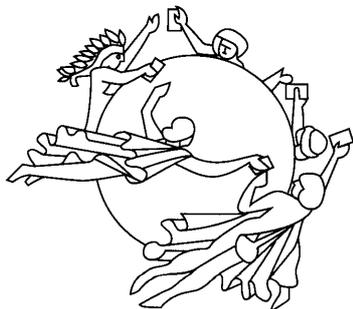


邮 联



UNION POSTALE 2

本期要目

封面

如果没有万国邮联为邮政业务所制定的近百项技术标准，许多邮件处理作业、邮件全球跟踪和投递作业就完全不可能像现在这样圆满。其结果，将会出现一片混乱。

前言

让标准化发扬光大.....2

简讯.....3

邮政业务标准化

强化标准的制订工作.....6

一项技术标准的产生过程.....9

引发邮政行业革命化的五项标准10

万国邮联第 23 届大会

罗马尼亚邮政换新颜11

罗马尼亚，一个令人惊喜的国家.....14

专栏

同邮政领导人的对话

行政理事会主席黄国忠、经营理事会主席 Carlos Silva 先生的访谈录.....17

地区顾问

地区顾问 Vinod Dhamija 生活中的一天.....21

聚焦区域性邮联

波罗的海邮政联盟 欧洲公共邮政经营者协会.....23

一所闪光的邮局

塞尔维亚和黑山 兹雷尼亚宁 (Zrenjanin) 邮局24

集邮论坛

奥林匹克运动会和集邮：“更快、更高、更强”26

让标准化发扬光大！

我们从儿童时代起就一直在学习遵守规则。我们的生存受一整套法律的制约，而且大家都自愿服从这些法律。这些规则有时看起来是强制性的，但它们对社会的正常运行是极其重要的，因此我们就调整自己的行为。至少从某种程度上来说，我们已使自己实现了标准化。到什么时候我们称得上国际标准化了呢？

实际上，建筑标准、食品标准、运输标准、健康标准、环境标准和邮政业务标准等，都对我们每天使用的各种产品和服务制定了要达到一定质量要求的强制性规定，我们理应对此感到高兴。由于万国邮联制定和批准了一系列技术标准，包括我们在内的数以十亿计的邮政用户，每天得以从世界各地收到邮件，但也从未问过这种真正魔术般的奇迹是如何发生的。的确，如何解释一封信经过许多人的手，又被不同国家不同语言的人对地址进行辨认，再经过一系列复杂机器的处理，最后长途跋涉数千公里才到达自己正确的归宿呢？很简单，它们遵循的是一整套有关邮件封装和运递的标准，这正是万国邮联从成立时起就认真开展的一项与时俱进的工作，你们可以从万国邮联的宗旨中解读到这一点。

还有不到 3 个月的时间，万国邮联第 23 届大会将在布加勒斯特市中心隆重召开，我们打算在这一期《邮联》杂志里向你们介绍罗马尼亚国家和罗马尼亚邮政的真诚与盛情。罗马尼亚邮政和罗马尼亚政府正在积极筹办大会，这是有史以来在罗马尼亚国土上接待的最大的国际盛会。罗马尼亚邮政感到非常自豪，她在过去的几年里进行了彻底的改革，而且将继续进行变革：邮政公司将推出新的公司形象，以崭新的面貌迎接各国与会代表。

罗马尼亚邮政的基石也是质量，罗马尼亚邮政深信，一流的优质业务有助于她在地区邮政市场和世界邮政市场中占有自己的份额。让标准化精神发扬光大！

本刊编辑部

简 讯

万国邮联推出自己的 电子邮政签章项目

澳大利亚、巴西、加拿大、中国、丹麦、法国、新西兰、荷兰、波兰、南非、瑞典和美国等邮政与信息界巨头 Microsoft 和 Adobe 公司已商定参加万国邮联的电子邮政签章 Beta 项目。

这个项目是在加拿大渥太华举行的为期 3 天的国际会议期间，于 6 月 9 日宣布的，它总共有三项目标：使各大洲的邮政运营机构只要动用少量的启动资金，就能在当地测试电子邮政签章技术；结合主流市场进行一项有关效益的研究，以便推出这项邮政新业务；制定管理世界电子邮政签章业务的规则。

这个项目的期限为一年，目的是为推出带有万国邮联标志的新的电子签章业务开辟道路。

“我们目前还处在构思阶段，怎样才能最终顺利推出这项新的邮政业务，”万国邮联“电子交易”规划小组主席 Paul Donohoe 说，“我们的目的是通过这项业务开辟一个新的行业分支以及能使各国邮政赢利的市场。”

Paul Donohoe 认为，电子邮政签章有可能成为商业界目前所面临的一个棘手问题的解决方案：用世界各国认可的信任第三方出具的拥有法律价值的数字签名，对电子文件和文本的真实性进行认证。

参加这个项目的各邮政通过各自的用户测试电子签章的应用软件，然后共同分享他们的知识和经验。万国邮联将向大会提交一份有关这个项目进展情况的报告。

世界上一些大的邮政近几年来已经在使用电子邮政签章技术，有的甚至已将这项业务商业化，例如加拿大邮政、美国邮政和葡萄牙邮政。Microsoft 和 Adobe 公司将把万国邮联开发的有关加盖电子签章接口的世界标准（S43）集成到相关的应用软件之中。

特快专递邮件业务合作机构： 第一批签署历史性标准协定的成员

近日来已有 14 个邮政签署了特快专递邮件业务标准多边协定。种种迹象表明，其他一些邮政将随之加入它们的行列。

阿塞拜疆邮政于 2004 年 3 月 1 日第一个签署了上述协定。

这项协定在今年 2 月已被邮政经营理事会批准，它对特快专递邮件业务合作机构的所有成员来说是一个重要的里程碑。它为全世界特快专递邮件业务的经营制定了共同的规则，从而取代各邮政运营者相互之间分别签署的数百项双边协定，这些协定迄今为止仍在管理着特快专递邮件业务的操作程序。

95% 以上的合作机构成员声称赞成制订一项多边协定，来规定特快专递邮件业务经营的统一原则。

特快专递邮件业务合作机构成立于 5 年前，现已有 127 名成员。阿尔及利亚邮政和利比里亚邮政是最近加入的成员。

一位尼日利亚少年设计出 新的世界邮政日招贴画

伯尔尼国际学校 14 岁学生 Nahir Tahir 的绘画作品将作为 2004~2006 年世界邮政日招贴画的图案。

2004 年 4 月 28 日，在日内瓦国际图书、报刊和多媒体博览会瑞士邮政展台举行的一个仪式上，万国邮联宣布了为征集世界邮政日新版招贴画图案而在伯尔尼两所学校里举行的绘画比赛的优胜者姓名。

一个独立的评审委员会选择了尼日利亚籍学生 Nahir 的绘画作品，原因是他的作品质量高并富有创意，而且完全符合比赛的主题：世界邮政网：处处都在你身边。

评委们的评语是“这幅绘画作品从比赛中脱颖而出是因为它创意新颖并成功地运用了图表元素的组合。这幅作品展示了世界邮政网络中各项业务朝气蓬勃，邮政服务遍布全球。”

今年，万国邮联决定在其总部所在地伯尔尼社区开展一项征稿活动，并邀请了伯尔尼国际学校和伯尔尼法国学校的学生们参加招贴画的征稿比赛，目的是为 2004~2006 年的世界邮政日绘制出新的招贴画。整个比赛分 5 个不同的年龄段，一共收到了近 190 幅绘画作品。

从 1969 年起，每年在 10 月 9 日都庆祝世界邮政日，目的是隆重宣传 1874 年在伯尔尼诞生的万国邮政联盟。

新版招贴画将于 2004 年 6 月开始分发。如果你们还没有订购你们所需的招贴画，还可以订购。如想了解任何相关资料，请与 Gisèle Läubli 联系 (gisele.laubli@upu.int)，传真：(+41 31)350 37 11。

万国邮联和丹麦邮政邀请青少年 给童话故事中的角色写一封信

万国邮联 (UPU) 和联合国教科文组织 (UNESCO) 在 2004 年又一次共同组织了国际少年书

信写作比赛。在等待联合国教科文组织评审委员会做出关于比赛优胜者决定的过程中，邮联国际局公布了 2005 年书信写作比赛的主题。应丹麦邮政的邀请，国际局选择了与丹麦作家安徒生 (Hans Christian Andersen) 诞生 200 周年庆祝活动有关的主题，他是迄今为止最著名的童话故事作家之一。2005 年比赛的主题为：“给我最喜欢的童话故事人物的一封信。” 比赛截止日期定为 2005 年 4 月 30 日。

安徒生 (Andersen) 是全世界青少年熟知和喜爱的作家。他的作品已经翻译成 145 种语言。这个比赛主题可以使熟悉安徒生 (Andersen) 童话故事给孩子们给他们喜欢的人物写信，也可以使那些未读过他的童话故事给孩子们给他们本国的或传统的童话故事中的角色写信。

作为奖励，除了国际局颁发的奖状和邮票册之外，丹麦邮政将邀请第一名获奖者赴丹麦旅游，并于 2005 年 9 月在那里举行颁奖仪式。

丹麦邮政主管部门将于 2004 年 9 月初开通以下两个网站，向各国邮政、教育工作者和青少年打开安徒生神奇世界的大门：www.postdanmark.com 和 www.postogtelemuseet.dk。

所有参加比赛的作品都应通过本国邮政主管部门寄送到万国邮联国际局。一个国家只能推荐一篇作品。

以“我写信告诉你，我们青年人应该如何为消除贫困出力”为主题而组织的 2004 年比赛优胜者的名单将于 2004 年 7 月公布。

如要了解更多的情况，请登录我们的网站 (www.upu.int) 查阅国际少年书信写作比赛或与 Gisèle Laubli 联系 (gisele.laubli@upu.int)。

“EFIRO 2004”罗马尼亚集邮展览会： 通过邮票发展文化事业

万国邮联第 23 届大会东道国罗马尼亚邀请邮联各会员国邮政主管部门，参加于大会期间举办的

“EFIRO 2004”罗马尼亚集邮展览会。诚请各国邮政前来展出与展览会主题：“通过邮票发展文化事业”有关的邮票。

参加大会的各国代表可以很方便地参观集邮展览会，因为大会的组织者在议会大厦会议中心楼下 Constantin Brancusi 大厅里规划了 900 平方米的展览场地。罗马尼亚总理阿德里安·讷斯塔塞 (Adrian Nastase) 将于 2004 年 9 月 16 日为展览会揭幕。这个展览会是由罗马尼亚通信和信息技术部、罗马尼亚邮政、罗马尼亚集邮总公司和罗马尼亚集邮协会联合组织的，展览会预定在 9 月 30 日闭幕。在周末期间，还将为集邮爱好者组织两次邮票交流会。另外，罗马尼亚邮政还与其他两个国家联合发行两枚邮票；9 月 20 日与比利时联合发行的第一枚邮票将纪念雕塑家 Idel Ianchelevici 逝世 10 周年；9 月 22 日与中国发行的第二枚邮票的主题为漆器和陶器艺术。

“EFIRO 2004”罗马尼亚集邮展览会是罗马尼亚四大集邮展览会系列中的第三个展览会。第四个展览会将于 2008 年举行，庆祝罗马尼亚邮票发行 150 周年。第一个展览会是 1932 年在国王卡洛尔二世 (Carol II) 赞许下举办的；第二个展览会是 1998 年在当时罗马尼亚总统埃米尔·康斯坦丁奈斯科 (Emil Constantinescu) 赞许下举办的。

