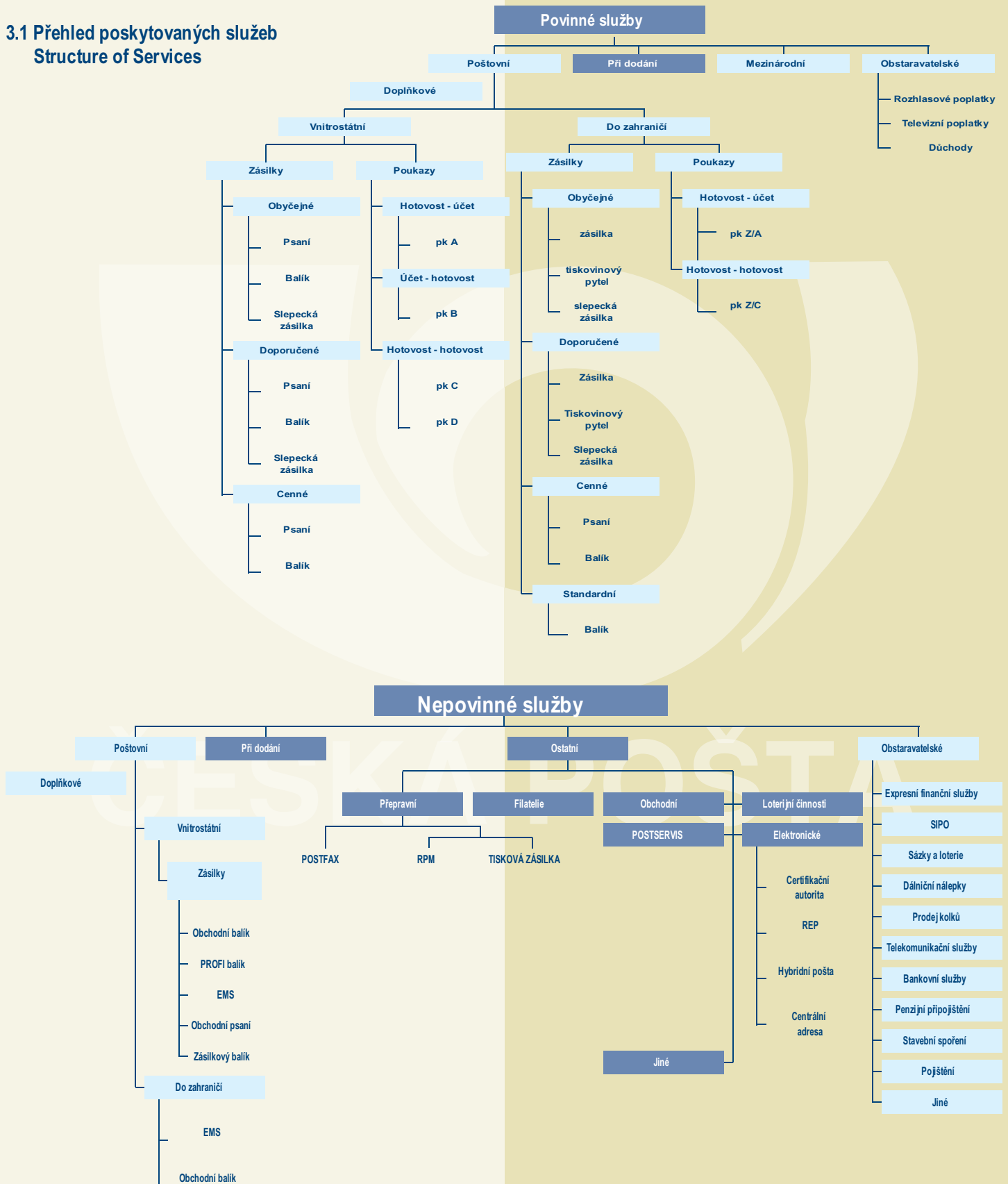


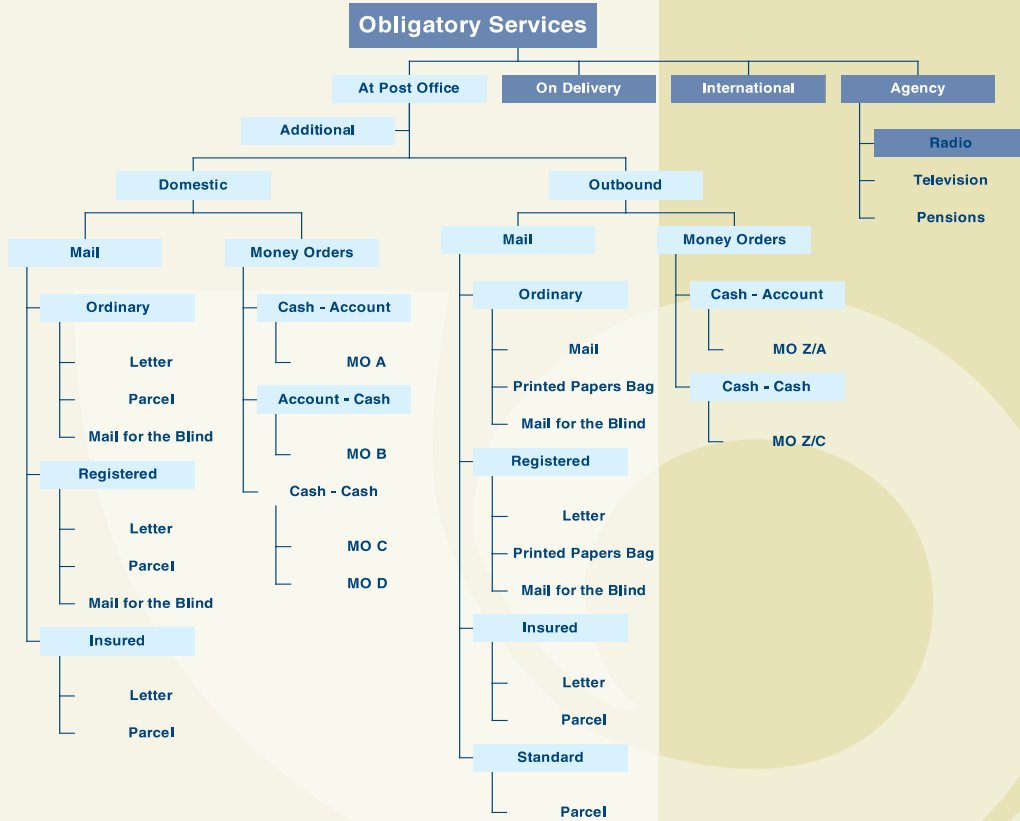
3. Služby a provoz
Service and Operations

