

邮 联



UNION POSTALE 3

本期要目

封面

本期的主旨文章“一项造福非洲的计划”介绍了万国邮联是如何与邮政行业主要机构一起工作，以便从现在起到 2008 年使黑非洲大陆的邮政业务摆脱萎靡不振的局面。

(封面照片：尼日利亚的邮政员工)

前言

大家齐心协力为非洲.....2

读者信箱.....3

简讯.....4

非洲邮政发展

一项造福非洲的计划.....6

邮政业务的未来

2012 年的邮政业务 我们能预言未来吗?10

邮政行业的转变 专家们如何看待邮政的未来.....12

理想的邮政世界模式15

邮政与资金传送

汇款业务与移民劳工 国际移民组织和万国邮政联盟共同面对挑战.....17

专栏

同邮政领导人的对话

TNT 董事长总经理 Peter Bakker 访谈录.....19

2006 年世界邮政日

爱德华·达扬总局长的致辞22

见证 邮政对我来说意味着什么23

集邮论坛

邮资付费的新趋势24

若无相反说明，《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。

3

第 131 卷

2006 年 7、8、9 月

大家齐心协力为非洲

非洲……只要一提到这个名字，人们就会浮想联翩。整个大陆雄伟壮丽，历史跌荡起伏，文化绚丽多彩，民众团结友善。然而，非洲又是一个经济落后的大陆，远离新的信息社会，难以真正跨入其中，而且始终受贫穷和地方病问题所困扰。全世界所有人都会同意，非洲应该优先得到经济和人道主义的援助。

万国邮联作为联合国系统的一个专门机构，愿为这一事业添砖加瓦，发起并制定了一个雄心勃勃的非洲邮政发展计划（PDPA）。万国邮联深信，邮政行业有各种解决方案，可以减轻造成黑色大陆贫穷落后的各种问题的严重性。

这个非洲发展计划是万国邮联落实千年发展目标所采取行动的一部分，具体地说，就是要与“排除邮政”作斗争。众多经济专家已经承认，邮政服务是一个杠杆，它可以改善最贫穷居民的经济和社会条件，使他们能够使用基本的通信网络，获得该地区短缺的商品和金融服务。非洲邮政发展计划也是万国邮联对突尼斯信息社会世界峰会开会时所作承诺的一个具体回应，以便调动一切力量，使非洲大陆能从贸易全球化中获益，开辟采用新技术的通道，以同样装备的实力屹立于世界邮政网络之中。

本期《邮联》杂志还根据万国邮联所开展的某些研究工作，共同探讨邮政业务的前途问题。今年 11 月，邮政行业和其他相关行业的 800 多名代表将汇聚迪拜，针对贸易的全球化、

尖端新技术的不断问世以及全世界各种社会现象的变化，分析市场的趋势以及邮政部门可能采取的方针。在本期《邮联》杂志中，对可能会引起讨论的问题作了一些简略的介绍。

本刊编辑部

读者信箱

业务质量，是的……

但是，邮政人员的质量呢？

我仔细阅读了万国邮联 2006 年 4/5/6 月的《邮联》杂志，我最感兴趣的是关于服务质量的文章以及你们在开篇中对这一主题的论述。服务质量显然对我们中的每一个国家都起着极其重要的作用。但我只想补充一点：在我们努力改进地区服务质量的框架内，我们也应该考虑到我们所拥有的人力资源

以及他们特殊的技能。

为了使这一原则根植于现实，人们进行了邮政改革并实施了发展计划，但与此同时应该采取措施发挥每一个人的技能和才能，这样做的目的应该是：加纳与博茨瓦纳、南非和莱索托等国家一样，都应以相同的方式为顾客服务，这样才谈得上真正的普遍服务。

重要的是，不要忘记我们想要实现最大梦想的

基础，以及那些可以接受或拒绝我们的业务方案的主体：我们的民众。

Shado Ratshosa

人力资源部主任

哈博罗内 博茨瓦纳邮政

南非邮政关怀患艾滋病员工

我很感兴趣地读了你们题为《工作场所的艾滋病 该是各国邮政共同作出承诺的时候了》的文章（2006 年第 1 期《邮联》杂志）。为此，我很高兴地告诉你们，南非邮政“已经作出承诺”。6 月底，在关于艾滋病的新的全球战略框架内，我们开展了支持邮政员工的项目，提出“我们支持你（南非邮政支持你）”的口号。在开展这项活动时，数百名邮局员工参加了游行，以表示对感染艾滋病病毒的同事们团结一致。一个星期前，南非邮政组织了一次论坛，它对所有相关各方都开放，包括工会在内，以便研究艾滋病对邮政工作的影响。该项目已经得到邮政管理部门的大力支持，董事长总经理 Khutso Manpeule 第一个接受了 HIV 体格检查。随后，在该国北部有 500 多名员工接受检查，那里是第一个实行自愿检查和咨询的地区。这些检查由卫生方面的专业独立咨询公司进行，对员工资料绝对保密。

人力资源部只知道感染艾滋病病毒的员工人数，以便调动必要的资金来支助相关员工。近 11% 的员工，即高达 18 000 人感染了艾滋病病毒，缺勤率和死亡率上升，生产力普遍下降。我们坚决承诺要战胜工作现场的流行病，而且也清楚地认识到，在我们员工生活的社区中艾滋病的社会影响。我们应以适当方式迅速采取行动，这是件极其重要的大事。

LIZ Thebe

南非邮政人力资源部

扬起希望的风帆

我要感谢你们在 2006 年 3 月《邮联》杂志中发表关于我的文章。在这篇文章中，你们介绍我作为积极面对艾滋病的榜样，来表明艾滋病人不要丧失信心能够继续生活下去。我受到了鼓励：感染后及早诊断、恰当的治疗、注意个人卫生、采用高效抗逆转录病毒疗法（鸡尾酒疗法）以及精神安慰，这些能够帮助感染 HIV 艾滋病病毒的人们活得更长久一些。

Hellen Atieno Opiyo

基苏木 肯尼亚邮政公司

《邮联》杂志请您参与

**欢迎读者来信。请通过邮政或电子邮件
(rheal.leblanc@upu.int) 发表您的看法，请
注明您的姓名、地址、电话号码和电邮信箱。
编辑部将根据需要选登。**

本文法文版图片说明：

图 1. 在 Lisca Nel 大夫的注视下，Nomonde Akinjolire 护士长给南非邮政董事长总经理 Khutso Mampeule 做 VIH 检查。

简 讯

迈克尔·里根接替詹姆斯·韦德 担任邮政经营理事会主席

美国任命迈克尔·里根 (Michael Regan) 担任万国邮联邮政经营理事会主席。迈克尔·里根 (Michael Regan) 是美国邮政总局国际邮政事务局局长，他接替在邮政部门工作 39 年后于今年 8 月退休的詹姆斯·韦德 (James P. Wade)。

迈克尔·里根 (Michael Regan) 在美国邮政长达 38 年的工作生涯中，在国际邮政事务领域担任过多种职务。他非常积极地参加万国邮联的工作，从 2004 年以来，他一直主管着有关终端费和双边关系方面的工作。另外，他与美国国务院紧密合作，推进万国邮联的改革和开放，使私营行业机构能更广泛地参加万国邮联的工作。

詹姆斯·韦德 (James P. Wade) 退休时在美国邮政担任国际事务副总裁之职。他常说道，在他整个邮政生涯中一直在努力“帮助万国邮联大力开展战

略规划工作，以便测定世界舆论关注邮政市场前途的动向。我从事国际事务活动是使自己的邮政生涯取得完全成功的最佳方式。”

万国邮联大家庭又增添一个新会员

黑山人民在 2006 年 5 月 21 日就成立一个独立主权国家的全民公决中宣布赞成成立黑山共和国。该国有人口 67 万，首都波德戈里察 (Podgorica)，已于 2006 年 7 月 12 日成为联合国第 192 个成员国，因此也于今年 7 月 26 日成为万国邮联第 191 个会员国。具有讽刺意义的历史是，黑山早在 15 世纪起就已与邮政网络结缘，那时由于威尼斯信使在去君士坦丁堡 (Constantinople ，伊斯坦布尔的旧称) 的途中要在这里息脚，因而于 1854 年建立了第一所邮局，并于 1875 年 7 月 1 日以一个独立国家身份加入了邮政总联盟 (万国邮政联盟的前身)，这已经是 131 年前的事情了。

书信写作比赛新皇后

14 岁的巴西少女 Laura de Paula Silva 获得了万国邮联 2006 年度国际少年书信写作比赛的金奖。她那描述邮政是如何把她与世界联系在一起的作品，从万国邮联参加比赛各会员国选送的其他 64 件书信中脱颖而出。书信比赛的银奖和铜奖分别颁发给了贝宁的 Ginette Viviane Ouefa 和赞比亚的 Rebecca Keeley。立陶宛的 Akvilė Klovaitė、德国的 Carina Petschner 和阿尔及利亚的 Bouhila Bakiri 也获得了特别奖。

