

Вместе с почтовым сектором на пути прогресса с 1875 года

UNION POSTALE



Всемирный «Почтовый союз»
– специализированное
учреждение ООН

ДЕКАБРЬ 2015 -
ЯНВАРЬ 2016 / № 4

Рост доходов почты

Обзор празднования
Всемирного дня почты

Вместе
обеспечим
безопасность
почты

ISSN 0041-7009

The background of the entire page is a complex, light blue network pattern. It consists of a grid of small dots connected by thin, intersecting lines, creating a web-like or molecular structure. The dots and lines are more densely packed in some areas and more sparse in others, giving it a dynamic, interconnected feel.

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

ДОХИНСКАЯ ПОЧТОВАЯ СТРАТЕГИЯ:

До 2016 года перед почтовыми службами стоят четыре главные цели:



1 Усовершенствование сетей



2 Предоставление знаний



3 Продвижение инноваций



4 Стимулирование устойчивого развития

БОЛЕЕ ПОДРОБНАЯ ИНФОРМАЦИЯ НА:

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

Декабрь 2015-Январь 2016

ГЛАВНЫЙ РЕДАКТОР: Фарьял Мирза (FM)

АВТОРЫ СТАТЕЙ: Давид Кох (DK), Клер О'Ди (CO), Эмманюэль Дю, Джулиан Риал (JR)

ПЕРЕВОД НА РУССКИЙ ЯЗЫК: Алла и Владимир Яценко

ДИЗАЙН И ВЕРСТКА: Die Gestalter, (Швейцария)

ТИПОГРАФИЯ: Международное бюро ВПС

ПОДПИСКА: publications@upu.int

РЕКЛАМА: faryal.mirza@upu.int

КОНТАКТ:

Фарьял Мирза

И.О. Начальника программы «Коммуникация»

Международное бюро

Всемирный почтовый союз

Почтовый ящик 312

3000 Берн 15

ШВЕЙЦАРИЯ

ТЕЛЕФОН: + 41 31 350 35 95

ФАКС: + 41 31 350 37 11

ЭЛЕКТРОННЫЙ АДРЕС: faryal.mirza@upu.int

САЙТ: news.upu.int/magazine

«Почтовый союз» – это ведущий журнал Всемирного почтового союза, основанный в 1875 году, выходит один раз в квартал на семи языках. В нем подробно освещаются деятельность ВПС, международные новости и события, происходящие в почтовом секторе. В журнале публикуются тщательно подобранные статьи по ключевым вопросам, стоящим перед почтовой отраслью, а также интервью с ведущими деятелями сектора. Журнал распространяется среди 192 стран-членов ВПС, в том числе среди тысяч принимающих решения государственных лиц, руководителей почтовых служб и всех тех, кто оценивает журнал как важный источник информации.

Журнал «Почтовый союз» выходит на английском, арабском, испанском, китайском, немецком, русском и французском языках.

ВПС не несет ответственности за продукты и услуги, продвигаемые непочтовыми рекламодателями, и не гарантирует достоверность их ответов на претензии.

Выраженные в статьях мнения не всегда отражают точку зрения ВПС. Для перепечатки материалов (текстов, фотографий и иллюстраций) требуется предварительное разрешение.



Фото на обложке: Getty Images

- 07 СТАТЬЯ**
Основная цель форума африканских стран – инклюзивное развитие
Западная Африка обсуждает роль почты
- 08 НА ОБЛОЖКЕ**
Обеспечение безопасности посылки – гарантия ее своевременной доставки
Более 40 стран участвуют в информационно-рекламной кампании относительно рисков почтовых отправок с опасными и запрещенными предметами
- 16 СТАТИСТИКА**
Рост почтовых доходов и веса отправок письменной корреспонденции
Последние данные ВПС
- 20 ИНТЕРВЬЮ**
Приступить к делу
Руководитель Почты Ливана о происходящих изменениях
- 22 ВСЕМИРНЫЙ ДЕНЬ ПОЧТЫ 2015 ГОДА**
Празднование Всемирного дня почты
Обзор празднования ВДП в разных странах
- 26 ОБЗОР ПОЧТОВОЙ ПЕЧАТИ**
Японская почта заботится о людях преклонного возраста
Технические инновации способствуют укреплению связей между почтой и пожилыми людьми
- 28 ОБЗОР ПОЧТОВОЙ ПЕЧАТИ**
Амазон предусматривает свое расширение
Последние новости гиганта электронной торговли
- 04 ПОСТОЯННЫЕ РУБРИКИ**
Новости вкратце
- 05 Колонка редактора**
- 29 Вести в несколько строк**

КАЧЕСТВО УСЛУГ

Семинары ВПС – предложения для почтовых служб



Обмен опытом на семинаре, прошедшем в Маниле (Фото: iStock).

На семинаре ВПС, прошедшем в Маниле (Филиппины), в котором приняли участие около 20 стран Азиатско-Тихоокеанского региона, рассматривались вопросы повышения качества эксплуатационного процесса. Данный семинар, прошедший с 30 ноября по 4 декабря, является одним из тех, которые финансировались ВПС и проводились во всех регионах мира. В них приняли участие более 100 назначенных операторов.

«Основным моментом каждой организации, каким бы ни был характер ее продуктов и услуг, является качество. А это значит, что почтовые операторы должны приложить все свои усилия для удовлетворения требований, предъявляемых к высокому качеству услуг», – заявил Мансур Гюйе, координатор по качеству службы Международного бюро ВПС.

Конгресс ВПС 2012 года, прошедший в Дохе (Катар), признавая важность этих вопросов, принял резолюцию относительно программы качества службы на период 2013-2016 гг. Для реализации этой программы были разработаны планы работ для каждого региона, которые выполняются в соответствующих странах.

Целью семинара в Маниле было познакомить участников с такими системами ВПС, как система контроля качества. Этот механизм, использующий данные штриховых кодов, позволяет почтовым службам определять узкие места международной перевозки, известной как этап 2 логистической цепи (смотри статью «Территория качества» журнала «Почтовый союз» №1/2015). Участникам была также предоставлена возможность увидеть, как работают на полную мощность центральное почтовое отделение и бюро обмена Манилы.

Камбоджа

Рода Тер, ответственная за качество услуг камбоджской почты, была одной из участниц вышеуказанных семинаров. На вопрос о пользе семинаров по качеству услуг она отметила, что они необходимы для обмена знаниями и опытом между докладчиками и участниками, а затем добавила: «Семинар стал для нас событием, которое вдохновило нас на соблюдение стандартов предоставления почтовых услуг». Она, в частности, отметила, что ключевые показатели результативности «помогают нам определить сильные и

слабые стороны страны и максимально повысить производительность».

В последнее время в Камбодже отмечался рост качества услуг, но многое еще предстоит сделать.

«В Камбодже наблюдается быстрый рост строительства, что приводит к изменению адресов на периферии городов. Эти изменения вызывают задержки при доставке почты клиентам», – говорит г-жа Тер.

Другим значительным препятствием является то, что у партнерской авиакомпании может не быть системы стандартного обмена данными. Еще одна проблема связана с недостаточными знаниями и опытом персонала. По словам г-жи Тер: «Немногие из них понимают и умеют анализировать различные отчеты об эксплуатационных показателях».

В 2014 году ВПС присвоил Камбодже сертификат уровня «С», который свидетельствует о прогрессе почтового оператора в области осуществления контроля над качеством услуг.

Иран

Сабер Керамати, эксперт иранской почты, отметил, что участвовать в проектах ВПС по

Совершенствовать цепь доставки

Период реализации Дохинской почтовой стратегии подходит к концу, что заставляет ВПС наращивать темпы и повышать интенсивность своей работы. Стремление к модернизации глобальной почтовой сети помогло выбрать один из способов достижения, а именно: региональные семинары, целью которых стало повышение качества службы. Примером их может служить мероприятие, проведенное в Маниле, о котором говорится в этом номер журнала. Страны свидетельствуют о важности подобных встреч.

В заглавной статье журнала говорится о набирающей размах кампании по привлечению внимания населения к опасным товарам и запрещенным отправлениям. В ней участвуют более 40 стран, используя коммуникационные разработки, заставляющие клиентов подумать дважды, прежде чем решить, отправлять ли или нет подобные отправления по каналам почты. Целью этой кампании является преобразование почтовой сети в более безопасную структуру для всех сторон, участвующих в деятельности сети доставки, обеспечивая прохождение отправлений максимально эффективным образом.

В статье, посвященной Всемирному дню почты 2015 года, говорится, с каким энтузиазмом этот международный день отмечается во всем мире. В ней приводится много примеров того, как почтовые отделения распахивают свои двери перед населением, внедряют новые услуги и продукты, оказывают помощь престарелым и больным гражданам, а также чествуют победителей национальных конкурсов эпистолярного жанра. Как было бы замечательно рассказать о них обо всех... Спасибо всем за то, что вы продолжаете демонстрировать свою веру в дееспособность почты.

ФАРЬЯЛ МИРЗА, ГЛАВНЫЙ РЕДАКТОР ЖУРНАЛА

вопросам повышения качества услуг – это похоже на обучение вождению автомобиля: «Семинары по проектам заставляют меня вспоминать о школе вождения». Затем он добавил, что данный процесс помог почте повысить знания, усовершенствовать опыт эксплуатации, но в особенности улучшить услуги, предоставляемые клиентуре.

В 2014 году почте Ирана был присвоен сертификат качества службы уровня «В», учитывавший эксплуатацию почтовых отделений и сортировочных центров, а также отношения с такими ключевыми партнерами, как авиакомпании, таможня, службы безопасности и другие почтовые операторы.

Филиппины

Оливия Вальдерама, работница филиппинской почты «PHLPost», говорит, что международные перевозки являются основным вызовом, на который должен ответить назначенный оператор Филиппин в отношении качества службы, так как почта не имеет механизма возврата информации о точной дате загрузки отправлений для отправки.

Другие проблемы связаны с безопасностью почты, в частно-

сти, с «получением раскрытых или поврежденных отправлений». Г-жа Вальдерама отметила также, что Филиппины нуждаются в установлении лучшего обмена информацией между островами страны, которых насчитывается около семи тысяч.

«Нам оказывается содействие в повышении качества службы согласно международным стандартам, разработаны стратегии и механизмы, позволяющие поэтапно реализовать проекты», – добавила она.

Региональный подход

Согласно мнению Яна Божнански, советника ВПС, который организует семинары и руководит ими, система контроля качества является прекрасной основой для разработки планов действий по повышению качества.

Назначенные операторы стран-членов ВПС имеют бесплатно такие онлайн-механизмы, как мониторинг в области качества услуг. Однако многие из них не знакомы с этой технологией или еще не применяют ее.

«На мой взгляд, говоря о качестве, мы не имеем в виду деньги», – заметил г-н Божнанский, рассказывая об опыте почты Слова-

кии, где он занимается вопросами электронной почты. Он подчеркнул, что, если словацкий назначенный оператор и не располагает самым современным оборудованием, он, тем не менее, показывает прекрасные результаты по качеству службы.

«Важно правильно использовать имеющиеся механизмы», – добавил он.

За исключением онлайн-механизмов, на семинаре в Маниле внимание было также обращено на посылки и процедуру сертификации ВПС в отношении качества службы. Организаторами этого семинара были филиппинская почта и Почтовый союз стран Азии и Тихого океана. **DK**

«Радоваться жизни» – настенная живопись тунисского художника в штаб-квартире ВПС



Джессика Гершульц у настенной керамики Горжи в ВПС.

Современная настенная живопись, экспонирующаяся во Всемирном почтовом союзе (ВПС) в Берне, не оставила равнодушной историка искусств, приехавшую из США для сбора материала по этому произведению художественной керамики.

Джессика Гершульц, старший преподаватель Канзасского университета по африканским и афроамериканским исследованиям, в настоящее время занимается научно-исследовательской работой для книги о модернизме Туниса. Она приехала, чтобы собственными глазами увидеть настенную керамику «Радоваться жизни», выполненную в 1963 году известным тунисским художником Абдельазизом Горжи.

«Я очень рада увидеть новое и так хорошо сохранившееся произведение Горжи», – заявила г-жа Гершульц. Настенная керамика, подписанная и датированная в

левом верхнем углу, – это одно из трех произведений Горжи, которые находятся в Европе.

Сюрреализм

Это произведение в стиле сюрреализма, изображающее двух музыкантов в лодке под красным солнцем, было подарено ВПС в 1965 году почтой Туниса. Вначале оно экспонировалось в старом здании штаб-квартиры ВПС в Берне, перед тем как переехать в нынешнее здание в 1970 году.

Специалист по керамике

Самое значительное произведение Горжи из фаянсовой плитки этого периода украшает фасад президентского дворца в городе Монастир. На нем изображены лирические сцены с лошадьми, деревьями и морем. По словам г-жи Гершульц, произведение, находящееся в ВПС, того же стиля и напоминает подводные сцены и сады, соседствующие с

символами культурного наследия Туниса.

С 1944 по 1949 гг. Горжи учился в Школе изобразительных искусств Туниса, затем с 1949 по 1953 гг. продолжил обучение по керамике в Париже. Он был одним из основателей Тунисской школы, объединившей тунисских, французских и итальянских художников, ставших авангардом модернистского движения в Тунисе. Так как Горжи был почитаем в ВПС, он оформил своими рисунками несколько почтовых марок.

За исключением основной мировой коллекции почтовых марок, ВПС хранит значительную коллекцию работ изобразительного искусства, включающую в основном произведения, подаренные странами-членами за 140-летнюю историю его существования. **СО**

Основная цель форума африканских стран – инклюзивное развитие

В декабре прошлого года в Кот-д’Ивуаре собрались министры и руководители почтовых служб для обсуждения роли, которую играют африканские почтовые службы в национальном развитии, финансовой доступности и, говоря в более общем плане, каким образом можно было бы «сплотить, проинформировать и вовлечь каждого гражданина в активную жизнь», используя почтовую сеть.

