دليل الحملة

أنا طرد إذا تم تأميني
وصلت سريعًا

ICAO ORGANISATION MONDIALE DES DOUANES IATA

UPU الاتحاد البريدي العالمي

المحتويات

١- رسالة الشركاء ..... صفحة ٣
٢- حملة إعلامية ..... صفحة ٤
٣- الأهداف ..... صفحة ٥
٤- الموضوع:
«أنا طرد إذا تم تأميني وصلت سريعًا» ..... صفحة ٦

٥- أدوات الحملة ..... صفحة ٧
٦- اللغات ..... صفحة ٨
٧- الملصق ..... صفحة ٩
٨- اللافتة ..... صفحة ١٠
٩- النشرة المطوية ..... صفحة ١١
١٠- البطاقات البريدية ..... صفحة ١٢
١١- الأعلام الإلكترونية ..... صفحة ١٣
١٢- أفلام الفيديو ..... صفحة ١٤
١٣- صفحه الحملة علي شبكة الإنترنت ..... صفحة ١٥

١٤- المشاركة في الحملة ..... صفحة ١٦
أسئلة وأجوبة: لماذا هذه الحملة ..... صفحة ١٦
النصيحة بالنسبة لإطلاق هذه الحملة ..... صفحة ١٨
المراحل الرئيسية ..... صفحة ١٩
أسئلة وأجوبة: العاملون والزبائن والصحفيون ..... صفحة ٢٠

١ رسالة الشركاء

إن عالمنا يدخل في مرحلة عولمة جديدة مع ازدهار التجارة الإلكترونية عابرة الحدود وازالة العقبات أمام التجارة. وتدفع زيادة عدد المستهلكين والمؤسسات الذين يتوافر لهم النفاذ على الأسواق والمنتجات الأجنبية المستثمرين البريديين والجمارك والشركات الجوية إلى التعاون بطريقة أوثق ضمانا للسرعة والفعالية في حركة الطرود والرزم في العالم.

ولكن عندما يتم كل يوم إرسال الملايين من البعائث، تحدث بالضرورة بعض المشاكل خصوصا تلك التي يثيرها وجود البضائع الخطرة أو الممنوعة في تيار الحركة البريدية. ولا تشكل هذه البضائع خطرا كامنا بالنسبة للعاملين في البريد والجمارك فحسب بل أيضا بالنسبة للزبائن والشركاء الآخرين في سلسلة الإمداد العالمية علاوة على أنها تتسبب في الابطاء مما ينجم عنه زيادة في حجم العمل وتكاليف إضافية بالنسبة للأطراف المكلفة بإيجاد حل للحوادث. وتؤدي مثل هذه الحوادث أيضا وحتما إلى خلق الشعور بعدم الرضاء لدى الزبائن الذين لا تصل طرودهم أو رزمهم أبدًا إلى المقصد.

بينما تحاول السلطات البريدية والجمركية والطيران تحسين التفتيش والتخليص الجمركي على البعائث البريدية الدولية، أعد الاتحاد البريدي العالمي حملة للتوعية عنوانها «أنا طرد إذا تم تأميني وصلت سريعًا» من أجل البلاد الأعضاء ومستثمريهم البريديين المعينين. وتساند منظمة الطيران المدني الدولية واتحاد النقل الجوي الدولي والمنظمة العالمية للجمارك هذه الحملة بكل طواعية بما أن المنظمات الثلاثة تلعب دورا محوريا في الجهود المبذولة لضمان سلامة حركة التداول العالمي للبضائع.

وفي الكثير من الأحيان لا يعي الزبائن أن بعض البضائع المصنفة خطرة لا يمكن تنقلها في تيار الحركة البريدية الدولية بسبب الخطر الذي تمثله. فعلى سبيل المثال، ما زال لا يعرف أحد أن الوسادات الهوائية في السيارات المزودة بمحرك تتضمن موادا متفجرة أو أن جهاز تجعيد الشعر الذي يستخدم فيه البوتان قابل للاشتعال مثل العطور والدهانات الزيتية وبخاخات الأيروسول (الضبوب) والبطاريات المصنوعة من الليثيوم. وقد لا تبدو هذه البضائع العادية خطرة من وجهة نظر الجمهور ولكن عندما يتم إرسالها في طرد عن طريق البريد، تعتبرها سلطات الطيران خطرة لأنها قد تكون السبب في اشتعال النار بكل ما يعني ذلك من عواقب كارثية. وبما أن النقل الجوى للركاب والبضائع وسيلة من الوسائل الأكثر استعمالا لنقل البريد الدولي، فإن الحظر المفروض على نقلها يتم تطبيقه بصرامة.

وعلاوة على البضائع الخطرة، هناك أشياء أخرى ممنوعة أيضا في النقل بالشبكة البريدية العالمية. وتستهدف الحملة على وجه الخصوص الأشياء المزورة والبضائع المقلدة وهناك حكم لمؤتمر الاتحاد البريدي العالمي عام ٢٠٠٨ يحث المستثمرين البريديين على التعاون مع الجمارك من أجل اكتشاف وجود الأشياء المزورة والبضائع المقلدة في البريد لمكافحة هذه التجارة غير المشروعة. وترى منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية أن التجارة غير المشروعة في الأشياء المزورة يمكن أن تستخدم في تمويل الجريمة المنظمة بحوالي ٢٥٠ مليار دولار سنويا علاوة على أنها قد تمثل خطرا صحيا وأمنيا بالنسبة للمستهلكين.

ويجب أن نعمل جميعا معًا من أجل الإقلال من الحوادث المرتبطة بوجود أشياء ممنوعة وبضائع خطرة في البريد. ونحن نشجعكم على استخدام هذه الحملة على أفضل وجه والمشاركة في الجهود المبذولة من أجل تحسين الخدمة المقدمة للزبائن ودعم الأمن والسلامة والإقلال من مخاطر المشاكل بالجمارك وخلال النقل.

ونتمنى لكم حملة مثمرة.

