

自1875年起引领邮政行业不断前进

2013年12月

第四期

# 邮联



万国邮政联盟  
联合国专门机构

电子数据互换信息  
助力人类发展  
新统计数据带来好消息

跟踪邮政大数据  
轨迹



# post

Be part of it. Today.

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



**UPU**

**UNIVERSAL  
POSTAL  
UNION**

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





封面：Mark Johnson（低倍照相）

## 十二月 2013

办公室宣传事务主管：Rhéal LeBlanc (RL)

主 编：Faryal Mirza (FM)

供 稿 者：Jérôme Deutschmann (JD), David Koch (DK),  
Catherine McLean (CM), Kayla Redstone (KR)

中文制作：He Jianjun, Mi Xiaorui, Gu Chunhui

行政助理：Denise Touron, Gisèle Coron

设 计：Die Gestalter, Switzerland

印 刷：Gassmann, Switzerland

征 订：publications@upu.int

广 告：faryal.mirza@upu.int

联系方式：

《邮联》杂志编辑部

万国邮政联盟国际局

邮政信箱 312

3000 伯尔尼 15

瑞士

电 话：+41 31 350 35 95

传 真：+41 31 350 37 11

电 邮：faryal.mirza@upu.int

网 站：http://news.upu.int/magazine

《邮联》杂志是万国邮政联盟的旗舰杂志，于1875年创刊。《邮联》杂志按季度以7中语文出版。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。

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。

本刊采用环保处理的油墨在FSC纸张上印刷。

### 8 封面故事

#### 客户服务工具步入轨道

万国邮联开发的“全球跟踪定位”工具  
提供国际邮件的跟踪查询服务

### 12 访谈录

#### 邮政大数据是全球发展的关键

联合国全球脉动的Miguel Luengo-Oroz谈数据  
为公众带来利益

### 17 统计数据

#### 邮政业务消费支出增加

2012年数据显示持续发展并盈利

### 20 金融包容性

#### 邮政取得成功需具备的必要条件

论坛探究邮政行业的角色

### 23 展望

#### 走向多元化

匈牙利邮政分享自己的经验

### 26 2013年读者调查

#### 读者显示出对《邮联》杂志的信任

《邮联》杂志如何获得成功

### 4 专栏

#### 简讯

### 5 编者按

### 29 市场聚焦

### 30 文摘

#### 多哈邮政战略

2016年前各国邮政要实现四大目标



#### 1 改进网络



#### 2 提供相关知识和专业技能



#### 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](http://news.upu.int/insight/world-postal-strategy/doha-postal-strategy)

# 748万

## 瑞士法郎

这是 2013 年改善服务质量基金托管理事会批准在 31 个国家所开展项目的出资总额。

世界邮政日

## 庆祝活动高潮迭起 联合国参加庆祝



也门邮政职工走上街头庆祝万国邮联华诞（照片：也门邮政）

100多个国家庆祝2013年10月9日“世界邮政日”的到来。很多邮政在这一天向本国参加万国邮联书信写作比赛的获奖者们表示祝贺；多米尼加共和国和津巴布韦等国家则走上街头游行庆祝；在布隆迪和保加利亚等国家，邮政职工因为长期服

务或称职的工作表现而受到表彰，布隆迪的邮政职工还获得移动电话作为奖励。

一些国家则把焦点放在客户身上。卢旺达邮政向客户赠送鲜花；巴基斯坦邮政则利用这个机会开展客户满意度调查；萨尔瓦多邮政推出新的商业函件跟

踪查询服务；苏里南邮政为前10名客户免费提供向荷兰邮寄包裹的机会；在希腊和安圭拉，学生们还受到邀请前往邮件处理中心或者邮局参观。

万国邮联国际局总局长比沙尔·A·侯赛因在年度讲话中请大家认识邮政在简化跨境商务流程中的重要作用，并强调了普惠邮政服务的本质。联合国秘书长潘基文也首次进行关于邮政服务的视频讲话，称赞各国邮政在帮助人们沟通交流方面所发挥的作用，潘基文同时还强调了邮政网络在贸易促进方面的重要性。**FM**



世界邮政日幻灯片集锦

<http://news.upu.int/multimedia/slideshows/world-post-day-2013>

潘基文视频讲话

<http://tiny.cc/ban-ki-moon>

比沙尔·A·侯赛因2013年讲话

<http://www.upu.int/en/the-upu/world-post-day/2013-message-from-the-dg.html>

## 世界发现万国邮联的大数据

在近140年的时间里,万国邮联一直在收集全球邮政互换的数据。这么长时间以来外界似乎很少关注这个名副其实的宝藏,但近期情况却发生了翻天覆地的变化。随着外部世界逐渐认识到邮联可能掌握着全球最大的行业实体数据库,今天的邮联日益成为世界瞩目的对象。

公共邮政行业一直以来都被比作“睡美人”,但如果其实它是位潜在的追求者,而这位一直沉睡着的追求者刚刚才被邮联所拥有的实时数据的魅力唤醒,那么情况又会是怎样呢?

联合国全球脉动(UN Global Pulse),这个为了推动人类进一步发展而进行大数据分析的机构就是一个合格的追求者。在该机构的研究主任Miguel Luengo-Oroz最近访问伯尔尼期间,我见到了他。Luengo-Oroz这次来访是为了了解万国邮联为何会被视为联合国全球脉动适宜的合作伙伴,这个年轻而前沿的机构由联合国秘书长潘基文办公室直接领导。Luengo-Oroz对工作的激情极富感染力。通过对他的采访,我们不难发现万国邮联为何会对全球脉动的提案如此激动。

### 天作之合

本期的封面故事延续了与数据的缠绵情节,集中介绍一项基于万国邮联数据的创新,而创新的开发者正是万国邮联的技术部门——邮政技术中心。这个“全球跟踪定位”系统令邮政经营者能够为用户提供邮件跟踪服务,用户可以在邮件跨越国境到达目的地的过程中在线跟踪相关信息。跟踪查询工具是一项为邮政经营者提供的增值服务,各国邮政只需在网站上嵌入该工具即可,无需任何成本,用户也可免费使用。

但这些远非有关数据的全部故事。万国邮联每年都会从成员国收集邮政业务的相关统计数据。2012年的统计结果在本期公布,其中有些信息令人惊喜。尽管函件收入持续下滑,其他业务收入不断增加,但函件收入仍几乎占邮政总收入的半壁江山。

匈牙利邮政分享了其国内市场开展多元化业务的经验。此外,本期杂志还解读了万国邮联的地址相关标准S42缘何赢得越来越多的追捧。感谢所有读者协助我们完成杂志的读者调查,向我们指明我们的道路是正确的,告诉我们哪些错误需要避免。现在,调查结果终于与读者见面了。

主编:FARYAL MIRZA

2014 年战略大会

## 科特迪瓦将承办大会

行政理事会已正式接受科特迪瓦政府承办大会邀请,万国邮联战略大会将于2014年10月14~15日在科特迪瓦的经济中心阿比让召开。

科特迪瓦的邮政、信息及通信技术部部长Bruno Koné前往伯尔尼向各成员国致谢。Koné说:“我们十分高兴全球邮政大家庭决定在我国相聚”。

万国邮联国际局总局长比沙尔·A·侯赛因对行政理事会的此项决定表示赞赏。他说:“科特

迪瓦承诺将圆满完成战略大会的组织工作,我们期盼在那里相聚共同讨论邮政的未来”。

这次战略会议召开的时间点是在邮联最高论坛——邮联代表大会的两届会议之间,将对当前的世界邮政战略进行评估。各成员国于2012年在卡塔尔通过了最新的邮政战略,并以此作为邮政行业2013~2016年的路线图。

2013年万国邮联国际局副局长Pascal Clivaz曾率团前往

阿比让考察,确定该国具备条件主办战略大会。

由于国内局势动荡,10年前阿比让未能如约承办2004年万国邮政大会,而现在科特迪瓦对于有机会主办这次万国邮联峰会感到万分激动。Koné说:“科特迪瓦已经完全翻过了危机的一页,这场危机使我们退出国际竞技场上已有整整10年时间”。他又补充说,“组织这样规模的活动无疑将有助于消除危机残留的负面影响”。RL



## 2013年邮政经营理事会特别会议

近期召开的行政理事会和邮政经营理事会工作会议通过了一系列重要举措,将进一步推动落实2013~2016年世界邮政战略框架下的各项工作。邮政经营理事会在行政理事会会议前不久召开了第一次特别会议。邮政经营理事会主席Masahiko Metoki(日本)说:“最重要的成绩是我们的决策流程加快了”。

### 紧张的议程

会议审议并通过了50余项关于修改万国邮联函件和包裹细则的提案,批准了邮政经营理事会中小微企业业务发展工作组的组建方案及其工作计划。后者为借助邮政网络促进中小微企业的贸易活动铺平了道路,使得新工作组开始工作的时间比原计划提前了6个月。Metoki说:“这种全体会议的方式对所有相关人员来说都是第一次,需要细致的协调和准备”。在服务质量

方面,邮政经营理事会同意开展试点项目,在非挂号小包上使用无线射频识别技术,已有5个国家志愿参加该试点项目。“post”工作组汇报了最新的工作进展,并透露有两个新的准会员加入项目:拉美私营邮政运营商协会(ALACOPP)和国际混合邮件联盟。