**АВТОР
СТАТЬИ:
ДАВИД
КОХ**

В своей речи по случаю открытия форума Министр почты и электросвязи Кот-д’Ивуара Брюно Коне подчеркнул возможности, открывающиеся перед почтовыми службами в деле их активного участия в экономическом и социальном развитии, отметив при этом важность, уделяемую ивуарским правительством почтовому сектору. «В настоящее время почтовый сектор, который так долго находился в запустении, имеет все необходимое, чтобы быть полностью на службе экономической деятельности людей», – заявил он делегатам.

Заместитель Генерального директора ВПС Паскаль Клива в своей речи указал на то, что рассматриваемые на форуме вопросы актуальны сегодня и полностью соответствуют целям ВПС. Участие многих высокопоставленных лиц, а также Коне и Клива в этом двухдневном форуме подчеркнуло растущее признание почты в ее качестве вектора национального развития в Африке.

Со своей стороны, г-н Коне подчеркнул, что почтовые службы должны преобразовать свою деятельность, позиционируясь при этом в качестве ключевых игроков в области стратегии национального развития: «Как никогда, почта сегодня должна выйти за пределы своих традиционных услуг и стать настоящей движущей силой развития».

Эффективность деятельности

Одним из выступивших на форуме был Юнусс Джигрин, Генеральный секретарь Панафриканского почтового союза (ППС). В своем выступлении он отметил, что к основным вызовам, с которыми сталкивается африканская почта, относятся жесткая конкуренция, явившаяся результатом быстрой либерализации, почти ежедневные технологические инновации и рост уровня запросов требовательной клиентуры.

Кроме того, критике были подвергнуты почтовые операторы других стран, которые занижают «святые фундаментальные принципы универсальности ВПС и территориальной целостности ... всех его стран-членов». Учитывая эти трудности, он при-



400 делегатов собрались на форум в Абиджане (Фото: iStock).

звал почтовые службы континента принять инновационное почтовое мировоззрение и доступность к почтовым услугам «более чем 76% взрослого населения, не располагающего ни официальными банковскими счетами, ни имеющего доступ к другим финансовым услугам».

Г-н Джигрин призвал также почтовые службы максимизировать ресурсы, предназначенные для финансирования развития, снизить высокие расходы по передаче денежных средств, сократить цифровой разрыв, повысить доступ к общественным службам и создать экономические условия для определенных слоев населения, сохраняя и повышая при этом качество услуг.

«Все игроки африканских почтовых служб должны объединить усилия для полной интеграции, доступности и инновации континента», – заявил он.

В работе форума с 10 по 11 декабря в Абиджане, где находится штаб-квартира правительства Кот-д’Ивуара, приняли участие около 400 делегатов из 31 страны. **ДК**



Заглавная статья «Обеспечение безопасности посылки – гарантия ее своевременной доставки»

Среднему потребителю может показаться совершенно безвредным международное отправление с литиевой батареей или с жидкостью для снятия лака для ногтей. Однако ВПС развернул кампанию по привлечению внимания к опасности, которую несет подобное отправление.

**АВТОР
СТАТЬИ:
ДАВИД
КОХ**

Поскольку почта доставляет все больше товаров массового спроса, ставки повышаются. Пожары, вызванные батареями, и другие подобные происшествия могут иметь летальные исходы. Результатом их могут быть дорогостоящие задержки и повреждение имущества. Клиенты, не знакомые с правилами относительно разрешенных к пересылке международной почтой предметов, могут очень расстроиться, если не получают свои отправления вовремя. Они могут даже не знать, что отправление по почте ряда предметов может представлять угрозу для здоровья и безопасности почтовых служащих, партнеров глобальной сети доставки и широкой общественности.

Кампания ВПС не только привлекает внимание к этому вопросу, но и нацелена на сокращение задержек доставки, отражая при этом заботу назначенных операторов о благополучии всех, кто участвует в сети доставки.

Международные правила

В Статье 18 действующего в ВПС Руководства по почтовым посылкам приведены положения, касающиеся опасных и других запрещенных предметов. Опасные предметы, запрещенные для пересылки по почте, включают не только взрывчатые вещества, но также их имитацию и инертные взрывчатые устройства, такие, например, как фальшивые гранаты, а также воспламеняющиеся и радиоактивные вещества.

Члены Группы по почтовой безопасности Совета почтовой эксплуатации (СПЭ) ВПС приняли решение о том, что кампания по распространению информации, направленная на повышение уровня информированности общественности, окажет почтовым службам необходимую поддержку. Сотрудничество в этой области между странами-членами ВПС и Международным бюро является образцовым. Группа по почтовой безопасности работала в тесном контакте с Программой «Коммуникация» МБ при разработке этой кампании.

В кампании ВПС используется лозунг: «Обеспечение безопасности посылки – гарантия ее своевременной доставки». «Главным действующим лицом»

материала, включающего анимационные видео ролики, стали посылки. В роликах показан риск, с которым связана отправка по почте взрывчатых и огнеопасных материалов, а также поддельных и контрафактных товаров. Обычные «безопасные» посылки спокойно проходят по цепи доставки, в то время как «злодейские» посылки, представляющие опасные и запрещенные предметы, обнаружены и задержаны.

Назначенные операторы, желающие принять участие в кампании, могут использовать материалы, которые легко по своему усмотрению приспособить для рынков и языков разных стран. Эти материалы имеются на английском, французском, арабском, русском, китайском, португальском и испанском языках. Эту кампанию поддерживают такие организации, как Международная ассоциация воздушного транспорта (ИАТА), Международная организация гражданской авиации (ИКАО) и Всемирная таможенная организация.

Литиевые батареи

Литиевые батареи оказались серьезной проблемой для почтовых служб. Они повсеместно встречаются в электронных приборах, таких как смартфоны, ноутбуки и электронные сигареты. Очень часто эти предметы пересылаются за границу тем, кто ищет для своего хобби – машинок или летательных аппаратов с дистанционным управлением – мощные батареи. Назначенный оператор Казахстана отметил, что в ходе электронной торговли заметно растет количество электронных сигарет, отправляемых по почте.

Город Дубай (Объединенные Арабские Эмираты) является хорошо известным центром торговой деятельности, импортирующим и экспортирующим электронное оборудование, в основном в страны северной и восточной Африки. Почтовая Группа Арабских Эмиратов (Emirates Post Group) отметила, что многие клиенты не знают разницы между литиевыми батареями и батареями других типов. «Развитие технологий остановить нельзя, но необходимо упростить для клиентов информацию о том, что можно и что нельзя отправлять по почте», – отметил Яссим Раба Аль Авадхи, старший директор Почты по вопросам здра-



Почтовые операторы, например, Почта Гонконга, разместили материалы кампании для удобства их использования на своих сайтах.

воохранения, безопасности и инспекции.

Почта использует материалы кампании на трех языках (арабском, английском и урду), чтобы повысить в первую очередь осведомленность своего многонационального персонала – на почте работают представители более 240 национальностей.

«Кампания значительно активизировала нашу деятельность, и мы очень признательны ВПС за это», – добавил г-н Аль Авадхи.

Он подчеркнул также, что жизненно необходимо тесное сотрудничество с таможей.

Г-н Аль Авадхи пояснил, что почта сама не проводит проверки отправок. Публика же не знает, что проверка проводится таможей, а не почтой.

Почта собирается подписать меморандум о взаимопонимании с национальными таможенными властями для обеспечения открытого и тесного сотрудничества.

Участники международной цепи доставки начали применять новые меры для обеспечения безопасности.

Тесно сотрудничающая с ВПС Международная организация гражданской авиации (ИКАО) выпустила в 2013 году новые правила и требует от почты выполнять определенные условия прежде, чем отправлять оборудование, содержащее литиевые батареи – батареи всегда должны находиться внутри оборудования, что не позволит их раздавить.

К моменту написания статьи 26 почтовых служб уже получили разрешение руководства своей национальной гражданской авиации на транспортировку такого оборудования. Батареи высокого качества, как правило, безопасны, но дешевые могут представлять более высокий риск.

К 26 почтовым службам, которым разрешена пересылка оборудования с литиевыми батареями, относятся и Королевское почтовое отделение Гибралтара, получившее такое разрешение с пересылке с октября 2015 года. Заморская территория Великобритании, известная своей исторической ролью стратегической военной базы, оказалась одной из первых, кто принял политику ограничения пересылки по почте опасных и запрещенных предметов.

Назначенный оператор обслуживает население в 32000 человек на территории менее 6 кв.км. Дэвид Леджер, генеральный директор Королевской почты Гибралтара, считает, что малая территория позволяет быстро применить новые подходы к политике, становясь своего рода испытательной площадкой. Например, когда духи были запрещены для пересылки международной почтой, почтовые служащие немедленно отправились сообщить о новых правилах парфюмерным магазинам, чтобы они могли информировать туристов о новых ограничениях.



ПОЛОЖЕНИЯ, КАСАЮЩИЕСЯ ОПАСНЫХ ТОВАРОВ И ЗАПРЕЩЕННЫХ ПРЕДМЕТОВ В РУКОВОДСТВЕ ВПС ПО ПОЧТОВЫМ ПОСЫЛКАМ:

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

ПЕРЕВОЗКА ОБОРУДОВАНИЯ, СОДЕРЖАЩЕГО ЛИТИЕВЫЕ БАТАРЕИ:

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



Последствия пожара, возникшего на борту грузового самолета, принадлежащего частному перевозчику компании UPS (Фото: UPS).

Не так давно назначенный оператор провел комплексную программу обучения, которая позволила приступить к пересылке отправок, содержащих литиевые батареи, что действительно важно для клиентов, которые хотят вернуть электронное оборудование, например, iPad, по почте. Назначенный оператор нанял внешнего эксперта для проведения инструктажа почтового персонала и руководства относительно процедур контроля опасных товаров в почтовых отправлениях, кульминацией которого явился экзамен, сдать который должен был каждый служащий.

По словам г-на Леджера, консультант проверил, уведомлены ли об этих правилах пограничные агентства, а также провел обучение сотрудников в компаниях, занимающихся отправкой почты, и работающих по контракту, в том числе оплачивающих услуги других компаний и отправляющих почту в больших количествах. И наконец, программа подготовки включала

раздел «научить учителя», чтобы все новые служащие смогли получить инструкции непосредственно в компаниях. Г-н Леджер добавил, что прежде чем начать работать с клиентами, каждый должен пройти эту подготовку.

Информационно-разъяснительная кампания

Почта Гибралтара включилась в эту кампанию, используя, в том числе, и материалы ВПС. Например, ролики с мультфильмами, подготовленными ВПС, постоянно прокручиваются на экранах перед посетителями, приходящими в почтовое отделение, и к тому же размещены на сайте почты.

Стену почтового отделения украшает большого формата плакат, на котором подробно указано, что можно и что нельзя.

«Мы сняли со стены все другие сообщения, чтобы не отвлекать внимание клиентов», – рассказывает г-н Леджер.

На всех почтовых ящиках теперь размещена информация, в которой подчеркивается ответственность отправителя за безопасность отправляемых предметов. Подобным же образом Почта Мальты участвовала в кампании, направленной против запрещенных предметов, распространяя подготовленные для нее материалы ВПС во всех 36 почтовых отделениях на Мальте и Гозо – двух основных островах островного государства в Средиземном море.

Иоланда Спитери, руководитель отдела по работе с клиентами Почты Мальты, отметила, что эта разъяснительная работа помогает упростить оказание услуг, знакомя клиентов с отправлениями, которые могут повредить другие товары или причинить вред почтовым служащим или посетителям, что делает более эффективной работу компании и услуг, оказываемых клиентам.

Г-жа Спитери указала также, что упомянутые меры дополняют то, что уже было сделано для сокращения

Литиевые батареи

Назначенные операторы, желающие перевезти оборудование с литиевыми элементами или батареями (ОЛЭБ), должны удовлетворять двум условиям:

- иметь процедуры и подготовку для контроля приема почтовых отправок, содержащих опасные предметы, предназначенные для авиаперевозки; и
- получить разрешение от руководства национальной гражданской авиации своих стран до получения и транспортировки ОЛЭБ.

наличия опасных предметов в почтовых отправлениях. Согласно стандартным эксплуатационным процедурам персонал мальтийской почты по долгу службы знаком со списком запрещенных предметов, поскольку их необходимо отмечать на бланках деклараций для отправок, посылаемых авиапочтой. Кроме того, отправления просвечиваются в аэропорту на рентгене.

«Эти меры были введены нами для обеспечения эффективности прохождения почтовых отправок и безопасности клиентуры и нашего почтового персонала», – добавила она.

Белпочта, назначенный оператор Беларуси, тоже присоединилась к кампании «Обеспечение безопасности доставки – гарантия ее своевременной доставки». Этот назначенный оператор сообщил, что материалы кампании, подготовленные ВПС, были переданы в почтовые отделения и размещены на сайте компании.

Почтовая служба Барбадоса выпустила мультфильмы ВПС в социальные сети и планирует разместить в почтовых отделениях рекламные щиты, а также показать по телевизору видео, подготовленные ВПС.

Адам Кристиан, представитель австрийской почты, объяснил, что в 520 почтовых отделениях страны заготовлены рекламные листки, разработанные, чтобы помочь персоналу в объяснениях клиентам важности безопасности на почте.

«Наши служащие сами подсказали нам, что графический материал поможет им донести информацию до клиентов», – рассказал г-н Кристиан, добавив, что информация об опасных предметах еще важнее для частных отправителей.

«А рекламные афиши, подготовленные ВПС, очень информативны, так что австрийской почте нет необходимости разрабатывать подобные материалы самостоятельно» – сказал он в заключение.

