

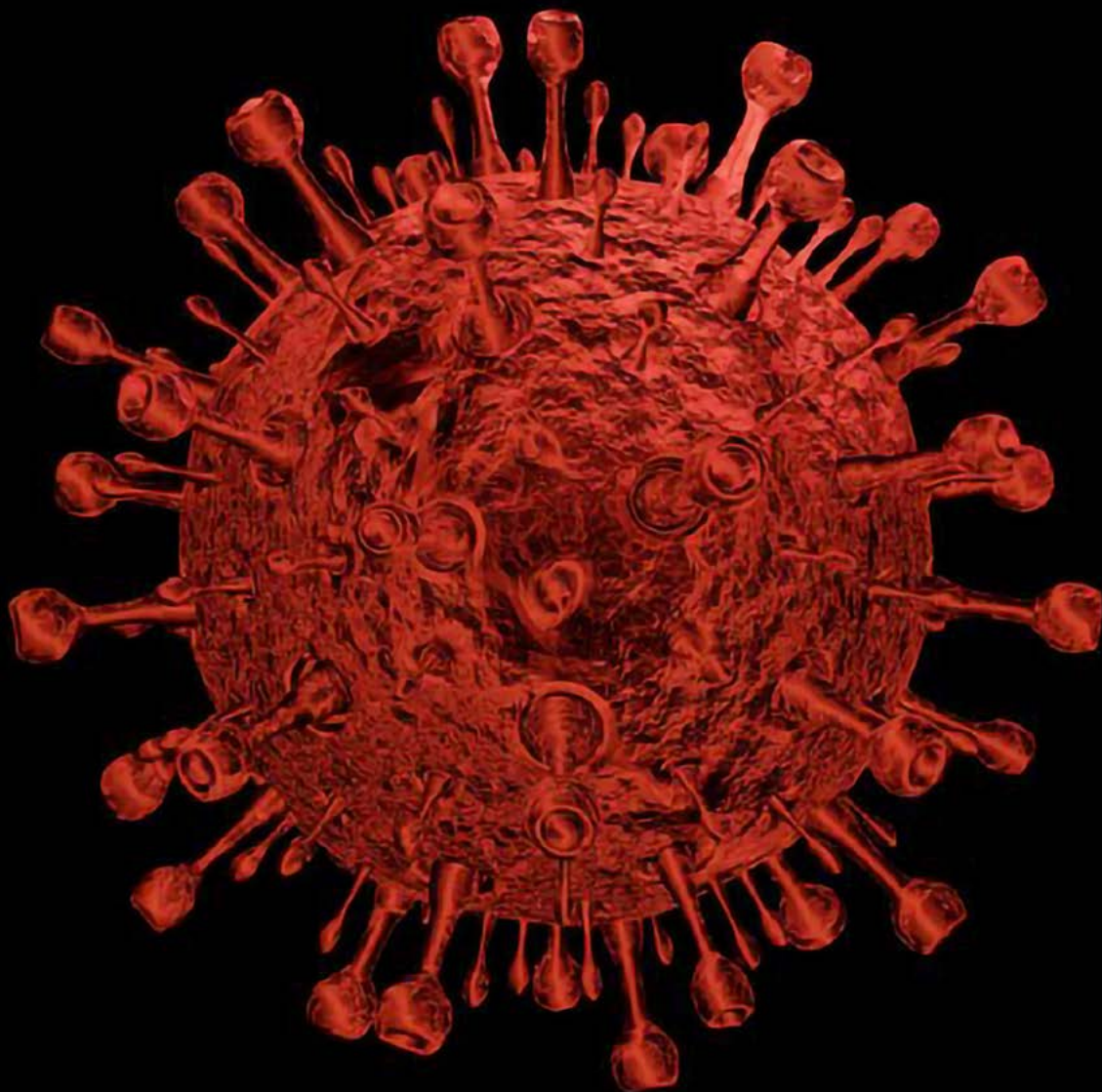
邮 联

自1875年起引领邮政行业不断前进 | 2021年春季刊



UPU

万国
邮政
联盟



新型冠状病毒肺炎

COVID-19

一年以后



邮政

健康

呼吁捐助

“邮政为健康”项目与各方利益相关,为出资方提供灵活的平台,提升协同效应、产生更大的影响力。

各国政府、各国邮政、私营行业以及合作发展伙伴均可自愿为“邮政为健康”项目出资,以便于该平台的运作。


LE GROUPE LA POSTE
法国邮政集团

法国邮政集团共出资 10 万美元支持“邮政为健康”项目。


Ministry of Internal Affairs
and Communications
日本总务省

日本总务省(MIC)宣布为“邮政为健康”项目提供 30 万美元的资金支持。

人人都安全,大家才安全。全球超过 30 亿人口生活在乡村或偏远地区,成功配送新冠病毒肺炎疫苗堪称人类有史以来最大的物流挑战。

万国邮联近期推出了一个“邮政为健康”项目,旨在激励各国邮政经营者在执行疫情防控政策、为所有人递送医疗卫生健康用品和提供服务方面提升邮政存在的价值。为了实现这一目标,要充分利用世界上最大的邮政网络。这个网络连接 192 个国家,拥有 65 万个邮政网点,有 500 多万名员工。

万国邮联作为联合国负责邮政事务的专门机构,通过“邮政为健康”项目,促进各国邮政在执行卫生健康政策、递送产品和提供服务方面发挥更大的作用。

新冠肺炎疫情凸显了邮政经营者能够在充满不确定性的时期,为国家经济、公共管理机构和社区提供支撑,这使得邮政在疫情封控中成为提供多项服务的重点部门。除了核心业务之外,邮政经营者通过提供各种新的社会服务和经济服务,包括医

用检测试剂、个人防护用品和药品的配送等,再次证明邮政网络作为关键基础设施的价值。随着新冠病毒疫苗接种工作的铺开,各国邮政通过配送疫苗及其接种过程中所需医疗设备及相关物资,为成功推进疫苗接种工作做出了巨大贡献。

在部署接种疫苗的初期阶段,由于特定超低温冷链难题,全球供应链面临着长期性挑战。但是,随着不同种类疫苗的成功研发,存在着不同水平的冷链要求,以及全球大规模配送疫苗的迫切需要。

万国邮联“邮政为健康”举措最紧迫的全球目标是,在可行的情况下,尽可能调用邮政网络进行疫苗和相关药品及医疗设备的最后一公里递送,同时积极宣传,开展行动。

通过“邮政为健康”项目,万国邮联将与各国政府及其国内和国际卫生健康机构以及邮政经营者携手合作,创建和运行一个独特有益的生态系统,不仅帮助应对当前的疫情,还将提供更多的医疗卫生和爱心健康服务。

如欲了解更多信息请联系: post4health@upu.int

精益求精 勇于创新



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处理邮件提高服务质量曾经很遥远，但现在却近在咫尺。各国邮政利用全球服务质量监测系统（GMS），以可支付的价格就可享用无线射频技术的先进解决方案。

欲知更多详情，请观看动画片

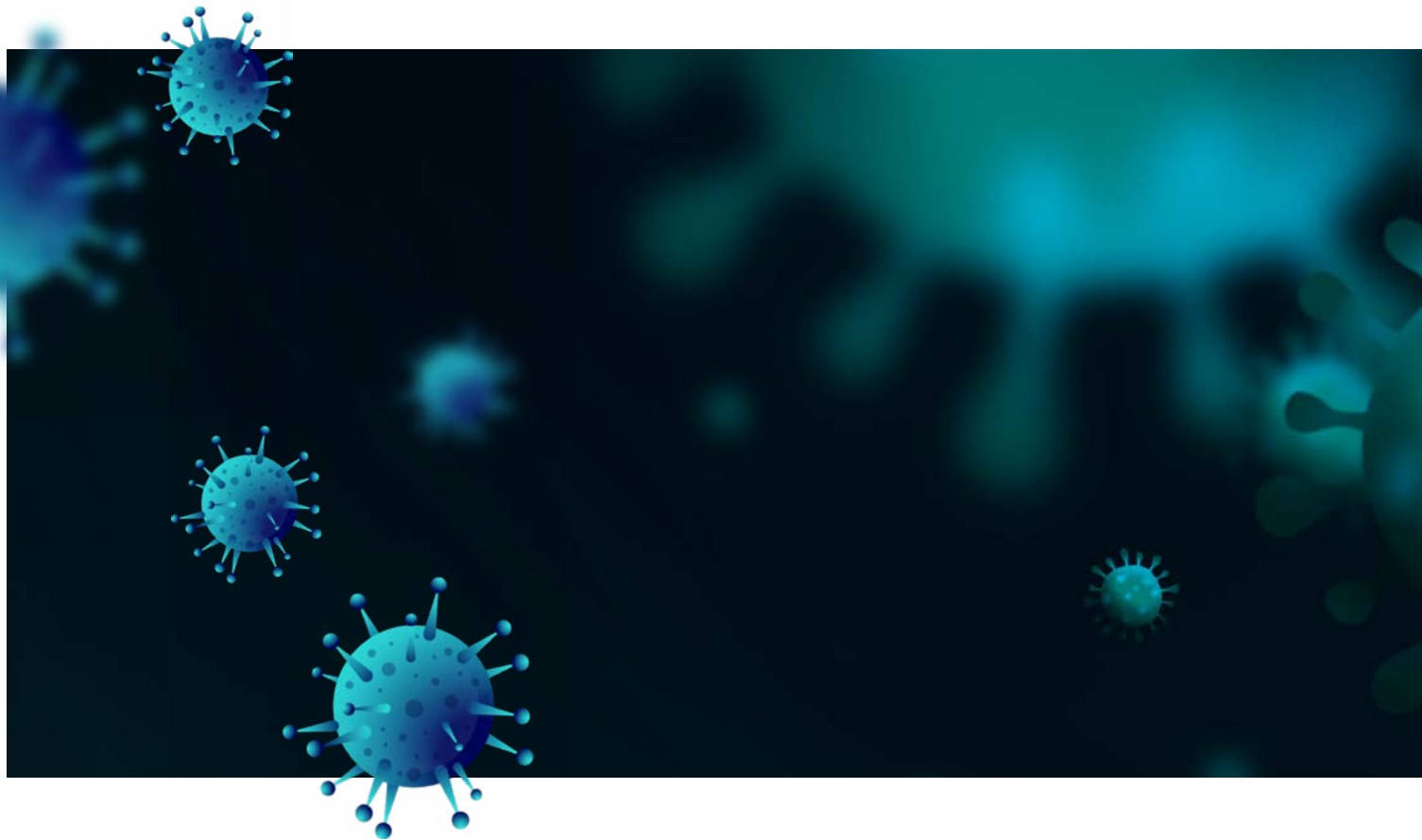
<http://www.tinyurl.com/gmsfilm>

或者联系：gms@upu.int



UPU

万国
邮政
联盟



6 前言 一年以后……

7 编者按 新冠病毒

邮政领导者

8 Jorge Solano Méndez, 哥斯达黎加邮政首席执行官

16 Vincent Phang, 新加坡邮政首席执行官

24 Michaël Adande, 加蓬邮政首席执行官

30 Ramazan Ali Sobhanifar, 伊朗国家邮政公司首席执行官

37 Turkka Kuus, 芬兰邮政首席执行官

41 编辑更正说明

43 员工文摘

13 援助最不发达国家度过疫情

14 邮政经营者最佳经验分享

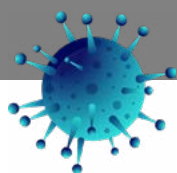
18 新冠病毒肺炎疫情：时间表

特写

20 德国邮政敦豪集团 正式启动 新冠疫苗国际配送



2020年12月，德国邮政敦豪集团正式开始新冠疫苗的国际配送。此后仅三个月，德国邮政敦豪集团就已经向世界各大洲运送了疫苗、配送了经过批准使用的疫苗及其相关产品以及提供端到端跟踪服务解决方案。



万国邮联、各国邮政和新冠疫情

2020年3月16日,受新冠肺炎疫情影响,万国邮联关闭了总部并推迟了国际出差。一个月后,万国邮联与科特迪瓦政府共同做出了一项艰难的抉择——第27届万国邮联大会推迟至2021年8月召开。

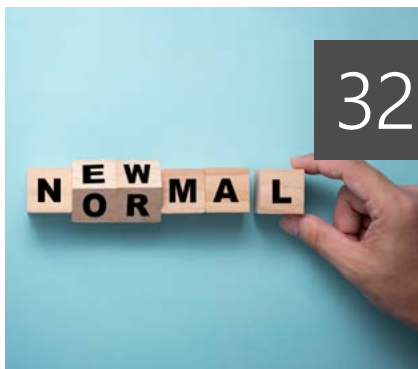


26

特 写

坚守岗位

世界各地邮政员工分享全球疫情期间他们在一线工作的回忆和经历。



32

特 写

致新常态的一封信: 专家探讨邮政未来

最近,邮政行业的三位理论学者就邮政行业未来进行了线上讨论,问题多于答案。学者们表示,围绕技术、多元化和可持续的问题都是至关重要的,邮政必须认真思考研究这些问题,制定适应未来的战略。