3.1 Přehled poskytovaných služeb
Structure of Services

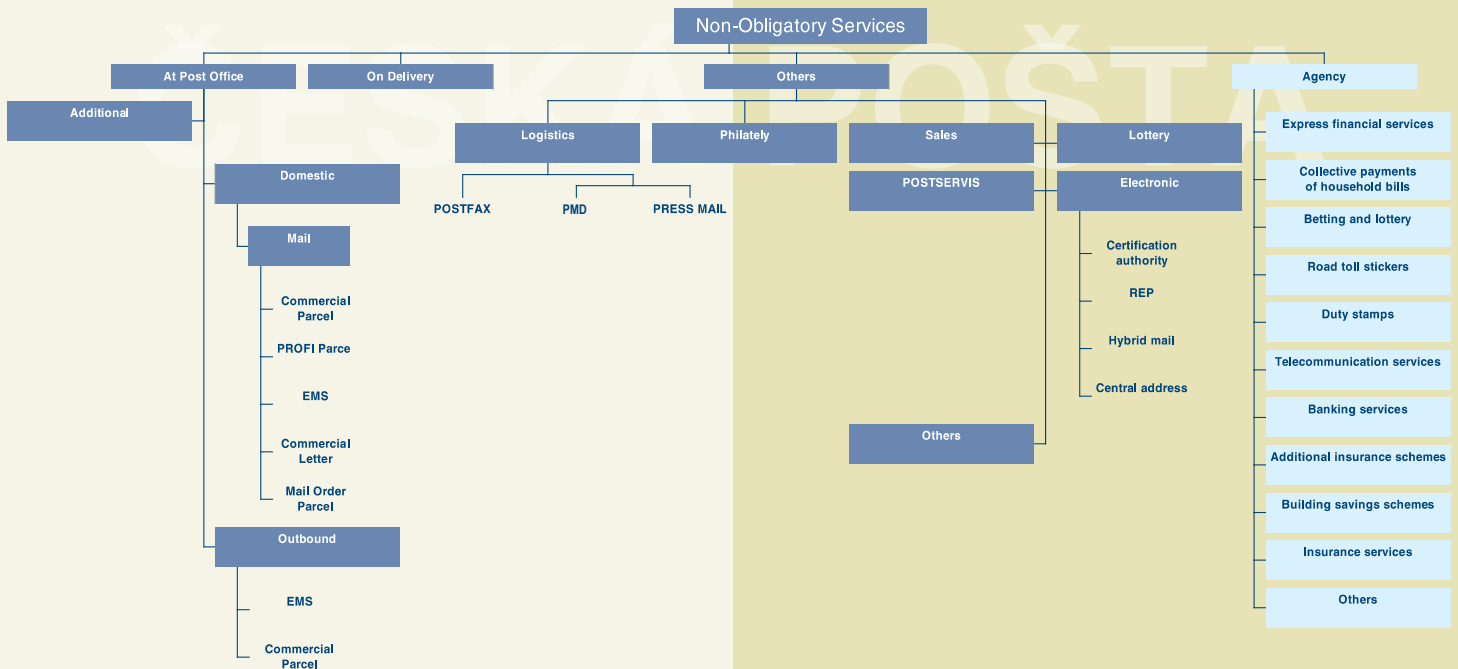


3. Služby a provoz
Service and Operations

3.1 Přehled poskytovaných služeb
Structure of Services



Non-Obligatory Services



3.2. CHARAKTERISTIKA SLUŽEB

V roce 2004 pokračovala ČP v rozšiřování a zkvalitňování široké nabídky služeb pro všechny skupiny zákazníků z řad podnikatelských subjektů i občanů.

Tradiční poštovní služby zůstávají i nadále základem nabídky zaměřené na přepravu dokumentů, předmětů a peněžní hotovosti. Pokračovaly procesy vedoucí ke zdokonalování technologií a k neustálému zlepšování provozních podmínek, jejichž cílem je především zvýšení kvality služeb a spokojenosti zákazníka.

Segment listovních zásilek si, i přes neustále rostoucí tlak především ze strany elektronických médií a mobilních operátorů, udržuje rostoucí trend. V oblasti základních balíkových služeb, sloužících především zásilkovému obchodu, je patrný pokles, což je důsledek přesunu na nový produkt Zásilkový balík, jenž byl zaveden ve třetím čtvrtletí roku 2004.

Také v segmentu expresních balíkových zásilek se daří i přes stále rostoucí konkurenci udržovat dobré vztahy se zákazníky a neustále zvyšovat podávané objemy zásilek. Neustálé technologické zdokonalování operací v zázemí, v přepravě a dodávání zásilek je pro tento fakt podmínkou.

Zájem o využití služeb ČP v neadresné reklamě pokračoval v průběhu celého loňského roku, v adresné reklamě má své pevné místo služba Obchodní psaní, kde jsou přijímány zásilky nejen klasických rozměrů, ale také atypických tvarů a formátů, zákazníci mají možnost využít množstevní slevy.

Komplexní distribuční služby pro vydavatele časopisů nabízí produkt Tisková zásilka. O tuto službu, jež byla zavedena v roce 2002 je patrný stále rostoucí zájem.

Své nezastupitelné postavení si ČP stále udržuje v oblasti peněžních služeb, a to především při zajišťování hotovostních operací a výběru různých druhů plateb od obyvatelstva.

Vedle tradičních základních poštovních služeb zprostředkovává ČP také celou škálu služeb obstaratelských pro partnery z řad bankovních ústavů či pojišťoven. Nejvýznamnější z nich je ČSOB se svou divizí Poštovní spořitelna, mezi další významné patří například Česká pojišťovna či Home Credit Finance.

ČP dlouhodobě nabízí stavební spoření, zprostředkovává penzijní připojištění, pojištění motorových vozidel, cestovní a životní pojištění. Na vybrané síti pošt probíhá spolupráce se společností Western Union. ČP získala registraci pro činnost agenta prodeje podílových listů od Komise pro cenné papíry a připravila si tak pozici v oblasti kolektivního investování pro rok 2004.

Povinnost vykonávat některé činnosti je dána zákonem. Tato skutečnost platí mimo jiné pro hotovostní výplatu důchodů, kde díky nové technologii uplatněné v roce 2003 lze bez problémů řešit například požadavky valorizací důchodů.

ČP vede evidenci rozhlasových a televizních příjemců a vybírá s tímto spojené poplatky. Formou sdruženého inkasa

3.2. CHARACTERISTICS OF SERVICES

In 2004 the Czech Post further extended and improved its large offer of services for all, business and private, customers.

The traditional postal services still remain the basis of the offer focused on transport of documents, things and monies. The processes oriented towards technology improvement and a continuous improvement of operating conditions, whose aim is mainly to improve service quality and customer satisfaction, further continued.

Despite the continuously growing pressure mainly from the side of electronic media and mobile operators, the letter mail segment has maintained a growing trend. The segment of basic parcel services, used mainly for mail orders, showed an evident decline due to the transition to a new product, the Mail Order Parcel, launched in the third quarter of 2004.

Good customer relationships and continuously growing volumes of posted mail were maintained also in the segment of express parcel services, also despite the ever growing competition. The permanent technological improvement of background operations, transport and delivery of mail is a warranty of such fact.

