

行政院及所屬各機關出國報告書

(出國類別：考察)

考察加拿大郵政集郵業務報告書

出國人	服務機關	職稱	姓名
	中華郵政股份有限公司	集郵處副處長	陳志津
	中華郵政股份有限公司	集郵處科長	藍淑貞

出國地區：加拿大溫哥華、渥太華

出國期間：九十一年十二月十五至廿二日

報告日期：九十二年三月十日

H7 /
CO9200600

行政院所屬各機關因公出國人員出國報告提要

出國報告名稱：考察加拿大郵政集郵業務報告書

頁數 13 頁 含附件：無 有

出國計畫主辦機關：中華郵政股份有限公司

出國人姓名：陳志津

服務機關：中華郵政股份有限公司

職稱：副處長

電話：(02) 23921310 轉 2452

出國人姓名：藍淑貞

服務機關：中華郵政股份有限公司

職稱：科長

電話：(02) 23921310 轉 2453

出國類別：考察 進修 研究 實習 其他

出國期間：九十一年十二月十五日至九十一年十二月廿二日

出國地區：加拿大

報告日期：九十二年三月

分類號：交通類／郵政

關鍵詞：郵政、集郵、郵票、個人化郵票、生肖郵票

內容摘要：

加拿大郵政自二〇〇一年開始發行個人化郵票後，廣受好評，國內外市場均有極大的接受度，因此該國郵政年年均推出新式的個人化郵票，使這項商品常常展現新的風貌，吸引大眾一再地購買貼用或送禮典藏。此外，該國郵政自一九九八年起，即開始配合中國年的生肖發行一系列設計精美的生肖郵票，不僅在設計方面突破傳統，在郵票的印製形制上，也年年有令人驚艷的手法，比亞洲國家在生肖郵票方面有不遑多讓的表現，極得我郵借鏡。

為了實際學習加拿大郵政在個人化郵票、生肖郵票等方面的發展，以及該國郵政在集郵商店配置及行銷手法等，本公司特遴

派集郵處副處長陳志津及科長藍淑貞二人前往渥太華(Ottawa)該國郵政總局所在地參訪，途中並順道停留溫哥華，拜會本公司加拿大郵票經銷商—中華郵幣學會，俾強化本公司與經銷商的聯繫並期了解當地華郵市場，作為日後推廣海外市場的參考。

陳、藍二人考察加拿大郵政期間除拜會集郵部門外，並參訪了集郵商店、渥太華「零售供應中心」及郵政博物館，不僅與該國郵政集郵部門及郵政博物館建立起連繫，並且從中進一步了解該國個人化郵票、生肖郵票、票品倉儲管理系統等之外，另藉機認識其集郵商店的配置發售方式及與異業結盟等經營形態，處處值得我郵學習及借鏡，為一次成功的參訪活動。

目 錄

壹、前言	4
貳、拜訪郵票經銷商—中華郵幣學會	4
參、訪問加拿大郵政過程及心得	5
一、拜會加拿大郵政集郵部門	6
二、參觀集郵商店	9
三、參訪零售供應中心	10
四、參觀郵政博物館	11
肆、結語	12

壹、前言

加拿大郵政自二〇〇一年開始發行個人化郵票後，廣受好評，國內外市場均有極大的接受度，因此該國郵政年年均推出新式的個人化郵票，使這項商品常常展現新的風貌，吸引大眾一再地購買貼用或送禮典藏。此外，該國郵政自一九九八年起，即開始配合中國年的生肖發行一系列設計精美的生肖郵票，不僅在設計方面突破傳統，在郵票的印製形制上，也年年有令人驚艷的手法，比亞洲國家在生肖郵票方面有不遑多讓的表現，極得我郵借鏡。

為了實際學習加拿大郵政在個人化郵票、生肖郵票等方面的發展，以及該國郵政在集郵商店配置及行銷手法等，本公司特遴派集郵處副處長陳志津及科長藍淑貞二人前往渥太華(Ottawa)該國郵政總局所在地參訪，途中並順道停留溫哥華，拜會本公司加拿大郵票經銷商—中華郵幣學會，俾強化本公司與經銷商的聯繫並期了解當地華郵市場，作為日後推廣海外市場的參考。

