

自1875年起引领邮政行业不断前进

2013年6月

第二期

# 邮联



万国邮政联盟  
联合国专门机构

营销纳入计划  
赢回客户信任

ISSN 0041-7009



## 打造未来

# post

就在今天，即刻加入。

邮政行业的专用顶级域名，为创新的邮政应用开启一个独特、安全的网络空间，以便利跨境业务。



万国邮政联盟

欲知更多详情，请访问：  
[www.info.post](http://www.info.post)  
[dotpost@upu.int](mailto:dotpost@upu.int)

# 目 录



封面照片：  
Paula Bronstein/  
盖蒂图片社  
(南苏丹朱巴的女孩)

## 封面故事

### 患难邮政见真情

当某些国家需要帮助重建邮政网络时,万国邮联总能成为它们坚实的靠山

8

## 访谈录

### 全心全意为客户而战

泛非邮联秘书长Younouss Djibrine谈重新赢得客户

16

## 案例研究

### 寻求相互帮助

意大利邮政携手亚美尼亚邮政,铺设金融包容性网络

21

## 展望

### 邮政应以市场为导向

市场营销学教授Ajay Sirsi讲述实用技巧

22

## 技术

### “.post”工作组起步奔向美好前景

许多国家迫切期待助力打造“.post”未来

24

## 趋势

### PostNord 押宝文件扫描业务

实物邮件量下滑,邮政经营者着手为今后做准备

25

## 专栏

### 简讯

4

### 编者按

5

### 市场聚焦

26

# 六月

# 2013

《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,以及邮政行业其他各相关方。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。

办公室宣传事务主管: Rhéal LeBlanc

主 编: Faryal Mirza (FM)

供稿者: Jérôme Deutschmann (JD), Veronique Hynes (VH),  
David Koch (DK), Catherine McLean (CM)

摄 影: Paula Bronstein, Orien Harvey,  
Alexandre Plattet, Khalfan Said

翻 译: He Jianjun, Mi Xiaorui

行政助理: Gisèle Coron

设 计: Die Gestalter, St Gallen, Switzerland

印 刷: Gassmann, Biel, Switzerland

征 订: publications@upu.int

广 告: faryal.mirza@upu.int

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。

《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



## 贵国(或地区)邮政是否正在或曾经给另一国(或地区)邮政提供过技术援助?

如果是,《邮联》杂志希望了解相关信息,或许您的项目就会成为本刊的专题,发送邮件至unionpostale@upu.int 或者按照第3页上的地址给主编写信。

EMS

## 2012年各国EMS服务取得优异成绩



中国香港邮政特快专递服务获得金奖(照片:中国香港邮政)

尽管需求不断增加,各国邮政特快专递邮件业务(EMS)的服务质量水平还是达到了新的高度。

38个国家(或地区)的邮政经营者因2012年的EMS服务质量优异而受到表彰,印证了上述观点。

12个邮政经营者获得金奖:阿塞拜疆、英国、中国香港、匈牙利、日本、韩国、拉脱维亚、中国澳门、马来西亚、波兰、西班牙和瑞典。

银奖得主包括澳大利亚、

巴巴多斯、萨尔瓦多、芬兰、基里巴斯、立陶宛、马尔代夫、马耳他、挪威、葡萄牙、新加坡、斯洛伐克、斯洛文尼亚、瑞士、瓦努阿图 and 越南。而保加利亚、克罗地亚、爱沙尼亚、以色列、意大利、摩尔多瓦、荷兰、沙特阿拉伯和塞尔维亚则摘得铜奖。

业务表现是通过一系列因素评估得出的,如准时投递率、及时应答客户咨询等。

例如,要获得金奖,准时投递率必须达到95%、投递跟踪率达到98%,其他因素还包括入境

邮件定位跟踪数据及时传送等。

银奖获得者需要在至少4项指标中达到95%,而铜奖获得者需要在至少3项指标中达到95%。特快专递标准和测评经理Julia Bazukina说,近年来获奖标准不断提高。她补充道,“特快专递合作机构推进EMS服务追求卓越的步伐从来不曾停歇”。

4月万国邮联邮政经营理事会会议期间举行了特别颁奖仪式,向所有获奖国家颁发了奖项。特快专递合作机构委员会主席Patrick Richon说:“在特快专递全体会议上、在各位同行面前颁发获奖证书,突出表彰这些获奖经营者的工作,目的在于在特快专递合作机构内部营造一种健康的竞争氛围”。

德国、瑞士和中国澳门分别获得特别奖,以表彰他们为特快专递合作机构的其他成员所提供的优质的客户服务。特别奖的获奖者由机构成员选举产生。

特快专递合作机构由176个成员组成。最新数据显示,2011年通过该合作机构网络处理的邮件达到5270万件。VH



## 以客户为中心之我见

如果你是一只飞虫,如果你4月恰好停留在某个会议室的墙壁上,而又恰好是邮政经营理事会和行政理事会会议,那么你一定在他们的讨论中听到,有一些词语出现了一遍又一遍:以客户为中心、满足客户需求及梳理产品和服务以方便客户做出购买决定。

要说邮政行业根本不关注客户,这可能有失公允,但不言自明的是,我们有待改进的地方总是存在,只是可以调整的尺度有大有小,各不相同。如果你也是邮政行业的一员,希望寻求建议以便更好地满足客户需求,那么请参考本期的“展望”栏目。作为一名市场营销学教授,Ajay Sirsi将告诉大家邮政经营者如何才能更好地以客户为中心。

Ajay Sirsi教授这样写到:“想想自己体验过的糟糕的客户服务,某机构承诺了一件事,但在与用户接触中并没有兑现”。这让我想起自己最近在一所大邮局的糟糕经历。那所邮局具备可以提供良好客户服务的所有条件,但是我的体验却完全相反,最终只好放弃本来想买的东西,悻悻地离开。唯一留给我的就是深切的体会:如果客户未能亲身体会到所谓的“以客户为中心”的战略带来的客户关怀,那么这个战略就根本不名一文。

或许那天我遇到的柜台营业员刚好心情不佳,但问题是,那样的经历使我至今都不想再回到那所邮局,让人心怀芥蒂。因为我从事与邮政相关的工作,而且仍然珍视并使用邮政服务,所以并不算是一名普通用户。如果是普通用户遭遇这种经历,他们又会做何反应呢?

