

邮联

2008年6月

引领邮政行业不断前进



万国邮政联盟
联合国专门机构

2

世界邮政战略

胸怀全局
全球同心



IPS

International Postal System

Système complet pour la gestion du courrier international

Ces douze dernières années, le Centre de technologies postales (CTP) de l'UPU a collaboré avec plusieurs agences postales du monde entier afin de mettre au point International Postal System (IPS).

IPS est un système complet pour la **gestion du courrier international** combinant le traitement du courrier, le suivi opérationnel et les échanges de messages EDI.

IPS offre aux agences postales la possibilité d'avoir une **vision précise et complète de toutes les étapes du cheminement de leur courrier** entre les points d'origine et de destination, comprenant les bureaux d'échange de transit, les transporteurs internationaux et les opérations de traitement par la douane.

L'application IPS a pour objectif d'**aider les postes à gérer et à améliorer la qualité de leur service de courrier international**, grâce à une évaluation complète du cycle de distribution du courrier et au contrôle de bout en bout de l'acheminement des envois, des récipients et des dépêches.

Les services postaux internationaux, tels qu'IPS, IPS Light et PSSG, sont aujourd'hui exploités par plus de 120 organisations postales. Ils ont vu le jour grâce à la coopération et à l'échange de connaissances entre les administrations postales sous l'égide de la Coopérative télématique. Conçu par le CTP, IPS constitue un outil complet permettant de gérer l'ensemble du processus de transmission du courrier. Le système peut être adapté aux besoins des autres organisations et facilement couplé à d'autres applications.

Contact

- Adresse: Centre de technologies postales - Bureau international - Union postale universelle - Case postale 13 - 3000 BERNE 15 - SUISSE
- Téléphone: +41 31 350 31 11 / Télécopie: +41 31 352 43 23
- Courriel: info.ptc@upu.int



目 录



Ray Hegelbach制作的邮政员工在像被称作人类DNA结构的传送带上处理邮件的图案，提醒人们注意，万国邮联成员国良好的协作行动将有助于成功地实现世界邮政战略。

第134卷
六月
2008

简讯	
万国邮联活动一览	4
前言	
一种强烈的社会意识	5
封面	
世界邮政战略 — 胸怀全局，全球同心 实施未来世界邮政战略的一项区域性方案	8
网络质量 — 地址编码最优先 一个可靠、有效的地址是出色业务质量的关键	12
邮政普遍服务 — 通信权利 叙利亚加强邮政普遍服务，表现出更强的商务战略性	14
邮政行业可持续发展 — 邮政改革的促进作用 为了确保邮政行业的可持续发展，在万国邮联的帮助下， 越来越多的国家建立规章和立法架构基础	16
促进市场可持续发展 — 环保邮件 混合邮件是邮政运营机构利用新技术开发的创新业务的完美典范	18
万国邮联 — 联合国组织：六十年的合作 万国邮联作为联合国大家庭中的一员已经60年了， 请看它对联合国重要使命所做的工作	20
访谈录	
一个无处不在的邮政网络 大韩民国邮政公司总经理Kyung-Won Jung 解释：为确保邮政的未来， 韩国邮政大量采用新技术	24
亚洲的重大灾难 在四川省地震灾害中的中国邮政和员工	30
世界博览	
世界各地邮政活动一览	33

《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

www.upu.int
《邮联》杂志于1875年创刊，还用其他
以下文字出版：德文、阿拉伯文、英文、法
文、西班牙文和俄文。

办公厅和宣传事务处主任：Juliana Nel
主 编：Rhéal LeBlanc
副 编 辑：Jérôme Deutschmann
编 务：Deborah Langenegger
合 作 者：Graeme Lee, Dora Precup, Laurent Widmer
中文翻译：Hejianjun, Hezhi
绘图照像：Die Gestalter, St.Gallen (瑞士)
印 刷：Weber Bentelli AG, 伯尔尼 (瑞士)
征 订：publications@upu.int

本刊发表的文章，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。

简讯

体面劳动将成为大众的话题

万国邮联刚刚启动第38届国际书信写作比赛，邀请15岁以下少年写信来讲述体面劳动条件如何能带来更美好的生活。

比赛题目是与国际劳工组织（OIT）合作选定的，这是国际劳工组织有史以来首次参与这项比赛，这个题目也显示出国际劳工组织向全世界提出的体面劳动的理念。万国邮联作为联合国的一个先锋组织参与了这项工作。国际劳工组织强调，在一个更加美好的世界里，体面劳动意味着结束童工

和强制性劳动，摒除性别歧视的围栏，促进劳动保护。体面劳动也为人们营造一个有尊严的劳动环境，使人们能挣到足够的钱来养家糊口、教育子女和安享晚年。

万国邮联邀请其成员国参加2009年国际书信写作比赛，每年的书信写作比赛都会吸引600多万少年，他们抱着争取获得最佳国际书信奖的愿望参加写作，最佳奖由联合国教科文组织评审团评选。

如想进一步了解体面劳动的理念，请登录国际劳工组织

DECENT WORK

A better world starts here.



www.ilo.org/decentwork

网站 (<http://www.ilo.org/public/english/dw/index.html>)，查看一个简短的（25种语言）视频短片。有关第38届国际书信写作比赛的详情，请登录邮联网站<http://www.upu.int.RL>

献给球迷们

万国邮联也为2008年欧洲杯足球赛而激动，瑞士和奥地利于6月7日至29日联合主办欧洲杯足球赛。万国邮联主办的“像邮票一样圆”的集邮展览将在伯尔尼市中心 Zum Ausseren Stand 饭店的大厅（瑞士前议会大厦）里举行，这里也是1874年成立议会时的场所。本次集邮展览将展出全世

界2000枚足球邮票（有史以来共发行过7000枚足球邮票）。

集邮展览将展出多个专题的珍藏邮品和2008年欧洲杯专题邮票。还将集中展出万国邮联成员国发行的圆形邮票，当然还有世界杯邮票集。万国邮联总部所在地伯尔尼将举办三场2008年欧洲杯淘汰赛。LW



数字

150 000 000

前言

一种强烈的社会意识

2008年7月23日~8月12日，在日内瓦召开的第24届万国邮政大会上，万国邮联成员国将通过一项新的世界邮政战略。这项新的4年期邮政战略是否将注入必要的活力，使邮政行业未来迅速得到发展？来显示出它存在下去的充分理由？来继续充分发挥经济发动机的作用？

以下是我们事业的关键：通过邮政途径来满足越来越倾向于电子商务的个人和企业的投递需求；满足移民劳工的要求，

为他们提供更加方便、可靠和安全的汇款业务；满足希望提供优质服务的那些客户的要求。我认为，各国政府应把这一战略作为自身的战略，以确保在全球范围内，邮政网络的任何一个环节都不放松，也不削弱其他方面的力量。一些国家应该进行邮政行业改革，另外一些国家应该更加努力地改进业务质量，另外，还得投资新技术，以便保持竞争力和高效率。

就像大韩民国邮政公司总

经理在本期杂志中所说的，想要改进世界邮政业务，需要有一种强烈的共同体意识，要认识到，改进国内业务，也对国际业务产生很大的影响。在2009~2012年期间，实施邮政战略所确定的4项目标，将能够使邮政行业加强他们作为基础设施的不可忽视的社会和经济使命。

总 编
Rhéal LeBlanc

以现代化和改革为中心

2008年5月23日在多米尼加共和国圣多明各签署的共同《声明》中，22个国家和地区以及万国邮联和美西葡邮联(UPEAP)一致承诺继续推进拉丁美洲地区邮政行业的现代化改革。签字方参加的这个会议是该地区邮政行业政府主管部门领导人大会。

拉丁美洲的邮政行业正经历着公共运营机构与无数

私营企业进行激烈竞争的局面。有十几个国家正在万国邮联的帮助下进行邮政改革，其他国家也将跟随万国邮联制订的邮政改革和发展综合计划(PIDEP)(见第16页文章)。

《圣多明各声明》是为了让各国政府更加重视公共运营机构现代化建设的重要意义，从而提出更为妥善的发

展方案，并认识到不断改进业务质量的重要意义，以及重视邮政行业在发展国际贸易中的重要作用。

万国邮联和美西葡邮联将继续支持各国寻求经济援助，鼓励成员国启动必要的发展战略。LW

这是以欧元计算的、2007年法国邮政花费的车辆和飞机的燃料费用总数。拥有60 000辆动力车辆和30 000辆自行车和3辆高速火车，估计法国邮政投递工作每天经过的路程相

当于环绕地球50倍。为了努力减少这笔费用，但工作却要更加环保，法国邮政希望购买新的更加环保的车辆，以“绿色驾驶”来培训它的60 000名员工，换句话说，以均匀的速度

平稳驾驶，运营机构希望，单单改变驾驶行为每年就能够减少8%的燃料消费。这是一种面对石油价格上涨和帮助邮政行业使其行为更加环保的方式。

色调鲜明的一般性辩论

2008年7月25日，来自各国的高层决策者将围绕“邮政行业，世界经济的一个基本组成部分”这个主题展开一般性辩论。

辩论会有三场圆桌会议，题目分别是全球化时代邮政行业的高效运转；在一个不断变化的世界上，邮政行业面临的挑战和机遇；建立有效的伙伴关系以确保综合物流管理。

除了工业化国家和发展中国家的邮政领导人外，世界贸易组织总干事 Pascal Lamy、联合国环境规划署执行干事 Axchim Sleiner、国际航空运输协会主席兼执行总裁 Giovanni Bisignani、厄瓜多尔副总统 Lenin Moreno、日本总务和交通大臣 Hiroya Masuda、非洲联盟委员会主席 Jean Ping、易趣国际公司执行总裁 Nick Staheyeff 等要人也将光临并发表演讲。

