

自1875年起引领邮政行业不断前进

2015 年 12 月
2016 年 1 月 / 第四期

邮联

邮政收入实现增长

聚焦世界邮政日



万国邮政联盟
联合国专门机构

团结协作
保障邮件安全

ISSN 0041-7039



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

多哈邮政战略

2016 年前各国邮政将要实现的四大目标



1 改进网络



2 提供相关知识和专业技术



3 促进创新



4 推进可持续发展

更多信息请参见:

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

2015 年 12 月 ~ 2016 年 1 月

主 编: Faryal Mirza (FM)

专职作者: David Koch (DK)

供 稿 者: Clare O'Dea (CO), Emmanuel Duh (ED), Julian Ryall (JR)

中文制作: He Jianjun, Mi Xiaorui

设 计: Die Gestalter, Switzerland

征 订: publications@upu.int

广 告: faryal.mirza@upu.int

联系方式:

Faryal Mirza

临时宣传事务主管

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 31 11

电 邮: faryal.mirza@upu.int

网 站: news.upu.int/magazine

《邮联》杂志是万国邮政联盟的旗舰杂志, 于 1875 年创刊。《邮联》杂志按季度以 7 种语文出版, 密切关注万国邮联的活动, 专题报道邮政行业的国际新闻和发展情况。

本刊定期报道业界领袖人物专访, 并刊登深入探讨业界普遍关注问题的文章。本刊发行范围广泛, 遍及世界 192 个万国邮联成员国邮政, 包括来自各国政府和邮政的成千上万的决策者, 以及邮政行业其他相关各方。本刊被业界视为有关万国邮联和邮政行业的重要信息来源。本刊还用法文、英文、阿拉伯文、德文、俄文和西班牙文出版。

万国邮政联盟不对第三方广告宣传的产品和服务负责, 也不确保其承诺的真实性。本刊发表的文章并不一定代表万国邮联的观点。版权归万国邮联所有, 《邮联》杂志的文章、图片或插图未经允许不得复制。



封面: 盖蒂图片社

07 **特写**
非洲邮政论坛聚焦包容性发展
西非就邮政的角色展开讨论

08 **封面故事**
“保我安全, 送我速达!”
超过 40 个国家在开展宣传活动, 提升公众对邮寄危险物品及禁寄物品所带来风险的认识

16 **统计**
邮政收入与函件重量双双增长
万国邮联发布最新数据

20 **访谈录**
直入主题
黎巴嫩邮政首席执行官谈业务转型

22 **2015 年世界邮政日**
世界邮政日达到新高度
各国庆祝节日综合报道

26 **市场聚焦**
日本邮政为老年人送温暖
技术创新成为巩固邮政与老年人关系的纽带

28 **市场聚焦**
亚马逊计划拓展服务
电子商务巨头最新情况

4 **专栏**
简讯

5 **编者按**

29 **文摘**

服务质量

万国邮联研讨会为各国邮政提供创新工具



参加马尼拉研讨会的人员对有机会相互学习表示赞赏(照片:iStock)

最近,来自亚太地区 20 多个国家的邮政代表汇聚菲律宾马尼拉,参加万国邮联改善操作运营的专题研讨会。该研讨会于 11 月 30 日至 12 月 4 日举行,是万国邮联发起的全球各地区系列研讨项目的一个组成部分。参加这一全球项目的指定经营者达到 100 多个。

万国邮联国际局改善服务质量协调员 Mansour Gueye 说:“任何一个组织无论提供何种产品和服务,服务质量均是核心任务”。

他说:“邮政经营者面临的挑战是实施行动计划来满足高质量的服务要求”。

2012 年万国邮联卡塔尔多哈大会就认识到了质量这一主题的重要性,大会通过了 2013~2016 年改善服务质量项目的决议。该决议通过由世界各

地区制定,同时也是为世界各地制定的各项计划来执行实施,计划由各个国家在本地区开展并实施。

马尼拉研讨会的目的是帮助与会者熟悉万国邮联的各种解决方案,比如质量控制系统(QCS)等。利用条码上的数据,各国邮政可以通过这一工具确定国际运输环节中麻烦的瓶颈问题,这在供应链中也称为第二阶段“Leg 2”(参见《邮联》杂志 2015 年第一期《深度分析质量因素》)。参加研讨会的人员还有机会前往马尼拉邮政局及运营中的互换局进行参观。

柬埔寨

柬埔寨邮政改善服务质量经理 Roda Tep 也参加了此次研讨会。当被问及服务质量研讨会带来的益处时,她表示发言人

和与会者都分享了有益的知识 and 经验。

她补充说,研讨会“鼓励并激励我们在邮件处理中维护适当的标准”。她尤其强调关键绩效指标“帮助我们认识到自己国家的优势和弱点,还能帮助我们获得最大生产力”。

最近,柬埔寨报告称改善服务质量取得了一定成果,但是挑战仍然存在。

Tep 说:“柬埔寨的发展非常迅速,使得郊区的地址发生了变化,这些变化造成了用户信函投递的延误”。

她说,合作的航空公司缺乏标准电子数据报文互换系统则是另外一个明显的障碍,其他问题还包括人员专业能力欠缺等。她说:“只有极少数员工懂得如何理解和分析各种绩效报告”。

2014 年万国邮联授予柬埔寨

编者按

改进供应链

当黎明的曙光照耀“多哈邮政战略”，万国邮联的工作节奏开始加快、工作密度开始加大，全球邮政网络现代化的工作逐渐集中到地区性研讨会上。这些研讨会的目标都是为了改善服务质量，本期《邮联》杂志中介绍的马尼拉活动就是其中一例。各国的实际情况证明了这种培训型研讨会的重要性。

在其他新闻中，《封面故事》介绍了各地开展的如火如荼的宣传活动。这项活动的目的是提高公众对危险物品和禁寄物品的认识。40多个国家参加了活动，通过宣传和沟通，让用户能够在使用邮政寄递这些物品之前仔细认真考虑。活动的目标是在确保邮件尽可能高效流通的同时，使供应链上的所有合作伙伴都能感到邮政网络是一个更加安全的场所。

2015年世界邮政日的《特写》栏目，介绍了全球各地热烈庆祝这一国际性节日的盛况。很多邮局敞开大门欢迎公众参观、推出新的产品和服务、向老年人和病患伸出援手、表彰全国书信写作比赛的获奖者……如果能一一列举所有的庆祝活动，该是件多么美好的事情！感谢大家继续利用这个日子展示自己对邮政的充分信任。

主编：FARYAL MIRZA

5

寨C级服务质量证书，获得该证书意味着邮政经营者在总体质量管理过程中取得了长足进步。

伊朗

来自伊朗邮政的邮政专家Saber Keramati表示，参加万国邮联的改善服务质量项目“就像是在学习开车，而这个项目研讨会的作用就像一所驾驶学校”，帮助伊朗邮政提高专业水平并改进操作运营，特别是在用户服务方面。

2014年伊朗邮政被授予B级服务质量证书，该证书主要侧重于邮政经营者在互换局和分拣中心的运营以及与航空公司、海关、安全部门和其他邮政经营者等关键合作伙伴的合作。

菲律宾

来自菲律宾邮政的Olivia

Valderama表示，对于菲律宾指定经营者而言，国际运输阶段是最根本的服务质量挑战，因为菲律宾邮政“缺乏能够准确了解总包发运时间的反馈机制”。

另外一个挑战是邮件的安全问题，即“违禁物品邮件/破损邮件”问题。Valderama称，菲律宾人也要求获得更好的计算机处理流程以实现国内的互联互通。她强调指出，菲律宾是由7,000多个岛屿组成的。

Valderama说，“研讨会指导我们学习如何在达到国际标准的同时改善服务质量。实现项目里程碑所需要的战略和工具都已经非常齐备了”。

地区性方法

万国邮联顾问、系列研讨会的组织及负责人Ján Bojnanský表示，质量控制系统报告为改善

服务质量提供了绝佳的行动基础。万国邮联成员国的指定经营者可以免费下载质量控制系统等在线工具，但是很多指定经营者要么根本不知道这些技术的存在，要么还没有实施。

作为斯洛伐克邮政电子商务业务的负责人，Bojnanský从本国邮政的经验出发称：“我认为，质量不是钱的问题”。他强调说，尽管斯洛伐克指定经营者并不具有最先进的设备，但仍然在服务质量方面取得了优异的成绩。

他说：“提高质量需要充分利用已有的工具”。

除了各种在线工具之外，马尼拉研讨会还集中介绍了包裹处理及获得万国邮联服务质量证书的流程。研讨会由万国邮联、亚太邮联和菲律宾邮政联合举办。DK

万国邮联总部的突尼斯壁画“生活乐趣”



Jessica Schultz 站在万国邮联总部 Gorgi 的壁画作品前

近来,在万国邮政联盟伯尔尼总部陈列的一幅现代壁画吸引了大家特别的关注,原因是一位美术史学家专门从美国前来将该陶瓷艺术品录入文献。

Jessica Gerschultz 是美国堪萨斯大学的助理教授,从事非洲和非裔美国人方面的研究,她正在为一本关于突尼斯现代主义的书进行调研。她亲自前来观览这幅名为“生活乐趣”的壁画,该画作是突尼斯著名艺术家 Abdelaziz Gorgi 于 1963 年创作的。

Gerschultz 说,“看到 Gorgi 的又一幅作品令我非常激动,特别是这样一幅保存完好的作品”。

超现实主义

万国邮联的这幅壁画是在欧洲发现的 Gorgi 仅有的三幅作品之一。这幅超现实主义的作品描绘了一轮红日下两位音乐家在小船中的场景,作品是 1965 年突尼斯邮政管理部门赠送给万国邮联的礼物,作品曾经陈列在伯尔尼总部的旧址,1970 年移到现在的位置。

陶瓷大师

Gorgi 这一时期最著名的陶瓷砖作品是莫纳斯提尔总统府大楼的正面,描绘了马匹、树木和海洋生物的抒情场景。万国邮联的这幅壁画也属于同一类型,描绘了带有突尼斯文化遗产

象征的幻想中的水下景观和花园景观。

Gorgi 于 1944 至 1949 年在突尼斯美术学院学习;1949 至 1953 年,他前往巴黎进一步接受陶瓷方面的教育。Gorgi 是突尼斯学院(École de Tunis)的创始成员,该学院的成员包括来自突尼斯、法国和意大利的突尼斯现代主义运动的先锋艺术家们。

Gorgi 作为一名曾设计过多枚邮票的艺术家,与万国邮联授予的荣耀相得益彰。

万国邮联除了拥有世界上最多的邮票收藏之外,还有非常丰富的艺术品集藏,其中大都是在其漫长的历史中各成员国馈赠的礼物。CO

非洲邮政论坛聚焦 包容性发展

2015 年 12 月非洲各国邮政部长级领导和高级官员汇聚科特迪瓦,探讨各国邮政在国家发展中的作用、邮政金融包容性以及更广泛地通过邮政网络“连接且告知并让每一位市民参与其中”。