希望在“EFIRO 2004”罗马尼亚集邮展览会上展出邮票的各国可以通过电话或电子邮件与罗马

尼亚集邮总公司联系。电话：(+40 21) 336 93 92，电子邮件地址：office@romfilatelie.ro。

“POST-EXPO 2004”邮票展览会： 相聚布加勒斯特

一年一度的“POST-EXPO”邮政技术展览会今年决定移师罗马尼亚布加勒斯特，定在万国邮联第 23 届大会期间举行。展览组织者认为，选择这个地点是让人非常兴奋的，因为罗马尼亚身处东欧新兴市场的核心地带。

“POST-EXPO 2004”邮票展览会将于 9 月 23 日至 25 日在罗马尼亚展览中心举行。因此，参加万国邮联大会的代表们可以利用他们在罗马尼亚首都逗留期间，思考并确定他们在技术和产品方面的需求。100 多个大型企业已经预订了他们的展台，而且已经承诺以前所未有的规模展出邮政领域最现代的技术和业务。“POST-EXPO 2004”邮票展览会还将举行一系列技术研讨会，这将使参观者有机会接触众多的供应商和集成商，与他们探讨邮政行业的发展问题，以及确保邮政产业向前发展的革新和解决方案的应用问题。另外，鉴于去年所取得的成功，今年将再次进行邮政世界状况年度调查工作。调查结果将于“POST-EXPO 2004”邮票展览会开幕当天公布。

如要了解更多的情况，你可以从以下网站上查阅：www.postexpo.com。

本文法文版图片说明：

- 图 1. Nahir Tahir 同学的三维绘画作品展示了世界各地邮政投递的不同场景。
- 图 2. 瑞士邮政董事会董事 Dominique Freymond 先生 (左) 和万国邮联国际局局长 Thomas Leavey 先生向 2004~2006 年世界邮政日新的招贴画设计者 Nahir Tahir 同学表示祝贺。
- 图 3. 丹麦邮政的邮徽。
- 图 4. 童话故事中的人物。
- 图 5. 罗马尼亚集邮总公司于 2004 年 3 月 11 日以现代火车为主题发行了一套 6 枚邮票和一个小型张。这些邮票是罗马尼亚为万国邮联第 23 届大会所制定的邮票发行计划的一部分。邮票图案展示了下列火车：法国高速列车 (TGV)、欧洲之星高速列车 (EUROSTAR 联结巴黎和伦敦)、日本新干线 Shinkansen (“车速与子弹一样快”，所以英文名称为“bullet train”)、韩国高速铁路 (KTX)、德国城间特快列车 (ICE) 和西班牙高速火车 (AVE)。小型张邮票的主题是德国公司为罗马尼亚建造的“蓝箭”。
- 图 6. 布加勒斯特市罗马尼亚展览中心，“POST-EXPO 2004”邮票展览会所在地。

强化标准的制订工作

来自巴西的一批邮件抵达英国伦敦希思罗（Heathrow）机场。这些邮件立即进入皇家邮政网络，验关后，由英国邮政进行处理和投递。邮件的抵达、处理和投递自始至终进展顺利，没有遇到任何困难。巴西用电子方式确认邮件即将抵达伦敦，而皇家邮政也用同样的方式确认邮件已经接收并符合机械化处理要求。一切活动都是顺其自然地进行着，客户在规定时间内收到他们的邮件，不必操心邮件需要长途跋涉。

世界各地这种周而复始、与日俱增的作业是司空见惯的，也是最平凡的。但是，如果没有万国邮联为邮政业务所制定的近百项技术标准，许多邮件处理作业、邮件全球跟踪和投递作业就完全不可能像现在这样圆满。其结果，将会出现一片混乱。把一封普通的信件或一件包裹从一个国家寄递到另一个国家，即使利用最先进的设备器材，它的耗时也将是难以置信的。

“所有这些标准构成了一本真正的规范字典，它可以使各邮政领会掌握相互间交流的业务说明和其他信息，而不管各自的工作语言如何。”特快专递邮件业务合作机构主席 Alistair McRae 先生说，“邮件跟踪系统语言所使用的编码，可以使世界各国邮政对世界各地发来的信息一目了然，而且使用起来也非常得心应手。

业务的效率和质量

在各种不同的邮件处理和跟踪系统之间规定一种统一的交流语言，来确保业务的效率和质量：这就是万国邮联开发众多技术标准的实质所在；在大多数情况下，这些技术标准是与其他一些国际组织联合开发的。

即使是最早期的几项邮政标准也可以追溯到万国邮联创建之时——1874 年签署的国际条约本身对所有签字国邮政来说构成了一整套标准，例如使

用法文作为公共语文（各国邮政无论使用什么语文，都知道 AO 指的是“Autres Objets 其他函件”）。至于技术标准，它们相对来说是比较年青的概念。在 1989 年，计算机的大量使用促使各国邮政想要用电子方式互换数据和资料。由于世界各国使用的制式种类繁多，要使用能使大家看懂的方式交换各种电子信息，最重要的事情就是要制订能适用于所有人的技术标准。

就在这个时候第一批电子数据交换（EDI）标准面世。实际上，大部分电子数据交换（EDI）标准涉及各国邮政之间的国际邮件互换业务。这类标准包括业务处理进程中各部分的编码，例如邮件、容器、总包、集合发运、邮政机构、运输公司、国内和国际邮件处理中心。电子数据交换（EDI）标准信息用语提供了有关寄发邮政发出总包的组成以及寄达邮政接收总包等方面的资料。

由于有了万国邮联制定的标准编码和信息用语，每年得以跟踪的邮袋和信匣近 2500 万个。按邮件的件数来说，各类邮件算在一起，各邮政实行跟踪的邮件估计有 4000 万件左右。特快专递邮件占大多数，但挂号邮件、快递邮件和包裹的数量正在逐步增加。

自从实行标准化以来，邮政业务取得了巨大的发展。由于在各邮政运营机构之间采用了互换电子信息的方式，这个由全世界 127 个邮政组成的特快专递邮件业务合作机构，得以通过下列措施大幅度地改善了向客户提供的服务：制定了一项检查和评估规划以及一项按业绩支付报酬的计划，这两项依据就是从各邮政间互换的电子数据交换（EDI）标准信息用语中得出的。

对各种不同的业务都可以编制相关的电子数据交换（EDI）标准信息用语。例如，邮政金融业务也有自己的电子数据交换（EDI）标准信息用语。

2003年,使用这种标准信息用语传输的邮政汇票就有300 000张。到2004年底,这个数字有可能达到1 000 000张。为了优化邮件验关手续,还制定和批准了电子数据交换(EDI)标准信息用语的技术规范。

革命性

国际邮政公司(IPC)业务和技术经理 Ross Hinds 认为,用于创建鉴别编码的标准是最具有革命性的标准之一,这种鉴别编码在业内统一称为身份鉴别编码(ID-tag)。当一封信第一次进入机械化处理程序时,在信封背面的右下角就印上了小小的黑色或黄色荧光编码;任凭这封信到世界什么地方,这个小小的黄色荧光编码能确保邮政人员对它实行跟踪。这个编码是邮件的唯一鉴别编码,它是由邮政运营机构、相关地点以及第一次进入自动化处理程序的日期和时间等编码组成的复合编码。一项有关英国进口邮件的研究表明,估计有11%以上的国际信函已经用万国邮联鉴别编码作了标注。通过识读寄发邮政的鉴别编码,就可以评估出相关的业务质量,并可在自动分拣系统这一环节,检测出某些城市寄发的国际邮件发生延误情况的不正常原因。“多亏有了这个鉴别编码,我们才得以从澳大利亚的邮件处理机上检测出我们工作的缺陷,并及时予以调整,” Hinds 先生说。

实践中

正像万国邮联“标准化”规划小组组长 Jelto Stant 所解释的那样,邮政业务的技术标准经常发生变化,但始终根据明确规定的要求不断改进。一个邮政所推荐的任何一项新的标准必须有另一个邮政附议,并要经过严格的能充分证明其用途的试用程序。“只有在某项标准已被一组国家所试用,并确认可以付之实施的情况下才能被采纳。从来没有只经过理论实验就采用的。”

然后,这项标准必须在世界范围内找到市场。它不仅要为邮政部门服务,而且还要能为邮政行业所有参与各方服务。因此,随着邮政行业在欧洲和世界其他地方逐步实行自由化,对邮政业务制订严格技术标准的重要性也日益迫切。因为,从事邮政业务活动的经营机构的数量越多,就越需要对邮件的处理、跟踪和运递作业实行标准化,这样才能提供在客户看来是无可指责的优质业务。鉴于这个原

因,万国邮联才进一步向邮政行业的合作伙伴开放,邀请他们参加标准的制订工作。

努力寻求多方的合作

万国邮政联盟实际上与其他一些标准化组织和国际机构保持着非常密切的关系,标准化组织如同欧洲标准委员会(CEN)、国际标准化组织(ISO)和美国国家标准学会(ANSI)等,国际机构如同国际航空运输协会(IATA)、世界海关组织(OMD)和联合国组织等。

另外,万国邮联还与欧洲标准委员会(CEN)签署了一份谅解备忘录,后者负责制订与欧洲邮政行业放松管制相关的标准。尽管欧洲标准委员会(CEN)331技术委员会(邮政业务)主要的任务是为欧洲共同体所有国家制订业务质量标准,但它也开发一些技术性较强的标准。要使这些标准真正变得实用,它们能在世界范围内得到广泛应用就成了至关重要的事情,这时就需要万国邮联出场了。为了达到这个目的,谅解备忘录请这两个组织互相承认和批准共同关心的标准。谅解备忘录还规定双方互相授权可以公布共同制订的标准的文本。

欧洲标准委员会(CEN)邮政业务技术委员会主席、法国邮政的 Marc Sandrin 评价说,这种合作对两个组织都是有益的。“这种合作是很有益的,因为它使我们的资源得到共同的利用,而且使我们双方都变得更强大。对于欧洲标准委员会(CEN)来说,我们主要关心的是适用于欧洲共同体的标准,而万国邮联为我们打开了通往世界的大门。对于万国邮联来说,我认为与欧洲标准委员会(CEN)的联合加强了在标准化方面的合作,并使万国邮联在制订自己的标准和公布标准方面更加透明。

万国邮联还可以从欧洲标准委员会(CEN)在业务质量方面的工作中得到启示,有助于制订邮联自己的某些标准。例如,有关国际邮政地址所有组成因素的 S42 标准所以能产生,在很大程度上得益于欧洲标准委员会(CEN)研究得出的有关姓名地址组成因素的详细清单。在商业信函发展论坛和美国邮政的支持下,万国邮联邮政编码(POST*Code)小组制订的上述标准已于2004年2月获得批准;这项标准可以使寄件人根据每个寄达国特有的姓名地址书写规则,来确认国际姓名地址的格式。

邮政贸易协会(PostCom)的 Joe Lubenow 先生一贯积极参与这项标准的开发工作，他认为，对于已经拥有或正在编制邮件投递点邮政编码数据库的近 25 个国家的邮政来说，国际姓名地址书写格式标准将使它们的机械设备很容易明确地区分出有效地址和无效地址。另外，现在还要进行许多试验，并开发出其他一些姓名地址书写模式，以便这项标准能在全世界使用。14 个国家正在进行该项标准的完善工作。