貳、拜訪郵票經銷商—中華郵幣學會

我們一行二人於九十一年十二月十五日下午搭乘中華航空公司班機啟程赴加拿大西岸大城溫哥華，經十餘小時的飛行於當地時間十五日上午八時抵達，承我郵當地郵票經銷商—中華郵幣學會理事長楊全仲先生親往接機。楊理事長自台灣移民加國多年，目前係台北、溫哥華二地輪流居住。渠方於十一月間返回台北，惟為了接待本公司赴加參訪人員，特別於日前兼程趕回僑居地，盛情可感。由於時間尚早，二人尚無法住入旅館，承楊理事長熱心安排簡覽及介紹，使我們對溫哥華地區略具了解，至下午二人方住入 Westin Grand Hotel。此次旅館之安排均由加拿大郵政代訂其特約旅店，住宿環境及品質均佳，甚為周全。

二人在稍事休息後，當晚即承楊理事長熱誠邀宴至其府上餐

敘，並會晤該中華郵幣學會副會長黃松和先生等幹部及介紹會務。加拿大中華郵幣學會自一九九三年成立，迄今已有十年歷史，為溫哥華地區愛好收集華郵、華幣之人士所組成，目前會員有一二〇名，每月定期聚會一次，以交流收集心得並連繫交誼，在該地區眾多社團中頗富盛名。除此，該會並且不定期舉辦郵票展覽及講座等活動，提供華僑及當地人士一親我國郵票及藉郵品了解我國歷史文化、經濟建設、生態環保等的絕佳管道。

在溫哥華停留二日期間，我們除拜會中華郵幣學會外，並承楊理事長安排參觀了會員陳禮賢先生所經營的郵局。該店面除經營郵局，辦理收取郵件、包裹、發售郵票等各項郵政業務外，另自營郵票店，兩項生意相輔相成，為一極佳組合。這種委外經營郵局的策略是加拿大郵政近年來採行的重要方針，即除了少數自營的郵局據點之外，多改採委外經營的方式辦理，至相關郵局經營權的取得係採用標售的方式，由符合設立條件者競標，出價高者得標。

這些委外經營的郵局可獲業務額 5% 的佣金，外加紅利，條件頗佳，因此，往往業績良好的區域競標者頗眾。此種委外經營的方式使得加拿大郵政在自雇人員及場所等各方面都能達到高度精簡的目的，而能致力發展自動化機具等高獲利業務，提昇經營內涵；至於商家為了獲利，當然竭力加強服務，以提昇業績。郵政公司與商家互相合作，各蒙其利，為一極為進步且值得借鏡的方式。惟此一委外經營方式的順利運作端賴其強大的零售供應網（Retail Supply Chain）統一處理，郵政公司以完整的配送系統，提供各項標準化的配備及商品予郵局經營者及顧客，成功地運作供應鏈。我們其後至渥太華參訪時，也順道參觀了該國郵政的 Retail Supply Center（零售供應中心），容後敘述。

參、訪問加拿大郵政過程及心得

在溫哥華停留了兩天，完成拜訪經銷商的工作後，我們二人於十七日轉赴東部的渥太華。由於加拿大幅員廣大，溫哥華與渥太華之間跨越三個時區，因此，我們於當日上午九時半搭機自溫哥華出發，經飛行四小時餘之後抵渥太華時，已是當地時間下午五時，又由於冬日晝短，其時天色已暗，加以氣候嚴寒，是來自亞熱帶的我們難得的經驗。

一、拜會加拿大郵政集郵部門

加拿大郵政在自動化機具方面與本公司已有多年的合作關係，此次我們的參訪活動即承該郵政國際處桂正豐博士配合安排，而能順利進行。惟桂博士其時因臨時有要公須至馬來西亞出差，故改派其部門同事代理接待本公司此次參訪人員。我們抵渥太華次日上午八時，即承桂博士同事 Mr. Robert Meech 駕車至我們下榻之 Marriott Hotel 接待前往加拿大郵政總部參訪。此行未有機會與桂博士會面深為遺憾，惟除 Mr. Meech 外，桂博士尚安排另一位華裔之 Mr. Frank Yen 在郵政公司大樓門口與我們一行人會合，全程接待。由於 Yen 先生係十餘年前自台灣赴加國之留學生，深諳中文，利於我們對各項事物之了解，亦可見桂博士安排之用心。

抵達郵政公司大樓後，我們首先拜會集郵部門的重要主管，包括處長 Ms. Micheline Montreuil 及行銷經理 Mr. Jim Phillips 等人，並就個人化郵票、生肖郵票及雙方郵政互相代理發售郵品等事項除交換意見。茲特分述如次：