39

集 邮

不可或缺的泰迪熊玩偶: 疫情期间邮票连接你我他

新西兰邮政原计划于2020年3月发行邮票,纪念本国参加2020年东京奥运会。一周之后,奥运会宣布延期,新西兰也因新冠肺炎疫情进入全国封控状态。

《邮联》杂志是万国邮政联盟的旗舰刊物,于1875年创刊。《邮联》杂志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,目前按季度以4种语文出版。

本刊定期报道业界领袖人物专访,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,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。

本刊还以法文、英文和阿拉伯文出版。

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。本刊发表的文章不一定代表万国邮联的观点。

《邮联》杂志中任何内容(包括文章、图片或插图),未经允许不得复制。

2021春季刊

参照本杂志英法文版发行国家季节。

主编:

David Dadge (DD)

作者: Helen

Norman (HN), Tara Giroud (TG),

Olana Muravyova (OM)

设计排版: Sonja Denovski

印刷: UPU Print Shop

订阅: publications@upu.int

广告: david.dadge@upu.int

封面照片: Shutterstock.com

中文责编: He Jianjun

联系方式:

《邮联》杂志

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

电子邮件: david.dadge@upu.int

网站:

www.upu.int/en/News-Media



一年以后

《邮联》杂志是由国际组织万国邮联发行的历史最悠久的刊物。该杂志经历了工业革命、战争、饥荒、太空旅行以及互联网兴起等大事件，每一件大事都影响着我们的生活。新型冠状病毒肺炎疫情也不例外，疫情改变了我们所有人。

正因为如此，在新冠肺炎疫情暴发一周年之际，《邮联》杂志为读者们献上本期特刊，展现在过去的一年里新冠疫情对国际邮政行业产生的影响。本特刊反映了万国邮联在援助各国邮政方面做出的努力，以及邮政经营者如何被迫迅速调整他们的业务模式。

回头看看才知道自己走了多远的路，这句话令我感同身受。正如我最近在一次发言中提到的，创新精神推动着邮政经营者们奋力前行。在邮联总部，我也看到，正是这种独特的精神鼓舞着同事们。我们一起直面新冠疫情带来的打击；我们一起顺势而为努力前行。在这个过程中，万国邮联与整个邮政行业的关联性也得到了进一步加强。

本期特刊中，有一篇文章讲述了坚守工作岗位人们的故事，他们同希腊邮政城区邮递员 Nikos Manikis 一样敬业。当 Manikis 谈到自己将迟到的圣诞礼物送到一个 8 岁小男孩手里的情景时，言语中充满了自豪。文中引述了他的话：“当我把礼物交给他时，他高兴地跳了起来。”这些文章不仅让人们了解邮政能够把快乐送

到他们的家中，同时也让人们看到一线工作人员的积极努力和无私奉献。

我们还与各国邮政首席执行官们进行了沟通，他们是必须直面疫情的领导者。在满足用户需求的同时，确保员工的安全和健康是他们首要关心的问题。例如加蓬邮政首席执行官 Michael Adande 提到，在任何条件、任何地点，邮政行业都是执行公共政策的杠杆。这些经验丰富的领导者们满怀希望帮助我们把握疫情之后的新机遇，特别是在数字转型领域的新机遇。

最后，本期特刊介绍了抗疫邮票发行的相关情况，例如新西兰邮政发行的邮票，用小熊的形象团结全国人民。新西兰邮政邮资票品负责人 Antony Harris 强调说，这套邮票不单单是用于寄送邮件，而是表达一种认可，对人与人之间相互联系重要性的认可。我想不出比这更好的方式来展现邮政经营者和万国邮联所开展的工作。

回首来时路，我深切地感受到我们的进步。去年一年几乎是托付无尽哀思和无限伤痛的一年，但是我们相互之间仍然保持着联络。的确，在这极其艰难的一年里，我们从来没有忘记自己是广泛的邮政大家庭的一员，或者说是大家庭的成员。这是一个了不起的成绩；当全球沟通联络成为重中之重时，万国邮联发挥了相当大的作用。

万国邮政联盟总局长
比莎尔·侯赛因

“……在这极其艰难的一年里，我们从来没有忘记自己是谁，我们是广泛的邮政大家庭的一员，或者说是大家庭的成员”。

编者按

新冠病毒

2021年3月全球新冠肺炎疫情暴发满一周年。疫情的影响已经波及到世界上所有国家、所有社区。在写下这些文字之时,全球已经有1.21亿人口感染新型冠状病毒,死亡人数达267万。不仅如此,新冠疫情还导致全球经济下滑,使得此前健康发展的经济体濒临危崖、摇摇欲坠。所有这些结果都影响着全球邮政行业。《邮联》杂志作为全球邮政行业的旗舰刊物,编辑部特推出本专刊详细回顾一年来的重要事件。当我们把这些内容汇集在一起供您阅读时,它们向您讲述了一个全球邮政行业应对这场致命疫情的精彩故事。

主编:David Dadge

Jorge Solano Méndez, 哥斯达黎加邮政 首席执行官

哥斯达黎加邮政首席执行官 Jorge Solano Méndez 认为,尽管新冠肺炎疫情带来了挑战,但是我们也有机会分析经营状况,在变化万千的未来关注用户的需求。

文: Tara Giroud



哥斯达黎加邮政首席执行官 Jorge Solano Méndez 认为,尽管新冠肺炎疫情带来了挑战,但是我们也有机会分析经营状况,在变化万千的未来关注用户的需求。

疫情初期,哥斯达黎加的情况与很多国家一样,困难重重。哥斯达黎加卫生健康管理部门实施了保持社交距离、车辆限行、居家办公等防疫措施,并对确保防护用品提出了要求。有几周时间,地处中美的哥斯达黎加空运、陆运和海运边境完全关

闭,给贸易往来、包裹和全球运输带来了很大的不确定性。

Jorge Solano Méndez 说,这是对领导力的考验,要避免被恐惧和不确定性击溃;要保持冷静,找到自身强项和优势并在公司运行中发挥作用。

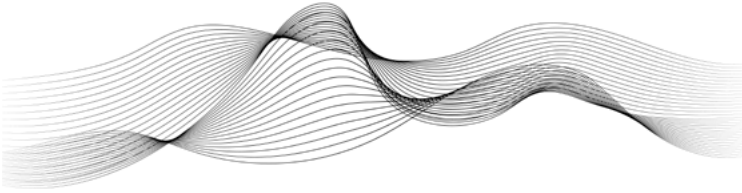
Solano 说:“去年让我们认识到,从个人、专业和企业各层面做好准备面对不断变化的环境,在执行新举措中保持高度灵活性,根据需要不断调整战略、不畏失败、不断尝试,这些是

多么重要”。

由于疫情导致人们行动受限,但大家仍然需要购买生活必需品和其

“这是对领导力的考验,要避免被恐惧和不确定性击溃。”

他用品,这些使得哥斯达黎加邮政与其他众多邮政经营者一样,包裹投递量达到了史上最高点。



Solano 表示:“新冠肺炎疫情期间,哥斯达黎加邮政在日益科技化的背景下,不再执着于只传递信件的企业形象,而是专注于多元化服务”。

2020 年,哥斯达黎加邮政投递包裹 980 万件,12 月更是达到创纪录的单月 55 万件,与 2019 年 12 月相比增长了 64 个百分点。

然而,哥斯达黎加邮政大量的业务转向包裹投递,超出了其投递能力,影响了投递时限。

“哥斯达黎加邮政不再执着于只传递信件的企业形象,而是专注于多元化服务。”

为了应对大量的包裹投递,哥斯达黎加邮政采用了与第三方合作计件付费的投递服务方式。

“这项新服务让我们能够实现全国范围内的准时投递,即使在非常规时间也可以准时投递。这种方式不会增加企业支付的工资,或者说不会增加固定成本,”他补充说,这一做法还为疫情期间的失业人群创造了新的收入机会。

Solano 表示,哥斯达黎加邮政为了减轻新冠疫情对公司经济的负面影响,在全公司实施支出控制计划,

重点落实两个方面:第一,尽管疫情导致业务量下降,但保留邮政开展工作所需员工的所有工作岗位;第二,确保邮政开展业务的持续性,保证用户必需的服务。

哥斯达黎加邮政还协助政府抗击新冠肺炎疫情,在全国范围内推出了多项服务,其中包括免费为卫生健康和社会保障服务机构提供服务,为慢性病患者递送药品等。

3 月至 6 月,哥斯达黎加邮政共投递药品包裹 8.87 万个;3 月至 7 月之间,以成本价销售并配送消毒洗手液 9.86 万瓶。此外,还投递了 6000 多份私立和公立大学学位证书,并提供了能够满足客户需求的一些其他重要服务。

哥斯达黎加邮政 Pymexpress 物流服务自 2017 年推出以来,一直都是公司最为成功的服务之一。疫情期间,中小微企业依靠这项服务在全国

3 月至 6 月,哥斯达黎加邮政共投递药品包裹 8.87 万个。

各地寄送包裹 116 万件,与 2019 年的 45.72 万件相比实现大幅增长。

哥斯达黎加邮政用户可以在线上配合办理国内快递的取件服务。该

邮政的 Yalo 线上虚拟市场为中小微企业的产品提供了销售平台,这项服务整合了由邮政公司提供的所有物流服务。

Solano 说:“疫情加速了我们已

“邮政必须在谨慎支出与投资的基础上努力提高效率。”

经不可避免的现实:大量使用技术进行数字化处理和虚拟互动,将为企业与客户之间提供更多超出传统方式的服务选项”。

他强调,这样的创新必须建立在与公有和私有行业的合作上,需要组织机构不断寻求业务机会,并且为创新配置资源。

Solano 说:“现在是考虑客户体验我们服务的时候了,我们应该重新考虑传统服务,强化那些最为成功的服务,推出已经计划实施的服务”。

当哥斯达黎加邮政把目光投向未来的时候,疫情的影响远未消散,该邮政对 2021 年的增长预期非常低。Solano 表示,哥斯达黎加邮政还无法从去年的收入损失中完全恢复过来,因此,邮政必须在谨慎支出和投资的基础上努力提高效率。**IG**

万国邮联、 各国邮政 和新冠疫情

2020年3月16日，受新冠肺炎疫情影响，万国邮联关闭了总部并推迟了国际出差。一个月后，万国邮联与科特迪瓦政府共同做出了一项艰难的抉择——第27届万国邮联大会推迟至2021年8月召开。

文: Helen Norman



截至目前,新冠肺炎疫情对世界影响已经一年有余,万国邮联的各个办公室仍然处于关闭状态。只有保证邮联重要工作的关键人员才能够进入办公大楼,大部分国际出差仍受限制。新冠肺炎疫情造成了全球大范围内史无前例的封控,对万国邮联和整个邮政行业造成了巨大影响。但是,也不全是负面消息。

万国邮联总局长比莎尔·侯赛因表示:“在这场疫情中,几乎每个国家的邮政经营者都能够适应并调整自己的业务模式。这是一项了不起的成绩。如果继续发扬这种创新精神,我相信,新冠肺炎疫情激发的这种动力将在疫情结束之后很长一段时间内,继续推动邮政行业向前发展”。

在这一年里,万国邮联使用正确的工具、项目和知识为成员国提供援助,融入创新精神,应对新冠疫情。

继续运营

新冠疫情初期,万国邮联迅速启动应急信息系统(EmIS)接收各国邮政限制或暂停服务的相关信息。邮联的迅速反应保证了为成员国提供到位的帮助。

三月,万国邮联邮政经营局成立了持续运行部,协调应对新冠疫情工作。

万国邮联邮政经营局局长 Abdelilah Bousseta 表示:“持续运行部协调所有与新冠疫情相关的经营活动,包括提供指导性建议和各种工具,同时根据疫情期间成员国的需要发布信息”。

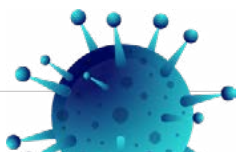
迄今为止,持续运行部已经通过应急信息系统公布了 700 多条有关新冠肺炎疫情的信息,持续监测并及时提供了跨境寄递的各种国际运输

