

自1875年起引领邮政行业不断前进

2011年6月

第二期

# 邮联

特快专递业务在亚太地区  
平步青云

阿富汗邮政推行新邮政编码



万国邮政联盟  
联合国专门机构



灾后日本邮政坚守  
服务民众

# 还犹豫什么， 请尽快订阅！

自 1875 年以来，《邮联》杂志一直对万国邮联和国际邮政行业的最新动态进行报道，为邮政监管机构、邮政企业总裁、业务专家、邮政员工、战略研究人员、供应商、学者、集邮爱好者以及对邮政行业感兴趣的人士提供邮政行业的相关信息。

请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 136 岁生日。立即订阅这份全彩色、高品质、有 7 种语言可供选择的季刊吧！

个人用户订阅价格为全年 50 瑞士法郎。万国邮联成员国各邮政可以享受特别优惠价格。

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](mailto:faryal.mirza@upu.int)。



姓名:	预订语言版本:
职务:	英文:
组织机构/经营者:	法文:
具体邮件地址:	阿拉伯文:
	中文:
	葡文:
电子邮箱:	俄文:
电话号码:	西班牙语:
传真号码:	



# 目 录



封面: Rob Gilhooly

## 封面故事

### 灾后日本邮政坚守服务民众

日本邮政在地震之后重新提供邮政服务

10

## 特写

### 特快专递业务在亚太地区平步青云

探索特快专递业务尤其是在亚太地区不断增长的原因

16

### 全球发行艾滋病主题邮票

20 个国家的邮政宣传 30 年来艾滋病的流行及防治历程

24

## 人物

### 邮政营业员

介绍吉布提邮局营业员 Amina Moussa Waïs

26

## 访谈录

### 阿富汗邮政推行新邮政编码

阿富汗邮政局长介绍新邮政编码和电子业务

20

## 专栏

### 简讯

4

### 编者按

5

### 邮联人物

8

### 市场聚焦

27

# 六月 2011

办公室宣传事务主管: Rhéal LeBlanc (RL)

主 编: Faryal Mirza(FM)

供 稿 者: Jane Daly, Helme Dentschmann (JD), Julian Ryall, Ruby Frutka (RF), Toshihide Suzuki

摄 影: Rob Gilhooly, Kamran Jobrelli, Alexandre Platzer

中文制作: He Jianjun, Xie Mumei, Wang Qingyuan

设 计: Dito Gestaker, St. Gallen (瑞士)

封面设计: Black Yard/Borne (瑞士)

印 刷: Gammerra, Biel (瑞士)

行政助理: Gisèle Coray

征 订: [publications@apu.int](mailto:publications@apu.int)

广 告: [Faryal.Mirza@apu.int](mailto:Faryal.Mirza@apu.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 35 95

传 真: (+41 31) 350 37 11

电 邮: [faryal.mirza@apu.int](mailto:faryal.mirza@apu.int)

网 站: [www.apu.int](http://www.apu.int)

《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。本刊密切关注万国邮政联盟的活动，专题报道邮政行业的国际新闻和发展。本刊除刊登业界领袖人物专访外，还刊登深入讨论业界普遍关注问题的文章。本刊发行对象是世界各地191个万国邮政联盟成员的邮政，包括成千上万的决策者。本刊被业界视为重要的信息来源。

本刊还用法文、英文、阿拉伯文、俄文、德文和西班牙文出版。

本刊采用环保处理的油墨在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观点。《邮联》杂志刊印的文章可以转载，但请注明万国邮政联盟《邮联》杂志字样。

## 盖茨基金会帮助建立伙伴关系



照片：Gettyimages

来自比尔和梅琳达·盖茨基金会的一笔捐款将帮助万国邮联通过邮政网络为贫困人口提供更多金融业务。这笔资金约70万美元，将帮助各邮政与金融机构、移动支付运营商之间建立伙伴关系，更好地服务于贫困人口，推动利益相关方核心技术的交流并启动试点项目。

基金项目官员 Tamara Cook 说，鉴于万国邮联近期越来越关注金融包容性，这一组织是这个项目最好的合作伙伴。“万国邮联成立于联合国之前，是主管邮政事务的联合国专门机构。目前，加强万国邮联自身能力建设，为各邮政提供咨询以建立新模式，发挥基础设施

的作用，将邮政开辟成金融机构和移动支付运营商的现金出入口的时机已经成熟”。万国邮联国际局爱德华·达扬总局长对捐款表示欢迎，对基金会给予万国邮联在金融包容性方面的支持表示感谢。“利用这些资金可以开展最为急需的研究。比如在对贫困人口进一步开放金融业务方面如何发挥作用，哪些邮政机构可以发挥关键性作用。这种合作彰显出万国邮联在世界范围内消除贫困、刺激经济及促进社会发展方面对国际社会所做的重要贡献”。

### 遍及世界

比尔和梅琳达·盖茨基金会为贫困人口提供金融业务的

主旨，在于同世界各种公共和私营合作伙伴一起利用技术和创新为发展中国家的贫困人口，营造优质、负担得起且安全的储蓄账户和其他金融业务。

要打开为世界最弱势群体提供金融业务的大门，万国邮政联盟是一个理想的合作伙伴。目前，世界范围内利用当地邮政金融业务的用户已经达到15亿人。其中，4亿人口拥有邮政账户，他们中主要来自发展中国家。

万国邮政联盟的全球网络包括66万个邮政网点，拥有550万员工，仅在发展中国家就拥有50万所支局，邮政在贫困地区的业务开展规模没有一个物流或银行网络可以比拟。

同时，各邮政提供金融业务的历史悠久。第一家邮政储蓄银行于1861年在英国成立。万国邮联第一个关于邮政汇款的法规签署于1878年。该法规在2008年万国邮联大会上做了修改，帮助各邮政提供更加安全的汇兑业务，加强对消费者的保护和数据的保密。FM



为贫困人口提供金融业务

<http://www.gatesfoundation.org/financial-services-for-the-poor/Pages/default.aspx>

日期

# 2011年10月1日

成员国投票通过的寄递包含锂电池邮件的新规定将从这一天起生效。



## 编者按

面对东日本大地震毁灭性的灾后场景，谁能不为之动容？受灾的18个县约有16 000人死亡，还有近10 000人失踪。随着新闻报道的逐渐深入，我们了解到日本邮政为了确保在灾区提供持续的邮政服务付出了巨大的努力，《邮联》杂志没有理由错过这样的报道。作为编辑，所面临的挑战是怎样在当地找到一支优秀的队伍去完成这篇报道，这支队伍不仅要具备灾区工作经验，还要懂得如何与那些失去太多亲人、情绪敏感的灾民相处。

最终，我们对震后幸存者进行了报道，报道中既有邮政客户，又不乏邮政职工，他们同是这场灭顶之灾的受害者。撰写这篇报道的是

资深记者 Julian Ryall 和经验丰富的摄影师 Rob Gilhooly，他们在宫城县与幸存者们一起度过了两天的时间，了解了他们的生活及地震给邮政服务带来的后果。

从灾区返回途中，Julian 给我写到：“石卷邮政的工作人员太伟大了，他们竭尽全力地提供帮助”。

这样的评价让我们体会到这些邮政职工的敬业精神。尽管个人生活同样遭受重创，这些幸存者仍然能够找到力量，早晨醒来后穿上工作服，走出去为社区提供邮政服务。

主编 Faryal Mirza

### 贸易促进

## 巴西提供专业经验

巴西将通过万国邮联推介他们在贸易促进方面的专业知识，帮助其他国家在出口业务中受益，如巴西成功的便利出口业务 (Exporta Fácil)。通过合作，万国邮联将采用巴西的方法帮助其他国家通过本国邮政网络便利贸易出口，其中包括对人员进行培训。

