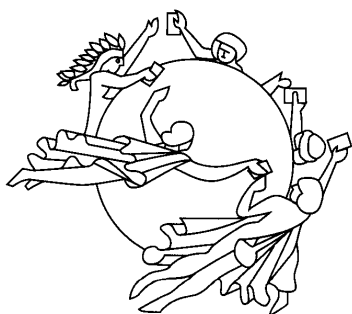


邮 联



UNION POSTALE 1

本期要目

封面

2005年12月底疯狂袭击南亚沿海各国的强大海啸，毫不留情地摧毁了受灾国家的邮政设施。万国邮联带着各会员国的援助，要为受灾各国邮政业务的恢复做出贡献。

(封面：斯里兰卡莫勒图沃(Moratuwa)村，照片：联合国提供 / 摄影师：Evan Schneider)

前言

在混乱中重新建立秩序.....2

读者信箱.....3

简讯.....4

南亚的灾难

海啸过后的重建工作.....7

全世界邮政大家庭都在提供援助11

万国邮联认证计划

质量和业绩的认证12

发展合作

双边援助：缔造一个更强大的邮政网络14

专栏

同邮政领导人的对话

邮政经营理事会主席詹姆斯·韦德(James Wade)访谈录.....16

邮政经营理事会组织机构图19

聚焦区域性邮联

北欧国家邮政联盟(UPPN)20

南部非洲邮政经营者协会(AOPAA)21

一所闪光的邮局

莫斯科 471 支局22

集邮论坛

邮票有了尊贵的定义24

如若没有相反意见，《邮联》杂志中使用的总局长和副局长系指万国邮联国际局总局长和副局长。

1

第 130 卷

2005 年 1、2、3 月

在混乱中重新建立秩序

在南亚一些国家遭受了 2004 年 12 月底那场突发海啸的疯狂袭击之后，国际社会向受灾地区慷慨援助的热潮一浪高过一浪，盛况空前。在众多提供援助的机构中，邮政大家庭的成员对灾民的痛苦不是无动于衷，而是竭尽全力，调动各种必要手段，向灾民提供紧急援助。这种巨大的自然灾害突然降临时，许多公共设施都陷于瘫痪，邮政往往成为人们重新集合的汇聚点。在遭受灾害最严重的国家，无论是在印度尼西亚，还是在泰国和斯里兰卡，邮政网络首先都被用来运送急需物资，救助那里的灾民，您可以在本期杂志的特写报导文章中看到相关的介绍。

激动人心的时刻已经过去，现在需要重建或恢复邮政业务，因为在许多地方，邮政设施遭到海啸的严重破坏。许多沿海社区现在已经没有邮局，没有邮政服务，只能求助于临时的投递手段。万国邮联也积极参与提供各种援助。除了所收到的来自一些会员国的捐款外，万国邮联的“改善业务质量基金”也将提供一些资金。受灾的国家可以利用万国邮联“改善业务质量基金”范围内分配给各国的资金，启动一些援助项目，在受灾地区恢复邮政业务，重新建立、甚至有可能改善邮政服务的普遍性。《邮联》杂志今后几个月将跟踪报道邮政业务恢复工作的进展情况。

如果说南亚的邮政状况是今年 1 月新一届邮政经营理事会(CEP)第一次年会讨论的新闻焦点之一，那么这次年会也是一次为落实布加勒斯特邮政战略，为今后 4 年要完成工作奠定基础的重要会议。在一次采访中，邮政经营理事会(CEP)主席詹姆斯·韦德(James Wade)解释了以业绩为基础的管理工作如何可以使各委员会、各项目和行动小组顺利地完成任务。春风拂面，万国邮联生机勃勃，并以崭新的思路开拓前进。以改善业务质量为首要任务的挑战是巨大的。正如本期杂志中有关万国邮联业务质量管理认证计划和特快专递邮件业务效益认证计划的文章所介绍的那样，万国邮联的会员国在这方面正在取得显著的成果。

本刊编辑部

读者信箱

邮政员工不擅长写信了吗？

我已故父母亲原来很喜欢写信。书信的往来帮助他们度过了艰难的别离岁月。最难以忍受的别离开始于我父亲与母亲刚刚结婚之后的 1942 年 3 月；那时，作为一名年轻的中尉，我父亲乘“Queen Mary”号轮船出发，奔赴英格兰。在随后的两年之中，我母亲每天给我父亲写一封信并且编上号码。在他从英国出发，经北非和西西里，最后到达罗马期间，他总共收到了 736 封信，并且也回了每一封信。

“使我诧异的是，我们作为邮联大家庭的成员，自己却不采用书信形式互相联系。”

今天，我们正在用手机或电子邮件交流。我们要收藏好我们的电子邮件。但是，我怀疑，作为家庭留念的一部分，它是否会像从前我们真正在纸上书写的信函一样珍贵。使我诧异的是，我们作为邮联大家庭的成员，自己却不采用书信形式互相联系。然而，我们是最有条件促进更多的书信往来的。难道邮票变得珍贵了，以致于使我们放弃写信了吗？随着时间的推移，我们的友谊在渐渐地淡去，这是否因为这些友谊缺少了纸质的载体？由于我们的职业是鼓励他人超越边界互相交换邮件，那么，我们自己就不应该在个人交往方面多用书信进行交流吗？

后记：由于限期太短，我不得不用电子邮件来发这封信。

Dennis Delehanty
美国内阁邮政事务局长

邮政应该实行全球本地化

您们在《邮联》杂志 2004 年第 4 期中报导有关布加勒斯特大会成功的文章，提到关于优先类国际邮件采用 J+5 天标准的信息引起了我的兴趣。实行这一标准确实能够保证邮政服务的可靠性，但是真的要把迅速作为各国邮政战场上的新目标吗？这使我想起，在 18 世纪那个时代，每一个航海家都全力以赴，力争第一个到达美洲，用报导数周前，甚至数月前发生在这个新大陆上的传奇故事来让欧洲震惊。今天，对于通信来说，5 天已经太长了。

“改革是必不可少的，但邮政如要保持竞争，就不应该关闭地方邮局。”

竞争就是寻找专门的机会，挖掘自身的潜力。现在是一个全球化的时代，也是一个全球本地化（glocalisation）的时代，因为企业必须采用适合各个地区需要的标准。各国邮政是最有条件从这两种趋势中获得利益的。改革是不可避免的，但邮政如要保持竞争，就不应该关闭地方邮局。相反，在工业化国家中，与社区服务和普遍服务相关的传统价值观，则应与有效的商业化模式相融合。各邮政应该通过对乡村邮局的投资来加强当地网络，例如，使其成为提供快件业务和技术援助的通信中心等。这类邮局会在居民中吸引一批新客户。毕竟，那些离开城市来到乡村的人们比以往更需要这些服务，并准备掏出更多的钱来接受这些服务。各国邮政在着眼于更迅速地传递邮件的同时，不应该放弃开发邮政在各地的网点及其敬业精神和创新精神所蕴藏的巨大潜能。