Усиление контроля

В Гонконге (Китай) рост объемов исходящей почты в последние годы сопровождался увеличением количества отправок, содержащих запрещенные предметы, такие как литиевые батарейки. По сообщению Почты Гонконга, с сентября 2013 года назначенный оператор строго запретил принимать отправления, содержащие духи, зажигалки и литиевые батареи.

Принимаемые отправления подлежат проверке на рентгеновском оборудовании. Отправления, не соответствующие требованиям проверки, вскрываются в центре авиапочты компанией авиационной безопасности, назначенным агентством безопасности международного аэропорта Гонконга, в присутствии почтовых служащих.

Многие отправления, однако, при прохождении через рентген казались похожими на литиевые батареи, например, жесткие диски для компьютеров. Это приводило к тому, что многие отправления вскрывались, а для этого требуется время и сотрудники.

Для укрепления взаимопонимания почта провела с населением информационно-разъяснительную работу. Плакаты были развешаны в почтовых отделениях, в жилых микрорайонах и на улицах Гонконга. Видеоролики ВПС об опасных товарах с субтитрами



Плакаты находятся в почтовых отделениях Белпочты на самом видном месте (Фото: Белпочта).

на китайском языке показывали в почтовых отделениях, оборудованных телевизорами. Их также разместили и на сайте компании. Объявления по радио напоминали людям о том, что опасные товары не должны попадать на почту.

Назначенный оператор сообщает, что его усилия увенчались успехом, все знают, что проверка на наличие опасных товаров будет строгой, и торговцы, работающие через Интернет, избегают пересылки таких отправок, потому что опасаются, что отправление будет возвращено без возмещения почтовой оплаты.

В Уганде почтовая безопасность возникла как «приоритетная национальная задача в вопросах безопасности в связи с распространением международного терроризма и связанными с ним угрозами», – отметил представитель Комиссии по связи Уганды Джеймс Мпанго.

По его словам, задачи, связанные с безопасностью, потенциально растут пропорционально количеству участвующих в деятельности предпринимателей, уровню использования телекоммуникационных инноваций и расширяющемуся диапазону продук-



ЗАГЛАВНАЯ СТАТЬЯ «ПРЕЖДЕ ВСЕГО – БЕЗОПАСНОСТЬ», ЖУРНАЛ ПОЧТОВЫЙ СОЮЗ №2 2012 ГОДА:

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

ВИДЕО КАМПАНИИ:

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

ции, которые появляются вместе с такими новыми параметрами безопасности, как, например, Кибер-Безопасность.

Основное беспокойство по поводу исходящих из Уганды отправлений связано с наркотиками и незаконными товарами, такими как слоновая кость. Это пример многогранности характера рисков, связанных с запрещенными для пересылки по почте предметами.

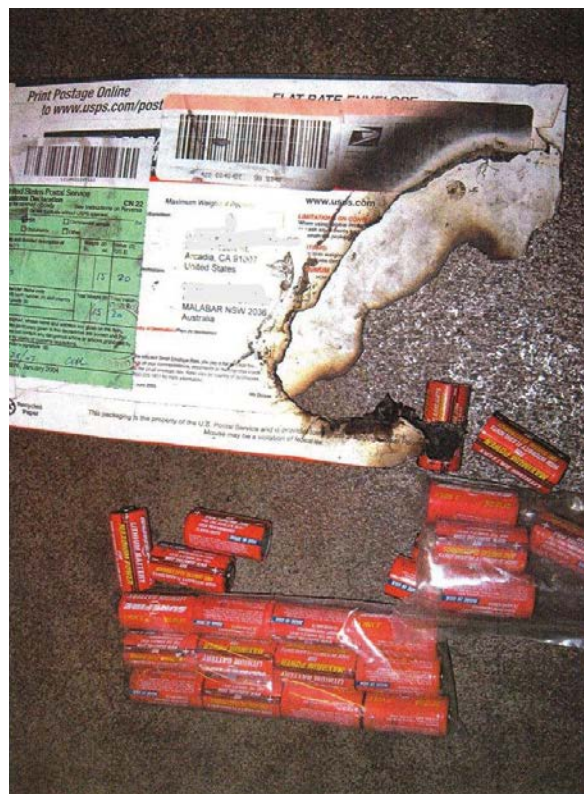
Стандарты безопасности

«Электронная торговля привела к тому, что количество содержащих литиевые батареи электронных устройств, пересылаемых по почте, увеличилось, в связи с чем обострилась проблема опасных предметов, а в будущем ожидается дальнейший ее рост», – отметил Хавье Пумарес Пуертас, руководитель отдела безопасности назначенного оператора Почты Испании (Correos).

По словам г-на Пумареса, почта предприняла целый ряд шагов для обеспечения контроля прохождения опасных предметов через почтовую систему. Почта Испании всегда применяет меры контроля содержимого отправлений, используя декларации клиентов, а также старается выяснить ряд вопросов о происхождении товаров. Процедуры, обеспечивающие безопасность, такие как рентгеновское сканирование, проводятся на всем протяжении цепи доставки.

«Все эти меры усиливаются информационной кампанией, проводимой в интересах наших клиентов», – добавил он, отметив, что персонал также получил специальную подготовку. Почта Испании широко использует материалы кампании ВПС, направленной на борьбу с опасными товарами.

«Деятельность ВПС в этом вопросе чрезвычайно



Ущерб, причиненный литиевыми батареями
(Фото: USPS).

важна», – подчеркнул он, сказав, что ВПС провел значительную работу по установлению конструктивных взаимоотношений с другими участниками почтовой и транспортной сетей цепи доставки, уделяя первостепенное значение безопасности, не снижая при этом интенсивности обмена отправлениями между почтовыми организациями.

Серьезные риски

Информационно-рекламная кампания обращается к публике в жизнерадостном тоне, однако угрозы, которые представляют собой опасные предметы, весьма серьезны, особенно, когда дело касается безопасности авиаперевозки. Эти угрозы хорошо известны Триппу Бринкли, менеджеру программы почтовой безопасности ВПС, который ранее отслужил 25 лет в почтовой инспекционной службе США.

Он рассказал, что перехват опасных товаров происходит достаточно часто. И вопрос этот стал особенно насущным в связи с ростом числа людей, продающих что-либо через Интернет. В отличие от большинства крупных грузоотправителей, такие лица, по его мнению, очень часто не знакомы с правилами, регулирующими отправку опасных и запрещенных товаров.

Он рассказал об одном случае, произошедшем в США, когда был продан карбюратор для мотоцикла, в котором еще оставалось горючее, и хозяин попытался отправить его по почте.

«Запахи, которые источал карбюратор, вызвали панику», – рассказал Трипп, добавив, что служащие почты, заметив запах, сообщили об этом почтовому инспектору. Служащие почты учатся находить опасные и подозрительные отправления, они очень хорошо распознают их и действуют должным образом.



Протекающая посылка (Фото: USPS).



На всех почтовых ящиках Гибралтара размещены такие объявления (Фото: Почта Гибралтара).

В другом случае столяр попытался отправить емкость с мебельным лаком, которая при транспортировке открылась. «Он мог даже не подозревать, что его отправление таит угрозу», – заметил г-н Бринкли.

Гироскутеры

Было несколько сообщений о пожарах и взрывах, вызванных поврежденными батареями, установленными в двухколесных моторизированных досках, известных под названием гироскутер.

Целый ряд международных авиакомпаний запретили своим пассажирам брать гироскутеры с собой на борт самолета. Например, совсем недавно сыновьям голливудского актера Рассела Кроу запретили взять их с собой на рейс авиакомпании Вирджин Австралия (Virgin Australia) незадолго до посадки в самолет. После того, как Кроу выразил в Твиттере свое разочарование, он получил там же ответ от авиалинии: «Привет, Рассел. По причине беспокойства, связанного с литиевыми батареями в гироскутерах, перевозка их запрещена не только всеми крупными авиалиниями Австралии, но и многими другими авиалиниями во всем мире».

Воспламенение таких горючих материалов может привести к пожару в самолете. Несчастье случилось в 2010 году, когда Боинг 747, доставлявший грузы для экспресс-перевозчика (не для назначенного оператора), разбился недалеко от Дубая. В катастрофе, вызванной пожаром, возникшим в поддонах с грузом в основной кабине, погибли оба члена экипажа, находившиеся на борту.

Окончательный отчет об этой катастрофе не указал точной причины пожара, т.к. большая часть вещественных доказательств была уничтожена при падении, но было отмечено, что «груз содержал большое количество литиевых батарей». По невыясненным причинам батарейки могли «протечь от нагревания», такое происходит, когда тепло вызывает неожиданное смешение ингредиентов батареи, которые при этом воспламеняются. Затем, как указано в отчете 2010 года, огонь распространился на другие горючие материалы.

Стандарты безопасности

Конгресс 2012 года провозгласил стандарты безопасности обязательными для стран-членов ВПС. Сами стандарты явились результатом работы, проведенной совместной группой ВПС по безопасности. В нее входили представители стран-членов ВПС и крупных международных организаций, таких как Международная ассоциация воздушного транспорта, Международная организация гражданской авиации, Всемирная таможенная организация, Администрация транспортной безопасности США (АТБ) и другие.

ВПС создал эту группу, чтобы сделать более строгими стандарты безопасности для всемирной почтовой цепи доставки после того, как жесткие меры проверки были применены АТБ на односторонней основе к международной почте, отправленной в США в конце 2010 года. Это явилось ответом на обнаруженные две посылки с бомбами на рейсах частного перевозчика назначением в США. Эти посылки, отправленные из Йемена, были перехвачены в Дубае и в Великобритании. ВПС начал тогда активную деятельность с привлечением всех заинтересованных сторон с целью

предложить согласованные стандарты безопасности для всемирной почтовой цепи доставки в целях повышения безопасности почты, перевозимой воздушным путем.

ВПС отреагировал на ситуацию, выступив с проектом двух новых стандартов безопасности. Нормативы разрабатывались с 2011 года. Они стали вехой в жизни почты в октябре 2015 года, когда Группа действий по стандартизации одобрила последние изменения и вынесла эти нормативы для принятия на СПЭ ВПС в целях придания им статуса официально принятых стандартов.

S58 определяет общие меры безопасности для важных почтовых объектов, таких как отделения обмена или учреждения, в которых проводится проверка на безопасность. Этот стандарт требует, например, наличия в письменном виде подробного плана обеспечения безопасности и ежегодной оценки рисков, учитывающих, кроме прочих факторов, уровень преступности в регионе.

Он также определяет требования в отношении освещения, которое позволяет идентифицировать людей или автомобили по всему периметру стен отделения. Другие элементы, указанные в документе, включают контроль доступа к важным почтовым объектам и обучение персонала.

S59 определяет требования к проверке авиапочты. В нем описаны необходимые методы проверки отправлений, оцененных как очень рискованные, и технологии проверки отправлений, уже находящихся в емкостях или мешках. Для отправлений, которые не проходят проверку, определены процедуры уведомления. Для принимаемых отправлений в стандарте указываются требования в отношении наличия соответствующей документации.

Группа по почтовой безопасности СПЭ, разработавшая стандарты, определила их после проведения сравнения с правилами ИКАО в отношении безопасности грузов и почты, как «соответствующие другим режимам безопасности», и назвала стандарты в документе от октября 2015 года «достаточно стабильными».

Придать почте более надежный характер

Назначенные операторы тесно сотрудничают с авиалиниями и таможней, чтобы пересылка почтовых отправлений была бесперебойной по всему миру, обеспечивая при этом сохранность и безопасность. Но для предотвращения попадания опасных отправлений в цепь доставки необходимо сотрудничать с клиентами. Постоянно напоминая о важности этого вопроса, назначенные операторы помогут населению выработать привычку помнить о безопасности и обеспечат беспрепятственный поток товаров. **ДК**

Дополнительную информацию по почтовой безопасности можно получить у Триппа Бринкли, tripp.brinkley@upu.int

Для участия в кампании по привлечению внимания к почтовой безопасности обращайтесь к Фарьял Мирза, farial.mirza@upu.int

Дополнительная информация от Фарьял Мирзы.

Интервью с советником по безопасности почты Парагвая (Correos Paraguay) Рикардо Соразабалом.

Почтовый союз: Какие риски представляют опасные товары и запрещенные предметы, вложенные в вашу почту?

Рикардо Соразабал: Такое вложение почтовых отправлений сильно снижает качество наших услуг. Когда они обнаруживаются автоматически или оказываются плохо запакованы, они извлекаются из почтовой системы, что вызывает неудовольствие клиентов, потому что мы не можем выполнить взятые на себя обязательства по доставке отправления получателю.

Опасные предметы также отрицательно влияют на физическое и моральное состояние нашего персонала и всех людей, участвующих в цепи почтовой доставки.

Как решались эти вопросы в прошлые годы, особенно, в связи с ростом электронной торговли?

С быстрым ростом электронной торговли нам приходится прикладывать еще больше усилий к тому, чтобы опасные и/или запрещенные товары не попадали в почтовую систему через рынок такой торговли. В нашей стране наблюдается значительное увеличение онлайн-продаж. Ежедневно все больше людей интересуются тем, как происходит доставка, поскольку товары, которые люди хотели бы купить, часто содержат опасные предметы. Почтовый персонал информирует их о том, как такие отправления пересылаются, дабы обеспечить отсутствие опасности для любой части почтовой цепи доставки, при условии, что эти товары не являются опасными, если с ними обращаться должным образом.

Какие отправления, пересылаемые по почте, представляют особую опасность?

Взрывчатые вещества, такие как пиротехнические изделия, боеприпасы, порох, сигнальные ракеты, хлопушки.

Сжиженный газ в пропановых баллонах, баллоны для дайвинга и любые другие предметы, содержащие газ.