### 未来

展望下一届邮政经营理事会会议, Metoki强调改进沟通已提上日程。Metoki说:“积极与行政理事会进行沟通将减少邮政经营理事会各委员会之间的重复工作”。他补充说,与区域性邮联间的对话也将在邮政经营理事会当前的工作计划以及2014年计划的电子商务和邮政金融业务两个论坛中延续下去。

### 战略

行政理事会会议期间对战略的商讨包括:在世界邮政战略框架下对业绩进行评估并对大会确定的各项指标进行完善。在区域性邮联的第一次正式会议上,确定了努力促进邮政行业区域合作的意向。约有17个区域性邮联出席会议,表达了相互之间、以及与万国邮联之间加强合作的强烈愿望。会议为确定地区发展计划及邮政金融业务集体商标的筹资渠道铺平了道路。会议还宣布建立碳补偿基金的计划,已有10个国家同意在万国邮联之外成立该项专用基金。行政理事会主席Abdul Rahman Ali Al-Aqaily对会议取得的进展总体表示满意。他说:“我注意到各成员国的观点在很多地方是一致的”。FM



2013年行政理事会视频集锦

[www.youtube.com/watch?v=IDjl9OWDjl0&feature=youtu.be](http://www.youtube.com/watch?v=IDjl9OWDjl0&feature=youtu.be)

### 紧急援助基金

## 菲律宾邮政寻求万国邮联的帮助

菲律宾邮政呼吁万国邮联各成员国捐助邮联紧急援助基金,以帮助该国迅速重建因台风“海燕”而中断的邮政服务。菲律宾邮政的助理运营总局长Mama S. Lalanto表示:“邮政蒙受了重大损失,我们正在寻求万国邮联的资金支持以重建邮政基础设施”。

菲律宾邮政经营者正逐步收集吕宋南部、维萨亚斯中部和东西部地区的受灾情况,这些地区原有邮政设施192所。初步估计灾害带来的财产损失达50万

美元。万国邮联发展合作处处长Abdel Ilah Bousseta说:“万国邮联计划集中力量重建塔克洛班市的主要邮政局所,灾害发生前,塔市是该地区的交通枢纽,这次受灾情况非常严重”。捐款将用于重建邮局以及购置邮政运输车辆。

### 邮政团结

有些邮政已经提供了直接援助。台风过后三天,德国邮政DHL的应急团队就已经抵达受灾现场。他们在麦克坦—宿雾机

场建起了一个仓库,方便向受灾群众发放物资和补给。美国邮政总局给该地区送去了4台卫星电话,使得受灾地区的邮政职工可以与首都马尼拉进行沟通。来自马尼拉的一队邮政员工抵达怡朗、卡皮兹、安蒂克和阿克兰省,给受灾地区的600名邮政职工送去基本补给。

最新官方数据显示,台风海燕已导致5,632人死亡,给农作物和基础设施造成的损失估计近7亿美元。JD

地址编定

## 新增5个认证国家

比利时、中国、坦桑尼亚、捷克共和国以及白俄罗斯加入其他29个国家的行列,成为符合万国邮联S42标准的国家。该标准能够帮助函件业务大客户生成格式准确的邮件寄送地址。S42包括万国邮联定义的分项邮政地址元素以及各个国家特定的模板。这些模板可以用来说明如何将不同的元素组合成为格式正确的地址,从而帮助寄件人在需要时,比如公司为跨境客户打印发票时,生成正确地址。在寄件人享受到更好服务的同时,邮政经营者也可以降低员工在邮件处理中心各自处理地址错误邮件的时间成本。

### 高效

为了创建一个专用的地址模板,中国的邮政经营者进行了大量测试,模板最终于2011年完成。中国邮政集团公司邮政标准化部门的Rui Fan说:“标准化地址更适于分检设备,能够提高效率并缩短整个投递的时间,而各国邮政对此总是持欢迎态度的。拥有了标准化地址,各国邮政便能够在人工辅助邮件处理中节约大量的资源 and 时间,对国际邮件业务尤其如此”。

对于坦桑尼亚通讯管理局(TCRA)而言,执行S42标准成为通过建设可靠的全国地址网络促进经济增长工作的一部分。据坦桑尼亚通讯管理局邮政事务局长Rehema Makuburi称,该项目除邮政外还涉及国家和地方政府当局以及私有速递公司。Makuburi表示:“地址网络



比利时的地址现已符合 S42 标准 (照片: Graham Richter)

是促进业务往来流程的基础设施,因此,(通过S42标准的实施)邮政对国家经济发展的贡献也会增大”。

她补充说,鼓励使用标准化地址还有望缩短投递时间,令无法投递的邮件量达到最少,并减少因地址不清而延长邮件处理时间。

### 优势

标准化常被引用的一个优势就是能带来更好的服务。比利时邮政经营者bpost的信息技术专家Pascal Desmarets说,由于自动化分拣流程对邮政作业的重要性日益增长,地址必须能够被设备正确无误地读取。万国邮联制定的S42标准能够促进邮政对国家地址系统进行规范。Desmarets说:“过去,我们没有任何已公布的标准来规定门牌号的书写位置,不知道究竟应该放在街道名称的前面还是后面,直到最近这一问题才得到解决”。

Desmarets说,比利时邮政每年因为地址编写不正确而蒙受的损失很难估计,但他预计如果S42模板得到广泛应用,标准化一定会节省开支。为了推广规范的地址格式,比利时邮政提供基于网络的免费服务,根据用户提交的数据为比利时各地区生成符合S42标准的规范地址。Desmarets还补充说,开发能够更好地处理不同地址格式的地址读取技术算法代价非常高昂,与此相比,开发新的比利时地址编写标准所需成本简直就是沧海一粟。

### 对未来的期望

Desmarets希望包括高科技公司在内的函件业务大客户能够将S42标准模板接入其业务软件中,从而更大范围地推广正确的地址编写方式。他说:“这应该是一个长期愿景。标准的美好之处就在于:采用的人越多,标准就越有用。” DK



# 客户服务工具步入轨道

文：  
CATHERINE MCLEAN

照片：  
MARK JOHNSON

一年多以前,有些邮政还只能为其客户提供本国的邮件跟踪服务。如今,一个由万国邮联开发的基于“.post”平台的工具正在帮助许多邮政提供邮件的跨境跟踪服务。

过去,巴巴多斯邮政的客户要想跟踪他们寄往国外的邮件,就只能使用其他邮政经营者网站上的跟踪查询工具。2012年年底该邮政在其网站上推出了“全球跟踪定位”(GTT)工具。这一改变要归功于万国邮联提供的帮助。在2012年10月召开的多哈大会上,万国邮联首次推出了“全球跟踪定位”系统,该系统应用程序证明了所有邮政都能为客户提供在线的国际邮件跟踪服务。这样一来,一些邮政经营者就能以很小的成本缩小自己与先进同行之间的技术差距,同时还能有助于提升客户服务。

巴巴多斯邮政现在只需要把“全球跟踪定位”工具直接嵌入自己的网站,客户就可以在更多的国家内跟踪查询自己的邮件,特别是加勒比地区。邮政主管Stephen Clarke说:“非常高兴能够加入这个项目,它能帮助我们在不增加额外成本的情况下改进客户服务质量”。他补充说:“采用了这个系统以后,客户能够跟踪查询的邮件范围扩大了,因此享受到了更好的客户服务”。此外,这项举措还能够帮助邮政更好地分析客户行为。Clarke说:“现在有更多的客户通过电话联系我们,并说明他们已经通过我们的网站查看过邮件的状态。相应的,我们也已经检查了自己的操作系统并开足马力加快邮件处理和投递”。

## 开放使用

尽管一些大的邮政可能已经自行开发了在线国际邮件跟踪工具,但万国邮联知道许多邮政

经营者并没有现成的系统可以应用。这类工具对于客户服务至关重要,使得客户能够在互联网上跟踪邮件的投递情况,及时收到延误信息并确认签收的反馈。在此背景下,邮联推出“全球跟踪定位”的目的就是为了帮助各国邮政为客户提供畅通的信息。

该服务向邮政经营者免费提供,而且易于接入公共网站。邮政经营者只需引入一行代码就可以在自己的网站中安装该工具。从技术上说,目前该服务可以用于查询包裹、挂号邮件和快递业务,即更为大家所熟悉的EMS业务。邮政技术中心(万国邮联技术部门)的软件设计师Silviu Lita说:“不需缴纳使用费,运行成本为零,因为该服务是由万国邮联资助的”。

这一理念在帮助邮政经营者大幅改进客户服务方面具有广泛前景。数据服务界面取自万国邮联的Post\*Net网络,大多数指定邮政经营者利用这一网络交换电子数据互换(EDI)信息,跟踪国际邮件投递过程。Lita说:“我们意识到已经掌握了这些数据,因此觉得应该设法使用它们”。Lita强调说,这些数据只用于“全球跟踪定位”系统,万国邮联在使用前必须获得数据所有邮政的明确许可。

万国邮联非常清楚对于有些邮政而言,创建自己的邮件跟踪定位系统还存在重重障碍。Lita解释说:“建立邮件跟踪定位系统并非易事”。他补充说:“你需要在国内存储本地数据,需要IT系统管理这些数据,最后还需要具备专业技术知