The interest in using the services of the Czech Post in unaddressed advertising continued in the course of the whole past year; the service Commercial Letter, where not only mail of classic dimensions but also of atypical shapes and formats is acceptable and where the customers may use volume discounts, kept its solid position in addressed advertising.

The product Press Mail offers complete distribution services to publishers of magazines. There has been a growing interest in this service introduced in 2002.

The Czech Post still keeps its irreplaceable position in the segment of money services, especially in cash operations and collection of different types of payments from private customers.

Apart from the traditional basic postal services the Czech Post also acts as an agent of its partners from among banks or insurance companies, providing a full scale of agency services. The most significant of these partners is ČSOB with its division Postal Savings Bank, other major partners include e.g. the Czech insurance company Česká pojišťovna or Home Credit Finance.

The Czech Post has for a long time been offering building savings transactions, additional insurance schemes, motor vehicle insurance policies, travelling and life insurance. Select post offices offer services in cooperation with Western Union. The Czech Post became a registered agent of the Securities Commission dealing in the sale of share certificates, thus preparing its position in the area of mutual funds for 2004.

The obligation to carry out some activities is statutory. Among others, this fact applies to cash outpayment of pensions where the new technology, installed in 2003, helps to solve without any problems e.g. requirements arising from pension valorisation.

nabízí cenově výhodný způsob úhrady nájemného, plateb za energie, telefonní a další služby. Pokračuje dlouhodobá spolupráce s Českým Telecomem a společností SAZKA.

Vedle výše uvedeného poskytuje ČP veřejnosti široké spektrum dalších služeb, jako například prodej tisku, telefonních karet a dobíjecích kuponů do mobilních telefonů, dálničních nálepek, pohlednic, map, obálek a celé další řady doplňkového sortimentu.

ČP také aktivně vstoupila do tržního segmentu elektronických služeb. Z pověření Úřadu pro veřejné informační systémy provozuje tzv. centrální adresu. Již několik let využívá ve styku se svými zákazníky systém interních certifikátů a nabízí služby veřejné certifikační autority Postsignum, určené i jiným komerčním subjektům, a také systém registrované elektronické pošty REP, který je elektronickou obdobou doporučené zásilky s dodejkou.

Komplexní služby spojené s přípravou listovních, balíkových, letákových a tiskových zásilek a jejich předáním do přepravy nabízejí klientům Postservisy. Mezi žádané patří zejména hybridní služby, které transformují podklady ve formě datových souborů pomocí tiskáren, obálkovačích, fóliovacích a balících linek do podoby fyzických zásilek určených konkrétním adresátům.

Velká pozornost je věnována informování veřejnosti. O své činnosti a službách poskytuje ČP podrobný přehled na internetu, kde má své webové stránky www.cpost.cz. Využívány jsou také služby bezplatné infolinky 800 104410, je vydáván Zpravodaj pošty pro domácnosti i pro komerční zákazníky a mnoho dalších informačních materiálů.

Od roku 1993 je každoročně nezávislou agenturou sledována spokojenost veřejnosti se službami ČP. Podíl občanů spokojených se službami v místě bydliště se v roce 2004 zvýšil na 71 % a dosáhl tak zatím historického maxima.

ČP se mění v moderní firmu, která poskytuje celou řadu služeb pod jednou střechou. Kvalita a širší nabídky jsou hlavním ukazatelem skutečnosti, že ČP dokáže plně zabezpečit svůj provoz z vlastních zdrojů bez státních dotací.



The Czech Post keeps records on radio and television sets and collects the connected fees. The collective payments service offers a possibility to pay, at a reduced price, rental, utilities, telephone and other bills. The long-time cooperation with the Czech Telecom and the lottery and betting company SAZKA further continued.

In addition to the above mentioned the Czech Post offers a large spectrum of additional services, such as sale of press, telephone cards and charging coupons for mobile phones, road toll stickers, postcards, maps, envelopes and a large number of other additional articles.

The Czech Post also made an active entry into the market segment of electronic services. By the authority of the Office for Public Information Systems it has been the operator of the so-called central address. It has been using already for several years a system of internal certificates in the relationship with its customers and offers the services of public certification authority Postsignum, intended also for other commercial customers, and the registered electronic post system REP which is the electronic equivalent of registered mail with advice of delivery.

Complete services connected with the preparation of letter, parcel, leaflet and press mail and their dispatch for transport are available at the Postservis centres of the Czech Post. There is a special demand for hybrid services transforming the background data files by means of printers, enveloping, foil and paper wrapping lines into the format of physical mail addressed to concrete recipients.

A great attention has been paid to public information. A detailed survey of the activities and services of the Czech Post is available on its Internet site at www.cpost.cz. The free information telephone line 800 104410 has also been used, the Czech Post has regularly published its Newsletter for Households and for Commercial Customers as well as a number of other information materials.

Since 1993 there has been an annual survey of the public satisfaction with the Czech Post's services conducted by an independent agency. The share of private customers satisfied





3.3. KVALITA SLUŽEB

Primárním cílem ČP bylo v roce 2004 poskytování služeb ve kvalitě odpovídající vyhlášce MI č. 286/2004 Sb., kterou se stanoví podmínky základních služeb a základní požadavky kvality při jejich zajišťování držitelem poštovní licence.

Ke sledování spokojenosti zákazníků slouží pravidelné průzkumy kvality dopravy poštovních zásilek, zajišťované jednak vlastním kontrolním systémem, jednak nezávislou agenturou. Výsledky těchto průzkumů v r. 2004 jsou uvedeny v následujících tabulkách:

Doba dopravy standardních psaní (výsledky průběžného měření nezávislou agenturou RAYSA)

with the local services increased to 71% in 2004, which became the so far historical maximum.

The Czech Post is being transformed into a modern business providing a large number of services under one roof. The quality and scope of offer are the key evidence of the ability of the Czech Post to fully finance its operations from its own resources and without state subsidies.

3.3. QUALITY OF SERVICES

The primary aim of the Czech Post in 2004 was the provision of services at a quality standard complying with the Regulation No. 286/2004 Coll., issued by the Ministry of Information and regulating the terms and conditions of basic services and the basic quality requirements on the postal licence holder.

Customer satisfaction has been monitored by means of regular quality of service monitoring conducted both by the Czech Post internal control system and by an independent agency. The following tables show the 2004 monitoring results.

Transmission time - Standard letter mail (continuous measurement by the independent agency RAYSA)

| Velikost vzorku sledovaných zásilek (ks) | Size of sample under survey (pcs) | | Doba po dni podání - Days after the day of posting (%) | | | v % |
|---|--------------------------------------|--------|---|--------------|---------------|-----|
| | | | 1. den | 2. den | 3. den a déle | |
| 1. Celkem | 1. Total | 30 230 | 94,87 | 4,73 (99,60) | 0,40 | |
| 2. Z toho: vlastní region mimo region | 2. of which: inside | 11 982 | 96,39 | 3,25 (99,64) | 0,36 | |
| | outside the region | 18 248 | 93,86 | 5,70 (99,56) | 0,44 | |



Doba od podání poukázek do jejich předání k přípisu na účet.