Rory Clarke
经济合作发展组织（OECD）《观察家》杂志总编发表他自己的观点。

简 讯

世界邮政业务质量标准即将问世

在2004 年底进行的国际优先类函件投递标准的检测中，几乎 62% 的试信在 J+5 规定时限内得到了投递，这距为 2008 年规定的 65% 的目标已经不远了。2004 年布加勒斯特大会已经制定了 J+5 的世界标准（即在邮件交寄日后的第 5 个工作日投递），而且规定了最低达标率为 50%。然而，2004 年底的检测结果表明，各国邮政已经在世界和地区范围内达到了这个要求。虽然某些地区已经超过了 65% 的目标，但在其他一些地区，如非洲、美洲和加勒比地区，要达到 50% 的最低达标率尚有一定的困难。2004 年，欧洲和南亚因其近 70% 的邮件在 J+5 规定时限内得到了投递而排在榜首。

2004 年对 351 条国际邮路进行检测的结果表明，其中 70 条邮路已经达到或超过了 90% 的纪录。98 条邮路已经达到或超过了为 2008 年规定的 65% 的目标；47 条邮路已经达到或超过了为 2005 年规定的 50% 的目标，然而还有 136 条邮路没有达到这个最低的目标。在参加 2004 年持续检测的 83 个邮政中，检测结果较差的只集中在 5 至 8 个邮政。自从 2000 年以来，业务质量一直在不断地提高，那年全世界平均达标率为 49.7%。这些结果不包括在工业化国家之间进行的检测，其测定的业务质量一般都是比较高。

万众瞩目的电子业务

电子业务已经成为许多国家邮政业务花园中的一支奇葩。考虑到布加勒斯特大会通过了多项有关电子业务的提案，因此已经责成邮政经营理事会内新成立的“电子产品和相关业务”工作组，为发展现有的电子邮政业务和其他的相关技术，提出有关电子邮政业务战略方针的建议。在加拿大 Dean Pope 的主持下，工作组的研究方向是制订几项可供

各邮政开办的新的非强制性电子业务，例如电子签章业务及“.post”业务。在工作组内，又成立了几个小组，分别负责一些专门的课题，如业务战略及规章框架（由法国主持小组的工作）、电子商务（巴西）、混合业务（意大利）、电子邮政签章和“.post”方案。主持最后这两个小组工作的国家尚未确定。“电子产品和相关业务”工作组的主要目标之一是密切关注和紧跟电子业务的发展，以便使万国邮联各会员国，特别是发展中国家，以尽可能低的成本在本国市场中推出和经营这些业务。目前，工作组还负责制订一项有关邮政行业在信息社会中作用的战略，为 2005 年 11 月 16 日至 18 日在突尼斯举行的世界信息社会峰会第二阶段会议作准备。新工作组的战略使命，将使远程信息通信合作机构的“先进电子业务用户小组”重点负责以下一些专门课题，如业务经营、技术开发和推广以及地区支撑工作等。

远程信息通信合作机构： 为项目筹措资金是当务之急

为远程信息通信合作机构的各项活动长期筹措资金将是新主席的首要任务。在 2005 年 1 月 24 日召开的机构全体会议上当选主席职务后，澳大利亚人 Christopher Grosser 先生立志要大力推进各项工作，同时又要保持预算的平衡。要做到这一点，就要寻求新的资金来源，因为随着待开发的电子邮政签章及“.post”新业务的到来，工作量将会急剧增加。Grosser 先生对邮政经营理事会内成立“电子产品和相关业务”工作组表示高兴。“这个工作组将在研究方面帮助邮政技术中心，这就可使邮政技术中心的科研人员集中力量开发这些业务。这样，我们可以确保生机勃勃的全球邮政企业拥有光明的未来。”远程信息通信合作机构选举摩洛哥邮政的 Abdejalil Azzane 先生为负责战略事务的副主席。布加勒斯特大会时已经选举法国邮政的 Luc

Mangin 先生为负责财务的副主席。

特快专递邮件业务： 量身定做的各项标准

特快专递邮件业务合作机构的成员国承诺遵循更加严格的业务标准，这些标准是根据所处理的进口邮件流量及其所拥有的跟踪定位手段来确定的。特快专递邮件业务合作机构新的 4 年商务计划，向处理着全世界 90% 的特快专递邮件业务量的 19 个邮政建议，对其进口邮件的投递实行 95% 达标率的标准。另一些拥有跟踪定位系统的邮政，应该尽力在 2005 年使 80% 的进口特快专递邮件能在规定的时限内投递，而且应牢记 2006 年的目标将会定得更高。最后，对于没有跟踪定位系统的邮政，应该努力在 2005 年底以前装备一套这样的系统。“实行业务标准并以此来评估各邮政的生产率，将成为促进邮政业务改善的有效手段。但应该注意到各邮政不是处在同一水平上的。因此，应该对每个邮政制订能够达到的标准；否则，这项措施只会产生消极的影响”，国际局特快专递邮件业务办公室主任 Alistair MacRae 先生解释说。每个邮政的生产率将定期进行研究，而目标也将根据情况进行调整，他补充说。2003 年特快专递邮件业务量已经突破了 3450 万件，比上一年增加了 6%。

跨境互换局：地位尚不清晰

只有少数一些万国邮联会员国会批准外国邮政在其领土上设立跨境互换局。这是国际局根据布加勒斯特大会的决议向万国邮联 190 个会员国调查的结果；大会决议还决定由邮联会员国对这个问题进行立法。在所收到的 76 份问卷答复中，49 个邮政表示本国的法律或政策不准许在本国的领土上

设立跨境互换局。然而有 16 个国家是准许的，它们是德国、丹麦、西班牙、芬兰、英国、希腊、匈牙利、冰岛、约旦、科威特、立陶宛、卢森堡、纳米比亚、挪威、荷兰和瑞典。在这些国家的邮政中，有 11 个邮政指出，它们国家的法律或政策准许跨境互换局的运营商对其出口邮件使用万国邮联的文件单式（计算终端费所必需的）。在回答该国是否同意对接收到的来自跨境互换局的邮件执行万国邮联的法规时，34 个邮政答复“是”，而 36 个邮政答复“否”。其他邮政没有官方的态度。国际局不久将在万国邮联的网站上，公布邮联各会员国对跨境互换局问题的政策。这样，打算在其他国家境内设立互换局的邮政可以与相关国家的主管当局联系。