相关各国的邮政主管部门将在今年 10 月 9 日组织的世界邮政日庆典上向这些优胜者颁奖。金奖作品将在下一期《邮联》杂志上发表。在 35 年的书信写作比赛中，这是巴西第三次荣获金奖。

年青才子

万国邮联最近聘用了一位年青的准专家。Nils Clotteau，28 岁，法国人，将从今年 10 月起派驻到贝宁科托努 (Cotonou) 工作，协助地区顾问 Laurent Boucounou 落实邮政业务的开发项目。

Nils Clotteau 毕业于法国巴黎儒伊昂若萨斯 (Jouy-en-Josas) 高等商学院，熟悉开发方面的工

作。2004 年，他作为一名志愿人员参加了科摩罗昂儒昂岛 (Comores) 偏远地区农业项目组的工作，他还在诸如巴黎的 Ernst & Young 公司和纽约的 TrendSpotting 公司等企业工作过。

由于得到了联合国开发计划署的同意，万国邮联才有可能获得这名准专家。准专家项目使一些年青的专业人员有可能在联合国的专门机构中获得多边技术合作方面的具体经验。在某些专门机构中，准专家已占员工总数的 15%。

这个项目由援助国提供资助，这次是法国外交部为科托努 (Cotonou) 的岗位提供一年的资助，并且还有可能延长资助年限。

信息社会：下一步的行动

万国邮联是参加今年 7 月 14 日在日内瓦召开的联合国信息社会工作组第一次会议的联合国 22 个专门机构之一。这个小组是联合国秘书长科菲·安南根据信息社会世界峰会 (SMSI) 的会议结果成立的。它的使命是在联合国内部协调为实现信息社会世界峰会通过的行动计划所开展的各项活动。万国邮联与国际劳工组织、国际贸易中心和联合国贸易发

展会议一起，被指定为电子商务活动的协调机构，将向工作组汇报万国邮联在这方面所开展的活动。另外，万国邮联将为实现行动计划的其他目标做出贡献，其中包括为获取信息和新技术提供通道以及加强电子通信的安全性等。此外，万国邮联还在 2007 年度的会议计划中安排召开一次信息社会会议。

该小组每年召开一次会议，今年由国际电信联盟担任小组的主席。

身份管理和通信安全已经提上议事日程

2006 年 9 月 20 日和 21 日，在加利福尼亚州 (Californie) 著名的斯坦福 (Stanford) 大学校园里举行一次有关身份管理和通信安全的论坛。这次活动由万国邮联邮政安全行动小组组织，汇集了国际金融安全、身份管理和电子商务方面的顶级专家。论坛的首要主题是探讨各国邮政在世界范围现有的基础设施应该成为改善身份管理和通信安全的理想基础。

近 40 家世界著名的机构参加了这个旨在加强电子商务安全的论坛。例如，微软公司 (Microsoft)、

苹果公司 (Apple)、美国快递公司 (American Express)、国际 Visa 公司、斯坦福 (Stanford) 大学和伯克莱 (Berkley) 大学以及加拿大邮政、美国邮政和法国邮政等在论坛上介绍了各自的知识 and 经验。最具标志性的问题是采用“.post”域名和开发电子邮政签章问题，它们是万国邮联极力推进的两个项目。采用“.post”域名的最大益处是确保安全，它能把互联网的地址对应于现实的地址。至于电子邮政签章，它可以对电子文件起到传统邮政戳记所提供的各种保障。

尼泊尔开始互联互通

万国邮联在不丹参加的项目取得成功之后，这次又与国际电信联盟合作，与尼泊尔电信机构一起，希望也能为弥补该国的数字鸿沟做出一点贡献。在这个将于今年 10 月启动的项目范围内，合作各方将共同工作，实行营业窗口作业的自动化并在尼泊尔王国的某些邮局建立电子中心，以便向尼泊尔民众提供办理电子邮件业务和“.post”业务的通道。与此同时，也能使尼泊尔邮政可向自己的客户推出多项新的电子业务，例如电子汇票业务、公共服务业务发票在线支付业务以及电子邮政业务系

统等。

参照在不丹取得成功的榜样，向各邮局——将来有可能向所有家庭——分配一个惟一电子邮政地址。这只不过像 NIP 和 zip 地址一样，是一个包括编码邮政地址的电子邮件地址。由于有了这个地址，邮政客户就可以从某些邮局向任何地方发送电子邮件，也可以寄发电子邮政信函，在由寄达地邮局打印后，按编码邮政地址进行投递。万国邮联将

为这个 85 000 美元的项目资助 15 000 美元，并负责对自动化营业窗口作业的员工和从事改进业务质量工作的员工进行培训。

更正：政府间集邮公司将向利比里亚邮政赠送 12 辆汽车，而不是在上期《邮联》杂志中所说的 25 辆。

本文法文版图片说明：

图 5. 朱莉安娜·内尔(Juliana Nel)被任命为万国邮联国际局办公厅和宣传事务主任。朱莉安娜·内尔(Juliana Nel) 原为国际局宣传署主任，今年 8 月 1 日已到新岗位上任，负责总局长办公室和副总局长办公室合署办公厅各项活动的协调工作。她还主管万国邮联的宣传工作。朱莉安娜·内尔(Juliana Nel) 来自南非，1998 年起在国际局任职。

促进邮政业务的发展 一项造福非洲的计划

Jérôme Deutschmann

‘非 洲邮政发展计划(PDPA) 不仅贴切也很实际，许多国家都将采取措施，将其中的主要元素纳入我们邮政联合会 2008 年前的战略规划中去”，南部非洲邮政运行者联合会 (SAPOA) 执行主任 Kainet Moyo 说道，他从邮联与其合作伙伴所制订的新的行动计划中看到了非洲邮政行业的光明前途。

至今为止，非洲，这块集中了绝大部分最不发达国家 (PMA) 的大陆，邮联已经为它的邮政发展作出了巨大的努力。因为，各种民间团体、服务行业、公共行业和金融行业，方方面面都有赖于邮政的基础设施。

到现在为止，各国邮政、各方面的专家和咨询专家以及国际局工作人员已经在这块大陆上全方位地推出过许多项目，并逐个进行了分析。但区域或次区域的方案甚少，或至少是严重不足。正

是为了弥补这一缺陷，万国邮联与非洲邮政行业的运营机构共同努力，制订了这个非洲邮政发展计划 (PDPA)，其目的是为了把所有的参与方联合起来，共同来实现这一可行的、且成果可衡量的目标。

这项计划是一系列积极咨询的成果。从构思开始，国际局与区域性邮联和非洲地区顾问合作，一起收集统计数据和经济数据，并且跟踪项目的实施，今后这种合作还将继续下去。

与分配给世界其他地区的资金相比，分配给非洲大陆的资金要多得多 (万国邮联 38% 的资金用于技术援助)，但与该地区巨大的需求相比，依然微不足道。在 2001 年 4 月到 2005 年 1 月期间，改进业务质量基金 (FAQS) 仅为非洲的 44 个项目就投入了 470 万美元。这笔金额是巨大的，但今后在全世界范围内的组织分配要遵循新的标准，要符合布加勒斯特世界邮政战略确定的目标。

提高业务质量

那么该计划的具体目标是什么？邮政行业的合作各方，首先是各国政府，其次是非洲各区域性邮联、地区性国际组织、开发银行和所有私营行业的经营者，他们已经参与了多项行动计划，其中包括新的非洲发展伙伴关系。他们的任务是要把非洲真正纳入实物流、电子信息流和金融流的三维世界邮政网络之中。

“次地区邮件陆路发运项目是西非邮政大会（CPAO）的一项重要工程，它已经被纳入了非洲邮政发展计划，其目标是要提高次地区的邮政业务质量，并确保2年内使65%的邮件能按J+5的标准投递”，秘书长 Wilfrid Martin 说。这是布加勒斯特大会确定的标准，即至少要有65%的国际邮件最迟在交寄后5个工作日内完成投递。

许多国家的业务质量都达不到这个标准。面对这种质量下滑带来的邮件业务量的下降，邮政经营者们认识到了制定标准的必要性。但如何建立呢？那么就是要找出最佳的和可行的陆路和航空路由，采用邮件电子跟踪系统。今天，仅有36%的非洲国

家开通了万国邮联推荐的邮件跟踪定位系统——国际邮件系统（IPS）。

但是，有些国家已经开始行动了。尼日利亚邮政对邮件处理作业进行了重组，并集中在该国的主要机场，以缩短时限。“我们还利用我们的改进业务质量基金分配的资金来开通国际邮政系统”，尼日利亚邮政总经理 Mori Baba 强调说。内部和外部的监控措施是必要的，这就需要加强与海关、警察、港口及机场主管部门的联系，而且取得的成果应当予以推广。

该计划提醒各受援国可以利用改进业务质量基金分配的款额来解决项目的资金：约有400多万美元。这批资金起到了改变面貌的作用，可使各邮政参加业务质量持续监测活动，或者通过使用邮政编码来采用标准化邮件地址系统。

