

邮联

2010年6月

自1875年起引领邮政行业不断前进



万国邮政联盟
联合国专门机构

2

孟加拉人通往
数字天堂之路

电影
《全球监测系统》



邮政注册顶级域名

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。



请填写下列信息传真到 +41 31 350 37 11
或发电子邮件至 faryal.mirza@upu.int

姓名:	
职务:	
组织机构/运营商:	
具体邮件地址:	
电子邮箱:	
电话号码:	
传真号码:	

预订语言版本:	
英文:	<input type="checkbox"/>
法文:	<input type="checkbox"/>
阿拉伯文:	<input type="checkbox"/>
中文:	<input type="checkbox"/>
捷克文:	<input type="checkbox"/>
俄文:	<input type="checkbox"/>
西班牙文:	<input type="checkbox"/>

目 录

封面故事

邮政注册顶级域名

邮政行业顶级互联网域名向实际应用又迈进了一步 10

特写

当各邮政遭遇政治

最近一次会议的焦点是政治对邮政系统的影响 14

电影《全球监测系统》

万国邮联骄傲地推出它的第一步动画片 16

喜爱印刷版《邮联》杂志

读者调查结果揭晓 17

金融业务一箭双雕

最新研究表明,各邮政不断成功推出金融业务 18

人物

重返街头

Fritz Jean是海地首都太子港 Bas Peu de Choses 邮局的检验和监察负责人。地震过去2个月后,他重新开始工作 20

访谈录

通往数字天堂之路

孟加拉国邮政局长讲述了独具特色的移动电话汇款业务 22

展望

成功开办邮政银行的五个要素

法国邮政银行提出建议 26

专栏

简讯

4

编者按

5

邮联名人景

6

市场聚焦

29



封面: workingclasshero

六月

2010

《邮联》杂志是万国邮政联盟的旗舰杂志,于1876年创刊。《邮联》杂志每季度以7种语言出版。杂志密切关注万国邮联的活动,详细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重要问题的文章。本杂志的发行对象是世界各地191个万国邮联成员国邮政部门,包括数千名关键人员,本刊物被他们视为最重要的信息来源。

该杂志还用英文、法文、阿拉伯文、俄文、俄文和四款中文出版。

主 编: Fayel Mirza (FM)
执行编辑: Khadi LaBlanc (RL)
编辑助理: Gisèle Corin
供稿者: José Anadín, Philippe Bajou, Amy Brackin, Caitlin Brown (CB), Jérôme Deutschmann (JD), Tobe Freeman, Khadi LaBlanc (RL), Joëlle Tolédano
编 译: Alexandre Plattat, Marcel Biss
图 片: working class hero, Saachi Tiltmann, Daniel Lochermeier
中文制作: Helen Lin, Heidi
发 行 所: Die Gestalter, St. Gallen (瑞士)
印 刷: Gassmann, Biel (Switzerland)
电 话: publications@upu.int

本刊采用环保纸张印刷,在FSC认证上印刷。

本刊发表的文章,并不一定代表万国邮政联盟的看法。《邮联》杂志刊登的文章可以转载,但需注明万国邮政《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: fayel.mirza@upu.int
网 址: www.upu.int

简讯



照片：Marcel Blaz/keystone

金融包容性

探索新的途径

在获取金融业务方面加强最佳实践、监管框架和深入研究，是各邮政得以参与制订金融业务政策的关键所在。这是2010年4月在瑞士首都伯尔尼市召开的金融包容性圆桌会议上达成的结论。一个由贷款者、国际发展援助组织和捐助者组成的高级小组参加了本次会议。

比尔和梅琳达·盖茨基金会的 Tamara Cook 说，万国邮联应继续进行研究，以便将各邮政纳入金融部门评估规划，

这是国际货币基金组织 (IMF) 和世界银行的一个联合举措，它对各国的金融部门及其完好性以及对国家发展所起的作用等进行了详细分析。金融包容性联盟的 Hayder Al-Bagdadi 说，与各中央银行合作，共同推动开创性的金融包容性政策是万国邮联未来的发展方向。

合作模式

专题研讨会上展开了激烈争论，金融组织，如世界银行、法国 Planet Finance 协会、国

际邮政金融发展组织等，分享了它们在阿塞拜疆、巴西、印度和南非的不同模式的经验，在这些国家中，邮政银行确保了数百万的人口，常常是最贫困的人口能够获得金融业务。

据国际农业发展基金 (IFAD) 的 Pedro de Vasconcelos 称，在每年发往世界各地的3000亿汇款中，30%~50%发往农村地区，汇款（常常通过非正式的网络）的费用很高。因此，通过开发汇兑业务和基本的、费用低的金融业务，邮政在帮助移民往家乡汇款方面发挥了主导作用。

Usman Shettima 说，他所在的机构——尼日利亚中央银行，正在想办法将金融业务延伸至70%的农村人口中，但在加入合作伙伴或吸引资助者之前，需要实施可行的合作模式。

世界银行扶贫顾问组 (CGAP) 的 Antonique Koning 说，邮局提供的金融业务和微型金融业务需要透明的管理和支付得起的费率。应对窗口营业员进行培训，以便在邮政客户首次开户时能够为之提供帮助。JD/RL

数字

8,500

孟加拉国乡村邮政局长用该国邮政提供的移动电话开展业务。

编者按

正如本刊报导所述，今年的邮政经营理事会的竭尽全力地工作。会议广泛讨论的焦点是“.post”顶级域名，也正是我们的封面故事。我们还通过“人物”栏目跟踪报道了海地邮政业务的开展情况。本期“访谈录”介绍了例如孟加拉国正在通过本国邮政的创新途径在移动电话汇款领域，掀起缩小数字

鸿沟的浪潮。我们还公布了邮政金融业务发展趋势研究的最新成果。

Pedro Lahiguera 担任《邮联》杂志西班牙翻译已达五十年之久，即将退休，我希望借此机会对他表示衷心的感谢。

主编：Faryal Mirza

全球

海地邮政重新开始运营

万国邮联通知其成员国，海地邮政重新开始运营了。从2010年5月9日起，海地这个加勒比地区国家可以从万国邮联的190个其他成员国接收国际邮件并向这些成员国寄发国际邮件了。

2010年5月初，海地首先与法国和美国重新实现了国际邮件互换。恢复所有的邮件业务是过去几个月国际邮政努力的首要成果，以帮助海地重新启动自2010年1月发生地震以来中断的邮政业务。

万国邮联正在协调开展针对海地的直接国际邮政援助，并与成员国开展密切合作，这些成员国在人力、财力、物力方面慷慨解囊，以帮助遭受地震灾害的海地重建邮政业务。

在太子港机场附近的SONAPI公园，正在建设一个新的互换局，将在该设施内对所有进出口国际邮件进行发运。主办方万国邮联表示该设施在未来几周内投入运营。一个国际邮政专家小组已经来到海地，帮助海地邮政重新启动邮政业务。RL

区域性邮联

投资业务质量

欧洲邮联（PostEurop）和万国邮联就一个多年的综合项目签署了一项协议，以提高东欧地区的邮件互换质量。欧洲邮联（一个由48家欧洲邮政经营者组成的区域性邮联）秘书长Botond Szebeny说：“该项目进展顺利，有力地推动了2009～2012年欧洲和独联体（CIS）地区的万国邮联邮政发展计划向前发展，并实现了万国邮联专业技能和欧洲邮联区域性专业技能的结合。”

依据欧洲邮联自身的方法，该联合项目将为现代化技术、质量评估体系和工具的引入提供技术和后勤支持，以提高业务质量。Szebeny补充说：“我们将派专家到欧洲东

南部地区和巴尔干半岛的各受益国，传播西欧各国获得的经验。”

这部分欧洲地区进行了全面的业务质量监测，尤其是万国邮联的持续监测。得益于万国邮联与欧洲邮联的一项联合举措，配合欧洲模式，2008年，接受监测的邮路上升到了136条。遗憾的是，仍有一些结果不能令人满意，达到目标的不到50%，该区域性项目的目标之一是80%的国际函件能够达到万国邮联全球端点对端点J+5投递标准的要求。

该协议的签署是万国邮联与欧洲邮联等之间合作的又一个里程碑，在邮政行业温室气体排放方面，两个组织开展了密切合作。JD

欢迎来稿！

您有没有最佳实践经验或是某些观点愿意与其他读者分享呢？如果有，请给我们来信吧，或是发电子邮件（faryal.mirza@upu.int）。请

注明您的姓名、地址、电话号码或是电子邮件地址。如被选用，我们将对来稿进行编辑后发表。

为改进质量提供基金



姓名: Florian Bertschy
职位: 改进业务质量基金助理
部门: 合作发展局
国籍: 瑞士

万国邮联的改进业务质量基金项目为发展中国家和欠发达国家改进业务质量提供资金支持。基金的款项来源是终端费，基金存放在特别账户中。如果经营者感到自己积累了足够的信用，就可以向改进业务质量基金小组递交项目提案。基金小组每年平均收到50多份项目提案。Bertschy和他的同事们对项目提案进行分析，确保项目计划属于改进业务质量基金的范畴，并对各国邮政提出必要的建议。他们通过电话和电子邮件回答经营者提出的问题，在日常工作中提供各项支持。

最近，中国邮政的一个项目取得了进展。在花费了几百万美元开发翻译软件之后，中国邮政最终实现了自动分拣中文地址国际邮件。正是改进业务质量基金帮助他们实现了这一目标。自2002年起就已在万国邮联工作的Bertschy说：“这个项目是改进业务质量基金所做过的最大的项目之一，也是我认为最激动人心的项目之一”。