一项有关苍蝇的决定

全世界的生物医学研究人员从 2005 年 5 月 1 日起可以通过邮政寄递果蝇了，这是一种长度只有 3 毫米左右称之为果蝇的苍蝇。2004 年布加勒斯特大会通过了万国邮联公约和细则的一项修正案，准许各邮政寄递内装生物医学研究用果蝇的函件。但是新的万国邮联公约及其细则只能到 2006 年 1 月 1 日才生效。而急需果蝇的研究人员迫不及待地希望能尽快地使用国际邮件来互寄这类果蝇。因此，万国邮联于 2005 年 1 月 24 日修改了现有的函件细则，以便允许全世界的邮政网络可以从 2005 年 5 月 1 日起受理这种小昆虫。但这些果蝇只能在政府承认的实验室之间互相寄递，它们将被用于生物医学和遗传学的研究工作，如老年痴呆症（Alzheimer）、帕金森氏病（Parkinson）、杭丁顿氏舞蹈病（chorée de Huntington）、心脏病及各种癌症。目前，50 多个国家的 1500 多所研究机构互相交换着这种果蝇。今后它将与蜜蜂、水蛭和蚕一起，并列在世界范围内可以通过邮政寄递的活的动物清单之中。

邮政经营理事会一次创记录的年会

来自邮联 89 个会员国的 715 位代表出席了 2005 年 1 月 17 日至 28 日召开的邮政经营理事会年会。另外，国际局 90 名职员和 73 名译员为会议提供了支撑服务。

《邮联》杂志希望了解您的意见

敬请《邮联》杂志的各位读者填写本期所附的调查问卷。上一次向读者所作的问卷调查是在 2000 年。因此，现在是确定本杂志是否能继续满足读者需求并如何使其得到改善的时刻了。请您花一点时间（不会超过 15 分钟）填写我们的调查问卷，并在 2005 年 5 月 27 日前将填妥的调查问卷给我们寄回。欢迎向我们提出各种意见以及有关杂志文章的建议。如果您愿意，您还可以参加抽奖活动，赢得

万国邮联新款纪念手表一块；作为奖品的手表一共有 10 款，是瑞士 Victorinox 制造商专门设计生产的。在万国邮联的网站（www.upu.int）上，还提供了用联合国各种语文编写成的调查问卷。您可以点击万国邮联网站首页中的“出版物”链接，在《邮联》杂志一栏中找到它。

请每位读者只填写一份调查问卷；网站上的调查问卷是针对那些未收到本期《邮联》杂志随附调查问卷而又希望答复的读者。

本文法文版图片说明：

- 图 1. 新任总局长爱德华·达扬（Edouard Dayan）从其前任托马斯·E·利维（Thomas E. Leavey）手中接过国际局大厦的钥匙。一些国家的大使、瑞士联邦政府和伯尔尼市的代表以及世界各国的邮政监管机构 and 运营机构的代表，都出席了于 2005 年 1 月 14 日在伯尔尼万国邮联总部举行的权力交接仪式。爱德华·达扬（Edouard Dayan）先生保证要使万国邮联成为一个高效、团结、开放、具有创新精神的国际组织，一个精英会聚的中心，一个高层次探讨和交流邮政问题的论坛。“万国邮联是惟一能够召集邮政行业所有各方来解决各种共性问题的机构。我深信，对于我们将会遇到的各种挑战，我们定会努力工作，寻找出全球性的解决方案，同时还会兼顾邮联会员国的各种不同需求。”
- 图 2. 远程信息通信合作机构主席 Christopher Grosser。
- 图 3. 总局长爱德华·达扬（Edouard Dayan）和邮政经营理事会(CEP)主席詹姆斯·韦德(James Wade)，在 2005 年 1 月 28 日举行的邮政经营理事会全体会议上，签署了新的函件细则和邮政包裹细则。在经营理事会年会上，第一委员会的任务非常艰巨，主要审议布加勒斯特大会未处理的 350 个提案草案。修改后的新细则将于 2006 年 1 月 1 日生效。

绿色环保邮政

可持续发展：人人有责

新的“环境和可持续发展”项目组在邮政经营理事会年会上提交了一份 2005 年至 2008 年的工作计划。环境从此与可持续发展联系在一起，因为它表达了这样一种思想：即经济发展与重视环境和社会福利有着密不可分的内在联系。该项目组主席法国决心要采取一些新的手段和做法，把先进邮政的技能转让给“新参与”的邮政，使各国邮政在这个领域能取得实质性的进展。新的手段和做法之一就是进行调查；不久，将向各国邮政运营机构开展有关他们在可持续发展方面的政策和已采取措施的调查，它将会涉及商业信函问题、邮政员工某些疾病的预防问题、邮政企业男女员工平等问题等。在网站上要为此专门开发设计一个自我诊断的工具，它可以帮助各国邮政了解可持续发展的概念，确定自己的不足之处并采取一种对环境表示友善的态度。可持续发展及其所承载的核心内容，将在 2005 年 3 月 1 日正式开始的“联合国可持续发展问题教育十年”中得到全面和充分的讨论。

绿色环保邮政

海啸过后的重建工作

Rhéal LeBlanc

当2002年12月26日那场灾难突袭南亚时，面对全世界各种援助组织的呼吁，邮政大家庭的成员们立即行动起来，毫不迟疑地向灾民们寄去了救援物资和援款，有的还派遣了志愿人员。随着人道主义援助的到来，当前主要的工作是重建。作为联合国成员，为了给予幸存者通信的权利，万国邮联已承诺帮助受灾国进行近期和长远的邮政基础设施重建工作。数百处邮政设施和相当数量的设备被摧毁或遭受损失，许多邮政员工在这场悲剧中丧

生，邮政服务要恢复到正常水平，至少需要一年的时间。

当海潮突然席卷而来，淹没车厢的时候，科伦坡中心互换局的 Amaradasa Silva 正坐在海上皇后号列车上，这是一趟沿着斯里兰卡海岸驶向南方城市 Galle 的火车。仅仅几分钟的时间，强大的海浪和潮水就将八节车厢掀翻在沼泽中。这位正守护着30多个邮袋的邮政员工在一片混乱中跌跌撞撞，但当他的一名助手催他逃离时，他却担心邮件会在海水退去后被盗或遗失，宁可坚守不离。在最后一个巨浪还没有淹没被困人们的那一刻，爬在车棚上的助手将一只援手伸进了那扇开着的车窗，企图救出自己的同事。但他还是拒绝逃离，他的勇气足以保护邮件，却无法保护自己的生命。两天后，救援人员在火车残骸里发现了他的尸体。