“一般性辩论是本次大会的一个亮点，因为它对整个邮政大家庭具有重要的战略意义。事实上，这也将是邮联成员国及邮政行业的伙伴们交流行业未来定位的一个机会。辩论会将使处在经济现实和行业新问题夹缝中的邮政行业找到最佳的出路，并确认万国邮联未来4年的战略”，万国邮联总局局长爱德华·达扬说。RL

肯尼亚将主持第24届万国邮政大会



万国邮政大会指定主席 Bishar A.Hussein 大使

肯尼亚将任第24届万国邮政大会主席并在2009~2010年期间主持万国邮联行政理事会的工作。

肯尼亚原邮政总局局长、驻阿联酋大使 Bishar A. Hussein 阁下最近刚刚被指定为大会主席。

2008年2月行政理事会召开会议期间，已经决定第24届大会会址由内罗毕改为日内瓦，也通过了一项邀请肯尼亚主持本届大会并主持未来行政理事会工作的决议。肯尼亚正式接受了上述邀请。

“大会为邮政行业的决策者、战略从事者、监管机构、运营机构以及其他合作伙伴和代表消费者的各种组织，提供了一个独特的机会，来为邮政行业重新定位，并在

迅速变化的环境中增强竞争力。” M.Hussein 表示，他也很高兴再次加入到国际邮政大家庭中。

肯尼亚也将主持2009~2012年行政理事会的工作，它将决定万国邮联的预算，管理万国邮联的工作，并通过两届大会之间万国邮联的战略方针。

肯尼亚信息通信部长 Samuel Poghiso 感谢万国邮联给了他们国家出任本届大会主席并主持未来行政理事会工作的机会，整个非洲大陆都对此感到很骄傲，他强调。

“肯尼亚把信息和通信技术作为发展世界邮政网络的中心，这是万国邮联及其合作伙伴实施未来邮政战略时的关键因素。” RL

一本关于邮政经济的新书

邮政行业将是二十一世纪的基础设施吗？这是一本尚未出版过的有关邮政经济与发展问题的书中所提出的问题，该书将在第24届大会期间由万国邮联出版。

由经济学家、万国邮联“邮政经济”小组主席及法国电子通信和邮政监管机构成员Joñlle Toledano和国际局José Anson编写的这本书，力求完善对邮政问题的经济性思考，目前这类思考还仅限于发达国家。全书共分5章，简略地描述了邮政市场发展的推动力和变化趋势。

用4年时间完成的这一作品，其写作缘于这样一个事实，即此前对发展中国家邮政系统的运行还没有作过任何严密的分析。编者因此在南撒哈拉非洲、拉丁美洲和亚洲做了一些调研。“解决邮政发展问题的办法不能是单一的，”Joñlle Toledano解释说，“这不是因为一国邮政采用某个发达国家的经济模式就能成功地运作，而是因为它必须采用与

发展中国家的现实条件相适应的方式来运营。这些现实条件包括竞争条件和投递组织或体制建设等。”

该书还提示了一些机遇，这些机遇不仅能对全行业经济上的可持续发展提供帮助，而且能满足那些无法进入基础业务的经济体整合在一起的需要，诸如面向商业银行系统未覆盖到的居民开办金融业务或是面向微型、中小型企业开办出口业务等。在这方面，巴西的尝试很成功。

总之，这本书论述了在发展中国家找到的、以其他网络行业的经验为参照的体制建设三部曲：“自由化、私有化、管制化”。

本书在国际局有售，成员国售价为35瑞士法郎，其他国家为50瑞士法郎。可通过publication@upu.int订购或在万国邮联网站<http://www.upu.int>的出版物(PUBLICATION)一栏下在线填写订单。RL

最后筹备阶段

截至发稿时，已经有约1800人报名参加第24届万国邮政大会，万国邮联161个成员国派了代表。到大会开幕日期7月23日之前，这个数字还会增加。而且，国际局收到了来自成员国的560项提案。大会将研究330项总体提案或目标是修改万国邮联法规的提案。10月，在万国邮联总部伯尔尼，新的邮政经营理事会将在大会召开之后的第一次理事会年会上审议其他提案，这些提案将修改有关函件、邮政包裹和邮政支付业务的国际规则。RL



胸怀全局 全球同心

.....
一个设想、一项使命、四个目标与强化世界邮政网络三个层次的三个发展方向捆绑在一起：这便是即将提交给万国邮政大会的世界邮政新战略的主要内容。

.....
Rhéal LeBlanc
.....

插图：
Ray Hegelbach



过去 4 年举行的会议、大会和区域性圆桌会议，让世界邮政行业所有的参与者坐在一起推敲未来 4 年的路线图，已经奠定了推进全世界邮政业务现代化的基石。接下来是要去应对现代化、市场开放、激烈竞争、新技术冲击、资源纷争、区域之间的和国家之间的差异等诸多因素对邮政行业带来的诸多挑战。

2004 年布加勒斯特战略提出了 5 项目标，而内罗毕邮政战略（尽管已决定在日内瓦举行 2008 年大会，而不是在内罗毕，但仍保留了原来的名称）仅有 4 项目标。是不是显得雄心勃勃？恰恰相反，新目标整体照搬了布加勒斯特目标，只是将它们集中归纳到了 18 个项目中，并围绕三大方向：邮政网络间的相互操作、开发和管理，这些在 2006 年迪拜战略会议上已经明确。上述目标将分区域落实，每个区域的实施步骤均包含了明确的业

绩指标，以便跟踪成功和失败。

在“战略规划”制订小组领导下进行工作的“内罗毕战略”小组主席 Jean-Luc Dutordoit 认为，战略可以使世界上每个区域都能根据各自的地理区划、经济和社会差别来贯彻落实。“最终目标是一致的，但战略的实施却可以因地制宜。例如，在比利时、俄罗斯或在马里提供普遍服务，其内容不会相同。”

战略制订得太细了，还是不够充分？“有些人赞成，有些人反对。已经做出的选择允许有各种不同的出路。我们已经采用了共盈的方案，出自该方案的任一方均不会遭受不公平的待遇。我们的目的是，实实在在地鼓励大家朝着一个正确的方向前进，但大家各自保留一些限度，而没有强人所难。” Dutordoit 先生解释道。

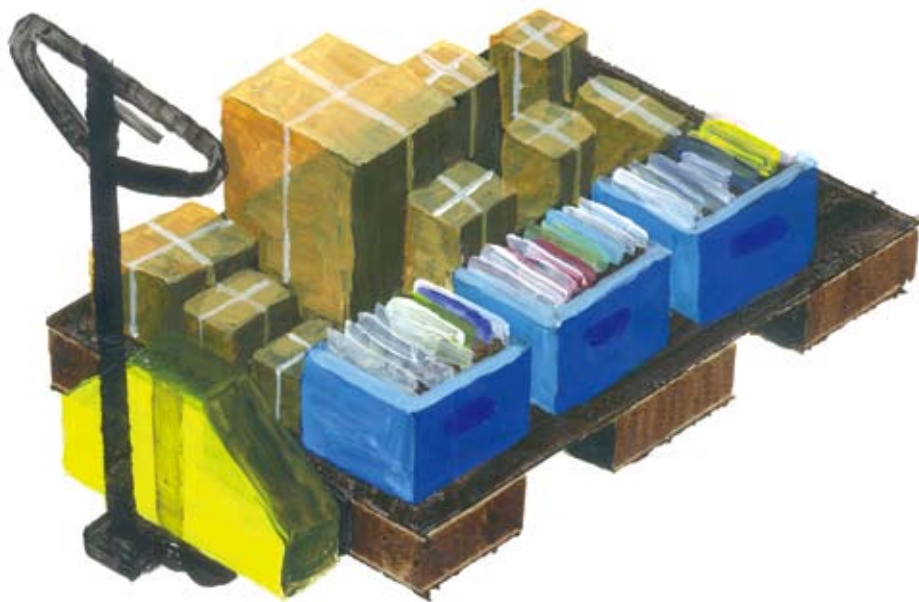
除了改善世界邮政网络间的相互运作能力外，还要改进网络的质量和效率，促进一种与社会环境、经济环境和技术环境相适应的普遍邮政服务，促进邮政行业及其经济的可持续发展，创造有利于邮政市场发展的条件，战略的终极目标是明确的：要让大家承认邮政行业是世界经济的一个基本组成部分。

“要让决策者认识到邮政的重要性”，国际局财务和战略规划局长 Pascal Clivaz 说道，“在一个国家的某个经济发展阶段，邮政的重要性不仅在于其作为通信和传输、金融转账的手段，而且在于提供其他业务。只要想一想农村地区的退休金发放，就可以明白它是构建和谐社会的部门。简而言之，没有了邮局，人民生活和商业经营可能陷入困境。”

这也将是不久就将举行的 7 月 25 日万国邮联大会一般性辩论的一个主题。

区域性步骤

为了制订当前的战略，万国邮联已经特别咨询了世界各地 17 个区域性邮联，它们将根据万国邮联 2005 年以来为加强世界邮政网络所设想的区域性步骤，在战略的落实过程中发挥关键作用。这种步骤已经开花结果：有 60 多个邮政改革项目已经展开（见第 16 页文章），超过 130 个成员国参加了连续的质量检查，在短短的几年里，参加邮政电子支付网络的国家数量翻了一番。此外，为了了解世界各国邮政运营机构对战略步骤的反应，2007 年举办了多次区域性圆桌会议，在每一次圆桌会议上，所有相关各方都会就实施战略发表意见，强调区域步骤是取得成功的关键因素。各区域应当