### 为信任而战

邮政用户同样能从万国邮联发展合作活动的区域化工作中受益。从“封面故事”可以看出,一些地区的邮政网络现代化工作已经初现成效。

根据用户需求进行改进并提供专业的邮政服务,只有这样用户才能真正受益。当然,如果用户曾经在邮局有过不愉快的经历,对邮局已经望而却步,那么要重新赢回他们的信任将非常困难。上述问题也是泛非邮联秘书长Younouss Djibrine关注的重点之一,读者可以在本期杂志中读到对他的访谈。

依我之见,整个邮政行业都需要好好地问问自己:在当今这个时代中、这种境况下,全球各地的邮政局所,无论身处何方,谁又能承担得起哪怕是最微小的、淡漠客户的风险呢,不论是错在当下还是伏笔未来?

主编:FARYAL MIRZA

### 发展合作

## 日本为灾害风险管理提供支持

日本支持万国邮联为邮政行业制订全球灾害风险的降低和管理政策。

2013年4月,日本总务省邮政服务政策部部长Shigeki Suzuki与万国邮联国际局总局长Bishar A. Hussein就此签署了合作协议。

协议内容包括35万瑞士法郎(37.6万美元)的捐款,用以开展赈灾项目并建设邮政行业抵

抗灾害的能力。Suzuki说:“2011年3月的东日本大地震使我们认识到,邮政服务是国家最基本的通信和重建途径”。

Suzuki补充说,多哈大会通过了日本的一项提案,为这次捐款奠定了基础。

万国邮联行政理事会可持续发展工作组的一个下设小组将负责政策的制订和成员国之间典型范例的交流。日本邮政监

管机构将向国际局派驻一名专家,协助工作的开展。

新的联合国五年行动计划鼓励联合国专门机构开展应对气候变化和管理灾害风险方面的活动。在过去的几年中,万国邮联及其成员国曾多次提供资金和紧急援助,派遣专家并调遣设备,帮助遭受自然灾害的地区恢复邮政活动。JD

邮政经营理事会和行政理事会

## 产品和业务流程的更好结合



代表们在开会

历经为期3周的紧张会议,万国邮联邮政经营理事会(POC)和行政理事会(CA)会议于4月25日在瑞士伯尔尼万国邮联总部落下帷幕。

邮政经营理事会年会期间,中心议题是国际产品与业务的整合以及供应链流程的进一步优化。在下一个为期4年的工作周期中,万国邮联将通过改进通关流程和运输,提高跨境邮件的效率。

邮政如果可以在电子商务的实物商品投递中逐渐发挥重要作用,那就可以减轻实物邮政信函量的不断下降,因此这方面的工作具有重要意义。同时,为了更好地满足客户的期待和需求,会议多次讨论了在万国邮联层面上简化邮政函件、包裹和快递邮件相关法规的重要性。邮政经营理事会产品战略和整合小组主席Chris

Powell表示,邮联必须改进工作方式,在日益加剧的竞争中朝着能提供各种可持续产品的方向发展。Powell说:“我们需要改变方法,我们的业务并非独此一家,尽管到目前为止我们是最大的,但并不是唯一的”。

### 新的焦点

行政理事会成立了新的工作组,开展促进贸易和金融包容性方面的工作,期待今后这些方面将有新的发展。工作组将帮助各国邮政强化跨境业务发展的促进作用,并通过为贫困人口提供金融服务而发挥减轻贫困的作用。

巴西将担任贸易促进工作组的主席。几年之前,该国成功推出帮助中小企业简化海外商品出口流程的项目,项目迅速扩大到其他拉丁美洲国家。今年1月,万国邮联和巴西政府重申开

展合作的承诺,共同帮助其他成员国在世界其他地区开展类似项目。

而新成立的金融包容性工作组,将承担政策颁布和典型范例推广的工作,此外还负责组织举办年度论坛,促进邮政经营者、政府、央行以及其他市场竞争者相互之间开展对话。摩洛哥邮政总局长、新工作组主席Amin Benjelloun Touimi说:“我们需要让所有相关各方,特别是政府和央行重视一个理念,即通过邮政网络销售基本金融产品,从而改善市民的生活状况”。

世界上有10亿人口通过邮政网络享用银行服务,但根据万国邮联最近的一份报告分析,邮政网络在金融包容性方面的作用还没有完全发挥出来。

行政理事会和邮政经营理事会下次会议将于2013年10月28日~11月15日召开。RL

## 国际邮政业务通过新细则

万国邮联邮政经营理事会(POC)通过了对国际函件、邮政包裹和邮政支付业务细则的修订。

在2013年4月15日邮政经营理事会全体会议上,万国邮联国际局总局长Bishar A.Hussein和邮政经营理事会主席Masahiko Metoki共同签署了新修订的文件。

会议通过了300多项有关修订各国邮政之间邮件互换细则的提案。这些细则确定了每年有效处理和投递几十亿跨境邮政函件和邮政包裹的办法,以及

邮政经营者的服务条件和结算方式。

邮政支付业务协定的内容涉及邮政提供的金融业务。新的国际邮政业务细则将于2014年1月1日起生效。

### 开发新业务

新修订的细则往往涉及技术方面的内容较多,为新的非强制性业务的开发奠定基础。

细则中的一项新条款为各国邮政最终对跨境购买的商品提供退货服务铺平了道路。一旦细节问题得以解决,各国邮政将

有能力提供预付费的退货优先服务选项,服务对象是外销产品同时希望为客户退货提供方便的网络零售商。

荷兰指定经营者——荷兰邮政的Joost Magielsen说,虽然这只是起步,但细则中加入这一条款是促进电子商务发展、挖掘跨境增长潜力的重要一步。他说,“监管框架已经就位,现在我们需要完善业务细节”。他还补充说,目前万国邮联需要出炉用户指南,并使上述非强制性业务与其他邮政函件和快件产品的退件业务保持一致。**RL**

## 万国邮联和欧洲邮电管理委员会达成合作共识

欧洲邮电管理委员会(CEPT)与万国邮联就进一步共享技术合作和监管方面的信息达成合作共识。

欧洲邮电管理委员会是欧洲政府间组织,也是万国邮联的区域性邮联。2013年4月25日,该组织的联合主席Ulrich Dammann与万国邮联国际局总局长Bishar A. Hussein在邮联总部共同签署了上述合作共识的谅解备忘录。