（一）多采多姿的個人化郵票

前已述及加拿大郵政在個人化郵票的發展中扮演極為先進的角色，是項郵票雖由澳洲郵政自一九九五年澳洲世界郵展時開始推出，將個人照片列印於郵票附籤上。但是發明出個人化郵票的靈感，不全然單從附籤票上的變化而來。加拿大郵政在早在一九九四年一月推出的自黏式的問候郵票小冊便已具個人化郵品的特

色。是項小冊中含有十枚帶有飄帶的圓環形狀的郵票，外加七種帶有象徵祝福與問候圖案的圓形貼紙，包含玫瑰花、生日蛋糕、氣球、玩具、新郎新娘等，可讓使用人按照需要，選取種貼在郵票中間寄給收信人。

目前世界各國所開發之個人化郵票經歸納約分二種類型：其一是沿用澳洲郵政所創之規格，以郵票為主圖加附籤票之個人照片者；其二便是加拿大郵政自行開創之個人照片為主圖加郵票畫框之個人郵票（附圖一），兩者各有其特色。加拿大這種方式即郵票部分是採用像框的形式，邊印「Canada」字樣，惟框中間處為空白，另外利用顧客提供之個人照片製作成與空白框位一樣大小的貼紙（sticker），顧客可自行選取照片貼紙貼於郵票中間框後寄用。此種個人化郵票提供顧客更活潑、多樣化的組合方式，是個人化郵票商品的極致發展。值得注意的是，最新發行的個人化郵票上面並無郵資面值，而全屬加拿大國內基本資費。

另外值得一提的是，加拿大郵政雖然在個人化郵票方面創造極大的市場規模，但卻未如本公司在各地集郵服務中心，或將在各責任中心局設置個人化郵票製作機器，以供顧客於現場或郵寄製作。事實上該國郵政接受訂單之後，係全數委交印刷廠製作郵票後交貨，郵局本身並未具備任何製作機器，此一方式與本公司採行的方式頗不相同。惟衡諸該國地廣人稀，除了大都市之外，郵局據點分散，不利顧客赴局利用，故無普設個人化郵票製作機器之必要，而採統一交商製作之方式辦理，並郵寄發貨。

（二）推陳出新的生肖郵票

十二生肖是中國人傳統的計年法，由於中國風的流行，目前世界各國發行生肖郵票系列者頗多，如美國，香

港，新加坡等都是，而加拿大發行者一直為其中翹楚。加拿大有眾多來自亞洲的移民，近年來更逐漸形成極具影響力的族群。因此，中國的生肖及新年也漸受到重視。加國郵政順應此一趨勢，自一九九八年起，即針對市場需求規劃發行生肖主題的郵票，由於其設計往往能跳脫傳統亞洲國家對於生肖的刻板印象，因此推出後即受到顧客歡迎，不僅是亞裔，連國際上郵壇也予以極大的肯定，如牛年郵票係採用扇形設計，馬年郵票的窗花形設計及今年羊年郵票的羊角型的設計（附圖二），都讓人耳目一新。

在此行拜訪加國郵政集郵部門時，Montreuil 處長特別為我們介紹了剛發行的羊年生肖郵票，這套郵票是由溫哥華三度創意公司的華裔藝術家李錦羚和李錦義姊弟合作完成。其設計是採用玉溫潤的感覺作為出發點，由李錦羚負責羊的造型設計，加拿大藝術家 Chris Reid 據以玉雕成形，最後由李錦義做郵票的平面設計組合，以近乎菱形而暗示羊角的瓦形為郵票造型。國際資費那枚係採山羊造型，國內資費那枚則採綿羊造型，郵票以橘黃和金紅色組合而成，充滿過年的吉慶意味，讓人愛不釋手。

加拿大郵政除推出生肖郵票及相關封卡、專冊之外，另外還發行未經裁切的生肖全張，是一深受集郵者所喜愛的郵品。一般在售票窗口賣出的郵票都是印妥後經過裁切後上市，但是該國郵政限量發行未裁切的全版，策略極為成功。以馬年郵票為例，其發行量僅為三五、000，極為珍罕，集郵者可以藉此收集到少見的未裁切版郵票，非集郵者則可將之裝裱，作為精美的裝飾品或禮品，因此甚受市場歡迎，此為我郵日後發行郵票及相關郵品時可借鏡之處。

(三) 互利的集郵代理業務

此外，Montreuil 處長更進一步與本公司代表商及雙方郵政相互代售郵票冊等郵品之業務。由於自民國九十一年郵政法第五條修正以後，本公司代理業務之對象已不限於政府機關，因此集郵代理業務也是我們致力經營的業務。其中，代理外國郵政發行之郵品也是其中重要規劃項目。

