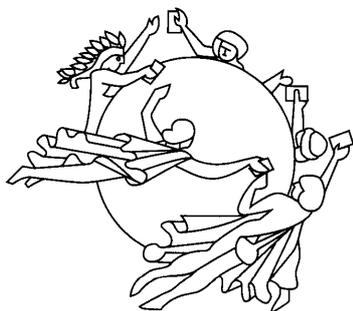


# 邮 联



# UNION POSTALE 4

## 本期要目

### 封面

人们常说，员工是企业的主要王牌。在邮政世界里更是如此，全世界共有 500 多万邮政员工在日夜忙碌着。为了确保优质邮政业务，包括丹麦邮政和香港邮政在内的各邮政企业的领导人人都知道，与员工进行有效的交流应该是日常工作的一部分。

### 前言

《邮联》杂志 一本深受读者欢迎的杂志.....2

读者信箱.....3

简讯.....5

### 邮政统计

邮政现状一览.....8

### 邮政通信问题

香港邮政: 加强民众联系 促进通信交流 .....10

### 同邮政领导人的对话

丹麦邮政总裁 Helge Israelsen 访谈录.....11

### 信息社会世界峰会

邮政行业备受关注 .....14

邮政专题讨论会 精彩发言片断.....16

### 专栏

#### 邮政重大活动

“POST-EXPO 2005”邮政展览会 邮政世界一项非常成熟的活动 .....17

国际少年书信写作比赛 沿着安徒生的足迹.....18

世界各地庆祝 10 月 9 日世界邮政日 .....22

#### 区域性邮联

西非邮政会议 欧亚邮政联盟.....23

#### 通信权利

巴基斯坦呼吁团结 .....25

来自飓风中心地带的报道 美国邮政确保民众通信畅通.....27

#### 一所闪光的邮局

澳大利亚 Ballarat 邮局 把老式服装当作制服穿.....30

#### 集邮论坛

邮票的创新 .....32

如若没有相反的说明，《邮联》杂志中使用的总局长和副总局长系指万国邮联国际局总局长和副总局长。

# 4

## 第 130 卷

## 2005 年 10、11、12 月

## 《邮联》杂志 一本深受读者欢迎的杂志

从 2005 年初寄发的一份调查表的答复结果来看，《邮联》杂志符合各类读者的期望。返回的问卷共 342 份，总答复率达 10% 以上。超过 95% 的答复认为，《邮联》杂志恰到好处地介绍了邮联的工作，同样高的比例的答复认为《邮联》杂志探讨的是一些现时的主题。89% 的读者完全同意或同意杂志的内容是平衡的(主题丰富多彩，各地区有很好的代表性)。

在具体栏目方面，“简讯”受到 94% 的读者欢迎。“通信权利”主要是介绍邮政部门在自然灾害或战乱时期为确保邮政通信所做出的努力，它得到了 87% 的受访人群的赞许。“一所闪光的邮局”和“同邮政领导人的对话”分别受到 86% 和 81% 的读者欢迎。最后，在答复调查的人群中，有 60% 喜欢阅读“集邮论坛”。

大部分读者的年龄在 30 岁至 50 岁之间，在国际事务或国际关系部门工作(25%)，或者在邮政业务部门工作(21%)；16% 是行政人员。在阅读《邮联》杂志的人群中，52% 属于邮政运营企业，12% 是部级单位人员，11% 是监管部门人员。45% 的读者阅读《邮联》杂志 1 个小时以上，阅读所有文章和大部分文章的读者占 74%。

鉴于以上令人鼓舞的调查结果，我们认为我们所走的道路是正确的。但是，我们编辑部仍将继续努力工作，改进杂志的内容和外观；在 2006 年，封面将变得更靓丽一些，使它更加充满活力，更具有亲和力。

通过宣传和交流，提高主动性、增强积极性、激发创新思想，以利实现既定的目标：这是各邮政非常努力在做的一项工作，尤其是要与自己的员工进行更多的沟通，因为在竞争和自由化日益加剧的环境里，任何企业发展的主要王牌是人才。在后面的文章里，丹麦邮政和香港邮政向我们介绍了他们所取得的经验。另外，你们还能够看到，最近在突尼斯召开的联合国信息社会世界峰会上，邮政行业是如何努力地通过宣传和交流，为自己在信息社会的中心赢得一个重要位置。

本刊编辑部

\*\*\*\*\*

**《邮联》杂志全体同仁祝各位读者**

**2006 年万事如意，幸福快乐！**

\*\*\*\*\*

## 读者信箱

### 信息社会世界峰会 万国邮联代表如是说

在 2005 年 11 月信息社会世界峰会召开期间，加拿大邮政的代表很高兴地成为万国邮联代表团成员并参加了展览。加拿大邮政一项与私营企业合作共建基础设施并提供服务的盈利模式给代表们留下了深刻的印象，这项服务可以使政府部门在线办理政务。他们很愿了解电子邮政签章的使用方式，而且对这种按万国邮联的标准和规章办理，其他许多邮政也开办的正式邮政服务方式很感兴趣。大部分代表原来对邮政的概念仅限于实物投递。所以，目前各国邮政开办的电子邮政业务以及万国邮联展台展出的各邮政的电子业务给大家留下了深刻的印象。

**Simon Ely**  
加拿大邮政安全电子通信处处长

信息社会世界峰会为肯尼亚邮政公司提供了一个极好的机会来展示它的 VSAT 技术项目。我们对突尼斯邮政、南非邮政、加拿大邮政、意大利邮政和法国邮政展出的电子技术很感兴趣。毛里塔尼亚邮政和卢旺达邮政对 VSAT 平台表示出极大的关注，认为也许有可能解决这些国家的连通性问题，所以，我们打算在此领域进行交流。

**Catherine Njeru**  
肯尼亚邮政公司新产品处处长

### 邮政大家庭的团结

万国邮联、许多国家和经营机构都尽力帮助遭受自然灾害的国家。人道主义援助和紧急援助显得越来越重要，特别是为了应对像 2004 年 12 月发生的那样的灾害。德国邮政世界网络公司承担起重大

的社会责任。我们的任务是利用我们物流管理、通信和提供资金方面的专业能力来进行援助。

2004 年海啸之后，我们向人道主义援助机构和当地政府捐助了 150 万欧元的现金和实物。为了卸载 160 架班机上 7000 多吨救援物资，在敦豪公司的领导下，40 名紧急行动专业志愿者小组来到了斯里兰卡科隆坡。德国邮政世界网络公司与 eBay 公司进行通力合作，社会各界捐赠了 20 多万个包裹的物品供义卖用，总共收到了 220 多万欧元。此外，邮政银行还在这方面降低了个人汇款的费率。

为了支持人道主义援助，在卡特丽娜 (Katrina) 飓风灾害后，我们提供了 100 多万美元的现金和实物。我们敦豪公司在 Arkansas 的 Little Rock 航空基地的同仁们卸载了 35 架班机的货物，处理了来自 18 个国家的 2370 多吨救援物资。

在巴基斯坦，敦豪公司领导下的紧急救援专家小组在伊斯兰堡 Chaklala 航空基地帮助巴基斯坦政府处理来自国际大家庭的 9000 多吨救援物资。德国和德国邮政世界网络公司将继续发挥自己的作用，为民众和社会服务并支持万国邮联在危机时刻提供援助的举措。

**Amin Saidoun**  
德国邮政世界网络公司  
万国邮联国际关系处处长

**主编寄语：**  
得到认可，真高兴

12 月初，加利福尼亚州雷伊斯角 (Point Reyes) 曾获 Pulitzer 奖的小型周报《The Light》发表了一篇文章，目的是为了使读者记住每到年终节日，邮政部门为了投递数百万人的圣诞贺卡所做的努力。

作者 John Hulls 在这里提到了万国邮联的作用，并简要回顾了邮政系统现代化的历史。但是，他对万国邮联的描述让我们感动，因为他证明了作为联合国最小专门机构之一的万国邮联的工作不是不受人重视的。他这样写道：“万国邮政联盟为了促进世界通信作了大量的工作。创建了很多我们今天看来习以为常的东西，例如邮政汇兑、挂号邮件和国际航空邮件等。另外，它对最不发达国家提供技术援助和咨询。我们很有兴趣地注意到，她正在研究通过互联网为办理金融业务提供方便的方式，建立一套运输、支付和验关程序，使个人之间，甚至包括与世界最边远地区居民之间开展商业贸易成为

可能。

“因此，当你来到邮局的时候，”他补充说，“请把它看作是从我们本地进入一个专门系统的入口处，它不仅使报纸《The Light》得以投递，而且在自然灾害、甚至在发生战争期间，它也会保证人们之间的通信。令人难以置信的是，这一系统是由设在瑞士的一个机构、来自 40 个国家的 150 名公务员管理着，他们正在默默无闻地完成着工作。萨克拉门托 Sacramento（编者按：加利福尼亚州首都和政府所在地）的居民们应该去了解他们是如何进行工作的；如果能找到了答案，那就值得广为宣传。”

### 《邮联》杂志欢迎读者来信

为了对某一篇文章发表您的意见，或是对邮政大家庭中某一感兴趣的问题发表您的看法，请您给《邮联》杂志编辑部来信，请写上您的姓名、地址、电话号码和电子邮件地址。编辑部保留对选登来信的篇幅和风格进行适当修改的权利。来信请寄《邮联》杂志编辑部或将电子邮件发至 [rheal.leblanc@upu.int](mailto:rheal.leblanc@upu.int)。

## 简讯

### 下届大会的会徽

10月20日，在伯尔尼召开的行政理事会年会上，2008年万国邮联大会东道国肯尼亚在所有与会代表面前为大会会徽揭幕。大会的会徽突出了肯尼亚国旗的颜色，反映出肯尼亚及其邮政的象征性图案。圆形代表地球和邮政服务的普遍性，信鸽一般都表示信件传递。图案中其他象征性的组成部分有信封、该国特有标志肯尼亚山峰以及强调“Safari(野生动物园探险)”重要意义的狮子。这个会徽是由一位年仅24岁的肯尼亚塔(Kenyatta)大学学生Geoffrey Nyongesa设计的，所以被选中的理由是它的简洁、全面和新颖。

### 2008年内罗毕大会：筹备机构的建立

肯尼亚信息与交通部 James Rege 总局长在行政理事会年会上宣布，内罗毕大会将于2008年8月13日至9月3日召开，同时强调大会的成功召开对肯尼亚政府是非常重要的。据此，他宣布已经成立了一个大会筹备工作委员会，并在政府内成立了三个机构：一个指导委员会，由一些部和公共机构组成，提供组织上和经费上的支持；一个大会咨询委员会，是形成指导方针的机构，由一些关键性伙伴机构组成，负责持续地评估筹备工作的进展情况；一个全国筹备委员会，负责大会的规划和筹备工作。此外，还有一个常设秘书处，它为各筹备机构的工作提供方便，是所有筹备工作的汇聚点。

除了以上这些工作外，目前正在对召开大会的两个场地进行研究：一个是肯尼亚塔(Kenyatta)国际会议中心，另一个是联合国内罗毕办事处。

### 迪拜战略会议：协议获得签署

万国邮联和阿拉伯联合酋长国邮政已经签署了一份正式确定万国邮联战略会议组织工作的协

议。万国邮联战略会议将于2006年11月14日至16日在阿拉伯联合酋长国迪拜(Dubai)的Grand Hyatt会议中心召开。来自万国邮联130个会员国的800多名代表将参加这个会期两天半的战略会议。