Time between money order inpayment and placement to the bank account.

Velikost vzorku sledovaných zásilek (ks)

Size of sample under survey (pcs)

72 719 522

1.den

98,66

Doba po dni podání – v %
Days after the day of inpayment (%)

2.den

1,30

3.den

0,02

4.den a déle

0,02

3.4. POŠTOVNÍ SÍŤ

Lze konstatovat, že síť pošt a dalších obslužných míst zůstává i nadále stabilizovaná.

Na konci roku 2004 připadalo na jedno obslužné místo 2 882 obyvatel. Počet obyvatel na jednu poštovní schránku se proti roku 2003 nepatrně zvýšil ze 421 na 423.

I nadále pokračovala centralizace doručovací služby, s cílem zvyšovat úroveň poskytovaných služeb a současně snižovat náklady.

Přehled rozložení koncových bodů poštovní sítě v roce 2004

| | |
|---|--------|
| Pošty | 3 405 |
| Poštovny | 14 |
| Poštovní střediska | 119 |
| Dislokované přepážky | 7 |
| Poštovní schránky | 24 156 |
| Poštovní přihrádky (obsazené) | 40 367 |
| Doručovací okrsky (listovní) celkem | 10 509 |
| Doručovací okrsky motorizované (z toho) | 2 606 |

(počet obyvatel podle statistického úřadu k 30. 9. 2004 byl 10 215 575, tj. nárůst o 12 306 obyvatel proti 1. 1. 2003)

3.4. POSTAL NETWORK

The network of post offices and other service points remained stabilized. As of the end of 2004 one service point served 2,882 people. The number of people served by one mail box slightly increased in comparison with the year 2003, i.e. from 421 to 423.

The process of delivery service centralisation, aimed at quality service improvement and cost cutting, further continued.

Distribution of the 2004 postal network terminal points

| | |
|--------------------------------------|--------|
| Post offices | 3 405 |
| Postal agencies | 14 |
| Postal centres | 119 |
| Detached post office counters | 7 |
| Letter boxes | 24 156 |
| Post office boxes (hired) | 40 367 |
| Delivery routes (letter mail) | 10 509 |
| (of which) Delivery routes motorized | 2 606 |

(The number of population according to the Statistical Office as at 30.9.2004 was 10,215,575, i.e. it increased by 12,306 in comparison with the figure as at 1.1.2003.)





3.5. ZAMĚSTNANCI A MZDY

Zaměstnanost

Průměrný evidenční počet zaměstnanců v roce 2004 v ČR byl 38 794 přepočtených osob, tj. o 0,33 % méně než v předchozím roce. Z tohoto počtu tvořili 21,11 % zaměstnanci poštovních přepážek, 30,99 % poštovní doručovatelé, 9,60 % pracovníci přepravy, 8,02 % správa a 30,28 % ostatní zaměstnanci.

V roce 2004 nastoupilo do ČR 2042 nových zaměstnanců na dobu neurčitou (tj. 5,26 %).

V důsledku technické modernizace a optimalizace technologických postupů a organizace práce dochází průběžně ke změnám ve váze jednotlivých profesních skupin, celkový počet pracovníků významně ovlivňuje i vývoj poptávky po službách ČR. Tyto změny však díky systematické spolupráci s odborovou organizací nenarušují sociální smír.

Mzdy a sociální politika

Průměrná měsíční mzda v roce 2004 dosáhla 14 835,- Kč, což v porovnání s předchozím rokem znamená nárůst o 619,- Kč (4,35 %). Mzdová politika ČR sleduje posilování principu rovnosti (princiálně založeného na použití systému typových pozic) a zvyšování váhy složek mzdy závislých na výkonnosti pracovníka programy zaměřené na tento cíl jsou termínovány koncem roku 2005.

Reálné příjmy zaměstnanců jsou nad rámec mzdy posíleny příspěvky na penzijní připojištění nebo životní pojištění, stravování, rekreaci apod., které v roce 2004 dosáhly v průměru na zaměstnance 746 Kč měsíčně.

Rozvojkvalifikace

V roce 2004 prošlo různými typy kurzů celkem 49 923 zaměstnanců, z toho 24,9 % kurzy technologických inovací, 7,9 % kvalifikačními zkouškami různých stupňů, 67,2 % ostatními kurzy (ekonomika, marketing a prodej služeb, manažerské a obchodní dovednosti aj.). Klíčovou aktivitou byly vzdělávací projekty zaměřené na integraci komunikačních procesů v obchodě a managementu a výcvik sledující změnu postojů a zdokonalení profesního jednání pracovníků poštovních přepážek s klienty. Pro výcvik pracovníků poštovních přepážek byl profesionalizován sbor 18 trenérů profesního jednání s působností na 227 vybraných poštách. V tomto trendu bude ČR pokračovat i v příštím období.

3.5. EMPLOYEES AND SALARIES

Employees

The average registration number of employees of the Czech Post in the year 2004 was 38,794 (after recalculation), or by 0.33 % less than in the year before, of which 21.11 % were counter clerks, 30.99 % delivery personnel, 9.60 % logistics personnel, 8.02 % administration personnel and 30.28 % other personnel.

In the year 2004 the Czech Post hired 2,042 (or 5.26 %) new employees with contracts for an indefinite time.

The weights of individual professional groups have undergone ongoing changes due to technical modernisation and optimisation of technological processes and labour organization; the total number of employees has also been significantly affected by the development of demand for services of the Czech Post. Thanks to a systematic cooperation with the trade organization these changes however did not violate the social conciliation.

Salaries and Social Policy

In the year 2004 the average monthly salary was CZK 14,835, which was an annual increase by CZK 619 (4.35 %). The policy of salaries of the Czech Post follows a strengthening of the principle of equality (based in principle on the application of a system of type positions) and increasing of the weight of salary components which depend on the employee's performance - the programmes focused on this aim are time limited by the end of 2005.

The real income of employees has been further increased beyond the level of salary with contributions to supplementary pension schemes or life insurance, food, rest and recreation, etc. which achieved in the year 2004 the average amount of CZK 746 per employee per month.

Qualification Development

In the year 2004 the number of trained employees totalled 49,923, of which 24.9 % were trained in new technologies, 7.9 % in qualification courses at different levels, 67.2 % in other courses (economics, marketing and sale of services, managerial skills, etc.). The key activity were education projects focused on integration of communication processes in sales and management as well as training following a change of attitudes and improvement of professional dealing of counter clerks with customers. A team of 18 professional

Celkové přímé náklady vynaložené na vzdělání (bez náhrady mezd pro nepřítomnost v práci) činily cca 33,78 mil. Kč (tj. 0,34 % sledovaných osobních nákladů).

Průměrné výdaje na 1 školeného činily 677,- Kč, na 1 zaměstnance 849,- Kč.