识,比如要成立开发团队,将所有这些元素整合在一起”。

从客户的角度出发,该服务不仅免费而且易于使用。客户在邮寄合规邮件时,会得到一个复制的邮件条码。他们需要做的就是参与该项目的邮政的网站上把这个号码输入到“全球跟踪定位”工具中去。邮寄的时候,工作人员扫描条码,在该邮政经营者的IT系统中记录一系列的事件。这些事件信息随后被以电子数据互换的形式传送到寄达国。邮件在抵达最终投递点之前还会经过几次扫描,扫描信息都以电子数据互换信息的形式传送并存储在“全球跟踪定位”的数据库中。这些更新的信息就是客户在“全球跟踪定位”中输入编码后所看到的内容。

### 反响良好

随着“全球跟踪定位”系统使用的逐步扩展,人们对于能够提供这样的客户服务反响热烈。到目前为止,已经有153个指定经营者签字同意在“全球跟踪定位”上分享数据。仅2013年一年“全球跟踪定位”的访问量就超过了55万,访问量最大的来自立陶宛、南非、美国、英国、日本、肯尼亚、柬埔寨、中国和德国。在过去一年中,来自世界各地的一些指定经营者将“全球跟踪定位”接入自己的网站,包括立陶宛、南非、柬埔寨、肯尼亚、巴巴多斯、圣卢西亚、巴拉圭、汤加、纳米比亚、牙买加和不丹。

2013年年初,黎巴嫩邮政开始为客户提供通过邮政网站跟踪国际邮件的服务。此前,该邮政的客户只能在线下跟踪黎巴嫩境内寄递的包裹。据黎巴嫩邮政国际事务经理Manale Azar说,如果客户需要了解某个邮件的投递情况,他们需要递交正式的查询申请,有时候得等待数周才能得到回复。

如今的情况已完全不同。Azar说:“由于能够掌握全球跟踪定位信息,邮政服务的可靠性增强了,人们对邮政系统的信心也随之提升”。

新服务提高了世界各地参加项目的邮政经营者的客户服务质量,在竞争日益激烈的环境中,这种改进对于提高竞争力有着非常重要的



全球跟踪定位系统

<http://globaltracktrace.ptc.post>



意义。Azar补充说：“客户感到满意，因为他们的需要就是确保自己的邮件抵达目的地并得到妥投”。

一些邮政尤其对“全球跟踪定位”系统的优势深信不疑。立陶宛邮政目前正在从已有的系统转换为“全球跟踪定位”系统，因为相比之下“全球跟踪定位”的成本更低而且更易于维护。立陶宛邮政运营部门的专家Andrej Oresko说：“这个想法很棒”。他补充说：“就‘全球跟踪定位’网站而言，客户所需的信息信手可得，而且非常简单易用”。

Oresko说，然而要使“全球跟踪定位”系统成为一种有效的客户服务工具，关键的是要有尽可能多的国家参与其中。为了改进这种状况，他提出了一种根本性的解决方案。Oresko说，“提供数据应该成为所有指定经营者必须履行的义务，这能保证所有环节以正确的方式真正发挥作用。付出的同时也在收获，这是一种双赢的局面”。

### 不断改进

“全球跟踪定位”系统诞生只有一周年，万国邮联知道这项工作尚待完善。Lita说：“我们依然需要所有邮政都同意分享其数据，这样才能为客户提供完整的全球服务”。尽管已经有153个经营者同意万国邮联将其POST\*Net的数据用于“全球跟踪定位”系统，但另外76个还没有参与。这就意味着到目前为止，客户只能使用“全球跟踪定位”系统来跟踪查询寄至该项目参与国家的邮件投递情况。客户在使用“全球跟踪定位”系统来跟踪查询其寄至未参与国的邮件时，将被转至未参与国的网站进行跟踪。

万国邮联已经计划于2014年根据经营者的反馈对该应用进行重要的改进，其中包括延长数据存储时间，当前的记录在投递完成后仅保存5天；另一项改进是每次可查询多个邮件，便于跟踪查询大宗邮件；此外还将增加通过网页服务检索“全球跟踪定位”系统信息的功能。

随着项目声势日增、功能不断强化，邮政经营者们受到鼓励，开始行动并积极参与。从“全球跟踪定位”中已经获益的客户们可以期待该服务在2014年得到显著改进。CM

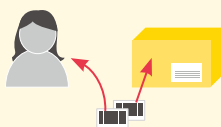
Catherine McLean 是自由撰稿人。

### 操作程序实例

## 跟踪一个从南非到巴西的包裹



南非客户(Precious)前往邮局给自己在巴西的朋友(Mario)邮寄一个小包裹。



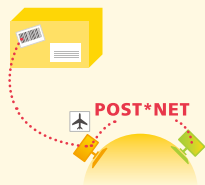
在邮局柜台，工作人员把一个S10标准的国际条形码贴在包裹上并给客户一个复制条码。



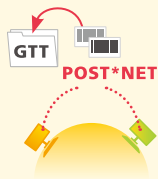
扫描条码，事件“A—邮件已收寄”记录在南非当地的IT系统中。



随后，系统通过电子数据互换(EDI)将信息发送到万国邮联在巴西的POST\*Net。



当包裹到达机场的出口互换局时，扫描事件“C—离开出口互换局”，数据被记录到本地的IT系统，然后通过电子数据互换发送到巴西。



电子数据互换信息通过万国邮联从原寄地传送到寄达地，信息复制储存在“全球跟踪定位”系统的数据库中。



包裹到达巴西时在机场的互换局进行扫码。事件“D—邮件抵达进口互换局”记录在巴西本地的IT系统中，随后通过电子数据互换发送到南非。



最后，Mario收到包裹，可能会被要求签收。巴西本地的系统记录事件“I—邮件妥投”，这一信息通过电子数据互换发送到南非。







# 邮政大数据是全球发展的关键

文：  
FARYAL MIRZA

图片：  
JOSÉ MIGUEL  
MENDEZ/  
QUE PASA  
MAGAZINE

每天,人们都会使用移动电话、互联网或利用数字服务,留下巨大的数字足迹。如果对这些数量庞大、种类繁多的数据要素加以分析并且运用其结果协助制定公共政策、发展规划,又将会怎样呢? 这就是联合国全球脉动的使命,是由联合国秘书长办公室发起的一项倡议。万国邮联正在准备加入这一倡议,其使命是利用创新保护弱势群体。全球脉动研究主任Miguel Luengo-Oroz最近到访伯尔尼,介绍他们的意图。

对于发展而言,大数据是什么?

大数据是指人们日常生活中所产生的庞大数据。每当我们打电话、寄信或买东西时,我们总会留下数据足迹。将成千上万的交易数据综合起来,能够发现更重要的趋势。尽管所有这些数据就在那儿,但通常并没有被各国政府或国际组织加以分析和利用,以便依据数据,做出决策。

我们理所当然地认为,私营部门知道客户在做什么,买什么和卖什么,因此做出决定很快。私营部门利用这些信息来优化业务。对我们而言,我们希望公共政策制定者能够从输入的同类数据中获益,并用于国际发展,从而得到对全球性危机的早期预警,对人民福祉的实时关注,以及

对援助和发展项目效果的反馈。大数据独特的洞察覆盖范围很广,可以在官方统计数据发布前实时发现主食价格高峰的变化,可以通过分析手机流量来描绘地区的贫困水平,也可以通过了解自然灾害后的人口流动模式来帮助改善应急资源的分配。

为什么这个主题引起联合国秘书长潘基文的关注?

全球脉动计划发端于2008~2009年全球经济危机,当时各国意识到,他们仅在数月里就失去了多年努力才获得的发展成果。为了回应G20会议所提出的一项建议,联合国秘书长执行办公室



在2009年年底创立了全球脉动,其理念在于加强国际社会利用实时信息提供决策依据的能力,从而增强各国人民抵御新兴风险的能力。

人们使用数字化服务来满足自身的需求,当这些需求变化时,数字化服务的用途也随之改变。但我们如何才能学会分析公共政策背景下的数字化数据呢?通过创建一个空间,人们可以创新并测试新事物。在全球脉动项目中,我们把联合国机构、各成员国及学术专家、私营公司以及其他参与者联合在一起,共同开展创新项目和研究工作。我们通过美国纽约及印尼雅加达创新实验室的网络进行这些工作。2013年年底,我们将在乌干达坎帕拉开立另一个脉动实验室。

最近,由秘书长潘基文成立的联合国高级工作组发表了《2015年后发展议程》报告,该报告呼吁开展一场数据革命,用于满足对新数据资源及数据变化实时反馈的需求。

全球脉动对什么样的数据感兴趣?

我们主张大数据对公众有益,我们大致对以

下两类数据感兴趣。首先,是在网上公之于众的信息,例如来自社会媒体的信息。这是人们或组织自己所公布信息的数字足迹。我们从不关注私人信息或机密信息。

第二,还有其他类型的数字足迹,通常由私营部门掌握,比如移动电话的流量数据。我们感兴趣的不是通话内容,而是交流方式。一场自然灾害过后,你可以通过跟踪从一个地方移动到另一地方的电话号码数量观察到人口的迁移特点。这类信息可以帮助改善灾后的资源分配。邮政数据也属于此类。

如何才能说服私营部门与全球脉动计划共享数据呢?