邮政深入农村

今天，深入农村已经是非洲邮政部门根本性的大事。如果邮政网络不能延伸到通信主干线遗忘的乡村，邮政就会坐失商机，不仅营业额会停滞或下降，村民们也得不到基本的服务。所以，确定的目

标是加强邮政普遍服务，并通过建立邮政普遍服务的典型模式，帮助各国从现在起到 2008 年，提高非洲邮政覆盖率的平均水平，即每 93 963 个居民拥有 1 所邮局。

信息技术(TIC)从来也没有像今天这样成为能够弥补农村数字空白的工具。办法是多种多样的：通过卫星将邮政局所连接上互联网，开设网吧或将窗口作业信息化。但手段还是有限的。即使电信基础设施由于缺少资金不能通达到各地，当地发展部门也会很快发觉这是一种他们可以利用的技术。事实已经证明，伴随新的技术，今天正在出现一些社会性的伙伴关系，这对当地经济发展是非常有益的。

培 训

该计划指出，在应用新技术和新技术工具的同时，还要对使用者进行培训。“如果不对负责新业务的员工进行培训熟悉业务，那就很难把客户吸引到新的产品和业务上来。当一个邮局推出一项商务方案时，就要开展培训并配置营销和市场开发工具。这样能让员工们掌握国内市场的变化和客户的需

求”，国际局负责非洲英语国家的专家 Justine Beyaraaza 说道。

万国邮联设计并推出的模块化远程培训平台 TRAINPOST 将成为培训工作的中心。它能提供多种课程，例如分类会计、业务质量、商业信函邮件和邮政安全等，而且所有人都可通过互联网登陆。突尼斯邮政网络学校和肯尼亚通信技术学院有各种培训课程，可以帮助邮政人员进修业务把握自己的未来，并加速邮政业务的改革。

监管要到位

对于一直由国营机构提供的许多业务和产品来说，由于缺少监管政策，竞争的局面往往是灾难性的。万国邮联和东南非洲共同市场 (COMESA) 的专家一起制定的有关邮政政策和邮政立法方面的示范文件就是一个最好的例子。这些适用于所有非洲国家的法规范本将于今秋用不同语言文本分发给它们。

“2007 年，东南非洲共同市场将要帮助布隆迪、苏丹和该地区另外三个国家制定国家邮政政策及它们的法规框架，以便建立一个监管机构”，东南非

洲共同市场邮政业务负责人 Abu Sufian Dafalla 说。

“我们这个地区联合会将通过非洲邮政发展计划来帮助我们的成员国按适应各国的新规则改革邮政体制。明年，东南非洲共同市场将举办邮政行业改革培训班，对邮政员工进行培训，希望届时能得到万国邮联和世界银行的支援”。

提供多样化的服务

“为了采用万国邮联推出的国际邮政系统或其他用于邮件跟踪定位或资金传送的信息应用技术，发展中国家需要有一种适当的资费制度。考虑到目前的邮件业务量较低，所以成本较高”。南部非洲邮政经营者协会 (SAPOA) 执行主任 Kainet Moyo 的这番话颇有代表性。我们知道非洲各国邮政 67% 的收入来自于信函业务，而邮政金融业务这块大有前途的市场却尚欠开发，因为由非洲国内运营机构管理的汇款业务仅占 5%。从这一现状出发，今天有迫切需要开展多样化的邮政服务，以便补偿非洲传统信函业务量的下降。

该计划正是回应了这种期待，万国邮联将参与其中的核心项目，促进非洲邮政银行业务并通过扩

大农村储蓄网加强小额贷款。

“如果没有辅助工具，例如分类会计，就不可能实现邮政企业管理的现代化，正因为如此，作为 2008 年的远景，该计划准备首先在最不发达国家使用分类会计系统”， Wilfrid Martin 指出。如果要准确地了解一个邮政的财务状况，就需要配备一套分

类会计工具。“邮政装上了它，既可掌握市场情况，也可确定业务成本……这是一种有效的分析工具，可以用来确定邮政普遍服务的财务条件”。

创收的途径之一就是制订一些可促使增强资金传送能力的项目，特别是在那些移民比例较高的国家。加强了网上邮政业务后，邮政还可以利用电子商务扩大邮政包裹这一块市场份额，使每年的增长率达到 3%。非洲邮政应当要有雄心壮志，这是所有改革政策的前提条件。

国际局非洲地区计划主任 Claude Defoundoux 强调指出：“万国邮联将通过非洲邮政发展计划来带动这种雄心壮志，她既有手段也有决心。但她不能单独进行这项事业”。

该计划目标的实现离不开行业情况的分析，不仅要地区角度也要从各国的角度分析。在这一阶段，在具体投入到共同确定的一个目标或一项行动前，各国政府应当清楚地意识到自己在邮政发展中所起的作用。Claude Defoundoux 认为：“该计划首先针对的就是各国政府，因为要由他们来立法、制定法规、推行行业改革。也要靠各国政府与各种非

洲政治组织、各种次区域经济共同体和国际政治或经济机构合作来推行该计划”。

伙伴关系

“我们的最终目标是要使非洲各国采纳这项计划，并使他们担负起落实计划的责任”，国际局发展合作局局长 Abdelilah Bousseta 说道。根据不同的项目、不同的规模，该计划是指导实施改革的指南，是项目进程的方向标，也可以说是从捐款国或世界银行一类融资机构筹集公共和私人资金所必须的基本框架。

因此，该计划需要所有参与支援非洲邮政改革的相关各方形成一种伙伴关系。国家级和地区级的伙伴关系应当得到政府和区域性邮联的支持，他们是联系所有相关各方的纽带。

邮政行业的发展对一个国家经济的良好运转影响巨大，人们将从项目成功与否的角度来衡量每个机构的决心。这个在非洲实施的计划可以成为其他大陆的一种模式。一支独放不是春，非洲将成为一个榜样，整个邮政大家庭都将竞相发展。未来将会告诉我们答案！

非洲邮政发展计划 (PDPA) : 非洲邮政行业的反应

“为支持泛非邮政联盟 (UPAP) 总秘书处工作而成立的咨询小组，将力促该组织成员国认清非洲发展计划的重要性。我们试图通过一系列的工作，为他们指明落实计划的方向，既要考虑到他们的强项，也要考虑到他们的弱点，使他们能把力量集中到计划中最重要的领域。从现在起的两年内，我们希望能从泛非邮政联盟成员国乃至整个非洲大陆看到一个实实在在的进步。”

加纳邮政公司总经理，现任泛非邮政联盟行政理事会主席 Kofi Dua-Adonteng

“非洲邮政运营机构将把这项计划作为改革领域的一个指南。”

南非邮政董事长总经理 Khutso Mampeule

“我承诺马达加斯加邮政将在 2006~2008 年行动计划中考虑这项计划的战略核心。”

马达加斯加通信、邮政和交通部长 Bruno Andriantavison

“葡语国家和地区邮电经营者协会国际邮政系统项目 (IPS – AICEP) 在三个方面与非洲邮政发展计划完全吻合。”

葡语国家和地区邮电经营者协会秘书长 Rui Marques

非洲邮政发展计划的 10 大目标

今天	2008 年
----	--------

<p>非洲邮政服务的平均水平：每 93 000 个居民拥有 1 个邮政服务点（10%的居民得不到邮政服务）。</p> <p>20 个非洲国家（45%）参加了万国邮联开展的业务质量持续监测工作。</p> <p>在参加持续监测工作的 20 个国家中，7 个国家的监测结果接近或超过非洲平均水平（44%的邮件达到 J+5 的标准）。</p> <p>信函业务占到非洲邮政总收入的 67%；亏损的邮政占 50%左右。</p> <p>汇入非洲的资金仅有 5%通过邮政办理，非洲大陆银行业务普及率仅为 6%。</p> <p>邮政包裹业务（国内和国际业务）下降。业务收入仅占非洲邮政总收入的 9%。</p> <p>目前有 6 个非洲国家拥有分类会计系统。</p> <p>非洲国家在改进业务质量基金项下可动用的资金有 400 多万美元。</p> <p>整个非洲有 30%的邮局开办互联网业务。</p>	<p>通过加强邮政普遍服务和推进邮政业务的现代化，使在平均水平以下的国家增加网点布局。每年至少要有 4 个国家编制出邮政改革发展综合计划（PIDEP），帮助他们实现上述目标。</p> <p>参加持续监测工作的非洲国家争取达到 44 个。</p> <p>65%的国际信函达到 J+5 的世界标准。</p> <p>使邮政业务多样化，开发其他的收入来源。</p> <p>特别要在移民比例较高的国家广泛采用国际金融系统（IFS），发展金融业务，加强农村储蓄业务。</p> <p>发展邮政包裹业务，从 2006 年开始争取业务量每年提高 3%。</p> <p>特别要在 30 个最不发达国家采用分类会计系统。</p> <p>鼓励各国提交改进业务质量的项目。</p> <p>整个非洲开办互联网业务的邮局要达到 50%。</p> <p>将适用于小业务量的简化版国际邮政系统（IPS Light）扩大到 85%的非洲国家和 100%的开办特快</p>
---	---