欧洲邮电管理委员会已经

参与到万国邮联的工作中,特别是通过其下属欧洲邮政管理委员会,支持万国邮联地区发展计划的联合执行,并为东部和南部非洲共同市场的监管机构研讨会提供专业知识。

备忘录就双方共同感兴趣的领域搭建了合作框架,如普遍服务义务、邮政监管和政策等。

欧洲邮电管理委员会和万国邮联将促进各国和各区域性邮联之间在专项研究及各自领域内的项目上开展合作,形成典

型范例并交流推广。

尽管解决方案可能不尽相同,但世界各地的监管问题有很多相似之处。这包括撤销阻碍邮政发展的低效机构,成立独立监管机构来监督市场,保证邮政经营者采用正确的方式提升自身能力、获得资金渠道。Dammann说,“欧洲的监管机构很乐意分享自己的经验,以免各国进行无谓的重复工作。我们的目标是以法律为基础,以竞争为手段,为公众提供更好的服务”。**RL**





患难邮政见真情





万国邮联汇聚邮政大家庭各方力量,不仅保证了邮政网络的生命力,也确保了其存在与目标保持一致。邮政大家庭开展工作的方式既有多边形式也有双边形式,效果已经超越了大会赋予邮联的各项工作任务。



文:

Faryal Mirza

2011年7月,南苏丹,这个二十世纪50年代以来经历了近40年战火、满眼疮痍的国家宣布独立。在加快步伐凝聚一切力量来建设新国家之际,邮政行业没有被遗忘,独立仅仅几个月之后,也就是2011年10月,南苏丹成为万国邮联的第192个成员国。

南苏丹电信和邮政服务局副局长Beatrice Wani-Noah说:“获得成员国身份让我们的人民充满了希望,因为这标志着由于内战而瘫痪了20年的邮政行业开始复苏”。

2013年4月,Wani-Noah带领南苏丹代表团首次访问万国邮联。邮联对代表团表示了热烈的欢迎,而且得益于万国邮联发展合作、帮助各国重建邮政网络的承诺,代表团也没有空手而归。

2012年万国邮联对南苏丹工作现场的实际情况进行了分析,制订了总体规划,准备重新启动邮政服务。计划的重点是从零开始建设邮政网络,包括提供基本的用品用具,使邮局能够正常运转。

在这场最终导致南苏丹独立的战争之前,运营的邮政局所数量曾达到30个。但是,当万国邮联开展情况分析之时,营业中的邮局只有7所,而且几乎全部缺乏办公场地和邮政基础设施。

2012年,万国邮联为南苏丹提供了10万瑞士法郎(10.8万美元)的援助,用于购买计划中提到的必需物资,比如运输邮件的交通工具和邮袋等。2013年2月,这些物资运抵南苏丹首都朱巴。

目前,已经有7个州的11所邮局投入运营。万国邮联非洲地区专家Justine Beyaraaza说,“尽管在一个几乎没有基础设施的国家建设邮政网络非常困难,我们的进展也很缓慢,但这种进展却是实实在在的”。

4月,Wani-Noah在伯尔尼期间与万国邮联签署了一项协议。根据该协议,邮联的发展合作预算将拨款10万瑞士法郎用于朱巴中心邮局的建设。Wani-Noah说,“这将有助于在朱巴中心邮局办理邮政业务,打造一项高效、有效且可负担

得起的邮政业务”。这项资金将保证邮局具备处理平常邮件的基础设施,包括电脑、邮箱和电子秤等设备,以及相关工作人员的培训。Wani-Noah说:“非常感谢万国邮联,它是第一个为我国的邮政建设提供支持的组织”。

## 新的前景

作为各国邮政合作的主要平台,万国邮联长期以来一直提倡邮政技术合作的原则。二十世纪60年代以来,发展合作的概念就已经成为万国邮联组织法的一部分。

万国邮联发展合作局(DCDEV)局长Abdelilah Bousseta解释说:“我们的战略愿景是加强邮政网络上最薄弱的环节,缩小其与较强环节之间的质量差别。一个环节的改善就意味着整个网络的改善,而整个网络的改善就意味着全球业务的增加”。

类似南苏丹这样的国家申请援助后,发展合作局将分三步来提供帮助。首先,派遣顾问到现场分析实际情况,提出建议;之后,发展合作局保证筹资以支持购买相关设备;最后,组织培训。Bousseta说:“这几个步骤确保了万国邮联向目标国传授核心专业知识,因为我们希望最终他们能够独立完成工作”。

万国邮联在发展合作方面发挥着重要作用,除了直接在急需帮助的国家开展工作之外,还鼓励其他国家提供双边援助。Bousseta说:“在这种情况下,万国邮联的作用就像是教父,邮联出面促成双边协议,会让各方都感觉更安心”。

在伯尔尼逗留期间,南苏丹代表团亲眼目睹了万国邮联如何开展幕后工作,鼓励各国与他们进行双边合作。邮联的工作取得了成效,在瑞士访问期间,南苏丹和埃及邮政就开展邮政服务合作签署了谅解备忘录。根据备忘录,埃及邮政将帮助南苏丹进一步进行邮政基础设施的现代化,包括在开罗国际机场建设一个枢纽,处理并投递

照片,前页:

巴勒斯坦约旦河西岸邮政服务重获新生(David Silverman / 盖蒂图片社)

照片,后页:

索马里邮政服务再生机(Orien Harvey / 盖蒂图片社)









期盼平常邮件,南苏丹朱巴(照片:Paula Bronstein/盖蒂图片社)

南苏丹进出口邮件,并进行人员培训。埃及邮政局长Ashraf Gamel说:“签署这一备忘录的目的是支持南苏丹建设一个强有力的邮政管理部门,包括提供技术、物流和实物等各方面的支持。真切希望我们的支持将实实在在地帮助到南苏丹的朋友们,也希望其他国家能够像我们一样伸出援手。尽管埃及眼下正经历经济危机,但对非洲朋友的困难,我们永远不会视而不见”。

目前南苏丹营业的邮局还面临着很多挑战,要真正就位并运营还需要万国邮联的持续援助。这些困难包括缺乏办公家具及重量秤等必要的邮政设施。此外,国家刚刚起步,千头万绪需要重建,这也给邮政带来了相应的困难:道路没有铺设、电力供应缺乏及政府资源不确定。由于公有经营者提供的邮政服务还处于萌芽阶段,南苏丹

的邮件量还很低。但副部长同时也表示,邮政汇款业务呈现涨势。

### 索马里的服务

最近,在索马里公共邮政服务的重启过程中,万国邮联也起到了推动作用。索马里的公共邮政服务已经停止了20多年,在这个面积超过63.7万平方公里、人口接近1000万的国家中,没有全国邮政网络。

经过多年的内战和混乱,以及一连串的过渡政府之后,现在的索马里政府于2012年9月开始掌权。1991年,全国曾有100个邮政局所,2165名邮政职工。现在,首都摩加迪休中心邮局刚刚整修完毕,约有25名员工在那里翘首等待邮件的再次到来。





