

邮联

2009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

万国邮联和合作伙伴们
团结起来
抗击艾滋病毒

Conference programme announced!

BOOK ONLINE
SAVE UP TO 15%

www.postexpo.com



POST-EXPO 2009

Delivering the future of postal technology

POST-EXPO 2009

29, 30 September & 1 October 2009

Hannover, **GERMANY**

www.postexpo.com

In association with
postal
Technology International

 Deutsche Messe
Hannover - Germany

目 录



各国邮政遍及全球的邮政网点将成为抗击艾滋病毒的全球战役中心。

第134卷
六月

封面	
邮政传递信息：抗击艾滋病毒	8
万国邮联与联合国艾滋病规划署联合发起一场宣传预防艾滋病毒传播的重大战役	
帮助小企业删减出口的繁文缛节	13
巴西邮政的方便出口 (Exporta Fácil) 项目在整个拉丁美洲开拓出口新途径	
邮政领导人应对世界经济危机	17
关于在万国邮联召开的高级圆桌会议以及最近公布的金融危机影响结果的报告	
人物	
卢旺达 Emmanuel Havugimana	20
《邮联》杂志新专栏聚焦邮政运营部门核心员工	
访谈录	
区域性解决方案获得认同	22
泛非邮政联盟 (UPAP) 秘书长 Rodah Masaviru 对非洲邮政业务的现代化水平做出评价	
当灾难来临的时候	27
当自然灾害中断了邮政业务时，澳大利亚邮政和意大利邮政如何应对	
专栏	4
简讯	5
编者按	30
市场聚焦	

2009

征 订: publications@upu.int
《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。

办公室主任及宣传事务局局长: Juliana Nel
主 编: Fanyal Mirza
副 编 辑: Rhéal LeBlanc
编 务: Gisèle Coron
合 作 者: Monika Kugemann Itziar marañon, Balthazar Twagilimana
中文翻译: Hejianjun, Hezhi
设 计: Die Gestalter, Saint-Gall (瑞士)
印 刷: Weber Bentelli AG, Bienne (瑞士)
征 订: publications@upu.int
广 告: Agence B&B, France (bernard.bessis@bb-communication.com)

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。

万国邮联将测试安全的身份鉴别系统

澳门邮政向万国邮联提交了一项认证技术，供研究和开发使用。今后，万国邮联将因此而可以颁发一些电子证书，让个人获得一个数字身份，使之能安全地签署电子文件并让网上交易具备法律约束力。

万国邮联将以非营利方式，凭借这一技术向国际局和万国邮联成员国提名的专家们提供数量有限的证书。

万国邮联的电子邮政业务专家 Paul Donohoe 指出：“这标志着万国邮联跨入了一个重要阶段。事实上鉴于这项技术成本颇高，既难以实施，又难以获得，许多成员国都还没有涉足。今后，他们可以参加万国邮联组织的一个电子通信安全传输和接收的测试，其间开展自己的研究，并提出一些应用方面的建议。测试是免费

的，或收取少量费用。”

电子证书将首先在国际局用于保证计算机和网络的安全，包括保证远程访问万国邮联网站的安全和安全地识别有权连至内部网的计算机。稍后，邮政经营理事会电子业务工作组成员和远程信息通信合作机构成员将能够参加一项在文件交换和电子邮件往来中使用电子签名的试验。这项试验还将使万国邮联能够开展一些实际的开发工作，这些工作涉及万国邮联大家庭内部的电子邮政认证标志、邮政挂号电子邮件和其他电子业务。

澳门邮政首席执行官 Carlos Roldão Lopes 说：“维持我们邮政服务的经济生存力并在提供普遍服务方面维持其社会作用，是我们的目标，也是一个挑战。在互联网和无纸化威胁



万国邮联副局长黄国忠接受澳门邮政首席执行官 Carlos Roldão Lopes 递交的技术转让证书
照片：澳门邮政

到我们传统服务的时代，我们坚信，通过利用电子网络，邮政服务将能够以新的特点和创造性的角色把这些挑战转化为良机”。

2009年5月底在澳门举行的仪式上，澳门邮政首席执行官正式将这项技术移交给万国邮联黄国忠副局长。万国邮联与香港邮政在香港共同举办的为期两天的电子商务会议，也在该仪式后结束。

2008年特快专递邮件业务质量优异

2008年特快专递合作机构获得了优异的成绩。从绩效指标得出的结果显示，构成特快专递网络的155个运营机构提供了非常优质的服务。

2008年，约86%的特快专递邮件都能在时限内完成投递，经营者们及时处理了96%的客户查询。在特快专递合作机构全会上，有多个国

家获得了2008年度绩效奖。这些奖项是根据独立顾问们的分析结论颁发的，它也反映出各国为遵守特快专递主要标准做出的不懈努力。

共有18个国家和地区以优异的特快专递业务成绩（在时限内完成投递、邮件跟踪和客户查询处理）而分别获得了金奖、银奖或铜奖。中国香港、

日本、大韩民国和新加坡获得了金奖；澳大利亚、巴西、中国、捷克共和国、萨尔瓦多、芬兰、英国、爱尔兰、新西兰和瑞典获得了银奖；加拿大、爱沙尼亚、美国和乌克兰获得了铜奖。

2007年全球特快专递业务量约为4400万件，比上年增长8.5%。

数字

33000,000

编者按

不仅仅是一场活动

我们这个世界每天都在与新的病毒搏斗。最新的甲型H1N1流感病毒，也就是引起恐慌的猪流感，目前已经到了流行的阶段。另外一种闹了近30年的病毒还在继续肆虐。尽管我们在延长患者生命方面已经取得了可喜的进步，但依然没有对症的良药。保护自我和保护他人乃是抗击导致艾滋病的HIV病毒的唯一方法。

“保护自己”这一基本信息仍然至关重要。2011年将是发现该病毒三十周年，在临近这个日子的时候，万国邮联及其成员国将与联合国艾滋病规划署(UNAIDS)、国际劳工组织及UNI全球联盟合作，在各国邮局发起一场宣传预防HIV传播的重大战役。

当然，仅靠一场宣传活动是远远不够的。终极目标是要找

到一种治根的良药。但在科学家没有找到它之前，预防宣传这样的活动应当继续下去，不断地提醒人们，艾滋病是致命的，为此必须以预防为核心推出抗击HIV病毒/艾滋病的一些其他的创造性举措。

现在离我们承诺的2015年控制住HIV病毒/艾滋病的蔓延还有6年的时间，我们应当在联合国千年发展目标的框架下着手扭转目前的形势。而万国邮联和其他国际组织等伙伴的协助至关重要。

《邮联》杂志新主编

在任《邮联》杂志主编6年后，我把接力棒传给了Faryal Mirza。本期杂志是她3月份加入国际局通信计划团队以来主编的第一期杂志。作为一名资深记者，她将继续履行《邮联》杂志的使命：传播新闻，

引领邮政行业前进，鼓励读者去发现其他成员国的典型实例。例如，我们在本期杂志中刊登了一篇有关方便出口(Exporta Fácil)的文章。讲的是邮政行业通过“方便出口”计划提供便捷的出口服务，使成百上千家中小企业得以参加跨境贸易。万国邮联希望这种计划能扩展到其他区域，进一步证明邮政行业在促进全球贸易以减小个人之间和成员国之间贫富差距方面的重要作用。

最后，别忘了读一下我们的新栏目《人物》。以后每期杂志都将刊登一篇文章，描写550万邮政员工中的一员，他们是世界邮政网络的组成部分，尤其是那些基层业务骨干。

祝好!

副主编 Rhéal LeBlanc

这是估计的全世界人类免疫系统缺陷病毒(HIV)携带者的人数。万国邮联已经与联合国艾滋病规划署共同努力，在全世界邮局中开展一场认识艾滋病毒的运动。欲了解更多信息，请看相关文章。

万国邮联指定RFID标签供货商

万国邮联已选定名为AIDA中心的一家西班牙公司作为射频识别(RFID)标签和全球监控系统(GMS)设备的供货商。新系统将应用一种最新技术来衡量邮政服务的质量。射频识别(RFID)标签是一种用来记录和传输信息的计算机芯片。

AIDA中心将向参加全球监控系统(GMS)试验的20个万国邮联成员国提供约10万个标签。试验阶段将从2009年8月启动，将在样本信函中插入标签，以便评估邮件投递给最

终用户实际所用的时间。

到2009年7月底，AIDA中心将在尚无捕捉RFID标签信号所需设备的14个国家的互换局内安装好这种基础设施。德国Quotas公司则负责招聘和培训收发样本函件的检测人员

当一封贴有射频识别(RFID)标签的样本信函从天线边经过时会发出一个信号，捕捉到的数据会被记录下来。从2010年开始，这种数据将会被传送到万国邮联信息中心系统，用于终端费的计算。

从多角度看突尼斯电子业务的发展

最近，万国邮联与突尼斯邮政共同举行了一次会议，会议的主要结论反映出经验交流对于发展电子业务的重要性。万国邮联总局长爱德华·达扬和突尼斯通信技术部部长 El Hadj Gley 出席了 5 月在突尼斯举行的这次会议并讲了话。在会上发言的还有万国邮联行政理事会主席 Bishar A. Hussein 大使和泛非邮政联盟秘书长 Rodah Masaviru。他们一致强调，开发新业务对于邮政行业的增长具有重要的战略意义。

