

# 邮联

2010年3月

引领邮政行业不断前进



万国邮政联盟  
联合国专门机构

# 1



## 援助海地

“Post”变成了现实  
印度邮政的金融业务



# *The postal network*

*Facilitating affordable  
money transfers  
worldwide*



# 目 录

封面故事	
援助海地 重整旗鼓	8
1月地震后，专家帮助海地邮政紧急启动邮政业务。	
特写	
印度邮政的金融业务	13
邮政金融业务与政府挂钩，提升了金融包容性。	
金融包容性在行动	17
德里的一名安保人员谈他为什么将自己的存款投资到印度邮政。	
“post” 联网	22
历史性协议给邮政行业带来了自己的互联网顶级域名。	
人物	
更上一层楼	24
Joanne Bowler，条码分拣机夜班操作员。	
访谈录	
直面双重底线	19
韩国邮政总局局长Kee-Deok Kim 论企业责任和社会责任。	
展望	
为移民提供新型金融服务	26
在专栏的第二部分，Luisa Anderloni 教授论述了吸引移民用户的问题。	
专栏	
简讯	4
编者按	5
邮联名人录	6
市场聚焦	28



封面：海地太子港 Sophia Paris 快递邮件业务大厦

# 2010 三月

《邮联》杂志是万国邮政联盟的旗舰杂志，于1875年创刊。《邮联》杂志按季度以7种语言出版。杂志密切关注万国邮联的活动，专题报道邮政行业的国际新闻和发展。杂志除刊登业界领袖人物的专访外，还刊登深入讨论业界普遍关注问题的文章。本彩印杂志的发行对象是世界各地191个万国邮联成员国的邮政，包括数千名决策人员，本刊物被他们视之为重要的信息来源。

该杂志还用英文、法文、阿拉伯文、德文、俄文和西班牙文出版。

主 编：Faryal Mirza (FM)

副 编 辑：Rhéal LeBlanc (RL)

翻译助理：Gisèle Coron

供 稿 者：Mridu Khullar, Monika Kugemann,  
Dick Rayori(DR), Itziar Marañón(IM)

摄 影：Axel Heimken, Sophia Paris, Alexandre Plattet,  
Simon de Trey-White, Martial Trezzini

中文制作：Hejianjun, Hezhi

设 计：Die Gestalter, St. Gallen (瑞士)

印 刷：Gassmann, Biel (Switzerland)

征 订：publications@upu.int

本刊采用环保处理和油墨，在FSC纸张上印刷。

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。

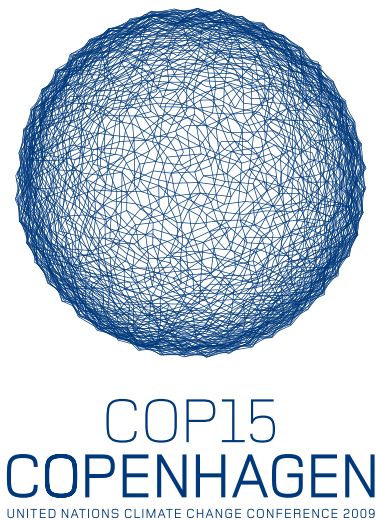
《邮联》杂志编辑部  
万国邮政联盟国际局  
邮政信箱  
3000 伯尔尼 15  
瑞士

电 话：(+41 31) 350 33 95

传 真：(+41 31) 350 37 11

电 邮：faryal.mirza@upu.int

网 址：www.upu.int



## 国际局

### 聚焦哥本哈根

万国邮联总局长爱德华·达扬在2009年12月联合国于哥本哈根召开的气候变化大会上表示：既然再延续目前的做法已经行不通了，世界邮政行业就必须在减少温室气体的排放上采取有力措施。此外，爱德华·达扬还出席了联合国环境规划署召开的一次会议，该会议旨在采取各种措施使联合国系统各机构在气候问题上保持中立。

爱德华·达扬同联合国其他各专门机构、各署及各基金会的领导们一起讨论了有关联合国对那些迫切希望应对气候变化的国家所能给予的支持和援助，不管是提升各方面的能力、技术转让、提供资金，还是采取其他方式。联合国秘书长潘基文表示，解决气候变化问题“无论从政治上、道义上还是历史上来说都是一项迫切需要解决的问题”。他补充道，出席哥本哈根大会的联合国各个机构应当团结一致，投入到应对气候变化的共同行动中。大会负责人Yvo De Boer则指出，联合国应当对各国开展的各项具体行动给予

支持。他明确表示：“我们能否成功取决于各项行动的实施。”

爱德华·达扬承诺要和万国邮联191个成员国邮政经营者携手工作，以减少全球碳排放。联合国环境规划署署长Achim Steiner对邮联做出的各项努力表示赞赏。他说，邮政行业像其他工业领域一样，在降低碳排放方面蕴藏着巨大的潜力。根据万国邮联在世界范围内所做的最新统计，2008年，各种邮政设施及邮政车辆的运营活动所产生的二氧化碳排放量估计达到了2600万吨。邮联正在研究建立一项邮政行业碳排放的补偿机制。

万国邮联总部已经降低了其能源消耗，并采取了多项生态保护措施。一种新的照明系统已经使能源消耗削减了70%。另一方面，大多数员工因公出差都选择坐经济舱或者在可能的情况下搭乘火车。国际局希望从现在起直到2012年，将二氧化碳的排放量减少20%。目前的二氧化碳排放量为每年1500吨。RL

## 中东

### 巴勒斯坦向直接互换邮件迈进一步

巴勒斯坦与万国邮联各成员国直接互换邮件的邮政业务能力不断得到提高，这得益于邮联为拉马拉互换局分配的一项CTCI（国际邮件处理中心）编码。该项编码是万国邮联制订的一项标准，主要适用于根据邮联规则接收或寄发互换邮件总包的处理中心。没有这项编码，各国就无法与巴勒斯坦互换邮件总包，反之亦然。

目前，寄达或从巴勒斯坦寄出的邮件仍旧需要经过以色列。但是，以色列和巴勒斯坦邮政权力机构于2008年共同努力，使发往巴勒斯坦的邮件经由约旦安曼转发。万国邮联向巴勒斯坦邮政提供了一项技术援助，以帮助其实现现代化、改善邮件的处理及开展人员培训。RL

### 请把你的新闻发给我们！

电话：+41 31 350 35 95  
传真：+41 31 350 37 11  
电子邮件：faryal.mirza@upu.int

Union Postale  
Universal Postal Union  
P. O. Box  
3000 BERNE 15  
SWITZERLAND

## 编者按

2010年是《邮联》杂志创办135周年。最初的《邮联》杂志较为简单，为多语种，仅供万国邮联成员国参考，就像它服务的行业一样，经过许多次重大变革，形成了目前的形式，而且还可能有更多的改进。为涵盖不同区域更多的新闻，我们正在与区域协调员和区域性邮联，以及自由撰稿人和摄影师在一定程度上更加紧密地合作，这些新合作的初步成果体现在Dick Rayori的“泛非邮政联盟成立30周年”的文章中，以及我们的“印度邮政的一个客户”的特写及海地照片中。

较为沉重的是我们关于海地的封面故事，

这篇文章展现了邮政行业是如何团结起来，协助这个受灾的国家恢复邮政业务的。这种团结一致的行动建立在共同努力的基础上，并由万国邮联协调，帮助海地邮政不仅可以从废墟上崛起，而且还期望着更加光明的未来。

自从2004年南亚海啸以来，万国邮联已经制定了一项援助遭受自然灾害的成员国的政策。智利最近发生地震后，万国邮联也立即同权威机构联系，对邮政基础设施所遭受的损失进行评估并提供帮助。

主编：Faryal Mirza

### 南美

## 巴西邮政参加抗击艾滋病的宣传活动

巴西成为万国邮联及其合作伙伴机构主办的预防艾滋病宣传活动的7个参与国家之一。参加这项活动的邮局超过了12 000所，他们利用明信片、海报和传单等多种形式宣传艾滋病的防控知识。巴西邮政将第一次向指定区域的80万家庭传递艾滋病防控的有关信息，这次活动将与巴西狂欢节同时开始。

据联合国艾滋病规划署(UNAIDS)估计，在巴西大约有73万艾滋病毒携带者，

因此巴西是这项艾滋病防控宣传活动的重要合作伙伴。在2月份项目的启动仪式上，联合国艾滋病规划署的国家协调员Pedro Chequer说：“邮政网络分布广泛，便于将艾滋病的防控信息传递给普通民众和邮局职工。”这项活动的宣传材料上这样写道：“邮局在与艾滋病斗争，你呢？保护自己，请使用避孕套。”

这项全球范围的活动已经在布基纳法索、喀麦隆、中国、爱沙尼亚、马里和尼日利亚展开，其他合作伙伴包括国际劳工组织和UNI全球联盟。活动旨在通过邮政网络的66万个邮局宣传艾滋病的防控知识。FM



大约800 000个家庭将收到资料。

万国邮联鼓励各成员国参加这项活动。预知更多信息请与 [sust.dev@upu.int](mailto:sust.dev@upu.int) 联系。

## 数字

# 2,200,000,000

这是印度邮政拥有的储蓄账户数。

# 简讯

万国邮联人物介绍

## 将邮政金融业务带入数字化时代



姓名：David Avsec

部门：邮政技术中心（PTC）

职位：信息技术开发经理

国籍：法国

在短短的10年里，世界邮政技术有了很大的改变，Avsec亲身经历了这一系列的变化。12年前，Avsec刚刚开始于伯尔尼总部工作，他还记得当时邮政汇票系统都是基于纸质的，安全性较低而且成本较高。市场期待新产品的诞生，而这正是邮政技术中心（PTC）承担的一个重要任务。到2004年，已经有10个成员国开始利用国际金融系统（IFS）来处理相关业务，处理过程中的所有流程都采用电子数据交换方式。