<p>仅有 16 个非洲国家 (36%) 对邮件 (特快专递邮件、包裹和挂号邮件) 开通了 IPS 邮件跟踪系统。在没有开通的 28 个国家中，有 25 个国家开办了特快专递邮件业务。85% 的国家没有达到特快专递邮件业务的质量目标 (95% 的邮件按时投递)</p>	<p>专递邮件业务的国家。80% 的邮件按时投递。</p>
--	-------------------------------

本文法文版图片说明：

图 2. 邮政普遍服务通过互联网也可有所作为。在邮局安装上互联网终端后可为政务工作提供方便，而今天只有首都或大城市才能有这项业务。

2012 年的邮政业务

我们能预言未来吗？

Rhéal LeBlanc

诺 贝尔奖获得者丹麦物理学家 Niels Bohr 说：

“预言是很困难的，特别是想预测将来的事情。”事实上，即使拥有最可靠的资料，有时也很难确定历史会朝哪一个方向发展，一些不确定因素甚至也会令最神奇的预言家迷失方向。

那么，如何预言邮政行业今后 5 年甚至 10 年的未来呢？不久以前，一些批评家曾经预测，传统的邮政将会被一批在市场上领先的私营企业吞噬而消失，就像当年冷酷无情的罗马军团那样。但是，后来的情况表明，邮政是非常顽强的，他们中的一些企业，如德国邮政和荷兰邮政，甚至兼并了某些曾经令人极为害怕的私营企业，变成了它们的主人；另外，其他一些邮政则利用新技术使他们的业务现代化，不断推出新业务，来更好地满足客户的需求。

万国邮政联盟战略会议即将于 11 月 16 日至 18 日在迪拜举行，专家们正努力确定邮政行业的趋势，使全体运营机构能更好地规划他们走向未来的道路并制定出将供 2008 年内罗毕大会通过的未来世界邮政战略。

为了开展讨论，万国邮联邮政经营理事会战略规划制订小组今年 10 月将向行政理事会提交一份美国起草的报告。该报告重点强调了对邮政业务未来方针以及从现在到 2012 年万国邮联将起作用这两方面产生影响的主要因素，这份报告将会引起大家对问题的热烈讨论，并各自为迪拜和内罗毕会议做好准备。

该小组得出的第一个结论是：邮政行业已经发展到各国邮政运营机构不再只靠自己来控制市场

的程度。现在，各国政府、邮政监管机构、客户、非邮政运营机构、供应商、地区组织和国际组织都将与邮政运营机构一起来决定邮政的未来。

在确定能对邮政行业产生影响的因素方面，报告指出，根据方案变革力度的大小，传统邮政行业的转变会出现 4 种状况：细微变革（建设基础设施和改善基本运营），有些变革（同样的事情做得更好一些），温和变革（不同的方式做事）或迅速变革（做其他的事情）。

如果变革的力度很小，报告的作者介绍的情况是：许多邮政运营机构，特别是在发展中国家，将继续向前发展并使邮件业务成为国民经济的主要成分。其次，如果是有些变革，那么，邮政行业的明天将与今天相似。这些转变将受现在的政策和规划的约束。然而，温和的变革将会加速转变，但往往不易预见。邮政行业应该具有灵活性，以便应对新的环境；而邮政运营机构应与众不同，要以自己的方式来满足当地市场和政策环境的需求。最后，如果迅速变革——由于技术革命和总政策的改变，市场将会发生根本性的变化，邮政运营机构将脱离传统模式，变得更具有竞争性和自主性。

报告继续说，这些转变将取决于各国政府所采取的政策、监管机构所采用的方针、邮政运营机构自由化的程度以及其在业务运作方面所采取的行动。面对环境的变化，各运营机构可以在以下三种战略中取其一：继续保持传统邮政形式，或者转变成混合邮政，或者转变成商业化邮政。

万国邮联在所有这一切中能做什么呢？

结合上面提出的不同方案和战略，万国邮联的作用会产生什么变化呢？根据本报告的作者，“万国邮联将向各会员国提供范围广泛的各种服务”，对于邮政运营机构保留传统作用的国家，万国邮联将继续帮助他们发展和实现基础设施现代化、培养管理技能并管理终端费。其次，如果某些邮政走向混合邮政阶段，那么，万国邮联将重点放在提高效率和服务、转让技术、建立战略伙伴和联盟、推行法律的实施、加强保密性和安全性、开发价值链乃至行业的可持续发展。最后，在商业化邮政的背景下，万国邮联将着重关注国际标准、缔结多边和区域性协定，在其他国际组织中代表邮政行业等。

总之。邮政行业最近几年发生了巨大的变革，并且完全有机会继续向前发展。因此，邮政行业在

为自己的未来准备着，这方面的讨论将继续在 10 月行政理事会上进行。

有用的读物

有许多专题研究、书籍和报告探讨邮政行业的趋势和未来。大多数涉及工业化国家，特别是在欧洲。但是，也开始出现一些关于发展中国家的文章。现列举部分如下：

http://ec.europa.eu/internal_market/post/consultations_fr.htm

欧洲委员会 2005 年末 2006 年初向 31 个国家的公民和企业就邮政行业的发展和欧盟政策的未来方向进行广泛咨询的结果。大约 3000 人和 200 多个企业在线回答了问卷。

<http://www.fedma.org/img/db/EuropeanMMFINALjulyPUG.pdf>

《欧洲邮政宣言：变革中邮政产业的发展、伙伴关系和创新》(2006 年，英文版)，邮政用户小组代表 Tim Walsh，该小组是欧洲直销和互动营销联合会的欧洲邮政大宗用户特别联盟。

《2015 年欧洲邮政前景》

波士顿咨询小组 (www.bcg.com) 2006 年 4 月发表的一份报告 (英文版)。

《发展中国家走向新的邮政经济模式的第一步：学习拉丁美洲的经验》

万国邮联国际局 A. Ansón、R. Cuadra、A. Linhares、G. Ronderos 和 J. Toledano。
这篇文章将发表在 《邮政投递行业的放开》 (Edgar Elgar 出版社, Cheltenham, 2007 年) 上。

如要了解情况，请与José Anson (jose.anson@upu.int)联系。

本文法文版图片说明：

图 6. 全球化、国际邮件的增长、城市化、竞争和客户关系管理都是会影响邮件业务未来的因素。

邮政行业的转变

专家们如何看待邮政的未来

在今后 5 年内，对邮政业务的未来最有可能产生决定性影响的因素是什么？《邮联》杂志向邮政行业各方面的多位专家提出过这个问题。以下是他们的一些答复。

无懈可击的业务质量

在今后几年内，邮政业务的未来靠质量。正是靠质量建立信任，靠质量营造发展的条件。邮政将会面临许多机遇，但必须创造必要的条件才能予以利用；这不是挥舞一下魔棍就能实现的事。这些条件之一是企业和客户的信任，因为没有他们的信任，就不可能有发展。其次，是要确保整个运输链的安全，确保投递时限得到遵守，客户利益得到保障等。邮政业务的国际化要求有高质量的世界邮政网络。有些业务层面已经有了一定的发展，但这仅仅只是开始，在线销售的电子商务就是这样。由于发展的前景是极其广阔的，所以在一开始就应该避

免损害这种信任关系。现在就应努力采取行动，否则，市场的力量会背离邮政行业而去，邮件就会脱离邮政运营商的网络采用其他方式投递。据此，我认为邮政业务有着光辉的未来。围绕以邮件安全、遵守业务标准和跟踪定位为主要因素的全球全面的优质服务方案，我们应该研究制订相关的战略，采取必要的行动。

爱德华·达扬总局长

研究确定符合规则的特有企业誓言

正像所有企业的情况一样，邮政的前景围绕着三个主轴：市场、竞争和战略方针，这一切都将纳入包括邮政监管在内的各种规章和制约的范围内。但今后 5 年，起决定性作用的因素无疑是企业的战略方针。

一般情况下，战略方针是一个企业如何对自己的资源定位。正如 Suzanne Berger 在其新出版的著

作《世界制造 : 世界经济的新疆域》(Seuil 出版, 2006 年)一书中所讲述的, 对某一行业的企业来说, 全球化不强调惟一的经营模式, 但行业中每个企业的“特有誓言”应该符合新的游戏“规则”, 即以最佳方式组合各种资产。

从今以后, 所谓调动自己的资源就意味着以最佳的方式确定和组织好自己所有的有形和无形资产, 并使其发挥最大价值, 必要时可以依靠包括其他企业在内的价值链的作用。然而, 这一切应该是灵活的和可以修订的: 资本的灵活性和工作的灵活性一样都是必不可少的, 尤其是现在的邮政行业面临着巨大的不确定因素, 危机(函件) 和机遇(包裹和金融业务) 并存。

游戏规则强加的制约也得到了战略领域扩张的补偿, 其中包括从规模上、资源上和企业地位上称之为混合型“邮政行业”的诞生。因此可以说, 所有邮政, 特别是每个邮政运行机构, 都有 5 年时间进行变革使自己适应这种新的现实。