此外，万国邮联还介绍了关于 2009~2012 年电子业务的战略及行动计划。这项战略及行动计划已经纳入内罗毕邮政战略框架内，并规定要更多地利用科技手段，以加强邮政网络建设，使各项邮政服务实

现现代化和多样化。与会代表们还强调了采用最新技术对于提供优质的、资费合理的、能跟上技术创新和变化的普遍邮政服务的重要性，以及采用最新技术刺激邮政市场快速发展的目的。

在会议的间隙，突尼斯总理 Mohamed Ghannouchi 会见了爱德华·达扬。会谈的重点是万国邮联和突尼斯之间的关系、发展邮政网络和电子业务以便缩小数字鸿沟。

突尼斯目前担任着万国邮联邮政经营理事会电子业务工作组主席。同时，万国邮联用于培训邮政职工的远程培训平台 TRAINPOST 就设在突尼斯邮政。2009 年，来自至少 120 个成员国的近 2500 名邮政职工接受了网上在线培训。

意大利担任远程信息通信合作机构主席

意大利当选为万国邮联远程信息通信合作机构主席国。意大利邮政的 Giorgio Pomponi 先生成为澳大利亚邮政 Christopher Grosser 先生的继任者。新主席的任期为 4 年。

“我希望在我任职期间能加强邮政经营者之间的互连互通，改进最不发达国家邮政电子业务的通达，”他说道。

远程信息通信合作机构通过它的操作机构邮政技术中心为万国邮联成员国设计、安装、管理和维护先进的技术应用。该合作机构成立于 1996 年，目前已有 128 个成员。

2012年大会：与卡塔尔签署正式协定

今年 4 月 3 日，万国邮联与卡塔尔政府在邮联总部签署了协定，从而为 2012 年卡塔尔在首都多哈主办第 25 届万国邮政大会铺平了道路。同时还宣布卡塔尔邮政首席执行官 Ali Mohammed Ali Al Ali 先生为大会指定主席。

卡塔尔当时的贸易部长 Cheikh Fahad Bin Jassim Bin Mohammed Al-Thani 与万国邮联总局长爱德华·达扬共同在协定上签字。预计万国邮联 191 个成员国的 2000 多名代表将参加多哈大会。目前大会每 4 年举办一次。

5 月初，万国邮联惊悉 Cheikh Al-Thani 在 4 月 30 日的一次车祸中不幸逝世，年仅 40 岁。



多哈，2012年第25届万国邮政大会会址
照片：多哈金融中心



Giorgio Pomponi
照片：Alexandre Plattet

缩小数字鸿沟的新指南

为帮助成员国改进邮政服务，万国邮联已经修订并即将修订两套指南。第一套是由万国邮联商函顾问委员会于今年3月推出的《发展中国家和最不发达国家商函指南》，目的是帮助各国邮政更好地掌握和推进这一市场开发工具。这套英文版的指南将商函理论与商函实务相结合，列举了一些最佳实践的实例。该手册已经分发给所有万国邮联成员国。

第二套指南涉及的是邮政行业如何应用信息技术 (ICT) 缩小数字鸿沟，改进服务，尤其是在农村地区。该指南目前正在国际电信联盟 (ITU) 的帮助下进行编辑，将于2010年万国邮联内罗毕 (肯尼亚) 战略会议上推出。近几年来，在国际电联的帮助下，万国邮联在亚洲和非洲推行的几个项目已让更多的邮政局所装备了 ICT 技术，邮局之间的互连互通也得到了改善。

赶快行动吧！

看完《邮联》杂志的文章您有什么想法吗？您有独到的见解或最佳实践同其他读者分享吗？如果有，请给我们写信吧。我们欢迎您给编辑部来信，我们努力使《邮联》杂志成为双向对话的渠道。请通过邮政或电子邮件 (fayal.mirza@upu.int) 给我们写信，并请务必注明您的姓名、地址、电话号码和电邮地址。必要时，编辑部会对选用的来信进行压缩后刊登。因此，请尽量言简意赅。

读者信箱

苏里南致电

亲爱的Faryal,

祝贺您被任命为《邮联》杂志的主编。我要告诉您的是，我非常喜爱贵杂志的文章。在我负责编播的每周一次的广播节目中经常引用《邮联》杂志中刊登的信息。在最近的一个节目中，我们报道了万国邮联在伯尔尼举行的关于全球经济危机的高级会议的简讯。那次会议期间正值我们 Krutu 邮政召开全体员公会议，讨论本企业的发展和政策。而本周的广播内容将侧重于千年发展目标及如何把这些目标与邮政使命相结合，为实现一个更美好的人类社会做出贡献。

苏里南邮政
国际事务和公共关系部部长
Judith May

2009年《邮联》杂志读者调查

我们希望了解您对《邮联》杂志的看法，请回答我们的问卷，告诉我们您心目中的《邮联》杂志是什么样。您可参加抽奖，赢得一件令人兴奋的奖品（共15件）。

可在网上答卷 (<http://www.surveygizmo.com/s/144298/union-postale-readership-survey-fr>)，也可在纸上，但是千万别忘了参加我们的活动。



邮政传递信息： 抗击艾滋病病毒

万国邮联和联合国艾滋病规划署 (UNAIDS) 合作，遍及世界的邮政将参加一场宣传抗击 HIV (人类免疫系统缺陷病毒) 的活动。国际劳工组织和 UNI 全球联盟也参与了该项目。

.....
Faryal Mirza
.....

图片：
联合国艾滋病规划署



.....
以下 7 种语言的宣传材料可供领取：阿拉伯文，中文，英文，法文，葡萄牙文，俄文和西班牙文

到 2015 年前控制住艾滋病的传播，这是联合国确定的千年发展目标之一。为实现这一目标，万国邮联与联合国艾滋病规划署合作于 2009 年 7 月推出了一个在全球开展预防艾滋病的宣传活动，国际劳工组织和 UNI 全球联盟参与了这项工作。各参加国的邮政部门将成为宣传预防 HIV（人类免疫系统缺陷病毒）的信息中心。面向公众和邮政职员，各国邮政将在这场预防艾滋病的宣传活动中起到先锋队的作用，他们的行动与万国邮联实现可持续发展和实现千年目标的承诺是一致的。

世界上拥有 66 万个邮局的邮政实物网络，构成了这场活动的中心。他们将向所有员工和客户宣传 HIV 病毒的预防。最根本的是要阻止新的传染，控制住艾滋病的传播，这场宣传活动就是要传达这样的信息。

全世界有数百万人感染上了 HIV 病毒，而且还在继续威胁全人类的生命安全。根据联合国艾滋病规划署的数字，预计有 3300 万 HIV 病毒携带者，每天新增的感染者将近 7500 人。2007 年大约有 200 万艾滋病人死亡，万国邮联愿意为改善这种状况贡献一份力量。有许多邮政已经进行促进健康的工作，其中包括预防 HIV 病毒的传染，清楚地显示了他们的社会责任心。万国邮联总局长爱德华·达扬认为：“这场活动显示了万国邮联为激发邮政经营者们的社会责任心、宣传可持续发展的重要性做着不懈的努力”。

遍及全球

联合国艾滋病规划署宣传活动协调官 Alison Phillips-Pearce 认为，“借助世界上广阔的邮政实物网络，这项联合行动将在世界范

围内产生深远的影响”。这个网络还有着与众不同的特点：“邮局是向所有人开放的，从少年到老年，没有任何歧视”，她说道。

万国邮联国际局“环境与可持续发展”计划主任 Claude Montellier 也认同这样的看法，通过邮政可以做许多事情，邮政现在做的就是保证信息的普遍通达。“可以通过发起一场抗击艾滋病的宣传活动，调动全社会的责任心”，他补充说：“邮政有独一无二的条件，万国邮联可以研究如何使邮政网络最大限度地为广大公众服务”。2007 年，万国邮联组织了一个可持续发展研讨会，许多国际组织由联合国召集参加了会议。此后，万国邮联与世界卫生组织取得联系，愿意发起一场防治 HIV 病毒的宣传活动。世界卫生组织建议将联合国艾滋病规划署作为指定合作伙伴。其他合作伙伴可自由加入该项目。

两年之后，宣传活动终成现实。为帮助各国邮政达到活动目标，联合国艾滋病规划署制作了相应的宣传材料，包括宣传画、明信片和各种折页。运动分三个阶段进行，第一个阶段，首先将在 7 个试点国家将目标定为邮政客户。7 个国家是巴西、布基纳法索、喀麦隆、中国、爱沙尼亚、马里和尼日利亚。它们是根据国土面积的大小，全国的感染率等数据挑选出来的。例如，爱沙尼亚是欧洲 HIV 病毒感染率最高的国家。在活动的第一阶段，全世界有近 24 000 个邮局展示和发放宣传材料。还有一些万国邮联成员国将在 2010 年加入，届时这个数字还会增加。第二个阶段计划于 2010 年开始，目标是邮政员工，第三个阶段定在 2011 年，活动形式是组织一次发现艾滋病毒的邮票展览。

“邮局是向所有人开放的，从少年到老年，没有任何歧视。”

联合国艾滋病规划署 Alison Phillips-Pearce

HIV病毒携带者和艾滋病感染者

67%

的 HIV 病毒感染者生活在非洲，那里主要的死亡原因是艾滋病。

2 000 000

2007 年死于艾滋病人数。

33 000 000

世界上共有 HIV 病毒携带者人数。

7 500

每天新增 HIV 病毒携带者人数。

700 000

西欧和中欧 HIV 病毒携带者人数。

7个试点国家的 HIV 数据

国家	人口	HIV病毒携带者 (估计数)
巴西	191 791 000	7 30 000
布基纳法索	14 784 000	130 000
喀麦隆	18 500 000	540 000
中国	1 328 630 000	700 000
爱沙尼亚	1 300 000	9 900
马里	12 337 000	100 000
尼日利亚	148 000 000	2 600 000

信息来源：联合国艾滋病规划署，2007 年

La poste a votre
santé à cœur.
Protégez-vous.