迄今为止,持续运行部已经通过应急信息系统公布了 700 多条有关新冠肺炎疫情的信息。

途径信息,公布了与新冠肺炎疫情相关的运力问题以及应急信息系统状况报告。

持续运行部还与世界海关组织密切配合,共享全球邮政供应链数据,收集并编写社会服务和金融服务的最佳实践办法。

Bousseta 表示:“新冠疫情给国际邮政网络带来了前所未有的压力。近 71% 的成员国向万国邮联发送了与疫情相关的应急信息。这些信息显示,为控制新冠疫情的扩散而采取的各项措施,例如航班取消和保持社交距离等,导致邮政服务的中断。这些措施还造成了邮政投递时间延长或



者通道关闭。这对全球邮政业务量和服务质量都造成了影响”。

跨境邮件

疫情期间许多客运航班停飞,给国际邮件的流通造成了最严重的打击。持续运行部团队为邮政经营者探索了各种运输替代方式。Bousseta 解释说:“现在感兴趣的经营者可以使用我们的表格,这份表格综合汇总了货运公司提供的一些可采用的运输路线信息。经营者可以通过服务质量监测系统(QCS)的大数据工具访问这一表格”。

万国邮联还加强了与国际航空运输协会、国际民航组织、欧洲货运服务公司以及国际货运协会的合作关系,鼓励成员国及其邮政在跨境寄递中更多使用货运飞机。越南邮政在这方面做出了很好的示范,与货运航空公司和私营运输公司开展合作,为邮件运输搭建起新的邮路和供应链。

Bousseta 继续说:“我们还与邮政经营者和铁路机构密切合作,将试点研究转化为可行的现实。目前,鉴于现实情况,铁路运输成为亚洲和欧洲之间运输大量邮件的最佳解决方案之一。自去年3月中旬至今日(2021年2月18日),已经有21趟邮件专列运输了近8000吨邮件”。

“我们还与邮政经营者和铁路机构密切合作,将试点研究转化为可行的现实。”

万国邮联邮政经营局不断推出加强邮政网络建设项目。Bousseta 说:“为了保证国际邮政网络的连续性,我们已经推出30个项目,投资达

1130万美元;其中,线上电子预报关数据项目涉及世界各地的143个邮政经营者。明年,我们计划加速这个项目的实施,使用新的海关申报系统(CDS)和国际邮政系统以及其他IT工具,确保更多的经营者达到各项国际标准”。

与此同时,持续运行部目前已经过渡成为邮政经营局管理委员会,自疫情暴发后,计划不断努力开发工具并拓展,维护好应急信息系统数据库。Bousseta 说:“我们还将继续与世界海关组织(WCO)合作,鼓励海关管理部门提高灵活性,接受带有万国邮联任何合法文件的邮件运输”。

以技术为核心

在过去的一年里,万国邮联邮政技术中心(PTC)已经协助持续运行部实现了多项目标。邮政技术中心的的第一项任务是在疫情暴发时为万国邮联的250名工作人员提供远程工作支撑。此外,还要配置新的虚拟路径,为万国邮联大家庭成员提供远程工作支撑。

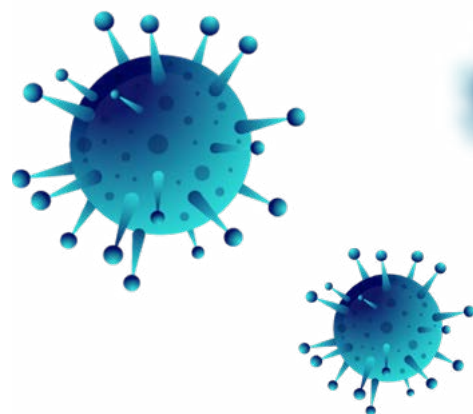
邮政技术中心主任 Lati Matata 说:“一直以来,邮政技术中心都是以现场工作或举办技术培训等方式与万国邮联大家庭成员保持着密切的线下联系。新冠疫情造成的出行限制对这方面的工作造成了严重影响。为了弥补疫情的影响,邮政技术中心调集专家立刻切换采用远程接入工作方式。邮政技术中心的各地区中心如曼谷、达累斯萨拉姆、蒙得维的亚、莫斯科、拉巴特和突尼斯等技术中心也都采用了同样的方式,为本地区邮政经营者提供线上支持。我非常高兴地看到,2020年邮政技术中心及其各地区技术中心提供了63项远程配置和支撑服务”。

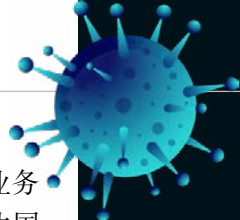
邮政技术中心还推出了新的现代远程学习平台(training.ptc.post 或 formation.ptc.post),弥补失去的培训机会。为了支持邮件流程尽快数字化,邮政技术中心加速项目实施进程,为邮政供应链中的短板提供信息系统技术工具。Matata 解释说:“其中包括用户海关申报数据输入的移动应用程序、国内邮政系统(DPS)以及整合商用和公共地区运输网络、海关处理及邮政支付的信息系统技术能力”。

服务质量监测

服务质量监测系统(QCS)是邮政技术中心一项重要的网络监测信息系统工具。Matata 解释说:“邮政技术中心负责维护万国邮联 Post*NET 网络,该网络承担着每个邮政经营者传输的邮政业务数据。这些数据意味着每年交换数十亿数据集,存储在邮政技术中心维护的安全的平台上。建立在这个大数据平台之上的服务质量监测系统提供评估和报告,对邮政经营者从接收国际邮件到完成投递的每一个步骤的执行情况进行评估”。

Matata 称,服务质量监测系统能够提供非常好的深度观察,深入了解邮政供应链的运行状况。Matata 说:“例如,该系统能够显示国际邮政运输航线中断如何对万国邮联全球邮





政供应链造成毁灭性影响,对于业务量较小的发展中国家和最不发达国家邮政更是如此”。

服务质量监测系统完全有能力在新的邮政安全和海关领域发挥更加积极的作用。

Matata 称,当前的服务质量监测系统拓展了报告和工具,以支持邮政供应链良好运行,突出显示运输延误和业务量的变化。他表示:“服务质量监测系统完全有能力在新的邮政安全和海关领域发挥更加积极的作用,例如辨别运输过程中的危险物品、逐一核对经转邮件电子预报关数据等。最后,大数据平台支持服务质量监测报告系统与数据分析和机器学习技术相结合,展现出万国邮联下一个工作周期预测性报告的巨大潜力”。

目前,邮政技术中心已经开始试行创新及开发伙伴关系项目,重点是为用户提供新的服务。Matata 解释说:“为万国邮联成员国带来的切实利益就是在万国邮联海关申报系统中提供引领市场的第三方供应商的统一海关编码,能够利用准确的产品分类信息加快邮政清关流程”。

Matata 总结说:“此外,为了支持国内高效率收投邮件,2021 年将全面铺开国内邮政系统(DPS),使万国邮联各国邮政经营者可使用数字化门到门综合系统处理国内和国际邮件。这是确保整个万国邮联邮政供应链完全数字化的最后一环”。 **IN**

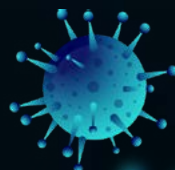
援助 最不发达国家 度过疫情

万国邮联合作发展局(DCDEV)在全球新冠疫情中为支持发展中国家应对疫情发挥了重要作用。该局与联合国项目服务办公室(UNOPS)合作,为 36 个最不发达国家邮政员工采购和运输防护口罩。

万国邮联合作发展局局长 Rudy Cuadra 表示:“这一合作让我们在全球口罩供应短缺的情况下能够重新获得宝贵的补给。由于疫情造成了航空运输量的低谷期,我们针对每一个国家逐认真开展研究,寻求因地制宜的最佳运输方案”。

2020 年 12 月,万国邮联合作发展局的“2021 年行动计划”获得邮联的批准。合作发展局将继续重点关注并帮助发展中国家邮政应对新冠肺炎疫情。Cuadra 解释说:“一些国家邮政,特别是发展中国家邮政,由于国际航空运输中断遭受了巨大的经济损失,在当前条件下难以恢复正常服务”。

Cuadra 补充说:“为了进一步提供帮助,我们将公布一份《疫情期间恢复邮政服务指南》,内容包括一些最佳实例,旨在帮助一些邮政特别是最不发达国家邮政恢复或重新开展邮政工作。我们还将继续推进 2021 年电子商务项目或者叫作地区性电子商务项目的运行,该项目将在各地区开展,旨在帮助指定经营者继续实现操作处理现代化,并提供标准化的信息系统技术工具”。



邮政经营者 最佳经验分享

从投递货物到提供医药服务和政府解决方案,再到为中小微企业提供帮助,邮政在这场新冠肺炎疫情中发挥了重要作用。这也激发了邮政行业在工作中开展各种创新。

从投递货物到提供医药服务和政府解决方案,再到为中小微企业提供帮助,邮政在这场新冠肺炎疫情中发挥了重要作用。

2020年年中,万国邮联认识到信息共享的重要性,随即开发了线上平台 (www.upu.int/The-Postal-Social-Services-Project),收集并分享各国邮政应对新冠疫情的案例。

万国邮联政策监管和市场部主任 Siva Somasundram 对此进行了详细解释:“应对疫情措施之百花齐放实属令人惊叹,例如在澳大利亚,邮政为困难居民提供药品次日递到户服务;在法国,邮政快速为被迫在家上课却缺少互联网接入条件的学生们开发出到家收发作业的服务”。

该平台分享的其他应对疫情的举措还包括:邮政为中小微企业搭建电子商务服务平台;开发新的政府服务,其中包括为老年人递送养老金等;快速跟踪面向市民和企业的个人防护用品的配送。Somasundram 补充

说:“在为中小微企业服务的过程中,我们了解到在黎巴嫩、西班牙、哥斯达黎加和津巴布韦等国家都涌现出一些突出案例,邮政充分发挥作用,帮助当地企业提供线上电商服务”。

除了线上平台之外,万国邮联还于4月推出了《邮政社会服务指南》并召开了一个新的关于邮政行业疫情期间采取监管措施的网络研讨会。Somasundram 继续说:“今年下半年,我们还将出版首个关于邮政普遍服务和邮政监管的旗舰出版物,包括对各国政府应对新冠疫情采取的不同措施进行的分析”。

Somasundram 总结说:“我们还将支持开展新的“邮政为健康”(Post4Health)项目,旨在充分利用并调动邮政网络资源优势,递送新冠病毒疫苗和相关医疗设施。这将是一种应对疫情的短期措施,同时邮政还将更长久地建设服务公共卫生领域的的能力”。

我们将支持开展新的“邮政为健康”(Post4Health)项目,旨在充分利用并调动邮政网络资源优势,递送新冠病毒疫苗和相关医疗设施。



■ 注 册
现 在

■ **品牌和关注度：**

国际邮政大家庭清晰独特的品牌。

■ **信任和安全：**

我们值得信赖。全球每一个.POST拥有者都经过确认并采用严格的安全标准。

■ **创新和发展：**

便利电子化邮政业务和新型经济模式的创新平台。

Vincent Phang, 新加坡邮政 首席执行官

新冠疫情暴发时，Vincent Phang 担任新加坡邮政首席执行官还不满一年。

文: Tara Giroud



Phang 说：“新冠肺炎疫情对我而言如同一场浴火考验，但是我觉得，这也是对存在了一个多世纪的邮政服务的相关性和适应性的检验”。

如同许多国家邮政经营者一样，2020 年新加坡邮政是历史上极其艰难的一年。新冠疫情导致国际投递瘫痪。边境关闭对进出境劳动力的流动制造了障碍，而电子商务的迅猛发展导致对邮政经营者的严重依赖。

Phang 表示：“这些都给邮政经营和基础设施带来了很大压力，经检测，新冠病毒感染者分散在我们邮件

处理中心的员工中，更是让我们雪上加霜。”由于邮件处理中心需要进行深度消毒，不得不关停了几天。

新冠疫情促使邮政必须探索非常规的解决方案。

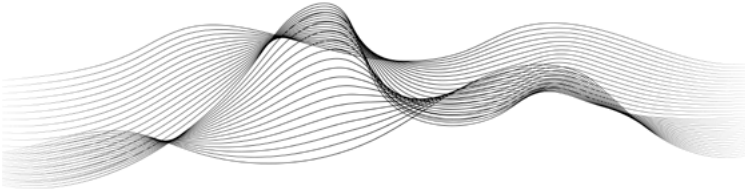
新加坡邮政雇佣了大量临近国家的人员，由于本国封控，他们一直滞留在新加坡。为了让他们生活得舒适一些，新加坡邮政为其免费提供旅店住宿、膳食津贴和班车服务。

Phang 解释说，员工们都身着个人防护服，对工作安排也进行了调

整，以阻止新冠肺炎疫情的传播。在疫情高峰期，邮政员工们仍然坚持提供投递服务。

Phang 说：“所有人团结一心，力争帮助公司渡过这段艰难岁月”。

新加坡邮政总是面临着疫情带来的各种挑战。Phang 表示，全球物流和供应链仍然受到影响，国境关闭和封控时有发生，需每天更新国际业务，以应对这一事态发展。



“新冠疫情对我而言如同一场浴火的考验。”

