

文章编号: 1007-5399 (2013) 06-0043-02

拉丁美洲国家邮政行业发展纵览

辛兵海

(南开大学经济学院, 天津 300071)

摘要: 文章从零售网点、基础设施建设、发展规划等方面综合介绍了拉丁美洲地区的巴西邮政、智利邮政、墨西哥邮政以及哥伦比亚与委内瑞拉邮政的发展情况。

关键词: 零售网点; 基础设施; 自助包裹终端; 存局候领; 虚拟邮箱

中图分类号: F61

文献标识码: A

1 拉丁美洲地区邮政网络情况介绍

万国邮联的统计数据显示, 虽然拉丁美洲网点数量(2011年为53 616个)仅占全球邮政网点总量的7.9%, 但2001~2011年, 该地区的网点数量增长速度最快, 增幅高达41.3%。

2 拉丁美洲代表性国家的邮政发展概况

2.1 巴西邮政发展概况

随着巴西经济的蓬勃发展, 巴西邮政制定的一系列国际化战略和发展规划, 不仅丰富信件形式, 还积极网罗新客户、拓展新市场。为此, 巴西邮政正计划推出一项移动电话服务。

从巴西邮政近几年推出的一系列新举措可以看出, 巴西邮政加大对零售网络的投资力度, 促进零售网络的发展。很多新举措都是巴西邮政2020年邮政战略规划的组成部分。该战略规划的主要目标是争取在每一个市区都设立邮政局所, 实现全国100%覆盖。据巴西邮政报道, 公司已在2012年9月实现了上述目标, 而且预期目标完成率达101.54%。

2012年以来, 巴西邮政设立了100多家特许经营邮局, 以一种新型零售模式进行运营。而且, 巴西邮政是南美地区唯一一家提供网上商店的邮政运营商, 不仅销售巴西邮政的产品和服务, 还提供全国各零售商的网络链接, 而这些零售商必须使用巴西邮政的邮递业务。

另外, 从技术创新角度看, 包裹终端的引进以及一系列环保举措的推出, 已使巴西邮政在行业竞争中处于领先地位。2013年初, 巴西邮政计划在巴西大街小巷安装500个便捷包裹终端, 并力争年内完成业务扩张计划。同时, 巴西邮政积极推进电力摩托车投递试点项目, 并加入国际邮政公司的全球减排计划, 充分证明了巴西邮政快速增长及可持续发展的巨大潜力。

巴西邮政积极打造差异化产品和服务, 努力在激烈的行业竞争中独树一帜。巴西邮政推出的便捷出口服务, 简化了

出口流程, 为巴西中小企业拓展海外市场提供了便利。此举带来的显著成效引得南美各国欲纷纷效仿, 但最终只有秘鲁邮政真正付诸实践。目前, 秘鲁邮政在全国范围内的44个邮局提供便捷出口服务, 而万国邮联也在积极寻求合作伙伴和政府支持, 争取向其他成员国的邮政运营商推广该项目。

2.2 智利邮政发展概况

智利邮政是在零售网络建设方面取得较大进展的邮政运营商之一。2011年以来, 智利邮政新增15家邮局, 服务覆盖范围更广, 产品和服务更全面。2011年底, 智利邮政推出“城市信箱(CityBox)”包裹终端, 最初安装8台, 2012年又增设20台, 2013年又增加60台, 未来两年计划再增加230台。该服务试用自助包裹服务终端取代传统包裹服务, 以满足客户24小时收取网购物品的需求。该服务首次在拉丁美洲试运行。

智利邮政借助电子商务在智利的发展热潮, 又推出一项重要的零售服务——“迈阿密密箱”(Casilla Miami)。消费者可以从美国网站上购买商品, 使用迈阿密的地址作为美国国内的送货地址, 随后转交智利邮政投递到地址位于智利的消费者手中。

2.3 墨西哥邮政发展概况

墨西哥邮政在拉丁美洲拥有最大的零售网络, 但至今仍只有6%的人口无法使用邮政服务。

墨西哥邮政推出的一项重要零售服务叫存局候领(Poste Restante)服务, 消费者可以将信件及包裹投递到指定邮局。当客户出门在外或需要保密时, 可定制这项服务。

除了履行基本社会职责外, 墨西哥邮政还在集邮、短信服务和包裹投递方面提供增值服务, 这些服务不仅惠及广大群众, 还惠及各类商家和企业。

2.4 哥伦比亚和委内瑞拉邮政发展概况

哥伦比亚邮政推出了“虚拟邮箱”4-72(Casillero Virtual)服务, 与智利邮政的“迈阿密密箱”服务相似, 该服务的注册客户可以从美国网站选购商品, 并将商品发送到位于美国的4-72虚拟邮箱, 然后由哥伦比亚邮政投递到地

“八字诀”助推邮政安全型班组建设

为确保全县邮政“安全型”班组建设取得成效,坚持把班组安全文化建设列入安全型班组规范化建设重要内容,正阳县邮政局巧用“学、演、走、看、查、听、盯、改”八字诀,实现了邮政通信安全、资金安全、邮件安全、投递安全、交通安全、消防安全等重点环节安全隐患的及时排查、防控到位,保持了邮政班组平安建设和企业健康稳定和谐发展,实现了班组多年安全生产经营无事故。