Avsec透露：“现在已经有40多个国家使用IFS，还有其他50个国家正处于不同的构建和执行阶段。”

项目在执行过程中并不都是技术问题。Avsec和万国邮联金融业务部门、法律部门携手工作，以确保项目的成功执行。

“国际金融系统涉及的并不仅仅只是技术问题，其背后还存在许多商机。对于各邮政来说，这个项目可以为那些没有银行账户的人群，比如说移民，提供基本的金融业务。”Avsec解释说。

用户一旦在某一阶段不需要定期汇款时，他们就会考虑利用邮政的一些更为成熟的产品，比如开立储蓄账户等。

对于Avsec，国际金融系统的工作占了Avsec 30%的时间，除此之外，他还负责推进邮政技术中心的其他项目并管理一个约30人的团队。

Avsec说：“对我来说，在信息技术开发部门工作，是一件非常愉快的事，不仅因为能直面新技术的挑战，而且最重要的是因为客户能受益于我们的产品，并因此改善他们的工作环境、提高工作效率。” FM



## 非洲

### 泛非邮政联盟（PAFU）庆祝成立30周年

泛非邮政联盟成立30周年庆典活动圆满结束。庆典吸引了来自各国际组织和区域组织的邮政行业的部长、高层决策人，参加人数是有史以来最多的一次。1月18日，来自马里、坦桑尼亚、加纳、埃塞俄比亚、安哥拉、喀麦隆、肯尼亚、布隆迪、乍得、苏丹、马拉维和南非等国家的高层人士出席了在坦桑尼亚阿鲁沙举行的开幕式。泛非邮政联盟（PAFU）是万国邮联中最大的区域性邮联，拥有43个成员国。

坦桑尼亚副总统默罕默德·谢恩主持开幕式并宣布各项庆祝活动的开始，其中包括邮政行业展览会和为期三天的邮政论坛，论坛涉及的议题包括邮政普遍服务、邮联的区域发展方针、产品和服务的多样化问题以及电子业务的发展等。论坛强调了邮政工作和邮政基础设施建设在非洲各国社会经济发展中的主导地位。

对于泛非邮政联盟在电子业务发展和邮政改革方面的努力，非洲联盟委员会委员Elham Ibrahim女士给予了很高的评价。她表示非洲联盟委员会（AUC）支持非洲邮政行业调整政策和制度，保证行业的可持续发展。坦桑尼亚总统贾卡亚·姆里绍·基奎特表示，泛非邮政联盟把总部设在坦桑尼亚，提醒坦桑尼亚时刻铭记一个理念：建设一个和谐发达的非洲大陆。他说：“提供经济、可靠而高效的邮政服务对于实现这一崇高目标具有非常重要的意义。”

万国邮联总局局长爱德华·达扬先生通过视频表达了泛非邮政联盟30周年庆典的主题——弥合数字鸿沟，不仅对非洲区域的各邮政行业是一个挑战，对其他区域也是如此。他强调邮政行业不仅提供弥合数字鸿沟的现实独特的机会，而且也是推动非洲经济和社会发展的重要动力。泛非邮政联



埃及邮政于周年纪念之前发行的有关诺贝尔奖获得者的邮票

盟秘书长 Rodah Masaviru 敦促成员国加强合作关系，保证联盟在国际上的战略地位，保证维护非洲的相关利益，促进跨国合作关系的建立，推动非洲大陆邮政行业基础设施的建设。她说：“邮政行业具有推进数字化时代变革的巨大潜力，有能力成为数字时代的代表，特别是在无法享用邮政服务的农村和城市社区。”

作为庆祝活动的一部分，泛非邮政联盟的几个成员国发行邮票，纪念获得诺贝尔奖的非洲人。诺贝尔和平奖得主、肯尼亚环保人士 Wangari Maathai 和诺贝尔文学奖得主、尼日利亚的 Wole Soyinka 的儿子出席了开幕式。DR

勘误：上期《邮联》杂志读者调查的获奖读者应该是来自“前南斯拉夫马其顿共和国”而不应该是马其顿。

## 监管

### 假冒物品列入禁寄物品清单

现在，万国邮政联盟的函件细则在禁寄物品清单中纳入了2010年1月1日起禁止邮寄的假冒物品清单。这是万国邮政大会于2008年决定的，这项决定主要与奢侈品市场有关，特别是在线购物盛行以来，假冒物品问题日趋严重。其他物品，如药品、玩具和纺织品也深受其害，并直接影响到公共卫生、就业和经济。邮政也是假冒物品的受害者，例如邮票伪造。

2009年，万国邮联海关小组副主席法国邮政于11月在巴黎主持召开了首次邮政运输和假冒物品国际会议，与会的有约40个邮政经营者和国际组织，包括万国邮联、世界贸易组织和海关当局。

在国家层面，法国邮政推出了几项措施，防止假冒物品混入邮件流。措施之一是在1600余家邮局的电视屏幕上播放一部旨在提高客户的防伪意识的影片。海关官员亲临邮政分拣中心，配合一种新的信息技术工具，使收缴的盗版物品数量增加了155%，从2007年的244 095件到2008年的623 028件。

至于万国邮联，邮政经营理事会仍在继续商讨全世界提高防止邮寄假冒物品意识的举措。它的邮政安全和海关小组还于2009年在米兰机场开展了试验性项目，目的是界定邮政在识别假冒物品中的作用，其结果证实，只有海关当局和知识产权的

拥有者才有权确认一件物品是假冒或盗版的。至于邮政，只能提供在窗口获得的数据，帮助各方得出判断。另外，经营者还可以利用通关申报单CN15提供的数据，识别那些没有遵守寄达国禁限寄现行规定的货物来源国。RL

摘自法国邮政撰写的一篇文章



海地邮政总局长 Margarete Emile、  
秘书 Marie-Claudine Gaston 及财务处长  
Fritzner Bernadel 在太子港中心邮局现场。

# 援助海地 重整旗鼓

1月12日海地遭受里氏7级破坏性地震以后，邮政专家帮助海地邮政紧急启动已瘫痪了的邮政业务。





“海地人民需要我们。如果我们能够开通另一条与外界联系的通道，就可以极大地改善海地市民的状况。”万国邮联的区域协调员 Jimmy Ortiz 谈到。2月初他访问了海地，他还是由万国邮政联盟、美国邮政总局和美西葡邮政联盟派出的国际团队的一员，目的是评估如何才能尽快重建邮政业务。

另一条通道马上就可以成为现实，海地邮政已经做了准备，邮政业务近期就可以恢复。加拿大、法国和塞内加尔的专家将于4月初抵达首都太子港，工作一个月，以帮助海地邮政恢复正常业务。海地大约有600名邮政员工，仅首都就有350名，他们期待着回到工作岗位。

万国邮联捐赠了600平方米的简易建筑，安装在政府预留给海地邮政的一块6000平方米的空地上，这块空地毗邻机场。灾难发生后，海地和各国的邮件业务受阻，机场恢复了商务航班，便利了这些邮件的收发。不久的将来，这座坚固的简易建筑将成为海地的主要互换局，进出口海地的邮件都将在这里经转。场地上还安装了信箱，用于政府和许多联合国及人道主义组织的邮件。存局候领业务还可以让人们收取自己的邮件。当局还将用广播向人们宣传可采用的邮政业务。

地震使邮政网络陷入瘫痪，至少有4名员工失去了生命，更多的员工失去了家人和朋友。在太子港，5家邮局和装备有特快专递设施的主要邮局的建筑倾塌；3家偏远的邮局也受到了破坏，但仍可以营业。海地邮政的市区车队有4辆汽车、20多辆摩托车和许多自行车，这些都丧失殆尽。灾难过后，那些没有被地震摧毁的物品不是被破坏就是被盗窃，有些居民在遗弃的建筑中抢夺他们能够找到的一切。

#### 政府的工作重点

万国邮联的国际团队监督临时互换局的安装并协调海地邮政员工的邮件作业。专家们还帮助员工准备启动邮政业务并对员工进行相应的培训，他们还希望在首都至少建立另外两个邮政网点，以作为邮件存放和投递点，并提供基本的窗口业务，如出售邮票。在机场的处理

中心和这些网点之间还要提供运输业务。

海地政府把工作的重心放到尽快恢复公用设施上，并对国际邮政大家庭在地震后的快速反应表示欢迎。万国邮联的 Rudy Cuadra 是拉丁美洲和南美洲的项目负责人，2月初也去过海地，据称，海地的商业部长 Josseline Colimon Féthière 女士曾谈到，她对邮政大家庭如此快速地实施救援感到惊讶。

#### 响应号召

在灾难过后的日子里，工作的重心完全放在了救助受害人上面，展现在人们眼前的惨状令人震惊，国际邮政大家庭快速响应了人道主义救援的号召。德国邮政的敦豪速递公司快速向圣多明各，然后向太子港，派出了紧急响应团队，帮助卸下人道主义救援物资，编制清单并搬运到汽车上。美国邮政总局和加拿大邮政提出，向海地运送十几辆邮政汽车，以及分拣箱、移动邮局和其他设备。法国邮政为法国红十字会发行了募捐邮票，以帮助受灾的海地。西班牙和毛里求斯等其他邮政也通过各自的红十字会组织为受灾的海地募集资金。多米尼加共和国邮政总局长 Modesto Guzmán 是地震后第一位到达海地的邮政总局长，收到哥伦比亚邮政捐赠的近800公斤非易腐损物品。