Воспламеняющиеся жидкости, включая зажигалки, жидкость для зажигалок, масляные краски, лак для дерева, эмали на основе растворителей, клеящие вещества, духи и лосьоны после бритья, лак и гель для ногтей.

Воспламеняющиеся твердые материалы, такие как спички и уголь.

Быстро окисляющиеся вещества, включая реагенты для бассейнов, пероксид водорода и хлорную известь.

К ним относятся и токсичные и инфекционные вещества, такие как пестициды, сельскохозяй-

ственные химикаты, соединения ртути, бактерии и вирусы.

Радиоактивные вещества, а именно: радиоактивные отходы, источники радиации, детекторы дыма, а также коррозионные агенты, такие как батареи с жидким электролитом, ртуть, соляная кислота.

Есть еще различные опасные предметы, к которым относятся намагниченные материалы, сухой лед, литиевые батареи.

Какие шаги предпринимает Ваша почта для ограничения поступления опасных предметов в почтовую систему?

Мы обучаем персонал, принимающий посылки, чтобы они могли объяснить клиентам, какие проблемы вызывают такие предметы при прохождении по почтовой сети, и какому риску подвергаются люди, обрабатывающие эти отправления.

Если клиент, тем не менее, решает отправить эту посылку, наш персонал обучен тому, как такие предметы следует запаковать. Для персонала, работающего с клиентами, очень важно проверить вложение посылаемого отправления, чтобы убедиться, что в нем нет запрещенных предметов.

Мы установили на местах строжайший контроль в сотрудничестве с таможенной, Национальной дирекцией гражданской авиации или DINAC и Национальным секретариатом по борьбе с наркотиками или SENAD, учитывая все инструкции Международной организации гражданской авиации.

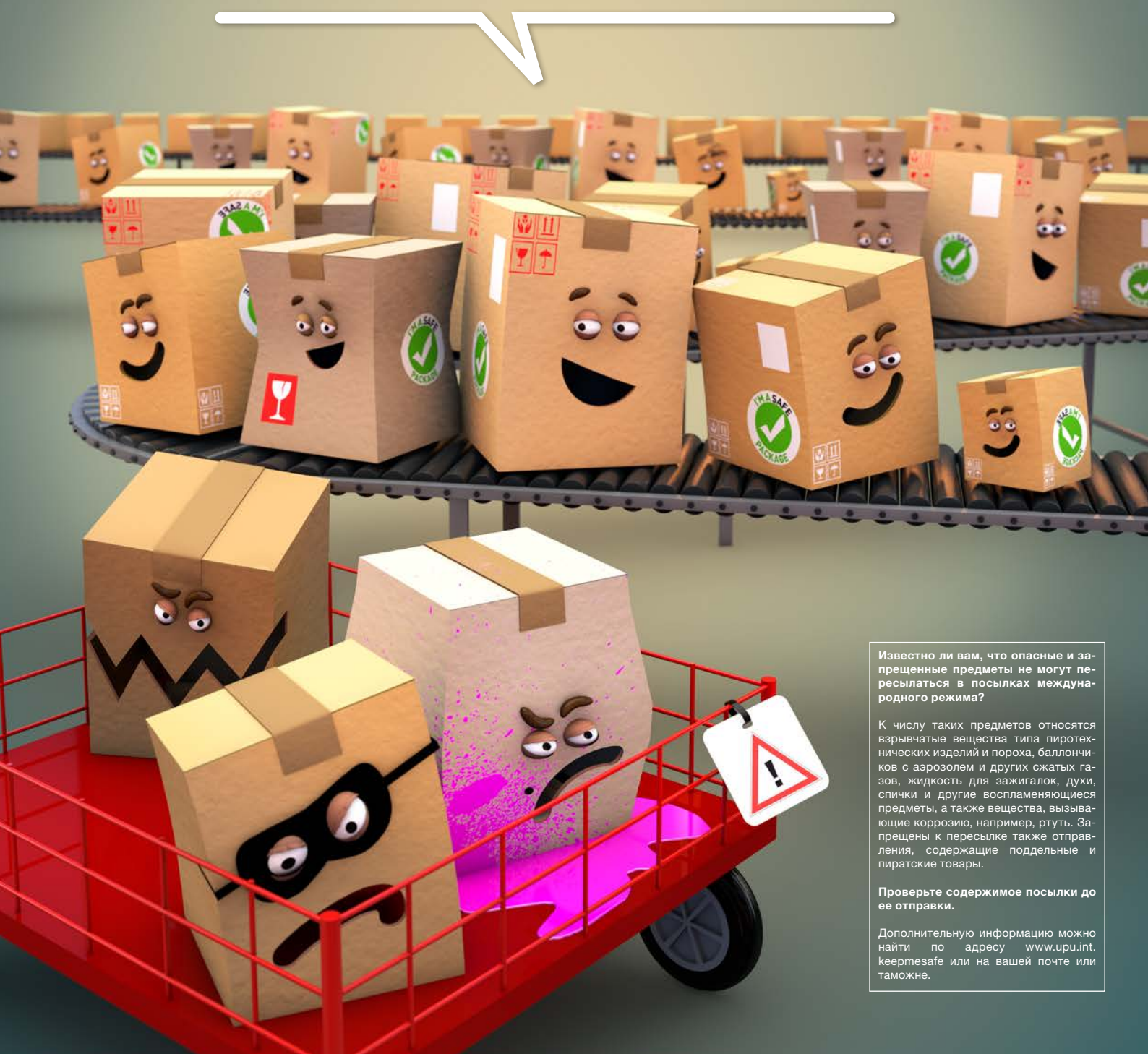
Следует иметь в виду, что в качестве советника по почтовой безопасности я участвую в семинарах как в своей стране, так и за рубежом... Я могу поделиться накопленными знаниями.

Как помогает Вам в Вашей работе кампания ВПС по борьбе с вложением опасных предметов?

Такая кампания всегда очень полезна для нас, потому что она предлагает ответы на наиболее часто задаваемые клиентами и почтовым персоналом вопросы. Используемые в ней термины и подготовленная информация очень четкие, что в свою очередь помогает нам доводить до сведения людей рекомендации, представленные в документах.

Мы используем ее как пособие для обучения клиентов тому, что можно и что нельзя отправлять почтой, и для того, чтобы напомнить им, что отправляемые ими посылки дойдут быстрее, если в них не будет опасных предметов, из-за которых посылку может задержать таможня или другие компетентные службы внутри страны или за ее пределами. **DK**

Обеспечение безопасности посылки - гарантия ее своевременной доставки



Известно ли вам, что опасные и запрещенные предметы не могут пересылаться в посылках международного режима?

К числу таких предметов относятся взрывчатые вещества типа пиротехнических изделий и пороха, баллончиков с аэрозолем и других сжатых газов, жидкость для зажигалок, духи, спички и другие воспламеняющиеся предметы, а также вещества, вызывающие коррозию, например, ртуть. Запрещены к пересылке также отравления, содержащие поддельные и пиратские товары.

Проверьте содержимое посылки до ее отправки.

Дополнительную информацию можно найти по адресу www.upu.int.keepermesafe или на вашей почте или таможне.



Рост почтовых доходов и веса отправок письменной корреспонденции

Последние статистические данные ВПС указывают на рост почтовых доходов назначенных операторов и весового объема письменной корреспонденции.

АВТОР
СТАТЬИ:
АНДРЕАС
БРИТТ
ИНФОГРАФИКА:
DIE
GESTALTER

Почтовые доходы назначенных операторов достигли в 2014 году 239 млрд СПЗ (330 млрд долл. США). Увеличение, вызванное в значительной степени электронной торговлей, составило 2% в номинальном выражении по сравнению с прошлым годом.

Согласно последним статистическим данным ВПС, при снижении количества отправок письменной корреспонденции во всем мире на 2,6%, составивших 327,4 млрд отправок, вес письменной корреспонденции и посылок международного режима увеличился на 31%. Это увеличение позволяет предположить, что популярным стало пересылать товары в онлайн-режиме весом до 2 кг в качестве отправки письменной корреспонденции, что дешевле, чем пересылка их посылочной почтой.

Письменная корреспонденция на национальном уровне снизилась на 2,5%, составив 323,9 млрд отправок, а международная – на 7,3%, составив 3,46 млрд отправок.

Посылки

Количество отправленных международных посылок тоже увеличилось до 101 млн отправок или на 5,7%. Рост в основном наблюдался в трех регионах: в промышленно развитых странах, в регионе стран Латинской Америки и Карибского бассейна и в странах Европы и СНГ. Пересылаемые отправления тоже были тяжелее, что ясно из роста показателей тоннажа для международной посылочной почты, который увеличился на 12% по сравнению с 2013 г.

«Основной причиной роста количества отправок является увеличение вдвое объемов электронной торговли и на национальном, и на международном уровнях», – объяснил Хосе Ансон, экономист ВПС.

По его мнению, рост, отраженный в этих цифрах, указывает на желание клиентов платить сегодня за почтовую пересылку, но это не означает, что завтра его желания будут теми же, учитывая, что крупные игроки на рынке электронной торговли, такие как Амазон (Amazon), вводят новые модели доставки.

Количество посылок, отправленных в 2014 году на национальном уровне, выросло на 3,1%, составив почти 7,3 млрд отправок. Увеличение это явилось результатом роста числа посылок в двух регионах: в промышленно развитых странах – на 3,7% и в странах Латинской Америки и Карибского бассейна – на 18%. Во всех других регионах отмечено было снижение объемов, а в Африке показатель снизился на 30%. Г-н Ансон отметил, однако, что объемы посылочной почты меняются от года к году, а пропуски в подаваемой информации влияют на надежность статистических данных.

Он заметил также, что назначенные операторы, возможно, не достигли полного своего потенциала, и что следует ожидать ежегодного прироста более чем на 10% при существующих ныне условиях. Затем он добавил, что текущая ситуация говорит о том, что почтовые службы еще не в полной мере используют возможности, предоставляемые электронной торговлей.

Доход почтовых служб

С точки зрения финансов, письменная корреспонденция в 2014 году дала 41,8% общемирового дохода почты, около 138 млрд долл. США. В то же время доходы от услуг посылочной почты и логистики составили 19,1% (около 63 млрд долл. США) по сравнению с 18,6% в 2013 г.

В 2014 г. доля почтовых финансовых услуг составила 17,1% от среднего почтового дохода (56,4 млрд долл. США) назначенных операторов, что на 14,5% больше, чем в 2013 г. Доходы от продажи различных товаров (мобильные телефоны, конфеты и игрушки) в почтовых отделениях почти не изменились и составили в 2014 году 22% (72,6 млрд долл. США) по сравнению с 23,5% в 2013 году.

Сеть

В целом, почтовая сеть к настоящему времени расширилась. В 2014 году количество почтовых отделений выросло до 679504, что указывает на рост в 0,5%. Около двух третей из них обслуживаются персоналом назначенных операторов.

Количество отделений, на которых работают почтовые служащие, слегка снизилось на 1,5%, что говорит о тенденции к предоставлению работы по лицензии внешним партнерам. В 2014 году на почте работали 5,24 млн человек, что меньше на 2,4% предыдущего года.

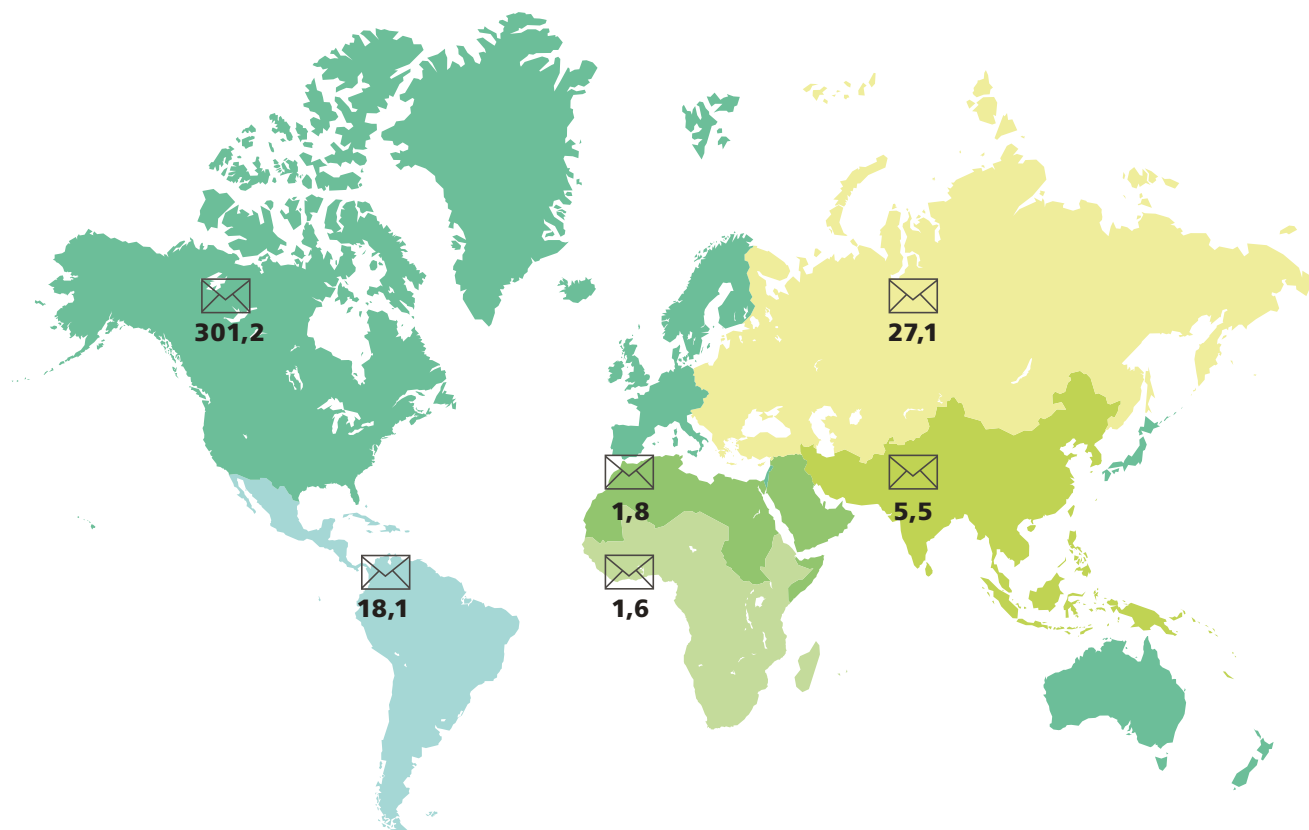
Доставка на дом

По оценке ВПС, 85,6% населения земного шара пользуется доставкой на дом, 11,3% населения должна забирать свои отправления в почтовых отделениях, а 3,1% – не имеют почтового обслуживания. Эти цифры отражают достаточно точно ситуацию в странах Латинской Америки и Карибского бассейна.