项目完成后，小组通过跟踪报告和组织顾问现场考察等方法对项目的实施情况进行评估。“我们要保证资金的合理使用，只有这样，基金提供方才会信任改进业务质量基金，信任我们，并继续捐资。”Bertschy说。这个工作最好的时机就是邮政经营理事会和行政理事会期间各国代表团的来访。他说：“需要帮助的时候他们会来拜访，当然有时只是单纯的问候。能和共同工作的人们见面，实在是一件非常棒的事情。” CB

“方便出口”的出口模式



小业主对着镜头微笑 照片: Rana Lafont

邮政出口项目“方便出口”的发展在巴西、秘鲁和乌拉圭得到见证。参与贸易援助和金融资助的各组织对此高度重视。

2010年4月，在万国邮联总部举办的一个专题研讨会上，非常明确地传递了这样一种信号，旨在强调这种单一机制的影响。

联合国贸易和发展会议(UNCTAD)贸易便利化专题主持人Jan Hoffman说：“我们知道，从现在起，当各组织在论及贸易便利化时，必须让各邮政参加进来。”

联合国贸易和发展会议(UNCTAD)同世界贸易组织、国际贸易中心、世界银行以及一些重要邮政经营者，如美国邮政总局、法国邮政、英国皇家邮政集团、中国邮政等许多参与者一起参加了专题研讨会，他们中的多数都对国内其

他经济行业产生了积极影响，提供了更加便利的贸易程序。

“我们相信，在为贸易便利化提供援助方面，‘方便出口’项目是一个基准。”世界贸易组织(WTO)经济学家Matthew Wilson称，“2009年，在全球贸易援助评估会议上提出了该邮政项目，将在2012年得到更加全面的规划。”

巴西国家的代表巴西通信部和邮政经营者表示，他们正在准备把实施“方便出口”项目所需的所有方法提供给需要的各成员国。目前正在编写指南草案。

“方便出口”是巴西邮政率先推出的一个举措，自它在1999年设立以来，已在许多南美国家中得到推广。它为通过邮政网络实现低成本的商品出口带来了便利，简化了各经营者的行政审批程序。JD/RL

业务质量奖创纪录

2010年4月，在万国邮联总部召开特快专递业务合作机构年度大会期间，38个国家（地区）因在2009年中所提供的优质的特快专递业务质量而获得了业绩奖。

自2005年设立该奖项以来，本次大会颁奖数最多，是2008年的2倍多，当时只有18个国家（地区）获得了奖励。依据各国（地区）在各关键业绩指标方面的表现来评奖，如邮件是否准时寄发，准时投递等。

改进了业务

相比10年前的60%，2009年全球90%的特快专递邮件得以准时递送。特快专递业务合作机构主席Wendy Eitan说，奖励数量的增加表明业务质量得到了改进。“这些结果兑现了我们的成员对

EMS商业计划所做的承诺。EMS已被确定为一个增长的领域，经营者们正在努力保持其客户基数并力图增加。”

特快专递业务单位负责监督检查标准与监测项目的Julia Bazukina补充说：“各国都做了大量艰巨的工作，与我们的成员一起，我们开展了多项旨在改进业务质量的活动。”

俄罗斯、匈牙利和新加坡还获得了关心客户奖。这些奖项由EMS合作机构成员授与，评奖依据的是各国对质量调查问卷所做的答复，通过互联网系统进行处理。

选举

据有关报道，选举产生了4名新的特快专递业务管理委员会成员。来自美国的Brian Hutchins、来自日本的



澳大利亚
阿塞拜疆
中国香港
中国澳门
萨尔瓦多
英国
爱尔兰
日本
哈萨克斯坦
大韩民国
葡萄牙
新加坡
瑞士；



比利时
开曼群岛
中国
捷克共和国
芬兰
匈牙利
以色列
意大利
马来西亚
新西兰
塞内加尔
西班牙
瑞典
乌拉圭
越南；



阿根廷
巴西
加拿大
法国
马耳他
蒙古国
斯洛伐克
泰国
美国
乌克兰。

Kazou Kamishiro、来自法国的Patrick Richon、来自中国的周郁女士被选为7人EMS管理委员会的成员，任期2年。

特快专递业务是各邮政递送速度最快的邮件业务。全世界范围内大约200个经营者提供该项业务。RL

优先减少碳排放

可持续发展项目组正在推进有关建立CO₂补偿体系的可行性研究。提议建立的基金将使邮政经营者能够补偿减少温室气体排放的费用。

负责对倡议进行研究的小组提出了初始提案，中心集中于互惠互利的碳补偿基金，各国将自愿参加该基金，该基金将投资于万国邮联（UPU）确定的可持续发展优先项目。

可持续发展项目组组长助理Stéphanie Scoupe说，基金将帮助把邮政部门定位为负责的、主动的参与者，能够利用现有的资产为邮政部门创造直接的价值（例如替代车队、绿色能源、重新造林），或者有助于地球上他们所在的某个地方的经济发展。

她解释说：“为可持续发展使用碳贸易意味着以一种明确

的、负责的方式来投资和管理，推动经济和社会发展，并促进当地邮政经营者的活动。”

最终研究结果将提交给2010年11月的下一届行政理事会年会，以便批准通过；提交会议的内容还包括2010年温室气体总量的初始结果，它将不断更新世界范围内各邮政产生的有害气体排放的最新状况。JD

要点速览



向前看 照片: Marcel Blazil/kaystoma

在邮政经营理事会(POC)做出决定后,万国邮联将推动若干问题向前发展。邮政经营理事会年会2010年4月12~30日在万国邮联总部召开。以下是其中的一些要点。

“.post”

邮政经营理事会批准了一项有关“.post”的域名管理政策。“post”是2009年12月由国际互联网名称和数字地址分配机构(ICANN)正式授予万国邮联的互联网顶级域名。政策阐述了有关“.post”域名分配的指导原则及邮政部门成员如何使用这些指导原则。

终端费

为了使用从监测系统中获

得的函件业绩结果来计算终端费,如万国邮联的全球监测系统(GMS),采纳了一系列规则。终端费是支付各国接收并处理从其他国家进口的国际函件的费用。

邮政安全

各成员国支持有关在2012年召开下一次万国邮政大会之前修改万国邮政联盟公约的提案,以便在可通过国际邮件系统递送的物品清单中加入电池和锂电池,只要它们符合国际民用航空组织(ICAO)和国际航空运输协会(IATA)的包装要求。

巴勒斯坦的邮政业务

特快专递业务合作机构授予巴勒斯坦观察员的资格,该

机构将推动各邮政速度最快的邮政业务的发展。授予这种资格将使巴勒斯坦邮政职权部门能够从特快专递业务培训中获益,国际局合作发展局将拟订一个帮助发展(特快专递业务)业务的援助计划。自2008年日内瓦大会以来,万国邮联一直致力于实施该框架,以使巴勒斯坦能够与万国邮联的其他各成员国实现直接互换邮件。过去两年间,万国邮联为巴勒斯坦划分了终端费等级,这使得巴勒斯坦邮政经营者能够从改进业务质量基金中获得财务援助,用于改进普通业务。万国邮联还把万国邮联国际邮件处理中心代码给予了巴勒斯坦拉马拉市邮政机构。

金融业务

邮政经营理事会通过了邮政支付业务的模式业务协议。除了作为一种有用的工具以供政府对此类业务实施监管之外,指定经营者可以利用该协议来推动和加速相互之间的邮件互换。它还可以确保各经营者规定邮政支付业务质量水平并确保互换安全。

协议

万国邮联与其他组织签署了两个协议。第一个协议是与欧洲邮联这一区域性邮联签署的,旨在提高东欧地区的邮件互换质量。第二个协议是与国际移民组织(IOM)签署的,旨在进一步方便移民劳工通过邮政网络汇款。EL



我们在倾听 照片: Marcel Bieri/keystone

全球

业务发展的良好解决方案

一个高效的全球地址编写系统会使很多人的生活发生很大变化，在万国邮联咨询委员会组织召开的一次会议上，对此达成了普遍共识，咨询委员会是一个代表广大邮政行业利益相关方的万国邮联实体。

在地址编码问题上，客户和行业代表拥有相同的观点，旨在更广泛地促进万国邮联的倡议“编址世界：一人一址”。与会者对如何改进全球地址编写进行了讨论，以减少无法投递的邮件数量，并进行重要的公共服务投递，如紧急响应。与会者还对有效的地址编写和邮政编码系统可产生的经济效益进行了评估，并讨论了如何更好地将各种标准和技术用于

这些目的。

“提供正确的地址是每一个人的职责。客户有责任确保其地址的正确性，邮政经营者有责任提供各种工具，以确保地址的准确性。”咨询委员会主席 Charles Prescott 说，“各邮政应对邮寄者高度负责，因为这完全关系到信誉，并且各个公司是邮政的主要客户。我们的工作基于以下信念和假设，即地址是准确的。”