Paul Soriano

邮政展望研究院院长, 巴黎

创新就是前进

在今后几年, 本地区的邮政业务将面临双重挑战, 即以可接受的价格维持邮政普遍服务, 同时又要向大多数公民提供这种服务, 因为有许多公民至今仍不能享受这种服务。

在本地区的大多数国家里, 邮政的发展落后于经济的发展。要通过在全地区范围内和人文层面上的合理变革, 使这种差距得以缩小。另外, 要推出各种商务性新业务, 以夺回市场份额, 增加业务收入。邮政部门应该提供多种适应客户需求的高附加值物流业务, 这类业务能生成为邮政行业进行再投资的收入。此外, 还应该接近客户, 为他们办理邮件处理和投递的所有作业。

邮政部门还应该利用互联网开办各种商务性邮政业务, 以使大量在线交易的物品能够进行实物投递。

面对这些挑战, 邮政部门应该利用本地区的经济发展形势, 同时加强业务和政治金融风险的管理。在拉丁美洲和加勒比地区, 邮政业务是大有作为的。我深信, 只要多一点创新精神, 我们定能应

对这些挑战。

Serrana Bassini Casco

美洲、西班牙和葡萄牙邮政联盟秘书长

革新和多样化

要使邮政业务活动取得成功，绝对需要推出一些综合性业务。考虑到邮政行业所经历的巨大动荡，尤其是电子邮件和竞争对手的进入，实施多样化战略是继续生存的惟一道路。

如果说最近几年的形势确实特别困难，那么今后 5 年对许多邮政企业来说可能会更加艰苦，更具有挑战性。因此，必须充分利用邮政部门的所有王牌，开发各种新型商务模式，研究制定并推出各种新的产品和业务，例如邮件全程管理业务、物流业务、商业信函业务、金融业务、银行业务、快递业务、邮政储蓄业务、零售业务、优质包裹业务以及政府的各种代办业务等。各国应该根据本国国内的需求和自己特有的商业模式，选择最具盈利能力的产品。

在一个充满竞争的市场里，邮政企业应该表现

出具有更强的主动出击的活力。邮政企业不能再允许坐等客户上门，因为现在客户们显然已有太多的选择。

不懂得迅速反映的邮政企业将越来越难维持生计。只有能够开创革新之路使其业务多样化的邮政企业才能取得进步和成功。因此，自主和远见是成功的关键。

Abdullah Ibrahim Al Daboos

阿联酋邮政总局长

协调的自由化进程

主张邮政市场有控制地逐步实现自由化的欧洲模式，使各国的邮政机构在继续提供普遍服务的同时，可以实行自身的现代化并做好迎接竞争的准备。

规定把 2009 年作为全面开放邮政市场的限期看来是合理的。市场的自由化为实施现代的邮政普遍服务提供了惟一的机会，它在保护消费者权益的同时，切实反映当今通信经济的需求。另外，在选择性、创新和效率方面，它可以提供一个竞争环境

所能提供的各种益处。多个成员国通过开放他们的邮政市场还成为欧洲的先驱者。根据邮政法的规定，德国邮政的专营许可证到 2007 年年底到期。建立公平的游戏规则是建设真正欧洲邮件市场的关键，欧洲现在就应该寻找一条和谐的市场自由化之路。

我们现在已经有互联网、电子邮件和移动电话等多种新的通信手段，但我们仍必须制订现代的普遍服务规章，以便在市场不能提供所需服务的任何地方，保护个人和小企业客户的利益。在开放的竞争环境中，占邮件市场份额 85% 以上的商业客户将

倾听客户意见

首先，在德国、英国、法国和意大利等大型邮政市场上，绝对需要建立公平的游戏规则，然后这些国家邮政机构要对他们的业务开征增值税。

其次，我深信，当地的邮政运营机构与包括 TNT 邮政公司在内的所有竞争对手一样，为了取得成功都是会把工作的重点放在客户上。我们需要寻找新的通信业务，例如电子传送和实物投递相结合的混合业务。我们还要在现有业务基础上增加新的

得到更好的服务。

自由化的进程引出了一个非常重要的问题：在没有专营保护的情况下，如何为普遍服务提供资金。对普遍服务在消费者权益保护方面的义务应该予以重新定义，这样将有可能缓解资金方面的问题。即使这样，如果提供普遍服务仍有亏损，这方面的资金就应通过尊重公平竞争规则而不使市场混乱的方式予以解决。

Klaus Zumwinkel

德国邮政世界网络公司首席执行官

增值业务。我们成功的关键将取决于我们倾听客户的意见并与其建立持续关系的能力。

Mario Frusch

德国 TNT 邮政公司总经理

出色的管理是邮政业务未来的关键

全球化的结果打乱了邮政业务方面的国际管理规则。随着邮政行业从公用机构体制向以市场为主导的更加商业化的经营体制转变，管理的规则也随之改变。在适应这些新情况的过程中，伴随万国

邮联改革的还有一些新的国际运营机构和新的国际操作程序。邮政行业的未来取决于这些规则的变革。

国际邮政企业和国际邮政业务活动在市场自由化后定将继续生存下去，甚至还要对自由化的进程进行规范。由于有提供邮政普遍服务的义务，所以市场也不能单独来规定运营规则。自由化的进程必将伴随国际规章的改革。最后，我认为，在邮政行业内一定会成立一个以业务经营为中心的国际组织。新的国际管理模式将决定邮政市场开放和发展的方式。

然而，这种新的管理模式目前还没有形成，问题是将会产生一个什么样的国际组织能够符合万国邮联现在所承担的普遍和日常工作职能的要求。

首先，这个国际组织必须肩负邮政行业代言人的作用，能领导并维持邮政行业长期健康发展。第二，将由国际管理模式来决定邮政的地位，是放松监管的私营实体，还是有普遍服务义务的公用实体。第三，还应该确定是否可能有第三条道路，在商业模式实体和公用实体之间找到平衡，或是由私

营行业取代公用性质的邮政。在国际范围内管理规则的变化必将影响各国国内的情况，并将对邮政行业未来关键性的抉择产生巨大的冲击。

Robert M. Campbell 博士

加拿大 Mount Allison 大学校长

瞄准明天的邮政业务

CVC 企业创业投资公司对邮政行业的投资是我们深信邮政行业发展潜力的明证。根据多项调查的结果，广大消费者明显喜欢以书信进行交往。纸张是书面通信惟一真正的载体。我们相信，通过创新可以充分利用这种喜好，这才是真正邮政特有的王牌。

今后 5 年，欧洲各邮政首先要确定业务发展的整体框架，充分挖掘邮政行业的潜力，并维护在邮政大家庭中的重要位置。各国邮政运营机构除了向本国全体公民以可接受的价格提供优质服务外（普遍服务），还应该能推出度身定做的特别业务，满足客户的需求。这个整体框架不仅能创造法律稳定的环境，而且还要在支付普遍服务费用方面做到财

务安全。

在新的框架内，还要从两个方面分析需解决的问题：提供普遍服务，开发新型产品。还应该考虑现代的和有活力的监管模式，重新审视公共邮政运营机构、监管机构和政府之间的传统关系，以便在新的框架内各自定位。

邮政行业的未来取决于是否能以标准的商业化条件，提供符合客户需求的现代业务，并确保向邮政普遍服务提供资金。在这些基础上，CVC 企业创业投资公司相信，邮政行业将有美好的前景，所有客户也能真正获益。

Søren Vestergaard-Poulsen

CVC 投资伙伴公司总经理

丹麦邮政和比利时邮政监督委员会成员

理想的邮政世界模式

Jody Berenblatt

如果由你来设想一下未来的邮政网络，它会是什么样子呢？《邮联》杂志曾向美洲银行邮政战略问题第一副主席、巴黎国际商会邮政事务主席 Jody Berenblatt 女士提出过这个问题，她向我们讲述了她所认为理想的邮政世界的几个关键要素。Berenblatt 女士在研究制定万国邮联有关国际邮政地址组成的 S42 标准中发挥过积极作用。她认为，有效地使用更加先进的地址书写方式，并大力采用新技术，有可能简化世界邮政网络以及邮政员工和客户的生活。

想象一下大海，它显然是一望无际，这应该是理想的未来邮政世界模式。如果这一梦想成真，就可以解决许许多多的经济问题。稳定可靠的邮件投递业绩可以使我们集中力量扩大商机，例如可以推行多国的甚至是全球性的地址更改系统以及跨境地址有效性的确认程序。

总而言之，邮政市场的自由化，伴随着相应的

规章改革，使许多能生成邮件的业务活动蓬勃发展，并营造出健康的竞争环境，一般都能取得积极的成果。作为基本通信手段的邮件业务的地位得到了维护，而广告媒体和市场营销媒体相结合的商业信函邮件业务得到了加强。因此，邮政业务仍然被居民个人和中小企业所广泛使用。

在理想的邮政世界中，各类业务的质量应该是非常出色的。客户们对业务质量的认知和感知都将建立在邮件跟踪定位数据的基础上。从印刷厂到邮政之间的整个邮政供给链将是不间断的。各类邮件业务质量的评估情况将在网上公布，而且按类别分别公布，例如商业客户类（各类公司）、行业分支类（金融行业或零售行业）、邮件类（信函或包裹）等。