万国邮联战略规划制订小组正在拟定会议的结构、主题和纲要，它们的最后方案将提交2006年2月的协调委员会会议。会议的主题和纲要草案将于2006年4月提交行政理事会管理委员会和邮政经营理事会年会审议。

每4年一次、在两届大会之间召开的战略会议，要总结上届大会制定的世界邮政战略目标的落实情况。另外，还要确定下届大会前各国邮政应遵循的指导方针。

### 促进社会对话活动

2005年11月，万国邮联与国际网络联盟(UNI)签署了一项合作协议，其目的是促进社会对话活动，使国际邮政业务得到持续的发展。

该协议规定这两个组织要共同开展一些活动，重点放在研究邮政行业的发展对就业产生的影响，尤其是在以下领域：健康、安全以及邮政员工能力的提高和发挥。此外，这两个组织将继续促进邮政金融业务的发展，尤其是通过国际邮政网络的电子资金转账业务。这些业务不仅能提供大量的就业机会，而且能使数百万移民劳工及其家庭有可能以可接受的价格使用汇款业务。

国际网络联盟秘书长 Philip Jennings 指出，这是一份全球性的协议，是国际网络联盟与联合国一个专门机构签署的第一份协议，这对国际网络联盟来说至关重要。“在邮政业务环境迅速变化的年代，我们应该共同面对未来。我们认为，在政府、邮政

运营企业和员工工会之间全方位地进行对话是前进的最佳手段。”

### 2005~2006 两年度规划预算获得通过

行政理事会在其 2005 年 10 月的年会上一致通过了 2005~2006 两年度规划预算，这显示出在邮联战略规划的过程中迈出了坚定的一步。

规划预算可以使行政理事会、邮政经营理事会和国际局得以在布加勒斯特大会通过的世界邮政战略 5 大目标和 16 项计划的基础上，制订出各项特殊活动的工作规划，每项活动都有明确的目标和达到目标所需的资金。目的是要确保全世界所有公民都能使用完全可以满足他们需求的、安全、可靠、价廉、质优并有多种选择的邮政业务。

为了加强和突出 2005~2006 两年规划预算这个文件的战略特性，预算的编制者们做出了巨大的努力。从这个文件中可以看出，在以下三个方面之间有着直接的联系：一方面是布加勒斯特世界邮政战略(SPMB)，另一方面是行政理事会和经营理事会为落实这项战略所设置的组织机构，第三方面是在两个理事会内各种工作组要完成的 82 个项目。所以，2005~2006 两年规划预算中的每一个项目以及行政理事会和邮政经营理事会内的每一个工作组，都是为了落实布加勒斯特世界邮政战略中的一个目标的。与此同时，人们对项目的总数作了一定的压缩，以便使所有会员国可以集中精力落实这些战略目标。这样，就可以对邮联各会员国所交纳会费(7140 万瑞士法郎)的使用做到绝对的透明。

### 值得万国邮联骄傲的几位女士

多年来一直活跃在邮政战线上的 3 位女士最近被任命委以万国邮联高级职务。以色列邮政当局国际关系部门局长 Wendy Eitan 女士接任日本 Akio Miyaji 先生的特快专递邮件业务合作机构主席之职，后者已于今年 9 月被任命为业务质量协调员到万国邮联国际局任职。在 2006 年 3 月召开特快专递邮件业务合作机构全体大会之前，将由 Wendy Eitan 女士主持该机构管理理事会的工作。特快专递

邮件业务合作机构现有成员 131 个。另外两名被任命的女士是加勒比地区的地区顾问 Loretta Ianthe Charlemagne 和非洲英语国家的地区顾问 Gladys Mutyavaviri。Loretta Charlemagne 女士此前曾任加勒比邮政联盟的局长(也是第一位担任此职的女士)和圣路西亚邮政的总局长。Gladys Mutyavaviri 女士原来是津巴布韦邮政的一位局长。

### 地球上最冒险的邮政业务

瓦努阿图群岛南端 Tanna 岛上的 Yasur 峰是世界上最活跃、也是最难以捉摸的火山之一。它真像一口巨大无边的锅，火红的熔岩沸腾着，不断地向上喷发。火山喷发时，3 个喷火口向天空喷发出温度高达 1000°C 的岩浆。

然而，就在 Yasur 峰火山口的旁边，却设有一个邮政信箱。因此，旅游者可以冒着不断喷发的岩浆、隆隆的巨响和强烈的地震，而登上火山，来到活火山口旁，寄发他们的邮件。旅游者甚至还可以买到火山邮局的特种邮票和明信片，寄给他们的家人和朋友。

尽管这个邮政信箱独一无二的惊险性能在招揽游客方面产生巨大的吸引力，但 Yasur 峰仍然是一个危险的地点，在那儿竖立着不少提醒旅客必须谨慎小心的警示牌。

瓦努阿图邮政总局长 Gary Ryan 承认，即使根据气象条件，我们把邮政信箱移至火山最为安全的一侧，但沸腾的岩浆仍然会对邮件构成威胁。“这是少有的几个地方之一，在那里，我们不能百分之百地保证邮件能安全寄发，”他说，“简单地说，如果这个信箱掉进了火山口，我们是不会跟着进去捡回来的！”

早在 2003 年，瓦努阿图邮政已经在极限邮政业务方面独树一帜，开办了世界上第一个海底邮局。

资料来源：澳大利亚邮政“邮政报(postjournal)”。

### 邮政大家庭为尼日利亚同行流泪

整个邮政大家庭对尼日利亚邮政总局长 Abubakar Argungu 和财务总监 Stephen Eneware 的不幸遇难深感悲痛。2005 年 10 月 22 日，他们两位是在出席了行政理事会年会后的返国途中，飞机在拉各斯(Lagos)附近失事遇难的。

在给尼日利亚交通部长 Cornelius Adebayo 的信中，万国邮联国际局总局长爱德华·达扬先生说，Argungu 和 Eneware 的过早去世“给他们的家庭、他们的国家和国际邮政大家庭留下一个无法弥补的空白。”Abubakar Argungu 是财务委员会的主席，爱德华·达扬总局长在信中写道：“他在这个职位上充分展示了他出色的专业能力和人格魅力、严谨的工作作风和掌控自如的交流和协调能力。”尼日利亚邮政当局称 Abubakar Argungu 是一位“有远见的领导人”，他还是泛非邮政联盟行政理事会的主席。Stephen Eneware 是万国邮联各项会议的常客，也深受国际局人员的好评。

本文法文版图片说明：

图 2. 协议签署仪式：总局长爱德华·达扬(Edouard Dayan)和阿拉伯联合酋长国邮政总局长 Abdulla Ibrahim Al Daboos。Al Daboos 先生向万国邮联保证，阿拉伯联合酋长国将竭尽全力使大会取得圆满成功。

图 3. 投递员的歌声打动了所有与会代表的心

中国最著名的投递员王顺友(见《邮联》杂志 2005 年第 3 期)在行政理事会年会上演讲，宣传邮政普遍服务的重要性。身着投递员制服的王顺友非常精神，他的故事深受所有与会代表们的欢迎，最后，他还演唱了一首歌，他的歌声打动了大家的心。图中他与副局长黄国忠(左)和邮政经营理事会主席 James Wade 在一起。

图 5~图 7. 三位女士：Wendy Eitan、Loretta Ianthe Charlemagne 和 Gladys Mutyavaviri。

图 8~图 9. Abubakar Argungu 和 Stephen Eneware。

## 邮政现状一览

Rhéal LeBlanc

从 1875 年起，国际局每年都邀请万国邮政联盟会员国答复关于邮件业务及其趋势的调查问卷。从最初的形式到现在的做法，这项数据收集工作发生了很大变化，今天，调查问卷寄给指定的邮政经营机构和监管机构。2005 年，90% 以上的会员国答复了调查问卷，使它成为邮政统计的重要资源。收集数据并不总是很容易，特别是从邮政市场变得更加具有竞争性以后。但是，统计学家 Nicole Gogniat 说，各会员国越来越努力地提供所需要的数据。“许多发展中国家都采用更好的清算系统，目前，提供数据的质量很高，这对我们帮助很大。”只要看一下 2004 年的最新数据，就会明白地了解今天的邮政状况。

有趣的是，邮政越来越多地使用新的通信技术，如利用互联网来提供更广泛的邮政业务。2004 年，81% 的工业化国家和 38% 的发展中国家提供在线邮政业务。至于所提供的业务种类，41% 的工业化国家和 8% 的发展中国家提供在线账单支付业务，而 37% 的工业化国家和 21% 的发展中国家提供电子邮件业务。至于互联网在线购物业务，33% 的工业化国家和 10% 的发展中国家提供这种业务。最后，37% 的工业化国家和 39% 的发展中国家提供互联网接入业务。

“电子产品和相关业务”小组主席加拿大的 Dean Pope 说：“多渠道的世界迫使邮政通过实物网络和电子网络提供服务。目前，邮政正在增加使用电子业务，但是这种变化将是渐进的，寄件人选择电子网络还是选择实物网络，要看客户的偏好。由收件人最终决定选择那种方式。”

### 国内函件业务稳定

在传统业务中，2004 年，国内函件、国内和国际普通包裹数量上升。只有国际函件继续下降。

国内函件业务量——信函、邮政明信片、报纸、小包和商函——在 2004 年增长了 1%，由 2003 年的 4250 亿件到 2004 年的 4300 亿件。尤其是占世界国内函件业务总量 82% 的 28 个工业化国家，它们的业务量在 2004 年增长了 2.2%。阿拉伯国家、中东欧和独联体国家以及非洲国家的业务量分别增长了 3.6%、2.9% 和 2.8%。而拉丁美洲及加勒比地区和亚太地区分别降低了 2.7% 和 7.4%。

“当世界经济形势好的时候，国内函件业务量就呈上升趋势”，国际局“邮政经济”项目组主席 Arne Johnsen 解释道：“大多数国家的函件业务量增长。那些市场份额减少的国家必然经历业务量下降。”

各国邮政仍然至少占有着最大的函件市场份额，保留着 94% 的国内函件市场，而私营机构占 6% 的市场份额。函件占总收入的 56%，比 2003 年少 2%。

国际函件方面，2004 年各邮政处理 58 亿件邮件，比 2003 年（60 亿件）降低了 4.2%。公共经营机构占跨境邮件 63% 的市场份额，而私营机构占 37%。Arne Johnsen 认为，有一些国际函件计入了国内函件业务量，因为一些经营机构采用直接进入方式使一部分国际邮件在寄达国按国内邮件处理，而另一些经营机构则采用转移交寄的方式，这就是说，他们把函件运输到寄达国，再进行邮寄。

### 包裹戏剧性地增长

普通包裹一年比一年增长。国内包裹业务量 2004 年创新记录。世界各地邮政实际处理 54 亿件，比 2003 年多 15.8%。日本对此全球增长做出很大贡献，2004 年业务量超过 14 亿件，而 2003 年只有 6.9 亿件，2002 年 4.37 亿件。

尽管这些数字令人鼓舞，但私营机构仍然牢固占有大部分包裹业务市场。各邮政只占有 32% 的国内市场，22% 的国际市场。

通过这些数据，担任万国邮联“包裹小组”主席的 World Parcelforce 公司总经理 Gary Simpson 肯定地认为：各国邮政应该迅速改善邮政包裹业务的质量，否则，就会冒业务量下降的危险。“我们应该向特快专递邮件业务学习，并鼓励使用条码，分享包裹跟踪定位的相关数据，开发和执行业务质量检测系统。我们需要快速行动，否则，我们就会失去市场。”

“目前我们在投递到户方面是最优秀的，”他补充说，在未来，随着电子商务的发展，这对邮政业务来说是一个很重要的领域。这就是为什么竞争者对投递到户也很感兴趣。我们应该严肃认真地分析竞争形势，以便更好地确定我们的工作重点。”