加拿大郵政提議互相代理方式，係比照該郵政其他委外國郵政代售例，貨款於貨到九十日內交付即可，佣金部分係以售出票品總金額之三%列計，。惟商品如未售完，可辦理退貨及全額退款，至商品寄發或寄退之郵資則由寄發國負擔。是項代銷條件至為簡易，且有助於我郵引進他國郵政商品及拓展集郵服務中心商品內容，值得積極研議。至我方則亦可委其代售郵品，開拓國外市場，雙方互蒙其利。

(四) 精采的集郵刊物

另外，加國集郵處人員也特別為我們介紹了他們發行的定期刊物："Collection"及"Details"兩種(附圖三)，其中"Collection"係每年出版三期，介紹郵局新發行或發售之各項集郵品及集郵商品；至於"Details"則每年出版四期，內容係針對郵票的內容及各項詳情加以介紹。這兩本免費刊物，內容都極為豐富，除置於各郵政據點外供顧客自行取閱外，也分寄訂戶，提供顧客周全的集郵資訊。相較於本公司目前僅有的新郵預告、集郵報導及部分內容介紹集郵的「今日郵政」刊物，本公司似有必要發行一集郵專門刊物。

二、參觀集郵商店

結束了集郵部門的訪問之後，我們轉往郵政公司大樓一樓的

集郵商店參觀。該店採取的是開架式的經營方式，商品琳瑯滿目。其中一區是加國郵政開發的各項集郵衍生商品如郵票圖案手錶、裝飾盤、郵筒及郵車模型、海報、兒童集郵用品組等，另一區則是郵票冊、首日封輯及郵票等郵品，一律採條碼管理及結帳。為了順應此一發售方式及利於管理，加拿大郵政早已賦予各類商品條碼，郵票亦不例外。在印製郵票時，即將條碼統一印製於全張郵票的一角。顧客所選購的郵票上雖非逐枚有條碼，但是結帳櫃檯只需在其櫃檯內貼置的相關條碼上掃讀一下即可計帳，不僅便利，更利於庫存的精確管理。本公司目前已改制，朝企業方式經營，此種票券的管理系統深值參考運用。

除了郵局製售的商品以外，集郵商店也與外界廠商如 Hallmark 公司等合作，提供專櫃代售各類卡片、包裝用品等，不僅可增加發售商品內容、吸引顧客入店及利於營收，亦不悖於郵局傳遞信息及情感的形象，整體氣氛一致，將來本公司應可參考是項作法於各地集郵服務中心運用。

三、參訪零售供應中心(Retail Supply Center)

離開了郵政大樓之後，我們在 Mr. Meech 及 Mr. Yen 的安排下，轉往加拿大郵政的渥太華零售供應中心庫房參觀。前已提及，加國郵局的設置多採委外經營的方式辦理，這種運作方式得以成功「零售供應鍊」「Retail Supply Chain」占著極為重要的分量。目前加拿大全國共有約七、二〇〇個零售店，一〇、〇〇〇個郵票店(Stamp shops)、五、〇〇〇個商業大戶(Commercial Retail Store)及六十五萬零星顧客，都是由全國兩個庫房負責發貨。渥太華這個倉庫就是其中之一。

我們首先拜會了倉儲處處長 Mr. Martin Sarch 並由其親自安排簡報，使我們很快地對整個倉庫及供應系統的運作有完整的概念。早期，倉庫的功能是為了郵局內部各種物料的供應而成立，其後，逐漸加入供應郵局發售的各項物品及郵票等項目，惟早的

管理成效並不佳。一九九九年加國郵政設立了渥太華倉庫，一九九三年設立了卡加利（Calgary）倉庫。自此，這兩個倉庫負責供應了全國郵局、零售點及大戶所訂購的各項用品及郵品。其前端係透過電話服務中心（call center）接訂單後鍵入電腦系統，然後由兩倉庫負責供應出貨。目前，渥太華倉庫每個月可以處理約二四六、〇〇〇件集郵品郵件及一七〇、〇〇〇件零售點郵件，效率驚人。此外。自二〇〇二年十一月開始，另開放了網路訂購系統，提供顧客及各零售點另一訂購通路。