其他邮政和加勒比邮政联盟也承诺捐助设备和资金。截至发稿时，韩国和伊朗分别从它们的改进业务质量基金存款中捐助了10万和5万美元；阿根廷邮政、法国邮政、日本邮政、葡萄牙邮政、意大利邮政、比利时邮政以及美西葡邮联也捐赠了共约17.5万美元的资金。万国邮联的改进业务质量基金资助发展中国家改进邮政普遍服务业务质量的金融项目。韩国的捐助可以供万国邮联购买一些车辆，以帮助海地邮政重建基本运输网络。

国际局、多米尼加共和国、海地邮政、美国邮政总局、加拿大邮政、法国邮政、西班牙邮政、美西葡邮政联盟和加勒比邮政联盟的代表组成了一个专门的工作组，由伯尔尼的万国邮联总部派出负责协调全世界邮政。万国邮联预算中的捐助基金和款项可以使该工作组开发

.....  
Rhéal LeBlanc

.....  
照片：  
Sophia Paris



邮政员工在总局长的住处为人们提供基本业务，如出售邮票。在他们旁边，是一辆盖着防雨布的装满邮件的卡车。

一个价值 30 万美元的紧急救援项目，以便向这个加勒比国家派出国际邮政专家，并可以购买更多必要的邮政设备和车辆，以帮助海地邮政重振旗鼓。海地邮政需要各种用品，如工作台、分拣台、架子、袋子、投递员背包和电池。捐赠物资的发放将通过万国邮联的兄弟机构联合国开发计划署进行。

#### 业务现代化

海地的邮件量一直较少，地震前海地邮政每周大约处理 1 000 封邮件，但灾难发生后，国际邮政大家庭希望帮助这个国家大幅度改进邮政业务，这样它就可以更好地满足人们的需要并为重振经济做出贡献。

“我们有机会帮助海地邮政重建并使它的运营和活动现代化，这样它就可以在振兴经济中发挥更加重要的作用。”万国邮联总局长爱德华·达扬谈到，“近 100 万海地人生活在美国，13 万人生活在加拿大，8 万人生活在法国，还有许多人生活在其他地方，在海地建立高效的邮政业务将有益于促进经济发展，减少居民的困难。”

Frank Silva 是美国的一名邮政巡视员，与另

外 5 位同事到海地评估过局势，他说，当人道主义援助显然是重中之重的时候，我们的团队有时也不得不面对人们对邮政业务的强烈关注。Silva 解释说，邮政业务对这个国家的重建极为重要。

“恢复邮政业务与恢复银行业务和电力供应同等重要，”他谈到，“许多人没有意识到邮政业务的重要性，特别是对于农村的幸存者来说，他们依靠邮政收取寄自国外的物品。”

该使团的成员介绍，政府渴望尽快恢复包裹业务，因为有些海外的海地移民要邮寄包裹帮助国内的家人。

3 月底将在纽约召开的关于海地重建的第二次国际会议正在筹备中，万国邮联及其成员国将履行这次会议的决议，确保邮政基础设施不被忽视。

应多米尼加共和国邮政局局长 Modesto Guzmán 的邀请，万国邮联成员国的特别工作组也计划，大约 3 月底将在海地邻国多米尼加召开一次会议，决定如何更好地帮助海地实现邮政现代化。



78岁的 Viviane Vincent 失去了作为邮政员工的女儿后，与总局长 Emile 住在一起。



这些无家可归的邮政员工也住在 Emile 院子的帐篷内。



万国邮联代表和联合国邮政观察员 2 月首次考察海地。



新邮局地址设在 SONAPI 工业园区。



## 邮政将从废墟上崛起

### 采访海地邮政局长

Rhéal

LeBlanc

照片：

Sophia Paris

海地，2月底的一天，天气温暖，阳光明媚，《邮联》杂志采访了海地邮政局长 Margarette Emile 女士。甚至从她的声音里，人们也能感受到一缕阳光。她说，在经受了四周的煎熬后，她终于看到了黑暗中的曙光。几天前，她接待了世界各地的邮政专家，拟订了恢复邮政业务的计划。

专家们认为，在整个严酷的考验期间，Emile 一直都是真正的支柱。当地震的尘土还没有散尽时，她就努力从瓦砾中寻找尽可能多的邮件，并把这些邮件存放在家中。Emile 还把十几位遭受地震灾害的员工安置在家中，其中有一位年轻女士，她家的房子倒塌，失去了母亲和妹妹。美国邮政的巡视员 Frank Silva 访问了 Emile，动情于她的博大胸怀。“尽管自己也身处灾区，可是她每天早早起床，梳洗穿戴后就准备开始工作，照顾她家院子里帐篷中的人们。她有一颗最伟大的心。”



Emile 记下找工作的邮政员工的姓名。

对于您到目前为止接收到的国际邮政大家庭的支持，您怎样看待呢？

Margarette Emile :没有语言可以形容这种团结一致的行动，也没有人想到邮政是一个如此亲密的大家庭。（首都）没有一家公共机构得到这么多的支持，这是一个被摧毁了的城市。（地震）以前，人们轻视邮政业务；现在，当局对邮政另眼看待，开始理解邮政发挥的重要作用。海地的邮政生活正处在决定性的转折点。

您对邮政抱有希望吗？

我坚信邮政的明天。以前，我们看不到黑暗中的曙光；现在，邮政员工（在这次灾难中）看到了实实在在的起点。

在期待着恢复业务的时候，你们是如何度过每一天的呢？

我们当然不是躺在地上（笑声）。例如，政府给邮政划

了一块 SONAPI 工业园区，现在（2月19日），这块地上的工作马上就要开始。大约30分钟内，我必须赶到那里，因为签约公司将在这块地上竖起安全围栏。在这块地上还将为我们安装简易建筑，以便启动邮政运营。

太子港有350名员工，您怎样逐渐恢复他们的工作呢？

首先，我们的精简团队将在 SONAPI 工业园的互换局工作，采用轮班制，尽量提高员工的工作效率。然后，一旦首都偏远地区几处没有倒塌的邮局清理完毕并可以重新营业，我们将派一些员工到那里去工作。

地震后不几天，多米尼加邮政局长 Modesto Guzmán 拜访了您，感觉如何？

他就是我的一位兄长，全力给予支持，这是无价的。地

震发生在1月12日，星期二，他星期六就来到我的家里，给我带来了基本的日常用品，如水、药品和衣服。一周后，他派出了一个团队，送来了其他用品。我永远不会忘记他。

您如何看待海地邮政业务的未来？

我确信，邮政的未来是光明的。我想对所有海地人说，邮政没有消亡，这次灾难恰巧让世界了解到邮政业务发挥的重要作用。在街上，人们问我哪里有邮政业务，或者什么时候可以恢复。邮政将从废墟上崛起，并且会比以前更加现代化。我们必须达成这种期待。

Sophia Paris是驻美国自由摄影师。

特写

# 印度邮政的金融业务



.....  
Bharat 把他的积蓄交给了印度邮政。

.....  
Monika  
Kugemann

.....  
照片：  
Simon de Trey-  
White

.....  
印度邮政与政府机构携手采取措施倡导金融包容性。这种合作帮助贫困人口确保其能享受到诸如储蓄之类的基本金融业务。

政府在进行扶贫工作的时候，面临的最大难题就是能否保证覆盖最后一英里。金融排斥不仅是贫穷的象征，而且也可能是导致贫困的原因。由于没有银行账户所以不能进行储蓄，金融体系之外的人群常常会选择向非官方债权人借款、常常不能按时领取工资或退休金。邮政可以提供有效的解决方法，为无银行账户的人群提供金融服务，印度邮政已经在这方面为大家提供了很好的范例。

印度储备银行的北印度地区主任 Sandip Ghose 说：“在印度，资金会第一时间到达每个应该到达的个人手中”。在过去的 4 年中，印度中央银行利用邮政发放和支付社会保障津贴，把工资和养老金直接支付到个人邮政账户。这种方法大大减少了发放过程中由于腐败而造成的资金流失，而这种资金的流失正是很多新兴经济体存在的严重问题。

印度中央银行将邮政作为首选金融包容性合作伙伴的主要原因包括以下几点：首先，印度邮政拥有 155 000 所邮局，其中 139 173 所位于农村。因此，邮政有条件为未享有金融服务的人群提供服务，因为这个群体中大部分是农民。印度的 33 800 个农村银行分支机构主要集中在少数区域，覆盖人口不超过全国 650 000 个村庄的 5.2%，而印度邮政的服务范围几乎覆盖了所有村庄。邮局通常是一些地区唯一提供储蓄业务的机构，对低收入阶层更是如此。在过去的两年中，印度邮政为无银行账户人群开立了 35 000 个储蓄账户，没有任何资金要求。其次，政府还利用邮政支局促进货币在农村地区的流通，因为这些地区 85% 的交易仍然是利用现金进行的。“我们和印度邮政的合作在七八年前就开始了，当时农村地区流通中的硬币严重短缺，” Ghose 解释说：“我们向各邮局支付一定的佣金，通过邮局发放硬币和新的纸币。”

第三，邮政贴近客户。“农村地区的邮局局长大多来自当地的村庄，他们认识社区中的所有人，”印度邮政董事会的 Shukadev Samant 说：“我们的邮政鼓励农村地区的支局雇用当地员工，采取灵活的工作时间制度以适应社区的需求并在社区节日期间安排宣传活动。”很多农村邮局的局长在同一个邮局工作时间长达 15～20 年，他们能够协助政府核实客户身份，为开立账户把好第一关。

## 业务的拓展

2005 年以来央行一直积极进行金融包容性方面的工作，已经为 70 000 多无银行账户的印度人提供了相应的金融业务。由于农村地区的贫困人口相对集中，储备银行集中力量推进农村地区的金融服务工作，并为此推出了主要以农村人口为目标的“no-frills 账户”（免费或收取少量费用的基本账户）以及综合业务信用卡。“我们首先考虑的是要改变思维方式，让有需求的个人都能够开立账户，即使他们并没有钱；其次，我们希望扩大银行卡的使用和服务范围。” Ghose 先生这样说到。