بشار ع. حسين
المدير العام
للاتحاد البريدي العالمي

ريمون بنجامين
الأمين العام، منظمة
الطيران المدني الدولية

كونيو ميكوريا
الأمين العام، المنظمة
العالمية للجمارك

توني تايلر
المدير العام، اتحاد النقل
الجوي الدولي

٢ الحملة الإعلامية

يأمل الاتحاد البريدي العالمي،بمساندة شركائه، أن يساعد بلاده الأعضاء والمستثمرين البريديين المعينين على تقديم خدمة أفضل للزبائن من خلال ضمان سلامة تيار حركة البريد الدولي بطريقة يتم فيها إدماج الجميع والحرص على معالجة البريد وتوزيعه بأكبر قدر من الفعالية.

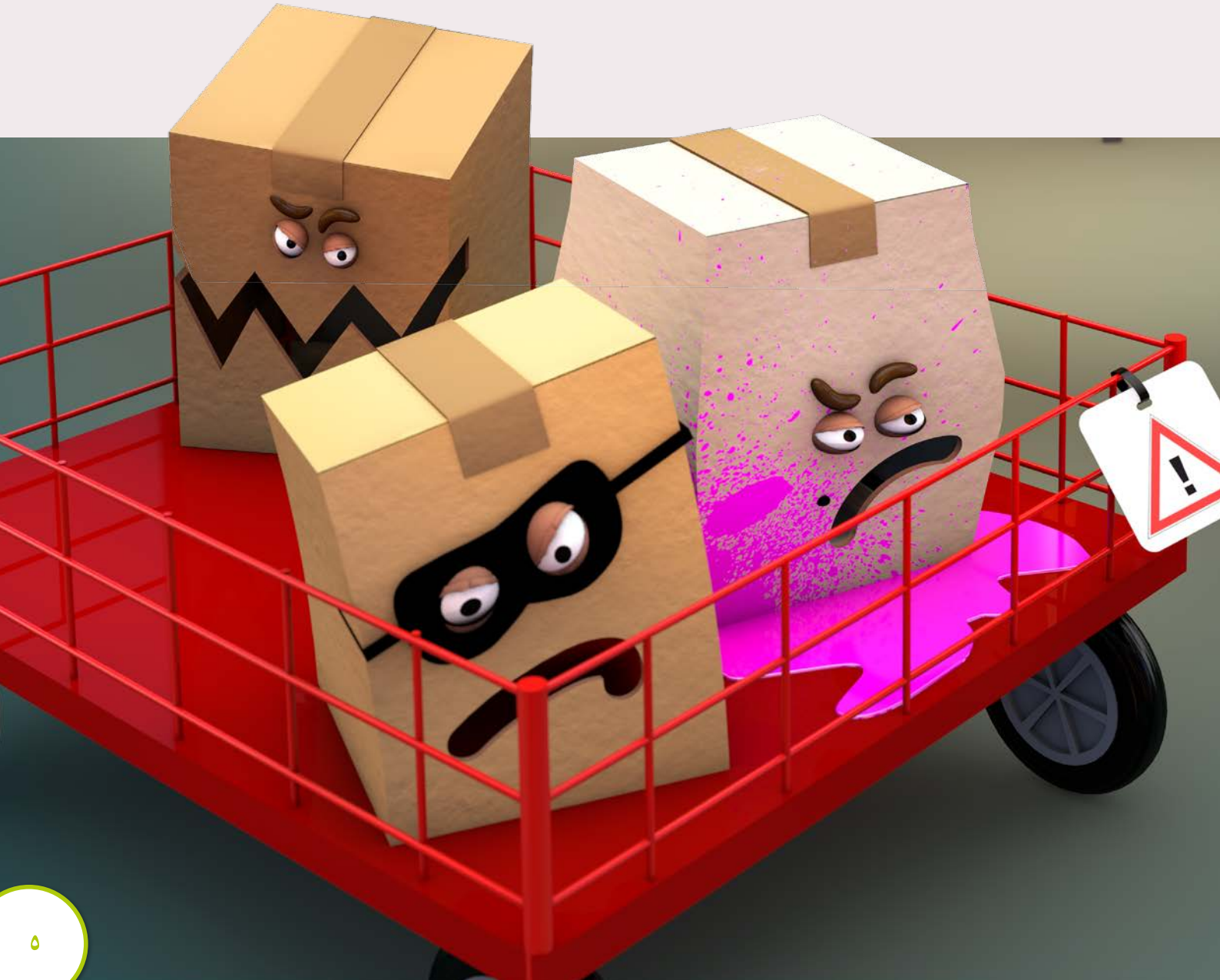
وللمساعدة في التعريف بما يمكن وما لا يمكن تداوله في التيار البريدي الدولي، تم إعداد حملة توعية من أجل إبلاغ الرسالة إلى الزبائن.

إن الفكرة هي إبلاغ رسالة عالمية ومتجانسة واحدة لجميع المستثمرين المعينين في العالم. وينبغي أن تأتي هذه المبادرة لتكمل عملية تأهيل العاملين بالشباك، وهو أمر يعتبر حيويًا للتأكد من أن الزبائن على دراية جيدة بما يمكن وما لا يمكن إرساله بالبريد. وتحقيقا لهذه الغاية، وضع المكتب الدولي للاتحاد البريدي العالمي وحدات برامج نموذجية تدريبية تتعلق بمعالجة البضائع الخطرة وبطاريات الليثيوم. وتوجد هذه المعلومات على بوابة التدريب TRAINPOST للاتحاد البريدي العالمي (www.upu-trainpost.com)

وللحملة سبب عملي أيضا إذ يتم بشكل متزايد طلب الأجهزة الإلكترونية الصغيرة التي تعمل بخلايا أو بطاريات الليثيوم على الخط ويتم إرسالها بالبريد. ومنذ يناير/ كانون ثان ٢٠١٣، أصبح المستثمرون البريديون مؤهلين لتوجيه طرود أو رزم تتضمن هذا النوع من الأجهزة المزودة ببطاريات الليثيوم، شريطة أن يتم تغليفها بشكل صحيح وفقا للقواعد التي وضعتها منظمة الطيران المدني الدولية.

٣ الأهداف

- إعلام الزبائن حول ما يمكن وما لا يمكن أن يرسل بواسطة الطرود البريدية الدولية بحيث يتم تأمين سلامة تيار تدفق البريد.
- الإلحاح لدى الزبائن على حقيقة أنه باستبعاد البضائع الخطرة والأشياء الممنوعة من طرودهم يساهمون في الإسراع بوصول الطرد إلى مقصده.
- المساعدة في خفض عدد الرزم المتأخرة في الجمرك أو التي لا يمكن توجيهها إلى مقصدها.
- الترويج لصورة إيجابية عن البريد كمقدم خدمات دقيق ويهتم بأمن الزبائن والعاملين بالبريد وجميع الأطراف الأخرى المشاركة في سلسلة معالجة البريد.