空运价格飞涨、航空运输停滞和机场关闭也意味着运输时间更长、延迟时间更长。

Phang 说:“出于信誉方面的考虑,我们承担了这些增加的成本,因为我们坚定地认为,用户不应因环境无法控制而蒙受损失”。

尽管这场全球性疫情带来了许多痛苦的挑战,尽管疫情造成的死亡人数已经攀升至百万,尽管全球经济遭受重创,但是 Phang 表示,很多时候他会感到很自豪。

Phang 说:“新加坡邮政员工之间那种同志般的情谊和他们服务国家的精神,都让我备受鼓舞。我们所有人,特别是一线员工,很清楚疫情的严重性,但是大家对自己肩负的使命毫不动摇,因为这是我们服务国家和民族的责任,危急关头更要尽职尽责”。

Phang 说他亲自到各基层邮政去鼓励员工,也亲眼见证了员工们在危难时刻坚韧不拔的奉献精神。

新加坡邮政还参加了一个名为“爱心缝制口罩”的项目。该项目的志愿者们缝制可以多次使用的布口罩。

新加坡邮政 8 月发布新闻表示,新加坡邮政是这一项目的运输合作伙伴,无偿将 798 个装着数万只口罩的箱子运往整个岛国各地。

Phang 说:“这正是支撑新加坡邮政存在 160 余年的核心所在,也将帮助我们挺过这次疫情和今后的种种困难”。

但是 Phang 也表示,这次疫情凸显了过于依靠人力操作和基础设施迫切需要改造转型升级的行业受到了限制”。

正如我们在新冠疫情中看到的情况,人工分拣和投递极易受人力资源影响。此外,邮政运营和最后一公里投递以及基础设施也都受到了相当大的局限。

“我们坚定地认为,用户不应因环境无法控制而蒙受损失。”

疫情期间,由于需要无接触投递,人们对信箱更加依赖。随着电商包裹的急剧增加,信报箱的大小规格受到了很大限制。

疫情发生之前,新加坡邮政曾经对其着眼邮政未来的工作进行了评估,其中包括一个名为智能信报箱(PostPal)的项目。每个 PostPal 信报箱

可以自动分拣,用户通过邮政的应用程序接收通知,可以使用发送到手机上的二维码领取包裹。

“这正是支撑新加坡邮政生存 160 余年的核心所在,也将帮助我们挺过这次疫情和今后的种种困难。”

PostPal 智能信报箱已于 12 月开始试运行,为期一年,运行期间将继续与“邮政未来愿景”有关的其他几个项目一同努力拓展。

Phang 表示:“新冠疫情已经成为我们必须彻底改变自身工作方式的催化剂,我们既要应对当前环境,但同时我们也要为将来做好准备。随着我们从疫情的阴影中走出,面对不断变化的邮政格局,这一点也将至关重要”。TC

新冠病毒肺炎疫情：时间表

文：Helen Norman

2019年

12月

中国武汉报告了新型冠状病毒肺炎病例。到2020年1月底，该病毒已传播国内多地，以及韩国、中国香港和台湾，欧洲和美国等地。

2020年

1月23日

中国春节之前两天，武汉封城，要求必须佩戴口罩和保持社交距离，这为其他国家和城市抗击新型冠状病毒肺炎开创了先例。

随着病毒的扩散，万国邮联应急信息系统（EmIS）陆续收到各国指定经营者关于防控新冠疫情的限制和相关措施的信息。

1月28日

万国邮联应急信息系统收到来自中国的信息，称所有寄达或经武汉转运的邮件都将在处理中心进行消毒。在随后的两个月里，应急信息系统收到100余条信息，通知邮政行业在国际邮件投递方面新的限制规定。

2月和3月

日本、意大利、伊朗和韩国成为最初几个月遭受打击最严重的国家。

3月11日

世界卫生组织宣布新冠肺炎疫情在全球流行。

3月26日

欧盟所有27个成员国全部报告了新冠病毒确诊病例，到3月底，约三分之一的世界人口生活受到新冠疫情相关限制措施的影响。与此同时，航空运输受疫情影响停摆，国际邮件寄递受到影响。

4月

根据国际民用航空运输组织（ICAO）的数据显示，到2020年4月，客运总人数与2019年同期相比下降92个百分点。2020年国际旅客运输总量下降74%，约减少14亿人次。

万国邮联加入国际航空运输协会的活动，帮助维持货运航班的运行。

国际民用航空组织和万国邮联加强合作，鼓励联合国成员国在新冠疫情期间继续支持本国邮政指定经营者、航空货运公司和快递运营公司。

万国邮联和世界海关组织携手，加强海关管理机构与邮政经营者之间的合作，为全球邮政供应链提供支持。

5月和6月

据万国邮联发布的《邮政行业与新冠肺炎疫情》报告,2020年1月23日至5月14日,国际邮件量与上一年同期相比下降21%。

每2.1个邮件中只有1件在当周内能够寄达目的地,而正常情况下1.1个邮件中有1件能在当周内寄达。

世界各地开始逐渐解除封控,并在几个月内放缓了一些限制措施。

9月和10月

很多国家暴发了第二波疫情,封控再次开始加强。欧盟成为新冠疫情的中心。截至9月底,全球新冠病毒感染者死亡总人数超过一百万。

12月

首批疫苗投入使用,并开始在全球范围内运递。德国邮政敦豪集团于12月开始进行疫苗的国际运输工作,将疫苗运送至以色列。该集团将疫苗运送至世界各大洲,处理大规模所有经批准的疫苗及其相关产品的运输。

3月11日

万国邮联推出新的“邮政为健康”(Post4Health)项目,旨在今后为邮政经营者提供相关支持,包括提高对新冠疫情的认识、与外部联系和开展宣传活动等,以及对新冠病毒疫苗迅速做出响应。从长期来看,该项目将帮助各国邮政构建可持续提供医疗卫生服务的范例。

据世界卫生组织数据显示,截至2021年3月15日,全球新冠肺炎确诊病例119,603,761例,其中死亡2,649,722人。截至2021年3月16日,疫苗接种共计392,597,654剂次。

119,603,761

新冠肺炎确诊病例

2,649,722

死亡人数

392,597,654

疫苗接种剂次

2021年



德国邮政敦豪集团 正式启动 新冠疫苗国际配送

2020年12月,德国邮政敦豪集团正式开始新冠疫苗的国际配送。此后仅三个月,德国邮政敦豪集团就已经向世界各大洲运送了疫苗、配送了经过批准使用的疫苗及其相关产品以及提供端到端跟踪服务解决方案。

文: Helen Norman

德国邮政敦豪集团为了担负起这项艰巨的任务,充分利用几十年在生命科学和全球物流领域的能力与经验,组建了生命科学和卫生健康部门,该部门有9000余专家,拥有处理医药产品方面的丰富经验;同时,该集团拥有具有引领地位的快递、全球货运和供应链部门。

然而,德国邮政敦豪集团尽管拥有如此丰富的经验,在运输和配送新冠疫苗初期,还是认识到这项工作的挑战是前所未有的。敦豪快递负责生命科学和卫生健康部门的副总裁托马斯·埃尔曼解释说:“新冠疫苗配送过程中最大的挑战就是这项工作巨大的体量。约有100亿剂疫苗需要配送到全世界各地,其中大约30亿剂配送给居住在物流基础设施落后地区的人们”。

托马斯·埃尔曼补充说:“一般情况下,每年约有25~30亿剂的疟疾和季节性流感疫苗需要配送。对比一

下,大家就能非常真切地感受到新冠疫苗配送的规模之广、挑战之大”。

埃尔曼表示,应对这一挑战的关键是要谨记“细节决定成败”的原则。鉴于此,德国邮政敦豪集团进行了广泛深入的研究,商讨如何确保新冠疫苗和医药产品供应链的稳定性。敦豪快递与麦肯锡咨询公司合作,分析研究疫苗配送的具体细节,并于2020年9月发表白皮书《疫情之下保持供应链韧性》,详细介绍了工作中的各种发现。埃尔曼是该书作者之一。

约有 100 亿剂疫苗需要配送到世界各地,其中大约 30 亿剂配送给居住在物流基础设施落后地区的人们。

埃尔曼指出:“这本白皮书包括三章——确定新冠疫苗供应链上的关键点;为新冠疫苗物流运输中的挑战做好准备;新冠之外,应对未来紧急情况框架”。

“白皮书发表之后,我们组建了一个全球专家工作队,与医药公司、政府、非政府组织以及其他合作伙伴开展合作,就成功配送疫苗的要求提出建议”。

确保低温

大家都知道,目前世界卫生组织批准的疫苗在配送中最大的挑战是温度问题,埃尔曼表示:“有些疫苗要求存储在零下 70 度”。

“这一条件即便对于部分发达地区也具有很大的挑战性,更不用说中低收入国家。即使疫苗的存储温度要求在零下 20 度,很多国家也需要有额外的配套设施”。



埃尔曼继续说:“在过去的 20 年间,德国邮政敦豪集团一直积极开展医药制剂的运输工作,但是通常情况下,这些运输要求的温度条件是 2~8 度和 15~25 度。特殊情况也会出现要求温度更低的运输条件。但是现在,我们需要在短时间内迅速把控这种相当例外的状况”。

在过去的 20 年间,德国邮政敦豪集团一直积极开展医药制剂的运输工作,但是通常情况下,这些运输要求的温度条件是 2~8 度和 15~25 度。

埃尔曼强调说,德国邮政敦豪集团投资购买了大量的超低温冰箱,可以存储约 10 万剂疫苗。这些冰箱被安置在组织全球配送中的战略要地。

德国邮政敦豪集团努力确保员工领会并遵守运输干冰的相关要求,疫苗运输中要使用干冰确保零下 70 度的必要条件。埃尔曼补充说:“在空运中干冰被列为危险物品,因此,我们必需确保遵守所有的规定”。

“不能使用完全密封的盒子,因为干冰挥发变为气体,压力增大会引发爆炸。”

员工培训也非常重要。“我们必须确保员工接受过管理干冰和管理各种疫苗及设备的相关培训。确保他们拥有足够的个人防护装备,比如护目镜和手套等,确保他们熟悉疫苗存储的要求。例如,如果干冰挥发,其体积会明显增大。这就是为什么绝对不能使用完全密闭的盒子,因为干冰挥发变为气体,压力增大会引发爆炸”。

计划和准备

为了避免出现差错,埃尔曼强调,在运输疫苗之前,必须认真检查供应链上的每个环节。德国邮政敦豪集团与合作方密切配合,包括航空公司、地勤搬运、最后一公里运输、包装供应商、温度记录仪以及安保公司等,预先规划好每一段行程,确保安全无误。

埃尔曼解释说:“我们还与疫苗生产商保持密切合作,确保我们掌握所有要求的关于疫苗存储和运输条



件的最新稳定数据。我们正在与各国政府和海关管理部门紧密合作,保证在过境时不会出现任何延误。大家最不希望看到的就是由于前期流程上的疏忽,造成疫苗滞留海关,最终因为运输过程中温度上升而导致疫苗无法使用”。

确保供应链稳定不只是简单地管理疫苗本身。“疫苗接种中心配有相应的医疗设备也非常重要,有些工作需要提前做好准备。例如之前讨论过,小玻璃瓶疫苗装 5 个剂量还是 6 个剂量,这一点至关重要,如果装 6 个剂量,运输能力就可以提升 20%”。

但是,要装 6 个剂量需要使用适配的注射器,这种注射器的特殊刻度能够让医生或护士正确测量剂量。

“有人告诉我说,他们忘记从中国订购这种注射器,问我们是否可以尽快空运一些。但是这种注射器通常都是通过海运运输,不可能像他们希望的那样快速,这就意味着疫苗可能会浪费掉。细节确实决定成败——这一点怎么强调都不为过”！ **HN**

“细节确实决定成败——这一点怎么强调都不为过！”

GREENING THE BLUE REPORT 2020

The UN System's Environmental Footprint
and Efforts to Reduce it



请您在网上
查阅下载

联合国《2020 年
绿化蓝色社区报告》

Michaël Adande, 加蓬邮政 首席执行官

面对新冠肺炎疫情带来的种种困难,加蓬邮政必须在用户需求和员工安全之间寻求平衡,同时考虑广袤的领土范围内所面临的迥然不同的状况。

文: Tara Giroud



加蓬邮政有 53 个服务网点,分布全国各地,覆盖面积约 26.8 万平方公里(10.3 万平方英里),服务人口数量约 220 万。

加蓬邮政首席执行官 Michaël Adande 表示,疫情发生时,加蓬邮政成立了疫情防控管理委员会,建立了快速和应急处置机制,并及时采取限制措施,确保新冠病毒不蔓延,该邮政用实际行动证明了其在支持和执行公共政策中发挥重要作用。

