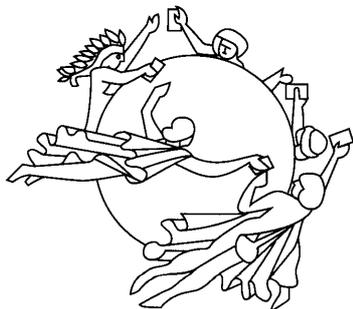


邮 联



UNION POSTALE 3

本期要目

封面

当然，万国邮联是与时俱进的，但万国邮联到底为推动邮政市场做了些什么呢？如果没有万国邮联，邮政行业是否继续发展、继续生存下去呢？

封面设计: Gil Bez 和 Alexandre Plattet

前言

聚焦万国邮联.....2

简讯.....3

万国邮政联盟

世界需要万国邮联的十大理由.....6

如何提高万国邮联的效率10

万国邮联第 23 届大会

布加勒斯特面面观11

罗马尼亚和布加勒斯特参观指南14

万国邮联大会历史回顾16

欧洲联盟与邮政

欧盟新成员正在为邮政自由化作准备17

波兰邮政为更好地进行竞争而实现现代化19

实行欧盟指令 斯洛伐克邮政顺利启程.....20

专栏

同邮政领导人的对话

万国邮联国际局局长托马斯·E·利维的访谈录.....22

万国邮联国际局副局长穆西巴乌·马祖的访谈录25

区域性邮联

亚洲太平洋邮政联盟 加勒比海邮政联盟28

一所闪光的邮局

古巴哈瓦那第 6 支局29

聚焦万国邮联

通常，万国邮联给人们的第一印象是一个制订国际邮件互换规则、管理着极其复杂而又十分必要的终端费体制的国际组织。这两方面的工作无疑是万国邮联重要工作的组成部分。但不要忘记，万国邮联的整个事业还有许多其他方方面面的工作，而这些工作往往没有得到足够的重视。

万国邮联即将召开布加勒斯特大会，会上万国邮联的作用和使命必将成为激烈讨论的焦点。《邮联》杂志认为，现在正是阐述联合国这个专门机构作用的绝好机会；我们把万国邮联的作用归纳为十个方面，向《邮联》杂志忠实的读者们进行介绍。正如邮政行业众多参与方所见证的那样，这十大理由使万国邮联走过了光辉的 130 年里程，今后仍将继续在邮政行业起着至关重要的作用。另外，一个组织也需要与时俱进，《邮联》杂志根据一些相关人士的意见，也对这个问题进行了探讨。

当您看到本期《邮联》杂志时，布加勒斯特大会已经召开了。您将在下一期《邮联》杂志中可以看到有关大会情况的全面报道，这定是一届精彩的大会，必将对邮政世界的未来产生影响。在此之前，您先读一读万国邮联国际局总局长和副总局长的访谈录，他们在国际局工作的时间非常长，现在将要离开万国邮联了。托马斯·E·利维先生和穆西巴乌·马祖先生向我们畅谈了他们在万国邮联度过这么多年的感受，他们对万国邮联和邮政行业未来发展远景的展望。另外，将近有 1500 多位代表和与会者云集罗马尼亚首都，《邮联》杂志愿为他们的生活和出行尽自己一点微薄的力量，决定用一定的篇幅对布加勒斯特市及其众多诱人之处作一些有益的介绍。

最后，正当各国邮政在为参加大会做准备工作时，有 10 个邮政经历了各自国家在今年 5 月加入欧盟这件大事。本期第 17 页上的文章简要介绍了这 10 个新加入欧盟的成员国，各国的邮政为加入欧盟(EU)是如何做好相关的必要准备，现在又如何继续进行自我变革，以便到 2009 年尽可能实现欧洲邮政市场的完全自由化。我们在这里重点介绍波兰邮政和斯洛伐克邮政，是为这幅彩图添上画龙点睛的一笔。

《邮联》杂志向所有与会者表示，祝愿第 23 届万国邮政大会成为一届出色的大会。

本刊编辑部

简 讯

万国邮联第 23 届大会的风采

邮政界和产业界的高层领导将出席 9 月 17 日召开的世界邮政战略论坛。会上的发言定是非常精彩，讨论必将非常热烈。

已经确定参加的邮政领导者包括：德国邮政主席 Klaus Zumwinkel、意大利邮政 Massimo Sarmi 邮政总局长、韩国邮政总裁 Yung-bo Koo，以及突尼斯国家邮政公司董事长兼首席执行官 El Hadj Gley。外部机构与会者将有：Pitney Bowes 公司的总经理 Michael Critelli、瑞士联邦技术学院教授 Matthias Finger。邮联国际局总局长托马斯·E·利维将对世界邮政行业的状况做全面概述，邮联国际局副局长穆斯巴乌·马祖将介绍预计 10 月 1 日在大会上通过的布加勒斯特世界邮政战略。论坛规划将为讨论和辩论提供更多的机会。

除了罗马尼亚总统将参加的 9 月 15 日开幕式以外，大会其他重要活动还包括全体会议、9 月 16 日创建新的咨询委员会、9 月 29 日选举万国邮联国际局新的总局长和副局长。新的行政理事会和邮政经营理事会的理事国也将在那一天选举产生。

顶级域名“.post”项目进展顺利

互联网络域名与地址管理机构 (ICANN) 通知万国邮联，它提出的有关“.post”作为顶级域名的申请已经成功通过了第一阶段的评估。

互联网域名与地址管理机构在给万国邮联的信中指出，独立的外部评估机构认为，顶级域名为“.post”项目符合在提案申请条件中所规定的有关技术和商业方面，以及在域名拥有者群体方面的所有基本标准。

获得这样一个顶级域名使万国邮联可以为 190 个会员国建立一种能满足全世界公民和政府部门期望的、既安全又稳定的普遍电子邮政服务。这样，目前的邮政单一领域就拥有一个通过互联网把全世界约 65 万个邮政局所网点连接在一起的全球电子邮政网络。

互联网域名与地址管理机构 (ICANN) 目前正在准备进行下一阶段的域名分配申请程序。它应与万国邮联一起拟订使“.post”成为正式域名的技术和商业方面的协议。这些协议一旦拟订，将有一份最后协议提交给万国邮联和互联网域名和地址管理机构 (ICANN) 的领导机构进行批准。

“直到目前，我们对工作的进展情况感到满意”，万国邮联电子商务项目组组长 Paul Donohoe 指出，“为了结束谈判，我们抓紧同互联网域名和地址管理机构 (ICANN) 进行合作，我们非常赞赏邮政大家庭一贯的大力支持。这是一项极其重要的战略部署，有利于加强世界邮政行业在电子市场方面的力量。

互联网域名和地址管理机构 (ICANN) 应该在 2004 年底以前宣布新域名的分配决定。

乌克兰：第一个获得万国邮联质量管理认证的邮政部门

乌克兰邮政是第一个获得万国邮联新的质量管理认证的邮政部门。由于在评估过程中符合全部条件，在总分 2000 分中取得了 1915 分，乌克兰邮政的经营者达到了认证的最高水准。

在万国邮联于 2003 年 9 月推出这个项目时，共有 13 个国家申请认证。根据所达到的评估标准，各国邮政可以获得 C、B 或 A 级认证。

为了达到 A 级认证水平,乌克兰邮政表现出它能够有效管理和处理用户投诉、确保用户获得有关资费和业务方面的信息、维护高效率的网站、提供在线跟踪和定位服务。

乌克兰邮政将于 2005 年 1 月在瑞士伯尔尼召开的新一届邮政经营理事会第一次会议上获得认证证书。

其他 3 个邮政,突尼斯、约旦和厄立特里亚,正处于评估过程中,有望在 2004 年底前获得认证。

邮政电子汇票业务即将投入使用

万国邮联和欧洲金融转账机构 (Eurogiro) 已作出决定,共同来加强邮政部门和银行机构之间的资金转账业务,使邮政汇票业务实现现代化。根据 2004 年 6 月签署的一项协定,这两个组织把双方的电子资金转账网实现联网,为邮政电子汇票业务 (TMP) 这项新产品的运营提供方便。这项产品可以使各国邮政在竞争激烈的国际资金转账业务市场上处于更加有利的地位。两个机构所达成的这个协议进一步表明,两个组织愿意共同努力推广使用电子邮政金融业务。

尽管平常国际邮政汇票仍有较大的业务量(每年 1500 多万张),但世界各国的邮政已经逐步倾向于开办成本低、可靠性高而且有时限保障的电子资金转账业务。目前,万国邮联约有 160 个会员国邮政提供日常的资金转账业务,其中 47 个邮政拥有电子资金转账手段,约有 25 个邮政使用万国邮联的国际金融系统 (IFS) 这个产品,一种资金转账的国际网络。

欧洲金融转账机构 (Eurogiro) 的地区系统 (ELS) 是一个国际金融交易网络,大多数欧洲国家的邮政和一些非欧洲国家的邮政经常使用。这个系统还被银行广泛使用,它还可以使欧洲金融转账机构的成员与许多有联盟关系的合作伙伴直接联网。

当 2005 年 4 月在两个网络上正式开通这种邮政电子汇票业务 (TMP) 时,它将以极具竞争性的

价格和安全性极高的优势,向客户提供一种保证 2 天内速达的产品。

第三代国际金融系统 (IFS) 即将问世

万国邮联邮政技术中心 (CTP) 传来好消息:通过历时 2 年的开发,第三代国际金融系统 (IFS) 终于研制成功。目前法国邮政正在进行运营测试,它将于 2004 年 10 月向所有邮政开放。

“随着第三代的推出,将没有必要对每一个需要这种系统的工作站安装国际金融系统 (IFS) 的客户应用程序。”高级项目经理 David Avec 解释说,“各机构可以在自己的内联网里扩展这种国际金融系统 (IFS),唯一的要求是要有一套网络浏览器。这种类型的构造除了能够以较低的成本迅速予以扩展外,还有其他许多优势。”

已经有 25 个国家对其国内和国际的资金转账业务使用国际金融系统 (IFS) 和简化版国际金融系统,一种电子金融信息安全传输系统 (STEFI)。西班牙、厄瓜多尔和阿塞拜疆最近刚加入到国际金融系统 (IFS) 网络。

来自邮政技术中心 (PTC) 的另一个消息称,IPS Light (简化版国际邮政系统) 的邮件跟踪系统,自从 2003 年 8 月推出以来取得了巨大的成功,已经取代了 TullIPS 系统;它是为那些拥有中小规模邮件业务量,而没有足够资金配置整套国际金融系统 (IFS) 的邮政提供的一种互联网应用系统。现在已经有近 50 个国家使用国际金融系统 (IFS),已有近 30 个国家使用简化版国际金融系统 (IFS Light)。在今年晚些时候还将推出一种国际账务模块。

更正

《邮联》杂志 2004 年第 1 期简讯中“伊拉克的邮政业务,全速向前发展”一文所附照片中的人物,经确认应该是邮政和储蓄局 Ibrahim Hussein Ali 局长。

《邮联》杂志请读者畅所欲言

从 2005 年起，“读者来信”栏目将使您得以对已发表的文章、对有关万国邮联的问题，或是对邮政行业感兴趣的其他问题发表看法。有好见解的来

信将在杂志上发表。来信力求简洁，必要时，将根据风格和篇幅进行修改。每一封来信请写明有效的地址和电话号码。来信应通过邮政或电子邮件（rheal.leblanc@upu.int）的方式寄给我们。

本文法文版图片说明：

- 图 3. Gary Halpin 已经被任命为万国邮联经济和立法事务局局长，负责管理国际局的法律、会计分析项目、规章制度和邮政经济项目。在过去的 21 年里，Halpin 先生担任加拿大邮政公司的国际事务处处长。而且，在过去的 5 年中，他还担任邮政经营理事会“终端费”行动小组的主席。
- 图 4. 2004 年 6 月，万国邮联国际局总局长托马斯·E·利维和欧洲金融转账机构（EUROGIRO）网络管理经理 Henrik Parl 正在签署协议。

绿色环保邮政

您的纸产品对环境没有危害吗？

德意志邮政世界网公司以自己的实际行动，通过使用森林管理理事会（FSC）认证的纸张，来保护森林资源。森林管理理事会（FSC）是在里约环境与发展会议后于 1993 年成立的一个机构。