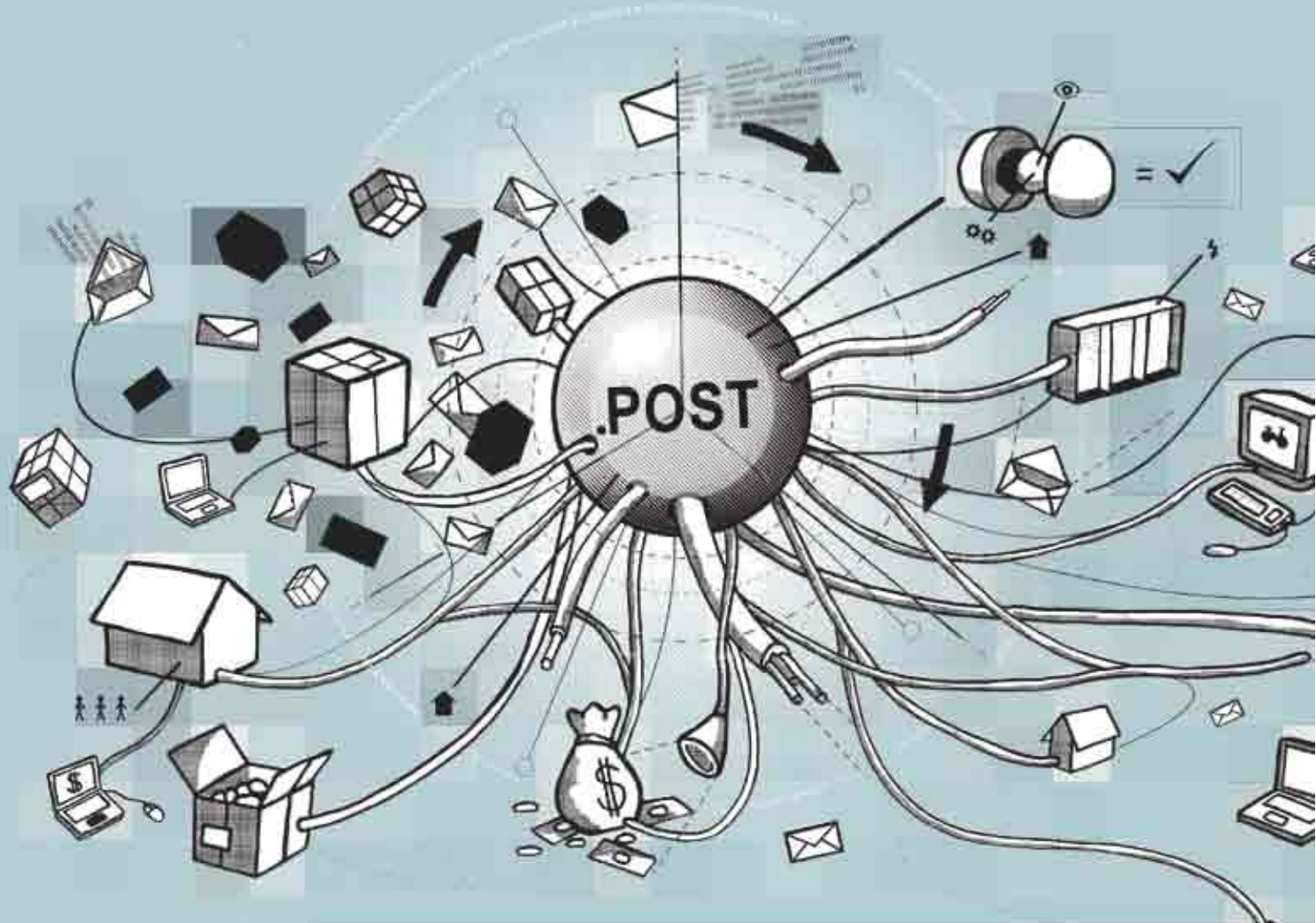
根据联合国开发计划署，因缺少合法的身份而使 40 亿人被排除在法律规则之外，这与缺少地址编写系统直接相关。地址不全或者地址编写系统不完善也有碍各邮政递送成千上万的邮件，增加处理费

用，影响业务质量，阻碍业务发展。例如，英国电子零售机构——零售集团中的互动媒体所做的一项调查表明，每年因未能成功投递网购订单而造成的损失高达 10 亿英镑（14.5 亿美元）。

有用的工具

市政当局、建筑商以及地址编写软件供货商等，也有责任确保正确的地址编写。全世界约有 130 种不同的邮政格式和字符集，参与者一致认为，国际邮件的寄递者需要更好的全球地址编写系统，为了满足这种需要，万国邮联开发了多种工具，如通用邮政编码数据库，对其成员国的邮政编码结构进行了分组。联合国机构也制订了一个称为 S42 的国际地址编写标准，描述了一个地址在一个国家中的唯一要素。

从 S42 标准中获益的一个国家是南非，它是第一个履行 S42 标准的国家。通过在其全球政策中利用 S42 标准来改进邮政业务，南非邮政局 (SAPO) 为在农村和非正式定居点的每一户家庭分配了一组 6 位数字。当家庭搬迁时，该数字地址会跟着走。当地村庄的政府行政机构代理会对家庭搬迁情况保持跟踪，并报告给邮局。地址编写系统的改进使南非邮政局在邮件处理过程中得以大大减少拒收邮件的数量，在机器上通过 3 次后，接收率可达到 99%。BL



邮政注册顶级域名

.....

自从2010年4月邮政经营理事会通过了“.post”域名管理政策以来，邮政行业的顶级互联网域名“.post”又向现实迈进了一步。



开始时只是一个梦想，一个让邮政拥有自己顶级域名（TLD）的梦想。几年之后，随着万国邮联和互联网名称与数字地址分配机构（ICANN）签署协定，“.post”这个顶级域名的梦想变成了现实。现在“.post”的愿景已经清晰可见，而有关顶级域名的分配、管理及使用的操作和行政管理规则的基础也已确定。

“简而言之，‘.post’将会成为在邮联管理下、服务于邮政大家庭的一个安全可靠的平台，它将综合实物、金融和电子方面的能力来保证电子商务、电子邮政和电子政务的实现”，万国邮联电子邮政业务负责人 Paul Donohoe 说。

愿景的容量

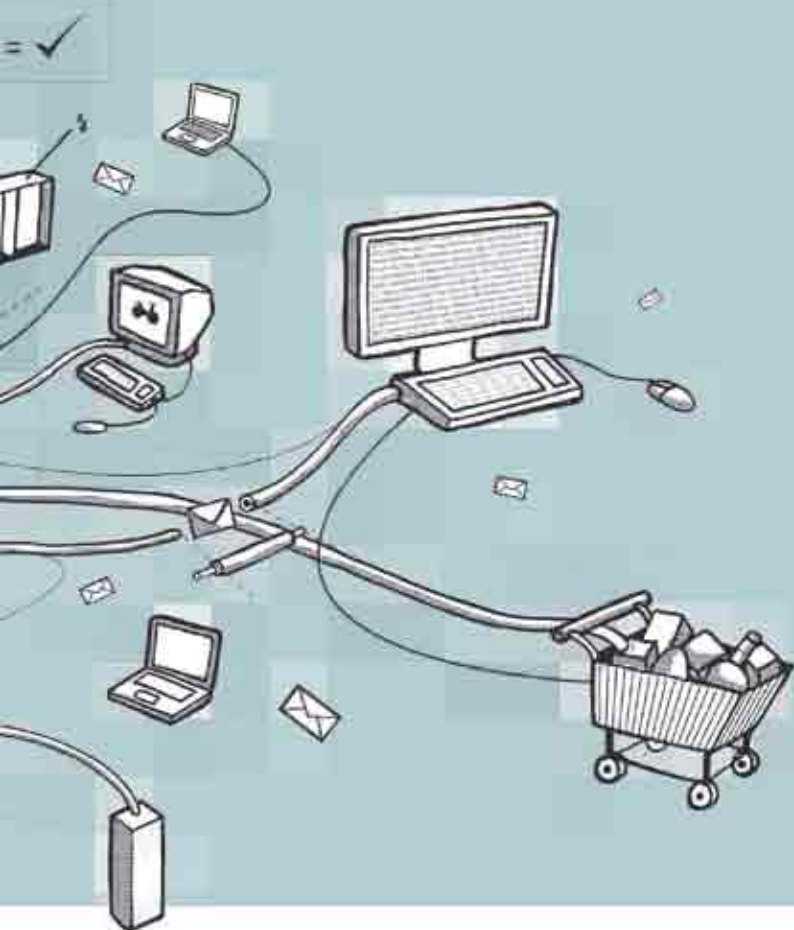
为了帮助成员国了解“.post”在广阔领域内所能提供的商机，顶级域名被比喻为邮政行业的 iPhone。“正如苹果公司的手机 iPhone

远非一部电话一样，‘.post’也远远不只限于邮政”，Donohoe 说。“iPhone 使各种应用程序将电话和互联网技术相结合，在商务、社交、媒体和娱乐方面产生附加值，创建一个满足现代消费者需求的平台”，他进一步解释说：“邮联对‘.post’的愿景就是，定义一个平台，一个把邮政及其各种功能综合纳入商务与通信的数字世界平台。”

Donohoe 补充说，几百年来邮政一直在商务领域发挥着重要作用。“‘.post’将连接实物世界与数字世界，并引入各种应用程序，如身份管理、网上商店、电子支付、电子表单、安全邮政邮箱、地址管理、混合邮件、商函邮件等，甚至还有其他很多我们想不到的东西，创建一个安全的平台，让所有个人与行业都可以享用到重要的电子业务。”

Faryal Mirza

图片：
workingclasshero



同时，邮联把工作重点放在顶级域名的具体管理细节方面。比如谁能够申请“.post”网站，规定就十分明确：任何预期申请者都必须属于邮政大家庭的某个特定的预定义组，主要是万国邮联、邮联成员国、区域性邮联和各指定经营者。如果得到万国邮联的批准，邮政行业的其他成员也可以进行申请，包括各非指定经营者和开展邮政投递业务的其他通信实体。将来，商函邮件和混合邮件的经销商、物流公司和支付机构、教育机构也都有可能赶上“.post”这一快车。

投石问路

各项新规定也确保了邮联继续作为“.post”监护者的角色。作为这一顶级域名的“主办方”，邮联将处理所有域名的申请事宜。当邮联第一次投身管理全球邮政互联网域名的时候，一切以实用为准成为了工作的原则。“邮联只是刚刚开始理解这个复杂的问题”，邮政经营理事会电子业务小组主席 Oussama Rouatbi 说，他解释到：“小组最关心的是，确保为各项邮政业务提供安全、可信域名的基本原则同建立一个‘.post’大家庭包容性和无歧视性域名的原则保持一定的平衡”。邮联要面对的工作非常艰巨。如果一切顺利，第一个“.post”网站将于 2010 年底开通。