## “非常感谢万国邮联， 它是第一个为我国的邮政建设 提供支持的组织。”

南苏丹电信和邮政服务局副局长  
Beatrice Wani-Noah

4月，索马里邮政访问万国邮联期间，与阿联酋邮政签署了谅解备忘录，使这个非洲国家得以重新开始接收国际邮件。在伯尔尼停留期间，索马里信息、邮政、通信和交通部部长Abdullahi Elmoge Hersi呼吁邮政大家庭继续提供帮助，重建该国邮政，“我们请求得到各种方式的援助，因为我们要在废墟上从零开始”。

且让我们回到两年前，当时索马里的部长访问万国邮联，寻求援助以重建本国的邮政服务。Bousseta说：“于是我们吁请邮政社会提供帮助，并极力鼓励与索马里开展双边合作”。

我们的努力得到了一些国家的响应，阿拉伯联合酋长国就是其中之一。按照4月的协议，索马里邮政和阿联酋邮政承诺开展合作，将迪拜作为发往索马里邮件的处理枢纽。Hersi说：“我们的政

府到了要提供邮政服务的时候了，沟通是一项人权”。他又补充说，“人们或许可以利用互联网和电话进行沟通，但是这些永远替代不了收到远方的邮件”。

Hersi表示，大约有200万索马里人居住在海外，与阿联酋邮政签署的这项协议为“他们第一次可以写信给自己深爱的人，可以为政府尽己之力”铺平了道路。

### 忙碌的年代

在世界的另一端，万国邮联重申其为巴勒斯坦邮政提供技术援助的长期承诺，为其提供10万瑞士法郎的捐助。这笔款项将用于更好地为巴勒斯坦邮局提供设备，购买一辆用于运输邮件的箱式货车、一台发电机、无线条码读码器及其他设备。



4月,巴勒斯坦电信、信息技术和邮政事务部部长Safa Nasser Eldin来到万国邮联签署该协议。Nasser Eldin说:“在过去的几年中,万国邮联在资金和能力建设方面都给巴勒斯坦邮政提供了很多帮助。提供适当的设备能够改进邮政服务,而这些服务会带来相应的收入,这就意味着我们不得不向其他国家要捐助的时代或许已经过去,有可能为自己的运营自筹资金”。

万国邮联的主要目标是帮助巴勒斯坦邮政做好准备,与邮联的其他成员国直接互换国际邮件。巴勒斯坦1999年成为万国邮联的观察员。作为观察员,他们还在继续与以色列谈判,寻求能够直接互换邮件的双边途径。

根据之前签署的两份协议,万国邮联为技术援助提供资金,巴勒斯坦已经因此而受益。最近的一个项目重点是培训邮政职工,另一个项目重点则是提高邮政服务的技术质量。

目前,巴勒斯坦邮政网络有127家邮政局所,提供入境快递邮件投递,平常和挂号信函、包裹、电报和邮政信箱服务。信函投递到客户地址或邮政信箱。此外,巴勒斯坦邮政还承担第三方代理的职责,代表巴勒斯坦当局支付社会福利。

## 立足现实

近期的发展显示,在新的工作周期中,万国邮联已经发挥了积极作用,确保采取有效的实际行动,推进全球网络的现代化。

但是,发展合作局也非常清楚,邮政网络的建设没有奇迹。发展合作局局长Bousseta强调:“我们知道,必须付出长期的努力才能够在邮政网络最薄弱的环节产生持续的效果。我们的行动是脚踏实地、以现实为基础的,不是幻想,要避免那些脱离实际的过高期待”。FM

## 为促进发展发挥巨大作用

在各国邮政的技术援助中,万国邮联发挥着重要的作用。多年综合项目(MIP)是在紧急情况下各国可以采取的一项工具。利用这项工具,就可以迅速采购必要的设备、筹资开展咨询和培训

等工作,以便尽可能快地满足现场工作需求。国家的多年综合项目目标定位在最不发达国家,而地区的多年综合项目则针对所有发展中国家。



万国邮联出资购买的邮袋抵达南苏丹朱巴;Beatrice Wani-Noah(左,穿绿色衣服)和Madut Biar Yel部长(戴蓝色领带)

(照片:南苏丹邮政)

在万国邮联地区发展计划中,多年综合项目是实施工具之一,但它并不是孤立的。在该发展计划下,万国邮联指导各地区确定各自的优先工作。因为这些优先工作通常是在为期4年的工作周期内开展的,多年综合项目能够快速地向有迫切需求的地区注入资源,并从长远的角度考虑国家的进步。

### 进 展

自2013年1月万国邮联新的工作周期拉开帷幕以来,已经签署了两项国家多年综合项目:一项是与南苏丹;另一项是与巴勒斯坦。两个项目分别得到非洲地区和阿拉伯国家及巴勒斯坦观察员对地区发展计划的支持。

在2013~2016年工作周期中,发展合作局为所有的多年综合项目制定了一个791.2万瑞士法郎的预算。鉴于全球最不发达国家大部分在非洲,预算的38.46%专项拨给非洲地区。发展合作

局项目管理协调员屈德禄解释说:“给地区分配资源是按照公式进行的,优先分配给最不发达国家。在国家多年综合项目的受益国家中,优先分配的最不发达国家数量是发展中国家的2.25倍”。

在通常情况下,每个国家多年综合项目的预算在5万~7万瑞士法郎之间,最高可达10万瑞士法郎。其他国家和实体邮政,比如巴勒斯坦这样的万国邮联观察员,也可以根据实际情况成为多年综合项目的受益方。屈德禄说:“对于经历战乱或自然灾害的国家,也可以特事特办”。

### 下一步

一旦签订多年综合项目,并且与受益方就技术条件达成一致,就可以在万国邮联的指导下启动采购流程。资金自始至终都由在伯尔尼的万国邮联秘书处保存和管理。如果需要采购设备,作为重要合作伙伴的联合国开发计划署将确保物资运抵受益邮政方。**FM**



4月签字仪式后不久,万国邮联国际局总局长Bishar A. Hussein(中)、索马里部长Abdullahi Elmoge Hersi(右)和阿联酋邮政局长Fahad al Hosani给索马里总统写了邮政明信片,这些是20多年来索马里公共邮政经营者首次寄出的国际邮件。(照片:Alexandre Plattet)



几周之后,索马里总统Hassan Sheikh Mohamed(右)收到了寄自伯尔尼、经转迪拜的贺卡(照片:索马里政府)







# 全心全意为客户而战

Younouss Djibrine于2012年9月当选泛非邮政联盟(PAPU)秘书长。他曾于喀麦隆的指定经营者——喀麦隆邮政工作多年。在他最近赴伯尔尼期间,《邮联》杂志就非洲邮政网络的发展情况对他进行了采访。

文:  
Faryal Mirza

照片:  
KEYSTONE/  
EPA/  
Khalfan Said

万国邮联非洲区域发展计划刚刚获得通过,其首要的优先领域就是改善服务质量。在2013~2016年战略周期中,如何才能提高非洲的邮政服务质量?