加大标准的宣传工作力度

正像 Stant 先生所说的那样，一项标准本身只是一个建议，而不是一项必须执行的义务。因此，向各国邮政大力宣传技术标准，为它们采用这些标准提供方便成为今后工作的一大挑战。“迄今为止，

我们的工作是由小组制订各种标准，并对已有的标准进行修订。现在，我们必须向其他人宣传我们的工作，帮助他们理解标准的重要性。这个问题将列入布加勒斯特大会的议程。”

鉴于以上情况，在万国邮联的协定中开始列上了某些标准（例如在有关国际邮件处理中心的一项中提到了 S34 标准）；这样，对协定签字国来说，这些标准就成为强制性的规定。Stant 先生还很高兴地看到，像 Microsoft 和 Adobe 公司这样的技术行业巨头，已经开始承认万国邮联的标准，例如有关电子邮政签章的 S43 标准，以便在将来完善它们的软件。对万国邮联来说，这充分显示了对万国邮联工作成果的认可。

本文法文版图片说明：

- 图 1. 这些邮政技术标准在各种不同的邮件处理和跟踪系统之间规定了一种统一的交流语言，从而确保了业务的效率和质量。
- 图 3. 万国邮联“标准化”规划小组组长 Jelto Stant（中间）及其小组成员标准管理员 Christine Betremieux（左）和助理 Elizabeth Phelan。
- 图 4. 条码改变了大型零售、投递和分配等市场的面貌。

一项技术标准的产生过程

万国邮联成立了一个“标准化”行动小组(GAN),取代 1994 至 1999 年期间建立的技术标准化小组。“标准化”行动小组(GAN)制订和管理着越来越多的技术标准和电子数据交换(EDI)信息用语规范,以便改善各邮政之间的信息交流。另外,它还要制订以下领域的相关标准,例如电子数据交换(EDI)、邮政编码、邮政单式和盖销作业。

“标准化”行动小组(GAN)每年召开 4 次会议。它是从战略和战术高度来管理标准的制订和批准程序。专业的技术工作由各工作组来完成,其中 6 个工作组是负责特殊问题的常设工作组,例如具体的编码问题或电子数据交换(EDI)问题。其他一些工作组是根据需要成立的,它们的任务是处理与某些特定标准有关的提案。

当一个新的标准被提出时,这个标准的编制、试验和落实工作由一个已经存在的工作组来负责,或者委托给一个专门成立的特别工作组。随着工作的进展,相关标准就进入到不同的阶段,并冠以相关阶段的名称:阶段 P(待标准化的新领域)、阶段 0(工作文件)、阶段 1(标准草案)和阶段 2(已经批准的万国邮联标准)。所有已经批准的标准在以下两种出版物中公布:《万国邮联技术标准》和《万国邮联电子数据交换(EDI)信息用语标准》。这两种出版物有纸张版,也有光盘。

各国邮政和其他组织如果要获得万国邮联的标准,可以订购《万国邮联技术标准》和《万国邮联电子数据交换(EDI)信息用语标准》,这两种出版物有纸张版,也有光盘。

引发邮政行业革命化的五项标准

条 码

条码，一系列细细的小竖条，通常采用黑色，可以使用多种材质。它的出现极大地改变了大型零售、投递和分配等市场的面貌。邮政领域也使用条码，主要用于确定邮件和容器，确保对它们进行跟踪，并向客户提供有关他们邮件的递送情况。最近，又有一种二维条码。这种方形的二维条码是由相互交叉的条码组成，可作为邮政凭证。它的面积约为 2 厘米见方，可以容纳写在一张 A4 纸上的所有信息。

鉴别码 (ID-tag)

一封信一进入自动化处理程序就在信封背面打印上鉴别码 (S18)，这种鉴别码世界各国邮政的业务部门都可以识读。它是一种唯一的鉴别码，记录着邮件的原寄地、首次自动化处理的日期和时间，这样就可以评估出原寄邮政的业务质量。

电子数据交换(EDI)信息用语标准

电子数据交换(EDI)信息用语标准有 20 多条，可以使各国邮政极其迅速地用电子方式互换有关邮件、容器、总包、集合发运、汇票、验关、邮政机构、运输公司、国内以及国际邮件处理中心的各种信息。

国际邮政姓名地址书写格式

S42 标准列出了全世界认可的一个姓名地址所必须具备的所有组成部分。由于有了这个标准，一些大宗邮件客户可以正确地书写他们国际邮件上的地址，姓名地址书写格式专家则可以随时修订他们的软件，而各国邮政也可以调整他们的机械化分拣设备。另外，各国邮政还可以参照这项标准编制自己的邮政编码。最后，万国邮联将进一步关注 S42 标准，以便不断地充实邮政编码 (POST*Code) 的通用数据库。

数字邮政签章

面对各种电子业务突飞猛进的局面，万国邮联 S43 标准对应用电子邮政签章作出了必要的技术规范，这种经过认证的带有时间和日期的电子邮政签章，可以用于电子文件或文本。这样就可以保存各种数据，并对其进行存档，以便保证它在有司法争议时具有不可否认性。这项标准现在已经获得欧洲标准委员会 (CEN) 和结构化信息标准推动组织 (OASIS) 的认可 (请参阅《邮联》杂志 2004 年第 1 期)。

罗马尼亚邮政换新颜

为顾客营造一个更为宜人的环境、提供优质的服务和拥有一支积极性高、素质合格的职工队伍，这是罗马尼亚邮政为创建新的形象和品牌而力争达到的主要目标。如果再加上新产品和新业务的开发、财务状况的改善以及一个有商业头脑的管理团队，人们就可清楚地看出万国邮联第 23 届大会东道国的邮政经营者正把目光锁定在建设一个以商业原则为导向、用欧洲最高标准来管理的高效率的邮政企业上。

罗马尼亚邮政在以往的世纪里历经沧桑。第一个“邮政服务部门”开办于 1399 年，是当时传递官府往来文书的一个单位。在那个时代，城市和乡村还必须为官府的通信提供必要的马匹和车辆。1848 年革命后，传递邮件的驿站和马房一变而成了最早的邮局。从那以后，邮政服务经历了两次世界大战，1947 年共产党人的接管和尼古拉·齐奥塞斯库的专政（从 1965 年开始直到 1989 年的人民起义），在那阴暗的年代里，邮政与罗马尼亚其他公用事业一样，深受恶劣的经济政策的影响和压制，效率低下。

邮政的崭新时代

最初的主要变革始于 1990 年，那一年成立了一个邮电实体 ROMPOST TELECOM 罗马尼亚邮电公司。1991 年邮政行业与电信分离，罗马尼亚邮政成为了一个自主经营的公司。1992 年邮政业务按区域重组，1998 年罗马尼亚邮政组建为有限责任公司。2001 年 3 月，为了改变思路，本着“放开手脚”的原则把公司建设成一个具有活力的企业，任命了一个新的管理班子。

新生的罗马尼亚邮政面临的第一个挑战是如何通过改进服务质量和提高业务的可靠性来赢得客户的信任，使其成为邮政的忠实用户。于是邮政开始了改革，力图把自己改造成一个现代化的高效企业，既要履行其普遍服务的义务，又要在商场上驰骋并

有应对竞争的能力。新公司期望通过业务的发展为员工营造一个稳定的工作环境，通过不断的培训使他们明确工作目标，提高工作能力。目前的重点主要是看个人业绩的大小，而不是集体的效能。罗马尼亚邮政也认识到，为了应对所面临的挑战，它绝对必须更新落后的技术，必须具有多样化的产品和服务。

2004 年 1 月上任的罗马尼亚邮政总经理 Marius Macovei 说得很明确：“我们的发展战略是紧密围绕新技术的应用，来改进服务质量和引进新的业务。在这个日益走向开放的市场上，我们正力图通过开办一些像电子商务这样的新业务，来实现互换邮件量的增长。”

从数字看罗马尼亚邮政

罗马尼亚人口总数：	2 260 万人
邮政员工数：	33 228 人
邮政局所数：	7 189 个
邮件投递网点数：	750 万个
年邮件总量 (国际和国内全部业务)：	9 亿件

缩小差距

在这个拥有 2200 万人口，国土面积达 23 万平方公里的国家，有很大一部分地区处在偏远的农村，人口中各阶层之间的经济发展水平有着极大的差异。40%的人口仍生活在贫困线以下，人均国内生产总值约为 7600 美元。然而，教育普及率高达 98% 以上和近几年高于 4% 的经济增长率被看作是未来发展的良好基础。

罗马尼亚邮政期望通过服务的多样化和采用新技术来缩小各地区间在信息通信方面的差距。全公

司共有 10 个地区分部，41 个县局和 6 个专营机构，它希望在全国范围内实行统一的效率标准。

邮政网络自动化的工作正在取得积极进展。到 2004 年 4 月，已有 436 个邮局将能提供一整套的电子金融业务，例如西联 (Western Union) 汇款业务和欧洲金融转账业务 (EUROGIRO)。邮政也提供银行服务，这对于没有银行网点的乡村地区尤其重要。例如，用户可以在邮政银行 (BancPost) 开设储蓄账号或获得小额贷款。邮政还代理罗马尼亚电信 (Romtelecom) 和煤气公司 (Distrigaz) 的收费业务，代理养老金和社会保险金的发放。

此外，许多邮局还开办了网上电子业务。顾客可通过安装在 350 个邮局的计算机使用邮政网上通 (PostNetAccess) 业务，不久拥有这种装备的邮局数将达到 500 个。邮政还提供电子邮政业务，顾客可以通过电子方式收发信件，而且既可以发给电子地址，也可以发给住户地址。另外，随着邮政市场电子商务网站 (PostMarket) 的开通，用户们很快就可以在网上购买由多家供货商提供的商品。

为客户量身定做

罗马尼亚邮政控制着 60% 的国内快递业务市场。这些快递业务包括特快专递 (EMS)、优先邮件 (Prioripost)、特快邮件 (Ultrapost) 和空中包裹 (SkyPak) 业务。由于与 TNT 罗马尼亚公司和 EMS 建立了合作伙伴关系，其国际快递业务可以通达 196 个国家。

不久以前，邮件的跟踪定位系统还仅限于跟踪预先提出要求的包裹，但从 2003 年起已延伸到进口包裹、进口确认投递函件和特快专递邮件。邮政还希望不久的将来能开发一套国内跟踪系统，使用户能在企业网站上对自己的邮件进行跟踪和定位。

各企业还可以利用各种商业信函业务，用于推销公司自己的产品和业务 (Postmesager, Postmesager Plus 及 Infadress)。而 Casa de Expeditii 邮政物流公司则是一个提供仓储和物品订购服务，以及提供客户数据库服务和代收货价邮件服务的专业化分公司。

罗马尼亚邮政还管理着一个名为 “Fabrica de

Timbre” 的邮票印刷厂，尽管它主要负责邮票和集邮产品的印制，但它还生产宣传册、招贴画、记事本和年历。2003 年该印刷厂进行了改组并增加了现代的印刷设备。今天，印有 “Tiparit la Fabrica de Timbre” 的品牌 (表示由 “Fabrica de Timbre” 印刷) 已成为一种品牌，成为一个代表罗马尼亚优质印刷的代名词。

罗马尼亚邮政的宗旨：“一个公认有效率的邮政企业，它遵循商业原则和欧洲的最高标准，为企业和罗马尼亚居民提供便利的、质量/价格比较合理的服务。”