在为实现世界战略而奋斗的同时，确定各区域的优先项目。例如某些区域可以把业务质量放在首位，其他区域则不妨优先考虑邮政改革或发展金融业务。

废除零增长预算

最后是财务问题。正如爱德华·达扬总局长多次强调，从1997年以来，限定用同样多的预算开展工作的零增长原则已经成为万国邮联的一个主要障碍。我们面对的是巨大的挑战和雄心勃勃的项目，要想使战略获得成功，就要重新考虑必要的资金。

在2007年9月举行的马提尼克圆桌会议上，特立尼达和多巴哥、巴巴多斯两国跟法国一样，对零增长预算表示了担忧。有些人甚至认为，这个当初曾被看成是一项“积极”的措施（不增加资金而照样有能力运转）如今则使

组织趋于衰弱。会有一些旨在扭转形势的提案提交给大会，使成员国可以为邮联预算做出更多的贡献，当然这要看有哪些成员国愿意，而又不对其他成员国的会费带来影响。还会有人建议万国邮联应具有更大的灵活性，与私营行业一起资助某些项目，但同时又要注意保持邮联组织的中立性。

联合国另外一个专门机构即联合国教科文组织最近审议了近几年来一直采取的零增长原则，但已决定撤销。万国邮联现在是唯一一个受此限制的联合国机构。这事件可能对万国邮联带来一些冲击，但只能让万国邮联大会根据成员国的意愿作出决定，总局长说。

目标1 一 提高三方邮政网络之间的相互操作性、质量和效率，以便更好地满足客户和市场需求

地址编码最优先

.....
对邮件地址编码进行标准化将改善
业务质量，这是网络互联的基石。

.....
Jérôme
Deutschmann

拥有 1200 万人口的菲律宾首都马尼拉，有 1042 名邮递员投递邮件，他们之中有一名邮递员叫 Floro Camote，表现比较突出。他的本领是：便捷往返行程，这样邮件迅速到达目的地。他的方法是：给他所投递的平民区的每一条街道命名，给每家一个编码。那里的情况不是很理想，但是，他按照自己的方式，采用了一种地址编写办法，努力改进工作质量。

20 年以前，菲律宾就有 4 位数字的邮政编码，每一个城市对编码的管理都不同。从现在起到 2010 年，菲律宾邮政将确定新的投递区，为它们分配与新的国家地理情况相符合的邮政编码，并与万国邮联的标准相符合。

根据万国邮联的数据材料，世界上 60 多个国家都没有邮政编码，100 多个国家没有地址编写政策，如果没有这样一种质量标准，网络间的互连就不可能运作，这已成了今天邮政行业发展的主要杠杆。

可 靠 性

如何改进业务质量？无论对运营机构，还是对客户来说，回答通常是：要确保书写地址

的可靠性。一个书写好的地址，举例来说，就是具有尽可能详细的地址，而且又要符合万国邮联的标准。书写不好的地址耗费相当高。根据美国邮政最近进行的一项研究，退回寄件人的邮件共计 16 亿件，再投邮件 20 亿件、丢弃 60 亿件，大约有 80 亿件未投交给寄件人。美国邮政每年要花费 18 亿美元来重新处理地址不正确的邮件。

如何能重新赢得那些正想通过快件专递来寄送邮件的商函企业大宗寄件人和公共服务部门以及那些向私营运营机构投交邮件的客户们的信任？万国邮联向监管机构和运营机构建议，一定要提醒各国政府，必须认识到为了加强国内经济，必须重视有效编写地址的工作。为此，咨询委员会与万国邮联的其他伙伴进行合作，计划在 2009 年组织一个有关地址编写的国际论坛，地址编写专家、英国邮政委员会成员 Joe Lubenow 说：“所有邮政行业相关各方都应该意识到，编写好地址是经济方面的一张地址编写标准化的重要王牌。”

地址编写标准化

目前，大宗邮件寄件人也没有可靠的手段来收集世界范围内错投商函邮件的数据。返回的信息，即使存在，通常时间也很长。*Guide to Worldwide Postal Code and Address Formats chez WorldVu* 的编辑 Merry Law 明确指出：“对于某些国家来说，寄件人由于无法投递，就收回他的邮件，然而另外有些运营机构即便



编写标准的地址将改进邮件投递、降低处理费用、提高收入。

未投递仍要付费。这方面没有什么规则，每一个国家均按自己的方式办理。他在这本书中向商业信函专家提供了按国家介绍了地址编写的特征，对万国邮联在这一领域进行标准化工作做出了贡献。

万国邮联确实想在地址编写方面成为一个可供参考的组织。为了达到这一目标，就需要宣传地址编写是国家经济增长的重要因素，特别是在不发达国家中。为此，地址编写项目小组咨询了各国邮政运营机构，分析了他们的需求并鼓励各国政府将地址编写作为国土治理的一个项目。总之，要向他们展示，全面发展经济取决于邮政业务质量。

在阿拉伯联合酋长国实施地址编写工作是一个国内相关经济各方成功地进行协商的例子，可供参考。4方合作伙伴：政府、市政管理部门、私营企业和阿联酋邮政，就划分领土、确定地区名称、制订全国邮政编码系统、给街道起名、给居民住房编号达成一致，所有这一切都是为了达到投递到户和赢得新的市场份额这一目的。

公共服务部门需要同居民接触。只有通过划分区域和建立详细的城市化计划，各居民点才能组织办理业务和收税。给一个邮局或投递点设置邮政编码，就会减少许多操作手序，因而邮件处理费用就会降低。这也是推行自动分拣的一个前提。“投递工作的绩效与邮政编码有关，因为它经常能够纠正肉眼识别错误，”阿联酋邮政自动化负责人 Essam Mohamed ALSaghir 这样说。

第三产业竞争情况与业务质量并驾齐驱，这是乌干达邮政的信念。为了吸引客户，需要扩大投递到户。不完整的地址使运递工作具有不确定性。分拣、处理、投递就会遭受损失。缺少用来确认地址的计算机绘图或可靠数据，对大客户工作量的增长有直接影响。为了

提高对业务的监控并缩短投递时限，目前将大部分邮件通过私人邮政信箱网络投递的乌干达邮政，已决定建立邮政编码。乌干达邮政运营机构提出了一个由改进业务质量基金资助的项目，其双重目标是要建立邮政编码数据库和地址编写系统。

这类项目需要分析邮政的具体情况和地理环境，选择好一种编码系统并制订出地址编写标准。改进业务质量基金可以提供下列资助：顾问的考察工作、宣传活动、数据库软件、各种计算机设备以及对邮政员工的培训。该项目提出的目标雄心勃勃：覆盖拥有 25 000 人以上居民的所有城市，把投递到户率从 3.2% 提高到 35%，降低国内邮件的处理和运递时限：在首都，60% 的邮件为 1 天；其他各地，90% 的邮件为 3 天。

标准S42

由于众多的发展中国家电子商务和函售业务正在不断增长，邮件的错误投递会对一个国家的经济活动产生直接影响。万国邮联目前正在宣传编写地址的国际标准，当务之急是有关地址的构成和格式的标准 S42。

主持标准 S42 工作小组的 Ruth Jones 强调，采用这一标准会有许多优势，“一种标准化地址编写格式，目标更明确，会加快速送，降低处理和投递费用。所有国际商务相关各方都使用它。到目前为止，已有 13 个国家采用标准化地址编写格式，将会有越来越多的运营机构对它感兴趣。

人们会设想，终有一天，菲律宾邮递员 Floro Camote 或许也会根据这种地址编写国际标准在平民区中来回回进行投递。

通信权利

促进邮政普遍服务始终作为万国邮联的核心使命，以保证全世界公民享有接入基本通信业务的权利。

Graeme Lee

虽然提供邮政普遍服务是每个万国邮联成员国的政府义务，每个国家可以根据各自的理解对此进行规定。根据最新的万国邮联研究表明，现在的情况是，大约 137 个国家已经规定了邮政普遍服务，其中 64 % 的国家已经在国内法律中包括邮政普遍服务的正式定义。

很显然，仍有大量的工作要做，并且全球不同区域面临的问题差别很大。欧洲国家正在致力于在自由化环境中如何对邮政普遍服务进行融资；发展中国家，尤其是非洲国家则还面临建设最基本的邮政基础设施的战斗，或者是如何适当地规范，在无许可证的竞争者与邮政普遍服务提供者之间充满矛盾的市场问题。

每个国家必须确定提供邮政普遍服务的最佳途径。但是，某些国家正在认识到，聚焦邮政的竞争优势可以产生理想的环境以满足其万国邮联国际条款下的邮政普遍服务义务。

以居民人口接近 2000 万的国家叙利亚为例。拥有 400 个邮政局的网络遍布该国家的每个角落，叙利亚邮政以其通达范围远远超过所有竞争者而自豪。尽管该网络优势明显，但据估计，在全部国内邮政中公共运营机构所占的比例不足一半。其主要的竞争者为没有提供普遍服务义务的公司。那么，叙利亚邮政提供普遍服务义务应被认为是负担呢，还是特权呢？

网络生存能力

为回答这个问题，必须清楚的一点是，提供普遍服务的真正价值以及所应给与叙利亚邮政的补偿，尽管还有包租业务及其他业务。联合国开发计划署 (UNDP) 调查显示，超过半数国家的邮政局处于长期亏损状态。与其他许多邮政网络一样，多数地处偏远的邮政局每天办理的业务相当少。以纯商业为目的的行业应该选择关闭亏损部门，但对于具有普遍服务义务的邮政行业却无法选择。