巴西的便利出口业务 (Exporta Fácil) 已经开展10年了，有8000多个邮局普遍开办了该项业务，建立了加快中、小型企业的出口流程系统。

5月，巴西交通部邮政事务副部长 Luciana Cortes Roriz Pontes 与万国邮联国际局局长爱德华·达扬在邮联总部签署协议。Pontes 说：“我们将联合开发一系列工具，帮助其他政府及其邮政实现类似理念，在他们的国家开发类似便利出口 (Exporta Fácil) 的项目”。

2010年，通过巴西邮政网络出口的货物价值超过2.2亿美金，使得自2001年以来通过便利出口业务 (Exporta Fácil) 出口的货物总价值达到10亿美金。

在美西葡邮政联盟和中美洲开发银行的帮助下，其他拉丁美洲国家，包括哥伦比亚、厄瓜多尔、秘鲁和乌拉圭也创建了自己的便利出口系统，智利和阿根廷邮政也即将推出自己的项目。

Pontes 说：“这些国家做出了投资邮政运营和在对外政策中切实将其转变成真正合作伙伴的决定，目前正在收获这个正确决定所带来的成果”。RL

### 地址编写

## 解决西非的地址问题

地址对国家的平稳运行和经济的正常发展起着至关重要的作用，亦成为2011年2月28日~3月4日在利比里亚蒙罗维亚召开的第四届服务质量研讨会的议题。

与会的5个国家分别是：冈比亚、加纳、利比里亚、尼日利亚和塞拉利昂。地址的可靠性和编写的标准化的需求，成为这次研讨会的焦点。邮政经营者需要有效地处理、投递邮件，政府要能够收取税金、支付津贴和划拨资金。

利比里亚邮政和通信部长 Frederick Norkeh 说：“这次会议非常实际，因为整个行业面临着激烈的国际竞争，我们需要正确的地址来开发业务。在利比里亚如此，在非洲的其他地区亦是如此”。JD



## 一个新的全球标准制订委员会成立



在私营快递公司UPS的一架飞机上发现邮件物品，引发美国运输安全管理局出台各项措施  
图A: Gettyimages

2011年4月，万国邮联新成立的委员会间的安全小组，由邮政经营者和国际组织组成，第一次召开会议商讨全球邮政安全标准的制订以维护全球供应链的安全。

万国邮政联盟总局长爱德华·达扬说：“在国际层面上共同合作来确定邮政领域适用于相关各方的全球标准是必不可少的，而不是由某个国家或者超国家机构来给大家制订标准”。

这是美国运输安全机构(TSA)自去年10月私营快递公司的网络拦截到两件来自也门的爆炸性包裹之后，于同年11月引入新安全举措之后针对美国入境国际邮件采取的行动。

这些措施迫使万国邮联成员国一夜之间改变其作业流程。各邮政每年发往美国的信函、包裹和快件超过4.18亿件。一些邮政停止接收或延迟寄往美

国的国际邮件，包括快递产品。同时他们也面临着更高的运输成本和主要邮件处理中心关闭的风险。这导致了世界各地邮件的积压。3月底至4月初，几个国家全面恢复服务，而其他国家仍然处于邮件封锁或延误的状态。

在4月的会议上，来自各邮政、国际航空运输协会、世界海关组织、国际民用航空组织和世界贸易组织的代表，对当前的邮政、海关和航线的标准与流程进行了研究，预计年底可提出合作优化流程的建议。

考虑到欧盟也在提出航空运输安全方面的需求及美国进一步扩展运输安全措施的可能性，万国邮联正在寻找一种协调一致的国际解决方案，既满足安全需要又不妨碍传递邮件或者开展贸易。

### 充分理解

达扬总局长表示，他完全

理解短时期内加强安全保卫措施以保证人身安全、维护全球供应链完整的必要性。然而，长期实施这些措施可能违背万国邮联法规，妨碍经转自由原则或者普遍服务。达扬补充说，“考虑国家重要问题时平衡其他因素，诸如贸易自由和邮件自由流通等”。

万国邮联正在与美国运输安全机构进行密切联系，解释邮政网络的特殊性。他们也同美国邮政总局密切合作，共同朝着放宽低风险邮件处理措施的方向努力。最近，达扬和美国运输安全机构首席行政长官John Pistole在邮联总部会晤，商讨邮政行业忧虑的问题，双方同意开展更为紧密的合作。

### 对业务的影响

万国邮联邮政经营理事会主席Andreas Taprantzis说：“各邮政曾经面对暂时性的冲击，比如2010年冰岛火山喷发造成的航空和邮政运输中断，但是我们担心，美国的安全保卫措施会造成长期的冲击，严重制约邮政行业满足客户需求的能力以及小包和包裹业务市场份额的进一步增长”。

根据万国邮联的研究，由于电子商务和贸易的扩展，邮政行业的小包和包裹业务正以两位数递增。2010年，各邮政的快递和包裹业务量与2009年相比增长了15%以上。RL



## 地中海地区邮政联盟



新区域性邮联将保护其成员的利益  
照片：Flickr.Com

来自欧洲和阿拉伯地区的13个邮政共同建立了万国邮联的第17个区域性邮联——地中海地区邮政联盟。区域性邮联总部设在意大利首都罗马，成员包括塞浦路斯、埃及、法国、希腊、意大利、约旦、黎巴嫩、马耳他、摩纳哥、巴勒斯坦、斯洛文尼亚、叙利亚和土耳其。

该区域性邮联的主要目标包括维护成员的集体利益、促进交流并加强相互间邮政业务的互动。在具体实践方面，这一机构将致力于提高函件、邮政包裹以及汇兑业务质量。

根据邮联法规第8条的规定，各成员国或其指定经营者可以成立区域邮政共同体，也

就是区域性邮联。

### 指引航行

埃及邮政副总裁 Sherif Battisha 担任新机构管委会主席，意大利邮政国际业务战略部负责人 Stefan Gori 任秘书长。在谈到邮政和包裹时，Battisha 强调，新联盟将会成为“整个地区创新和增长的催化剂”。他补充道：“作为邮政经营者，我们的品牌名声在外、信誉度高，因此我们应当充分利用这一点……为地区发展做出贡献。这一地区拥有5亿人口，占全世界国内生产总值的12%”。RL

2011年4月



卡塔尔政府确认：2012年万国邮政联盟大会将在即将开放的卡塔尔多哈国家会议中心召开。

2011年5月



第40届国际少年书信写作比赛于2011年5月结束，60多个国家选送作品参赛。

2011年5月



欧洲电信标准协会和万国邮联同意加强合作，确保在电子运营业务和无线射频识别方面的协作。

2011年5月



万国邮联爱德华·达扬总局长在国际气象组织第18次全球会议上强调：“邮政服务对于遭受自然灾害的民众来说至关重要。对他们来说，邮政是向亲人传递消息或是接收礼物和现金的唯一渠道”。



邮联人物

## 律政生活添姿彩

姓名: Elise Bischoff

职务: 律师

部门: 法律事务局

国籍: 法国



对 Elise Bischoff 来说, 每天的工作都有所不同。作为邮联法律事务局的一名律师, Bischoff 热爱这份每天都有新事物的工作。她说, “越来越多的工作涉及法律, 所以我们参与的事务也不断增加。我们的工作涉及私法、合同法、国际法乃至劳工法。很难找到比这更为丰富多彩的工作了”。

Bischoff 和她的 3 位同事负责处理国际局内、外的所有法律事务。他们为万国邮联各机构提供法律咨询, 与供货商进行合同谈判, 为万国邮联各成员国邮政提供建议。他们回答员工有关就业权利和养老基

金方面的问题。

不久前, Bischoff 致力于处理 2011 年邮政经营理事会的相关法律问题。她现在正起草一份法律协议, 以促进各邮政之间海关信息的电子交换。

Bischoff 是法国巴黎人, 大学期间学习的专业是欧洲法和国际法。她说自己一直以来的理想就是进入国际组织工作。4 年以前她进入了万国邮联。“开始我对邮政行业一无所知, 但是能为各成员国工作令我开心”。RP