为了符合今年所通过的纸张管理政策，德意志邮政部门正按照现行相关国际标准所作的规定，努力掌握纸张的持续产销监管链情况，以便能一直追踪到原木。这方面发布的指令适用于德意志邮政的 13 000 个局所营业网点提供的所有产品，也适用于德意志邮政内部使用的纸张产品。在德意志邮政各营业网点销售的邮资信封全部都是用森林管理理事会（FSC）认证的纸张制作的，这样就有助于推行能被社会接受的尊重环境的森林管理工作。德意志邮政已经生产了大约 1 亿个这样的信封。

森林管理理事会（FSC）认证的供应商必须有文件证明，它们所使用的原材料符合相关标准，能保护热带雨林、原始森林或有保护价值的古老森林，严禁非法开伐。根据森林管理理事会（FSC）提供的情况，近 4400 万公顷的林区已经按它的规定获得了认证，在整个系统中持有产销监管链认证证书的机构已经有 3000 多个。

您可以通过在 www.fsc.org 网站的文件中心栏和 www.fsc-info.org 网站的检索数据库查阅有效认证证书的清单，来验证你们所使用的纸张是否已经获得森林管理理事会（FSC）的认证。

绿色环保邮政

世界需要万国邮联的十大理由

Rhéal LeBlanc, Juliana Nel

值此万国邮政联盟成立 130 周年和第 23 届万国邮政大会即将召开之际，我们自己作一些反思很有必要。当然，万国邮联是与时俱进的，但从实际情况来讲，万国邮联到底为推动邮政市场的变化做了些什么呢？邮联的各会员国以及一般公众又从中得到了什么好处呢？如果没有万国邮联，邮政行业是否会继续发展、继续生存下去呢？

为了对这个国际组织所开展的大量工作做一个总结，万国邮联向邮政行业所有参与各方提出了如下两个问题：世界需要万国邮联吗？她怎样才能显得更加有效？

答复的意见给万国邮联冠以各种重要的头衔：普遍邮政服务和单一邮政领域的捍卫者、邮政事务的协调者、仲裁者、集成者、开发者、推进者等等，这仅仅列举了其中的几个。因此，万国邮联仍然是一个大家所需要的而且深得好评的国际组织，下面就简要介绍一下她的主要使命。

1 维护住单一邮政领域

这是万国邮联的“主要王牌”。自从 1874 年签署伯尔尼条约诞生万国邮联的那一年起，加入这个组织的新会员国都承诺遵守有关国际邮件（函件、包裹和其他邮件）的互换规则，从而扩大了单一邮政领域的范围。

现在，万国邮联的 190 个会员国构成了世界上最大的邮政网络。万国邮联制定和管理的终端费办法，可以使各会员国邮政对它们之间互换的国际邮件的处理费用从财务上得到补偿。应该好好想一想如果不实行这个终端费办法，各会员国之间会有多少个双边和多边协定，从而可以看出这个办法的作用有多大。

但是，终端费问题只不过是万国邮联所负责的各种经营性问题中的一个问题。万国邮联还要商谈建立和精心维护与其他一些国际组织的密切关系，例如世界贸易组织、国际航空运输协会和世界海关组织等；与这些国际组织签署的相关协议，极大地方便并加快了函件和包裹在世界范围内的运递和验关。万国邮联还尽力使自己符合资费和服务总协定的规定。

“万国邮联的力量可概括如下：只要你的手指在世界地图上任意一指，所有相关的事情都将由邮政网络负责办理。这一切之所以成为可能，那是因为万国邮联制定了邮件的运递规则、转运规则和终端费办法。”

Abdelilah Bousseta，摩洛哥邮政，邮件和特快专递邮件业务处处长。

2 国际合作的论坛

万国邮联是一个国际论坛，它可以使邮政行业的所有参与者为了一个共同的目标会集一堂，一起来为邮政的核心问题寻找解决办法。因此，邮政经营理事会下属的各个行动小组和项目组各负其责，分别研究邮政安全问题、邮政金融业务问题、技术合作问题、邮政发展问题、终端费问题、邮政包裹问题、普遍邮政服务问题和环境问题等。其他一些机构，如商业信函发展论坛等，正在试图通过把握最新发展的脉搏，组织符合万国邮联会员国需求的研讨会，来不断地激活正在蓬勃发展的各种相关业务。万国邮联还与印刷行业和世界集邮发展协会保持着良好的关系。在布加勒斯特，万国邮联还将成立一个咨询委员会，正式把私营邮政行业的代表接纳进来；它与行政理事会和邮政经营理事会在一起，将成为万国邮联的“第三圈”。从那以后，私营邮政行业的代表将可以在有关邮政未来和各项

重要问题的讨论中作出具体的贡献。

“今后万国邮联的重要作用之一就是鼓励私营邮政行业为邮联的工作多做贡献。私营邮政行业非常欢迎成立咨询委员会，把它作为使万国邮联再度辉煌起来的一个因素。我们期待着咨询委员会带来一些新的思想。万国邮联应该特别重视咨询委员会，并能切实倾听该委员会成员的意见。”

Luis Jimenez，Pitney Bozes 公司，高级副总裁兼战略事务经理。

3 联合国大家庭的一员

从 1948 年起，万国邮联作为联合国的一个专门机构，与其他一些联合国机构保持着积极的合作关系，例如联合国开发计划署、联合国毒品和犯罪问题办公室以及联合国环境署等。万国邮联还与其他一些专门机构有着良好的合作关系，例如国际电信联盟、国际民用航空组织和国际劳工组织等。作为联合国大家庭中的一员，万国邮联致力于联合国总体目标的实现，尤其是联合国千禧年发展目标的实现；而与此同时，万国邮联在联合国的各种机构内代表着邮政的利益。例如，万国邮联积极参加了 2003 年第一届信息社会世界峰会，捍卫了邮政业务在缩小数字鸿沟中的作用；而且定于 2005 年在突尼斯召开第二届世界峰会时她也将这样做。万国邮联国际局总局长每年两次参加联合国秘书长科菲·安南主持的各机构首脑会议，其目的是在全世界更好协调联合国的工作。

4 全面推行普遍邮政服务

普遍邮政服务是万国邮联的根基。的确，她的首要使命是向全体会员国强调“……所有用户都有权享受普遍邮政服务，即在全国每一个地方都能以合理的价格享受全年提供的优质基本邮政业务。”尽管普遍邮政服务已经列进了邮联的法规，但万国邮联不能强迫各会员国实行普遍邮政服务；然而万国邮联可以尽全力解释不办理普遍邮政服务所造成的后果，希望各国能推出与当地实际情况相适应的业务。在万国邮联的会员国中，有 67% 的会员国已经确定了普遍邮政服务的定义。但是，在不同的国家和地区之间，通邮的程度仍然有着巨大的差别。在发展中国家里，未被邮政业务覆盖的人口在

14% 至 25% 之间；而在工业化国家里，普遍邮政服务已经达到了非常高的水平。万国邮联将继续向各国政府，尤其向发展中国家的政府宣传，使它们认识到各国政府可从中发挥的作用，以便能以合理的价格有保障地提供广泛的优质普遍邮政业务。

随着邮政行业放开管制，对普遍邮政服务进行定义的需求就越来越大。实行普遍邮政服务这个概念第一次被批准列入了 1994 年的汉城世界邮政战略，然后又被列入了 1999 年的北京世界邮政战略，在下届大会上即将通过的布加勒斯特世界邮政战略的目标中，实行普遍邮政服务仍将占据着首要的位置。

“世界需要万国邮联来确保一项基本人权得到尊重，那就是邮政通信权。在一个不平等的世界里，每个行业都要面对本行业被排斥的危险，而且要使邮政行业的所有参与者齐心协力来缩小这种排斥力的影响，这就要求在世界范围内展开一致的行动。”

Paul Machado Belém Filho，巴西交通部，邮政体制战略规划负责人。

5 为邮政发展和技术合作提供方便

根据联合国的精神，万国邮联及其会员国为信息互换提供方便，目的是使各邮政能互相共享知识和经验。多年综合项目——现在这个四年周期内约有 80 个——可以使发展中国家，尤其是最不发达国家，在万国邮联和受益国共同出资的情况下，购置一些邮政经营设备，使邮政业务得到一定的改善，从而也改善了世界邮政业务的质量。万国邮联还向受灾地区提供援助。在这种情况下，邮联设在各地的 7 个地区顾问就起到了至关重要的作用。当今时代，邮政发展还包括通过 TRAINPOST 邮政培训计划对干部和师资进行培训，还要参与缩小工业化国家和发展中国家之间的数字鸿沟的相关工作。我们还可以看到，法国的电子邮亭在布基纳法索落户，印度的卫星技术在不丹生根。自从 2002 年以来，通过改善业务质量基金(FAQS)，已经向 125 个发展中国家投放了相关的邮政发展资金。在布加勒斯特，与会代表将要讨论如何以更加有效的方式分配改善业务质量基金(FAQS)现在所拥有的 4000 多万瑞士法郎的资金，以便使那些发展中国家和最最

不发达的国家能够充分利用这些资金，扩大普遍邮政服务的开办范围，改善业务的质量。

“万国邮联应通过大力推行普遍邮政服务，在消除贫穷的斗争中作出自己的贡献，在发展高效国际技术合作和加强各会员国之间的团结方面作出自己的贡献，这种团结精神已经通过改善业务质量基金(FAQS)得到了较好的体现。”

Koutou Sommanogo，布基纳法索 SOMEPOST 公司，研究、规划和合作事务经理。

6 改善业务质量

改善业务质量的方法有多种多样。负责业务质量工作的项目组制定了国际邮件运递标准，80多个国家参加了从2004年2月开始的端到端点的评估工作，这样可以对近350条国际邮路上运营的国际邮政业务的质量进行监控。例如在2004年3月至6月期间，每周在90多个国家交寄的4000封试信中，60%的信件已经在5个工作日（J+5标准）的期限内妥为投递。由于有了互联网，各国邮政可以及时获得分析结果，而且每周修订一次。尽管近5年来国际业务有了持续的改善，但改善的幅度距万国邮联计划在2008年达到65%的世界标准还相差甚远。万国邮联通过改善业务质量基金和其他措施，正在不断地努力，争取在世界范围内全面提高业务质量。

另外，万国邮联最近还建立了一项以业务质量管理技术为核心的合格证书发放计划。目前，乌克兰是第一个获得业务质量管理相应合格证书的邮政（见简讯相关文章），其他一些邮政即将加入它们的行列。特快专递邮件业务合作机构现有126个成员，自从1998年成立以来，由于建立了极其严格的评估计划，成功地提高了特快专递邮件业务的质量。2004年第一季度，全球特快专递邮件按标准规定期限投递的比例达到82%。

7 鼓励邮政改革

1874年以来世界发生了翻天覆地的变化。新技术的诞生，国界的消失，市场的自由化以及竞争的引入，使得各国邮政经营者必须进行改革，必须适应新的环境、适应客户的需求。如果说许多邮政在

最近的20年经历了一系列深刻的变革，那是因为有許多人认识到，他们在组织结构和商业经营上缺少灵活性，而这些灵活性能使邮政具有更强的竞争力。邮政发展行动小组自从成立以来就一直在推动改革这件事，切实营造与世界银行和其他地区开发银行进行有益探讨的平台，为在发展中国家进行邮政改革寻求资金。万国邮联把邮政改革作为自己的目标之一，在2003年和2004年，万国邮联一共组织了9次有关邮政规章和普遍邮政服务的研讨会和讨论会，万国邮联刚出版了一本论著《邮政规章：原则与方针》，它阐述了邮政改革的重点，提出了各种可行的方案。