跨境包裹业务量从 1999 年开始稳步增长（除了 2003 年有略微的下降外），2004 年达到 4900 万件，与 2003 年相比，全球增加 4.1%。

2006 年初，国际局向各邮政机构和监管机构寄送新的调查问卷。

### 从数字看邮政行业

全世界邮政员工 530 万人，其中 400 万全日制员工，130 万非全日制员工。

世界邮政网络由 663 000 所邮局组成。

瑞士居民每年邮寄的国内和国际函件数量最多，平均每人 760 件。

74% 的发展中国家公共邮政机构面临国内函件的竞争，而工业化国家则为 84%。

世界上 82% 的人口享受投递到户业务，2% 的人口享受不到邮政业务。

68% 的非洲国家、37% 的阿拉伯国家需要到邮局领取邮件。

2004 年，69% 的公共邮政机构收入增加。

在亚太地区邮政金融业务收入几乎占总收入的一半。

## 香港邮政 加强民众联系 促进通信交流

Rhéal LeBlanc

**双**向交流的好处是什么呢？想要找到答案，只要到香港邮政去看一看。每年的民意调查显示，95%以上的客户对邮政业务满意，甚至相当满意；这使香港邮政已连续7年成为该地区服务最好的三个机构之一。邮政企业完全有理由满意地庆祝它10年来的商业经营。

但是，要把一个以由议会表决拨款提供资金的政府部门转变成财政独立的贸易基础部门，不是一朝一夕的事。从1995年起，香港邮政就试图使自己再次成为一个富有朝气和远见的机构，依靠一个开放性的、稳定的、富有内容的交流规划，把重点放在追求效果、为客户服务、创新和透明上。

今天，7000名员工共同真诚关心客户。以客户为中心，不仅仅是一种商业信条，而是企业的精神状态，这是公司从1998年以来开始并持续进行强化培训计划所培育和形成的。

最初面临的挑战是惊人的。确定公司的集体目标、远景、使命和共同价值，制定新的管理结构和战略框架，建立企业新的身份——这些都是企业改革的主要规划。唯一成功的方式是员工入股。大部分的员工都是公务员，需要激励他们投入工作。

经过与员工的商讨，企业制定了一个集体项目，叫作：“加强民众联系，促进通信交流”。

“所谓加强民众联系，系指香港邮政要努力实现他的一项社会义务，使当地和全世界的人们以支付得起的划一资费，快速和安全地交换邮件和商品，密切相互之间的联系。”香港邮政署署长蒋任宏（Allan Chiang）说，“所谓促进通信交流，我们认为是要通过向不同行业提供各种商业化方案，给香港的经济增加附加值，并且通过推出多种新业务来保持邮政经济的生命力。”

管理班子完全明白，有效地沟通是成功实施改革的关键，这就包括双向对话和交流。邮政署署长和高级管理人员认识到进行交流的重要性，要把企业的价值、各项指令、期望和成果告诉员工们，并倾听他们的建议，注意他们的反映。与员工代表定期召开会议；建立由管理人员、监督人员和一线人员组成的业务绩效小组；面对面的情况介绍；与邮政署署长的开放式论坛；定期同一线人员一起进行高级管理视察；广播和散发简报；这些都是与员工进行有效交流的方式。

香港邮政也承认，为了取得改革成果，必须经过一段时间，循序渐进地进行。慢慢的开始是为了走得更远，这就是所采用的指导原则。“在改革过程中，7000多员工对改革的看法并不相同。”蒋任宏（Alan Chiang）解释说，“有些人精神焕发并且觉得改革令人振奋；另外一些人则并不这样而是感到威胁。高层领导应尽力想在前头以便减轻员工的忧虑，特别是要建立一种信任的氛围。”

邮政署署长力图建立一种开放的、友善的讨论氛围，同时强调改革的紧迫性，强调企业棘手的财政形势，以及日益增长的对邮政业务的威胁。帮助员工理解企业前进的方向并传达改革的意义和必要性是很重要的。

10多年来，香港邮政已经形成了新的企业文化，而在多变的邮政市场上成长壮大。有效的交流在这里起什么样的作用呢？邮政署署长蒋任宏（Alan Chiang）解释得最好：“没有比双向交流更好的办法来使企业有条不紊地实现目标”。

想要更多地了解香港邮政及其工作，请登录以下网址：[www.hongkongpost.com](http://www.hongkongpost.com)。

本文法文版图片说明：

图1. 香港邮政署署长蒋任宏（Allan Chiang）与员工一起庆祝一年一度的文化节。

图2. 吉尼斯世界记录：为了庆祝香港邮政署商业运营10周年，香港邮政制作了世界上最大的邮票拼图。这幅以香港外貌为主题的邮票拼图长6.45米，宽3.97米，汇集了香港邮政员工和98个其他海外邮政机构捐赠的69 000枚旧邮票。1480名邮政员工及其家属花费了几乎一年的时间来完成这件独特的艺术品，该艺术品已被吉尼斯世界纪录认可。

## 丹麦邮政总裁 Helge Israelsen 访谈录

Juliana Nel

**在**过去一年里，丹麦邮政经历了深刻的变革。首先，丹麦邮政企业 25% 的股权易手。然后，丹麦邮政和它的股东 CVC Capital Partners 公司取得了比利时邮政 49% 的股权。另外，在 2005 年初，丹麦邮政失去了一部分对函件的垄断权。17 年来一直担任丹麦邮政总裁之职的 Helge Israelsen 先生，除了正在迎接这些新的挑战之外，他还为自己的企业确定了另一个目标：要成为欧洲最好的邮政。丹麦邮政把人才问题和业务质量问题放在首位，并获得了多个业务质量奖项，其中包括万国邮联的业务质量管理大奖；看来，他所确定的这项目标完全可以达到。

**《邮联》杂志：您所使用的评估业务成果的指标是什么？**

**Helge Israelsen：** 我们的评估方式是把业务水平、质量和价格结合在一起。我们制定了一些有关财务收益、客户和员工的满意度、业务质量和竞争能力的对比指标。现行的指标表明，我们在市场上处于非常有利的地位。我们还要改善我们的业务成果，希望到 2006 年能成为欧洲最好的邮政运营商。欧洲的其他一些邮政运营商也使用类似的方法，这非常有利于今后进行对比分析。但是，随着它们成为业务竞争的对手，透明度就会下降，要获取对比信息就会变得更加困难。我们的目标是在我们尚有一定差距的领域内改善我们的服务。

**《邮联》杂志：您认为在哪些领域可以或者必须予以改善？**

**Helge Israelsen：** 与其他许多邮政运营商一样，丹麦邮政在适应各类客户的不同需求方面缺乏必要的灵活性。到目前为止，我们始终向客户提供统一的产品。我们要改变这种状况，以便在向所有人提供优质可靠的普遍服务的同时，根据客户的不同需

求和经济状况，推出为客户量身定做的个性化服务。例如，如果一个客户希望一周内的邮件投递到工作单位，周末的邮件投递到家庭，节假日的邮件投递到度假别墅，我们也应该有完全满足他的要求！

**《邮联》杂志：在您看来，好的邮政业务由哪些主要部分组成？**

**Helge Israelsen：** 可靠性是最基本的一个组成部分。如果你承诺邮件在交寄次日投递，你应该确保这项承诺的兑现，邮件就不能投错地址，也不能遗失。换句话说，客户应该可以信赖你。我认为，邮政行业首先应该考虑的是员工的问题。员工开支占企业总开支的 60% 以上；任何邮政企业的成功是离不开它的员工的。如果我们不能创造一个能使自己员工发挥才能并激励他们为提高企业效益而发奋努力的工作环境，我们就永远也不可能提供高质量的服务。员工要想客户所想，他们就会处处改进工作；企业领导要充分考虑员工和客户的意见。这与企业在全体员工配合下不断改进行政管理和业务经营的意愿是一致的。这一切都是确保优质服务所必须具备的基本条件。

**《邮联》杂志：在丹麦邮政应成为“精打细算企业”的倡议下，你们到现在已经取得了哪些成果？其他邮政能从你们那儿学到什么经验？**

**Helge Israelsen：** 我要对你说的是，丹麦邮政从其他邮政那儿学到了许多经验。我们研究了加拿大邮政、瑞典邮政和其他一些邮政所实施的类似方案，我们作了一些改进。“精打细算企业”的概念反映了一种管理哲学，其目的是为客户创造最大价值，同时要最大限度地减少浪费。要真正做到生产程序符合逻辑，生产工厂、机器和人员的组织达到效率和效益的最大化。例如，我们投资新建了一个邮政

包裹中心，取代了丹麦西部原有的 5 个包裹处理中心。我们还分析了企业和商务操作程序和计算机系统，并采用了 SAP 金融方案。我们特别重视要遵守函件的投递时限，在 2004 年，有 95.2% 的优先类邮件和 98.6% 的非优先类邮件做到了按时投递，比前几年有了明显的提高。另外，我们在客户和员工面前改善了企业的形象，使我们在 2004 年赢得了丹麦政府颁发的业务质量大奖。但是，尽管大量采用高科技并大幅度地对操作程序实行自动化，邮政部门仍然是劳动力高度密集型行业，我们从一开始就要求员工参与到改革之中。我们减少了监督，鼓励员工以独立的团队形式工作，我们实施了员工培训和职务晋升计划；在“一切为了质量”这个重大活动计划范围内，我们在所有员工的全力配合下，我们的企业取得了持续的发展。所有这些努力使我们减少了开支，提高了效率，我们将沿着这条道路继续前进。

**《邮联》杂志：现在，让我们来谈一谈邮政行业的放开管制问题：在丹麦邮政的垄断业务范围内，重量限额从 100 克降到了 50 克，那么从 2005 年初实施以来，它对你们的业绩有多大影响？**

**Helge Israelsen：**降低重量限额没有产生大的影响。当然，放开管制是近几年来一直在进行的工作，我们已经看到有累计效应，但很难具体指出在哪个领域由于市场自由化程度的扩大而使我们的企业遭受深刻的变化。但这一天还是要到来的。我们的竞争对手有可能侵占部分地盘，更大规模地深入到我们的市场。总而言之，现实教育了我们，对于 50 克以上的函件产品，要使我们在这方面真正具有竞争力，它就必须是服务最好的产品。

**《邮联》杂志：欧洲邮政市场自由化进程的前景如何？这种变革对邮政行业的影响是什么？**

**Helge Israelsen：**邮政行业受到了多种因素的影响，其中最为严重的是新技术和电子通信手段的发展。2005 年，这方面的影响使丹麦邮政的函件业务

量下降了 3%。这种趋势还将继续下去，但会持续多长时间，谁都说不清楚。这并不意味着我们要把函件业务看作是一种不太重要的产品。所以，我们不遗余力地努力加强这种产品，使其更具有吸引力，更能适应用户的需要。欧洲市场全面放开管制的期限定在 2009 年，然而正如邮政行业一位成员在最近所说的那样，“2009 年是肯定要到来的，但我们不知道这一情况会在哪一年发生，”这正好证明大家对此还不是太肯定。欧盟委员会向部长理事会的建议以及德国和荷兰今后几年的变化情况还存在着许多变数。但是，有一件事是肯定的，市场全面放开管制一定会对我们的企业带来影响，最引人关注的问题将是现在提供普遍服务的运营商的反映。它们会大规模地参与竞争吗？现在要说清楚这件事还为时过早。