В то же время показатели доставки на дом в Африке все еще остаются низкими. Более половины населения африканских стран должны забирать свои почтовые отправления в почтовых отделениях, а около 18% населения совсем не предоставляются почтовые услуги. Клиентам приходится арендовать почтовые ящики в почтовых отделениях во многих африканских странах, а это означает, что клиентам приходится платить дополнительно к оплате, произведенной отправителем.

Доступ к почтовым услугам является важным вопросом для ряда арабских стран, где 63,3% населения пользуются доставкой почтовых отправок на дом. В регионе арабских стран менее 5% населения не имеют доступа к почтовым услугам.

Напротив, почти все клиенты в странах Азии и Тихого океана (98,5%) получают свои отправления на дому. Статистика говорит о том, что высокий уровень доставки на дом, около 97,1%, существует в странах региона Европы и странах СНГ. А в промышленно развитых странах, согласно оценке, 96,6% населения пользуется доставкой на дом. **AB**



- = Африка
- = Латинская Америка и Карибский бассейн
- = Азия и Тихий океан
- = Восточная Европа и страны СНГ
- = Арабские страны
- = Промышленно развитые страны

✉ = Письменная корреспонденция. Количество писем на человека. Средняя мировая в 2014 году: 54,4

📦 = Посылки. Количество посылок на 1000 жителей. Средняя мировая в 2014 году: 1022,7

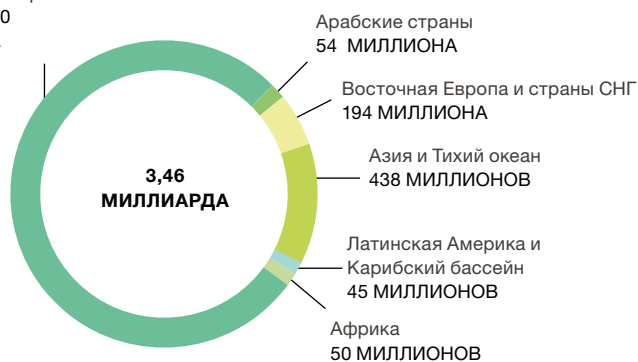
✉ Письменная корреспонденция

МИРОВОЙ ОБМЕН, 2014 год:
327,4 МИЛЛИАРДА ОТПРАВЛЕНИЙ
2013–2014: -2,6 %

ВНУТРЕННИЙ РЕЖИМ:
323,9 МИЛЛИАРДА ОТПРАВЛЕНИЙ
(99,0 % ОТ ОБЩЕГО ОБМЕНА)
2013 – 2014: -2,5 %

МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОБМЕН:
3,46 МИЛЛИАРДА ОТПРАВЛЕНИЙ
(1,0 % ОТ ОБЩЕГО ОБМЕНА)
2013 – 2014: -7,3 %

Промышленно развитые страны 2,680 МИЛЛИАРДА



Объемы в мировом масштабе (Оценки по регионам, 2014 год)

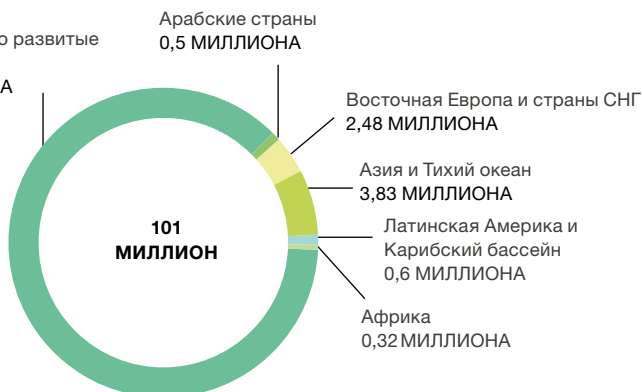
📦 Простые посылки

СРЕДНИЙ МИРОВОЙ ОБМЕН, 2014 ГОД:
10,618

ВНУТРЕННИЙ РЕЖИМ:
7,277 МИЛЛИАРДА ОТПРАВЛЕНИЙ
(98,6 % ОТ ОБЩЕГО ОБМЕНА)
2013 – 2014: +3,1 %

МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОБМЕН:
101 МИЛЛИОН
(1,4 % ОТ ОБЩЕГО ОБМЕНА)
2013 – 2014: +5,7 %

Промышленно развитые страны 93 МИЛЛИОНА



Объемы в мировом масштабе (Оценки по регионам, 2014 год)

Жители, обслуживаемые почтовым отделением

СРЕДНИЙ МИРОВОЙ ОБМЕН, 2014 ГОД:
10,618



Восточная Европа и страны СНГ: 4,555 человек



Промышленно развитые страны: 5,305 человек



Азия и Тихий океан: 12,106 человек



Латинская Америка и Карибский бассейн: 12,831 человек



Арабские страны: 25,950 человек

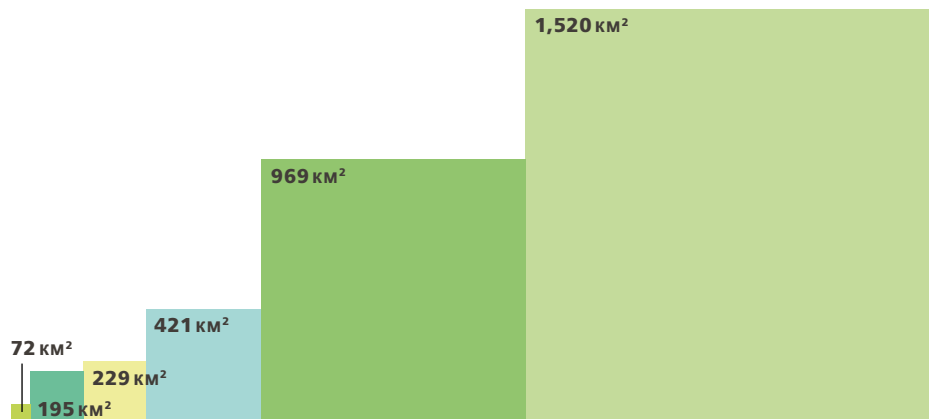


Африка: 67,900 человек

= 250 человек

Средняя площадь, обслуживаемая стационарным почтовым отделением

СРЕДНЯЯ МИРОВАЯ, 2014 год:
201 км²

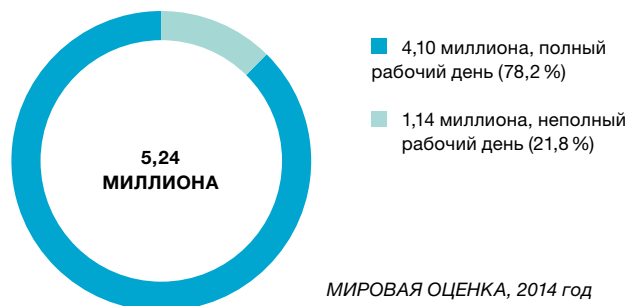


- = Африка
- = Латинская Америка и Карибский бассейн
- = Азия и Тихий океан
- = Восточная Европа и страны СНГ
- = Арабские страны
- = Промышленно развитые страны

Почтовые отделения



Почтовые работники

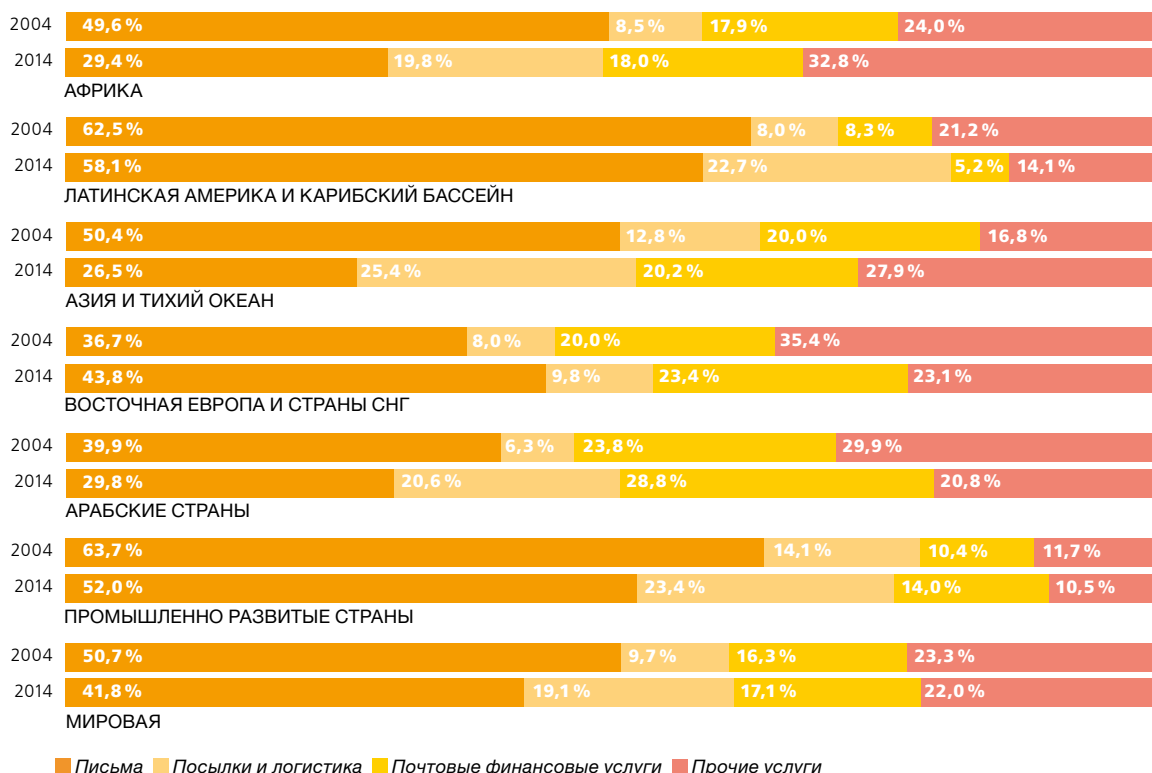


МИРОВАЯ ОЦЕНКА, 2014 год

Доходы по секторам деятельности

доли доходов по регионам в 2004 и 2014 годах:

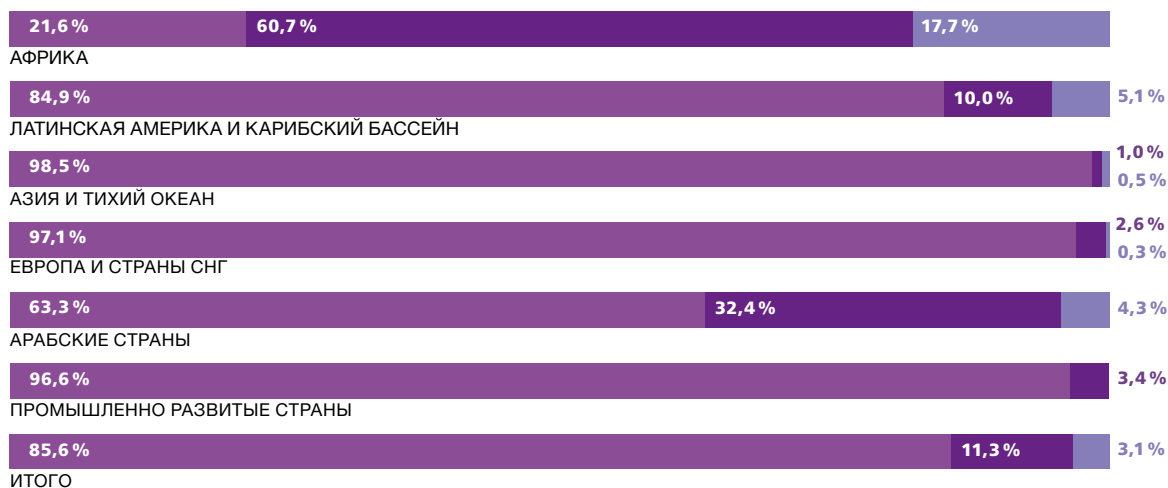
ПРОСТАЯ СРЕДНЯЯ НАЗНАЧЕННЫХ ОПЕРАТОРОВ В КАЖДОМ РЕГИОНЕ



Способы доставки по регионам

доли доходов по регионам в 2004 и 2014 годах:

ПРОСТАЯ СРЕДНЯЯ НАЗНАЧЕННЫХ ОПЕРАТОРОВ В КАЖДОМ РЕГИОНЕ



■ Жители, которым почта доставляется на дом ■ Жители, которые должны ходить за почтой сами ■ Жители без почтового обслуживания



Приступить к делу

Халид Дауд, Генеральный директор почты Ливана, осуществляет контроль за радикальными изменениями, происходящими с ливанским назначенным оператором. Недавно он в первый раз побывал в штаб-квартире ВПС. Цель его приезда заключалась в том, чтобы охарактеризовать важность роли технологий в происходящих переменах.