改善最薄弱的环节,并时刻谨记整个非洲是世界网络的最薄弱环节。然而,即使在非洲内部,一些环节也比其他环节更加薄弱,一些国家处于特殊环境或冲突刚刚结束,包括最不发达国家,这些国家需要足够的援助,以帮助他们改善服务质量。

非洲国家之间的跨境邮件互换是另一个重要领域,是泛非邮政联盟推动非洲一体化以及物品、人文和信息交流使命的核心。

两个非洲国家通过欧洲进行三角互换的情况需要避免。我们致力于缩短距离,努力通过缩短投递时间和减少经营成本来改善邮件互换。

同时,我们的成员国也在其他重要领域寻求帮助,比如在农村地区的最贫困人口中扩大金融

包容性。

尽管难以对非洲国家用户进行概括,但我们还是要问,鉴于信函和包裹业务量持续较低,他们有哪些需求呢?

尽管邮件业务量下降,用户仍然对信函业务存在需求。而对包裹的需求还在日益增加。然而,非洲邮政部门的业务不仅局限于信函和包裹,还有其他业务。

用户对于用邮政金融业务和缩小数字鸿沟也存在需求。我来自农村,在那个村子里,基本邮政业务已经不再是信函或明信片,而是汇款。我现在不住在喀麦隆,但我的母亲还住在那里,我需要从坦桑尼亚阿鲁沙以最低的资费给她寄钱,并且让她在村子附近就能收到。

不仅个人用户有这些需求,机构用户也同样如此,如政府就很关注其人口的社会融入性。

## “邮政就像金子： 它不会贬值。”



我们必须心存高远,但现实仍然是,指定经营者的市场份额非常小。

为什么市场份额这么小呢?

坏名声不容易摆脱。邮政网络在二十世纪80年代的经济危机中经历了这样的困境。那时我们的大多数成员国进行机构调整,正如世界银行和国际货币基金组织所规定的那样。他们建议我们的政府应当从产业部门中分离出来,比如邮政行业。

这意味着将我们的市场开放竞争,但是我们并没有像欧洲等其他地区那样已经做好了准备,他们放开市场是经过合理计划的。

在这方面,非洲市场与欧洲市场有何不同?

欧盟的市场开放进程是用了20年左右的时间精心实施的——不像非洲,这里的市场是突然放开的,缺乏监管框架。非洲的财政部长们忠于他们机构的计划,却不顾邮政行业,选择不为邮

政现代化进行投资。目前的基础设施变得过于陈旧。更糟糕的是,大多数国家的招聘和培训已经停止,劳动力遭到削减,邮政局所只提供最低限度的业务,而同时用户的需求却愈加复杂化和多样化。

在这样的背景下,私有经营者发现了一个未经监管的市场,它们定位于关键领域并抓住一切机会撇脂。由于不必履行普遍服务义务,它们不注重为所有公民提供服务,而只为愿意付费的人群提供服务。

其结果是,邮政失去了市场主导地位,行业发展迷失了方向,这对于依赖邮政服务的用户来说是不幸的。

接下来需要做什么?

我们已经转危为安,下一步是提高邮政行业的知名度。

尽管越来越多的非洲国家已经实行监管,但





是邮政的坏名声是很难摆脱的。

用户群仍然存在,但是我们必须和衷共济努力赢回用户。我们必须让他们知道邮政能够满足他们的期望。我们面临的挑战是如何重新赢得用户的信任。市场在静候我们争取,但我们不是唯一的参与者,同时我们有义务提供普遍服务,而这些业务不一定是盈利的。

一些非洲国家最近显示出对万国邮联“.post”项目的热情。这背后的原因是什么?

有两个主要原因——一个是历史原因,一个是战略原因。从历史角度来看,他们对“.post”项目的兴趣蕴藏于法律范畴内。在法律术语中,通常认为邮戳的日期应当是决定性的,这意味着,官方邮戳或邮政所指的“日期邮戳”,是对有关某个交易的文件按时送达的证明。

官方邮戳具有法律地位。实物邮件量的下降是电子邮件量增长的结果,邮政希望继续发挥其

作为可信赖的第三方的重要作用。实物邮件不再是唯一的选择。即便当需要盖邮戳的文件以实物渠道寄送时,也存在时限问题。用户需要尽快将文件从甲方送到乙方,特别是当那些文件涉及法律事务时。在速度方面,电子互换是首选。

从战略角度来看,非洲国家对“.post”项目的热情是因为没有知名的市场参与者能够对在全球范围内流动的文件进行证明。在区域性网络中,相互认识的用户之间可以进行互动。但是没有可信任的第三方组织能够证明文件和数据交换的真实性。

万国邮联的普遍邮政网络是第一个这样的平台,得益于此,我们拥有一个绝好的机会,向用户提供增值服务,树立我们的地位,就像在通信领域中一样。

我们在实物邮件市场中失去的信任,可以在电子市场中赢回,这就使得邮政又多了一手准备。你这么说是正确的,对“.post”的热情,大部分

是来自发展中国家,主要是非洲国家,这些国家将“.post”视为做出定位并发挥主要先锋作用的手段。

在新的战略周期中,万国邮联能够给您的工作提供哪三项帮助?

万国邮联可以帮助我们提高人力资源方面的专业知识水平。泛非邮政联盟自身只有有限的人力资源,缺少内部专业知识,不能满足邮联的需求。

万国邮联国际局还可以帮助我们为重要项目筹资并调动资金,甚至争取一些其他资源,因为我们自身的资源非常有限。

最后,万国邮联作为一个国际组织,我们希望它在未来4年中能扩展普遍服务的范围,满足我们用户的需求。普遍服务在万国邮联的法规中是神圣不可侵犯的,但是法规中规定的许多最低保障的业务已经不再为用户所需要。目前的基本服务需求已经发生变化,与20年前已经不同了。

今天,基本服务都与互联网的互联互通相关,这类服务已经不再是奢侈服务,而是所有居民的基本需求。我代表世界上一些最贫困国家说,那些国家的居民应当能够利用信息和通信技术提供的新工具进行交流,这是他们的基本需求。

您现在担任泛非邮政联盟秘书长已经超过6个月,到目前为止,您有什么体会?