**《邮联》杂志：面对日益加剧的竞争，您将采取哪些战略？其中是否包括采用新技术和推出电子业务？**

**Helge Israelsen：**新技术的开发是一件非常重要的事件，但它也具有两面性。新的电子通信手段使函件业务量有所下降，但技术的进步帮助我们改进我们的作业。千万不要忘记我们是在通信行业工作，我们的活动领域是书面通信。因此，我们必须与希望继续寄发和接收函件的客户保持渠道畅通。在这方面，电子信函与实物投递相结合的混合业务可以起到重要的作用。这样，我们就推出了邮政的电子邮件业务，客户们可以通过这些业务收到诸如银行账单等各种电子邮件。不久，职员们甚至可以在电子信箱里收到自己的工资。在现在这种状况下使邮政业务更加有效，我们应该把传统的函件业务与现代的电子业务结合进来。经验表明，如果哪个邮政想要把所有传统的实物邮件转化为电子邮件，那么它注定是要失败的。

**《邮联》杂志：丹麦政府最近出售了丹麦邮政 25% 的股份；“CVC Capital Partners”国际投资公司购得了 22% 的股份，剩余的留给员工购买。这项改**

## 改革举措受欢迎的程度如何？

**Helge Israelsen:** 把丹麦邮政改制为股份有限责任公司是一个立法问题，这项变革举措是在政府同意下进行的，没有遇到任何争议。在欧洲的邮政舞台上见证了许多大公司的兼并，使某些大型邮政运营商变得更加强大。在这种情况下，对丹麦邮政来说，已不再希望在决策权方面与政府保持过于密切的关系，也不希望一定要维持员工的公务员地位。丹麦政府已经批准了这种“脱离”，而且这已被员工和客户所接受。当我们向员工提出这种新员工地位的建议时，在 11 000 多名员工中有 96% 表示接受。

**《邮联》杂志：**由丹麦邮政和“CVC Capital Partners”国际投资公司控股的一个银行财团最近中标成为比利时邮政的战略伙伴(占 49% 的股份)。这是否是丹麦邮政大规模国际扩张的开始？

**Helge Israelsen:** 这是一个很好的机会，我们为此作了很多的投入。比利时邮政的现代化程度比较先进，我们很高兴能与它们的领导人一起工作。共同发展计划要求提高工作的效率，改善向客户服务的水平；我认为我们在这方面的经验可以在比利时得到应用。我想发展的前景是良好的。

我们确实打算在国际范围内有所作为，但我们要走的道路尚不明确。在这个世界上，我们不具备 TNT 公司和德国邮政公司那样的规模。我们与世界大型邮政运营公司不是一个类别的公司。因此，我们要考虑其他方式，其中包括与其他邮政运营公司建立合作伙伴关系。

**《邮联》杂志：**您在丹麦邮政担任了 17 年的总裁，在您的工作中，什么是最为困难的事情？什么又是最令您高兴的事情？

**Helge Israelsen:** 首先，邮政企业的总裁要与所有的人接触。有些时候，这会产生一些问题，因为每个人对邮政的发展都会有自己的意见，而且不管好坏都想向你反映。然而，领导一个为全国民众服务、而且必须提供一流服务的企业，这能使我获得极大的满足。其次，我们的企业是一个由众多员工组成且为广大客户服务的企业。没有员工和客户这两方面人的支持，你是不可能取得任何成功的。回顾过去的 17 年，我认为我们在与人相处这方面取得了巨大的进步。以前，我们与员工有冲突和劳务纠纷，而现在我们对这类问题的处理方式可以使我们能与员工非常和谐地相处，而且能使我们更加快速地进行。

## 邮政行业备受关注

Rhéal LeBlanc

互联网域名与地址管理机构(ICANN)仍然控制着互联网域名和地址的分配权。人们对如何最有效地使用最近新设立的数字化团结基金问题展开了一些讨论,该基金是为了资助一些以缩小数字鸿沟为目的的项目。麻省理工学院(Massachusetts Institute of Technology)推出的 100 美元儿童计算机引起了极大的反响。尽管围绕一些问题讨论激烈,但出席信息社会世界峰会的各国政府、各国际组织、私营行业和民间团体的代表,还是看到了邮政行业在建设全球信息社会中所起的作用。

在历时一周的活动中,围绕万国邮联举办了一系列活动,其中包括举办了一次取得圆满成功的专题讨论会。这些活动不仅吸引了许多人,而且在公布这次信息社会世界峰会成果的相关正式文件中已经明确认可邮政行业在建设信息社会中所起的作用。这对一个国际组织来说,在世界峰会 2003 年日内瓦第一阶段会议和 2005 年 11 月突尼斯第二阶段会议的筹备会议时,它的组成各方根本未被认可为是一些重要的成员,相比之下现在能成为这样应该说是一个巨大的成功。

信息社会突尼斯议程今天再次强调指出,要把各国政府承诺“加强信息和通信技术,改善邮政业务网络接口和用邮条件”作为一种有效的手段,来实现日内瓦行动计划的目标和国际范围内确定的发展目标和指标。突尼斯承诺文件还主张要鼓励“使用现代的和传统的媒体,使所有人都能普遍获取信息、文化和知识”。

万国邮联已被确认可以成为电子商务活动的调控者,而电子商务是建设信息社会突尼斯议程的 11 大方针之一。世界峰会的组织者国际电信联盟(UIT)将在 2006 年初召开一次调控者会议,以明确各自的作用和责任。这次会议将与联合国教科文组织和联合国开发计划署共同组织,后者还参与建设信息社会的三大支柱:信息社会的基础设施、组成

和发展。

爱德华·达扬总局长指出:“突尼斯会议确定了万国邮联今后在信息社会中的作用,其中首要目标是缩小各国之间的发展差距,并通过建设全球目前严重不足的电子资金传送业务网络,来为移民劳工的生活提供方便,使每一个公民都是能以可接受的价格便利地使用各种业务。”

### 处于前沿阵地的邮政行业

在信息社会世界峰会期间,达扬先生会见了许多高级负责人,包括一些国家的技术和通信部长、私营公司的总裁和国际组织的领导。通过宣传世界邮政实物网络、电子网络和金融网络的综合实力,这些活动从总体上提升了邮政行业的形象及其在建设全球信息社会中的作用。

代表们只要参观一下设在 ICT4All 展览大厅里的万国邮联展馆,就能感受到邮政行业的实力。在那儿展出了在电子业务方面领先的 6 个邮政(加拿大、法国、意大利、肯尼亚、南非和突尼斯)的电子创新业务。负责意大利邮政展台的 Sergio Zamboni 先生说:“万国邮联参加信息社会世界峰会是非常重要的,可以提升邮政作为传统业务和先进业务提供者的形象。甚至一位来自著名高科技企业甲骨文公司的一位参观者,当他看到邮政部门现在能与一些最具竞争力的私营企业一样提供先进的电子业务时,感到非常吃惊。万国邮联在这方面应该投资,并继续鼓励万国邮联各会员国发展盈利最丰厚的邮政电子业务,与此同时,要进一步加强现有的机构,如‘电子产品和相关业务’工作组等”。

在解释信息通信新技术是如何可以缩小数字鸿沟和发展中国家的经济差距时,万国邮联把这次信息社会世界峰会作为一个讲台,向与会代表讲述了邮政行业是如何利用现代技术来发展邮政金融业务的,尤其是国际资金传送业务;这项业务可以

促进各国经济的发展,有利于减少贫穷(见《邮联》杂志 2005 年 3 期)。

作为国际电信联盟推出的“与世界互联”计划的倡议伙伴,万国邮联在峰会主办机构展馆的展台里,突出展示了邮政金融业务;由于这是一种价格低廉的电子资金传送业务,所以可以作为联络民众的手段。“与世界互联”计划需要各国政府、私营企业、国际组织和社会团体从现在起就齐心协力,争取到 2015 年,能使所有未曾有过互联网网络的人们全部建立起互连关系。

在 2 个小时的圆桌会议上,爱德华·达扬总局长签署了“与世界互联”宣言,进一步强化了这项倡议的伙伴机构实现 2015 年规定目标的承诺。万国邮联的计划也受到了与会代表们的赞同,其中有塞内加尔总统 Abdoulaye Wade、法国工业部长代表 François Loos 和阿尔卡特公司总经理 Serge Tchuruk 等。建设电子资金快速传送系统的主张引起了“无国界电信公司”的兴趣,它们的建设团队前往世界上人烟稀少的地区,架设基础的通信网络。在遭受一场自然灾害以后,灾民往往迫切需要金钱;在这方面,万国邮联的国际资金传送网络可以予以充分地利用。

### 后突尼斯时期

峰会总要结束的,但万国邮联帮助建设符合每一公民需求的信息社会的承诺是始终有效的。从现在起,万国邮联要与国际电联及其他合作伙伴一起

思考今后在“与世界互联”计划范围内应开展的活动,并研究与在突尼斯结识的许多机构建立新的伙伴合作关系问题。

电子商务是突尼斯议程所列的主要方针之一,万国邮联作为这方面活动可能的协调机构,要为邮政行业积极工作,充分利用好这个机遇;现在邮政网络已被广泛使用,投递在线购买的物品和商品。

万国邮联还将研究是否有可能把投在“数字化团结基金”的一部分资金用于由邮政行业参加的一些项目。“数字化团结基金”是由一些坚决倡议成立基金的国家(大部分是非洲国家)、一些国际组织以及世界各地的一些城市共同设立的,现有资金 640 万美元,正在努力寻求更多的捐款,特别是私营企业的捐款,目的是为那些能弥补数字鸿沟的项目提供资助。

在邮政金融业务方面,万国邮联将继续对各会员国做工作,希望它们参加万国邮联的金融网络。这项工程将使数百万公民可以使用迄今为止从未使用过的金融业务。达扬先生重申了万国邮联的承诺,将在突尼斯为阿拉伯世界建设一个开发金融业务应用软件的平台。这项工作具有特别重要的意义,因为目前万国邮联正在这些国家的合作下开展工作,使它们参加万国邮联的世界资金传送网络。

如要全面了解万国邮联参加信息社会世界峰会的情况,请登录万国邮联的网站([www.upu.int](http://www.upu.int))。

本文法文版图片说明:

- 图 2. 在万国邮联展馆展示的加拿大、法国、肯尼亚、意大利、南非和突尼斯邮政的创新电子业务。
- 图 3. 南非企业家和太空游客 Mark Shuttleworth 是信息社会世界峰会的最重要客人之一,正在参观万国邮联展馆。他向南非邮政的 Dalyn Cook 和 Marlize Kantor 表示敬意。
- 图 4. 爱德华·达扬总局长签署了“与世界互联”宣言,进一步强化这项倡议的伙伴机构的承诺,努力实现 2015 年使所有未曾有过互联网网络的人们全部建立起互连关系的目标。
- 图 5. 爱德华·达扬总局长在 2005 年 11 月 18 日的全体会议上发表了万国邮联的官方声明:“各种新的技术根本不是什么威胁,而是推进邮政运营企业改革邮政业务并使其实现现代化的动力。明天的邮政行业必将为发展经济、加强社会凝聚力和部分缩小数字鸿沟作出贡献。拥有 660 000 多个局所网点的邮政行业现在是,将来也必定是一个强大高效的合作伙伴。”
- 图 6. 南非交通部长 Ivy Matsepe-Casaburri、国际电联副秘书长 Roberto Blois 和万国邮联总局长 Edouard Dayan 共同承诺让南非农村居民用上新技术。南非政府将为该项目提供 500 000 美元。
- 图 7. 在信息社会世界峰会期间,印度邮政在其交通部长举行的 500 人大型晚宴上宣布该国为信息社会世界峰会的召开发行了一枚邮票。