Adande 表示:“邮政服务国家和民众的作用再次证明社会需要邮政,

在任何情况、任何地点,邮政都是执行公共政策值得信赖的杠杆”。

鉴于邮政的重要作用,加蓬邮政采取了既保障邮政局所营业,又保护员工健康安全的两则兼顾措施,因为大部分邮政人员处于极易感染病毒的环境中。

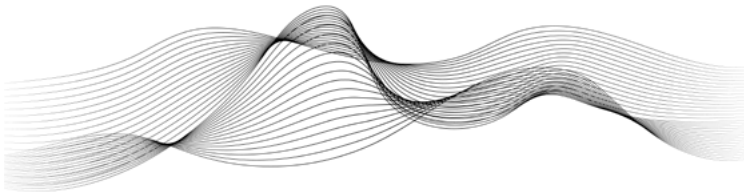
加蓬邮政面临的最大挑战是,邮政网络应采取何种措施应对疫情。

加蓬邮政近 60% 的员工在首都利伯维尔或附近地区上班。在首都或附近地区上班的员工采取非重点岗

位人员居家远程办公方式,重点岗位工作人员每周轮流现场办公。

加蓬内陆地区采取不同的办公方式。远离利伯维尔的内陆地区,新冠病毒扩散风险相对较小,因此邮局网点维持正常营业。邮政为员工提供口罩、洗手液和消毒液等卫生必需品。

Adande 感谢各国政府和国际组织,例如世界卫生组织和万国邮联,他们及时有效地向指定经营者分享各种重要信息,防止病毒通过邮政活动传播。



加蓬邮政面临的最大挑战是,邮政网络应采取何种措施应对疫情。

加蓬邮政执行政府的防控疫情建议, Adande 说,最初的防控措施特别是各国普遍采取的封控措施,对包括加蓬邮政在内的企业造成了严重的经济影响。

他说:“加蓬邮政的主要业务信函和包裹受到极其严重的影响,因为这些国际业务要依靠各国邮政间的国际互换。封控措施导致业务链条中断,我们的收入也大幅下降”。

Adande 称,加蓬邮政的第二大挑战是必须为员工持续提供充足的个人防护用品,例如口罩、手套、洗手液和其他消毒用品等。

在防控病毒传播的工作中,加蓬邮政需要做出灵活反应。Adande 说,病毒传播初期,邮政为员工采购了大量的洗手消毒液和口罩。但是,这些物资必须每个月补充更新并运送到全国各地,需要很大的开支。

Adande 说:“当布口罩在世界各地广泛使用之后,我们调整了策略。鼓励员工使用可以清洗、用耐用材料制作的布口罩,第一批布口罩由总部提供。

此外,洗手站逐步替代了消毒擦手液,鼓励员工勤洗手。每个周末,各邮政局所必须进行消毒。

Adande 说:“这些措施,加上邮政内部新冠疫情防控委员会不断向员工普及和强化防控知识,意味着加蓬邮政相对而言避免了病毒的传播”。

加蓬邮政的第二大挑战是,必需为员工持续提供充足的个人防护用品。

尽管面临各种各样的挑战,但加蓬邮政的政策是必须继续认真履行邮政普遍服务义务和公共服务的使命。Adande 表示,事实也是如此,在疫情最严重的时候,加蓬教育部主要依靠邮政,为居家学习和上网课的学生送去所需的学习用具和材料。

Adande 表示,国内和全球新冠病例确诊人数的波动仍然令人担忧。

他说:“然而,鉴于目前的检测手段和大规模的疫苗接种,我们希望此次疫情能在未来 6 至 12 个月内得到控制”。

加蓬邮政已经证明了它在为国家 and 民众服务中发挥的作用,包括为国家公务人员服务,公务员的工资由加蓬邮政营业窗口按时发放。

邮政员工与卫生健康、消防和救援等部门的工作人员协同并肩,展现了精诚团结和无私奉献的精神。

Adande 说:“疫情期间,当其他一切按下暂停键时,邮政员工与卫生健康、消防和救援等部门的工作人员协同并肩,展现了精诚团结和无私奉献的精神,帮助政府精准施策,抗击疫情。TG”



坚守岗位

世界各地邮政员工分享全球疫情期间他们在一线工作的回忆和经历。

文: Helen Norman



Nikos Manikis

希腊邮政城市投递员

对 Nikos Manikis 而言, 疫情期间工作中最美好的回忆是将圣诞礼物送到一个 8 岁男孩手中时的情景, 原因是疫情导致全球运输时间延长。他说: “当我把礼物送达时, 他高兴地跳了起来”。

Manikis 表示, 就是这些小小的瞬间, 激励着他在新冠疫情期间一直战斗在一线: “能在这个时候为人们服务, 我感到非常自豪”。

在过去的一年里, Manikis 的角色发生了相当大的改变, 现在必须戴口罩、定期消毒、必要时保持社交距

离。他认为: “虽然这些改变让人不自在, 但是我学会了无论什么事情都不要想当然。我完全理解大家的健康和安全才是最重要的, 这也是我努力传递给用户们的信息”。



Grainne O'Connell

澳大利亚邮政
查斯敦邮局局长

到 2021 年 11 月, Grainne O'Connell 在澳大利亚邮政工作就满 10 年了, 过去的一年让她对自己的职责进行了认真反思: 她说, “澳大利亚邮政是建立在人与人之间相互联系基础之上的组织机构, 在大多数人处于极其艰难的时刻, 澳大利亚邮政能够继续帮助用户与他们的家人和朋友相互

沟通联系, 这无疑让我非常自豪”。

据 O'Connell 说, 新冠疫情提高了澳大利亚邮政在社区中的地位。她说: “在整个封控期间我们坚持运营, 对一些年纪大的居民而言, 我们可能是他们唯一在 1 天、1 周或者 1 个月里与他人接触的人。我们最了解用户, 知道他们什么时候需要一点点额外的帮助, 或者只是需要稍微多聊上几句, 让他们觉得自己并没有与世隔绝”。

对 O'Connell 而言, 过去一年里面临的巨大挑战之一是包裹量的激增。她说: “我们不得不增加包裹的取件次数, 因为没有足够的空间来存放这些包裹——简直太疯狂了! 我们最忙的时候是“黑色星期五”和“网购星期一”的促销期间, 我们几乎已经掌握了高峰节奏而且知道怎样才能做得更好”。

回顾去年, O'Connell 这样总结: “新冠疫情让我们有机会更好地打磨我们的能力, 更好地理解如何利用技术帮助我们改进工作方式”。



阿联酋邮政

Abdulaziz Rashed Kanfash 阿联酋邮政 阿尔纳卡赫客户服务中心 客户服务员

Abdulaziz Rashed Kanfash 的工作是在阿联酋邮政“客户服务中心”为用户提供满意的帮助。他说: “我的工作内容包括协助用户寄送邮件”。

在疫情封闭期间, 客服中心仍然继续工作。Kanfash 称, 为了保护员工和用户的安全, 阿联酋邮政确保所有措施到位, 包括为员工每天测量体温、保持社交距离, 以及无接触办理业务和进行投递等。

Kanfash 强调, 继续应对疫情带来的各种变化是一种挑战, 但重要的是要积极应对这样的形势。他说: “向着共同的目标携手合作比以往任何时候都更加重要, 能够工作在一线为企业和社会做出贡献, 我感到非常自豪”。

阿联酋邮政通过多种方式为当地社区提供帮助: “在疫情封闭期间, 邮政为上年纪的居民和有邮政信箱的人们提供上门投递服务。”他说: “阿联酋邮政参加全国‘感谢英雄’活动, 其中包括发行纪念邮票致敬抗疫一线人员。邮票销售收入的一部分捐献给阿联酋红新月会, 用于新冠疫情救助工作”。



法国邮政

Anthony Fockenoy 法国邮政投递能手

Anthony Fockenoy 作为法国邮政的资深投递员, 与用户保持联系和沟通对他的工作来说意义重大。因此, 保持社交距离成为一大挑战。Fockenoy 解释说: “我的工作任务是为用户投递包裹、信件和药品; 帮助年长的用户使用平板电脑; 走访与居家隔离的人们”。

“我的很多用户都是年纪比较大的孤寡老人, 即使 5 分钟与他们共处都非常困难,” Fockenoy 继续说: “我们找到了其他替代服务的方式。疫情期间, 我们到养老院去帮助老人们, 安装专门供他们使用的电子设备——Ardoiz 平板电脑。我们并没有与老人们直接接触, 而是培训养老院的工作人员如何使用平板电脑, 然后由他们教老人们使用”。

Fockenoy 认为, 新冠疫情改变了公众对邮政人员的作用的认识, 他补充说: “疫情期间, 当地社区都对我们表达了真切的感谢”。



北欧邮政

Jeppe Grøndahl 北欧邮政包裹投递员

Jeppe Grøndahl 经历了疫情期间包裹量飞速增长的情况, 这导致工作时间延长, 他说: “现在每天工作 9 至 10 个小时已经是常事, 周末也会调配加班”。

尽管工作时间长, 但疫情中 Grøndahl 对投递工作仍然非常投入, 他强调, 成功开展工作的关键在于团队合作。他解释说: “作为一个团队, 我们更善于解决我们面临的问题并完成任务, 保证每个人都能按时返回邮件处理中心”。

他补充说: “在限行期间, 我们还为那些开始线上销售的企业提供帮助, 及时投递他们的商品。我感觉, 我为人们带去了快乐, 多工作几个小时就能让一些重要邮件得以及时投递”。

现在, Grøndahl 的大部分包裹需要投递到家而不是商铺, 并且进行的是无接触投递。他总结说: “我真的很怀念那些在繁华商业街区送邮件的日子, 与商铺还有街上的人们时不时能聊上几句。现在城市空荡荡的, 显得很怪异”。



荷兰邮政

Wilma van Wensveen 荷兰邮政 邮件投递员

疫情期间, Wilma van Wensveen 面对的最大挑战就是保持社交距离。她说: “我怀念与人们之间的交流, 特别是当有人感到难过的时候, 现在我们都没有办法去给他们一个拥抱。但是, 我清楚保持社交距离的重要性”。

在邮件仓储库房, 要与其他同事保持 1.5 米的社交距离不是一件容易的事情。Wensveen 解释说: “每个人都想尽快开始工作, 但是按照新规定, 工作场所里每次只能有 1 个人。早上繁忙的时候, 偶尔大家会忘记了”。



#反对种族歧视



联合国
人权事务
高级专员办公室

规则。我们常常用开玩笑的口气互相提醒,要保持社交距离”。

Wensveen 总结说:“回顾过去的一年,疫情教我学会了容忍、耐心和谨慎。总的说来,我为荷兰邮政感到自豪,也非常感谢邮政让我在这些日子里能够继续安全地工作”。



Nguyen Thi Chuyen 越南邮政图安文化公社 邮局员工

Nguyen Thi Chuyen 表示,新冠疫情期间,创造性和灵活性显得格外重要。在抗击疫情期间,Chuyen 工作的邮局确保实施这两项原则。Chuyen 解释说:“最近我们村暴发了疫情,因此1月28日,镇政府就封控了村子,防止疫情扩散”。

“疫情暴发之前,用户到邮局来使用服务。但是现在,我们必须为用户提供上门收件服务。与用户之间进行的所有交易都转到线上或者间接沟通。我的工作时间更加灵活,可以安排最适合用户的时间为他们服务。现在,用户享受到的服务甚至比疫情之前更好”!