在印度农村地区最大的问题是：人们不熟悉正规银行，所以在有需求的时候往往选择向地方的放贷人借款。“只要有一些可以作为抵押品的土地、房屋、珠宝，甚至是牛等等，这些放贷人就会提供任意金额的贷款。当然，他们会收取高额利息。” Ghose 说。为了不至于严重影响正常的生活，只会在非常特殊的情况下，农民才会进行借款，如医疗急救、子女婚礼或宗教仪式等。由于传统的银行不批准用于支付这类费用的信贷，因此央行向农民发行了“Kisan 信用卡”，这种信用卡能够帮助农民在遇到上述情况时得到贷款。

然而储备银行发现，在推出“no-frills 账户”（免费或收取少量费用的基本账户）两年以后，许多账户的余额仍然是零，而账户的所有人仅仅使用账户进行转账等交易。随身携带现金或者存放在家中既不安全又抑制了储蓄，而储蓄却正是金融包容性方案的最主要元素，正如 Ghose 先生所说：“对于没有享受到金融服务的人群而言，最大的发展保障就是储蓄。”

由于认识到储蓄的重要性，2006 年央行决定与印度邮政开展合作。自 1882 年起，印度邮政就开始进行储蓄工作，已经有相当长的历史。Ghose 先生说：“我们帮助邮政积极地转变为支付和结算系统的一部分，这样除了现金交易之外，人们还可以使用诸如支票、汇票和银行卡等不同的金融工具。”

## 走进村庄

现在，储蓄业务已经是印度邮政最为成功的金融服务项目，同时也是一种最为灵活的产品，印度邮政金融业务局副局长 A.S. Prasad 说

到：“我们有面向老年人的储蓄产品、工资账户产品和不同的长短期投资产品。”邮政计划在今后的两年内把现有的2.2亿个储蓄账户增加到3.5亿个。Samant还说：“我们正在推广Bachat村庄计划和村庄储蓄计划的理念，希望每个家庭最少能开立一个邮政储蓄账户。”

印度已经有很多村庄实现了这一目标，从而成为其他社区的表率。邮政还希望能在代理银行业务方面为农村人口提供其他的基础金融业务。Prasad总裁说：“应该为那些被排斥在金融服务之外的人们提供成套并完整的金融服务。”印度邮政的最终目标是让客户的生活在财务层面上保持可持续，这可以通过首先满足人们的基本需求达到，如提供汇款业务帮助人们获得社会保障金，除此之外，还可以提供储蓄和保险机会。

为农村人口和广大农民开启通向金融世界的大门，这同时会惠及印度邮政自身。Samant说：“根据我们的经验，在社区范围的储蓄和保险业务方面，邮局有着很大的相对优势。在农村地区，随着经济活动的增加，储蓄、保险和资产管理业务的范围和机会都会随之增加，而这些业务的市场主要都是邮政的市场。”

#### 工资和小额信贷

在农村地区社会福利的发放方面，印度邮政也扮演着非常重要的角色。Ghose说：“在国家农村就业保障计划(NREGS)的实施中，邮政是政府最大的合作伙伴。”自2006年该项目启动以来，该项目保证农村家庭中愿意进行简单体力劳动的成年家庭成员，每年将至少能够领取100天的工资。国家农村就业保障计划覆盖了印度所有农村地区，并通过邮政或者银行账户发放这些工资。

2009年，国家农村就业保障计划的3546万个账户中邮政账户占46.13%。邮政的93301个邮局已经通过这些账户发放的工资总额超过353亿卢比（约合7.65亿美元）。“参加计划的每个劳动者都有账户，他们的工资直接发放到这些账户，”Prasad解释道，“参加劳动的人员可以通过这些账户到附近的邮局领取他们的工资。”由于资金直接汇入邮政账户，因此能有效地直达受益人。印度政府现在已经开始使用邮政账户支付养老金等其他社会保障金。

这种社会福利的发放是邮政网络开发利用的最佳方式，同时邮政作为一个行业也履行了其服

务公众的社会义务。2009年9月，印度邮政因有效地利用邮政网络，促进了小型社区金融包容性而被授予CNBC的理财顾问奖。电视频道每年都会在全国范围内选出最佳理财顾问并颁发奖项，表彰他们在创造和保持财富方面所做的贡献。这也是政府部门第一次获得该奖项。

除了社会保障金的支付和储蓄业务以外，农村人口的另一个重要金融工具就是小额信贷。为此，印度邮政与国家农业和农村发展银行(NABARD)签署了一项协议，向印度农村地区的“自助组”发放小额信贷。双方的合作有助于发展机构贷款之外的贷款方式，让更多的贫困人口获取信贷资金。2006年以来，在泰米尔纳德邦有9个地区，近2000个邮局加入了该项目，滚动资金达到1000万卢比。

国家农业和农村发展银行的小额信贷对广大农村妇女有着特别重要的意义。在族长制环境下，她们往往因缺乏资金而难以经营属于自己的小企业。迄今为止已经有54000名妇女通过这个项目的帮助确定了自己对资金的需求情况、管理储蓄资金并寻找创收的机会。印度邮政已承诺投入2640万卢比，贷款给2842个“自助组”，其中已经有115个全额偿还了贷款。

#### 金融知识

除了为农村人口提供金融服务之外，邮政还可以更有作为。印度中央银行表明，从经验来看，仅仅提供面向农民的金融产品，对于有效促进金融包容性而言往往是不够的。“在推进金融包容性的实验过程中我们发现，提供金融服务还不如提供一些基本的金融知识来得实际，”Ghose说。随着金融扫盲咨询中心和农村企业发展服务站的建立，政府指定各地邮局为金融教育的主要联络点。Ghose说：“邮政会成为普及金融知识的最大独立组织。”

在邮局办理业务时，与客户面对面的接触可以帮助没有金融知识的客户增进对不同金融业务的理解。“对于没有金融知识的人们而言，接受金融业务更加困难，因为他们不了解这些产品能带来什么好处”，Ghose说。现在的银行很少与客户直接接触，与此相反，邮局的工作人员往往会不惜时间来向用户解释不同的金融产品。他继续道，“与虚拟银行业务相反，邮局里总会有人和你面对面交谈，解除你的疑虑。”



农村邮局的局长往往是村里唯一识字的人，他们同时也承担着村民的金融教育。然而，一些邮局局长需要进行更多的培训来有效地传播金融知识。“在邮政内部，金融培训的范围目前仅限于各邮政支局正在销售的现有产品，” Ghose 说，他本人在印度公共部门的商业银行高层管理人员的培训方面有着长期的丰富经验。

#### 万国邮联研讨会

如何提供适当的培训是印度邮政目前面对的一个紧迫课题。2009年，万国邮政联盟和金融包容性联盟在瑞士伯尔尼联合主持召开的金融方案研讨会给他们带来了一些新的灵感。为期两天的研讨会强调了金融知识在金融包容性成功推进方面所具有的关键性作用。会后，印度邮政的高层代表和本国的中央银行方面进行了接触，表达了他们对在央行各部门中进行邮政人员综合培训的兴趣。央行现在已经开始着手创建邮政员工的培训模式，而印度邮政加大了农村地区的培训力度。“我们对农村地区的邮局局长进行更大规模的专业和素质方面的培训，以增强他们的业务水平。” Samant 说道。

研讨会不仅鼓励印度邮政加强金融方面的

培训，而且进一步鼓励中央银行实现其在金融包容性方面的承诺。“对我来说，在伯尔尼的聚会是一次特别的经历，它让我能够获取第一手资料，了解巴西和其他走在前面的国家在这些方面的情况——无论是以邮政银行或是代理银行的模式”， Ghose 说：“回到印度以后，我们讨论了研讨会上介绍的各种不同模式，以便找出怎样在我们的系统中优化并使用最好的方法。”

此外，印度邮政还计划到2011年，在4000个支局执行核心银行方案。“我们银行化的提议尚在概念阶段，” Prasad 解释说，邮局需要全面电脑化，并通过虚拟网络连接。一旦克服了所有的技术障碍，全面完成人员培训，印度邮政在金融行业的前景将是非常光明的， Ghose 说道：“目前印度邮政已经拥有比国内任何一家银行都多的储蓄存款，邮政凭借其信誉和网络以及政府的支持，还有作为公共机构的悠久历史，具备在未来建立一个强大银行的所有条件。”

Monika Kugemann 驻瑞士自由撰稿人。

Simon de Trey-White 驻印度自由摄影师。



# 金融包容性在行动



.....  
Bharat Tiwari是一名在印度首都新德里附近工作的安保人员，文章讲述了他为什么要将自己的储蓄投资到印度邮政。

.....  
Mridu Khullar

.....  
照片：  
Simon de  
Trey-White

每天，Bharat Tiwari 和妻子在清晨起床，喝上一杯茶后，离开自己在梅赫饶丽镇的家，前往德里南部的富人区萨给镇。他在那里的一所国立女子中学已经工作了10年。今年50岁的Tiwari坐公交车去上班，中途还要换一次车，换乘等车要花掉15分钟，然后赶在7:30学校开门之前到达。

15年以前，Tiwari在另一所德里市政府开办的学校工作，几个同事谈论起储蓄和投资的事情，Tiwari也对他们的话题产生了兴趣，四处咨询之后，他决定花30 000卢比（652美元）购买印度邮政的邮政人寿保险（PLI）。其他10个和他同龄的人也购买了这个产品。“大家告诉我邮政人寿保险非常好，比在印度人气很高的印度人寿保险公司的产品还要好。”Tiwari说，“在私营企业工作的人是不能购买这种保险的，只有在国有部门工作的人员才有资格购买。”