如果数据的聚合度和匿名性处于相应的程度,便可以保护个人的隐私权,并且有理由让企业将其数据作为一种公益来共享。再以自然灾害为例,移动电话的使用数据可用于指导在何处设置避难所,这反过来会挽救用户的生命。所以,有充分的理由来分享数据。



## 邮政大数据的机遇

从万国邮联邮政技术中心运营的POST\*Net上可以获得超过1,000亿条以电子数据交换(EDI)信息的形式存在的记录,POST\*Net是邮政大数据的主要来源。EDI信息同样也可由指定经营者与供应链合作伙伴进行交换,例如航空公司和海关。

每年国际邮件互换业务活动会产生超过20亿个事件,这些事件可以被实时捕捉。作为独立的信息,每个互换事件能够包含20~100项记录,如邮件重量、封发、国家代码、城市名称、邮编以及时间等。根据国际邮件互换的数字来对所有邮件互换进行推算,估计包含国内邮件互换在内的整个行业会产生高达10万亿或更多项记录。

### 实时

大数据最强大的用途在于实时高频分析、即时预报和预测。尚待开发的一些关键要素可用于支撑反应国际邮件互换活动的全球数据库:

□ 对质量改进、新产品和服务特色(例如退货服务),或一些集成解决方案(例如控制实验)等的影响进行实时测试;

□ 通过不断估计数百万乃至数十亿的数据点来估算区域内和区域间的邮件流,观察者进行实时监测并预测,寻找国际邮路和走廊的关键瓶颈,寻求未开发的地带并确定阻碍国际邮件互换的重要因素以及这些因素随时间推移所产生的影响;

□ 对合作和发展政策进行评估。

为什么联合国全球脉动对邮政领域的数据感兴趣?

我们与万国邮联的邮政经济学家团队讨论后发现,万国邮联拥有世界最大的、一致的实时实物邮件数据。这些足迹记录了全球人口的实时活动。到目前为止,这些数据仅用于邮政运营。但我们从中可以发现邮件流动的模式,这是社会经济行为的实时代表性指标。我们相信,如果我们可以匿名访问这些数据,全球发展政策制定者可能会使用这些信息。

特别是在一些存在数字鸿沟的国家,邮政数据可以填补这一空白。在移动电话拥有率和互联网普及率较低的国家,人们仍在通过与邮政系统的互动创建数字足迹,选择以邮政数据为替代,这一想法将大有前途。

若想合作获得成功,需要具备哪些因素?

我们需要几个参与者加入其中。一旦万国邮联加入全球脉动,我们将带来大数据分析方面的专门技术及资源,以及联合国机构及其他合作伙

伴的资源 and 联系方式。

但最重要的因素是万国邮联各成员国的参与,他们需要批准共享数据进行试点项目。一旦我们找到一种安全的方式来共享小样本数据用于研究,我们将开始致力于通过匹配邮政数据和诸如国内生产总值等信息来寻找相关性和代表性指标。

对于我们的成员国来讲,你的关键信息是什么?

他们拥有本国的巨大资产,通过同全球脉动及万国邮联合作进行试点项目,他们能够处于创新的前沿。任何国家都可以加入其中,这是万国邮联的一个伟大之处——邮政数据产生自所有国家。这意味着任何决定参与的国家都能够成为位于大数据发展新前沿的领导者。请加入我们!

作为一名数据科学家,在使用这类数据服务于公共事业方面,近期有什么真正突出的实例呢?

## “万国邮联掌握的数据中包含超过1,000亿条记录。”

IBM研究人员近期展示了如何通过对接移动电话流量与公共汽车路线来优化某个非洲城市的公共交通。他们不仅能够确切地看出从甲地到乙地用多长时间,更有趣的是,他们通过模拟可以提出新的路线建议,从而使乘客节省10%的时间。这表明通过分析为其他目的生成的数据来优化公共服务是有可能的。

### 案例分析

### 实时面包价格

基本食品价格的通胀严重影响着在贫困线上挣扎的人们。通过在互联网上搜寻食品价格数据,能提供一个物价动态实时指标么?联合国全球脉动与PriceStats技术公司合作完成了一个试点项目。该项目为6个拉丁美洲国家建立每日的“面包价格指数”,从而展示如何创建一种工具来确定基本食品价格的实时变化。这个工具通过衡量网上超市和电子商务网站公布的日常零售价格,并将这些信息同产品的可获得性相结合,从而创建出每日价格指数。经证实,这种网络分析提取的价格和官方公布的居民消费价格指数(CPI)紧密相关。这种做法有助于决策者及时发现价格过度波动对人们消费方式的影响。

事实上,如果这种方法适用于移动电话数据,它同样可以应用于邮政数据。

你对大数据的热情是从什么时候真正开始的?

我的热情很久以前就开始了,但常常是针对不同部门的数据和模式。就个人而言,我还没有一个非常明确的、常规的职业,所以我称自己为“反学科”科学家。我曾从事认知科学工作,将数据分析应用到认知科学、神经科学、自动写作和遗传学。我的哲学博士学位论文是关于生物医学数据分析方面的。然后,我又开始从事数据开发工作,这是一个蓄势待发的有趣领域。

总而言之,数据和模型的直线结构对于很多科学来说都是相同的,这也包括开发。当你把事物量化时,便可以看到事物如何移动、模型如何变化。无论所涉及的数据来自邮政、移动电话、遗传学或生源学,大多数方法在所有这些领域基本上都是相通的。FM



联合国全球脉动  
<http://www.unglobalpulse.org>

移动电话数据研究  
<http://www.technologyreview.com/news/514211/african-bus-routes-redrawn-using-cell-phone-data>





# 邮政业务消费支出增加

文:  
DAVID KOCH

来自万国邮联151个成员国的数据显示,邮政行业的可持续性受到全球环境的影响,包括信函业务量的下降和经济的不确定性,但是电子商务的兴起也发挥了积极的作用。

万国邮联关于公共邮政行业的最新统计数据显示,2012年用户用于邮政业务的消费支出超过2011年——支出名义上增长了4%,增至2,276亿特别提款权(3,498亿美元),扣除物价因素实际增长了1%。

2012年尽管信函业务量继续下滑,但一般说来信函业务仍是各国邮政收入的主要来源——在收入中所占比例的世界平均水平为43.9%。全球信函业务总量预计下降了3.5%,约3,509亿件。其中占业务总量约1%的国际函件下降了7.3%,约37亿件。

但这一下降掩盖了一个事实,即由于函件包括2千克以下的小包,因此信函流中邮件的重量正在稳步增加。万国邮联经济学家José Ansón说,“随着跨境电子商务的发展,越来越多的商品通过国际信函流运送。这与在经济不稳定时期的用户选择有关,根据我们对市场演变的实时监控,用户宁愿选择基本的信函业务而非昂贵的增值服务”。

## 重要的思考

这种商业活动在全球跨境包裹业务量的持续增长中同样非常明显,该类业务量2012年增长了约6.5%,令邮政经营者处理了近6,000万件包裹。这一增长的主要原因在于某些新兴国家实现了经济繁荣。

然而,2012年国内包裹业务量下降了1.5%,约64亿件,打破了20年来几乎持续增长的势头。但Ansón表示这种轻微的下降不太可能成为国内包裹业务将长期冷却的信号,他认为业务量下降的原因在于快递公司之间的激烈竞争以及依然困扰欧洲的经济不确定性。

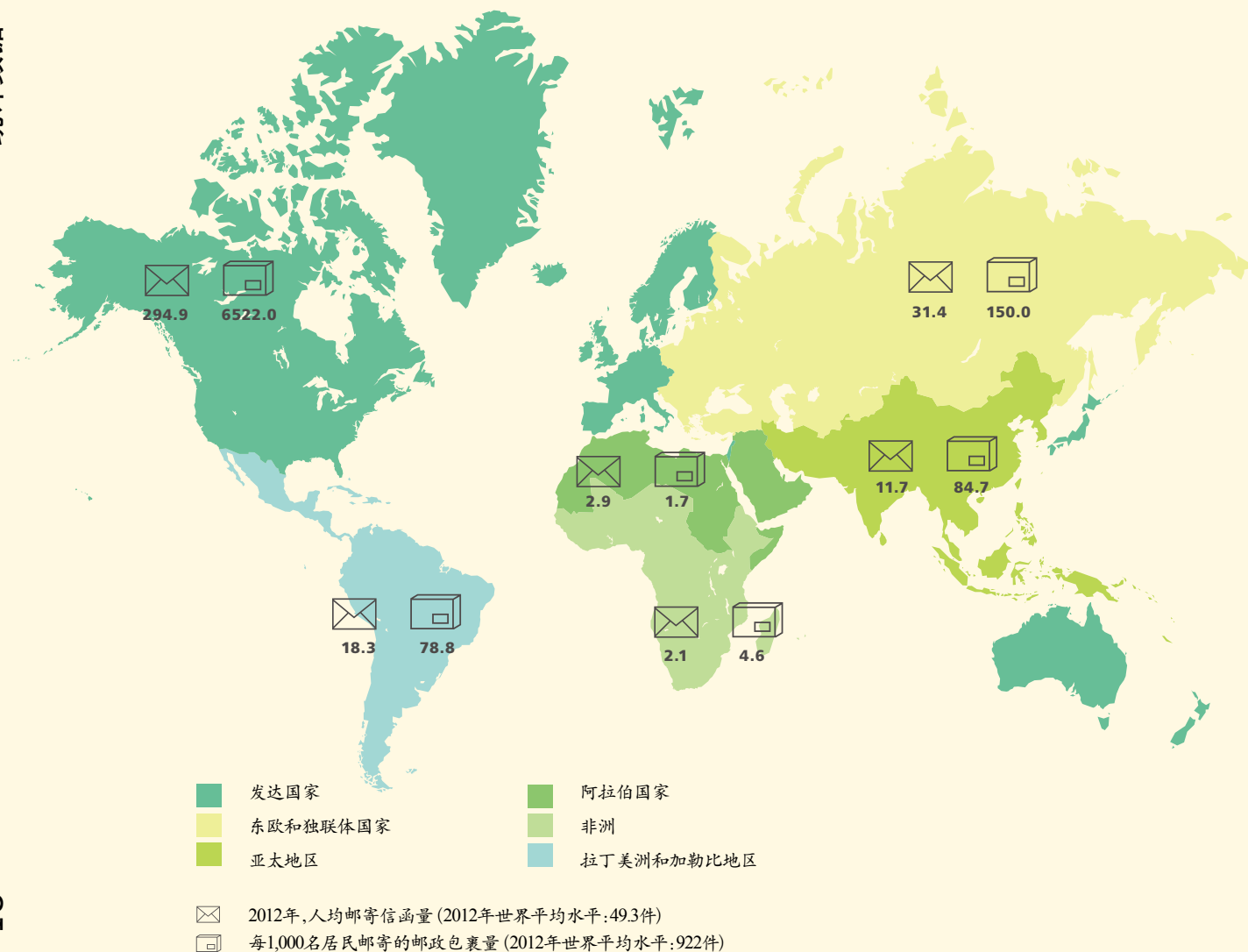
Ansón预测说,随着电子商务指数的增长以及各国邮政进行重组以适应不断变化的消费需求,国内包裹业务量将迅速增长。