ИНТЕРВЬЮ
ВЕЛА
ФАРЬЯЛ
МИРЗА
ФОТО:
ПОЧТА
ЛИВАНА

Почтовый союз: Каковы причины внесения изменений в Почту Ливана?

После 200 лет своего неизменного существования почтовые службы Ливана должны были быстро диверсифицировать свои услуги, чтобы учесть изменения, происходящие в мире, инфраструктуре и технологиях.

Почтовый союз: Работаете ли Вы сейчас в области технологических инноваций?

В такси появилось новшество: автоматизированная система определяет наиболее близко расположенное к адресу клиента такси и отправляет его по нему. Мы имеем намерение внедрить подобное новшество в нашу работу. Сделать это довольно-таки сложно. В Ливане на почту работают еже-

дневно около 400 человек. Но для доставки отправления знать адрес каждого клиента и его воспроизвести на цифровой карточке трудно. Исследования почти закончены, но начало проекта предусмотрено в 3-ем квартале 2016 года.

Почтовый союз: Какие характеристики ливанского рынка оправдывают предоставление подобной услуги?

В Ливане нет особой специфики. Сегодня, если ваша задача заключается в предоставлении услуги, то она должна быть исключительной и превосходного качества. Нельзя, чтобы в ответ звучало «я могу быть у вас завтра». «Завтра» – этого недостаточно, если речь идет об оказании услуги, доставке или приеме отправления, так как у клиен-



тов свои заботы, и они не могут ждать вас весь день дома.

Ливанская почта изменяется, чтобы стать компанией по предоставлению услуг. Ею нельзя стать, не имея способности следовать тенденциям и технологиям. В качестве представителя организации я обязан устанавливать время встречи с клиентами и не могу нарушать его больше, чем на 10 минут. Для этого ливанская почта должна в обязательном порядке знать, где находятся ее работники, а также, куда их следует направить. Это потребует большого количества координаторов, отвечающих за свою команду, направляющих почтальонов по различным адресам.

Почтовый союз. Есть ли у Вас другие значительные проекты на повестке дня?

Один из них касается адресации. В Ливане нет ни названий улиц, ни номеров домов, адреса больше похожи на описание. Решение могло бы заключаться в установлении географических координат точки, а именно: вы точно знаете, где вы находитесь в мире благодаря 36 цифрам, 18 из которых расположены по вертикали, а следующие 18 – по горизонтали.

По моему мнению, это самый точный способ адресации из известных нам. Вопрос заключается в том, как можно сократить эти 36 цифр до чего-то более понятного. Мы пришли к заключению о том, что алгоритм, приводящий эти цифры в буквенно-цифровую нумерацию, позволит осуществить четкую адресацию, легкую для ее составления и идентификации. Сейчас мы дорабатываем детали и надеемся начать использование этой системы в первом квартале 2016 года.

Почтовый союз. Хотела бы почта стать игроком на рынке электронной торговли?

В настоящее время мы разрабатываем нашу собственную платформу электронной торговли. Идея заключается в том, чтобы малым и средним предприятиям, не имеющим доступ к Интернету, предоставить его, что позволило бы им осуществлять торговлю. Со всей торговли почта будет взимать определенный процент. Мы также предусматриваем, что в 2016 году, в рамках «Euromed», мы наладим партнерство с онлайн-торговлей других почтовых служб, например, с почтой Италии.

Почтовый союз. Почта Ливана «LibanPost» – это приватизированное предприятие, которому правительство поручило предоставлять универсальные почтовые услуги. Как это работает у Вас?

Мы, конечно, являемся единственным частным предприятием на Ближнем Востоке, которое нахо-

дится в ведении Министерства связи и Генеральной почтовой дирекции. Благодаря этому мы имеем монополию на обработку письменной корреспонденции весом до 2 кг и на предоставление универсальных услуг, но при этом мы не получаем субсидий. Таким образом мы получаем прибыль лишь в некоторых регионах страны. Наше предприятие является собственностью семей Микити и Сарадар.

Почтовый союз. До поступления на почту Вы не имели никого отношения к ней. Чем привлекла Вас эта почтовая должность?

Я долгое время был на руководящих постах в многонациональных компаниях, например, в фирмах «Gillette» и «Swatch». Меня привлекла сложность работы почты. Я жил за границей и хотел вернуться в Ливан. Я искал интеллектуальной новизны и решил, что этот непростой пост будет достойным вызовом.

Почтовый союз. Видите ли Вы сходство между почтой и другими секторами деятельности?

Да, я рассматриваю это именно так. Я не почтальон и никогда им не буду. Моя реакция – это реакция потребителя. Воспринимая организацию с точки зрения клиента, я и вношу изменения. Если бы я работал в организации много лет, у меня бы уже были определенные привычки и я не замечал бы, что что-то идет не так. Я намеренно держу такую дистанцию. У меня есть более осведомленные в технике коллеги, и я задаю им вопросы, чтобы вникнуть в детали.

Почтовый союз. Как относятся клиенты к ливанской почте?

Они считают ее современной организацией, заслуживающей доверия. За десять лет мы добились того, что нашу марку считают надежной и уважаемой, но нам еще многое предстоит сделать. Я никогда не буду удовлетворен достигнутым качеством службы, так как каждый раз при достижении цели понимаешь, что пора двигаться дальше, решать более сложные и трудные проблемы. Вы никогда не сможете достигнуть совершенства в предоставлении услуг, но вы можете упорствовать в приложении ваших усилий. И пока я здесь, я буду жить с мечтой о невозможном. FM



Празднование Всемирного дня почты в 2015 году.

При всей универсальности почтовых служб страны мира демонстрируют разнообразие подходов к празднованию Дня почты. Государственный выходной день или парады, удивительные новинки, новые марки и конкурсы – все страны праздновали в 2015 году Всемирный день почты (ВДП).



Почта Макао чествует победителей национального конкурса эпистолярного жанра.

**АВТОР
СТАТЬИ:
СААДИЯ
ИКБАЛ**

Этот праздник отмечается во всем мире 9 октября, в день образования Всемирного почтового союза в 1874 году, и служит для того, чтобы подчеркнуть важность почтовой службы, и чтобы почтовые службы всего мира могли воспользоваться опытом друг друга, могли чему-то друг у друга научиться.

В своем ежегодном обращении по случаю Дня почты Генеральный директор ВПС Бишар А. Хуссейн отметил, что технологические новшества ставят перед почтой сложные задачи. Однако, по словам г-на Хуссейна, успешно действующие почтовые службы используют эти задачи как повод для внедрения инноваций.

Это становится очевидным, если взглянуть на празднование Всемирного дня почты в 2015 году. Почтовые службы всего мира последовательно проводили работу по внедрению инноваций, интеграции и доступности, и многие из них воспользовались Всемирным днем почты, чтобы продемонстрировать свои инициативы.

Известия о самой высокой оценке Международ-

ного дня почты пришли из Либерии. Президент страны Эллен Джонсон Сирлиф объявила 9 октября 2015 года нерабочим днем в честь почтовых служб.

«Учитывая глобальную миссию Всемирного почтового союза, необходимо во всех странах мира быть с почтовыми клиентами вежливыми и уважительными», – заявил министр иностранных дел Либерии.

С заявлениями по поводу ВДП выступили министры, отвечающие за вопросы связи, и в других странах, таких как Кот-д'Ивуар, Болгария и Танзания.

Назначенные операторы из разных уголков мира от Брунея и до Кубы сообщили о празднованиях, прошедших в этот день. Вот всего несколько примеров: на острове Таити во Французской Полинезии прошли выставка и концерт, тысячи почтовых открыток для бесплатного отправления из городов в любую точку страны были выпущены в Колумбии, а в Индии с этим днем совпала Национальная неделя почты, в течение которой дети посещали почтовые предприятия и был проведен целый ряд мероприятий, в которых участвовало население.



Почтовый регулятор Малави поддержал открытие Центра охраны материнства.

Инновации

Деятельность почтовых служб во всем мире постоянно переосмысливается, чтобы не отставать от эры вычислительной техники, и Международный день почты 2015 года наглядно это продемонстрировал.

В Хорватии, например, в этот день были пущены в эксплуатацию 180 электровелосипедов для почтальонов, заменивших собой мопеды, работающие на бензине. Расчеты показали, что переход на электровелосипеды даст экономию в 86%, а также снизит выброс двуоксида углерода примерно на 100 тонн в год.

На Мальте в Международный день почты 2015 года начала предоставляться новая услуга, которая позволит преодолеть давно существующую проблему, касающуюся того, что многие компании, ведущие продажи в режиме онлайн, не пересылают продукцию на Мальту. При помощи этой новой услуги под названием SendOn Почта Мальты (MaltaPost) обеспечивает клиентов адресом в Европейском союзе (в Германии, Великобритании, Италии) или в США. Когда отправление поступает на этот адрес, Почта Мальты получает его и доставляет прямо по адресу клиента.

Интеграция

По словам Генерального директора ВПС Бишара А. Хуссейна, для успешной интеграции почте необходимо создать эффективную сеть с виртуальным и физическим взаимным подключением, повсеместно распространенную на национальном и международном уровнях.

На Ямайке Международный день почты 2015 года использовали, чтобы возобновить работу видоизмененной местной службы «доставки на следующий рабочий день», которая называется Zip Mail. В определенных районах эта новая служба забирает у клиентов отправления и доставляет их от отправителя по адресу получателя, и отследить продвижение отправления на всех этапах можно в онлайн-режиме.

Но Zip Mail служит еще и для того, чтобы Почта Ямайки смогла своему персоналу, общественности и своим конкурентам сообщить, что она способна к инновациям, готова конкурировать и сказать свое слово в деле доставки. Другими словами, как и указано на сайте компании, «Почта Ямайки есть и будет».

В Сент-Китсе и Невисе почтовые службы также



Почта Хорватии пустила в эксплуатацию новые велосипеды.

Малави – Охрана здоровья материнства

Всемирный день почты 2015 года в Малави носил филантропический характер. Регулирующие связь власти страны совместно с почтовыми и курьерскими операторами оказали помощь Центру здоровья в Ютини. Помощь эта состояла в обеспечении электроэнергией родильного отделения центра, а также дородового и послеродового отделений, ремонта ванных и туалетов и замены разбитых окон. Центр получил также много полезных вещей, в том числе электрогенератор, 20 кроватей, 22 матраса, 44 одеяла, 31 оконную штору и 44 москитных сетки. Секретарь по вопросам информации Юстин Саиди так подытожила результаты дня: «Мы еще раз убедились в том, что сектор связи нашей страны может объединить свои усилия, чтобы улучшить жизнь простых людей».



Почта Гайаны провела медицинский осмотр пожилых людей.

пустили в эксплуатацию новую услугу «почтовый ящик в США», что облегчит гражданам страны производить покупки в онлайн-режиме. Теперь их отправления будут поступать на адрес в США, а потом пересылаться в страну Карибского бассейна.

Но сети зависят главным образом от людей, а межличностные контакты в значительной степени способствуют созданию сетей. Для почты одним из подходов к осуществлению интеграции является контакт с местными общинами и привлечение внимания к той интегрирующей роли, которую играет в их жизни почта. А для этого празднование Всемирного почтового дня является идеальной площадкой.

В День почты с любовью

Рассмотрим пример Гонконга (Китай), где мероприятия, посвященные Всемирному дню почты 2015 года, были ориентированы на доступность, обеспечиваемую различными способами. Были выпущены четыре новые марки с рисунком, изображающим летящего голубя, сложенного из раскрытых ладоней, и глобуса, которые являются символом всемирного присутствия почтовой службы. Почта Гонконга учредила 9 октября День почты с любовью, чтобы удовольствие от писем распространялось шире: в День почты с любовью любой человек в Гонконге может отправить письмо получателю в стране бесплатно.

В Армении и Португалии ВДП был отмечен вручением призов молодым победителям конкурса эпистолярного жанра, а назначенный оператор Почты Филиппин провел в честь него третий национальный «День, когда мы пишем письма». В Гибралтаре было объявлено о проведении конкурса эпистолярного жанра в ближайшее время.

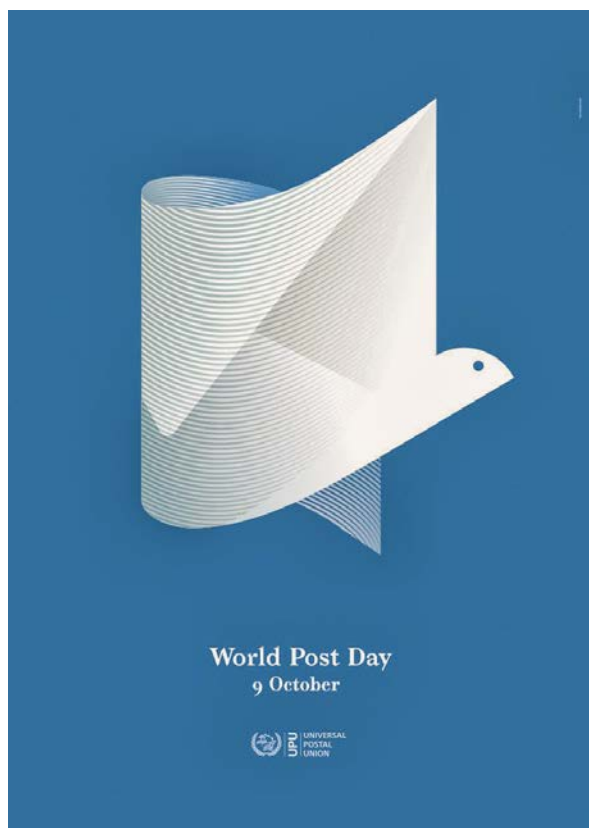
Министерство связи и информационных технологий Ирана представило в Международный день почты 2015 года две новых почтовых марки, объединив образ персидского мистика и поэта Хафиза Ширази с обычным делом – отправкой писем. Ведь именно он предупреждал, что «из тобою сказанных слов слагаются стены дома, в котором ты живешь».