服务质量

那么，罗马尼亚邮政又是如何评价自己的服务质量呢？目前他们使用国际邮政公司 (International Post Corporation) 的 UNEXLite 系统监控国际邮件，而把万国邮联的持续监控计划应用在巴尔干地区的邮件。

UNEXLite 的检测结果表明，2003 年在罗马尼亚与 13 个欧洲国家之间的互换邮件中，有 54% 的邮件达到了 J+3 的投递标准，平均投递期限为 3.6 天。欧盟邮政指令中规定的投递标准是 85% 的一级邮件要达到 J+3 (速度指标)，97% 的邮件要达到 J+5 (可靠性指标)。万国邮联的监测结果表明，尽管罗马尼亚与巴尔干国家间的投递期限高于她与欧盟国家的投递期限，但仍在 5 个工作日之内。

在国内业务方面，正在应用一套投诉指标评估系统来评估服务质量。2003 年共完成了 100 多万件业务，收到的投诉刚超过 45 000 件，而其中只有 788 件投诉是应该受理的。在邮局的等待时间也在控制之列，目前的平均等待时间在 5 分钟 30 秒之内。

一个崭新的形象

作为接触客户的一线人员，窗口营业人员和负责投递的人员都要经过有关交流沟通、销售、促销和新技术等方面的培训。他们把人员培训看成是头等重要的大事，尤其是与客户的交流沟通及与客户关系方面的培训，这些都与企业新的品牌形象联系在一起，因此也纳入了正在进行的改革进程。目前，

各邮局正在进行机构改革，从现在起到 2004 年底，至少有 50 所邮局将要改变面貌。如果考虑一下罗马尼亚邮政拥有 7189 个局所，其中在城市的局所不到 1000 个，那么这样一个任务就不啻是一项壮举。投递员们将要领到新的制服，窗口人员则是第一次领到制服。

主管企业形象的 Paul Marin 处长这样说：“我们的目标是要给企业营造一个统一的、专业化的品牌形象，为我们的顾客和员工提供一个舒适宜人的，能满足顾客各种需要的环境。同时，我们也在改进我们的信息系统，优化我们的作业流程，加快我们的服务速度。”

一个半世纪以来，罗马尼亚邮政一向是公共服务行业的一员，过去一直被看成是一个提供“铁饭碗”的行业。那么她的 33 000 名员工现在又是如何看待崭新的罗马尼亚邮政呢？

Iuliana Iarca 女士是一位在特尔戈维什特（Targoviste）邮局柜台工作了十多年的营业员。她说：“我这个职业意味着安全和对未来的希望。我每天在与当地顾客接触的时候，我都把自己当成是促进罗马尼亚邮政发展的大使。人们都很信任我，我也尽最大努力回答他们的提问，为他们出谋划策。”罗马尼亚邮政 65% 的员工为女性。

邮政电信公司 POSTelecom

最近，罗马尼亚邮政决定抓住电信市场开放的有利时机，成立一个新的邮政电信公司——POSTelecom 公司。罗马尼亚邮政作为公司的主要股东，对其未来很有信心，因为所提供的价格具有竞争力而且服务质量优良。公司由一批合作伙伴共同管理，其中包括 5 家罗马尼亚公司和中国的中兴通信设备公司(ZTE)。POSTelecom 公司计划于 2004 年下半年开业，将提供多种电子通信业务：电子商务声讯台、RPV 及因特网接入服务、网站服务器托管业务和数据通信业务。目标市场主要锁定在城区用户，新公司期望在首批开通的 7 个城市中将吸引 50 000 个用户。但用户总数还要增加，有可能在未来 3 年内达到几十万。

公司注册资本为 300 万美元，最初 3 年投入的资金将近 1.5 亿美元，大部分资金将用于基础设施建设和设备采购。预计最初 4 年的收入可达到 1.37 亿美元，也就是说，POSTelecom 公司开通 2 年后即可实现自负盈亏。POSTelecom 公司计划于 2004 年底首次公开上市发行（IPO）。

尽管还难于对前景做出预测，但有一点是肯定的，那就是只要罗马尼亚邮政能实现自己的目标，沿着自己的宗旨前进，那么罗马尼亚邮政一定能旧颜换新貌。

本文法文版图片说明：

图 1. 2002 年罗马尼亚邮政创下了 1120 万欧元的赢利，比上一年增长了 4%。2002 年的营业收入为 1.23 亿欧元，而 2001 年为 9500 万欧元。

图 4. 许多邮局都能提供网上电子业务。通过安装在 350 个邮局的计算机，邮政网上通（PostNetAccess）业务可以向顾客提供互联网业务，而且拥有这种装备的邮局数不久将达到 500 个。

图 5. 罗马尼亚邮政总经理 Marius Macovei 说：“组织万国邮联第 23 届大会使罗马尼亚邮政有了一个在国际舞台上提高自己地位和突出公司形象的机会。”

罗马尼亚，一个令人惊喜的国家

万国邮联第 23 届大会东道国罗马尼亚是一个有着两千多年古老文化和悠久历史的国家。《邮联》杂志希望通过本文向大会代表们介绍一下这个国家的概况，她的许多方面还有待于人们去发现。

今天我们要看到的罗马尼亚只是从 1918 年起开始存在的，那时瓦拉几亚（Valachie）、摩尔多瓦（Moldavie）和特兰西瓦尼亚（Transylvanie）三省合并成了一个国家。但其历史可以追溯到更远的年代。

历史的回顾

特兰西瓦尼亚省西北部发现的岩画证明，这个今天已成为罗马尼亚一部分的地区，早在公元前一万年就有了人类的活动。公元前 3000 年，一些源于印—欧人种的色雷斯人（thracés）部落占据了这片土地；大约到了公元前 2000 年，这里又出现了色雷斯部落的一个特殊的分支，即有名的达契亚人（Daces）。西方文明史一般追溯到公元前 700 年，那时第一批希腊人来到黑海之滨定居。达契亚王国大约建立在公元前 70 年左右，一直延续到公元 106 年，这一年罗马人征服了这片土地。

在长达几个世纪的岁月里，历史上的瓦拉几亚省和摩尔多瓦省曾对奥斯曼土耳其人的入侵进行过顽强的抵抗，而特兰西瓦尼亚则受到哈布斯堡人（Habsbourg）、奥斯曼人和瓦拉几亚人（Valaques）的轮番统治。1881 年至 1947 年罗马尼亚是一个王国。最后一位国王在 1947 年逊位，罗马尼亚成了一个实行苏维埃体制的人民共和国。1965 年独裁者尼古拉·齐奥塞斯库取得政权，一直在位到 1989 年的起义。1991 年，罗马尼亚成为了一个多党制的共和国，实行市场经济和言论、宗教自由，尊重财产权。今天的罗马尼亚是一个实行两院制议会，即包括一个众议院和一个参议院的民主政体。总统由 4 年一次的普选产生，总理由总统任命。

罗马尼亚于 2004 年 4 月 1 日成为北约的一个成员国，她正在为 2007 年加入欧盟作准备。

持续的经济增长

几个世纪以来，罗马尼亚的经济主要依靠农业。30 年代的罗马尼亚是欧洲主要的小麦和玉米生产国之一，曾被誉爲“欧洲的粮仓”。尽管从 70 年代开始重工业明显地占据了优先的位置，但农业始终在经济中占有重要的一席，从事农业的劳动力占全国劳动力的三分之一。

当共产主义制度在 1989 年崩溃时，罗马尼亚仅有一个破烂不堪的工业基础，其生产远不能满足国家的需要。从 1990 年起的历届政府无不致力于使罗马尼亚成为市场经济国家的改革。由于 2000 年欧盟出口市场需求激增，使罗马尼亚得以走出三年的经济衰退。虽然 2001 和 2002 两年内世界经济增长放慢，但该国国内在建筑、农业和消费领域的活力依然不减，仍保持了 4% 的增长。然而，该国一直深受严重的贫困问题的困扰，40% 的人口生活在贫困线以下。

高山和沙滩

罗马尼亚国土上有着巍峨挺拔的高山，有连绵起伏的丘陵，有富饶肥沃的平原，也有着无数的湖泊和河流，以及由美丽沙滩环绕的海岸。

被称为特兰西瓦尼亚阿尔卑斯山的喀尔巴阡山高达 2500 米，覆盖着整个国土的三分之一。另外三分之一的国土是蜿蜒的丘陵和高原，那里蔓盖着丰硕的果园和葡萄园。其余的国土为富饶的平原，主要用于农业生产。森林面积占国土的四分之一，野生动物有熊、鹿、猓狍、岩羚羊和狼，是欧洲拥有最多野生动物的国家之一。

多瑙河流经 8 个欧洲国家后流入黑海，造就了这片地球上最辽阔、最迷人的湿润流域——多瑙河

三角洲。三角洲内属于罗马尼亚的地域已被联合国教科文组织 (UNESCO) 列为世界自然遗产, 它的范围达 550 000 公顷, 那里有 300 多种鸟类、160 多种鱼类和 800 多种野生植物。

罗马尼亚南临黑海, 海岸线长达 90 公里, 有几个海滩名列欧洲之最, 是旅游者向往的度假胜地。

国家的心脏和灵魂

除了这些自然资源外, 罗马尼亚还保留了许多其他的惊喜, 例如摩尔多瓦的彩绘修道院、马拉穆列什 (Maramures) 古老的传统建筑和特兰西瓦尼亚的神秘古堡。

罗马尼亚的乡村依然保留着一种浓郁的乡村文化, 传承着祖先遗留下来的一些传统, 它确实是国家的核心和灵魂。在青山绿野之间, 在半山林荫丛中, 隐约散落着一些欧洲保存得最完好、建筑风格独特的中世纪小城, 沿着狭窄的石子路小巷, 两边是一些年代久远的小屋。出于罗马尼亚人本能的、极强的自觉保护意识, 许多乡村博物馆里精心保存着当地的艺术和历史。

尽管罗马尼亚出过一些艺术大师, 最著名的当属现代雕塑大师康斯坦丁·布朗库西 (Constantin Brancusi), 但是罗马尼亚人特有的对人生的渴望, 那种近乎天真的把世界真正看成天堂的乐观精神, 似乎透过罗马尼亚农民的艺术和手工艺品得到了最完美的表达。小店里各种古董和高品位的手工艺品琳琅满目。最负盛名的手工艺品要数彩蛋、瓷器、木雕、手工编织品和地毯、刺绣、吹制玻璃器具以及传统面具。

居民

罗马尼亚有 2200 万人口, 由不同的民族群体构成。百分之九十的居民是罗马尼亚族, 其余属于匈牙利、吉普赛 (tziganes)、日耳曼、乌克兰、亚美尼亚、克罗地亚、塞尔维亚和土耳其等民族。

罗马尼亚 55% 的人口居住在城区。在罗马尼亚 263 个城市中, 超过 10 万人口的城市有 25 个, 超过 30 万人口的城市有 8 个。至于首都布加勒斯特,

她有 220 万人口。

罗马尼亚语属于拉丁语系, 由 31 个拉丁字母组成。大部分生活在城市的居民能用英语、法语或德语进行交流。最主要的宗教信仰是东正教(87%), 其次是罗马天主教(5%) 和耶稣教(5%)。