Chuyen 表示,在疫情期间,越南邮政为员工提供了全面支持。她总结说:“在这段艰难的时期,越南邮政为确保员工安全,提供防护装备并指导员工如何保护自身安全”。



Mohammad Syahiran Zulhilmi 新加坡邮政 投递员

新冠疫情的暴发迫使新加坡邮政投递员 Mohammad Syahiran Zulhilmi 不得不做出艰难决定:“边境关闭意味着来自邻国的邮政员工必须选择留在新加坡,不能与家人见面;如果回家,就不知道什么时候才能返回工作岗位”。

Zulhilmi 选择留在新加坡,而新加坡邮政的大力支持,让这个决定更容易作出。他说:“新加坡邮政对我们非常照顾,免费帮助我们安排旅店并提供膳食补贴。管理人员每周7天、每天24小时随时提供帮助和鼓励”。

回顾去年, Zulhilmi 继续说:“作为一名一线工作人员,看到之前熙熙攘攘的社区现在变得空无一人让我脊背发凉。但是,让我印象深刻的是,我们片区每天同事间的深厚情谊深深打动着。我们大家来上班的时候都知道存在着风险,但是,当我们想到所有人都在履行一项重要的职责时,就都充满了干劲儿”。

新冠疫情强调无接触投递的重要性,特别是对电子商务包裹。Zulhilmi 说:“2020年12月,新加坡邮政推出了智能信报箱(PostPal)试点项目,这是世界首个智能信报箱,设在我工作片区的两个街区。因此我参加了使用智能信报箱的培训,现在每天都将邮件投放到这两个街区的信报箱。智能信报箱可以将信函和包裹直接分拣到户,既节省了大量时间,又提高了邮件投递的准确率”。HN



Ramazan Ali Sobhanifar, 伊朗国家邮政公司 首席执行官

新冠肺炎疫情让伊朗伊斯兰共和国国家邮政公司的广大职工处于极其严酷的风险之中。

文: Tara Giroud



与此同时,随着用户对包裹业务需求的激增,邮件的积压情况接踵而至,新冠疫情凸显出伊朗邮政需要克服基础设施问题。

尽管如此,伊朗邮政依然能够履行使命。

首席执行官 Ramazan Ali Sobhanifar 表示:“新冠疫情期间,伊朗邮政邮递员中感染新冠病毒的人数超过 2000 人,其中 7 人死亡,这个比例类似于医务人员。尽管生命安危受到威胁,但员工们却继续坚守在自己的岗位上。在非常困难的条件下,当政

府正式宣布封控,甚至是假期,员工们都没有停止为民众提供服务,并且尽最大努力帮助大家渡过这个艰难时期”。

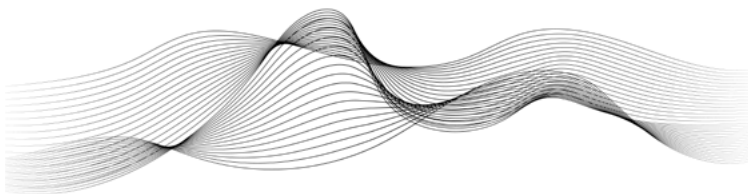
Sobhanifar 表示,伊朗国家邮政采取各种措施,通过线上销售门户网站满足用户服务需求,并代办政府和非政府机构的服务,保护员工和用户的健康,防止疾病传播。

在国家规定的两次隔离期间,伊朗邮政被视为基本服务提供者,没有关停服务,没有减少服务时间,继续提供服务。

伊朗邮政依然能够履行使命。

在此期间,包裹投递需求急剧增加。由于出行受限,为了帮助人们顺利渡过并获得必需品,网上购物可以享受大幅折扣,这也使得线上销售量直线上升。

Sobhanifar 说,当时国内和国际航班减少甚至取消,也根本无法通过铁路运输。由于电商包裹量激增,邮政运输量出现 30% 的增长,致使国内国际邮件端到端投递时间延长。



所有这些导致邮件暂时积压和服务质量下降。Sobhanifar 解释说,由于基础设施不足和处理这些情况的专业能力不够导致系统受到阻碍。

此外他也表示,繁琐的规定和制度导致处理问题的难度加大。

伊朗邮政在基础设施较少的地区增建基础设施,在几个较大省份增加了6个邮政处理中心。

Sobhanifar 说:“伊朗邮政在抗击新冠疫情期间面临的最大挑战是:一些地区落后的基础设施难以处理网购暴增的大量邮件、缺乏必要的设备以及经过培训的和有经验的处理大量邮件的人员”。

但是,伊朗邮政迅速行动着手解决这些问题。最初,邮政认为只需增加分拣和互换中心的人员就可以缓解解决能力不足的问题。

他说:“经过一个很短的时间,我们便发现这并不能解决根本问题,于是决定在全国建立分拣和互换中心以及地区邮件处理中心,推进工作顺利开展”。

伊朗邮政在邮政基础设施较少的地区增建基础设施,在几个较大的省份增加了6个邮件处理中心。Sobhanifar 说,这些部分解决了基础设施的需求问题,今后几个月还将进一步补充邮政资源。

伊朗邮政还采用了各种新技术,如软件和硬件基础设施、安装机械化分拣设备等。他说,邮政还将 100% 提升城市车队的运力。目前,邮政经营者通过火车运输邮件。

Sobhanifar 说:“即使邮件量增加 40%,我们也完全有能力进行处理”。

Sobhanifar 称,通过这些努力,伊朗国家邮政在整个疫情期间为社区做出的贡献有目共睹。

他表示,邮政工作人员遵守卫生健康规定,并且能够迅速行动满足人们对服务的需要,这对用户至关重要。同时,邮政的良好服务对那些因疫情而处于困境的人们有着非常积极的影响。最后,与平时相比,即使是在疫情危难时期,能力建设仍然可以让邮政更好地服务用户。

Sobhanifar 强调,如果说新冠疫情期间,邮政经营者面对挑战从中学

人们对邮政服务的需求远远超出以往对其的认知。

到了什么,即现在的事实清晰表明:人们对邮政服务的需要远远超出以往对其的认知。

Sobhanifar 说:“如果我们努力提供质量更好、速度更快的服务,这种潜在的需求会激发邮政发展得更快”。**IG**

致新常态的一封信： 专家探讨邮政未来



最近，邮政行业的三位理论学者就邮政行业未来进行了线上讨论，问题多于答案。学者们表示，围绕技术、多元化和可持续的问题都是至关重要的，邮政必须认真思考研究这些问题，制定适应未来的战略。

文：Tara Giroud

三位学者是 Derek Osborn, Ian Kerr 和 Paul Needham。

Derek Osborn 是一家研究邮政行业公司的理论学者，2014 年曾出版专著《重塑邮政》一书。

Ian Kerr 是邮政中心播客公司创始人，已播放 230 多期节目，在节目中，Ian 与邮政行业的其他领导者们展开对话，探讨邮政行业的发展趋势。

Paul Needham 是 CEP-Research 网站主编，自 2005 年以来，该网站一直在为邮政行业提供新闻和研究报告。

或许，新冠疫情在很大程度上降低了邮政行业规划或执行未来战略的能力，但是，随着世界人口接种疫苗，邮政经营者期待走出应对疫情时期，进入战略规划阶段。

Needham 认为，规划工作与各国邮政的所有制结构有关，因此，规划不尽相同。规划在很大程度上取决于邮政经营者是国营企业、政府部门、私有企业或是任何形式的联合体。

Needham 表示：邮政经营者在自主经营中的角色由自己决定。打造邮政的未来，并没有放之四海而皆准的方式。

多年来一直存在一个疑问，即邮政行业的未来是否光明？在过去的一年里，邮政行业挺身而出成为疫情中的重要部门，这个问题应该已经有了答案。

Needham 说：“是的，邮政是必须的；是的，邮政是必不可少的。无论是作为商业经营者对于企业和用户，作为公共服务对于政府，还是对于国家经济，邮政都是重要部门”。

打造邮政的未来，并没有放之四海而皆准的方式。

Osborn 表示同意并补充道，疫情凸显出以下几个关键点，各国邮政在思考未来时应当予以注意。

Osborn 说：“我认为，此次疫情充分彰显了邮政行业的抵御能力、适应能力和应变能力”，在接下来的对话中他还补充道，截至目前，没有包裹公司或邮政企业出现倒闭。



但是,作为一个历史长达 100 余年的传统邮政机构,邮政经营者的未来究竟将会如何?

技术、多元化和合作伙伴

三位理论学者讨论的内容大部分集中在技术和多元化方面。随着邮政信函量的持续下降和技术的不断发展,邮政在重新构建自己对服务社区的作用时,风险和机遇共存。

Osborn 说:“未来,邮政数字平台可能会成为大家办理政府业务的场所。”在他的设想中,电子政务、联合投递、金融、通信和百货配送等服务全部集中在这个中枢平台上。他说:“这样的数字平台将成为大家纷至沓来、信赖有加的平台”。

但是 Osborn 也表示,目前经营者在这样的空间运作面对着各种条件限制,不过很多界限正在被打破。

他说:“无论出现哪种情况,对邮政而言都是机遇和威胁并存,因为其他机构都开始提供投递服务”。

这种威胁来自邮政进入技术王国,一个发展迅速且灵活的领域,用 Kerr 的话描述,那就是:邮政是海洋中的巨型大船,很多快速灵活的小船在其周围盘旋。

当邮政使用技术的时候,邮政经营者可能会遭遇技术制约的巨大风险,Needham 说:“特别是大型电子零售商。看看亚马逊的情形就一目了然了,它带来的威胁是巨大的,现在它已经越过邮政,自己投递了”。

Osborn 表示同意,他说,邮政技术解决方案会激励邮政奋进,但是问题也同时存在。

Osborn 说,目前经营者在这样的空间运作面对着各种条件限制,不过很多界限正在被打破。

Osborn 说:“一方面是投资,一方面是能力;另外一方面,当然,就像 Paul (Needham) 说的那样,一旦进入

邮政是海洋中的巨型大船,很多快速灵活的小船在其周围盘旋。

数字领域且规划数字化愿景,并且已经进入包裹领域,他们就会立刻陷入激烈的竞争,这与原来在函件领域的垄断地位是无法相提并论的”。

这种激烈的竞争并非总是出现在明显的地方, Kerr 说,过去与卖鞋的商家竞争的是其他鞋商。

Kerr 说:“在邮政领域,情况却并非如此。不是说你是邮政经营者,你的竞争威胁就一定来自美国联邦快递公司或者联合包裹公司。实际上竞争的威胁无处不在”。

Kerr 说,威胁既可能来自小企业也可能来自大公司,还可能来自各种不同的行业,例如一个初创公司经营本地投递或者移动资讯平台,它就分流了部分业务量。

Kerr 说：“因此，当邮政思考战略问题的时候，必须在商业层面进行认真的考量”。

Needham 说，问题就变成了邮政经营者可以在哪方面做得更多，且在哪个方面有更多的邮政经营者？

Needham 问：“他们是否真的需要所有事情都亲力亲为，或者说他们能与那些小型的、做得好的、灵活的、有创新、有创造力的企业联合吗？

“物流、电子履单如何呢？”Needham 说：“这些领域在多元化方面肯定有非常大的潜力，需要大量的投资。”

由于传统邮政行业固有的特点，这种公私合作关系可能会非常有吸引力。

在法国，法国邮政 DPD 集团拥有欧洲跨境包裹网络；在德国，德国邮政敦豪集团则是全球运营公司。

Osborn 说：“邮政经营者的主要资产是普遍性、通达性和信誉，虽然不是全部，但大多数情况下是他们的品牌。很多私营企业希望拓展服务范围，与邮政以某种方式合作”。

那将是怎样的情景呢？Needham 说，虽然大家都把目光投向包裹特别是电子商务，展望邮政未来，各国邮政还是有其他业务领域可以拓展或

找到技术解决方案。

“物流、电子履单如何呢？”Needham 说，“这些领域在多元化方面肯定有巨大的潜力，需要大量投资”。

Keer 补充说，从网站到投递，一直讨论的是拓展整个电子商务价值链。

Kerr 说：“Paul (Needham) 刚才提到了电子履单和物流，其实还有支付，邮政可以在整个链条上成为关键性的基础设施，特别是在发展中市场”。

邮政经营者需要对市场、业务以及收入来源进行多元化。



跨界邮政

为了充分了解未来的发展道路，邮政还必须考虑其潜在的市场范围。

Osborn 说，20 年前就谈到合并是一种主要趋势，但邮政最终是否会出现更多的合并？此外，全球贸易是否会扩大？

Osborn 说：“也许令人惊讶的是，

Kerr 说，经常谈到邮局对社区的作用，但很少被定义。

现在几乎听不到什么关于合并的讨论了”。

举几个例子。丹麦和瑞典合并组建了北欧邮政；新加坡和澳大利亚等国家的邮政经营范围比他们的国界要宽一些。“但是基本上仍然是本国经营者在国内提供邮政服务，至少是在本国领土内经营”。