人们将永远记住 Amaradasa Silva 的名字，他是在12月那个凄凉早晨遇难的22名斯里兰卡邮政员工中的一位。当时发生了一次里氏8.9级的强烈地震，震中位于 Aceh 省西部 Meulaboh 县海湾的海底，地震引发的海啸波及到了印度尼西亚、马来西亚西部、泰国南部、斯里兰卡、马尔代夫、印度、孟加拉国、非洲东部和马达加斯加等国的沿海地区。共有将近30万人死亡或失踪，据联合国估计，逃离家园的至少有100万人。

二月初到印度尼西亚、斯里兰卡出差一周后归来的万国邮联亚太地区顾问 Vinod Dhamija 说，灾情的广度超乎想象，绵延几公里的海岸线上满目疮痍。他认为完全清除掉沿途的瓦砾需要相当长的时间。

事实上，清理和重建都需要时间，而邮政基础设施的受灾情况较为严重。邮政部门灾后立即通报的情况是，受损较小的是国际邮政业务（悲剧发生

受灾情况

印度尼西亚：Aceh 省和 Sumatra 省北部地区是主要的重灾区：21 所邮局、5 辆汽车、多台计算机及其他一些设施被摧毁，112 名员工的房屋被严重损坏。

泰国：普吉岛的 Thaweewong 邮局被摧毁，同时被毁的还有 3 所特许经营邮局。灾后共有 9 个邮局停业。

马尔代夫：一个支局受到部分损坏，197 个邮政所中有 70 个完全被毁，30 个部分受损。6 名员工的房屋和财物受到损失。

印度：Nicobar 岛和 Andaman 岛上的 20 多所邮局严重受损，但灾后已恢复营业。Tamil Nadu、Kerala 和 Andhra Pradesh 等地的其他一些邮局也都在灾后恢复了营业。

斯里兰卡：17 个公共邮局和 11 个支局（设在支局局长家中）被毁。另有 52 个公共邮局和 17 个支局部分受损。

马来西亚、缅甸和孟加拉国：邮政基础设施均无严重损失。

在假日期间，也是在远离主要邮政设施的地区)，而许多邮政的国内业务基础设施及当地员工都受到了重创。

全地区有将近 300 所邮局完全被毁或严重受损。在泰国，普吉岛 (Phuket) 的 Thaweewong 邮局毁坏严重，印度尼西亚的 Banda Aceh 和斯里兰卡的受灾地区共有 12 个邮局也遭遇了同样的灾难。印度 Nicobar 岛和 Adaman 岛上所有的邮局都受到了严重影响，尽管其中的许多邮局在灾后已恢复营业。其他的损失主要是邮政设备、办公家具和信息工具。

与其他行业一样，相关国家的邮政业务因受到灾害影响而收入大减。马尔代夫的交通、科学和技术部在给邮联的通报中称，他们担心邮政业务会随着岛国旅游的下滑而受到严重影响。事实上，缺少了补贴，势必给提供普遍业务带来影响。

开展技术援助活动

国际局迅速就悲剧做出了反应，确保受灾国与世界其他地区的邮件交换得以继续，并将灾害的影响降低到最小限度。邮联各会员国也通过紧急状态通报系统 (EmIS) 和通函随时了解到受灾国邮政行业的情势。

国际局发展合作局在深入分析邮政部门紧急需求的基础上，正在推出一些援助计划，以便为那些受灾最严重的国家，尤其是印度尼西亚、斯里兰卡和马尔代夫的重建工作提供帮助。斯里兰卡邮政估计需要 250 多万美元的资金用于邮政局所的重建和添置装备。印度尼西亚邮政估计，灾后三个月内维持邮政业务的运转需要 60 万美元的应急资金，另外尚需 160 万美元用于长期的重建计划。其他一些国家，例如印度和泰国，尽管也蒙受了损失，但他们将依靠自己的力量重建邮政设施并恢复业务，无须外国的援助。

万国邮联本身可动用的资金有限，她将使用各国汇入特别账户的捐款。日本是第一个提供捐款的国家，金额为 115 000 瑞郎；随之而来的还有其他一些国家，包括罗马尼亚和巴拿马共和国。到目前为止，已收集到大约 200 000 瑞郎。除了这个数目

外，还有国际局技术援助项目预算的资金。

Vinod Dhamija 说，在有些国家，例如斯里兰卡，政府的重建计划将包括邮政设施。因此，万国邮联将集中力量提供邮局经营必需的基本设备，主要是计算机、小货车、摩托车以及卫星电话，因为那里的电信网络已经瘫痪。

在邮政经营理事会今年 1 月的年会期间，万国邮联“改善业务质量基金 (FAQS)”托管理事会也决定对受灾地区恢复邮政业务的项目实施简化程序。2003 年 12 月伊朗巴姆发生强烈地震后，就已对恢复灾区邮政业务的一个“改善业务质量基金”项目实行了相同的政策。“改善业务质量基金”大约有 5500 万美元，鼓励各受灾国把应得的资金用于与提供普遍邮政业务相关的恢复工作。有几个邮政主管部门已为受灾国提供了一些技术援助，预计其中有些邮政会捐出自己可从“改善业务质量基金”中得到的资金，去帮助相关国家恢复沿海灾区的邮政业务。

万国邮联已向联合国通报了自己的救灾工作。她计划为重建工作做出贡献，并表明了将在联合国协同努力的框架内通力合作的意愿。此外，Vinod Dhamija 与联合国驻曼谷的一些组织保持着密切的联系，那里有联合国常驻协调员、联合国开发计划署常驻泰国代表和亚洲及太平洋经济社会委员会 (CESAP)。亚洲及太平洋经济社会委员会的执行秘书还设立了一个地区性的跨组织特别小组，协助做好海啸后的恢复和重建工作。万国邮联地区顾问积极参加了该小组的会议，以保证万国邮联所开展的活动得到良好的协调。

遇难者中的邮政员工

在去年 12 月南亚发生的灾难中，邮政界也有许多员工遇难。在印度尼西亚，至少有 14 名邮政员工和他们的 81 名亲属丧生或失踪，112 位员工的房屋遭到严重破坏。斯里兰卡有 22 名邮政员工失去生命，75 个家庭蒙受损失。谨向所有在这场灾难中遭遇不幸的人们表示慰问。