簡報結束後，接待人員帶領我們實際參觀倉庫現場，但見各項倉儲的管理均條碼化，出貨人員有條不紊地依訂單提取貨品及辦理出貨，是極為現代化的管理方式。接待人員並特別安排我們參觀顧客訂購的集郵票品出貨過程，首先是自電腦資料列印出訂單，然後由經辦人員在井然歸類的各個抽屜中抽取所需的郵品，在包裝檯上逐一核對後，再刷條碼資料記入電腦，然後將所有訂購商品連包裝盒（或信封）秤重後，由電腦自動產生出包含物品詳情、總重、郵費及郵件號碼的清單及地址條等，俟經辦人員完成包裝後，即可黏貼上地址條後交寄。一般而言，訂單進入之後的次個工作日即可寄發，極具效率。

在渥太華的倉庫中，我們見到的是結合 call center 或電腦網路接受訂單後，統一發貨的完善供應系統，令人印象深刻。

四、參觀郵政博物館

隨後，我們即驅車前往「文明美術館」—加拿大郵政博物館所在地。承加拿大郵政的安排，我們於美術館的餐廳先與郵政博物館館長 Ms. Bianca Gendreau 女士共進午餐，由渠先介紹該館的成立背景等等，餐後則由館長親自引領我們前往參觀。

文明美術館是渥太華的地標之一，每年參觀人數達三十五萬人，郵政博物館即位於該館二樓一隅。入口處首先映入眼簾的是一部舊郵車及各式郵筒，讓人可以立即感受到郵政博物館的特

色。進門後則是一座取自溫哥華一處舊郵局的老式信箱櫃 (P.O. BOX)，保存情況良好，極富歷史意義。

郵政博物館係採分區介紹不同主題的方式安排。在固定展覽方面包括郵政的起源、文字的起源、加國郵票展示、加國郵政的演進、兒童區等，不僅提供參觀者靜態認識郵政及郵票的機會，並安排了互動式電腦，讓參觀者可自行操作，以進一步了解每一枚郵票的背景。另外，在加國郵政的演進展示區內更設置了影音設備，參觀者按鍵後除可欣賞郵務士真實的工作影片外，並可聆聽其人的聲音敘述他的工作及心境，是一頗為生動的設計。