美味佳肴在罗马尼亚人的日常生活中占有重要的位置。由于受多种文化的影响, 罗马尼亚人的食谱以花样繁多而著称。咸玉米粥 “polenta” 是罗马尼亚人的一种传统食物, 食用时通常有多道佐菜。例如烤肉丸 “mititei”, 这是一种用绞碎的肉末做成的肉团, 烤熟后食用, 它在罗马尼亚是一种很普通的食物。罗马尼亚的葡萄酒生产也有着悠久的传统, 可以追溯到十五世纪, 有些老牌酒馆已有 300 年以上的历史。

罗马尼亚人素有热情好客的美名, 外国游客把他们视为世界上最热情的人民之一。

气候

罗马尼亚气候温和, 各个地区之间多有变化。万国邮联大会召开时正值初秋。在这个季节, 天气一般比较干燥和凉爽, 田野和树林都已披上了彩装。布加勒斯特 9 月份的平均气温最高为 25°C, 最低为 11°C。而在 10 月份, 气温会分别降到 18°C 和 6°C。

有用的网址

www.romaniatourism.com – 罗马尼亚国家旅游局官方网站, 包括一份设在某些国家的罗马尼亚旅游机构的名单以及一些有用的联系地址和小贴士 (英语)。

www.MTRomania.ro – 罗马尼亚运输、建设和旅游部网站 (罗马尼亚语、英语、法语、德语、西班牙语和意大利语)。

www.ici.ro/romania/ – 国家信息发展研究院网站 (英语和罗马尼亚语)。

如需了解更多的有关万国邮联第 23 届大会举办城市的情况, 请留意阅读下一期《邮联》杂志。

旅游目的地和景点

黑海海滨: 沙滩、古代遗迹、葡萄园和现代化海滨浴场。主要的海滨浴场有：马马亚 (Mamaia)、海神 (Neptune)、朱庇特 (Jupiter)、维纳斯 (Vénus)、Saturne 和曼加利亚 (Mangalia)。主要的海滨中心：康斯坦察 (Constanta)。

多瑙河三角洲: 航道、运河、湖泊、沼泽、森林和沙丘，野生动植物丰富，绵延数千公顷。主要的中心：苏利纳 (Sulina) 和 图尔恰 (Tulcea)。

喀尔巴阡山: 高高的山峰、小小村庄、壮观的岩石群和火山沉积土。主要的温泉：Durau、瓦特拉 (Vatra)、Dornei、博尔沙 (Borsa)、珀尔蒂尼什 (Paltinis)、Stana de Vale 以及塞梅尼克 (Semenic)。

摩尔达维亚: 布科维纳 (Bucovine) 南部建于十五世纪的彩绘修道院：沃罗内茨 (Voronet)、苏切维察 (Sucevita)、摩尔多维察 (Moldovita)、休默 (Humor) 及普特纳 (Putna)。

特兰西瓦尼亚: 布拉索夫 (Brasov) 的黑色教堂、布朗 (Bran) 城堡、锡比乌 (Sibiu) 的 Brukenthal 宫殿、德瓦 (Deva) 的 Hunedoara 古堡和锡吉什瓦拉 (Sighisoara) 的中世纪小城。

瓦拉几亚: 锡纳亚 (Sinaia) 的 Peles 和 Pelisor 古堡、坎皮纳 (Campina) 的 Iulia Hasdeu 古堡、Hurez 修道院、克拉约瓦 (Craiova) 的 Dinu Mihail 宫殿。

马拉穆列什: 木结构教堂、森林博物馆、锡盖图-马尔马切伊 (Sighetu Marmatiei) 的锡盖特 (Sighet) 犹太教堂、萨图马雷 (Satu Mare) 犹太教堂、Sapanta 公墓。

德古拉 (Dracula) 的传说

爱尔兰作家布拉姆·斯托克 (Bram Stoker) 小说中虚构人物德古拉伯爵的原型就是弗拉德·德古拉 (Vlad Dracula) 王子，绰号弗拉德·特佩斯 (“串刺王” 弗拉德)，是罗马尼亚历史上最著名的人物之一。生于特兰西瓦尼亚 (Transylvanie) 的锡吉什瓦拉城 (Sighisoara)，他在 1456 年至 1462 年期间成为瓦拉几亚 (Valachie) 的国王。他家族的族徽是一个魔头 (Draco-Onis)。“Drac” 一词的意义为“恶魔”。自从 1897 年小说出版以后，与王子有关的名字和城市就更加出名了。现在，旅游者可以在锡吉什瓦拉城 (Sighisoara) 他当年出生的住宅的餐厅里用餐，也可以在东喀尔巴阡山蒂胡察 (Tihuta) 山口按其城堡原风格修建的旅馆里过夜。

在小说中德古拉 (Dracula) 城堡位于特兰西瓦尼亚 (Transylvanie) 东北较偏远的地方。但对于旅游者来说，至少还有另一个德古拉 (Dracula) 城堡，那就是以布朗城 (Bran) 城名命名的布朗 (Bran) 城堡。然而真正的德古拉 (Dracula) 城堡位于南喀尔巴阡山的波耶纳里 (Poienari)，但它已经饱受岁月的摧残。

人们传说弗拉德 (Vlad) 埋葬在布加勒斯特市斯纳戈夫 (Snagov) 修道院，还传说在墓室里只发掘出一具战马的尸骸。所有一切还都是个谜！

本文法文版图片说明：

图 2. 布朗 (Bran) 城堡建于 1377 年，通常称为德古拉 (Dracula) 城堡。

行政理事会主席、经营理事会主席的访谈录

黄国忠（中国），行政理事会主席

Carlos Silva（葡萄牙），邮政经营理事会主席

2004年布加勒斯特大会将对行政理事会(CA)、邮政经营理事会(CEP)的权限、体制结构及议事程序掀起一轮新的变革，特别是要通过新的咨询委员会的建立来广泛吸纳行业合作伙伴的参与。万国邮联第23届大会将要选举产生这两个理事会的新成员和经营理事会的新主席。而行政理事会主席则将自动属于大会东道国罗马尼亚。《邮联》杂志就过去5年中邮政行业的变革对两个理事会带来的影响采访了行政理事会主席黄国忠先生（中国）和邮政经营理事会主席 Carlos Silva 先生（葡萄牙）。

黄国忠：邮政环境迅速变化已给行政理事会的工作带来了巨大的影响。邮政市场的开放促使邮政经营者更加注重他们的服务和客户，致力于生产力的提高。

这些变化促使行政理事会认真研究了万国邮联法规与世贸组织(WTO)规则的一致性问题，并加强了与该组织的沟通。理事会还研究了跨境互换局(BEE)所涉及的方方面面的问题，并为此通过了两项决议。咨询小组成员的参与使万国邮联改进了与行业合作伙伴的沟通，向外界敞开了大门。行政理事会对万国邮联的改革方案进行了长时间的研究，已批准了高级组(GHN)的最终报告，并将提交给大会。它还审议了“邮政主管部门”这个�的概念，也考虑了把邮政经营理事会改成邮政经营者理事会这样一个变革。这些都是 在邮政环境发生变化后所开展的工作，体现了行政理事会采纳新要求的姿态。我深信环境的变革将会继续为理事会的工作指引方向。

Carlos Silva: 1999年北京邮政战略确定的目标是要特别考虑在扩大市场开放度和增强竞争力等方面注入新的动力，把用户的需求放到优先的地位。然而这些新动力来势之猛却超乎意料，部分原因在于

新技术突飞猛进的发展。为了不落后于事态进展的步伐，经营理事会不得不改变了航向，把重点集中在有利于各国网络的互连互通和一些现实项目上，也就是说可以用这几个字来概括“让我们从头开始做起”。

经营理事会把精力集中于帮助各国邮政装备有效的工具去应对不断变化的环境要求。我们尽量分出任务的优先次序，以便获得立竿见影的效果。譬如说，在世界范围内改善服务质量使邮政经营者们能适应日渐开放的市场和不断加剧的竞争，更好地满足客户的需求。90%以上的会员国已经颁布了进口国际邮件的投递标准。新的端到端的持续评估系统的投入使用，将进一步给世界范围内的服务质量带来持久的改善。这里还应当提一下改善业务质量基金(FAQS)，由于经营理事会内部的协同努力，它以创纪录的速度投入了应用。几个数字很能说明问题：75%的发展中国家提交了改善服务质量项目，截止2004年5月末，已实施的项目约有200个。发展中国家改善服务质量，能使整个邮政网络从中受益。

万国邮联的账务清算(UPU*Clearing)系统是又一个应当提一下的例子。凡是连接到这个系统的国家也就具备了一个现代化的快速清算系统。经营理事会还成功地使发展中国家认识到邮政市场的总体演变趋势，认识到与外部经营者及客户加强联系的必要性。举办用户日和经营理事会论坛可以使邮政经营者、外部合作伙伴和客户们坐在一起，对在各领域中如何采取最佳措施各抒己见。

《邮联》杂志：北京大会以来，万国邮联发生了一些重大的变化，当高级组的建议经布加勒斯特大会批准后还将带来进一步的变化。你们对迄今为止的变化有何看法，未来的变革——特别是新的咨询委

员成立会后——将在多大程度上影响行政理事会和经营理事会的工作？

黄国忠：行政理事会在万国邮联改革方面的工作一直都是沿着北京大会指引的路线前进。改革体现了本组织适应邮政环境的变化和应对挑战的意志。

在绝大部分会员国表示满意的情况下，行政理事会于 2001 年批准了高级组的最终报告。高级组的建议是行政理事会下一步工作的一个良好起点。我们已对建议做了评估，有些建议已被采纳并付诸实施，例如接纳相关的私营行业部门以观察员身份参加行政理事会和经营理事会会议，以及赋予咨询小组更高的角色地位。

邮联进一步改革的大门是敞开的。当然改革是一个持续的进程。下一周期，特别是在咨询委员会成立后还将跨越另外一些更实质性的阶段，将会有越来越多的行业对手参与进来。这既是邮联历史上的一个里程碑，同时也使邮联朝着更加透明、更加开放的道路迈出新的步伐。万国邮联对邮政行业利益的代表性将得到扩大，而行政理事会也能更自由地研究万国邮联机构改革所产生的规章方面的问题，例如法规和规则的改编工作。

Carlos Silva: 我想所有的会员国将会承认，万国邮联有控制地逐渐向外部行业合作伙伴开放会收到有益的效果。很长时间以来，万国邮联，也就是经营理事会早已通过它们的联合委员会，例如与国际航空运输协会（IATA）和世界海关组织，以及通过世界集邮发展协会（AMDP）、商业信函发展论坛和“出版行业”行业小组，与不同的行业合作伙伴进行了开诚布公的对话。可以肯定的是，随着与邮政行业其他经营者展开更多的互动，万国邮联的活动范围还将得到扩展。

经营理事会已让咨询小组更多地参与到自己的工作中来，从 2002 年开始已经邀请咨询小组成员参加自己的年会，并允许他们以观察员身份参与经营理事会各机构的工作。但咨询委员会要能真正有效地参与万国邮联的工作，使这个委员会能有效地与邮联其他机构互动，则还需要一个较长的过程。譬如说，我们在咨询小组（未来的咨询委员会）成员的地区代表性方面还有待完善。我个人相信，

区域性邮联可在这一方面起到主导性的作用。

咨询委员会与邮联其他机构之间的互动问题也需要认真研究。围绕一些精心筛选的共同课题重新组合利益圈子将能增强协同力量，避免交叉重叠，有利于人力资源、财务资源和物质资源的充分利用。平衡行政理事会成员和经营理事会成员的参与也很重要，这样可以避免两个机构出面过多，应保证咨询委员会能完成他们的目标和使命。