8 制订技术标准

标准化是进行有效的邮政经营和世界邮政网络一体化的重要前提条件。万国邮联制订技术标准的基本目标，是在不同的邮件处理和跟踪体制之间确定一种统一的交流方式，从而确保高效和优质的服务。迄今为止，万国邮联已经制订了100多个标准，而且她与一些机构有着紧密的工作关系，如欧洲标准化委员会、国际标准化组织和国际邮政公司等。由于有了万国邮联制订的标准编码和信息用语，每年得以跟踪的邮袋和信匣近2500万个。按邮件的件数来说，各类邮件算在一起，各邮政实行跟踪的邮件估计有4000万件左右。随着邮政行业自由化的进程继续深入下去，严格的技术标准就变得越来越重要。因为邮政经营机构越多，就越有必要使邮件处理、跟踪和运输作业实现标准化。因此，全世界邮政行业所有参与各方都实行统一的标准是件极为重要的事情。否则，甚至是把一封普通的信件或一件包裹从一个国家寄递到另一个国家都会出现一片混乱。

9 宣传和开发新产品和新业务

小包业务、国际回信券业务、特快专递邮件业务和邮政汇票业务，都是在万国邮联大力宣传下才被大家广泛使用的产品和业务。万国邮联拥有190个会员国，它们带来了各会员国的要求和客户的需求，万国邮联一贯鼓励开发满足全世界客户需求的新产品和新业务，并大力予以推广。另外，万国邮联还通过远程信息通信合作机构和邮政技术中心，开发一些尖端技术的创新服务产品，来满足各国邮

政自己的需要；邮联的这些技术研究机构全力开发各种新的技术，为邮件的跟踪定位、为电子金融互换业务提供方便，并确保电子邮件的安全。万国邮联非常尊重许多会员国在技术和金融领域的某些限制，因此在确实有需要时，即会去开发新的软件、甚至会修改已经成形的软件，使它们能满足某些邮政的特殊需求。这样才得以使发展中国家使用邮件跟踪定位系统（国际邮政系统 IPS）或资金转拨系统（国际金融系统 IFS）。电子邮政签章业务和技术，是少数工业化国家邮政部门的科研成果，它们也在万国邮联找到了很好的归宿。目前，万国邮联正试图对它进行推广，使其为发展中国家的邮政所用，否则它们自己是没有条件拥有这种技术的。另外，万国邮联还研发了一些新产品，如 POST*Code 邮政地址编码系统和世界各国地名簿，这样可以使各国邮政和广大客户正确书写邮件的地址。

“客户的需求是会随技术的迅速发展而改变的。万国邮联汇总各会员国的意见，把它们变成能满足客户需求的产品。”

Rehema Makuburi，坦桑尼亚邮政，国际邮政事务负责人。

10 知识和信息共享

万国邮联一直密切关注邮政行业的变化，分析

市场的趋势，研究环境的条件，建议应遵循的方针，并为交流各种科研资料和统计数据提供方便，以便能帮助世界各国邮政适应巨大的变化。实际上，自从商业信函发展论坛建立以来，我们看到许多国家利用为它们安排的资金、研讨会和讨论会，来发展各国自己的相关业务，创造新的利润增长点。另外，在国际集邮发展协会的协助下，万国邮联得以揭露出一些违法或非法发行邮票问题，并努力消除这类问题，因为它极大地损害了邮政的形象，而且窃取了邮政的巨额收益。

最后，万国邮联编印了一系列有关邮件业务指导方针和邮政业务统计方面的出版物，例如世界商业信函指南和互联网时代的邮政行业等。（如果要了解有关全部出版物的清单，请登录以下网站：www.upu.int/publications/fr./index.html）

“在为邮政行业的所有经营者和其他国际组织提供交流平台的同时，万国邮联应该成为一个能预测邮政市场变化的影响、提前采取相应措施的重要机构……为了掌握各种创新的模式，万国邮联理应帮助各会员国提高对市场和客户需求的认知能力，研究制订远景规划，时刻牢记要使整个邮政行业达到一个更高的水平。”

Edouard Dayan，法国邮政，欧洲和国际事务局局长。

联合国秘书长眼中的万国邮联

在当今建设一个全球性大社会的时代，邮政业务仍然是与世界各地、那怕是最偏远角落生活的每一个公民建立联系的最牢固和最有生命力的纽带。作为一种强大的通信手段和重要的社会凝聚因素，邮政为经济社会的发展切切实实地做出了自己的贡献。

两千多年以来，各国邮政网络一直传递着信件和物品。今天，实物的和电子的邮政网络已经成为共同建设一个人人均可参加的开放的信息社会所不可或缺的伙伴。邮政在个人和企业之间建立起一个方便可靠的桥梁，有助于缩小小工业化国家与发展中国家之间的数字鸿沟。

自从 130 年前成立万国邮政联盟以来，“单一邮政领域”把整个国际社会凝聚在这个国际通信、贸易和交流的网络之内。因此，万国邮联也成为我们最受欢迎的国际合作和交流的论坛之一，尽管这个论坛相对来说还有点不十分引人注目。我希望万国邮联继续以她为全世界所有人民谋利益的极其可贵的服务和创新精神而闻名于世。

联合国秘书长科菲·安南先生一年里要收到数千封来信。

如何提高万国邮联的效率

Rhéal LeBlanc

万事难，万国邮联更难。有些人喜欢它，有些人不了解它，还有些人批评它，可是万国邮联顽强地生存下去，而且一步一个脚印。但万国邮联将向何处去呢？

万国邮联按照 1999 年北京大会成立的高级组的建议，最近几年已经进行了一些改革。其主要的变化是对国际局进行了改组而且在布加勒斯特即将成立一个咨询委员会。

改革这个主题肯定会在布加勒斯特大会上再次成为重点，大会将要求与会代表通过一项有以下内容的决议：“考虑到有必要更加明确地规定和区别邮联各机构在制订国际邮政业务规章和经营管理职能方面的特有的作用和组织结构，有必要继续开展有关邮联使命的研究。”

如何改善万国邮联各机构在操作方面的决策问题是相关各方主要关注的问题之一。其中有一项建议涉及把邮政经营理事会（CEP）改为邮政经营者理事会，它应有权批准邮联的规章。

至于如何使万国邮联更加有效，还有许多各种各样的观点。《邮联》杂志收集了一部分评论意见以馈读者。

“任何成功的变革都必须经过深思熟虑和精心设计，并确保各会员国完全理解变革的需求，而且多数会员国支持计划中的改革。因此，一项（有可能使万国邮联更加有效的）重要措施，就是需要更好地平衡战略规划中的优先项目和邮联各项计划的资金分配。”

André Fallu，加拿大邮政，国际关系事务官员。

“如果万国邮联重新确定自己的角色，使邮联更好地符合各会员国不断变化的需求，那么万国邮联不仅可以继续生存下去，而且还可以生气勃勃、欣欣向荣。邮政业务的唯一存在理由是对一个国家的经济和通信网络给予强有力的支持。万国邮联的会员国应该不断地自问，万国邮联是否有能力帮助各会员国振兴邮政事业，使其成为通信和贸易的支柱。”

Gene Del Polito，美国邮政贸易协会主席。

“当万国邮联将要翻开自己历史新的一页时，

有必要对自己的工作进行反思。国际局所拥有的人力资源财富，以及有尖端技术支持的个人能力的发挥，应该可以使各项工作程序更加合理化，从而可以对希望发展的领域给与更多的投入。另外，把一项有目标的权力下放政策继续下去，应该有助于使参与各方的关系更加密切。”

Pascal Clivaz，瑞士邮政，国际邮政事务负责人。

“通过采取各种能加快决策进程的措施、改善发展合作活动、加强以标准化和业务质量为目标的行为，万国邮联能使自己变得更加有效。”

Isabel Tavares，葡萄牙 CTT 邮政公司，万国邮联邮政经营理事会主席办公室副主任。

“只要采取必要的灵活态度，减少对变革的阻力，把自己的力量和邮政行业其他所有参与各方的力量联合起来，万国邮联就必将更加有效。万国邮联要忘掉自己的传统观念，不要以为一个尺码的鞋可以适合所有人的脚；它应该考虑各种客户的不同需求，现在的客户已经不仅仅是邮政用户，而且还有所有的会员国、邮政经营者和外部合作伙伴。”

Rosa Cifuentes，西班牙建设部，与万国邮联和欧洲关系处负责人处长。

“各式各样的邮政会议已经为工业化国家提供了非常好的服务。万国邮联大力支持了这些会议，而且这种支持应该继续下去。与此同时，万国邮联应该引导这类重要的信息交流活动转向未被上述会议顾及的地区。如果万国邮联每年两次的理事会，既能讨论实质内容问题也能讨论程序性问题，那可能会更加有益。”

Luis Jimenez，Pitney Bowes 公司，高级副总裁兼战略事务经理。

“通过采取一些能使发展中国家便于掌握新的信息和通信技术的措施，更多地介入与相关政府（尤其是发展中国家政府）和出资机构为在国别优先计划中考虑邮政业务的会谈，更加重视有利于进一步加强各国间团结的工作，万国邮联可能会变得更加有效。”

Koutou Sommanogo，布基纳法索 SOMEPOST 公司，研究、规划和合作事务经理。

布加勒斯特面面观

Juliana Nel

布加勒斯特是一个富有魅力的、具有异国风情的城市，它有宽广的林荫大道、开阔的绿地和风格各异的建筑。万国邮联第 23 届大会的代表们将会发现这座 230 多万人口的主办城市，有着丰富的历史、文化、各式各样的美食和迷人的旅游胜地，其中一些还笼罩着神秘色彩。

说罗马尼亚语

早晨好：Buna dimineata

日安：Buna ziua

晚安：Nopte buna

你好：Salut

再见：La revedere

请：Va rog

谢谢：Multumesc/mersi

多少钱：Cat costa

根据罗马尼亚传说，布加勒斯特是由一个名叫布库尔（意思是“欢乐”）的牧羊人创建的。然而历史第一次写下布加勒斯特这个名字是在 1459 年。当时弗拉德·特佩斯（Vlad Tepes）大公（即传说中的弗拉德·德古拉王子）在这里定居，将布加勒斯特（当时名为 Dâmbovita 城堡）作为他除了 Târgoviste 之外的第二居住地。

小巴黎

这个城市受古老的罗马贵族、日耳曼国王和前共产主义政权的影响，继承着丰富多彩的传统。19 世纪末，由法国建筑师及其子弟们进行重建后，绿树成行的林荫大道和反映美好时代（Belle Époque）风格的宏伟建筑使这个城市赢得了“东方小巴黎”之称。Kiseleff 大街（Soseaua Kiseleff），一条比巴黎著名的香榭丽舍大街还长的林荫大道以及耸立

在那里的翻版凯旋门，这些都是何等惊人的相似。这座凯旋门于 1922 年建成，当时是木制建筑，是为了纪念在世界大战中阵亡的罗马尼亚士兵。1935 年，彼特·安东尼斯库（Petru Antonescu）设计的混凝土结构代替了原来的木结构。

齐奥塞斯库的布加勒斯特

共产主义政权扼杀了布加勒斯特作为世界大都会的黄金岁月。今天，在齐奥塞斯库独裁统治结束 10 年多以后，除了市政厅、特别是议会大厦（第 23 届万国邮联大会会场）以外，没有其他任何地方更能让罗马尼亚人回忆起他们动荡的过去。

作为重新发展项目的一部分，齐奥塞斯库为了建设他的新城市，铲平了布加勒斯特具有历史意义的 8 万平方公里的中心区，把 40 000 多人驱逐出去。这项工程从 1984 年开始，到 1989 年齐奥塞斯库被推翻并执行死刑时刚接近完工。今天，议会大厦的翻新工程断断续续地进行着，市政厅的一些工程至今还没有完成。

就像它的名字一样，今天，议会大厦里有罗马尼亚的议会；在议会大厦里还有大型的国际会议中心，万国邮联大会将在这里召开。这座建筑非常庞大：占地 350 000 平方米，楼高 12 层，高出地面 86 米，地下室有 4 层，深 92 米。大厦只使用罗马尼亚产的原材料。人们可以看到用本地大理石、樱桃木和胡桃木做的装饰，水晶吊灯，手工特制的挂毯、地毯和帷帐。

历史悠久的布加勒斯特城市

历史悠久的布加勒斯特老城大部分已经毁坏。只须在叫做 Lipsani 的老区漫步，就能使人找回一些逝去的痕迹。仍然可以发现一些建筑精品，例如国家银行大厦（Banca Nationala a Romaniei）。