Pour EN SAVOIR PLUS
SUR LE VIH, consultez
www.unaids.org/preventHIV

7个试点国家的 活 动

7个试点国家已经为正式开展宣传活动做好了准备。如果贵国是万国邮联的一个成员国，你们也希望阻止HIV病毒的蔓延，那么请与万国邮联国际局环境与可持续发展计划主任 Claude Montellier 联系 (+41 31 350 32 09; claudemontellier@upu.int), 或与其助理 Ariane Proulx 联系 (+41 31 350 35 82; arianeproulx@upu.int)。

咨询程序

联合国艾滋病规划署的 Alison Phillips-Pearce 解释说，活动中使用的宣传材料是与合作伙伴们经过一轮咨询后设计的。“宣传材料吸取了以往的经验，我们知道我们应当拟订一些能吸引邮局客户注意的口号”。宣传材料在世界范围内按性别进行了测试。参加者对14种原始设计发表了意见，最后再检查标语口号是否明确地传达了信息。测试程序结束后确定了“邮政把您的健康挂在心头，让我们自己保护自己”这条标语。有些国家可以根据自己的特殊情况适当调整。“当初想的是，提出的口号应能适应所在国的现实，它所传达的信息要能被所在国接受”，Alison Phillips-Pearce 说道。例如在巴西，传达一个更为贴近现实的信息尤为重要。所以宣传材料的口号中多了一句话：“邮政把您的健康挂在心头，让我们自己保护自己。请使用避孕套”。

喀麦隆邮政希望在220个邮政支局的共同努力下，本次宣传活动将能对全国的HIV病毒感染率产生影响。这是喀麦隆邮政首次参加一个健康方面的宣传活动，原因是“HIV病毒和艾滋病已经感染了很大一部分民众”，活动的协调官 Mireille Ndanha Njilla 指出。她相信动员人民群众预防艾滋病毒已经刻不容缓。根据联合国艾滋病规划署的最新数据，这个国家年龄在15~49岁之间的民众中，感染HIV病毒的人数已经超过了5%。

第二阶段的活动将在国际劳工组织和UNI全球联盟的帮助下于2010年展开，目标主要针对邮政员工。国际劳工组织目前正在制作宣传工具，邮政雇主们届时将用它来向员工宣传HIV病毒的防治。而UNI全球联盟将依靠邮政和工会的支援来开展这次宣传活动。第三阶段的活动计划于2011年举办，届时万国邮联将邀请成员国发行一套纪念邮票，主题为发现艾滋病。第一篇有关艾滋病的科学论文发表于1981年。此后不久，美国卫生部所属的疾病控制与预防中心将这种病毒命名为“获得性免疫系统缺陷综合症”。



请帮我把包裹从巴西出口。
照片：UN Photo/ Eskinder Debebe

帮助小企业删减出口的繁文缛节

Itziar Marafion

对于微型及中小型企业，“Exporta Fácil”计划（方便出口）无疑是经济低迷环境下的一线曙光。这项业务最初是巴西邮政构想和率先推行的，此后被多个南美国家采纳。Exporta Fácil计划使中小企业能够通过邮政渠道以低成本出口自己的产品，它也最大限度地简化了繁杂的行政手续。

Rosa Lafosse 是秘鲁的一个小业主，她作为企业家的一个缩影，就是利用“Exporta Fácil”成功出口了自己的产品。她积极热情，为她的事业和未来设置了明确而充分的计划。2003年，她创办了 Packtos，使自己和家人有了一份工作。这是一家小型首饰制造厂。Rosa Lafosse 把全部精力都投入到了业务推广活动中：她参加国际珠宝博览会，建立了自己的客户群，经历了各种各样的挫折，参加过培训班。尽管她竭尽全力，企业仍面临着一个主要问题：由于货物交运的成本高而使产品的出口失去了竞争力。2007年，当秘鲁推出 Exporta Fácil 计划的时候，Rosa 的企业成为了前行者。“计划推出时我们收到了邀请，在那里发出了第一批货”，她回忆道。“发运一个大邮包只用了 30~50 美元。这意味着将邮费成本加到产品中，产品价格不会明显提高”。

Rosa Lafosse 感到邮政服务安全可靠，手续简单，很多地方可以提供这样的服务。“我给中国上海发过货，开始以为包裹丢了，在我就要放弃所有希望时，我发了一个电子邮件，邮箱地址是在 Exporta Fácil 网站上查到的。信不信由你，我还真收到了回信。对方告诉我包裹已经收到，甚至告诉我签收者是谁。”

成功秘诀

但 Exporta Fácil 也不是一贴万能灵药，计划并不保证成功。巴西从 2001 年推出这项计划后，为 10000 多家当地企业敞开了国际市场的大门。随后，巴西政府与巴西邮政 (Correios do Brasil) 合作，制定了一系列措施，鼓励微型及中小型企业出口他们的产品。巴西邮政网络下的 8 000 多个邮局全部提供产品出口业务，价格远低于竞争者。对于 30 千克以下、价值低于 1 万美元的发货包裹，通过 Exporta Fácil 出口可以大大减少需要填写的表格数量。此外，出口商还省去了跑多个主管部门（如海关、环保和卫生防疫部门）盖章的麻烦，一切皆由邮政负责代办。最近，这个价值上限已提高到 5 万美元。

经济学家 José Ansón 和 Justin Caron 在万国邮联所做的一项研究表明，所有这一切满足了一个行业的需要，如果没有这些方便条件，出口谈何容易。“该计划覆盖的地区也许是最贫困的地区，与其他经常出口产品的地区相比，这里缺少相关服务，产业活动也太不集中”。José Ansón 说道。有了 Exporta Fácil 计

划后，那些运作资金极少的小企业和传统手工业者获得了发展的援助，在某些情况下甚至是获得了继续生存的可能。万国邮联的研究表明，如果没有这项服务，2005 年巴西约有十分之一（准确地说是 2084 家）的出口商根本无法出口自己的产品。

一个跨国项目

最近几年来，这一创举已经飞越国界在多个拉美国家扎根。由于其有效性，Exporta Fácil 计划在越来越多的国家以及美洲、西班牙和葡萄牙邮联 (PUASP) 获得了成功——一个隶属于万国邮联的区域性联盟。其他的关键因素包括：充分发挥邮政社会凝聚力的作用并开创新的商业途径。“由于大型企业是在大城市里运作，与外国大城市发展贸易往来非常方便，而在偏远地区，唯一能为他们提供与外国大城市交往机会的只有邮政”，美洲、西班牙和葡萄牙邮联秘书长 Serrana Bassini 说道，“邮政，不应只是投递信件——这是一个日益衰退的市场，而应该作为将整个社会联系在一起的接合剂。”

秘鲁是第一个效仿巴西的国家。2007 年 7 月 16 日，秘鲁也引入了 Exporta Fácil 计划，开始阶段得到了世界银行的支持和巴西邮政的帮助。随后该国被纳入了美西葡邮联协调的 Exporta Fácil 发展计划，后者得到了美洲开发银行 (BID) 的支持。“从推出这个计划以来，出口贸易额超过了 200 万美元，共出口了 6000 批”。秘鲁出口和旅游促进会跨行业计划负责人 Juan Luis Kuyeng 说道。今天，秘鲁已经建起了一个引以为荣的用户界面友好网站，客户可在网上填写出口表格，还举办了出口培训班和业务咨询服务。

乌拉圭最近也加入到了 Exporta Fácil 的行列。该国邮政经营机构乌拉圭邮政 (Correo Uruguayo) 已经着手对小企业的需求进行调查。“他们跟我们说，正规出口程序让我们望而却步，运费和保险费用高昂”，首席执行官 Cristina González 女士说。从 2009 年 3 月开始，乌拉圭可能先在科罗尼亚 (Colonia)、派桑杜 (Paysandú) 和首都蒙得维的亚 3 个城市进行试点。到 2009 年 6 月，业务将扩大到乌拉圭全国邮政网络的全部 90 个信息化邮局。

缺点

Rosa Lafosse 认识许多利用该计划出口产品的秘鲁小业主，她认为如果想扩大客户群，



从2003年起, Rosa Lafosse公司销售珠宝首饰
照片: Paktos

就要加大广告宣传的力度。该计划还遇到了另外一个难题:为能在各国落地开展业务之前,需要与许多国家的相关机构签订双边协议。然后还需要培训建立出口链的人员,包括系统使用者和邮政、海关和各个部门的官员,“有些邮局虽已安装了电脑,还需要信息技术专家,因为许多成功商人根本不懂计算机,” Rosa Lafosse 解释道,“简单培训一下就大不一样”。

要乐观? 是的, 我们能做到!