Выпуск памятных марок, посвященных ВДП 2015, был запланирован в целом ряде стран, в том числе в Японии, Малайзии, Португалии, Таиланде и Украине. Памятное гашение марок планировалось назначенными операторами Аландских островов (Финляндия), Германии, Италии, Макао и Молдовы.

В Гайане воспользовались этим важным днем, чтобы предложить пожилым людям пройти проверку состояния здоровья. В Ботсване празднования почты прошли в Молепололе – там, где стоит историческое «Почтовое дерево», от которого отправляли и к которому доставляли почтовые отправления во время Второй мировой войны и после нее, пока не появилось современное почтовое отделение. Дерево было известно под названием Молепололе. Почта Ботсваны (BotswanaPost) отмечала праздник стихами, традиционной музыкой и спектаклем, который подготовила театральная группа компании. А на мини-выставке демонстрировались предметы из старого почтового отделения.

В Мали ассоциация женщин, работающих на почте, организовала фольклорное представление, а пенсионеры Почты Мали выступили с концертом. В Сербии Всемирный день почты был отмечен «почтовым парадом» в городе Баня-Лука, что дало возможность горожанам и пообщаться друг с другом, и познакомиться с почтовыми служащими.

Вспоминая о том, как прошел в 2015 году Всемирный день почты, понимаешь, что почта достаточно сильна и может еще собирать массу людей. По всему миру люди собирались на празднества, лучше узнавали, как работают почтовые системы их стран, и снова убеждались в том, как важна почта в их повседневной жизни. Всемирный день почты позволяет людям проявить свои творческие способности и в конкурсах писем, и в сыгранных спектаклях, и в изобразительном искусстве, и в других областях. Поэтому инновации, интеграция и доступность уже являются в самых разных вариантах центром деятельности почты по всему миру. si



Около 50 тысяч подаренных ВПС плакатов, посвященных ВДП, были выставлены в почтовых отделениях по всему миру.



Представитель Почты Армении вручает награду национальному победителю конкурса ВПС эпистолярного жанра.

Благотворительность, филателия и празднества – таков Всемирный день почты на Маврикии

На Маврикии деятельность по проведению Всемирного дня почты планируется заранее. Вначале празднования проводятся на самой Почте Маврикия, где звучат музыка, песни, разыгрываются представления. Основная идея, по словам руководителя компании Джиандева Моттеа, заключается в укреплении командного духа и в том, чтобы донести до всех сотрудников идею лозунга Всемирного дня почты ВПС. Почта Маврикия организовала по всему острову самые разные мероприятия. В этом году важным событием явилось открытие нового крупного почтового отделения в городе Л'Эскалье. Министр технологий, связи и инноваций Роши Бхаден присутствовал на открытии вместе с членами правления, дирекцией и местными жителями, которые, по словам г-на Моттеа, были очень рады получить более просторное почтовое отделение.

Кроме того, Почта Маврикия провела спортивные состязания и день открытых дверей в почтовых отделениях и в Музее почты, в частности, чтобы помочь людям больше узнать о филателии. К тому же, в целях привлечения внимания к филателии существует молодежный клуб, куда приходят филателисты объяснить молодежи, как собирать марки.

Если этого покажется недостаточным, можно рассказать и о том, что Почта Маврикия ежегодно в

Международный день почты проводит разные благотворительные мероприятия. В 2015 году это были посещения домов престарелых, инвалидов и детских домов, куда приносили продукты питания и разные нужные и полезные вещи. Кроме этого, вместе с Ассоциацией доноров был проведен день донора, особенностью которого оказалась сдача крови в 62-й раз служащим Почты Маврикия Робертом Франсуазом.

Так зачем же нужны все эти усилия в Международный день почты? «Мы хотим привлечь дополнительное внимание к ответственной роли почты и хотим, чтобы люди понимали, что такое почта, какова ее новая роль и насколько она важна. Это действительно многоцелевое предприятие. Мы внесли разнообразие в свою деятельность и хотим, чтобы люди знали об этом, чтобы они приходили на почту для решения вместе с нами вопросов по бизнесу. У нас есть, что предложить всем слоям общества: правительству, частному сектору, малым и средним предприятиям, туристам, даже нашей диаспоре, поскольку большое количество наших услуг мы оказываем в онлайн-режиме», – заявил г-н Моттеа.

«Почта – это коммерческое предприятие. Она играет важную роль в оживлении экономической активности в стране и в регионе», – добавил он. SI



Японская почта заботится о людях преклонного возраста

Почтовые службы Японии, начавшие свою деятельность с доставки почтовых отправлений в 1871 году, претерпели большие изменения, перейдя к предоставлению банковских, транспортных и страховых услуг, а теперь еще приступив к присмотру за пожилыми гражданами при помощи устройств IBM и Apple.

**АВТОР
СТАТЬИ:
ДЖУЛИАН
РИЯЛЛ,
ТОКИО**

Одна из предоставляемых услуг почты – это забота о людях преклонного возраста (Watch Over). Суть заключается в том, что работники почты во время обхода останавливаются в тех домах, в которых проживают пожилые люди, чтобы удостовериться в том, что они в полном здравии и сообщить об этом их семьям. Эта платная услуга, начатая в 2013 году, будет включать в себя в этом году применение iPads, что позволит пожилым людям иметь доступ к их семьям и коммуна, а также к их медицинскому обслуживанию и другим услугам.

Японская почта ставит себе целью стать «обществом, которое предоставляет полный набор услуг людям преклонного возраста».

«Почтовое отделение может быть важным поставщиком услуг по заботе о престарелых, что является ключевым моментом нашей социальной структуры, – заявил Хидо Мурата, начальник общественных отношений при японской почте (Japan Post Holdings Co., Ltd). – Мы думаем, что наша группа может стать центром заботы услуг и привлечь к этому все почтовые отделения», – добавил он.

Стареющая нация

Одной из самых важных и неотложных проблем в настоящее время является быстрое старение населения. Продолжительность жизни велика как никогда, благодаря, в частности, потрясающему развитию медицины и медицинскому обслуживанию.

В 2014 году возрастная категория людей выше 65 лет составляла более 25% населения, т.е. 32,68 миллиона людей. Более беспокоящий факт заключается в том, что число пенсионеров теперь вдвойне превышает в первый раз на 16,31 милли-

она японцев возрастом менее 15 лет, что доказывает быстро растущее старение населения.

Учитывая низкий рост рождаемости, уровень престарелых людей должен увеличиться до 30% населения к 2025 году. Данные цифры можно экстраполировать в планетарном масштабе, а именно: по данным Всемирной организации здравоохранения, 22% населения планеты будет в 2050 году более 60 лет.

Удовлетворение потребностей

Другая сторона медали заключается в дополнительном давлении на медицинские услуги, связанное со снижением финансируемых налоговых доходов. Разумеется, японское правительство желает, чтобы пожилые люди не были зависимы и жили как можно больше у себя, к чему и стремится «Watch Over».

Г-н Мурата утверждает: «Мы хотим предоставлять новые услуги для обеспечения связи между людьми, повышения качества жизни пожилых людей и их семей, а также для улучшения общего здравоохранения и социального благосостояния».

Затем он добавляет: «Данная современная технология «Watch Over» создана для того, чтобы быть доброжелательной даже к пожилым людям. Мы надеемся, что благодаря этому умному программному обеспечению наши старшие воспримут нашу услугу в качестве расширения гаммы услуг, предоставляемых почтой Японии (Japan Post Group).

IBM и Apple

Сотрудничество японской почты с IBM и Apple в деле развития данной услуги, целью которой было привлечь от 4 до 5 миллионов абонентов к 2020 году, началось в 2014 году.



В Японии почти 33 млн человек старше 65 лет (Фото: iStock).

Представитель IBM Japan Киохей Судзуки сообщил: «Программные обеспечения были разработаны фирмой IBM Global Business Services и ее цифровой отраслью IBM Interactive Experience. Они поставляются с исключительными версиями IBM MobileFirst для iOS, включая обслуживание миллионов устройств».

Программные обеспечения включают: FaceTime, Messages, Mail, Photos и iCloud Photo Sharing, а также доступ к App Store, iTunes Store и iBooks Store. Обеспечение iOS 8 имеет прекрасные характеристики и создано для пожилых людей, для пользователей, страдающих зрительными и слуховыми недостатками.

Другие функции программных обеспечений для пожилых людей касаются напоминания о принятии медикаментов, выполнения упражнений и режима, прямого доступа к подробной информации о деятельности коммуны и о таких услугах, как осуществление покупок.

IBM обучает почтовых работников с тем, чтобы они могли предоставить свои знания пожилым людям.

Г-н Судзуки утверждает: «Программные обеспечения упростят пожилым людям выполнение таких текущих задач, как общение со своими близкими, используя FaceTime на iPad, заказ такси, напоминание о медикаментах, предложение о найме на краткосрочную работу и связь с японскими почто-

выми, банковскими и страховыми службами. Со временем мы очень надеемся на быстрое расширение экосистемы услуг. Заданные программные обеспечения будут перед вами на экране, а пользователь сможет их персонализировать по своему усмотрению, как мы это делаем со всеми нашими приборами».

Режим тестирования

В пилотный проект были включены 1000 пожилых людей. Но предприятия предусматривают расширение данного проекта в 2016 году, и если Япония послужит лабораторией для тестирования данной технологии, то программисты предусматривают, что для них откроются новые рынки с подобным количеством пожилых людей.

Г-н Судзуки говорит: «Это партнерство имеет большое значение для определения технологий, касающихся социальных и экономических проблем старения населения. Мы убеждены, что этот проект послужит примером для других стран, имеющих подобные проблемы». JR

Предприятие Амазон предусматривает свое расширение

Похоже, что решимость предприятия Амазон ускорить перевозку грузов и доставку отправлений постоянно растет. Гигантское предприятие онлайн-торговли расширяет свои сети в целях удобной и быстрой доставки.

АВТОР
СТАТЬИ:
ЭММАНУЭЛЬ
ДЮ

Предусматривается создать более надежную сеть доставки посылок в Германии, обеспечить аренду самолетов для беспрепятственной доставки грузов и готовой пищи. Для расширения своей сети сбора отправлений предприятие также заключило партнерское соглашение с австралийской службой, занимающейся сбором посылок.

Поле деятельности в Германии

Для расширения своей сети доставки посылок в Германии предприятие Амазон будет использовать центр доставки, расположенный в Ольхинге, что недалеко от Мюнхена. По сообщению немецкой прессы, предприятие Амазон пытается установить свои доставочные центры вблизи городских центров, чтобы не зависеть от партнеров и быть более гибким в области доставки посылок. Тем не менее в отношении доставки отправлений местные партнеры логистики остаются важными для предприятия Амазон. По его словам, шесть местных предприятий сотрудничают с центром Ольхинга.

Авиаперевозки

Так как предприятие Амазон стремится к осуществлению эффективной и конкурентоспособной доставки, оно прилагает усилия, чтобы избежать задержек при доставке авиагрузов, которыми затем занимаются партнеры по логистике в США. Представитель предприятия Амазон, расположенного в Сиэтле (Вашингтон), начнет переговоры об аренде 20 самолетов Боинг 767 для перевозки авиагрузов.

Коллин Себастьян, финансовый аналитик, о котором говорилось в газете «Seattle Times», заявил: «Нам уже надоели внешние перевозчики, тор-

мозящие наше развитие». Для начала предприятие Амазон запустило в качестве эксперимента пилотный проект в Уилмингтоне штата Огайо.

Доставка готовой пищи

Другой недавней инициативой предприятия Амазон была доставка на дом готовой пищи. Используя программное приложение «Prime Now», предприятие Амазон в сентябре начало предоставлять эту услугу в Сиэтле и намеревается распространить ее и в других городах США. Клиенты «Prime Now» используют мобильное приложение для направления заказов в местные рестораны. Эти заказы принимаются, а затем готовые блюда доставляются по назначению шоферами «Prime Now».

Сбор посылок

Другой услугой предприятия Амазон является предложение о сборе посылок в Австралии. Для людей, работающих полный рабочий день, доставка и сбор посылок могут оказаться неудобными. Для того, чтобы эта услуга была более удобной и соответствовала активной жизни, предприятие Амазон заключило партнерство с «ParcelPoint», австралийским предприятием сбора посылок, что позволило более 1000 его отделений быть интегрированными в сеть Амазон в качестве пунктов сбора посылок.

Это позволяет клиентам отправлять свои заказы в магазины сети «ParcelPoint», например, в аптеки или близлежащие торговые точки. По сообщению «ParcelPoint», эти центры торговли открыты допоздна и работают во время выходных дней. **ЕД**



Австрия

Почта Австрии (**AUSTRIAN POST**) открыла 300-ю зону самообслуживания в почтовых отделениях, в которых 24 часа в сутки и семь дней в неделю клиенты имеют доступ к ячейкам для посылок, франкировальным автоматам и определенным почтовым услугам.

Канада

Административный совет канадской почты (**CANADA POST**) отклонил предложение либерального правительства о добровольной отставке ее генерального директора Дипака Чопры. Отказ этот поступил в ответ на письмо, в котором генерального директора, назначенного кабинетом министров, просили отказаться от предложения повторного назначения на новый пятилетний период, ранее поступившего от бывшего консервативного правительства.