那么如何使得整个网络更具活力呢？叙利亚邮政关注如何提高可赢利邮政局的收入而非提高亏损邮政局收入的方法。通过推广“像消费者一样思考，像竞争者一样行动”的理念，公共运营机构确信：从竞争的市场所得的盈利应该远远大于从市场的普遍服务项目得到的盈利。因此，一个强大并且具有竞争力的叙利亚邮政会更好地面向遍及全国的普遍服务。



叙利亚邮政的前景是，开发 12 个区域，为消费者提供更多产品和服务并使邮政局成为社区的中心。

“提供普遍服务是我们的核心目标之一”叙利亚邮政总局局长 Ahmad Saad 说到，“为圆满完成这一目标，我们必须多样化产品范围并在邮政市场最具盈利的行业中竞争”。

为更好地了解用户需求，叙利亚邮政进行了市场调查以及对竞争者业务的分析研究。对 500 个商业用户和 1000 名社会消费者的调查确认，在选择邮件投递方业务提供商时，速度是最为重要的因素，而价格位于最不重要的位置。竞争方的优势在于速度、营业时间、创新能力及客户关怀。叙利亚邮政的优势在于网络通达、邮政局位置、可靠性和安全性。更多地了解消费者并满足他们需求的信息是最为关键的。

国内竞争者也被证实只在主要中心区运营，而较小的竞争者只在 3 个主要城市大马士革 (Damascus)、阿勒颇 (Aleppo) 和阿塔基亚 (Latakia) 之间提供递送业务。竞争者的营业时间至晚上 10 时或更晚 (相比较，叙利亚邮政的营业时间只至下午 4 时)，通常基于其公路网络，在主要城市之间提供当日到达快递业务。然而，消费者要从竞争者的办公室收取其邮件。

更加积极进取

“叙利亚邮政在市场中的角色需要从

被动变为更加积极进取”邮政业务总经理 Modammed Zakarya 解释说，“市场正在引导着其自身的发展，竞争者紧随着消费者的需求，而我们有滞后的危险”。

因此采纳了基于商业策略的 4 个阶段的计划。该计划针对改进运营并引入销售和市场化理念 (第一阶段)、开发产品 (第二阶段)、提供信息技术平台 (第三阶段)，到 2012 年，使产品一体化为消费者提供一站式服务 (第四阶段)。

联合国开发计划署也资助了叙利亚邮政的商业战略的开发。它主要针对叙利亚邮政如何与其主要竞争者进行更有益的竞争。包括通过账务管理、在重点场所调整营业时间、在主要城区之间提高递送速度等措施改善与重点客户的关系。随后，叙利亚邮政发展了新产品范围，以更有效地利用邮政局所网络。

对于国家邮政部门，叙利亚邮政采用新业务和产品创新引领了市场的发展，这一点很重要。这将导致一个更健康更具竞争力的市场，为消费者提供范围更广泛的业务。这将使消费者、竞争者均受益，最重要的，它保证了遍布叙利亚全国的普遍服务的提供。

邮政改革的 促进作用

.....
为了应对由于市场发展而在现代化推动下邮政行业所面临的挑战，万国邮联推出了一个全球方案。

.....
Laurent Widmer

万国邮联 2005~2008 年周期的合作发展政策在一种积极的气氛下结束。大约提出了 60 个“邮政改革发展综合计划”。

这些计划替代单独以公共邮政运营机构重组为中心的办法，涉及整个邮政行业，尤其考虑到邮政的普遍服务以及监管架构和立法架构。

每一个“邮政改革发展综合计划”都是在负责该行业的政府权力机构的要求下提出的，它随后就领导这一改革。最开始，由万国邮联负责筹组一个全国性小组，由负责托管、监管、运营等各权力机构以及负责改革工作的各部门，如计划部门和财物部门的代表组成。

“为了顺利运行，需要各方作出承诺，”倡导万国邮联“邮政改革发展综合计划”的 Rudy Cuadra 解释道，“绝对需要得到公共权力机构的承诺来支持这一改革，因为接下来，只有他们才能保证在一个适当范围内，让邮政行业可持续发展。”

已经提出来的 60 多个“邮政改革发展综合计划”，有些较其他一些更为先进。在非洲，筹措资金很困难。在许多发展中国家，邮政市场

几乎并不存在，修改监管框架需要时间。不要忘记，欧洲邮政行业进行的大规模改革开始于二十世纪 90 年代，至今在整个欧盟尚未结束。需要看到“邮政改革发展综合计划”是为长期改革打下的坚实基础。Rudy Cuadra 这样解释。

哥斯达黎加的例子

哥斯达黎加是 2005 年“邮政改革发展综合计划”的最早受益国之一。这个面积不大的中美洲国家位于巴拿马和尼加拉瓜之间，有 420 万人口。

“改革以前，我们已经有邮政市场，一些非正式的运营机构正在那里提供各种业务，并且人们注意到，重要的邮政业务区域集中在首都周围和全国 7 个省”，Rudy Cuadra 解释道。

市场调查很快显示出那些适用于邮政行业的法律标准已经过时；目前社会正缺少确定邮政规则和社会需求的条款。而且当时，监管的概念不到位。根据这项调查研究，“邮政改革发展综合计划”就提出了迫切需要建立恰当的邮政法律和体制架构，以便向市场提供合适的业务。

3 年以来，哥斯达黎加“邮政改革发展综合计划”已经实施了 80%，是这方面最先进的一个例子。它还是在政府变革的动荡中幸存下来了，这显示它是一个不错的计划，Rudy Cuadra 补充道。

这些旨在组织和开发邮政运营机构的优先行动很快就出了成果。根据“邮政改革发展综



“邮政改革发展综合计划”是长期改革的坚实基础。

合计划”记录下来的情况，国家要求，公共事业部门及其下属企业的邮件不再由这些部门自己的机构来运递，而应由指定的运营机构来运递，过去的一些做法曾削弱了指定运营机构的力量，妨碍了开展邮政普遍服务。此外，哥斯达黎加邮政同巴西邮政签署了一项协议来发展运营机构。在万国邮联的协同支持下，在一年时间内，对指定运营机构的工作程序又复查了一遍。在好几个地区，业务质量获得了提高（从原来的4天缩短到1天）。通过“改进业务质量基金”的努力，哥斯达黎加已经进行了分区管理，以便实施地址编写系统来改进投递业务质量并发展混合邮件业务。除了获得“改进业务质量基金”的资助外，“邮政改革发展综合计划”还得到哥斯达黎加政府、美西葡邮联和中美洲经济整合银行（BCIE）的资助。

获得基金的工具

“采用‘邮政改革发展综合计划’是一个

好方法，旨在向政府及有潜力的出资机构指出邮政行业是国家基础设施的一部分，而邮政网络，从广义上说，构成了对国家经济发展的宝贵支持。”国际合作发展局局长 Abdel Ilah Bousseta 这样说。除了政府方面的资助外，各种不同的“邮政改革发展综合计划”还得到其他方面资助。联合国开发计划署（PNUD）已经资助了叙利亚一个“邮政改革发展综合计划”的一部分；阿塞拜疆的“邮政改革发展综合计划”为发展金融业务获得了世界银行的资助；在巴拿马，美洲开发银行和私营行业在“Compite Panama”的框架下，已经资助了“邮政改革发展综合计划”为普遍服务和管理工作所需的大部分开支。

在2009~2012年这一周期内，万国邮联将继续支持各国实施“邮政改革发展综合计划”，向他们提供指导，以便衡量已经取得的进步，并帮助他们为筹资问题进行研究。

经过实践检验的方法

“邮政改革发展综合计划”是2004年布加勒斯特大会作出的决议，把邮政行业的机构改革和体制改革作为一个优先行动领域。考虑到邮政行业具有各种特点，所以必须采取各种支持措施。推出“邮政改革发展综合计划”，我们就是草拟了一种名符其实的方法论，让人们能够了解邮政行业的各种不同情况，包括该行业

中各主要运营方在内，Ilah Abdel Bousseta 指出。“邮政改革发展综合计划”是按各国的具体情况制订的，它对邮政行业所有相关各方均有约束力。各国政府如果想推进邮政结构的改革工作，并在以普遍服务、监管和现代化为中心的改革基础上确定一项邮政行业政策，那么“邮政改革发展综合计划”就是这方面的一个重要杠杆。

环保邮件

.....

由于使用了新技术，各国邮政正在开发邮政市场并改进业务质量。混合邮件就是这方面一个令人信服的例子。

.....