文:
DAVID KOCH

科特迪瓦邮政和信息通信技术部部长 Bruno Koné 强调了各国邮政充分参与社会经济发展所面临的机遇。他告诉与会代表:“一切都已落实到位,长期被忽视的邮政部门能够在服务经济活动和服务人民方面充分发挥作用”。

万国邮联国际局副局长帕斯卡尔·克里瓦兹也出席了会议并讲话,他指出,论坛的主题同万国邮联的目标密切相关,十分契合。Koné、克里瓦兹以及其他高级官员出席为期两天的论坛,凸显了邮政在推动非洲国家发展中的作用已日益得到认可。

Koné 强调指出各国邮政应该进行改革,在国家发展战略中将自己定位为核心参与者。

他说:“同以往相比,今天的邮政部门愈发需要超越自己的传统使命,在发展中真正发挥能动作用”。

高效运营

在论坛上发言的高级官员还有泛非邮政联盟秘书长 Younouss Djibrine。他指出非洲各国邮政面临的重大挑战包括快速自由化产生的“残酷竞争”、令人眼花缭乱的技术创新以及消费者越来越复杂的需求。

他还批评了其他国家邮政的合作伙伴,称他们正在损害万国邮联“最神圣不可侵犯的根本原则”,包括普遍性和一个邮政领域。面对这些困难,他呼吁各国邮政从整个非洲大陆的视角看待邮政创新和包容,特别要关注那些没有正式银行



400 名与会者齐聚阿比让(照片:iStock)

账户或未能获取其他金融服务的人群,他说这个群体所占的人数超过整个成年人口的 76%。

Djibrine 还敦促各国邮政将投入发展的资源最大化,同时降低高额汇款费率,消除数字鸿沟,改善政府服务准入并为目标人群创造经济机遇,同时还要改善并保持服务质量。

他说:“非洲邮政行业的所有参与者必须齐心协力,努力实现非洲大陆的包容、创新和全面的一体化”。

12 月 10~11 日,来自 31 个国家的约 400 名与会者出席了在科特迪瓦政府所在地阿比让举行的论坛。**DK**



“保我安全,送我速达!”

对于一般邮政用户而言,通过国际邮件寄递锂电池或洗甲水似乎不会存在任何危害。然而,万国邮联已启动一项活动来提高公众对类似风险的认识。

文:
DAVID KOCH

随着邮政越来越多地被用于日用消费品的投递,随之而来的风险也不断提高。电池起火及其他类似事故会带来致命的后果,还可能发生延误、增加成本并造成财产损失。而对于不了解国际邮政运输规则的用户而言,自己的邮件不能及时投递也会令他们很沮丧。他们可能并不清楚邮寄某些物品会给邮政员工、全球供应链合作伙伴以及公众的健康和安全带来风险。

万国邮联的活动不仅能提高公众对这些问题的认识,还有助于减少延误的发生,同时还可以展现邮政指定经营者对供应链上相关各方权益的关心。

国际规则

万国邮联《邮政包裹手册》第18条是危险物品和其他禁寄物品的相关规定。邮政禁寄的危险物品不仅包括爆炸性物质,而且包括仿制的或惰性的爆炸物品,比如新奇小手雷,此外还有易燃物品和放射性物质。

尽管如此,万国邮联邮政经营理事会的邮政安全小组成员还是达成共识,认为开展旨在提高公众认识的宣传活动将给各国邮政提供支持。这项宣传活动将成为万国邮联成员国和国际

局在这一领域开展合作的模式,国际局宣传处与邮政安全工作组密切合作,确保推出的活动符合目标。

万国邮联这项活动的口号是“保我安全,送我速达”。宣传工具包里含有动画视频,主人公是包裹。视频介绍了邮寄爆炸性物质、易燃物质、假冒或盗版商品的危害。普通的“安全”包裹会在供应链上畅行无阻,但包含危险物品和禁寄物品的“有害”包裹一经发现则会被扣留。

希望参加活动的指定经营者可以使用并按照其认为合适的方式改编邮联的宣传材料。这些材料易于根据不同的市场和语言进行改编,目前已有英文版、法文版、阿拉伯文版、俄文版、中文版、葡萄牙文版和西班牙文版。支持宣传活动的机构有国际航空运输协会、国际民航组织以及世界海关组织。

锂电池

锂电池逐渐成为邮政服务的主要担忧,因为无所不在的消费电子产品中,如智能手机、笔记本电脑和电子香烟等,锂电池的存在非常普遍。这些物品常常要跨境运输到希望为其遥控汽车和无人机等产品寻求高性能电池的业余爱好者



中国香港邮政等邮政经营者将宣传材料嵌放在自己的网站上方便大家使用

手中。哈萨克斯坦指定经营者还提出,由于电子商务的发展而通过邮政寄递的电子香烟数量不断增加。

在阿拉伯联合酋长国,迪拜是一个电子产品进出口的著名贸易枢纽,特别是出口到北部和东部非洲地区。阿联酋邮政注意到很多用户并不了解锂电池与其他电池之间的区别。该邮政负责卫生、安全和检验的高级主管 Jassim Rabia Al Awadhi 说:“我们不能阻止技术的进步,但是我们需要方便用户,让他们知道通过邮政可以寄送什么、不可以寄送什么”。

阿联酋邮政正在利用 3 种语言(阿拉伯语、英语和乌尔都语)的宣传材料,首先提高其超过 240 个国籍的国际员工在这方面的认识。

Al Awadhi 说:“我们将这项活动有效地加入到自己的活动中来,提高大家的认识,为此我们对万国邮联表示感谢”。

除此之外,他还强调与海关保持密切的合作关系也至关重要。

他解释说:“我们自己并不对邮件进行查验,因此这是一个重要的环节。公众并不知道对邮政包裹进行查验的其实是海关而不是邮政”。

阿联酋邮政将与该国海关管理部门签署

谅解备忘录,在增强透明度的同时促进双方的合作。

国际供应链上的各方都在采取各项新措施来确保安全。万国邮联的姊妹机构国际民航组织于 2013 年对其规则进行了更新,要求各国邮政必须满足特定的条件才能够运输含有锂电池的设备,而且运输的锂电池必须始终安装在设备中以防止破碎。

在撰写本文时,26 个国家的邮政已经获得国内民航管理部门的批准,可以运输含有锂电池的设备。质量好的电池通常比较安全,但廉价的替代品往往隐藏着较大的风险。



万国邮联《邮政包裹手册》危险物品和禁寄物品的相关规定

http://www.upu.int/uploads/tx_sbdownloader/actInFourVolumesParcelPostManualEn.pdf

含锂电池设备的运输

<http://www.upu.int/en/activities/postal-security/dangerous-goods.html>



私营速递公司 UPS 的一架货运飞机舱内发生火灾后(照片:美国邮政总局)

皇家直布罗陀邮政局是 26 家得到批准运输含锂电池设备的邮政之一,该批准于 2015 年 10 月开始生效。直布罗陀是英国的海外领地,因历史上曾作为重要的军事战略基地而闻名。皇家直布罗陀邮政也在较早就通过了管控邮件中危险物品和禁寄物品的政策。

在面积不足 6 平方公里的范围内,直布罗陀指定经营者服务的人口数量约为 32,000 人。皇家直布罗陀邮政首席执行官 David Ledger 说,由于面积小,邮政能够迅速地推行政策,使之成为一块实验田。举个例子,当国际邮件将香水列为禁寄品时,邮政工作人员便被立刻派往所有香水销售商店进行新规定的宣传,以便这些商店能够将新的限制规定告知观光购物者。

最近,邮政员工针对含锂电池邮件的运输接受了全面培训,这对于想要通过邮政对 iPad 等电子产品进行退货的消费者来说尤为重要。直布罗陀的指定经营者聘请了外部专家来指导管理层和员工学习邮件中危险物品的控制流程,培训最后阶段还对所有员工分别进行了测试。

Ledger 说,咨询专家也确认了边境管理机构及经过培训的合约寄件方工作人员能够对规定及时了解,后者包括运营中心和大宗邮件寄递方。最后,项目还包括一个“教师培训”部分,从而使所有新员工都可以得到来自内部的指导。

Ledger 说:“在柜台上岗之前必须通过这项培训”。

提高认识

直布罗陀邮政同时利用万国邮联的材料开展了提高公众认识的宣传活动。例如,在邮局的屏幕上为排队等候的用户连续播放万国邮联的动画视频,还将视频上载到自己的网站上。

邮局的墙壁上张贴了详细介绍寄递物品“注意事项”的大型海报。

Ledger 说,“我们撤掉了墙上所有其他内容的通知,以免分散人们的注意力”。

所有的邮筒现在都安装了信息板,强调寄件人有责任寄送安全物品。与此类似,马耳他邮政也参加了危险物品方面的宣传活动,在马耳他及

锂电池

希望运输含锂电池设备(ECLB)的指定经营者需要满足两个条件:

- 接收要进行空运的内含危险物品的邮件时,需要具备相应的流程并进行一定的培训,以对此进行控制;
- 在接收和运输含锂电池的设备之前已获得国内民航管理部门的相应批准。

戈佐岛的所有 36 所邮局发放万国邮联的宣传材料。这两个岛屿是地中海群岛国家中的两个主要岛屿。

马耳他邮政客户体验部门负责人 Yolande Spiteri 表示,提高相关方面的认识有助于理顺邮政服务,因为这使用户了解哪些物品会给其他邮件带来损害,甚至会给工作人员及公众带来伤害。

她说,“这有助于提高公司的效率,从而帮助我们为用户提供更好的服务”。

这也对马耳他邮政为减少危险物品已采取的措施进行了补充。根据标准处理流程,该邮政的工作人员有责任知道所有禁寄物品的清单,这样才能够发现空运邮件申报单中的问题物品。Spiteri 称,邮件进入机场后也会进行 X 射线检查。

她还补充称,“我们这些到位的措施可以确保邮件流动的效率高,同时确保公众及我们自己人员的安全”。

白俄罗斯指定经营者 Belposhta 也参加了“保我安全,送我速达”的活动。该指定经营者报告称,他们通过邮局发放万国邮联的宣传材料,并在公司网站上进行宣传。

巴巴多斯邮政通过社交媒体宣传万国邮联的动画视频,并且计划在各邮局设立宣传栏,同时设置电视屏幕播放万国邮联的视频材料。

来自奥地利邮政的 Adam Christian 介绍说,奥地利 520 所邮局均备有万国邮联的活动宣传页,旨在帮助工作人员向用户解释保护邮件安全的重要性。

Christian 说,“实际上,是我们自己的员工告诉我们图文宣传页能够有助于向用户更好地传递信息”。他还表示,个人寄件方更加需要提高对危险物品的认识。

他补充说:“万国邮联的宣传页是非常好的信息来源,意味着我们不需要再自行制作宣传材料”。

加强管控

在中国香港,过去几年出境邮件持续激增,随之而来的含有锂电池等禁寄物品的邮件数量也在增加。据中国香港邮政表示,该邮政从 2013 年 9 月起已严格拒绝接收内含香水、打火机和锂电池等物品的空运邮件。