Předepsaný požadavek na kvalifikační zkoušku splňovalo ke konci roku 2004 85,32 % zaměstnanců, což je v souladu s nastavenými standardy.



ČESKÁ POŠTA

3.6. INVESTICE A TECHNICKÝ ROZVOJ

V roce 2004 byla zahájena výstavba SPU Ústí n.L. 1. etapa třídící centrum a rekonstrukce pošt Moravská Třebová a Přerov 2.

Pokračovala rozestavěná akce pošta Praha 415 Podjavorinská.

Byla dokončena rekonstrukce pošty Praha 2 Moravská, pošty Liberec 1, pošty Svitavy 5 a pošty Ostrava 1. Dále byly dokončeny akce SPU Praha kolejová hala rekonstrukce pro rozšíření a změnu technologie třídění zásilek, rekonstrukce objektů pro třídící centrum Olomouc SPU, rekonstrukce opláštění budovy pošty Ostrava 02, rekonstrukce a přístavba školícího zařízení Moravec - 1. etapa, dvorní vestavba pošty Trutnov a novostavba pošty Františkovy Lázně.

V prvním pololetí bylo dokončeno nasazení SW řešení pro novou generaci APOST (automatizovaná pošta postavená na bázi operačního systému Linux) na zbývajících poštách. Celkově tedy byla nasazena nová generace APOST (od 1. 7. 2003 do 30. 6. 2004) na 3393 poštách, z toho je jedna polovina dvou a více přepážkových pošt a druhá polovina jednopřepážkových pošt.

V květnu 2004 došlo k realizaci pilotního projektu napojení třídícího stroje v SPU Olomouc 02 na provozní databázi T&T a tím k automatizovanému třídění zásilek. Po realizaci pilotního projektu byla tato technologie na podzim roku 2004 nasazena v SPU Plzeň Křimice.

Zejména vzhledem k plánovanému vstupu ČR do EU dne 1. května 2004 byl k 1. dubnu 2004 realizován projekt „Centralizace a upgrade Ekonomického informačního systému“ (EIS). Úloha EIS zabezpečuje činnost České pošty pro oblast finanční, personální a logistickou. Znamená to zejména řešení problematiky finančního a vnitropodnikového účetnictví, investičního majetku, objednávání, nákupu, prodeje, personalistiky a mzdového účetnictví.

ČP aktivně působí v segmentu elektronických služeb. V roce 2004 se aktivně účastnila pravidelných jednání skupin UPU a PostEurop, která byla zaměřena na podporu a rozvoj tohoto segmentu služeb.

trainers of professional dealing, heading courses at 227 select post offices, was set up. The Czech Post will continue this trend also in the forthcoming period.

The direct expenses relating to training (without compensation of salaries due to absence from work) totalled ca. CZK 33.78 million (or 0.34 % of personnel cost). The annual expenses per trainee were CZK 677, or CZK 849 per employee.

As of the year-end the prescribed qualification requirements (qualification tests) were fulfilled by 85.32 % of the employees, which complies with the set standards.

3.6. CAPITAL INVESTMENTS AND TECHNICAL DEVELOPMENT

In the year 2004 the new projects of construction of the Ústí nad Labem hub - 1st stage - Control Centre and of reconstruction of the post offices Moravská Třebová and Přerov 2 were started.

The already started project of construction of the post office Prague 415 Podjavorinská continued.

The projects of reconstruction of the post offices Prague 2 Moravská, Liberec 1, Svitavy 5 and Ostrava 1 were completed. Also completed were the projects of reconstruction of the Prague hub - rail track hall - extension and change of mail sorting technology, of reconstruction of buildings for the Olomouc hub control centre, of reconstruction of the outside coating of the building of the post office Ostrava 02, of reconstruction and extension of the building of the training facility Moravec - 1st stage, of construction of the yard building of the post office Trutnov, and of construction of a new building of the post office Františkovy Lázně.

The process of introduction of a SW solution for the new generation of APOST (automated post based on the operation system Linux) at the remaining post offices was completed in the first half of the year. The total number of post offices with the new generation of APOST, installed in the period of time from 1.7.2003 till 30.6.2004, is 3,393, of which one half are post offices with two or more than two counters and the other half are one-counter post offices.

Under a pilot project conducted in May 2004 the sorting machine in the Olomouc 02 hub was connected to the T&T operations database with the resulting automated mail sorting operations. Following the pilot project this technology was installed at the Plzeň - Křimice hub in the autumn of 2004.

Particularly in view of the then forthcoming accession of the Czech Republic to the EU on 1 May 2004, the Czech Post completed by 1 April 2004 the project "Centralisation and Upgrade of the Economic Information System" (EIS). EIS ensures the activities of the Czech Post in finances, human resources and logistics. This means, in particular, solving the issues of financial and in-house accounting, fixed assets, orders, acquisitions, sales, human resources and salaries accounting.

Současné portfolio elektronických služeb ČP lze rozdělit do těchto skupin:

- služby důvěryhodné třetí strany,
- služby e-Governmentu,
- služby související s elektronickým bankovníctvím,
- služby hybridní pošty,

Hlavním zaměřením ve skupině služeb důvěryhodné třetí strany byla příprava a realizace kvalifikované certifikační autority ČP. Tento úkol byl na závěr loňského roku završen oficiálním podáním žádosti o její akreditaci. Během roku 2004 došlo k finalizaci spektra nabízených variant služby Registrovaná elektronická pošta (REP - elektronická obdoba doporučené zásilky s dodejkou) a ČP získala první uživatelské jádro a také první zkušenosti z provozu.

Ve skupině elektronických služeb Postservisů, nabízejících především služby hybridní pošty, se počítá s dalším rozvojem se zaměřením především na zvyšování kvality i na další rozšiřování těchto služeb.

Do skupiny služeb e-Governmentu patří provozování informačního systému centrální adresy (www.centralniadresa.cz). Během roku 2004 zabezpečila ČP v požadovaných termínech bezproblémový přechod bloku veřejných zakázek tohoto systému na režim stanovený novým zákonem o veřejných zakázkách, který byl přijat v souvislosti se vstupem ČR do EU.

Dalším zaměřením ČP v oblasti e-Governmentu je aktivní spolupráce v projektu Portálu veřejné správy, která by měla v budoucnu vyústit v poskytování vybraných služeb státní správy a samosprávy pro obyvatelstvo i komerční subjekty prostřednictvím definované pobočkové sítě ČP.

V souvislosti s důrazem na rozvoj služeb e-Governmentu pokračovala ČP v těsné spolupráci s příslušnými odbory MI ČR a MMR ČR.

The Czech Post has been actively involved in the segment of electronic services. In 2004 it was actively present at regular meetings of the UPU and PostEurop groups oriented towards supporting and developing of this segment of services.

The present portfolio of the Czech Post's electronic services can be classified into the following groups:-

- services of a third trusted party,
- e-government services,
- services connected with electronic banking,
- hybrid mail services.