Dora Precup
和
Laurent Widmer

对于各企业来说，把数据资料以电子方式发送，再将它们转化为纸质文件，加以折叠，然后，再由提出这一办法的邮政部门寄出，这些都再简单不过了。

二十世纪 80 年代，一些邮政运营机构就已认识到了，混合邮件对邮政未来的重要性及其巨大潜力。此后，各邮政最初开发的电子业务深受欢迎。发展中国家也不落后，邮政业务的信任度和重要性所体现的传统的邮政价值，与新的数字化处理能力相连接，构成了重要的王牌。纸质文件和电子文件相结合，这项业务也延长了实物处理系统的生命期限。

在意大利，混合邮件业务“PT Postel”于 1989 年第一次进行商业化。该系统包括管理中心和邮件处理中心以及其他公司合作伙伴，使得意大利邮政扭转了邮件业务量下滑的局面并更好地满足了用户的需求。在意大利，从 1991 年开始，混合邮件的渗透率上升。当时，它占邮件总量的 0.7%。2006 年，它占国内业务量的 22%，国际业务量的 (Postel) 3%。意大利邮政集团公司目前提出了一系列更加广泛的在企业 and 公共管理部门之间的通信管理业务。

面对激烈的竞争，越来越多的邮政运营机构对混合邮件业务感兴趣。在国际上，万国邮联 22% 的成员国提供国内混合邮件业务，13% 的成员国家提供国际混合邮件业务，该项业务目前还处于次要地位，根据万国邮联的数据，它仅占国内信函业务的 0.8%，国际信函业务的 0.6%。

但是负责南非邮政电子商务的 Cobus Verster 认为：“毫无疑问，人们只需阅读今天新闻中的大标题 — 如石油价格上涨和发生自然灾害等，就能懂得混合邮件的潜在价值。对于邮政运营机构来说，这就是应对这些挑战的答案。

最初，混合邮件有时规定，为外延打印和制作邮件。今天，真正的混合邮件范围更大了：邮件应该通过距离寄达地尽可能近的电子路径传递，这样就能更迅速到达且耗费燃料更少。当发生灾难的时候，公路、铁路和机场跑道受到毁坏，混合邮件因为采用同卫星联系的方式，以电子格式寄送邮件，就能够避免这些新的障碍，至少对于函件来说，它可以迅速地恢复业务。

“国际混合邮件”项目

一方面，为了应对国际邮件业务量的下降；另一方面，使得混合邮件业务能够在世界各运营机构之间进行交换，万国邮联几年前制订了一个致力于开发国际混合邮件业务的项目。以共同标准为基础，资料 and 文件能够在各国间进行电子交换，该项目有详细的目标，负责澳大利亚国际混合业务而目前正在领导万国邮联中这样一个小组的 Debbie



.....
混合邮件能够应对世界重大挑战如石油价格的上涨吗？

Spring 解释道，“我们面临的挑战是要把万国邮联的 191 个成员国不仅在实物方面，而且在电子方面连接起来。”该项业务更多地只在一个国家范围内提供。境外互换业务量仍然很小：“但是，在国际方面，由于路程更长，结果，混合邮件的优势就显得更大。”她解释道。

2007 年 4 月，第一次对混合业务系统的技术可能性进行了研究，在万国邮联远程技术信息系统成员国博茨瓦纳、芬兰、意大利和美国之间成功地进行传输测试、印刷和投递。为此，一个万国邮联项目将设置一个界面，以确保各国混合邮件业务系统间的相互操作。万国邮联因此将保障业务质量、负责补偿问题并将对系统实施总体跟踪。或许有一天，为了从世界的一个国家寄信到另一个国家，只需登录这个国家邮政的互联网站，就能做到把邮件更加迅速送出并能更好地保护生态环境。

也在发展中国家提供的工具

尽管基础设施不是很牢固，但是降低运送时限、开发市场、提高业务质量：发展中国家也明白混合邮件的优势。

例如，摩洛哥拥有使其能够每月制作 2000 万邮件的系统，还包括用新的办法提供切合用户需求的业务。只要通过一个电子入口进入整个网络，就可办理各项业务，例如打印、折叠文件、计算机分拣、再次分类、商函、准备、加盖邮资戳记、运递、投递，最后是反馈管理。

博茨瓦纳也推出过类似的项目，“通过公共服务企业提供混合邮件业务方案。我们想要维持邮政业务量和收入”，博茨瓦纳邮政经营部门主任 Thapelo Kalake 解释道，“目前，我们在一个地方打印，但是不久我们将进入到下一个阶段，将在距离投递点最近的一个地方进行打印。”

“请不要再给我寄纸质邮件”

.....
直接在计算机屏幕上接收邮件、扫描，这不再只限于大企业，中小型企业也能做到，连个人现在也能够受益于这种源自各邮政运营机构和专业公司的混合邮件。

大约 3 年前，美国公司为了满足二十一世纪客户的通信要求，开发了混合邮件业务。

.....
使用者是搬迁者或是有多处住所的用户、出国到国外去的人、邮政信箱的拥有者、军人和所有在生活中不想使用纸张的人们。在互联网平台上登载接收信封的图片，然后用户可远程选择：邮寄、扫描、传真、保存、放弃、毁掉或回收。

六十年的合作

万国邮联为纪念作为联合国一个专门机构60周年而进行庆祝活动。现在回顾一下它在联合国各重要工作中所发挥的积极作用。

.....
Dora Precup

2008年4月28日，正在万国邮联主持联合国秘书处下属多部门领导人协调理事会双年度会议的潘基文曾强调指出这个纪念日，并回顾了各国邮政部门在世界发展工作中所作出的重要贡献。

秘书长表示：“对于联合国来说，我们生活在一个令人振奋的时代，时代要求我们超越自我，站在世界希望我们所处的高度上，而万国邮联是其中不可分割的部分，因为这是一个有着成千上万人远离故土、移居他乡的时代，他们要与家人保持联系，与之分享资源，所以邮政业务起着特殊的重要作用。”

潘基文还提到了万国邮联为帮助国际社会实现千年发展目标而采取的行动。

事实上，无论是涉及减少贫困、世界安全、发展问题、人道主义援助还是涉及贸易援助，当万国邮联出席联合国系统所有组织和机构，其中包括世界贸易组织、世界银行和国际货币基金组织领导人云集的联合国系统协调会议时，始终处于世界重大课题的中心，并为此添砖加瓦。

正如潘基文所说，发展问题就是一个具体的例子。其中包括世界贸易组织、世界银行和国际货币基金组织“在方便信息沟通，方便物资交流，方便金融流通方面，邮政部门有能力为发展中国家小企业的发展带来可贵的帮助，为他们打开通向工业化国家市场的大门，”他说道。

历史回顾

万国邮联于1948年7月1日加入联合国，此前在1946年成功湖会议和1947年巴黎会议上早已达成协议，随后在联合国经济与社会理事会成员国邮政专家委员会的主持下获得了批准。在加入联合国的时候，万国邮联承诺遵守联合国宪章原则，与其他国际组织协调行动，并参加联合国的会议。

1948年，万国邮联与联合国早期的合作项目仅限于信息资料的交换和技术援助活动。从那时以后，合作关系得到了广泛的加强和扩大。

正如爱德华·达扬总局长所说，万国邮联所有的活动总体上讲都纳入了联合国的政策。



“万国邮联也许是联合国下属一个最小的专门机构，但它的工作对成功实现本组织的伟大使命却起着决定性的作用。”

“万国邮联通过高效运转的邮政业务为各国人民之间的交流提供了方便，我们的使命已经证明了这一点，促进交流是维护世界和平、增进健康、推动教育以及向急需的地方提供人道主义援助等一切工作的重心。除了承担协议规定的法律责任和参加联合国会议外，万国邮联还参加了实现联合国整体目标的行动和具体项目，特别是千年发展目标。”

哥斯达黎加邮政国际关系处长 Mauricio Rojas Cartín 说，作为联合国大家庭的一员，万国邮联可以从战略角度采取行动，并对形势变化产生影响。得益于跟各国政府机构的关系，许多邮政改革项目得以实施，一些开发项目也更容易得到资金。此外，各成员国还可以从万国邮联与其他一些国际组织的良好关系中获益，如主管海关、国际航空运输和通信等的国际组织。

“我国就是一个具体的例子。公共邮政运营机构的重组、它的现代化计划、在国家法律允许范围内开展业务，这一切都是在一个联合国机构的协调下进行的。否则根本不可能实现。” Rojas Cartín 先生说道。

发展和技术援助

在过去几年里，万国邮联帮助许多国家在国家政策的框架内进行了邮政业务的重组。今天，它仍然在积极地起着这个作用。在参与现场工作地区顾问的帮助下，万国邮联把各个地区的邮政业务状况以及他们的发展目标通报给联合国开发计划署。从二十世纪 60 年代开始，这种紧密的合作关系促成了世界各地的许多邮政改革项目，如蒙古、马尔代夫、不丹、斯里兰卡和尼泊尔，这里仅举几个例子。此外，万国邮联还派出专家，提供培训邮政人员的奖学

金和培训教材。

非洲是最不发达国家集中的一个大洲，万国邮联给予了优先权，我们的投入占到了技术援助预算的 40%。此外，从 2001 年以来，我们已经通过改进业务质量基金 (FAQS) 资助了约 100 个非洲项目，总额超过了 900 万美元。这项工作是与其它国际机构合作开展的，其中包括世界银行、联合国开发计划署、联合国非洲经济委员会。

发挥邮政行业的作用

在过去几年里，万国邮联还参与了多项联合国计划，参加了联合国大会，发挥了邮政行业在经济和社会发展中的杠杆作用。在 2003 年和 2005 年两次信息社会世界峰会上，邮政在信息社会中的这种作用已经在峰会的行动计划中得到确认，万国邮联与其他国际组织一起，成为发展世界电子商务行动纲领中一个全力以赴的成员。

最近，万国邮联就世界贸易组织的“贸易援助”倡议强调，邮政网络可以为成千上万家企业，尤其是中小型企业提供通达国际贸易物流服务的本地通道。这些企业普遍被视为发展地区经济和国内经济的重要驱动力，而随着新技术发展和邮政网络的互联互通，它们在世界经济中的作用也将越来越显现。

万国邮联驻联合国代表 Rojas Cartín 先生认为，万国邮联作为联合国一个专门机构这一特性，提高了邮联的决定和项目的合法地位。“鉴于万国邮联在国际组织中的排头兵作用，万国邮联应促使各国更方便地接受一些必要的变革来为改进邮政普遍服务质量作出贡献。”

万国邮联为联合国的伟大使命做出了怎样的具体贡献？

卫 生

万国邮联曾多次对经由国际邮政网络的危险物品运输条件进行了检查并批准了邮政方面的相关规则。1952年，万国邮联首次与世界卫生组织合作，检查了病原体生物样本经由邮政网络运输的条件。1999年就易腐生物样本运输应采取安全包装签订了协议，并在所有国家邮政制订了危险品信息通报计划。2005年，一个适用于邮寄生物医学研究样本和属性研究样本的新规则开始生效。