摄影: Alexandre Plattet

服务质量

## 东非邮政的发展之路



卢旺达邮政的办公城市

照片: Flickr.Com

在卢旺达基加利召开的一个研讨会上, 来自 10 个东非英语国家的与会者们, 就如何分析业务质量, 怎样更好地管理客户并优化工作流程展开学习。

本次研讨会是 5 个系列研讨会中的第 2 个。这一系列会议的目的是为了推进新技术的运用, 进一步提高函件、包裹和快递业务质量。

卢旺达信息通信技术部

长 Ignace Gatare 宣布议程开始, 他明确表示卢旺达政府承诺将致力于提高业务质量。Gatare 说: “我们将继续尽己所能, 令服务更加切实可行、充满活力……邮政在我国的社会经济发展过程中必须发挥其应有的作用”。

用行动说话

泛非邮政联盟秘书长 Rodah Masaviru 表示, 研讨会有助于全面提高业务质量, 但她也指出还有许多工作需要跟进, “仅仅讨论是不够的, 接下来要有实际行动才行”。FM



## 鼓励巴勒斯坦和以色列打破僵局

万国邮联爱德华·达扬总局长鼓励以色列和巴勒斯坦找出可行的解决方案,实现巴勒斯坦与万国邮联所有成员国之间邮件直接互换。

在2011年5月给邮政经营理事会的一份报告中,达扬总局长提到以色列和巴勒斯坦仍在通过一个联合技术委员会进行双边会谈。但是会谈尚未达成一份可行的协议。

达扬总局长说:“万事俱备,只待直接互换。2008年日内瓦大会以来,国际局一直致力于推进双方会谈。我们强烈支持双方就一项可行的协议达成共识。他补充说,他和他的员工会站在中立的立场上尽其所能推进会谈的开展。

可行性协议应包括巴勒斯坦与世界其他国家通过阿曼和约旦的邮路直接互换邮件。

以色列和巴勒斯坦曾在2008年日内瓦万国邮联大会上发表联合声明,表示将共同努力实现巴勒斯坦与世界各国的邮件直接互换。日内瓦声明是1999年万国邮联北京大会决议(R 115/1999)确定了巴勒斯坦的万国邮联观察员地位的后续措施。这意味着其拥有直接互换邮件的权利。

### 万国邮联的协助

从2008年到2011年,国际局一直致力于邮件直接互换的监管框架和技术框架与各机构决议和邮联规则相一致,其中一个多年合作项目旨在为巴勒斯坦提供人员培训并制订邮政发展计划。

国际局还给拉马拉的巴勒斯坦国际邮件互换局分配了国际邮件处理中心编码,旨在促进国际邮件的互换。万国邮联如期通知191个成员国该互换局投入使用。尽管如此,由巴勒斯坦发出和寄达巴勒斯坦的邮件仍然通过以色列经转。

万国邮联还将巴勒斯坦归入可以收取终端费的地区。然而,由于目前实际尚未实现真正的邮件直接互换,所以巴勒斯坦还没有收到相应酬金。巴勒斯坦还拥有获得万国邮联改进业务质量基金的资格。

巴勒斯坦使用万国邮联的电子网络来监测函件的流动情况,并已经获得特快专递业务(EMS)合作机构的观察员地位。2009年邮政经营理事会通过决议促进巴勒斯坦和其他国家之间的包裹互换。RL

## 邮政经营理事会批准相关政策和项目

2011年5月,邮政经营理事会通过了“.post”项目域名管理政策修正案,其中包括万国邮联保留的317个域名的清单。根据文件介绍,这是旨在为发展和改进现有或未来邮件产品和业务保留一部分“.post”域名。

邮政经营理事会也为第一个“.post”试点项目开了绿灯,项目重点是国际邮政电子挂号邮件。目前,万国邮联的电子业务项目正在制定相应的业务需求和技术规范,以便寻求适宜的系统供应商。

### 其他进展

5月,万国邮联总局长爱德华·达扬应邀向国际邮政公司(IPC)董事会介绍“.post”项目情况,与会人员中有许多大型邮政的首席执行官。会后,万国邮联和国际邮政公司(IPC)开始商谈进一步合作开发“.post”项目。

2009年12月,互联网名称与数字地址分配机构向万国邮联授予了“.post”顶级域名,万国邮联成为了首个拥有顶级域名的联合国专门机构。FM





2011年5月，在Kadomawaki初级中学的临时避难所里，当邮递员Yoshinori Shoji叫到某位居民的名字时，他们就知道自己的邮件到了。

# 灾后日本邮政 坚守服务民众





日本遭遇了本国史料记载的最强烈地震之后，尽管邮政员工也是地震灾害的受害者，面临被摧毁的基础设施，日本邮政仍然继续提供着邮政服务。

Julian Ryall  
采访于日本宫城县  
照片：  
Rob Gilheoly

日本邮政的信函投递员 Yoshinor Shoji 非常小心地穿行于学校体育馆前的庇护所之间，庇护所是用脆弱的硬纸板搭建的。一队穿着蓝色标志背心的志愿者正在台上等候，那里高高地堆放着备用毛毯、整箱的瓶装饮料和食品。其中一人递给了 Yoshinor Shoji 一个麦克风，他开始喊人们的名字，“Fujinuma.Ueki.Sakurai”，“在这呢”，一个女人回答道，她正在将一张报纸叠好放进一个回收筐里。这个名叫 Sakurai 的妇女走过来从投递员手中接过了一封邮件，她一边接明信片，一边慢慢地鞠了一躬，并退回到了铺在地板上的毯子上，这里就是自从3月11日地震和海啸双重灾害袭击日本东北部以来她和72岁的母亲 Takako 的家。

Sakurai 看着手中的明信片，上面是一则超市促销广告。48岁的 Sakurai 说：“这并不能解决所有的问题，但让人高兴的是，即使我们住在这样的地方，也能收到邮件。我们以前住的海滨小区的房子被海啸摧毁了，但海啸过后，邮政服务很快恢复，这实在让人感到惊喜，他们能够为所有无家可归的人们提供服务。而且，我必须说，当听到他们叫到我们的名字时，我们会感觉好一些。我想我会听到更多次叫到我的名字，因为我们不知道什么时候才能回家”，她说得耸了耸肩，“现在那儿什么都没有留下”。Sakurai 是来自距仙台首府宫城县东北部约80公里的沿海石卷镇的373个居民之一，他们3个月前失去了家园并一直住在 Kadonowaki 初级中学”。

## 邮政没有倒下

Kadonowaki 初级中学建在一座小山上，位于小镇的中心，星期五下午这个学校虽然遭受了呼啸而来的太平洋巨浪，但得以完整保留下来。大水席卷了小镇，所到之处都被摧毁了。这样的事情也发生在位于日本东北部沿海的东日本 (Tohoku)，政府已确认的死亡人数是 15 019 人，9500 多人仍下落不明。其中许多人是石卷镇的居民。那里震前的人口为 162 822 人，5468 名居民已被证实死亡或失踪。

幸存者们在这个临时疏散中心努力营造最好的生活环境。他们试图在这个小小的空间里重建家园，他们用纸板墙隔开了彼此的居住空间，在大门口种上了盆栽植物。他们在地上铺上了毛毯，孩子们的书包整齐地摆放在里面。在户外，铁丝网上挂着洗好的衣服。狗有时对投递员造成威胁，在世界范围内都有这种情况发生，在灾区也同样如此。等到 Yoshinor Shoji 下一次再来投递时，狗仍然会冲着他汪汪大叫。

Yoshinor Shoji 开始喊越来越多人们的名字，很多脑袋从隔板间的后面探出来。Toda Sasaki 在他那几平方米空间的地板上熟睡着，所以 Sakurai 轻轻把信放在了他的身边。当 Yumiko Sasaki 的邻居向投递员保证毛毯是 Yumiko Sasaki 的时候，投递员就把她的明信片放在了那个毛毯上。住在隔壁纸板的老人答应投递员，一旦 Yumiko Sasaki 回来就告诉她有邮件寄来了。这个热心的邻居本来希望自己能收到邮件，可今天她失望了。