将本来无形的贸易合法化是该计划的另一个优点。“这有利于当地经济,而这很关键,因为我们这些国家共同的问题是就业,在当地找不到工作的人都流向城市周边,或移民到外国。该计划给地方经济带来的影响是:它导致了分散型的生产活动”, Cristina González 补充道。

紧跟乌拉圭之后的是厄瓜多尔。他们准备在2009年6月启动 Exporta Fácil 计划。“我们想帮助小企业以较低的成本出口产品,而且还没有风险”。厄瓜多尔邮政总局长 Roberto Cavanna 说道。“Exporta Fácil 计划扶植的是国家很少重视的行业:家庭手工作坊和微小企业”,他补充道。

中美洲也打算开展这个计划。巴西、秘鲁和乌拉圭的一些技术人员最近在哥斯达黎加进行了一次测试。跟萨尔瓦多一样,这个中美洲国家急于加入这个被越来越多国家接纳的 Exporta Fácil 计划。“哥伦比亚、厄瓜多尔、秘鲁和乌拉圭等国的项目启动资金已经就绪。目前正与美洲开发银行谈判二期项目的资金,届时将覆盖4~5个国家”。 Serrana Bassini 说道,“但这需要培养更多的人才。思路是启动该系统的国家培训其技术人员,然后再由他们去把 Exporta Fácil 计划开展到其他国家”。

万国邮联保持关注

万国邮联非常清楚这个计划已经并可能会对国际贸易带来积极的影响。因为出口商与邮局之间是一种共存共荣的关系。“邮政网络为本地提供了国际贸易的物流渠道。为使更多的企业向更多的地方出口更多的商品,就要把类似 Exporta Fácil 的举措移植到其他国家”,万国邮联总局长爱德华·达扬说道。为了把 Exporta Fácil 扩展到其他国家,万国邮联也要起到自己的作用。“Exporta Fácil 计划中‘盔甲上的一道裂痕’是有必要与各寄达国协商包裹的接受条件”,秘鲁 Juan Luis Kuyeng 说道。“就算商品的出口没有问题,如何把商品方便地运输到最终寄达国也还有许多工作要做。万国邮联协议可能是一种解决方案。如果不行,至少可在两国邮政主管部门间达成一些双边协议”。邮联以很大的兴趣关注着计划的发展,因为拉丁美洲的经验也可为其他地区(例如亚洲)借鉴。

Rosa Lafosse 的企业已经成立两年。她已经向12个国家出口,还在邮轮上销售她的产品。她已经实现了自己的梦想,使自己和家人都有了一份工作。“现在我们正在为我们网站上销售的小商品谈判一个特别优惠的发运价格,我们也与经销陶瓷、纯棉和其他商品的批发商合作,寻找国外市场”,她说道。她刚刚在邻国厄瓜多尔开了第一家国外商店。网站、与其他小生产者联营、连锁商店、向三大洲出口产品、去国外发展……谁说现在是金融危机?

巴西部长称赞 Exporta Fácil 计划



巴西交通部长Hélio Costa
照片: heliocosta.com

Exporta Fácil 在哪些方面方便了巴西的出口？

Hélio Costa: 该计划的主要好处是为微小企业提供了通向国际市场的渠道。减少了繁琐的行政手续，方便了全国各地的物流，整个出口过程中，信息传播的同时出口了文化。

您如何描述迄今为止的效果？

截至 2009 年 2 月，巴西已经通过邮政出口了 1 300 万美元。

这个数字表明，通过 Exporta Fácil 计划实现的出口贸易得到了稳步增长。我们估计到第三季度时通过邮政出口的产品总额将突破 10 亿美元大关。2 月，经邮政出口的贸易量增长了 17%，而与 1 月相比，巴西产品出口总量却下跌 2%。

Exporta Fácil 对巴西邮政意味着什么？

这个计划使我们进入了一个新的市场空间，为我们显示了邮政可以朝哪个方向提高现代化水平，满足顾客的需要。

Exporta Fácil 是邮政第二个广为人知的品牌。

在其他刚刚引入该计划的国家，都是国家邮政运营机构在独家经营。而在巴西，Exporta Fácil 面临着私营机构同类业务的挑战。是否应当有所变化？

每个国家都可按照自己的方式来实施这种项目，但是有几个基本的原则：简化出口手续，降低成本，尽可能扩大地理覆盖范围，要为客户（微小企业）的生存提供方便。

很自然，各国政府都使用公共运营机构的基础设施，因为在绝大多数国家，只有国家邮政才有条件在全国范围内提供这种服务。这是一个国家政策问题。

计划已经延伸到其他拉美国家，巴西能得到什么好处？

整个拉丁美洲加强通信基础设施建设对巴西是有利的。拉美大陆任何物流网络都无法与邮政网络匹敌。所以邮政经营者理应成为强者，要帮助政府在所有地区实施社会和经济

综合政策。还要加强管理，提高效益。Exporta Fácil 计划可以激励国家间的交流，加强全球邮政网络建设，从而提高服务质量和推出价格可接受的新业务。

在区域内拓展该计划有哪些主要的障碍？

依我看，主要的困难是如何满足越来越多的技术合作要求。我们正在每个引入 Exporta Fácil 的国家设置一个技术专家网。目的就是要让这些技术专家去帮助那些对 Exporta Fácil 感兴趣的国家，与他们讨论，采取措施改进服务。相互间交流经验，交换理念以及各国邮政的成功例子，在行业内推广好的企业文化会强化邮政在拉美国家发展中的火车头形象。

驻瑞士独立记者 Itziar Marañon 报道。

邮政领导人应对世界经济危机

.....

尽管世界经济的天空乌云密布，万国邮联面对即将来临的风暴，于2009年4月在伯尔尼召开了一次针对全球金融危机的高级会议。会上，邮联介绍了它对各国邮政企业为渡过这一困难时期所采取措施进行研究的成果。

全世界邮政行业从业人员 550 万人，管理着大约 66 万个邮政局所。如此大规模的一个邮政产业是如何做到不受世界金融危机影响的呢？为了回答这个问题，万国邮联组织了一次高级辩论会，主题就是金融危机对各项邮政业务的影响。此外，邮联还发布了自己针对这一课题开展的研究取得的成果。这项工作由万国邮联首席经济学家 José Anson 的领导下进行，根据一些指定邮政运营者在某些关键市场的业绩，获得广泛信息。同时，该项研究也表明，虽然邮政领域不可否认地受到危机带来的灾难性影响，但还不能说就像其他领域，如汽车工业那样，已经出现了经济衰退的信号。

首先，我们看看有哪些好消息：一些邮政金融机构从危机的初期起，其业绩的增长势头就很强劲。2008 年，欧洲的一些邮政运营者，如瑞士邮政和德国邮政，其邮政储蓄账户的开户数及存款量的年增长率超过 50%。这一数字说明消费者对银行的信任度大大降低。在这样的气候环境下，由于有各国政府的保障，众多邮政金融机构对其客户及客户的存款来说，就成了一个庇护所。有意思的是，万国邮联的

统计资料显示，二十世纪三十年代经济大萧条时期就出现过类似的现象。

函件业务萎缩

与此相反，国内函件业务全面受到危机的重创。而相比之下，各国国内包裹业务量却略有上升。按照万国邮联专家的分析，包裹量的上升应归功于 2008 年第 4 季度互联网上的销售量创了记录，或许是因为在许多国家，网上销售是抵御危机的一个有力手段。即便如此，从国际包裹业务领域传来的消息却不那么令人愉快。在 2008 年前三个季度连续上升之后，接受调查的运营者的国际包裹业务量在第 4 季度下降了 4.5%。专家们认为，国际包裹业务没有从电子商务中获利的原因是跨境交易仍然面临挑战。

证券交易所上市邮政公司

在全世界范围内，已有 5 个国家的邮政，即德国、奥地利、马来西亚、荷兰和新加坡，及两家快递公司（Fedex 和 UPS）成为上市公司。从 2008 年 8 月至 2009 年 1 月（金融危机局势恶化的 6 个月），在对这些上市公司股票行情与其参考指数之间进行的一项比较显示，某些运营者的股票价格与其参考指数密切相关，一些邮政企业的股票行情却大大好于市场行情。万国邮联专家称：各上市邮政公司的股票都被视为防御型股票，在金融危机期间有望更坚挺，甚至还有升值的可能。