许多邮政部门实施了邮件处理人员的安保措施，或者推出了服务民众的行动。例如，匈牙利邮政推出了免费检查乳腺癌的流动服务，巴西邮递员利用巡回投递的机会向新妈妈们宣传母乳喂养的好处并发放药品。南非、佛得角、肯尼亚和马达加斯加等国还在邮局内张贴预防艾滋病和疟疾的宣传画。德国邮政联合私营行业组织开展了预防艾滋病的活动。它是第一个参与到世界抗击艾滋病联合计划和活动中的邮政运营机构。

经济发展

邮政行业对各国的经济和社会发展有着不可忽视的影响。它推出的一系列业务刺激了经济。投递电话订购的商品，投递根据目录或网上订购的商品，确保了全世界成千上万家企业的重要收入。但这离不开邮政网络的支撑。

万国邮联通过它在邮政改革方面的协助，通过它的筹资系统和一些多年综合项目的实施，帮助各成员国发展或加强了它们的邮政网络。2005年以来，6个新的区域发展计划(PDR)使各项行动更为协调，在世界各大区域建立了筹资机构。其结果是：预算得以更好地分配，而每个特定区域的合作伙伴们也形成了积极的协同力量，从而提高了效率。例如，在440万

瑞郎的区域发展计划项目资金中，有32%的资金来自外部合作伙伴。此外，在区域性邮联的支持下，万国邮联推出了许多开发邮政市场的培训活动，例如商业信函、特快专递邮件业务和包裹业务。

减少贫困

一个可靠的、结构合理的邮政网络有助于贸易的发展，有助于个体和企业盈利。全世界邮政部门有着500多万员工——如果算上协作部门的员工，总数可达1000万——邮政是世界上雇员最多的一个行业。此外，世界范围内通过官方网络转账的资金总额超过了2000亿美元。这种来自外部的投资，已经构成了第二大国外直接投资来源。为此，万国邮联投入了巨大的精力来发展安全可靠的邮政电子金融转账业务，现代化改造使得沿用了百年之久的纸质汇票变成历史。

环境与可持续发展

万国邮联要求成员国重视环境保护，要求邮政运营机构担负起社会责任。许多邮政运营机构推出了更加环保的业务活动，制订了一些环境保护政策，包括回收再利用计划、采购清洁车辆、垃圾管理及改用替代燃料。2008年4月，联合国环境规划署与万国邮联签署了一项协议，双方将在邮政行业减少二氧化碳排放方面进行合作。联合国环境规划署将提供计算温室效应气体排放量的知识并对推介给邮政运营机构的一系列减排措施是否有效进行检测。作为联合国环保问题管理组成员，万国邮联通过其成员国在全世界建起了一个联络员网络，让邮政行业的运营机构认识到采取环保措施的重要性，并推广这方面的典型经验。

合作成果丰硕

开展教育

万国邮联从 1955 年开始就与联合国教科文组织合作。其目标是：通过全球邮政系统为各国的社会、文化和贸易交流提供便利，为文化的传播、发展信息和普通教育提供便利。在许多国家，课本和期刊都是通过邮政网络投递的。例如在蒙古，通过邮路发行的报刊超过 1500 万份。而巴西邮政每年要投递 100 多万册课本。同样，贝宁邮政也准备在一些缺乏教材的地方的邮局内开办教材销售业务。

此外，万国邮联组织的国际少年书信写作比赛已经有 37 年历史。在一些大的邮政培训中心，万国邮联还为发展中国家的邮政员工提供培训课程和奖学金。TRAINPOST 是万国邮联的一个网上培训系统，它为许多培训中心提供人员培训信息和资料。

人道主义援助

南亚发生的海啸，格林纳达、萨尔瓦多和危地马拉发生的飓风灾害，罗马尼亚的水灾、巴基斯坦和印度尼西亚的地震，伊拉克和利比里亚的战乱：从 2004 年以来，万国邮联已为 12 个受灾和战乱国家提供了援助。成百成千万瑞郎的项目使受灾国家被毁或受损的设备得到更新，保证了邮政业务的运转。许多国家出于爱心响应万国邮联的呼吁，提供了资金和技术援助。

在以往的岁月里，万国邮联与许多联合国组织及其他国际组织建立了工作关系。其中有：

- 与国际移民组织合作，改善邮政金融转账业务；
- 与国际电信联盟合作，把新技术引进邮局，为公众提供通达信息社会的通道；
- 在国际标准化组织的支持下，制订了共同国际利益标准；
- 作为世界贸易组织“贸易援助”倡议的一个组成部分，推进了邮政基础设施在世界贸易中的作用；
- 与世界海关组织紧密合作，改进了国际邮件的验关程序；
- 与国际航空运输协会合作，方便了国际邮件的投递；
- 与联合国毒品和犯罪问题办事处合作，打击经邮政渠道进行的麻醉品交易和洗钱行为；
- 取得了联合国开发计划署对其合作政策和联合国青年协作专家计划管理的支持；
- 与联合国邮政主管部门合作，联合发行了邮票（2007年“人道主义邮件”的邮票）；
- 参加联合国协调机构的活动，其中包括讨论有关财务和人力资源及计划问题的高级管理委员会。



一个无处不在的 邮政网络

.....
Rhéal LeBlanc

.....
如果说有一个邮政部门，它的未来发展取决于新技术的采用，那就是大韩民国邮政。韩国邮政公司总经理Kyong-won Jung先生这样说。



将来会有这么一天，韩国人可以在冰箱显示屏上订餐。实际上，将会有一种集成设备使人们来识别冰箱里的食物，从而推荐一份适当的菜谱，乃至一瓶酒。当冰箱里没有这种酒的时候，使用者只需按一下按钮就可以订购，跟我们的想象大相径庭的是，送货人并不是旁边杂货店的店主，而是一位邮局员工。

尽管大韩民国还是一个发展中国家，但是凭着它的专业知识和它采用的新技术，韩国的邮政服务获得了广泛的认可。韩国邮政是最受国民尊敬的众多公用事业之一，它是旨在建设一个“无处不在的关系网”社会，在这里，把各种不同的社会服务事业，其中包括邮政，相互连接起来，使民众的生活更加方便，更加舒适。

新技术还使韩国邮政逐渐摆脱了实物邮件量从2003年开始下降的局面，2006年以后增长率已经达到了2%。

韩国邮政总经理 Kyong-won Jung 先生向我们解释了他们是如何取得这一成果的，也披露了未来他们将向韩国邮政用户提供的业务。

韩国邮政如何应用新技术来改进邮政业务，你们有什么长远战略？

Kyong-won Jung：自从2000年成立韩国邮政公司以来，应用信息和通信技术（TIC）来推进邮政业务的创新成为了我们战略规划的核心。目前，我们的中长期目标是办好无处不在的邮政（U-POST），已于2007年着手进行这项工作。

随着电子商务的发展，我们认识到了改进内部处理程序，实现自动化的重要性。为此我

们建立了邮政网络（PostNet）系统，并连通了所有的邮政局所和各个邮件处理中心。我们可以利用这一系统来收集和交换所有的内部数据，成为了我们几个物流处理系统的基础。我们的电子邮政（ePost）及其业务都遵循一个战略方向，例如投递到户、上门收寄和特快专递业务（EMS）。

由于采用了新技术，使我们改进了大型企业网上订购商品投递工作的流程管理，提高了竞争力，从而发展了物流业务，也很好地保证了我们的商业化服务。通过客户关系管理，我们密切注视着消费趋势的变化，随时更新和充实我们针对国内各地目标消费群体建立的客户管理数据库，实现产品和业务的商业化经营。

此外，我们还采用了一套质量管理体系，用于更好地实时跟踪邮件和车辆的流量，我们还应用无线射频鉴别技术（RFID），编制了一套自动化采集进出口邮件信息的系统。

能给我们介绍一下你们无处不在的邮政（U-Post）吗？

无处不在的邮政（U-Post）代表了韩国邮政行业的未来，它意味着可以在任何时候，任何地方便捷地获得最佳的邮政业务。

迄今发生的所有变化以及未来工作的改革，都是为2011年前实现无处不在的邮政（u-Post）打好基础。一旦这项业务投入实施，客户们将可以通过手机获得某些服务，例如邮件的寄递和实时跟踪。我们将继续依靠最新的技术来落实无处不在的邮政（U-Post）。为此，我们把无线射频技术引入了处理程序，给员工们增发了无线数字个人助理，这都是为了方便实时处理程序，建立新一代的邮政网络。

许多邮政都喜欢用无线射频技术来改进他们的业务质量。韩国邮政是如何应用这项技术的？

我们从2002年开始研究无线射频技术，2006年和2007年，我们已经把它应用到了进出口邮件检测和集装箱检测中。我们成功地进行3个邮件处理中心的实验性检测。

从今年开始，我们准备在所有的邮件处理中心采用这种技术来检查集装箱。此外，将

在每个处理中心安装20个无线射频探测头，在全国范围内，一共要安装600个无线射频探测头和40000个无线射频标签。从现在起到2009年7月，我们所有的处理中心将全都装上这种设备。

我们将继续跟踪新技术的发展，注意无线射频标签的价格变化，主要是因为我们准备把这种技术应用到单个邮件的检测，如包裹。

由于采用了新技术，韩国邮政克服了实物邮件量下降的问题，从2000年以来，快递邮件和包裹业务飞速增长。你们靠什么取得了这些成功？

短信业务和电子发票渐渐寄代了信函。2002年，我们的邮件总量和收入达到高峰后有所回落。为了应对这个局面，我们决定增加大型函件和特快专递邮件的销售，扩大邮政受理网点的多样化服务。