同样，按一般评估标准和特殊评估标准获得的各种邮政数据可以用于商业用途。这样，可以向客户提供有关各类投递点的资料，它们包括公司企

业、政府机构、军事基地、居住寓所（公寓、集体或个人住所）以及大专院校等。

各类投递点会有不同的地址书写格式，而且相关各类投递点地址变更的比例以及最佳处理方式也各不相同。

在美国，每年约有 17% 的居民变更住所，而英国为 10%。但就某一个国家来说，填报地址变更单的居民到底能占多大的百分比？根据美国邮政提供的估算数据，在美国，为无法按所写地址投递的邮件所开支的费用高达 19 亿美元，邮政部门改正地址的费用为 2 亿美元。我们可以想象在全世界这笔费用有多大……

国际地址书写格式……

一项性命攸关的标准

邮件是建立和维持相互关系的有效通信手段。

为了能够实现这个“邮政乌托邦”，已经使用标准 S42 的 11 个国家——美国、澳大利亚、巴西、

但如果不知道对方的通信地址，那么就无法与其建立联系。所以强调有效的国际地址书写格式是非常重要的。

2006 年第一季度，“标准化”小组批准了标准 S42。这项标准列明了由相关国家邮政提供的确保在该国投递的正确投递地址书写格式。

邮政大家庭必须把标准 S42 变成各邮政和客户的一项性命攸关的标准。在一个完美的世界中，用于整个市场的软件应该以地址数据互换规范（请登录 www.idealliance.org 网站查阅）或类似的数据传输标准方式为基础，以便能够根据姓名地址用语标准 S42 自动处理大量的姓名地址数据以及某些与邮件寄发有关的数据。

智利、芬兰、法国、英国、摩洛哥（法语和阿拉伯语）、新西兰、荷兰和委内瑞拉——应该鼓励其他

国家建立各自国家全部有效邮政投递点的数据库的商务接口，持续维护这些接口并向所有各方开放。这样做还能带来其他一些好处，可以明确鉴别投递点并予以妥善维护。例如可以通过未来的“.post”网站或其他网站为寄发国内和国际邮件总包的企业和个人提供地址有效性确认服务等。这样，一旦发生严重灾害，人们就能了解到某个投递点的缺失。

在理想的邮政世界中，邮件的处理应该完全自动化。在国际邮件业务量较大的地区，各邮政之间应该使用相互兼容的条码。在供应链的所有转运点都应使用这种条码。对邮件集装箱和运输工具（飞机、火车、卡车等）的跟踪使我们能从整体上看到邮件的投递环路。在邮件的分拣和跟踪过程中将常常使用邮件上的条码，这样可以掌握以客户为中心的个性化数据。汇总的数据能反映出在某国国内或国际邮件投递质量评估方面的可靠参数，寄件人和整个邮政社会都可以利用这些数据更好地管理自己的商务活动。业务质量是按各级（地区、国家和

国际）标准来测评的。

为了更好地跟踪人员的流动，多国地址变更数据库系统近期可在一些志愿邮政之间进行测试。每个邮政管理自己的数据，但要及时进行交换。长远项目的目的是要鼓励个人把地址变更情况通知邮政部门（要使地址变更通知率从 50% 提高到 99%），从而减少或最后消除邮政部门为变更地址所支出的费用，而且要使企业客户可以进入国际地址变更文件，尽管每个文件都保存在相关各国极为可靠的地方。

现在正在审议一个方案，以便对各邮政提供的有关未能按邮件上所写地址进行投递问题的答复意见进行研究，目的是为万国邮联下一步解决这个问题步骤提出建议。所有邮政已经推出的各项产品和业务为建设我们所向往的未来奠定了良好的启动基础。

汇款业务与移民劳工

国际移民组织和万国邮政联盟

共同面对挑战

使广大移民优先享受安全、可靠且价格合理的资金传送业务是一项巨大的工程，但所有的一切表明，这项汇款业务对世界上最贫穷国家及其居民的发展具有潜在的重要经济意义。万国邮联今年已经在国际移民组织（IOM）中获得了观察员地位，愿意更好地了解移民的流向和移民的需求，并制定出能满足移民迫切需求的邮政金融业务。在 2006 年 7 月于日内瓦召开的“就移民和发展问题与邮政部门对话”的研讨会上，国际移民组织副总干事恩迪奥罗·恩迪亚耶（Ndioro Ndiaye）强调了邮政部门在努力应对资金传送方面的挑战中所起的重要作用。

目前移民在汇款方面的特殊需求是什么？

在移民经常表达的期望中，我们发现第一项是要求降低汇款费用。这种费用的降低主要是通过实行更为诱人的兑换率来实现的。实际上，大多数汇款机构采用的兑换率比外汇市场更高——至少高

出 10%，然而当它们具有规模经济时，只要提高 3% 的兑换率，就完全可以获得盈利。

然而费用的降低不应有损于汇款的快捷性和安全性（客户应该确信他们的钱不会丢失，在遇到问题时，会用专业的方式解决）。归根结蒂，为移民提供的汇款业务必须做到安全、高效而且费用又支付得起。

在世界上哪些地区，目前移民人口对高效的汇款业务或资金汇回本国业务的需求最大？

最需要这些高效汇款业务的国家是最不发达国家，即国际社会中最穷和最弱的国家。通过国家和私营运营机构汇回最不发达国家的资金总量约有 1670 亿美元，这笔款额是公共援助发展资金的两倍。因此，汇回本国的资金成为许多最不发达国家一个重要的外汇来源。

由于许多最不发达国家位于非洲，我们应该特别关注这个需求最为迫切的大陆。显然，在其他地区，例如亚洲和拉丁美洲，也必须找到解决办法，因为，最终必须找到全球性的对策来改进这些使全世界所有地区都能受益的业务。要对在最不发达国家中采取的各种举措进行分析并确定出哪些更能达到要求，这样，目标就可以实现。

与汇款问题有关的主要挑战有哪些？

尽管资金汇回本国严格地说是一件私事，但有证据表明，从当地、从一个地区和一个国家的层面上来说，它对减少贫困，促进劳动力输出国的经济发展起着积极的作用。

要把汇回本国的资金作为移民劳工输出国发展的资源，首先需要充分掌握各种相关的信息和数据，例如汇回本国资金的流向、通常做法、对储蓄

加强移民团体对促进祖国发展作贡献的政策。

对于城乡广大客户来说，公共邮政主管部门代

和投资的态度和喜好等。举一个例子就能说明问题，在非洲南撒哈拉沙漠地区，大约三分之二的国家缺少汇回本国资金的基本数据。

第二个步骤是鼓励采取能够使汇款手续更方便、更安全和费用更低的措施。降低汇回本国资金费用并为开办快捷安全且价格合理的汇款机构提供方便，不仅有利于移民，而且也会增加最不发达国家内受益人使用的汇回本国资金的潜在总量。

最后，应该采取措施以直接加强汇回本国资金对微观经济和宏观经济的影响。必须牢记，汇回本国的资金是私人资金，它对促进最不发达国家发展的潜在作用，将通过可行的高产出的投资方式而得到放大，尤其可以为移民直接办公司或通过中介机构办公司提供便利。另外，还应当鼓励制定适合于

表着最方便的资金传送机构。对于支付业务而言，邮政行业有 3 张主要的王牌可以发挥作用：第一，拥有公认的技能 and 几乎无所不在的形象；第二，拥

有由邮局和其他零售点组成的世界最大的网络，可使全世界绝大多数人口能方便地获得邮政业务，特别是金融业务；第三，能够以支付得起的资费提供简捷、安全的支付业务。

然而，邮政部门提供的传统资金传送机制（特别是传统的汇票业务）正在变得陈旧过时，因为该产品已不能满足客户的需求。客户们宁愿把他们的钱托付给那些提供电子资金传送业务的运营机构。这一趋势应加以扭转，使移民能受益于邮政部门在资金传送方面新业务的潜力。

作为把钱汇回本国的正规渠道，拥有庞大网络的邮政部门，在改进向移民提供的资金传送机制方面，能够起到重要的作用。

万国邮联和国际移民组织承诺共同进行有关资金汇回本国和移民流方面的工作。您对此有何期

望？

在日内瓦召开的国际移民组织理事会第 91 次特别会议的发言中，万国邮联总局长爱德华·达扬先生强调了全世界邮政行业在为所有移民人口提供安全、高效且支付得起的汇款业务方面的重要作用。在这方面，邮政行业可为发展中国家减少贫困和促进社会经济发展出力。为了更好地在国际范围内管理移民的资金传送业务，邮政网络是一张重要的王牌。在这一背景下，国际移民组织和万国邮联有意共同合作、共享知识并制定新的战略。我相信，我们共同的努力将有助于对资金传送方面的挑战找到多种解决方案。