通信治疗：印度尼西亚邮政推出一项儿童教育计划

在地震灾民中，至今仍有数千儿童无家可归，缺衣少食。在印度尼西亚各难民营收留的 60 万幸存者中，儿童估计有 30 万人。其中相当多的儿童都有精神创伤或患有抑郁症。为帮助他们重新振作起来，印度尼西亚邮政与国家保护儿童权益委员会合作，为 Aceh 和 Nias 两地的儿童组织一次书信比赛。这次比赛是 1 月 26 日在雅加达国家宫发起举办的，目的是让孩子们通过书信互诉衷肠。总统和总统夫人要求全国教师鼓励自己的学生向分散在 95 个不同地点的近 2000 个由政府搭建的帐篷里上课的孩子们写信。印度尼西亚邮政向受灾儿童免费发放了明信片、航空邮筒及写信用文具，使他们能给其他印尼小公民回信和写信。邮政还在难民营安装了信箱，设置了用作图书馆的流动邮局。据一位负责人称，印尼邮政希望加强 Aceh 和 Nias 两地儿童间的友情和团结精神，帮助他们尽快从悲痛中振奋起来，通过书信树立起对未来的信心。

什么也不能阻挡邮政……

灾难降临的次日，各邮政部门都尽力维持邮件的交换，将信函和包裹投递到幸存者手中。在印度尼西亚，顾客们可以到别处的邮局或设在灾区和难民营的邮政临时营业点办理邮政业务。政府把邮政定为必须向灾民提供即时援助的公众业务之一。Banda Aceh 和其他一些地区的邮政营业场所还被临时辟为通信中心和援助物资存放点。印度尼西亚邮政也从雅加达调派了邮政小货车到受灾地区运送邮件、运输救援物资并提供救灾协助。此外，许多员工还被调往 Aceh 省，为恢复工作贡献一份力量。

在泰国，邮件被存放在幸存者们的临时住处，邮政部门通知客户预计的邮件投递时间。有时，邮件在投递前存放在临近的邮局。邮政运输网络也被用来向全国六个受灾省紧急调拨和运送救灾物资。各邮局都变成了捐赠物资的协调中心。

全世界邮政都发现寄往慈善机构的邮件迅速增加。一个特出的例子发生在印度新德里。正如印亚新闻社所报道的那样，在一月中旬，为响应印度总理对国民的呼吁，邮局受理了成千上万寄给他的信函、银行支票、邮政支票和汇款单。邮局局长 Radhey Shyam 指出，邮局都非常忙碌，可以说应接不暇，但都完成了任务。Radhey Shyam 不得不额外雇用人

员来处理每天到达的大约 500 张支票，以及有时甚至高达 5000 张的汇票。

与印尼一样，在斯里兰卡，邮局积极鼓励难民营里的幸存者向他们的亲人和朋友免费寄去明信片，告诉他们自己目前的情况，请他们不要来信，也不要寄包裹。邮政也因此得以减少寄达邮件的数量。起初，所有国际邮件都存放在科隆坡中心互换局内，但在灾后的一个星期，邮政就开始向南方各区寄发邮件。邮件投递到各难民营。对于无法投递的包裹和信函，如果邮件上有收件人的名址，就退回给收件人。

无私的奉献

员工们往往是自己想办法来完成邮件的发运工作的。当灾难袭来时，T.W.Kalyani Mangalika 碰巧去了临省看望她的姐姐。当她回到斯里兰卡 Thalpe 自己家的时候，她那间曾作为邮政所经营的房子早已变成了一堆废墟。她的房子、她的财物、她的邮政设备都已被洪水一卷而空。第二天，她强忍悲痛，把邮政服务点搬到 20 多米以外的一间幸免于难的房间里。3 位原来的邮递员重新开始工作，使业务得以继续。事发时正在南方度假的斯里兰卡邮政总局长 K.A.S. Senadheera (见方框内文字)，表扬了她的行动。

海啸中生还的斯里兰卡邮政总局长.....与德国总前理在一起

除了腿上和膝盖上有几处轻微受伤外，斯里兰卡邮政总局长 K.A.S. Senadheera 算得上是一位幸运者。2004 年 12 月 26 日，他和他的 14 位亲人正在国内第二大城市 Galle 附近的 Matere 度假。当海啸袭来时，他们竟奇迹般地死里逃生。清晨沿着沙滩散步后，Senadheera 先生驾驶一辆面包车带着家人回旅馆取他的手机。Senadheera 先生一个人下车，他的家人在车上等他。就在此时潮水突然涌了上来。他被冲到离家人几米远的地方，他紧紧抱住一根路灯柱，回头一看，那辆载着家人的汽车正一次次前进后退，被潮水带向大海，但他已无能为力。事后他回忆道：“我非常担心我的家人。车子先是朝我冲过来，接着又向着海边后退了 2 到 3 米”。几分钟后，4 米高的巨浪冲到岸上，Senadheera 先生眼看着他的车被掀起，离地足有几米高。强大的水流冲倒了他抱着的灯柱，把他抛出 200 米远，终于他在一个军事区成功地抓住了围栏。几分钟后，水位开始下降，Senadheera 先生的所有家人才从车里逃出。幸好大家都安然无恙。在场的军人推着他们爬上旁边 10 米多高的围栏。邮政总局长一家人刚刚爬上去，更大的浪潮就扑了过来，Senadheera 先生说道：“我看到有一些人和车子被卷进大海，那是星期天的早晨，人们正在赶早市”。最后，Senadheera 先生和他的家人终于躲到了不远处的一座桥上。第二天，他才从当地新闻报道中得知，正在那里度假的德国前总理 Helmut Kohl 当时也躲在同一座桥上。

本文法文版图片说明：
斯里兰卡邮政总局长 K.A.S.Senadheera 先生。

本文法文版图片说明：

- 图 1. 一名印度尼西亚邮政员工在 Banda Aceh 难民营的帐篷前。
- 图 4. 在 Phuket 市 Thaweewong 邮局前：不仅已被潮水严重毁坏，而且门前还堆满了被潮水沿途席卷而来的杂物。
- 图 6. 人道主义援助物资堆满了泰国邮件处理中心。
- 图 7. 泰国邮政员工帮助分发人道主义援助物资。
- 图 9. 在一片瓦砾中，这位斯里兰卡妇女的家也作为临时邮局。

全世界邮政大家庭都在提供援助

Rhéal LeBlanc

当全世界被灾难所震惊，人道主义援助开始大量涌入灾区的时候，邮政大家庭也行动起来，尽自己的一份力量。以下是全世界邮政大家庭为救助东南亚地震灾民而进行的许多活动中的一部分。

- 图 1. 法国邮政正在出售以“Marianne”为题的新版邮票。每枚邮票收入中的 0.20 欧元用来支持东南亚地震中的灾民。销售邮票的数量为 1000 万枚，这就意味着可提取 100 多万欧元送交红十字会。
- 图 2. 在匈牙利共和国马扎尔（Magyar）邮政，再次发行 1997 年的“让我们帮助水灾灾民”的邮票。1 月和 2 月获得的销售收入将捐赠给慈善机构。在本期《邮联》杂志付印时，销售收入约为 6530 欧元。马扎尔（Magyar）邮政还承担了用户给慈善机构邮寄邮政汇款的汇费，约 20 400 欧元。
- 图 3. 皇家邮政员工正在分拣寄给“海啸、地震紧急行动委员会（Tsunami Earthquake Appeal）”的数百万邮件中的一部分，该委员会是 2005 年 1 月 4 日在伦敦倡议成立的。皇家邮政也捐助了 50 000 英镑。REUTERS/Russell Boyce 提供。
- 图 4. TNT 公司以实物形式向联合国世界粮食计划署（PAM）捐助 230 万欧元，用于救助灾区。为了响应世界粮食计划署救助亚洲地震灾害的号召，TNT 公司还捐助了 225 000 欧元（亚太地区的员工捐助的）。TNT 公司在荷比卢的员工向援助亚洲灾民国家基金捐助了 800 000 欧元。
- 图 5. 一月初，澳大利亚邮政从其合作伙伴澳大利亚航空快递公司租用一架货机，来运送 18 吨捐赠给雅加达的物资，包括净水设备和食物。澳大利亚公民通过全国 4477 个邮政网点向澳大利亚 CARE 慈善机构的捐款高达 100 多万澳元。澳大利亚邮政也向澳大利亚该机构捐赠了 250 000 澳元，并承诺向遭受灾害的邮政主管部门提供技术支持和援助。
- 图 6. 全世界许多邮政员工都热情地打开钱包和钱袋向救助基金捐款，为救灾工作出一份力量。罗马尼亚邮政员工（见图片）已经向万国邮联特别基金捐助了近 44 000 美元，用于重建工作。万国邮联国际局工会收到了员工捐来的 3000 多瑞士法郎。这些资金已经划拨给联合国儿童基金会和世界粮食计划署。
- 图 7. 在斯里兰卡科伦坡机场，一名敦豪公司（DHL）员工正在监督检查救援物资的装卸。灾难发生之后，机场变成了许多救援机构的中心目的地。敦豪公司（DHL）联合其他一些私营公司，负责监管救灾期间每天接收和分发出去的数以吨计的货物。

质量和业绩的认证

Juliana Nel

万国邮联认真地关注着业务质量，这是布加勒斯特世界邮政战略（SPMB）的第二项目标。实际上，这个问题与提供高质量邮政普遍服务的第一项目标也是密切相关的。多年以来，万国邮联推出了多项这方面的计划，如质量持续监测工作、国际邮件投递的世界标准以及质量与终端费补偿系统之间的挂钩关系等。所有这些计划的目的是为了帮助各国邮政改善业务质量，提高国际邮政网络的效率。然而，鼓励改善业务质量的一个最佳办法就是对优秀的业绩予以认可。万国邮联目前拥有两项评估和认可质量的认证计划。其中一项针对国际业务的质量管理，另一项针对特快专递业务。

质量管理

乌克兰是在 2003 年引入评估计算表后第一个获得业务质量认证（A 级）的国家。此后约旦达到了 B 级，突尼斯达到了 A 级。厄立特里亚和丹麦是两个即将获得认证的国家。丹麦将是工业化国家中第一个获得这项认证的国家，而厄立特里亚是第一个获此证书的非洲国家。

万国邮联操作和技术局局长 S.M. Msofe 认为，“质量管理体系的认证工作是我们为改善业务质量和提高国际邮政网络效率所做的整体努力的一部分。良好的业务质量是由许多元素构成的，认证是为了确认所有必要元素是否都已齐备。”

认证工作的主要目标是要确定各级邮政管理部门实行业务质量管理的程度，并使各国邮政经营机构认识到管理的重要性。这里涉及的是平常国际邮件。在这一措施的架构内，质量评估并不是按照快捷和守时这样的绝对指标，而是为所有的邮政制订出公平的条件；无论它们的基础设施处于何种发展水平，它们都能获得认证。正因为如此，像厄立特里亚这样一个最不发达的国家，凭借他们在管理

中的质量，也将很快获得认证。

认证的程序

凡是希望获得认证的邮政应填写国际局每年散发的调查问卷。如果有关邮政在质量管理方面达到了基本的要求，就会要求他们填写和寄回一份质量核查问卷。然后，由万国邮联派出一名专家到现场审核所提供信息的真实性。专家还要对国际邮件分拣中心和互换局进行审核。在审核的基础上，万国邮联“业务质量”项目组指导委员会确定应颁发证书的等级。

邮政总部及其他部门的质量管理评估分为四个等级。C 级属于一般质量评估，两份问卷满意度得分至少为 80%。B 级和 A 级的得分分别为 90% 和 95%。B 级的审核主要针对分拣中心和互换局的作业流程以及与航空公司、海关和安全部门之间的关系。A 级则要求具备向顾客提供信息的有效工具，例如互联网网站及在线跟踪定位设备。证书三年有效，相关国家如想提升一个等级，在提交候选申请前必须先满足次一等级的条件。

“认证为一个邮政在改善业务质量方面所做的努力提供了一个指数。获得认证的邮政越多，国际邮政网络越佳。各国邮政可以凭借证书来彰显他们在改进业务质量方面的努力及客户的满意度。这有助于他们在竞争环境中扩大自己的市场份额”，M. Msofe 解释道。

特快专递邮件认证系统

与质量管理认证系统相反，2000 年引入的特快专递邮件认证系统是在外部顾问提供的评估单基础上评定真实的业绩。特快专递邮件业务合作机构的成员们如想获得“铜”牌、“银”牌和“金”牌，

首先必须达到基本等级。而为了达到基本等级，一家特快专递运营商至少应保证 95% 的发运邮件贴有条码和 EMS 标志，操作汇编中记录的信息应当 100% 准确无误。

要想获得“铜”牌，一个特快专递邮件业务运营商必须在投递期限、跟踪数据传送和咨询中心运转等方面满足相当高的要求。分数是根据各项服务元素的业绩，对照不同的计算标准评定的。认证等级要看总分，例如铜牌要达到 50 分以上，银牌要在 70 分以上，而金牌则要达到 90 分以上。使用 Rugby 系统的特快专递邮件业务合作机构成员享受总成绩加分的优惠。