## 缓慢恢复

不过很明显，石卷镇的一切正在恢复正常。日本邮政石卷支局业务企划经理 Toshiya Fujiwara 说，“除了无法做到晚上交付邮件，现在我们的投递服务大多都恢复正常了。由于我们地区内 15 个邮局中有 7 个已毁于地震和海啸，我们还没来得及重建和搬迁，因此我们必须调整窗口服务”。他承认，在日本社会中即使是像邮政这样一个无处不在、如此稳固的组织机构，完全恢复的任务也是很艰巨的。

日本邮政集团成立于 2007 年 10 月 1 日，在《日本邮政网络法令》出台后，日本邮政集

团被划分成了控股公司下的 4 个公司，分别向用户提供不同类型的服务。日本邮政网络公司提供窗口服务，日本邮政服务公司负责邮件投递，此外还有日本邮政银行和日本邮政保险公司，所有公司协同运作。地震前，全国共有 24 531 个邮政局所，其中包括 4295 个协议代办点。

## 灾后创伤

灾难发生之后，175 栋邮政建筑物受损，其中 97 处被完全摧毁。另有 134 处设施包括投递中心、邮局、日本邮政经营的旅游饭店，在 5 月底之前都无法运营。日本邮政集团的 61 名员工丧生或仍下落不明。大约 160 辆汽车和 350 辆摩托车被毁，500 个信筒被冲走。位于东京日本邮政总部的一位未透露姓名的发言人说：“我们在各方面都受到了影响。我们在日本东北地区 (Tohoku) 所有邮局的员工都遭遇了灾难，而现在，邮政服务对当地来说十分重要，因此我们必须尽快恢复邮政业务”。

启动的速度之快有些令人感到惊讶。东京发言人说：“灾后不久，那些无处居住、办公室被破坏的员工想尽办法重新开始工作。今天，邮局和投递中心确保邮件通达横跨日本东北的 1112 个临时庇护站，无法送达的邮件则被退回给寄件人。那些寄到福岛日本第一核电厂撤离区域的邮件的投递工作已经停止了，这个电厂已被地震和海啸损坏并正向周围环境泄露辐射。东京发言人说：“在东京，我们认为日本东北地区 (Tohoku) 的员工肯定被击垮了，但尽管他们已经失去了自己的一切，仍勇敢面对，没有停歇。这或许是日本的美德，而且我们转为民营化才仅仅 3 年，在那之前，我们的大部分员工都是公务员。当初我们进入政府服务部门时，就承诺为大众而工作。我感觉，对公众负责的理念继续影响着我们的邮政员工”。

## 灾难降临

下面这个发生在石卷镇的故事就是承诺的具体体现。石卷支局邮递员 Yoichi Kawashima 说：“地震发生时我正投递邮件，当地面开始摇晃时，我刚下摩托车。过去我经历了很多小震，并习惯了合上自行车后面的盖子，可这次地震却非





一个无家可归的妇女向快递员Yoshino Shoji这里领取她的邮件，其他人在观望，希望下一个收到邮件的人是自己。

常不同”。

他接着说：“我看到在地震力量的作用下我的车把开始转动。当时我离一个新房子大约40米，看到它剧烈地来回摇晃，我以为地震只持续几分钟，所以我等待着，但它没有停止，我似乎能听到大地在我脚下移动的声音，我的车倒下了。我意识到这不是一次小震”。

Kawashima 躲避着从屋顶上落下来的瓦砾和被挤压而熔化的路面，他想返回办公室。最近的路线要穿过隧道，十分危险，因此他选择了一条沿海公路。由于主要线路的交通已经堵塞，他就往回走。当他靠近海岸时，他发现北上河的水位很低。他回忆到：“我迎面遇到了一辆行驶而来的汽车，司机摇下窗户，告诉我赶快走，因为海啸马上就要来了，当时我还什么都不知道”。

当Kawashima 向离海边最近的紧急庇护中心走的时候，他看到第一股巨浪沿着路面冲过来。他一口气跑上了一座高层公寓楼的五层，在那里他可以看到巨浪正冲过河的防洪

堤，向他周围的小镇横扫过来。余震在持续，连续的波浪撕扯着建筑物，也把汽车冲走了。

### 黑暗中的邮局

Kawashima 预料到急救中心会爆满，他决定等到海浪间歇尽力赶回邮局。夜幕降临，天气寒冷刺骨，周围一片黑暗。他回到了邮局，邮局里的积水已经有50厘米深了。大约70人都躲在办公楼的二层。他遇到了同事Fujiwara，Fujiwara 已经在邮局工作30年了，他说：“整个建筑物突然晃动起来的时候，我正在办公室里，地震越来越厉害，而且持续了很长时间，地震有时会平静下来，然后又突然开始。所有办公桌的抽屉都打开了，保险箱也开始移动。我们想关上抽屉，但它们马上又开了。一个文件柜翻倒了，窗户的玻璃也碎了”。

当第一波地震过后，Fujiwara 走到第一层，看看有没有人受伤并检查邮局被破坏的程度。当时不仅有一连串的余震，而且还下起了雪。在他们等待的时候，他的一名同事的手机





位于南三陆町志津川的邮局



废墟之中，宫城县东松岛市

接到了一条短信：一股10米高的海啸正在向他们靠近。投递员们还没有全部回到邮局，所以Fujiwara决定再等一等。他说：“随后，我们看见一股巨浪从火车站那边冲了过来，我们根本没有想到巨浪能到达我们这里”。

因为水位升得非常快，所有员工开始把信件、包裹和个人物品放到壁柜的上层。在被困的70人中，大约有10人是顾客。Fujiwara说：“天黑的时候，我们就上到了二层。当时停电了，天又冷又黑，余震不断，我们都到了邮局的食堂，把所有的紧急装备都分发了，但并不是每个人都有。我们有大约12条毛毯，10条睡袋，还有一些头盔。没有人躺下，我们都坐着度过了一夜，我想没有人能够睡着”。

3天后，Fujiwara才跟妻子和两个女儿联系上。她们当时都在另一个没有危险的小镇里。4天后，Kawashima先被空军的直升飞机从邮局接出来，与他的家人联络，之后他走回了家。

灾难之前，这个邮局每天为85000个家庭投递95000封邮件，而且它是15个周边村镇邮局的中心。灾后尽管这个邮局仍然存在，但是大水已经把电脑、传真机、电话和自动分拣机这类电器设备全部毁掉了，用于投递的30辆卡车和50辆摩托车也不能用了。

### 新的开始

邮局局长Hidemi Onodera说：“3天后水位才开始下降。在那之后，我们开始为恢复投递做准备。我们用了几天时间使一切准备工作就绪，3月18日我们开始重新投递，那时我们只

投递重要文件、挂号邮件和小包”。所有邮件都是通过步行或自行车投递。然而，失去了通信手段，联系起员工来就非常困难。“人们没有其他办法与外界沟通，所以只能依靠寄信。没有电话线、没有电、没有电脑可以发电子邮件，也没有手机信号，但是人们想让家人和朋友知道他们很安全，所以我们在大门口摆上桌子供大家寄信”。

邮政也开始进入小镇。美国人Tom Hammerlund在仙台从事了8年教学工作，地震后，他来到他日本妻子位于盛冈的家中生活。他的岳母要向石卷的亲戚家寄些东西，她以前使用速递服务，但这一次她选择了日本邮政的信函和包裹业务。这种业务可以允许寄件人把限重为4千克的邮件放在A4尺寸的特殊信封里，邮寄到日本全境的邮资为500日元（合6.18美元）。Tom Hammerlund说：“地震之前，我对邮政服务持怀疑态度，特别是在如今的数字时代。现在如果没有邮政服务的话，人们就会遇到麻烦了，因为其他的快递服务不是停办就是运营能力有限”。