## 区域差异

信函业务量下降和包裹业务量增长的全球趋势在很大程度上反映了发达国家邮政所面临的状况,信函业务的收入份额从2002年的65.7%下降到2012年的不到53%。同时,发达经济体的包裹和物流收入份额从只有13.4%增长到22.1%。

包裹业务量增长较多的是亚太地区,亚太地区各邮政见证了包裹和物流业务量自2002年以来增长幅度超过20%,2012年在收入总额中占32.5%。Ansón说,在快速发展的经济体中,对于国内高效物流的需求也促进了这一领域的发展。经济快速增长也意味着亚太地区国家正在迅速发展属于包裹和物流业务中的特快专递服务,或称EMS,因为企业通常使用此类快递服务进行信函和包裹寄递。

在阿拉伯地区,包裹业务的发展较为平



缓, 2012年增长不到2%,在总收入中所占比例为6.1%。但是该地区在金融业务方面增幅最大,从2002年的23.7%增长到2012年的近40%。Ansón将这些发展归因于该地区一些邮政实物投递服务有限。他解释说,“对于其中的一些邮政而言,它们的相对优势在于可以更加方便地在邮局获得金融业务,而不在于管理国内和国际贸易的物流。这些邮政对其网络资产的使用采用不同的战略”。

### 其他业务

非洲地区各类业务所占收入份额都有所波动,特别是“其他业务”占收入比重大幅提高,增长了21%, 2012年达到了43%。这种增长可能是由于各国邮政愈发趋向于作为私营汇兑公司和其他金融业务提供商的代理开展经营。这些活动的收入属于“其他”业务种类,因为邮政代表第三方而不是邮政本身提供服务。

该地区包裹和物流业务在收入中的占比也呈现适度的增长,提高约6%,增至14.4%。在东欧和独立国家联合体(独联体),最大的赢家是金融业务类, 2012年在收入中的占比增长了近10%,

达到25.6%。这种情况很可能是由于在过去10年中邮政不再作为第三方的代理机构,而是开始独立提供金融业务。

在这一地区包裹和物流业务的增长幅度较小, 2012年仅增长3%,达到10.4%,这反映了在俄罗斯等国家与私营行业参与者的竞争难度很大。各国邮政在电子商务时代所面临的困难之一是需要现代化的设备来进行高效的包裹和物流业务经营,在该地区和其他地区都是如此。由于邮政基础设施严重过时,这些邮政往往需要大量的资本投资来适应不断增长的包裹量。伴随着苏联的解体,这是东欧和独联体国家面临的一个重要挑战,被Ansón形容为“邮政的崩塌”。他说,“他们正在试图通过邮政基础设施的现代化重新振作起来,并在为此动员投资”。

在拉丁美洲和加勒比地区,过去10年中各国邮政信函所占的收入份额下降不到1%,但包裹和物流业务发展迅速。该地区经济快速增长,包裹和物流业务的平均收入份额从2002年的8.9%猛增到2012年的19.9%。但是拉丁美洲邮政的发展很大程度上可归因于巴西,尽管该地区的邮政



世界

23.3	9.2	51.8	15.7	2002
21.0	17.3	43.9	17.7	2012

拉丁美洲和加勒比地区

18.1	8.9	65.3	7.7	2002
8.5	19.9	64.6	7.0	2012

发达国家

9.6	13.4	65.7	11.3	2002
10.5	22.1	52.9	14.5	2012

东欧和独联体国家

38.2	7.4	38.5	15.8	2002
25.9	10.4	38.1	25.6	2012

亚太地区

18.2	11.3	51.9	18.7	2002
18.2	32.5	28.8	20.4	2012

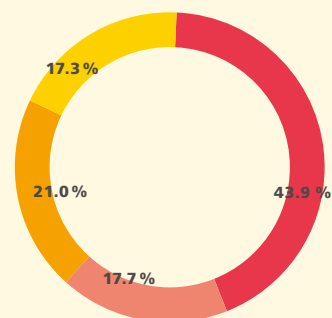
阿拉伯国家

33.5	4.2	38.5	23.7	2002
31.8	6.1	22.2	39.8	2012

非洲

22.0	8.7	49.3	20.0	2002
43.0	14.4	30.9	11.7	2012

各地区各类业务占邮政收入百分比:2002年和2012年的比较  
(各地区指定经营者的简单平均数)



邮政消费收入百分比分解图  
(世界范围的评估, 2012年)



行业仍在从极端放松管制的时期中恢复,但巴西的邮政经营者在该地区实力很强。Ansón解释说,市场自由化的时代导致了邮政行业的严重分裂,不可能实现良好的规模经济。

### 网络通达

2012年,邮政局所的可通达性继续存在地区差距。就全球而言,平均一所邮局服务9,264名居民。然而,在撒哈拉以南非洲地区这一平均数字为71,389,在北非则是21,427。东欧地区的表现稍好,平均一所邮局服务4,470名居民。

2012年,全球邮政网络包括约642,000所邮局,较2011年下降了1.2%。几乎55%的邮政机构都位于亚太地区。Ansón说,世界上仅有1.5%的邮局位于非洲,该地区的邮政网络比其他如银行和快递公司等同类网络更广泛地遍布在发展中国家。

员工人数也在下降。在全球范围内,邮政行业共拥有约531万名员工,比上一年下降了约1.2%。拉丁美洲和加勒比地区、非洲地区和阿拉伯地区邮政经营者的邮政员工加起来还不到全球邮政职工总数的10%。全球绝大多数邮政职工是全职员工,约有80%,但这个数字下降了约

2.2%。兼职员工填补了缺口。2012年,兼职员工数增长了3.2%,达到105万人。

这些趋势反映了各国邮政努力通过寻求更加灵活的劳动力供给来减少支出——最近几年一直延续了这一趋势。除了减少工作时间,雇用兼职员工可使经营者降低费用,包括员工福利的相关费用。

Ansón指出以现有业务模式来看,邮政行业本质上属于劳动密集型产业。他说,“你还是需要人手来投递邮件,无论是包裹还是信件。在邮件量不断下降的情况下,降低成本是关键所在”。

### 多元化或整合?

尽管过去10年中各国邮政开展业务的多元化,通胀调整后的邮政收入普遍持平,这使邮政主管部门寻求节省开支。Ansón认为这个难题的解决方案可以是各国邮政通过将值得信赖和可靠的通信平台、支付系统和网上购物的实物投递服务结合起来,以更加整合的方式提供服务。他说,“所有这些功能的整合及进一步便利各方的邮政互换将能够逆转目前状况”。 **DK**

David Koch是一名自由撰稿人。



# 邮政取得成功需具备的必要条件

文：  
KAYLA REDSTONE  
图片：  
PIERRE ALBOUY/  
KEYSTONE

参与万国邮联论坛的专家们认识到,各国邮政在便利消费者使用金融服务方面扮演重要角色,但是邮政行业仍需加强现代化并不断创新。

2013年10月,来自各国邮政、政府、中央银行以及联合国、非政府组织、捐助者和金融包容性专家们齐聚瑞士日内瓦,讨论邮政作为金融包容性的重要参与者所发挥的作用。万国邮联国际局总局长比沙尔·A·侯赛因在主题为金融包容性推动发展的全球论坛开幕式上表示,“金融包容性作为一个主题吸引世界的关注仅仅是在近10年,而它作为邮政行业的一项首要任务已有140年的历史”。该论坛由万国邮联、瑞士联邦政府和法语国家国际组织主办。

与会代表一致认为,邮政行业在开办金融业务方面历史悠久,拥有超过63万个局所的巨大网络,大约27亿非银行账户人口可以通过邮政获得金融服务,与邮政的合作因此显得十分重要。超过10亿人口拥有约16亿邮政账户,但是如果各国邮政能够运用优势、锐意创新,并发展战略合作伙伴关系,这一数字将可能继续增加。

