

Nummer 2/2004

April

Mai

Juni 2004

# UNION POSTALE 2

## In dieser Nummer...

Seite

### Deckblatt

Ohne etliche hundert vom WPV für die Post entwickelter Normen könnten viele Bearbeitungs-, Track- and Trace und Zustellvorgänge in aller Welt sicherlich nicht reibungslos ablaufen. Es käme zu einem totalen Chaos. *(Photo: La Poste, Frankreich)*

### Vorwort

Hoch leben die Normen!

2

### In aller Kürze

Berichte aus dem WPV und dem Postsektor

3

### Standardisierung bei der Post

Festsetzung von Standards

Entstehung einer technischen Norm

Fünf Normen des WPV haben die Bearbeitung von Sendungen grundlegend geändert

6

### XXIII. Weltpostkongress

Die Rumänische Post gibt sich ein neues Image

Rumänien, ein Land voller Überraschungen

10

13

### Rubriken

*Im Gespräch mit Führungskräften der Post*

Huang Guozhong, Vorsitzender des Verwaltungsrates, und Carlos Silva,

Vorsitzender des Rates für Postbetrieb

16

### Regionalberater

Ein Tag im Leben des Regionalberaters Vinod Dhamija

20

### Engere Vereine

Der Baltische Postverein und PostEurop im Blickfeld

22

### Ein Postamt im Scheinwerferlicht

Das Postamt Zrenjanin (Serbien und Montenegro)

24

### Philatelistisches Forum:

Olympische Spiele und Philatelie: «Schneller, höher, stärker»

27

## Hoch leben die Normen!

Von Kindesbeinen an werden uns Regeln beigebracht. Unser Leben unterliegt einer Reihe von Gesetzen, denen wir uns freiwillig unterwerfen. Obwohl uns dies manchmal schwer fällt, müssen wir anerkennen, dass sie für das Leben in Gemeinschaft unverzichtbar sind, und so passen wir unser Verhalten daran. Man kann also behaupten, dass wir standardisiert sind. Wann bekommen wir endlich unsere ISO-Zertifizierung?

Tatsächlich fordern bestehende Bau-, Nahrungsmittel-, Beförderungs-, Gesundheits-, Umwelt- und Postnormen, dass die täglich von uns genutzten Produkte und Dienstleistungen bestimmten Qualitätsansprüchen genügen müssen, was uns eigentlich nur freuen kann. Anhand der vom WPV ausgearbeiteten und festgelegten technischen Standards erhalten Milliarden Kunden der Post – und auch wir gehören dazu – ihre Sendungen aus aller Welt ohne sich jemals die Frage stellen zu müssen, welcher Zauberei sie dies verdanken. Wie ist es nämlich zu erklären, dass ein kreuz und quer weiter gegebener Briefumschlag, der von Menschen verschiedener Staatsangehörigkeit mit unterschiedlichen Sprachkenntnissen gelesen wurde, von einem komplizierten Mechanismus

sortiert, schliesslich über tausende Kilometer befördert wird, um endlich zum angegebenen Ziel zu gelangen? Er folgt ganz einfach einer Reihe von Normen, die die Verpackung und Ableitung von Sendungen regeln, und diese sind das Ergebnis der stetigen Bemühungen des WPV, der sich seit seiner Gründung damit beschäftigte, wie dies in unserem Hauptartikel zu lesen ist.

In nicht einmal drei Monaten findet der XXIII. Weltpostkongress in Bukarest statt. Daher versuchen wir in dieser Nummer, Sie in die Geheimnisse der rumänischen Post und des Gastlandes einzuweihen. Post und Regierung Rumäniens tun alles in ihrer Macht stehende zur Vorbereitung dieses Kongresses, der grössten internationalen Veranstaltung, die je in ihrem Lande stattfand. *Posta Romana* hat sich im Laufe der letzten Jahre grundlegend geändert, setzt aber ihre Umwandlung fort: Das Unternehmen bereitet die Einführung eines Markenzeichens vor, das beim Empfang der Kongressdelegierten gut sichtbar sein soll. Die rumänische Post setzt auch auf Qualität, da sie davon überzeugt ist, dass ihr nur erstklassige Dienstleistungen den Zugang zum regionalen und internationalen Postmarkt sichern können.

Es lebe die Standardisierung!

*Die Redaktion*

## In aller Kürze

### Einführung des Elektronischen Poststempelabdruckes (EPM) durch den WPV

Die Postunternehmen von Australien, Brasilien, China, Dänemark, Frankreich, Kanada, Neuseeland, der Niederlande, von Polen, Schweden, Südafrika und der Vereinigten Staaten haben mit den Technologiegiganten Microsoft und Adobe vereinbart, sich an einem vom WPV geplanten Programm zur Entwicklung eines elektronischen Poststempelabdrucks zu beteiligen.

Das bei einer dreitägigen Konferenz in Ottawa, Kanada, am 9. Juni eingeführte Programm verfolgt drei Ziele: Ermöglichung eines kostengünstigen örtlichen Tests der EPM-Technologie durch Postbetreiber in aller Welt, Ausarbeitung einer Rentabilitätsstudie der Einführung eines solchen neuen Postdienstes gemeinsam mit den wesentlichen Marktsegmenten, sowie Festlegung der Normen für einen weltweiten EPM-Dienst.

Das auf ein Jahr angelegte Programm dient der Einführung eines neuen vom WPV geförderten EPM-Dienstes.

«Eigentlich befinden wir uns noch im Stadium der Ausbrütung dessen, was möglicherweise ein neuer Dienst der Post werden könnte», meint Paul Donohoe, Leiter des e-Business-Programms des WPV. «Gestützt auf diesen Dienst wollen wir einen neuen Geschäftszweig der Post einführen, aber auch einen gewinnbringenden Markt dafür finden.»

Laut Donohoe könnte EPM die Lösung für ein schwieriges Problem der Geschäftswelt sein, eine in aller Welt anerkannte Authentifizierung elektronischer Dokumente und Dateien mittels rechtlich bindender digitaler Signatur durch einen zuverlässigen Dritten.

Die teilnehmenden Postunternehmen werden bei ihren örtlichen Kunden einen Pilotversuch mit der EPM-Anwendung durchführen und ihre daraus resultierenden Erfahrungen austauschen. Der WPV wird dem Kongress einen vorläufigen Bericht darüber vorlegen.

Grosse Postunternehmen entwickeln bereits seit mehreren Jahren die EPM-Technologie. In Kanada, Portugal und den Vereinigten Staaten wird dieser Dienst bereits im heimischen Markt vertrieben. Microsoft und Adobe werden die vom WPV entwickelte weltweite Schnittstellennorm (S43) in ihre Anwendungen einbinden.

### EMS-Kooperative: erste Mitglieder unterzeichnen einen historischen Standardvertrag

Vierzehn Postunternehmen haben bisher den multilateralen EMS-Standardvertrag unterzeichnet, und alles weist darauf hin, dass sich demnächst noch weitere dazu gesellen werden.

Die Post von Aserbaidshon hat den Vertrag am 1. März 2004 als erstes Unternehmen unterzeichnet.

Der vom Rat für Postbetrieb im Februar dieses Jahres ratifizierte Vertrag ist für die Mitglieder der EMS-Kooperative ein historisches Ereignis, da er gemeinsame Regeln für die Durchführung des EMS-Dienstes in aller Welt festlegt und an die Stelle hunderter unterschiedlich formulierter bilateraler Abkommen treten soll, die bisher den Austausch von EMS-Sendungen regelten.

Über 95% aller Mitglieder der Kooperative unterstützen die Idee eines multilateralen Vertrages, der einheitliche Grundsätze für den EMS-Dienst festhält.

Der nunmehr seit fünf Jahren bestehenden EMS-Kooperative sind bisher 127 Mitglieder beigetreten, als letzte die Postunternehmen von Algerien und Liberia.

### Ein Jugendlicher aus Nigeria entwirft das neue Plakat zum Weltposttag

Das während des Zeitraums 2004 bis 2006 aufgelegte Plakat zum Weltposttag wurde von Nasir Tahir, einem vierzehnjährigen Schüler der Internationalen Schule in Bern gestaltet.

Der Weltpostverein gab den Gewinner des Plakatwettbewerbs zweier Berner Schulen anlässlich einer Feierstunde am 28. April am Swiss Post-Stand bei der Internationalen Buch-, Presse- und Multimedia-Messe in Genf bekannt.

Eine unabhängige Jury entschied sich für den qualitativ besonders hochwertigen und kreativen Entwurf von Nasir Tahir, der am besten dem Thema des Wettbewerbs entsprach, das da lautete: *Das internationale Postnetz ermöglicht jedermann Kontakt zu jedem Punkt der Welt.* «Der Entwurf besticht durch Kreativität und besonders guten Einsatz verschiedenster graphischer Elemente. Er spiegelt die Dynamik des weltweiten Postnetzes und die Internationalität der Post», meinten die Jurymitglieder.

Heuer beschloss der WPV in Bern, der Stadt seines Sitzes, nach einem Entwurf für sein Weltposttagsplakat für den Zeitraum von 2004 bis 2006 zu suchen, und hat daher die Schüler der Internationalen Schule und der Französischen Schule Bern eingeladen, sich an einem Plakatwettbewerb zu beteiligen. In den fünf Alterklassen wurden etwa 190 Entwürfe eingereicht.

Der Weltposttag wird seit 1969 alljährlich am 9. Oktober zum Gedenken an die Gründung des Weltpostvereins im Jahre 1874 begangen.

Die neuen Plakate kommen ab Juni 2004 zur Verteilung. Sie haben Ihres noch nicht bestellt? Noch ist es möglich! Weitere Informationen erhalten sie bei Gisèle Läubli unter der Anschrift: gisele.laubli@upu.int bzw. unter der Faxnummer +41 31 350 37 11.

### **Der WPV und die Dänische Post laden die Jugend ein, einen Brief an eine Märchenfigur zu schreiben**

Noch vor Bekanntgabe der Gewinner des internationalen Briefschreibwettbewerbs 2004 des WPV durch die Jury der UNESCO gibt das Internationale Büro das Thema für den Wettbewerb des Jahres 2005 bekannt. Auf Einladung der Dänischen Post hat sich das Internationale Büro für ein Thema entschieden, das besonders gut zu den Feierlichkeiten anlässlich des 200. Geburtstages von Hans Christian Andersen, einem der berühmtesten Märchendichter aller Zeiten, passt. Für den Wettbewerb des Jahres 2005 lautet das Thema: «Ein Brief an meine liebste Märchenfigur». Einsendeschluss ist der 30. April 2005.

Andersens Märchen wurden in 145 Sprachen übersetzt. Sie sind bei Kindern und Erwachsenen in aller Welt gleichermaßen beliebt. Anhand des vorgegebenen Themas können Kinder, die die Märchen von Andersen kennen, einer ihrer bevorzugten Märchenfiguren schreiben, Kinder aber, die diese Märchen nicht kennen, dürfen an eine Figur schreiben, die in ihrem Land oder Kulturkreis möglicherweise besser bekannt ist.

Zusätzlich zu den vom Internationalen Büro an die Wettbewerbssieger vergebenen Medaillen und Briefmarkenalbum lädt die Dänische Post den Gewinner des ersten Preises zu einer feierlichen Preisübergabe nach Kopenhagen ein. Diese soll im September 2005 stattfinden.

Anfang September 2004 wird die Dänische Post zwei Webseiten ins Netz stellen, auf denen Postverwaltungen, Lehrer und Jugendliche sich mit der von Andersen erfundenen Märchenwelt vertraut machen können.

Die Webadressen lauten: [www.postdanmark.com](http://www.postdanmark.com) bzw. [www.postogtelemuseet.dk](http://www.postogtelemuseet.dk)

Alle Beiträge sind beim Internationalen Büro des WPV über Vermittlung eines nationalen Postunternehmens einzureichen, wobei nur ein Beitrag je Land angenommen werden kann.

Die Gewinner des Wettbewerbs des Jahres 2004 zum Thema «Ich schreibe, um Dir zu sagen, wie junge Menschen zur Bekämpfung der Armut beitragen können» werden im Juli 2004 bekannt gegeben.

Weitere Informationen zum Internationalen Briefschreibwettbewerb finden sich unter [www.upu.int](http://www.upu.int), oder schreiben Sie an Gisèle Läubli unter der Adresse [gisele.laubli@upu.int](mailto:gisele.laubli@upu.int).

### **EFIRO 2004: Briefmarken als Werbeträger Ihrer Kultur**

Rumänien, das Gastland des XXIII. Weltpostkongresses, lädt die Mitgliedsverwaltungen des WPV zur Teilnahme an der während des Kongresses stattfindenden Briefmarkenausstellung – EFIRO 2004 – ein. Postunternehmen werden eingeladen, Briefmarkensammlungen zum Thema der Ausstellung – *Briefmarken als Werbeträger Ihrer Kultur* – einzureichen.

Für Kongressteilnehmer ist diese Ausstellung leicht erreichbar, da sie in der 900 Quadratmeter grossen Constantin Brancusi-Halle unter dem Kongresszentrum im Parlamentspalast stattfindet. Adrian Nastase, Premierminister von Rumänien, wird die Ausstellung am 16. September eröffnen. Die Veranstaltung wird gemeinsam vom Ministerium für Kommunikation und Informationstechnologie, der Rumänischen Post, Romfilatelia und dem Rumänischen Briefmarkensammlerverband organisiert und bleibt bis zum 30. September geöffnet. An den beiden Wochenenden finden jeweils Philateliemessen statt. Ausserdem werden noch zwei Gemeinschaftsbriefmarken neu erscheinen, eine am 20. September, gemeinsam mit Belgien, zur Erinnerung an den 10. Todestag des Bildhauers Idel Lanchelevici, die andere am 22. September, gemeinsam mit der Volksrepublik China, zur Vorstellung der Lack- und Töpferkunst.

Die EFIRO 2004 ist die dritte einer Reihe von vier grossen philatelistischen Ausstellungen, deren letzte im Jahre 2008 anlässlich des 150. Jubiläums der rumänischen Briefmarke stattfinden soll. Die erste Ausstellung dieser Art fand 1932 unter der Schirmherrschaft von König Carol II. statt, die zweite im Jahre 1998 unter der

Schirmherrschaft von Emil Constantinescu, dem damaligen Präsidenten von Rumänien.

Länder, die ihre Briefmarken bei der EFIRO 2004 vorzustellen wünschen, erreichen Romfilatelia unter der Telefonnummer +4021 336 93 92 oder unter der e-mail-Adresse: office@romfilatelia.ro.

### Die POSTEXPO 2004 begibt sich in den Osten

Die alljährliche Posttechnik-Ausstellung POST-EXPO kommt heuer nach Osteuropa und wird im Rahmen des XXIII. Weltpostkongresses in Bukarest stattfinden. Laut Mitteilung der Veranstalter wird das Treffen in Rumänien, auch deswegen, weil es sich inmitten des aufblühenden osteuropäischen Marktes abspielen wird, besonders interessant sein.