٤ الموضوع

«أنا طرد إذا تم تأميني وصلت سريعًا»

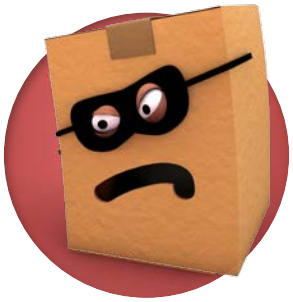
تتابع الحملة هدفا تعليميا وتتميز بلهجة إيجابية (المستثمرون البريديون مهتمون بسلامة الأشخاص ويحاولون تقديم خدمة تتسم بالنوعية) وتجذب الحملة بسرعة انتباه الزبون بفضل نهج خفيف يتم فيه تجنب تحميل الزبون الخطأ.

ويتناول موضوع حملة (**أنا طرد إذا تم تأميني وصلت سريعًا**) المشكلة من الزاوية الشخصية لجذب انتباه الزبون بشكل أفضل. فمن يرغب الوصول بسرعة أكبر، عليه الاستعانة بالطرد، بطل جميع الحوارات في الحملة.

وتنقسم الطرود إلى معسكرين: الطرود الطيبة التي تتنقل بسهولة وأمان في تيار التدفق البريدي الدولي، والطرود الشريرة، التي تحاول، مثل الجناة، التسلل إلى تيار التدفق البريدي، ولكن في النهاية يتم القبض عليها وإقصاؤها.

الرسالة واضحة: الطرود الآمنة والمغلفة بشكل جيد من المفروض أن تتقدم بلا مشاكل من خلال جميع مراحل سلسلة الإمداد وبلوغ مقصدها النهائي وفقا لمعايير النوعية، في حين أن الطرود أو الرزم التي تتضمن بضائع خطرة أو أشياء ممنوعة فسوف يتم حتما اكتشافها واعتراضها واستبعادها من تيار التدفق البريدي. وإذا كان ذلك ممكنا، سيتم إعادتها إلى المرسل منه، وإلا سيتم إعدامها، الأمر الذي سوف يؤدي إلى «محاولة تسليم فاشلة» وإلى احتمال عدم رضاء المرسل منهم والمرسل إليهم.

٥ أدوات الحملة



مجموعة كاملة من الركائز الإعلامية تحت تصرف البلاد الأعضاء ومستثمريهم المعينين وتتكون هذه المجموعة من:

- **دليل الحملة**

- **ملصق**

- **لافتة معلقة**

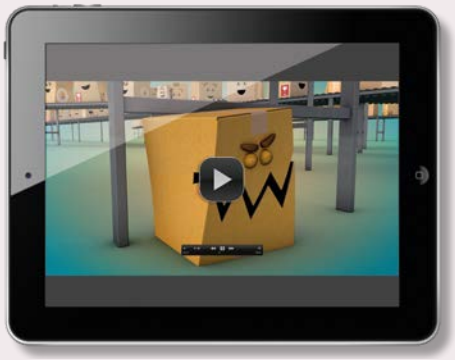
- **بطاقات بريدية**

- **نشرة مطوية**

تشرح ما يمكن إرساله بالبريد وما لا يمكن

- **٣ أفلام فيديو قصيرة**

١) البضائع الخطرة (المواد القابلة للاشتعال)
٢) البضائع الخطرة (السوائل القابلة للاشتعال)
٣) الأشياء الممنوعة (الأشياء المزورة والبضائع المقلدة)



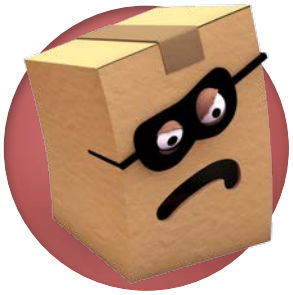
- **صفحة على الإنترنت مكرسة للحملة**

www.upu.int/colis-securise

أو

www.upu.int/keepmesafe

- **أعلام على صفحة الإنترنت**



٦ اللغات

جميع الركائز متوافرة باللغات الفرنسية والإنجليزية والإسبانية. وتدعى البلاد الأعضاء أو المستثمرون البريديون الذين يرغبون في إنتاج الركائز بلغات أخرى إلى الاتصال ببرنامج الاتصال بالاتحاد البريدي العالمي للحصول على مساعدته.

توضع جميع الملفات الرقمية تحت تصرف البلدان الأعضاء ومستثمريها المعينين. ويجب علي المستثمرين البريديين وضع اللمسات الأخيرة على الركائز من خلال إضافة شعارهم وشعار شركائهم المحتملين، وكذلك عناوين خدمة العملاء لديهم في المكان المخصص لهذا الغرض.

ويرجع للبلاد الأعضاء وللمستثمرين البريديين مسألة طباعة الركائز بنفسهم، وخاصة الملصقات واللافتات المعلقة والبطاقات البريدية والنشرات.

ويتم توفير الأعلام على شبكة الإنترنت للمستثمرين البريديين بحيث يمكن أن يستخدموها على موقع الإنترنت الخاص بهم لإعادة توجيه الرواج نحو الصفحات الخاصة بحملة الاتحاد البريدي العالمي على الإنترنت، حيث يجد المستهلكون معلومات إضافية وكذلك أفلام فيديو، ألعاب معرفة، وإجابات عن الأسئلة التي غالبا ما تثار، إلخ.

٧ الملصق

الأبعاد: أ٢ و أ٤

تتنقل الطرود الجيدة بكل أمان وفعالية على الشبكة البريدية الدولية، بينما يتم سحب الطرود التي تتضمن بضائع خطرة وأشياء ممنوعة وهي تحاول التسلل بين هذه الطرود من تيار التدفق ما أن يتم اكتشافها.

١- هناك نص صغير يعرف المشاهد بأن البضائع الخطرة والأشياء الممنوعة لا يمكن إرسالها في الطرود البريدية الدولية ويحث الزبائن على التحقق من مطابقة محتويات الطرود التي يرسلونها قبل أن يعهدوا بها للبريد.