邮政人寿保险公司成立于1884年，公司的服务对象是印度的所有国有部门工作人员，特别是中央或地方政府、国防部门、邮政和电信部门、国有银行、市政和其他地方政府机构以及政府出资的教育机构。Tiwari工作的学校就属于最后一种。

## 丰厚的回报

Tiwari说，他对这项投资所得到的回报感到非常满意。“现在我正是需要用钱的时候，过一两年我的女儿就要出嫁了，邮政人寿保险的投资收益帮了我的大忙。”他说，“用这些钱，我能给女儿办一份丰厚的嫁妆。”

在投保的15年间，Tiwari每个月往邮局存155卢比，总共存了3万卢比。2009年11月保险到期，他收到了邮政一次性支付的65 130卢比。“每个月存155卢比金额很小，对生活根本没有什么影响。”他说，“但是当你收到一张65 000卢比的大额支票，你却可以用这笔钱做很多事！”

Tiwari还有两个儿子和一个女儿在上大学，家里目前最大的开销就是孩子们高额的教育费。大儿子在读工商管理硕士，Tiwari每个月要为他付8 000~9 000卢比的学费。另一个儿子在读英迪拉·甘地国立开放大学的远程课程，Tiwari每半年要为他支付一次学费。女儿还在上高中，学习成绩不好而且不喜欢学习，所以Tiwari希望在女儿中学毕业后能送她去参加职业培训，这也是一项潜在的开销



Bharat Tiwari 在邮局，他在学校工作。

“对我这样的人说，生活在德里压力很大。”他说：“物价涨得很快，我们买不起房子。如果希望自己的孩子接受好的教育，就需要有足够的钱支付私立教育所需的费用。”是他的投资最终帮助他渡过了难关。Tiwari说自己有几种不同的投资，其中大都是政府提供的投资计划。在所有的投资中，他认为对印度邮政的投资，特别是邮政人寿保险的投资是最安全、回报最高的一种。

“如果我当时投进去 10 万卢比，那我就能收到 25 万卢比。”他说，“那时候不明白这个道理，而且当时也没有那么多钱。不过现在，我会再投钱进去，不仅是为了我和我妻子，也是为了我的孩子们。”最近，Tiwari 涨了工资，今后他会进行更多的投资。

除了学校的工作以外，Tiwari 还会做各种兼职，这样每月能多赚几千卢比。他说自己每个月的工资到月底就全部花光了，必须尽自己所能想办法多挣一些钱，这样至少每个月能存下来一点。兼职挣的钱，还有家里在比哈尔邦农场的分红，他准备存起来或者进行投资。

#### 信任的重要性

Tiwari 说，邮政人寿保险的利息是 8.5%，这个利率是他所见过的所有政府或私有投资产品中最高的。当然，信任也是一个不可忽视的因素。Tiwari 说，即使私有公司提出的产品利息是这个数的双倍，他也不会投钱进去，因为“私有公司不可靠，没有保证，让人难以信

任。这些公司经常会发生亏损和破产，我可不希望自己辛辛苦苦挣来的钱都打了水漂儿。”他表示信任邮政人寿保险，因为它是由印度邮政经营的。“我曾经去过一家非常有名的跨国银行，他们给我介绍了很多种投资理财产品，可是不敢冒这个险去相信他们。”

当然了，问题也不是没有。“和大多数的政府部门一样，邮政的工作效率还不够好。”Tiwari 说，“虽说国有机构的情况都差不多，但是有些时候还是会让人觉得不满意。”曾经有一次 Tiwari 准备去邮局开一个新账户，可是工作人员让他第二天再来。第二天来的时候，工作人员又让他改天再来。本来我是打算开个户，每月存 500 ~ 1000 卢比，可是没人给我办。

拥有邮政人寿保险，Tiwari 感到很幸福：“不过，我买邮政人寿保险的时候很顺利。我跟所有认识的人都推荐这种保险，就在上个月，我的侄子还在我的强力推荐下购买了这种保险呢。”

Mridu Khullar 驻印度自由撰稿人。

# 直面双重底线

目前，韩国邮政正在紧锣密鼓地强化与其他国家邮政经营者的合作，同时集中精力发展保险业务。邮政总局局长Kee-Deok Kim进一步做了解释。

.....  
Faryal Mirza  
.....  
照片：  
Korea Post

为什么要加强与其他国家邮政经营者之间的合作？

随着韩国经济的不断增长，对国际邮件的需求也不断增加，这要求我们进一步加强和其他国家邮政经营者的合作。越来越多的韩国人移居海外，而国内的企业也逐步将业务扩展到海外市场，这些因素使国际邮件量不断增长。韩国邮政的业务质量在更大程度上依赖于合作邮政的业务情况。因此，如果我们需要提高国际邮政业务质量，就必须借助合作伙伴邮政的现代化设施及信息技术系统。近期，加强我们与其他邮政的合作关系，切实保证了业务质量的提升。目前

我们已经和8个指定经营者签订了谅解备忘录，其中包括：中国香港、泰国、哈萨克斯坦和越南。

这种合作伙伴关系涵盖了哪些领域？

我们希望把合作的重点集中在发展邮政信息技术系统和邮件处理自动化方面。同时，跨国的资金流动也是关注的一个方面，因为韩国邮政正在积极推进邮政储蓄业务。

韩国邮政是如何选择合作伙伴的？

这个没有什么特定的标准。我们希望那些和我们关注

点相同的邮政，比如信息技术和自动化等方面，都能够开展合作。在亚太地区，韩国邮政定期与中国、日本、哈萨克斯坦、蒙古国和吉尔吉斯斯坦等国家的邮政召开会议。同时我们也启动了一个人员交流项目，通过亚太邮政联盟加强和其他亚洲国家的合作关系。这些措施有利于我们向其他国家的邮政介绍我们先进的邮政系统和现代化设施，并共同分享有益的信息。

迄今为止您最成功的合作实例是什么？

最成功的例子就是我们加入卡拉哈拉邮政组织（特快专递业务网络）。韩国、澳大利亚、中国、日本、中国香港和美国是该组织的创始成员。最近英国、法国和西班牙也加入了这一组织。这个组织的成立极大地推进了EMS业务的发展，现在，在这一地区EMS品牌就意味着快速、安全和高品质的优质服务。

通过加入这一合作组织，韩国邮政提高了电子数据的交换水平，提升了客户服务水准



**Korea Post**  
ANNUAL REPORT



# “我们的业务质量也依赖于各合作伙伴邮政。”

并优化了自身的运输网络。目前我们的国际EMS邮件79%都是到卡哈拉各邮政的。自从2005年卡哈拉业务正式启动以来，得益于这个合作项目，我们的EMS业务量和收入每年都增长约10%。与2008年相比，2009年我们国际EMS的邮件量增长了18.5%，收入增长了19%。

考虑到客户层的情况，您认为韩国邮政目前面临的挑战是什么？

和其他国家邮政一样，信函量的下降是我们面临的最大问题之一。其次，作为一个国有机构，韩国邮政在本质上不够灵活，很难削减员工人数并重新分配劳动力。最后，但也是很重要的一条，由于快件业几大巨头纷纷进入邮件业务市场，投递到户的包裹业务和EMS业务也面临着越来越激烈的竞争。

为了应对这些挑战，我们也进行了一系列的工作。在信函业务方面，我们把重点集中在替代邮件和商业信函市场上，同时我们也高度重视投递到户的包裹业务和EMS业务。目前的事实表明，我们的战略是成功的。此外，我们还努力通过与互联网零售商的盟友关系，依靠其网站的运营来促进邮件量的增长。

韩国邮政还向客户提供人寿保险产品，这是为什么？

总的来说，我们的目的是为了提供普遍服务，维护国家经济的稳定，促进公共福利事业和保持邮政业务的可持续发展 and 运营。与私营保险公司相比，邮政保险对农村居民和低收入者提供了更为有利的条件，而且邮政比竞争对手的经营网络要广泛得多。

1995年，韩国邮政提出了免费保险政策，邮政用自己的社会福利保险基金支付保费，旨在帮助包括残疾人、孤儿和单亲儿童在内的社会弱势群体。截至2008年底，韩国邮政已经为此投入了1500万美元，帮助了约10万人。2009年，我们在这方面立项17个，资金预算为300万美元。

保险业务和邮政业务是如何协调的呢？

对于我们的低保费保险和细致的服务，用户的满意度非常高。遍及全国各地的邮政网络可以在投保、保费支付等方面随时随地提供最便捷的服务。正如邮件业务一样，储蓄和保险业务也需要遍及全国的网络，而韩国邮政利用一个网络开展多种业务，非常经济有效。此外，我们还可以用保险业务的盈利来补充各种邮政业务的运营成本。邮政现在所进

行的就是经济高效的多元化经营，这就好比在同一个工厂生产多种产品，与每种产品在不同工厂生产相比，前者明显更加高效、低成本。

你们的保险受欢迎程度如何？

到2009年12月，我们的总资产达到235亿美元，在韩国的保险业中排名第五，所占的市场份额为6.5%。我们的保费收入为63亿美元，这个金额相当于韩国国内年生产总值的5%，我们所支付的保险赔付金额为40亿美元。截至2008年底，生效的保险合同总金额为1080亿美元，客户人数450万，也就是说韩国民众每10个人中就有1个人购买了邮政保险。