欲了解更多信息，请联系 dotpost@upu.int。

“鼓足干劲，积极投入”



Roger Higginson

“.post”是邮政行业在互联网领域新的顶级域名，在近期召开的邮政经营理事会年会上备受关注。参加年会的英国商务、创新和技能部的国际邮政政策负责人 Roger Higginson 解释了英国对这一数字领域的发展产生兴趣的原因。

英国为什么对“.post”项目感兴趣？

Roger Higginson: 在互联网业已获得巨大成功的情况下，邮联申请了顶级域名，我们对此非常感兴趣，因为“.post”的概念在传统邮政业务与电子通信相结合方面极具潜力。我们非常高兴看到经过长期谈判，ICANN 终于与邮联达成协议并签署了合同。

您参加会议的目的是什么？

目前，邮联已经获得许可建立“.post”，我们（英国）希望这个项目取得成功，特别是国际局对这个项目已经倾注了很多的努力。

不拘泥于邮联的行政理事会和邮政经营理事会各个委员会的各个小组会议讨论的不同问题的琐碎细节，我们就可以看到这些不同议题中所包含的、对于邮政大家庭的成功具有积极意义的关键问题：我们必须杜绝封闭、排外的市场壁垒，避免保护国内指定经营者独家经营普遍服务。我们必须要保证“.post”向邮政大家庭中的所有合法利益相关方开放，这就意味着对自由欧盟内得到授权开展邮政业务的公司、对邮政各环节不同领域的各个提供商，包括从信封制造商到信函交寄、分拣和投递机构的广泛开放。

对广义上的邮政行业会带来哪些好处呢？

更多的参与会带来很多益处，比如共享最佳实践、带来潜在的创新，其他的一些作用因素还将促进邮政成为一种沟通模式。

如果与此相反的思维方式占据主导地位，那么市场就会成为国内经营者的一个封闭式环境，他们会认为自己能屏蔽外部的世界，当然这样会安全舒适，但是“.post”会慢慢衰退并在几年后消逝。这是我们大家都不愿意看到的。英国认为我们需要讨论的重要议题是：应该开放还是封闭，必须对这一点做出界定，对此我们

接受，但在对“邮政利益相关方”的界定中，我们希望尽量推进其开放性和包容性。

您认为“.post”会有哪些具体的应用？

目前我们还没有明确界定业务案例，但是没有必要把这看成消极因素，因为互联网取得了指数性的飞速增长，而这种增长并没有以传统和常规的业务案例为基础，如果有那么多人发现值得在网络上大力发展，那么邮政大家庭就没有理由不能在网络上取得发展，那样也不符合逻辑。

您对通过“.post”加速提供各项业务方面有什么建议？

我最想告诉各成员国和国际局的是：在今后的几年中，我们不必每次在会议上都在细节问题上纠缠和争执，因为那样会毁掉整个项目。如果你想这样做，深吸一口气，勇敢去做就可以了，在构架整个项目的时候需要保证管理系统具有充分的灵活性，就是说当发生突发事件时，必须记住一点，参加项目讨论的人们不是网络专家，网络不是他们的工作领域，他们来自邮政部门，所以实施过程中出现小的故障不足为奇，我希望提出一个请求，就是在推进项目的过程中保持一定的灵活性，不要采用

官僚的管理方式，这样能够解决造成项目停滞的所有问题。

我很理解，目前形成的概念对于各国政府、监管机构和指定经营者来说是一种快速跟踪的程序，但为了扩展包容性和广泛性，我们必须尽可能缩短邮政大家庭中有权参加项目的利益相关方加入项目的时间，如果拖延其他相关部门进入项目的时间，我们必定会因自身筑起的屏障或者享有特权的指定经营者们而落后，而且从长期来看，这无论对他们自身还是对他人都毫无益处。

类似邮联咨询委员会的一些机构会发挥什么特殊作用吗？

当然，这毋庸置疑，咨询委员会成立的理念就是重视指定经营者之外各方的利益，并且将他们的意见反映给邮联，特别是因自由化带来的各种问题，正是这一点保证了邮联发挥联合国专门机构的作用。

特别是当项目推进到对“.post”进行推广和宣传的时候，尽可能多的投入和宣传对我们非常有利，这是进入实施阶段的重要一步。想象一下，如果构建了完美的互联互通的结构，但是却由于公众不知道它的存在，或者不了解它能够提供什么服务而无人使用，那就太具讽刺意味了。FM

当各邮政遭遇政治

.....
瑞士联邦理工学院（EPFL）在洛桑召开会议，
会议焦点集中在政治对邮政系统的影响上。

.....
Tobe Freeman

.....
照片：
bekop

万国邮联邮政经营理事会近期召开的会议上反映出，各邮政日益受到政治家、说客和政策顾问们越来越多的关注。

发言人 Botond Szebeny 是欧洲邮联秘书长，他认为游说活动、意见书以及学术研讨会将逐渐成为实现政治预期的重要工具。他认为通过这些工具可以在各国政府、邮政经营者和公众之间建立起一种共识，一种非常难能可贵的共识。

20 世纪 80 年代改革的呼声使得邮政体系的重组从来都不曾风平浪静。从 1988 年欧盟指令性要求单一邮政市场开始，欧洲各国在以很高的成本提供各项业务的同时，必须面对市场自由化的挑战。

致有关人士

会议最热点的话题就是邮政市场引入私

营部门竞争。“起初，员工们根本不相信竞争的存在”，20 世纪 90 年代瑞士邮政的领导人 Jean-Noël Rey 说，为了让员工具有更强的市场意识，他给员工们播放了一个短片，介绍全球速递巨头在苏黎世和日内瓦城区的业务情况。

然而竞争并不是唯一的挑战。比利时邮政战略和监管事务主管、发言人 Joost Vantomme 说，现在有一系列复杂的新问题影响着邮政的运营，邮政政策制定者必须对环境问题、全球业务趋势，甚至是对私有领域关注隐私的问题一一做出响应。

瑞士联邦理工学院教授、会议主持人 Matthias Finger 认为，所有这些因素都令邮政的管理经受着严峻的考验。一方面，各邮政需要增强对政治议题和新政策关注点的敏锐度；另一方面，各邮政又必须在越来越全球化的市场中参与竞争。

也许是为了满足这些需求，各国邮政在过去的30年中都发生了巨大的变化。很明显，一些邮政采取了更公司化的组织形式。Finger说，公司化给传统的政府管理邮政的模式带来了一定程度的自治，使邮政能够更加灵活、适应变化。

Finger 利用一个模式总结了这些变化，在提供邮政业务方面，政府部门、监管机构和邮政经营者发挥更加不同的作用。政府部门负责政策问题，达到政策要求的具体解决方案则留给经营者去摸索，而独立的监管机构处于政府部门和邮政经营者之间，起到强化相关规则管理的作用。

至少在理论上如此。邮联成员国的经验介绍贯穿整个会议，广泛代表了规模各异的发展中国家和发达国家。作为邮政经营者参加会议的芬兰邮政集团 Itella 公司的 Jörn Allardt 谈

到：“即使同在西欧，不同国家的邮政系统也存在相当的差异”。

新业务

如果说走向多元化和改革的道路充满荆棘，那么各国邮政坚定地开展新业务则让人倍感欣慰。一些邮政经营者收入的一半以上来自传统投递之外的业务。然而在实物邮件业务量可能下滑的同时，市场对各邮政提供电子通信和金融业务的需求却正在逐年上升。

此外，成长潜力还远不止这些。近年来出现的一个引人注目的竞争激烈的市场是业务处理的外包市场，它的背后则蕴藏着一个从商业信函到产品的物流配送业务的巨大市场。预计到2013年，市场对此类业务的需求将达到每年180亿欧元（230亿美元）。

Tobo Freeman，通信专家、自由撰稿人。

德国柏林总统府



电影《全球监测系统》



邮联非常自豪地推出了其第一部动画片，介绍全球监测系统（GMS）。来自büro sequenz网的Sascha Tittmann与邮联通信部门和全球监测系统部门以及die Gestalte公司共同合作，创作了这部高科技的高清动画片。制作这部影片是为了向那些对全球监测系统项目一无所知或知之甚少的邮联成员国介绍这一系统，突出以可支付得起的无线射频识别技术（RFID）为基础，精确地衡量邮件业务质量。这是一部值得观看的有关全球监测系统最先进技术的动画片。FM

请观看动画片

<http://www.youmba/>

universa.howstation.com



<http://www.ymf.com/gmsfilm>

如需了解更多全球监测系统的相关信息，

请与我们联系 gms@upu.int。

喜爱印刷版 《邮联》杂志

根据我们最近的读者调查显示，绝大多数的读者希望继续阅读印刷版《邮联》杂志。几乎 86% 的读者表示他们偏爱印刷版杂志，理由是，在办公室、在家或是在乘公共交通工具时，空闲的时候都可以阅读。而且存档和检索都很方便。一些人还为不必依赖不可靠且速度慢的互联网来阅读杂志而感到高兴。多数读者表示非常喜欢杂志的风格和整体感觉，并一致认为这份季刊让他们了解了邮政行业的最新动态。最受欢迎的栏目是“特写”，紧随其后的是“简讯”。

调查结果有助于我们确定哪些地方做得正确，哪些地方需要改进，如何改进。再次感谢大家的参与！已经根据读者的建议进行了一些修改，其中包括“聚焦市场新面貌”，重点关注经营和商业事宜。FM

调查结果由
Gisèle Coron 汇总。

最受欢迎的前 5 个
栏目

1. 特写
2. 简讯
3. 市场聚焦
4. 访谈录
5. 展望

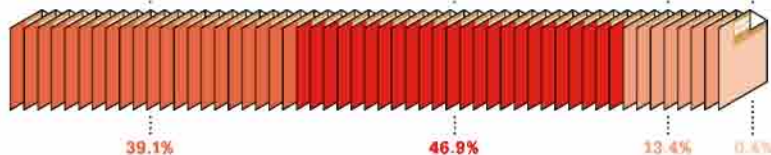
85.8%

偏爱印刷版《邮联》杂志

该杂志 ...