城市的中心是革命广场 (Piata Revolutiei), 是老王宫的原址和齐奥塞斯库垮台的地方。它位于布加勒斯特历史性的南北轴线——胜利大道 (Calea Victoriei) 的中央, 这是城市最繁华的主动脉。沿着胜利大道, 有雄伟的建筑, 如国家艺术博物馆(在前皇家宫殿内)、国家储蓄银行和历史博物馆。这个历史博物馆具有新古典主义的外貌且曾经是布加勒斯特中心邮局所在地。在胜利大道周围地区有众多的布加勒斯特最为豪华的商店、大宾馆和餐馆, 因而闻名遐迩。在本杰明·富兰克林 (Benjamin Franklin) 大街上, 耸立着这个城市最引人注目的建筑物之一, 1888 年建成的罗马尼亚雅典音乐厅, 它是乔治·埃内斯库 (George Enescu) 的交响乐队的演出剧场。在胜利大道和胜利广场的东面是大学广场 (Piata Universitatii), 1989 年革命以后, 很多重大事件都发生在这里。

参加万国邮联大会的代表们应该借此机会去参观国家大剧院 (Teatrul National)。这座建筑建于 1967 年和 1970 年之间, 当时是按照摩尔多瓦著名修道院的建筑风格修建的; 1984 年, 古老建筑的外部被涂上了一层混凝土, 国家大剧院因而改变了面貌。

旅游景点和娱乐

布加勒斯特至少有 37 座博物馆、18 座美术馆和许多图书馆和书店。值得参观的是在海勒斯特勒乌 (Herastrau) 公园的乡村民间艺术博物馆, 这是一座户外博物馆, 展示着 300 多座木制和石制建筑, 材料都是一块块从全国四面八方收集来的。

在城外去机场的路上, 可以看到一座雄伟的建筑 Casa Presei Libere (一般叫做 Casa Scanteii), 它与波兰华沙科技文化宫相似。这里有首都大多数的报刊印刷厂和新闻社, 以及布加勒斯特证券交易所。

隐藏于新建筑群之中, 往往是在一些不恰当的地方, 还保留着许多暂且幸免于难的教堂。最典型的例子是勇敢的 Michel 于 1591 年建造的 St Nicolai-Mihai Voda 小教堂, 在市中心发展规划部署下它被移至胜利大道附近的 Sapientei 路上。然而, 教堂的中世纪式画廊和辅助性建筑物已被毁坏了。

布加勒斯特素以拥有大公园和大花园闻名, 其中最漂亮的是大型的卡罗一世公园 (Parcul Carol I)。最中心的城市公共花园是 Cismigiu 花园 (Gardina Cismigiu), 这是一片 17 公顷的绿地, 种植着从罗马尼亚山脉移植过来的 30 000 多棵树和植物。海勒斯特勒乌 (Herastrau) 公园地处乡村博物馆的北部, 被布加勒斯特最好的一片居住区所环绕, 而且中心还有一个湖。

有用的链接

公共交通: www.ratb.ro
博物馆: www.cimec.ro
戏剧: www.operanb.ro
布加勒斯特演出和活动: www.sapteseri.ro
法语新闻: www.bucarest-matin.ro
www.roumanie.com
英语新闻: www.nineoclock.ro
外交办事处: www.mae.ro
参观指南:
www.inyourpocket.com/romania/en
www.aboutromania.com
www.romaniatourism.com
www.rotravel.com

购物和娱乐场所

布加勒斯特不乏购物机会, 而且很多现代化商场接受信用卡。主要商业区是胜利 (Victoriei) 大道、Magheru/Bălcescu 大街、Unirii 广场和 Dorobanzilor 大道。最大的商业中心, 即布加勒斯特 (Bucuresti) 商业中心, 离市中心略远, 在 Vitan 大道上。

在布加勒斯特, 夜生活丰富、活跃。这座城市有 20 多家剧院、歌剧院和音乐厅, 其中国家大交响乐堂、国家歌剧院、国家剧院、木偶剧院、Nottara 剧院、Odeon 剧院和国家大马戏团是最为著名的。城里还分布着不少电影院, 其中值得一提的是布加勒斯特商业中心有一个拥有 10 个放映厅的综合性电影院。夜晚, 人们还可以去酒吧、餐馆、俱乐部和夜总会。

交 通

布加勒斯特有一个四通八达的市内交通网络，有公共汽车、无轨电车、有轨电车和地铁。汽车和有轨电车在高峰时期特别拥挤。建议邮联大会的代表们出行时乘坐地铁和出租车。

安全和礼仪方面几点提示

尽管暴力犯罪行为在布加勒斯特很少，但游客们对贵重物品应采取常用的保护措施，把珠宝、现金和护照放在旅馆的安全保管箱中。敬告参观者小心扒手，特别是在高峰时期的公交车里。对可能遇

到假冒的“旅游警察”时，不要轻易拿出自己的旅游证件、现金或收据。建议经常随身携带旅游证件的复印件。紧急呼叫电话号码是 112。

罗马尼亚人民友好而开朗，外国人会感到深受欢迎。对罗马尼亚人来说与游客聊天是很平常的，尽管他们不懂对方的语言，他们会找到一种交流的方式。年长者特别注意传统的礼仪。握手是最常用的欢迎方式。应邀到居民家作客时请带上一份小礼物，最通常的礼物是鲜花或巧克力（给女士）、一瓶葡萄酒或白酒。记住鲜花的数量通常应该是单数的，所有的礼品都要包装。

本文法文版图片说明：

- 图 1. 凯旋门高达 25 米，游客可沿台阶登上顶部的露台。
- 图 2. 罗马尼亚雅典音乐厅有华丽而辉煌的巴洛克式穹顶，是布加勒斯特最引人注目的雄伟建筑之一，大会闭幕式将在那里举行。
- 图 3. 乡村民间艺术博物馆在海勒斯特勒乌（Herastrau）公园内，有 30 000 多木制的和石制的建筑物，反映了罗马尼亚乡村建筑的历史和多样性。

罗马尼亚和布加勒斯特参观指南

美食、参观和游览方面不可错过的地方

人们一定可以从许多信誉度较高的旅游指南和网站上了解到如何在布加勒斯特和罗马尼亚参观游览。《邮联》杂志愿意为参加万国邮联大会的代表们提供进一步的帮助，为此就罗马尼亚文学、饮食、文化及旅游胜地等问题询问了几位专家——罗马尼亚秘书处的 5 位成员，他们提供了一些答复。

Luciana Sterescu (旅游办公室主任)

罗马尼亚最受欢迎的作家和图书：C.彼特雷斯库 (Camil Petrescu)，因为他是一位超常深刻和敏感的作家，通过人物内心斗争，塑造了被烦恼和痛苦困扰的有个性的形象。而且，他塑造的人物很接近生活，能引起强烈的共鸣。因此，他的《爱情的最后一夜，战争的第一夜》是我最喜欢的小说。

布加勒斯特最受欢迎的饭店：Trattoria Calcio 饭店，位于 Mendeleev 路 14 号，因为我喜欢意大利菜肴。

布加勒斯特最受欢迎的文化景观：Ateneul Roman，位于 Franklin 大街 1 号，是我最喜欢的地方之一。

最受欢迎的休闲娱乐场所：终点站酒吧 (Terminus Bar)，理想的地点，热情的员工和舒适的氛围，位于 George Enescu 大街 5 号。

罗马尼亚最受欢迎的地区：我经常喜欢去 Moieciu 山区，因为我发现那儿空气新鲜，平和宁静。我也喜欢清新的空气，而在现实生活中往往很缺乏。

Cosmin Mateescu (国际合作与援助办公室主任)

罗马尼亚最受欢迎的作家和图书：雷布雷亚努

(Liviu Rebreanu) 的《伊昂 (Ion)》。

布加勒斯特最受欢迎的饭店：特拉法尔酒吧 (Trafalgar Pub)，位于 David Emanuel 路 4A 号。轻松的氛围、优质的菜肴和热情的员工。

布加勒斯特最受欢迎的文化景观：乡村博物馆，位于 Kiseleff 路 28-30 号。

最受欢迎的娱乐场所：还是特拉法尔酒吧 (Trafalgar Pub)，位于 David Emanuel 路 4A 号。

罗马尼亚最受欢迎的地区：皮亚特拉·克拉尤石 (Piatra Craiului) 山脉，崇山峻岭，气势磅礴，信步山涧小径，奇观美不胜收。

Magdalena Tatulescu (安全和医务部主任)

罗马尼亚最受欢迎的作家和图书：Mircea Cartarescu 的《轨道 (Orbitor)》。

布加勒斯特最受欢迎的饭店：我喜欢在 Hanul Lui Manuc 饭店 (位于 Iuliu Maniu 大街 62 号) 吃午餐，因为在传统的罗马尼亚装饰下，有很好的氛围。

布加勒斯特最受欢迎的文化景观：我喜欢在布加勒斯特古老的市中心散步，即使它没有重新修饰。

最受欢迎的休闲娱乐场所：当我想放松一下娱乐娱乐的时候，我经常喜欢在 Stuf Vama Veche (Berzei 大街 25A) 约会我的朋友们。

罗马尼亚最受欢迎的地区：罗马尼亚最美丽的地区在北部的马拉穆列什 (Maramures) 县，那里的人们很好客，许多富有创造性的陶器、木制品和其他材料的艺术家居住在那里。

George Ene (资料室主任)

罗马尼亚最受欢迎的作家和图书 :M.普雷达(Marin Preda) 的《Deliriul》。

布加勒斯特最受欢迎的饭店：比斯特罗·雅典娜 (Bistro Atheneu), 位于 Episcopiei 大街 3 号。这里位置好、员工热情, 提供国际品质的美味佳肴并伴以传统音乐演奏。

布加勒斯特最受欢迎的文化景观：当我想要在布加勒斯特街道上漫步时, 我的脚往往会不由自主地带我走进布加勒斯特最古老的地区之一胜利大道 (Calea Victoriei)。从 1920 年到 1940 年, 这里是金融区。你会发现很多博物馆和历史古迹, 例如 George Enescu 博物馆、国家艺术博物馆和皇家宫殿。

最受欢迎的休闲娱乐场所 :周末 ,我经常去 Terminus Pub & More (George Enescu 大街 5 号)。

罗马尼亚最受欢迎的地区：罗马尼亚最美丽的地区是马拉穆列什 (Maramures) 县, 在那里, 你仍然可以找到真正的罗马尼亚民间风情、最热情好客的人们、美丽的风景以及更多的故事.....