本文法文版图片说明：

图 1. 恩迪奥罗·恩迪亚耶 (Ndioro Ndiaye) 女士。

图 2. 大多数汇款机构采用的兑换率比外汇市场更高——至少高出 10%。

TNT 董事长总经理 Peter Bakker 访谈录

Rhéal LeBlanc

在一般情况下，当人们一提到荷兰，脑海里就会立刻浮现出风车和郁金香。但是，渐渐地这个国家在世人心目中的名牌形象中又新增了它的邮政服务。没有人比 Peter Bakke 先生，今年 45 岁的 TNT 董事长总经理，更懂得“输出”这个词的含义。以他为首的速递邮件公司今天已经在世界各地拥有 60 家子公司，业务遍及 200 多个国家。今年 10 月准备推出“TNT 集团”国际品牌，荷兰邮政经营者的目标是要打入中国、印度、俄罗斯和巴西等新兴市场。皇家 TPG 邮政公司是第一批有将近 20 年私有化历史的邮政运营公司之一，最近宣布 2006 年上半年的收入为 53 亿欧元，净收益为 4.26 亿欧元，高于 2005 年同期净收益 4.02 亿欧元。

《邮联》杂志：2001 年，当您被任命为集团董事长总经理的时候，您对于邮政业务在欧洲和世界上的前景是如何设想的？这种看法是否得到了验证？

Peter Bakker：在我上任时，大家从邮政行业的演变中观察到两大要素：欧洲邮件市场的自由化以及电子交换取代实物邮件。

在我受命之际，人们希望在欧洲看到一种渐进式的自由化，到 2007 年邮件市场能完全开放。尽管这个自由化进程比预期的要慢一些，但在主要方面，最初的看法已被证实是正确的。德国和英国等重要的市场，甚至还有荷兰，都走向了开放，正因为如此，随着新来者瓜分原先属于官方运营机构的邮件业务量，这些国家的竞争也日趋激烈。

在这个问题上，我们在欧洲的邮件网络提供了一个典型的例子。在过去的 5 年里，它得到了持续不断的发展，去年甚至因国外的业绩而超额补偿了荷兰国内业务量的下降。

替代业务的进程也已就位。过去 5 年，荷兰的邮件业务量下降了大约 10%。据估算，在下降的原

因中，三分之一是流向了替代业务，另外三分之一是由于竞争，最后三分之一是从经济方面原因考虑而不再邮寄。

《邮联》杂志：今天 TNT 集团的业务遍布全世界，归根结底，您希望达到怎样的规模？

Peter Bakker：我们希望成为全欧洲首屈一指的邮政运营机构。为此，我们的目标是，要在所有欧洲大国中成为除了本国邮政运营机构以外的第二大运营机构。多年来，我们的 Spring 合作公司是世界第一大国际企业邮件运行机构。我们正力图在欧洲以外的地方，通过与其他邮政企业联营，强化我们在特种邮件领域的地位。

此外，我们集团还要在欧洲范围内保住特快专递邮件的首领地位，成为中国以及中国与欧洲之间这一业务的领导者。我们在东南亚的目标是进入主导地位，通过我们的亚洲公路网络把这一地区的国家与中国联系在一起。我们还瞄准了包括印度、中

东、非洲和南美洲在内的多个新兴市场上的第一的位置。最后，我们希望在特种速递业务市场上获得一个具有优势的份额。

《邮联》杂志：根据新闻报道，你们与日本邮政在国际速递邮件上的联营计划不很顺利。你们与日本邮政的关系在你们的亚洲扩张计划中占有多重的分量？

Peter Bakker：尽管它是我们亚洲扩张战略的一个不可忽视的组成成分，但也仅仅是其中的一个方面。就像前面说过的，我们已经依靠我们在中国和印度的国内网络和我们的亚洲公路网络在亚洲得到了快速发展。

《邮联》杂志：TNT 刚刚卖掉了它的物流公司，你们为什么要放弃这一块？

Peter Bakker :TNT 物流公司在世界物流合同额中排在第二位，并在目标行业中已经有了可观的纪录：它在世界汽车制造业和欧洲轮胎市场占有第一的位置，在发展迅猛的消费品和高技术电子产品行业排在第二位。

但是，物流子公司的业务与特快专递网和邮件业务相比有许多不同的特性。TNT 物流公司的皮夹里有 1400 个按工业界客户要求量身定做的一系列特别合同。它的座右铭是“在一个复杂世界中要保持透明度”，它强调的是创造性、智能型和对市场的深刻了解。合同物流要求的是卓越的项目管理能力，这是就每一个合同而言，而不是从整体业务上说的，因为要针对每个客户给出一个贴切的解决方案。事实上，物流并不是一种在网络上做的业务，它与围绕这种方式经营的 TNT 战略不是一回事。

《邮联》杂志 :TNT 将目标定位于信函、包裹和速递。你们在电子通信方面想起什么样的作用？

Peter Bakker :去年，一些荷兰银行——Rabobank、ABN AMRO、Postbank 和 ING Bank——与皇家 TPG 邮政公司 (TPG Post) 签订了一个经由网上

银行业务传送、投递和支付账单和发票的协议。这种服务大大方便了消费者、企业和银行接收和支付账单和发票的工作。今年年内将推出这种新的数字开具票据和支付业务。

通过网上银行支付数字发票的服务满足了客户对快捷、方便和安全的要求。客户们不再需要在业务单式上手工填写邮政支票账号和内容，可以在银行远程信息系统提供的安全环境中以自动提取的方式查询相关的付款数据。还可以查阅所有其他发票的情况。

数字发票对于企业来说将有更多好处，因为它简化和加快了行政性事务，减少了印刷费和邮费。至于银行，他们将减少对账单的处理工作，提高付款作业的效率。

《邮联》杂志 :今年 10 月，你们将变更名称，因为皇家 TPG 邮政公司 (Royal TPG Post) 将改成 TNT 邮政公司(TNT Post)。TNT 以前是一家澳大利亚企业。荷兰人难道不怕因此部分地失去自己的国籍身份吗？通过更改名称你们想达到什么样的目标？

Peter Bakker：200 多年来，皇家 TPG 邮政公司已经扎根于民族历史之中。在这两个世纪里，我们成为了荷兰社会不可分割的一个组成部分，正如荷兰女王贝娅特丽克丝陛下已经正式认可的那样，允许皇家 TPG 邮政公司在其新名称中保留“Royal”(皇家)的称谓。我认为我可以肯定地说，我们 6 万名荷兰同事不认为这一变更会给他们的国籍身份带来任何威胁。我们已经就客户的反应做了一个深入的研究，它们并没有感到任何不便。

在到处出现 TNT 徽标的同时，我们扩大了我们的集团在全世界的知名度，在市场开发方面也带来了协同力量，改善了我们所提供服务的宣传工作。

《邮联》杂志：荷兰邮政市场将从 2008 年 1 月 1 日起完全开放。您是否认为您所说的欧洲邮政运营

决定，在完全放开的那一天，面对不公平状况的存在是否应附以一定的条件。现在还没有任何理由认为到那时候还不能建立起公平的游戏规则。

机构之间不公平的游戏规则将会变得和谐起来，如果是这样，条件是什么？

Peter Bakker：如果说目前的游戏规则不公平，主要原因是多个邮政运营机构在增值税的处理上不公平。例如，在英国和德国，邮政运营机构不需要为他们的业务缴纳增值税。尽管皇家邮政和德意志邮政缴纳的采购款增值税得不到返还，但这对该行业的后来者要应对竞争也是极为不利的。

考虑到荷兰已经宣布要完全自由化，政府就应

《邮联》杂志：TNT 公司通过参与联合国世界粮食计划署和联合国环境计划署的活动，体现出一种担负社会责任的精神。从您的角度，作为同是联合国专门机构的万国邮联的会员，在必要的时候，你们

集团是否也会负起帮助发展中国家加强国内邮政网络、从而加强世界网络的责任？

Peter Bakker：我们已经帮助其他运营机构改善他们的管理能力以及提高市场开发、财务和制订规章等方面的能力。由于已经有了这样丰富的经验，我们觉得我们应当走得更远一些，把力量集中到对国计民生发展最为优先的项目上，也就是说食品。因此我们在 5 年前做出决定，参加联合国世界粮食计划署。

关于联合国环境计划署，我想说的是，运输是我们的首要任务，我们应当尽量少用一些自然资源，减少排放。因此我们支持和提倡做一些对环境、对社会长久有益的善举。在这个框架内，最近我们推出了一个题为“开清洁车”的计划，我们的所有卡车和小型货车都装上了节能装置，减少了排放，提倡开经济型车辆。

《邮联》杂志：万国邮联对你们企业有何助益，反过来，贵公司又能为邮联做些什么？

Peter Bakker：万国邮联是世界范围内邮件互换普遍服务的保障者。她构成了一个几乎覆盖全球所有国家和地区的网络。当然，这个网络需要由各国邮政运营机构来维护和发展，但我在邮联及其国际局内看到了一种了不起的动力，大家都在为高效和优质服务积极开发市场和新技术，我非常赞赏这种活力。就我们的经验而言，我们可以为此做出许多贡献。从我们踏上完全私有化这个艰难路程以来，差不多已有 20 年了。在此期间，我们终于成为了世界上能够面向客户、提供邮件速递服务的最出色的公司之一，我们还将保持下去。我们对邮联的贡献，将始终是这种独特经历的成果。我可以肯定的是，我们集团，作为邮政经营理事会的一名积极成员，愿意继续为万国邮联担负的使命作出有益的贡献。