Die POST-EXPO 2004 wird vom 23. bis 25. September im ROMEXPO-Ausstellungspalast in Bukarest ihre

Zelte aufschlagen und gibt damit den Delegierten zum Weltpostkongress Gelegenheit, während ihres Aufenthaltes in der Rumänischen Hauptstadt nach Lösungen für ihren Technologie- und Produktbedarf zu suchen. Über hundert führende Firmen haben bereits einen Stand bei der Ausstellung gebucht, und garantieren damit eine einmalige Präsentation der neuesten Technologien und Dienstleistungen, die heute dem Postwesen zur Verfügung stehen. Die POST-EXPO 2004 wird durch eine Reihe von Workshops ergänzt, in denen die Besucher mit Lieferanten und Anbietern zur Diskussion von Entwicklung und Anwendung von Neuerungen und viel versprechenden Lösungen zusammentreffen können. Nach dem glänzenden Erfolg der letztes Jahr eingeführten Jahresstudie über den Stand des Postsektors, wird auch diesmal eine solche vorgelegt. Ihre Ergebnisse werden anlässlich des Eröffnungstages der POST-EXPO 2004 bekannt gegeben. Weitere Informationen finden sich unter [www.postexpo.com](http://www.postexpo.com).

### Fotos:

Abb. 1. – Die dreidimensionale Collage von Nasir Tahir zeigt Szenen der Postzustellung in aller Welt.

Abb. 2. – Romfilatelia hat am 11. März 2004 eine Serie von sechs Briefmarken und einen Erinnerungsbogen mit Darstellungen moderner Bahnen herausgegeben. Diese Briefmarken sind Teil des Briefmarkenprogramms von Rumänien aus Anlass des XXIII. Weltpostkongresses. Gezeigt werden Darstellungen des französischen Hochgeschwindigkeitszuges *TGV, des Eurostar*, der Paris und London verbindet, des Japanischen *Shinkansen* («der mit Kugelgeschwindigkeit dahinrasende», daher die englische Bezeichnung *Bullet-Zug*), des Südkoreanischen *KTX*, des Deutschen *Intercity-Express (ICE)* und des Spanischen *Alta Velocidad Española (AVE)*. Der hier vorgestellte Erinnerungsbogen zeigt den von einer Deutschen Firma für Rumänien gebauten *Blauen Pfeil*.

## Festsetzung der Standards

Sendungen aus Brasilien kommen am Flughafen London-Heathrow an und werden sofort dem Netz der Royal Mail zugeführt, verzollt und schliesslich von der britischen Post bearbeitet und zugestellt. Von Anfang bis Ende erfolgen Ankunft, Bearbeitung und Zustellung völlig problemlos. Brasilien hat die bevorstehende Ankunft der Sendungen in London kurzfristig auf elektronischem Wege angekündigt, Royal Mail hat auf dem gleichen Wege die Übernahme der Post bei ihrer Ankunft und die Eignung der Sendungen zur elektronischen Bearbeitung bestätigt. Das Verfahren läuft und die Kunden erhalten ihre Sendungen innerhalb der vorgesehenen Fristen ohne je deren komplizierte Transportwege auch nur zu bedenken.

Dieses sich in aller Welt täglich viele Male wiederholende Szenario könnte einem recht simpel vorkommen, doch ohne mehrere hundert vom WPV ausgearbeitete technische Normen für den Postverkehr wären Sortier-, Track and Trace- und Zustellvorgänge sicherlich nicht so einfach. Im Gegenteil, es wäre das reinste Chaos und der Austausch von Briefen und Paketen zwischen verschiedenen Ländern würde selbst mit den besten Betriebsanlagen unendlich lange dauern.

«Die Normen sind ein richtiges Handbuch, das den Postunternehmen das Verstehen ausgetauschter Anordnungen und Nachrichten ohne Rücksicht auf die jeweilige Sprache ermöglicht», stellt Alistair McRae, Leiter der EMS-Kooperative fest. «Die für die Track- and Trace-Nachrichten verwendeten Codes sichern eindeutiges Verständnis der übermittelten Informationen, aus welcher Weltrichtung sie auch immer kommen mögen, und deren richtige Umsetzung.»

### Effizienz und Dienstqualität

Die Definition einer einheitlichen Kommunikationsform der verschiedenen Bearbeitungs- und Track- and Trace-Systeme zur Sicherung der Effizienz und der Dienstqualität sind der eigentliche Zweck der vom WPV oft in Zusammenarbeit mit anderen internationalen Organisationen ausgearbeiteten technischen Standards.

Wohl entstanden die ersten Normen der Post mit der Gründung des WPV – der 1874 unterzeichnete Vertrag war an sich schon eine Normensammlung für alle Unterzeichner, eine solche Norm war beispielsweise auch die Verwendung der französischen Sprache als

Gemeinschaftssprache (alle Postunternehmen kennen unabhängig von der jeweils gesprochenen Sprache die Bedeutung der Abkürzung AO: «Autres Objets» oder andere Gegenstände) – doch die technischen Normen sind ein relativ neuer Gedanke. Im Jahre 1989 zwang der zunehmende Einsatz von EDV die Post, möglichst rasch zu einem elektronischen Informationsaustausch zu greifen. Dazu aber, und zur Überwindung der Probleme der Verbindung unterschiedlichster Systeme in aller Welt, waren gemeinsame technische Normen unerlässlich.

Damals kamen die ersten Standards für den Austausch von EDV-Nachrichten (EDI) auf. Die meisten davon befassen sich mit dem internationalen Sendungsaustausch. Die Normengruppe umfasst Codes für die einzelnen Prozessbestandteile wie Sendungen, Behälter, Kartenschlüsse, Ableitung, Bezeichnung der Postunternehmen, der Beförderer, der Länder und der internationalen Auswechslungsämter. Standardisierte EDI-Nachrichten geben Auskunft über die Zusammensetzung der vom abfertigenden Postunternehmen zusammengestellten Kartenschlüsse und über deren Empfang im Bestimmungsland.

Jährlich werden nahezu 25 Millionen Beutel oder Briefbehälter mittels entsprechend den WPV-Normen codierter Nachrichten verfolgt. Alle Sendungskategorien zusammengenommen dürften die Postunternehmen rund 40 Millionen Behälter regelmässig derart verfolgen. Am häufigsten wird das Track- and Trace-System selbstverständlich für EMS-Sendungen eingesetzt, doch werden darin auch immer mehr Einschreibsendungen, Eilsendungen und Pakete aufgenommen.

Seit Einführung der Standardisierung sind bedeutende Fortschritte festzustellen. Der elektronische Datenaustausch der Postbetreiber erlaubte es der EMS-Kooperative mit ihren 126 Postunternehmen in aller Welt, den Kundendienst durch Schaffung eines Kontroll- und Bewertungssystems sowie eines ergebnisabhängigen Vergütungssystems zu verbessern. Beide stützen sich auf die von den Postunternehmen ausgetauschten standardisierten EDI-Nachrichten.

Standardisierte EDI-Nachrichten können für alle möglichen Dienstleistungen eingerichtet werden, so gibt es solche auch für die Finanzdienste der Post. Im Jahre 2003 wurden 300 000 Postanweisungen auf diese Art übermittelt. Bis Ende 2004 dürften es sogar eine Million sein. Auch zur Verbesserung der Verzollung von

Postsendungen wurden standardisierte EDI-Nachrichten ausgearbeitet und in Kraft gesetzt.

### Ein revolutionäres System

Laut Ross Hinds, Leiter des Bereichs Betrieb und Technologie der International Post Corporation, ist die Norm zur Schaffung des Identifizierungscodes, in eingeweihten Kreisen auch unter Bezeichnung ID-tag bekannt, das Revolutionärste auf diesem Gebiet. Der kleine schwarze oder gelb fluoreszierende Code wird bereits bei der erstmaligen automatisierten Bearbeitung in die rechte untere Ecke der Umschlagsrückseite gesetzt und erlaubt anschliessend dessen Verfolgung auf seiner Reise, wo immer diese auch hinführt. Dieser Code, ein eindeutiges Erkennungsmerkmal von Postsendungen, verbindet den Code des Postbetreibers mit Ort, Datum und Zeit des ersten automatischen Sortiervorgangs. Eine Studie der in Grossbritannien einlangenden Sendungen weist darauf hin, dass mehr als 11% aller Auslandsbriefe mit diesem Kenncode des WPV versehen sind. Das Einlesen der Kenncodes eines aufgebenden Postbetreibers ermöglicht die Beurteilung der Dienstqualität sowie die Feststellung jener automatischen Sortieranlagen, bei denen Anomalien im Zugang zu Verspätungen von Auslandssendungen aus bestimmten Städten führen. «Dieser Code hat die Feststellung und Behebung von Problemen bei einer Sortiermaschine in Australien ermöglicht», erklärt Ross Hinds.

### Praxis

Jelto Stant, Leiter des Programms «Standardisierung» des WPV erklärt, dass die technischen Normen für Postdienste stetig an fest umschriebene Bedürfnisse angepasst werden müssen. Jeder Normenvorschlag einer Postverwaltung ist von einer weiteren Verwaltung zu unterstützen und wird einer strengen Nutzenprüfung unterworfen. «Ein Standard wird nur dann eingeführt, wenn er von einer Betreibergruppe allen erforderlichen Durchführbarkeitstests unterzogen wurde. Keinesfalls handelt es sich dabei um ein theoretisches Spiel.»

Dann muss eine Norm weltweit angenommen werden, sie soll nicht nur der Post dienlich sein, sondern allen am Postwesen Beteiligten. Im Zuge der Liberalisierung des Postsektors in Europa und anderswo auf der Welt werden strenge technische Normen für den Postbetrieb immer wichtiger. Je mehr Postbetreiber mitwirken, desto wichtiger werden die standardisierte Bearbeitung der Sendungen und deren Track- and Trace um den Kunden bestmögliche Dienstleistungen anbieten zu können. Da-

her öffnet sich der WPV immer mehr allen Partnern im Postwesen und fordert sie auf, sich an der Ausarbeitung von Normen zu beteiligen.

### Zusammenarbeit

Der Weltpostverein steht in engem Kontakt mit anderen Standardisierungsorganisationen wie dem Europäischen Normenausschuss (CEN), der Internationalen Organisation für Normung (ISO) und dem American National Standards Institute (ANSI), aber auch mit internationalen Organisationen wie dem Internationalen Luftverkehrsverband (IATA), der Weltzollorganisation (WCO) und den Vereinten Nationen.

Im Übrigen hat der WPV mit dem zur Ausarbeitung der Normen zur Deregulierung des Postwesens in Europa betrauten CEN eine Vereinbarung geschlossen. Obwohl der Technische Ausschuss 331 (Postdienste) des CEN vorwiegend mit der Erstellung von Qualitätsnormen für die Europäische Gemeinschaft befasst ist, entwickelt er auch technische Standards, deren weltweite Anwendung unabdingbar ist, sollen sie in der Praxis einsetzbar sein, und hier kommt der WPV ins Spiel. So gesehen dient die Vereinbarung beiden Organisationen dazu, wechselseitig Normen, die im gemeinsamen Interesse liegen, anzuerkennen und in Kraft zu setzen. Ausserdem berechtigt diese Vereinbarung beide Partner, die Texte zu den gemeinsam ausgearbeiteten Normen jeweils in ihren eigenen Publikationen zu veröffentlichen.

Marc Sandrin von *La Poste* Frankreich, Vorsitzender des technischen Ausschusses für Postdienste des CEN, erklärt sich sehr zufrieden mit der Zusammenarbeit beider Organisationen. «Sie ist interessant, denn es werden die Ressourcen zusammengelegt, sodass jeder der beiden davon profitiert. Für den CEN, der sich vor allem für die in der Europäischen Gemeinschaft anwendbaren Standards interessiert, ist der WPV ein Fenster zur Welt. Für den WPV hat die Verbindung zum CEN wohl die Mitwirkungsmöglichkeiten auf Standardisierungsebene erweitert, ausserdem wurden dadurch Ausarbeitung und Veröffentlichung der Normen transparenter.»

Zur Ausarbeitung eigener Normen stützte sich der WPV übrigens auch auf Arbeiten des CEN zur Dienstqualität, wenn z.B. die Norm S42, die alle Bestandteile einer internationalen Anschrift auflistet, entwickelt wurde, ist dies zum Grossteil auf das vom CEN erstellte sehr komplette Verzeichnis der Namens- und Anschriftenbestandteile zurückzuführen. Die von der POST\*Code-Gruppe des WPV mit Unterstützung des Forums zur Förderung der Direktwerbung und der Post

der Vereinigten Staaten im Februar 2004 in Kraft gesetzte Norm ermöglicht es den Absendern, Auslandsadressen den Vorschriften zur Adressgestaltung des jeweiligen Bestimmungslandes entsprechend zu gestalten.

Laut Joe Lubenow von der *Association for Postal Commerce* (PostCom), die sich aktiv an der Weiterentwicklung dieser Norm beteiligt, werden dank dem internationalen Anschriftenstandard in jenen 25 Ländern, die bereits ein vollständiges Verzeichnis der Postleitzahlen bis zur Abgabestelle der Sendungen eingeführt haben bzw. auf die Beine stellen, die eingesetzten Sortiermaschinen gültige von ungültigen Anschriften trennen können. Es sind aber noch zahlreiche Tests erforderlich, auch sind neue Beanschriftungsmodelle zu entwickeln, bevor die Norm in aller Welt Verwendung finden kann. Vierzehn Länder beteiligen sich derzeit an ihrer Feinabstimmung.

### **Werbung für die Normen**

Stant ist sich durchaus der Tatsache bewusst, dass eine Norm an sich nur eine Empfehlung darstellt und niemals

verpflichtend ist. In Zukunft ist es daher unerlässlich, für die technischen Normen im Postdienst zu werben und deren Einführung zu fördern. «Bisher haben sich kleinere Arbeitsgruppen mit der Ausarbeitung neuer bzw. der Anpassung bereits bestehender Normen befasst. Jetzt müssen die Ergebnisse dieser Arbeit vorgestellt und allen anderen die Bedeutung von Standards nahe gebracht werden. Diese Frage steht daher auch auf der Tagesordnung des Weltpostkongresses in Bukarest.»

In den Regelwerken des WPV werden aber bereits jetzt bestimmte Normen angeführt (z.B. die Norm S34 zu internationalen Auswechslungsämtern), die damit für alle Postunternehmen der Unterzeichnerstaaten verbindlich sind. Stant begrüsst ausserdem die Tatsache, dass führende Unternehmen im Technologiebereich wie Microsoft oder Adobe zur Weiterentwicklung ihrer Software nunmehr auch WPV-Standards heranziehen, so z.B. die Norm S43, die sich mit der Schnittstelle des elektronischen Poststempels befasst. Seiner Ansicht nach ist dies die Anerkennung der Arbeit des WPV.

### **Entstehung einer technischen Norm**

Und der WPV schuf die Aktionsgruppe «Standardisierung» (GAN/SB). Als Nachfolger der von 1994 bis 1999 bestehenden Gruppe für technische Normen erarbeitet und verwaltet die mit der Verbesserung des Informationsaustauschs zwischen Postunternehmen befasste Aktionsgruppe Standardisierung immer mehr technische Normen und Spezifikationen von EDI-Nachrichten. Sie achtet aber auch auf Kohärenz der Standards in Bereichen wie elektronischer Datenaustausch (EDI), Codierung von Sendungen, Formblätter der Post und Entwertung.