Claudia Vasilescu (礼宾处主任)

罗马尼亚最受欢迎的作家和图书 :乔治·克林内斯库(George Calinescu)的《奥蒂莉亚的隐秘(Otiliei's enigma)》。

布加勒斯特最受欢迎的饭店：比斯特罗·雅典娜 (Bistro Atheneu), 位于 Episcopiei 大街 3 号。这是一个很惬意的地方, 提供各种美味佳肴, 且服务无可挑剔。

布加勒斯特最受欢迎的文化景观：国家艺术博物馆 (National Art Museum), 位于 Calea Victoriei 大道 49-53 号。国家艺术博物馆是艺术爱好者向往的最好场所 (<http://art.museum.ro>)。

最受欢迎的休闲娱乐场所：阿姆斯特丹大咖啡座 (Amsterdam Grand Café), 位于 Covaci 大街 6 号。它离市中心很近, 这里似乎经常有一种过节的气氛。

罗马尼亚最受欢迎的地区：Molvoda 修道院。在这里自然与历史浑然融为一体, 四周景色优美, 环境宜人。

万国邮联大会历史回顾

Jérôme Deutschmann

在历史的长河中，万国邮联历届大会内容丰富多彩，留下许多美好的回忆。值此布加勒斯特第 23 届大会即将召开之际，《邮联》杂志编辑部在万国邮联档案中查找，目的是想挖掘出几张有珍贵纪念意义的照片。如果说 1920 年的马德里大会保持着 61 天会期和 2248 个提案的纪录，那么，1999 年的北京大会创造了接待与会代表人数最多的记录：178 个国家的 1527 名代表。其他一些大会也给人留下了许多不可磨灭的印象，下面是这些大会的照片：

1924 年斯德哥尔摩大会：第 8 届大会，会期 56 天，与会代表 182 人。1924 年 7 月 4 日，代表们排着长队从议会走向王宫，去参加由瑞典国王卡尔五世·古斯塔夫亲自宣布的隆重的大会开幕式。这届大会还庆祝了万国邮联成立 50 周年。

1934 年开罗大会：第 10 届大会，会期 48 天，与会代表 153 人。在 Guizeh 金字塔历史胜地旅游时，代表们站在沙漠边的一个高台上。

1969 年东京大会：第 16 届大会，会期 45 天，与会代表 528 人。在日本 Hirohito 天皇和 Nagako 皇后亲自出席的开幕式上，大会元老、瑞士邮政总局原主席 V.Tuason 先生正在致词。

1979 年里约热内卢大会：第 18 届大会，会期 45 天，与会代表 824 人。布满花的主席台是巴西热情好客的象征，巴西组织者要把里约热内卢大会办成一届出色的大会。

2004 年布加勒斯特大会：第 23 届大会，预计会期 14.5 天。这是第一次在东欧举办的大会。大会将在议会大厦召开，它是继华盛顿五角大楼之后，世界第二大建筑。

本文法文版图片说明：

图 1. 最近 30 年来，历届大会的会徽更加突出了大会的形象。

欧盟新成员正在为邮政自由化做准备

Rhéal LeBlanc

最近加入欧洲联盟的10个新成员国——塞浦路斯、爱沙尼亚、匈牙利、拉脱维亚、立陶宛、马耳他、波兰、斯洛伐克、斯洛文尼亚和捷克共和国——总共拥有25亿欧元的邮政市场和322 000名邮政员工，它们自己正在逐步地向竞争开放，迎接更大的竞争。然而，对于这些国家的邮政部门来说，随着使自己符合欧盟邮政指令，加入欧盟也是它们开辟新的市场、提高生产率和效益的一个机遇。

1997年制定的欧盟邮政指令在2002作了修订，它的目的是要在各成员国里保护普遍邮政服务，提高邮政业务质量，并逐步向在2009年实行邮政市场自由化过渡。

自从2003年1月起，欧盟成员国可以把100克以下、3倍于基本资费的邮件向竞争开放（开放9%的市场）。到2006年1月1日，这个重量的限度将进一步降低到50克（再增加开放7%的市场）。那时，私营邮政业务经营者运递这类邮件要使客户支付的资费至少要2.5倍于基本资费。

目前，除了波兰邮政以外，所有其他邮政业务的经营者已经把受保护的领域限制在100克以下的邮件。波兰邮政商定在今后的一段时期内仍维持350克的重量限度和5倍的基本资费，但到2006年，它将与其他成员一起，把受保护的领域限制在50克以下的邮件。

欧盟邮政指令还规定了必须遵守的几项要求。例如，欧盟所有成员国必须在全国确定普遍邮政服务的定义，成立一个独立的立法机构，而且要遵守国内业务和欧盟内跨境业务的服务质量标准（85%的跨境邮件必须在J+3的期限内投递，97%在J+5的期限内投递。）欧盟所有新成员国已经都加入了欧洲标准化委员会（CEN）和它的邮政业务技术委员会。

一项正在前进的事业

欧洲委员会的新闻发言人说，新成员国总的来说是成功地执行了欧盟邮政指令，但有些方面还需要规范。

“这些国家已经制定了财务会计制度，但它们现在还处在对属于普遍邮政服务的那部分邮政业务的账务进行分离和单独列账的过程之中，以便（从服务成本和目标的性价比来讲）确保健康的账务管理和公正的市场竞争，”欧洲委员会的新闻发言人说，“在业务质量方面，这些国家还应该继续努力工作，建立国内业务质量的测试系统，并使其与国际邮政公司（IPC）测试跨境邮件业务质量的UNEX系统相兼容。”

正因为欧盟目前处在到2009年才尽可能完全地实现邮政市场自由化的进程之中，随着市场竞争的日益加剧，所以做好各种应有的准备将是非常重要的。正如德国的WIK Consult顾问公司的一项研究表明，在这10个新成员国中，大多数国家的普遍邮政服务提供者拥有90%的国内邮件市场份额，但它们看到了新的和正在出现的竞争。在跨境邮件业务领域的情况也一样；而与此同时，在包裹和快递业务市场方面，已经可以感觉到越来越趋于强烈的竞争压力。

为整合进程提供帮助

欧洲委员会和欧洲邮政（PostEurop）已经帮助欧盟扩大后的各成员国适应这种新的环境。欧盟已经为新加盟的各国派驻了代表机构，并为欧洲邮政（PostEurop）的某些项目提供了资金，例如“欧盟现行法规培训（ACTIN）”项目；这项培训工作向相关邮政企业提供了它们落实欧洲邮政行业法所需要的知识和工具。另外，通过36个国家邮政企业在2003年签署的协议，再加上万国邮联、欧洲

邮政规章委员会、国际邮政公司（IPC）和欧洲邮政（PostEurop）的加盟，在以下方面共开展了 52 个项目：业务质量、财务会计和报表标准、客户和市场调查、项目管理以及与立法机构的关系等。欧洲邮政（PostEurop）还协助 10 个新的欧盟成员国邮政企业，编写了一份提交万国邮联改善业务质量基金（FAQS）的申请提案，以便为 2005 年推行 UNEX 系统在每个国家启动相关项目。

“改变企业文化和组织结构仍将是一个巨大的挑战，”欧洲邮政（PostEurop）秘书长 Marc Pouw 说，“不去主动适应新的形势将会对这些企业的未来产生严重的后果。以下几个方面是必须进行改革的：业务质量、客户服务、客户调查、市场营销和推销等，这些都是竞争市场中邮政企业取得长期持续成功发展的重要领域。”

崭新的欧洲邮政市场一览

- 扩大后的欧洲所拥有的整个邮政市场约为 875 亿欧元。
- 在函件业务方面，10 个新的欧盟成员国中负责提供普遍邮政服务的企业所处理的邮件业务总量为 44 亿件。
- 在新成员国中，邮政市场收入占整个国民收入（GDP）的比例为 0.62%，而在原先的 15 个国家中所占比例为 0.96%。
- 新成员国邮政企业所使用的员工占全国员工总数的 1.10%，而在欧盟其他成员国内占 1.07%。
- 在这些新成员国中，人均信函数量约为 60 件，而在大多数其他欧盟国家中是 100 多件。

波兰邮政为更好地进行竞争而实现现代化

Juliana Nel

最近几年，波兰这个新加入欧盟的 10 个国家中最大的国家，在建立市场经济、吸引外资方面已经取得了一些成功。国家面临的最主要的困难是失业率高、公共开支高以及贪污腐败。但是，波兰邮政(Poczta Polska)是如何发展来达到欧盟邮政业务指令中规定的西方标准的要求呢？

财政金融多样化

“我们发展战略的目标是对公司进行改革，使其能提供高标准的传统邮政业务，同时稳步提高质量和扩大其他业务的种类。这将使我们能够与其他大型邮政经营机构进行竞争”，波兰邮政国际关系局副局长 Grzegorz Cenkier 解释道。

首先，波兰邮政应该使邮政基础设施现代化并开发自己的信息系统。计划从现在起到 2006 年底，投资大约 67 900 万欧元，主要采用自筹资金方式。2003 年，公司创记录收入近 14 亿欧元，净利润为 2000 万欧元。这一战略旨在使收入来源多样化，目的是使来自非传统市场的业务收入到 2006 年可占总收入的三分之一。

市场自由化

波兰加入欧盟后，波兰邮政还面临着其他挑战：准备面对市场自由化的竞争，同时需要改进业务质量。直到最近，作为普遍服务义务的一部分，波兰邮政还享有着大范围的受保护业务：函件业务在 2 千克以内，国内包裹在 10 千克以内，国际包裹在 20 千克以内以及邮政汇票业务。从 2004 年 5 月 1 日起，函件和商函的受保护业务的重量限制下降到 350 克。到 2006 年 1 月，它还将下降到 50 克。另外，公司拥有巨大的报刊投递网络，可以投递数百种的报纸和期刊。然而，波兰邮政已经要面临快件业务市场的竞争，在这一领域，经营机构需要有许可证，而在无名址邮件市场上，则不需要有许可

证。波兰目前有 50 多家邮政业务经营机构。在国内函件业务市场上最大的经营机构是德国邮政国际集团 (DPWN) 和 TPG 公司的分公司。在国际包裹和快递业务市场上，最大的经营机构有敦豪 (DHL) UPS 公司和 TNT 公司。

波兰邮政一瞥

收入 (百万欧元) :	1 431 (2003)
年增长率 :	11.7%
员工人数 :	100 000 人
人口 :	38 20 万人
邮政网点 :	8242 个
(每万人口) :	2.1 个
邮政信箱 :	57000 个
(每万人口) :	14.8 个

业务质量

作为回应，波兰邮政已经根据市场需求开始实现现代化和调整特快专递 POCZTEX 邮件业务的资费。还开办了与 23 个国家的国际邮政汇票业务。公司通过 8 个中心局，已经全面提供了商函业务和邮购业务，并计划在 2004 年底开办混合电子业务。为了能在所有的邮局开办银行业务，它也扩大了与邮政银行 (Bank Pocztowy)，这个有限责任公司的业务联系。

“我们已经开始按照欧盟标准来调整我们的业务”，Cenkier 先生指出。2003 年 7 月，公司实行了优先类和经济类两个级别的函件业务。优先类邮件应在邮件交寄后次日投递到波兰全境。欧洲其他国家为第 3 天投递，欧洲以外的国家第 6 天投递。包裹也采用了新的级别，目前正在研究国际包裹的质量水平，以及执行欧盟邮政指令(下接第 21 页)

实行欧盟邮政指令 斯洛伐克邮政顺利启程

Rhéal LeBlanc

去年5月，正当斯洛伐克准备加入欧盟的时候，国家邮政公司，斯洛伐克邮政（Slovenská Pošta），已经在达到欧盟邮政指令的要求方面取得了许多重大进步。

体步骤及邮政自由化对市场的影响，邮政公司需要掌握更多的信息。对工会来说，这同样也是一个新现象，它对自由化、放松管制和不断加剧的竞争状况普遍表示出忧虑”。

斯洛伐克邮政一瞥

收入（百万欧元）：	约 170（2003）
收入年增长率：	9.8%（1998/2002）
员工人数：	17 500 人（2003）
服务人口：	540 万人
邮政网点：	1 628 个
（每万人口）：	3 个
信箱：	7 096 个
（每万人口）：	13.1 个

以 2002 年 1 月 1 日通过新法律为起点，斯洛伐克邮政努力使斯洛伐克邮政法规与欧盟指令相协调。该法律修改了各种邮政经营者在市场中的地位，并明确规定了他们的业务活动。法律也定义了普遍邮政服务，它包括重量在 15 千克以内的有址邮件。

根据该项法律，还成立了两个立法机构：一个是交通和邮电部，它制定邮政政策和法规，关注邮政业务的发展并负责政府间的关系；另一个是邮政监督管理局，一个独立的国家监督管理机构，它监控邮政市场、为邮政经营机构办理注册并发放许可证，调整邮政资费等事宜。

当斯洛伐克邮政正朝着好的开端迈进的时候，负责国际邮政业务局的副局长 Ján Bojnanský 说，公司仍面临着特殊的需要和限制，“对公司来说，这是一个新的不熟悉的领域，对于今后应采取的具

对竞争开放

由于对国家邮政经营者明确规定了受保护的业务范围，邮政立法机构现在就实行欧盟邮政指令，即 100 克以内的邮件属于国家邮政经营者的受保护业务，除非投递部门收取 3 倍于基本资费的费用。这样，斯洛伐克邮政就垄断了 100 克以内的有址函件和 15 千克以内的普遍服务义务的邮件（函件和包裹）。对于包裹业务来说，斯洛伐克邮政目前占有着主要位置，控制着大约 60% 的市场。