爱德华·达扬总局长的致辞

邮政：信达万家，情系天下

全球全面的优质服务是赢得客户信任的保障

我经常喜欢这样说：今天通过邮政寄发一封信或一件包裹，已经不再是向大海里投进一只漂流瓶。最新的技术已经使邮政行业拥有对邮件、小包和包裹进行端到端的全程跟踪能力。

这是一个非常重要的课题，因为在我们这个时代对全世界邮政运营机构来说都面临一项不可回避的挑战，这就是业务质量。每年 10 月 9 日我们都庆祝世界邮政日，在这 2006 年世界邮政日之际，我吁请邮政行业所有运营机构重视业务质量并采取必要行动，以便使他们提供的各项业务都能全面地促进各自国家的社会和经济的发展，满足个人和企业的需求。

改进业务质量有多种方法，万国邮政联盟的存在就是为了在这方面给予持续的支持。万国邮联已经把改进业务质量列为优先项目之一，而且全方位地采取行动，使世界邮政网络的三大支柱——实物

流、电子信息流和资金流——尽可能地提供全面的优质业务，不仅在邮件的跟踪定位方面，而且也包括业绩的测定和安全问题。

在这方面，万国邮联改进业务质量基金(FAQS)是为发展提供资金的特殊工具，在联合国系统内是独一无二的。在过去的 5 年里，改进业务质量基金已经为发展中国家和最不发达国家能够提供高效邮政业务的 280 个项目提供了资金。这些项目的重点涉及邮政业务的快捷、可靠和安全、邮政查询的处理、用邮方便以及成本控制系统和资费制定系统的建立。

与业务质量同步加强的还有标准化。各种标准有利于邮政网络的交互操作、业务的创新和成本的降低。因此，大量的国际标准为全世界邮政业务的质量、规范化和协调发展做出了贡献，其中 100 多项标准是万国邮联研究制定的。但是，为了使这些

标准真正有效，在邮政行业内应该有尽可能多的机构采用这些标准，尤其是邮政业务的运营机构、客户的代表机构、信封制造商、设备制造商和出版商等。随着邮政业务的全球化，邮件处理、跟踪和发运作业的标准化就尤为重要，以便向客户提供无可指责的优质服务。

由于有了这些标准，各国可以提前获得有关其他国家发来邮件即将到达的信息，在贝宁加盖在邮件上的条码可以在中国或巴西识读；还有，加拿大所使用的电子邮政签章可以被法国认可。此外，对于其他一些业务，也可以制订一些标准的业务用语，包括现在正发展迅速的邮政金融业务。早在 2005 年，已经有 200 多万张电子邮政汇票是使用标准业务用语发送的（数字有待核实）。标准化对确保电子资金安全可靠地传送是非常重要的，这方面

的需求对我们是一项巨大的全球性挑战，因为占世界人口 3% 的移民劳工必须以他们能接受的价格快速地把自己的一部分积蓄寄回家以贴补家用。这些资金通过直接投资成为发展中国家的第二大资金来源。

为了优化邮件验关工作，还研究制定和批准了标准化电子数据交换信息规范。对于国际地址书写格式也采取了同样措施。不久前制定了一项标准，规定出全世界公认的邮政地址应具有的所有组成部分。

但是，我们仍然还有许多工作要做，我们不应迷失目标和方向。全球全面的优质服务是邮政部门赢得客户信任的保障。我们需要这种信任，以便能继续发展邮政通信市场，这就只能靠我们邮政行业所有相关各方一起来培育这种信任。

本文法文版图片说明：

图 2. 伯尔尼州和万国邮联的来访者将庆祝 10 月 9 日世界邮政日。在 10 月的数周里，一幅长 20 米、宽 7 米的大型宣传画将悬挂在国际局的大楼前，提醒人们今后每年将庆祝世界邮政日。

见 证

邮政对我来说意味着什么

正 当邮政大家庭准备 10 月 9 日庆祝世界邮政日之际，人们不禁要问，对于一个普通公民来说，邮政意味着什么。对于南非伊丽莎白港的 J.B. Jakavula 来说，邮政使他的生活发生了巨大的变化。J.B. Jakavula 是在 1969 年失明的。今天，他通过邮政定期收到从国外或从他家有 130 公里距离的南非 Grahamstown 盲人图书馆寄来的书籍。邮寄这些书籍他不须承担任何费用。万国邮联的规章规定，内装盲人读物并贴有扶杖盲人和信封的白色签条的信函和包裹可免费寄递。

“许多年以前，一个人用鞭子抽到了我的脸上，我的双眼严重受伤。医生告诉我，我再也看不见东西了。我一下子掉进了深渊，沮丧到了极点，对我来说这是世界的末日，我想我从此以后什么事情也做不成了。我整天把自己关在家里，我不想见任何人。”

“一段时间过后，我参加了南非盲人组织。他们向我介绍了盲人图书馆，并告诉我图书馆可以免费给我提供一些书籍，使我不至于每天无事可做。那时，我还不太会读盲文，因为我刚开始学习。但这一切彻底改变了我的生活。我在读第一本书的时候遇到了许多困难，但当我读完它时，我知道我成功了。我对自己说：我能读书了！”

“这些免费邮寄来的书籍对盲人来说非常重要，因为大部分盲人是靠救济生活，没有办法支付邮费，更没钱购买这些书。这些书籍在我的生活中起到了非常重要的作用，因为我现在有许多朋友，我去拜访他们，我还参加一些会议。我和他们讨论问题，这使我的精神面貌焕然一新。”

邮资付费的新趋势

Jürgen Olschimke

1840年，在罗兰·希尔（Rowland Hill）爵士的倡议下，第一枚邮票在英格兰诞生了。一年又一年，邮票的作用扩展到全球。盖销邮票最初是手工操作的，但是，由于业务量迅速增长，很快就采用了邮票盖销机。1867年，Robert Hinrichsen 公司在汉堡对第一台邮票盖销机进行了测试。进入 20 世纪，盖销机的局限性已经显示出来，而采用机械化邮资付费的方式能减轻邮政员工的沉重负担。1925年，第一台能显示原寄地址的机器问世。在以后的几十年里，邮资付费技术逐渐完善，但是，邮资付费作业没有大的变化。

50 多年来，盖销技术得到了很大发展。1998年 3 月，一种名称叫做“信息技术邮戳项目”（IBIP）的邮资付费新形式出现了。这是一种新的邮资形式，含有肉眼可以分辨和机器可以识读的信息。在二维条码中包含有安全数据。与现行的邮票盖销机

的戳记相反，每一个 IBIP 条码都是惟一的。加入了密码功能后，二维条码可以从计算机上打印出来。由于喷墨打印已经用于机械化邮票盖销过程中，新的二维条码能够很容易地纳入邮资付费戳记的打印中。

因此，在国际邮政公司、Pitney Bowes 公司、NeoPost 公司、德国邮政和皇家邮政的参与下，1999 年开始了一个试验性项目 REMPI（重新设计寄件人邮政界面）。它的目的是制订邮资付费界面的标准并请提供邮政业务的部门对各方面的情况进行测试，如伪造邮资付费的概率、信封上数据的采集、EDIFCAT 规格发票的开具、数据的网上传输、数据库的开发和在线业务等。

德国的榜样

为了进行这一试验性项目，德国邮政与

Lufthansa AirPlus 公司进行合作。从 1999 年 10 月到 2000 年 3 月每星期一次，邮件由这家航空公司运输。这些邮件上都打印邮资付费的新的测试数据。除了通常的戳记外，为了测试，还有运输公司和合作运营机构的名称、二维条码、邮件编号、所用的货币数据、交寄日期、邮资、运输方式、监控标志和生产系统的标记等。

今天，人们发现上述戳记中已经包括了从 2004 年起在德国使用的 FRANKIT 新一代数字邮资付费戳记中的基本元素。

今天，所有的新的邮资付费系统，不仅是盖销机、电子盖销机、条码打印机，还有某些邮局的窗

口及其自动售票机，都有每个国家自己特点的二维条码邮资付费功能。如果邮政运营机构在分拣中心安装了必要的软件，根据这些条码同样可以对邮件进行跟踪和定位。

由于二维条码对各国邮政和客户自己来说有多种用途，至少在工业化国家是如此。它将渐渐地生根，并必将不断发展。

这只是一个时间问题，因为瑞士邮政已经普及了数字邮资机，老机器已经放进了博物馆的橱窗。

然而，尽管有这些发展，邮票及其正统性将永远是进步的标志。

《 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

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

印 刷：Benteli Hallwag Druck AG,伯尔尼	电 邮：rheal.leblanc@upu.int
<p>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。</p> <p>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。</p>	