٢- هناك رابط يوجه المشاهدين نحو صفحة الإنترنت الخاصة بالحملة حيث توجد معلومات إضافية، وحيث يتم تشجيعهم على الاتصال بالمستثمر البريدي القومي أو الوكالة الجمركية للحصول على معلومات أكثر تحديدا.

٣- هناك مربع في الجزء الأسفل من الركائز مخصصا لكي يضع المستثمرون البريديون فيه الشعار الخاص بهم وكذلك شعار الشركاء الآخرين.

١

٢

٣

٨ اللافتة المعلقة

الأبعاد: ٨٠ × ٢٠٠ سم

اللافتة تتميز بأنها شكل آخر من الأشكال المرئية للملصق. ففي الأماكن العامة حيث يحتمل ألا يكفي الملصق لجذب انتباه الزبائن، يمكن وضع هذا النوع من اللافتات المعلقة في نقاط استراتيجية لإنجاز هذه المهمة بشكل أسرع وأكثر كفاءة.

٩ النشرة المطوية

أبعاد النشرة وهي مفتوحة: ٤٢ × ٢٨ سم
أبعاد النشرة وهي مغلقة: ٦ × ١٤ سم
طية الورق: ٧

تم تصميم هذه النشرة لإعلام الزبائن بالبضائع الخطرة والأشياء الممنوعة التي لا يمكن أن ترسل عن طريق البريد الدولي. ويتناول الجزء الأول منها البضائع الخطرة. ويتضمن الثاني معلومات عن إرسال بطاريات الليثيوم، أما الثالث فيعالج مسألة الأشياء الممنوعة، خصوصا الأشياء المزورة والبضائع المقلدة.

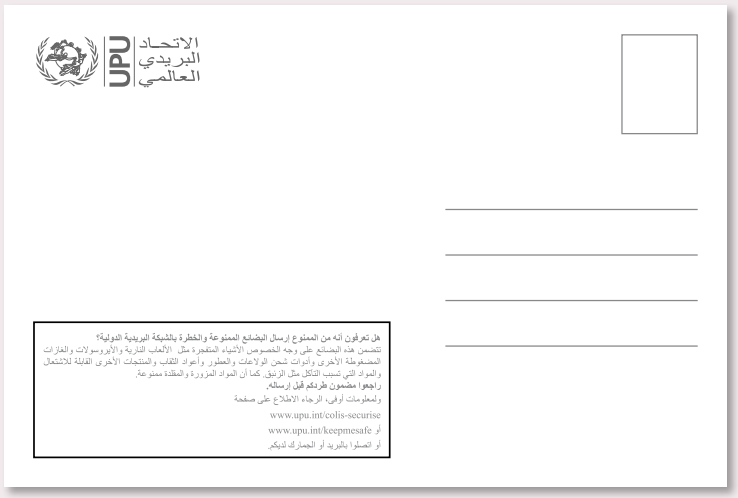
ويتميز مضمون النشرة بشكل لافت للنظر إلى حد بعيد ، مع القليل من النص، بحيث يتسنى للمستهلك على الفور أن يكوِّن فكرة عمَّا يمكن أو ما لا يمكن إرساله. ويضاف إلى ذلك التعليمات الخاصه بالتغليف.

بما أنه لا يمكن أن تكون النشرة مفصلة بالنسبة لكل نوع من البعائث التي يمكن أو لا يمكن إرسالها عن طريق البريد الدولي، فمن المطلوب من المستهلكين بإلحاح الاتصال بالمستثمر البريدي القومي أو الجمارك لديهم للحصول على مزيد من المعلومات.

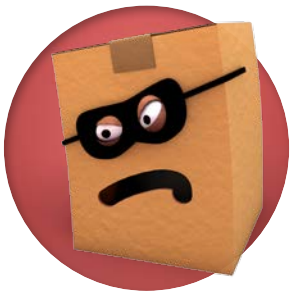
١٠ البطاقات البريدية

الأبعاد: ١٥ × ١٠ سم

ترد بالبطاقة البريدية نفس المعلومات التي تظهر في الملصق. وهي مصممة لتكون ركيزة قليلة التكاليف يتم توزيعها مجانا على الزبائن بشباك البريد لتذكيرهم بالحملة الجارية. ويمكن أن يستخدم الزبائن هذه البطاقات فيتم بذلك تعريف من يتلقاها بالحملة وبالتالي إعلام جمهور أعرض.



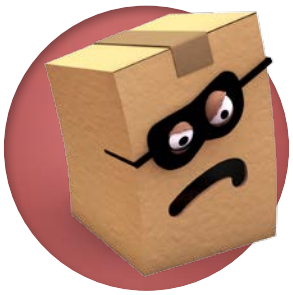
١١ الأعلام على الإنترنت



الأحجام المتوافرة: ١٠٠٠ × ٤٠٠ بكسل

يمكن للمستثمرين البريديين استخدام هذه الأعلام على الموقع الإلكتروني على الإنترنت (الويب) الخاص بهم لجذب انتباه الزبائن إلى الحملة وتوجيه الزائرين إلى صفحة الحملة على الإنترنت: www.upu.int/colis-securise

أو www.upu.int/keepmesafe



١٢ أفلام الفيديو

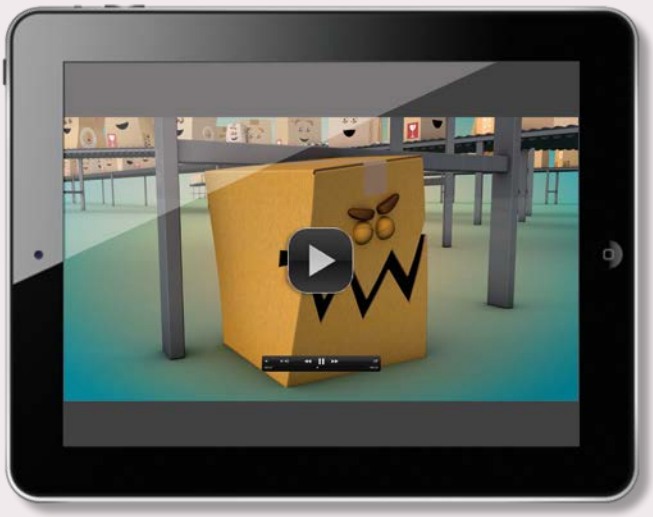
اللغات: الفرنسية، الإنجليزية، الإسبانية.
المدة: أقل من دقيقتين لكل منها.