在石卷镇北边80公里远的美奈美三陆(Minami Sanriku)也发生了一个相似的故事。当海啸从海岸线冲向村庄时，宫城县农业合作社退休官员Sasaki的家幸免于难。尽管他的小房子距海岸线有3公里，但是大水在离他家门仅100米的地方停了下来。他说：“我们过了40天没有邮递的日子，后来我打了电话，告诉邮局说我有些信要寄，接着他们就定期来取信了。现在恢复了正常，我们每天都能够收到邮



件。在美奈美三陆的两个邮局都没了，所以我们不得不到横山去。我们知道员工在努力地工作，努力让所有事情恢复正常，让投递工作正常进行。他们付出了巨大的努力，我们也感觉到他们在艰难的形势下做着一项伟大的工作”。

### 基础设施遭到破坏

在美奈美三陆郊外志津川，一个信筒距 Sasaki 家的前门只有 20 码，但是邮局已经变成了一个水中的贝壳。安全监控摄像头和电灯垂吊在与插座连接的电线上。空调机在空中吊着，墙皮也被撕掉了。点钞机被冲走了，天花板上的电缆垂着，上面缠绕着水草、吊鱼线、一个学生书包还有各种衣服。屋子里面是瓦砾、塑料、破碎的玻璃、椅子、卷曲的金属、鱼漂和一块电脑屏幕。一棵足有 8 米长的带根大树、榻榻米垫子、面目全非的机器部件，这些可能是邮局的，也可能是从遭受毁坏的小镇的其他地方冲过来的。储藏室里保存邮局文件和手册的钢架扭曲了。一包糖果散落在瓦砾堆中。一只大保险箱的门被撕扯掉了，保险箱侧倒在那里，里面是一层薄薄的泥，而它的门却在屋子的另一边。

再回到石卷镇，这个镇的邮局局长 Akihiro Nikaido 说，柜台工作的业务量比地震前增加了 30%，“上午 9:00 开门的时候，已经有人在外面排队要进来了。令人头痛的是，他们中的许多人只是径直走向柜台，要求保险索赔，他们想要回对房屋、财产和家庭成员的损失作出的

赔偿”。员工 Masakazu Saijo 在地震中失去了他的家，今天他忙着处理顾客们的各种问题。局长 Nikaido 解释说，因为 Saijo 住的避难所没有水、没有洗发露，他认为剪短头发对他来说更方便。

工作人员正在从邮局的后门搬走那些被毁坏的架子，墙上没有任何东西了。现在邮局的设施都是新的。一整箱新的储蓄存折正在供发放。在这次灾难的严重程度确定之后，公司迅速制定了紧急措施，允许顾客在不提供储蓄存折和现金卡的情况下取款。到目前为止，已办理 22 000 多笔这样的业务。

Nikaido 又提到了他的另外一个员工，他也失去了家园，但他的住所正在原址上重建。还有一个在邮政所工作的女员工，那个邮政所被彻底摧毁了，所以她就转移到了这里。还有一个年轻人，失去了他的祖父母，但仍用他的空闲时间寻找他们的尸体。尽管在他们身上发生了这么多的事情，而且他们中的很多人还住在紧急庇护所里，但他们都积极地投入工作，穿着潇洒的灰色和橙色制服，微笑着、工作着和顾客聊着天。Nikaido 说：“人们从这个区的四面八方来到邮局，因为他们知道我们能够把所有的事情做好。员工都具有很高的素质而且经过良好的培训，当那些受到灾难创伤的人们来到这里时，他们为员工们如此坚强却又能如此好地完成工作而感到惊讶”。

自由记者 Julian Rynall、摄影师 Rob Gilholy 他们都在日本工作，他们在宫城县采访了 2 天，撰写了这篇报道。



Shizugawa 邮局内部



在地震和青雉期间，Toahyu Fujitawa 与 70 名员工和顾客被困在石卷市邮局。



# 特快专递业务在亚太地区平步青云

正当各国邮政经营者满怀担忧地关注邮件量下降的时候，邮政特快专递服务却逆势而上，特别是在世界的一部分地区。

Jane Daly

特快专递邮件比普通邮件传递速度更快，但将它与其他邮政快递服务区分开来的原因是其具有全球合作的特性。它的网络由万国邮联168个成员国的指定经营者共同组建，覆盖180个国家。各邮政经营者在自愿基础上提供服务，它们既是这项服务的消费者，也是提供者，因此它们互相依存，共同取得成功。同时，所有经营者都必须依赖提供EMS的国家中优质的设施和可靠、易获取、承受得起的运输网络。这项业务可以运输重量从0.5千克至30千克的文件和包裹。

最新数据显示，2009年全球EMS出口业务量超过5100万件，较2008年的4800万件增长了6.4%。业务量的大幅增长出现在亚太地区市场，其业务量占全球总量的78%。业务量居次席的是北美洲市场，占全球总量的11%；欧洲占总量的6%。

## 推动增长

万国邮联特快专递业务工作机构的领导人Brian Hutchins认为，很多因素促成EMS在全球，尤其是在亚太地区的增长，“更多的消费者使用互联网并在全球市场消费，因此运输的总体需求增加。运输成本占这些交易的一大部分比重，所以EMS能够节省费用对消费者和销售者来说都是有价值的”。

马来西亚邮政国际经营部副总经理Mohd Effendi Muhammad认为，EMS吸引人的定价结构符合地区性企业和消费者节约成本和紧缩预算的需求。他解释道：“对用户来说，EMS是一整套的解决方案，以合理的价格为消费者提供可靠、快速和投递范围广的服务。与私营快递公司的要价相比，EMS的收费更具有竞争力”。

亚太地区包括的范围非常广。它由36个



## 2009年出口趋势——按地区划分



北美洲和非洲出口下降最快；其他地区的增长介于8%至12%之间。  
来源：EMS工作机构

国家组成，其中3个发达国家，19个发展中国家和14个欠发达国家。这一地区的市场覆盖了3100万平方公里，总共有近38亿居民。仅中国一个国家的人口就超过了10亿大关。随着其经济增长，更多的居民和企业有能力购买商品或将自己的商品向其他市场销售。这对运输的普遍增长具有积极的影响，从而EMS也将紧随其后快速增长。

### 没有限制

跨越国界的市场允许消费者在全世界范围内购物，相应地要求全球供应链的支持。Hutchins说：“制造商寻求更具价格优势的零部件和廉价的劳动力，因此许多公司迁移至亚太地区。其结果是，越来越多的消费者和企业从亚太地区市场订购产品和零部件”。

Hutchins注意到，产品不断微电子化也对快递运输增长产生有利的影响。他说：“随着零部件变得更小更轻，相比自己生产，选择从低成本供应链地区——如亚太地区运来零部件，对企业来说越来越有吸引力”。

马来西亚邮政的Muhammad说，推动亚太地区增长的影响因素是EMS提供商耳边不时传来的好消息。“根据中国市场研究小组的研究成果，中国去年电子商务额增长了100%，达