万国邮联将继续就全球金融危机对邮政行业的影响进行研究，并将于年内公布新的研究成果。

高级会议

2009 年 4 月 2 日，世界邮政行业的领军人物在位于伯尔尼的万国邮联国际局举行会

.....
Faryal Mirza

.....
图片：
buro.sequenz.net



在动荡时期，邮政是最安全的避风港

议，他们聚在一起有一个共同的目的：讨论经济危机对邮政行业的影响。世界各国邮政的50位领导人，以及200多个国家的代表出席了会议。

会上，各主要国家邮政企业及行业合作伙伴的代表介绍了它们在这一艰难时期所采取的措施，以及各自为应对世界经济衰退所制订的战略。万国邮联总局长爱德华·达扬称此次会议体现了“万国邮联有能力将邮政行业各方团结起来，就共同关心的问题，共商对策、联合行动的又一例证”。

困难时期

毫无疑问，各国邮政都感受到危机带来的影响。荷兰TNT邮政公司首席执行官Peter Bakker承认快递领域已经受到影响。“在快递领域的某些市场，业务量下降了20%。这是我们有史以来第一次出现这种情况，我们的客户在节省开支。”美国邮政总局局长John Potter介绍说，他的运营商经受了两次沉重的打击：首先是2008年邮件量下降，亏损了10亿美元；接着是新的邮政法要求邮政企业为退休员工医疗保险基金提供高达数10亿美元的资金。“这段时间真是太难了。在今后的几年里，我们都要面临困难的选择，”他表示。意大利邮政总局长Massimo Sarmi的发言也显得不太乐观。

他认为，传统的商业模式在哪儿都行不通了。这一观点得到了国际货币基金组织欧洲部主任Emmanuel van der Mensbrugghe的认同。他强调说：“不仅要在组织机构方面，同时还要在企业的经营活动方面加强法规建设和市场改革。”

面临困境的不仅仅是各邮政运营商，一些行业伙伴，如易趣公司也发现其客户们正在勒紧裤腰带。“我们注意到客户的行为发生了明显的变化。购买力下降，客户们持币观望。”易趣欧洲公司财务总监Nick Staheyeff介绍说，“这是所谓的战略转移，我们试图对此做出反应并预测客户的变化，但这并非易事。”

努力使自己立于不败之地

法国邮政介绍了为什么它的企业没有被横扫世界市场的风暴卷走的经验。法国邮政公司首席执行官Jean-Paul Bailly解释了两个因素使然，“这应归功于我们的业务活动领域很广泛。因此，法国邮政在危机时刻尚能拥有多种出路。此外，我们的邮政银行没有任何不良资产，且2008年还获得了良好的经营业绩。”法国邮政银行在储蓄存款及储蓄账户方面排在法国各大商业银行的第4位，其营业额约占集团营业额的23%。2007年，法国邮政银行的营业额已经达到47亿欧元。此外，邮政公司不

久就会感受到法国政府提出的经济复兴计划所带来的利好效益。按照 Jean-Paul Bailly 的说法,该计划将会在 2009~2010 年拿出 6 亿欧元,用于实现邮政局的现代化,以及加快建筑和运输领域的投资,促进邮政企业的可持续发展。

危机? 什么危机?

在地球的另一侧,俄罗斯邮政和摩洛哥邮政的负责人表示,他们的企业尚未脱离经济危机的影响。俄罗斯邮政总局长 Alexander Kisselev 介绍说,俄政府努力缓解经济危机对邮政领域产生的影响,尤其是已将邮政公司列入 200 家战略性企业的名单中。这是邮政部门第一次被列入这么重要的名单上。摩洛哥邮政总局长 Anas Alami 说,“艰难的时期即将来临,我们就要受到撤资和境外资金转账减少的影响。”根据世界银行的统计数字,2007 年,摩洛哥收获移民汇款的资金达到 57 亿美元。

预测未来

关于未来的发展,至少有一家企业选择要实施一项服务多样化的战略。的确,中国香港邮政署副署长 Chan Yau-fung 指出,“香港邮政今后要向用户提供各种增值服务,重点发展物流业务,并向互联网上的商家推出一项一站式服务。”美国邮政总局长 John Potter 补充道,必须将重点放在促进增长方面。“我们要尽可能地勒紧裤腰带,进一步优化我们的网络,并使其标准化,”Potter 告诉代表。易趣公司及直销协会——在全世界代表 3600 多家直销企业的行业组织共同申明,在现阶段不会注销邮政部门。Nick Staheyeff 指出:“我认为,危

机并不预示着邮件行业行将消亡,各项商务活动还会继续进行。但是我们要借助邮政服务,寻求各种手段和方式,减少贸易壁垒。”直销协会副主席 Ramesh Lakshmi-Ratan 补充道,各个直销企业对于邮政的前景还是很乐观的。“他们认为与其说邮政是一个邮件行业,还不如说是一个使用多种渠道的通信行业。”他进一步明确说,“邮递只是构成这一系列手段中的一个关键部分”。

前景光明

希腊银行副总裁 Helen Dendrinou-Louri 强调指出,形势将会好转。他确信:“经济复苏的步子肯定是缓慢的,但是一定会到来。”同样,国际电信联盟秘书长 Hamadoun Touré 也非常乐观。在他看来,隧道的尽头已经不远了。他说:“的确,这场危机虽然使众多企业陷入困境……但同时,我也深信它一定会给包括邮政行业在内的通信领域带来活力,并且还将会诞生出新的商业模式和新的技术。我们应当把这场金融危机看作是一次机遇。”希腊邮政首席执行官、万国邮联邮政经营理事会主席 Andreas Taprantzis 在会议总结发言中指出:“我们要从新的起点开始,所有的人都应当保持乐观向上的态度。大家虽然来自世界各地,但是表达出来的信息是一致的。

此次会议表明,全球金融危机对于邮政行业来说并非只带来了坏消息。事实上,在任何时候都要看到事情积极的一面,尤其是消费者对邮政行业所表现出来的那一份信任。有了这份信任,加之邮政服务不断完善的多样化和创新,邮政行业一定能够长时间立于不败之地。

万国邮联就邮政行业 如何应对全球经济危机进行研究

参与调查的企业: 15 家世界最大的邮政企业及私营快递物流公司。上述企业
在世界邮政业务领域所占的市场分额如下:

- 全部函件业务量的 66%;
- 邮政包裹业务量的 88%;
- 快件业务量的 75%。

将 2007 年第 4 季度的统计数字与 2008 年
第 4 季度的数字相比较的结果如下:

- 国内函件业务量: - 5.9%
- 国际函件业务量: 在 3.7~ - 2.8% 之间
- 国内快件业务量: - 4.4%
- 在世界范围内,快件业务的收入: - 7.9%

人物

Emmanuel Havugimana

.....
Balthazar
Twaglimana
.....

照片:
Alfred Ndayishimiye



《人物》是本杂志开辟的一个新专栏，关注的是那些邮政行业的业务骨干。我们第一篇文章的主人公是邮递员Emmanuel Havugimana，他今年39岁，家住卢旺达基伽利，已是4个孩子的父亲，他当邮政特快专递邮件业务（EMS）的投递司机已经一年，每月大约能挣140美元。下班后他喜欢唱歌，他是合唱队的队员。



你为什么当一名邮递员？

Emmanuel Havugimana：我来这个邮局工作只是为了认识更多的人，能走遍基伽利的大街小巷，有机会去卢旺达其他地方看看。

除了工资，你的雇主还给了你什么待遇？

因为按照公务员的条例规则工作，所以我每年能享受30天的带薪休假，我有健康保险，雇主还为我支付社保费。

成为一名邮递员，你高兴吗？

当然，非常高兴，我爱我的工作，因为它实现了我的理想。

我的路线

我每天要跑80公里，大部分时间开车出勤。要是天气好，我就骑摩托车出去。出勤途中能看看不同的风景。与许多人擦肩而过，他们都很忙碌，有的人在打扫基伽利大街。我看到许多地方在盖大楼，基伽利每天都有变化。

工作中有哪些东西值得你喜爱？

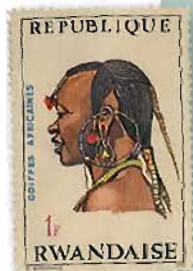
在邮局工作使我认识了不少人，工作中我们是一个团队，气氛很友好。投递邮件时能遇到各种各样的人，几乎每天都能认识新朋友。

上午我工作5个小时，下午4个小时。大部分邮件是给企业或机关投递的。邮件直接交给收件人，收件人收到邮件后签收收条。我一般送到秘书手里，有时是老板的私人助理收下邮件，有时也会碰到老板亲自签收。

你每星期工作多少个小时？

一般45个小时，上半个月每周工作5天，下半月每周工作7天，因为我要为同事替班，他在周末负责去基伽利国际机场接送邮袋。

卢旺达邮政



工 作

几年的工作有变化吗?

有, 刚被录用时, 我签的是短期合同。但6个月后我就转正了, 变成固定员工了。

你感到工作有保障吗?

我觉得工作还是挺保险的, 因为永远都有邮件要投递。今天的特快专递服务已经有了很大的改进。所以我希望未来的若干年还可以在邮局工作。

你们国家对邮递员怎么看?