在一个代表着如此广泛且多元化网络的机构任职如此短暂的时间,同时又面临着非洲所面对的所有问题,很难说清楚。我已经有充足的时间来适应和习惯并调动工作人员的积极性,以实现我的理想和泛非邮政联盟的未来愿景。

同时我们也正在与非洲联盟合作进行一项研究,旨在向最贫困人口扩展金融包容性服务。

下一阶段是实施规划的各种项目,目的在于使邮政行业得到认可并参与到实现非洲2040年发展目标之中。6个月很短暂,4年的任期也很短暂。为了有所进展,我需要快速行动,但是我觉得自己已经开了个好头。

您对邮政行业有何预测?

许多人对我说,“你来自邮政,但是邮政还存在吗?”我回答说,邮政就像金子:它不会贬值。时尚来了又走。一件黄金首饰可能看起来过时了,但当它不再流行,成为祖辈曾佩戴过的饰物时,我们可以将它拿到珠宝匠那里,重新打造成为一件时尚首饰。

这就像我们邮政,我们处在信息社会,邮政继续发挥着重要作用。就像黄金首饰,邮政也只是需要重新打造。**FM**

## 泛非邮政联盟

泛非邮政联盟是非洲联盟的一个专门机构,有43个成员国,成立于1980年。

泛非邮政联盟作为非洲大陆的一个邮政组织,旨在发挥促进邮政服务发展的先锋作用,同时保障非洲地区在世界舞台中的利益。

泛非邮政联盟总部设在坦桑尼亚阿鲁沙,它还是万国邮联的一个区域性联盟。

更多信息请见:[www.upap-papu.org](http://www.upap-papu.org)



# 寻求相互帮助

在邮政世界里,一家邮政经营者向另一家提供技术援助的例子比比皆是。意大利邮政就是这样一家邮政经营者,它与不下15家指定经营者签署了援助协议。

文:  
Faryal Mirza

意大利指定经营者目前正担任亚美尼亚指定经营者——亚美尼亚邮电股份公司的技术顾问,帮助其发展邮政金融业务。亚美尼亚邮电股份公司信托管理部门总经理Juan Pablo Gechidjian说,“亚美尼亚邮电股份公司选择意大利邮政作为战略合作伙伴,是考虑其金融业务在意大利和欧洲市场中取得的巨大成功及相关经验”。

意大利邮政在同行中以业务多样化而闻名。在传统邮政业务之外,它在保险、混合邮件和邮政金融业务等领域也非常活跃。集团2012年的财务业绩表明其近期取得了成功。集团2012年收入接近204亿欧元(270亿美元),利润超过10亿欧元。邮政业务收入约为45亿欧元,保险业务收入约为105亿欧元,金融业务收入约为51亿欧元。意大利邮政首席执行官Massimo Sarmi说,“亚美尼亚邮电股份公司需要我们的帮助来发展金融业务,实现其金融和社会包容性目标。我们认为只要有可能,就应当积极满足”。

## 金融包容性

与亚美尼亚邮电股份公司合作的项目有两个主要方面:发展邮政网络,确定并实施金融产品线。Sarmi说,“在提供新的商业性服务中,网络被视为最重要的资产之一,而销售人员管理也是成功开展新业务的基础”。

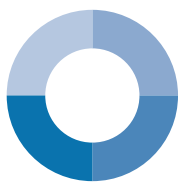
目标是在全国范围内提高金融包容性,并由亚美尼亚邮电股份公司发挥关键性作用。Gechidjian说,“亚美尼亚邮电股份公司十分重视社会包容性,将其视为亚美尼亚发展的头等大事之一,其中金融包容性又是一个重要领域”。

因此,建立邮政银行是经营者的优先工作之一。意大利邮政解释道,关注国家中尚未享受银行服务的人口,可能的计划是推出邮政借记卡活期存款账户,以鼓励支付和储蓄。另一项服务是,向那些通常不能从主流金融机构获得贷款的用户提供小额贷款。

自从这项合作于2012年5月开始以来,一支由意大利专家组成的团队便定期在亚美尼亚开展工作。目前,亚美尼亚市场评估工作已经完成,解决方案已经设计出来,项目已经进入实施阶段,试运行正在加速开展。合作协议最近又刚刚更新,将进入其他产品领域,比如保险业务。FM



亚美尼亚一所新近投入运营的邮局  
(照片:亚美尼亚邮电股份公司)



# 邮政应以市场为导向

Ajay Sirsi作为一名市场营销学教授,经常在行业活动中分享他的真知灼见:各国邮政首先应当将市场营销纳入工作中。这里,他向《邮联》杂志的读者分享了他的智慧珠玑。

文:  
Ajay Sirsi

最近我的两次谈话,反映了长期以来威胁各国邮政的巨大挑战。一次是与一个22岁的我以前的学生,他承认道,“我从来不利用邮局寄送或接收任何东西。事实上,我从来没有考虑过使用邮局业务”。另一次是与一位55岁的企业主管,他说,“我记不起上次使用邮政服务寄包裹是什么时候了。我用……”,他说出了一个国际知名快递企业的名字。

这两个人,同所有人一样,都有寄送和接收物品的需求,如信件、文件、商品目录、包裹和信息等,这些可以是实物形式或数字形式。然而,理论上能够很好地满足其需求的机构——邮政——却是他们最后想起的。这些例子揭示出各国邮政面临的一个现实:不景气或下降的收入、年年的亏损、下降的邮件量,以及超越传统模式重塑自身的需求。

## 渴望成功

如果邮政希望能够长期取得成功,它必须向市场驱动模式转变,或成为一个市场营销机构。请注意,我不是在用“市场营销”这个词表示某个组织机构的一种职能。我使用这个词来表示所有的组织机构为了取得成功都需要发展并培育的一种能力。

什么是市场营销?多数人错误地将市场营销与广告或市场沟通联系到一起。我看到有经验的管理者也常常犯这类错误。实质上,市场营销是一种经过规范化的程序,商业实体使用它来解决邮政机构正在面临的问题(竞争压力、变化的用户需求、用户基础和收入下滑等)。