## 邮政专题讨论会 精彩发言片断.....

万国邮联召开的有关邮政行业在信息社会中的作用的专题讨论会，是与信息社会世界峰会政治性活动同时举办的 260 项活动之一。这个为期半天的讨论会由突尼斯信息技术部长 Montasser Ouaili 主持，参加讨论会的代表们很快就坐满了仅能容纳 100 人的会议大厅。突尼斯信息技术部长 Montasser Ouaili 指出，邮政行业已经为建设一个人人能参与的信息社会的奠基工作作出了贡献。那么，其他一些演讲人说了些什么呢？以下是一部分精彩发言的片断：

“当风越刮越大时，人们可以寻找避风的地方或者建造一些风车；邮政就是这样做的，它从信息和通信技术中获益，从而来改善邮政业务。”

Willy Jensen  
挪威邮电主管部门总局长

“邮政在社区里处于中心地位。在某些社区里，邮政是惟一的交流渠道。方便和可靠使邮政成为公民首选的交流方式，因为它毫无歧视地为民众之间的相互联络提供服务。”

James Rege  
肯尼亚信息和交通部常务秘书

“各国邮政应该着眼于国家的需要，提供那些能减轻贫穷而且能满足社会中最贫困人群需要的业务。”

Boutheina Guerhazi  
世界银行集团规章方面专家

“今天的邮政已经与以往的邮政大不相同了，而且发展很快。我们一直认为电子通信会与邮政展开激烈的竞争，但事实上，邮政已经非常成功地把新科技并入到自己的业务中去。”

Fouad Nader  
Adrenale 公司经理

最后，一段摘自一份法文报纸的报道：“我们相信，各类渠道都是畅通的，就像邮政业务一样，”互联网域名与地址管理机构(ICANN)总裁 Paul Twomey 说。

目前，万国邮联正在与互联网域名与地址管理机构(ICANN)就“.post”顶级域名管理合同的一些技术问题进行了谈判。

本文法文版图片说明：

图 1. 乌克兰邮政为它发行的信息社会世界峰会邮票制作了一个纪念封，并加盖了特别邮戳，以宣传 2005 年 11 月 6 日万国邮联邮政专题讨论会的召开。

## “ POST-EXPO 2005 ” 邮政展览会 邮政世界一项非常成熟的活动

Rhéal LeBlanc

2005年10月,4500多人参观了在巴黎举办的“ POST-EXPO 2005 ” 邮政展览会,有150多个参展单位展出了各种经营和技术方面的设备,约有100多吨。反馈信息表明,英国国际报业媒体和大型活动公司举办的这次年度盛会取得了巨大

的成功,举办者正在积极筹备2006年在阿姆斯特丹举行的展览会。邮政展览会期间,大约有300多名邮政行业的代表,其中有40多位全世界邮政行业的领导,参加了由万国邮联组织的为期2天的会议:邮政企业世界论坛。

请看邮政展览会期间的几张照片:

图1和图2. 在“ POST-EXPO 2005 ” 邮政展览会的150多家参展商中,有一批技术上领先的公司、汽车制造公司和物流方案提供商。

图3. 总局长爱德华·达扬(Edouard Dayan)、“ POST-EXPO ” 邮政展览会的组织者英国国际报业媒体和大型活动公司首席执行官 Tony Robinson 和法国邮政集团总裁 Jean-Paul Bailly 在展区参观。

图4. “ 邮政产业的主要特点之一,就是在其历史上,总是能应对各种技术和经济方面的重大挑战, ” 法国邮政集团总裁 Jean-Paul Bailly 在邮政企业世界论坛开幕式上说,“ 邮政展览会期间举行的研讨活动,必将有助于提高我们这一产业的适应能力和现代化,以便始终能更好地满足我们客户的需要。”

图5. “ POST\*CODE ” 邮政编码小组 Patricia Vivas 正在万国邮联展台与一位参观者讨论。展台主要展出了邮政技术中心的各项业务,如邮件跟踪定位软件和邮政金融业务管理软件。

图6. 许多媒体全面报道了“ POST-EXPO ” 邮政展览会的活动。爱德华·达扬(Edouard Dayan)与欧洲邮政董事会主席 Paul-Bernard Damiens (达扬先生的左边)、匈牙利邮政董事会董事长 György Csáki、法国邮政集团邮件处处长 Raymond Redding 一同参加了法国 France Inter 电视台有关欧洲邮政行业节目的播出。

## 国际书信写作比赛 沿着安徒生的足迹

Juliana Nel

56个国家 25 000 多所学校的 300 多万 15 岁以下的青少年参加了万国邮联举办的 2005 年国际少年书信写作比赛。第 34 届比赛的题目为“给我最喜欢的童话故事人物的一封信”，正好配合丹麦著名作家安徒生诞生 200 周年。

获得一等奖的是一位 14 岁的女孩 Lysbeth Daumont Robles，她是古巴哈瓦那 Fabric Aguilar 学校的中学生，她给安徒生英勇的小锡兵写了一封信。二等奖获得者来自安徒生家乡丹麦 Hvalsø 12 岁的少女 Cathrine Dufour。三等奖获得者是塞尔维亚和黑山共和国 Podgorica 市的 13 岁的 Katarina Janković。这些奖均由联合国教科文组织评审团授予。

### 由公主颁奖

丹麦邮政为获奖者安排了到哥本哈根的旅游活动，在那里，由丹麦皇家公主玛莉 (Marie) 颁奖。但 Lysbeth 未能获准前往丹麦哥本哈根，万国邮联和丹麦邮政对此都感到深深的遗憾。然而，在 9 月 3 日为纪念安徒生从其 1819 年出生地欧登塞 (Odense) 来到哥本哈根而举行的游行仪式中，古巴驻丹麦代办的女儿 Laura Prade 出面代替她受奖。二等奖获得者 Cathrine Dufour 也在这次集会上得到了她的银质奖章。

在一封写给丹麦皇家公主玛莉 (Marie) 的信中，Lysbeth 写道：“我获奖的消息使我欣喜若狂，就像在梦中一样。11 月 8 日，在我 15 岁生日的前夕，在数千名穿着童话人物服装的孩子们的游行队伍中，我本应从公主手中接过奖章，童话本应变成现实。非常感谢丹麦邮政邀请我去哥本哈根。对不能参加仪式，我很难过。我本可以认识很多丹麦的孩子和二等奖获得者。但是，当我一想到数百万孩子

们目前正遭受战争、疾病、饥饿和贫穷，我的失意就显得那么渺小。然而，我的父母和我也很高兴我能去参观你们国家这件事，我也希望有一天它能成为现实。我希望成为一名作家，能把我的作品寄给您”。

11 月末，在古巴巴拉德罗 (Varadero) 举行的一次集会活动中，古巴相关政府部门向 Lysbeth 颁发了万国邮联的奖章和证书。

### 评审团的评语

联合国教科文组织评审团称赞了 Lysbeth 的精彩文笔，对她在信中表达出来的想象力和柔情深感高兴。评审团的评语是：“作者在她走向成人的过程中，表现出许多真诚和成熟。很显然，这个主题使她深受感动和触动。

这不是 Lysbeth 第一次写作获奖，她在当地和国内的许多比赛中都获过奖，并得到全国文学专题研讨大会的推荐。但万国邮联奖是她获得的第一个国际奖。

### 安徒生童话的启示

为什么她选择小锡兵？“安徒生采用大量儿童形象来说明他的信仰：例如，生活并不总是美好的，并不是每一件事情都如童话一般。我选择了这个故事，因为，尽管他肢体残疾，一个小锡兵赢得了芭蕾少女的心，获得了一个真正的小男孩的爱，并实现了找到一个家的梦想。这个故事鼓舞所有精神和身体上有缺陷的人们，要坚持下去，而不要被他们所面临的困难打倒，”古巴少女解释道，她的家里到处都是书。

当人们问她为什么喜欢写作时，Lysbeth 说，写作对于她来说是自我表现的一种方式，通过把自己投身到其他人的故事中来表现一个人物，“就象演员，他可以表演醉汉、警察或是画家，但是在每一个角色中均留下了自己的痕迹。我喜欢刻画其他人物，喜欢进入到不属于我的另外一些人的世界里。”

## 二等奖获得者

二等奖获得者丹麦的 Cathrine Dufour 写的是丑小鸭（安徒生童话中的人物）与心理学家 Yvonne 之间的通信，她告诉丑小鸭，她的诊所不能给他做整容，因为他的毛太多了。她还给丑小鸭几个重新找回自尊并接受现实的建议：“想象一下，你现在正处在一个不同的世界里，那里生活很平静。应该让世界变得比原来更美好些，要用积极的方式进行思考，或许，这样你就会发现你的自信心增强了。”

联合国教科文组织评审团描述 Cathrine Dufour 的入选作品是想象王国中的神奇旅游，充满思想，

非常新颖。

## 铜奖获得者

铜奖获得者给安徒生童话《野天鹅》中 11 个公子的妹妹 Elisa Eliza 写信；这位来自黑山的女孩表达了她对 Eliza 的感谢，感谢 Eliza 教会她去体会力量、勇气和爱。“要理解你遭受的牺牲，我现在知道，难关之所以存在，不是要人们设法去逃避，而是要人们有意识地去克服……寻求真理，你永远不放弃信仰。我也不会放弃。我相信，有一天在某个地方，人们将会发现，太阳的光芒将用来溶化唇边的棒冰，人们伸出手来会相互得到帮助，没有人压迫人的情况，我们的地球就足以养活这些想这样生活的人们，” Katarina Janković 写道。

联合国教科文组织评审团的评语是：这是一封美丽的信，写信的少年决定保留打开童心的钥匙：童话故事。评审团认为：这封信是一篇妙趣横生、心理分析细腻、文笔流畅的上好佳作。

本文法文版图片说明：

- 图 1. “这个奖对我来说太有意义了，这封信不仅最能代表我个人的劳动，而且与我的所有作品相比，也最好地表达了我自己”，2005 年国际少年书信写作比赛一等奖获得者古巴少女 Lysbeth Daumont Robles 说。
- 图 2. 在为向汉斯·克里斯蒂安·安徒生（Hans Christian Andersen）举行的庆祝活动中，许多小鸭子走过来欢迎丹麦皇家公主。
- 图 3. 二等奖获得者丹麦的 Cathrine Dufour 在接受丹麦皇家公主玛莉（Marie）颁奖时，总局长爱德华·达扬总局长和她在一起。
- 图 4. 三等奖获得者塞黑的 Katarina Janković。

## 2005 年第 34 届国际少年书信写作比赛一等奖作品

Lysbeth Daumont Robles, 14 岁, 哈瓦那 (古巴)

你好：

我可爱的小锡兵……不，小金兵！

我的生活，沿着时间的长河，就像奔涌的激流，迅速流逝。看来，我马上就要成年了。然而，我觉得，在我内心深处的孩提般的天真和甜蜜的幻想仍将继续在我心中跳动。

如果你这么想，你没有错。这些话反映了真实的我：一个 14 岁的仍在读精彩童话故事少女。这正是为什么我直截了当地给你写信，告诉你，我最喜欢的安徒生优秀童话故事人物对我的启迪。

在我很小的时候，我认识了你。那是在一个十分昏暗的晚上，月亮的凝视不能让我入睡，你伴随着妈妈的声音，用一条腿摇摇晃晃地过来了。在我脑海的想象里，浮现出一个迷人的玩具世界，它们中间最突出的是一个英勇的小锡兵、一个美丽的芭蕾少女和一个随时会突然从盒子里蹦出来的恐怖小鬼。