Die Aktionsgruppe Standardisierung tritt vier Mal im Jahr zusammen und überwacht strategisch und taktisch die Entwicklung und die Annahme der Normen. Die eigentlichen technischen Arbeiten werden von Arbeitsgruppen – darunter sechs ständige mit besonderen Aufgaben (z.B. materielle Codierung oder EDI) betraute Arbeitsgruppen – durchgeführt. Nach Bedarf können zur Bearbeitung bestimmter Normenvorschläge weitere Gruppen geschaffen werden.

Wird eine neue Norm vorgeschlagen, wird entweder eine bestehende Arbeitsgruppe mit ihrer Ausarbeitung, Erprobung und Einführung betraut, oder aber eine eigene ad-hoc-Gruppe. Diese Entwicklung durchläuft jede Norm, sie erfolgt in mehreren Schritten: Stadium P (neu zu standardisierender Bereich), Stadium 0 (vorläufiges Dokument), Stadium 1 (Normentwurf) und Stadium 2 (endgültige Norm des WPV). Alle angenommenen Standards werden in zwei Werken veröffentlicht: *UPU Technical Standards* und *EDI Messaging Standards*. Diese Publikationen existieren in gedruckter Form aber auch auf CD-ROM.



## **Fünf Normen des WPV haben die Bearbeitung von Sendungen grundlegend verändert**

### **Der Strichcode**

Der Strichcode, dieser Block kleiner schwarzer, senkrecht stehender, üblicherweise schwarzer Striche findet sich auf unterschiedlichsten Behältnissen. Er hat die Verteilung bedeutender Warenmengen grundlegend verändert. Im Postbereich wird er auch zur Identifizierung der Behälter und der einzelnen Sendungen, zum Tack and Trace der Sendungen verwendet, in weiterer Folge auch für Auskünfte an Kunden über Ableitung und Zustellung ihrer Sendungen. In jüngster Zeit wurde ein zweidimensionaler Strichcode entwickelt, dieser besteht aus übereinander gedruckten Strichcodes und dient als Freimachungsvermerk. Dieses kaum zwei Mal zwei Zentimeter grosse Quadrat enthält eine Datenmenge, die der eines voll beschriebenen A4-Blattes entspricht.

### **Kenncode (ID-tag)**

Der nur einmal vergebene Kenncode nach Norm S18 wird auf der Rückseite jedes Briefumschlags beim erstmaligen Durchlauf einer automatischen Sortieranlage angebracht und ist für Postunternehmen in aller Welt lesbar. Er enthält Herkunft, Datum und Uhrzeit des ersten Durchlaufs durch eine automatische Sortieranlage, was unter anderem auch eine Bewertung der Dienstqualität der Post im Aufgabeland erlaubt.

### **Standard-EDI-Nachrichten**

Die mehr als 20 Standard-EDI-Nachrichten dienen den Postunternehmen zum kurzfristigen Austausch von Auskünften aller Art zu Postsendungen, Behältern, Kartenschlüssen, Abfertigungen, Postanweisungen, Verzollung, Organisationen der Post, Beförderern, Ländern und internationalen Auswechslungsämtern auf elektronischem Weg.

### **Internationale Adressierung**

Die Norm S42 beschreibt alle erforderlichen Bestandteile einer weltweit lesbaren Anschrift. Diese Norm erlaubt Absendern von grossen Sendungsmengen die richtige Beanschriftung ihrer Auslandspost. Versandfachunternehmen können damit ihre Software auf den neuesten Stand bringen, die Postunternehmen ihre automatischen Sortieranlagen. Ausserdem kann diese Norm auch zur Gestaltung eines Postleitzahlensystems herangezogen werden. Schliesslich will der WPV die Norm S42 zur Ergänzung seiner internationalen POST\*Code-Datenbank nutzen.

### **Elektronischer Poststempelabdruck**

Angesichts der immer weiteren Verbreitung elektronischer Dienste enthält die Norm S43 die für die Einführung eines elektronischen Poststempelabdrucks mit Datums- und Stundenangabe für elektronische Dateien oder Dokumente erforderlichen Spezifikationen. Dieser Stempelabdruck erlaubt weiters die Speicherung und Archivierung aller Daten zur Vorlage in Gerichtsverfahren. Die Norm wird nunmehr auch von CEN und OASIS umgesetzt (siehe *Union Postale* Nr. 1/2004).

### **Fotos:**

Abb. 1. – Die technischen Normen der Post definieren eine einheitliche Kommunikation der verschiedenen Bearbeitungs- und Sendungsverfolgungssysteme und sichern damit Effizienz und Dienstqualität.

Abb. 2. – Jelto Stant (Mitte), Leiter des Standardisierungsprogramms des WPV, mit Christine Betremieux, Normenbetreuerin (links) und Assistentin Elizabeth Phelan.

Abb. 3. – Ein Abonnement der Veröffentlichungen *UPU Technical Standards* und *UPU EDI Messaging Standards* in gedruckter Form bzw. auf CD-ROM steht allen an den WPV-Normen interessierten Postunternehmen sowie anderen Organisationen zur Verfügung.

Abb. 4. – Der Strichcode hat den Massenversand revolutioniert.

## Die Rumänische Post gibt sich ein neues Image

**E**in kundenfreundliches Umfeld, verbesserte Dienstqualität und motiviertes, gut ausgebildetes Personal sind die Hauptziele der Rumänischen Post in ihren derzeitigen Bemühungen zur Schaffung eines neuen Firmen-Images. Dazu kommen noch die Einführung neuer Produkte und Dienstleistungen, verbesserte Finanzdaten und eine neue gewinnorientierte Führungsmannschaft. Damit wird deutlich, dass der Postbetreiber des Gastlandes des XXIII. Weltpostkongresses sich dem Ideal verschreibt, «ein den höchsten Europäischen Standards entsprechendes, effizientes, kommerziell geführtes Postunternehmen zu werden.»

Im Laufe der Jahrhunderte erlebte der Postdienst in Rumänien viele Hochs und Tiefs. Der erste «Postdienst» wurde 1399 als öffentliches Beförderungs- und Zustellsystem für amtliche Korrespondenz eingeführt. Damals waren Städte und Dörfer verpflichtet, den offiziellen Kurieren die von ihnen benötigten Pferde und Wagen zur Verfügung zu stellen. Nach der Revolution von 1848 wurden die Poststellen und Pferdehaltereien zu den ersten Postämtern. Danach überlebte die Post zwei Weltkriege, die kommunistische Machtübernahme im Jahre 1947 und, von 1965 bis 1989, die Ceaucescu-Diktatur. In diesen finsternen Zeiten wurde die Post, wie alle anderen öffentlichen Bereiche in Rumänien auch, immer wieder Opfer verhängnisvoller Wirtschaftsstrategien, von Repression und ungenügender Effizienz.

### Eine neue Ära für die Post bricht an

1990 kam es mit der Schaffung von ROMPOSTTELECOM, der Post- und Telekommunikationsverwaltung, zur ersten grossen Änderung; 1991 dann zur Trennung von Post und Fernmeldewesen und zur Gründung eines unabhängigen Unternehmens, der Rumänischen Post, die 1992 die Regionalisierung einführte; kurz danach schliesslich zur Umwandlung in eine Aktiengesellschaft. Im März 2001 wurde ein neuer Vorstand eingesetzt, um die vorherrschende gleichgültige Einstellung zu überwinden und eine statische Organisation in ein dynamisches Unternehmen zu verwandeln.

Erste Aufgabe des neuen Rumänischen Postunternehmens ist die Rückgewinnung des Kundenvertrauens durch bessere Dienstleistungen und höhere Zuverlässigkeit. Es hat sich zur Umwandlung in ein modernes, effizientes, wirtschaftlich lebensfähiges Unternehmen

verpflichtet, das in der Lage ist, seine Verpflichtung zur Erbringung des Universaldienstes auch gegen stärkste Konkurrenz zu erfüllen. Das neue Unternehmen will seinen Mitarbeitern durch Geschäftszuwächse sichere Arbeitsplätze bieten und ihre Motivation sowie ihr Können durch Weiterbildung verbessern. Besondere Bedeutung wird heute der Leistung jedes Einzelnen beigemessen. Um im Wettbewerb bestehen zu können sind für die Rumänische Post auch die Anpassung an neue Technologien und die Diversifizierung ihrer Dienstleistungen und Produkte von grosser Bedeutung.

Marius Macovei, seit Januar 2004 Generaldirektor der Rumänischen Post, erklärt: «Zur Verbesserung der Dienstqualität stützt sich unsere Entwicklungsstrategie weitgehend auf die Einführung neuer Dienste und auf den Einsatz neuer Technologien. Auf unserem in Entwicklung befindlichen freien Markt versuchen wir mit neuen Dienstleistungen, vor allem elektronische Dienstleistungen, unser Sendungsaufkommen anzuheben.

### Unterschiede ausgleichen

Bei einer Bevölkerung von mehr als 22 Millionen Einwohnern, die über eine Gesamtfläche von ungefähr 230 000 Quadratkilometern verstreut leben, manche auch in abgeschiedenen ländlichen Bereichen, ist die wirtschaftliche Entwicklung natürlich sehr unterschiedlich. Mehr als 40% der Bevölkerung leben unter der Armutsgrenze; das Bruttonationalprodukt beträgt im Mittel USD 7600 je Einwohner. Der hohe Alphabetisierungsgrad von 98% und ein Wirtschaftswachstum von mehr als 4% in letzter Zeit sind aber für die Zukunft viel versprechend.

Die Rumänische Post plant, die Informationsunterschiede zwischen den einzelnen Regionen durch Diversifizierung ihrer Dienstleistungen und Einsatz neuer Technologien zu überwinden. Das Unternehmen ist in zehn Regional-, 41 Bezirksdirektionen und sechs Sonderbereiche gegliedert. Es zielt auf die Einführung einheitlicher Qualitätsnormen für das ganze Land ab.

Die Automatisierung des Postämternetzes schreitet voran. Im April 2004 verfügten bereits 436 Postämter über eine Reihe elektronischer Finanzdienste wie den Geldüberweisungsdienst über Western Union und Eurogiro-Transaktionen. Die Post bietet auch Bankdienste an, was vor allem für Kunden im ländlichen Bereich wichtig ist, wo es kein gutes Bankennetz gibt. Die *Banc Post* bietet Kunden z.B. Zugriff zu Sparkonten und Kleindarlehen.

Die Post übernimmt ausserdem die Einhebung der Telefonrechnungen für *Romtelecom*, für *Distrigaz* Gasrechnungen sowie auch die Auszahlung von Sozialbeihilfen.

Viele Postämter bieten auch elektronische Dienste über das Internet an. *PostNetAccess* sichert Kunden über PCs in 350 Postämtern den Zugriff zu Internet-Diensten; diese Möglichkeit soll demnächst auf insgesamt 500 Postämter ausgeweitet werden. Weiters bietet die Post elektronische Postdienste an, über die Kunden elektronische Nachrichten entweder an elektronische oder physische Adressen senden und empfangen können. Eine neue e-business Webseite, *PostMarket*, wird den Kunden demnächst die Möglichkeit geben, bei zahlreichen Anbietern einzukaufen.

### Für den Kunden massgeschneidert

Die Rumänische Post kontrolliert 60% des inländischen Expressmarktes. Über den Express-Zustelldienst werden angeboten Produkte wie Express, Prioripost, Ultrapost und SkyPak – ein internationaler Expressdienst mit Verbindungen zu 196 Ländern, der in Partnerschaft mit TNT Rumänien betrieben wird – sowie EMS.

Vor nicht allzu langer Zeit gab es ein Track-and-Trace-System nur für vorangekündigte Pakete, doch im Jahr 2003 wurde es auf Auslandssendungen mit Zustellnachweis und EMS ausgedehnt. Die Post hofft, dieses interne Sendungsverfolgungssystem in nächster Zukunft ausweiten zu können, um so ihren Kunden die Möglichkeit zu bieten, den Status ihrer Sendungen auf der Webseite des Unternehmens abzurufen.

Der Geschäftswelt werden zur Werbung für ihre Produkte und Dienstleistungen verschiedene Direktmarketing-Dienste (*Postmesager*, *Postmesager Plus* und *Infadress*) angeboten. Das Versandhaus *Casa de Expeditii*, eine spezialisierte Abteilung der Rumänischen Post, bietet den Kunden Lagerräumlichkeiten, die versandfertige Aufbereitung ihrer Waren, die Verwaltung ihrer Kunden-Datenbank und den Nachnahmedienst an.

Die Rumänische Post betreibt zudem eine Druckerei, die *Fabrica de Timbre*. Auch wenn diese hauptsächlich Briefmarken und philatelistische Produkte erzeugt, übernimmt sie doch auch andere Arbeiten wie die Herstellung von Broschüren, Plakaten, Notizbüchern und Kalendern. Die Druckerei wurde 2003 neu ausgestattet, und heute gilt der Vermerk *Tiparit la Fabrica de Timbre* (Gedruckt von der *Fabrica de Timbre*) in Rumänien als Qualitätsnachweis.

### Dienstqualität

Wie wird bei der Rumänischen Post die Dienstqualität erhoben? Derzeit wird UNEXLite von IPC zur Erfassung der internationalen Sendungen eingesetzt, sowie das laufende Testprogramm des WPV für den Sendungsaustausch im Balkanraum.

Mit UNEXLite zeigt sich für das Jahr 2003, dass 54% aller Sendungen im Verkehr von Rumänien mit 13 Europäischen Ländern innerhalb der vorgegebenen Frist von J + 3 zugestellt wurden. Die mittlere Beförderungsdauer belief sich auf 3,6 Tage. Die Vorgabe der Postrichtlinie der Europäischen Union lautet Zustellung von 85% aller Erste Klasse-Sendungen innerhalb der Frist von J + 3 (Geschwindigkeitsindikator) und 97% innerhalb J + 5 (Verlässlichkeitsindikator). Die Testergebnisse des WPV zeigen, dass die Beförderungsdauer im Verkehr mit den Balkanländern zwar länger ist, als jene im Verkehr mit den EU-Ländern, aber noch immer weniger als fünf Werktage beträgt.

Zur Erhebung der Dienstqualität im Inland wird ein Beschwerde-Indikatorsystem eingesetzt. Bei mehr als einer Million im Jahre 2003 durchgeführten Transaktionen kam es bei der Post zu knapp mehr als 45 000 Beschwerden, von denen nur 788 berechtigt waren. Die Wartezeit in den Postämtern wird ebenfalls laufend überprüft und beträgt derzeit durchschnittlich fünf Minuten dreissig Sekunden.

### Ein neues Image

Schalter- und Zustellpersonal, die ersten Kontaktstellen mit Kunden, erhalten eine Fortbildung in Kommunikation, Verkauf und Marketing sowie in neuen Technologien. Die besondere Aufmerksamkeit, die der Ausbildung, vor allem hinsichtlich der Kommunikationskenntnisse und der Kundenbeziehungen, geschenkt wird, geht einher mit dem neuen Image des Unternehmens und ist Teil des gegenwärtig stattfindenden Umwandlungsprozesses. Die Postämter werden neu gestaltet, Ende des Jahres werden zumindest 50 davon ganz anders aussehen als heute. Dies ist angesichts der 7189 Postämter des Landes – davon nicht einmal 1000 in städtischen Bereichen – eine gigantische Aufgabe. Das Zustellpersonal wird neu ausgestattet, und erstmalig bekommt auch das Schalterpersonal Dienstkleidung.