收到的邮件被送去进行 X 射线扫描,没有通过扫描的邮件最终会被送往航空邮件中心,在



宣传海报摆放在白俄罗斯邮政柜台的显著位置
(照片:白俄罗斯邮政)

邮政员工到场的情况下由香港国际机场的指定安保机构民航安全公司进行开箱验视。

但是,经过 X 射线检查发现很多与锂电池相像的物品,包括一些计算机的硬盘等。其结果是很多邮件都被送往开箱验视,需要花费大量的时间和人力。

香港邮政为了提升公众的合作意识,正在对用户进行宣传教育工作。香港的各邮政局所、居民区和街头都张贴了宣传海报。带有中文字幕的万国邮联危险物品宣传视频在配有电视的邮局和公司网站上循环播放。同时,无线电广播也提醒人们不要在邮件中夹杂危险物品。

指定经营者报告称他们的努力取得了非常显著的成效,大家都已经认识到邮政对危险物品



《邮联》杂志 2012 年第二期《封面故事》
安全规范相关内容

http://news.upu.int/uploads/media/union_postale_2_2012_en.pdf

宣传活动视频

<http://news.upu.int/outreach/keep-me-safe-to-get-me-there-faster/learn-more/>

的管控非常严格,网上交易者也因为害怕自己的邮件在不返还邮资的情况下被退回,所以尽量避免寄送危险物品。

与此同时,在乌干达邮件安全也开始成为“涉及国家安全的首要问题,特别是在全球恐怖袭击和相关威胁日益严重的情况下”,乌干达通信委员会发言人 James Mpango 这样表述。

Mpango 说:“安全方面的挑战很有可能随着企业参与者的增加、新的电信创新技术的利用和产品范围的扩大而日益严峻,这些产品同时还带来了新的安全问题,比如网络安全”。

他说,乌干达出境邮件的最大困扰是毒品和象牙等非法商品,而这只是各国邮政方方面面的禁寄物品中的一部分。

安全标准

西班牙指定经营者、西班牙邮政安全主管 Javier Pumares Puertas 表示,随着电子商务的发展,通过邮政寄递的电子设备数量不断增加,其中很多设备都含有锂电池,危险物品的问题就衍生出来。他说:“预计这种情况还会增加”。

Pumares 称,西班牙邮政采取了一系列措施来控制通过邮政系统流通的危险物品。他说,“西班牙邮政一直利用用户申报及产品原产地的相关信息来对邮件内件采取监控措施”。整个供应链上也采用了 X 射线扫描等安全措施。



渗漏的包裹(照片:美国邮政总局)



直布罗陀所有的信箱都有这些标记(照片:直布罗陀邮政)



锂电池造成的危害(照片:美国邮政总局)

Pumares 表示:“通过面对用户开展的宣传活动,所有这些措施都得到了强化”。他补充说,工作人员也都接受了特殊培训。西班牙邮政正在使用万国邮联危险物品宣传活动的材料。

他说,“万国邮联在这方面的表现至关重要”,他同时强调,万国邮联努力与邮政及运输供应链上其他利益相关方建立合作关系,在安全第一的前提下“确保各邮政机构之间的邮件互换”。

重大风险

这项宣传活动希望以轻松的语气与大家交流,但是危险物品带来的威胁却是非常严重的,特别是在涉及航空安保和安全问题的情况下。对于万国邮联邮政安全项目经理 Tripp Brinkley 而言,这些威胁一点儿都不陌生,他曾经在美国邮政监察局工作过 25 年。

他说,拦截危险物品简直是“家常便饭”。随着通过电子商务平台进行商品销售的个人卖家数量上升,这一问题变得越来越紧迫。他表示,这些个人卖家与大型承运商不同,他们通常不了解危险物品和禁寄物品的管理规则。

他引用了美国的一个案例来说明,曾经有人试图通过邮政寄递仍残留有燃料的摩托车化油器。

他说,当工作人员注意到气味异常之后通知了邮政监察员,“那些烟气确实造成了恐慌。我们对员工进行了如何发现危险物品或可疑物

品的相关培训,实际上他们在识别这些物品并采取相应行动方面做得非常出色”。

另一个案例是一位木工企图寄送一加仑家具清漆,结果盛放油漆的容器在运输途中发生了开裂。Brinkley 补充说,“他很可能没有想到这种行为会带来什么危险”。

电动滑板

两轮电动滑板,也就是我们通常说的悬滑板,其内部的故障电池引发的火灾和爆炸事故也不计其数。一些国际航线已经禁止旅客携带滑板登机。最近发生的一个案例是澳洲维珍航空公司在好莱坞明星罗素·克洛的儿子即将登机前拒绝他们携带滑板乘机。克洛在推特上对此表示非常失望,随后收到了航空公司在推特上的回复:“嗨,罗素,鉴于对电动滑板内锂离子电池的安全考量,澳大利亚所有主要的航空公司及世界上很多航空公司都已禁止携带滑板登机”。

类似易燃物品的潜在危险可能导致飞机火灾的发生。2010 年曾经发生过类似灾难,当时一架装载快递公司(非指定经营者)货物的波音 747 飞机在迪拜附近坠毁,机上两名机组人员均遇难,失事原因就是主舱中一个托盘的货物失火。

最终事故报告并未确定火灾的确切原因——很多证据随残骸被破坏掉了,但值得注意的是在货物中有“相当大量的锂电池”。尽管失事原因仍然模糊不清,但电池可能出现了“热击穿”,也就是热量引起电池成分自发组合并引起火灾的一种现象。根据 2010 年的报告,火势随后蔓延至其他可燃物品。

安全标准

根据 2012 年万国邮联大会的要求,所有成员国都必须强制执行安全标准。这些标准本身就是万国邮联安全工作组这一机构间委员会的工作成果。安全工作组的代表来自万国邮联成员国和主要的国际组织,如国际航空运输协会、国际民航组织、世界海关组织和美国运输安全管理局(TSA)等。

2010 年年末, TSA 对发往美国的国际邮件单方面推行了严格的安全筛查措施,因此万国邮联成立工作组以提高全球邮政供应链上的安全标准。TSA 是在发现一架飞往美国的私营快递航班上藏有两个带有炸弹的包裹之后采取上述应对措施的。这两个包裹的寄发地是也门,分别在迪拜和英国被拦截。此后,万国邮联开始努力推进相关各方共同为全球邮政供应链提出标准化

的安全标准,以加强对空运邮件的安全要求。

万国邮联出于安全方面的考量,引入两项新的安全标准草案。2015 年 10 月,标准委员会将最新的规范修改提交万国邮联邮政经营理事会审议通过,从而使标准的制订达到一个里程碑。这一最终步骤的完成将这些标准的状态升至“获批生效”。

S58 标准定义了重要邮政设施的通用安全措施,如互换局或安全检查设施等。标准内容涉及很多方面,例如详细的书面安全计划和考虑地区犯罪率在内的年度风险评估等。

标准还总结了设计特色方面的要求,如围墙周边个人和车辆辨别所需要的照明条件等。文件中概括的其他元素还包括重要邮政设施出入控制及人员培训等方面的内容。

S59 标准规定了航空邮件处理设施中对邮件筛查的要求,总结了针对认定为高风险邮件的必要筛查方法,及针对已经装入容器或邮包的邮件所应该采用的检查技术等。对于不能通过的邮件则规定了标准的通知流程。对于已接收的邮件,标准则明确规定了所需提供的相应文字说明。

邮政经营理事会的邮政安全工作组是这些标准的开发和制订主体。该工作组在与国际民航组织有关空运货物和邮件方面的规则进行系统的比较后,称这些标准“与其他安全规定相符”,并在 2015 年 10 月的一份文件中指出这些标准“相当稳定”。

使邮政更安全

指定经营者正在同航空公司及海关进行密切合作,在确保安全和安保的同时简化邮件在全球范围内的流动。然而,用户在预防危险物品进入供应链方面的合作也是十分必要的。指定经营者通过持续发布一致的信息,能够有助于培养公众更安全的寄递习惯,确保邮件运转高效流畅。DK

了解更多邮政安全相关信息,请联系:

Tripp Brinkley, tripp.brinkley@upu.int

参加提高公众认识活动,请联系:

Faryal Mirza, faryal.mirza@upu.int

补充报道由 Faryal Mirza 提供

问答

巴拉圭邮政安全顾问 Ricardo Sorazábal 谈供应链相关问题

《邮联》季刊:危险物品和禁寄物品给您的邮政带来了哪些风险?

Ricardo Sorazábal:这类邮件的内件会给我们的服务质量带来巨大的影响。当邮件被自动检出或封装不当时,就会从邮件处理系统中分离出来,这样一来,我们便无法履行将邮件送达收件人的承诺,从而导致用户的不满。

危险物品还会给我们的员工及邮政供应链上所有人的身心健康造成威胁。

近年来这一问题进展情况如何,特别是随着电子商务的发展有些什么变化?

随着电子商务的蓬勃发展,我们付出了更多的努力以确保危险物品、禁寄物品无法通过这一市场进入邮政。我们的国家在网络购物方面成长迅速,每天都有越来越多的人对如何寄递物品产生兴趣,因为很多时候人们想买的东西都包含危险物品。邮政员工设想,如果这些物品处理得当便不会发生危险,因此需要告知人们这些物品如何运输,以确保它们不会给邮政供应链的任何环节带来危险。

邮寄哪些物品是最危险的?

爆炸物品,比如烟花、弹药、火药、照明弹和爆竹等。

含有压缩气体的丙烷罐、潜水用氧气瓶或者其他任何含有压缩气体的物品。

易燃液体,包括打火机、火机油、油性涂料、木器清漆、溶剂类磁漆、粘合剂、香水和须后润肤水、指甲油和美甲凝胶等。

易燃固体,如火柴和煤炭等。

氧化物质,包括泳池用化学药品、双氧水和漂白剂等。

危险物品还包括有毒或感染性物质,比如杀虫剂、农药、汞化合物、细菌和病毒等。

放射性物质也会带来危害,如放射性废物、放射源、烟雾报警器,以及其他腐蚀性物质,如湿电池、水银、盐酸等。

其他类别的危险物品还有磁性物质、干冰和锂电池等。

为了减少危险物品进入邮政,您所在的邮政采取了哪些措施?

我们培训一线收寄包裹的员工,让他们能够给用户解释这些物品在经过邮政网络时会带来什么问题,以及处理这些物品会给人们带来哪些风险。

如果用户无论如何都要寄递包裹,我们也对如何封装这些物品进行了培训。一线员工验视要寄送包裹的内件并确保没有禁寄物品在内,这一点非常关键。

我们加强了与海关、国家民航局(DINAC)以及国家禁毒秘书处(SENAD)的合作,并采用国际民航组织的所有指令,进行更加严格的管控。

还需要注意的是,我自己作为邮政安全顾问同时参加了国内外的各种研讨会,能够将自己学到的东西传授出去。

万国邮联针对危险物品的宣传活动对你们的工作有怎样的帮助?