The main focus in the group of services of a reliable third party was preparation and implementation of the qualified certification authority of the Czech Post. This task was officially completed in the end of the past year by an application for its accreditation. In the course of the year 2004 the spectrum of the offered versions of the service Registered Electronic Post (REP - the electronic equivalent of registered mail with advice of delivery) was finalized and the Czech Post obtained the first user core as well as the first experience with the operations.

The task in the group of electronic services of the Postservis centres, offering mainly hybrid mail services, is further development with the primary orientation to quality improvement and further extension of these services.

The group of e-government services includes the information system operations at the central address (www.centralniadresa.cz). In the course of the year 2004 the Czech Post ensured within the set time periods a transition, free of problems, of the block of public contracts in this system to the regime set by the new law on public contracts passed in connection with the accession of the Czech Republic to the EU.

Another focus of the Czech Post in the area of e-government is an active cooperation in the project Public Administration Portal which should in future result into provision of select services of the state government and self-government to private as well as commercial customers via a defined network of post offices of the Czech Post.

In connection with the emphasis put on development of the e-government services the Czech Post further continued its close cooperation with the relevant divisions of the Ministry of Information and the Ministry for Local Development of the Czech Republic.

The final group of electronic services in which the Czech Post intends to develop further activities are services connected with electronic banking. In this area the Czech Post started working on development and improvement of the present spectrum of provided services with the aim of providing these services also in the electronic form.





Poslední skupinou elektronických služeb, kde chce ČP rozvíjet další činnost jsou služby související s elektronickým bankovníctvím. V této oblasti ČP zahájila práci na rozvoji a zlepšování současného spektra poskytovaných služeb s cílem realizovat a nabídnout tyto služby i v elektronické podobě.

Během roku 2004 ČP zahájila realizaci portálového řešení vlastních webových stránek (www.cpost.cz) tak, aby mohla v dalším období nabízet větší objem on line služeb.

V roce 2004 bylo zakoupeno z investic celkem 387 silničních vozidel v celkové hodnotě 210 milionů Kč. K 31. 12. 2004 měl park silničních vozidel ČP 3887 kusů, z toho u 53 vozidel došlo ke skluzu ve vyřazení. Kmenový stav na konci roku je 3 834 silničních vozidel.

Roční jízdní výkon představuje 93,86 milionů km, proti roku 2003 je to nárůst o 1,4 %. Počet ujetých km na 1 přepočtené vozidlo je 23 884 km. Bylo spotřebováno celkem 10,5 milionů litrů benzínu a nafty v pořizovací ceně 201,8 milionů Kč bez DPH. Průměrná stáří silničních vozidel je 6,47 roků.

3.7. MEZINÁRODNÍ VZTAHY A PROVOZ

V oblasti vztahů k zahraničním poštovním správám vychází ČP tradičně z principů daných akty Světové poštovní unie a Statutem Sdružení evropských veřejných poštovních operátorů PostEurop, přičemž základním zájmem je posilovat roli veřejných poštovních operátorů v národním i mezinárodním měřítku.

V roce 2004 pokračovala aktivní účast na práci obou zmíněných mezinárodních poštovních institucí. V případě Světové poštovní unie šlo především o účast na práci v Terminal Dues Action Group, Direct Mail Advisory Board, Telematic Coöperative a Quality of Service Project Team. V roce 2004 se ČP stala řádným členem EMS Coöperative. V roce 2004 pokračovala též účast ČP na kontinuálním testu kvality mezinárodního poštovního provozu organizovaném Mezinárodním úřadem Světové poštovní unie. Značná pozornost byla věnována přípravě jednání 23. Kongresu Světové poštovní unie, který se konal v Bukurešti, kterého se představitelé ČP zúčastnili.

In the course of the year 2004 the Czech Post started to introduce a portal solution of its own website (www.cpost.cz) in order to be able in the forthcoming period to offer a larger volume of on-line services.

The number of road vehicles bought from the 2004 capital investment resources was 387. The total value of these vehicles was CZK 210 million.

The number of road vehicles as at 31.12.2004 was 3,887. The deregistration of 53 of these vehicles was delayed. The final number of road vehicles registered in the car park of the Czech Post as at the year-end was 3,834. The annual driving performance was 93.86 million km, or an increase by 1.4 % in comparison with the year 2003. The number of kilometres driven by 1 recalculated vehicle was 23,884 km. The total volume of consumed fuel (petrol and diesel oil), at the total acquisition price of CZK 201.8 million without V.A.T., was 10.5 million. The average age of the road vehicles is 6.47 years.

3.7. INTERNATIONAL RELATIONS AND OPERATIONS

The relationships between the Czech Post and foreign postal administration have traditionally been based on principles set by the Acts of the Universal Postal Union and the Statute of the Association of European Public Operators PostEurop, with the key interest being strengthening of the role of public postal operators both on the national and international levels.

In 2004 the active involvement in the activities of both the above mentioned international postal institutions further continued. This concerned mainly the involvement in the activities of the Terminal Dues Action Group, Direct Mail Advisory Board, Telematic Coöperative and Quality of Service Project Team. In the year 2004 the Czech Post became a regular member of the EMS Coöperative of the UPU. The Czech Post also continued in the year 2004 its participation in the continuous international mail quality measurement organized by the International Bureau of the Universal Postal Union. A considerable attention was paid to the preparation of the 23rd Congress of the Universal Postal Union held in Bucharest and attended by representatives of the Czech Post.

V rámci PostEurop se v roce 2004 soustředili zástupci ČP na práci v Quality of Service Project, Philately Task Force a Terminal Dues Project. U posledně uvedeného pak ČP vystupovala v roli předsedy podskupiny pro přechodné období a přispěla tak k přípravě nových členských států Evropské Unie k přechodu na systém terminálních výdajů podle legislativy Evropské Unie.

V souvislosti se vstupem České republiky do Evropské Unie se ČP aktivně zapojila do procesu adaptace veřejných poštovních operátorů z nových členských států na podmínky jednotného trhu poštovních služeb Evropské Unie. Kromě již uvedených aktivit v rámci PostEurop hostila ČP setkání generálních ředitelů 13 členských států Evropské Unie, na němž byl mimo jiné dohodnut další postup při rozvoji kvality poštovních služeb a vzájemná pomoc veřejných poštovních operátorů z členských států v této oblasti.

V roce 2004 pokračovala účast ČP na studii nezávislého měření kvality mezinárodního poštovního provozu UNEX Lite, organizovaného International Post Corporation, přičemž bylo dosaženo následujících výsledků:

As regards the 2004 activities of PostEurop, representatives of the Czech Post concentrated on those under the Quality of Service Project, of the Philately Task Force and under the Terminal Dues Project. The role of the Czech Post in the last named project was that of the chairman of the Subgroup for Transitional Period Subgroup; the Czech Post thus contributed to the process of preparation of the new member states of the European Union for the transition to a system of terminal dues under the European legislation.

