监管机构批准后,成立一个销售保险产品的业务部门。鉴于传统邮件业务量下降,马耳他邮政实施寻求替代产品收入来源的战略,此项目是该战略的一部分。

荷兰

荷兰邮政在荷兰东南部建起了一个新的包裹仓库。自荷兰邮政重组网络、增加包裹处理能力、同时缩减信件处理程序以来,这是新建的第8个包裹仓库。为了应对电子商务的强劲增长,荷兰邮政包裹业务部门已经投资了大约2.4亿欧元(3.25亿美元)用于包裹基础设施建设,旨在2015年后年处理能力超过1.4亿件包裹。

新西兰

新西兰议会通过法律授权新西兰政府和新西兰邮政共同经营一项

新的全国在线身份认证服务。该法案允许私营机构接入RealMe身份认证服务。从2013年起,该项服务将为使用特定互联网业务的用户提供身份认证。新西兰邮政承诺提供“简单、安全”的流程,防止身份被盗用。

新西兰邮政

已同意以1.42亿新西兰元(1.20亿美元)售出其信息技术服务公司Datacom集团35%的股份。新西兰邮政已经就这项交易与政府投资基金在一定条件下达成一致。计划中的交易旨在减轻债务负担,为今后的投资提供资金。新西兰邮政有望从交易中获益7640万新西兰元。

北美

美国和加拿大已经同意相互协调确定低价值货物海关通关门槛,以加快投递速度。价值低于2500美元和2500加元的物品能够通过“非正式报关”入境,减少文书工作和处理费用。确定这一门槛旨在促进贸易,使企业能够更加快速方便地跨境运送商品。

波兰

波兰邮政启动了一项新的替代邮件服务,用户可寄送电子贺卡和邮政卡片,贺卡在投递前被制作成纸质卡片。这项名为neoKartka.pl的服务为用户提供8个可选主题,每件售价4.49波兰兹罗提(6.10美元)。

波兰邮政正在尝试为快递包裹提供免费保险,以赢得企业用户。快递部门Pocztex为所有包裹提供的赔偿金额最高可达1000波兰兹罗提

(322美元),其目的是在电子商务家庭投递市场中赢得更多份额。保险保障范围包括损坏、损毁和丢失。

罗马尼亚

罗马尼亚政府将出售罗马尼亚邮政的控股股份。政府已批准邮政私有化框架,投资者将持有公司51%的股份。政府称,希望寻求愿意为公司长期发展负责的投资者进行“实质性”出资。目前政府持有邮政公司75%的股份,另外25%为一项国家基金所有。

新加坡

新加坡邮政宣布,在12月31日截止的财务年度的第三季度,收入增长了14.5%,达到1.71亿新加坡元(1.38亿美元)。但是利润下降了5%,至3950万新加坡元。利润下降的主要原因是新业务活动投资和邮件业务量下降。驱动收入增长的主要因素是电子商务在所有业务领域中的增长,包括国际包裹。然而,国内函件业务量已连续5个季度下降。

瑞士

随着邮政改革法生效,瑞士邮政从6月26日起将成为国家所有的公共有限公司(PLC)。政府已确认,此举旨在使邮政服务更具灵活性和独立性。与此同时,瑞士邮政的金融业务部门正在剥离成为一个独立的公共有限公司。瑞士银行监管机构称将向邮政金融公司发放暂行银行业执照。

所有文章均由Morven McLean撰写



**Increase the value
of your business,
that's his job.**

Maurizio PUPPO
Sales 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

For several years now, SOLYSTIC has been engaged in providing a complete process offering. From upgrading your processing equipment, optimising operational process, enabling the expansion of your service offering and maximising the opportunities we find together along the journey. With careful market analysis, our teams offer strategic solutions tailored to your needs.

With SOLYSTIC, progress through change.

www.solystic.com



Postal and logistics solutions

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