تم إنتاج ثلاثة أفلام فيديو حول موضوع البضائع الخطرة والأشياء الممنوعة خصوصا المزورة والمقلدة.

يمكن مشاهدة أفلام الفيديو على قناة يوتيوب الخاصة بالاتحاد البريدي العالمي
www.youtube.com/universalpostalunion

ويمكن للمستثمرين البريديين أن يدرجوا هذه الأفلام الفيديو على الموقع الإلكتروني على الإنترنت الخاص بهم أو توجيه الزائرين إلى الصفحة الإلكترونية للحملة على الإنترنت:

www.upu.int/keepmesafe
أو
www.upu.int/colis-securise



١٣ صفحة الحملة على الإنترنت

عنوان الإنترنت URL

www.upu.int/keepmesafe أو www.upu.int/colis-securise

عنوان الإنترنت URL سوف يوجه الزائرين إلى صفحة الحملة على الإنترنت، حيث ترد نفس المعلومات المذكورة على ركائز الاتصال فضلا عن بعض المعلومات الإضافية.

١٤ المشاركة في الحملة

يحث الاتحاد البريدي العالمي وشركاؤه المستثمرين المعينين ببلاده الأعضاء على المشاركة في الحملة العالمية للترويج لخدمة أفضل للزبائن بحيث تتنقل الطرود والرزم التي يعهد بها إليهم بشكل آمن تمامًا علي الشبكة البريدية الدولية.

و للمشاركة في الحملة ولتلقي الملفات الإلكترونية اللازمة لإنتاج الركائز الإعلامية، يرجى الاتصال ببرنامج «الاتصال» في المكتب الدولي:

communication@upu.int
هاتف: ٥١ ٣٢ ٣٥٠ ٣١ ٤١ ٠٠ او ٩٦ ٣٤ ٣٥٠ ٣١ ٤١ ٠٠

أسئلة وأجوبة: لماذا هذه الحملة؟

لماذا يطلق الاتحاد البريدي العالمي حملة للتوعية بالبضائع الخطرة والأشياء الممنوعة؟

يجب علي المستثمرين البريديين باستمرار توعية زبائنهم بما يمكن قبوله في تيار تدفق البريد الدولي أو ما لا يمكن قبوله وذلك لتقديم أفضل نوعية ممكنة في الخدمة والإقلال من عدد وأهمية حالات التأخير وكذلك المشاكل التي قد تثيرها في الجمرك أو مع الشركات الجوية المستخدمة لنقل البريد الدولي.

وتتسم هذه الحملة بأهمية أكبر في وقت يتزايد فيه التعاون الوثيق بين المستثمرين البريديين والجمارك والشركات الجوية لوضع إجراءات أفضل للتفتيش على البضائع التي تعبر الحدود وإرساء أنظمة أفضل لتبادل البيانات من أجل إدارة المخاطر.

ما هو حجم المشكلة في القطاع البريدي؟

من الصعب تحديد المشكلة بالأرقام على الصعيد العالمي، ولكن كل مستثمر بريدي وكل إدارة جمركية وكل شركة جوية في العالم تقوم دوريا بالإشارة إلى بعض المشاكل. وبما أن المستثمرين البريديين يعالجون إجمالا وفي المتوسط ١٦ مليون طرد يوميًا، فمن المهم أن يدرك تماما الزبائن ما يمكن وما لا يمكن إرساله بالبريد.

في عام ٢٠١٣، قام البريد (البريد الملكي) وسلطة الطيران المدني في بريطانيا العظمى بفحص عينة مكونة من ٣٢ ألف بعيثة بريد جوي واكتشفا أن ٣٢٪ من هذه البعائث تتضمن عطورا أو مستحضرات عطرية لما بعد الحلاقة و٣٦٪ طلاء أظافر، و١٤٪ أيروسول (ضبوب) و١٢٪ بطاريات ليثيوم و٢٪ قداحات (ولاعات) و٧٪ منتجات أخرى، مثل الكحول. ولسحب هذا النوع من البعائث من تيار التدفق البريدي، يلزم الكثير من الوقت والجهد.

١٤ المشاركة في الحملة

سواء تم حساب عدد الرزم التي تتضمن بضائع خطرة أو أشياء ممنوعة مرسلة بالبريد بالوحدة أم بالآلاف، إلا أنه من المهم أن يقوم المستثمرون البريديون باستمرار بتوعية زبائنهم بما يمكنهم وما لا يمكنهم توجيهه.

وبالتالي تشكل هذه الحملة جزءا من عمل التوعية الدائم.

ما هي الأنواع الأخرى من المشاكل التي يسببها اكتشاف الأشياء الممنوعة والبضائع الخطرة في البريد؟

قد تثير الرزم التي تتضمن بضائع خطرة أو أشياء ممنوعة مشاكل على المنصات البريدية الجوية الدولية. فإذا كان المركز البريدي بأي من المنصات الدولية يتلقى من بلاد أخرى بريدا يجب توجيهه إلى مقصده، إلا أن البلد المتلقي قد يرفض طرودا أو رزما إذا تم اكتشاف وجود بضائع خطرة أو أشياء ممنوعة بها. وتعاد عندئذ هذه البعائث إلى المنصة الدولية الأصلية، حيث يصير على البريد القومي أن يحل هذه المشكلة. وسوف يحاول البريد في أغلب الأحوال إعادة إرسال الطرود إلى المصدر باستخدام الطريق السطحي إن أمكن، وإلا فيتم إعدامها. وتستهلك هذه الأنشطة الوقت والموارد ولها انعكاس على خدمة الزبائن.

كيف يمكنني (كبريد أو بلد عضو) المشاركة في الحملة؟

الموضوع بسيط. تستخدمون ركائز الحملة المعدة لهذا الغرض والدليل من أجل إطلاق حملة التوعية في بلدكم. ويجب العمل مع خدمة الاتصال لديكم أو العلاقات العامة أو التسويق لإطلاق الحملة. ولا يجب إغفال إبلاغ السلطات الجمركية وسلطات الطيران المدني ويجب الاهتمام بالحصول على تعاونها.