«Wir wollen ein einheitliches und professionelles Bild des Unternehmens und ein schönes kundenorientiertes Umfeld für unsere Kunden und Mitarbeiter schaffen, gleichzeitig aber auch unsere Informationssysteme verbessern, unseren Betrieb optimieren und unsere Diens-

te beschleunigen», meint Paul Marin, Leiter der für das Image der Rumänischen Post zuständigen Abteilung.

Hundertfünfzig Jahre lang galt die Rumänische Post, einer der grössten öffentlichen Betriebe, als «sicherer» Arbeitgeber. Was aber halten die 33 000 Mitarbeiter von der neuen Rumänischen Post?

Iuliana Iarca, Schalterbeamtin im Postamt Targoviste, seit mehr als zehn Jahren bei der Post, meint: «Meine Arbeit bietet mir Sicherheit und Hoffnung für die Zukunft. Ich sehe mich als örtliche Botschafterin der Post und werbe in meinen täglichen Kontakten mit Kunden für sie. Die Leute vertrauen mir und ich achte darauf, all ihre Fragen zu beantworten und sie bestmöglich zu beraten.» 65% aller Mitarbeiter der Rumänischen Post sind Frauen.

### POSTelecom

Die Rumänische Post hat jüngst beschlossen, die neuen Chancen des liberalisierten Telekommunikationsmarktes zu nutzen und ein neues Telekommunikationsunternehmen, die *POSTelecom*, zu gründen. Als Hauptaktionär des Unternehmens setzt die Rumänische Post auf seinen Erfolg durch Erbringung guter Dienste zu konkurrenz-

fähigen Preisen. Die Firma wird in Partnerschaft mit fünf anderen Rumänischen Firmen und mit Zhongxing Telecommunication Equipment (ZTE) aus China geführt. *POSTelecom* wird in der zweiten Hälfte des Jahres 2004 in Betrieb gehen und verschiedene elektronische Kommunikationsdienste anbieten: Sprachdienste, Internetzugang, Hostfunktionen im Web und Datenübermittlung. Die Zielgruppe des Unternehmens sind hauptsächlich Städte, wobei in einer ersten Phase 50 000 Kunden erwartet werden, deren Zahl über einen Zeitraum von drei Jahren auf mehrere Hunderttausend anwachsen soll.

Das Unternehmen verfügt über ein Aktienkapital von drei Millionen US-Dollars, die Investitionen für Infrastruktur und Ausrüstung werden sich in den ersten drei Jahren auf 150 Millionen US-Dollars belaufen. In den ersten vier Jahren werden Einnahmen von ca. 137 Millionen US-Dollars erwartet, sodass sich *POSTelecom* bereits nach zwei Betriebsjahren selbst erhalten wird. *POSTelecom* plant den Börsengang für Ende 2004.

Voraussagen für die Zukunft sind schwierig, doch ist eines sicher: Wenn es der Rumänischen Post gelingt, ihre Ziele zu erreichen und ihre Visionen zu verwirklichen, wird sich die Post des Landes grundlegend verändern.

#### Die Rumänische Post auf einen Blick:

Gesamtbevölkerung:	22,6 Millionen
Mitarbeiter der Post:	33 228
Anzahl der Postämter:	7189
Anzahl der Zustelladressen:	7,5 Millionen
Anzahl der Inlands- und Auslandssendungen pro Jahr:	900 Millionen

#### Visionen der Rumänischen Post

«Anerkennung als effizientes, kommerziell geführtes, den höchsten Europäischen Ansprüchen gerechtes Postunternehmen, das Geschäfts- und Privatkunden in Rumänien erschwingliche und preiswerte Dienstleistungen bietet.»

#### Fotos:

Abb. 1. – Die Rumänische Post machte 2002 einen Gewinn von 11,2 Millionen Euro, was einer jährlichen Steigerung von 4% entspricht. Die Gesamteinnahmen beliefen sich 2002 auf 123 Millionen Euro, im Vergleich zu 95 Millionen Euro im Jahre 2001.

Abb. 2. – Viele Postämter bieten elektronische Dienste über Internet an. In 350, demnächst 500 Postämtern, haben die Kunden über PCs Zugriff zum Internet.

Abb. 3. – Marius Macovei, Generaldirektor der *Posta Romana*: «Die Organisation des XXIII. Weltpostkongresses bietet der Rumänischen Post Gelegenheit, ihren Platz in der internationalen Gemeinschaft zu festigen und ihr internationales Image zu stärken.»

## Rumänien, ein Land voller Überraschungen

**R**umänien, das Gastland des XXIII. Weltpostkongresses, verfügt über eine reichhaltige Kultur und blickt auf eine lange Geschichte von mehr als 2000 Jahren zurück. In diesem Artikel will *Union Postale* den Kongressteilnehmern einen Überblick über ein Land geben, das weitestgehend noch darauf wartet, von der Aussenwelt entdeckt zu werden.

Das Rumänien, das wir heute kennen, gibt es erst seit 1918, als die drei Provinzen Walachei, Moldawien und Transsylvanien in einem Staate vereinigt wurden, doch geht die Geschichte des Landes viel weiter zurück.

### Ein Blick in die Vergangenheit

Höhlenmalereien im Nordwesten Transsylvaniens beweisen, dass Menschen bereits 10 000 v. Chr. im heutigen Rumänien lebten. Um 3000 v. Chr. war die Gegend von Thrakischen Stämmen Indo-Europäischer Herkunft besiedelt, und um 2000 v. Chr. entstand eine eigene thrakische Untergruppe, die Daker. Westliche Zivilisation kam um 700 v. Chr. ins Land, als sich die Griechen erstmals in der Nähe des Schwarzen Meeres niederliessen. Das Dakische Königreich hielt sich von 70 v. Chr. bis 106 unserer Zeitrechnung, als es durch die Römer erobert wurde.

Jahrhunderte lang wehrten die historischen Provinzen Walachei und Moldawien stolz die hereinbrechenden ottomanischen Türken ab. Transsylvanien hingegen musste sich erst den Habsburgern, dann den Osmanen und schliesslich der Walachei unterwerfen. Das Rumänische Königreich währte von 1881 bis 1947, dem Jahr der Abdankung des letzten Königs und der Gründung der Volksrepublik nach sowjetischem Muster. 1965 kam der Diktator Nicolae Ceaucescu an die Macht. Er regierte bis zum nationalen Aufstand von 1989. 1991 wurde Rumänien zu einer marktwirtschaftlich organisierten Mehrparteien-Republik, in der Redefreiheit, Religionsfreiheit und Recht auf Eigentum gelten. Heute ist das Land eine Demokratie mit Zweikammersystem, der Deputiertenkammer und dem Senat. Der alle vier Jahre durch das Volk gewählte Präsident ernennt den Premierminister.

Am 1. April 2004 trat Rumänien dem Nordatlantikpakt (NATO) bei, das Land bereitet sich auf den für 2007 vorgesehenen Beitritt zur Europäischen Union vor.

### Stetiges Wirtschaftswachstum

Jahrhunderte lang war die Landwirtschaft die wirtschaftliche Basis Rumäniens. 1930 war das Land einer der Hauptproduzenten von Weizen und Mais in Europa, damals wurde es auch als Kornkammer Europas bezeichnet. In den 70er Jahren des vorigen Jahrhunderts und später wurde wohl eine Schwerindustrie aufgebaut, doch ist die Landwirtschaft weiterhin ein wesentlicher Wirtschaftssektor, der nahezu ein Drittel der Arbeitskräfte der Nation beschäftigt.

Nach dem Zusammenbruch des Kommunismus im Jahre 1989 war die rumänische Industrie hoffnungslos veraltet und produzierte weitaus weniger, als konsumiert wurde. Die verschiedenen Regierungen nach 1990 konzentrierten sich auf den Übergang zur Marktwirtschaft.

Im Jahr 2000 überwand das Land aufgrund der steigenden Nachfrage der EU-Importmärkte die Rezession, die sich über drei Jahre hingezogen hatte. Trotz der weltweiten wirtschaftlichen Probleme der Jahre 2001 und 2002 gelang es, dank starker Inlandsnachfrage, einer zunehmenden Bautätigkeit und einer gesunden Landwirtschaft, die Wachstumsrate über 4% zu halten, doch leidet das Land weiterhin unter bitterer Armut; über 40% der Bevölkerung fristen ihr Leben unter der Armutsgrenze.

### Hohe Berge und sandige Strände

Herrliche Berge, sanft wellige Hügel, fruchtbare Ebenen, zahlreiche Flüsse und Seen und eine Küste mit sandigen Stränden charakterisieren die rumänische Landschaft.

Ein Drittel des Landes liegt in den Karpaten, auch Transsylvanische Alpen genannt, mit ihren bis zu 2500 Meter hohen Gipfeln, ein weiteres Drittel ist von Hügeln und Plateaus mit Obstgärten und Weinbergen bedeckt, das letzte Drittel aber sind fruchtbare landwirtschaftlich genutzte Ebenen. Über ein Viertel des Landes ist bewaldet mit einer für Europa einmaligen Fauna – Bären, Hirsche, Luchse, Gämsen und Wölfe.

Die Donau, die acht Länder verbindet, bildet bei ihrer Mündung im Schwarzen Meer ein riesiges Delta mit einem der grössten Feuchtgebiete der Welt. Der rumänische Teil des von der UNESCO zum Welt-Naturerbe erklärten Deltas bedeckt ein Gebiet von 550 000 Hektar, mit mehr als 300 Vogel-, 160 Fisch- und 800 Pflanzenarten.

Im Süden finden sich entlang den 90 Küstenkilometern am Schwarzen Meer einige der ausgedehntesten Ferienstrände Europas, die zum beliebtesten Ferienziel für Ausländer wurden.

### **Herz und Seele des Landes**

Neben der Natur bietet Rumänien viele weitere Überraschungen – von den voll ausgemalten Klöstern Moldawiens, den alten Maramures-Traditionen bis zu den geheimnisumwitterten Schlössern Transsylvaniens.

Herz und Seele des Landes sind die ländlichen Gebiete mit ihrer bäuerlichen Kultur und immer noch lebendigen Traditionen. Verstreut in Bergen, Hügeln und Wäldern findet man einige der besterhaltenen mittelalterlichen Städte Europas mit ihren unzähligen Architekturjuwelen, kleine alte Häuser in engen Gassen und Kopfstein gepflasterte Durchgänge. Dem tief verwurzelten Bedürfnis der Rumänen zur Erhaltung verdanken wir künstlerische und historische Schätze, die liebevoll in zahlreichen Dorfmuseen aufbewahrt und ausgestellt werden.

Obwohl Rumänien sich einiger grosser Künstler rühmen kann – am bekanntesten ist wohl der Bildhauer Constantin Brancusi, der im zwanzigsten Jahrhundert lebte – finden die für das Volk so charakteristische Lebensfreude und sein fast naiver Glaube, dass die Welt ein wunderbarer Ort ist, ihren schönsten Ausdruck im traditionellen bäuerlichen Kunstgewerbe. Kleine Geschäfte verkaufen viele alte und wunderschön gearbeitete Erzeugnisse; besonders beliebt sind bemalte Eier, Keramiken, Holzschnitzereien, Gewebe und Teppiche, Stickereien, Glasbläserarbeiten und traditionelle Masken.

### **Die Menschen**

Die 22 Millionen Rumänen setzen sich aus verschiedenen Volksgruppen zusammen: 90% sind Rumänen, der Rest

sind Ungarn, Zigeuner, Deutsche, Ukrainer, Armenier, Kroaten, Serben und Türken. Über 55% der Bevölkerung leben in Städten. 25 der 263 Städte des Landes haben mehr als 100 000 Einwohner, acht sogar mehr als 300 000, Bukarest, die Hauptstadt mehr als 2,2 Millionen.

Rumänisch ist eine lateinische Sprache, die über 31 alphabetische Zeichen verfügt. Die meisten städtischen Rumänen können sich in englischer, französischer oder deutscher Sprache verständigen. 87% der Rumänen bekennen sich zum orientalischem-orthodoxen Glauben, je 5% zum römisch katholischen bzw. protestantischen Glauben.

Die Rumänen essen gerne gut. Die Küche des Landes ist sehr reichhaltig und spiegelt viele Kulturen, Polenta (in Salzwasser gekochter Maisgriess) spielt im rumänischen Menü eine grosse Rolle und ist Beilage zu zahlreichen Gerichten «Mititei», eine Paste aus gegrilltem Fleisch, wird überall im Land gegessen. Wein wird seit dem XV. Jahrhundert gezogen und einige rumänische Brauereien bestehen seit mehr als 300 Jahren.

Die Gastfreundschaft der Rumänen ist weltbekannt, und sie gelten als eines der freundlichsten Völker der Welt.

### **Klima**

Rumänien ist für sein mildes Klima berühmt, wobei zwischen den verschiedenen Regionen grosse Unterschiede festzustellen sind. Der Weltpostkongress findet im Frühherbst statt, in einer meist kühlen und regenarmen Zeit, in der Felder und Bäume farbenfroh leuchten. Im September beträgt die Durchschnittstemperatur zwischen 11 und 25° C, im Oktober fällt sie auf 6° C bzw. 18° C.

In der nächsten Ausgaben der *Union Postale* finden Sie einen Artikel über die Gastgeberstadt des XXIII. Weltpostkongresses.

#### **Nützliche Internetseiten:**

**www.romaniatourism.com** – Das nationale rumänische Fremdenverkehrsbüro, umfasst auch ein Verzeichnis der Vertretungen in anderen Ländern sowie nützliche Links und Tipps in englischer Sprache.

**www.MTRomania.ro** – Das rumänische Ministerium für Verkehr, Bauten und Fremdenverkehr (rumänisch, englisch, französisch, deutsch, spanisch und italienisch).

**www.ici.ro/romania/** – Nationales Institut für Informatik-Forschung und -Entwicklung (englisch und rumänisch).

### Die Dracula-Legende

Graf Dracula, der Held des Romans Dracula des irischen Autors Bram Stoker, geht auf eine der bekanntesten historischen Gestalten Rumäniens zurück: Fürst Vlad Dracula, mit Spitznamen Vlad Tepes (Vlad der Pfähler). In Sighisoara, Transsylvanien geboren, herrschte er von 1456 bis 1462 über die Walachei. Sein Familienwappen war der Drache (Draco-Onis). Das Wort «Drac» bedeutet Teufel. Der 1897 veröffentlichte Roman vergrösserte den Ruhm von mit dem Fürsten verbundenen Namen und Orten. Heute können die Besucher in einem Restaurant im Geburtshaus von Vlad speisen, oder aber in einem Hotel gleichen Architekturstils wie sein Schloss auf dem Tihuta-Pass in den Ostkarpaten übernachten.

Im Roman liegt Draculas Schloss im äussersten Nordwesten der Provinz, für Touristen gibt es aber eine weitere Residenz, Schloss Bran, nach der nächstliegenden Stadt benannt. Das echte Schloss von Dracula liegt in Poienari in den Südkarpaten und wurde von der Natur wieder erobert.

Vlad soll im Kloster Snagov in Bukarest begraben sein, in dessen Krypta aber nur ein Pferdeskelett aufgefunden wurde, ein weiteres Geheimnis.