宣传活动对我们总是有很大帮助,它回答了用户和员工最常提出的问题。所使用的术语和传递的信息非常清晰明了,这反过来也有助于我们传递文件资料中提出的建议。

我们将其用作用户的宣传教育指南,让用户了解哪些物品可以而哪些物品不能通过邮政运送,并提醒他们如果寄递的邮件中不含有危险物品,邮件就能够更迅速地送达,因为这样的包裹被国内外海关或其他相关主管机关拦截的可能性会小很多。DK

Keep me safe to get me there faster



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

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

Check before sending.

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



ICAO



UPU
UNIVERSAL
POSTAL
UNION



邮政收入与函件重量 双双增长

万国邮联最新数据显示,指定经营者的邮政收入及函件重量双双获得增长。

文:
ANDREAS BRITT
信息图:
DIE GESTALTER

全球指定经营者的邮政业务收入获得增长,2014 年的收入达到 2,390 亿特别提款权(3,300 亿美元),名义收入比上年增长 2%,增长的原因部分是电子商务的发展。

尽管全球函件量下降 2.6% 至 3,274 亿件,但国际函件和邮政包裹的重量却增长了 31%。这一增长表明寄递重量在 2 千克以内的邮件,通常是网购件,人们更倾向于使用函件,这比通过邮政包裹寄递要更加便宜。

此外,国内信函量下降了 2.5% 至 3,239 亿件,而国际信函下降了 7.3%,降至 34.6 亿件。

包裹

国际包裹寄递量也有所增加,数量增至 1.01 亿件,上升 5.7%。这一增长主要来自三个地区:工业化国家、拉美和加勒比地区以及欧洲和独联体。包裹的重量也有所增加,国际邮政包裹重量数据显示,包裹重量比 2013 年增长约 12%。

万国邮联经济学家 José Ansón 说:“包裹量增长的根本原因是电子商务两位数的增长,无论在国内或国际层面均有这样的表现”。

他说,这些增长的数字反映出如今的用户愿意使用邮政服务并为之买单,但同时他也补充说,未来的用户并不一定会这样情愿,因为大规模的电商企业,如亚马逊等,已引入了新的投递模式。

2014 年运输的国内包裹数量增加了 3.1%,接近 73 亿件。这一增长均来自两个地区——工业化国家及拉美和加勒比地区,增长率分别为 3.7% 和 18%。其他地区的包裹量全都出现了下降,其中非洲地区下降了 30%。但是 Ansón 也提醒说,近年来包裹量出现不稳定的趋势,数据的空白也影响了统计的可靠性。

Ansón 同时提请注意说,指定经营者可能并没有完全发挥出自身的潜力,普遍情况下,年增长率应该有望达到 10% 以上。

Ansón 说:“当前的情况说明各国邮政并没有完全抓住电子商务带来的机会”。

邮政收入

从财务方面来说,2014 年函件收入仍然占到全球邮政总收入的 41.8%,达到 1,380 亿美元。同时,包裹和物流业务收入占总收入的 19.1%(约为 630 亿美元),而 2013 年这一比例为 18.6%。

2014 年金融业务收入为 564 亿美元,占到指定经营者平均邮政收入的 17.1%,与 2013 年的 14.5% 相比有所提高。2014 年,邮局其他商品的销售收入,包括从移动电话到糖果玩具的所有商品,在总收入中的占比仍保持在 22%(726 亿美元),同 2013 年的 23.5% 相比基本持平。

网络

总体上说,2014 年邮政网络的规模似乎有所扩大,邮政网点的数量增加 0.5%,达到 679,504 个,其中约三分之二网点的员工都来自指定经营者。

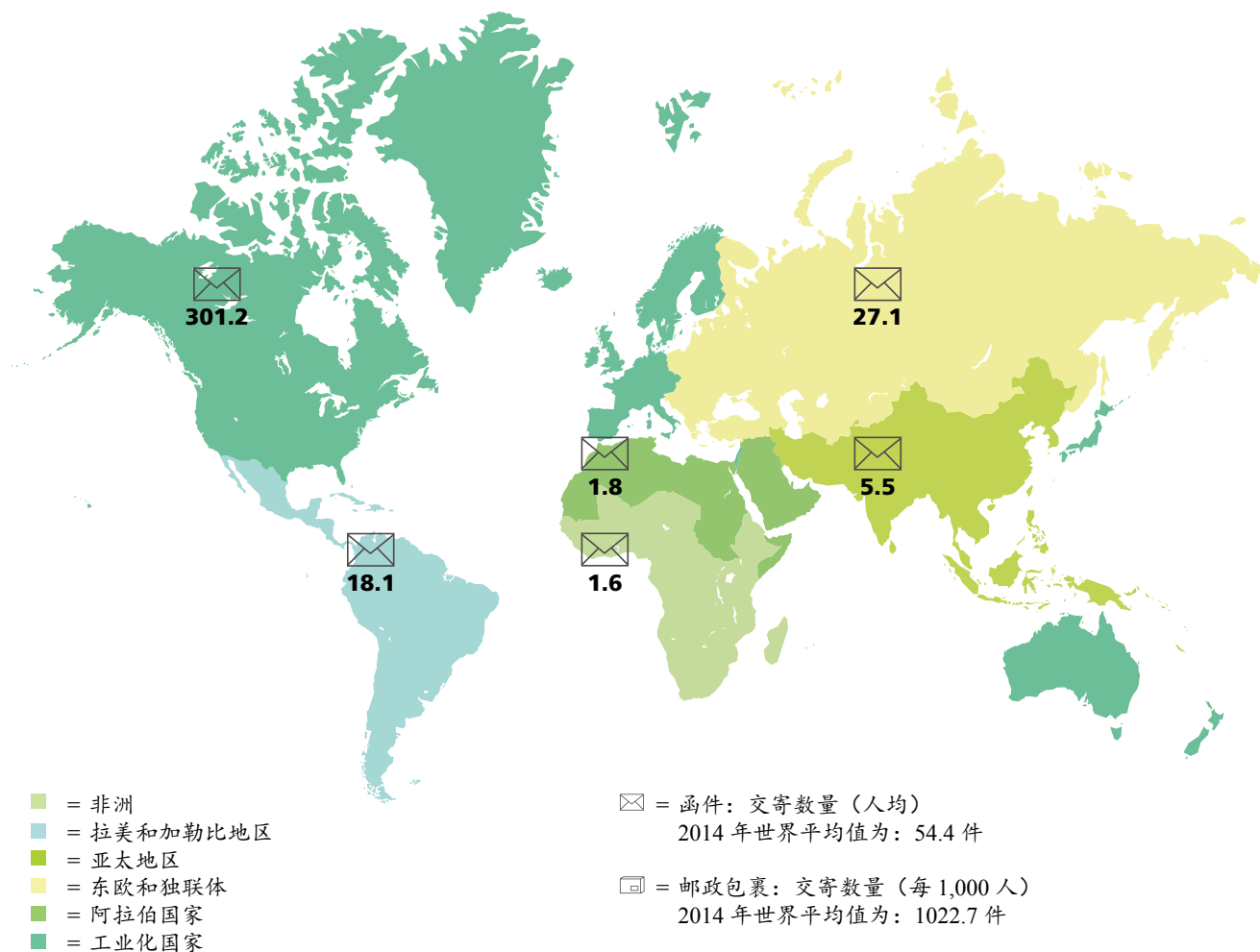
邮政直接经营的网点数量略有下降,减少了 1.5%,这说明了邮政在向外部合作伙伴特许经营方向转变。2014 年各国邮政员工人数达到 524 万,与上年同期相比下降了 2.4%。

上门投递

据万国邮联估计,全球 85.6% 的人口可享受上门投递服务,11.3% 的人口仍需要到邮局收取邮件,另有 3.1% 的人口仍然不能获得任何邮政服务。这些数字贴切地反映出拉美和加勒比地区的状况。

同时,非洲的上门投递率仍然很低。超过一半的非洲人口还需要到当地邮局收取邮件。在一些阿拉伯国家中,邮政服务的获得也存在一定问题。63.3% 的阿拉伯国家人口可以享受上门投递服务,只有 5% 以下的人口还没有获得邮政服务。

相比之下,几乎所有的亚太地区用户(98.5%)均可以享受上门投递服务。统计数据也显示出欧洲和独联体的上门投递率相当高,达到 97.1%。据估计,在工业化国家中,96.6% 的人口可以享受上门投递服务。AB

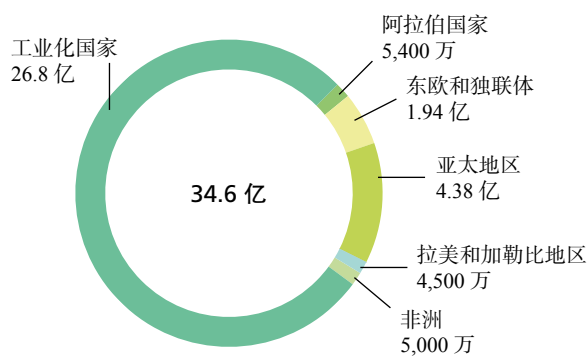


函件

2014 年业务总量:
3,274 亿件
2013~2014 年:-2.6%

国内业务:
3,239 亿件(占业务总量的 99.0%)
2013~2014 年:-2.5%

国际业务:
34.6 亿件(占业务总量的 1.0%)
2013~2014 年:-7.3%



国际业务量(按地区估计, 2014 年)