هل الحملة لها تكلفة؟

أعد الاتحاد البريدي العالمي مفهوم الحملة والرسائل الرئيسية والاستراتيجية وتحمل التكاليف الكاملة لإنتاج الركائز في شكل رقمي. ولا تتحمل البلاد أو المستثمرون البريديون الذين يرغبون المشاركة سوى تكلفة طبع الملصقات والنشرات والبطاقات البريدية وغيرها من الركائز التي يكون هناك رغبة في استخدامها كجزء من حملتهم القومية. وعلى الموقع الخاص بهم على الإنترنت يمكنهم استخدام الأعلام الإلكترونية لجذب الانتباه إلى الحملة وتوجيه الزائرين إلى صفحاتها على موقع الاتحاد البريدي العالمي على الإنترنت.

وبما أن هذه المبادرة تهدف إلى تحسين الأمن بكل سلسلة الإمداد وكذلك نوعية الخدمة بوجه عام، يمكن للبلاد الأعضاء التي تستطيع أن تثبت بالاستناد إلى المؤشرات، أن تنفيذ هذه الحملة قد يؤدي إلى نتائج إيجابية في المجالات المذكورة، فتستطيع النظر في إمكانية عرض مشروع تمويل على صندوق تحسين نوعية الخدمة (FAQS).

١٤ المشاركة في الحملة

النصيحة بالنسبة لإطلاق الحملة

إن إطلاق حملة توعية حول موضوع البضائع الخطرة والأشياء الممنوعة في الشبكة البريدية الدولية يمكن أن يكون له انعكاسات عديدة من حيث الاسم وصورة العلامة التجارية وكذلك من حيث تحسين الخدمة المقدمة للزبائن والعمليات التشغيلية وخفض تكاليف الاستثمار.

إن أي حملة توعية هي في المقام الأول حملة إعلامية. وبالتالي، من المهم أن تشترك خدمة الاتصال أو التسويق أو العلاقات العامة لديكم في نشرها وإطلاقها.

ولضمان نجاح هذه الحملة، يجب اتباع الاستراتيجية العالمية للاتصال وإبلاغ رسائل تتناسب مع الإجراءات المتخذة على الصعيد العالمي في هذا العمل.

ولمساعدتنا في هذا المسعى، يرجى قراءة هذا الدليل بعناية. إن الغرض من المبادئ والخطوات التالية هو إرشادكم خلال هذه العملية.

وعند اتخاذ قرار المشاركة في هذه الحملة، يرجى إبلاغ المكتب الدولي (برامج «الأمن البريدي» أو «الاتصال») باسم الشخص المسؤول عن التنسيق في بلدكم.

١٤ المشاركة في الحملة

المراحل الرئيسية

- يجب العمل مع خدمة الاتصال أو العلاقات العامة أو التسويق لديكم لوضع خطة لنشر الحملة على المستوى الإقليمي أو القومي - وفقا لاختياركم في البداية.
- يجب التأكد من اشراك السلطات الجمركية وسلطات الطيران المدني القومي لديكم، حيث إنهم شركاء رئيسيون في هذه الحملة.
- يجب تحديد عدد المكاتب البريدية التي سوف تستخدم الركائز البصرية وعدد الملصقات والبطاقات البريدية واللافتات والنشرات التي تحتاجون إليها.
- وضع اللمسات الأخيرة للملصقات والبطاقات البريدية واللافتات والمنشورات التي سوف تستخدمونها مع وضع شعاركم عليها و كذلك شعار الشركاء المحتملين وإضافة العناوين الخاصة بخدمة الزبائن لديكم.
- حددوا تاريخ إطلاق الحملة.
- أعدوا استراتيجية إعلامية داخلية للتأكد من أن موظفي البريد على دراية جيدة بالحملة ويمكنهم الإجابة عن أسئلة الزبائن.
- تأكدوا من أن المسؤولين عن مكاتب البريد أوالمشرفين علي دراية بالحملة ويجب إقناعهم بأهمية دورهم والذي يتمثل في التأكد من عرض الملصقات والنشرات على الجمهور وإعلام الموظفين لديهم بشكل صحيح بالحملة.
- تأكدوا من عرض الركائز الإعلامية في مكاتب البريد وعلى الموقع الإلكتروني الخاص بكم قبل عقد أي مؤتمر صحفي.
- إن الحملة مصممة بحيث يتم إبلاغ الزبائن ببعض المعلومات المهمة التي يجب أن يكونوا ملمين بها بخصوص إدراج البضائع الخطرة والأشياء الممنوعة في البريد، ولكن يمكن أن يوجه بعض الزبائن بعض الأسئلة الأكثر تحديدا للعاملين. لهذا يجب أن يتم تدريب موظفي البريد بشكل صحيح لمعرفة أين يمكنهم العثور على هذه المعلومات الإضافية حول ما يمكن وما لا يمكن أن يرسل عن طريق البريد الدولي. وبهذا الصدد، يوصى بتأهيل موظفي البريد في هذه النقطة قبل إطلاق الحملة. ويقترح الاتحاد البريدي العالمي الوحدة التدريبية النموذجية الموجودة على مركزه الإلكتروني TRAINPOST.

١٤ المشاركة في الحملة

أسئلة وأجوبة:
الموظفون والزبائن والصحفيون

قد تثير الحملة عددا من الأسئلة من جانب موظفي البريد والزبائن والإعلاميين. وفيما يلي بعض الأسئلة والأجوبة لمساعدتكم على الاستعداد لها.

ما هي تلك المنتجات التي تعتبر خطرة بالنسبة للشبكة البريدية الدولية؟

يتم تصنيف الأشياء أو المستحضرات التي قد تعرض الصحة أوالسلامة أوالممتلكات أو البيئة للخطر كبضائع خطرة. وهذا يشمل على وجه الخصوص المواد المتفجرة والغازات والسوائل القابلة للاشتعال، والمواد السامة والمعدية، والمنتجات المسببة للتآكل وغيرها. و يتم ايضا تصنيف العديد من الأشياء التي تستخدم في الحياة اليومية، مثل بطاريات الليثيوم، ومستحضرات التنظيف السائلة والعطور كبضائع خطرة. وتمنع البضائع الخطرة في البريد الدولي، باستثناء بعض السلع النوعية. ويتم تشجيع الزبائن على الاستعلام لدى المستثمر البريدي لمعرفة المزيد.