### Fremdenverkehrsattraktionen:

**Schwarzmeerküste:** Sandstrände, alte Denkmäler, Weinberge und moderne Badeorte – besonders beliebt: Mamaia, Neptun, Jupiter, Venus, Saturn und Mangalia. Hauptort: Constanza.

**Donaudelta:** Wasserstrassen, Kanäle, Seen, Auwälder, Dünen in einem Gebiet von tausenden Hektar mit besonders reicher Fauna und Flora. Hauptorte: Sulina und Tulcea.

**Karpaten:** Hohe Gipfel, kleine Dörfer, interessante Felsformationen und verschlammte vulkanische Krater. Beliebte Ferienorte: Durau, Vatra, Dornei, Borsa, Paltinis, Stana de Vale und Semenic.

**Moldawien:** Reich bemalte Klöster aus dem XV. Jahrhundert in der südlichen Bukowina: Voronet, Sucevita, Moldovita, Humor und Putna.

**Transsylvanien:** Schwarze Kirche in Brasov, Schloss Bran, Brukenthal-Palast in Sibiu, Hunedoara-Burg in Deva und die mittelalterliche Stadt Sighisoara.

**Walachei:** Die Burgen Peles und Pelisor in Sinaia, Schloss Iulia Hasdeu in Campina, Hurze-Kloster, Dinu Mihail-Palast in Craiova.

**Maramures:** Holzkirchen, Holzmuseum, Sighet-Synagoge (Sighetu Marmatiei), Satu-Mare- Synagoge und Friedhof von Sapanta.

### Foto:

Schloss Bran, oft als Draculas Schloss bezeichnet, wurde im Jahre 1377 errichtet.

## Im Gespräch mit

# Huang Guozhong und Carlos Silva

**D**er Weltpostkongress 2004 in Bukarest wird Zuständigkeiten, Strukturen und Verfahren von Verwaltungsrat und Rat für Postbetrieb vor allem in Hinblick auf eine Ausweitung der Beteiligten durch Schaffung eines Konsultativkomitees verändern. Der XXIII. Weltpostkongress wird die Mitglieder beider Räte und einen neuen Vorsitzenden des Rates für Postbetrieb wählen. Rumänien als Gastland des Kongresses hat automatisch Anspruch auf den Vorsitz im Verwaltungsrat. *Union Postale* ersuchte den Vorsitzenden des Verwaltungsrates, Huang Guozhong aus der Volksrepublik China und den Vorsitzenden des Rates für Postbetrieb, Carlos Silva aus Portugal um Darlegung der Auswirkungen der im Laufe der letzten fünf Jahre geänderten Umfeldbedingungen auf beide Räte.

**Huang Guozhong:** Rasche Veränderungen des Umfeldes der Post haben sich stark auf die Arbeit des Verwaltungsrates ausgewirkt. Die Liberalisierung des Postmarktes zwingt die Postbetreiber zur Verbesserung ihrer Wettbewerbsfähigkeit sowie zu kundenorientiertem Handeln.

Um mit diesen Veränderungen Schritt zu halten, hat der Verwaltungsrat genau untersucht, inwieweit die Verträge des WPV den Bestimmungen der Welthandelsorganisation (WTO) entsprechen und ausserdem die Kontakte zur WTO verstärkt. Der Verwaltungsrat hat weiters gründliche Studien zu extraterritorialen Auswechslungsämtern durchgeführt und anschliessend zwei Resolutionen zu diesem Thema verabschiedet. Die Mitwirkung der Mitglieder der Beratergruppe ermöglichte dem WPV die Verbesserung seiner Verbindungen zu externen im Postbereich tätigen Partnern und damit eine stärkere Öffnung nach aussen. Der Verwaltungsrat hat die Reform des WPV gründlich geprüft und den Endbericht der Gruppe hochrangiger Vertreter zur Vorlage an den Kongress übernommen. Der Verwaltungsrat hat weiters Untersuchungen zum Begriff «Postverwaltung» durchgeführt und sich auch mit der Frage der Umbenennung des Rates für Postbetrieb in Rat der Postbetreiber befasst. All dies war eine unmittelbare Folge der Veränderungen des Umfeldes der Post und beweist die Fähigkeit des Verwaltungsrates, auf neue Bedürfnisse zu reagieren. Ich bin davon überzeugt, dass sich Änderungen auch in

Zukunft auf die Tätigkeit des Verwaltungsrates auswirken werden.

**Carlos Silva:** Die in Beijing 1999 festgelegten poststrategischen Ziele betrafen insbesondere eine weitgehende Liberalisierung des Marktes und des Wettbewerbs, und berücksichtigen Kundenbedürfnisse stärker. Diese Kräfte wirkten aber aufgrund der Entwicklung und beschleunigten Verbreitung neuer Technologien rascher als vorgesehen. Um damit Schritt halten zu können, musste sich der Rat für Postbetrieb neu orientieren und sich stärker auf Probleme und Projekte konzentrieren, die zu einer besseren Zusammenschaltung nationaler Netze führen – ein Verfahren, das ich als «das Wichtigste zuerst» bezeichnen möchte.

Der Rat für Postbetrieb konzentrierte sich darauf, den Postunternehmen die Instrumentarien zur Verfügung zu stellen, die zur wirksamen Befriedigung der in einem sich ständig verändernden Umfeld entstehenden Bedürfnisse erforderlich sind. Er nahm dabei in Kauf, seine Aufgaben auf Grund der zu erzielenden Ergebnisse reihen zu müssen. Für Postbetreiber ist zum Beispiel die Verbesserung der Dienstqualität in aller Welt vorrangig, wenn sie auf dem immer stärker liberalisierten Markt gegen ihre Konkurrenten bestehen, damit auch ihre Kunden besser zufrieden stellen wollen. Über 90% der Mitgliedsländer haben bereits Zustellnormen für einlangende Auslandssendungen bekannt gegeben. Die Einführung eines neuen, laufenden End-zu-End-Bewertungssystems soll auch in Zukunft dauerhafte Qualitätsverbesserungen in aller Welt garantieren. Erwähnt sei der dank der guten Zusammenarbeit im Rat für Postbetrieb in Rekordzeit eingerichtete Fonds zur Verbesserung der Dienstqualität. Die Zahlen zeigen es deutlich: über 75% aller Entwicklungsländer haben diesem Fonds Projekte vorgelegt, bis Ende Mai 2004 wurden etwa 200 davon bereits abgeschlossen. Qualitätsverbesserungen in Entwicklungsländern nützen dem gesamten Postnetz.

Ein weiteres Beispiel ist das UPU\*Clearing, das den Ländern nunmehr ein auf den neuesten Stand gebrachtes und beschleunigtes Zahlungssystem zur Verfügung stellt. Dem Rat für Postbetrieb gelang es weiters, bei den Entwicklungsländern Verständnis für generelle Trends des Postmarktes und die Notwendigkeit der Stärkung der Beziehungen zu externen Partnern und Kunden zu



wecken. Der alljährliche Kundentag und das Forum des Rates für Postbetrieb boten Postbetreibern, externen Partnern und Kunden Gelegenheit zum Gedankenaustausch über Verbesserungen in verschiedenen Bereichen.

**Union Postale: Seit dem Kongress von Beijing hat sich der WPV stark verändert, und dieser Trend wird sich fortsetzen, wenn der Kongress in Bukarest die Vorschläge der Gruppe hochrangiger Vertreter annimmt. Was halten Sie von den bisher umgesetzten Veränderungen und wie werden sich künftige Veränderungen, vor allem die Schaffung des neuen Konsultativkomitees, auf die Arbeit von Verwaltungsrat und Rat für Postbetrieb auswirken?**

**Huang Guozhong:** Die Arbeiten des Verwaltungsrates zur Reform des WPV wurden entsprechend den Anweisungen des Kongresses von Beijing durchgeführt. Die Reform ist ein Beweis für den Willen der Organisation, sich den Veränderungen im Postbereich anzupassen und Herausforderung anzunehmen.

Bei seiner Tagung 2001 stimmte der Verwaltungsrat dem Bericht der Gruppe hochrangiger Vertreter zu, nachdem sich auch die Mehrheit der Mitgliedsländer damit einverstanden erklärt hatte. Die Vorschläge der Gruppe hochrangiger Vertreter sind eine gute Basis für die Fortsetzung der Arbeit durch den Verwaltungsrat. Wir haben die Vorschläge geprüft und einige Empfehlungen bereits umgesetzt, so z.B. die Einladung privater im Postbereich tätiger Unternehmen, zur Entsendung von Beobachtern zu Tagungen von Verwaltungsrat und Rat für Postbetrieb und die Ausweitung der Rolle der Beratungsgruppe.

Weitere Reformen des Vereins sind durchaus zu erwarten, da es sich ja um einen evolutionären Prozess handelt. In einer nächsten Etappe folgen weitere konkrete Schritte, vor allem mit der Schaffung des Konsultativkomitees, einem Meilenstein und grossen Schritt in Richtung grösserer Transparenz und stärkerer Öffnung durch bessere Einbeziehung aller am Postsektor interessierten Kreise. In Zukunft wird sich der WPV mit der Vertretung breit gefächerter Interessen des Postsektors befassen. Der Verwaltungsrat wird daher nach der Umstrukturierung des WPV grössere Verantwortung für die Prüfung von Regulierungsfragen übernehmen, z.B. bei der Neuformulierung der Verträge und Ausführungsbestimmungen.

**Carlos Silva:** Ich denke, alle Mitgliedsländer haben verstanden, dass eine schrittweise, kontrollierte Öffnung des WPV für externe Partner des Sektors nur gut sein kann. Der WPV und daher auch der Rat für Postbetrieb blicken schon aufgrund der Zusammenarbeit mit dem

Internationalen Luftverkehrsverband (IATA) und der Weltzollorganisation, sowie in Komitees mit dem Internationalen Verband für die Entwicklung der Philatelie, dem Direktwerbungsforum und der Verlegergruppe auf eine lange Tradition offenen und ehrlichen Dialogs mit vielen Partnern zurück. Doch müssen zur Ausweitung der Tätigkeit des WPV auch die Kontakte mit anderen Interessenten am Postsektor verstärkt werden.

Der Rat für Postbetrieb hat bereits einen wichtigen Schritt zur stärkeren Einbindung der Mitglieder des Beratungsausschusses in seine Arbeit getan, die er seit 2002 regelmässig zu den Jahrestagungen, aber auch als Beobachter zu den Sitzungen seiner verschiedenen Gruppen und Untergruppen einlädt. Meiner Meinung nach bleibt uns noch viel zu tun, um die tatsächliche Mitwirkung des Beratungsausschusses an den Arbeiten des WPV sicherzustellen. Eine bessere geographische Aufteilung der Vertretung im Beratungsausschuss wäre dringend erforderlich, was meiner Meinung nach am besten über die Engeren Vereine geschehen kann.

Der Rat für Postbetrieb legt grossen Wert auf eine genaue Analyse seiner Zusammenarbeit mit dem Beratungsausschuss. Synergien und weniger Doppelgleisigkeiten sind sicherlich durch die Schaffung von Interessenszirkeln zum besseren Studium bestimmter für beide Seiten wichtiger Themen und zur besseren Nutzung menschlicher, finanzieller und materieller Ressourcen zu erzielen. Auch wäre es wichtig, die Anzahl der Vertreter von Verwaltungsrat und Rat für Postbetrieb im Konsultativkomitee genau abzuwägen, damit dieses seinen Aufgaben gerecht werden kann.

**Union Postale: Was ist Ihrer Meinung nach in nächster Zeit die grösste Herausforderung für den WPV und seine Mitglieder? Sind sie darauf vorbereitet?**

**Huang Guozhong:** Ich bin davon überzeugt, dass die grösste Herausforderung darin besteht, die Integrität des weltweiten Postnetzes zu bewahren und zu stärken. Angesichts der schrittweisen Öffnung des Postmarktes und der Konzentration auf die Postreform haben einige Betreiber durch Ankauf, Zusammenschluss und strategische Allianzen ihr eigenes weltweites Netz geschaffen. Einige Länder sind besorgt, dass sich solche Entwicklungen negativ auf die traditionelle Zusammenarbeit im Rahmen des WPV auswirken, die Rolle der Organisation schwächen und den Grundsatz des einheitlichen Postgebietes durchbrechen könnten.

Wegen der Öffnung des WPV machen sich einige kleine Entwicklungsländer und weniger entwickelte Länder

Sorgen über ihre künftige Rolle in der Organisation und befürchten eine Marginalisierung. Daher müssen noch mehr Untersuchungen über die Rolle des WPV und die Erhaltung seines weltweiten Postnetzes durchgeführt werden, auch ist zu prüfen, wie die Kluft zwischen Industrie- und Entwicklungsländern durch technische Zusammenarbeit wirksam überbrückt werden kann.

Die in immer mehr Mitgliedsländern erfolgte Trennung von Regulierung und Betrieb verlangt von diesen Ländern die Wahrung eines gesunden Gleichgewichts zwischen Universaldienst und freiem Markt. Die Bereitstellung eines Universaldienstes der Post wurde für alle Regierungen zu einem wichtigen Thema. Der WPV hat zahlreiche Studien über betriebliche und Marktaspekte durchgeführt, doch müssen diese noch vertieft werden, vor allem müssen wir uns mit den Regulierungsfragen näher befassen. Regierungen und Regulierungsbehörden müssen, um allen Bürgern den Universaldienst garantieren zu können, den Postmarkt regeln und einen fairen Wettbewerb aller Postbetreiber sicherstellen. Der WPV könnte durch Verbreitung der am besten geeigneten Verfahren eine wichtige Rolle spielen und die Regulierung aufgrund seiner Erfahrungen wirksam unterstützen.

Eine weitere Herausforderung für den WPV liegt in einer engen Zusammenarbeit mit der WTO, in der sich Entwicklungen auch in Zukunft nicht nur innerhalb des WPV sondern auch auf nationaler Ebene sehr stark auswirken werden. Eines der Hauptprobleme ist die Sicherung der Kompatibilität der Endvergütungsvereinbarungen mit der im Allgemeinen Übereinkommen über den internationalen Dienstleistungshandel (GATS) enthaltenen Meistbegünstigungs-Klausel. Daher müssen wir unbedingt ein gerechtes und geeignetes Endvergütungssystem schaffen und uns weiterhin mit den von der WTO behandelten Angelegenheiten befassen.

Selbstverständlich gibt es noch weitere Herausforderungen, und ich hoffe, dass wir unser Umfeld anhand der Diskussionen des Kongresses noch besser verstehen werden. Ich bin davon überzeugt, dass die meisten Mitgliedsländer bereit sind, auf Veränderungen des Umfeldes mit Expansion und Diversifizierung ihrer Geschäfte zu reagieren.

**Carlos Silva:** Die wichtigste Herausforderung für den WPV bis 2010 ist es, die im Postsektor heute noch bestehenden Unterschiede zwischen den Mitgliedsländern zu überwinden. Wie können wir diese Kluft überwinden? Indem wir gewissen Massnahmen Priorität gewähren und uns auf messbare Ergebnisse konzentrieren. Stärker befassen müssten wir uns zum Beispiel mit der Förderung

der Postreform, der Ausweitung des Universaldienstes und der Festigung des einheitlichen Postgebietes, der Verbesserung von Dienstqualität und Sicherheit und schliesslich der Schaffung rascher, effizienter und kostenbezogener Zahlungssysteme für die Betreiber. Auch muss unsere Aufmerksamkeit Dienstleistungen wie den Finanzdiensten der Post und dem Paketdienst gelten. Diese dürften meiner Meinung nach zum Kerngeschäft der Post werden.