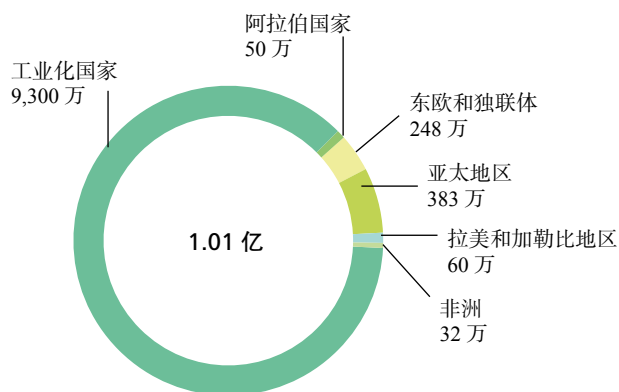


普通包裹

2014 年业务总量:
73.79 亿件

国内业务:
72.77 亿件(占业务总量的 98.6%)
2013~2014 年:+3.1%

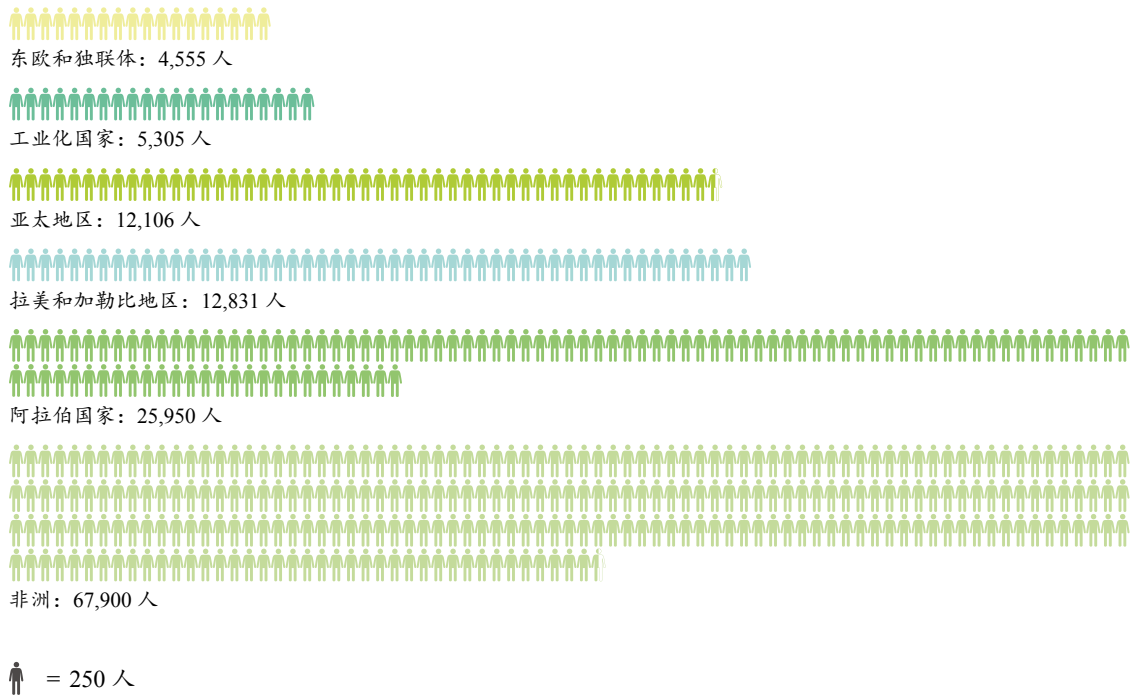
国际业务:
1.01 亿件(占业务总量的 1.4%)
2013~2014 年:+5.7%



国际业务量(按地区估计, 2014 年)

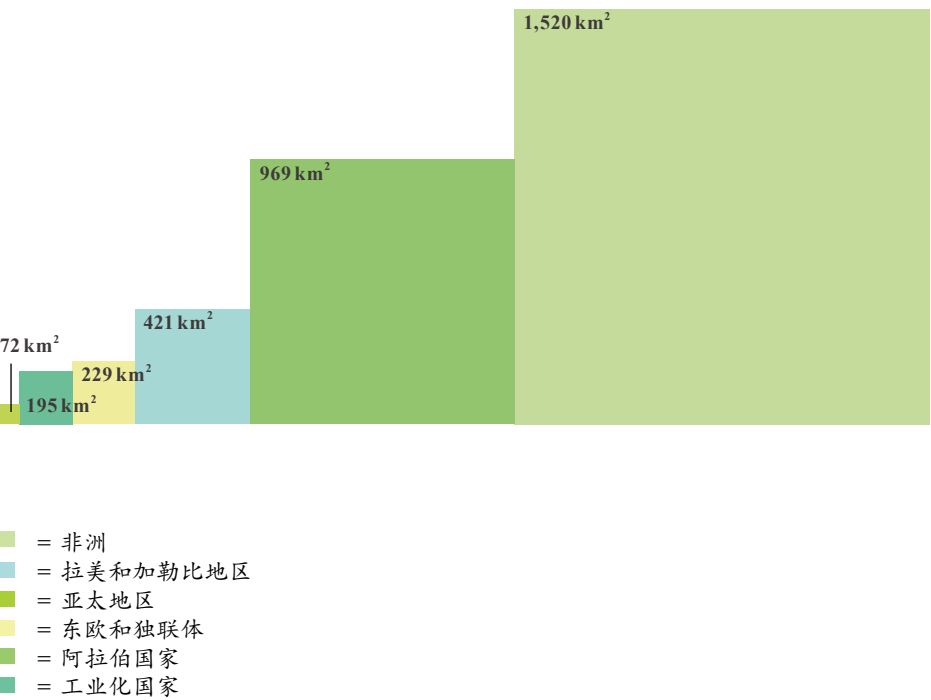
每个邮政局所服务人口数量

2014 年世界平均水平：
10,618 人

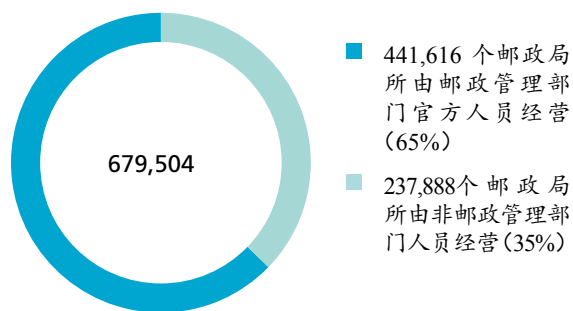


每所固定邮局服务平均覆盖面积

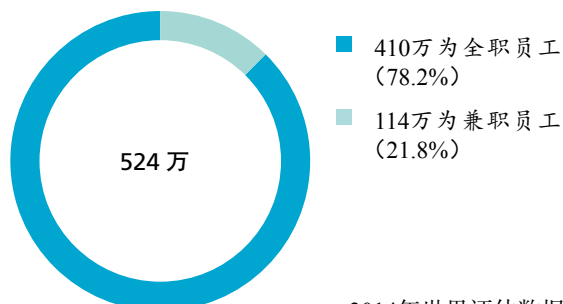
2014 年世界平均水平：
201 平方公里 (km²)



邮政局所



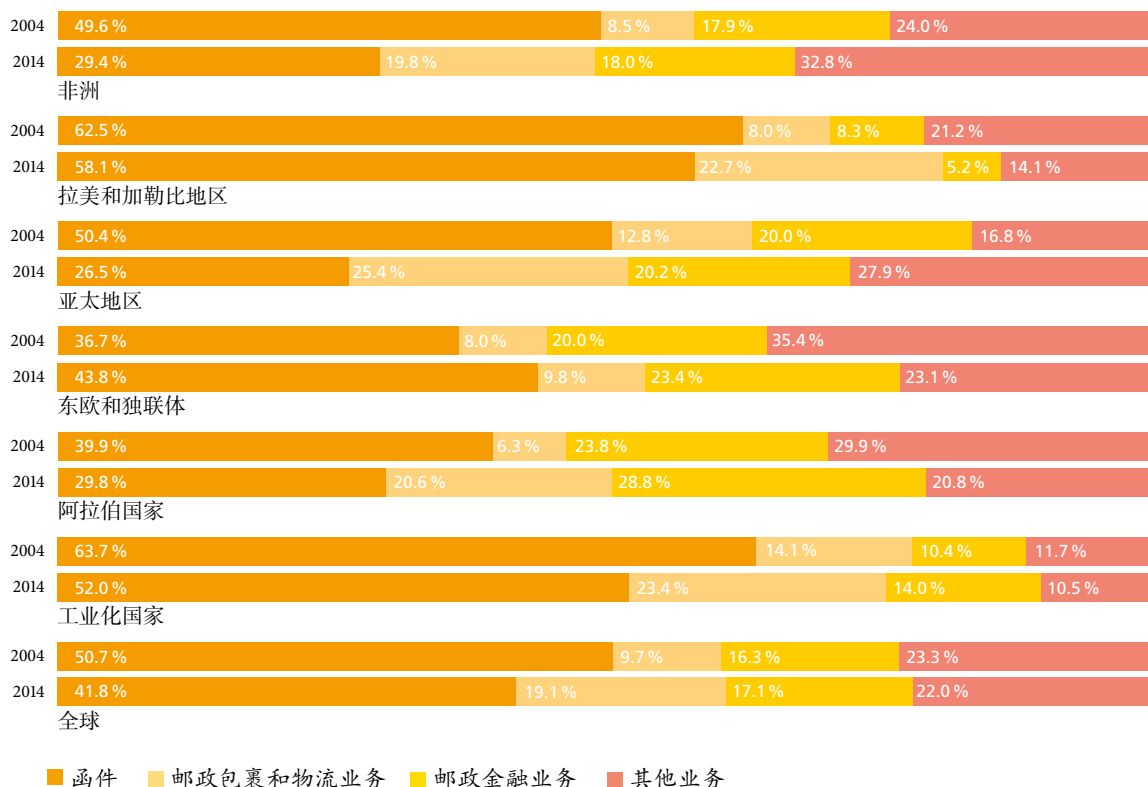
邮政员工



2014年世界评估数据

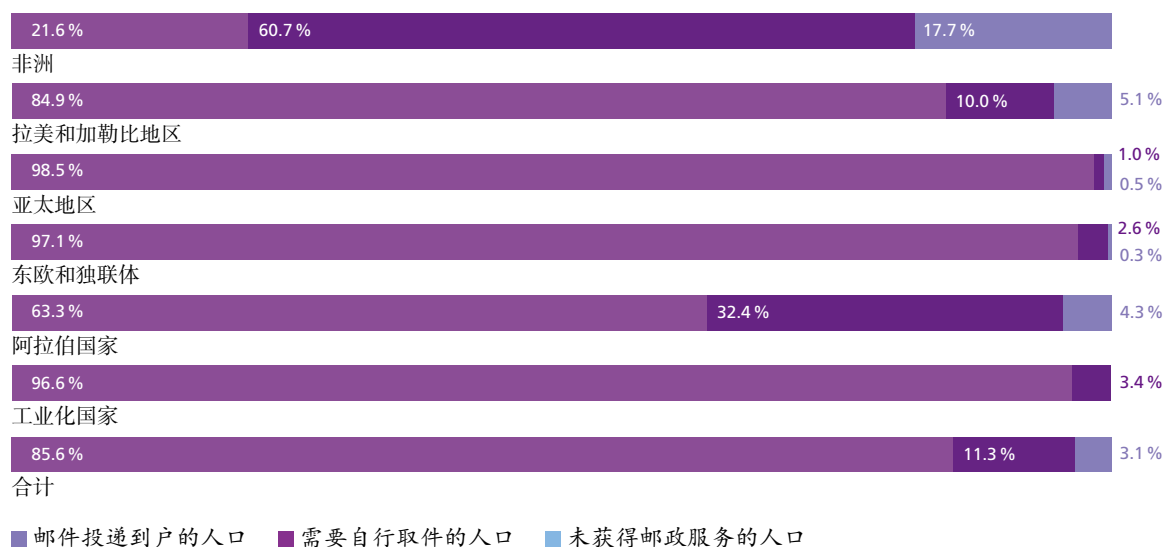
各项邮政业务收入

2004 年和 2014 年每个地区各项业务的收入占比，每个地区指定经营者收入的简单平均数



各地区邮件投递模式

2014 年地区评估数据，按人口计算的加权平均数





直入主题

黎巴嫩邮政首席执行官 Khalid Daoud 正在领导黎巴嫩指定经营者进行彻底转型。最近,他首次到访万国邮联总部,并阐释了技术如何在这一转型中发挥重要作用。

文:
FARYAL MIRZA

照片:
黎巴嫩邮政

黎巴嫩邮政改革的根本原因是什么?