من الذي قرر أن هذه المنتجات خطرة؟

أعدت لجنة الخبراء بالمجلس الاقتصادي والاجتماعي التابع للأمم المتحدة المسؤولة عن نقل البضائع الخطرة «توصيات تتعلق بنقل البضائع الخطرة». وتتضمن هذه القائمة معايير تصنيف للأشياء والمستحضرات التي تعتبر بضائع خطرة وقائمة بهذه البضائع التي يتم تكرارا نقلها. وتتضمن «التعليمات التقنية لأمن النقل الجوي للبضائع الخطرة» لمنظمة الطيران المدني الدولية،والمعروفة باسم «التعليمات التقنية» على سبيل الاختصار، نفس قائمة البضائع الخطرة مع إرشادات دقيقة بالنسبة لأمن نقلها الدولي كشحن جوي. وتتبع جميع الشركات الجوية في العالم هذه الإرشادات. وبالنسبة للمستثمرين البريديين الذين يستخدمون، بصفتهم، وسائل النقل الجوي للركاب وشحن البضائع لإرسال البريد إلى الخارج، فيجب عليهم التأكد من أن زبائنهم يعرفون ما هي البضائع المصنفة خطرة وما يحظر نقله بالطائرة.

ما هو الفرق بين البضائع الخطرة والأشياء الممنوعة؟

يتم تصنيف الأشياء أو المستحضرات التي قد تعرض الصحة أو السلامة أو الممتلكات أو البيئة للخطر كبضائع خطرة. وهذا يشمل المواد المتفجرة والغازات والسوائل القابلة للاشتعال، والمستحضرات السامة والمعدية والمنتجات المسببة للتآكل وغيرها. وتصنف العديد من الأشياء التي تستعمل في الحياة اليومية، مثل بطاريات الليثيوم، ومواد التنظيف السائلة والعطور كبضائع خطرة. ويحظر تداولها في البريد، باستثناء بعض السلع النوعية. الرجاء الاستعلام لدى البريد أو الجمرك في بلدكم للحصول على تفاصيل أوفى.

وقد تتضمن الأشياء الممنوعة في البريد الدولي بضائع خطرة، ولكن أيضا مخدرات ومواد مخلة بالآداب ومنافية للأخلاق أو منتجات مزورة ومقلدة أو بضائع ذات قيمة مثل قطع النقود والأوراق المصرفية والذهب والفضة والأحجار الكريمة وخلافه. وتخضع هذه الأشياء الممنوعة لاتفاقات بين البلاد الأعضاء. وقد تمنع بعض البلاد بعض الأشياء النوعية، فمن الأفضل الاستعلام لدى البريد أو الجمرك في بلدكم بالنسبة للحالات الخاصة.

١٤ المشاركة في الحملة

هل يمكنني إرسال العطور بالبريد الدولي؟

لا فالعطور قابلة للاشتعال ومن الممنوع نقلها بالبريد الدولي. وهناك منتجات تجميل أخرى مثل منتجات طلاء الأظافر أو تلك التي تزيل طلاء الأظافر تعتبر أيضا خطرة.

لماذا يمكن نقل العطور في أمتعة الشخص ؟ وما هو الفرق مع نقلها داخل طرد؟

تحتوي العطورفي المعتاد علي سائل قابل للاشتعال وبالتالي يتم تصنيفها على أنها بضائع خطرة. ويحظر نقل البضائع الخطرة جوا سواء في الأمتعة بصحبة الراكب على متن الطائرة أو تلك التي توضع في مخازن الطائرة أو مع الراكب نفسه أو مع أفراد طاقم الطائرة. ولكن هناك بعض الاستثناءات لبعض مستحضرات العناية بالجسد (بما في ذلك العطور) أو المستحضرات الطبية. ويسمح بهذه المستحضرات بصفة عامة بكميات صغيرة للغاية، وبشروط معينة، مما يقلل من المخاطر المثارة. وترد الأحكام المتعلقة بالبضائع الخطرة التي يحملها الركاب أو أفراد الطاقم في التعليمات التقنية لمنظمة الطيران المدني الدولية.

لماذا يمكن للعطور أن تسافر في مقصورة الطائرة؟

وفقا للأحكام المتعلقة بالبضائع الخطرة المصاحبة للركاب أو لأفراد طاقم الطائرة في التعليمات التقنيه لمنظمة الطيران المدني الدولية، يسمح للركاب بنقل كميات صغيرة من العطور في مقصورة الطائرة. كما أن بعض البضائع الاستهلاكية، بما في ذلك العطور، التي يتم نقلها على متن الطائرة بمعرفة مستثمر الخط الجوي للاستخدام أو البيع خلال الرحلة يصرح بها وتعتبر «استثناءات على البضائع الخطرة بالنسبة للمستثمر». ويتم تقليل الخطر الذي تشكله هذه المنتجات بسبب صغر الكميات المسموح بها وقدرة الطاقم على التدخل في حالة وقوع حادث.

هل يمكنني إرسال الأدوية بالبريد؟

الأمر يتوقف على الوضع. فإذا كانت الأدوية تحتوي على كحول أو معبأة في الثلج الجاف (ثنائي أكسيد الكربون الصلب)، يحظر إرسالها عن طريق البريد الدولي. ومع ذلك، يسمح بإرسال العقاقير المعتادة مثل الإيبوبروفين والأقراص المضادة للحموضة. ويجب الاستعلام لدى البريد أو الجمرك في بلدكم قبل إرسال الأدوية بالبريد.

هل يمكن إرسال الأدوات المنزلية بواسطة الطرود أو الرزم الدولية ؟

تصنف العديد من الأدوات المنزلية كبضائع خطرة وبالتالي ممنوع إرسالها عن طريق البريد الدولي. بما في ذلك بخاخات الأيروسول (الضبوب)، والمنتجات التي تحتوي على سوائل قابلة للاشتعال أو مستحضرات اللصق أو المسببة للتآكل. ويجب الاستعلام لدى البريد أو الجمرك في بلدكم.