数年过去了，我已经认识了字母表中的每一个字。于是，我重新读这个童话，我已经能够理解爱情之无限，那芭蕾少女和小锡兵之间内心充满的最深的感情；我也能够理解小鬼为什么蹦出来企图阻止芭蕾少女和小锡兵之间罗曼蒂克的发展。最终，当爱情战胜了死亡，我被深深地感动了。我相信，当他们在壁炉火焰中燃烧的时候，柔情在两人的眼中迸发，爱情的光环始终在他们的周围环绕。

我已经长大了，我对戏剧的感情也与日俱增。当我读罗密欧与朱丽叶故事的时候，我又想起你，联想翩翩。两个故事有着多么惊人的相似之处！来自 Vérona 的年轻恋人在爱情艰辛之路上遇到了无数的阻碍，就像芭蕾少女和你一样。他们和你们都是最纯洁爱情的化身。

显然，从那时期起，每读一本书都丰富了我对生活的看法。这些收获都印刻在我心灵的深处，而且，每一次，我都加深了对现实生活和人类世界的理解。

读你，激励我进行深刻的思考，以下是我的点滴体会：

你是一盒玩具小锡兵中的最后一个，你缺一条腿，因为当铸造你的时候没有足够的锡了，然而，这丝毫没有削弱你的意志。当你和你的兄弟们回家的时候，你被一个男孩和一个纸制芭蕾少女爱上了。你的内心战胜了跳跳鬼制造的恐惧，战胜了你在乘着纸船通过下水道的跌宕起伏的旅途中所遇到的各种困难：不顾肮脏难闻的老鼠，还有把你吞入肚里的大鱼，直到命运让鱼又把你带回到出发的地方，当主妇准备做饭的时候，在它的肚子里发现了你。你充分利用所有快乐的时光，并把它们永远保存在你不灭的记忆里，漠视疯狂的火焰，是它封存了一个美丽的爱情故事。

可爱的小锡兵，你让我想起年轻的罗密欧和海明威的老渔夫。正像一位北美作家所说的：“人可以失败，但不能倒下”。我听人们说过：“生活中必然充满了艰难险阻”。每一天，我们都会面对新的挑战。一些人逃避了，另一些人在实践中成长了，无论是精神上的，还是肉体上的，任何约束都不能使其停止下来。和你的情况一样，年轻的加拿大人 Terry Fox 用一条腿走了 1000 条路。那么，为什么不引用我们的传教士 José Martí 所说的：

“人生路，关山重，  
莫回首，勇攀登，  
终了时，识真谛，  
谢上苍，予我魂。”

我感谢安徒生“打破我们的期望”，即让孩子们的故事有一个好的结局。因为我们，各地的孩子们，生活在一个现实的世界里，有战争、毒品、灾难、痛苦……对了，正因为它们存在，我们应该认识严酷的现实，以便能够有效地面对它们并建造一个更加美好的世界。

我要走了，留下吻和可爱的鲜花。

Lysbeth

2005 年 3 月 20 日于哈瓦那

后记：在其他的文学作品中我们还会相遇。我相信你也将是我的孩子们喜欢的人物。

## 世界各地庆祝 10 月 9 日世界邮政日

Jérôme Deutschmann

2005 年 10 月 9 日，世界各地的邮政客户和员工们，采用丰富多彩的形式歌颂邮政。大部分邮政利用世界邮政日举行了向国际书信写作比赛的获奖者进行颁奖的活动，其他一些邮政则邀请

客户到邮局参观他们所推出的新的电子和金融业务。今年，国际局总局长在他一年一度的贺词中，强调了邮政行业的活动对万国邮联发展各国经济、减少世界贫困这一目标所做的贡献。

本文法文版图片说明：

- 图 1. 在喀麦隆，喀麦隆邮政员工用特殊的方式进行了庆祝，他们与喀麦隆电信（CAMTEL）员工进行了一场足球比赛并赢得了胜利。
- 图 2. 在伯尔尼，万国邮联国际局和瑞士邮政的员工们，同伯尔尼居民一起庆祝世界邮政日，组织了在通信博物馆广场放飞气球的活动。在 10 月 9 日这一天，通信博物馆免费开放。参与者放飞象征着航空运输的气球，气球上系着许多明信片，带着美好的祝福和世界邮政日的口号：“信达天下，情系万家”。
- 图 3. 在巴拉圭，通过举行书信写作比赛颁奖仪式，发行一套有关宠物的邮票并盖销首日封，来庆祝世界邮政日。
- 图 4. 在赞比亚，赞比亚邮政给学生们分发邮票和航空邮筒，让学生们可以在星期六、10 月 9 日世界邮政日的前一天，给全国各地的家人和朋友寄信。
- 图 5. 有 4000 多名观众参加了在华沙著名 Torwar 体育会馆大厅举行的音乐会，随后进行了大型聚会。
- 图 6. 在波兰，10 月 9 日的庆祝活动包括一系列音乐会：科西切日内（Koscierzyna）城市女孩合唱团、电子音乐作曲家 Norbi 和著名歌手作曲家 Krzysztof Krawczyk 共同演唱了一首以邮政为主体的歌曲。
- 图 7~图 8. 在北京，中国邮政的一位女员工通过一个多媒体触摸屏终端向小学生们讲述邮政业务的工作情况。在广州，一位女员工向过路的行人发放有关邮政最近创新情况的报纸。

## 西非邮政会议 (CPAO)

**西**非邮政会议把自己定位为一个次地区邮政一体化的工具，它代表着非洲 7200 万客户，使人们能享受优质的邮政和金融服务，特别是优先发展的信息和通信技术 (TIC)。针对西非邮政会议在信息和通信技术应用方面所起的作用，《邮联》杂志采访了秘书长 Wilfrid Martin。

成立于：2001 年  
 总部：科托努(贝宁)  
 成员数：7 个  
 网站：www.capao.bj  
 改善业务质量基金项目：17 个项目正在进行中

**Wilfrid Martin**：西非邮政会议在其成员国各邮政之间起着协调共同举措和推广信息和通信技术的作用。2004 年采纳了 2 个项目：建立电子邮政和实现邮局营业窗口自动化。发展电子邮件和资金电子转账等其他研究项目正在进行中。

西非邮政会议十分关注各成员国邮政采用国际金融系统和国际邮政系统的情况。这涉及到缩小发展中国家邮政与发达国家邮政之间的数字鸿沟。

这些电子邮政项目向客户提供各种互联网产品业务。

**《邮联》杂志**：今后 3 年中，西非邮政会议将面临哪些挑战？

**Wilfrid Martin**：我们首先应该改进业务质量，这是保持和扩大我们客户队伍的基本标准，也是邮政生存的必要条件。例如，西非邮政会议的成员国参与达喀尔——拉各斯主路上通过公路运输邮件项目的可行性研究的筹资。第二项挑战是次地区邮政网络的现代化以及产品和服务的多样化。最后，西非邮政会议希望将信息和通信技术融入到各个项目中，以促进各相关邮政的革新和创造精神以及各国邮政的发展。

**《邮联》杂志**：目前西非邮政会议进展如何？

**Wilfrid Martin**：我们希望将西非邮政会议扩大到西非其他国家。而且，我们正努力为次地区的项目调集资金，为此，我想向万国邮联，向工业化各国邮政及所有潜在合作伙伴发出呼吁，希望他们在这些项目筹款方面提供帮助。

本文法文版图片说明：

图 1. Wilfrid Martin 的照片。

图 2. 西非邮政会议的标志。

## 亚欧邮政联盟 (UPEA)

**实** 实践证明，区域性战略能有效地开发市场和区域资源共享网络，亚欧邮联就是在这一背景下诞生和发展的。秘书长 Necdet Akkus 相信：在土耳其、巴基斯坦和阿塞拜疆之间进行的区域合作对邮政业务质量的改善是有益的。

成立于：2001 年  
总部：安卡拉（土耳其）  
成员数：3 个  
网站：www.puea.org.tr/eng/ana.htm  
改善业务质量基金项目：3 个项目正在进行中

**Necdet Akkus** 根据发给本区域内各国的调查问卷，亚欧邮联确定了该区域内至今尚未开办的邮政业务和金融业务的种类并制定了优先顺序。各成员国邮政之间的安全措施禁止利用邮政业务寄递生物、化学品、易爆物品以及麻醉品。

**《邮联》杂志：亚欧邮联如何努力改善业务质量？**

**Necdet Akkus**：我们首先应该找出缺点，减少邮件延误，这是最主要的。为了评估状况，我们已经互寄了一些试信。目前，我们正在研究采用万国邮联公布模式的试信检测卡以及点对点全程监控系统的可能性。另外，我们已经签署了国际汇兑协议，以便加快成员国之间现金转账。有必要进行大量的投资。目前，通过传真邮寄汇款得以缩短 3 至 4 天的传递时间，这已在实施。我们 3 个国家都希望加入万国邮联和欧洲转账机构推出的邮政电子汇票业务，从而能拥有一个可靠、安全和有收益的系统。

**《邮联》杂志：您提到您联盟的共性，您指的是什么？**

**Necdet Akkus**：我们都努力维护各成员国邮政之间良好的关系，并力求加强邮政员工之间的联系。2004 年，3 个邮政共同发行了一枚“丝绸之路”邮票，并且，2005 年秋天在阿塞拜疆巴库召开下一届执行理事会会议之际，为邮政员工组织一次跑步比赛。亚欧邮联将继续积极举办这类活动，因为它们体现了我们亚欧邮联的精神。

本文法文版图片说明：

图 1. Necdet Akkus 的照片。

图 2. 亚欧邮联的标志。

本文是我们自 2003 年开始对 16 个区域性邮联进行报导介绍的圆满结束。

## 巴基斯坦呼吁国际团结

巴基斯坦是亚太地区最近刚遭受地震自然灾害的国家。事实上，2005年10月8日，巴基斯坦北部地区，距伊斯兰堡东北部95公里处发生了里氏7.6级地震和一系列强烈的余震。巴基斯坦邮政与政府一道努力救助受灾者，并向邮政大家庭各会员国发出呼吁，帮助他们在受灾地区重建邮政。

受灾最严重的地区，是在巴控克什米尔地区和西北边境省的Manashera、Abbotabad、Battagram、Kohistan和Shangla等县区。在穆扎法拉巴德（Muzaffarabad）市和拉天拉果德（Rawalakot）市以及Manashera县区，大部分建筑物都倒塌，造成大量人员伤亡和财产损失。在这些遭受灾害损失最严重的地区，城市和村庄的毁坏率高达90%。根据巴政府报道，87000多人死亡，350多万人无家可归。

许多邮政员工及其家庭成员都遭受灾害。地震中有2名邮政领导丧生，13名邮政员工受伤。大约30名邮政员工的家庭成员丧生或受伤。近90名员工的房屋全部毁坏或严重毁坏。

尽管受灾面积很大，但巴基斯坦邮政还是成功地与其他国家进行邮件交换，因为它的互换局总算在地震中逃过了劫难。然而，在国内，邮件的运输和灾区的投递业务曾一度中断。目前，几乎所有的邮政网络都已重新运作起来，但是邮件要从穆扎法拉巴德（Muzaffarabad）运输到Chikothi、Kahuri、Karna、Gujar Bandi、Chinari、Patiala、Lepa和Athmaqam等地的邮局仍然很困难。因为道路封闭，Balakot和Kaghan之间的邮路一直中断。因此，在Kaghan和Mohandari之间的邮政业务还没有得到恢复。