《邮联》杂志：短期内邮联及其会员国会面临哪些主要的挑战？您认为他们是否已做好了准备？

黄国忠：主要的挑战在于保持和强化世界邮政网络的完整性。随着邮政市场的逐步开放和邮政改革力度的加大，有些经营者进行了商业化改革并通过收购、兼并和战略联合，开辟了自己的全球网络。所有这些都将有助于营造出一个更加开放、更具竞争力的环境。有些国家担心这样发展下去会损害万国邮联传统的内部合作框架，降低该组织的地位，甚至破坏邮政单一领域的原则。

随着万国邮联的开放，一些发展中的小国和最不发达国家对他们未来在组织中的地位感到担忧，他们怕被边缘化。因此对于万国邮联的作用，对于邮联如何保证世界邮政网络的完整性，如何通过有效的技术合作缩小工业化国家与发展中国家间的差距，还需要进行更多的研究。

越来越多的国家正在把经营功能与监管功能分离，而其中有很多国家还必须在普遍服务和市场开放之间找出一个折衷点。提供普遍邮政服务已成为一些政府计划的重心。万国邮联已就这个问题在操作层面和商业层面带来的影响完成了一些课题研究，但是我们还应当更近距离地研究一些监管方面的问题。各国政府和监管部门应当规范邮政市场，在保证向所有公民提供普遍邮政服务的同时，鼓励经营者们展开诚实的竞争。万国邮联在推广实践范例方面，在规范邮政市场方面提供协助和经验这一点上，可以起到关键性的作用。

万国邮联面对的另一个挑战是如何加强与世贸组织的关系，因为这项工作不仅会影响到万国邮联，也影响到各国的工作。其中一个最紧迫的问题

就是如何使终端费规定与服务贸易总协定中的最惠国条款取得一致。因此根本的问题是，我们要制订一套合理和公平的终端费系统，而且要继续重点关注那些与世贸组织有关的问题。

当然我们还面临着许多的挑战，我希望大会的辩论能让我们更清楚地认识到我们目前所处的环境。我坚信，大多数会员国正在开拓和发展多样化的业务，对环境的变革已经做好了应对的准备。

Carlos Silva: 2010年前万国邮联需要面对的最大挑战是如何有效地缩短会员国之间在邮政领域的差距。怎么办？把我们的工作排一个优先次序，集中力量办一些可以看到成果的事情。譬如说我们可以在邮政改革、改善普遍邮政服务、扩大邮政单一领域、提高服务质量和邮政安全、实行以成本为基础的快捷高效结算系统等方面投入更多的精力，我们还可以把工作重心再度集中到金融服务和邮政包裹等业务上。在我看来，这些业务代表着未来邮政的核心业务。

万国邮联作为全球标准的权威机构这一作用也同样应当得到加强，与此同时，我们也要有效地、持久地向会员国推广新的信息技术，对于发展中国家和最不发达国家，还应配合一些鼓励性措施。

面对这些挑战，我们是否已做好了准备？我想是的。各国邮政已不止一次地表现出了适应变化和接纳新技术的能力。但为了达到这一步，我们还是要依靠大家——我说的是大家——所有的会员国的积极参与。只有依靠所有会员国的承诺——无论在规则层面还是在操作层面上——我们才能取得实实在在的而且可以量化的成果。也只有当所有会员国观点一致，都要求向前挺进的时候，这样的参与才是我们能依靠的。因此，正是因为经营理事会全会把权力授予了它的管理委员会，才使我们不止一次地加快了决策的进程。这样的授权使经营理事会能够更直接、更积极和更专心致志地去完成自己的使命。

《邮联》杂志：在你们各自的任期内，有哪些是亮点，那些是弱点？

黄国忠：我认为，行政理事会圆满地完成了自己的

使命，特别是在万国邮联改革方面的使命。它批准了有关万国邮联未来的使命、结构、组成、财务和决策方式的高级组报告，为咨询小组平稳地转化为咨询委员会创造了条件。在财务方面，我们遵循了一个零增长的政策，并于2001年实施了第一个双年度财务规划预算。行政理事会在跟踪普遍邮政服务的标准方面，从规章和法律角度对跨境互换局的研究方面以及在推进技术合作方面都取得了很大的进展。

但是有些任务还没有完成，例如欧洲和美洲以外的世界其他地区在咨询小组内的代表性问题还有待措施保证。万国邮联与世贸组织之间的谅解备忘录还没有签署，世贸组织对邮联的观察员身份一直没有答复等。

Carlos Silva: 可以说是一段回味无穷的经历，无论是从个人还是从职业的角度来看，真可谓既增长了知识又催人奋进，尽管也遇到了不少困难。实事求是地说，困难反而比别的东西更令人振奋。每一件事都是要全力以赴才能做成，要满怀热情和信心。成功的关键在于团队精神，这种精神在经营理事会内部的不同机构都有体现。经营理事会推出的项目及即将提交大会的建议，都可证明万国邮联在世界邮政舞台上的重要性及其存在的价值。另外一个积极的方面是行政理事会和经营理事会之间的良好合作，特别是当某些领域工作发生交叉重迭的时候。本着万国邮联共同的使命，两个理事会一向都做到了恰到好处平衡，相互间有着良好的沟通和协调。

《邮联》杂志：你们对布加勒斯特大会有何期待？

黄国忠：作为万国邮联在21世纪的第一届大会，布加勒斯特大会当然有着重要的象征性意义。但她也要处理许多头等大事，特别是要批准未来几年的世界邮政战略。我有信心，我也不怀疑大会将对行政理事会过去5年的工作给予积极的评价，并批准它提交的报告。

大会议程中最重要的议题将是批准高级组的报告和成立咨询委员会。万国邮联这一结构性变化将对其工作产生深远的影响。这届大会也将比以往的大会更为开放，因为这是第一次邀请外部经营者

以观察员身份参加大会，他们有机会为邮联的工作作出贡献。

与以往的大会相比，布加勒斯特大会为缩减开支已在相当程度上作了简化。会期压缩到了 14 个半工作日（北京大会是 17 个半工作日），文件和决定的数量——修订法规的决定除外——也有了相当程度的压缩。这些措施都有助于使布加勒斯特大会和今后的大会更为合理。

Carlos Silva: 每一届大会都是万国邮联历史上的一个重大转折，我相信第 23 届大会也不会例外。将要举行一些让最高层“换岗”的选举。然而，在现任总局长和副局长领导近 10 年来所完成的工作已使万国邮联具备了迎接新挑战的一切必要手段，而且，将继续往开来。

除了要对新的终端费系统，这个无疑将引起激烈争论且需多次互相妥协才能做出相关决定外，跨

境互换局问题也将引起管制者和经营者们的极大关注。大会将会要求万国邮联在这个问题上采取明确的立场。新的国别分类和成立咨询委员会也毫无疑问将成为大会辩论的焦点。

有关包裹进口陆路运费应得部分新办法的建议也不能忽视。这些建议反映出一些国家已经意识到了夺回这个重要市场的必要性。本届大会另外一些重大议题是希望能给国际函件制订出一个最低的质量标准，以及讨论改善服务质量基金的未来。

我期望新的世界邮政战略论坛的架构能鼓励会员国更踊跃地参加辩论，使我们能更好地确定和估价未来的工作，定出任务的优先次序。布加勒斯特大会正好是在相当一部分邮政市场将要完全开放的前景下召开，这件事的本身也非常重要。这也可以促使我们集中力量讨论一些核心的问题，一些我们必须回答的问题。

地区顾问 Vinod Dhamija 生活中的一天

Vinod Dhamija 永远也不会忘记 2002 年他去阿富汗的一次出差。这是他作为万国邮联亚太地区顾问的第二次出差。在印度邮政工作了 31 年之后，他于该年 2 月开始了此项工作。经过几个月的努力，通过大使馆和联合国开发计划署与阿富汗邮政负责人进行联系之后，他终于能从巴基斯坦登上了联合国的飞机，来到了这个饱受战争蹂躏的国家。他悲伤地回忆起，“喀布尔机场一片荒芜，飞机的残骸散落遍地。”眼前的景象让他感到不安，除了一张手写的请柬邀请他实地考察邮政外，他甚至没有进入这个国家的签证。

但是，人们正在等待着他的到来，这使他重新有了信心。联合国开发计划署办事处为他进入该国提供了便利，在对安全情况作了简要介绍后，他被安排住进了旅馆。他终于开始了为期 5 天的出差工作，他必须收集必要的信息，以起草该国邮政业务的全面重建方案。尽管没有这个国家的签证会使他有些忧虑，但联合国开发计划署办事处负责这一问题。

抛开这些忧虑，Dhamija 先生已开始评估受战争摧残的邮政系统，基础设施完全遭到破坏，分拣中心的一些员工坐在地上等待工作，他们甚至没有自行车或小货车来投递接收到的数量极小的邮件。对 Dhamija 先生来说，这是令人悲哀的一幕，他记得战争之前，阿富汗邮政曾经享有很好的声誉，但那是在塔利班掌握政权并解雇 70% 的员工之前的事了。

最后，Dhamija 先生终于编写了一份帮助阿富汗邮政进行重建的多年项目。万国邮联拨付 100 000 瑞士法郎，而且，在国际协定的框架下，许多国家，如中国、法国、印度、伊朗、日本和巴基斯坦均提供了设备、技术和实物援助以及培训方面的援助。该项目有望在今年年底完成。

出差、出差、还是出差

对于万国邮联的大多数职员来说，这样的条件远远不是正常的工作条件。但是对于地区顾问、万国邮联参与现场工作的大使们来说，这样的场景是他们每天工作的一部分。

Dhamija 先生是 7 个地区顾问之一，他们分别常驻在贝宁、哥斯达黎加、埃及、圣卢西亚、斯洛伐克、泰国（Dhamija 先生的基地）和津巴布韦，负责世界上某一指定的地区。他们的工作主要是在现场评估对技术援助的需要，并以多年综合项目(PIP)的形式对发展中国家和最不发达国家给以援助。这种援助是以在万国邮联与受益国之间签订发展合同的形式确定下来的。他们的服务由万国邮联日常预算中的经费来支付。但也有额外的专项自愿捐款用于资助他们在特定领域的工作，包括培训在内。

Dhamija 先生负责的地区包括 36 个国家，其中 13 个属于最不发达国家，他对这个地区大大小小的机场都了如指掌。与旅行箱为伍，是他工作的重要组成部分。2001~2004 年间，这 7 位地区顾问完成了 305 项任务，并为 126 个国家拟定了国别项目和地区项目。有些任务需要用 4 个多月的时间来进行筹备，就像 Dhamija 先生在缅甸的项目那样。

自从担任地区顾问以来，Dhamija 先生已为 43 个国家拟定了 18 个项目。他会告诉你，这项工作是一个挑战。在有些国家，技术知识严重匮乏，与其他国家没有联系，获取信息的渠道很有限。缺少数据库通常给评估邮件业务量和收入的任务带来困难。不止一次，Dhamija 先生要坐下来同邮政官员一起，手握铅笔进行计算。“一旦你来到这些国家，你就得研究这里的邮政体系，但是他们当中的大多数都没有支出、业务量和收入的统计数据。然而，这些资料对于评估有关小货车、自行车、其他设备以及培训方面的需求都是不可缺少的。”