公司必须迅速摆脱已经存在了 200 年的邮政业务模式,实现多元化经营,将环境、基础设施以及技术方面的发展考虑在内。

你们有没有开展技术创新工作?

出租车行业出现了新现象。车上的自动系统能够识别距离乘客位置最近的出租车,并将信息发送给他们。我们也打算在我们的投递服务中效仿。这极其复杂。在黎巴嫩,每天大街小巷上有

400 名邮递员在工作。要知道他们的位置并将信息在电子地图上再现,以便能在指定时间内为邮递员分配客户,这是件非常复杂的事情。项目研究已基本完成,但要到 2016 年第三季度才能推出解决方案。

是不是黎巴嫩市场的某些特点决定了对这一服务的需求?

这并不专门针对黎巴嫩市场,而是取决于你想要自己的机构发生怎样的改变。现在,如果你



的角色是提供某种服务,那么你提供的服务必须优秀出色。从一个能递送、取件或为你提供某种服务的人那里只得到“我明天能来”的答复是不行的。“明天”这个答复不够好,因为客户有自己的工作,不可能一整天呆在家里等待。

黎巴嫩邮政正在向成为一家服务公司转变。如果无法适应潮流和技术的发展,便不能说自己服务公司。作为一个机构,我们有义务与客户做好预约,并在约定好的时间赶到,时间相差不超过 10 分钟。为了能做这样的约定,黎巴嫩邮政必须得了解员工的位置并进行指引。这将需要许多调度工作,每个调度员负责一个团队,将邮政员工派往不同的地点,并指派后续地点。

还有其他重点项目在进行中吗?

一个项目是地址编定。黎巴嫩没有街道名或门牌号,所以地址是描述性的,这很不科学。我们意识到可以用定位来解决这一问题:通过排列 36 个数字,18 个纵向排列,18 个横向排列,这样无论在世界任何地方,都能知道自己的确切位置。

对我而言,这是我们所知道的最复杂的编址方式。问题是怎样使这 36 个数字更清晰简化。我们致力于解决这一问题,现在找到了一个解决方案:一种能够将这些数字转变成字母数字组合的算法。有了这一算法,就可以得到科学的、容易生成和识别的地址。我们现在正在研究最后的细节,有望在 2016 年第一季度推出。

黎巴嫩邮政是否有兴趣进入电子商务市场?

我们正处在开发自己的电子商务平台的进程中。我们的想法是向通常没有自己的信息技术解决方案的中小企业开放平台,并说服他们通过我们的平台销售产品。邮政将通过销售提成和收取运费来获得收入。我们希望在 2016 年同泛欧地中海国家中的其他邮政(如意大利邮政)的电子商务平台实现连接。

黎巴嫩邮政是由政府授权提供邮政普遍服务的私营公司。这是如何运作的?

我们确实是中东地区拥有这一地位的唯一一家私营企业,由通信部和邮政局管理,享有两千克以内信函的专营权。我们有义务提供普遍服务,但不享受政府补贴。普遍服务在我们国家的一些地方是盈利的,但在其他地方不盈利。公司由 Mikiti 和 Saradar 家族拥有。

您是从其他行业进入邮政的,现在的工作有哪些地方吸引了您?

我曾在跨国公司长期从事管理工作,比如吉列公司和斯沃琪。邮政的复杂性吸引了我。当时我在国外生活,想回到黎巴嫩。我想要一些需要耗费脑筋的东西,我想这个工作会很难,就接受了挑战。

邮政行业和其他行业有什么相似之处吗?

有相似之处。我常常看到事物的相似性。我不是邮递员,也永远不会是。我的反应就是客户的反应。我观察这个机构时所看到的就是客户想要看到的,这一点驱使我做出改变。否则,如果我已经在这个机构呆了很长时间,那么我就会采用一些惯用的做法,也看不到有任何不妥之处。我设法故意保持一定的距离。我的有些同事在技术方面比我更出色,但我确实会提出一些问题,去了解某些特定的背景。

用户眼中的黎巴嫩邮政是什么样子的?

一个可以信赖的现代化机构。如今,我们用了 10 年时间成功打造了一个品牌,一个可靠可敬的品牌。当然,我们仍有很长的路要走。我将永不满足于我们的服务质量业绩,因为每次为自己设定目标并且实现目标之后,就应该继续向前去设定下一个目标,一个更高、更难、更复杂的目标。我们提供的服务不可能始终都是 100% 的好,但是可以一直为之努力。只要我在这个位置上,我们就将一直追寻那个不可能实现的梦想。FM



世界邮政日达到新高度

邮政普遍存在,世界各国在选择庆祝邮政日的方式时却展现出极大的多样性,丰富多彩。从设立公共节日到进行游行宣传、从激动人心的创新、新邮票和新产品到内容丰富的比赛,各国都全力以赴来庆祝 2015 年世界邮政日。



中国澳门邮政表彰书信写作比赛获奖者

文:
SAADIA IQBAL

每年 10 月 9 日全球庆祝的世界邮政日同时也是 1874 年万国邮政联盟成立的纪念日。世界邮政日彰显出邮政服务的重要性,而庆祝世界邮政日也是全球邮政业相互学习、相互激励的良好渠道。

万国邮联国际局总局长比莎尔·侯赛因在世界邮政日的年度致辞中称,技术给邮政在诸多方面提出了挑战。然而,他也表示:“一些国家的邮政能成功地将这些挑战作为进行创新的机会”。

从 2015 年世界邮政日的庆祝活动中可以清楚地看到,世界各国邮政在结合创新、整合和包容三大驱动力方面一直在付出巨大的努力,很多邮政利用 2015 年世界邮政日的契机来展示自己的新举措。

对这一国际性节日的最高礼赞来自利比里亚。为了赞美邮政服务,利比里亚总统 Ellen Johnson Sirleaf 宣布 2015 年 10 月 9 日为工休假。

该国的外交部宣布:“为了保持与万国邮政联盟全球使命的一致,每个国家的邮政用户都应



马拉维邮政监管机构为孕产妇健康中心提供支持

该得到同样的礼遇和尊重”。

科特迪瓦、保加利亚和坦桑尼亚等国家负责通信及相关领域的政府部长也纷纷发表讲话,纪念世界邮政日。

从文莱到古巴,世界各地的指定经营者们都举行了庆祝活动。其中,法属波利尼西亚大溪地岛举办了展览和音乐会;哥伦比亚发行了几千张可以免费从城市地区寄送到全国任何一个地方的明信片;而世界邮政日在印度是印度国家邮政周的一部分,活动包括学生们参观邮政设施及其他公众宣传活动,这里列出的仅是几个例子。

创 新

全球各邮政在不断进行自我创新,从而与数字时代保持同步。2015 年世界邮政日也充分展现出他们是如何在这方面开展工作的。

以克罗地亚邮政为例,他们在 2015 年世界邮政日成立了 180 辆电动自行车的车队,邮递员将用这些电动自行车来替代燃油动力摩托车。计算结果显示,改用电动自行车后,每年将能节约 86% 的成本,二氧化碳排放量每年也将减少约 100 吨。

马耳他在 2015 年世界邮政日推出了新的服务,从而克服了一项长期存在的挑战:很多网上卖家不向马耳他发运货物。通过这一名为 SendOn 的新服务,马耳他邮政为消费者提供一个欧盟(尤其是德国、英国、意大利)和美国的地址,一旦货物运抵该地址,马耳他邮政将从该地址收件,然后直接投递到马耳他客户的家门口。

整 合

万国邮联国际局总局长比莎尔·侯赛因表示,若要成功地进行整合,“邮政需要打造一个无缝的网络,将虚拟世界和现实世界联系起来,并且在国际和地方层面上都具有影响力”。

在牙买加,2015 年世界邮政日成为当地次



克罗地亚邮政新成立的自行车队

马拉维——助力孕产妇健康

马拉维在 2015 年世界邮政日开展了慈善活动。该国的通信管理局与邮政和速递运营商联合起来为 Euthini 健康中心提供帮助。他们为该中心的妇产科以及产前和产后科室提供电力、改造浴室和卫生间并更换破损的窗户。该健康中心还收到了很多有用的物资,包括 1 台发电机、20 张病床、22 个床垫、44 条多孔毛毯、31 个窗帘以及 44 个蚊帐。信息部长 Justin Saidi 对这一天的活动进行了总结:“此次活动有力地证明了我国通信行业能够携手合作,给百姓的生活带来不同”。



圭亚那邮政为老年人提供健康检查

日达投递业务“Zip Mail(编码邮件)”重新树立品牌的机会。牙买加邮政表示,该邮政如今可以上门取件,并在一定区域内进行门到门投递,客户可以在线跟踪邮件的整个处理流程。

牙买加邮政希望通过这项服务的推出向员工、公众和竞争对手传递一种信息,即牙买加邮政有能力进行创新,同时已经准备好在快递业务领域开展竞争并取得成绩。用公司网站上的话说就是:“牙买加邮政将永远存在”。

圣基茨和尼维斯邮政也推出了新的“美国邮箱服务”。通过该服务,本地用户能够将邮件投递到美国的地址然后运送到加勒比地区国家,从而使网上购物更便利。

但是,网络的构建最终将取决于人,人际沟通对构建网络大有裨益。邮政整合可以采取的一种途径是通过与地方社区的联系提高人们对邮政的认识,了解邮政在其生活中所发挥的重要作用。世界邮政日则为此提供了平台。

爱邮政日

中国香港 2015 年世界邮政日活动的目的是通过几种不同途径促进包容。香港邮政发行了 4 枚新邮票,票面设计是以交叉的双手形状构成的飞翔的鸽子,并以地球为背景,象征着邮政服务覆盖全球的特点。香港邮政同时指定 10 月 9 日为“爱邮政日”(Love Post Day),以传播书信写作的乐趣。在这一天,香港的所有人都可以免费给当地收件人投寄一封信件。

亚美尼亚和葡萄牙也通过向青少年颁发书信写作奖来庆祝世界邮政日,菲律宾的指定经营者则举办了第三届全国书信写作日活动。在直布罗陀也举行了书信写作比赛。

在伊朗,通信和信息技术部发行了两枚新邮票,将波斯神秘主义诗人哈菲兹的肖像搬上了日常寄送的信函。这位大诗人曾告诫世人:“你的语言编织了你的生活环境”。

与此同时,计划为 2015 年世界邮政日推出纪念邮票的国家还包括日本、马来西亚、葡萄牙、泰国和乌克兰。据报道,阿兰群岛(芬兰)、德国、意大利、中国澳门和摩尔多瓦的指定经营者也都开展了加盖纪念戳的活动。

圭亚那利用这个庄严的日子为老年人提供健康检查。博茨瓦纳邮局则在莫莱波洛莱举办了庆祝活动,这里是历史上“邮政树”的所在地,在第二次世界大战和战后尚没有现代邮局的时代,曾经就在这里进行邮件的接收和分发。这棵树被称为莫莱波洛莱。博茨瓦纳邮政用诗歌、传统音乐以及公司自己的戏剧小组表演的戏剧进行庆祝。此外,庆祝活动还包括一所古老邮局文物的小型展览。