包裹和快递邮件的上门收寄和投递已经成为我们战略重点，我们加强了产品的商业化营销，以应对实物邮件量的减少。我们大力推动电子商务的发展，扩大物流业务，建立电子邮政系统，使客户能够在网上发送邮件。

自从引入了现代化的邮政系统后，韩国的大宗函件业务也跟信函业务一样，成了普遍服务的一个组成部分。为了满足客户的需求，我们的上门投递服务已经开办多年，并随着电子商务的发展和网上购物的兴起而得到了稳定的发展。1999年推出的这项服务，标志着一个新时代的开始。

我们的特快专递业务和大

宗函件业务的成功归功于上门收寄和投递到户的原则，这对中小型企业尤为方便。

从推出这项服务以来，我们已经建立起一个连接城乡3600所邮局的网络。

我们的特快专递业务不仅向大宗企业客户推出了优惠的价格，还有一套在线跟踪定位系统。今天，韩国邮政与卡哈拉邮政集团（Kahala）其他成员：美国、中国、日本、澳大利亚和中国香港一起，推出了特快专递邮件承诺服务，极大地提高了客户的信任度。

你们的电子邮政（e-Post）能提供哪些业务？

从2000年以来，电子邮政（e-Post）向3400万网民推出了25项在线服务。有些业务是免费的，例如邮件的跟踪定位和电子邮件。客户可以在网上商务中心订购全国各地的农、渔、畜牧业土特产品，寄给国内或国外的亲朋好友。此外，客户还可以安全地在网上买卖商品，例如通过易趣（eBay）网。我们还推出了一种混合邮件业务（例如贺卡和吊唁卡），销售邮票。网上确认的订购商品送到邮局或外部机构，由他们打印出单据后投递给收件人。电子邮政（e-Post）还可以提供照片卡和电子信用卡等便民服务，为结算小额贷款提供方便。

所有这些服务加强了我們作为电子商务企业的形象，促进了地区和国内经济的发展。2006年电子商务中心为我们赢得了5400万美元的收入。

.....

“各国邮政主管部门应当努力缩小技术上的差距，改进国际邮件的业务质量。”

除了应用新技术改进处理程序外，你们还开发了哪些新业务？

我们开发了混合邮件、电子认证、电子邮票和商函业务。

所谓混合邮件，就是邮局将电子数据转换成纸质文件，再进行实物投递。这种办法对商函来说非常有效。在韩国，印刷企业一般都通过邮局寄发大量商业信函，而私营邮政运营机构则承揽了大量商品目录的投递及其他服务。我们在8个省利用了当地分包商的现代化印刷设备。

但我们的最终目标是要从收寄到投递全面实现在线服务，提供高效和优质的服务。

我们的电子认证业务是最为可靠的通信工具之一，因为韩国邮政可以保证它所发送的电子文件的真实性。

从技术上说，韩国邮政发展很快，你们不担心因为与其他邮政部门联通不畅而使你们在满足国际客户需求方面的能力受到影响吗？

一般来说，国际邮件端点

到端点的投递要依靠各国的邮政基础设施。如果一个国家具有良好的邮政基础设施，就能在1、2天内把邮件寄送到收件人手里。如果寄达国要用5~7天，才能把邮件投递给收件人，那么它就没有遵守投递标准。

这说明各国在应用信息新技术和提供高效的邮政服务方面还存在着差距。

除了对邮件进行有效的跟踪和定位外，互联互通的邮政网络可以使运营机构相互交换海关数据，以混合邮件的形式向国外邮寄商函邮件，交换有关国际邮件终端费结算的信息，找出国际邮件业务中的问题，最终是为了建立一个有承诺的单一投递网络。随着邮政市场的开放，各国的邮政运营机构可以把业务活动扩展到海外。这也是全世界邮政网络的互连互通比任何时候都显得重要的原因。

各国邮政主管部门应当努力缩小技术上的差距，改进国际邮件的业务质量。在邮政市场走向全球化、竞争

越来越激烈的今天，运营机构应当提供新的邮政服务，满足客户的需求。归根结蒂，联通不畅的网络会极大地损害市场竞争能力。它甚至已经成为一个关系到能否生存下去的问题。

在此背景下，所有的邮政部门和万国邮联应当努力保证良好的互联互通，这不仅为了能在市场竞争中生存，也是为了给所有各方营造一个优良的环境。

万国邮联的目标是改进世界邮政网络的互联互通。韩国邮政的专业知识能对实现这一目标作出什么样的贡献？

我们要继续与各行业、大学和政府合作，取得邮政行业应用信息技术的经验和专业知识。我们已经要求电子和通信技术研究所按我们的需要来开发技术，这是一个韩国政府研究机构。此后，有一些专业的信息技术企业生产出了我们所要的机器和设备，我们购买后装备了邮局。



韩国邮政通过这种合作获得的专业知识，今天可以为世界上其他邮政部门提供一个参照。如果其他国家对我们独有的技术感兴趣，研发机构和生产厂家随时都可以提供更多的信息。

我的看法是，只有在相互信任和合作的基础上才能实现世界邮政网络的互联互通。万国邮联等国际组织已经制订了互联互通的共同标准和具体落实的时间安排表，互联互通的网络可以产生一种协同力量。

我们随时准备参加万国邮联所有的技术开发工作，让大家分享我们的经验和专业知识。我们也可以派出专

家，必要时也可以提供参照元素。

你们的未来邮政战略目标是否会改变韩国的邮政普遍服务概念？

我们准备重新审查保护邮政用户权益的邮政法规，但仍然要以万国邮联的建议和其他专题研究为依据遵守普遍服务原则。在大韩民国，普遍服务原则适用于重量在 2 千克以内的信函和 20 千克以内的包裹和挂号邮件。但是，收寄和投递邮件的频率、投递标准和服务条件等，则可以根据我们的战略目标有所变化。

各国邮政应当在采用新技术、保持市场份额、增加收入方面做些什么？应当如何面向信息社会？

许多邮政部门为了应对邮政行业的快速变革，努力制订和落实了一些战略。对于那些希望更好地采用新技术的人们，我想说的是，首先要有一个总体目标，还要跟其他国家的邮政部门一起来应用这些新技术。同样地，员工们也必须知道，通过互联网向客户提供服务是一种战略选择，它可以极大地改进内部处理程序，有利于创新，提高客户的满意度，增加新的收入来源。新技术不仅仅是实物邮政网络的一种

韩国邮政的几个关键数据

邮政局所数量	3581个
员工总人数	43 270人 (其中运输员工 15 433人)
邮件业务量	48亿件
包裹和特快专递邮件	11 570万件
跟踪请求	20 500万次
韩国邮政客户的满意程度:	
9年来一直排在公众服务行业之首	
包裹投递到户业务:	
连续4年荣居榜首	

替代品。

所有的邮政部门都应当认清我们所处的总体环境。他们应当努力找出存在的问题，改进服务，满足客户的需求，掌握市场竞争的趋势，制订信息技术的研发政策。邮政运营机构们应当互相观察，但是仅仅做一个比较是不够的，学习隐藏在技术发展后面的动机和成功因素是一方面，而能否在自己的具体环境中实施同样的原则又是另一个问题。

同样地，各国邮政在采用新技术的同时，应当考虑自己的具体情况。事实上，在许多情况下，往往因为自身的特定环境而难以采用新技术。忽视这个因素而盲目引进新技术就会导致失败。因为采取的措施可能不适用。就像一个人穿了一件不合身的衣服一样。

领导人应当清楚地意识到变革的必要性，高效的管理要求领导人具有扎实的能力和坚定的信念。这些基本品质使他们在遇到困难的时候得到帮助。

韩国邮政积极支持万国邮联的工作。你们准备在国际舞台上担当什么样的角色？各国邮政应当如何更好地合作才能对邮政业务做出重大改进？

从1994年汉城大会以来，作为邮政经营理事会（CEP）和行政理事会（CA）的成员国，我们参加了多项万国邮联的活动，我们还经常为一些重大项目的实施派出了专家，并提供了经济援助。

我们允许一些国家使用了我们一部分改进业务质量基金，用在一些特定的项目上。我们还从基金中拿出了

一些资金来援助遭受灾害的国家，帮助他们重建邮政基础设施。

此外，我们还与亚太邮联（APPU）合作开展了多项工作。我们派出了顾问，邀请一些人员参加亚太邮联培训中心组织的培训课程，组织参观了韩国邮政设施。我们还将继续与万国邮联和亚太邮联开展合作。

改进邮政业务需要国际社会的共同努力和坚定的意志。在第24届邮联大会上，成员国将会通过未来世界邮政战略，确定未来4年的发展方向。战略一经批准，国际社会就要全力以赴地投入进去。我认为，国际社会的这种意识是改进世界邮政网络的关键。



四川的流动邮局

2008年5月12日，中国遭受了一场近30年来最具破坏性的自然灾害

亚洲的重大灾难



映秀镇邮局的废墟

Jérôme
Deutschmann

四川省发生了里氏 8 级地震，共有约 69 000 人遇难，373 000 多人受伤，另有 500 万人无家可归。

邮政行业的损失也很严重：死亡 17 人、受伤 141 人、失踪报告 38 人。

唯一的邮政运营机构中国邮政：邮政局完全损毁 38 所，局部损毁 168 所，另有 60 辆车及其他各类设备 3325 台损毁。

地震发生后，中国政府负责邮政行业的主管部门国家邮政局建立了救灾委员会组织紧急救援。最初的工作重点是安置邮政企业受灾员工及家属；加强卫生防疫、防止次生灾害发生以及防止堰塞湖垮堤造成洪水灾害等。邮政员工也对受灾同事给予了帮助，包括心理安抚，基本生活用品和饮用水的提供。邮政车辆也被征用于运送伤员。