Vinod Dhamija 认为他的工作是有意义的。他很看重思想的交流以及为邮政的改革和发展、为扩大普遍服务所做出的努力。“人们特别热情，这使我感到很高兴。他们准备采用处理邮件的新技术和新方法，这是重要的一点。即使在最小的岛国，竞争者也都在那里伺机而动，从无序的市场中获得更多的好处”。

地区顾问不断变化的角色

从 1991 年设立地区顾问以来，它的功能正在不断演变，且其数量在各届大会之间不时增增减减。多年综合项目仍然是地区顾问工作的焦点，但他们现在越来越多地被责成从事与改善业务质量基金相关的项目。这样，他们为许多这类项目的实施，尤其是地区项目的实施作出了贡献。2002 年和 2003 年，在他们已经完成的任务中，有 47 项是帮助考察过的国家编写改善业务质量基金项目的申请材料。

Vinod Dhamija 在亚太地区取得了很大成功。由于他的出色工作，再加上中国和新加坡把各自的改善业务质量基金的额度捐赠给邻国这样的慷慨之举，两个重要的地区项目得以实施。这两个地区项目的目的是通过在亚洲的 8 个最不发达国家、太平洋地区的 5 个最不发达国家和 4 个发达国家建立简化版的万国邮联国际邮政系统，来改善这些地区的国际邮件系统。参与国用各自的改善业务质量基金的资金来支付 20% 的项目费用，而新加坡邮政和中国邮政提供其余资金。其中有一个项目，仅仅在改善业务质量基金托管理事会开始讨论这个项目

的前几天，Dhamija 才拿到各国签署的确认自己作为发起人参与该项目的文件副本。“当文件以传真方式传过来的时候，我真正有了成就感”，他如释重负地回忆说。

关于纯粹属于改善业务质量基金的项目，Dhamija 回想起来感到最得意的还是朝鲜民主主义人民共和国的项目。2002 年底，在对这个国家进行考察时，他坚定地认为，缺少适当的运输工具是改善平壤与其他地区城市之间邮件运输的一大难题。根据考察的结果，他起草了一份业务质量发展计划并提出了城市间邮件运输项目的建议。大韩民国同意使用其改善业务质量基金的额度，来帮助北方邻国购买 19 辆汽车并在曼谷亚太邮联培训中心培训 10 名邮政官员。“由于存在着政治敏感性，所以必须有外交技巧和耐心，” Dhamija 补充说。

地区顾问参与现场工作问题将在布加勒斯特大会上再次进行讨论。有些会员国家认为万国邮联在世界各地具体参与工作的费用太高，并提出其他一些方案。但是，2003 年 12 月进行的一项调查显示，80 个国家认为，在全世界各战略地区需要保留地区顾问，并且认为他们的工作是十分有价值的。

Vinod Dhamija 将重返阿富汗来评估 2002 年制订的多年综合项目的成果。毫无疑问，这一次，他会比较轻松地得到进入这个国家的必要文件。而上一次，在他离开阿富汗回国的前一天，才终于得到了签证。

本文法文版图片说明：

图 1. 亚太地区顾问 Vinod Dhamija。

图 2. 凌晨 5 时，Vinod Dhamija 在迪拜国际机场等待中转去伊朗的班机。

图 3. 由执行副主席 Gyu Tae Lee (左) 率领的韩国邮政代表团在曼谷办事处会见 Vinod Dhamija。

图 4. 万国邮联的地区顾问(自左至右): 泰国的 Vinod Dhamija、斯洛伐克的 Jan Masák、圣卢西亚的 Herbert Niles、贝宁的 Laurent Boncougou、埃及的 Négib Boularès 和哥斯达黎加的 Guillermo Ronderos。缺席：津巴布韦的 Francis Chengula。

图 5. Vinod Dhamija 的办事设在亚太邮联总部内。从照片上看，他正在与本国准专家 Prapasri Reopanichkul (左) 和秘书 Prapapan Dee-iam 开会。

波罗的海邮政联盟(BPU)

波罗的海邮政联盟由 3 个波罗的海国家组成，它们已于 2004 年 5 月 1 日加入欧洲联盟。根据可靠的市场调查显示，自 1991 年以来就活跃在欧洲邮政市场上的爱沙尼亚、拉脱维亚和立陶宛 3 国，目前具有 14% 的增长潜力。对于波罗的海邮政联盟的 3 个成员国来说，加入欧洲联盟是否意味着新的挑战，针对这个问题，《邮联》杂志采访了波罗的海邮政联盟秘书长 Jonas Salavėjus。

Jonas Salavėjus：波罗的海 3 个国家的邮政规则已经按照欧洲邮政指令逐步进行了改进和协调。各国邮政已经采用了一些诸如电子邮政签名技术这样的新技术，并开办了快递业务，以期弥补邮件数量的减少。尽管如此，服务质量仍然是主要焦点，特别是在市场中引进竞争企业以后。现在，波罗的海邮政联盟向其成员国提供了制订共同邮政战略所必需的工具和交流知识的平台，以便增强企业应对变革的活力。

《邮联》杂志：波罗的海各国邮政都在改善业务质量基金的框架内开展项目，已能预见到结果吗？

Jonas Salavėjus：波罗的海邮政联盟在这些项目中充分起着协调者的作用：爱沙尼亚邮政和拉脱维亚邮政已经在塔林和里加的互换局安装了业务质量检查测定设施，以便准确地控制邮件的处理时限。结果令人非常满意。立陶宛邮政也刚刚选择了一家公司，为其国内和国际挂号邮件的条码信息系统提供设备和软件。这一计划将加快挂号邮件的处理，减少差错数目，并便于寻找丢失或查询的邮件。所有这些措施的目的都是为了更好地满足客户的需求，在向竞争开放的邮政市场中占据有利地位。

成立时间：1994 年 **总部**：维尔纽斯（立陶宛）
成员数目：3 个
改善业务质量基金项目：
 爱沙尼亚：建立邮件交寄和投递的监控系统。
 立陶宛：国际和国内挂号邮件条码信息系统。
区域项目：检查和测定波罗的海国家（拉脱维亚和爱沙尼亚）的邮政业务质量。

本文法文版图片说明：

图 1. Jonas Salavėjus 的照片。

图 2. 波罗的海邮政联盟的标志。

欧洲公共邮政经营者协会(PostEurop)

欧洲公共邮政经营者协会（欧洲邮政）最近举办了第一期欧盟现行法规培训班（ACTIN），目的在于向中东欧国家（PECO）邮政经营者提供它们为符合欧盟现行法规（现行的欧盟邮政法）所必需的实用知识和工具。第一期培训班已于 2004 年 3 月举办，其他培训班将在年内举办。

对绝大多数欧洲公共邮政经营机构来说，承担起义务来实施欧盟邮政指令所规定的邮政服务质量标准是一项挑战，因此《邮联》杂志就这方面已经采取了哪些措施采访了欧洲邮政秘书长 Marc Pouw。

Marc Pouw：欧洲邮政已经推出了几项旨在提高这一地区成员国运营水平的规划。去年完成的东欧国家计算机辅助邮政（CAPERS）项目就是一个很好的例子。它使大约十几个东欧和地中海沿岸国家得以建立起一套先进的预先通知系统，通过一些标准信息交换来确定邮件容器的行踪。

《邮联》杂志：在欧洲邮政和欧洲邮政规章委员会（CERP）在杜布洛夫尼克（Dubrovnic）联合召开的全体会议期间，欧洲邮政准备了一些将向布加勒斯特大会提交的提案，您能详细地谈谈这些提案吗？

Marc Pouw：我们准备了 250 多个提案，主要是关于终端费、邮政安全、新技术的应用和万国邮联的使命。我很高兴地看到，43 个欧洲公共邮政经营者以及所有与会的立法机构，尽管他们所遵循的战略差异很大，但仍然能够就即将提交万国邮联大会审议的大多数关键问题寻找到共同的立场。今年 9 月，欧洲邮政希望与其他各大洲的邮政机构和区域性邮联一起寻找能够达成一致的领域。

成立时间：1993 年 **总部**：布鲁塞尔（比利时）
成员数目：43 个
目标：为整个欧洲邮政网提供舞台，并结合科技发展的最新成果协助各成员国制订新的经营方式。
网站：www.posteurop.org

本文法文版图片说明：

图 1. 欧洲邮政秘书长 Marc Pouw。

图 2. 欧洲邮政的标志。

塞尔维亚和黑山 兹雷尼亚宁 (Zrenjanin) 邮局

塞尔维亚邮政已有 164 年历史,这是从 1840 年 6 月 7 日贝尔格莱德 (Belgrade) 第一所邮局开业算起。今天,塞尔维亚邮政经营者——“Srbija”邮电通信公司是一个现代的公共企业,有 1500 多所邮局,18 000 名员工。邮件投递地址 300 多万个。

塞尔维亚邮政网络中最有成效的邮局之一是兹雷尼亚宁中心邮局(23101 兹雷尼亚宁 1)。首先需要指出,在塞尔维亚和黑山共和国内,有两个独立的公司提供邮政业务,即黑山邮政和“Srbija”邮电通信公司。它们共同组成了南斯拉夫邮电共同体。

从数字看塞尔维亚邮政

员工人数:	17 955 人
邮政局所数量:	1516 个
分拣中心数量:	18 个
自动分拣中心数量:	2 个
年投递邮件数量:	2 亿

兹雷尼亚宁位于贝盖伊河 (Begej) 沿岸富饶的巴纳特 (Banat) 平原,有着温和的大陆性气候。该城有丰富的文化和历史遗产,古时候的名称叫做 Welki Bečkerek。第一所邮局于 1737 年开业。那时,这个城市属于奥匈帝国的一部分。今天,兹雷尼亚宁是一个现代的行政、农用工业、文化和教育中心,并且是重要的公路、水路和铁路网的交通枢纽。

邮局,平等的象征

兹雷尼亚宁邮局是塞尔维亚的一个州邮政局,负责 54 个村庄和 225 000 居民的邮政服务。兹雷尼亚宁市大约有 25 个不同的民族。大多数是塞尔维亚人,其他还有匈牙利人、罗马尼亚人、斯洛伐克人、罗马人、保加利亚人和鲁塞尼亚人。而且,有 5 种官方语言。“作为公共机构,邮政在这一地区起

到了重要的纽带作用,保证平等地对待全体公民。兹雷尼亚宁市的居民大约有 80 000 人,中心邮局为 28 000 个住户、约 2 000 家企业和机构投递邮件。多年来,人们一直信赖邮政,这不仅表现在提供直接服务方面(邮政在支付账单业务方面居于领先地位,在其窗口办理的业务超过 50%),而且也表现在代表国家公务关系方面,业务经理 Tibor Heslenji 说。

从接收到分拣,均在现场办理

中心邮局大楼地处 Mihajlo Pupin 大街 1 号,这条街道是以传递电话信号的线圈发明人的名字命名的。发明人 Pupin 的浮雕纪念牌挂在主要入口处。大楼里有营业大厅、投递部门、邮件处理中心和邮政银行。100 名员工为来到邮局的用户办理各种业务。大多数员工有大专以上学历,有些受过大学教育。兹雷尼亚宁邮局的全体员工都是“Srbija”邮电通信公司工会的会员。