Die Rolle des WPV als weltweite Standardisierungsorganisation sollte ebenfalls gestärkt werden, aber auch die effiziente Förderung und Einführung neuer Informationstechnologien in allen Mitgliedsländern, wobei besonders die am wenigsten entwickelten Länder unterstützt werden müssen.

Sind wir für diese Herausforderung gerüstet? Meiner Meinung nach ja. Die Postunternehmen haben in der Vergangenheit bewiesen, dass sie sich immer wieder an Veränderungen und neue Technologien anpassen können. Um dieses Ziel zu erreichen, brauchen wir jedoch unbedingt die Unterstützung aller Mitglieder, denn nur wenn sich alle Mitgliedsländer – sowohl auf Regulierungs- als auch auf Betreiberebene – voll einsetzen, werden wir zu echten, messbaren Ergebnissen kommen. Ich bin davon überzeugt, dass wir auf diese Mitwirkung zählen können, da alle Postunternehmen eine gemeinsame Vision haben und immer schneller vorankommen wollen. So hat beispielsweise der von der Vollversammlung an den Lenkungsausschuss des Rates für Postbetrieb ergangene Auftrag manche Entscheidungen des Rates beschleunigt. Durch diese Abtretung von Rechten konnte der Rat für Postbetrieb seinen Aufgaben unmittelbarer, aktiver und homogener nachkommen.

#### **Union Postale: Was waren die Höhen und Tiefen Ihrer Präsidentschaft?**

**Huang Guozhong:** Ich persönlich bin der Meinung, dass der Verwaltungsrat seinen Auftrag erfolgreich durchgeführt hat, vor allem was die Reform des WPV betrifft. Er hat den Bericht der Gruppe hochrangiger Vertreter zu den künftigen Aufgaben, zur Struktur, zur Finanzierung und zu den Entscheidungsprozessen des Vereins angenommen und damit den Weg für einen sanften Übergang der Beratungsgruppe zum künftigen Konsultativkomitee vorbereitet. Im Finanzbereich folgte der Verwaltungsrat einer Politik des Null-Nominalwachstums und erstmalig wurden 2001 ein Zweijahresprogramm und ein Zweijahresbudget eingeführt. Der Verwaltungsrat machte auch bei der Überwachung der weltweit gültigen Dienstleis-

tungsnormen der Post gute Fortschritte, ebenso wie bei der Prüfung der Frage extraterritorialer Auswechslungsämter sowohl rechtlich als auch im Sinne der Förderung der technischen Zusammenarbeit.

Doch bleiben noch einige Aufgaben zu erfüllen, so ist z.B. sicherzustellen, dass auch Vertreter aussereuropäischer bzw. nordamerikanischer Regionen in die Beratungsgruppe einbezogen werden; die Vereinbarung zwischen WPV und WTO wurde noch nicht unterzeichnet und die WTO hat bisher dem Antrag des WPV auf Beobachterstatus noch nicht statt gegeben.

**Carlos Silva:** Es war für mich eine sowohl beruflich als auch persönlich aufregende, sehr bereichernde und motivierende Erfahrung, obwohl natürlich einige Hürden zu überwinden waren, diese aber haben meine Amtszeit nur noch interessanter gemacht. Alles, was mein Team und ich getan haben, taten wir mit grösstem Einsatz, Begeisterung und Freude. Unsere Erfolge verdanken wir dem Teamgeist der verschiedenen Organe des Rates für Postbetrieb, dessen dem Kongress unterbreiteten Projekte und Vorschläge die Bedeutung des WPV in der Welt der Post unterstreichen. Ein weiterer positiver Aspekt war die gute Zusammenarbeit von Verwaltungsrat und Rat für Postbetrieb, obwohl es in einzelnen Fällen noch immer zu Doppelgleisigkeiten gekommen sein mag. Die Erfüllung der ihnen vom WPV anvertrauten Aufgaben war jederzeit von gesundem Gleichgewicht, gutem Einvernehmen und ausgezeichneter Koordination beider Räte gekennzeichnet.

#### **Union Postale: Was erwarten Sie vom Bukarester Kongress?**

**Huang Guozhong:** Diesem ersten Weltpostkongress des einundzwanzigsten Jahrhunderts kommt besondere Bedeutung zu. Er wird viele wesentliche Punkte festlegen, unter anderem die Weltpoststrategie. Ich bin davon überzeugt, dass der Kongress sich positiv über die vom Verwaltungsrat in den letzten fünf Jahren geleistete Arbeit aussprechen und dessen Berichte verabschieden wird.

Die wichtigsten Fragen für mich sind die Annahme des Berichts der Gruppe hochrangiger Vertreter und die Schaffung des Konsultativkomitees. Diese strukturellen Veränderungen werden sich besonders stark auf die Arbeit des WPV auswirken. Die Einladung externer Interessenten am Postsektor als Beobachter, die damit Gelegenheit erhalten, sich an den Arbeiten des WPV zu beteiligen, ist als erstmalige Öffnung des Kongresses zu sehen.

Im Vergleich zu früheren Veranstaltungen wurde der Kongress von Bukarest zur Kostenreduzierung bedeutend vereinfacht. Diesmal wird er in 14,5 Arbeitstagen abgewickelt, in Beijing waren es noch 17,5. Auch die Anzahl der Dokumente und Beschlüsse – ausser jenen zur Änderung der Verträge – wurde deutlich reduziert. Diese Massnahmen dienen der Rationalisierung des Kongresses von Bukarest und aller folgenden Kongresse.

**Carlos Silva:** Im Leben des WPV war bisher jeder Kongress ein Wendepunkt, hier dürfte der XXIII. Weltpostkongress keine Ausnahme sein. Es wird Wahlen und eine «Wachablöse» auf höchster Ebene geben. Doch die Arbeit der letzten zehn Jahre unter Führung des jetzigen Generaldirektors und des Vize-Generaldirektors des Internationalen Büros hat den WPV gut auf einen nahtlosen Übergang zu künftigen Herausforderungen vorbereitet.

Zusätzlich zu den Diskussionen und Beschlüssen zum neuen noch umstrittenen Endvergütungssystem, wo sicherlich Kompromisse erforderlich sein werden, wird wohl auch die Frage der extraterritorialen Auswechslungsämter von Regulierungsbehörden sowie Betreibern besonders genau unter die Lupe genommen werden. Der WPV muss zu diesem Thema klar Stellung beziehen. Die neue Klasseneinteilung der Länder und die Schaffung eines Konsultativkomitees werden wohl ebenfalls Höhepunkte des Kongresses sein.

Die Bedeutung der Vorschläge zu einem neuen Vergütungssätze-System für auf dem Landweg ankommende Pakete ist ebenfalls nicht hoch genug einzuschätzen. Damit beweisen die Länder ihr Verständnis für die Notwendigkeit von Massnahmen zur Rückgewinnung dieses bedeutenden Marktes. Weitere wichtige Themen des Kongresses sind sicherlich die Einführung einer Mindest-Qualitätsnorm für Auslandssendungen und die Zukunft des Fonds zur Verbesserung der Dienstqualität.

Ich bin davon überzeugt, dass das «neu gestaltete» Internationale Poststrategie-Forum lebhaften Zuspruch der Mitglieder erleben wird und uns durch Konzentration, Prioritätensetzung und Bewertung unserer künftigen Massnahmen noch einen weiteren Schritt voran bringen wird.

Die Tatsache, dass der Kongress von Bukarest kurz vor der vollständigen Liberalisierung eines beachtlichen Teiles des Postmarktes stattfindet, ist aber genau so bedeutend. Dies sollte uns noch stärker motivieren, uns auf jene wesentlichen Fragen zu konzentrieren, die dringend zu entscheiden sind.

## Ein Tag im Leben des Regionalberaters Vinod Dhamija

**S**eine Mission im Jahre 2002 in Afghanistan bleibt Vinod Dhamija unvergesslich. Es war dies sein zweiter Auftrag als Regionalberater des WPV für den asiatisch-pazifischen Raum, eine Aufgabe die er nach 31 Berufsjahren bei der Indischen Post im Februar des gleichen Jahres übernommen hatte. Nach monatelangen Bemühungen um Kontakte mit Vertretern der Afghanischen Post unter Einschaltung von Botschaften und des Entwicklungsprogramms der Vereinten Nationen (UNDP), bestieg Dhamija schliesslich eines Tages in Pakistan ein Flugzeug der UNO, um in das durch Krieg zerstörte Land zu gelangen. Er erinnert sich erschüttert an den desolaten Zustand des mit den metallischen Überresten von weit über die Landebahn verstreuten Flugzeugwracks übersäten Flugplatzes von Kabul. Dieser Anblick war eher beunruhigend. Er hatte kein Visum für die Einreise, nur eine handschriftliche Einladung der Post.

Doch wurde er erwartet und das beruhigte ihn. Das UNDP-Büro unterstützte ihn bei der Einreise und brachte ihn nach gründlichem Sicherheitsbriefing in sein Hotel. Schliesslich begann die fünftägige Erkundungsmission zur Vorbereitung der Pläne für den Neuaufbau des Postdienstes, auch wenn es ihn beunruhigte, sich ohne entsprechendes Visum im Land aufzuhalten, doch das UNDP-Büro hatte versprochen, sich darum zu kümmern.

Seine Bedenken beiseite schiebend, begann Dhamija die Untersuchung des im Krieg zerstörten Postsystems: Praktisch gab es keine Infrastruktur mehr, manche Bedienstete im Sortierzentrum sassen in Erwartung einer Arbeit auf dem Boden und es gab weder Fahrräder noch irgendwelche Fahrzeuge für die Zustellung des vorhandenen geringen Sendungsaufkommens. Es war ein trauriger Anblick, meint Dhamija in Erinnerung an den guten Ruf, den die Afghanische Post in der Vergangenheit hatte, damals, als die Taliban noch nicht im Land geherrscht und 70% aller Bediensteten entlassen hatten.

Dhamija entwickelte schliesslich ein Mehrjahres-Projekt für den Wiederaufbau der Afghanischen Post. Der WPV stellte 100 000 CHF zur Verfügung, einige Länder, darunter China, Frankreich, Indien, Iran, Pakistan und Japan, Geräte, sowie technische und materielle Hilfe; zur Förderung von Ausbildungsmassnahmen wurde eine internationale Vereinbarung abgeschlossen. Das Projekt sollte Ende dieses Jahres abgeschlossen sein.

### Reisen, Reisen und wieder Reisen

Für die meisten Mitarbeiter des WPV sind das absolut keine normalen Arbeitsbedingungen, Regionalberater, die

Botschafter des WPV in diesem Bereich, kennen sie aber sehr gut.

Dhamija ist einer von sieben Regionalberatern, die von Benin, Costa Rica, Ägypten, Santa Lucia, der Slowakei, Thailand (Dhamija's Stützpunkt) und Simbabwe aus bestimmte Gegenden der Welt betreuen. Ihre Hauptaufgabe ist die Erhebung der erforderlichen technischen Hilfe vor Ort, sowie der Unterstützung von Entwicklungsländern und am wenigsten entwickelten Ländern durch mehrjährige Integrationsprojekte (MIP). Diese Hilfe erfolgt offiziell nach Abschluss eines Vertrags zwischen dem WPV und dem begünstigten Land. Die Regionalberater werden meist aus dem ordentlichen Budget des WPV bezahlt, zusätzliche Gelder in Form zweckgebundener freiwilliger Beiträge tragen zur Finanzierung ihrer Tätigkeit in bestimmten Regionen und zu ihrer Ausbildung bei.

Der für eine Region von ungefähr 36 Ländern – 13 davon mit dem Status von am wenigsten entwickelten Ländern – zuständige Dhamija kennt wahrscheinlich jeden grösseren (aber auch nicht ganz so grossen) Flughafen der Gegend wie seine Westentasche. Er lebt wie selbstverständlich aus seinem Koffer.

Im Zeitraum von 2001 bis 2004 haben die Regionalberater 305 Missionen erfüllt und dabei nationale oder regionale Projekte zugunsten von 126 Ländern betreut. Die Organisation mancher Missionen kann sich über bis zu vier Monaten erstrecken, wie im Falle Myanmar's.

Seit seiner Ernennung zum Regionalberater hat Dhamija 18 Projekte zugunsten von 43 Ländern vorbereitet. Die Arbeit, meint er, ist eine grosse Herausforderung. Manchen Ländern fehlt es an Fachkenntnissen, sie haben kaum Kontakte zu anderen Ländern und kaum Zugriff zu Informationen. Das Fehlen von Datenbanken erschwert sehr oft die Beurteilung des Postaufkommens und der daraus erzielten Einnahmen. Nicht nur einmal musste er mit den Vertretern der Post Berechnungen händisch durchführen. «Kommt man in diese Länder, muss man ihr Postsystem prüfen, doch viele verfügen nicht einmal über statistische Aufzeichnungen zu Ausgaben, Aufkommen oder Einnahmen. Diese Informationen sind aber zur Feststellung der erforderlichen Anzahl von Kleinlastwagen, Fahrrädern, anderen Einrichtungen, sowie des Ausbildungsbedarfs unerlässlich.»

Laut Dhamija handelt es sich aber um eine befriedigende Arbeit. Er schätzt den Gedankenaustausch und die Bemühungen um eine Postreform, die Entwicklung und die Ausweitung des Universaldienstes. «Die Menschen sind begeisterungsfähig, und das gibt mir Mut. Sie sind

offen für neue Technologien und neue Sendungsbearbeitungsverfahren, und das ist sehr wichtig, da es auch auf der kleinsten Insel Konkurrenten gibt, die sich gerne auf unreglementierten Märkten breit machen möchten.»

### **Regionalberater müssen sich ständig an neue Aufgabenbereiche anpassen**

Die Funktion des Regionalberaters wurde 1991 geschaffen, und von einem Kongress zum nächsten nahm ihre Zahl zu und wieder ab. Auch ihre Rolle änderte sich immer wieder. Zu ihren wichtigsten Aufgaben gehören weiterhin mehrjährige Integrationsprojekte, doch werden Regionalberater immer öfter auch zur Unterstützung von Projekten des Fonds zur Verbesserung der Dienstqualität herangezogen. In sehr vielen Fällen spielten sie da eine bedeutende Rolle, vor allem bei regionalen Projekten. In den Jahren 2002 und 2003 führten sie 47 Missionen zur Unterstützung von Ländern bei der Vorbereitung von Vorschlägen zu Projekten des Fonds zur Verbesserung der Dienstqualität durch.