在马里,马里邮政的女职工协会组织了民俗表演,邮政的退休职工也举行了音乐会。塞尔维亚的巴尼亚卢卡市举行了“邮政大游行”来庆祝 2015 年世界邮政日,让市民借此机会认识并了解邮政职工。

回首 2015 年世界邮政日所开展的活动,显而易见的是,邮政仍然对人们具有很强的吸引力。世界各地的人们参加欢庆活动,进一步了解自己国家的邮政系统,重新认识邮政与自己的日常生活如何密切相关。世界邮政日也激发了人们的创造性,通过书信写作比赛、戏剧、艺术和其他表演形式展现出来。因此,从很多意义上来说,创新、整合与包容都已经成为世界邮政运营活动的核心。更进一步说,这更是一种向上的积累。SI



万国邮联免费提供的约 50,000 幅世界邮政日海报在全球各国邮政张贴



亚美尼亚邮政 HayPost 表彰参加万国邮联书信写作比赛的国内获胜者

毛里求斯的慈善、集邮和欢庆活动

在毛里求斯,世界邮政日的庆祝活动提前几周就开始准备了。首先,毛里求斯邮政内部举办了庆祝活动,活动有音乐,有歌唱还有表演。毛里求斯邮政公司的首席执行官 Giandev Moteea 称,内部的庆祝活动是为了进行团队建设,同时向所有的员工传递万国邮联世界邮政日的信息。此外,毛里求斯邮政还在岛上各地举行了多项庆祝活动。今年较大的庆祝活动是在 L' Escalier 市举办的大型新邮局网点的开幕式。技术、通信和创新部部长 Roshi Bhadain 出席了开幕式,一同出席的还有董事会成员、邮政管理人员和当地村民等。Moteea 称村民们“非常高兴能有一个更加宽敞的邮局”。

此外,毛里求斯邮政还在各邮局网点和邮政博物馆开展了体育活动和开放日活动,其目标之一是鼓励人们进一步了解集邮。为此,该邮政还拥有自己的青少年集邮俱乐部,集邮爱好者可以在那里向青少年介绍集邮的相关知识。

毛里求斯邮政还在每年的世界邮政日举办各种各样的慈善活动。2015 年,慈善活动的内容包括拜访和问候老年人、残障人士和孤儿,为他们捐赠食物和其他必需品,同时还与献血者协会联合举办号召献血的活动。今年是毛里求斯邮政职工 Robert Francoise 第 62 次献血,这也令今年的活动尤为特别。

为什么每年的世界邮政日都要开展这么多活动呢?

Moteea 表示,“我们希望让大家加深对邮政的作用和责任的认识。我们希望人们了解邮政、邮政的革新,以及邮政如何与民生密切相关。邮政可以提供真正的一站式服务。我们开展了很多多元化工作,希望人们能够了解并利用邮局来开展业务。我们能够为社会各个方面提供服务,包括政府、私营部门、中小企业、旅行者,甚至是侨民,因为我们可以提供很多在线服务”。

Moteea 补充说,“邮政是一个业务实体。它对国家和地区的经济繁荣都发挥着非常重要的作用”。SI



日本邮政为老年人送温暖

日本邮政自 1871 年开始邮件投递业务以来,如今已经发展成为提供系列附加服务的企业,其中包括银行服务、运输服务和保险服务,目前还在 IBM 和苹果公司的协助下开始了照顾老年人的工作。

文:
JULIAN RYALL,
东京

日本邮政最新的一项附加服务名为“守护”,邮政员工通过这项服务拜访老年人家庭,确定其健康状况是否良好并告知他们的亲人。这项服务于 2013 年首次推出,随着 iPad 的引入,该项收费的服务体系正得到拓展,这些平板电脑可直接连接到老年人的家人、社区、健康服务人员和其他服务提供方。

日本邮政称该活动的目标是让其成为一个“全方位的生活支撑公司”。

日本邮政股份有限公司公共关系高级经理 Hideo Murata 说:“邮局给日本人民的生活提供了重要的支撑,是社会基础设施的一个重要组成部分”。

他补充说,“我们相信,通过整个邮局网络扩大我们的服务,邮政可以成为一个全面支持民生的公司”。

老龄化国家

日本现在面临的最严重、最紧迫的问题就是国家人口的快速老龄化。主要由于医药保健方面的巨大进步,人们的寿命比以往任何时候都更长。

2014 年,日本 65 岁以上人口的数量超过总人口的 25%,这就意味着年龄在 65 岁以上的日本人口数量超过 3,268 万。更令人忧虑的是,退休人口数量首次超过仅有 1,631 万的 15 岁以下人口的两倍以上,也就是说今后社会的老龄化将大大加速。

加之日本不断下降的出生率,预计到 2025 年老龄人口将超过整体人口的 30%。全球范围内的数据情况也是如此。世界卫生组织预计,到 2050 年 60 岁以上人口将占地球总人口的 22%。

满足需求

寿命延长的不利一面就是由于相关医疗税收收入的减少给医疗保健服务增加了负担。日本政府迫切希望老年人能够尽量自己照顾自己,尽可能延长居家养老的时间,减少给医疗体系带来的压力,这是可以理解的,而创立“守护”服务的目的部分上也是为了在这方面发挥一定的作用。

Murata 说:“我们希望提供新的服务,增强人们之间的沟通联系,改善老年人及其家人的生活质量,并为公共健康和社会福祉做出贡献”。

他补充说,“在新版本的‘守护’服务中,我们采用了最新的技术手段,并且在服务设计的时候就考虑了易用性,即使对老年人来说也很容易掌握”。

“利用这些‘智能设备’,我们希望服务能够被老年人接受,成为日本邮政融合人性化的一项服务”。

IBM和苹果公司

2014 年年末,日本邮政开始与 IBM 和苹果公司合作开发这项服务,几个公司设定的目标是到 2020 年能够吸引 400 万到 500 万的用户。IBM 日本公司的 Kyohei Suzuki 称,这项服务所



近 3,300 万日本人口年龄超过 65 岁(照片:iStock)

使用的应用程序由 IBM 全球企业咨询服务部及其数字技术公司 IBM 互动体验开发完成,完全由 MobileFirst(移动先行)云服务提供,适用于 iOS 系统,能够为上百万设备开通服务并进行管理。

应用程序包括视频通话、信息、邮件、照片和 iCloud 照片共享,以及进入应用程序商店、iTunes 商店和 iBooks 商店。iOS8 系统还有专门为老年人设计的功能,比如针对视力不好和听力障碍用户的设置等。

IBM 为老年人设计的其他功能还包括服药、锻炼和饮食等的提醒和警示,还有直接获取社区活动和支撑服务的具体内容,如购买日常用品等。

IBM 还正在对日本邮政的员工进行培训,帮助他们学会系统的使用以便能够将这些知识传授给终端用户。

Suzuki 说:“这些应用程序将使老年人的日常生活更加便捷,比如在平板电脑上通过 FaceTime 和亲人们进行联系、预约出租车服务、设定服药提醒、申请志愿者服务或短期用工以及

与日本邮政的邮政、保险和银行业务的服务人员进行沟通等”。

他说,“我们期待服务提供方的生态体系能够随着时间的流逝得到大力发展。这些应用程序将预装在设备上,用户可以根据自己的爱好进行个性化的设置,这和我们大家对自己的个人设备进行自定义是一样的”。

试运行

项目试点的目标受众是 1,000 名老年人,公司预计将在 2016 年全面推展项目。尽管是在日本进行该技术方面的试验,开发人员预计此项目也会吸引同样正在经历老龄人口数量增长的其他市场。

Suzuki 说,“这一合作是首次如此规模的希望利用移动技术解决与人口老龄化相关的经济和社会问题的创举”。

他还补充称,“我们相信这个项目将会为面对类似挑战的其他国家提供一个可以复制的模板”。JR

亚马逊计划拓展服务

亚马逊加强运输和投递服务的力度似乎并未放缓。这一在线零售巨头正积极拓展其广泛的网络,力求提供便利快捷的投递服务。

文:
EMMANUEL DUH

亚马逊的方案包括在德国建立更加强有力的包裹递送网络,租用飞机用于无障碍的货物运送以及餐馆送餐服务。亚马逊还正在与一家澳大利亚包裹收件服务公司合作,以拓展其取件地点。

德国业务

据报道,亚马逊正在使用位于慕尼黑附近 Olching 的一个配送中心,作为拓展其在德国包裹网络的出发点。根据德国媒体转引的一位公司官员的说法,公司正在寻求在城市中心附近设立配送中心,从而避免过分依赖配送合作伙伴,并且能够进行更为灵活的包裹递送。但公司称,当地配送合作伙伴对亚马逊的递送业务而言仍然非常重要,有 6 家当地或地区递送公司同 Olching 的配送中心存在合作关系。

航空货运

亚马逊以实现高效且具有竞争力的递送服务为重点,因此尽量避免在美国物流合作伙伴环节延误航空货运。据报道,这一总部位于华盛顿西雅图的在线零售商正在进行磋商,准备租用 20 架波音 767 喷气式飞机用于航空货物递送服务。

《西雅图时报》援引了一位金融分析师 Colin Sebastian 的话:“亚马逊受够了第三方运输公司

成为其增长瓶颈的状况”。据报道,作为这一运作的前奏,亚马逊一直在对从俄亥俄州威明顿市发出的航空货运项目进行测试。

食品递送

亚马逊最近采取的其他行动包括餐馆送餐服务。2015 年 9 月公司通过其一小时递送应用程序 Prime Now 启动西雅图的送餐服务,此后又将这一服务用于美国的其他地方。Prime Now 的用户现在可以使用手机应用程序从当地餐馆点餐,并且可以跟踪 Prime Now 的司机取餐及送餐情况。

包裹收取

亚马逊的另一发展是为澳大利亚的包裹收取提供便利。对全职工作的人而言,包裹的投递和收取或许是一种不愉快的经历。为使包裹收取更加便利并适应繁忙的生活方式,亚马逊同澳大利亚包裹揽收企业 ParcelPoint 进行合作,考虑将 ParcelPoint 的 1,000 多个网点分配给亚马逊作为“取件点”。

这样,客户就可以将他们在亚马逊订购的产品运送至 ParcelPoint 网络的商店,如药店和便利店等,而不是投递到户。据 ParcelPoint 称,这些网点营业时间长,周末也正常营业。ED



奥地利

奥地利邮政第 300 个邮局自助服务区投入使用,提供每周 7 天每天 24 小时的包裹储物柜服务、自动邮资加盖机和精选邮件服务。

加拿大

加拿大邮政董事会拒绝了自由党政府呼吁首席执行官 Deepak Chopra 主动辞职的请求。之前政府发函,要求内阁任命者取消前保守党政府的五年任期而重新开始新的五年任期,这次拒绝是对该信件的回应。