## 根据服务质量结算

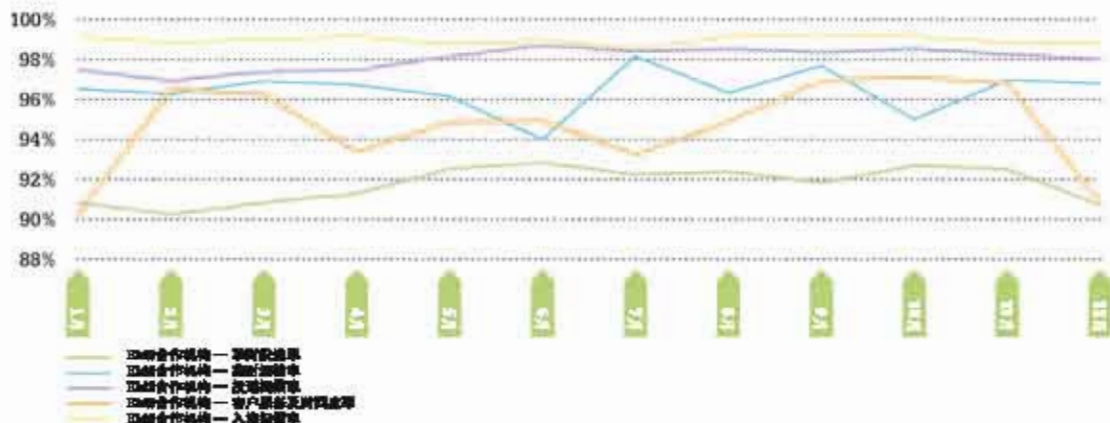
特快专递业务合作机构的质量挂钩系统(EMS Cooperative's Pay for Performance scheme)将结算与投递服务质量联系起来。目前有90个特快专递经营者参加这一计划，它们从参加这项计划开始，都提高了服务质量。

同时，由于向所有成员公布独立审计机构审计的务质量数据和来自同行的压力，总体投递质量一直平稳而显著地提升，准时率从2004年初的80.5%上升到2010年12月的87.9%。

更进一步说，几乎160个EMS经营者(145个是EMS合作机构成员)目前拥有完全投入使用的跟踪系统，并与它们的合作伙伴互换数据。跟踪数据的质量在上述时期内也相应地提高了。从2008年开始，要求EMS合作机构成员必须进行数据互换。



## 2010年亚太地区EMS状况



来源: EMS工作机构

## 获得表彰的经营者

2011年5月,若干特快专递奖项授予了EMS经营者,以表彰它们在2010年良好的服务质量。本次总共颁发了44个奖项,去年5月颁发了38个奖项,14个金奖分别颁发给了阿塞拜疆、巴巴多斯、智利、中国澳门、中国香港、萨尔瓦多、德国、英国、匈牙利、日本、大韩民国、新加坡、斯洛文尼亚和瑞士。这些获奖者达到了严格的标准,准时投递率达到95%。

白俄罗斯、巴西、加拿大、芬兰、爱尔兰、意大利、哈萨克斯坦、拉脱维亚、立陶宛、马来西亚、马尔代夫、摩尔多瓦、蒙古国、葡萄牙、塞内加尔、斯洛伐克、西班牙、美国、乌拉圭、瑞典和越南获得银奖,比利时、伯利兹、毛里求斯、荷兰、圣卢西亚、中华人民共和国、希腊、埃塞俄比亚和泰国获得铜奖。

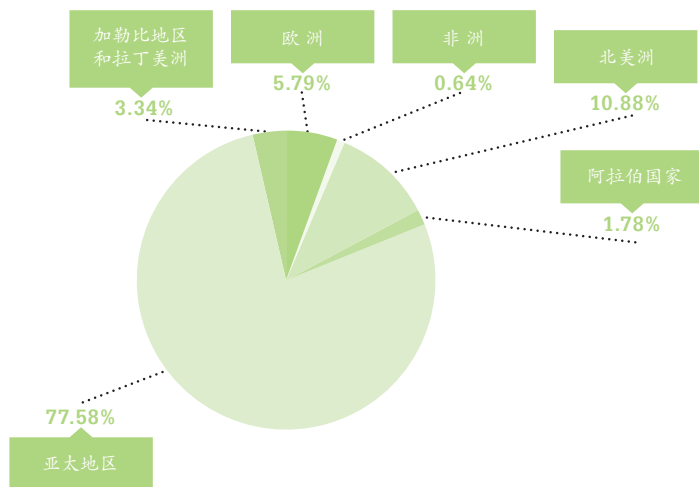
三个特别客户关爱奖分别颁发给了日本、乌克兰和匈牙利。RP

到700亿美元,以淘宝网为首——一个与易趣网(eBay)相似的很受欢迎的中国网站,预计今年整个行业营业额将增长60%至80%。根据团800网——一个跟踪中国行业的网站——预计中国的新增消费者将促使行业今年产生10倍的增长,达到30亿美元”。

在马来西亚和泰国,中小型企业对EMS业务量的增长做出了贡献。2010年,马来西亚的进口业务量增长了8%,出口业务量增长了4.5%。Muhammad介绍说,“马来西亚邮政的快递企业PosLaju在国内快递市场上占有最大份额”,泰国邮政市场开发和企业发展行政副总裁Suchada Buddharuksa得出了同样的结论,“泰国经济的重点产业是旅游业和出口业。这些行业的中小型企业是我们的主要客户”。客户信任同样发挥着重要的作用。“得益于跟踪查询,EMS凭借可靠性、透明度和合理的价格,成为了泰国客户心中一个值得选择的品牌”。

如果要在亚太地区不断取得成功,持续进步是关键。在快速发展的快递行业中,指定经营者面临着来自于国际和本地经营者的激烈竞争。有时,它们还要努力解决服务质量之外的问题。Muhammad说:“每个经营者都认识到服务的可靠性和速度对于赢得客户信任的重要性。大多数亚太地区的EMS经营者在城市和偏远地区拥有广泛的投递网络。尽管EMS的收费相比

## 2009年各地区出口业务量



EMS业务量大部分产生在亚太地区，其次是北美洲。  
来源：EMS工作机构

其他快递商很有竞争力，我们还是需要通过一系列特色服务提高服务价值，特别是准时投递、扫描规范、数据及时传输和状态更新以及值得信任的客户关爱”。

### 合作

特快专递业务（EMS）合作机构是一盏指路明灯。它成立于1998年，任务是促进提供EMS服务的各邮政加强合作。它在鼓励所有成员不断提高服务质量方面发挥了重要作用。该机构的“质量挂钩系统”改变了只依据最终投递证明进行结算的传统。这使得邮件准确扫描、跟踪查询和数据更新成为重要的因素。

此外，合作机构制订了5项关键指标，并通过这5项指标来衡量成员国邮政的EMS服务质量。这些标准为：准时投递率达到95%，投递跟踪达到98%；进口邮件跟踪；及时传输跟踪数据；及时热情地应答客户。根据年度服务质量奖标准，达到或超过标准的国家将根据排名被授予铜奖、银奖或金奖（见边栏）。

合作机构主席 Wendy Eitan 说：“我们制定的标准是基于吸引客户使用EMS的5项关键服务质量指标。只要经营者遵守这些标准，就能够凭借速度、包裹定位以及比其他快递更具有吸引力的价格，确保客户满意度”。

Eitan 认为满足客户的需求是保证和维护市场份额不被私营竞争者抢夺的关键，这是在地区竞争中取胜的重要因素。她说，“亚太地区有着较大EMS业务量的国家很关注如何满足客户的期望，它们努力获得市场份额并达到跨境经营标准”。

### 未来的机会

EMS合作机构与万国邮联EMS工作机构一道鼓励全球端到端供应链的创新。正如合作机构2013至2016年间业务发展计划中提出的要求，包括促进端到端的跟踪，监测运输情况、海关信息的电子传输、新型电子商务业务——例如退件服务、货到付款以及改进客户服务的答复。

Hutchins 总结道，“只看事物的一面而看不到另一面已不适应新的形势，客户想要把精力集中在他们的企业上，而让其他人为其处理运输、支付，或者在各个邮政间退件或转账。这正是我们做得最好的。我们的成员国可以成为创新者，使EMS这艘旗舰将世界各地的客户聚集到一起，满足他们对速度、可靠性、创新和信任的需求”。