韩国的民众是怎样看待邮政的呢？

民众普遍认为邮政组织严密、管理得当、值得信赖。举个例子，在独立第三方组织“韩国管理协会公司”开展的“韩国消费者满意指数”调查中，韩国邮政连续11年被评为最佳公众服务机构。2009年，由于在用户信息安全管理方面所做的突出贡献，邮政还被韩国信息产业联合会授予“客户服务奖”。

# “ .post ” 联网

2009年12月11日是赋予“.post”生命的日子，必将被载入邮政史。“ .post ”是邮政行业的互联网顶级域名。当天在瑞士日内瓦联合国万国宫召开的记者招待会上，万国邮联和互联网名称与数字地址分配机构（ICANN）签署了历史性协议。请看下面的发言集锦。

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

照片：  
Keystone/  
Martial Trezzini

Associated Press/  
Axel Heimken



.....  
互联网名称与数字地址分配机构总裁  
Rod Beckstrom

今天是全球网络虚拟世界与现实世界相拥的历史性时刻。几百年来，邮政一直在为这个星球上的人们之间传递信息，万国邮联是全球的领跑者，把所有这一切成功地融合在了一起。互联网名称与数字地址分配机构帮助人们在互联网上做同样的事情，作为所有互联网名称与数字地址的全球管理和决策机构，互联网名称与数字地址分配机构促成人们在虚拟世界里的相互连接。在联合宣布“.post”顶级域名中，最动人之处在于与万国邮联的合作机遇，它把这两个世界融合在了一起，可以期待创意非凡的各成员国的创新。

把网络连接在一起就会出现新事物，我们今天看到的，是世界范围内纯粹的互联网虚拟网络与邮政系统的实物网络和电子网络之间的历史性连接。新的网络连接在一起会发生什么往往是不可预知的，这是因为将要发生的通常是创新。网络连接起来了，全新的机遇出现了，我们这里所见的只是机遇的基础。

“互联网”一词的创意聚焦于“互联”上，也就是把不同的网络连接在一起。它实际上不是一个网络，而是不同网络的相互连接。我最近与互联

网构建师 Bob Kahn 谈到，当网络连接到一起时，信息就会流动，但在 20 世纪 70 年代，谁也不会想到会形成世界性的网络。这一创意出自瑞士的欧洲粒子物理研究所（CERN）的科学家 Tim Berners-Lee，他当时想到要使高层互联网的信息共享更加便利。当这一创新成为现实后，能够提供数百亿业务的万维网出现了。

我们看到了网络安全中的巨大隐患，原因是认证问题严重，或者我们也称之为网络钓鱼，有些人试图以其他人的身份出现。邮政系统可以确认人们的实际住址和单位，以提供一定层面的认证，这是其他渠道不可能做到的。邮政系统在全世界有 66 万个网点，这种超常强大的资源是邮政系统所独有的。

我不是邮政专家，但却是网络的初学者和充满热情的创新关注者。互联网上称为根文件的入口在世界上只有 270 个，现在万国邮联成为了其中之一，这是创立品牌的机遇，因为人们明白，只要他们键入“.post”，他们就步入了一个更加安全的场所。



万国邮联总局长爱德华·达扬

在金融危机中所传达的重要信息就是消费者不信任金融机构。我们观察到，许多人从银行里把钱取出来再存到邮政机构里，当涉及信任时，邮政有良好的形象。为什么万国邮联决定上马“.post”项目呢？是因为我们具有专家地位，我们的网络迅速扩展，因而在开发业务方面我们现在有远见、有战略、有能力。

我们的目的是创建一个完全融合的三维网络：实物、电子和金融。在互联网上，你可以在世界各地订货，但你能够通过互联网收到货物吗？不能。我们确保物流网络到位，这样你的货物就可以发运了。信任在互联网上是个问题，但在“.post”上不是问题。我们将拥有邮政行业的专用空间，这里是绝对安全的，在这种环境中，我们能够识别所有的参与者。



意大利邮政首席执行官Massimo Sarmi

今天，我们都见证了一个历史性的事件。19世纪中叶发明了电报，这是首次传送电子数据。在那些年代里，只有邮政经营者使用当时的电报技术，承诺提供安全通信。现在，一个半世纪后，电子数据传输成为了世界上最常用的通信方式，我们可以依赖从未有过的最强劲的基础设施——互联网。感谢万国邮联，我们合作开发了全世界都可以使用的“.post”业务。邮政经营者为我们提供了新的电子通信方式，而全世界的研究人员从此将为这种新方式的改进和发展做出贡献。

由于互联网的全球性，我们不得不关注来自于它的威胁。只有在国际层面共同合作，集中精力探讨这些问题，建立法制体系，才能让我们，世界上的每个公民，安全使用这些业务。

我的目的是，继续为所有的管理部门、个人和企业做一个值得信赖的第三方，如果用户对使用电子通信深信不疑，我就要为他服务。电子业务可以增值。想象一下，在电子形式下，如果你能够真正认证一封信的寄信人、收信人和内容，并能用数字工具保护诸如数字签名等内容，以验证这正是Sarmi签发的文件，这将是何等美妙。



万国邮联电子商务负责人Paul Donohoe

我们的成员国期待“.post”具有的功能之一是，把实物地址和数字地址结合到一起，并能融合实物通信和电子通信。应用这种功能的方式之一是以电子方式定点通信，在紧急情况下，依据实物和数字地址间的融合，政府能够使用“.post”与目标地区进行电子通信。

“.post”将代表既定的社区，邮政社区能在“.post”顶级域名上提供业务，因而要依据万国邮联将要制订的政策和资质标准购买“.post”域名。这将把万国邮联认可的政府、监管机构、经营者和私营行业的公司联系在一起。

记者招待会还可以通过 youtube 观看, 网址是 : <http://www.youtube.com/UniversalPostalUnion>

# 更上一层楼



Joanne (Jo) Bowler是澳大利亚新南威尔士“法国森林投递中心”的一名条码分拣机操作人员。她是一个4人班组中的一员，负责夜班的工作。去年，Bowler以出色的工作获得了澳大利亚邮政200周年勋章。

澳大利亚邮政和  
Faryal Mirza  
照片：  
Australia Post

通常工作的情况是怎样的？

Jo Bowler：我在一个4人组成的班组工作，使用条码分拣机(BCS)处理信件。机器的操作位置有4个，我们每半个小时换一次操作位置。我们把信件堆放在条码分拣机上，再将它们放入机器中，并且将装满信件的托盘从架子上拿下来。当然，还有一些我们称之为“内务管理”的工作，尤其是给分拣大型和小型信件的工作人员创建一个分拣区。

工作氛围非常好，我们总是准备着为他人提供帮助。例如，我们常常需要留心周围的情况，如果机器的某一边太忙，我们中间就会有人去帮忙。

为什么你所做的工作对澳大利亚邮政的运营有着重要的意义？

我们的工作是一个重要的环节，通过这个环节将邮件准备好以便进行投递。条码分拣系统把信件按照邮局的辖区进

行地址分配。这种自动分拣效率非常高——条码分拣系统每小时可以分拣信件35000封。

你为什么要上夜班呢？

并不是我特别选择要上夜班，而是我的工作要求必须在晚上上班，就和其他别的工作一样，有好的一面也有不好的一面。每周从周日到周四，我晚上从7:00工作到凌晨2:51。

你下班的时候有没有遇到过投递人员？

有过，我们见过而且相处得非常好。

下班后你做些什么？

说起来很好笑，一下班我就直接上床睡觉！我非常喜欢园艺，还养了两条狗，很喜欢带它们去散步。像我这样在夜幕下工作的人，白天的时候去户外走走真的很重要。我还喜欢收集旧货和古董。

你是怎样平衡自己的个人生

活和工作的？

平常我真的没有任何的社交活动！但是现在我的孩子们长大了，我有更多属于自己的时间。当下午商店和店铺都营业的时候，你会觉得能有悠闲的午后时光实在是非常棒！

你在澳大利亚邮政工作多长时间了，你做过其他工作吗？

我在澳大利亚邮政已经工作八年半了。开始的时候我干了两年时间的兼职邮件分拣员，也是夜班，上班时间是凌晨2:30。之后，条码分拣系统上有人要离开一年，我就顶替了那个位置。在这以后，我就开始做现在这个全职的工作。

在澳大利亚邮政工作之前，你有没有做过邮政行业之外的工作？

我在银行和一个地方电力局做过8年的客户账户管理。我有两个女儿，所以我也在家





# 澳大利亚邮政

做过好几年的全职妈妈。

请描述一下你工作之外的生活。

我今年 51 岁了，我必须说在条码分拣系统的工作让我保持良好的身体状况：工作本身就是个很好的锻炼方式！我的两个女儿已经长大离开家了，一个在墨尔本，另一个在迪拜。我去过墨尔本，那是一次非常棒的旅行！希望不久的将来能够去迪拜看看。我的家乡在悉尼的曼利——一个非常美丽的地方，走路几分钟就能到海滩。



2009 年是澳大利亚邮政诞辰 200 周年。澳大利亚邮政有近 4.5 万名员工，是澳大利亚的最大雇主之一。它经营的网络有 4 433 个营业网点，包括大约 3 000 家注册邮局、140 处邮政业务中心、1 万余辆汽车的车队和 16 055 个街道邮政信箱。每个工作日，澳大利亚邮政处理大约 2 150 万件邮件。它经营着世界上最长的邮路，这条邮路长 3 000 千米，从南澳大利亚州的奥古斯塔港延伸到中南部的昆士兰州，但这条邮路上仅有 88 个收件地址。澳大利亚每年印制约 5 亿枚邮票。澳大利亚邮政向企业和个人客户提供多种普通邮政业务。它还代表外交和贸易部办理在澳大利亚居住的护照申请，占有所有申请的 93%。另外，它还提供汽车保险。在全球层面，澳大利亚邮政涉足多家合资企业，其中之一是与中国邮政合办的赛诚国际物流有限公司。这家企业在中国、澳大利亚和世界各地之间开展供应链管理和物流业务。