Die Arbeit von Dhamija in der asiatisch-pazifischen Region war dabei besonders erfolgreich: er konnte dank grosszügiger Unterstützung von China und Singapur, die auf ihnen zustehende Mittel aus dem Fonds zur Verbesserung der Dienstqualität zugunsten der Förderung von Nachbarländern verzichteten, zwei bedeutende Regionalprojekte in die Wege leiten. Diese Projekte zielten auf die Verbesserung des internationalen Postverkehrs durch Einführung einer Leichtversion des Internationalen Postsystem- (IPS Light)-Programms des WPV in acht der am wenigsten entwickelten Länder Asiens und fünf besonders benachteiligten sowie vier Industrieländern des pazifischen Raums ab. Für 20% der Kosten des Projektes verwendeten die betreffenden Länder jene Mittel, die ihnen aus dem Fonds zur Verbesserung der Dienstqualität zustehen. Der Rest wurde von den Postunternehmen von Singapur und China getragen. Für eines dieser Regionalprojekte erhielt Dhamija ein Exemplar des unterfertigten Entwicklungsvertrages als Bestätigung der Teilnahme der Länder an der Initiative gerade noch

rechtzeitig für die Vorlage an den Treuhänderrat des Fonds zur Verbesserung der Dienstqualität. «Als ich die Unterlagen per Fax erhielt, hatte ich das Gefühl, wirklich etwas erreicht zu haben», erinnert er sich ganz erleichtert.

Besonders gerne denkt Dhamija an ein Projekt, das ausschliesslich in den Zuständigkeitsbereich des Fonds zur Verbesserung der Dienstqualität fiel, und zwar an jenes der Volksrepublik Korea. Ende 2002 besuchte er das Land und stellte fest, dass der Mangel an entsprechenden Beförderungsmitteln der Verbesserung der Postbeförderung zwischen Pjöngjang und regionalen Zentren im Wege stand. Aufgrund dieser Mission entwickelte er einen Qualitätsverbesserungsplan und einen Vorschlag zur Schaffung eines interurbanen Briefbeförderungsprojektes. Die Republik Korea erklärte sich bereit, ihrem nördlichen Nachbarn die ihr zustehenden Mittel aus dem Fonds zur Verbesserung der Dienstqualität zum Ankauf von 19 neuen Fahrzeugen und zur Ausbildung von zehn Postbediensteten im Ausbildungszentrum des Asiatisch-Pazifischen Postvereins in Bangkok zur Verfügung zu stellen. «Die besonderen politischen Umstände erforderten natürlich grosses Geschick und viel Geduld», meint Dhamija abschliessend.

Die Frage der Entsendung von Regionalberatern vor Ort wird vom Kongress in Bukarest neuerlich diskutiert werden. Manche Mitgliedsländer vertreten die Ansicht, dass die Stationierung von Vertretern des WPV in verschiedenen Teilen der Welt zu teuer kommt und haben daher Alternativen vorgeschlagen. Doch eine Umfrage vom Dezember 2003, auf die 80 Mitgliedsländer geantwortet haben, bestätigt die Notwendigkeit der Anwesenheit von Regionalberatern in strategisch wichtigen Gegenden der Welt sowie den grossen Wert ihrer Arbeit.

Dhamija wird sich wieder nach Afghanistan begeben, um die Ergebnisse des von ihm im Jahre 2002 in die Wege geleiteten mehrjährigen Integrationsprojektes zu überprüfen. Dann wird es ihm sicherlich leichter fallen, die für die Einreise ins Land erforderlichen Papiere zu erhalten. Letztes Mal bekam er sein Visum nämlich erst einen Tag vor seiner Abreise!

### **Fotos:**

Abb. 1. – Vinod Dhamija, Regionalberater für den asiatisch-pazifischen Raum.

Abb. 2. – Fünf Uhr morgens, Internationaler Flughafen von Dubai. Vinod Dhamija wartet auf seinen Anschlussflug in den Iran.

Abb. 3. – Eine Delegation der Koreanischen Post unter der Leitung von Gyu Tae Lee, geschäftsführender Vizepräsident (Mitte) bei einem Besuch im Bangkok-Büro von Vinod Dhamija.

Abb. 4. – Die Regionalberater des WPV (von links nach rechts): Vinod Dhamija (Thailand), Jan Masak (Slowakei), Herbert Niles (Santa Lucia), Laurent Boncougou (Benin), Négib Boulares (Ägypten), Guillermo Ronderos (Costa Rica). Nicht anwesend war Francis Chengula (Simbabwe).

Abb. 5. – Das Büro von Vinod Dhamija ist beim Asiatisch-Pazifischen Verein angesiedelt. Das Photo zeigt ihn im Gespräch mit der assoziierten nationalen Expertin Prapasri Reopanichkul und der Sekretärin Parpapan Dee-iam.

## Baltischer Postverein (UPB/BPU)

**Z**um Baltischen Postverein haben sich die drei baltischen Länder zusammengeschlossen, die seit 1. Mai 2004 Mitglied der Europäischen Union (EU) sind. Estland, Lettland und Litauen haben, wenn man einer seriösen Marktstudie glaubt, ein Wachstumspotential von 14% und arbeiten seit 1991 auf dem europäischen Postmarkt. *Union Postale* fragte Jonas Salavejus, Generalsekretär des Baltischen Postvereins, ob der Beitritt zur EU die drei Mitgliedsländer des Vereins vor neue Herausforderungen stellt.

**Jonas Salavejus:** Die Postbestimmungen der drei baltischen Länder wurden nach und nach harmonisiert und den Europäischen Postrichtlinien angepasst. Zum Ausgleich des sinkenden Postaufkommens haben die Postunternehmen technische Neuerungen wie die elektronische postalische Signatur und den Nachrichtenübermittlungsdienst eingeführt. Am wichtigsten ist jedoch auch weiterhin die Dienstqualität, vor allem seit dem Auftreten von Konkurrenzunternehmen. Derzeit stellt der Baltische Postverein den Mitgliedsunternehmen das zur Definition gemeinsamer Poststrategien erforderlichen Instrumentarium und den Rahmen für einen Erfahrungsaustausch zur Verfügung, um ihnen so die Möglichkeit zu geben, auf Veränderungen rascher zu reagieren.

**Union Postale: Die Baltischen Postunternehmen haben Projekte im Rahmen des Fonds zur Verbesserung der Dienstqualität in die Wege geleitet. Gibt es bereits Ergebnisse?**

**Jonas Salavejus:** Diese Projekte werden vom Baltischen Postverein koordiniert: Die Estnische und Lettische Post haben in ihren Auswechslungsämtern Talinn und Riga diagnostische Systeme zur Erfassung der Dienstqualität aufgestellt, mit denen sie die Bearbeitungsdauer der Sendungen genau verfolgen können. Die Ergebnisse sind äusserst befriedigend. Die Litauische Post hat soeben eine Lieferfirma für Ausrüstung und Software des Strichcodegestützten Informationssystems über Einschreibsendungen im Inlands- und Auslandsverkehr ausgewählt. Dieses Projekt dient der Beschleunigung der Bearbeitung von Einschreibsendungen, der Senkung der Zahl von Fehlsortierungen und der Vereinfachung der Nachforschung im Falle von Verlust oder bei Kundenanfragen. All diese Massnahmen dienen der Verbesserung des Kundendienstes und sollen die Baltischen Postunternehmen auf einem der Konkurrenz geöffneten Markt gut positionieren.

**Gründung:** 1994

**Sitz:** Vilnius (Litauen)

**Anzahl der Mitglieder:** 3

**Projekte zur Verbesserung der Dienstqualität:** *Estland* – Einführung eines Kontrollsystems über Aufgabe und Zustellung von Briefen

*Litauen* – Strichcodegestütztes Informationssystem zu Auslands- und Inlandssendungen der Litauischen Post

*Lettland und Estland* – Regionalprojekt zur Erfassung der Dienstqualität im Baltikum

## PostEurop – Verband der öffentlichen Postbetreiber in Europa

**P**ostEurop hat jüngst die erste Ausbildungstagung für das Projekt ACTIN (Acquis Communautaire Training INitiatives – Ausbildungsinitiativen zu bestehenden Regeln der Gemeinschaft) veranstaltet. Es soll den Postbetreibern der Länder Zentral- und Osteuropas praktische Kenntnisse und Instrumente zur Anpassung an die bestehenden Gemeinschaftsregeln (die geltenden Europäischen Postgesetze) an die Hand geben. Ein erster Kurs fand im März 2004 statt, weitere folgen noch in diesem Jahr.

Die Verpflichtung zur Einhaltung der in den Postrichtlinien der EU festgehaltenen Dienstqualitätskriterien ist eine grosse Herausforderung für die meisten öffentlichen Postbetreiber in Europa. *Union Postale* hat Marc Pouw, Generalsekretär von PostEurop, zu den entsprechenden Massnahmen befragt.

**Marc Pouw:** PostEurop hat zur Steigerung der Leistungsfähigkeit seiner Mitglieder in diesem Bereich mehrere Programme in die Wege geleitet. Ein besonders schönes Beispiel dafür ist das Programm Computer-Aided Post for Eastern States (CAPERS – Computergestützte Post für Oststaaten), das vergangenes Jahr abgeschlossen

wurde und der Einführung eines Vorankündigungs- und Track- and Trace-Systems für Sendungsbehälter mittels Austausch von Standardnachrichten in einem Dutzend Osteuropäischer und Mittelmeerländern diente.

**Union Postale:** Im Laufe der gemeinsam von PostEurop und dem Europäischen Ausschuss für Regulierung der Post (CERP) veranstalteten Vollversammlung in Dubrovnik hat PostEurop Vorschläge für den Kongress ausgearbeitet. Können Sie uns dazu etwas sagen?

**Marc Pouw:** Wir haben mehr als 250 Vorschläge ausgearbeitet, vor allem zu den Endvergütungen, zur Postsicherheit, zum Einsatz neuer Technologien und zum Auftrag des WPV. Ich freue mich feststellen zu können, dass sich die 43 Europäischen öffentlichen Postbetreiber und die anwesenden Vertreter der Regulierungsbehörden ungeachtet recht unterschiedlicher Strategien bezüglich der meisten dem Weltpostkongress vorzulegenden Fragen zu einer einheitlichen Stellung durchringen konnten. PostEurop hofft, noch im September dieses Jahres eine Annäherung zu Postunternehmen und Engeren Vereinen der anderen Kontinente hinsichtlich gewisser Probleme erreichen zu können.

**Gründung:** 1993

**Sitz:** Brüssel, Belgien

**Anzahl der Mitglieder:** 43

**Zweck:** Plattform für das gesamte Europäische Postnetz zur Unterstützung der Mitglieder bei der Ausarbeitung neuer Betriebsverfahren durch Einbeziehung der neuesten technischen Erkenntnisse.

**Webseite:** [www.posteurop.org](http://www.posteurop.org)

## Serbien und Montenegro

### Das Postamt Zrenjanin

**D**ie Post von Serbien blickt auf eine 164jährige Geschichte zurück, denn am 7. Juni 1840 wurde das erste Postamt in Belgrad eröffnet. Heute ist der Serbische Postbetreiber, PTT Communications «Srbija», ein modernes Unternehmen mit mehr als 1500 Postämtern und 18 000 Bediensteten. Sendungen werden an mehr als drei Millionen Anschriften zugestellt.

Eines der erfolgreichsten Postämter seines Netzes ist das Hauptpostamt Zrenjanin (23101 Zrenjanin 1). Der Postdienst wird in den Republiken Serbien und Montenegro getrennt von zwei Postunternehmen wahrgenommen: PTT Communications «Srbija» in Serbien und Post von Montenegro, die zusammen die Gemeinschaft der Jugoslawischen PTT bilden.

Zrenjanin liegt in der fruchtbaren Banatebene am Begej-Fluss in einer gemässigten kontinentalen Klimazone. Früher hiess die Stadt, die sich eines reichen kulturellen und historischen Erbes rühmen kann, Veliki Beckerek. Das erste Postamt wurde dort im Jahre 1737 eröffnet, zu einer Zeit, als die Stadt noch im Österreichisch-Ungarischen Reich lag. Heute ist Zrenjanin ein durch ein grosses Netz von Strassen, Flüssen und Bahnlinien gut erschlossenes modernes Verwaltungs-, Landwirtschafts-, Industrie-, Kultur- und Bildungszentrum.

#### **Das Postamt, ein Symbol der Gleichberechtigung**

Das Postamt Zrenjanin ist einem Teil der Serbischen Post zugeordnet, der 54 Orte mit 225 000 Einwohnern versorgt. In der Gemeinde Zrenjanin leben 25 Volksgruppen friedlich miteinander. Die meisten Einwohner sind Serben, dann folgen Ungarn, Rumänen, Slowaken, Roma, Bulgaren und Ruthenen. Es sind fünf Amtssprachen zugelassen. «Als staatliche Institution ist das Postamt ein bedeutender Einigungsfaktor in diesem Gebiet und sichert verschiedenen Bevölkerungsgruppen die Gleichbehandlung. Die Stadt Zrenjanin hat ungefähr 80 000 Einwohner, das Hauptpostamt stellt 28 000 Haushalten und etwa 2000 Firmen und Institutionen Sendungen zu. Die Bevölkerung vertraut der Post seit langem, sowohl hinsichtlich der unmittelbar erbrachten Dienstleistungen (über 50% aller im Lande durchgeführte Einzahlungen erfolgen am Postschalter), als auch der staatlichen Präsenz», meint Amtsleiter Tibor Heslenji.

#### **Von der Annahme bis zur Sortierung – alles in einer Hand**

Das Hauptpostamt liegt in der Mihajlo Pupin-Strasse Nr. 1, die nach dem Erfinder der Spulen für die Übertragung telephonischer Signale benannt ist. Den Haupteingang zum Postamt ziert eine Gedenktafel mit dem Porträt des Erfinders in Flachrelief. Im Gebäude befinden sich die grosse Schalterhalle, die Zustellabteilung, das Sortierzentrum und die Postbank. Ein Team von 100 Mitarbeitern betreut die Postkunden. Die meisten Bediensteten sind Maturanten, einige von ihnen haben sogar studiert. Alle Mitarbeiter im Postamt Zrenjanin sind Mitglieder der Postgewerkschaft «Srbija».

Es gibt achtunddreissig Schalterbeamte. Vier der achtzehn Schalter bieten Postsparkassendienste an, einer die Dienste von Telekom Srbija, dem Festnetz- und Mobiltelefoniebetreiber. Im Postamt werden aber nicht nur Finanzdienste, Brief- und Paketdienste angeboten, sondern auch eine ganze Reihe anderer Produkte. Seit Einführung eines Anstellsystems zur Verkürzung der Wartezeiten und Verbesserung der Dienstqualität müssen die Kunden im Normalfall nie länger als zehn Minuten warten. Grosskunden wird die Abholung ihrer Sendungen angeboten, was die Arbeitslast in der grossen Schalterhalle verringert. Die Einführung des Internationalen Postsystem- (IPS-) Programms des WPV wird der Post sehr bald die Verfolgung von Sendungen ermöglichen. Transit- und Zustelldaten können dann im Internet, bei Call-Zentren und an den Schaltern abgefragt werden.