“学”即学习安全知识。利用班组例会、班前会和班务会,组织员工着重学习《安全生产法》、《金融安全法规》、《交通安全法规》、《消防安全法规》、《邮件安全投递细则》及防抢防盗预案、突发事件应急处置预案等实用性较强的理论知识,举办邮政安全沙龙、安全知识班前会和安安全案例警示教育培训班,组织全员参加全县安全生产宣传月活动并开展安全知识百题竞赛活动,营造一个全员学习安全知识,增强自我保护意识,提升班组安全防范技能的良好氛围。

“演”即安全防范演习。通过邮政安全生产领导协调小组的统一部署,以班组为单位,组织员工开展应急预案演练,提高生产事故及突发事件救援和应急处置能力。局安保部门先后在全县公安局、县人武部、县消防大队、县安全监管局密切配合和支持下,组织保卫班、司机班、投递班、营业班、分发班、通信班有关人员参加保安人员实弹演练、防抢防火演练、司机安全行驶演练等拓展训练;在支局网点进行防盗防火演练,让营业员亲身体验在复杂的环境下该如何应对。通过实际操作灭火器、报警器的报警、设警等安防设施,提高一线员工的技防水平。

“走”即安全循环走动。全面推行安全生产班组长负责制和安全隐患首问责任制,在营业作业地点、工作场所实行循环走动式管理,发挥远程安全服务质量集中监控系

统作用,巡回落实班组安全管理规章制度,经常走进安全生产第一线,确保工作安排无缺失,薄弱地点无遗漏。

“看”即看护监控设施。班组长作为安全责任人不仅要看护监控系统是否有安全隐患,还要看管安全监控设施是否完善配套,亲自查看现场的各营业场所、各经营地点、各岗位,仔细查找不安全因素,时刻擦亮眼睛。

“查”即定期安全检查。班组长要配合局安保部、市场营销部、检查室等负责人定期组织系列安全隐患大检查,对邮政、邮政储蓄营业网点和支局的资金安全、收寄安全、交通安全、消防安全及信息安全进行地毯式排查。定期检查和突击检查相结合、自查和互查相结合,使班组安全经营生产大检查有条不紊地进行。

“听”即听取安全意见。班组长要经常召开员工代表参加的“安全论坛”、安全班前会和安全生产监督员座谈会。在安全班前会上,认真听取职工代表安全生产监督员对现场安全的分析和安排,保证分工合理、重点明确;在每季度召开的“安全论坛”或安全生产监督员座谈会上,局长或支局长认真听取各班组成员对安全生产和合规管理的建议,对于合理的建议经过讨论分析后及时采纳。

“盯”即盯住安全隐患。班组长每到一个工作岗位,就把发现的不安全因素或隐患告诉员工,并把最佳的解决方法告诉员工,盯牢现场发生突发问题和不安全的地点,及时排除安全隐患,尽快解决问题。

“改”即整改安全隐患。班组长对摸排的安全隐患和相应整改措施及时通报有关部门,切实落实“首问负责制”和“一级管一次,一次向一级负责”的责任追究制,制定安全隐患整改方案,不走过场,不留死角,查漏补缺,消除隐患,确保班组生产经营安全“零”事故。

(河南省正阳县邮政局 范杰)

址位于哥伦比亚的客户手中。这项服务优于智利邮政的“迈阿密邮箱”,除了可以链接到外部网上零售商外,还能够链接到亚马逊页面。

委内瑞拉邮政制定了2013年改革发展计划,将对全国54个邮局以及主要处理中心进行重组。此外,委内瑞拉邮政还将在年内首次推出面向零售商和供应商的广告租赁服务,包括委内瑞拉邮政官网广告和各实体邮政网点的场地广告。

3 结语

从上述创新措施可以看出,拉丁美洲地区邮政运营商将加大对新型街道设施的投资,引进包裹终端或相关设备,以扩大服务范围与客户基础。巴西邮政和智利邮政是拉丁美洲地区提供最先引进自助包裹终端服务的邮政运营商,鉴于拉

丁美洲地区电子商务的迅速增长,包裹终端在其他国家邮政运营商中的广泛应用也将指日可待。

尽管不同国家根据社区用邮需求建造的邮局在材质、规模和类型上不同,但拉丁美洲各国邮局网点都重视与客户面对面的服务方式。

从零售银行网络来看,拉丁美洲地区只有巴西邮政拥有自己的邮政银行,分布在巴西94%的城市中,此外巴西邮政还设立6000多个邮局网点向巴西民众提供金融服务。另外,秘鲁邮政与巴拿马大陆银行合作,在11个邮局中提供金融服务,而其他邮政运营商的金融服务主要局限于国内或国际账单支付服务及转账服务。

收稿日期:2013-06-18

作者简介:辛兵海(1982~),男,河北保定人,博士,主要从事邮政金融研究。