## 事实和数据

澳大利亚	
首都	堪培拉
国家人口	21 262 641 (2009 年 7 月, 估计)
面积	770 万平方千米
官方语言	英语
货币	澳元
人均国内生产总值	38 500 美元
主要工业	采矿、工业和运输设备、食品加工、化学品、钢铁

购物篮		
牛奶	2.13 澳元 / 升	1.8 美元
面包	4 澳元 / 块	3.5 美元
可口可乐	1 澳元 / 听	0.87 美元
肉	6 澳元 / 千克 (牛肉末)	5.20 美元
鱼	15.97 澳元 / 千克 (澳洲肺鱼片)	13.90 美元
胡萝卜	1.95 澳元 / 千克	1.70 美元
香蕉	3 澳元 / 千克	2.60 美元
土豆	2 澳元 / 千克	1.75 美元
啤酒	45 澳元 / 24 听	39.15 美元
(以澳元为单位, 1 澳元 = 0.87 美元)		

# 为移民提供 新型金融服务

Luisa Anderloni教授在关于移民和金融服务的第二部分，提出了各邮政应如何吸引移民用户的问题。

.....  
Luisa Anderloni  
.....  
照片：  
国际劳工组织

研究移民的生活规律以及他们的移民计划能帮助各邮政注意到这部分尚未开发的市场。当移民来到一个新国家落户的初期，会有一些最基本的业务需求，比如汇兑业务。然而随着时间的推移，他们会需要更复杂些的业务种类。

移民构成了一个对金融服务有着特殊需求的市场，而这些服务会随着移民的计划而改变（见2009年第4期《邮联》杂志）。同其他市场划分一样，如按妇女、学生以及老年人来划分的话，金融服务机构必须开发一些特定的产品去满足他们实际的需要。但是，不像其他市场，开发新产品的商业战略还不足以为移民提供服务，因为许多障碍的存在，往往使移民享受不到金融服务。为了向这部分用户提供服务，同时也为了提高业务量，各邮政需要制订新的战略，以减少障碍、开发新产品。而在对用户关系及产品进行创新就是一个好办法。

## 与用户的关系

妨碍移民享受金融服务的障碍是多种多样的。特别是像语言障碍、文化差异、网点位置设置得不方便以及营业时间等都影响着移民这一群体。其他因素通常更多的是与那些从不与银行打交道的人有关，他们基本没有金融方面的知识，缺少对相关产品和服务的了解，普遍都对银行不信任。各邮政提供金融服务将会重新建立起同用户的联系，同时还可以发展量身定做那样针对性强的市场营销战略，为移民用户提供各种产品和服务。这是一举两得的重

要举措，既可以同新的移民用户建立起基本的联系，又能通过向用户提供各种适当的高端金融产品，如住房贷款及养老金业务等来加强这种联系。尽管这些战略性措施的成本较高，但是由此带来的商机还是很多的。

吸引移民用户的方式之一就是提供具有创新意义的产品。不过这其中还需要考虑两个问题。首先，移民所需要的金融服务总是在变化，这就意味着服务提供者需要在移民生活的不同时期开发不同的产品。其次，移民用户有可能从基本的金融交易服务需求开始，继而转向能为其资产增值的金融服务。因此，金融服务机构应当提供一整套金融服务：基础性产品可以满足简单的金融需求，将移民引入金融服务体系，而更复杂的金融服务则用于满足更高端的需求。

## 汇兑业务

汇兑业务是一项基础性的业务。这是在许多国家由官方及非官方广为办理的一项通过非银行渠道的汇款业务。移民主要求助于有专业金融从业者开办的金融网点或一些被认为比银行网络更有效的非正规网络和渠道。最近几年，各邮政试图提高其在汇兑业务中的份额，因为该项业务有机会为邮政部门带来新的用户。为了提高竞争力，邮政部门应当采取措施以降低汇费及汇率的差价、保证按时投递、确保能在多个网点办理兑付。然而，在不同国家所做的调查显示，对于许多移民来说，在决定采用何



种方式办理汇款时，费用并不是应考虑的主要因素。投递时限快是更为重要的，因为它给人以安全感。如汇款是通过银行办理国际转账，其转账时限在很大程度上取决于连接汇款银行和收款银行的支付系统。最近几年，已在系统层面对清算和结付程序进行了修改，缩短了汇兑业务的处理时间，从而加快了资金划拨的速度。

私人转账机构在汇兑业务中有许多优越性。它们的地域覆盖面非常大，拥有宽广的网络。除了自身的分支机构以外，还能覆盖与各类商家（如电话中心、便利店及旅行社）或银行及邮局签订的递送协议。一些大的资金划拨机构还投入大量资金建立更加广泛的递送网络，以便在收款国的城市和农村地区都能提供服务。因此，无论在汇款国还是在收款国，这些机构网点的地理位置都很有优越性。

在收款国，银行基础设施的缺乏极大地阻碍了银行基础性汇兑业务的发展，特别是在城市以外的地区。许多收款人都居住在远离银行储蓄所或自动提款机的地方，特别是那些生活在农村地区的家庭。而这正是邮政部门的优势所在，因为邮政部门拥有强大的投递网络。对于银行来说，汇兑的业务量非常小，根本不足以支付整个银行网点的设置成本。为了解决这个问题，本国银行可与外国银行及转账机构建立合作伙伴关系。这些合作协议使银行能够提供可与最大的专业机构媲美的既快捷、通达范围又广的服务。同时，还可以发展未来有可能向其推荐其他金融服务的新用户。在这种情况下，产品是否有竞争力，很大程度上取决于由汇款银行实行、由收款银行在收款人领取汇款时向其收取的手续费。

#### 养老金计划

还有一项可能使移民感兴趣的产品，这就是私人养老金计划。国家支付养老金数额的下降迫使人们更多地投向私人养老金体系。然而，那些自营者、低收入者及非全日制工人、失业人口通常是没有私人养老金的，特别是移民更是如此。因此，一些金融中介机构则有机会获得这部分市场。这是一个有着巨额资金来源的市场，尽管每单笔的金额不大，但整体上却形成了一笔巨额资金。那些在资金始发国拥有庞大递送网络的机构，如邮政部门，因其投递养老金的费用低廉，具有明显的竞争优势。

邮政部门还可以在提供金融业务咨询方面起到良好的作用，向移民介绍浅显的金融知识，帮助移民了解如何制订养老金计划。事实上，移民中很少有人能明白个人缴纳的养老金在退休时是怎么变成收入的。他们往往不会计算需要向养老基金交纳多少钱才能保证自己在退休后享有体面的生活。另外，通常移民挣的钱很少，因此他们基本上没有钱交给私人养老金计划。不过，他们或许会对一项储蓄计划感兴趣，就是按一定的存期存入小数额的钱。由于移民的收入更易发生变化，此产品的优点在于，可以将账户上的钱取走或者销户，但不损失本金。如今，如果参保人在第二年或第三年即停止交纳保费的话，许多养老金计划都采用这种运作方式。

金融机构应当提供一些方便灵活的产品，以适应那些无工作保障人的情况，包括经常换工作及失业期间。这些产品应当浅显易懂，费用低廉，并提供退休收入保障。最后，对于那些将资金汇往海外账户，希望在年老时回到其原籍国家的人，金融服务机构还应当设计一些能使用其本国货币支付养老金的产品，或者是用美元这种硬通货来储蓄就更好了。

Luisa Anderloni，意大利国立米兰大学企业金融与金融市场及中介专业的教授。

## 文摘

### 欧洲

作为万国邮政联盟中的区域性联盟，欧洲邮政最近举办了“绿色运输论坛”，旨在促进无害环境运输的研究工作。这个欧洲范围的论坛为来自邮政行业的运营和环境专家及欧洲委员会的代表们共同探讨绿色运输问题提供了一个平台。FM

### 英国

英国皇家邮政宣布与国内直邮公司建立邮件投递战略合作伙伴关系，从而“构建投递业的未来框架”。FM

### 意大利

欧洲投资银行（EIB）向意大利邮政拨付贷款2亿欧元（约合2.72亿美元），用以升级其信息技术网络系统。这笔资金将用于新技术的引入、邮政系统基础设施的改造以及物流系统的现代化，从而帮助邮政指定经营者做好迎接2011年欧盟邮政自由化的准备。2001年以来，欧洲投资银行向意大利邮政的贷款总金额已经达到10亿欧元。FM

### 约旦

得益于万国邮联的国际金融系统（IFS），约旦邮政和阿联酋邮政的客户将很快能够进行两国间的汇兑业务。24小时之内，个人汇兑金额上限可以达到1000美元。FM

### 马耳他

截止到2009年9月30日的财政年度，马耳他邮政的税前利润达到319万欧元（约合530万美元），比上年同期增长了10%。由于国内邮件业务量的下降和集邮业务的下滑，总收入同比下降了

1.4%，金额为2019万欧元。但是，国际邮件业务量的增长抵消了这部分收入的下滑。FM

### 毛里求斯

万国邮联对成员国的第一次全球范围二氧化碳排放量的调查结果显示，2008年毛里求斯邮政的二氧化碳排放量为280吨。FM

### 秘鲁

2009年12月，秘鲁交通运输部主持仪式庆祝方便出口（Exporta Fácil）项目在秘鲁取得成功。截至庆祝当日，共有1100个小型企业利用此项目向大约95个国家和地区出口了价值近300万美元的商品。第1万位邮寄出口商品的Carmen Rosa Jordán女士收到了纪念奖品，她经常利用这个项目向世界各地邮寄银饰和手工艺品。IM