到 2006 年，立法机构打算对竞争者开放重量在 50 克以上的函件，只要他们收取 2.5 倍于斯洛伐克邮政基本资费的费用。

质量和财务优先

随着法律和立法框架的就位，斯洛伐克邮政正把精力集中在组织结构上。现在，斯洛伐克邮政成立了 8 个部门。到 2005 年 3 月，斯洛伐克邮政希望能拥有 45 个地区处理中心和 4 个主要分拣中心，其中 2 个目前正使用自动化分拣设备处理着大约 70% 的函件。在所有的邮局中，有 200 多个邮局实行了自动化，对挂号邮件和特快专递邮件进行跟踪和定位。所有的邮政业务都按时限进行分类（一类和二类）。

在业务质量方面，对于与许多国家的跨境邮件，斯洛伐克邮政目前正朝着欧盟业务质量标准迈进。根据国际邮政公司公布的 2003 年 UNEX 计划的评估结果，寄给捷克共和国的邮件，有 94.6% 在 J+3 的期限内投递；寄给奥地利的邮件，几乎 91%

是准时投递。但是，Bojnanský 先生认为，在与欧洲其他国家的邮路上，还需要提高业务质量。

就国内情况来讲，已经取得了很好的成果。2003 年，斯洛伐克邮政 96%以上的一类邮件准时 (J+1 天)投递，而几乎 95%的二类邮件在 J+2 天内投递，表明在过去的 6 年中投递业务稳步提高。

斯洛伐克邮政没有从国家方面得到任何补贴，它还是建立了符合欧盟要求的财务会计体制，受保护业务、普遍服务业务和非普遍服务业务分别列账。这些账务都进行审计，审计结果提交邮政监督

管理局。

今后的工作

尽管公司取得了显著的成绩，Bojnanský 还是认为，但仍然有很多工作需要做。斯洛伐克邮政还应该采用欧洲标准化委员会制订的标准，开发客户满意程序，实行国内邮件的诊断检测措施并建立一个新的邮政编码系统。斯洛伐克邮政也认识到需要建立一个更为灵活有效的组织机构，进一步改进财务会计体制，制定出一个明确、可靠的邮政统计系统，为斯洛伐克邮政监督管理局批准邮政资费制订一个新的时间表和程序。

本文法文版图片说明；

图 3. 邮件投递公司和泛斯洛伐克邮政 96%以上的一类邮件在 J+1 时限内投递。

(接第 19 页)标准的水平。这项工作是在国际邮政公司 (IPC)、万国邮联和欧洲邮政(PostEurop)合作下进行的；与国际邮政公司 (IPC) 合作，进行 UNEX 业务质量评估，与万国邮联合作，进行端点对端点的全程监控工作。

根据 2003 年 UNEX 指数，举例来说，从波兰

寄往丹麦的函件，94%在 J+3 天的标准内投递，到瑞典的情况也大约是这样；从波兰寄往德国的函件 83.8%在标准规定的时限内投递，反之亦然。从英国寄往波兰的函件在标准内投递的也略高于 80%。这表明波兰基本达到了欧盟指令规定的 85%准时投递的这个阶段性目标。

本文法文版图片说明；

图 1. 2004 年，三分之一的被调查人员把波兰邮政归于波兰最可信任的公司之一。

图 2. 波兰邮政提供范围广泛的邮政、金融和保险业务

万国邮联国际局总局长托马斯·E·利维的访谈录

Rhéal LeBlanc

在万国邮联国际局总局长岗位上服务了 10 年后，托马斯·E·利维（Thomas E. Leavey）将于 2004 年底退休。两届任期届满后即将划下的句号，标志着他对邮政事业的挚爱以及在他了如指掌的环境中成就一番事业的意志。他出席了获得连任的那次北京大会，为的是兑现他对邮政界的承诺，实现为自己确定的在职业生涯最后一段路程的目标：在这个市场自由化和放松管制、传统邮件被电子通信手段取代以及邮政改革正在使这个行业发生彻底变革的时代，他要给邮联的活动制定一个操作强的工作方针。他如何看待自己在万国邮联的职业生涯，是功成身退还是无颜交差？在即将选出其接班人的万国邮联第 23 届大会前夕，《邮联》杂志编辑部对他进行了采访，请他回顾一下他在万国邮联的 10 年。

《邮联》杂志：在两届任期即将结束的时候，您作为万国邮联的一把手，您最感骄傲的是什么？

托马斯·E·利维：我对能把重点更多地放在经营问题而不是规章问题上这一点感到特别满意。规章是法规的组成部分，当然有它的重要性，但我力图把重点放在经营问题上，因为我认为这关系到邮联的未来。我们制定了一些计划，组织了一些活动，使万国邮联能解决一些问题并抓住当前邮政行业中出现的机会。我想到的主要有以下一些：邮政技术中心开发了一些新技术，特快专递邮件业务重新获得了生机，制订了一些新系统，如 Post*Code 邮政地址编码系统和 POST*Clear 邮政账务结算系统等，创建了商业信函发展论坛，并成立了邮政安全行动小组，我自己可以算是这个小组的爷爷辈成员了。我一向把邮件安全看成是一个根本性的问题，因为如果没有了安全感，人们也就不可能信任邮政。

此外，我对成立邮政发展行动小组（GADP）

以及在改善和评估业务质量方面，特别是为发展中国家在这方面做出的努力感到骄傲。我们设立了一个市场部，目的就是想通过一些活动，例如世界用户日活动或者通过咨询组这个机构，来了解和掌握用户对邮政业务的期望，并为与相关合作方的交流对话提供便利。

这一切是在预算零增长的前提下实现的。由于受预算的制约，这些活动的财务安排有一点押宝的性质，大部分资金需要依靠自愿认捐。而目前这种政策很快就要达到它的极限。我们的会员国希望我们能做得更多，我们也尽量给予满足。但要继续制定一些自筹资金的计划已很困难，原因是我们的会员国已经表明不能再给予捐款了。

总体上，我认为我们的做法是非常尽责的，也是透明的。事实上，我们研究了各项活动的成本，做了严格的预算控制。但是，在可预见的未来，预算中还必须考虑通货膨胀的因素，它有可能导致稍微调高我们会员国的会费水平。

《邮联》杂志：您在两届任期中经历了哪些翻天覆地的变化？

托马斯·E·利维：我注意到邮政运营者中有一个重要的结构变化。尽管有一些邮政早已私有化，但大部分邮政则改成了拥有一定自主权的有限责任公司。这些公司定位于商业化和盈利性的经营模式，公司由专业人员管理，不再按政府部门的机制运作。但是，它们仍须承诺提供普遍服务。

在 80 年代，邮政对用户说的是：“我们所能提供的就是这些”，而用户也满足了给什么用什么。但今天的邮政却要研究确定客户有什么需求，它要为满足用户需求而开办业务，而且尽量把各种邮政业务纳入到他们的价值链之中。我们也改变了对竞

争的态度。过去，在邮政垄断信函和包裹的时代，竞争被认定为违规之举。而今天，尽管大部分国家依然存在一些受保护的义务，但竞争有益的观点已得到越来越普遍的认同。竞争迫使我们认真地对待用户的需求，推出各种优惠的业务。我们不能再天真地以为顾客仍然会不问价格和质量一概使用我们的业务。每当我讲到各国邮政有必要引入商业化经营模式的时候，我心里想到的就是这些情况。

《邮联》杂志：您见过世界各地邮政的领导人立法机构的领导人，您能否告诉我们有那些东西让他们睡不踏实？

托马斯·E·利维：最紧迫的问题是邮件互换量的下降问题。如果说，由于电子通信手段的成熟应用使这种业务量大幅度地下降，那么邮政领导者们要考虑的是如何才能支撑一个在全国提供可靠服务所必须的庞大的基础设施网。每周5天或6天将邮件投递到千家万户需要有一个精心维护的网络。但是一旦邮件量下降，必将带来财务上的问题。正因为这个原因，许多邮政已着手调整网络的合理化布局，通过其他的投递点来提供业务。

另一个问题是市场的自由化。邮政业务是服务贸易总协定的一个组成部分，但欧盟已经启动了一个渐进的自由化进程，迫使某些依靠受保护业务生存的邮政适应新的形势。自由化市场最关心的指标是邮件互换业务量的下降态势。有些国家的优先邮件的数量每年以1%至3%的速度下降，而这一部分恰好是利润空间最大的产品。如果邮政部门失去了这部分邮件的业务量，他们势必要作出一些调整。

鉴于以上情况，我认为在未来5至6年内下降将是缓慢和渐进的，即维持在每年1%至2%这样一个数量级上。有些人比较悲观，他们预测未来5年内一级或优先级邮件的业务量将会下降20%，但我并不相信。我们可以寻找其他办法，通过提高另一些产品的增长率来平衡邮件互换量的下降，譬如说，商业信函和包裹，特别是可以利用网上邮购提供的商品投递机会。

《邮联》杂志：在过去的20年里，许多邮政都经历了一场邮政改革，各国出于不同的情况或多或少

都取得了成果。鉴于全球化和自由化的进展，那些仍然处在国家控制下的邮政会是怎样一个前景？

托马斯·E·利维：按乐观的推理，对于一个在国家直接控制下经营的邮政部门来说，没有什么不可能办到的事情。但问题是处境比较困难，因为经营策略和优先次序的调整往往要受到政治意志的左右。正如我已说过的，最好的解决方案是商业化模式，其目标是私有化，或成立一个由政府控制的、有一个董事会和一个独立立法机构的有限责任公司。不愿意研究这种模式，或者不愿意引入其他解决方案，例如委托管理合同或特许经营权协议的邮政部门，很可能会处于一种微妙的境地。这并不是说在国家控制下就不能发展了。问题在于，在这种情况下国家应当明确指出如何从商业的角度运作。然而国家一般对商业行为不感兴趣，因为它缺乏在这方面的体制配备。

几年来，邮政改革是万国邮联的一个主要目标。邮政发展行动小组（GADP）在传播这一信息方面起到了重要的作用。我们在世界各个地区举办了多次研讨会，并向当地派出了顾问，负责为起草或改编邮政法规、为实施各项改革工作提供帮助。我们与世界银行及其他地区开发银行的合作很紧密。总体上，我认为传递的信息已经非常强烈和清晰：如果没有改革，邮政将难以为继，也会因为无法得到发展所需资金而难于开办必要的业务。

《邮联》杂志：还是离不开本期的主题，世界为什么需要万国邮联？

托马斯·E·利维：万国邮联在190个会员国之间起着水泥一样的凝聚作用。在最近的那次世界邮政日，我的贺词题目就是“全球化视野，本地化运作”。我在这里想要说的是所有国家的邮政部门都有能力为用户提供他们期待的业务，而且它们应该提供性能更好的业务。但是今天，根本的问题是邮政要融合入到世界发展的远景中，而这正是万国邮联能使他们做到的事情。邮联能使他们成为世界级的运营者。我们做的还远不止这一点：我们有我们的规章和公约，我们帮助发展中国家建设他们的系统，我们制订标准，我们提出能成为新增收入来源的新产品和新业务的建议。如果没有万国邮联，或者没有相关的取而代之的组织，我无法想象邮政界将

如何生存下去，又如何保证普遍服务。

《邮联》杂志：邮联内部已经迈出了改革的步伐。为了保证本组织生命力和效率，我们还应当实现什么样的变化？

托马斯·E·利维：这种改革包含两个基本的层面。第一个层面涉及到万国邮联、两个理事会和大会有关邮政业务和普遍服务义务的决策能力。以前的决策机制相对比较沉重。为了改进这一积习，我们把权力更多下放给了两个理事会，这个举措应当继续下去。在万国邮联内部，我们应当能快速地做出决策，提出修正和建议，能更迅速地处理一些涉及安全、服务质量及新技术的问题。这些方面已经取得了很大的进步，但需要做的事情还很多。

万国邮联改革的第二个层面涉及国际局。国际局已经进行了不少重大的改革，但我们应当加大权力下放的力度。工作人员们应当在发挥个人效能以及在确保计划目标和预算的完成方面各司其职。此外，我们的人员也需要更新，以便吸纳新的思想，开创新的局面。为此我们要使用一些定期合同人员。邮联的所有机构都纳入了改革的进程。