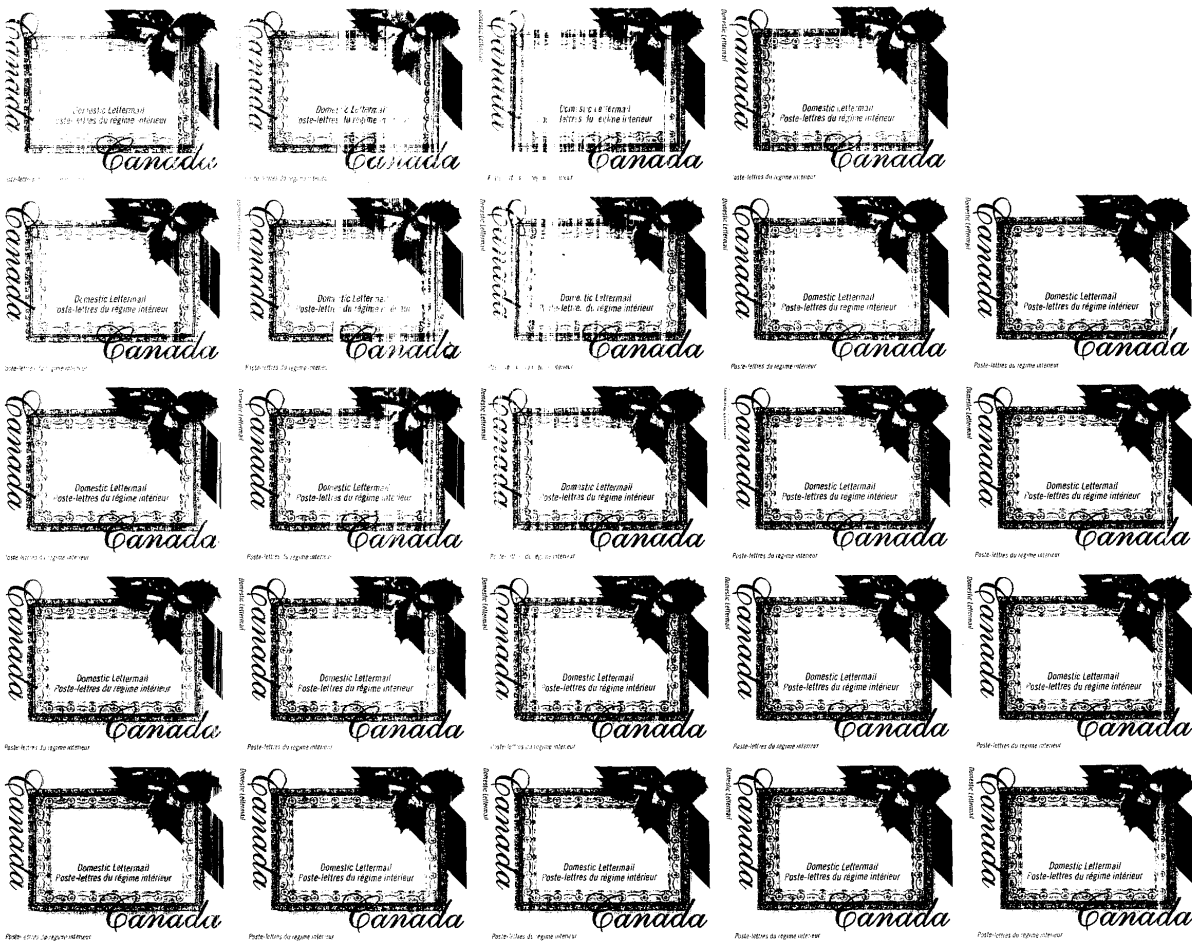
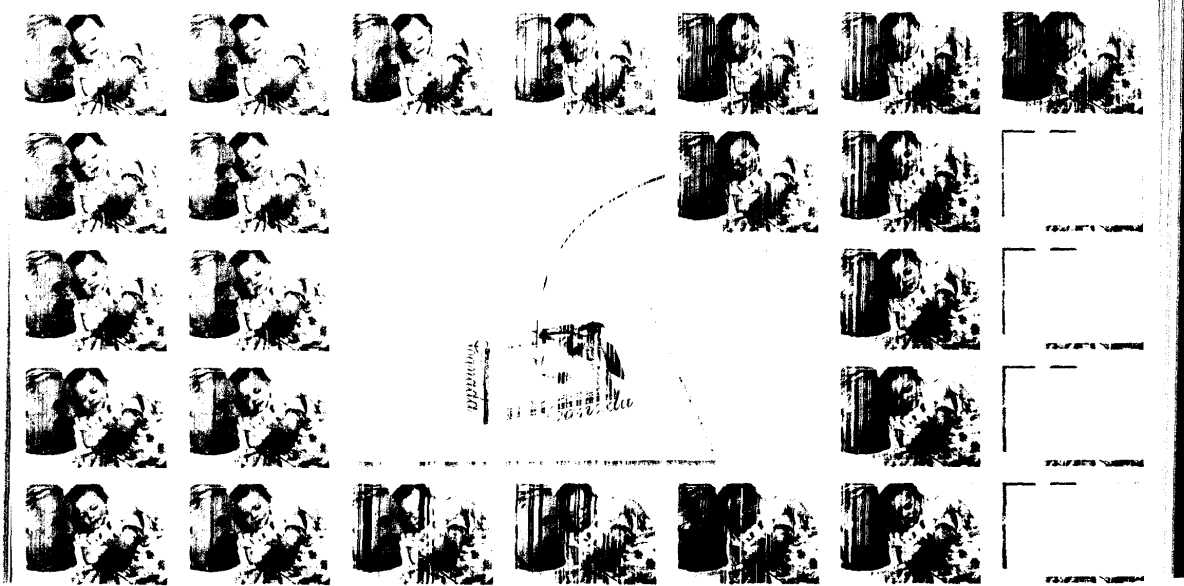
除了固定的展示之外，該郵政博物館每六個月另安排特別展覽。當天展出的是「郵購的歷史—History of Mail Order」。我們知道，在北、加地區由於地廣人稀，商店未見普遍，因此郵購的方式極為盛行。該展覽即生動地展出郵購的演進史、各種郵購目錄及各類郵購商品，極為有趣。是項展覽結束後，將巡迴加拿大全國各地續展，提供渥太華地區之外的人士參觀，更可發揮展覽的最大效益。

參觀畢館區之後，承館長特別安排我們參觀該館庫房的難得機會。該庫房占地極大，門前即是一座甫拆自溫哥華舊郵政大樓的銅製門楣，設計精美古典，且極富保存價值，相信經整理後將為郵博館更添光采。進得庫房之後，更覺別有洞天，舉凡郵筒、制服、郵戳、郵用器具、工具、郵車、磅秤、住家信箱及郵政信箱、郵袋等皆以條碼管理，整理得井然有序，其歷史價值更勝於館內展示品。也讓我們對於該館用心蒐藏郵政博物，為保存該國郵政歷史及文物所做的努力印象深刻。