中国/澳大利亚

阿里巴巴集团同澳大利亚邮政签署协定,以中国该电子商务巨头的批发网站 1688.com 为中心,允许在澳大利亚邮政各商店销售支付宝购物卡。该协议旨在将澳大利亚消费者同中国制造商联系起来,同时促进澳大利亚产品在中国的消费。

中国/土耳其

敦豪全球货运物流公司宣布开通一条新的连通中国和土耳其的南部铁路走廊。这条铁路线构成中国“一带一路”理念的一部分,有望在未来 10 年内带来每年超过 2.5 万亿美元的贸易额。

与此同时,中国邮政储蓄银行在计划首次公募之前已经从国内外投资者处筹资 70 亿美元。据报道,邮储银行将 17% 的股权出售给包括瑞银和摩根大通在内的主要投资商,成为中国金融业单次最大的私有资金募集案例。

法国

法国邮政引入新的多米诺 (Domino) 服务,用户只需一按按钮就能寄送包裹。用户将希望寄送的物品放在已经安装按钮的邮箱里,再由邮政经营者进行收件、封装和投递。

法国指定经营者还同两家科技创业公司 Cults 和 3DSlash 建立伙伴关系,共同开发一个新的“3-D 发明创

新”(Innovate and Create in 3-D)网站,展示来自世界各地设计师的各种 3-D 物品,展现 3-D 打印能够实现什么。

芬兰

POSTI 已同芬兰公司 **ANTTILA OY** 签署协定,在芬兰国内为百货商店和在线零售提供供应链服务。**POSTI** 计划承担包括仓储、将产品运输至商店和客户以及网店产品退货在内的各种服务。

德国

德国邮政敦豪集团已开始通过其长途汽车网络 Postbus 对当日包裹递送进行测试。目前这一服务正在柏林和汉堡进行测试,并有望拓展至其他城市。

该邮政同时正在为德国的电子商务供应商 **Ländernachweis** 提供一种新型服务,旨在使商品邮件的跨境跟踪查询更加透明。公司使用置于邮件上或邮件内的无线射频识别标签,从而使寄件人和顾客更为清楚地了解邮件的投递状态。

德国/法国

与此同时,**德国邮政**决定购买法国电子商务物流专家 **RELAIS COLIS** 的少数股权。根据协议,德国邮政购买该公司 27.5% 的股权,从而使 **DHL** 能够更多地进入法国电子商务市场。

爱尔兰

爱尔兰邮政正在通过使用面向爱尔兰东南部 1,500 多户家庭及商家的投递箱使网购更加便利,指定经营者计划将这种防水的包裹和信件投递箱的使用拓展至全国范围的用户。

立陶宛

立陶宛邮政引进了电子自助服务系统,使用户能够寄送并跟踪挂号邮件。该系统需要用户在线输入数据,并在要发送的邮件上粘贴一个特别印制的标签。之后邮件将转交给当地邮政工作人员。

该邮政还推出了个人包裹储物柜的定期试用活动,邀请 100 名志愿者免费试用这一新型服务。个人包裹储物柜就安装在志愿者家附近。

荷兰

荷兰邮政仅 2015 年 12 月 22 日一天就处理并投递了 140 万余件包裹,同 2014 年相比增加了 30%。据该邮政称,这比前一个纪录日即 12 月 1 日要多 10 万件。

罗马尼亚

罗马尼亚邮政今年将投资约 1,700 万欧元(合 1,840 万美元),用于 ITC 网络的现代化建设。据该邮政表示,投资将用于增加配置 VPN 连接的邮局数量,使其从 1,000 个增至 2,000 个。

意大利

意大利政府已经启动**意大利邮政**的首次公开募股。投资者路演于 10 月进行,同时向邮政员工出售股份。

意大利财政部称,约有 38% 的股份将供出售,公司的原始价值估价为 88 亿欧元。

瑞士

瑞士指定经营者称,**瑞士邮政** 12 月(截至圣诞节当日)处理了 1,800 万余件包裹。该公司的包裹处理量已经连续 4 年创新纪录:2013 年处理包裹约 1,700 万件,2014 年近 1,800 万件。

英国

EBAY 和 **YOUGOV** 所开展的在线业务前景调查显示,英国的小企业对 2016 年持乐观态度,很多公司期望能够增加就业、出口及产品销售。近一半商家表示看好发展前景,而 22% 的商家则对英国经济持悲观态度。

英国皇家邮政收购 **NETDESPATCH** 邮政包裹运输公司,该公司负责包裹的发运/贴签和数据管理。据皇家邮政称,这一收购将有助于为用户提供包裹发运及跟踪管理的综合电子商

务解决方案。

随着英格兰 Caterways 新网点投入使用, **POST OFFICE** 已经拥有 5,000 个现代化分支机构, 达到了一个里程碑。据公司称, 投资项目得以延长网点的营业时间, 从而使这些分支机构的平均零售额增加了 10%。

美国

美国邮政总局 已经开始部署使用新近购置的 9,000 辆 Ram ProMaster 2500 箱式货车, 货车由菲亚特·克莱斯勒 (Fiat Chrysler) 提供, 用于邮件收寄、包裹投递和“分程”投递。

此外, 美国邮政也在拓展“投递通知”服务, 在投递之前通过电子邮件给用户发送信件外观的图像。北弗吉尼亚州部分地区可以免费提供这项服务, 范围正逐步扩大至纽约市的大都会区。

联邦快递称, 圣诞节包裹递送延误要归咎于最后时刻电子商务业务量的大幅增长, 业务量远远超过之前的纪录。公司此前曾警告称, 恶劣的天气状况将导致递送延误。

UPS 报告称, 公司将利用垃圾填埋场再生的天然气为田纳西州孟菲斯及密苏里州杰克逊县的车队提供能源。这是同孟菲斯光、天然气和水

以及大气能源营销公司签订的多年协定的一部分。**UPS** 称, 这部分天然气将为 140 多辆卡车提供燃料。

美国/欧盟

欧洲委员会已经“无条件同意”**联邦快递**收购 **TNT 快递公司**。委员会总结称, 两家快递公司“并不是针锋相对的竞争对手”, 这一交易不会对欧洲消费者产生不利影响。两家公司联合发布的声明称他们目前正在同监管机构进行合作, 以获得其他国家, 特别是中国和巴西的批准。

所有文字均由 Emmanuel Duh 提供

还犹豫什么, 请即刻订阅!



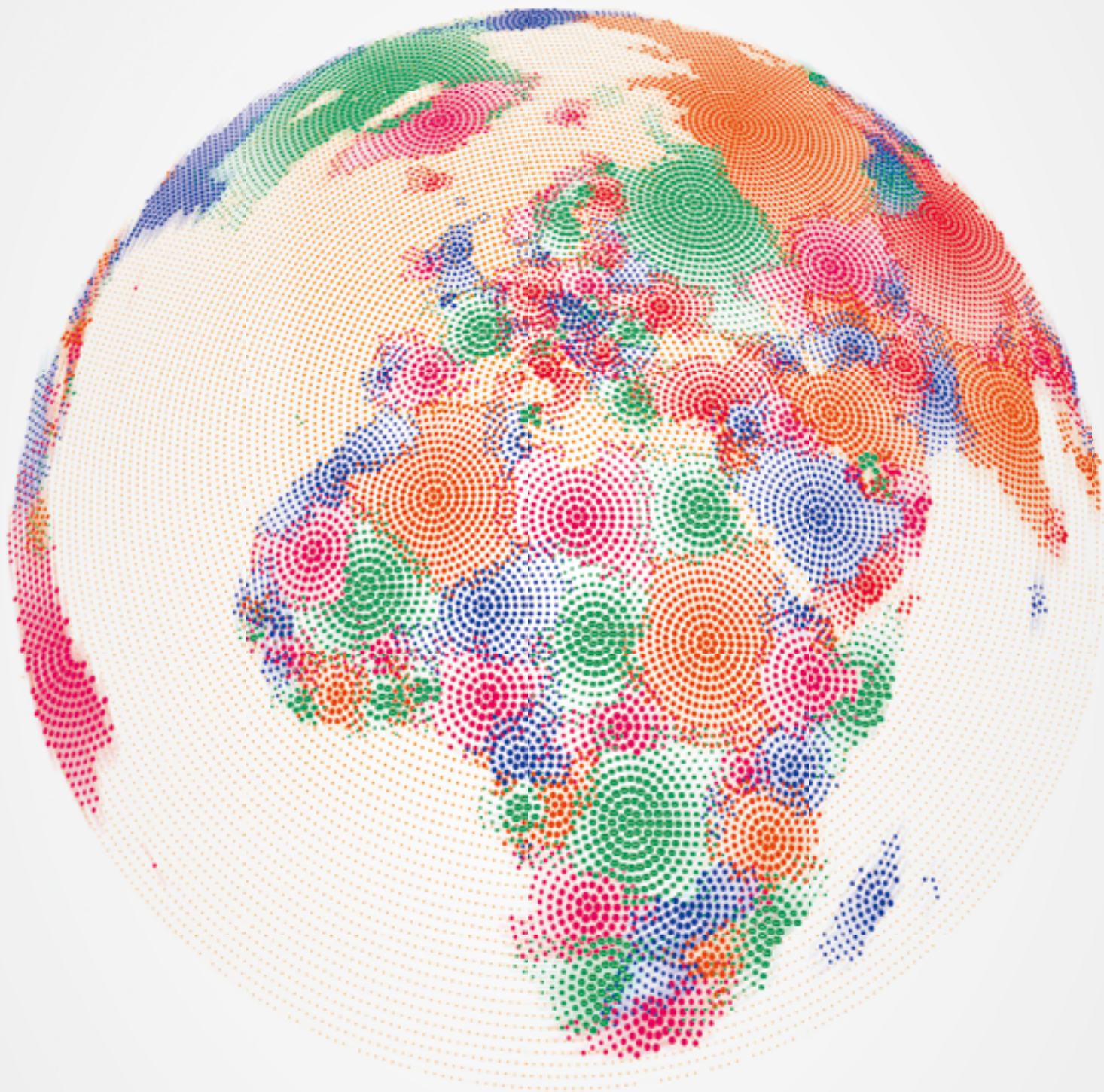
请即刻加入到我们人数众多的读者行列中来, 立即订阅这份有 7 种语文可供选择的旗舰季刊杂志吧!

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

请填好下列信息, 传真至: +41 31 350 37 11
或发送电子邮件至: faryal.mirza@upu.int

姓名	欲订阅读语版本:
职务	<input type="checkbox"/> 英文
组织机构 / 经营者	<input type="checkbox"/> 法文
具体通信地址	<input type="checkbox"/> 阿拉伯文
	<input type="checkbox"/> 中文
	<input type="checkbox"/> 德文
电子邮箱	<input type="checkbox"/> 俄文
电话号码	<input type="checkbox"/> 西班牙文
传真号码	

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），各国邮政现在能够以可负担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



万国邮政联盟

HAPPY



POSTAL AND LOGISTICS SOLUTIONS

At the heart of your business is customer satisfaction and we entirely share this goal. Our solutions and services ensure that your distribution process is optimised and your recipients are better served.

Serving your customers – Together.

www.solystic.com