### 危难之时团结一致

东南亚的海啸，罗马尼亚的水灾，加勒比地区、危地马拉、萨尔瓦多和美国的飓风，巴基斯坦和印度的地震……去年是自然灾害肆虐的重灾年。每一次，邮政部门都对受灾群众起着至关重要的作用。那么，万国邮联是如何能在灾害之后如此有效地帮助受灾国家呢？

国际局建立了在危机时刻尽可能好地帮助这些国家的机制。它使用应急信息系统（EmiS）、万国邮联网站以及通函的形式，把受灾和业务中断情况通知各会员国。它还派遣地区顾问去受灾国家评估邮政业务遭受损失的情况，并确定帮助重建应采取的必要措施。而且，为了进行具体救援工作，地区顾问还同区域性邮联和联合国救援机构紧密合作。

国际局制定和落实必要的紧急救援项目，满足受损邮政的迫切需要并恢复邮政业务。这些项目由邮联有限的发展合作预算提供资金，国际团结是不可缺少的。所以，国际局呼吁各会员国在灾难之时慷慨提供援助。

最近几年来，万国邮联会员国花费了大量的时间和资金。从南亚遭受海啸以后，只有一年时间，许多国家已在国际局开立的特别账户中存入了200 000瑞士法郎。这些资金已经用于解决马来西亚、印度尼西亚和斯里兰卡等国最急需的邮政设备。中国和韩国捐赠了其改善业务质量基金项下的150 000美元，支持这些国家的地区项目。另外，为了帮助巴基斯坦邮政，又建立了一个特别基金，因为他们的基础设施在2005年10月的强烈地震中遭受了严重损失。

## 邮政遭受的损失

随着倒塌物的清理和道路的修复，邮路逐步得到恢复。但是，巴基斯坦邮政还需要大量的时间和努力来重建遭受严重毁坏的邮政基础设施。

根据联合国开发计划署的估计，遭受地震灾害的城市和村庄 90%的基础设施遭到了毁坏。邮政的基础设施，特别是在 Abbottabad、Manshera、Muzaffarabad 和 Rawalakot 地区，也遭受了同样的命运。巴基斯坦邮政估计需要 125 万美元用于重建和修复邮局，这些工作将持续 4 年的时间。而且，巴基斯坦邮政还失去了大量的邮局常规设备，包括家具、机器、秤、分拣格架、分拣桌、椅子、桌子和复印机等。

### 为受灾群众提供最基本的业务

对巴基斯坦邮政来说，最急迫的首要工作就是保证受灾地区的基本邮政业务，至少要建 6 个流动邮局。这种邮局用 6 轮卡车改装，装备有 27 960 立方厘米的发动机。这些大汽车十分适宜在山区行驶，每辆车价值 45000 多美元。

到 2006 年初，巴基斯坦邮政计划重建和修复那些被毁坏或倒塌的邮局，并且用标准邮政设施装备这些新邮局。政府将按月以发放补贴和养老金的

方式对受灾家庭进行困难补助。在偏远地区，邮局是唯一可以为受灾家庭提供资金援助渠道的机构，政府希望那里的邮局能尽快运营起来。政府也希望邮政尽快恢复储蓄业务、汇款和转账业务，让人们都能前去办理金融业务。

另一项优先要做的工作是要替换受毁坏的汽车。这个时候，汽车比以往显得更为重要，因为邮政领导必须经常去灾区视察，以便协调必要的工作，保证灾区邮局更好地运营。邮政还应该在未来 6 至 12 个月内更换能修缮的邮局中被毁坏的设备。

### 万国邮联的紧急援助

在万国邮联地区顾问考察了巴基斯坦灾区之后，国际局制定了紧急援助巴基斯坦计划，以便应对那些最紧迫的需要并购买一辆作为流动邮局的卡车。但是，为了购买其他汽车和邮政物资，万国邮联会员国的援助是不可缺少的。国际局以巴基斯坦名义，呼吁所有会员国给予援助，并开了一个邮联专项基金特别账户。另外，国际局将管理好各邮政的以下特别捐赠，即为巴基斯坦未来的邮政重建项目可以使用这些国家的“改善业务质量基金”的款项。

本文利用万国邮联国际局合作发展局 Osamu Goto 文件编写。

## 来自飓风中心地带的报道

# 美国邮政确保民众通信畅通

美国邮政媒体关系处 David Partenheimer

**美**国邮政估计，今年早些时候卡特里娜（Katrina）和丽塔（Rita）飓风对美国邮政 500 多所邮局造成的基础设施损失高达 1 亿多美元。洪水冲倒了 30 多所邮局，每小时 280 公里的狂风吹毁了大量的邮政设施。有些邮局甚至被夷为平地。然而，尽管财产损失严重，却没有一个邮政员工在飓风中受伤。今年 8 月底和 9 月中，卡特里娜和丽塔飓风席卷了墨西哥湾各州，尤其使路易斯安那(Louisiane)州、密西西比(Mississippi)州和德克萨斯(Texas)州遭到了严重的破坏。

在历史上，美国邮政从未在如此长的时间和如此广泛的地域遭受过如此严重的创伤。邮局被毁、道路被淹、人员撤离、处处停电：美国邮政及其员工面临多方面的巨大挑战，而且许多邮政员工自己的家庭也遭到飓风的毁坏。

然而，早在飓风到来之前，美国邮政已经采取了措施，做好了应对准备。在卡特里娜飓风登陆前 3 天，寄给墨西哥湾沿岸各地的邮件，已经集中在德克萨斯州休斯敦(Houston)邮件处理和投递中心。在预测飓风要经过的各邮件处理中心里，已经把存放的邮件移至高层。这样，使数百万件邮件得以幸免。在预防丽塔飓风的袭击中也采取了同样措施。

### 损失

美国邮政迅速启动了损失评估中心，对能否重新投入运营的邮政局所设施的状况和安全性进行评估。在允许员工们返回受灾的工作场所之前，结构工程师、工业劳动卫生专家和其他一些专业人士要先进行卫生状况核查。狂风掀翻了许多屋顶，洪水带来了大量的淤泥和腐烂的垃圾。凶猛的洪水还冲毁一些邮政车辆，但大多数车辆事前还是被停放在安全处，躲过了飓风的袭击。

尽管大部分邮件得以获救，但还是有一些邮件遭到糟蹋或毁坏，其主要原因是洪水。对于地址仍可辨认，但投递可能会有安全危险的邮件，先对封面进行照相，然后将邮件封面照片和无法投递的原因寄给收件人。对于已经转移到安全地方的、而且明显有较大价值的邮件，如快递邮件、挂号邮件和保价邮件，只要有可辨认地址的，一律予以投递或退回原寄件人。

### 恢复民众的邮政通信联系

在卡特里娜飓风登陆的第二天，美国邮政面临的巨大挑战就是确保向各地的居民投递邮件。这些居民有的被安置在附近的临时避难所，有的在朋友家或其他家庭成员处，有的在旅馆里或分散居住在全国各地的其他安置点。

邮政总局长 John E. Potter 说，受灾地区的许多邮政员工，几乎是在飓风过后立即返回邮局投入工作。为了评估邮政设施的受损情况，并了解邮政员工为客户服务的决心和行动，他视察了各受灾地区。在视察结束后，他补充说：“我们和工会组织在一起共同努力，目的是为了在受灾最严重地区完成重建之前，要使滞留在其他地区的邮政员工，能够在新的岗位上工作。”

美国邮政为了维护邮政通信畅通，采取了一系列非常措施，例如在休斯敦阿斯托洛圆顶运动场（Astrodome）的一个售票站开办邮政支局，为内部难民编制了一套临时的邮政编码等。在其他一些地方，居民们可以在被毁邮局门前临时设置的半挂车邮局领取邮件。对于许多用户，其中包括通过邮政渠道收到药品的用户，邮件就是他们的生命。因此，美国邮政与社会保险部门联系，确保居民们能收到他们的社会保险金支票。

为了使局势保持稳定，美国邮政请飓风受害者填写一份地址变更申请单，这样邮件就可以送到他们所滞留的地方。在卡特里娜飓风过后的2个星期里，有100 000多受灾家庭填写了地址变更申请单。这样，不仅可以使灾民收到自己的邮件，而且在恢复正常业务前避免了大量邮件的积压。大部分灾民是通过在线方式填写了自己的地址变更申请单，这是美国邮政推出的一项新的便民措施。

### 员工们的忘我精神和英雄创举

飓风登陆的次日，美国邮政最关心的问题之一就是联络上自己的员工。美国邮政为员工们提供了一个免费呼叫号码，这使他们可以向自己的上司报告他们安然无恙，可以收到有关如何拿到工资的信息以及开展工作的指令。在飓风所经过的地区有6000多位邮政员工，他们中的每一个人，无论身处何方，都能成功地与当地邮政企业的负责人取得联系。

邮政员工们日以继夜地工作，以保证邮政通信的畅通，自己个人的损失全然不顾。密西西比州莫顿(Morton)邮政局的邮政员工，面对断电的困难，他们就用矿灯和手提灯照亮，坚持分拣邮件。在达拉斯(Dallas)的北德克萨斯(North Texas)州邮件处理中心，那里的邮政员工紧急处理了从新奥尔良(New Orleans)改道转来的邮件860 000多件。在路易斯安那州的塔马尼帕里什(Tammany Parish)和其他许多受灾地区，邮政员工们仍能坚守着工作岗位，要知道，他们中的许多人在这场飓风灾难中已经失去了一切，包括自己的房屋。

随着安全条件在一个个邮区逐步得到改善，寄给新奥尔良的邮件的投递业务立即得到了恢复。在传统的法国人居住区，居民们见到投递员的到来报以热烈的掌声和热情的拥抱。女投递员 Brenda Branch 在这个区投递邮件已经有5年的时间了。尽管她家的房屋已经被卡特里娜飓风毁坏而且被洪水淹没，但她还是表现得乐观，并庆幸她的家庭

在飓风到达前得以安全地撤离出城市。

邮政员工在这场飓风灾难中还成功地拯救了许多人的生命。在朋友的协助下，路易斯安那州的投递员 Mike Miller 用自家的小船进行了四昼夜不间断的搜救工作。在他的许多英雄创举中，有一件事非常值得一提，那就是在一次行动中，他和他的朋友听到从一所房屋里传出了求救的呼声。在没有其他办法的情况下，Mike Miller 先生和他的朋友掀开了房上的瓦片，并用锯子锯断了房梁，从阁楼房顶凿开的小洞钻了进去。就这样，他在一堆箱子底下发现了一位老妇人。Mike Miller 说：“她已经奄奄一息”。他和他的朋友成功地通过他们凿开的小洞救出了这位老妇人。

### 让员工和顾客随时了解情况

美国邮政在飓风到来、飓风肆虐期间和飓风过去以后的主要任务之一，就是确保在内部和外部的通信畅通。美国邮政启动了全国业务运营中心和地区邮政业务运营中心，这种做法一般是在节日和诸如2001年遭“9·11”恐怖袭击那样紧急情况下采取的措施。这些装备有尖端技术设备的中心，配备有巨大的视屏、各种地图和计算机工作站，可以使美国邮政的相关官员及时掌握有关员工安全、邮件投递和运输方面问题的最新情况。每天，美国邮政总部的高级官员都要和各受灾地区的邮政干部召开电视会议。

由于美国邮政商务业务网络负责人团队卓有成效的工作，始终保持了与企业客户的联络。该网络在各国范围内向邮政的大客户提供各种支撑服务。卡特里娜飓风曾使设在新奥尔良的路易斯安那州的商务业务网络一度关闭。但当地的业务局长立即在巴吞鲁日(Baton Rouge)重建了地区商务业务网络局，在卡特里娜飓风登陆期间就与企业客户恢复了业务联络。在休斯敦(Houston)商务业务网络局员工的大力协助下，路易斯安那州中心局成了邮政大客户获取邮件状况重要信息的源泉。当几周后丽