### 葡萄牙

葡萄牙邮政（CTT）将投资近1.9亿欧元（约合2.58亿美元），用于物流及信息技术系统的改造，为2011年欧洲邮政市场自由化做准备。这笔资金将在今后的两年内投入使用。FM

### 西班牙

西班牙邮政计划在2010年给投递人员配备9000台掌上电脑，这标志着设备现代化的完成。2006年以来，已经有10495台掌上电脑投入使用。除了可以读取客户签名和条码以外，这些设备还带有自动对焦照相机，可以对收据进行拍照作为电子凭证。IM

### 瑞士

瑞士邮政通过收购两个马德里当地的销售伙伴——ABC邮件公司和西班牙伙伴邮件公司，巩固了自己在西班牙市场的地位。这两个公司与瑞士国际邮政西班牙公司共同在西班牙国内市场进行经营活动，2009年它们凭借自己的实力，取得了1170万法郎（约合1080万美元）的销售额。收购完成后，公司原有人员都会留下来继续服务，收购价格目前尚未披露。收购于2010年1月1日起生效。FM

### 乌克兰

乌克兰邮政推出了一种新型的替代邮件业务，客户可以用电子邮件发送短信，邮政则按照所提供的地址将短信打印并投递给收件人。短信字数最多为300个单词或者3000个字符，处理方式可以选择加急和普通两种。FM

### 美国

美国邮政宣布2009年10月1日到12月31日的亏损额为2.97亿美元，比上一年同期3.84亿美元的亏损略有好转。邮政经营者还协助启用了苹果公司iphone产品的一项新应用程序，使用者可以在全球定位卫星（GPS）的帮助下找到最近的邮局，程序的追踪功能还能够通过输入邮件编码对邮件进行实时监控。FM

UPS公司2009年投递的包裹数量达到38亿件，相当于日平均投递1510万件，比2008年的日投递1550万件略有下降。总收入为453亿美元，同比下降12%。该公司公布：截止到2009年年底，公司的营业利润为38亿美元。FM



英国

## 世界首张邮政 汇票拍卖

签发于 1881 年的世界首张邮政汇票日前在大英博物馆拍卖，这张汇票的所有权属于原所有人 Arthur Bull 的后代。最终拍卖价格为 4485 英镑（约合 7 000 美元），比指导价格高出近两倍。1881 年 1 月 1 日，Arthur Bull 从伦敦的朗伯德街邮局办理了这

张序列号为 000001 的 1 先令汇票。他没有将这份汇票兑现，而是把它放在一个皮夹子里，传给了自己的后代。现在，Arthur Bull 孙子的遗孀同意将这份汇票拍卖。根据拍卖公司 Warwick & Warwick 的介绍，这种 1881 年发行的有着同样序列号的邮政汇票，世界上仅存 5 张。FM

厄瓜多尔

## 为乘客提供“ 危险物品”邮 寄业务

在机场安检时，经常有乘客恳请工作人员让他们携带面霜、指甲刀等潜在危险品，为此厄瓜多尔邮政日前宣布了解决这一问题的方案。在厄瓜多尔全境内的 12 个机场，乘客可以选择将这类物品

邮寄到自己指定的地方。所有 1 千克以下的物品都可以放入安检处附近的邮筒进行邮寄。邮筒旁边设有分拣机，客户可以进行包装并填写详情单，保证物品安全顺畅地邮寄。用

户还可以对所有邮寄物品进行跟踪。邮局工作人员每天都会从邮筒中取件，并寄出这些物品。客户可以根据自己情况选择交寄时支付邮寄费用，或者寄达时支付。邮寄的物品可以发往国内和国际，但是根据邮政统计，利用这项业务的主要是国际航班乘客。

这项业务将首先在首都基多的苏克雷元帅国际机场（Mariscal Sucre Airport）推出，然后再推广应用到国内的其他 11 个机场，包括曼塔的 Eloy Alfaro、Machala、Tulcán、El Coca、Loja、San Cristóbal 和 Galápagos 的 Santa Cruz 等机场。邮寄最多的物品包括指甲刀、剃刀、镊子和面霜。IM

## 与新伙伴合作 延伸邮政服务

奥地利邮政强烈要求各当地政府在每个社区设立邮政业务网点或“邮政合作伙伴”。为了进一步深化这一目标，经营者与“奥地利城市协会”和“奥地利联邦商会”建立了合作伙伴关系。

第一个业务网点开办于2001年，因此“邮政合作伙伴”已经不是一个新概念了，目前政府机构面临的最新的挑战是管理问题。现在，全国有419个业务网点，他们与1133个属于经营者的邮政局一起，向大众提供邮政业务。这些业务网点是当地的商店，如杂货店、烟酒店和药店等，他们现在也提供通常由邮政局提供的邮政业务。这些邮政合作伙伴业务网点因提供邮政业务可以得到经济上的补偿，例如，每封邮寄信件都能收到佣金0.20欧元，接收包裹每件0.98欧元，投递包裹每件0.72欧元，此外，经营者还提供每年3000欧元的

质量奖金。这样，合作伙伴通过提供邮政业务获取的收入每年平均可以达到15000欧元。

经营者最近的调查数据显示，社区中77%的被调查者表示对邮政合作伙伴提供的邮政业务表示很满意或者满意，因而这种工作模式会继续下去。奥地利邮政首席执行官 Georg Pözl 说道：“我们希望在全国范围内，保证奥地利人都能享受到现代化的、以服务为导向的邮政业务，业务水准要超过法律规定的标准”，他还在一份新闻公告中补充道：“对我们的客户而言，这意味着享用的服务更多、网点离家更近和更长的营业时间。” FM

## 政府支持数字 身份认证工作

瑞士政府和瑞士邮政将于2010年5月联合推出瑞士的第一个安全电子身份证明标准产品 SuisseID。这种产品的目标客户群主要是企业、地方政府和个人，产品能够为用户的在线业务提供服务，并帮助其进行相互之间的电子转账。政府将对该项目投资2500万瑞士法郎（约合2320万美元），其中1700万用于补贴 SuisseID 的首次购买，以鼓励更多的用户进行电子转账汇款。

从5月开始，可以通过网上订购 SuisseID，个人身份的认证可以在所有的邮局办理。产品形式可以是芯片储存卡、移动密匙或者其他集成方式。芯片可以插入安全的USB存储棒，如 SwissStick，通过内置的应用程序，用户可以用法律上认可的电子签名签署电子文件，并通过加密的形式经注册的电子邮箱进行发送。 FM

## 更多邮局恢复营业

利比里亚邮政基础设施重建取得了很大成绩，在最近对万国邮联的一次访问中，利比里亚邮政部长 Jeremiah Sulunteh 透露从2007年开始已经对21所邮局进行了改造。

20世纪90年代战争开始之前，利比里亚共有34所邮局，而战争结束后，只剩下2所邮局能照常营业，Sulunteh 解释说：“所有的邮局都被烧毁或者炸掉了房顶。”国家的其他公共建筑，学校和医院等也被摧毁了。“战争开始前，邮局是人们常常光顾的地方，在计算机普及利用率很低的情况

下更是如此。”

Sulunteh 先生补充说，即使在现在，利比里亚仍然有85%的人口还是文盲。虽然大部分人口还要依靠邮政进行基本的通信沟通，但是由于邮局发生过多起涉嫌走私、私拆邮件和伪造等案件，民众对经营者已经失去了信心。在过去的两年时间里，邮政推出多项措施以期重新赢得客户的信赖。其中之一是在营业网点安装摄像头抑制刑事案件的发生，并恢复邮政督察制度，雇用退役警察进行安保。而客户关于私拆邮件的指控中的29例发生在

2007年12月以前，在2008年3月以前的6个月中，发生了6例。3名邮政职工因此受到解雇的处罚。

Sulunteh 说，通过上述工作，邮件量已经有所增长。在2009年11月前的3个月内，利比里亚出境的邮件总量达到480公斤，这比上一季度增长了28%。“人们正在恢复对邮政的信心。现在最重要的是重建各种设施，以此告知大家我们已经恢复了营业。” Sulunteh 说。

FM

《邮联》杂志——拥有135年行业经验的邮政新闻杂志

# 还犹豫什么， 请尽快订阅！

1875年以来，《邮联》杂志一直从邮政行业利益相关各方的角度出发进行报道，为邮政监管机构的行政总裁、业务专家、邮局员工、策略研究人员、供应商、学者、集邮爱好者以及对邮政行业有浓厚兴趣的其他各方面人士提供世界邮政行业各部门的相关信息。

赶快加入到这个拥有众多读者的队伍中来，共同庆祝《邮联》杂志的135岁生日。现在就申请，订阅这份全彩色、高品质、7种语言的季刊吧！

世界各地的个人用户订阅价格为全年50瑞士法郎。万国邮联成员国的邮政部门可以享受到特别优惠价格。请填好下列信息传真到+41 (0)31 350 37 11或发电子邮件至

faryal.mirza@upu.int :

姓名：

职务：

组织机构/经营者：

具体邮件地址：

电子邮箱：

电话号码：

传真号码：

语言版本：

英文

法文

阿拉伯文

中文

德文

俄文

西班牙文



Respect the planet by choosing materials that comply with the rules of an Environment Management System (ISO 14001 certified).

# Optimize your performance.



**SOLYSTIC, A 60 YEAR PARTNER OF THE POSTAL SERVICES.**

To create customers' loyalty, parties involved in the postal business are to be twice as attentive to reach their performance goals.

By allocating 10 % of its turnover to R&D, SOLYSTIC is able to understand the needs of postal operators and to offer future solutions.

Selecting the SOLYSTIC products is to bet on innovation in order to optimize your performance.

[www.solystic.com](http://www.solystic.com)



Future postal solutions