有 38 名员工在营业窗口工作。在 18 个窗口中,有 4 个办理邮政储蓄银行的业务,1 个办理“Srbija”电信公司(国内固定电话和移动电话经营机构)的业务。除了提供金融业务、邮政函件业务和邮政包裹业务外,邮局还销售多种产品。由于安装了新的系统,缩短了用户等候时间,改善了服务质量,用户通常在 10 分钟之内即可办理业务。为了减轻中心大厅的工作压力,人们对大客户能上门去收取邮件。由于引进万国邮联国际邮政系统 (IPS),塞尔维亚邮政不久将对邮件进行跟踪和定位。通过查询中心和营业窗口可以进入互联网了解有关邮件的运递信息。

“我已经在邮政工作 5 年了,” Snežzana Mrgić 说。在营业窗口工作 2 年,并在邮政服务部门工作 2 年多,2002 年 11 月她担任了兹雷尼亚宁邮局的局长。“我相信会有更多提升的机会。质检员把出现的主要问题告诉我,根据需要,我直接和员工交谈。我努力通过树立榜样调动职工的积极性。我知道,平平常常的接触会使有些人产生失落感。邮局的工

作并不总是很容易。我努力作到具有职业水准、遵守时限和友好地对待用户。遇到争论，我耐心倾听、解释公司的立场。如果他们是对的，我就支持我的员工们。工作中我最关心的就是安排好业务工作，努力提高业务量和营业收入。”

质量和礼貌

大部分营业窗口的员工都毕业于邮政学院；在那里，他们学到了知识，也学会了独立工作。在实习阶段，他们能够熟悉基本操作并在继续培训中学习新的业务和使用新的设备。举例来说，去年，所有塞尔维亚邮政营业窗口的员工在举止行为和沟通交流方面都受过培训，投递员也将接受类似的培训。

Zorica Vasiljev 有 17 年的邮政工作经验，她首先在投递部门工作，之后转到营业窗口工作。目前，她负责办理金融业务，一天平均要为 230 名用户服务。“有时对待老年用户需要有耐心，他们对事物有自己的看法，而年轻人对新的办理程序更容易理解。我对所有人都按职业标准来对待，我总是微笑，尽最大努力提供优质的服务，以赢得新用户的信任，确保他们能再来，使他们成为邮政的忠实用户。我喜欢我的工作，虽然日复一日，但每一天都不一样”。

在营业窗口的后面，各个业务部门还有一个工作间，供他们进行分类、准备、检查和核账之用。这些工作在上班前 1 小时开始，下班后 1 小时结束。兹雷尼亚宁邮局有 9 个质检员。他们监督和检查营业窗口、投递部门和储蓄窗口的工作。作为质检员，要有很强的业务能力，丰富的工作经验、出色的领导能力和积极开朗的性格。质检员应有的工作态度是指导性的，而不是命令性的，因为他们每天直接与用户和员工打交道。

日常投递和特殊投递

Izo Rujević 是邮政运输部门负责人，管理投递作业，他手下有 33 名员工，其中 4 名是妇女。每

年大约将 100 万邮件投递给兹雷尼亚宁居民。由于道路平坦，投递员用自行车、小摩托车或汽车进行投递。投递时间从 8:00 到 19:00，投递邮政函件（平常函件、挂号函件和保价函件）和邮政包裹，同时还进行特殊投递。投递员分别负责 26 个地区的投递工作。兹雷尼亚宁邮件处理中心负责处理兹雷尼亚宁和基金达（Kikinda）两个州邮政局的邮件，即总共 100 多所邮局。22 名员工负责邮件的整理、分拣、在操作平台上交换单据、发运和分类工作。几个数字可以说明所完成的工作量。所有邮局每天平均向处理中心发送 87 袋邮件，而处理中心每天向各邮局发送 95 袋邮件。1950 年，在前南斯拉夫的历史上，兹雷尼亚宁邮局是第一个按字母顺序分拣和投递邮件的邮局。“即将安装的新的邮政编码系统，将能使邮件按单元和街道进行更细的分类，”Izo Rujević 说。

27 岁的 Ivica Stankov 从事投递工作 3 年了。“我从技术学校毕业，并拿到了驾驶证”，他说：“我父亲告诉我广告上有空缺的投递员岗位。在富有经验的同事的帮助下，我知道了该如何工作。我所在的部门负责全市的投递。我一天投递 3 次。平常投递工作体力消耗很大，因为要用自行车承载很重的邮件。相反，特殊投递，例如现金投递，那是要使用单位的车辆进行投递的。这种投递由于肩负安全责任，精神上承受的压力更大。我努力用积极的态度对待我的客户，我们的客户 40% 都是常客。最重要的是要了解这个地区的情况并严格遵守规则。耐心和专心也是很重要的。因为充满生机，这项工作对年轻人来说是富有挑战性的。我雄心勃勃，想把邮政作为我的事业。”

兹雷尼亚宁中心邮局的收入占兹雷尼亚宁州邮政局总收入的三分之一。全体员工努力提高生产力，并采取人性化服务，全力争取有效地满足该地区不断增长的需求。

塞尔维亚邮政供稿。

本文法文版图片说明：

图 1. 兹雷尼亚宁州邮政局经理 Tibor Heslenji。

图 2. 塞尔维亚邮政每年投递 2 亿件邮件。

图 5. 投递员 Ivica Stankov 认为他的工作富有挑战性并充满活力。

奥林匹克运动会和集邮：“更快、更高、更强”

集邮对奥林匹克运动会贡献很大。108 年以来，奥林匹克邮票一直是在全球普遍传播奥林匹克理念的最佳媒介。

今年，奥林匹克运动会回到了它的起源地希腊，回到了它的诞生地雅典。

一段简要的历史回顾告诉我们，奥运会与集邮的合作同奥林匹克运动会的历史一样悠久。

经济联系

1892 年，古希腊的崇拜者皮埃尔·顾拜旦男爵（Perre de Coubertin）发出呼吁：复兴世界体育运动，恢复奥林匹克运动会。两年以后，奥林匹克运动会正式恢复，在奥林匹克理念的诞生地举办第一届现代奥林匹克运动会的建议被采纳。这个曾经目睹奥林匹克运动会消失的国度，如今又再次看到了奥运会在自己的国土上重新举办。

在第一届奥运会召开的前一年，希腊政府遇到了财政困难。希腊的 2 个集邮爱好者建议发行一套 12 枚的纪念邮票，400 000 德拉克马（drachmes）的收入将划给奥运会组委会，用于完成击剑、射击、自行车和游泳等场馆的建设。这 12 枚一套的邮票在 1896 年 3 月 25 日发行，即第一届现代奥运会开幕的日子。这些邮票宣告了奥林匹克运动会的重生，并成为奥运会的第一个“赞助商”，建立了集邮与奥运会之间的经济联系。

今天，奥林匹克邮票仍然是深受奥运会组委会、各国国家奥林匹克委员会以及各类与奥林匹克运动有关的活动所欢迎的一项收入来源。

历史与文化的联系

自从 1896 年以来，一直不断地发行了奥运会纪念邮票，这对集邮爱好者和运动员来说，构成了一幅完整而生动的有关古代和现代奥林匹克运动

的历史画卷。当然，由于奥林匹克邮票所具有的历史和文化内涵，每一届奥运会都会吸引新的集邮爱好者加入到这个行列。

图案、人物和每一枚邮票所蕴涵的历史，邮戳或盖销戳记，都构成了纪念奥林匹克的一部分。无论是对古代奥运会还是对现代奥运会，没有其他任何物品或载体能如此之多地囊括了奥运会的方方面面。

1896 年雅典奥运会汇集了 14 个国家的 241 名运动员，参加了 43 个项目的比赛。第一套奥运会邮票共有 12 枚，展示出 8 项设计：摔跤选手、Myron 的“掷铁饼者”、泛雅典体育场、Paionius 的胜利，雅典卫城和帕台农神庙等，都诠释了古代奥林匹克运动会。今天这些邮票都是无价之宝。如今为人所知的最为齐全的奥林匹克邮集在洛桑奥林匹克博物馆展出。

第 28 届奥运会

为了迎接 2004 年奥运会，希腊邮政（ELTA）推出了一项庞大的集邮计划。集邮爱好者将有幸看到至少 18 套邮票。奥林匹克是专题集邮爱好者喜爱的主题。希腊应该成为一个典范，它从 1932 年起毫无例外地为每一届奥运会发行邮票。

2004 年奥运会邮集的第一套邮票发行于 2000 年 11 月，其主题是回顾奥运会的起源和相关的传统。这些邮票集中展现了古代和现代希腊艺术家的想象力。它们重新点燃了原始奥运会的精神和理念，重新唤起了奥运会与人道主义和文化之间的联系，这些都是所有体育运动不可分割的组成部分。各套邮票都有助于继承古希腊艺术的独特之处，弘扬奥林匹克和世界大同的精神。

集邮小型张展现了奥运会各体育场馆，其中泛雅典体育场就是一个很好的例子。为举办古代奥林

匹克运动会，泛雅典体育场早在公元前 330 年就建成了，1895 年又进行了重修，在那里举办了希腊人最看中的比赛：马拉松。雅典人高度热情地举办了 1896 年奥运会，当神话般的希腊长跑运动员 Louis Spyridon 赢得了马拉松比赛时，他们的支持获得了

最好的回报。这一幕极具象征意义：自由、神话和希腊的复兴。1896 年那场比赛以马拉松镇为起点，以雅典市中心的泛雅典体育场为终点。2004 年奥运会比赛将采用相同的历史性线路。奥林匹克是否永远以新的开始在续写着自己的历史？

本文法文版图片说明：

- 图 1. 2004 年奥林匹克运动会会徽，橄榄枝直接联系着古代奥运会的历史，因为那时以此来奖励获胜者。它也代表着雅典的神圣之树。
- 图 2. 1896 年发行的奥林匹克邮票，主题图案是泛雅典体育场。
- 图 3. 集邮小型张展现了奥运会各体育场馆。
- 图 4. 2002 年 3 月 15 日发行的邮票展现了起源于公元前 490 年的马拉松长跑运动。

《邮联》杂志订单

年度订阅：瑞 士： 12 瑞士法郎
其他国家： 21 瑞士法郎

各邮政有权制定特别价目表。详细情况请与国际局联系。

我订全年 份
付款方式 邮政汇票
银行支票（注明瑞士法郎，在瑞士银行提款）
邮政转账（30 - 820 - 4，伯尔尼）
银行转账（143996 - 61 - 10，瑞士信贷银行，伯尔尼）

信用卡： American Express Visa Euro/Mastercard

信用卡号码.....到期日.....

持有人姓名.....

姓名.....

邮政地址.....

城市..... 邮政编码.....

国家..... 签名.....

请寄往：瑞士，万国邮政联盟《邮联》杂志编辑部
邮政信箱：3000 Berne 15

出版主任：Juliana Nel 主 编：Rhéal leBlanc 副 编 辑：Jérôme Deutschmann 编 务：Gisèle Läubli 照 像：Alexandre Plattet 征 订：Antoine Bezençon:publications@upu.int 印 刷：Benteli Hallweg Druck AG, 伯尔尼	地 址：《邮联》杂志编辑部 万国邮政联盟国际局 3000 伯尔尼 15 瑞士 电 话：(+ 41 31) 350 31 10 传 真：(+ 41 31) 350 31 77 电 邮：rheal.leblanc@upu.int 网 站：www.upu.int
---	--

本季刊还用下列其他文字出版：法文、德文、英文、阿拉伯文、西班牙文和俄文。

本刊发表的文章，系作者的意见，并不一定代表万国邮政联盟的看法。《邮联》杂志刊印的文章可以转载，但需注明万国邮联《邮联》杂志字样。