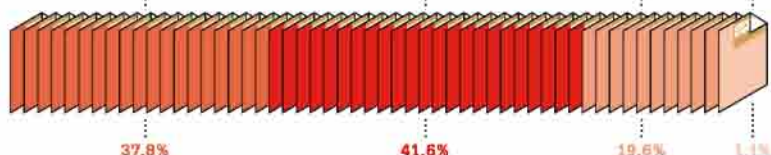
让我很好地了解行业最新动态

未表态 0.2%



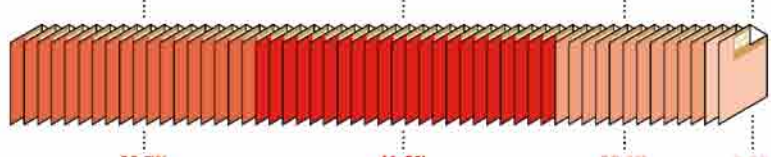
很好地展示了行业概况

未表态 1.9%



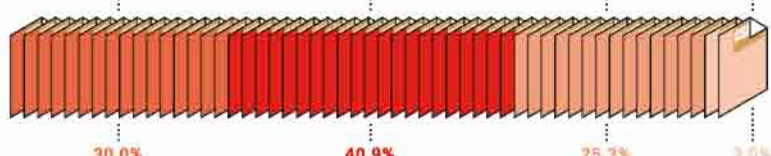
杂志内容和工作内容相关

未表态 0.9%



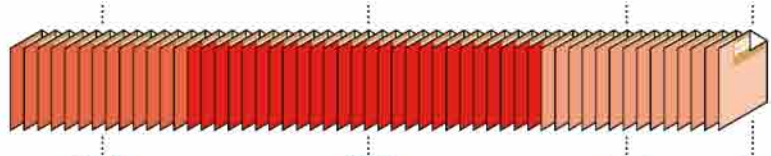
信息及时

未表态 0.2%



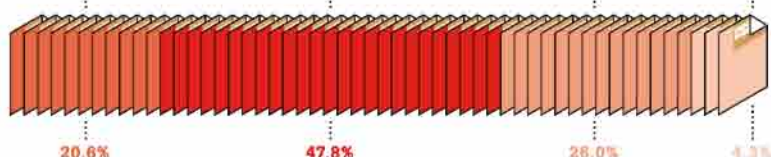
主题范围非常好

未表态 1.3%



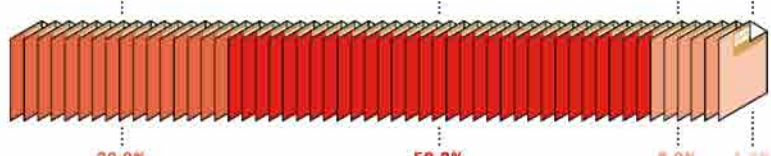
报道深入

未表态 0.8%



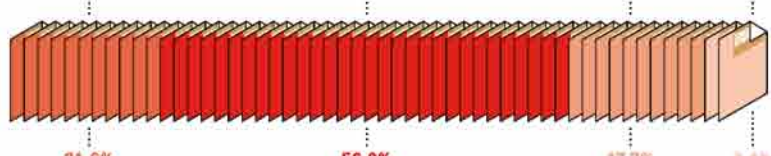
内容质量高

未表态 0.8%



文章长度适宜

未表态 1.3%

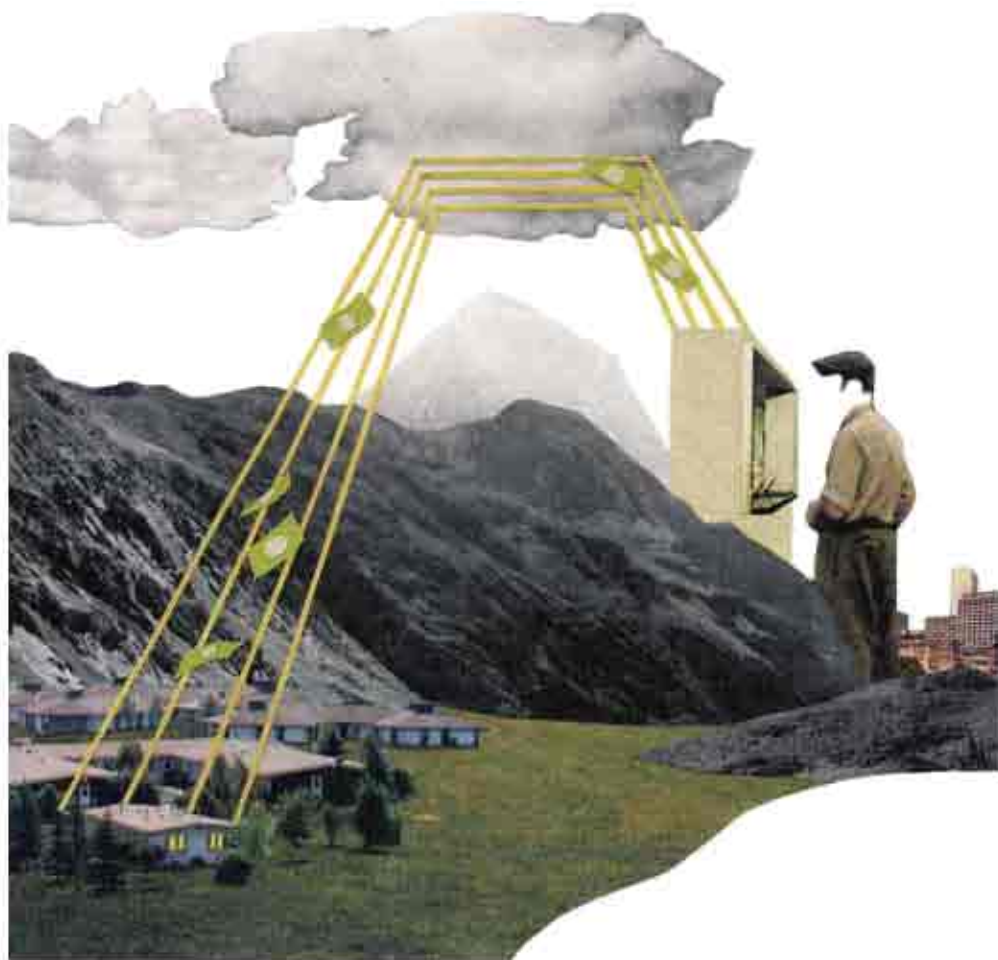


完全同意

同意

部分同意

反对



金融业务一箭双雕

.....
José Andrés and
Jofre Tellozans

.....
图片:

Daniel

Lochmester

.....
最新研究结果表明，各邮政正在提供越来越多的金融业务并取得了成功，在此过程中，其商业活动日益多样化，金融包容性得到了提高。

我们的经验分析强调，在最近的10年（2001～2008年）中，出现了一种非常新的动向，且发展迅猛，即邮政金融业务的多样化，在一些银行零售业务中，众多邮政经营者所占的市场份额越来越大。在遭受全球经济和金融危机冲击之前，就已出现这种发展动向，并可能进一步加速发展，原因是，相比银行，消费者看起来更加信任邮政。

依据银行账户，全球银行零售业务市场的规模估计为51.85亿个账户，在这些账户中，近10亿个账户落在了邮政金融机构中，相当于整个市场份额的19.2%。这表明：邮政银行

和其他邮政金融机构在全球个人存款和储蓄市场中占据了巨大份额。更有趣的是，近年来（2004～2008年），在新兴国家和发展中国家中，许多邮政经营者的这种市场份额似乎已经取得了巨大增长，三个国家引领着这种潮流：巴西、印度和中国。在这些国家中，许多邮政经营者账户市场份额的增长在5%～20%。

转 变

在市场份额方面，10多个发展中国家和新兴国家被认为取得了实质性增长。在该分组中，账户总数复合年均增长率（CAGR）达到了8.3%。当把这些增长情况与更发达经济体中普遍存在的情况进行比较时，除了在NIFS国家（新西兰、意大利、法国和瑞士）这一分组之外，无法看到相同的动向。在发达经济体中，提供基于账户业务的邮政经营者的复合年均增长率（CAGR）只有2.6%。

至于业务收入，邮政金融业务对邮政收入中所起的作用从2001年的15%增长到了2008年的近22%，与此同时，包裹业务和物流业务对邮政总收入所起的作用从10%增长到了17%。考虑其他业务所占的比例（不考虑金融业务或物流业务），这意味着：函件业务收入不再占邮政总收入的绝大部分。按国家平均，2001年，它占一个国家收入的60%（或是说一旦扣除其他收入，邮件、快递、包裹和金融业务几乎占总收入四分之三。）今天，如果我们采用在2001～2008年和2009～2010年间记录的趋势，函件将占总收入的40%以上。

2001年有112家邮政经营者提供邮政金融业务，目前有133个邮政提供某种类型的邮政金融业务，意味着增长了19%。2001年，有32家邮政经营者其邮政金融业务收入占邮政总收入的20%以上，到2008年，至少有44家邮政经营者达到了该百分比。另外，

2001年，有4家邮政经营者其邮政金融业务收入占邮政总收入的50%以上，到2008年，至少有15家邮政经营者达到了该百分比。

金融包容性

最近提供更多金融业务的趋势并没有一个通用模式作支撑。各国的性质和方式有很大的不同，包括与一个或是几个银行的联合战略，建立综合银行或是简单的现金银行等。

一个适应经济发展水平的、主动的金融包容性公共政策是推动整体趋势向前发展的基础。各邮政同公共权力机构签订协议，在乡村及周边地区设立网点，开发适合中低收入人口的产品。