Needham 对此持有不同观点。他同意 Osborn 对邮件情况的看法，但是对包裹业务却有不同的描述。

例如，在法国，法国邮政 DPD 集团拥有一个欧洲跨境包裹网络；而在德国，德国邮政敦豪集团则是一家国际承运商。

“在各业务版块内，特别是函件，他们在国内会有更大的范围，”Needham 说：“但是在包裹方面，没有什么能阻止他们成为国际包裹运营商”。

至于全球贸易趋势，形势的变化改变了就像 Osborn 几年前所描述的“消除所有体制”的观点。



Osborn 说：“人们从世界各地购买各种商品。我们知道，由于种种原因，贸易壁垒在增加，存在着贸易保护主义以及关税、增值税等各种手段，现在全球贸易变得更难了”。

Needham 说，这就是为什么邮政经营者需要使其市场、业务和收入来源多元化。

他说：“如果仍然把重点集中在函件业务上，未来明显会受到很大局限。但是，如果更加注重包裹业务，跨境包裹只是其中的一部分，大部分包裹市场仍是国内包裹业务”。

Needham 说，电子零售商在增长，但传统的 B2B 投递到普通零售商的包裹量就算市场份额占不到 50%，也仍然占有很大比例。

但是，Kerr 也提醒经营者们不能为了多元化而多元化。

他说：“无论邮政进军哪个领域，都应当有明确的愿景，知道自己要实现什么目标，做到心中有数”。

邮局

Kerr 说，邮政经营者的战略和多元化规划中的一个方面就是邮局。邮局肩负着满足所在社区需求的义务，包括设施的地理位置和营业时间等。但即使如此，将来这些邮局作为什么样的邮局，必须有一个愿景。

他说：“邮政经营者可能是银行，邮局是其分支网点。每个邮政经营者都要有清晰的愿景，明确邮局网络的工作；如何实施多元化合作”。

这可能是一项很难的工作。Kerr 说，经常谈到邮局对社区的作用，但很少被定义。这就难以给邮局授权，也很难评估邮局的价值。

Osborn 说，从本质上来看，邮政与其商业竞争对手相比，在社会包容性方面发挥的作用更大。邮政必须为所有社区提供服务，能够为偏远地区提供药品，或在贫困地区提供金融服务。

Kerr 说：“这就回到了 Paul (Needham) 和 Derek (Osborn) 前面已经提到的投资问题。如何给邮局在疫情期间为民众核实健康状况发挥的作



用强赋一个价值呢？也有人这样说：“标不出来价格就是没有价值”。

增长和可持续性

邮政要有前瞻性，必须权衡增长的价值及其对地球的影响。

Needham 说：“我们一直在谈论增长、拓展、做更多、更多业务量、更多投递量，但增长是有限度的”。

Needham 建议各国邮政少关注增长，多关注可持续性，特别是最后一公里投递。

他说，例如，与其每个包裹多次单独投递，不如每周进行集中投递；与其让很多车辆在城市中心多次穿行，不如把各个承运公司联合起来，或是通过包裹柜或邮局投递。

Needham 说，此外，邮政应该尽可能研究最后一公里投递排放的二

氧化碳，因为这个环节会产生很大的碳足迹。碳排放定价已经实施，而且价格可能越来越昂贵。

考虑到产生的巨大碳足迹，邮政经营者需高度重视，改变最后一公里投递，并且对用户提出要求，从而成为可持续运营的引领力量。

考虑到产生的巨大碳足迹，邮政经营者需高度重视，改变最后一公里投递，并且对用户提出要求，从而成为可持续运行的引领力量。

Osborn 说：“我认为，在气候变化问题方面，邮政的引领作用甚至会比政治家产生的影响更大。”邮政大多数的关注点在于降低碳排放、使用电动运输车辆，他说，这并没有错，但是这些措施只能解决眼前的问题。

Osborn 说：“就像 Paul (Needham) 所说的那样，邮政企业整体被定位为增长，员工越来越多，服务的人口越来越多，这就意味着产生大量的包装、大量的新鲜空气被污染。因此，可重复包装、循环经济，邮政有大量的工作可以做”。

现在邮政就应该着手可持续发展方面的工作，否则日后就会发现自身处于不利地位。

Kerr 表示：“疫情期间，包括邮政在内，运递公司在排放方面享有免费通行待遇。只要告诉我们是投递，尽管通行。情况已经发生变化，现在监管机构监管得更加严格，相应的立法也会开始实施。Paul (Needham) 提到的所有情况，包括联合投递等都将出现，而且使用现有技术就可以实现”。

运递公司，包括邮政经营者，都应当开始着手这项工作，他说：“否则今后只能被迫合作，就这么简单”。TG

Turkka Kuusisto, 芬兰邮政 首席执行官

芬兰邮政是本国主要的邮政服务提供者,面对疫情,意味着该邮政需要在不确定因素中进行预测并制定计划;同时也意味着,人们可以相信,这是一支在“异常情况下”有着特殊管理和工作方式的团队。

文: Tara Giroud



2020年2月, Turkka Kuusisto被任命为芬兰邮政首席执行官,他说:“我们芬兰邮政惯于处理各种紊乱情况,这次疫情初期的最大挑战是缺乏可预测性”。

2020年春季,第一波新冠疫情导致邮件业务明显下滑。Kuusisto解释说,导致这一结果的原因是小企业的销售量减少;与此同时,包裹业务的需求却达到高峰季节的水平。

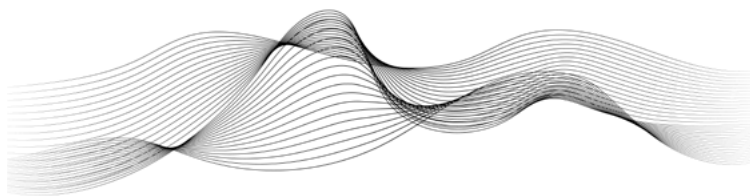
尽管如此, Kuusisto称,芬兰邮政并未中断运营。该邮政在保障全国安全供应中发挥至关重要的作用。据2020年3月芬兰邮政新闻报道,芬兰邮政物流网络在运输必需品过程中发挥重要作用,确保了医疗防护用品的安全储备和供应。

Kuusisto说:“我对员工们的应变能力深感骄傲,在极其严峻的形势下,他们能够迅速有效地作出响应”。

经过员工们的努力,包括圣诞节在内,包裹投递量均创下了记录。

“我对员工们的应变能力深感骄傲,在极其严峻的形势下,他们能够迅速有效地作出响应。”

Kuusisto说,在诸多不确定因素情况下,采取不同的措施应对是极具



挑战性的。为了确保员工和用户的安全,芬兰邮政对业务流程和工作程序均进行了调整。

Kuusisto 说:“谈到疫情,我首先考虑的是安全问题。我们是不是在正确的时间做了正确的事情?是的,我们的员工对此也表示认同。在我们进行的内部调查中,81%的员工认为我们对新冠疫情信息的通报是及时和准确的”。

他说,公司数据分析团队是帮助我们成功渡过不确定时期的另一个关键因素。该团队创建了一个模型,预测病毒会如何在芬兰医院和街区进行传播,以及这种传播会如何影响芬兰邮政。

Kuusisto 说:“根据这些预测和各组织机构之间的良好合作,我们成功地在非常困难的特殊时期,以明确及合乎逻辑的方式进行工作。”他表示,芬兰邮政目前展现出空前的团结,其应对各种不同新情况的能力得到了进一步加强。

公司数据分析团队创建了一个模型,预测病毒会如何在芬兰医院和街区进行传播,以及这种传播会如何影响芬兰邮政。

Kuusisto 说,尽管存在不确定因素,但相对而言,邮政面临与疫情直接相关的挑战并不多。大多数经营方面的影响是间接的,他解释说,例如在封控情况下,有些地方就无法送至寄达地。

芬兰邮政密切关注疫情状况,及时更新抗击疫情计划,并于3月采用了应对异常情况的工作流程。

Kuusisto 说:“在异常情况下,芬兰邮政成立跨部门应急团队。”应急团队有一名负责人,直接向芬兰邮政领导汇报。这样的组织方式确保信息畅通,并根据形势变化及时制订应对策略。

所有的努力证明,即使像芬兰邮政这样的大型企业,也能在需要时迅速、顺利地开展工作。Kuusisto 强调,邮政需要认识到,类似新冠疫情等特殊情况会导致需求迅速发生变化。邮政经营者必须做好应变准备,舍弃不适应实际情况的计划。

对芬兰邮政而言,这意味着调整与员工的沟通方式。

Kuusisto 说:“最大变化是我们内部的沟通方式,我们放弃了传统的沟通观念,增加了一对多的网上沟通方式”。

他说,至于芬兰邮政的未来计划,那就是继续跟进并监督,稳步推进。

“如果有任何需求,我们都会相应地调整工作方式,”Kuusisto 说:“只要需要,我们会继续按照异常情况模式开展工作”。

所作的努力证明,即使像芬兰邮政这样的大型企业,也能在需要时迅速、顺利地开展工作的。

Kuusisto 说,疫情下挑战仍然存在,需要时刻保持警惕,并尽可能保持高标准的防预措施。

Kuusisto 说:“这种形势持续时间如此之长,保持适应能力成为最大的挑战之一。对于我们而言,最重要的是跨部门无缝合作和不断的鼓励。到目前为止,应对新冠疫情成为团队最重要的工作,我们的目标就是保持这种良好的工作状态,直至疫情结束”。TG

不可或缺的 泰迪熊玩偶： 疫情期间 邮票 连接你我他

新西兰邮政原计划于2020年3月发行邮票，纪念本国参加2020年东京奥运会。一周之后，奥运会宣布延期，新西兰也因新冠肺炎疫情进入全国封控状态。

文：Tara Giroud

多份回复。图稿中的小熊有的在野餐，有的在读书。有些小熊是精巧的工艺品，有些则时间久了、充满了被爱的痕迹。

突发状况造成邮票发行计划出现了空档。新西兰邮票与集邮部负责人 Antony Harris 说，当时存在着极大的不确定性，而在如此短且受疫情限制的短时间内发行邮票，资源非常有限。

通常情况下至少需要提前12个月确定邮票发行计划，但新西兰邮政仅用几周时间就确定了邮票的构思，即让新西兰民众感到满意。Harris 说，当时在新西兰出现一种现象——“寻找小熊”，居民们将毛绒玩具熊或者小熊的绘画放在自己家中临街的窗户边。隔离期间，人们可以在住所附近锻炼身体，“寻找小熊”就成了大家互相联系的一种特殊渠道。

“传递的信息很简单，那就是同舟共济、患难与共”，Antony Harris 说：“无论是大人还是小孩，寻找小熊成为每天散步时一种神奇而有意义的体验。邮票发行团队一致认为‘寻找小熊’会成为一种非常好的接续联络的途径，致敬新西兰人共克时艰的精神”。

新西兰邮政向公众征集邮票图案稿，收到了500

Harris 说：“最终选择的图稿展现了新西兰人参加‘寻找小熊’活动的不同方式及其背后的感人故事”。

无论是大人还是小孩，寻找小熊成为每天散步时一种神奇而有意义的体验。

网上的评论反馈证明了这些邮票在人们心中的特殊地位，有人写到：“这是一个特别的纪念，让人们铭记新西兰历史上这个史无前例的时刻，”也有人表示：“没有人会忘记历史上的这一刻！我会买些邮票，交给我的重孙子”。

5月20日，新西兰邮政发行了约6000枚纪念邮票，两个月之内便销售一空。这套邮票不只是纪念这段历史，还切实为社区提供帮助。邮政每售出1枚邮票，将向新西兰红十字会捐款3新西兰元。

Harris 说：“在沟通联系比以往任何时候都重要的情况下，这套邮票反映了新西兰邮政作为一个组织机构





的愿望——不仅通过寄送实物邮件,而且通过确认人与人之间的相互联络,让人们间感受到相互之间的联通”。

成员国通过发行抗击疫情邮票,展现了团结一心,共同与疫情作斗争的精神。

万国邮联有 40 多个成员国发行了以抗击新冠肺炎疫情为题材的邮票,纪念一线工作人员和公众在抗击疫情中所付出的努力,新西兰邮政就是其中之一。

万国邮联集邮和国际回信券项目经理 Olfa Mokaddem 说,邮政经营者发行抗疫邮票“令人感到无上的荣耀和自豪”。

Olfa Mokaddem 说:“成员国通过发行抗击新冠疫情邮票,展现了团结一心、共同与疫情作斗争的精神,以及世界各国邮政在促进社会包容性中发挥的作用”。

越南邮票发行部主任 Ngo Hoai Thanh 称,越南邮票总是承载着某些文化和历史信息。因此,在世界卫生组织宣布新冠疫情在世界范围大流行时,越南邮政提议发行一套名为“携手防控新冠疫情”的邮票。

2020 年 3 月 31 日,越南邮政发行了抗疫邮票,销售火爆,连续 7 天创记录。这套邮票有两枚,面值分别为 4000 越南盾和 15000 越南盾。邮票发行总量为 40 万枚,很快销售一空。

这套邮票的票面图案是抗疫一线人员以及口罩等防止感染用具。Ngo 说,邮票受到国内外用户的热切关注,甚至吸引了很多平时不集邮的人们。

Ngo 解释说,这套邮票图案具有多重象征性意义。邮票展现出越南作为世界卫生组织成员国与世界各国一道共同抗击疫情的重要意义、责任感和强大决心。

Ngo 说:“从全球范围来看,新冠疫情还没有完全得到控制。对这种疾病的恐惧仍然到处存在。疫情造成的损失也不会短时间内消化掉。希望这套邮票能够帮助人们对美好未来树立起信心,相信疫情一定能够得到控制,生活也将回归正常”。