《邮联》杂志：一个新的咨询委员会将在布加勒斯特成立，这样除了立法机构和运营机构以外，邮政行业的其他参与各方也可以发表他们的意见。那么，这些没有表决权的委员会成员们究竟有多大的份量呢？

托马斯·E·利维：万国邮联作为一个政府间国际组织，只有我们所代表的政府才拥有表决权。既然

如此，我不认为表决权会是一个核心问题。事实上，两个理事会范围内的会议很少需要付诸表决。只有大会期间才组织表决，因为我们需要有一个快速的决策程序。但是原则上，万国邮联的主要工作方法是达成协商一致的意见，努力寻求共同的利益或实现各种共同的目标。咨询委员会的成员们可以参加辩论，提交文件，阐明观点，是万国邮联的全权合作伙伴。我相信，他们必将对本组织的未来方向产生重要影响。

《邮联》杂志：您想给您的接班人提出些什么建议？

托马斯·E·利维：我建议他贯彻自己的战略。我曾与同事们一起力图在多个优先领域取得进步。我相信新的总局长对于应当做什么会有他自己的思想和理论，他也会征求邮联会员国的意见。他肯定会面临巨大的挑战。我们曾致力于开辟一条道路，然而我的继任者则应多听会员国的意见，打开一条言路。他应当去走访一些国家，了解当地的情况。我自己在过去的10年里访问了92个国家，这对我很有帮助，使我明白了世界其他地区是如何提供邮政业务的，明白了万国邮联应当如何帮助这些国家，我们在这个邮政大家庭里应当如何一起工作。

《邮联》杂志：您退休后有啥计划？

托马斯·E·利维：我将有更多的时间去做一些我喜爱的事情和体育运动，还有我的邮票收藏。但我也不会彻底解甲归田。我会密切注意邮政界的动向，只要有用得着我的地方，我都会招之即来，以助一臂之力。

本文法文版图片说明：

图5. 利维先生在万国邮联任职期间访问了92个国家。2001年，他在正式访问毛里塔尼亚 Chinguitty 时，会见了毛里塔尼亚邮政领导人。

万国邮联国际局副局长穆西巴乌·马祖的访谈录

Rhéal LeBlanc

万国邮联的“活字典”快要离开我们了。穆西巴乌·马祖 (Moussibahou Mazou) 副总局长在为万国邮联服务了 42 年之后将于 2004 年 12 月 31 日退休。他的真知灼见和学识将被人怀念，不是么，已有多少次在行政理事会和邮政经营理事会年会上，这位出生于刚果共和国的人士，总是善于清晰地说出一项决议的出处，一个决定的细节，或一项规则的准确条文，巧妙地化解了会议的僵局。马祖先生于 1962 年进入万国邮联，曾担任过多个职务，后于 1994 年首次当选副总局长之职。在 1999 年北京大会上，他连选得到了连任。在本刊付印之际，他刚出版了一本著作《万国邮政联盟：昨天，今天和明天》。对于这个他为之付出了大半生心血的组织，他在书中详细地叙述了它的历史，它的风云变幻。

《邮联》杂志：您在万国邮联度过了 42 个春秋，真是说来话长。您对自己在万国邮联的职业生涯做一个怎么样的小结？

穆西巴乌·马祖：在这个以超越国界、把所有个人和集体联结在一起为宗旨的组织内度过了 42 载丰富多彩的职业生涯后，我认为这个小结是非常令人欣慰的。我可以列举出几个最早在技术合作方面开展的活动，例如建立了有利于横向技术合作的机制，持续地推进各层次的培训活动，尤其是加大了万国邮联亲临现场工作的力度。

在我步入职业生涯之初，我必须谦恭地面对一个新的环境和陌生的工作，尽管我在此之前还算已经参加过相应的培训。但还是要从低起点开始重新起步，而这正是一所非常好的学校。

《邮联》杂志：您是否一直想过一种外交官的生涯？

穆西巴乌·马祖：不。首先，把我招聘到国际局是

一个理想主义者下的决心，他懂得把人道主义融汇到自己的行动中来。当时的国际局总局长 Edouard Weber 博士访问了不少刚刚获得主权的非洲国家。Weber 博士希望把邮联总部办事机构“国际化”——这个词是属于他的。他在访问过的国家安排了一次招聘活动后，同时聘用了 3 个非洲人：1 个塞内加尔人，1 个突尼斯人，再 1 个就是我，来自刚果布拉柴维尔。我就是这样成了国际职员，或者用你的话说我踏进了多边外交的大门。

《邮联》杂志：今天世界各地邮政业务的状况与 1962 年您进入万国邮联工作时相比有什么不同？在您看来，在这期间发生了哪些最显著的变化？

穆西巴乌·马祖：在 60 年代，几乎所有的邮政都还是邮电合营的公共行政部门；两个行业都由国家垄断。各国的邮政网络只能在一个完全垄断的领域内开展协作。当时人们对所谓的平行邮政都看得无足轻重，只把它当成一种边缘现象，而且主要存在于某些拉美国家。那时私营快件公司的竞争还没有构成真正的心腹之患。而那个时候的邮政服务状况也还能满足国民经济和用户的需要。

今天，几乎所有国家的邮政都已与电信分离。公共邮政业务的竞争效应也随之凸现，使邮政部门不能掉以轻心。开始时，万国邮联和各国邮政部门还想与竞争“较劲”一番。然而今天，那些深受其害的邮政已经组织起来，以图守住或扩大自己的市场份额，他们往往寻求与竞争者合作，甚至把他们兼并过来。现在的问题倒是相反，公共邮政运营者在邮政互换业务自由化的名义下，自己成了竞争对手。在这样一个环境里，如何捍卫邮政单一领域的理念，如何保证各国邮政网络达到最佳的互连互通。

《邮联》杂志：您到国际局工作时技术合作科刚刚成立。您对 70 年代初以来万国邮联在邮政行业技

术合作方面所开展工作的影响是如何评述的？

穆西巴乌·马祖：我刚到国际局的时候，万国邮联的技术合作工作刚刚启动，还在要求加入联合国扩大的技术合作计划署。邮联作为它的执行机构，于1963年具体实施了它的第一个双年度计划。

当时负责技术合作工作的是一个很小的单位，只配备了两名兢兢业业、热情肯干的职员。我在70年代参加这方面工作时，它已是一个较大的工作小组了，而我也已经在邮政业务处和总局长办公厅工作了几年。

在我刚出版的那本书中，我用了很长的篇幅讲述了万国邮联在技术合作政策方面的最初情况和后来的发展。如果要我来评述万国邮联的技术援助对受益国邮政业务运营所产生的影响，我必须说，所取得的成果是不可忽视的，但还是没有完全达到大家所期望的水平。也许是因为我们还没有真正着手大力度解决国际邮政网络的质量水平和用户满意度等总体上存在的问题。也许我们的投入太少，不足以帮助发展中国家实现一些持久的邮政现代化计划。幸运的是，设立改善业务质量基金（FAQS）就是为了努力弥补这些不足。

但有一个领域的技术援助已产生了积极的影响：这就是培训。由于邮联及其合作伙伴共同开展了一些区域项目和国家项目，使发展中国家今天能拥有培养合格领导干部的场所。各国应继续推行一套系统的人员培训政策，因为男女员工才是邮政企业的主要资源。

《邮联》杂志：为了非洲邮政事业的发展，您马不停蹄地奔波。这个地区在新的信息社会里处于非常不利的地位，它的邮政业务的前景如何？

穆西巴乌·马祖：我不仅对非洲国家，也对整个不发达国家的邮政业务发展做过微薄的贡献。当我还是一名年轻的技术合作领域的职员时，就已经是当时名叫技术合作规划科的负责人了。在那个岗位上，我必须规划和制定出国别项目、区域项目和跨区域项目。不久后技术合作处引入了按区域划分的结构。事实上也正是因为有了这种区域划分，加上偶然的工作分工，使我能投入更多的精力于非洲地

区，一直到我被任命为负责这个技术合作处的助理副局长时为止，在那个位置上我必须放眼全球。这个时期我们推出了多年综合项目的构想；也正是在这个时期，万国邮联实施了临近地区点面结合的技术合作政策，成立了地区顾问办事处。

《邮联》杂志：非洲邮政业务的前景如何？

穆西巴乌·马祖：这取决于非洲人民自己。当然，技术合作可以伴随这些国家的自身努力而起到一种杠杆的作用。但这仅仅是一种手段，它本身并不是目的。邮政今后已变成企业。正因为如此，它应当由自己的一些有识之士来领导企业，这些人应当是做好了充分准备，作风严谨，准备放弃某种自以为是的的心态，拿出一些有成长性的业务开展合作，建立合营企业或设立共同的子公司。就其各国的情况来讲，大部分非洲国家的市场规模极其有限。在我看来，把资源拿出来共享，成立有生命力的实体，不失为解决非洲邮政市场狭小问题的一种办法。非洲各国的邮政并不缺乏有才能的企业主管，但我知道这需要非洲领导人表现出胆识和决心；非洲邮政只有付出这样的代价才有希望在异常困难的全球环境中谋求一个好的前景。

《邮联》杂志：从总体上说，在这个自由化和全球化的时代中，发展中国家的邮政能否生存下去？他们应具体地做些什么才能提高自己的业务效率？

穆西巴乌·马祖：邮件互换市场的自由化和全球化，工业化国家、特别是欧洲国家进行的邮政改革，肯定会给发展中国家的邮政带来一定的影响。这些国家应当自己着手进行一些有效的邮政改革。应当毫不迟疑地引进先进的技术，确保业务质量；必要时也可寻求区域内部和区域以外的联合，但前提是这种联合能为它们打开市场，从而能进入到有盈利的其他行业，或其他业务领域。

但是目前发展中国家应充分利用万国邮联的内部技术合作机会，这也很重要。不要错误地以为这种技术合作会永远以目前的方式进行下去。

《邮联》杂志：布加勒斯特大会将是您参加的第九次大会，也是您最后一次参加的大会。作为国际局内的筹备委员会主席，您对这次大会有何期望？

穆西巴乌·马祖 :是的 ,我第一次参加的大会是 1964 年维也纳大会。布加勒斯特大会确实将是我参加的第 9 次大会。没有任何一届大会是与另一届大会相似的。我希望第 23 届大会将像历届大会一样开成一个成功的大会。为了能顺利完成各项准备工作 ,使与会者尽可能在良好的条件和热情好客的氛围中开会 ,东道国主管当局做出了成倍的努力。我坚信我们的东道主将会表现得非常出色。

《邮联》杂志 :您对万国邮联有哪些最美好的回忆 ?

穆西巴乌·马祖 :最美好的回忆是我在履行各项职务期间有过的许多次会见 ;是我得以与五大洲人们结下的友好关系。特别是访问邮联许多会员国时使

我有机会欣赏到的各国极其丰富的文化瑰宝。

《邮联》杂志 :您对退休生活有何打算 ?

穆西巴乌·马祖 :对于这个问题 ,我可以用垂钓两字来回答。不过这只是一个玩笑 ,因为我从未做过这项运动 ,我想我也不会有强烈的兴趣。但我至少有一个计划 ,说它与发展中国家的邮政有关 ,您听了也一定不会惊讶。待这个计划成熟后 ,我会把我有幸结识的邮政界人士联络进来。我深信 ,他们肯定对我想做的这件事会有很大的帮助。你们看 ,我将要离开国际局 ,但我仍将忠于邮政 ,忠于我在担任各种不同职务 ,从技术合作岗位到副局长期间奋斗过的事业。这正像一句老话所说的 :“江山易改 ,本性难移 !”