今天，大部分银行支行更有可能集中在最繁荣地区，如大城市，在发展中国家和新兴国家更明显，相反，邮局则更加均匀地分布在全国各地。银行非常不愿意将金融业务扩展至贫困人群，相比银行零售业务，银行批发业务可获得更高的回报（有时是救市）。

今天，世界上仍有20多亿成人尚未开立银行账户。在发达国家中，纯粹的商业银行无法确保完全的金融包容性。美国联邦存款保险公司估计，有5000万美国公民尚未开立银行账户。在世界范围内，邮政金融业务用户超过15亿，但有4亿用户拥有邮政银行账户，3亿用户生活在发展中国家或新兴国家。

José Ansón 是万国邮政联盟（UPU）的经济学家，Joëlle Toledano 是法国邮政通信管理局（ARCEP）的董事会成员。文章反映的是两位作者自己的观点，并不代表其所属机构的观点。

› 查阅研究论文:

<http://tinyurl.com/postal-research-paper-06-10>

› José Ansón 有一个关于邮政金融包容性的博客:

<http://postfl.files.wordpress.com>

重返街头

Fritz Jean是海地首都太子港 Bas Peu de Choses 邮局的检验和监察负责人。1月的地震过去2个月后，他重新走上街头开始投递工作，而这里的很多地址都已经找不到了。

在 Bas Peu de Choses 邮局的空地上，很多送信用的摩托车像压扁的昆虫一样胡乱扔着。这天早上，大部分工作人员要徒步几英里去他们负责的地区投递，但 Fritz Jean 很幸运，他的摩托车是仅有的几台完好的车辆之一。

背着装有约 300 封信的双肩包，他骑摩托车上山，穿行在车辆和废墟之间，绕开要运走的阻塞道路的碎石瓦砾，前往 Canape Ver 区的切丽（Cherie）街。

他把车停在正在将水泥块铲到收集车上的施工队旁边，人们开始找自己的信。现在已经是 3 月末了，这是地震以后这个地区的第一次投递，Jean 不知道自己今天能送出去多少封信。



第一幢楼完好无损。Jean敲门，将一叠信递给里面的人，然后去下一户。这栋房子的水泥地板一半已经塌陷了，看上去像个压扁的手风琴。Jean不带任何感情色彩地说：“房屋损毁”，然后在一个信封的背面作了标注。

接下来的房子显然没有办法进去，因为门口堵着小山一样的碎石瓦砾，但Jean还是爬上摇摇晃晃的石土堆，钻进门里。他解释说：“没准儿里面有人”。这幢毁坏严重的楼里曾经有一家办事处和一所学校。学校的门敞开着，可以看到房间内一堆乱糟糟、布满尘土的桌椅。Jean还是想确认一下，他喊道：“你好！有人吗？邮递员！”回答他的只有街上铲瓦砾的声音。Jean在一个信封背面作了标注，然后从第6号爬出来。

“如果无法投递，我就在信封上写上‘房屋损毁’或者‘已搬迁’。然后，我们会通过广播请他们到邮局来取邮件……我们走吧！第10号……”

穿过街道，Jean来到一扇紧闭的门前，门里传来狗的叫

声，他坚持地敲着门。“你好！邮递员！”Jean不愿意把邮件留下，担心被宠物咬坏。终于，有人到门口来收信了。

有人在家吗？

即使是没有人的空屋子，Jean也会仔细察看有没有线索找到主人的下落。他说：“瞧，虽然晚上不知睡在哪个帐篷里，很多人白天还是在这里度过”。此外，这座城市的失业率本来就已经很高了，地震之后更是扶摇直上，因此即使是在工作日的早晨，也能在家里找到很多收件人。邻居们也常常帮忙转交信件。Jean从来不会把信塞在门缝里，他一定会交到人们手里，要么就自己先保管。

下个目的地是一个灾区支援营地，那里建了一所临时学校。在建筑物之间搭起的防水布篷下面，一位男老师站在黑板前给孩子们讲：用帐篷当房子是他们要面对的现实，他指着用粉笔画的帐篷和房子的简图说：“你们必须接受这一切”。

Jean本来是不投递到帐篷营地的，但是如果收件人地址

是这里，那么邮递员就要把信送到这里。接下来的一间房子也没有人答应，这时，街对面一间房子前面搭在车道上的帐篷里探出一个脑袋，一个女人的声音喊道：“他还活着，时常回来，你可以把信放在我这里。”

我的主场

虽然今天的投递并不顺利，但是Jean似乎很平静，仍然爽朗、礼貌地问候收件的人们。也许变成这样看起来很奇怪，但工作让他觉得很自在。Jean在邮局工作了18年，妻子是做生意的，所以家里有能力送两个孩子去高级私立学校读书，而且还照顾和他们一起生活的有精神疾病的哥哥。地震前，Jean刚刚被提升为Bas Peu de Cho邮局的检验和监察负责人。

地震让一切都停滞了。孩子们的学校、妻子的生意都被毁了，自己在邮局里的新职位也暂时不存在了——因为缺乏人手，Jean重新开始了投递工作。

但是，海地邮政人对困境并不陌生。这个国家的一些地区经常发生洪水和山体滑坡，另外一些地区，如太子港，会遭受周期性的巨浪袭击。此外就是预算资金的短缺，地震之前，太子港的邮政职工就已经有三个多月没有领到工资了。然而Jean还是说：“我们有坚定的信念，因为我们爱工作，这就是我们今天走上街头开始投递的原因。”

Amy Brackm, 驻美国自由撰稿人。



通往数字天堂之路

利用移动电话进行汇款是孟加拉邮政在整个国家的数字化进程中所完成的特别重要的工作。孟加拉邮政局长 Mobasherur Rahman 介绍了详细情况。

数字技术给孟加拉邮政的工作方式带来了怎样的变化？

Mobasherur Rahman: 我们给所有的邮局局长配备了移动电话和计算机。在我国，电力供应常常出现故障，而现在即使发生停电，邮局局长仍然可以利用移动电话完成汇款业务。我们已经给农村地区 8500 个邮局局长配备了 SIM 卡和移动电话。

2008 年 12 月政府宣布启动“数字孟加拉”项目，旨在到 2021 年前缩小数字鸿沟。在过去的一些年中，孟加拉邮政在数字化方面落后了，但最近我们已经在迎头追赶。其中有一个项目是利用我们自己的软件系统实现营业窗口自动化，进行各项邮政工作：包裹、跟踪和定位、会计和管理培训。我们希望 2010 年 12 月左右启动该项目，先在 80 个主要邮局实施，如果效果不错再加速推广，最终覆盖全国的 1600 所邮局。

孟加拉邮政推出一种新的汇款方式，它具体是如何工作的？

这个系统非常简单。汇款人在邮局简单填写一个单子，包括姓名、手机号码和收款方的详细情况，收款人的手机号码可选填，然后汇款人把钱交给邮局营业窗口工作人员，相关数据以文本信息通过手机或者计算机发给我们的服务器。

服务器提示收到汇款单，并将此信息发送到汇款人的手机。系统会生成一个 16 位 PIN 密码并发送给汇款人，由汇款人将密码发给收款人。收款人凭身份证和 PIN 密码，在任何一个邮局填写包括证件信息、PIN 密码、汇款人信息以及汇款金额的单子。邮局局长将 PIN 等相关信息输入自己的电脑或者手机，经服务器确认后向收款人支付汇款。汇款人的手机会收到文本信息，确认汇款成功。

Faryal Mirza

照片：
Marcel Bieri/
keystone



“需要是发明之母。”

为什么要引入这项业务呢？

大约4年以前，我们每年要处理的实物汇款单金额是400万。但是过去几年业务连续下降，现在我们的业务只有280万左右。一些快递公司抢走了我们的业务，他们也利用移动电话，但是与我们的方法不同，网点之间用电话通知需要支付的汇款金额并确认汇款已支付。政府想要制止这种行为但是最终无法做到，因为市场有这种需求，而人们又没有其他可以选择的方式。现在，我们拥有一个独立、可靠、安全的系统，并且这个系统完全符合反洗钱和反恐怖主义融资的相关规定。

为什么孟加拉国人需要这样的业务？

我国的城市化进程非常迅猛，人们从农村涌入城市工作，需要把不多的钱寄回家。而通过其他渠道进行汇款的成本非常高，邮政希望为这些来自农村地区的本国劳动者提供一种有效而支付得起的汇款业务。我们还有一个长期计划，为输出到世界各地的成百上千的劳动者提供类似业务，因为他们也需要汇款回家。各家银行都试图来办理这些汇款业务，但是没有成功。他们宣传

3天以内农村地区可以到账，但是实际上甚至7天都到不了。现在这些银行了解了我们的系统，已经有22家银行和我们签订合约，他们向我们的服务器传送汇款信息，然后由我们付款。他们切身体验到我们有着非常高效的系统。

这个市场有多大？

由于没有竞争对手，这个市场非常大。我希望今年的业务量能达到600万。有两三家银行想抢在我们之前启动类似的系统，并且已经和移动公司签订了合同，但是我们赶在他们之前启动了这项业务。现在这些银行非常担心邮政抢走他们的业务，并向央行投诉，要求我们做出解释。我们让他们看了邮政局法案，其中明确规定邮政在150年内有权经营此类业务。

您的邮局局长们适应这种新的业务方式吗？

此前，我们有部分邮局局长对使用移动电话还不太熟悉。我们对8500名邮局局长进行了广泛的培训，现在他们已经对移动电话非常熟悉了。移动电话由我国最大的Grameenphone网络运营商提供，这些移动电话有一个特别

的SIM卡，可以进行充值和通话。邮局局长们的热情很高，在这个业务开展之前他们的收入只有750塔卡，而现在能达到4000塔卡（56美元）。现在他们不做其他工作，就是坐在邮局里，销售他们的服务。