除了上述实际的应急措施外，国家邮政局已开始着手制订灾后恢复邮政建筑和设备的重建规划。22 个位于重灾区（市）的邮政局恢

复全面营业，开始为当地群众提供邮政服务，未恢复邮政营业的网点 55 个。在交通运输部的支持下，集装箱、帐篷和流动车作为临时邮局为灾区提供基本邮政服务，还有未恢复邮件报刊投递的乡镇 95 个。根据灾区邮政实际遭受损失的情况和恢复生产的要求，向国务院抗震救灾指挥部基础设施保障和灾后重建组提出 785 个活动板房的需求。此外，邮政基础设施的恢复重建已经优先列入了国家的恢复重建计划中。

国内国际团结一心

对地震灾区的巨额捐赠表明，全中国人民与灾区民众表现出了空前的团结。邮政企业捐款 1000 万美元，其中 300 万来自企业员工。另有上百台发电机、帐篷和大量食品运抵灾区。

全行业的援助行动：中国邮政宁夏区邮政公司支援四川省邮政公司 10 辆流动服务车；内蒙古中邮物流公司已抽调 5 辆 8 吨厢式车运送救灾物资到灾区。各地邮政公司共派出 30 辆邮政运输车。



迅速建立临时邮局



都江堰市的一个邮局

各快递企业也积极投入援助工作：SF 速递公司共捐款 130 万美元；ZJS 快递公司向灾区提供物资保障车辆，DHL 公司的 3 家中国公司 (Sinotrans、Global Forwarding 和 Exel Supply Chain) 共捐款 14.5 万美元，由国际电信联盟组织的援助活动中，瑞士 FedEx 公司免费提供卫星传输设备，使得灾区的通信链路得以恢复。从美国和香港的 UPS 公司运出数吨食品和药品以及 10 000 多顶帐篷、1100 张行军床和医疗设备。

免费的邮政业务绿色通道和特种邮票
为服务灾区那些有亲友在外地的灾区家庭，中国邮政提供了免费邮寄包裹和信件业务。截至 5 月底，四川邮政分公司共收到发往灾区的包裹 2600 件，书信 7000 封送达灾民；还为 17 000 位用户提供免费汇款业务，汇往灾区的金额达 800 万美元。

6 月 20 日，中国邮政发行了特种邮票。1300 万枚邮票销售收入中的一半将捐赠给地震灾区。

DHL 公司对缅甸 灾区灾民的救助

国际邮政快递公司 DHL 公司，已经同联合国人道主义事务协调厅 (OCHA) 签署协议，对缅甸“纳尔吉斯”飓风中受灾的民众提供援助，派出其新加坡灾难救援队 (DRT)。该救援队负责管理非政府组织的一个 3000 平米的仓库，从该建筑到仰光机场需用 30 分钟，是非政府组织的物资供给中心。该救援队还对集装箱的装、卸，物资分类交付以及快速分发提供技术支持和物流保障。

易趣公司和法国邮政 共同提供 电子邮资 (e-postage)

法国邮政和易趣公司已签署伙伴关系，使法国互联网销售商在线购买其电子邮资。这项新的业务自2007年12月已经在筹备中，易趣用户可以直接从拍卖网页上打印出其用于信件和包裹的邮资标

签。寄件人只需输入重量、目的地和所需的业务（普通业务或挂号业务）。付款经 PayPal 接收后，标签就可打印出来并直接附在邮件上发送即可。

信息来源: Journaldunet.com

从邮局查询 犯罪记录

在瑞士，有些雇主有时要求应聘的雇员提供“无犯罪记录证明”文件，以保证其无犯罪记录。瑞士公民现在可以通过邮局计算机系统订购这些文件了。用户只需提供身份证号码，柜台职员检查并输入其详细资料，“无犯罪记录证明”文件就能够在3~5个工作日内通过邮局送达。自然，柜台职员并不能访问公安机关证明记录，该项业务需求呈现增长态势：在2003年要求提供217 000份“无犯罪记录证明”文件，到2007年这个数目增长到290 000份。

信息来源: [Agence télégraphique suisse](http://Agence_telegraphique_suisse)

加拿大邮政和加拿大FedEx 快递公司启动全球优先

加拿大邮政和加拿大FedEx快递公司已经合力创建全球优先，一种新型的国际特快专递产品。该产品将通过加拿大邮政的零售和商业网点进行销售，并通过FedEx公司广泛的递送网络

进行交付。该全球业务，预计2008年第4季度启动，提供限时投递：到达美国的大部分寄达地的时间是交易日的次日中午，在2~3个工作日内可抵达大多数其他发达国家。本产品也可包括邮件

跟踪、投递确认和交付签名。用户将能够采用这些业务的范围为：信件重量最高500克，小件包裹重量最高1.5千克，包裹重量最高30千克。

信息来源: Canada post

非洲法语国家的特快专递业务

在非洲法语国家，邮政特快专递邮件业务处理中心大约有20名经理出席了位于多哥洛美的研讨会，以致力于提高该地区的业务标准。该研讨会关注特快专递

业务网络中的业绩和运营中的管理，为改善和提高业务质量制订出行动计划。国际局特快专递业务非洲协调员Awa Cissé女士介绍，研讨会向与会者介绍了阅读报

告、分析数据并定位薄弱环节的方法。希望从2009年起，非洲的特快专递业务网络将如全球其他特快专递业务运营商的一样高效。

信息来源: Xinhua

合并得到议会通过

2008年6月12日和18日，丹麦议会和瑞典议会分别批准了丹麦邮政 A/S 公司与瑞典 Posten AB 公司的运营机构进行合并。今后将由双方监管机构签订最后协议。两个国家的邮政运营机构进行合并并在邮政史上还是第一次。4月宣布，将成立一个由瑞典国家、丹麦国家、CVC Capital 合作伙伴和员工共同管理的联合公司。新

的企业每年将有 450 亿瑞典克朗收入并将拥有 50 000 名员工。根据 Posten 公司的通告，“进行合并将帮助两国运营机构应对市场不断变化的挑战和日益激烈的竞争。公司将确保在两国维持一类邮件业务并在两国中能够使业务分别通达到所有的企业客户和个人。

信息来源：Posten AB

全面实现现代化

为了能在国内外具有竞争力并摆脱赤字，印度邮政希望其各项业务实现现代化。目前，印度邮政正在努力利用一切可能的商业机会：通过与商业银行签订协议实现在货币兑换处预订火车票并推出广告邮件新业务及现金转账新业务。印度邮政的优势在于，它拥有世界上最大的、由 155 516 个邮局组成的邮政网络。它推行了一项现代化计划，该计划将使全部邮政网络实现信息化，其中包括 64 000 个乡

村邮局。这项计划的一个主要目标是，在全国范围内向用户提供银行业务。此外，运营机构还希望增加其现金转账的市场份额，因为印度有数百万劳务人员移居海湾地区、欧洲及美国。为了扩大其国际影响力，印度邮政新建了一个国际商业部门，与德国邮政签署了合作协议，并着手与瑞士、法国及阿曼的运营机构进行谈判。

信息来源：The Economic Times

环保网

美国邮政 (USPS) 的新网站提倡购买环保产品，它提供了未经定制可重复利用广告来提取投递清单上相关资料的建议、供力求减少其广告邮件数量的大宗寄件人的建议以及供运营机构考虑的环保措施的相关资料。

该网站的另一特点是：提供了一个电子计算器，访问者可利用其算出每去一次邮局所消耗的汽油量。这个计算工具还能算出用户每年因去邮局而向大气排放二氧化碳的数量。

这个环保邮政的门户旨在鼓励用户使用美国邮政网站的寄发工具。在可循环使用数百万吨纸张和塑料及未来要在 37 000 个邮局中进行革新的举措中，建立该网站只是其中的一个，美国邮政运营机构推出这些举措的目的是要在 2015 年实现减少 30% 能源消耗的目标。

信息来源：ohmygov.com

批准的 确认权力机构

作为信息社会和数字经济中的主要方面，塞尔维亚邮政成为第一个，也是唯一一个国内确认机构。塞尔维亚的通信和信息社会部授予其确认权力机构的身份。今后，根据欧洲法律，为了确认电子文件上签字的真实性，塞尔维亚邮政可以获得同意，发出安全数字证明。

信息来源：PTT Communication.Srbija»

Préparez-vous à gagner.



LE PARTENAIRE DES SERVICES POSTAUX DEPUIS SOIXANTE ANS

Gagnez en performance technologique grâce à des équipements de très haut débit, adaptés à vos spécificités.

Investissez sur l'avenir avec un partenaire qui consacre 10% du Chiffre d'Affaires en Recherche & Développement (30 brevets par an en moyenne).

Augmentez votre compétitivité par des solutions conjuguant excellence qualité / prix et coûts de possession optimisés : installation, maintenance, formation des équipes, ergonomie...

Assurez-vous la fiabilité d'un constructeur présent dans l'activité postale depuis 60 ans.

Misez sur la planète en choisissant des matériels conçus dans le respect des règles d'un Système de Management de l'Environnement (certifié ISO 14001).

www.solystic.com



Des solutions postales d'avenir



Le réseau postal

*Pour des transferts
d'argent internationaux
à un prix abordable*



Centre de technologies postales - Union postale universelle
www.ptc.upu.int