هل يمكن إرسال الأجهزة التي تحتوي على بطاريات الليثيوم في البريد؟

يمكن للمستثمرين البريديين قبول رزم تحتوي على أجهزة مجهزة ببطاريات الليثيوم ببعض الشروط. أولا، يجب أن تصرح سلطات الطيران المدني القومي للمستثمرين البريديين المعنيين بنقل رزم تحتوي على بطاريات الليثيوم. وتجدون قائمة بالمستثمرين البريديين الحاصلين على هذا الإذن على موقع الاتحاد البريدي العالمي (www.upu.int) تحت باب الأمن البريدي (البضائع الخطرة).

١٤ المشاركة في الحملة

ثانيا، إذا كان يمكن للمستثمرين البريديين توجيه رزم تحتوي أجهزة مزودة بخلايا أو بطاريات الليثيوم، فيجب أن تكون مركبة في الأجهزة المعنية. ولا يجب أن تحتوي الرزم على أكثر من أربع خلايا أو أكثر من بطاريتي ليثيوم اثنين. إلى جانب تغليف خارجي متين إلزامي كما أنه يجب تغليف محتوى الطرد بطريقة صحيحة لتجنب تحركه و/أو تلفه خلال النقل. أما بطاريات الليثيوم بمفردها أو المغلفة فقط وموضوعة بجانب الأجهزة، فلا يمكن قبولها في البريد الدولي. والأمر كذلك بالنسبة للبطاريات المعيبة أو التالفة، فلا يمكن أبدا قبولها.

لماذا يمكن لركاب الطائرات اصطحاب أجهزة بها بطاريات الليثيوم في مقصورة الركاب، بالرغم من وجود كافة أنواع القواعد التي تحد من تداول البطاريات وخلايا الليثيوم في البريد الدولي؟

تعتبر بطاريات الليثيوم من البضائع الخطرة لأن سخونتها قد تزداد كثيرا فتشتعل. ووفقا للأحكام المتعلقة بالبضائع الخطرة في التعليمات التقنية لمنظمة الطيران المدني الدولية، يسمح للركاب وطاقم الطائرة أن يصطحبوا معهم في المقصورة أجهزة إلكترونية محمولة بها بطاريات ليثيوم وبطاريات احتياطية لشحن هذه الأجهزة. وتقرر هذه الأحكام الحدود للأبعاد والتدابير التي يجب اتخاذها لمنع أي ماس كهربائي أو التشغيل العرضي لتلك الاجهزة إلى جانب ضعف المخاطر التي تشكلها هذه المنتجات بسبب القيود الإضافية الخاصة بها وقدرة طاقم الطائرة على التدخل في حالة وقوع أي حادث. أما البطاريات أو خلايا الليثيوم المعبأة في طرد بريدي بشكل غير صحيح وتشحن في المخزن الخاص بالحقائب بالطائره فقد تشتعل وبالتالي تشكل خطرا كبيرا على سلامة الطائرة. كما أنه يتم فحص الاجهزة الإلكترونية المصاحبة للركاب على متن الطائرة في نقاط التفتيش الأمنية قبل الصعود إلى الطائرة.

ولكن يمكنني أن أضع جهازا إلكترونيا مجهزا ببطاريات الليثيوم في مخزن الأمتعة للطائرة؟ فما الفرق بين هذا الجهاز وجهاز إلكتروني مرسل عن طريق الطرود البريدية الدولية؟

توصي التعليمات التقنية لمنظمة الطيران المدني الدولية أن يتم نقل الأجهزة الإلكترونية المحمولة التي تحتوي على بطاريات الليثيوم في الأمتعة التي تصاحب المسافر في مقصورة الطائرة. وتشترط أيضا نقل البطاريات الاحتياطية، التي لا تتمتع بالوقاية الإضافية التي يشكلها الجهاز، في المقصورة. وتقلل القيود المطبقة على الأجهزة الإلكترونية المحمولة التي تحتوي بطاريات الليثيوم والتي يحملها الركاب والطاقم معهم من الخطر الذي تثيره عندما يتم نقلها في الأمتعة داخل مخزن الطائرة.

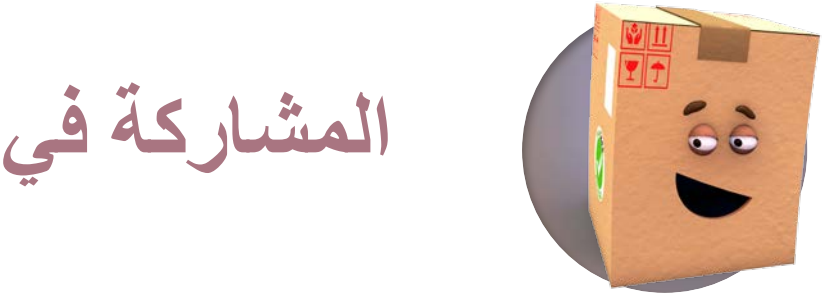
ما هي الإجراءات المتبعة عند اكتشاف وجود بضائع خطرة داخل طرد دولي؟

سوف يتم سحب الطرد من تيار التدفق البريدي ومعالجته وفقا للتشريع الداخلي المحلي.

ماذا يحدث إذا كان الطرد البريدي يتضمن سلعا مزورة تم شرائها عن طريق البريد الإلكتروني على الخط واكتشفته السلطات الجمركية؟

يجوز للسلطات المختصة مصادرة الطرد ومحتوياته والتعامل معها وفقا لتشريعاتها القومية. ويتعاون المستثمرون البريديون في العالم أجمع والسلطات الجمركية من أجل الكشف عن السلع المزورة والمقلدة المتداولة بشبكة البريد وسحبها منها. إن الإتجار بالبضائع غير المشروعة مشكلة عالمية وتبلغ أرقامها المليارات من الدولارات ويجب إيجاد حل لها. ولا يعتبر الأمر جريمة اقتصادية فحسب بل ينتهك حقوق الملكية الفكرية للشركات التي تقوم بتصنيع هذه السلع قانونيا، وأيضا، وفقا لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، يمكن أن يساهم شراء المنتجات المزورة في تمويل الجماعات الإجرامية وتعريض صحة وسلامة المستهلكين للخطر وإثارة مشاكل أخلاقية وبيئية أخرى.

١٤ المشاركة في الحملة



www.upu.int/keepmesafe

أو

www.upu.int/colis-securise

تابعونا على: