

自1875年起引领邮政行业不断前进

2011年9月

第三期

邮联



万国邮政联盟
联合国专门机构

世界邮政的身份识别服务

邮政员工能够推动创新



改善服务质量基金

连接质量链的
10年



Poststempel

Validieren und Entwerten im Postamt

Mail Daters

For Validation or Cancelling in the Post Office

Dateurs postaux

Pour valider et oblitérer au bureau de poste

REINER

www.reiner.de

目 录

封面故事

改善服务质量基金连接质量链的10年

迄今已投入将近1亿美元,实施600个项目,改善服务质量基金逐渐强大

7

特写

世界邮政的身份识别服务

条件充分,一些邮政向用户提供身份识别服务

12

巴巴多斯和中国获得一等奖

2011年国际少年书信写作比赛获奖者及他们的作品

22

南部非洲规划邮政未来

历史性共识铺平道路

27

访谈录

高品质的工作、技术和服务

全球工会联盟总干事表示邮政员工能够推动创新

16

专栏

简讯

4

编者按

5

邮联人物

6

市场聚焦

27



封面: Die Gestalter

九月

2011

《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种语文出版。本刊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。本刊除登载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个万国邮联成员国的邮政,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、德文、俄文和西班牙语出版。

办公室宣传事务主管: Rhéal LeBlanc (RL)

主 编: Faryal Mirza (FM)

供 稿 者: Rhéal LeBlanc (RL), Faryal Mirza (FM), Ruby Pratika (RP)

摄 影: Alexandre Plattet

设 计: Die Gestalter, St. Gallen (瑞士)

封面改编: Black Yard, Berne (瑞士)

印 刷: Gassmann, Biel (瑞士)

征 订: Publications@upu.int

广 告: Faryal.mirza@upu.int

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 35 95

传 真: (+41 31) 350 37 11

电 邮: faryal.mirza@upu.int

网 站: www.upu.int

跨委员会联合安全工作小组工作向前推进



最近，Napolitano表示支持万国邮联牵头的工作（照片：DHS）

新成立的万国邮联跨委员会联合安全工作小组(ICSG)表示,为航空邮件安全运输建立新安全模式而收集数据的工作进展顺利。

不久前,该安全小组在万国邮联总部伯尔尼召开了第二次会议,旨在统一全球邮政安全标准,在航空安全日益重要的情况下确保国际邮件运输畅通。

联合安全工作小组成立于今年4月,集中了世界各地邮政、航空、海关、标准、贸易和安全机构的代表,包括美国运输安全局(TSA)。

来自丹麦邮政的小组主席Ebbe Andersen表示:小组的工作计划已经提上日程。“我们的挑战是更好地了解各国如何处理国际邮件。国际邮件是怎样进入邮政网络的?如何运输?采取了哪些安保措施?我们仔细研究各国的差异,以期找出一个通用的解决方案,因为任何新的安全措施都会影响所有邮政经营者”。

安全小组将向万国邮联行政理事会和邮政经营理事会提交草案框架,并争取在2012年万国邮联大会上获得正式通过。

一旦这种安全模式开发完成,安全小组希望通过试点项目进行检验,Andersen解释说:“同航空公司一起做试点项目将成为检验模式是否可行的关键”。

和谐至关重要

万国邮联认为,需要建立一种邮政安全模式,针对通过商用或货运航空公司运送的国际邮件。这样可以避免各国或各监管机构自行制订并采取安全措施,那样就会使国际邮件运输出现严重混乱。

2010年美国运输安全局(TSA)实施的新安全规则导致多国邮政中止或推迟发送至美国的过境邮件,时间长达几个月之久。了解到其他一些国家以及欧盟都准备自行制订空运安全措施,万国邮联希望今后避免类似情况再度发生。

国家的支持

美国国土安全部(DHS)负责人Janet Napolitano对万国邮联在创建国际安全标准方面做出的努力表示赞赏。在世界海关组织(WCO)6月份的会议上,Napolitano表示认同近期万国邮联、世界海关组织和国际民航组织(ICAO)在加强全球邮件供应链方面做出的共同努力。

Napolitano说:“我们会全力支持万国邮联开展的工作……制订邮件运输安全前期数据的全球标准,以及国际互换中心检测到的可疑物品的标准处理程序。这些工作是为了对万国邮联公约和相关条例进行修订,大家都希望这项工作能够于明年完成”。

美国国土安全部和万国邮联跨委员会联合安全小组正在合作开展工作,合作伙伴还包括邮联各成员国、世界海关组织、国际民航组织以及世界贸易组织。

Napolitano说:“在过去的几个月里,小组的工作取得了很大进展,邮联191个成员国都建立了紧急安全联系方式,以应对邮件传输警报。我希望那些尚未加入的国家能够支持该项工作”。

她还强调了确保国际贸易顺利进行的重要性。“全球供应链系统必需具有连续性,并且能够从重大负面影响中迅速恢复,因为全球物流系统的有效运转对全球经济起着至关重要的作用。” RL&FM

编者按

新闻宣传界有这样一句话：“空瓶子最响”，言如其实。确定宣传策略，决定针对不同对象的宣传内容、宣传方式的时候，都要求我们仔细倾听各种各样的声音，只有这样才能很好地区分出良莠，在某个组织或企业的公信力处于危机的时刻，这一点就更加至关重要了。

正因为如此，我目前的工作乐趣之一就是去发现邮政行业中那些默默无闻的英雄，介绍他们的成就、讲述他们的故事。这令邮政企业充满活力，以充分显示我们的行业与大家息息相关、人情味儿十足。

这些英雄来自各个岗位，在工作方面，他们都具有很高的能力和专长，默默无闻、兢兢业业，用工作成绩说话。

上期杂志特写介绍的是日本邮政默默无闻的英雄们。这次重点介绍的是改善服务质量基金(QSF)，今年也恰逢基金建立10周年。

改善服务质量基金的工作反映了万国邮联的核心价值：与指定经营者建立伙伴关系，务实重效，把持续提高服务水平落到实处。借用封面故事的作者、万国邮联宣传事务处主任 Rhéal LeBlanc 的话：“有时候最简单的想法就是最好的。成立基金改进普遍服务质量就是最好的例证”。

秘书处、基金现场协调员、托管委员会、各成员国及其邮政大量辛勤的耕耘是获得成功的基础。封面故事中提到的数据，令我们毫无疑问地认识到这项协同工作的重要意义。

本期其他亮点内容有，介绍各邮政提供的身份确定业务，以及就促进邮政职工参与讨论业务创新专访全球工会联盟总干事。

《邮联》杂志主编 Faryal Mirza

地区圆桌会议的最新信息

截至目前召开的地区圆桌会议的议题主要集中在普遍服务的资金筹措、人力资源和金融业务方面。全球7个不同地区分别展开了讨论，旨在让各地区经营者就未来的全球邮政路线图提出自己的观点和需求，充分发表意见。

参加6轮地区会议的人员共400名，来自170多个成员国，他们就下一个世界邮政战略的提案内容展开了讨论。

在埃塞俄比亚的亚的斯亚贝巴，讨论议题涉及非洲的普遍服务执行和资金投入情况。喀麦隆提出，普遍服务适应市场条件应该成为新战略的一部分；尼日

利亚也表示需要开展能力建设和培训工作，保证战略在地区层面的执行。

在俄罗斯的圣彼得堡，讨论的焦点集中在金融业务的开发方面，包括增加信息和通信技术领域的投资、提升邮政金融业务的普及程度。

普遍服务的资金筹措

在蒙古国乌兰巴托的讨论中，中国表示他们认为行业改革和发展应成为下一个世界邮政战略的重点；印度尼西亚提到新技术对推动行业改革的重要作用；此外讨论还涉及为普遍服务筹措资金的问题，各国呼吁万国

邮联在这个问题上发挥更加积极的作用。

9月在卡塔尔多哈，万国邮联总局长爱德华·达扬表示有多个领域需要重点考虑，包括：清晰的万国邮联战略、具体可行的工作方案和项目以及人力资源和资金筹措。FM

简讯

邮联人物

热爱印刷

姓名: Jean-Luc Voisard

职务: 文印室主任

国籍: 瑞士



如果您正在阅读德文版、西文版、阿拉伯文版、俄文版或者中文版的《邮联》杂志,那么它就是由Jean-Luc Voisard和他的团队印刷的。文印室位于国际局的一层,Voisard是那里的主任。他和4名同事一起承担着印刷几百种议程、通告、规章和刊物的工作,确保万国邮联成员国及时

获得相关信息。

“我们还承印所有的会议文件”,他一边说,一边指着装满了文件夹的一面墙,里面全是邮联6种语文的文件。

文印室还制作CD、DVD、信封、条码标签和少数装订成册的出版物。同时,Voisard的团队还负责管理分布在国际局各处的28台办公室打印机。

Voisard在玻璃办公室里管理着忙碌的印刷现场,同事们亲切地称他的玻璃办公室为水族箱,办公室里的几张桌子上高高地摆着印刷机器和印刷好的文件。

Voisard说:“作为主任,我组织生产工作。所有的机器我都会操作,小的修理也能应付,软件也会用,如果有人不在,我就去现场顶缺干活”。

Voisard表示自己一直热爱这份职业。他说,“过去我就对图表、书籍、印刷文字以及页面排版这类事情很感兴趣”。他受过4年印刷专业的培训,并有多年的工作经验,2007年听说国际局有职位空缺,他申请并得到了录用。

工作之余,Voisard会花时间去陪伴他的4个孩子,并且进行语言学习。法语和西班牙语很流利的他希望能够提高自己的英语水平。他说:“我参加了一个课程,虽然很难,但我在努力学习”。

Voisard还酷爱冰球和足球,是国际局足球队的中场。**RP**

Facebook上的世界邮政日

万国邮联将把10月9日世界邮政日作为其Facebook新页面的主题。在这重要的日子来临之前,为了提升人气,请现在就点击浏览,成为朋友,并邀请其他人加入。

Facebook和其他社交媒体工具为万国邮联提供了更多宣传的机会,接触更多受众,让世界各地的人们了解我们开展的工作、进行的项目以及邮政的普遍议题。

万国邮联总局长提出了本年度世界邮政日的主题:“邮政,全球宝贵的公众服务”。详情请浏览万国邮联的YouTube频道或Facebook页面。**RL**



www.facebook.com/universalpostalunion
www.youtube.com/universalpostalunion

锂电池

空运仍然受限

上期的《邮联》杂志(2011年6月)向读者介绍了关于含有锂电池邮件的新寄递规定于2011年10月1日生效。

但是,这项于10月1日生效的规定适用于空运之外的所有运输方式。为了使万国邮联公约的修订与国际民用航空管理局的条款保持一致,2011年10月还将就此展开进一步的讨论。

详情请咨询:David Bowers,
david.bowers@upu.int, +41 31 350 31 11, FM



改善服务质量基金 连接质量链的10年

万国邮联自2001年4月23日创立改善服务质量基金(QSF)以来,已投资600个项目,费用超过9800万美元,在全球范围内提高了信函业务水平。



Rhéal LeBlanc

布隆迪是一个国土面积只有28 000平方公里的小国。该国邮政拥有600多名员工、53个邮政局所和唯一的一个分拣中心。回顾2008年，邮政员工奋力工作，在一个工作日内只能将70%的有址信函投递到首都布琼布拉的用户手中，或者还需多一天的时间，这在邮政业界是众所周知的。而在国家的其他地区，要用2天以上的时间才能投递65%的邮件。这个结果已经令人佩服，但是邮政经营者们认为他们能做得更好。

该国邮政用唯一的一辆4×4敞篷卡车运输往返于机场的邮件。在运输途中，邮件暴露在外，被大风刮飞或被雨水浸泡的现象时有发生。因此，采取措施已势在必行。

一个简单奏效的改善服务质量基金项目改变了这一切，依照项目安排购置两部汽车，避免了邮件暴露在外的问题。其中一部新车根据航班时刻表和新修订的邮件转运计划，用于提高邮件互换局和机场之间邮件运输的频次。另一辆新车被派往国家北部地区用来投递函件。

赢得长效的结果

目前，往返于机场的邮件不仅得到安全运输，也不再受恶劣气候的影响，而且由于进口邮件抵达分拣中心比以往更快，投递的质量也大大提高了。现在在首都布琼布拉，大约90%的函件在2个工作日内就可以投递到户，已经超过了投递80%的目标。在国家的其他地区，80%的邮件可以在3个工作日内投递，也超过了原来投递75%的目标。

布隆迪邮政改善服务质量基金协调员Lazare Ndabubaha对这个结果感到欣慰。他激动地谈到一个新项目，即向改善服务质量基金理事会申请，巩固布琼布拉现有的投递水平，并在国家其他地区将3个工作日内投递率提高到85%。

他说，“如果这个项目能够通过，我们将替换掉一部汽车，购买9辆摩托车，将邮件直接运送到只有土路的乡村”。

关于改善服务质量基金的故事层出不穷。从贝宁到赞比亚，大量项目提高了信函服务质量，特别是改进了信函运输和投递时间。这是通过采用新技术来更好地管理数量庞大的邮件、购置新设备或者改善邮件的安全实现的。为更好地担负起改进普遍服务的责任，改善服务质量基金通过终端费的增加得到资助，终端费用来补偿一些国家进口国际邮件的投递工作，这部分邮件每年有50亿件，数目相当可观。

貌不惊人的起步

改善服务质量基金自建立至今，已经证明了其自身稳定的基金来源：它是邮政独一无二的与万国邮联使命直接相关的邮政发展基金机制。与信用贷款相似，一旦改善服务质量基金托管理事会批准了某一项目，就可以直接将基金拨给受益国。

至2010年底，改善服务质量基金为所有新项目提供的基金为4600万美元。在11个国家中，每个国家得到的基金或贷款总量均超过了100万美元，10个国家获得了50~100万美元的基金援助，64个国家获得了10~50万美元的基金援助，92个国家获得了10万美元以下的基金援助。

在改善服务质量基金成立的第一年，提交的项目不足10个。10年过去了，负责测试、批准和监督所有项目过程的改善服务质量基金托管理事会，通常每年要批准50多个新提出的项目。2010年它批准了57个新项目。其中一个项目投资估计为130万美元，是在墨西哥建立一座自动化分拣中心，来改善该国邮政的运营。在近期饱受内战之苦的科特迪瓦，改善服务质量基金将投资12.3



改善服务质量基金投资近40万美元，为黎巴嫩邮政的投递员购置260台手持个人数字助手。现在员工使用它们优化挂号邮件的投递，以达到国际标准。

(照片：黎巴嫩邮政)

一项投资数百万美元的项目帮助中国邮政开发复杂工具，将进口国际邮件的非中文地址翻译成中文，以更好地进行处理。

(照片：中国邮政)

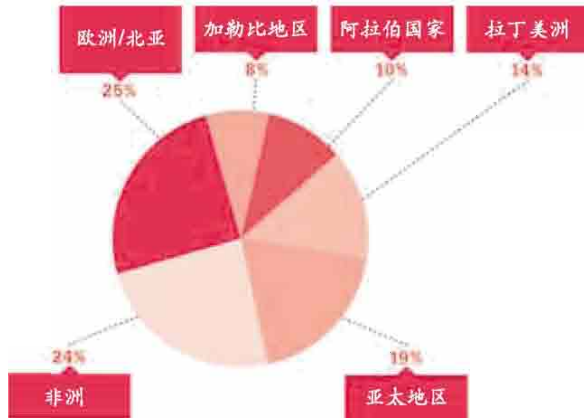
万美元，提高该国经济之都阿比让和其他4个城市的邮件投递质量。为提高机场处理中心和国际互换局邮政业务的可靠性和适应性，改善服务质量基金投资了总计超过100万美元的两个项目，分别资助苏里南和保加利亚两国邮政着手开发名址和邮政编码系统。

确保持久的改善服务质量基金

自2004年以来，Denise Vreuls就担任改善服

务质量基金的项目负责人。她将于2011年11月退休。Denise Vreuls见证了改善服务质量基金逐渐走向成功的历程。在万国邮联总部，她的团队已从2人发展到今天的8人，她自始至终监管了2004年的区域基金项目 and 2008年的全球项目，以及2004年引入的项目现场工作评估。这其中还有：2008年万国邮联大会通过了改善服务质量基金新的操作规则，即向最需要，特别是向最不发达国家提供更公平的和更有意义的资金援助。

截至2010年12月31日项目的地区分布



在过去10年中,改善服务质量基金鼓励许多国家提交了数百个项目,这是改善服务质量基金的骄傲。Vreuls说,改善服务质量基金的责任并不只是随着提案的提出而开始,或随着提案的完成而结束。每个项目都要达到它真正的、可预见的目标,服务质量的改善需要经历一个长期的过程。Vreuls说,只是购置一些车辆或安装一套新的软件工具并不是项目的目标。这些措施只为达到一个结果:持续提高各国邮政服务质量”。

在此背景下,项目评估所起的作用至关重要。Vreuls强调,项目的跟进措施不再那么严格了。由9个成员组成的理事会每年有4次沟通机会,改善服务质量基金资金分配给某个国家使用需在递交给理事会的报告中详细描述。自2007年起,改善服务质量基金每年奖励达到和超过项目目标的国家。

每个项目都是由某领域聘任的专家或是来自世界不同地区负责万国邮联地区项目的7个协调员独立评估的。评估工作通常在项目完成两年后进行,这样做可以确切地衡量以改善服务质量为目的而采取的长效措施。

在最近的一次项目评估中,一位专家提出由改善服务质量基金资金购置的摩托车用在了运输邮政快递产品——EMS邮件上,这项资金与终端费不相匹配并且不应由改善服务质量基金来提供。该国被强制偿还这笔购置车辆的费用,或者用改善服务质量基金的资金购置一批摩托车并指定用来投递信函。

持久的改进

负责拉丁美洲和非洲法语地区的改善服务质量基金项目助理Magali Zegarra认为,改善服

务质量基金已经给予受益的邮政方需要的基础工具,用来更好地管理他们的项目。她说,“改善服务质量基金的功能单一明确,它意味着项目管理。我们对项目近距离的监督强化了责任”。

当被问到改善服务质量基金是否真正用于改善服务质量时,Vreuls态度明确,“项目评估显示,大部分结果达到或超过了预期的目标,这些结果对于改善各国邮政服务是长效的。这证明了改善服务质量基金是帮助各国改善服务质量的强大工具之一”。

展望未来,Vreuls补充说,“现在我们需要做的是在国际层面上分析结果,来阐明这些国家项目产生的影响,这项工作并不简单。正像万国邮联全球服务质量监测系统那样,只有邮政服务措施项目产生的结果,才能告诉我们改善服务质量基金是否使全球经营活动得到全面改善”。

相互信任

万国邮联国际局改善服务质量基金团队成员与各国改善服务质量基金协调员之间的良好关系是改善服务质量基金取得成功的重要一环。Vreuls和Zegarra认为他们和这些协调员之间彼此享有这种特殊关系,他们在电话和电子邮件沟通中直接称呼对方姓名,或者在召开邮政经营理事会和行政理事会期间彼此走访。Vreuls说,“我们与协调员之间建立起了相互信任的关系,这在我们今后应该开展的合作中是很重要的”。

自改善服务质量基金引入布隆迪邮政至今,就体现了它的价值所在。布隆迪邮政改善服务质量基金协调员Ndabubaha认为,“这是一个壮举。改善服务质量基金帮助发展中国家改进了信函服务质量。将来这一工作也必将进行下去”。RL

“一个项目的目标不只是购置车辆或安装一套新的软件工具。所有措施都是为了一个结果：那就是成功地提高一个国家的邮政服务质量。”



改善服务质量基金事例

- 2001年至2010年10月间，改善服务质量基金资助了全球范围内的600个项目，共计9833.4万美元。
- 2001年4月，改善服务质量基金资助了第一个受益国贝宁，资助项目为帮助改善该国经济之都科托努偏远地区的邮政服务质量。
- 智利和阿根廷是这些年来提交改善服务质量基金项目数量最多的国家（分别为19个项目和16个项目）。
- 已经有18个区域项目和8个全球项目使多国受益。
- 2010年10月31日，改善服务质量基金向受益国家提供了4595万美元的资金援助。
- 改善服务质量基金平均每年得到1300万美元的资金援助。

世界邮政的身份识别服务

在一些国家, 识别身份变得越来越简单, 就像寄信一样。越来越多的邮政正在把身份识别纳入了他们的业务范围。

.....
Ruby Pratkan

各邮政身份识别(ID)的方法多种多样, 从直接提供到利用高科技手段, 从地址卡片到集成卡或USB电子证书。还有其他方式, 使客户可以在当地邮局确认他们的身份, 让他们可以购买像手机这类的商品, 或者求职。

邮政进入ID业务领域是一个飞跃, 许多邮政本在10年前就可以办理这项业务, 但那时并未开始。英国Middlesex大学商业战略高级学者Kristian Sund说, “坦诚地讲, 10~15年前各邮政进入这个市场还为时太早, 因为那时大多数邮政‘非多元化’发展, 而且许多邮政仍属于政府机构”。

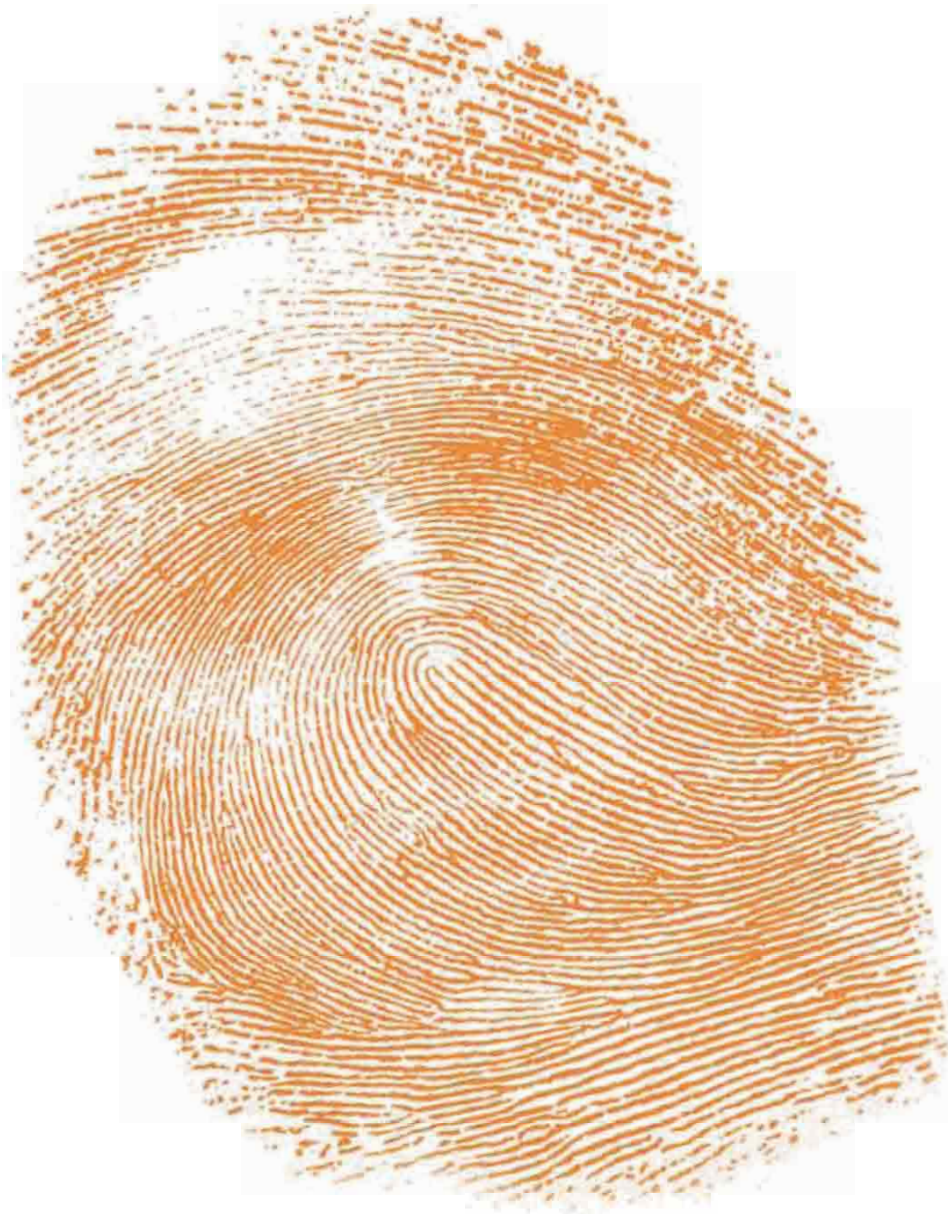
后起之秀

尽管进入ID市场较晚, 各邮政也具有一些优势。Sund说: “首先且最重要的是, 各邮政有诚信的品牌。在处理实物地址和实物邮件方面, 我们已赢得了信任, 这种信任也同样合情合理地延伸

至电子地址和电子邮件方面”。Sund补充说, “第二个优势是邮政衔接实物世界与数字世界的的能力。换句话说, 这是开发无缝安全的混合邮件解决方案的机会”。

在过去的20年中, 澳大利亚邮政已经为不同地区提供了身份识别服务。“澳大利亚邮政值得信任的品牌、不可匹敌的零售网络和对顾客多样化需求的深度理解, 使它很好地提供安全可靠的ID服务”。澳大利亚邮政发言人这样说。在2009~2010财政年度中, 澳大利亚邮政为商业、地区和联邦政府机构办理了240万笔ID相关业务。

澳大利亚邮政发言人说: “我们希望这个数字能在下一财年中有所增加。我们的服务包括: 为顾客申请澳大利亚和英国护照……办理澳大利亚南部驾照、办理国家警察执照和申请儿童卡等”。



第一阶段

Sund说:各邮政进入的这个市场竞争激烈,首先关注企业到政府(B2G)的服务可能是一个好的开端。

Sund说:“企业到政府(B2G)的服务帮助各邮政以优势开始这场竞争。进入市场需要一个强有力的策略,任何服务的开始都需要第一位客户。因为邮政传统上与政府工作联系紧密,甚至归政府所属,那么对于电子业务,把政府当做客户是一个好的开始”。

对于那些渴望在市场上分一杯羹的邮政经营者们,Sund发出了警告,“这样一个特定市场似乎为各邮政提供了机会,但这并不意味着每个进入市场的邮政经营者都能取得收益”。

谈到具体实施方案,他警告不要重复做无用功。“如果有一个好的解决方案可以购买或是获得许可,那么就根据需要进行定制,加上自己的品牌,这比自己从零开始开发解决方案更加

可取”。

在这方面,2011年3月加拿大邮政与BackCheck私营公司开始了身份识别服务合作。邮政发言人Anick Losier说:“BackCheck公司主动与我们联系。他们需要一个与加拿大邮政关系密切并且有技术能力、同时受客户信任的合作伙伴。加拿大邮政每年为其合作伙伴办理50万笔业务,比如涉及数据读取和投递的护照业务和学生贷款业务。因此,邮政是一个人们愿意将私人信息托付其管理的机构”。

加拿大人在求职和申请做志愿者需要核实身份时,可以持政府发放的ID在任何一个邮局填写和提交在线表格。前台营业员可以监督顾客签字并把文件扫描后提交BackCheck公司,完成验证工作。这项服务通常是由雇主提出的,申请者不用缴纳费用。Losier说,从这项服务开始至今,已提交了20 000多份表格。她补充道:“数量逐月稳步增加,目前每月接近4000份”。



更大的参与者

ID市场份额已被私营行业占据了绝大部分。Sund说：“这是一个拥有众多强大竞争者的市场。身份验证市场的引领者之一是在信息技术安全界享有头衔的Symantec公司旗下的VeriSign公司”。

然而，像邮政这样的后起之秀也有他们自身的不凡之处。Sund说：“各邮政证明了它自身所具备的价值。目前，竞争者还不具备与邮政可比的局所网点，也没有邮政这样强大的品牌优势”。

网点延伸的优势是强大的，印度邮政业务发展处处长Umesh Verma说：“邮政局所非常亲近百姓。在印度我们有许多邮政局所，投递员也了解群众”。

印度邮政提供的地址和身份证明卡的服务最近在国内一家主要报纸上登录后再度流行。Verma说：“在印度，像乘火车出行、乘飞机国内旅游等许多事情都需要提供身份证明。在很多家庭，成员中无一人有ID证明。现在他们可以到任何一个邮局提出申请并很快拿到ID”。

Verma说，邮政身份证明卡早在1890年就已经存在，“当时只是工作上用来收取和投递邮件”。现在身份证明卡也像邮政自身一样得到了发展。“如今它已经成为一种多附加值的产品，一张具备多种功能的塑料卡片”。持有人的出生日期、电话号码和血型等信息被储存在卡片里。在使用卡片的地区，人们可以到当地邮局下载或领取一份表格，确认个人的详细信息，缴纳250卢比（5.50美元）的申请办理费，就能得到一张身份证明卡片。

Verma说，这个项目在印度国内正逐渐展开。“3年前在泰米尔纳德邦(Tamil Nadu)，我们把它当作一个试点项目，产生了良好的收益，而且公众的反响很大。我们决定2011年在全国启动这个项目”。他说，800个主要地区邮局已经得到了启动该项目的通知，印度邮政希望在接下来的一年里在印度全国155 000个局所全面展开这项工作。

走向数字化

其他跨入ID行业的邮政已经走向数字化。万国邮联电子商务专家Farah Abdallah说，“邮政实

“公众信任邮政， 放心地将私人信息托付给邮政。”



印度邮政卡

物网络固然重要,但是当今各邮政已加速走上了数字化之路。它们是联系数字世界和实物世界的重要角色”,他说,作为完善电子商务并使网上交易更安全的手段,沙特阿拉伯、突尼斯、卡塔尔、奥地利、意大利、法国、西班牙和丹麦邮政已开始为用户提供数字ID。

突尼斯邮政的电子货币项目是销售一种含有两组个人ID号码(PINs)的芯片卡。含8位数字的密码(PIN)可实现网上购物,含4位数字的密码可提取邮政账户上的现金。用密码也可以在联邦邮政学院的电子申请入学表和报到表上签名以及确认驾照信息等。

法律效力

2010年,瑞士邮政启动SuisseID项目时,就迅速地确立了它在市场中的地位。他们提供的产品是U盘或芯片卡。用户将该产品插入设备并用安全密码(PIN)登陆,以电子方式进行具有法律效力的签名,进入账务界面并实现购买需求。

“在瑞士国内,瑞士政府推出该产品以建立标准的电子身份证明系统”。瑞士邮政发言人

Nathalie Salamen说,“签名是具备法律效力的。这大大简化了电子交易,例如现在你可以通过互联网完成购买房屋必须填写的所有材料”。

进入市场是为了应对快速变化的时代。Salamen说:“我们以前总是递送信函、报纸和广告。但是现在我们处在与短信和电子邮件共生的完全不同的市场环境之中。我们不能错过数字化这种多样化的市场机会。这句向顾客说的话:‘请继续使用邮政信函业务吧’,已经被各邮政走上数字化服务市场的行为所取代”。

Salamen说,目前与瑞士邮政的邮件部门及其银行部门(PostFinance)相比,瑞士ID业务给瑞士邮政带来的收益还很少但却很重要。“我们是一个通信公司,而且目前正处在通信市场环境,下,现在也许这些小规模的行为带来的收益不大,但它们对于确保我们公司的未来发展至关重要”。RP

高品质的 工作、技术和服务

全球工会联盟总干事 Philip Jennings 将向我们说明，为什么这个汇集了来自150个国家1000多个工会的组织如此关注邮政业务的创新。

Faryal Mirza

照片：全球工会联盟

全球工会联盟是一个什么样的组织？

正如我们所言，我们是一个全球性的工会联盟。今天的工会生存在全球经济中。我们的工作是在建立劳工联盟，改善成员的工作条件，最重要的是使人们关注在全球化时代中大多数工人经历的难以接受的一面。

邮政行业面临的全球化的一面是什么？

从人们之间跨国通信的角度来看，邮政行业是第一个开始全球化的经济部门。我们非常欣赏邮政服务的一个美好的价值观，即提供支付得起的普遍服务。我们认为邮政业在其所处领域中具有天然的垄断性，而对全球化的认识方法扭曲了这一伟

大价值。邮政服务也难以逃脱这一命运。请看正在发生的改变，这些改变来自于芝加哥思维模式，私有化、放松管制、向其他竞争者开放市场，如果希望以此来保证普遍服务和支付得起的价格，简直是一场灾难。

我们处于备战状态，并坚信邮政服务值得我们去奋斗。我们不仅仅是为工人们而奋斗，



同时也为了更广泛的公众而奋斗,这就是我们不惜与监管机构、政府和其他疯狂想法较量的原因。

您提到负面思想已经弥漫到了邮政系统,邮政员工们可以做些什么呢?

首先,我们看到邮政和物流的另一个新世界。我们作为工会所要做的是,在传统的邮政网络和新的竞争环境下,组织工人们发出自己的声音。我们认为,在竞争者中有工会的声音对

于现任经营者来说是非常重要的。所以,我们传递给新企业员工的信息就是:组织起来。

我们发现,一些勇敢的人们准备加入工会,但是却不能。我们认为,对于这些进入邮政和物流市场的竞争者,准入原则之一应该是,遵循国内邮政行业通用的协商权利和集体工作协议。就员工而言,工会是一个巨大的联合体,可以为他们提供额外的价值,因为这是一个他们可以得到关注的重要地方。他们可以在这里得到启迪,也可以在这

里进行创新。

我很遗憾地说,一些新进入者的市场跟踪记录不是很好。他们应该了解得更多。每个人都需要行为准则。即使现在有一些思想观念的转变,仍然有很多人希望以人性的观点来面对全球化,这也是对社会负责。

由于市场的力量和过去几年商业的不稳定状态,有人认为邮政和普遍服务是旧式商业模式的遗物。

决不是这样的!我们作为劳工联盟团体,与团结、社会公正、问责制和为人们提供机会等普遍价值密切相关。我们捍卫这些基本价值,并且我们有一个实实在在的组织。就邮政业务而言,能够以支付得起的价格享受到普遍服务是非常重要的,这一基本的目标不能消失,因为我们正在进行伟大的技术变革。

我们觉得有必要对邮政经营者、监管机构和政府说,应该用一种新的方式来看待邮政业务。工会为各邮政提供创新。而在过去,我们关注法律、投递等方面,以及提供邮政业务的所有机制,现在我们认识到这其中存在一个很大的漏洞。很少有人谈论邮政业务和可以进行的创新。我们的工作不仅仅是保护传统业务。我们认为普遍服务很有价值,即使是在现代技术时代也能围绕它开展新业务。我们生活在一个新的时代,所以为什么我们不能对邮政业务进行创新并

简历

Philip Jennings是全球工会联盟的第一任秘书长,该组织成立于2000年,是工会为应对全球挑战进行的一项创新。该组织拥有2000万名成员,来自于范围广泛的私营服务业,包括贸易、银行、电信、商务和信息技术、制图、资产业务、媒体和娱乐,以及邮政和物流业。

Jennings是白领阶层FIET组织的前任秘书长,在英国金融工会开始了他的工会职业生涯。Jennings出生于威尔士,获得伦敦经济学院经济学硕士学位,获得布里斯托理工学院工商事务荣誉学士学位。

全球工会联盟是万国邮联咨询委员会的成员。

“我们处于备战状态， 并坚信邮政服务值得我们为之去奋斗。”

且多谈论它呢？这对邮局来说也是好事。

全球工会联盟在创新中可以发挥多大的作用呢？

人们常常听到“劳工运动经常向后看”的说法，但这不是我们的信念。我们的工作向前看。我们对于成员有社会责任，我们希望改变，但是通过建设性的方式，例如我们可以在我们已有的基础上进行建设，而不是进入死胡同。

我们迄今的创新由低成本模式思想驱动——具有竞争优势的价格条款以及让一些人进行创新——打破邮政已发展起来的商业模式。万国邮联应当在创新改革中起主导作用，而我们将积极倡导这些创新。我们已做出改变：全球工会联盟象征着世界工会运动的变革。

不幸的是，我们听到有人说集体协议已经过时，如体面的工作条件、合理的工资、适当的工作时间和津贴，这些已不再适应邮政业务的创新发展。错！想要降低工作的积极性、对管理产生负面想法吗？我们

不喜欢这样。

当您谈到创新时，你们的组织如何应对？

我为我们工会成员的热情所感动。他们在战壕中为行业的完整性而战斗。他们为了改变所有权而与政府战斗。当你在战壕中时很难去思考，只要你抬起头，就有牺牲的危险。

我们必须给予人们自信和勇气，开辟工会可以进行创造性思考的空间。如果问一下投递员可以提供哪些附加服务，他会有很多想法。尽管去问。我们对我们的工会说：各邮政的创新与福利、工作时间及津贴等一样重要。我们也希望打破惯有模式。只要你让我们谈论创新，我们会道出许多想法。

哪些创新极有可能出现？

对于行走在社区街道上的人们来说，路边的邮筒除了可以让他们寄信，一定还有别的用途。

我惊奇地发现，随着金融危机的到来，各邮政提供金融业务是一个巨大的机会。为什

么？因为它们值得信任，它们有网络，并且能够大举引进专业知识。因此金融也非常重要。

让我们参与，我们将会是一个建设性的合作者。无论风暴的本质是什么，让工人们参与进来，听听他们对于工作和未来的声音。

如果各邮政决定进入金融业务领域，你们作为工会联盟将如何应对接下来的挑战？

我并不喜欢邮政业务现在的发展方向。他们正在走下坡路，技术性和专业性都在下降，这不是他们应该发展的方向。

我们拥有宝贵的人力资源，他们了解他们的社区并与人们面对面地打交道，熟练地处理邮政局所需要处理的事务。

未来需要让员工掌握所有服务领域的技能，员工队伍将更加专业化。我不相信我们不能对员工进行培训，我也不相信你不能激励他们提供新的服务。这需要对人员和战略进行允诺和投资。你将发现邮政工会和个人准备迎接新的挑战。

我们不喜欢的是缺乏雄心

“让我们参与吧……”

和冷嘲热讽,逃避集体协议和就业保障。如果你不能确保工作时间、工资和假期,你怎么能够提供体面的邮政服务?哪里还有动力?所以,这就需要一个新方法:高质量的就业机会、熟练的技能和优质的服务。这样,我们才能成功。

回到全球化以及欧洲邮政领域新一轮的自由化主题,这对邮政工人有何影响呢?

这带来了许多挫折。欧盟并不诚实。我们经历了数轮谈判才通过了一项立法。我们获得了承诺。首先,立法的基础完全是空谈。他们承诺提供证据,但他们从未提供一丝一毫像样的证据表明放松管制与自由化会起作用,并且目前我们仍未看到结果。他们承诺将会对这一变化的社会内涵进行研究,并且会建设社会安全网络,但在确保实施方面他们所做甚少。

谁将会加入并投资这种规模的网络?谁?唯一感兴趣是私募股权,他们会做的是加快国内邮政网络的结构调整。我了解私募股权投资的世界……就是只对优势领域感兴趣。你有一个被蚕食的邮政网络,邮政经营者需要对基础设施及人员进行投

资,然后人们站在旁边……挑肥拣瘦……这是一种腐败,而不是自由市场,这是蚕食行为。

世界银行对邮政网络的兴趣是什么?

世界银行同样在招摇撞骗。我们已经与世界银行进行了多年的战斗,试图让他们明白他们应有的社会责任。国际货币基金组织和世界银行在每一次结构调整的情况下大跳华尔兹并宣扬“私有化和放松管制”,但并没有奏效。看看邮政网络给发展中国家的新兴市场带来的优势,不要去破坏它。我们需要建设基础设施并维护邮政网络,即使人们都使用手机。

由于结构调整,我们与世界银行的关系已经很糟糕。如果我们能改变争论,并与世界银行和万国邮联一起发展网络、释放潜能以及添加新服务……这需要资金以及创新。这将是一件好事。

最后一个问题是关于与万国邮联的关系:君在何处?

我必须强调这是一个独特的安排:世界上没有其他联合国机构能使经营者、邮政工人、工会之间进行对话。在这里我们可

以建立联系……不是以吹毛求疵的方式,不是以“又是工会的那个人”的方式。我们希望这种联系是充满活力和创意的,我们也可以有一席之地。FM



最后一公里项目

作为邮政工人如何对创新拥有热情的例子,请阅读2011年8月美国“全国邮递协会”中的邮政记录:

如果你真的想要设想一下美国邮政的未来,那么除了解每天从事邮递工作的邮递员脑海中的想法外,就没有更好的方式了。这就是最后一公里项目的目标,要求邮递员对如何利用美国邮政独一无二的网络提出新的想法,这个网络使得美国的每一个城市和乡镇的每一个地址间可以进行人际联系。

数百名邮递员响应“邮政记录”征集想法的请求,他们发送一封、两封或一打信件表达想法。美国邮递协会主席Fredric Rolando说:“在这个技术日新月异的时代,一些最富想象力的想法可能会带来更具前途的事物。我们已经收到了大量具体的、精彩的有关新业务的创意——有的是共识,有的是天才想法”。

一位来自密苏里州的邮递员建议将诸如广告、筹款一类的信件放置在每一个信箱顶部收取额外费用。建立伙伴关系,以帮助小型企业,如易趣(eBay)卖家开始使用美国邮政的服务。

一位来自巴尔的摩的邮递员写道,美国邮政应出售安全带锁的信箱以防止盗贼……并提

供信箱安装服务。

另外一位来自新泽西州的邮递员,在工作了几个月后写道,他已经看到“机会挂在树上等待被采摘”。他敦请美国邮政将其地址数据集中化和市场化,并向广告商强调这是唯一最可靠、最完整且可用的地址源。

来自西雅图的一位邮递员这样写道,与图书馆建立伙伴关系,这样可以运送图书馆的借阅者需要借与还的资料。新泽西州的邮递员寄来20多个令人兴奋的想法,如邮递员可能做一些力所能及的付费服务,为政府或民营企业监督一些邻里间的危险和问题(例如寻找倒下须处理的树木),跟踪老人或残疾人的信息,并以收费的方式定期向他们的亲人发送信息……

美国邮政在过去的200多年里不断发展,以满足国家不断涌现的需求。它的成长一直依赖于增加新的功能,并同时履行仍被需要的原有功能。这样,我们的过去才能为未来提供灵感。

 www.nalc.org

巴巴多斯和中国 获得一等奖

一棵圭亚那温泽林的大橡树和一棵富有敏锐观察力的树分别让15岁的Charlée Gittens和13岁的王飒赢得了金奖。

Rhéal LeBlanc

照片: Getty images
(华盖创意)

来自格林纳达14岁的Jonathan Andrew和来自博茨瓦纳15岁的Charlene Tlaga分别获得银奖和铜奖。

为了纪念国际森林年,本次比赛要求少年朋友把自己想象成一棵树,写信告诉大家保护森林的重要性。巴巴多斯和中国的参赛作品均获得国际评审团的赞誉。评审团成员包括:联合国森林论坛秘书处的Jan McAlpine、世界自然基金会的Jean-Paul Paddock、世界自然资源保护联盟的Daniel Shaw、万国邮联邮票业务专家以及森林题材邮票的热忱集邮家Jean-François Thivet。

评审团认为巴巴多斯的参赛作品“充满震撼、娓娓道来、感人至深,以非常全球化的方式处理问题,将森林面对的困境和其他重

大国际危机相比较,强烈渲染出森林保护的重要性”。评审团认为中国的入围作品“行文精美,构思奇巧。作者以两个村庄做比喻,紧扣主题,将读者引入故事的意境,使读者产生共鸣”。

在书信写作比赛40年的举办史上,巴巴多斯首次获得金奖。中国是第五次获得金奖,过去还曾4次获得银奖或铜奖。

对格林纳达的参赛作品,评审团认为:“通过从不同的角度触及主题,作者很好地展现出森林的益处,颇具教育意义”。博茨瓦纳的作品则是“结构清晰、言语轻快、亲切平易地介绍了森林中的多种植物和树木的益处,解释它们为什么需要保护。作者引用了有趣的资料,向读者介绍一些对植物和树木尊崇与依赖的



INTERNATIONAL YEAR
OF FORESTS • 2011



文化”。

万国邮联总局长爱德华·达扬和评审团一起对所有获奖和参赛选手表示祝贺。他说：“尽管我们生活在一个日益数字化的时代，但每年来自全世界的200多万封参赛书信，而且大多是手写信，向我们展示出书写文字的珍贵之处。走过40年的历程，比赛至今仍然能培养人们对书信艺术的情趣，鼓励少年朋友表达自己对热点事物最深层、最深刻的想法，同时让他们认识到恰当表达的重要性，万国邮联对此深感欣慰”。

特别提名奖

评审团将特别提名奖授予特立尼达和多巴哥、黑山共和国、尼日利亚、乌克兰和贝宁。按照惯例，10月9日国际邮政日当天，各国邮政将组织仪式为获奖者颁奖。

来自万国邮联60多个成员国的选手参加了本年度的比赛，全世界约有200万15岁以下少年

参加了本国的国内预赛，预赛的获奖书信再进入国际评选。

2012年万国邮联国际少年书信写作比赛的主题是：“给你喜爱的运动员或体育选手写一封信，告诉他们奥运会对你的意义”。参赛成员国要在2012年4月30日之前报送本国最佳书信参加国际评选。

万国邮联国际少年书信写作比赛于1971年正式启动，旨在提醒少年朋友们认识邮政服务在社会中的重要作用，提高他们的写作技巧和清晰表达思想的能力，并培养他们学会享受书信写作的乐趣。RL



www.upu.int/en/letterwritingcompetition

Charlée Gitten 写给木材公司的一封信

亲爱的首席执行官先生，

虽然这封信是写给Barakat木材公司的，但也写给那些愿意倾听的人们。你们人类总是抱怨，什么世界大战、国内动荡，那我们该怎么办？从一开始我们就被砍伐，但我们理解你们的需要，所以并没有怒不可遏。可是现在，你们不仅拿走你们所需的，而且把我们的居所破坏殆尽，让我们永远无法在同一片土地上枝繁叶茂。你们这些冷酷的野兽，声称自己是万物之灵，难道不能像我们一样与自然和平相处吗？我，圭亚那温泽林里的一棵大橡树，现在我要说：停止吧！不是为我们，而是为你们自己。难道还看不出来，为了你们的生存，你我已息息相关？

全球变暖是本世纪无处不在的危机，原因有几个。矿物燃料的燃烧是全球变暖的罪魁祸首之一，燃烧过程释放温室气体，顾名思义，这种气体能截留住大气中的热量，导致地球温度升高。温度的升高导致臭氧层的破坏，而臭氧层起着保护地球生命的重要作用，吸收97~99%的有害紫外线，使你们免受日光的灼伤。温室气体是煤和原油等矿物燃料燃烧过程中释放出的副产品。无视这一现实只会令人类身处险境。

除少数几种浮游植物和化合生物之外，植物是所有食物链上最基本的一环。人类获得的所有能量都间接来自太阳，而人类获得能量的基本途径是通过植物，少量通过其他自养生物。原因何在？植物利用光能、水和二氧化碳创造出维持生命、滋养自身生长和发展的能量。人类或者其他哺乳动物都无法以这种方式获得能量，所以你们只能依靠食用植物间接获取能量，或直接食用植物，或食用食物链中的动物，能量在食物链中流动。人类令我们身处险境或将我们毁灭，无异于自杀。

水土流失正在成为世界忧虑的重点问题。频繁的泥石流和雪崩毁坏城镇、夺走生命，如果我说出解决办法，也许没人相信，其实就是：回归自然。从像我这样的大橡树旁走过时，你们常常感叹多么高耸入云、多么粗壮的腰肢，却很少有人去想我的躯干下面是什么。虽然也有脚，我却不愿行走。你可称之为懒惰，但我却认为这是最好的地产投资。根茎和其他物质合力，对保护土壤起着功不可没的作用。提及土壤，其实人类对它的层次很不了解。土壤失去表土之后，底土就暴露出来，随之而来的就是水土流失。底土上难以进行农作物的种植，就更容易发生洪水，简而言之，地球上的生命就会很快陷入困境。我要再次把自己简单的解决方法告诉你们：让自然发挥力量。

很多读我这封信的人们不会听从告诫。但是智者一言足矣，所以我要给那些肯听劝告的人们提一些建议，帮助你们人类继续生存下去。看看中国的北京……看看笼罩城市的雾气，可能现在还没有意识到，其实你们已经在同一条歧途上了。就像慢慢长高的过程，除非经常测量身高，或显而易见长高一大截，人们很难感受到慢慢长高这个变化的过程。莫非真要等到无可挽回才肯罢休？少使用产生温室气体的工厂生产的产品；别为了买盒牛奶开半个小时车去超市；在我们为你们循环提供的新鲜空气中轻松漫步，既有益身心又健康向上；使用可再生塑料制品；在家周围多种树木；技术时代多用电子文件少用纸张。当然，也会有人对我的话无动于衷，那么我要把杰拉德·曼利·霍普金斯的句子送给这些人们，“尽管如此，自然亦不会消耗殆尽”。太阳依然东升西落，你们还要沿着那条通往毁灭的死亡之路前行吗？若执意选择这条不归路，请记住：我永远不会被征服，你们倒下，我却依然耸立。

谨上，
一棵橡树



王珮的双村记

亲爱的人类，特别是年轻的朋友们，

我是一棵幼小的树苗，生长在古老大山上的葱郁丛林中，我要写信向大家讲述一个我亲身经历的故事。这座大山的一边坐落着西村，另一边则是东村。过去，两个村庄都非常贫穷，他们所拥有的只是满山的树木。一天，西村的村长宣布，他要带领这个村子走上致富之路。他邀请东村加入，不料却遭到东村的回绝。西村的村长鄙夷地说：“这些没远见的可怜虫”，说完生气地离开了。



西村上下，不论男女老少，全都上山，为了自己的致富梦辛勤工作……在自己那面山坡上，他们大量地砍伐树木。果然，没用多久他们就相当富有了。村民们发现自己大量砍伐换来的钱能带来很多好处。他们用这些钱买到了电视、冰箱和空调。白天，西村成了繁忙的建筑工地，到了晚上，却感觉像荒凉的墓地。枝叶长大一些的时候，第一次，我落下了小小的泪珠……富裕的西村更加看不起东村，但东村的村长却不为之所动：“森林是我们世代代的财富——从祖辈传给子孙。为了子孙后代，我们不能和西村打树木仗。我们不但不能砍树，相反还要多植树。他们砍掉多少，我们就种上多少”。听到这些，我又哭了，这次洒下的，是感激的泪水。东村的村长言出必行，他带领着村民在每一块荒地上植树造林。我越长越高，枝繁叶茂，俯视周遭，看到西村山坡的绿色日渐褪去、日渐光秃，直至寸草不生；而东村的山坡却美丽依然，清澈的碧波荡漾在翠绿的山间，宛如人间仙境！

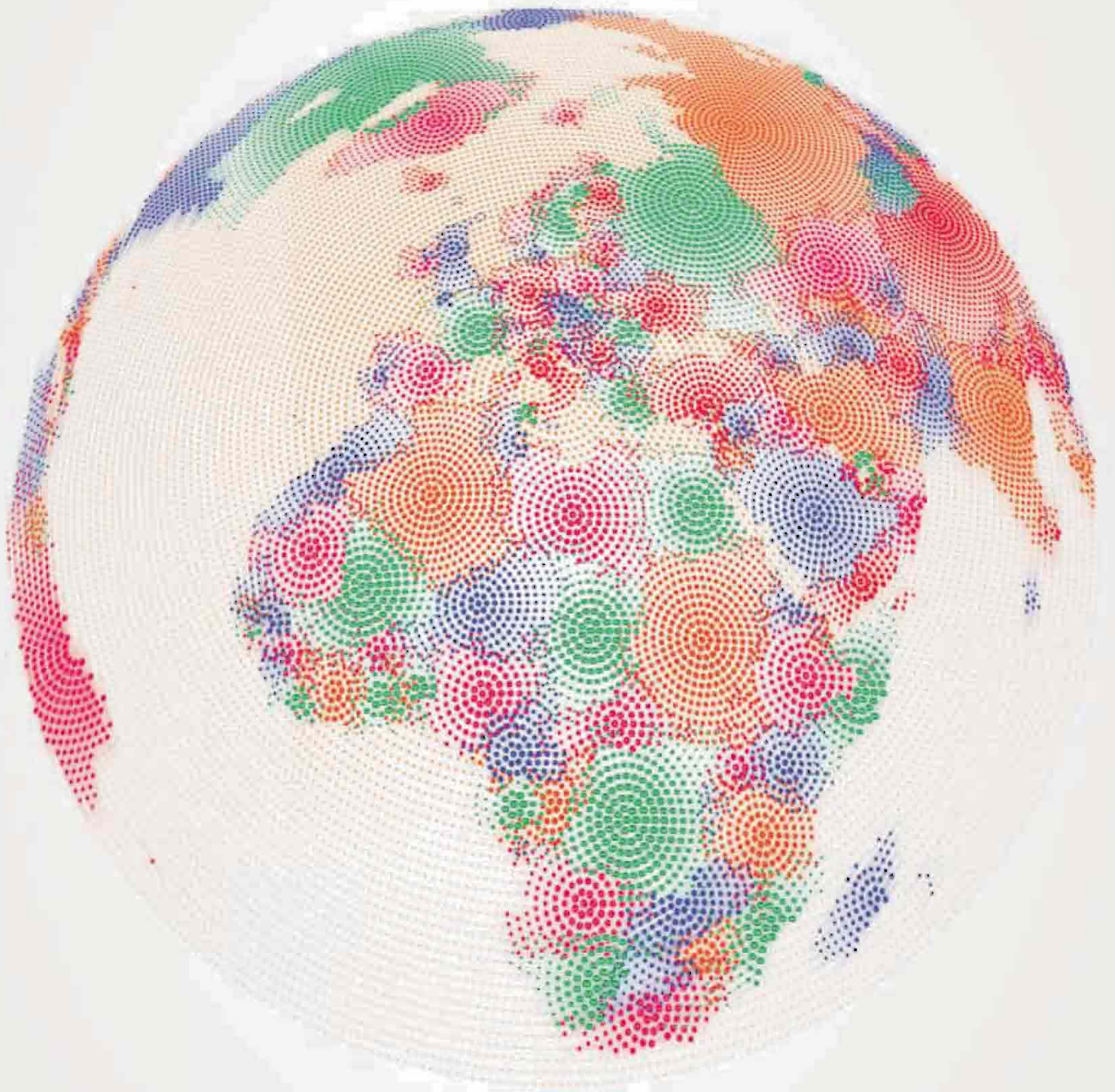
太阳焦灼地烤着炙热的大地，夏天变得酷热难当。在西村的所有房子里，空调全速运转，人们被困其中。而此时的东村，人们在浓密的树荫下乘凉，摇着蒲扇，有说有笑。孩子们玩着捉迷藏，整个山谷、整片森林都回荡着他们的笑声。第三次，我热泪盈眶，这次流下的是欢喜的泪水。通常闷热的天气过后总会有风暴来临。很快，下起了大雨，大雨一下就是好多天……我觉得根下面的泥土开始松动，我看到西边的山坡上小石头开始滚落。天空阴沉，雨不停地下着。午夜，森林终于恢复了死一般的寂静。突然，西村传来救命的哭喊和尖叫声，把我惊醒。我惊呆了，最可怕的梦魇变成了现实：巨大的泥石流发生了！

第二天清晨，太阳的第一缕光芒把灾难照亮，东村的人们纷纷冲到西村去帮忙。他们费力地把西村村长从可怕的淤泥里拽出来，听到他用尽最后一口气说：“都是我的错……我们的树……没了……”此后的日子里，西村不再伐木、卖树，而是开始向东村学习。他们第一次携手，通过植树来保护环境。经过重建和还林的过程，村子里的每个人都逐渐懂得了保护森林和自然的重要性……从此以后，两个村庄被妆扮得绿意盎然、鲜花烂漫、鸟啼处处，成为远近闻名的景区。很多有环保意识的游客都慕名而来，游览我们的大山，有些人甚至流连忘返，难以割舍这景色如画的村庄和森林。

我的故事讲完了。亲爱的人类朋友们，我想告诉你们，保护森林就是保卫你我生存的地球，让我们拥有美好的明天；过度砍伐、破坏森林，最终只能带来灾难，不仅给我，也给你们自己。

您真挚的朋友，
一棵深爱人类的树

创新提升质量信息



GMS

全球服务质量监测系统

对于万国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。现在已经不是了，利用全球服务质量监测系统（GMS），各邮政可以用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

南部非洲 规划邮政未来

非洲部分国家部长已经描绘出了地区邮政政策的新路线图。

Ruby Pratkanis

11个非洲国家的政策制订者正式承诺提供普遍服务并将服务范围“扩大到没有邮政服务或服务能力有限的地理区域”。他们还表示将支持提供具有一定质量、支付得起且通达便利的邮政服务。11个国家是安哥拉、博茨瓦纳、莱索托、马拉维、毛里求斯、莫桑比克、纳米比亚、南非、坦桑尼亚、赞比亚和津巴布韦。

通信与技术部的部长们于2011年6月14~16日在博茨瓦纳加柏隆内召开会议，提出彻底修订南部非洲发展共同体(SADC)议定书中关于邮政服务的内容。修订包括增加普遍服务、信息通信技术(ICT)和股东关系等新内容。

万国邮联东南部非洲地区协调员Gladys Mutyavaviri说：“该协议为地区内各国制订邮政政策提供了宽泛的框架……也为南部非洲发展共同体成员国政府指明了方向”。

信息通信技术的推进

各国部委支持使用信息通信技术来提高业务的办理速度，保持邮政网络的安全以及改善金融服务。在南部非洲发展共同体中，10个成员国的邮政投递与信息通信技术由各国信息通信技术部或者监管机构进行管理。

纳米比亚信息通信技术部发展处处长Henri Kassen说：“纳米比亚的邮政服务和信息通信技术由上述部委进行监管，因此，邮政业务中的信息通信技术问题会反映在南部非洲发展共同体的议定书中”。他补充说：“万国邮联在一定时期总结回顾对技术的投入，但是这一内容从未经南部非洲发展共同体正式通过。现在我们终于将它

安排在了这次部长会议的日程中”。

参会的部长们同意扩大服务范围和金融业务的内容，并在国内和国际邮政利益相关方之间建立常规对话。

已修订好的条款会立即提交给南部非洲发展共同体部长理事会考虑，之后将递交给具有同样职能的国家和政府首脑峰会申请最终通过和实施。整个过程需要几个月时间。

部长们的工作

目前，已对议定书中的一些条款做了修改，强调了各邮政在业务发展中扮演着重要的角色。Mutyavaviri说：“从1998年议定书做最后一次更新之后，已经召开了3届万国邮联大会，技术也在发展和变化。各邮政始终在提供普遍服务，而至今仍在这个政策体系中还没有体现出来”。

协助起草修正案的顾问Juan Ianni说，议定书将在必要时助各邮政一臂之力。“各邮政可以运用这个工具从政府争取到更多的资助。议定书也会使地区政策更加和谐……并使邮政运转得更加顺利。议定书给政府和经营者施加压力并推动邮政不断向前发展”。

合并

在加柏隆内会议期间，南非邮政管理协会也与南非通信管理协会合并。据Mutyavaviri说，合并之后的协会将在通信范畴内努力实施南部非洲发展共同体的各项规定，并协调好邮政与技术管理体系的关系，合并后的工作组将设在博茨瓦纳。RP

阿塞拜疆巩固 金融业务成果

一个投入数百万美元的改进金融业务项目结束一年之后,阿塞拜疆正式公布了该项目的可喜成果。金融业务总量已从2005年的1400万笔提高到2010年底的近5300万笔。目前全国约1500个邮政局所中有600多个提供各类新型金融业务。

一个由世界银行和阿塞拜疆政府共同提供财政支持的邮政金融业务6年发展计划有三个宏大目标:使1000个邮政局所联网,为主要账务和现金管理功能搭建一个新的信息技术(IT)平台并提高员工素质。项目资金来自世界银行提供的1300万美元贷款和阿塞拜疆政府的3100万美元贷款。在该项目实施中,自2005~2010年阿塞拜疆邮政进行了重大重组,包括邮政企业和金融企业的合法分离及裁员1000名。

在2005年启动项目之前,阿塞拜疆邮政提供邮政普遍服务,例如信函、包裹和基本金融业务。金融业务包括养老金支付,该项业务随后转给了银行。邮政网络比国家银行网络的规模大3倍。世界银行国家部协调员Mike Edwards说,项目之初,阿塞拜疆邮政就面临着许多挑战。这些挑战包括缺乏技术人才,信息技术(IT)和账务处理能力不强以及缺乏网络连接等。