塔飓风在德克萨斯沿海地区肆虐时，休斯敦(Houston) 商务业务网络就不得不暂时关闭。这时，达拉斯商务业务网络局和西南地区其他中心局的员工们伸出援手，来处理有关路易斯安那州和休斯敦地区的业务查询，这样使客户及时了解邮政业务的运营情况。通过这种方式，邮政部门与商业客户保持着密切的工作关系，从而在处理的各类邮件中能确立在受灾地区进行投递的优先次序。

### 应该吸取的教训

2001 年的“9·11”恐怖袭击事件以及随后 10 月份的炭疽病危机所造成的邮政业务中断，使美国邮政经受了一场考验，取得了处理危机和业务运营方面的经验。事实证明，这些经验在今年的飓风期间是很有用的。现在，美国邮政比以往任何时候都能更好地应对各种天灾人祸。

本文法文版图片说明：

图 1. 在密西西比州的比洛克西(Biloxi)：一辆免遭毁坏的厢式小货车。

图 2. 在密西西比州的比洛克西(Biloxi)：美国邮政的一名女员工正在投递一件包裹。

图 3. 像德克萨斯州萨宾帕斯(Sabine Pass)这所邮局一样，被卡特里娜飓风摧毁的邮局有 500 多所。

## 澳大利亚 Ballarat 邮局 把老式服装当作制服穿 澳大利亚邮政 Claire Beaumont

每天工作之前，邮局特许经营人 Debbie Perkins 穿上她的长裤和齐地长裙，并把方巾围在头上。

在维多利亚州，巴拉腊特 (Ballarat) 市是按照 1851 年至 1861 年疯狂淘金年代黄金之城的 Ballarat 市重新修建的。Debbie Perkins 管理着巴拉腊特 (Ballarat) 市 Sovereign Hill 的露天博物馆邮局。

邮局与其他一些小商店一起，设立在博物馆城内，它与当时按 1854 年政府计划建造的老房子简直是一模一样。

与其说客户可以进到邮局里来排队，不如说客户必须在邮局外面排队，就象 19 世纪 50 年代那样的情况。Debbie Perkins 对这个城市的历史有着极浓厚的兴趣。据她讲，那时，人们在外排队领取邮件的时候，争吵的情况时有发生。

“今天，人们很难理解，邮件在当时是多么重要，” Debbie Perkins 女士解释道，“尤其是孩子们，当他们听到，那时没有电话、没有快件、没有传真……邮件是人们拥有的唯一远程通信方式时，他们都非常惊讶。”

Debbie Perkins 说，甚至在今天，邮局仍然是这个城市的中心，就象淘金时代一样。

“博物馆的工作人员随时走进来寻找他们的工作表，并取走他们的邮件。邮局也是一个失物招领处和丢失儿童接待处，”她补充道。

在 Sovereign Hill 当警察的 Peter Bray 说：“我们都定期到邮局来，取走我们的邮件和已安排的各种活动的通知。我们也可以在这里支付账单，确实

很方便”。

除了邮票和明信片之外，邮局还出售一些老式文具（笔尖和笔杆、石板、薄本、瓶装墨水、吸墨水纸、矿业经营许可证表、尺子和描图册）。经营状况良好。但是，这里不卖手机。

“有时，我有一些嫉妒”，Debbie Perkins 女士承认，“邮局本来可以卖许多东西，我希望放在我的货架上卖，特别是一些集邮品，但是，我们只能卖以自然风光和本地动物为主题的邮票，没有现代化的商品。

### 从数字看澳大利亚邮政

职工人数：	34 804 人
邮政合同：	5421 份
经营许可证：	2979 张
社区邮政代办所：	632 个
邮政网点：	4474 个
地区或农村邮政网点：	2574 个
邮政信箱：	130 万个
公共邮政信箱：	15 425 个
投递点：	987 万个
销售网点平均每天服务的客户人数：	110 万人
2005 年处理的邮件数（信函、包裹和国际邮件）：	53.6 亿件
一个工作日平均处理的邮件数：	2150 万件

邮局还办理为博物馆行政部门、商业部门和教育部门，以及在 Sovereign Hill 开业的一些小商店，如照相馆、杂货店、面包房、铁匠屋、珠宝店等的

信件收发业务。

“一些游客有时问我们，为什么产品上都没有条码，这是因为条码是在我们所要展示的时代 100 年后才问世的。因此，我要向他们解释，在这所邮局里，一切都是用手工操作的。所有书写工作都是手工进行，一式三份，然后寄到墨尔本的公众服务部，” Debbie Perkins 女士解释说。

“我还用着一个老式的天平称，有不同重量的铁秤砣，它并不难用。现在，我可以不加思索甚至得心应手地使用它。

### 巴拉腊特 (Ballarat) 的淘金热

1851 年 8 月，John Dunlop 和 James Reagan 在一个当地居民称作巴拉腊特 (Ballarat) 或“宿营地”的地方发现了世界上最丰富的金矿之一。

消息迅速传开。1853 年，有 20 000 多来自英国、欧洲、中国和美国的掘金者到巴拉腊特 (Ballarat) 来勘探。

最初的淘金时代，在金矿区，如果能遇到一些商人和少量的矿工，那么妇女更加少见。生活特别艰苦，几乎没有任何舒适可言。当几年之后那里的生活条件有所改善时，妇女和孩子们一般都会来到这里，同丈夫或父亲生活在一起。

19 世纪 60 年代初，当大部分的掘金者移居到新南威尔士、昆士兰岛和西澳大利亚探寻稀有金属时，巴拉腊特 (Ballarat) 的淘金热宣告结束。

实际上，我们不想让游客们看出这里是一所真正运营的邮局。邮政司机来取我们的邮件时，需要把车停在外面的停车场，步行到邮局，从后门进去去取邮袋。有时他需要来回几趟才能取走所有的邮

件，因为在白天，任何现代化汽车都不许在我们周围行驶。进口邮件到局，邮局员工要用肩把它们扛进邮局。

“我们倒有一台处理银行信用卡的设备，但它不能让客户看到”。

邮局有一台独特的电话，它是博物馆整个历史老区部分中惟一的一台电话。当然，它也被隐藏起来，(它的铃声就像老式的滴铃铃门铃)，因为电话是直到 1876 年才发明的。在一个角落里还隐藏着一部电子点钞机。

Debbie Perkins 喜欢邮局后面漂亮的开放式休息室，但是，那里既没有暖气也没有空调。里面也比我们今天一般的室内光线要暗。

“在维多利亚女皇年代，人们工作和居家没有多少照明”，Debbie Perkins 说，“现在，我们这里有电灯，但不让人们看到”。

那么，Debbie Perkins 穿上这些老式服装为了什么呢？

“这些衣服实际上很舒服”，她说，“过一会儿，你就会把它当作一套制服。白天，当我需要到城里取一些东西的时候，我就穿着我的 19 世纪服装。巴拉腊特 (Ballarat) 的居民看到我们这样子已习以为常了。

“有时，我穿着工作服出去，人们问我是不是在 Sovereign Hill 工作时，我真想回答：不，我是圣乔治医院手术室的护士。”

“我喜欢这么穿着进行工作：这种服装让我感到与顾客交流很自由。这是一份很好的工作，我喜欢历史性的老区，而且，我喜欢与人打交道的工

本文法文版图片说明：

图 1. 巴拉腊特 (Ballarat) 邮局特许经营人 Debbie Perkins 正在等待下一位客户。

## 邮票的创新

### Jérôme Deutschmann

**集**邮往往错误地被看作是一种传统的消遣或嗜好，然而精美的邮票始终具有极强的吸引力，尤其当它的作者或设计者能够推陈出新，激起消费者、收藏者和爱好者的兴趣时更是如此。

那么怎样才能做到这一点呢？彻底改变迄今为止所使用的方法，发挥聪明和智慧，使邮票具有个性化，成为一件独特的物品，或者把创新技术与传统的艺术和工艺结合起来。这种全新的载体对某些邮政来说是一付良药、一条生路；而对另一些邮政来说，是一个绝好的营销渠道，可以刺激网上的邮票销售。

在过去几年里，各国邮政已经明白，只有通过个性化的邮票、选择相互不同的主题和载体，才能提高邮票的销售量。创新和技术在这里起着决定性的作用，这正像一些国家从 2001 年以来推出个性化邮票小型张所证明的那样。

#### 瑞士的创新

这一次是瑞士邮政先后发行了世界上第一枚刺绣邮票和巧克力香味邮票，从而在邮票创新方面夺得了头筹。

由于采用了最尖端的制作技术，使得在只有 59×48 毫米大小的物件上进行工业制作成为可能。比如刺绣邮票，先在纸上绘制邮票图案的草图，接着进行扫描和计算机辅助设计软件处理，然后以电子方式输入绣花机。邮票是在优质纬纱上绣成的，用聚酯丝线绣出图案，并刷上特殊的背胶；最后用激光把每枚邮票剪开。

巧克力香味邮票涂有一层上光薄膜，内含数百万合成芳香精的小气泡，只要用手指轻轻一压，小气泡即刻破裂，释放出巧克力的香味。最后，瑞士邮政还发行了一种 0.7 毫米厚的木质邮票，目的是

为了引起公众对这种日用产品的兴趣。在木材的结构中应用了现代的绘制技术后，可以使每一枚邮票具有独特的图案。

#### 植绒、香味、晶体和三维

芬兰邮政和新加坡邮政采用了植绒技术，也就是说，在一个有粘性的载体上喷射细纤维，使邮票成丝绒状。法属波利尼西亚发扬了自己的水果文化，印制了菠萝香味邮票；比利时邮政发行了玫瑰香薄膜邮票，以纪念该国的根特(Ghent)花卉节；而泰国则使自己的邮票能散发出茉莉花香味。

埃及和阿曼苏丹国的集邮部门使用了浮雕压印技术，这是一种使邮票更加美丽的技术，用 24 开纯金烫金，压印出精美的浮雕花纹图案。在各种珍贵的邮票系列中，奥地利邮政独树一帜，最近推出了一种以世界著名 Swarovski 钻石为主题的邮票，用特有的镶嵌技术，在影写版中加上名贵钻石。

新西兰邮政为它的奥林匹克系列邮票选用了透镜印刷工艺，在邮票上粘上微型透镜薄胶片，用交织方式印制的图像，可以得到三维的动感和纵深感。变换不同的视角，图像就会动起来。

所有这些技术丰富了集邮世界，并进一步促进各种创新活动。这些做法很快被世界集邮发展协会(AMDP)新的管理委员会所采纳；该机构的工作就是通过新技术和创新来提升邮票的价值，而且它将于 2006 年在南美洲和南太平洋地区举办这方面的培训班。尽管今天的邮票生产已经使用了最尖端的往往又是相同的技术和制作方式，然而，透过所制作的图像总是可以体现出各国的文化和工艺，这就使邮票拥有其应有的全部价值，而且必将引起我们极大的兴趣，这就是透过邮票图案所要达到的目标。

本文法文版图片说明：

图 1. 瑞士天然木材。

图 2. 奥地利：Swarovski 钻石世界。

图 3. 2004 年雅典 28 届奥林匹克运动会三维效果。

图 4. 意大利小花饰。

图 5. “Toutankhamon” 法老金邮票。

图 6. 法属波利尼西亚：菠萝香味邮票。

## 《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.....日期.....

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

绘图照像：Gil Bez, Alexandre Plattet

征 订：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  
邮政信箱  
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。