墨西哥邮政集邮部副主任 Karina López Preciado 说,对于墨西哥邮政而言,发行抗击新冠疫情纪念邮票,致敬那些因为工作需要而将自身置于险境的人们。

López Preciado 说:“新冠疫情必将被写入 21 世纪的世界历史。因此,墨西哥邮政总局和墨西哥邮政邮票发行部门认为,必须向这些重要行业的关键岗位人员表示感谢和敬意,他们不能像大多数人一样留在家中自我保护,远离病毒”。

这套题为“平凡的抗疫英雄”邮票,票面描绘的是一位拥抱世界的医生。在邮票的下方,是身着制服的各行各业人员,他们是医护人员、保洁员、消防员和投递员。

希望这套邮票能够帮助人们树立起对美好未来的信心,相信疫情一定能够得到控制,生活也将回归正常。

邮票设计图绘画技术也蕴含着一定的寓意。López Preciado 说,票面图案的绘画风格采用了漫画书中男女英雄的描绘方法。发行的 10 万枚邮票,集邮爱好者购买了 2%~5%,其余的被公众购买。

López Preciado 说:“我们向所有这些陌生的人们致以崇高的敬意,是他们在守护着大家。这也是一个世界形象,因为每个国家都有这样平凡的英雄们”。TG



编辑更正说明

我撰写的题为《多元化经营是全球邮政行业发展的根本》的文章,刊登在 2020 年《邮联》杂志冬季刊上。我重新阅读分析本文之后,希望指出其中一些可能会引起误解的内容。

我特别想指出的是本文导读部分:“据万国邮联国际局办公室官方统计数据显示,2014 年至 2018 年的 5 年期间,全球邮政行业以 11% 的速度发展。2019 年和 2020 年有望继续这一发展趋势,主要原因在于包裹业务量增长和多元化经营”。

虽然近年来名义经营收入确实有所增加,但是邮政经营者的业务并不仅仅是围绕着邮件投递开展。如果与实际经济增长相比,过去十年,邮政行业增长低于实际经济增长。

这种趋势我们称为“邮政脱钩”,出现在 21 世纪,主要发生在 2010 年至 2020 年期间。这与世界各经济体普遍面临的结构性调整相符,并且导致邮政服务出现了两个重要现象。

第一,实际经济增长因素与邮政服务的互补性降低,导致 19 世纪以来的历史趋势发生逆转。在过去 10 年里,数字化和严格监管框架的出现推动了许多邮政经营者重组自身业务。虽然有很多经营者在转型过程中获得了成功,但总体而言,转型红利尚未变现。

第二,平均来看,差距拉大。在 2007 年至 2017 年期间,实际经济年增长率为 3.3%,而邮政实际经营收入的年增长率为 1.2%,相比之下增速缓慢。这些数据与 1996 年至 2006 年间增长率相矛盾,在此期间,实际经济增长率为 3.9%,与实际邮政经营收入的增长率相同。结果是,这两个数据之间的差距从 2006 年的不足 1% 上升至 2017 年的 21.5%。

邮政经营者已经感受到了逐渐糟糕的经济状况带来的影响。2021 年,邮政经营者们很可能被迫在投资少和运行成本增加的状况下经营。然而包裹和物流需求的增长能否或至少部分补偿放缓的经济,还有待观察。

毫无疑问,到 2020 年底,新冠疫情将导致邮政经营者收入减少。如果以世界银行预测的全球经济下降 5.2% 为基础作参考,保守来看,估计 2020 年邮政行业收入损失可能在 45 亿至 65 亿特别提款权。

目前,包裹和物流收入的增长还不够强劲,邮政经营者无法确保其服务的长期平稳转型。因此,形势不容乐观。

1 “实际收入”是指购买力平价与通货膨胀调整的收入。

Zoran Stevanović

特快专递合作机构绩效评估专家

“对我来说,突然过渡为远程办公具有很大挑战,因为这需要我完全改变之前的工作方式。幸运的是,来自其他国家的同事们快速并成功地适应了我们这种特殊的工作沟通要求。我们之前计划的工作已经通过 EMS 智能工具得以成功实施,体现出了特快专递合作机构在 EMS 服务中的优势。但是,我还是很想念我们的实体会议,面对面的沟通不仅是发挥创造力的机会,还能给人留下深刻印象。希望我们能够尽快回归正常办公室的状态”。

Youri Spiriev

欧洲和独联体地区专家

及地区项目协调员

“我的工作流程发生了实质性的改变。疫情之前,我常常到很多地区出差,准备现场会议,例如专题会议、地区会议等,要与很多同行进行协调和实际接触。自 2020 年 3 月实施出行限制后,我只能在网上做我几乎所有的工作。有时,使用 Webex、MSO Teams、Voice Boxer 和 Zoom 等社交平台会让我觉得很有压力。远程办公永远替代不了现场工作和面对面的沟通”。

Sékou Ouattara

内部控制与治理专家

“全球新冠疫情带来了巨大的挑战,特别是在专业环境方面。我们的日常工作受到严重干扰,疫情暴发导致我们的工作条件发生了深刻变化。同邮联的其他项目一样,内部控制与治理项目必须适应新的情况。与同事和外部合作伙伴之间的面对面沟通现在改为线上沟通,线上沟通可能无法获得同样的效果。尽管情况特殊,但是我们仍然努力完成任务,在过去的几个月里我们一直是这样做的”。

Dawn Wilkes

邮政安全项目经理

“新冠疫情迫使我们每个人转向并适应不断变化的环境,而邮政安全人员一直是站在这些挑战的最前沿。保持社交距离的规定,要求调整邮政设施具体布局和做好安全保护管理工作。我们需要不断培训才能确保各项新规定的执行。远程和现场相结合的方式,给网络安全增加了新的挑战。无论是疫情期间还是疫情之后,适应和创新将势在必行。从来没有像现在这样需要安全专业人员,助力创造一个新的、更加安全的世界”。

Marinela Lita

财务局注册会计师

“从工作流程上来说,疫情对财会工作的影响非常明显,因为很多内部处理流程以前都是纸质的。疫情的暴发要求我们立刻对工作流程进行调整,确保居家远程工作效率。现在签证文件、支出审核审批文件的提交等都要通过线上方式进行。远程办公加速了无纸化财务运行,我们很快就会有有一个数字化财务管理信息系统和稳定的具有长期存储功能的解决方案”。

Sandrine Diffo

邮政技术中心

保证质量主管软件开发员

“我在 IT 部门工作,习惯连上一台电脑解决问题或者执行监测任务。但是我从来没有想到会有一年的时间远程工作,这就是疫情导致的结果。由于团队合作对我的工作至关重要,因此保持同样的效率水平成为一个很大的挑战,因为我们现在无法进行面对面的讨论。但是,居家办公让我们更加注重结果。另外,我还很怀念我喜爱的办公室工作氛围”。

Choy Han Chum

改善服务质量基金部门负责人

“在最困难的情况下,人们会将创造力发挥到极致。改善服务质量基金(QSF)团队就是如此。‘差异’已经成为我们的口头禅。新冠疫情促使我们用差异化的思维方式,在邮政服务中为指定经营者提供支撑,确保他们持续开展业务。我们协助一些邮政安装智能包裹柜,以方便无接触揽收和投递邮件、设置移动邮局以及为邮政员工提供安全防护装备等。在疫情高峰期间,利用改善服务质量基金的共同基金使得 143 个指定邮政经营者启动了电子数据预报关项目,从伯尔尼远程建立了世界各地海关清关系统”。

Olfa Mekkadem

集邮和国际回信券项目经理

“由于疫情的影响,集邮和国际回信券团队需要进行一些调整,特别是对实体活动的远程管理,包括邮票发行、回信券和邮票展品的收集等。我们组织了多次线上活动,例如世界集邮发展协会大会、第一次组织的由 52 人参加的国际集邮网络研讨会,以及阿比让国际回信券设计评选等。我们的团队还参加了多个远程论坛,通过电子邮件、视频会议和新闻通稿等方式继续为各国邮政及各相关合作方提供支持”。

Aude Marmier

运输项目助理

“疫情加速数字化转型同样也是我们的真实状况。居家远程办公后,我们主要通过电子邮件和线上会议进行沟通。我想说,这对我们有效沟通是有积极影响的。我喜欢在家有一个安静的环境进行远程工作。但是,与同事和领导之间的工作互动是代替不了的。一切工作进展顺利都要归功于我所在的两个团队,即服务质量和供应链团队,它们具有非常坚实的团队精神”。

Rasyidah L. Abdoerrachman

人事局高级主管

“全球新冠疫情对人事局也造成了很大影响。由于各层级领导和同事们的有效沟通和通力合作,使得我们的人事管理工作得以顺利进行。在向全体在职员工和退休人员传达联合国及瑞士联邦公共卫生办公室有关新冠疫情信息过程中,我们发挥了积极作用。我们的各项工作均采用了数字化方式,例如建立电子文件资料库、自动生成工资单、组织线上培训、线上人才招聘等。为了保证员工的健康和安全,万国邮联总局长下达了禁止出差的指示,最大限度地减少了碳排放,对我们的地球环境作出了积极贡献”。

以上所有内容由 Olena Muravyova 提供。

2021年广告费价格表

《邮联》杂志于 1875 年开始发行,是万国邮政联盟的旗舰刊物。该期刊按季度以多个语种发行,广告方有机会让公众定期获得信息。

《邮联》杂志每年寄发给指定收件人约 12000 本,大部分读者是万国邮联 192 个成员国国家邮政机构和部委的最高决策者,包括首席执行官、经营经理、技术专家、行业监管机构和政府部长级领导等。

另外,每年还有 1000 份在万国邮联的决策机构大会、邮政经营理事会和行政理事会会议上发放,参加这些会议的代表们来自各成员国,参会人数数以千计。在国际邮政博览会等行业特别活动中也会发放这些杂志。

在《邮联》杂志上刊登广告,是真正意义上的国际传播。

《邮联》杂志是万国邮联唯一接受广告的刊物。订购的广告可以确保刊登在期刊所有语言版本的纸质版和电子版上。

广告内容请以 PDF 格式发送给我们,包括所有语言版本。

《邮联》杂志不接受纯文字广告。

全页	预订1期	预订4期 (5% 折扣)	预订8期 (10% 折扣)
杂志内页	4000 欧元	15200 欧元	28800 欧元
封面内页	4100 欧元	15480 欧元	29520 欧元
封底内页	4100 欧元	15480 欧元	29520 欧元
封底	4300 欧元	16340 欧元	30960 欧元

全页	预订1期	预订4期 (5% 折扣)	预订8期 (10% 折扣)
杂志内页	3000 欧元	11400 欧元	21600 欧元

“我喜欢《邮联》杂志,
因为它给我提供了精选的
邮政发展信息。”*

“我喜欢《邮联》杂志,
因为它让我一直都在了解信息。”

联系方式

主编:

David Dudge,

电子邮件: david.dudge@upu.int

电话: +41 31 350 31 11

《邮联》杂志
万国邮政联盟
Weltpoststrasse 4
邮政信箱 312
3000 伯尔尼 15
瑞士

*引自2019年读者问卷调查。

注意:在《邮联》杂志刊登广告须经国际局宣传活动处批准。



请即刻加入我们成千上万满意读者的行列吧。订阅一年四期的旗舰杂志,您可以从 4 个语种中选择 1 种语言版本。

世界各地均可以个人名义预订,订购价格全年为 50 瑞士法郎。万国邮联成员国可以享受特别折扣。

订购可致电 +41 31 350 37 11 或

发送电子邮件至 publications@upu.int 提供以下信息 ↓

现在订阅

姓名:

职务:

组织机构/经营者:

邮政地址:

电子邮件地址:

电话:

传真:

希望订阅的语言版本

☐ 英语

☐ 法语

☐ 阿拉伯语

☐ 汉语



世界集邮发展协会 (WADP) 编码系统 (WNS)

**邮资邮票？
让我们更贴近现实！**

找到全球正规邮票发行机构发行的
邮票，轻轻松松进入世界各地网上
集邮商店。

收藏有自信！

世界集邮发展协会通过
万国邮联管理其
编码系统 (WNS) 。

更多信息请参见：

www.wnsstamps.post

邮 联



万国
邮政
联盟

自1875年起引领邮政行业不断前进 | 2021年夏季刊

女性和邮政

邮 联



《邮联》杂志
夏季刊
现在就请订阅!



[www.upu.int/en/
News-Media/Magazine](http://www.upu.int/en/News-Media/Magazine)

关注我们

我们是一个
大家庭！