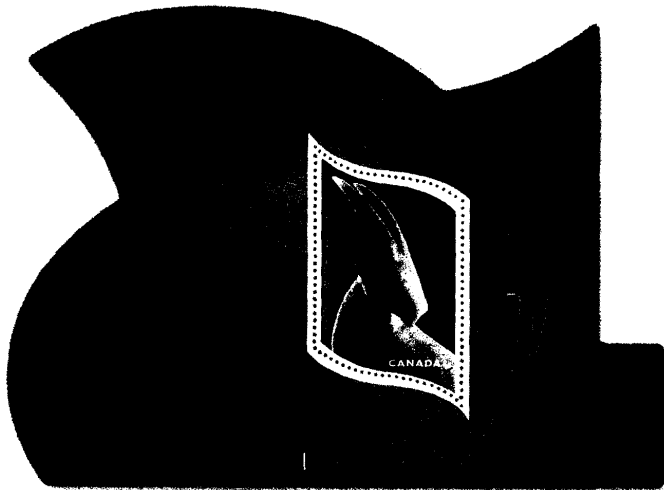
肆、結語

此次藉著參訪加拿大郵政的機會，我們不僅與該國郵政集郵部門及郵政博物館建立起連繫，並且從中進一步了解該國個人化

郵票、生肖郵票、票品倉儲管理系統等之外，另藉機認識其集郵商店的配置發售方式及與異業結盟等經營形態，處處值得我郵學習及借鏡，為一次成功的參訪活動。以往本處派員赴國外多屬參加郵展性質，類此與他國郵政的交流獲益極多，並可建立雙方合作關係，日後宜廣續推動。



附件ニ

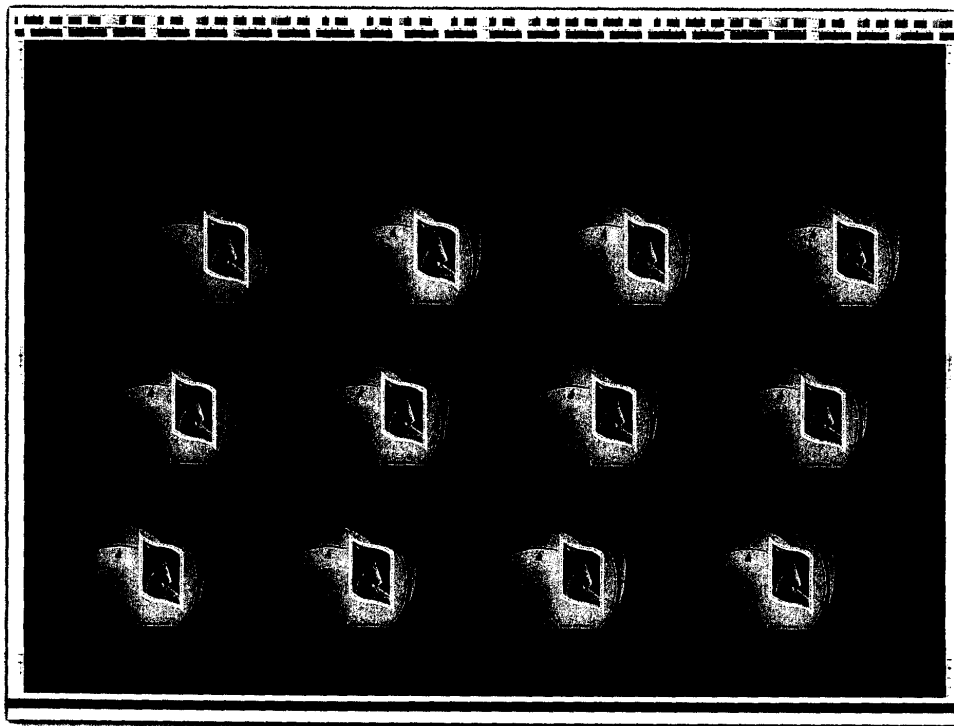


May not be exactly as shown / Sous réserve de légères différences

403530145 \$1.25



403530107 \$12.00



Sculptor Chris Reid chose alabaster for the two carvings to evoke the gentle character of the ram.

Pour les deux sculptures, Chris Reid a choisi l'albâtre afin d'évoquer la douce nature du Bouc et du Bélier.