在卢旺达, 邮递员被看成是保证基本通信的信使, 特别是那些没有条件使用现代通信工具的人们。

如果你没有当上邮递员, 你会干什么?

我会当一名出租车司机, 因为我去邮局工作前已经是一名司机了, 我喜欢这类工作, 因为可以认识很多人, 交很多朋友。

国家邮政局 (ONP) 成立于 1992 年, 是财务和行政自治的国有机构, 隶属国家科学、技术、科学研究和信息通信技术部。

国内邮政经营网络共有 21 个营业点, 根据卢旺达政府的“2020 年远景展望”, 将在偏远地区提供邮政服务, 因此该数字还有望增加。邮政尚有很大的发展潜力, 它现在为所有其他的行业服务 (为公有、私有及个人运输和投递邮件), 包括代表银行提供了各种业务 (例如支付业务和汇款业务)。

邮件投递

在卢旺达, 大部分或约 80% 的邮件都投递进邮局的邮箱, 因为街道地址系统尚不完善。

普通邮件并不投递到户, 因此, 只有特快专递邮件投递到收件人住所或办公室。

主要邮政业务

邮局开办了很多种业务。主要包括信函和包裹的日戳标志和邮票、挂号邮件、特快专递以及互联网网吧、电话和传真业务。邮局还开办了金融业务, 如储蓄账户以及资金转账。

事实与数字

卢旺达

首都	基加利
官方语言	卢旺达语 (当地本土语言), 法语和英语 商业区使用斯瓦西里语
人口	10 473 282 (2008年12月数据)
面积	26338平方公里
人均GDP	353.9美元 (2007年数据)
货币	卢旺达法郎 (1美元=570.7卢郎)
主要行业	水泥、农产品、小规模饮料生产厂、肥皂、家具、鞋类、塑料制品、纺织品、香烟

基本生活用品价格

牛奶	500卢旺达法郎/千克	(0.88美元)
大米	800卢旺达法郎/千克	(1.40美元)
木薯	300卢旺达法郎/千克	(0.53美元)
鱼	1750卢旺达法郎/千克	(3.07美元)
香蕉	130卢旺达法郎/千克	(0.23美元)
香烟	50卢旺达法郎	(0.09美元)
可口可乐	300卢旺达法郎	(0.53美元)

2008年国际邮件业务量

	进口 (千克)	出口 (千克)
信函	55 332.06	9258.30
包裹	68 612	2571.86
特快专递件数	3 008	6 081



访谈录

.....
一年前，Rodah Masaviru当选为泛非邮政联盟（UPAP）秘书长，这是万国邮联的一个区域性联盟。今天她回顾了上任一年来的经历，指出区域性解决方案给非洲邮政业务带来了新的活力。



区域性解决方案 获得认同

.....
Faryal Mirza
.....

照片：
Daudi
Mssennmaa/Majority
World/keystone



《邮联》杂志付印时，泛非邮政联盟的非洲国家邮政领导人即将在埃及首都开罗汇聚一堂，讨论非洲大陆的邮政改革与现代化建设。在这个年度会议的议程中，万国邮联的未来非洲发展计划被列在了显要位置，该计划将取代2008年结束的第一个计划。泛非邮政联盟秘书长非常清楚该行业面临的挑战。在被选任这个职位前，这位肯尼亚人已在其前任手下当了4年的助理；此前，她曾在自己国家的邮政经营机构工作了22年。

您在泛非邮政联盟的第一年是如何度过的？

Rodah Masaviru 自2008年6月当选并于8月就任泛非邮政联盟领导人以来，我有着难忘的经历，也面临了许多挑战。世界上70%的最不发达国家都集中在非洲，这对有效开展邮政业务的改革和现代化建设造成了影响。因为在这些最不发达国家中，邮政并不是唯一一个需要竞争国家有限资

源的行业。在这种状况下，很难建设足够的提供优质业务的邮政局所。与工业化国家相比，邮政在这里的人均占有率非常之低。在非洲，一个邮局平均服务约10万人，而发达国家约为1万人。泛非邮政联盟向各国政府强调了邮政网络遍布城乡，即使到了基层也有邮政服务的重要意义，希望他们认识到邮政在经济社会发展中能起到关键的作用。

您向各国政府强调了邮政网络的重要性，他们采纳了吗？

是的，这体现在非洲国家的部长们已经批准了一些建议，这些建议是根据我们母体组织非洲联盟最近的研究结果提出的。其中一个建议是需要各国政府在国家发展计划中优先考虑邮政发展。另一个建议是希望制定出明确的政策和法规，清晰地界定政府、邮政经营者和监管机构各自的责任。当然，提出建议是一回事，将它们付诸实施又是一回事，需要利益相关方进一步的实施。

如何使这些建议落实到行动中？

我们最近形成了一个战略构想，确定了一些战略目标，也就是说有了一个实现非洲邮政发展的路线图，它指引我们把力量集中到关键问题上。待这些建议在6月获得泛非邮政联盟年度行政理事会批准后，我们就可以着手落实相关工作了。例如开发电子业务是我们的优先考虑。因为在非洲，特别是考虑到非洲内、外移民的汇款需求，这项业务有着很大的发展潜力。尽管暂时受到全球金融危机的影响，这些群体仍然给他们本国的经济发展做出了重要贡献。

考虑到非洲国家信息和通信技术（TIC）的使用率较低，而且这类业务需要有互联网来支撑，在泛非邮政联盟国家发展电子业务到底有多大的需求量？

信息和通信技术可以使我们开发多样化的产品和业务以

及弥合数字鸿沟，邮政网络是非洲最为广阔的网络。如果我们在农村地区也能提供电子业务，那么我们就可以为消除贫困作出一份贡献。

邮政的未来在于金融业务和电子商务，如果拥有有效的金融转账系统，并能够确保商品的物流环节，就可以顺利开展业务。金融转账的市场业已形成，但仍期待可靠、优质的业务和可以接受的价格。我们的网络使我们具有了优势，因为一旦有了来自国外的汇款，居住在偏远乡村的人们用不着长途跋涉到城里去取款，邮局就在他们身边。如果邮局连通了互联网，邮政可以在瞬间收到汇款，并投递到客户手中。

因为多种原因，今天的接通率还比较低，主要是与信息通信技术相关的基础设施建设滞后，大部分乡村地区还经常停电，但那里却是人口最多的地方。另外，购买力低下，文化水平相对较低，这些都是导致信息和通信技术业务需求量不高，投资者却步的原因。尽管如此，如果各国政府现在制定坚定发展信息和通信技术的政策，许多国家由政府来协调发展乡村地区的宽带接入网的话，这些地区快速发展的潜力很大。邮局因此可以有效地弥合差距，降低业务的高成本。这样，农村的邮局也可以向城里和其他地方的收件人寄送产品。

为了实现非洲邮政现代化，你们还考虑了哪些措施？

我们按照去年于日内瓦召开

的第24届万国邮政联盟大会上通过的区域发展纲要来实现发展。2009年2月，万国邮联与泛非邮政联盟在泛非邮联秘书处所在地——坦桑尼亚阿鲁沙组织了一次会议。会议的主要目的是就万国邮联2009-2012年非洲区域发展计划交流意见，并确定需要列入计划的优先发展项目。非洲联盟代表、区域经济共同体代表和一些次区域组织的代表参加了会议。大家都认识到集中一切资源，使之得到最佳利用，以便共同落实所确定的优先项目的必要性。

区域性解决方案是可行的。各国可以通过整体对比找出自己的差距，把大家的资源集中到一起，建立一个优质的邮政网络。阿鲁沙会议后，我们给区域经济共同体和非洲次区域邮政组织发去了一份问题征询单。非洲是一个辽阔的大陆，各个区域都有着特殊的需求，发展水平也参差不齐。在这个征询单中，问题包括：目前当地的邮政业务处于什么样的水平，例如，是否开办了实物或电子金融转账业务。还要求就当地希望开展哪些工作以便改进业务提出一个清单。征询单的结果将于2009年6月进行讨论，届时将把每一个由泛非邮政联盟、万国邮联、次区域组织共同实施的项目有哪些特殊要求归纳出来。做好这项工作有助于改善非洲邮政业务，提高业务质量和增加客户服务及产品的种类。这样，我们就可以从竞争者那里夺回一些丢失的市场份额。



.....
Rodah Masaviru 在非洲人十分熟悉的邮政信箱前。

为什么公共邮政经营者们会在与私营竞争者的较量中丢失一部分市场份额？

公众一般认为，私营快递公司的业务质量优于邮政的服务，但事实并非如此。我最近有过一次亲身体验。我把一个寄往美国的邮件交给了一家私营公司，预计3到4天可以到达，结果是7天后才收到邮件。另一个邮件是通过邮政特快专递寄过去的，只用了4天时间。有时私营公司的公众形象往往是其刻意为之。我们应当向公众表明，我们也在努力，可以提供更优质的服务。但是，我们必须保持持之以恒的质量水平。