«Ich arbeite seit nunmehr fünf Jahren bei der Post», sagt Snezana Mrgic, die im November 2002 nach zwei Jahren am Schalter und weiteren zwei Jahren in der Direktion Leiterin des Postamtes wurde. «Ich bin davon überzeugt, dass es noch mehr Gelegenheiten für eine Beförderung geben wird», meint sie weiter. «Die Kontrolleure informieren mich laufend über auftretende Probleme und im Bedarfsfall spreche ich selbst mit den Bediensteten. Ich versuche, meine Mitarbeiter durch gutes Beispiel zu motivieren, da ich die Frustrationen kenne, die im täglichen Kundenkontakt unvermeidbar sind. Die Post ist nicht immer ein angenehmer Arbeitsplatz. Ich versuche professionell zu agieren, die Termine einzuhalten und den Kunden gegenüber immer zuvorkommend zu sein. In Streitfällen höre ich genau zu, erkläre die Position des



Unternehmens und unterstütze die Bediensteten, wenn sie im Recht sind. Der angenehmste Teil meiner Arbeit ist die Betriebsorganisation zur Steigerung von Aufkommen und Einnahmen.»

### Qualität und Höflichkeit

Die meisten Schalterbeamten haben das Diplom der Postschule erworben. Im Zuge ihres Praktikums lernten sie die wichtigsten Betriebsvorgänge kennen, dann erhielten sie eine Fortbildung auf den Gebieten neue Dienstleistungen und Ausrüstung. Vergangenes Jahr z.B. haben alle Schalterbeamten der Serbischen Post einen Kurs über richtiges Verhalten und Kommunikation belegt, bald sollen auch die Zusteller Gelegenheit zu einer solchen Fortbildung erhalten.

Zorica Vasiliev arbeitet bereits seit siebzehn Jahren bei der Post, zuerst als Zustellerin, dann am Schalter. Jetzt ist sie für Zahlungsgeschäfte zuständig und bedient täglich ca. 230 Kunden. «Manchmal verlangen mir ältere Kunden grosse Geduld ab, denn sie haben ihre eigene Sicht der Dinge. Die jüngeren kommen meist besser mit neuen Verfahren zurecht. Doch bleibe ich immer sachlich, lächle viel und versuche mein bestes. Ich will den Dienst besonders gut leisten und so das Vertrauen der Kunden gewinnen, damit sie wieder und wieder zur Post kommen. Ich mag meine Arbeit, jeder Tag bringt etwas Neues!»

Hinter der Schalterhalle verfügt jeder Servicebereich über einen Platz zur Ablage, Vorbereitung, Kontrolle und für Kassenangelegenheiten. Diese Arbeiten beginnen eine Stunde vor und enden eine Stunde nach den üblichen Öffnungszeiten. Das Postamt Zrenjanin beschäftigt neun Kontrolloren. Sie überwachen die Vorgänge am Schalter, im Zustellbereich und bei den Kassen. Kontrolloren müssen besonders kompetent und erfahren sein. Sie müssen Managementqualitäten aufweisen und charakterfest sein. Kontrolloren, die täglich in unmittelbarem Kontakt mit Kunden und Personal sind, gelten als inoffizielle Dienststellenleiter.

### Normale und Sonderzustellungen

Izo Rujevic, dem Leiter der Postverkehrsabteilung, unterstehen 33 Zusteller, darunter vier Frauen. Ungefähr eine Million Sendungen werden den Einwohnern von Zrenjanin jährlich zugestellt. Da der Ort in der Ebene liegt, benützen die Zusteller Fahrräder, Motorroller, aber auch Autos. Die Zustellung von (gewöhnlichen, einge-

schriebenen und Wert-) Briefsendungen und Paketen erfolgt von acht Uhr morgens bis sieben Uhr abends, auch Sonderzustellungen finden in diesem Zeitraum statt. Die Bediensteten der Zustellabteilung teilen sich die 26 Zustellbereiche. «Im Umleiteamt Zrenjanin erfolgt die Bearbeitung in den beiden Sortierabteilungen Zrenjanin und Kikinda, die ungefähr 100 Postämter versorgen. Zweiundzwanzig Bedienstete besorgen Vorbereitung, Kartierung, Austausch von Übernahmebestätigungen auf der Plattform, Versand und Ablage. Zahlen sind bestens geeignet, das Arbeitsaufkommen darzustellen: Jedes Postamt übermittelt täglich durchschnittlich 87 Beutel an das Umleiteamt und erhält im Gegenzug von diesem etwa 95 Beutel. 1950 war das Umleiteamt Zrenjanin das erste im ehemaligen Jugoslawien, in dem Sendungen in alphabetischer Reihung sortiert und zugestellt wurden. Das neue Postleitzahlensystem, das demnächst eingeführt werden soll, wird die Sortierung der Sendungen bis zum Zustellbereich, ja sogar bis zum Häuserblock, ermöglichen», erklärt Rujevic.

Der siebenundzwanzigjährige Ivica Stankov arbeitet seit drei Jahren als Zusteller. «Ich habe ein Technikdiplom und dann meinen Führerschein gemacht», erklärt er. «Mein Vater sagte mir, dass Zusteller gesucht werden. Ich habe meine Arbeit von erfahrenen Kollegen gelernt. Mein jetziger Zustellbereich umfasst die ganze Stadt. Ich stelle dreimal täglich zu. Die normale Zustellung ist wegen der grossen Lasten, die mit dem Fahrrad befördert werden müssen, körperlich sehr anstrengend. Sonderzustellungen – z.B. von Geld – können nur mit einem Dienstfahrzeug erfolgen. Diese Art der Zustellung ist wegen der verlangten höheren Zuverlässigkeit geistig anstrengender. Ich versuche, allen Kunden positiv zu begegnen, 40% von ihnen sind Stammkunden. Wichtig ist es vor allem, das zu betreuende Gebiet gut zu kennen und alle Regeln einzuhalten. Diese Arbeit ist eine Herausforderung für jeden jungen Mann, da man dazu viel Energie braucht. Ich bin ehrgeizig und möchte bei der Post Karriere machen», meint Stankov weiter.

Das Hauptpostamt Zrenjanin erwirtschaftet ein Drittel der Gesamteinnahmen der Direktion Zrenjanin, und das Personal ist fest entschlossen, der steigenden Nachfrage des örtlichen Marktes durch personalisierte Dienstleistungen und hohe Produktivität wirkungsvoll zu entsprechen.

*Dieser Beitrag wurde uns von der Serbischen Post zur Verfügung gestellt.*

**Die Post in Zahlen:**

Bedienstete:	17 955
Postämter:	1516
Sortierzentren:	18
Automatisierte Sortierzentren:	2
Jährlich zugestellte Sendungen:	200 Millionen
Zustelladressen:	7,5 Millionen
Fuhrpark:	1137 Fahrzeuge aller Art
Umsatz 2003:	13,4 Millionen

**Fotos:**

Abb. 1. – Die Serbische Post stellt jährlich etwa 200 Millionen Sendungen zu.

Abb. 2. – Tibor Heslenji, Leiter der Direktion Zrenjanin.

Abb. 3. – Zusteller Ivica Stankov findet seine Arbeit herausfordernd und dynamisierend.

Herausgeberin: Juliane Nel  
Chefredakteur: Rhéal LeBlanc  
Chefredakteur-Stellvertreter: Jérôme Deutschmann  
Redaktionssekretärin: Gisèle Läubli  
Hausfotograph: Alexandre Plattet  
Abonnements: Antoine Bezençon: publications@upu.int  
Druck : Benteli Hallwag Druck AG, Bern  
Weitere Sprachen: Arabisch, Chinesisch, Englisch, Französisch, Russisch, Spanisch  
Anschrift: *Union Postale*, Internationales Büro, Weltpostverein, Postfach, 3000 BERN 15, SCHWEIZ  
Telefon: (+41 31) 350 33 10  
Fax: (+41 31) 350 31 77  
E-mail: rheal.leblanc.upu.int

Die in den Artikeln der Zeitschrift geäußerten Ansichten vertreten nicht unbedingt die Meinung des WPV.  
Nachdruck der in *Union Postale* veröffentlichten Artikel mit Quellenangabe (© *Union Postale* des WPV) zulässig.

## Olympische Spiele und Philatelie: «Schneller, höher, stärker»

**D**ie Olympischen Spiele verdanken den Briefmarken sehr viel. Seit hunderten Jahren sind die olympischen Briefmarken die weltweit besten Werbeträger des olympischen Gedankens.

Heuer kehren die Olympischen Spiele an ihren Ursprung, nach Griechenland, und in ihre Geburtsstadt, Athen, zurück.

Ein kurzer historischer Überblick erinnert daran, dass die Verbindung von Olympischen Spielen und Philatelie genau so lange besteht, wie die Olympischen Spiele selbst.

### Eine wirtschaftliche Verbindung

1892 rief Baron Pierre de Coubertin, ein Bewunderer des antiken Griechenland, zur Renaissance des Sports in der Welt und zur Wiedereinführung der Olympischen Spiele auf. Zwei Jahre später wurden die Spiele offiziell wieder aufgenommen und der Vorschlag, die ersten modernen Olympischen Spiele dort zu veranstalten, wo der olympische Gedanke entstanden war, wurde begeistert angenommen. Das Land, in dem die Spiele ausgestorben waren, erlebte ihre Wiedergeburt.

Ein Jahr vor den ersten Spielen hatte die griechische Regierung mit grossen finanziellen Schwierigkeiten zu kämpfen. Zwei griechische Briefmarkensammler schlugen daher vor, eine Gedenkserie von zwölf Briefmarken aufzulegen, deren Einnahmen, 400 000 Drachmen, vom Veranstaltungskomitee der Spiele zur Fertigstellung des Baus der Anlagen für die Fecht-, Schiess-, Fahrrad- und Wassersportveranstaltungen verwendet wurden. Die aus zwölf Briefmarken bestehende Serie wurde am 25. März 1896, dem Eröffnungstag der modernen Olympischen Spiele ausgegeben. Die Briefmarken verkündeten das Wiederaufleben der Spiele und wurden zu ihren ersten «Sponsoren». So entstanden die wirtschaftlichen Beziehungen zwischen Philatelie und Olympischen Spielen.

Auch heute noch bringen die Olympischen Briefmarken Einnahmen, die den Organisationskomitees, den Nationalen Olympischen Komitees und allen Veranstaltungen der Olympischen Bewegung zugute kommen.

### Eine historische und kulturelle Verbindung

Seit 1896 wurden zu den Olympischen Spielen regelmässig Gedenkbriefmarken aufgelegt. Sie spiegeln für

Briefmarkensammler und Sportler äusserst lebendig und vollständig die Geschichte der antiken und zeitgenössischen olympischen Bewegung. Diese historischen und kulturellen Aspekte der Olympischen Briefmarken bewegten mit jeder Olympiade mehr Philatelisten dazu, gerade dieses Thema zu sammeln.

Graphische Gestaltung, allegorische historische Darstellungen, Poststempel gehören zur olympischen Erinnerung. Auf keinem anderen Gegenstand, auf keinem anderen Träger findet man so viele Informationen zu den Olympischen Spielen, seien es nun die des Altertums oder die der Neuzeit.

Zu den 43 Wettkämpfen der Spiele des Jahres 1896 in Athen kamen 241 Sportler aus vierzehn Ländern. Die zwölf Briefmarken der ersten Serie zeigen den Ringer, den Diskuswerfer von Myron, das Panathinaikos-Stadion, den Sieg von Paionios, die Akropolis und das Parthenon – also Allegorien auf die antiken Spiele. Diese Briefmarken haben heute einen Schwindel erregenden Wert erreicht. Die vollständigste Sammlung ist heute im Olympiamuseum in Lausanne zu sehen.

### Die XXVIII. Olympischen Spiele

Für die Olympischen Spiele 2004 hat die Griechische Post (ELTA) ein umfangreiches Briefmarkenprogramm vorgesehen: Achtzehn Serien werden die Sammler begeistern. Der Olympische Gedanke ist bei den Themensammlern besonders beliebt; Griechenland, das seit 1932 regelmässig Briefmarken zu den Spielen ausgibt, war es sich schuldig, mit dem guten Beispiel voranzugehen.

Die Briefmarkenausgaben zu den Olympischen Spielen 2004 begannen bereits im November 2000. Sie verweisen auf den Ursprung der Spiele und auf die damit verbundenen Traditionen. Die Briefmarken heben die Vorstellungen und Ideale der frühen und zeitgenössischen Griechen hervor. Sie spiegeln einmal mehr den ursprünglichen Olympischen Geist und erinnern an die Verbindung der Spiele zum untrennbar mit dem Sport verbundenen Humanismus- und Kulturgedanken. Diese Serien sind ein Tribut an die einmalige antike Kunst der alten Griechen und an den Weltumfassenden Olympischen Gedanken.

Der philatelistische Gedenkbogen mit Darstellungen der verschiedenen Sportstätten, darunter dem Panathinaikos-Stadion, ist ein gutes Beispiel dafür. Im Stadion,

das bereits im Jahre 330 v. Chr. für die antiken Olympischen Spiele erbaut, dann 1895 restauriert wurde, findet der Abschluss der in den Augen der Griechen wichtigsten Disziplin, des Marathons, statt. Die Athener begrüßten die Spiele des Jahres 1896 mit grösster Begeisterung, und ihr Enthusiasmus wurde belohnt als der legendäre griechische Läufer Louis Spyridon als Erster durch das Ziel

kam. Das Bild ist symbolträchtig: Freiheit, Mythologie und Erneuerung Griechenlands. 1896 wurde der Marathon in der gleichnamigen Stadt gestartet und endete im mitten in Athen liegenden Panathinaikos-Stadion, und 2004 wird er wieder auf dieser historischen Strecke gelaufen. Ist die Geschichte der Olympischen Spiele ein immerwährender Neuanfang?

**Fotos:**

Abb. 1. – Das Emblem der Olympischen Spiele 2004, ein Olivenzweig, ist eng mit der Geschichte der antiken Olympischen Spiele verbunden, denn damals wurde dem Sieger solch ein Zweig überreicht. Der Olivenbaum ist übrigens der heilige Baum von Athen.

Abb. 2. – Olympische Briefmarke aus dem Jahr 1896 mit der Darstellung des Panathinaikos-Stadions.

Abb. 3. – Philatelistischer Gedenkbogen mit der Darstellung der verschiedenen Sportstätten der Olympischen Spiele.

Abb. 4. – Die am 15. März 2002 ausgegebene Briefmarke zum auf das Jahr 490 v. Chr. zurückgehenden Marathon.

---

---

## Union Postale Bestellschein

Jahresabonnement:      Schweiz CHF 12              Andere Länder CHF 21

Den Postverwaltungen können Sondertarife gewährt werden. Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an das Internationale Büro.

Ich bestelle \_\_\_\_\_ Jahresabonnement(s)

Zahlungsweise:       Postanweisung  
                          Bankscheck (in Schweizer Franken und auf eine Bank in der Schweiz ausgestellt)  
                          Postüberweisung (30-820-4 Bern)  
                          Banküberweisung (143996-61-10, Credit Suisse, Bern)

Kreditkarte:       American Express               Visa               Euro-/Mastercard

Kartenummer \_\_\_\_\_ Verfalldatum \_\_\_\_\_

Karteninhaber \_\_\_\_\_

Name des Abonnenten \_\_\_\_\_ Vorname \_\_\_\_\_

Postanschrift \_\_\_\_\_

Ort \_\_\_\_\_ Postleitzahl \_\_\_\_\_

Land \_\_\_\_\_ Unterschrift \_\_\_\_\_

Bitte senden an: Redaktion *Union Postale*, Weltpostverein, Postfach, 3000 BERN 15, SCHWEIZ.

---