每年都要对已有的认证进行复审。2003 年，香港邮政和新加坡邮政达到了“金”牌。澳大利亚、

阿塞拜疆、巴巴多斯、日本和美国获得了“银”牌，布隆迪、开曼和挪威获得了“铜”牌。尽管特快专递邮件业务的质量认证并没有与按业绩付费系统直接有关，但积极推行这一系统的运营商一般都提高了他们的业绩，有了获得特快专递邮件业务质量奖牌的机会。

特快专递邮件业务部门主任 Alistair MacRae 说，特快专递邮件业务质量证书是按照非常严格的标准颁发的。只有全年维持高水平服务的合作机构成员才会有此殊荣。这个正式认可的标志会激励获证者作出持续不懈的努力，以保证提供高质量的服务。它也会刺激其他成员去争取获此证书，因为在合作伙伴和客户们的眼中，证书提升了这些企业的价值。

本文法文版图片说明：

图 1. 突尼斯邮政国际关系处处长 Chokri Ellili 先生（左）从爱德华·达扬（Edouard Dayan）先生（右）手中接过质量管理认证证书，与他们在一起的是经营理事会主席詹姆斯·韦德（James Wade）先生。

图 2. 约旦邮政公司邮政事务局长 Kamel Abdul-Rahman Al-Salem 先生(左)代表本国邮政主管部门接受质量管理认证证书。

双边援助：缔造一个更强大的邮政网络

Jérôme Deutschmann

最近的时事新闻告诉我们，帮助一个遭受自然灾害或战争创伤的国家，是整个国际社会责无旁贷的义务。这是一种多方协同的援助，但往往需要进行颇为困难的长时间物质准备过程。而当邮政基础设施遭到毁坏时，万国邮联就依靠自己的地区顾问，由他们具体评估需求，再通过一些会员国邮政的急救小组，开展紧急救援工作。

伊朗对阿富汗的援助

自从 2002 年万国邮联发出在多年综合援助项目范围内，对经历了 20 年内战的阿富汗提供帮助以便恢复邮政业务的呼吁之后，伊朗邮政不仅是首批愿意立即为邻国提供援助的邮政之一，而且还自发地宣布将在多方面提供支持。伊朗希望在提供邮政业务日常运营所必须的基本物资的援助外，还向往往缺少经验的阿富汗邮政员工提供培训。因此，在 2003 年 9 月，伊朗邮政举办了一期培训班，其第一批学员是来自阿富汗各地区的 10 名业务干部。由于在卡布尔（Kaboul）没有合适的培训场地，缺乏实际工作经验的阿富汗邮政员工就到伊朗呼罗珊（Khorasan）省的马什哈德（Mashhad）市，参加有关邮局管理、账务、信息技术、邮政市场营销和集邮等方面的培训。他们通过培训还学习了伊朗邮局的运营方式以及有关投递、分拣和邮政编码的信息化方案。今后还将继续提供其他一些项目的培训。2005 年 2 月，伊朗还向阿富汗同行提供了 30 多台数字秤、数台传真机、一些邮政信箱和 300 个邮袋，以满足阿富汗邮政基础设施方面最基本的需求。

除了上述悲惨情况以外，许多发展中国家的邮政，由于严重缺乏必要手段，又无力对员工进行新的邮政管理方法的培训，因此无法使本国邮政业务实现现代化。

这些邮政这时就向万国邮联国际局提出具体的实物援助申请，而且这种申请往往是作为一个较大的邮政改革进程的一部分。国际局发展合作局在相关地区顾问的协助下管理这些申请。这类申请往往以通函的形式发给所有会员国。

提供援助的国家可以选择直接向申请国邮政提供帮助，或者在万国邮联的帮助下，把所需器材运往目的地。

法国对摩尔达维亚的援助

在欧洲 TACIS 计划范围内，一名摩尔达维亚实习生前往法国邮政工作，这项计划是在法国给摩尔达维亚一笔捐款的基础上设立的。经过多次接触后，两国邮政负责国际事务和业务经营的局长决定，由法国派遣一个代表团，实地评估各种需求。从而就有了法国邮政志愿人员和一家摩尔达维亚运输公司，按照具体商定的时间和路线，把 30 辆邮件运输车 and 一辆 20 座面包车从巴黎运送到摩尔达维亚的基希讷马（Chisinau）。如果说法国邮政负责精心检查所有车辆，确保运输前一切正常，那么摩尔达维亚邮政则与海关当局联系，为这些车辆进入摩尔达维亚提供方便。

“整个活动是一项成功的创举”，法国邮政欧洲和独联体双边关系局局长、项目负责人 Daniel Le Goff 说。“法国邮政为此专门成立了一个援助小组，该小组的全体成员对这项活动充满热情，而且为之付出了巨大的人力物力。他们不仅需要在内部寻求资金来源，说服决策者相信这项人道主义项目的可行性，而且还要组织好车辆的发运工作，确保在车辆到达目的地后能正常使用，并在援助人员返回法国后仍能保证援助车辆持续运行”，他补充说。这项双边援助以合同形式作了具体的规定，要求援助国邮政和受益国邮政承诺严格遵守合同的条款。摩

尔达维亚邮政副总局长 Niculina Turcanu 女士今天还念念不忘地感谢法国邮政，并指出所援助的车辆仍在全国各地运输和投递邮件，今后 3 年还将继续使用。

愿意捐助的邮政还可以向万国邮联管理的“特别基金”捐款，用于指定的援助项目。在这种情况下，援助可以两种方式进行：一种方式是由万国邮联以技术援助项目的名义，在规定拨款范围内通过招标直接购置相关设备。万国邮联负责设备发运的组织工作，并求助于联合国开发计划署(PNUE)驻受援国代表机构的协助。后者进行各种必要的工作，使设备顺利进口，并迅速转交给接受援助的邮政部门。另一种方式是万国邮联责成联合国开发计划署(PNUE)驻受援邮政所属国家的代表机构，在当地购置免税设备，并组织设备的转交工作。

瑞士对利比里亚、布基纳法索和刚果共和国的援助

在万国邮联发起的向发展中国家提供援助的活动中，瑞士加入了对利比里亚、布基纳法索和刚果共和国提供援助的行列。瑞士慷慨地向这些国家提供了 20 辆小卡车、20 辆小型摩托车、数台传真机、数台打印机和一些计算机硬件设备，从而加强了这些国家的城市投递网络，为各级邮件的管理工作提供了方便。要运输这些设备，瑞士邮政完成了一项了不起的创举。所有的设备装入 3 个集装箱运送到莱茵河北尔斯费登(Birsfeld)港，然后走水路到安特卫普(Antwerp)，再从比利时海港走海路到各自的目的地国家。万国邮联协助出口通关，简化了验关手续。布基纳法索邮政 Sonapost 公司总经