泛非邮政联盟成员国要提供更优质的业务还存在哪些障碍？

有些私营公司已经构建了一个完整的综合网络，而我们的邮政网络因业务水平参差不齐，各邮政局还是各自为政。这也是为什么我们邮政不敢跟顾客承诺寄到加拿大的邮件需

要多少天的原因。我们需要构建一个真正统一的网络，相互间开展合作，解决网络终端出现的任何问题。因为，非洲邮政糟糕的服务质量会给全球的邮政服务造成影响。我们要保证邮件的运输投递及抵达目的地均符合预期的业务标准；我们以及客户能够实现邮件的跟踪和定位。只有这样，我们的区域发展才算到位，才能构建一个优质的全球网络。

依靠所有利益相关方的同心协力，能够提供给每个人一种优质的普遍服务，这是一个理想。各国政府应当在保证资金到位的基础上，明确地规定这样一种业务。但在许多国家情况并非如此。另外，基础设施的匮乏是另一个挑战，这必然会反映在业务价格和业务质量上。

非洲下一个邮联发展计划有哪些核心内容？

核心内容之一是业务质量，这对客户来说是最关键的。要

发展实物网络、电子网络和金融网络，要扩大产品和业务的种类，要做的工作很多。计划中还包括了发展人力资源和推广最佳管理实践。培训很关键，因为你要引进新产品，如果员工没有经过培训，结果可想而知。

对于计划中的每个专题，我们都把其中需要特别注意的地方做了统计。例如业务质量，我们特别注意了跨境邮件经公路转运的问题。目前有些非洲国家还不能与邻国直接互换邮件。通常要把邮件寄往欧洲后再转回非洲。这在西非国家是一个非常典型的问题。这种三角形路径造成了邮运时间较长，成本较高。为解决这个问题，已经推出了一个有关邮件公路运输的示范项目，涉及多个西非国家。这可以大大减少邮运时间。

质量监测是另一个关键问题。如果不能对业务质量进行评估，就不可能清楚哪个环节或何时需要改进。我们还需要

“邮政网络是非洲最为广阔的网络。如果我们在农村也能提供电子业务，那么我们就可以为减少贫困做出一份贡献。”

加强邮件的跟踪和定位。我们的大部分竞争者已经可以保证客户对邮件的跟踪和定位，提高了客户的满意度，从而增加了市场份额。国家编址系统是另一个重要领域。在许多国家，除了特快专递邮件是上门投递之外，邮件都是投递到邮政信箱中。如果没有完善的编址系统，投递到户是不可能有效的。

关于发展电子业务问题，主要是电子金融业务，我们已在万国邮联、法国邮政和国际移民组织的参与下实施了一些次区域项目。最终目的是要让所有国家都能开通电子金融转账业务。

前一个邮联非洲发展计划取得了哪些主要成果？

有不少非洲国家改善了区域

内的邮件互换质量，他们已接近了布加勒斯特大会确定的J+5投递标准。在20个国家安装了成本会计系统，提出了14个邮政改革和发展综合计划，帮助相关国家改善和提高了邮政行业的现代化水平。此外，通过宣传活动，促使一些国家的邮政实体采取了商业化管理。有些国家制定了一系列政策和法规，明确界定了相关各方在保证普遍服务方面的职责。当然，必要的规则还必须执行，使所有经营者能在公平的条件竞争。

哪些领域通过一些具体行动后就能初见成效？

改善服务质量项目、发展实物网络、电子网络和金融网络，发展多样化的产品和

业务，这些方面需要有具体的行动。此外，还需要采取措施开发人力资源和推广先进的管理经验。一旦这些到位，我们就可以向客户提供基于信息通信技术的多样化产品和业务，满足客户的需要，他们只要用鼠标点击一下就可获得需要的信息。

我们还必须能够有效地对业务质量进行监管，这就要用到万国邮联的全球监测系统。许多国家认为基于无线射频识别技术的监测系统过于昂贵，因此不予使用。万国邮联正在开发一种价格合理的监测系统，将会对我们帮助巨大。



当灾难来临的时候……

澳大利亚Kinglake一家坍塌的商店
照片: Richard Sharman

意大利地震、澳大利亚山林大火……今年发生的多起自然灾害留下了片片废墟和无奈。为恢复邮政业务，澳大利亚和意大利邮政做出了快速反应。这篇报道讲述的是他们如何应对挑战。

Monika Kugemann

2009年2月7日，阵阵热浪和强度不亚于飓风的狂风引发了澳大利亚历史上一场最惨烈的山林大火。那是一个黑色星期六，烈火在维多利亚州蔓延，据灾后一个月的统计，大火夺走了210条生命，毁掉了2000多所房屋，肆虐了将近421670公顷土地。据负责重建工作的地区当局称，直接和间接受灾人数高达5万。

Christopher Grosser 是澳大利亚邮政维州总部负责人，他亲眼目睹了山林大火在40公里范围内留下的惨状：“那么高的温度，那样猛烈的

狂风，我这辈子从未经历过这样的一天”。

2009年4月6日发生在意大利阿布鲁齐山(Abruzzes)地区的另一场自然灾害具有同样巨大的破坏性。6.3级的地震摧毁了26个城镇，造成了294人死亡，约4万人无家可归。根据官方统计，在受灾最严重的南方城市阿基拉(Aquila)，将近三分之二的房屋已无法居住。这个悲惨事件“横扫了千年古迹和珍贵文物，重创了整个地区的经济命脉和工业机构”，援引意大利邮政的报告。

这两起灾害不仅摧毁了邮政基础设施，同样也摧毁了邮件寄达地，使当地的邮政业务经营暂时瘫痪。而在澳大利亚，3所邮局被大火烧毁。34个区域邮路中断，另有21个地区部分受到影响。由于火灾发生在周末，所以受损邮件的数量不大。在意大利，有53个遭到地震重创的邮局已经关闭。

快速行动

为了能对大规模的自然灾害做出快速反



应，澳大利亚邮政和意大利邮政都制定了详细的应急计划。两家经营者首先采取的措施之一是向当地救灾部门提供援助。澳大利亚维州邮政的员工自发地参加了救灾部门的救火工作。邮政员工们还参加了恢复公共照明、维持交通秩序、向居民传播信息等工作，还协助灾区医院疏散了病人。员工们在倒塌家庭房屋的信箱中投放宣传单，注明目前正在营业的邮局位置。

为保证灾区正常开展邮件投递业务，各个邮局克服了物流方面的困难。“维州最大的困难是火灾延续时间较长，长达几个星期”，澳大利亚邮政通信负责人 Alex Twomey 说道。一些地段险象丛生，另外一些区域则只能停止营业。此外，邮政员工也不知道受损房屋的住户是否还住在那里，或者已迁往别处的避难所。

对于那些无法通达的地段，澳大利亚邮政采取了多项措施。“我们把那些失去家园人们的邮件和无法送达的邮件保存起来”，Alex Twomey 说道。“我们还免费把邮件转寄到别的地址，例如亲朋好友的地址”。第三个措施是在接待安置点组织进行临时性投递工作。我们在两个城市设立了一些临时投递中心。

在意大利，最初的应急措施是为灾民最迫切的需要提供最大可能的支持。意大利邮政执行总裁 Massimo Sarmi 透露，意大利邮政动用了 5 辆大卡车运输抗震篷，在民防部门设置的多个无家可归人员安置点发放了上千顶帐篷。一个由 20 名工程师组成的特别任务小组快速修复了信息通信网络，还为灾民提供了帮助，确定了哪些邮局仍可安全营业。

震后第一天，阿奎拉市及附近地区就设立了 10 个移动邮局。移动中心的 ATM 机为无家可归的人们提供了 24 小时取款和其他业务。到 4 月 11 日，灾区的投递业务得以恢复。先在阿奎拉近郊的阿韦扎诺 (Avezzano) 居民点按字母顺序分拣邮件，然后再投递到阿奎拉地区。“在防震棚安置村，我们在民防部门

办公地点设置了邮件中心投递点。邮递员在那里向前来的收件人递交邮件”，邮政业务主任 Fabio Meacci 说道。

与灾民团结在一起

除上述优先措施外，两国邮政还向灾民们提供了资金援助。澳大利亚邮政为维州红十字会山林火灾灾民救援基金捐献了 100 万澳元 (AUD)。“民众可以通过国家邮政网络的所有邮局向红十字会捐款，共募集到捐款 500 万澳元”，Alex Twomey 说道。

意大利邮政公司设立了一个固定账户，BancoPosta 的用户可以通过在线或移动电话的方式向该账户捐款。转账的手续费直接由该项基金支付。PosteMobile 公司是意大利邮政的从事移动业务的子公司，发动客户每发送一条免费短信，就可为该账户捐献 1 欧元救拨款。为此，该子公司向阿奎拉灾区及周边的用户额外赠送 10 欧元。公众被意大利邮政提供的援助深深感动了，Massimo Sarmi 总经理回忆道：抗震棚里有一位老奶奶这样说：“我什么都没有了，邮政银行存折上的钱是我的全部财产”。

邮政员工中也有人遭受灾害。“有些人人家房屋被烧毁，或遭到不同程度的破坏”，Alex Twomey 说道。凡是遭受灾害的员工都收到了一项短期经济援助款，用于支付医疗费用或旅馆费用。对于住在灾区的员工，尽管那里的投递业务已无法开展，但邮政还是照常给他们发了工资。意大利的邮政员工同样真切地感受到了地震的影响。“我第一个想法是：要亲自去看望他们——我们那些在地震中失去生命或失去亲人的意大利邮政同事，”首席执行官 Sarmi 说。