Jane Daly 驻加拿大通讯记者。



# 阿富汗邮政 推行新邮政编码

阿富汗的34个省刚刚采用一种新的邮政编码体系，与此同时电子邮政业务也在不断增长。阿富汗邮政局长Mohammad Yasin Rahmaty对此做了进一步介绍。

Faryal Mirza

照片  
Kamran Jebrelli/Ap

阿富汗邮政于2011年3月开始采用新的邮政编码。为什么这成为必然？

在这一项目实施之前，邮递员寻找地址并进行正确投递是一件非常困难的事情。由于农村人口向城市迁移，我们不得不对邮政网络的设置和操作程序不断进行更新。而邮政编码有利于邮件的处理和投递。

在万国邮联的技术援助下，我们设计并实施了新的由4位数字组成的邮政编码，并将其推广至全国提供投递服务的邮局。

用户对开展这项工作有何反响？

这项工作进展良好。我们已经告诉营业员要指导用户如何在信封上填写邮编。自从实施这一项目后，我们对各省的邮政局所窗口收寄的邮件以及由喀布尔邮政总局（GPO）接收的邮件进行了跟踪。大约90%的国内信件在信封上都标有新的邮政编码。同样，我们在国际信件上也看到了新的邮政编码。

邮政员工如何处理带有新邮编的邮件？

到目前为止，我们从邮局员工方面得到的反馈很好，他们对这一进展表示满意。在正式启动前，我们对员工进行







2011年4月喀布尔普什图恩斯坦广场附近街景

了培训，并在电脑上安装了相关数据库。在启动项目前，我们打电话、写信通知省会城市的所有主要邮局，告诉他们如何在电脑中插入邮政编码。

我们还成立了一个新的邮政编码部门以管理这些工作。该部门人员经过培训后，向各省和地区推行新邮编。该部门有3个人在喀布尔的中心邮局工作，同时在6个主要省还分别有1名邮编管理部门工作人员。

**未来还将面临哪些挑战？**

在阿富汗，街道和家庭住所没有编号，这对于在投递局

所之外推广邮政编码是一个很大的挑战。我们应根据客户的需要将邮政编码拓展至乡村以及更广的地区，这些地区目前还没有纳入邮政编码体系。我们需要将街道和家庭住所进行编码，将邮件准确投交给收件人。

我们计划在未来3年对阿富汗的家庭住所和街道进行编码，之后再对邮政编码体系进行修改和改善。一旦第一步实施完毕，我们将不断完善该编码体系。

**阿富汗邮政市场的主要特征是什么？**

我们主要的客户是政府，

占客户量的85%。商业类客户约占5%，家庭用户占非常小的部分。常用的业务包括传统的函件、小包、快递或EMS，以及通过电子营业亭实现的电子邮政业务。

由于电信技术的进步，我们主要为政府和企业提供服务。阿富汗的大部分居民都在使用移动电话和诸如电子邮件等其他通信手段。

**哪些人使用电子营业亭？**

家里没有连接互联网的用户他们通常到邮局查看、发送电子邮件或使用电子业务。电子业务被称为电子邮政，我们通



过该项业务在 11 个省会城市提供汇兑、代付工资等业务。我们也对学生进行电脑培训。电子营业亭主要分布在喀布尔，但是在其他城市如此之多的邮政局所里只有 9 个电子营业亭。因此，我们计划在各省增加电子营业亭的数量。

#### 哪种电子业务比较普及？

混合邮件这项业务是最近才推出的。由于安全的原因，在一些省寄递实物邮件非常困难，这使得混合邮件业务变得流行。有 3 个省与首都喀布尔之间可以通过交通运输实现混合邮件的寄递。有 11 个省的邮政局所可以提供接收和发送电子邮件业务，明年将增加到 18 个省。最近，我们与阿富汗电信公司签订了协议，在 18 个省的邮政局所提供互联网邮政业务。

#### 混合邮件在阿富汗如何运作呢？

这依赖于客户。如果能写电子邮件，他们可以使用电子

营业亭来完成，并在邮局窗口支付费用。电子邮件被打印出来后，由投递员投递该邮件。如果客户没有能力写电子邮件，那么将有专人提供帮助，他们为客户代写信息并确保发送至正确的收件人。

#### 阿富汗邮政希望在哪些方面进行改进？

我们需要更好地满足客户的需求，为此我们需要与万国邮联进行更多合作，获得万国邮联更多的技术支持以改善我们的服务质量，以便在市场中正确定位。

我们已经起草了新的邮政发展规划，主要目标是提高邮政服务质量。另一个目标是拓展业务范围以及开发包括其他电子业务在内的新业务来满足市场需求。

此外，另一个目标是改进特快专递 (EMS) 邮件的跟踪查询。我们向全国各省的用户提供 EMS 业务，但还不能实现随时随地查询，因为在某些地区还没有互联网。

## 简介

### 阿富汗邮政

- 34 个省共计 464 个邮政局所
- 34 个城市和 381 个地区或投递区域
- 10 000 个邮政信箱
- 925 名公务员，585 名合同制员工
- 核心业务是收寄、投递函件和包裹
- 阿富汗人口大约为 2800 万，其中约 400 万居住在首都喀布尔

### 新邮政编码要素

- 4 位数字
- 前两位数字表示省份，从 10 到 43
- 后两位数字表示城市和地区的投递区域
- 城市投递区域编码为 01 至 50
- 地区投递区域编码为 51 至 99



喀布尔邮政总局的邮政员工 Amanollah 正在帮助用户打开信箱

Afzab (左起第二) 正在分拣出口国内邮件





# 发行 艾滋病主题邮票

今年，全球邮政共发行了近300万枚与艾滋病相关的邮票，用以宣传过去30年来艾滋病流行情况和继续防治新增艾滋病病毒感染的重要性。

Rheal Leblanc

全球至少有 20 个国家的邮政参与了一项倡议，通过发行邮票和其他集邮产品来纪念这具有里程碑意义的一年。参与的邮政包括：白俄罗斯、巴西、布基纳法索、喀麦隆、克罗地亚、斐济、伊朗、伊拉克、哈萨克斯坦、卢森堡、新喀里多尼亚、马拉维、摩尔多瓦、巴基斯坦、斯洛伐克、罗马尼亚、俄罗斯、土耳其、乌克兰和乌拉圭。联合国邮政管理处（UNPA）也在位于纽约、日内瓦和维也纳三地的联合国总部发行了 3 套用于销售的邮票。

万国邮政联盟国际局总局长爱德华·达扬先生说：“邮票——这些令人敬佩的迷你艺术作品是传递信息的卓越使者，可以将重要的信息传递给每一位收到邮件的人。我们号召提高对危急问题的意识，如防治艾滋病病毒，得到了很多国家邮政的积极响应，对此万国邮联深感自豪。这一倡议也再次显示了全球邮政对外宣传的巨大影响力”。

自从艾滋病出现以来，已有 6000 万人感染了艾滋病病毒，近 3000 万人死于艾滋病及相关

的疾病。

大多数邮政设计了自己的邮票，而其他邮政则用不同的方式宣传预防艾滋病这一主题。乌克兰邮政指定经营者（Ukrposhta）开展了一场全国邮票征集比赛，邀请艺术家以“艾滋病的 30 年”为主题设计邮票。获奖邮票将于 2011 年 12 月 1 日的世界艾滋病日发行。

适逢 2011 年 6 月 8 ~ 10 日在纽约联合国总部召开的 2011 年防治艾滋病高层会议，很多国家在 6 月发行了相关题材的邮票。该会议为联合国成员国及合作伙伴提供了一个平台，通过这一平台回顾全球艾滋病防治工作的进展情况并规划未来。

联合国艾滋病规划署（UNAIDS）执行主任 Michel Sidibé 先生这样说：“发行邮票是一项绝妙的、重要的倡议，可以使全世界各地的人们关注艾滋病。防治艾滋病最大的障碍之一是对这一疾病的耻辱感和歧视。这些小小的邮票将发挥巨大的作用，帮助人们突破进行关于艾滋病