市场营销包含4个步骤:理解、创造、实现和管理用户价值(见图表)。对用户价值的关注是关键,因为用户会寻求这样的企业,能够向他们提

供其渴望得到的而在竞争中又无法获得的一系列价值主张。

企业经验给我们上了非常重要的一课:如果企业只依靠一项核心产品(物品或服务)取得成功,那么他们很难在未来继续成功,因为那时这项核心产品已经被更为用户重视的产品所取代。为什么柯达在2012年1月申请破产?因为柯达依靠它开创的一项产品时间太久了,这项产品使它获得惊人的成功:这就是胶片。它对市场份额的主宰给它一种不可战胜的感觉,最终却使它成为数字时代的牺牲品。具有讽刺意味的是,数字相机也是柯达发明的。我相信这个例子应当能够引起邮政行业的共鸣,因为这其中的相似之处非常清楚。

## 集中精力

如果没有市场营销思维,企业虽然进行创新,但创新却没有计划,五花八门,这正如我们今天看到的邮政行业的现状。邮政经营者有必要从根本上定义他们是谁、为谁服务,以及有何价值主张:做几件至关重要的事情,但要做得出色。只有这种经营哲学才能使他们从吸引本文开头提到的两个人的无数竞争者中脱颖而出。AS



Ajay K. Sirsi博士是加拿大多伦多约克大学Schulich商学院市场营销学教授。





## 市场营销取得成功的4个步骤

### 1 理解用户需求

所有服务的第一步都是了解谁是它的用户,更重要的是,谁不是它的用户。这个过程称为市场细分。这个深思熟虑的选择过程明确了企业在市场中的重点。如果没有这个过程,企业的努力方向就会分散。

为了细分市场,企业必须首先进行调查,理解用户需求。接下来,根据需求的相似性对用户进行分组,称为细分市场。最后,因为企业明白不能为所有的人做所有的事情,需要有所侧重,所以必须选择其希望提供服务的细分市场。

在市场营销机构中,用户知识得到广泛的分享,做出的所有决定都将用户置于首位。

### 4 管理用户价值

市场营销机构渴望能够不断从市场中学习、重新调整并重新定位努力的方向。它们通过每年执行4项任务来达到目的,这是其年度市场营销计划制订过程的一部分:

- A 测评用户满意度,改进流程。
- B 寻找并满足市场中新的用户需求。
- C 调整提供的服务,确保用户需求得到恰到好处的满足。
- D 取消过时的商品和业务,进行创新以创造能够引起用户共鸣的新产品。

### 2 创造用户价值

对于选定的目标用户,企业设计出提供的一系列服务,满足每个细分用户群的特殊需求。

设计提供的服务以市场营销组合为基础——产品、价格、渠道和市场沟通战略的组合。

这些战略在一个叫做市场营销计划的文档中进行说明,为期一年,并定期对计划进行评析,以确保战略能够持续实施,使企业在市场中具有竞争优势。

### 3 实现用户价值

市场营销机构知道,市场营销战略如果不能转化为可操作的战略,它便会失败。为了理解其如此重要的原因,可以想一想你曾经历过的糟糕的客户服务——机构承诺了一件事,但是在与用户接触中并没有兑现。

所以,与用户的每一次接触都是一个机构成功实施战略、履行承诺的机会。

# “.post”工作组起步 奔向美好前景

2013年4月在万国邮联总部举行的邮政经营理事会会议上通过了成立由用户出资的附属机构“.post”工作组,之后该工作组召开了第一次全体会议。

文:  
Rhéal LeBlanc

来自世界各地的近30个国家加入了万国邮联的“.post”工作组,包括意大利、美国和荷兰,以及众多发展中国家,其中来自非洲的就有16个国家。思科系统(Cisco Systems,英国)也作为非核心成员加入工作组。

工作组将确定由万国邮联资助的顶级域名的未来方向,并管理该平台的发展。“.post”工作组的目标包括:实现“.post”平台的愿景,促进成员之间的合作以在平台上开发出共同的或可互操作的电子应用系统。工作组同时希望能够促进“.post”创新应用的发展,确保最不发达国家和发展中国家都能享用电子邮政普遍服务基础设施。

## 选 举

意大利邮政的Mark Fardelli当选工作组主席。各成员国热情参与,他为此感到很欣慰,并希望更多国家尽快加入。他说,我们需要积极的参与和活跃的思想以便进一步发展平台并发现潜在市场。Fardelli强调,各国邮政应当充分探索数字世界的全部潜能。他说,“邮政行业必须牢牢把握电子发展方向,“.post”是将传统邮政的价值引入数字世界的一种最佳方式。我们需要各成员分享他们的愿景,并告诉我们如何帮助实现他们的想法”。

马来西亚邮政和荷兰邮政愿意分享他们的计划。马来西亚邮政已经加入基于“.post”平台的全球跟踪应用系统的开发。马来西亚邮政首席运营官Chum Choi Han说,“我们对实施全球跟踪应用系统非常感兴趣,目前我们针对不同产品有不同的接口,比如包裹和EMS。如果所有这些都整

合进一个平台,我们就可以更好地服务用户”。

## 跨 境

荷兰邮政对安全的跨境电子商务解决方案及更多其他应用感兴趣。信息技术经理Sandro Hart de Ruyter说,““.post”是一个合适的平台,邮政机构可以通过平台进行合作以确保履行职责,为人们提供可靠的信息。如果你希望能够保住作为信息提供者的地位,非常重要是在数字世界中保持活跃、积极”。

对博茨瓦纳来说,安全性至关重要。博茨瓦纳邮政监管和国际事务主管Ogone Oscar Mokoko Gaboutloeloe说,“我们希望“.post”的排他性将会确保我国用户和世界用户通过博茨瓦纳邮政或“.post”平台购买的任何商品都是安全、可靠、真实的”。

加入“.post”工作组的国家有:阿富汗、安哥拉、博茨瓦纳、喀麦隆、乍得、中国、塞浦路斯、埃及、希腊、圭亚那、印度、印度尼西亚、意大利、肯尼亚、利比亚、马来西亚、马里、摩洛哥、莫桑比克、纳米比亚、荷兰、尼日尔、菲律宾、萨摩亚、沙特阿拉伯、塞内加尔、南非、乌干达和美国。

自从“.post”平台于2012年10月在多哈第25届万国邮联大会启动以来,一些国家已经注册了他们自己出资的顶级域名。顶级域名专门留给邮政大家庭的成员。**RL**



收听访谈

<http://news.upu.int/features/dotpost/>



# PostNord押宝文件扫描业务

实物信件投递到户在未来或许会成为历史。丹麦和瑞典邮政经营者PostNord开始为此进行准备。

文：  
Catherine  
McLean

PostNord最近收购了两家文件扫描企业：ISS文件公司和Aditro文件自动化公司。两起收购支撑起PostNord在北欧国家的文件扫描业务。同时，其从事数据扫描业务的员工人数翻了一倍还多，从110人增长到250人。