## 发挥优势

根据国际劳工组织的统计,全球有超过2.3亿移民——其中至少有一半从事经济活动——

降低汇款费用是帮助发展中国家的重要一步。国际移民组织总干事William Lacy Swing表示,“降低汇款转账费用的重要性无论如何夸大都不为过”。他补充说,“如果目前的转账费用可以降低5%,这意味着每年汇往预期收款人的金额将能增长160亿美元”。根据世界银行的统计,邮政提供此类服务的费用最低。法国外交部的Stéphane Gallet指出,邮政巨大的网络覆盖意味着“邮政在降低最后一公里投递的成本方面影响显著”。国际农业发展基金的调查显示,约有30~40%的汇款是寄往农村地区。

## 加强系统现代化

万国邮联国际局副局长Pascal Clivaz呼吁更多邮政利用其覆盖广泛的网络推动支付系统升级,以更低的价格服务于更多移民。他指出,万国邮联在若干非洲邮政经营者中所开展的支付网络现代化的项目,在某些情况下已帮助全面降低了30~50%的汇款费率。论坛还建议各国邮政不要与私营汇款供应商签订排他性协议,因为这将减少竞争、抬高价格。





万国邮联国际局总局长比沙尔·A·侯赛因说：“减轻贫困和金融包容性是相互交织的主题，是联合国当前千年发展目标中的核心问题。它们将继续是2015年后国际移民和发展的首要议题。”



国际移民组织总干事William Lacy Swing表示：“我们需要认识在移民社会里我们拥有多么大的财富，无论是在社会资本还是货币资本方面。”



来自70个国家的200多名代表参加了在日内瓦举办的论坛。

随着国家的发展，对于适当金融业务的需求也在增加。然而，邮政金融业务在一些国家仍然非常有限。论坛听取了各国中央银行将如何帮助改变这一情况。来自布隆迪中央银行的Innocent Ndabarushimana说，“中央银行必须经常修订法规，以促进创新”。

南非国家财政部的Roelof Goosen表示，南非邮政银行已通过储蓄账户为630万人口提供银行服务。但它尚未发挥其金融包容性的全部潜力，因为它还不能像一个已获得完全许可的邮政储蓄银行那样提供尽可能多的业务。Goosen补充说，拥有银行业务的许可证，邮政银行将有望与商业银行的经营水平持平。他强调说，“就服务提供商而言，金融包容性必须是可持续的，它需要让用户受益，并能持续让用户受益”。

万国邮联经济学家José Ansón解释说，各国中央银行对邮政的期望将取决于国家现有的金

融包容性水平，但是他对此持乐观态度。他说：“中央银行愿意适应金融系统中的邮政网络，从而利用这一网络促进金融包容性。中央银行意识到它们的框架必须足够灵活以允许创新，但是也要足够严谨以避免经济风险”。他敦促各国邮政在国内中央银行依旧将其作为潜在合作伙伴的时候，要利用好它的灵活性。

### 合作伙伴

创新需要投资和专业知识，捐助者和其他合作伙伴可以在这些方面发挥作用。但专家警告说，虽然邮政拥有网络资产，但其网络看上去会显得过时，这可能会让潜在的合作伙伴望而却步。联合国资本开发基金扶贫项目移动货币业务经理 Tillman Bruett解释说，“让我告诉你，邮局，每个人都需要你，你无处不在，但人们不了解你”。他补充说，“你必须加强现代化，必须使自己

# “我们所生活的时代具有着前所未有的流动性。每7个人中就有1个人是移民。”

国际移民组织总干事 William Lacy Swing

能够吸引捐助者和其他远道而来的合作伙伴”。

Bruett建议各国邮政解决自身的弱点,并寻求帮助,发挥自己的优势。他建议各邮政,“根据当前的情况,选一两件能够出色完成的事情,并专注于做好这些事情。不要只是作为一个人仅仅愿意前来取钱的地方,而应成为一个人愿意在那里花钱的地方”。

比尔和梅琳达·盖茨基金会的项目官员 Megan Oxman指出,各国邮政依旧难以确定最具成本效益的手段来为最贫困的用户提供服务。她

建议,“各国邮政应建立战略合作伙伴关系,无论是与移动运营商或银行,与他们合作,使你的服务真正在他们的平台上销售”。

万国邮联国际局副局长Clivaz在闭幕词中感谢与会代表的热情和提出的深刻见解,他说:“让我们一起继续开展对话,并采取具体而深远的行动,通过为那些无法接触到银行系统的人们提供金融服务来大幅降低汇款成本”。 **KR**

Kayla Redstone是一名自由撰稿人。

## 案例研究

### 马里提供创新型保险业务

马里邮政提供了一个实例:如何开发创新业务来帮助邮政挖掘银行未触及到的市场。马里邮政首席执行官Wandé Diakité说,20世纪80年代邮政几乎垄断了支票和储蓄账户,但是监管政策发生变化后,邮政已被迫停止金融服务近20年。

2011年,指定经营者被允许恢复其金融业务,现在还与马里NSIA保险公司建立了合作伙伴关系。Diakité说,“由于没有了邮政金融业务,竞争日益加剧。随着这些业务的回归,我们需要思考如何为它们重新注入活力”。

现在,马里邮政为在4个月零10天的哀悼期内不能正常工作的穆斯林寡妇提供了一项独特的保险政策。NSIA总经理Basile Worou

解释说,“我们必须评估现有的产品,并设计新的产品以弥补市场上的不足。如果你为客户提供某种产品,希望他们信任这个产品,你就必须向他们提供能满足其需求的产品”。

Worou补充说,NSIA公司和马里邮政在开发产品时会与酋长咨询。他说,由于酋长在部落具有道德权威,商业合作伙伴能够在金融产品到达消费者之前妥善解决产品的任何问题。

NSIA公司还希望通过马里邮政开发遣返保险,为该国的侨民解决相关问题。据Worou表示,该产品将为运回侨居亲属尸体的家庭提供资金,还可为回到马里参加亲人葬礼的移民提供资金。 **KR**



# 走向多元化

文：  
ANDRÁS PATAI

正如匈牙利邮政所发现的,创新是保护实物网络的关键所在,通过开发原来不属于邮政范畴的新服务就可以实现创新。在全球化的经济中,邮政经营者需要适应各种变化、缩短创新周期、加快开发新市场的速度。

随着数字革命蓬勃兴起,函件业务量持续下滑,邮政经营者们各谋出路,发展方向多种多样。那些提供金融或零售服务的经营者,可以将邮政网点转型为商业网点;其他经营者则加强包裹和物流业务并集中力量开发自己的网店或电子商务方案;还有的加强政府和市民服务工作,利用其地址数据库及与公共部门(如国家政府和市政部门)的特殊业务关系等独特优势,提供相关服务。

尽管各种不同的创意看起来缤纷多彩,但事实证明“走向数字化”并非易事,对邮政经营者而言也绝非一个简单的决定,仅仅开发一系列的数字服务是远远不够的。

在数字化方面匈牙利邮政需要考虑到以下障碍:组织机构和等级制度导致难以进行迅速的决策;在漫长的发展过程中市场可能会偏离原来预测的方向;长期以来内部形成的理念可能难以反映客户的需求。

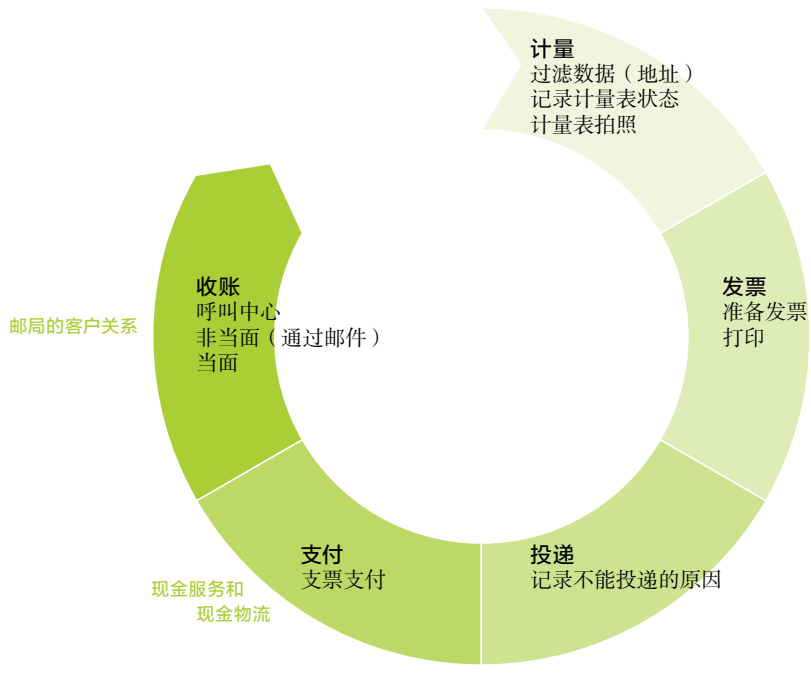
匈牙利邮政意识到这些障碍,于是对其组织机构进行了调整,内容之一是于2012年成立了一个名为非传统业务部的新部门。6位产品管理和开发专业人士效力于该部门,进行新项目的计划、开发和执行。

## 战略合作客户

第一步,匈牙利邮政对自己的客户进行了梳理,确定出哪些是最有危险的客户群,需要进行保护。邮政发现自己的竞争对手最倾向于瞄准公用事业公司的客户。这些公司无论对匈牙利的经济增长还是对匈牙利邮政的财务稳定都举足轻重,它们给传统邮政服务带来相当大的收益:2012年,公用事业公司为匈牙利邮政带来的收入占邮政总收入的4%。



邮递员在查抄燃气表和电表,有助于邮政进入利基市场  
(图片:匈牙利邮政)