Mike Edwards解释说:“在21世纪初,阿塞拜疆的银行网点分布不均衡。大部分网点位于首都巴库及周边。巴库可以享受到良好的服务,但其他城市和地区却没有如此优质的服务,而农村地区实际上就享受不到银行服务”。

阿塞拜疆一半以上的人口在农村,阿塞拜疆邮政认为集中力量为农村地区提供金融业务是首当其冲的选择。

员工问题

在由政府投资宽带连接和由第三方顾问提供IT新技术系统的支持下,邮联秘书处为其培训员工提出了一个多年战略援助计划。Mike Edwards说,为摸清现有员工的技术水平,在阿塞拜疆总部和其他地区工作的员工必须参加一个考试。结果是:考试后裁减了约1000名员工,其他许多人留了下来(尤其是城市地区的员工),新员工的工资水平也有了提高。培训课程的主要内容集中在客户服务和服务现代化等。世界银行专家补充说,为阿塞拜疆邮政人员开设的培训课程收效显著。

Mike Edwards说:“我们从中看到了城市和一些农村地区的差异。我也惊喜地感到他们正在雇佣有职业经历的新员工以及一些年轻人,他们充满了热情并且有兴趣和能力为客户提供优质的服务”。

阿塞拜疆邮政表示,截至2010年12月,在这个项目支持下,1029个邮政局所中的一大半已在新的IT平台上实现了金融服务现代化。在300多个农村地区的邮政局所中,用户可以办理国际国内汇兑业务,支付他们的公共服务费和兑换外币。未来的另一个挑战是明年在其余300个农村邮政局所内实现服务现代化。FM



一所新建乡村邮局

捷克邮政员工的新形象

在今后几年中,捷克邮政21 000名员工将换上新制服,使邮政形象焕然一新。3年之内,无论是管理人员、投递人员,还是内部作业人员,每一位员工最终都将换上新制服。捷克邮政宣称,“新制服的样式符合当今潮流,并且穿起来更加舒服”。首席执行官Petr Zatloukal评价新款外勤制服时说:“特殊的面料一定会适合员工在任何天气下应对艰苦的工作”。

这位首席执行官补充道,“最重要的是,我们的员工确实应该有更合适的服装”。

新款制服替代了10年前设计的现在大家正在穿着的制服。制服的替换耗资2.4亿捷克克朗(14200美元),根据合同,捷克邮政每年将节省1200万捷克克朗。

这项改革是捷克邮政庞大的现代化计划中的一部分。Zatloukal说:“捷克邮政的面貌会在今年年底前有所改变,我们将建立一个包含48个新分支机构的管理系统,这将节省开支并为客户创造更实用、更舒适的服务环境。制服也是同样,比以前更具有现代气息、更实用了”。RP



让我们来实施医疗救助

美国邮政总局(USPS)的信函投递员将走在美国反对生物恐怖袭击事件的最前沿。美国卫生与公众服务部应急与反应助理部长办公室向5个市政卫生部门划拨了40万美元,实施一个项目,培训信函投递员在生物袭击事件发生时投递救生药物。

明尼苏达州卫生部门将接到总经费的一半,用于在明尼阿波利斯(Minneapolis)开展一次全面的袭击模拟演习。在波士顿(Boston)、圣地亚哥(San Diego)、费城(Philadelphia)和路易斯维尔

(Louisville)的卫生部门将各自得到5万美元的资助。

在炭疽病毒袭击事件中,那些有可能接触病毒的人们需要在48小时之内接受抗生素药物治疗。应急与反应助理部长办公室表示,由已接受过培训的美国邮政总局投递员将抗生素药物投递到户扩大了这一计划,并请居民到指定的发放点排队接受药物治疗。美国食品和药物管理委员会已经授权抗生素药物发放点,让已被病毒袭击的美国邮政志愿者优先接受药物治疗,然后这

些志愿者就能把药品送到社区其他人手中。

应急与反应助理部长Nicole Lurie说:“那些已被炭疽病毒感染了肺部的病人,若不接受抗生素药物治疗,死亡率会相当高,这就意味着人们越早接受专业的抗生素药物治疗,就能越好地保护他们的健康并挽救他们的生命。这种邮政模式为地方卫生部门着手治疗那些可能接触炭疽病毒的人们提供了一个新的渠道”。RP

文摘

澳大利亚

澳大利亚邮政已和农村银行开展合作,在农村地区提供邮政银行业务。双方已经签订了一项涉及业务分工的非约束性协议,并且正在制订一项约束性协议。国内200万农村人口将能够在3200多个邮政局所办理农村银行业务,也可以在1400个邮政局所中的任何一家开立储蓄账户。设在农工联合企业地区的130个邮政局所也提供农村银行贷款。

奥地利

目前,奥地利邮政所有国内货运业务都是低碳的且不收任何附加费。邮政经营者说,他们将不断降低碳排放并使用可替代能源。在奥地利国内及国外正在实施的一个气候保护项目将为无法避免的碳排放提供资金扶持。首席执行官George Pölzl说:“与此同时,其他公司也提出了各自的低碳环保服务计划,无一例外,奥地利国内的所有运输服务都将走低碳道路”。

巴西

巴西邮政公司希望在未来3个月进行一项公开招标,将830个邮政局所委托给中标的社会机构经营。巴西邮政公司的网络和客户关系副总裁Maria dos Santos Guimaraes说,这种委托经营方式是努力改进全巴西邮政服务计划的一部分。今年早些时候会正式发布有关招标的详细内容。目前,巴西邮政公司已有1400多个邮政局采取了这种方式。

欧盟

欧盟委员会正在关注英国政府对皇家邮政的重组计划是否与该

政府的援助计划相悖。英国政府为缓解皇家邮政养老金亏损,估计投入80亿英镑(合1300万美元)。欧盟委员会(EC)竞争部委员Joaquin Almunia说,欧盟委员会已认识到了英国邮政市场改革的重要性,它一定要确保国家所采取的措施不会让皇家邮政得到过多的优势(或有过强的竞争力)。

德国

德国邮政敦豪集团(Deutsche Post DHL)设计的一款Facebook应用程序赢得了设计大奖。这款应用程序被称为社交记忆(Social Memories),用户可以通过它将Facebook档案中的照片和评论编纂到邮寄给他们的光面本子中。这款应用程序赢得了Red Dot国际设计竞赛大赛的通信设计奖。德国邮政说,“Deutsche Post DHL总是以明信片 and 信函的形式承担记忆的载体。今天,手写的信件大多数已被数字形式所替代……社交记忆(Social Memories)又把它还原回实物形式”。

英国

据英国《星期日镜报》称,皇家邮政著名的红色邮筒已经成为小偷的目标。小偷使用重型剪切设备移走邮筒,之后往往在网上把邮筒拍卖掉。尽管近来邮筒的价格越来越低,但维多利亚女王统治时期的邮筒仍可以拍卖到3000~5000英镑。皇家邮政告诉记者:“这些古老的邮筒具有很高的历史价值,我们总是尽量把它们追回来”。

印度

现在印度集邮爱好者有了他们自己的场所。新德里国家集邮博物馆

于7月11日开馆。博物馆橱窗里的邮票展示了印度的历史、文化和成就,还展示了与印度邮政有关的野生动植物、技术和运输等。博物馆内设一个两用剧场、一个参考书图书馆和一个可以让邮票设计者现场演示的“艺术家”之角。

荷兰

荷兰邮政商业重组计划中关于关闭300个邮政网点的内容已经被阿姆斯特丹内阁企业部批准通过,阿姆斯特丹内阁企业部驳回了工会试图阻止重组计划的法律诉讼。

另外,荷兰邮政宣称,自5月与TNT快递公司分离后,荷兰邮政在2011年第二季度已获得了17.7亿欧元的利润。


新西兰

10月是新西兰邮政进行改革的一个月。邮政经营者将不再开办国际经济信函业务,扩大国际经济快递包裹的最大尺寸规格并将国际A类经济快递业务的范围延伸至32个国家,增加了泰国、菲律宾、越南、克罗地亚、希腊、匈牙利和葡萄牙。

美国

7月,美国邮政总局(USPS)在可持续发展报告中表示:2010年邮政能源消耗已降低了30%,并且使用可替代能源的比例增加了133%。可持续发展部主任Thomas Day说,减少的能耗为美国邮政节约了500万美元。

所有文章由Ruby Pratka提供

A portrait of Gilles MOUSSION, a man with dark hair and a slight smile, wearing a light blue button-down shirt. The background is a blurred indoor setting with other people.

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



Future postal solutions

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。立即订阅这份全彩色、高品质、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。

请填写好下列信息, 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/经营者:	
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:	
法文:	
阿拉伯文:	
中文:	
德文:	
俄文:	
西班牙文:	