病毒对话的一些障碍”。

6月,联合国邮政管理处(UNPA)在位于纽约的联合国总部大楼,举办了一次有关防治艾滋病的邮票展览,该展览由万国邮政联盟筹备。

### 全球联动

2009年,万国邮政联盟、联合国艾滋病规划署、世界劳工组织和全球工会联盟共同开展全球防治艾滋病活动,关于集邮的倡议是其中的一部分。活动借助全球邮政网络广泛的网点宣传防治艾滋病的重要性。

全球有23 000多所邮局开展了提高预防艾滋病意识的宣传活动,它们利用海报、明信片、网站([www.unaids.org/preventHIV](http://www.unaids.org/preventHIV))和一些公众活动向大众宣传防治艾滋病病毒的相关知识。宣传范围达数百万人。仅在喀麦隆,每天就有36 000人看到了宣传材料。

这是全世界邮政第一次共同努力来引起人们对艾滋病的关注,但是通过集邮来提高人们重视对这一疾病的防治已经很多年了。根据万国邮政联盟全球编码系统的一项快速调查显示,自从2002年建立数据库以来,全球已发行了60多种关于艾滋病主题的邮票。



万国邮政联盟  
[www.unpa.org](http://www.unpa.org)

联合国  
全球防治艾滋病活动官方网站  
[www.unaids.org/zh/zh/zh\\_unpa](http://www.unaids.org/zh/zh/zh_unpa)





# 邮政营业员

Amina Moussa Wais是吉布提邮局的一名营业员，她在一所业务繁忙的邮局已经工作3年了。



由于单位离家较远，Amina Moussa Wais每天乘公共汽车上下班。路上，她会埋头阅读一些侦探小说。她说：“您可以认为看这类小说是我的爱好”。

Amina Moussa Wais今年27岁，单身，与父母住在一起。对她来说，邮局是人们互换信息的场所。这种想法促使她在求职时首选了营业员。

3年后的今天，她被调到了吉布提中心邮局，每天的工作日程排得很紧。她每周工作6天，每天要为约100位用户提供服务。她把这些客户按国籍分为吉布提人和外国人。虽然她有阅读侦探小说的爱好，但是我们还不清楚她是否有从这些人中发现罪犯的才能。

## 以局为家

Wais的月薪约为370欧元（约合523美元），吉布提的人均国内生产总值为每年3200欧元（约合4525美元）。她每周工作36小时，没有带薪假期。

Wais的客户上至老人下至小孩，她为他们提供包括国内和国际汇兑业务在内的各种邮政业务。但是她说：“对于个人

和企业用户来说，使用最为广泛的业务还是支付邮费寄递函件和包裹”。

除了办理普通业务和快递业务外，Wais的客户同样可以购买移动电话充值卡或者直接在柜台支付电话账单。



## 事实和数据

吉布提	阿拉伯语和法语
官方语言	870 000人
人口	23 000平方公里
面积	4 525美元
人均国内生产总值	吉布提埃郎
货币	出口咖啡、禽蛋、皮革、干豆、谷物、其他农产品和蜡
支柱产业	快递和商业邮件、平常邮件、销售邮票
主要邮政业务	10所
邮政局所数	

Faryal Miran  
和  
吉布提邮政

照片  
吉布提邮政

## 摘要

## 博茨瓦纳

博茨瓦纳邮政正式启动了新建的国际邮件互换中心。该互换中心造价720万美元,使用了最先进的国内和国际邮件处理技术,每小时可处理36 000封信函。JD

## 巴西

巴西邮政为盲人用户推出了一种新型盲文邮政业务。巴西现有15万盲人居民,由他们寄出或是接收的有址信函将被转送至位于贝洛哈里桑塔市(Belo Horizonte)的处理中心,在此工作人员将根据实际需要进行手写体和盲文的转换。该业务使盲人能够更加容易地同服务提供商及公共事务管理机构进行通信往来。JD

## 加拿大

在加拿大邮政的协助下,加拿大警方在蒙特利尔和多伦多数家街头商店成功缴获约40 000张伪造邮票和10 000张重复使用邮票。加拿大邮政指出这些违法行为给公司造成了260万加元(约合270万美元)的损失。目前警方已经逮捕了5名嫌疑人,其中3人表示对伪造行为负责。在本次指控中,他们将面临最高100万加元的罚金或5年监禁。RP

## 爱沙尼亚

爱沙尼亚邮政表示,由于电子

发票业务得以向公共领域延伸,业务量在去年翻了三番。电子发票业务于2009年推出,传统发票可以转化为PDF格式以电子邮件形式传送。RP

## 法国

作为努力减少碳足迹的邮政之一,法国邮政为个人和企业用户推出了一项生态环保的函件业务。该业务将于2011年10月1日正式启动,邮件将由火车运输并于交寄后的第二天投递。

法国邮政推出了另一项新型在线函件业务,在线寄件人准备好电子函件后,交法国邮政打印并于次日投递。寄件人无论身处何方,只需在法国当地时间19:00前向法国邮政提交寄往法国的信件,信件均可于次日投递。JD

## 德国

德国邮政敦豪(DHL)集团宣布2011年第一季度收入增加了6.9%,为128亿欧元(约合182亿美元),净利润较去年同期增长27%,为3.25亿欧元。敦豪集团收入增长强劲,邮件收入稳定,这些都归功于快速增长的包裹业务。公司寄希望于经济复苏和不断增长的国际运输业务,尤其是在亚洲市场上的增长,将会促进企业进一步发展。RP

## 英国

欧盟委员会已经批准英国政府向英国皇家邮政集团提供1.8亿英镑的政府援助。据欧盟委员会报道,补贴将用于边远地区非盈利的邮政局所维持正常的营业。同时,欧盟委员会批准将11.5亿英镑作为流动资金,以保证邮政局所公司持有足够的现金以维持业务运营。欧盟委员会称,政府援助资金将帮助邮政局所免受激烈竞争的影响,继续发挥其社会和经济基础设施的作用。RP

## 瑞士

瑞士邮政公布,其2010年度利润为9.1亿瑞郎(约合10.3亿美元),较2009年增加了25%,其中邮政金融公司利润占61%。对于其他的邮政业务,尽管邮政局所和销售部门仍然亏损,但效率改善和经济复苏带来的包裹业务量增加,抵消了邮件业务量下降带来的影响。RP

## 美国

美国邮政总局将不得不削减运营,以节约每年约7.5亿美元的支出。这包括关闭7个街区邮局和允许工龄超过25年的职工可自愿选择退休。美国邮政总局长Patrick Donahoe指出,精简机构、减少官僚主义,将有助于满足职工、邮政用户和行业的需求。RP

## 2011年世界邮展

日本邮政 Toshihide Suzuki

2011年7月28日~8月2日,日本邮政将在横滨举办2011年世界邮展(PHILANIPPON 2011),该邮展由日本邮政联合日本集邮联合会和日本集邮学会基金会共同举办。

本次展览将推动邮票文化的传

播,尤其是通过“邮票连接世界”的主题向小朋友宣传邮票文化。届时参观者将可以观看许多舞台节目和国际习俗竞赛并观摩手工作坊,参观者还可以欣赏世界领先集邮者的藏品。世界邮展还计划展出来自世界各地的动漫邮票。

此外,参观者还可以观赏和购

买日本和其他国家独一无二的邮票。预计全球约50个邮政经营者和约60个邮票商将参与该邮展。

 <http://www.philanippon.jp>





Designing and  
creating your  
project,  
that's my job.

Gilles MOUSSION  
Business Development Manager

C O N S U L T | D E S I G N | I M P L E M E N T | S U P P O R T | A D D V A L U E

Every project is unique. That is why we always offer a customized solution around the latest technology. Our teams use demanding computer simulations for the proposals they design and we rely on the latest generation of simulation tools to test and validate different scenarios.

We are here for you and for each stage in the life of your process, SOLYSTIC offers solutions tailored to your requirements.

Design the solutions of tomorrow with SOLYSTIC.

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



Future postal solutions