2013年匈牙利邮政供应链分析结果

匈牙利邮政进而确定了自己的核心价值,包括:遍及全国的邮政网点,这些网点可以用来管理客户关系;基层能力强,比如邮递员能够完成各种任务,从投递邮件和包裹到上门销售各种邮政产品,或在交付养老金的同时提供金融服务;在公用事业公司的业务处理流程中能添加进多种其他服务,举例来说,匈牙利邮政以最先进的技术组建了中欧和东欧地区最大的印刷厂。

通过对这些公用事业公司核心活动的检查,匈牙利邮政得出结论,认为自己的邮政网点和投递人员非常适合执行这些业务流程,而新的服务可以与传统的邮政服务打包提供。

### 开发进程

为了快速取得成绩,最节省开发时间的就是推出查表服务。匈牙利的法律规定,供气和供电方一年至少要查抄用户表一次。用户变更服务提供方时,还需要进行其他的检查。

这项工作需要大量的现场工作人员进行气表和电表的常规或一次性查抄。为了快速应对这

些需求,匈牙利邮政在燃气服务提供方预先确定好的区域开展了项目试点,根据预先确定的成功要素对流程进行检验。

根据提前确定好的计划,匈牙利邮政从公用事业公司的客户服务器上取得用于邮政为其提供服务所需的数据,然后将数据导入邮政的数据库。通过软件对数据进行清理和修复之后,有问题的地址会明显减少。如果还有其他地址问题或者文件格式不符合邮政的要求,那么数据将被返回到客户那里。

质量检查完成后,计量表的ID和地址被分配到操作作用的智能手机上。按照分配管辖的城镇不同,每台智能手机都连接至相应地区的协调邮局。根据智能手机上计量表的ID,邮递员可以在给定的地址按照工作流程查表抄表。

根据项目试点的结果,匈牙利邮政对操作流程进行了完善并且开发了详细的IT计量系统。该IT系统包括两个部分:一个中心软件用于数据获取、分配工件、根据地址进行检索、生成报告、推算统计数据;一款智能手机的移动应用程序。



除了IT基础设施之外,人员也非常重要。虽然这项工作主要是由非传统业务部主管,但是日常的监督管理则是委托操作层面完成的。计量表读取服务由区域协调员支撑,由协调员们管理任务的分配、监管业务表现并对抄表查表人员的工作流程管理提供支撑。

### 前瞻思考

从长期来看,邮政经营者不能掉以轻心。一旦各种递送公司发现了这个新领域的业务潜力,

就会立刻推出相应的竞争业务。邮政经营者必须清楚电子和数字市场的未来趋势,确定能够用以发现新服务领域的途径。此外,更重要的是要仔细研究非邮政企业的对标业务,发现创新的服务和活动。当这些服务和活动实现盈利时,邮政经营者的价值,包括覆盖全国的网点、物流和人力资本等,就可以存续下去。 AP

András Patai是匈牙利邮政业务发展部的高级产品经理。

### 清单

## 非传统业务部的建议

#### ☐ 积极主动反应迅速

提高对重要战略客户需求的反应速度,加强和他们之间的业务纽带

#### ☐ 界定哪些客户具有战略重要性

分析他们的业务流程,研究邮政服务可以满足其哪些需求

#### ☐ 接近客户

如果有新的服务创意,要与客户进行商讨并进行测试,尽可能获得更多的信息和反馈。

#### ☐ 进行项目试点

除了计算投资回报、规划大规模投资之外,还可尝试开展小型项目。借助试点项目,可以评估出某个创意是否能够推向市场!

#### ☐ 快速铺开服务

有些情况下,将“几乎完成”的方案投放市场比等待方案完美后再投放市场效果更好。作家Eric Ries将这界定为“最小可行产品”(MVP):“一种新产品,团队通过它能够以最少的努力在最大程度上收集到客户的有用信息”。最小可行产品的目标是测试根本性的业务假设(或

者飞跃性的假设),帮助创业者尽快开始学习过程。

#### ☐ 挑选合适的人员

让相关专业人士和管理人员共同介入部分产品开发阶段,这非常关键。与阅读可行性研究报告相比,管理层更易于通过可触的项目特点了解一个项目。

#### ☐ 在传统邮政价值的基础上开发新产品和新服务

这些价值包括:

信任和信誉

根据2011年市场研究公司GfK对不同行业进行的相关信任指数调查,邮政经营者在最值得信赖的服务提供方中名列第二。

邮递员仅次于消防员排名第二,之后是教师 and 大学讲师。

覆盖全国

匈牙利邮政的服务范围包括匈牙利全境的所有城镇和村庄,网点数量最多,超过2,700个。



# 读者显示出对《邮联》杂志的信任

文：  
FARYAL MIRZA

2013年读者调查的结果已经得出，通过调查结果我们可以看到杂志在哪些方面获得成功以及读者提出的就如何改进的深刻见解。

在读者的心目中《邮联》杂志是一个值得信赖的信息源。杂志内容在最近的调查中得分很高，而且大约90%的调查对象都认为杂志的内容与其职业生活息息相关。

几乎所有的调查对象都认为杂志很好地涵盖了万国邮联的战略和活动，读者对杂志内容和文字的评价很高，并且认为设计和排版引人注目。

一位读者说：“同其他邮政新闻、资讯相比，《邮联》杂志不会令人觉得枯燥乏味”。调查对象还发现这份杂志很好地概括了邮联活动和邮政行业的发展情况。不仅如此，杂志甚至能对员工产生激励作用：它有助于鼓励邮政职工，增强他们对

行业的信心，增进邮政大家庭的内部凝聚力。

## 好评解读

大约40%的调查对象表示《邮联》杂志是他们唯一或主要的邮政信息来源。大约85%的调查对象表示总是或经常阅读封面故事。封面故事是最受欢迎的栏目，其后是简讯、市场聚焦和特写。

四分之三的阅读定期阅读纸质版杂志，而且绝大多数读者都表示今后愿意继续阅读纸质版。有趣的是，这些读者分别来自数字鸿沟的两端。对很多读者而言，阅读纸质版杂志意味着无需依赖电力和计算机。一位调查对象说：“我看纸质版

## 内容

读者“经常 — 总是”阅读下列内容的百分比



## 质量

读者对下列内容评价为“很好 — 优秀”的百分比





的杂志是因为我们国家有时会停电,或者在线阅读时出现互联网连接问题”。另一位读者补充说:“我非常喜欢纸质版,可以随时随地自由阅读,无论在路上行走、在花园休息或乘坐公交车,都可以阅读”。

### 数字鸿沟的另一边

在互联网普及率高、供电稳定的国家里,读者也显示出对纸质版杂志的偏好。一位调查对象说:“纸上阅读非常便利,我不需要随身带着充了电的ipad才能阅读杂志内容”。另一位则说:“我情愿尽可能地休息眼睛”。

杂志在邮政机构内部的传阅情况也很不错。大约15%的调查对象表示,阅读摆放在工作场所的杂志的人数为10~30人。但在某个邮政机构里,一份杂志的读者人数则多达60人。

在关于对《邮联》杂志应用程序是否感兴趣的问题上,尽管有三分之二的调查对象都持有智能手机或平板电脑,但超过半数都表示对在移动设备上阅读杂志不感兴趣。

我们将根据这些重要的调查结果对《邮联》杂志进行调整,以长期保持在读者中的影响力。一名读者建议:“要扬帆全速前进,但不要忘乎所以”,我们会竭尽全力,与时俱进。**FM**

### 媒体

75%的读者阅读纸质版, 25%阅读网络版



### 调查对象来自



## 读者是这样评价《邮联》杂志的

## i

## 信息量

“它让我了解到邮政世界的最新情况”。阿根廷

“信息丰富生动,独具风格”。苏里南

“很好地展现出当前的邮政环境”。加拿大

“我通过《邮联》杂志可以找到行业难点问题的答案”。匈牙利

## !

## 趣味性

“我喜欢《邮联》杂志是因为这本杂志与全球邮政市场及运营操作息息相关,文章内容也非常专业”。肯尼亚

“写作风格充满魅力,适合难以长时间集中注意力的读者阅读”。马来西亚

“信息丰富详实,关注全球邮政行业变革,使得全球范围内相关各方都能平等地获取信息”。摩洛哥



## 教育性

“我喜欢《邮联》杂志是因为我还是个新手……而且我想尽快学习更多的东西。它在帮助我学习的同时还能给予我很多改进我国邮政服务的想法”。百慕大群岛

“对我而言,《邮联》杂志是一份愿意互相学习的管理者的杂志。案例研究、管理和法律方面的问题,都很重要”。阿鲁巴岛

“《邮联》杂志帮助我学习邮政相关知识,它也是一个平台,让我了解更多其他邮政机构在邮政业务方面的活动”。尼日利亚



## 激发团结精神

“杂志让我感到自己是邮联大家庭的一部分”。荷兰

“杂志以独到视角报道了关于邮政的方方面面,为所有邮政机构提供平等机会表达自己”。毛里求斯



## 鼓舞人心

“它是我与全球邮政的纽带,有助于跟踪趋势、了解他人,方便了我的工作”。西班牙

“杂志使我能够收集其他邮政组织的信息,打开新的视野。这都在工作中给我带来很多激励”。马达加斯加



## 值得信赖

“我喜欢《邮联》杂志因为我可以信赖它”。伊朗



# 澳大利亚邮政 推出世界首枚视频邮票

文：  
CATHERINE MCLEAN

时值2013年圣诞节，澳大利亚邮政推出了与21世纪歌声电报相对应的视频邮票。不能与家人或朋友共度假日的人们可以使用视频邮票给自己的亲人发送一段15秒时长的唱歌、说话或者跳舞的视频。这项服务对使用快捷业务或国际速递业务的客户免费提供，但演艺界明星不包括在免费服务范围内。