火球

在澳大利亚，Kinglake 邮局主任 Tom Blewonski 庆幸自己在火势蔓延到城里前就已离开了办公室外出度周末了，大火烧毁了 300 多所房屋。“大火包围了 Kinglake，许多人是在开车逃亡中遇难的”，他回忆道。“有些居民对我讲述了那天炙热的空气和狂风，烈火同时从三个方向向城里袭来。很多人看到巨大的火球从天而降”。回来时已是灾后一个星期，他的办公室竟然奇迹般地完好无损，在处理客户关于邮件以及其他事务的要求时，Blewonski 表现出高度的职业精神及悲悯情怀。“许多客户向我了解其他居民的情况，问我是否看见过他们，或者他们是否平安，”他说道，“许多

万国邮联的应急信息系统EmIS — 促进应急通信

邮件的主人失去了亲人，或本人已经不幸遇难，真是不堪回首”。

在澳大利亚的一个接待中心，在救灾工作中，邮政员工表现出了奉献精神并发挥了对当地环境熟悉的优势。“许多居住在该地区的员工都自发过来帮助分拣和看护邮件，



在阿基拉，灾民得到移动邮局的帮助
照片：Poste Italiane

并帮助别人”，投递负责人 Ian King 在澳大利亚邮政的内部邮政会刊上载文回忆。“他们的举动非常感人，体现了澳大利亚人强烈的爱心，也显示了我们员工在危难时刻团结一致惊人的才能”，他补充道。

在灾难降临之时，两国的邮政经营者应对自如，这归功于其快速的应急机制以及优秀的员工，使邮政业务尽可能地得到了恢复，并将对客户服务的影 响降到了最低。

驻瑞士独立记者 Monica Kugemann 报道。

在 2001 年 9 月美国遭受袭击后，万国邮联创建了应急信息系统 (EmIS)，通过本系统允许指定运营者将影响其国际邮件业务运营的紧急情况通知相关合作方。

“通过迅速发布相关信息，应急信息系统 (EmIS) 可以保持邮政普遍服务的连贯性，同时避免邮政经营者不必要的索赔或投诉”，万国邮联国际局计划处处长 Seydou Konaté 说道。

EmIS 是万国邮联意外事件处理方案的一部分，并且应包括在邮政运营者的应急方案中。采用法语和英语发布消息，包括节假日在内，系统全天运行。目前，EmIS 数据库由 250 个电子地址组成。该系统从投入使用以来，在 2008 年使用了 63 次，而 2002 年为 19 次。大部分信息涉及自然灾害或行业行动。也有少数的信息涉及恐怖袭击、政治骚乱、战争或其他重大事件。

每当邮政经营者收到应急信息系统 (EmIS) 发来的信息，就会将它转发到国内邮政局网络、邮件查询中心以及负责与商业和中小企业合作的工作人员，澳大利亚邮政 Christopher Grosser 解释道。“这正是客户、消费者和企业 在决定是否向 [受灾] 地区发送邮件前需要了解的信息”，Grosser 说道。

法国邮政的独特政策

国际权威认证机构 Det Norske Veritas 机构最近对法国邮政给予表彰，表彰法国邮政集团在所有业务领域严格实施有关持续改进业务质量的规划。这项规划被认为是欧洲涵盖面最广泛的质量管理体系，并向法国邮政集团函件局授予 ISO 9001 证书。

获得外部权威认证机构的认可，反映了该规划有效和成功地实现了对全国范围内每个邮电局所的质量管理，促使法国邮政下决心在全国范围内建立直达邮

政支局所的一套卓有成效的质量管理体系。

该项计划的特点是，在覆盖范围、结合当地特点以及涉及的站点数量方面都具有相当的规模。它包括一个主要针对客户的质量认证方法，以及一个包含各项经济指标、人员、安全、环境及其他风险的认可制度。

2008 年，函件业务的质量已经达到了法国邮政有史以来的最高水平。

信息来源：法国邮政新闻发布。

《邮联》杂志中的广告

您希望通过广告得到国际邮政行业的首席执行官以及其他高层决策者的了解来推广产品和服务吗？那么，在《邮联》杂志中刊登广告吧，万国邮联的这份旗舰杂志采用 7 种语言出版，在 191 个成员国中估计拥有读者 25000 名。更详尽的信息请与 Bernard Bessis, B&B 机构联系。

电子邮件：bernard.bessis@bb-communication.com

电话：+33 1 44 65 06 60。

巴尔干地区的快件投递服务

前南斯拉夫的马其顿共和国的国有运营者，Makedonska 邮政公司同塞尔维亚、黑山及克罗地亚邮政公司签订了一项协议，旨在共同推出一项在各自国家内开办快递邮件的业务，即，以低于目前私营快递公司的资费提供快件到达后 24 小时内投递的服务。

马其顿国家邮政公司拥有 300 个邮政局所。而 9 家私营公司，其中包括 DHL 马其顿分公司、Delivery 快递公司和 Kargo Ekspres 公司，都有权在这个 200 万人口的国家开展经营活动。马其顿邮政正在考虑同东南欧地区其他国家的承运商签订类似的协议。

信息来源：SeeNews

瑞士邮政告别对 50 克以上信件垄断

自 2009 年 7 月起，瑞士邮政将失去对重量在 50 克以上信件的特权，信函专营范围从 100 克降到 50 克的决定得到了瑞士政府的批准。政府相信，欧盟国家的发展证明进一步使市场自由化是明智而正确的。目前，信函市场全部业务量的四分之一将开放竞争，而到 2012 年，整个行业将实现完全自由化。私营运营商对此项措施反应冷淡，他们认为国有邮政企业保留了 50 克以下的信函业务的垄断经营权，已经使其在不公平的竞争处于优势地位。

信息来源：ATS - Agence télégraphique

suisse

美国打击直销邮件

这是在美国城市通过的第一项该类决议。据称，美国旧金山市已经采取行动以实施一项登记制度，给予公民选择是否接收未请求邮件（垃圾邮件）的权利。该决议不具有法律约束力，然而，评论认为，这也是美国立法机关第一次顶住了直销行业以及美国邮政

总局的压力，站在了用户一边。

然而，尽管一项民意调查显示，89%的美国人支持建立一项类似性质的全国性登记制度，但是一项类似的决议还是在美国20多个州遭到了否决。

信息来源：PR Newswire (U.S.)

2009年世界邮递奖

第10届世界邮递奖的各个奖项已在慕尼黑揭晓。获奖名单如下：丹麦邮政（获用户服务奖、电子商务及技术工艺奖）；荷兰TNT邮政公司的Peter Bakker（获行业领先奖）；德意志邮政（获创新奖）；瑞士邮政（获人事管理奖）；英国皇家邮政（获零售方案设计奖）；匈牙利邮政（获改革奖）。

信息来源：世界邮递奖

TNT邮政公司与直销协会支持广告邮件业务的可持续发展

TNT邮政公司与直销协会签订了一项谅解备忘录，双方承诺要在直销领域的环境保护方面做出表率。

该项备忘录规定，要负责任地使用广告邮件业务，同时在今后几年至少要提出两项倡议。TNT公

司最新提出的有利于环境的倡议是无碳污染（碳中和）业务及绿色邮政产品服务。这些项目将作为谅解备忘录双方合作的基础。TNT邮政公司和直销协会正在致力于缩小广告邮件对环境的影响，同时希望

业内其他合作伙伴也效仿它们的做法。

此项声明是对最近刚推出的PAS 2020标准的积极响应，该标准是专门针对直销广告业发布的第一项环境方面的标准。

信息来源：FEDMA Update

超过三分之一的欧洲人选择网上购物

2008年，在欧洲联盟（EU）成员国内，年龄在16~74岁的人中，超过30%的人出于个人需要，在过去的12个月中至少有一次在网上购买过或订购过商品或服务。最受欢迎的网上销售

的产品及服务类型为：旅游产品和酒店在线预订服务（占14%）；运动类服装和物品（占13%）；图书和杂志（占12%）；家居用品及各类活动的入场券（各占11%）；电影和音乐会门票（占9%）；

电子产品（占8%）。

私人利用互联网购物的比例在不断上升：从2004年的20%已升至2007年的30%。2004~2008年期间，所有欧盟成员国报告网上购物交易都有所上升。



Misez sur la planète en choisissant des matériels conçus selon les règles d'un Système de Management de l'Environnement (certifié ISO 14001)

Augmenter votre compétitivité.



SOLYSTIC, PARTENAIRE DES SERVICES POSTAUX DEPUIS 60 ANS.

La libéralisation du marché postal diminue progressivement la part de chaque opérateur. Inspirée par cette dynamique concurrentielle, SOLYSTIC propose à ses clients une gamme complète de services et d'équipements de très haut débit.

Choisir les solutions SOLYSTIC, c'est s'assurer la fiabilité d'un grand constructeur et augmenter, à coup sûr, sa compétitivité.

www.solystic.com



Des solutions postales d'avenir