尽管这项业务规模较小，占PostNord年度收入390亿瑞典克朗的不到1%，但其战略重要性正在上升。根据PostNord数据扫描业务主管Niels Frost Larsen所说，企业和政府机构正在寻求削减成本的途径，而寄送电子文件成本更低。

Frost Larsen说，“如果我们希望继续做一家邮政机构，比起今天，我们必须更多地进入电子通信市场。我的确认为越来越多的邮件从通信伊始就会以电子形式出现”。

## 新的商机

不难找到显示这一趋势的证据。Frost Larsen指出，丹麦政府向居民只寄送电子信件的目标从2015年开始实行。但是他同时强调，并非所有人都能在家中扫描自己的邮件，这正是需要

PostNord的地方。

PostNord的目标是为公共部门提供一项业务，拆开实物信件、进行扫描并将电子信息发送给政府。PostNord自2003年以来一直为丹麦政府

退休金业务提供此类服务。Frost Larsen解释道，“我们将帮助公共部门做更多的人工操作工作，这样他们就可以应用软件系统做更高级的工作”。

PostNord的数据扫描业务，包括电子发票业务，其他主要客户有保险公司、律师、警察和制药公司。

只有具备适当的隐私保护措施，所有这些业务才能顺利进行。

PostNord的扫描操作员工进入办公室时需要通过三道访问代码。Frost Larsen补充道，每个房间都装有摄像头，员工每两年必须进行犯罪记录审查。CM



换个方式看邮件(照片:加拿大邮政)

Catherine McLean是驻瑞士温特图尔的自由撰稿记者。

# 文摘

## 奥地利

**奥地利邮政**收购了保加利亚快递公司M & BM快递公司的大部分股份。奥地利邮政于2011年首次收购了该快递公司26%的股份,现在继续实施计划,扩展在欧洲东南部的业务。奥地利邮政还从2011年起持有波兰快递和电子商务公司Kolportaz Rzetelny的股份。**VH**

## 巴西

**巴西邮政**将与国有电信公司Telebras共用基础设施,以改善在6月国际足联联合会杯和2014年世界杯期间国内的宽带服务。邮政局所将出售Telebras的产品,同时Telebras将更新巴西邮政的网络技术并培训邮政员工。**VH**

## 加拿大

**加拿大邮政**公布了2013年第一季度利润为5100万加元(4950万美元)。2012年前3个月亏损7300万加元。增长源自1月出售位于温哥华的一个主要的邮件处理中心,为加拿大邮政带来1.53亿加元净收入。但加拿大邮政称,邮件业务量下降预计将在2013年造成“巨大的财务损失”。**DK**

## 丹麦/瑞典

瑞典——丹麦经营者**PostNord** 2013年第一季度经营利润下降了11%,降至3.33亿瑞典克朗(4900万美元)。净利润从去年第一季度的2.08亿瑞典克朗降至1.85亿瑞典克朗。该邮政将此归咎于邮件业务量萎缩和比去年更少的工作日。**VH**

## 爱沙尼亚

**爱沙尼亚邮政**将利用2012年的利润发展包裹和电子商务业务。尽管信件业务量下降,去年的利润还是达到了250万欧元(320万美元)。爱沙尼

亚邮政表示,相当一部分利润将用于促进工作条件现代化和提高工资,平均涨幅为3.6%。**VH**

## 芬兰

**Itella**称将在2014年前裁员315人,以削减1亿欧元(1.29亿美元)的预算。其大多数雇员在芬兰,也有一些在丹麦、瑞典、爱沙尼亚、拉脱维亚、立陶宛和波兰。**Itella**还将把信息技术管理中心外包给IBM。**VH**

## 德国

**德国邮政**2013年第一季度的收入增长了0.6%,涨至134亿欧元(173亿美元)。德国邮政表示,增长来自国际快递业务及德国包裹业务量和收入的增加。**VH**

## 英国

**皇家邮政集团**的年度利润增长了一倍还多,在截至3月的财政年度内,利润达到4.03亿英镑(6.174亿美元),上一年的利润为1.52亿英镑。根据5月公布的初步数据,包裹业务的快速增长是利润增长的主要来源。信件资费提高是增长的另一原因。皇家邮政集团预计在明年进行私有化。**DK**

## 印度

**印度邮政**启动了一个电子汇款系统,这样居住在海外的印度人能够更加容易地向政府支付“知情权”费用。**VH**

## 立陶宛

**立陶宛邮政**连续两年盈利,2012年利润为484,000立陶宛立特(181,000美元)。但是,利润较上一年下降了37%。**VH**

## 挪威

**挪威邮政**收购了丹麦物流企业Danske Fragtmaent公司34%的股份。后

者提供货运、包裹、仓储和快递配送等业务。挪威邮政称,希望最终收购该公司的全部股份。**VH**

## 荷兰

**荷兰邮政**报告2013年第一季度亏损4.1亿欧元(5.357亿美元),2012年同期盈利6.33亿欧元。亏损主要是因为TNT快递公司的股价暴跌。TNT的股价在欧盟委员会以妨碍公平竞争为由阻止UPS以70亿美元收购TNT之后大幅跳水。**DK**

## 新加坡

**新加坡邮政**2012年净利润下降了4%,降至1.36亿新加坡元(1.11亿美元),部分原因是信件业务量下降。新加坡邮政称,这是首次年度信件业务量下降,比2011年下降了2.6%。**VH**

## 瑞士

**瑞士邮政集团**2012年利润下降5%,降至8.59亿瑞郎(9.2亿美元)。瑞士邮政称,利润下降主要是由于员工福利高。负责邮政局所网络的通信部门利润下降了45%,降至6100万瑞郎。**VH**

## 美国

**美国邮政总局**2013财年第二季度净亏损19亿美元。广告邮件收入增长2.4%,增至9600亿美元。包裹投递收入增长9.3%,增至2.67亿美元。美国邮政总局计划通过一项新的健康计划在2016年之前储蓄200亿美元,改革员工报酬,减少工作时间。**VH**

所有文章由Veronique Hynes和David Koch撰写,他们目前是万国邮联宣传部门实习生。



# 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





## Design your postal process, that's his job.

François MADAR  
System and Process Engineer

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

A leader in innovation, SOLYSTIC offers complete solutions that are specifically adapted to your modernisation strategy. Our know-how goes above and beyond the simplicity of mail sorting, it includes the ability to process the flow of objects and data such as collection, transportation, preparation, distribution, etc.

With SOLYSTIC, progress through change.

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



Postal and logistics solutions