In connection with the accession of the Czech Republic to the European Union the Czech Post made an active contribution to the process of adaptation of public postal operators from the new member states to the conditions of the single market of postal services of the European Union. In addition to the already mentioned activities of PostEurop the Czech Post hosted the meeting of general directors of 13 member states of the European Union who agreed, among others, on further procedure in quality of service development and on mutual assistance of public postal operators of the member states in this area.

In 2004 the Czech Post further continued its participation in the independent international mail quality measurement study UNEX Lite, organized by the International Post Corporation, according to which the following results were achieved:

| | D | + | 3 |
|-------------------------|------------|----------|------------|
| D+5 | | | |
| Příchozí zásilky | 9 0 | , | 5 % |
| 98,2% | | | |
| Odchozí zásilky | 8 3 | , | 2 % |
| 97,2% | | | |

| | J | + | 3 |
|----------------------|------------|----------|------------|
| J+5 | | | |
| Inbound Mail | 9 0 | . | 5 % |
| 98.2% | | | |
| Outbound Mail | 8 3 | . | 2 % |
| 97.2% | | | |



Rok 2004 byl rokem dokončení jednání o podmínkách Rámcové smlouvy o spolupráci s International Post Corporation.

ČP se dlouhodobě zaměřuje na intenzivní rozvoj vztahů s veřejnými poštovními operátory ze zemí s velkými objemy vyměňovaných zásilek, přičemž hlavním cílem je vytvářet podmínky pro další rozvoje poptávky po poštovních produktech v oboustranné výměně.

Tradičně intenzivní vztahy udržuje ČP s veřejnými poštovními operátory ze zemí tzv. Vísehradské iniciativy, tj. Maďarska, Polska a Slovenska. V roce 2004 se uskutečnila dvě setkání zástupců poštovních podniků z uvedených zemí a hlavními tématy společných jednání byly rozvoj kvality listovní služby a společných obchodních aktivit.

3.8. ZNÁMKOVÁ TVORBA A FILATELIE

ČP zajistila pro vydavatele poštovních známek, tj. Ministerstvo informatiky ČR, celkem 34 příležitostných známek s obálkami prvního dne vydání a příležitostnými razítky, z toho 4 známky byly na aršíku se 4. Dále bylo vydáno 5 příležitostných poštovních dopisnic s natištěnou známkou.

Rok 2004 byl významným mezníkem v dějinách naší republiky i dalších deseti zemí, které se staly novými členy Evropské unie. Tato událost se odrazila na vydání společné známky v devíti z deseti přistupujících zemí na podkladě výtvarného návrhu Maltské pošty. Další na toto téma byla známka ve čtvercovém formátu vydaná pouze v ČR.

ČP se pravidelně zúčastňuje v rámci evropské spolupráce zasedání pracovní skupiny PostEuropu, která se zabývá otázkami spojenými s vydáváním známek a filatelií. Toto fórum dává doporučení v oblasti výběru námětů a vydávání známek, etických otázek filatelie, distribuce i obchodu. Též se podílí na práci Světové asociace pro rozvoj filatelie, která je orgánem Světové poštovní unie.

Pro filatelisty zajistila ČP vedle poštovních známek, celin a obálek prvního dne vydání výrobu oblíbených známkových sešitků s kupony i bez nich, obrazových dopisnic, analogických pohlednic (cartes maximum), nálepních listů s poštovními známkami a také výrobu přitisků na dopisnice, propagující různé významné akce a výročí. V nabídce produktů pro sběratele nechybí ani známkový ročník v knižní úpravě.

Prostřednictvím vývozního oddělení OZDOS zajišťovala ČP také vývoz poštovních známek, a to pro cca 350 zákazníků z celého světa.

The year 2004 was the year of final negotiation of the terms and conditions of the general agreement on cooperation with the International Post Corporation.

The Czech Post has for a long time concentrated on an intensive development of relationships with public postal operators in countries with large volumes of exchanged mail, where the main aim is to create conditions for further development of demand for postal products in bilateral exchange.

The Czech Post has maintained its traditionally intensive relationships with public postal operators from the countries of the so-called Visegrad Initiative, i.e. Hungary, Poland and Slovakia. In 2004 two meetings of representatives of the postal operators of the above mentioned countries were held. The main themes of the mutual meetings were development of letter mail quality and of mutual sales activities.

3.8. POSTAGE STAMPS DESIGN AND PHILATELY

The Czech Post, acting on behalf of the postage stamp issuer, i.e. the Ministry of Information of the Czech Republic, issued altogether 34 commemorative postage stamps with the first day covers and commemorative cancellations, of which 4 postage stamps had the form of 4 blocks. Further issues included 5 commemorative postcards with stamp impression.

The year 2004 was a significant milestone in the history of the Czech Republic and the other ten countries which became new members of the European Union. This event was reflected in the issue of a joint postage stamp of nine of the ten acceding countries, based on a design by the Malta Post. Another postage stamp on this subject was a stamp of a square format issued only in the Czech Republic.

In the framework of European cooperation the Czech Post regularly attends meetings of a subgroup of PostEurop dealing with matters connected with postage stamp design and philately. This forum gives recommendations in the area of selection of subjects and issuing of postage stamps, issues of ethics in philately, distribution and sales. It also participates in the activities of the World Association for the Development of Philately which is a body of the Universal Postal Union.

In addition to the postage stamps, postal stationery and first day covers the Czech Post ensured the production for philatelists of popular postage stamp blocks both with and without coupons, picture cards, cartes maxima, sticker sheets of postage stamps as well as the production of additional printing on postcards advertising various significant events and anniversaries. The offer of products for collectors also includes a stamp yearbook.

Czech Post also serviced an exportation of postal stamps of the hand of Supplier and Commercial Services specialised Branch exportable department, namely for about 350 consumers from whole world.

Při různých příležitostech bylo na poštách používáno celkem 78 příležitostných poštovních razítek.

V roce 2004 vrcholily přípravy Evropské výstavy poštovních známek Brno 2005, pořádané ve spolupráci Svazu českých filatelistů a ČP.

Svým prodejním stánkem prezentovala ČP českou známkovou tvorbu na světové výstavě poštovních známek ESPAÑA 2004, která se konala ve Španělské Valencii, a na mezinárodních výstavách poštovních známek v Německu a v Rakousku.

České poštovní známky získaly v roce 2004 další světová ocenění. V mezinárodní konkurenci získala Česká republika ocenění za nejkrásnější známku světa na Mezinárodní konferenci tiskařů poštovních známek v polském Krakově. Oceněna byla známka „Podzim ve Veltrusích“. Cenu a diplom výročního hlasování o nejlepší zahraniční známky, který uspořádala Čínská asociace pro přátelství se zahraničím spolu s Všečínskou filatelistickou federací, tiskárnou Státního poštovního úřadu ČLR a radou redaktorů katalogu DRAGON WORLD POSTAGE STAMP, získala v kategorii designu emise "Chovatelství - akvarijní rybičky".