在进行汇款时，怎样保证现金能够到达最后一英里？

孟加拉邮政是一个政府实体，因此不会出现现金短缺。唯一的问题就是需要保证现金能够到达最后一英里，因为我们在农村地区没有设立邮局，通常是邮局局长的房屋或者客厅作为邮局或商店使用，所以难以确保现金的畅通。

目前我们正计划在8500个农村地区设立政府所有的邮局，同时，我们鼓励我们的代理即农村地区的邮局局长预留一部分现金，他们通常富有、具有偿债能力而且可靠。一旦需要支付汇款，他们用自己的现金向收款人支付，两、三天内可从支局收回现金和服务费。

在操作层面上，这种新的汇款业务是怎样组织安排的？

首先让我们的邮局局长练习使用移动电话，因为这是移动电话汇款的重要基础，同时开发自己的软件。网络连接由



另外一个移动公司处理，这个公司为我们建立了虚拟专用网络和访问点名称。根据我们之间签订的合同，每成功转账一次，他们只向我们收取7塔卡。他们还给了我们700万塔卡来购买移动电话，计算机以前就有。这样，现在所有的1600个地区和乡镇都可以利用移动电话或者计算机办理移动电话汇款。利用计算机移动汇款时使用GPRS（通用分组无线服务）或者USSD（非结构化补充业务数据）进行。

邮政与移动运营商的关系是怎样构架的？

这是一种与政府体系不相同的特殊关系。我们的政府问我是如何做的，我回答说：“需要是发明之母”。尽快建立一个这样的体系很重要，如果当初用“政府方式”来操作，那么建成这样一个体系可能需要很多年。我们发明了一种新方法来完成，并且在操作过程

中丝毫不曾违反政府规则。通过招标程序，我们把通信系统外包给全国第二大移动运营商BanglaLink公司，因为他们的价格最低：每笔汇款7塔卡。

2008年之前的12年间孟加拉国曾退出了邮联的舞台，为什么重返邮联？

这和政府新的政策观念有关。以前的各届政府对邮政没有信心，但是现在的政府对邮政充满信心。现在的政府迫切希望向世界邮政大家庭展示我国邮政的实力，并允许我们在2008年大会上参选行政理事会和邮政经营理事会。特别棒的是，我们得到了邮联各成员国的大力支持，双双当选。

现在的孟加拉国向世界开放，今天的世界看到了我们正在进步。

孟加拉国邮政市场经营环境是怎样的？

我国邮政的基础是传统的

英国邮政系统。除了普遍服务义务之外，我们还受政府委托开展其他大众服务工作。过去，邮政负责为小学生递送课本，因为没有其他机构能够负责这项工作。现在，教育部已经有了自己的系统。

当政府需要向公众发送物品时，他们就会委托邮政来完成，因为他们非常清楚邮政具备这个能力。目前，政府启动了数字孟加拉项目来缩小城乡差距，需要邮政把乡村邮政局变成IT中心。我们已经提交方案改建8500个农村邮局，向农民、学生等提供IT服务。政府很有可能对此进行资金补助，因为这个项目不会有经济效益：使用该业务的农村人口无法全额支付使用这种业务的费用。孟加拉国人口众多，如果我们对人们进行计算机培训，还可能向其他国家输出劳动力。

成功开办邮政银行的 五个要素

正当越来越多的邮政打算成立邮政银行的时候，法国邮政银行的Philippe Bajou讲述了他的成功经验并提供了一些建议。



Philippe Bajou



做长期打算

金融业务要在一个受约束的领域内经营，建立银行这样一个业务领域较为宽泛并受专业限制的机构，显得更为复杂。银行的发展需要长期管理，以确保安全、平稳的过渡。

创立法国邮政银行的一个关键阶段，就是法国政府于1998年授予邮政部门权力之后，2000年年初，法国邮政收回了对邮政活期账户资金的管理权，在此之前，这些资金每日要上缴国库管理。管理权的变更需要获得监管机构的同意，同时也给了邮政部门一个机会，展示其通过设立一个安全机构而具备了管理客户资金的能力。

法国邮政由此开始了为成立银行而扫清各种巨大障碍的工作。这是一个全方位运转的银行，无论是组织监督检查，还是开发信息系统，2001年已开展的各项模拟实验表明，银行

运营所需的各项资金已足额到位。这使经济和财政部长同意于2004年启动相关立法程序。

从2001年到2004年，法国邮政对遵守各项审慎的标准加以明确，并着手各项立法文件及相关法规文本的起草工作。与此同时，法国邮政还表现出它有能力组建一个严格遵守行业规范的银行机构。组建程序从1998年将有关邮政活期账户资金的管理权转交给法国邮政为此成立的一家子公司开始，直至2006年邮政银行正式开业，历时8年。

我们这个项目相当复杂，而立法过程又经历了许多曲折，拖延了项目完成的进度。对于创建一个办理邮政金融业务的邮政银行而言，从决策到最终投入运营，比较合理的是要一年半到两年的时间。但在技术层面，还需要提前采取一定的组织措施。

行，同时，还会扩展银行提供的服务，哪怕只是激励一下其创新意识。这一点已经在经济和财政部长向一专家组提交的报告中提到了，并且还正式听取了各主管部门的意见；另一方面，要使所有的谈判对象都清楚这件事情，因为建立邮政信贷机构的问题已经纳入法国邮政的发展规划内，“法国邮政的发展需要通过发展金融业务来实现；而发展金融业务又需要开办信贷业务；而要开办信贷业务，就必须建立信贷机构”。这条信息——显然消除了所有疑惑——在对机构名称的选择上反映出来，法国邮政银行（La Banque Postale），“邮政的（Postale）”是为了表明其有史以来就具备的亲近民众、为最广大民众服务的优势，这使其成为一家“与众不同”的银行；“银行（Banque）”是为了履行其在组建机构时要遵守行业规则的诺言，因为这是“同其他金融机构一样的机构”，“这个（La）”，也是“唯一”的。



一个能够被政界、经济界、工薪阶层和客户所理解的战略姿态

99%的法国人口是银行客户。在一个银行业竞争激烈、被认为业务“成熟”的国家，将邮政金融业务转化为一个开展全方位运营的银行，曾被认为是冒巨大风险的。由于法国邮政的法律地位，必须遵守竞争规则。

这个问题要分两步走。一方面，表明要成立一个遵守竞争规则、不会扰乱市场的邮政银



建立一支稳定的团队

项目团队是从1999年至2004年以总裁Patrick Werner为中心逐步建立起来的，被称为“ECP 2005”的组建方案调集了250个人，分为13个小组，按照下列主题加以区分：经济模式、通信联络、风险防范……由于该机构的有效运行，使法国银行在开办之前6个月，在测试基础上完成了全面监管报告。团队各个小组始终在满负荷地工作，直到2006年年初，主要是为了完成平衡客户信息载体和信息打印的工作。

在为将法国邮政原有金融业务提升至银行业专业标准做技术筹备工作的同时，团队为使法律程序顺利通过与政府进行了密切的合作。在对把欧盟邮政指令引入法国法律进行审议时，参议院通过了一项对银行法的修订，允许成立邮政信贷机构。议会于2005年5月20日通过该法案，邮政银行即于2006年1月1日开始运营。

此外，在“ECP 2005”项目范围内开展的各项技术工作在与同银行委员会和信贷机构及投资企业委员会(CECEI)开展定期交流方面提供了帮助，以便编写审批文件。该文件已于2005年11月提交，并立即获得批准。

五年后，该团队仍然在工作，还包括一个非常团结协作的执行委员会。



使用内、外部资源

除了有关财务管理方面及内部监督职能的人才必须从外部招聘以外，各个部门的人员主要来自法国邮政金融部门。但是这些部门还是配备了一些指导专家，特别是在2004~2005年规划阶段。

这个规划阶段使各小组能够把重点放在获得批准并改变金融业务法律地位上，于2006年1月1日完成。为此，我们选择了一家银行咨询机构，以便使经营规划及各项安全保密规定得以生效。同时还保留了一家有名气的法律事务所，以协助法国邮政关注与之有关的各项法律法规的发展情况，起草邮政公司与邮政银行之间的合约，并负责将该合约与欧盟法律以及竞争法相互兼容的工作。最后，该方案在一个专门机构的帮助下开始试行。



保持与法国邮政的联系

我们这一管理模式与我们唯一的股东法国邮政保持着紧密的联系。采用合约的方式来确保母公司与其子公司的合作成功至关重要，因为合约的精准度越高，就越能确保成功，即便有些复杂性。实际上，这样一种合同式措施可以持久性地明确各自的权利和义务。此外，该措施还确定了三年的经济和财务指标。这样，无论对银行子公司还是其母公司来说，都能看到—个明确清晰的经营结果轨迹。

通过合约来规范相互间的关系也能便利第三方审计，例如欧盟，特别是涉及竞争规则方面。然而，管理这样一个系统，法国邮政银行这样庞大的实体，其2009年实现银行净收入50多亿欧元(60亿美元)，只不过是复杂且规范化的系统的一部分，还需要相关各方投入精力并给予一些包容，不论是邮政还是银行方面。除了这些益处外，在邮政银行和邮政公司之间保持密切的联系还可使银行从法国邮政这一无法量化的无形资产中获益。

如今，已经成为一家知名银行集团的邮政银行在三个领域发展其业务：银行零售业务、保险业务及资产管理业务。由于享有安全和透明的优势，邮政银行的指导思想首先是保护客户的利益。由于它独一无二的模式，它已经占据了可接入的产品和业务的市场份额；它合理恰当的定位已经在金融危机和经济危机中表现出它的适应性。