Китай/Австралия

Группа Алибаба (**ALIBABA GROUP**) подписала контракт с Почтой Австралии. Этот контракт, касающийся сайта гиганта электронной оптовой торговли «1688.com», позволяет распространять закупочные карты «Alipay» через магазины австралийской почты. Данный контракт направлен на установление связи австралийских потребителей с китайскими производителями, одновременно повышая потребление в Китае продукции Австралии.

Китай/Турция

Компания **DHL Global Forwarding** объявила об открытии нового южного железнодорожного коридора между Китаем и Турцией. Железнодорожная связь является частью китайской инициативы «Один географический пояс, одна дорога», которая, как ожидается, должна принести более 2,5 млрд долл. США ежегодного дохода от торговли в ближайшие десять лет.

В то же время почтовый сберегательный банк Китая (Postal Savings Bank of China) получил инвестиции в размере 7 млрд долл. США от десятка национальных и зарубежных инвесторов еще до запланированного публичного выпуска новых акций. Сообщается, что продажа 17% акций основным инвесторам, включающим банки UBS и JP Morgan, является самым крупным и единственным случаем частного инвестирования в китайском финансовом секторе.

Франция

Французская почта (**LA POSTE**) начала предоставлять новую услугу «Domino», созданную, чтобы позволить пользователям отправлять посылки просто нажатием кнопки. Клиенты помещают отправления, подлежащие отправке, в свой почтовый ящик, оборудованный кнопкой «Domino Colissimo», а почтовый оператор потом забирает, пакует и доставляет отправление.

Французский назначенный оператор заключил партнерство с двумя новыми

компаниями Cuts и 3DSlash, которые занимаются технологическими разработками и разрабатывают для них новый Интернет-сайт под названием «Новаторство и творчество в формате 3D», на котором показываются возможности печати в формате «3D» при создании широкого спектра изделий дизайнеров всего мира.

Финляндия

Почта Финляндии (**POSTI**) подписала соглашение с финской компанией Anttila Oу, которая будет заниматься доставкой в стране товаров в универмаги и торговые точки, заказанных в онлайн-режиме. Posti планирует предоставлять услуги, включающие хранение на складах, транспортировку в магазины и клиентам, а также возврат товаров в онлайн-магазины.

Германия

Группа немецкой почты **DHL (DEUTSCHE POST DHL GROUP)** начала тестирование доставки посылок «в тот же день», используя свою междугороднюю автобусную сеть Postbus. Эта услуга сейчас тестируется в Берлине и в Гамбурге. Ожидается, что она будет распространена на другие города.

Почта предлагает также новую услугу под названием Ländernachweis для фирм, осуществляющих в Германии электронную торговлю, чтобы более прозрачно проследить прохождение отправок с товарами. Компания использует метки радиочастотной идентификации, расположенные внутри или снаружи отправления, чтобы дать отправителям и потребителям более четкую картину состояния их отправления.

Германия/Франция

Почта Германии (**DEUTSCHE POST**) намеревается купить неконтрольный пакет акций французской компании Relais Colis, специализирующейся на логистике в электронной торговле. Почта приобретает 27,5% акций компании для того, чтобы предоставить DHL больший доступ к рынку электронной торговли во Франции.

Ирландия

Через ящики доставки, установленные на юго-востоке Ирландии по более чем 1500 домашним и служебным адресам, назначенный оператор Ирландии (**AN POST**) собирается упростить совершение покупок. Назначенный оператор планирует поставить водонепроницаемые ящики для доставки посылок и писем клиентам по всей стране.

Литва

ПОЧТА ЛИТВЫ ввела в эксплуатацию электронную систему самообслуживания, которая позволяет клиентам отправлять и отслеживать заказные отправления. Система требует, чтобы клиенты вводили данные в онлайн-режиме и прикрепляли затем специально распечатанную

этикетку на исходящее отправление, которое после этого вручается работнику местного почтового отделения.

Почта также предложила 100 добровольцам бесплатно протестировать индивидуальные ящики для посылок на этапе испытания данной новой системы. Эти ящики для посылок были установлены около домов волонтеров.

Нидерланды

Как сообщила нидерландская почта (**POSTNL**), она обработала и доставила за один день 22 декабря 2015 года 1,4 млн посылок, что на 30% больше, чем в предыдущем году. Это на 100 тысяч посылок больше, чем отмечалось 1 декабря, который был рекордным днем предыдущего года.

Румыния

Румынская почта (**POȘTA ROMÂNIA**) собирается инвестировать в этом году около 17 млн евро (18,4 млн долл. США) в модернизацию своей сети ИКТ. По сообщению почты, инвестиции позволят увеличить с 1000 до 2000 количество почтовых отделений, подключенных к виртуальной частной сети (VPN).

Италия

Правительство Италии объявило первичное публичное предложение акций **POSTE ITALIANO**. Презентация для инвесторов проводилась в октябре одновременно с продажей акций служащим почты. Государственное казначейство Италии объявило, что предложена к продаже будет доля около 38% капитала. Первоначальная стоимость компании оценена в 8,8 млрд евро.

Швейцария

Как сообщил назначенный оператор, **ШВЕЙЦАРСКАЯ ПОЧТА** обработала в декабре перед Рождеством более 18 млн посылок. По ее данным, четвертый год подряд количество посылок является рекордным: в 2013 г. оно составило 17 млн, а в 2014 г. – 18 млн.

Великобритания

Исследование перспектив коммерческой онлайн-деятельности, проведенное фирмами **E-BAY** и **YOUGov**, показало, что малые предприятия Великобритании настроены оптимистично относительно 2016 года. Многие из них ожидают роста числа рабочих мест, увеличение экспорта и расширения ассортимента услуг. Почти половина фирм отметили, что они положительно оценивают перспективы, тем не менее 22% были весьма пессимистичны относительно экономики Великобритании.

Почта Великобритании «**ROYAL MAIL**» приобрела компанию «**NETDESPATCH**», которая является платформой маркировки и управления данными об экспедировании и о посылках. Эта платформа предназначена для почтовых перевозчиков и других перевозчиков посылок. По

мнению почты, это приобретение поможет обеспечить клиентов интегрированными решениями электронной торговли, касающимися управления отправкой и слежением за прохождением посылок.

Почтовое отделение «**POST OFFICE**» открыло 5000-й модернизированный филиал, которым стало новое отделение в Кейтервейз (Англия). По данным компании, программа инвестирования позволила продлить часы работы, повысив таким образом средний уровень розничных продаж в этих филиалах на 10%.

США

Почтовая служба США (**USPS**) недавно начала использовать 9000 приобретенных фургончиков для доставки грузов Ram ProMaster 2500, поставленных фирмой Fiat Chrysler. Фургоны используются для сбора почты, доставки посылок и их перегрузки на этажах.

Кроме того, почта расширяет свою услугу «доставка с уведомлением», кото-

рая включает электронные сообщения, направляемые клиентам с изображением писем до их доставки. Эта бесплатная услуга предоставляется в некоторых районах Северной Вирджинии, а сейчас распространяется в городской агломерации Нью-Йорка.

По словам представителя **FEDEX**, задержки при доставке рождественских посылок были связаны со значительным увеличением отправок, содержащих покупки «последней минуты» в онлайн-режиме, которых было значительно больше, чем раньше. Компания предупредила заранее, что суровые погодные условия могут вызвать задержки в доставке отправок.

Транспортное предприятие **UPS** сообщило, что ее автомобили в Мемфисе, Теннесси и в Джексоне (Миссури) будут заправляться возобновляемым природным газом, получаемым из отходов. Это решение является частью многолетнего соглашения с компанией Memphis Light,

Gas and Water and Atmos Energy Marketing. Согласно сообщению, на природном газе будут работать более 140 грузовиков.

США/Европейский союз

Европейская комиссия «безоговорочно утвердила» положение о том, что фирма **FEDEX** приобрела компанию **TNT Express**. Комиссия пришла к выводу о том, что курьерские компании «не являются особенно близкими конкурентами», в связи с чем транзакция не скажется неблагоприятно на европейских потребителях. Сейчас компании работают с регуляторами относительно нормативно-правовых вопросов для того, чтобы получить одобрение остальных стран, особенно Бразилии и Китая.

Все новости подготовила Эммануэль Дю.

А ВЫ УЖЕ ПОДПИСАЛИСЬ?



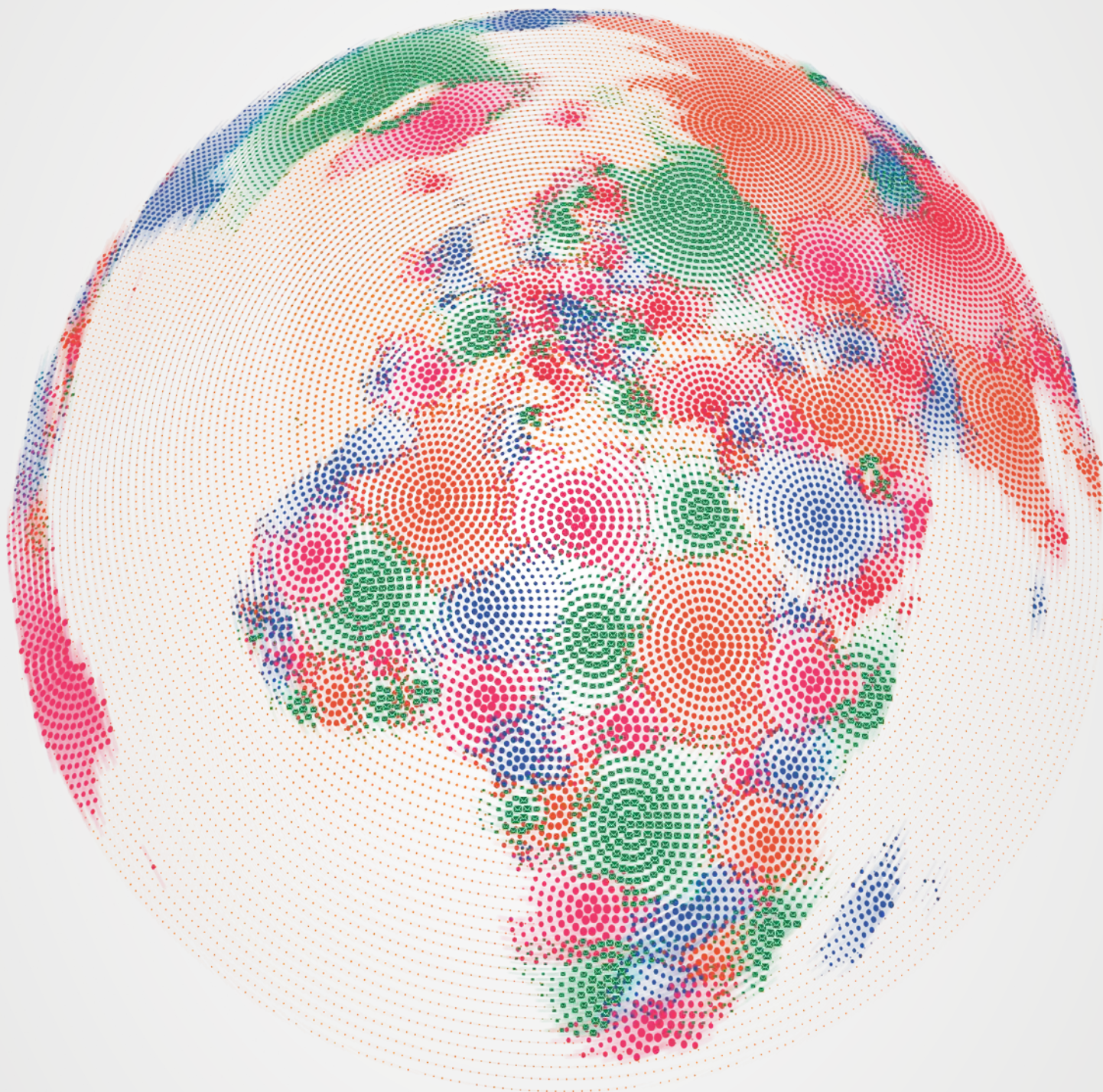
Вступите в ряды читателей прямо сейчас. Оформите подписку на четыре номера в год нашего ведущего журнала на одном из семи языков. И на четыре номера в...

Стоимость годовой подписки для частных лиц составляет 50 шв. фр. Страны-члены ВПС могут подписаться на журнал по льготному тарифу.

Направьте Ваш заказ по факсу прямо сейчас на номер +41 31 350 37 11 или по электронной почте по адресу faryal.mirza@upu.int, сообщив следующие сведения:

ИМЯ И ФАМИЛИЯ	ЯЗЫК
ДОЛЖНОСТЬ	АНГЛИЙСКИЙ
ОРГАНИЗАЦИЯ/ОПЕРАТОР	ФРАНЦУЗСКИЙ
ПОЛНЫЙ ПОЧТОВЫЙ АДРЕС	АРАБСКИЙ
	КИТАЙСКИЙ
	НЕМЕЦКИЙ
АДРЕС ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ	РУССКИЙ
НОМЕР ТЕЛЕФОНА	ИСПАНСКИЙ
НОМЕР ФАКСА	

Качественная информация благодаря инновации



GMS
Global Monitoring System

Для многих стран-членов ВПС возможность оценивать показатели качества пересылки почты с помощью технологии радиочастотной идентификации (RFID) была не более, чем мечтой. Благодаря ГСМ почтовые службы могут теперь пользоваться передовой технической разработкой, в которой по вполне приемлемой стоимости применяется пассивный чип RFID.

Для получения более подробной информации
смотрите анимационный фильм
<http://www.tinyurl.com/gmsfilm>
или обращайтесь на gms@upu.int.



UPU

**ВСЕМИРНЫЙ
ПОЧТОВЫЙ
СОЮЗ**

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

 **SOLYSTIC**
a NORTHROP GRUMMAN company