3.9. POŠTOVNÍ MUZEUM

Poštovní muzeum provozovalo v roce 2004 Stálou expozici Klasická známková tvorba evropských zemí a České republiky v Praze a Stálou expozici dějin poštovníctví ve Vyšším Brodě. Zde byla zpřístupněna veřejnosti nová expozice pod názvem Česká pošta 1993 - 2003.

V prostorách muzea bylo uspořádáno následujících 7 příležitostných výstav:

Doteky pošty a exilu (výstava byla digitalizována na nosiči CD ROM pro prezentace v českých centrech v zahraničí a v budoucím Muzeu českého exilu v Brně).

Odkaz T. G. Masaryka ve sbírkách Poštovního muzea.

Zrcadlo česko-francouzských vztahů ve sbírkách Poštovního muzea.

Pošta a historická vozidla.

Praha ve známkové tvorbě.

Zdeněk Ziegler známková tvorba a typografie.

Karel Franta známková tvorba, obrazy, ilustrace.

Ve spolupráci s městem Vyšší Brod, Základní uměleckou školou v Kaplici a Klášterem Cisterciáků uspořádalo Poštovní muzeum ve Vyšším Brodě v letních měsících výstavu výtvarných prací žáků školy.

Altogether 78 commemorative cancellations were available at post offices on various occasions.

The year 2004 was the year of culmination of the preparatory works on the European Stamp Exhibition Brno 2005, held by the Czech Union of Philatelists in cooperation with the Czech Post.

The Czech Post had a sales stand promoting the Czech postage stamp design at the world stamp exhibition ESPAÑA 2004, held in Valencia, Spain, and at international postage stamp exhibitions in Germany and Austria.

In the year 2004 Czech postage stamps won further world prizes. The Czech Republic won the first prize for the stamp "Autumn in Veltrusy" as the most beautiful stamp in the world at the International Conference of Postage Stamp Printers in Krakow, Poland. The issue "Animal Breeding - Aquarium Fish" won a prize and diploma at the annual voting on the best foreign stamps held by the Chinese Association for Foreign Friendship together with the All-Chinese Philatelic Federation, the printing house of the Chinese State Postal Office and the board of editors of the catalogue DRAGON WORLD POSTAGE STAMP.

3.9. POSTAL MUSEUM

In the year 2004 the Postal Museum held the permanent exposition Classic Stamp Design of European Countries and the Czech Republic in Prague and the permanent exposition History of Postal Industry in Vyšší Brod. A new exposition called The Czech Post in 1993-2003 was opened to the public in the latter venue.

The following 7 commemorative exhibitions were held in the premises of the Postal Museum:-

Touches between Mail Service and Exile (the exhibition was made digital on CD ROM for the purpose of presentation in the



Poštovní muzeum oblesalo raritním exponátem, 80blokem prvních novinových známek světa z roku 1851, tzv. modrých Merkurů, Mezinárodní výstavu poštovních známek MonacoPhil 2004, uspořádané v Monaku Světovým klubem elity filatelie a současně se stalo členem tohoto výběrového klubu. Dále se zúčastnilo Mezinárodní výstavy poštovních známek EFIRO 2004 při příležitosti konání Kongresu Světové poštovní unie v Bukurešti. V tuzemsku muzeum oblesalo příležitostné výstavy „100 let českého lyžařského svazu“ v Tyršově domě v Praze, „Koně a Pražané“ v Muzeu hl. města Prahy, ScoutPhilex 2004 v Praze a „Antonín Dvořák ve filatelii“ v Muzeu Antonína Dvořáka v Praze.

Ve sbírce Poštovního muzea bylo v roce 2004 zapsáno celkem 5081 nových evidenčních čísel přírůstků. K 31. 12. 2004 bylo evidováno 190 938 sbírkových předmětů a jejich souborů. Počet podsbírek ve sbírce Poštovního muzea dosáhl v roce 2004 počtu 69.

V roce 2004 byla odborně zpracována a převedena do databáze sbírkových předmětů MUZIS a CES podsírka „Fotoarchiv Ministerstva pošt a telegrafů 1918 - 1938“. Byla zahájena tvorba digitální fotodokumentace trojrozměrných sbírek v rámci databáze MUZIS. Pro potřeby knihovny Poštovního muzea vyvinula ČP program „Evidence knih“, s jehož využitím bylo digitálně evidováno 8580 knihovních jednotek.

Počet platících návštěvníků expozic Poštovního muzea v Praze a ve Vyšším Brodě činil 29 107. Zdarma byl umožněn vstup zájemcům v rámci pražských a celorepublikových kulturně vzdělávacích akcí, například Světového dne muzeí, Ledové Prahy, Bambiriády, členům Asociace muzeí a galerií a držitelům karty ICOM UNESCO.

Czech centres abroad and in the future Museum of Czech Exile in Brno). Legacy of T.G. Masaryk in the collections of the Postal Museum.

Mirror of the Czech-French Relationships in the collections of the Postal Museum.

Post and Historic Vehicles.

Prague in Stamp Design.

Zdeněk Ziegler - Stamp Design and Typography.

Karel Franta - Stamp Design, Pictures, Illustrations.

In the summer months the Postal Museum in Vyšší Brod in cooperation with the City of Vyšší Brod, the Elementary Art School in Kaplice and the Cistercian Monastery held an exhibition of works of art of the school's students.

The Postal Museum sent a rare exhibit, the block of 80 of the first newspaper stamps of 1851, the so-called blue Mercuries, to the International Stamp Exhibition MonacoPhil 2004, held in Monaco by the World Philatelic Elite Club, and at the same time became a member of this elite club. It also attended the International Stamp Exhibition EFIRO 2004 held on the occasion of the Congress of the Universal Postal Union in Bucharest. In the Czech Republic the Postal Museum exhibited at the commemorative exhibitions "100 Years of the Czech Ski Union" in Tyrš House in Prague, the "Horses and Prague Population" in the Museum of the City of Prague, the "ScoutPhilex 2004" in Prague, and "Antonín Dvořák in Philately" in the Antonín Dvořák Museum in Prague.

In the year 2004 the Postal Museum registered altogether 5,081 new collection entries. The number of collection items and their sets as at 31 December 2004 was 190,938. The number of sub-collections in the collection of the Postal Museum reached 69 in 2004.

In the year 2004 the sub-collection "1918-1938 Photographic Archives of the Ministry of Post and Telegraph Offices" was professionally compiled and transferred into the database of collection items MUZIS and CES. The design of digital photographic documentation of three-dimensional collections under the MUZIS database was started. The Czech Post developed for the purposes of the Postal Museum's library the programme "Register of Books" which contains digital entries on 8,580 library books.

The number of paying visitors of the expositions of the Postal Museum in Prague and in Vyšší Broad was 29,107. Visitors at the Prague or national cultural and education events, such as the World Museum Day, the Ice Prague, the Bambiriáda event, and members of the Association of Museums and Galleries and holders of the ICOM UNESCO card had a free entry.