为了能在节日期间“消除距离的阻隔”，澳大利亚邮政于11月11日推出了世界上首枚视频邮票。澳大利亚邮政对外事务顾问Michelle Skehan建议客户将视频邮票当作明信片：它是一个能在寄递途中被其他人所观看的信息。

对一项新服务来说，易于使用当然是非常重要的。邮政经营者运用一个快速响应码或称QR码将视频信息附在邮票上。客户在寄送“快捷”或“国际速递”包裹时会收到这种邮票，然后，客户可将其粘贴在自己的邮件上。使用“澳大利亚邮政视频邮票”应用程序，就可以扫描邮票并用自己的智能手机录制一段视频。客户在邮寄包裹后有12个小时的信息录制时间。使用者必须遵守该服务的使用条款，条款包括一个很长的违禁内容清单，非法、欺诈或者淫秽视频内容均属违禁范围。

## 录制信息

收件人收到包裹后，可以下载“视频邮票”应用程序，用智能手机扫描邮票后即可观看视频。

还有一种选择是在澳大利亚邮政网站上输入邮票的编码并在电脑上观看视频。视频内容90日内有效，客户可以下载视频邮票，以长期保存信息。

## 创新

新的特色邮票显示出邮政经营者在竞争激烈的市场是如何致力于技术创新和差异化服务，以改进客户体验。视频邮票的构想令澳大利亚邮政非常兴奋，从初期设计到产品投放仅用了5个月的时间。Skehan解释说，“我们在设计2013年的圣诞节活动时，知道自己想要一些不同以往的东西。我们感到这一构思既是数字化时代邮票发展的必然产物，又符合我们不断寻找方法促进人际交往的目标”。

澳大利亚邮政创新型视频邮票将销售至12月24日。尽管撰写本文时，评论视频邮票的市场接受程度为时过早，但Skehan认为，人们对视频邮票的反应会是“惊人的”。CM

Catherine McLean是自由撰稿人。



视频邮票

<http://auspost.com.au/parcels-mail/video-stamp.html>





### 澳大利亚

**澳大利亚邮政** 2012~2013年度的税后利润增加了10.9个百分点,达到3.12亿澳元(2.93亿美元)。业绩主要归功于包裹业务利润增长29.1%,抵消了传统函件业务2.184亿澳元的亏损。该邮政的首席执行官表示,成本管理和物流方面的投资将很快不足以弥补传统业务的损失。

### 比利时

**比利时邮政** 2013年第三季度的净利润为4,490万欧元(6,060万美元),与2012年同期相比增长了39.7%。这一业绩主要归功于包裹业务的蓬勃发展,比利时国内包裹业务量增长了7.7%,收入增长了980万欧元。

### 丹麦

**丹麦邮政**续签了与丹麦商人联盟(DSK)为期两年的合约,这意味着邮政客户能够继续在该联盟注册的便利店和超市领取邮件。DSK的成员占丹麦邮政700个代理点中的三分之一。该邮政期待通过这项合约能够推动包裹业务大幅增长,因为越来越多的客户更愿意自己领取包裹,避免发生错过上门投递的情况。

### 德国

**德国邮政DHL**报告称,受包裹和快递业务强劲增长的带动,其第三季度利润为6.46亿欧元(8.722亿美元),增长了7个百分点。尽管汇率和其他外部因素导致收入下降2.5个百分点,但并未阻碍利润增长。调整后收入与2012年同期相比增长3.4个百分点。

### 爱尔兰

爱尔兰通信部宣布,政府最终批

准了到2015年春季之前开发完成全国邮政编码系统的计划,邮政编码将由7位数的数字和字母组成。目前,爱尔兰是经合组织(OECD)国家中唯一没有邮政编码的国家。

### 意大利

**意大利邮政**推出了一项新的数字身份服务——邮政ID。客户通过该服务可以进行安全的网上支付,并在附属网站特别是移动设备上,办理政府的电子业务。客户必须在邮政网站进行注册,之后从苹果的iTunes应用程序商店或谷歌Play上下载应用程序,创建个人的6位数编码。

### 荷兰

**荷兰邮政**尽管有址函件量下降了12.2%,但第三季度的收入还是比2012年增长了22%,营业收入达到6,000万欧元(8,100万美元)。该邮政认为收入增加的原因在于实施成本降低措施,提高价格及实现包裹和国际邮件量的增加,这些抵消了传统邮件业务的损失。包裹收入增加5个百分点,增至1.92亿欧元,其国际业务收入增加2个百分点,增至4.15亿欧元。

### 新西兰

新西兰政府批准了**新西兰邮政**减少邮件投递服务的提案,提案建议从2015年7月开始,城市地区投递次数减少至每周3天。农村地区的投递将仍然保证每周至少5天,一类邮件业务将继续保持每周6天不变。减少服务是为了应对持续下降的信函量。

与此同时,作为弥补函件损失五年战略的一部分,新西兰邮政宣布计划在今后三年中裁员18%,减至2,000

个工作岗位。自2006年以来,函件业务量已经下降了30%。总部、分拣、零售和投递等部门将是裁员的主要对象。

### 波兰

为了应对不断下降的实物邮件量,**波兰邮政**推出了新的数字邮件平台envelo.pl。客户现在可从平台获得混合明信片 and 信件服务,还可打印邮资。波兰邮政希望进一步拓展该平台,进而提供安全的数字邮件业务,如在线发票、信函扫描、电子签名和电子合同等。

### 葡萄牙

据葡萄牙通信管理局ANACOM报告称,2013年第二季度葡萄牙的邮件量与2012年同期相比下降了9%。占总邮件量95.4%的非快递邮件与2012年同期相比下降了9.7%。尽管如此,快递邮件量表现较好,比2012年同期增加9.9%。

### 斯堪的纳维亚

**北欧邮政**报告估计,2013年丹麦信函量与2012年同期相比下降10%,瑞典下降4%,好于之前分别下降12%和6%的预计。受并购因素带动,北欧邮政第三季度的净销售额比2012年同期增长了4%,但该邮政表示仍须继续努力削减成本以弥补业务量的损失。

### 新加坡

**新加坡邮政**由于成本增加超过了收入增长,宣布将投资1亿新加坡元(8,020万美元)用于服务、创新和生产效率,并将继续投资跨境电子商务。2013年上半年,新加坡邮政的收入增长了32.7%,增至4.052亿新加坡

元,净利润增长了2.9%,增至7,300万新加坡元。

#### 瑞士

瑞士邮政的客户将很快能够选择是以实物还是数字的形式收取信件。瑞士的指定经营者正在内部试行一个安全数字平台,这个名为“电子邮局”的平台将允许客户选择从不同寄件人收取邮件的形式。用户可以在平台上将邮件存档或支付账单。

#### 英国

泽西邮政的客户现在可以通过短信息接收投递通知。那些注册“短信收件”服务的客户,可以在指定收件点领取包裹或小包时接到短信通知,以避免错过上门投递后需等待24小时的情况。

皇家邮政扩大了小包业务的尺寸范围,现在的包裹体积可以达到35 cm x 25 cm x 16 cm。该邮政称这种变化反映了包裹业务的持续增长,并能够让电子商务公司的运输成本减少一半。

#### 其他

美国电商巨头易趣(EBAY)宣布收购英国的当日速递服务公司Shutl,后者提供90分钟内本地递送服务。这项收购是易趣在美国和部分国际市场拓展其本地快速投递服务计划——“当天送达”(eBay Now)的一个部分。该项服务于2012年在美国旧金山推出,在本地的零售商和客户之间提供一小时内送达的寄递服务。

法国邮政和瑞士邮政的合资跨

境递送公司ASENDIA推出了一系列新的可跟踪电子商务产品。该公司将提供三个级别的跟踪查询服务:小件包裹入境或离境时的基本通知;小件包裹几个不同阶段的跟踪查询服务、保险服务,以及需签收投递和无需签收投递服务;对较贵重或30千克以下较重邮件,提供每天数个通知以及承保范围更大的保险服务。ASENDIA同时还宣布收购提供电商解决方案的爱尔兰软件公司eShop-World的40%的股份。该软件公司为零售商提供货币兑换、税金计算和订单支付处理等服务。Asendia称软件有助于商家提供更加透明的购物体验。

所有文字均由自由撰稿人Kayla Redstone提供。

## 创新提升质量信息



# GMS

全球服务质量监控系统

对于万国邮联的许多成员国而言,利用无线射频识别技术衡量邮件质量曾经只是一个梦想,现在已经不是了,利用全球服务质量监控系统(GMS),各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





**Guarantee the  
performance of your  
industrial tools  
in the long-term,  
that's her job.**

Patricia ROUGON  
Program Manager

C O N S U L T | D E S I G N | I M P L E M E N T | **S U P P O R T** | A D D V A L U E

With a comprehensive maintenance offering, SOLYSTIC maintains the efficiency and productivity of your processing plant. Specifically configured and tailored to your organisation, our offering is based on performance indicators, quality, and availability. It ensures full maintenance of the machine fleet and extends throughout their entire lifecycle, including third-party equipment and buildings.

With SOLYSTIC, progress through change.

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



Postal and logistics solutions