本文法文版图片说明 :

图 4. 在 1995 年正式访问印度期间 ,马祖先生与印度邮政总局长(在他的右侧)和副局长在一起。

亚洲太平洋邮政联盟 (APPU)

Jérôme Deutschmann

最近 5 年中，亚太邮联 (APPU) 与亚太邮校 (APPC) 和 UniApro 公司联合组织了邮政环境研讨会、人力资源管理研讨会和国际邮政交易研讨会。亚太邮联 (APPU) 开办的亚太邮校 (APPC) 是邮政界最有名气而且也是最活跃的培训中心之一。该邮校自从 1970 年以来，每年都为本地区和非洲地区培养数百名干部。亚太邮联 (APPU) Gordon Maher 局长对该联盟在这些培训中所起的具体作用作了阐述。

Gordon Maher : 当我们组织这些研讨会时，我们的目的是结合邮政市场的最新情况和未来挑战对与会者进行培训。我们亚太邮联 (APPU) 总部的成员直接领导某些研讨会和培训班，一般还负责后续跟踪工作。我们根据参加的国家 and 学员的情况安排讲课。我们的讲师，有的同时还从事研究工作，与参加者一起检查和评估他们的学习成果。另外他们的研究成果已经编撰成一本著作，书名为《Postal Resurgence》，它介绍了本地区 6 个邮政的改革情况，是这些研讨会的重要教材。

《邮联》杂志：亚太邮联 (APPU) 对 2004 年 9 月布加勒斯特大会的期望是什么？

Gordon Maher : 我们的成员国按照各自不同的邮政状况有着不同的期望，但所有成员国都希望 2006~2009 年期间终端费结算办法的确定和改善业务质量基金的最终落实应该成为万国邮联光彩夺目的成果。实际上，在本联盟一些较为富裕的成员国的赞助下，我们已经为本联盟最不发达成员国启动了 3 个改善邮政业务质量基金 (FAQS) 的地区项目。大会选举新的总局长也是一件大事，因为他将负责落实所有这些变革。

成立时间：1961 年
总部：曼谷 (泰国)
成员国：29 个
改善邮政业务质量基金 (FAQS) 地区项目：
 - 改善亚洲国际邮件的组织。
 - 改善国际邮政系统。
 - 为 5 个发展中国家设计质量发展计划。
网站：www.appu-bureau.org

本文法文版图片说明：

图 2. 亚太邮联 (APPU) 的会徽。

加勒比海邮政联盟 (UPC)

Jérôme Deutschmann

加勒比海邮政联盟 (UPC) 是第一个任命一位女士担任总部负责人的区域性邮联。Loretta Ianthe Charlemagne 女士拥有在邮政行业工作 35 年并担任圣卢西亚邮政总局长 15 年的经历，她向我们谈了自己最近一次的任命：

Ianthe Charlemagne : 我能成为在这个岗位上任职的第一位女性感到无尚的荣幸和自豪。我深信，其他一些希望承担此类重任的女士们肯定会从我的当选中得到启示，我鼓励她们继续努力；因为，妇女们在各自国家的发展中可以起到重要的作用，而国家的发展就必须要有有一个良好的邮政网络。

《邮联》杂志：您给自己确定的优先项目是什么？

Ianthe Charlemagne : 我会继续努力，以便使本地区各国邮政、加勒比海邮政联盟以及其他区域性邮联之间的合作更加有效。在加勒比海地区，我们必须找到一些可行的解决办法，来加强现有的残缺不全的运输网络，并提高本地区内外的邮政投递质量。要做到这一点，我们必须使邮政基础设施现代化。我打算通过协调各种培训计划，提高邮政员工的素质和能力；使加勒比海东部地区各国邮政立法工作协调一致；为了建立规模经济而努力做到资源共享。这些也都是我优先工作项目的一部分。

《邮联》杂志：在万国邮联大会即将召开之际，加勒比海邮政联盟成立了一个筹备委员会，负责审议各项提案，并就布加勒斯特大会将要作出的各项决定的影响，向本区域性邮联的各成员国提出咨询性意见。您能给我们多介绍一些这方面的情况吗？

Ianthe Charlemagne : 在万国邮联大会讨论对加勒比海地区 12 个国家重新划分终端费支付等级这个问题上，加勒比海邮政联盟支持其成员国的立场。我已经要求本联盟各成员国在布加勒斯特大会上对这个问题发表意见，因为它有可能危及今后向这些国家提供技术援助的规模。

成立时间：1997 年 **总部：**卡斯特里 (圣卢西亚)
成员国：26 个
改善邮政业务质量基金 (FAQS) 地区项目：
 在加勒比地区协调国际邮件的处理程序
 有 18 个 FAQS 地区项目正在实施

本文法文版图片说明：

图 2. 加勒比海邮政联盟 (UPC) 的会徽。

古巴哈瓦那第 6 支局

Jérôme Deutschmann

古巴是一个以切·格瓦拉、雪茄烟、摇滚乐和朗姆酒闻名于世的国度。除了这些最为人熟知的亮点外，岛国古巴和她的首都哈瓦那还迎来送往着沉浸于欣喜之中的游客。

古巴人所称的大哈瓦那包括首都和若干个卫星城。由于优越的地理位置，历史上的哈瓦那曾经是欧洲伊比利亚半岛至美洲大陆黄金航线上一个重要的停靠港口。今天这个城市依然保留着昔日殖民时代的遗迹，有许多建于 16 世纪和 17 世纪的古老建筑和宫殿。面积达 4.5 公顷的宽广的革命广场可以容纳 100 万人，那里交相辉映着切·格瓦拉的画像和他的一句著名口号“为了永恒的胜利”（Hasta la victoria siempre），以及古巴独立战争时期的民族英雄约瑟·马堤（José Martí）的纪念碑，而哈瓦那最大的邮局，第 6 支局也耸立在广场的一侧。

哈瓦那第 6 支局现在的大楼建于 1957 年，2000 年翻修一新。它与通信信息部同在一座楼内。130 名员工在此工作：64 名员工分配在 12 个营业窗口，31 名员工负责邮件分拣，还有 29 名邮局管理人员和 6 位领导干部。邮局内共设有 5000 个邮政信箱。营业窗口全天营业 12 个小时。

第 6 支局平均服务 4 万个居民，每年经转的邮件有 60 万件。

邮局的典范

第 6 支局有着良好的工作条件。空调使平均室温保持在 23°C。特别是到了典型的古巴亚热带气候时节，当城市笼罩在 25°C 至 30°C 的高温之下，空气湿度达到 80% 时，员工和顾客们都会交口称赞此处的凉爽。

第 6 支局临近多个重要政府部门，在全国邮政企业内部起着排头兵的作用。凡是推出的新产品和

新业务都要在这里进行先期试验。它曾是古巴第一个贯彻落实邮政发展新政策的邮局。事实上，它的员工也是最先享受制度化的在职培训计划。除了规模最大之外，第 6 支局也是第一个实现自负盈亏的邮局。由于其营业额可观，使它能投资购置了相当数量的设备器材，成为首都和各省市邮局的一个楷模。

除了传统的邮政业务外，该邮局还提供一整套营销产品，例如报刊订阅业务、邮资机租借业务、图象数字化业务、文件过塑与装订业务、办公器材销售业务、因特网上网业务及电子邮件传输业务。

顾客的平均等待时间从 3 分钟到 4 分钟不等，这取决于营业窗口的数量以及作业本身的自动化程度。大部分顾客对邮政提供的业务表示满意。

Teresa Rodríguez Villamil 从 1962 年起就在国家邮政企业工作，到哈瓦那第 6 支局营业窗口工作也已有 15 年。“这个工作使我获益匪浅。我学会了使用计算机，学会了一些工作中要用到的新技术”，她热情地表示，“我经常参加一些邮政新业务培训，对我非常有帮助。我已经到了退休年龄，但我还在这里工作，因为我非常热爱邮政事业”。

与其他窗口营业员一样，Teresa 提到了让顾客满意有多么重要。“我也是一样，顾客成了我的精神寄托，试想一下如果柜台前没有顾客；我喜欢为他们工作，看着他们带着对邮政的满意而离去。与此相反，我害怕的是被投诉，原因往往是操作系统出了毛病，或者因为设施问题。”

新的技术

营业窗口采用了名为“Mercurio”的自动化系统。该系统管理全部的国内和国际邮件，鉴别邮件条件和确定资费。它还包括邮资信封的销售、电报

和其他传统业务。窗口人员还代行海关关员的职责，加速大小包裹的出口程序。

窗口营业人员都能熟练使用电脑，口齿清晰，仪表端庄，他们在为顾客服务、营销与沟通等方面都接受过培训。邮局在推出新的产品或新的业务，以及新的经营制度时也进行短期的培训，尤其是对于“Mercurio”系统的操作、邮件跟踪定位系统以及邮政操作标准和操作流程。这种培训有着双重的目的：提高邮政员工的技能，提高邮局的生产力和服务质量。

从数字看邮政

员工人数：	17 000 人
邮政局所数：	1046 个
年投递邮件量：	1.63 亿件
每个居民年平均邮件量：	14 件
居民人数：	1100 万

一个自负盈亏的邮局

身处公共企业核心地位的第6支局是一个自负盈亏的邮局，它实行商业化的经营和有监督的管理机制。所谓商业化经营是因为它的营业窗口经营着种类齐全的邮政传统产品和技术产品，满足越来越多的顾客的需要。

入局邮件是装在封口的邮袋和挂有袋牌的总包裹。邮袋分为两类：普通邮件和挂号邮件。到达邮局的报刊和印刷品一般都包扎成捆。操作人员有30多位，他们就地检查邮件。这些操作人员一般都要接受与窗口营业员一样的培训，以便熟练操作所销售的新产品和新业务。

本文法文版图片说明：

图1和图2. 顾客全天都可以到邮局交寄邮件，邮件处理和分拣工作每天24小时运转。

图4. Teresa在顾客面前办理业务，这样既体现了工作的透明度，有时也可避免邮件发错了路由。

图5. Susane Ibarzabal Bombalier局长监督班组负责人的工作，积极推动员工与顾客亲近战略的实施。

图6和图7. Franco Valdez Vladimir开始了新的投递工作。

邮递员，贴近用户的象征

每天与用户最贴近的是第6支局的4位邮递员。他们每天2次骑自行车或步行出班投递，在投递前，先要按具体的投递线路仔细地分拣邮件。邮递员一般要有较好的身体素质，他们挨家挨户投递和收集传统邮政产品，办理收款和支付业务。不管发生任何情况，即使是台风或暴雨即将来临，也不会使他们停止工作。

如果问一下他们中的Franco Valdez Vladimir，这位有着10年工龄的邮递员，请他说一下他对这个职业最感兴趣的什么，他会毫不犹豫地回答：与人接触。“我只要一工作就会全身心地投入进去。在Nuevo Vedado区投递时，凡是我遇到的人，我都会分享他的快活，分担他的忧愁。人们都称赞我，尊重我的工作。像所有相互尊重的古巴人一样，当他们与我迎面而过时，都要与我闲聊几句”。

大部分员工都受过中学以上的教育，学过信息和商业知识。所有的邮局员工都属于同一个工会组织，即哈瓦那第6支局职工工会，它本身从属于信息通信部的工会。

沟通这两个字是各种不同业务部门内部常挂在嘴边的关键词。邮局女局长必须以身作则：“每位员工或每位顾客都可以要求与我面谈，我从不拒绝一个见面。相反，我的大门是向他们敞开的”，Susane Ibarzabal Bombalier这样说。正是这样一种贯穿各个层面的沟通，成了古巴邮政发展的基石，也使这个邮局成为邮政服务质量方面可供参照的典范。

鸣谢：Katuska Molinet Osoria, 古巴邮政。

《邮联》杂志订单

年度订阅：瑞 士： 12 瑞士法郎
其他国家： 21 瑞士法郎

各邮政有权制定特别价目表。详细情况请与国际局联系。

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

信用卡： American Express Visa Euro/Mastercard

信用卡号码.....到期日.....

持有人姓名.....

姓名.....

邮政地址.....

城市.....邮政编码.....

国家.....签名.....

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

出版主任：Juliana Nel
主 编：Rhéal LeBlanc
副 编 辑：Jérôme Deutschmann
中文翻译：Liuhuiming, Hejianjun
编 务：Gisèle Läubli
照 像：Alexandre Plattet
征 订：Antoine Bezençon:publications@upu.int
印 刷：Benteli Hallwag Druck AG, 伯尔尼

地 址：《邮联》杂志编辑部
万国邮政联盟国际局
邮政编码
3000 伯尔尼 15
瑞士
电 话：(+ 41 31) 350 33 10
传 真：(+ 41 31) 350 31 77
电 邮：rheal.leblanc@upu.int

本季刊还用下列其他文字出版：法文、德文、英文、阿拉伯文、西班牙文和俄文。

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