Philippe Bajou, 法国邮政银行双人执行委员会成员。

文摘

捷克共和国

捷克邮政公司表示，其数据信箱 (Data Box) ——一个在 6 个月前引入的电子邮件系统，已经为公司节省了 2 亿克朗 (970 万美元)，数据信箱每条信息的费用为 15 克朗，而挂号邮件的资费为 20 克朗。捷克共和国现有 380 246 个活动数据信箱账户。CB

芬兰

芬兰邮政 Itella 公司已经启动了一个试点项目，以数字化形式来投递邮件。经营者为波尔沃市的 140 个家庭和公司打开邮件，扫描并以电子形式投递。参与者将以传统方式和电子方式接收他们的邮件，来确定哪种方式更方便。试点结果将用于未来替代传统的投递业务，尤其是在人烟稀少的地区。CB

前南斯拉夫马其顿共和国

根据当地新闻机构 Makfax 报道，在经历了几年的亏损后，2009 年，指定经营者——马其顿邮政公司扭亏为盈。相比前一年度亏损 4020 万戴纳，2009 年，马其顿邮政公司获得的净利润为 3760 万戴纳 (813342 美元)。在公司降低 1.0% 的成本后，总收入上涨了 5.3%，达到了 13.6 亿戴纳。CB

意大利

意大利邮政表示，邮政认证 (Postacertificat) 业务——一个基于电子邮件的信息业务，拥有与挂号信函相同的法律效力。更详细的内容请参见以下网址：
<http://www.postacertificat.gov.it>。CB

荷兰

荷兰邮政 TNT 公司拓展了初次

分拣 (PremierSort) 业务，即未分拣邮件业务，包括分拣和处理体积大、重量大的信件和包裹，限定 3 天投递。

此类信件和包裹的邮寄者现在可以通过机器对这些邮件进行分拣。现在，当客户需要邮寄 250 件以上包裹或 1000 件体积大、重量大的函件时，不再需要寻找不同的邮寄服务合作伙伴来接收这种尺寸大、形状不规则的邮件了。CB

德国

德国邮政集团敦豪公司 2010 年第一季度进行了总结，在收入方面实现了巨大增长。世界经济的持续复苏和运输量的增长使德国邮政集团敦豪公司的收入增长了 4.4%，即 120 亿欧元 (146 亿美元)。公司称，敦豪公司的实质性增长也促成了这些巨大的成果，大量的新客户使业务日益增加，推动了发展。CB

爱尔兰

爱尔兰邮政公司 (An Post) 颁布了一项新的客户规章制度，明确规定了为公司和个人客户提供业务的标准。更详细的内容请参见以下网址：
<http://www.anpost.ie/customercharter>。CB

葡萄牙

葡萄牙邮政公司 (CTT Correios) 公布了一项新的绿色战略和投资计划——地球 (Terra) 项目，该项目旨在帮助葡萄牙邮政为下一轮市场自由化做好准备。在设备方面，投资了约 1340 万欧元，以提高邮件处理操作的自动化，涉及约 2000 个工作场所和支局。CB

西班牙

西班牙 Capgemini 公司——

一个咨询、技术和外包提供商，赢得了一项旨在提高西班牙邮政公司信息管理系统效率的合同。CB

瑞士

瑞士邮政集团 2010 年第一季度创造了 2.74 亿瑞士法郎 (2.38 亿美元) 的利润，与去年相比，增长了 38%。将近一半的利润来自金融业务项目——邮政金融 (Postfinance)，上一年同期，瑞士邮政集团创造了 1.3 亿瑞士法郎的利润。利润增长结果源于客户存款的增加及逐步好转的经济。CB

英国

瑞士邮政国际英国公司收购了 MCM Direct 有限公司——位于南安普敦市的一个直邮和印刷解决方案提供商。通过为客户提供更广泛的业务和产品，如数据库管理与处理、激光印刷与数字印刷、多种包装与信封封装等，收购行动将推动瑞士邮政国际英国公司零售业务的发展。CB

根据英国邮政监管机构邮政贸易委员会 (Postcomm) 的调查结果，80% 的家庭和小业主对英国皇家邮政集团提供的服务感到满意。CB

美国

美国邮政总局 (UPS) 开启了网上绿色阅览室，可以通过以下网址进行访问：
<http://www.usps.com/green>，(美国邮政总局过去和现在地球友好倡议的一个一站式店库)。CB

在 2010 年前 3 个月内，美国邮政总局投递了 9.4 亿件包裹，相比去年同一时期，增长了 3%。在同一时期内，综合收入达到了 117 亿美元，利润为 10 亿美元。FM

The key to correct addressing and accurate delivery

Universal DataBase



Worldwide postcodes

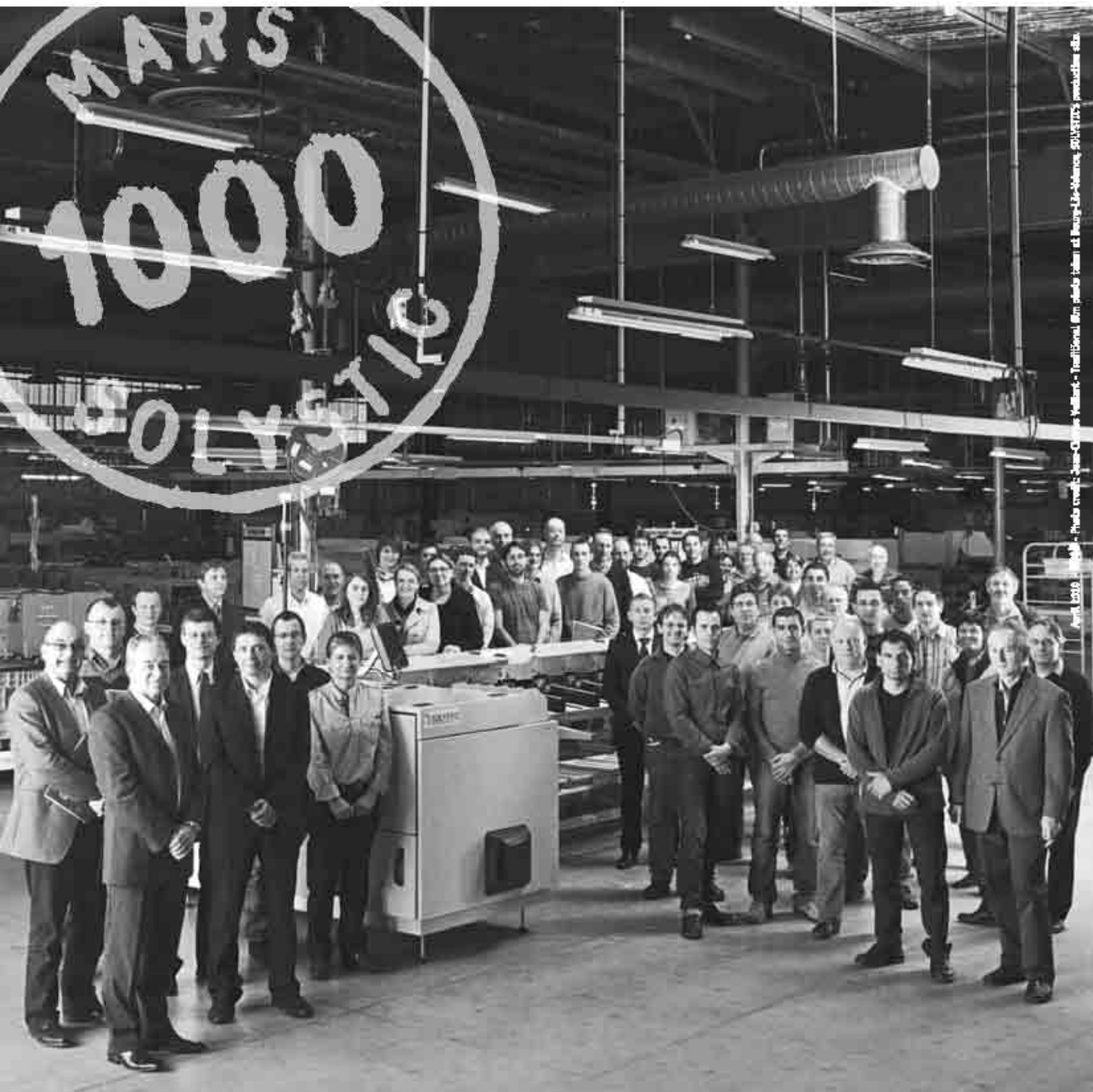
- ✓ **Ready-to-use data**
- ✓ **A unique, permanent format**
- ✓ **Quarterly updates**
- ✓ **For address validation software**

Universal Postal Union – POST*CODE
P.O. Box – 3000 BERNE 15 – SWITZERLAND
www.upu.int

Contact us!

postcode@upu.int

Because your satisfaction is our satisfaction, **1000** thank yous!



SOLYSTIC, A 60 YEAR PARTNER OF THE POSTAL SERVICES.

SOLYSTIC would like to thank all those who have placed their trust in us.

MARS is one of the very first machines to be designed for carrier route sequencing. For the last 10 years, the success it has achieved among postal operators has inspired our teams to go further. Therefore, as the 1000th MARS machine is installed, we would like to take this opportunity to sincerely thank you all.

MARS, the small machine that makes a big impression.



Future postal solutions

www.solystic.com

April 2010 - 1000th MARS - Photo credit: Jean-Christophe Vallant - Tradicional film photo (team of Emory-Lie-Thomas, SOLYSTIC's production sba)

创新提升质量信息



GMS

全球监测系统

对于邮联的许多成员国而言，利用无线射频识别技术衡量邮件质量曾经只是一个梦想。但是现在不再是了，利用全球监测系统（GMS），各邮政可以支付得起的价格受益于无源无线射频识别技术这种先进的解决方案。

欲知更多详情，请观看动画片
<http://www.tinyurl.com/gmsfilm>
或者联系：gms@upu.int



万国邮政联盟