403530149 \$26.95

附件三

COLLECTIONS

spring / printemps 2002

The all-stars
ALL-STARS
ÉTOILES DE LA



iles

les



From anywhere... to anyone
De partout... jusqu'à vous



拜會加拿大中華郵幣學會



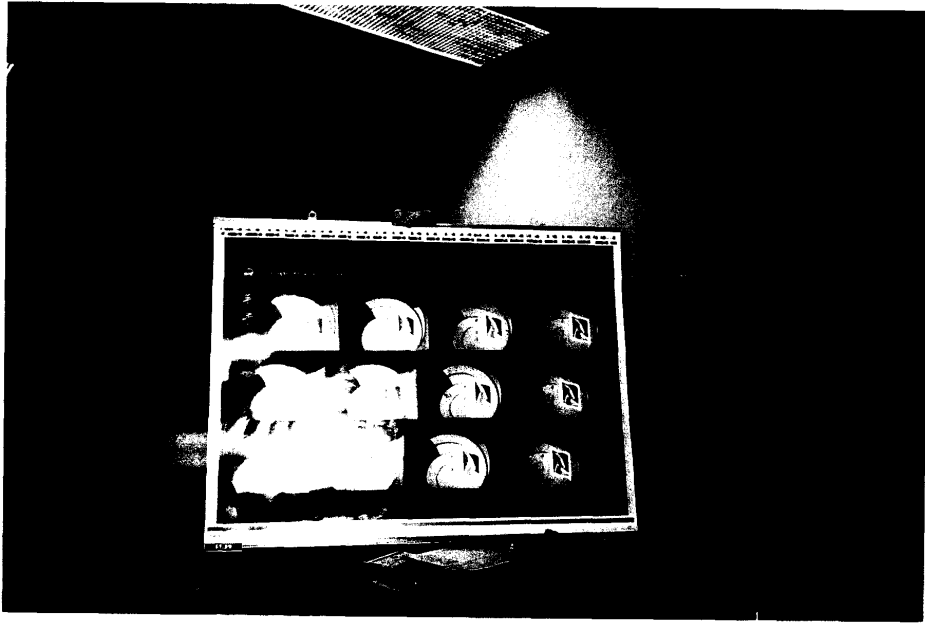
加拿大委外經營的郵局



參訪加拿大郵政集郵部門



加拿大郵政集郵處處長 Ms Montreuil 與陳副處長合影



Mr. Phillips 展示未裁切版的羊年生肖全張



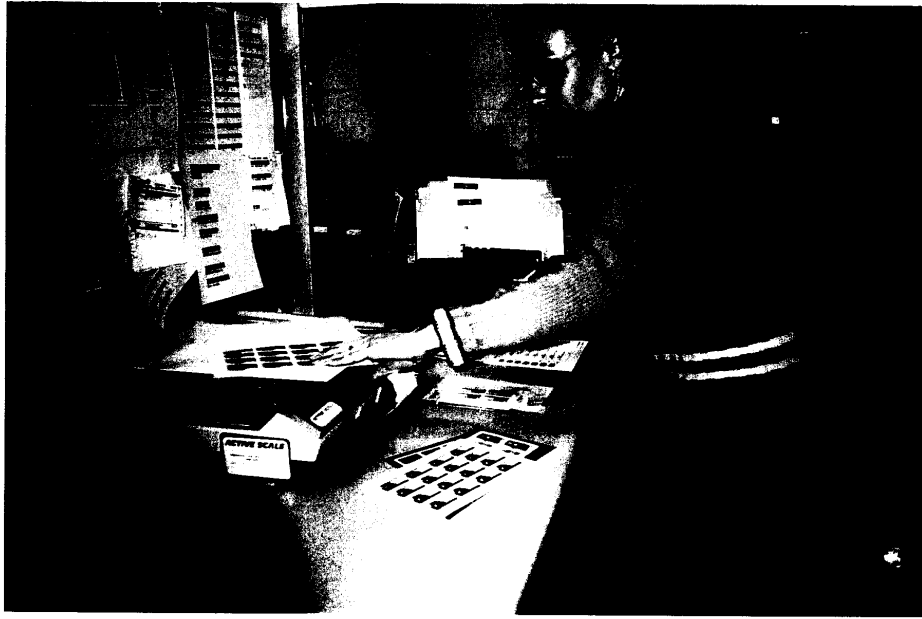
集郵商店一隅



集郵商店一隅



渥太華之「零售供應中心」一隅



「零售供應中心」人員正在包裝集郵品郵件



加拿大郵政博物館所在地—文明美術館外觀



於加拿大郵政博物館入口處與館長 Ms Gendreau 合影



渥太華郵局一隅