理 Arthur Patiendé Kafando 认为，这种援助是“为发展中国家的邮政提高服务质量的最佳手段，从而也加强了整个国际邮政网络。这是一个双赢的积极举措！”

提供援助的还有其它一些国家。例如，中国邮政捐赠了许多物资，向摩尔达维亚邮政捐赠了 200 辆自行车、向刚果共和国、马里和阿富汗分别捐赠了 100 辆自行车，以帮助这些国家的邮政恢复邮政业务。与此同时，巴基斯坦邮政在该国伊斯兰堡(Islamabad)邮政学校和白沙瓦(Peshawar)培训中心，为阿富汗邮政员工举办了多期培训班。今年 3 月还计划组织一期新的培训班。

如果说大多数双边援助都带有人道主义性质，但它们也对改善邮件管理和投递、从而提高业务质量做出了贡献。双边援助可以使援助国提升他们在受援国的形象或重新确立他们的地位，尤其在贸易方面，但是这种目的往往是次要的。向一个发展中国家的邮政进行物资捐赠，必然会重新激活两个国家因武装冲突或自然灾害而中断或放缓的贸易往来；这也是两个国家重新缔结历史性友好关系，发展双赢贸易往来的良机。值得注意的是，有些国家邮政所提供的援助可以纳入国家与国家之间的更大范围的双边援助框架之内，由政府部一级机构来决定。

迄今为止，各种形式的援助都取得了成功。万国邮联将继续鼓励开展这些活动，并在必要时进行干预，为物资运输提供方便，协调各种技术援助活动，为世界邮政网络更加完善而奋斗。

本文法文版图片说明:

图 1. 接受培训的阿富汗邮政员工正在学习伊朗邮局的管理方式。

图 2. 一个由法国邮政员工组成的志愿小组将法国邮政赠送的车辆通过公路运往摩尔达维亚。

图 3. Sonapost 公司的一位员工正在试驾瑞士邮政赠送的摩托车。

邮政经营理事会主席詹姆斯·韦德(James Wade)访谈录

Juliana Nel

邮政经营理事会(CEP)新任主席已为未来四年的工作确定了目标:建立起一套以业绩考核为核心的管理制度,责任制尤为其中的关键。本应于2004年从美国邮政(USPS)退休的詹姆斯·韦德(James Wade)选择了经营理事会的领导岗位,直到2008年内罗毕大会为止。Wade先生相信他在美国邮政38年的经历,特别是担任美国邮政国际事务副总裁的经验,将有助于他实现自己的目标:提高邮政经营理事会的效率。他向《邮联》杂志介绍了他在管理方面的策略。

James Wade: 我有幸在服务美国邮政的整个生涯中推行了以业绩考核为核心的管理。也就是说,布置工作,然后对人们敬业工作所取得的成果进行业绩评估。我想完全可以把这种工作方法带进邮联。行政理事会(CA)和经营理事会(CEP)的管理委员会已同意建立责任目标制,我则喜欢称之为“预期业绩声明”。行政理事会(CA)和咨询委员会(CC)主席都同意采取一致的行动。

经营理事会有35个小组和机构。我已要求每个小组的主席写出一份预期业绩声明(最多一页),内容包括从现在起到2008年大会前希望实现的两个或三个目标。

《邮联》杂志:您准备如何将各项目标与量化的成果指标挂钩?

James Wade: 我希望能于今年6月前对目标、任务和资源进行协调。这项工作取决于三大因素:一个战略、一个结构和一整套管理制度。战略将指引我们如何在布加勒斯特大会的决议和决定、布加勒斯特世界邮政战略以及2005/2006双年度项目和预算的框架内,实现我们的主要目标。

体制结构是要在各项任务、各个个体和各小组

之间起到界面的作用。它使我们能够界定经营理事会和行政理事会的各委员会、工作组和项目组以及国际局各局和各项计划所要共同担负的责任。

管理体制将使我们能对各种步骤做出分析,分析它们各自的优点和要达到的目标。经营理事会各小组主席制定的责任目标、对业绩的年度评估、年度会议和个别讨论,将保证每一项目组、每个委员会和小组能达到预定的目标。

我已与经营理事会下属四个委员会的主席以及经营理事会的许多工作组讨论了这个战略,大家都强烈希望朝着这个方向前进。2005/2006双年度预算周期将是我们一个转折点,如果我们想在2007/2008年度周期内继往开来,那么除了把它做好,别无他法。在走向内罗毕大会的过程中,这样的运作方法应当成为我们日常工作的一个组成部分。内罗毕大会以后,这种方法也就习惯成自然了。

《邮联》杂志:您所面临的是哪些主要的挑战和责任?

James Wade: 我的主要任务之一是方便经营理事会的决策,也就是大会的决定和决议应当得到应有的高度重视,而这一切都是为了实现布加勒斯特世界邮政战略。我考虑在正式年会之间充分利用各种通信手段来继续经营理事会的工作。我打算与经营理事会所有工作组的主席定期召开电话会议。他们可以告诉我工作的进展情况和可能遇到的问题,我也可以采取一些必要的措施,保证所有的人都能充分参与其中。

各项工作都要与预算挂钩,这又是另一个巨大的挑战。我觉得我们需要在行政理事会10月会议前修改项目和预算,以便提交给会议最后批准。这样做可能会引起人们的一些担忧,但必须根据有限

的资源对各项工作确定优先次序。我们必须筛选出哪些是绝对必须做的工作，哪些是大多数强烈要求做的工作，哪些只是“锦上添花”的工作。只有这样，我们才能分配好有限的资金，保证完成那些绝对必须做的和大多数强烈要求做的工作。在完成这项筛选工作之后，某些并非根本性的工作，尽管以前已得到过资金，将有可能把它们排除在外。这项工作需要得到所有各方的支持——经营理事会、行政理事会和国际局。

《邮联》杂志：您认为哪些是必须做的工作，在未来的几年里，您的精力将主要放在哪些方面？

James Wade: 经营理事会的工作主要侧重于未来邮政业务的价格。第二委员会(终端费和经济问题)在这一方面依然任重道远。当前许多邮政的邮件业务量下降，而其他的投递手段正在吸引用户，在这样一个时候，价格是否适宜这个问题是个带根本性的问题。我们必须改善终端费系统，使更多的发展中国家能从过渡系统进入到目标系统。二委的主席(古巴)和副主席(中国)都是来自发展中国家，我相信我们从现在起到内罗毕大会时，也就是目前这个阶段到2013年终极目标之间的一半路程，一定能取得鼓舞人心的进展。

竞争问题是另一个关键性问题，它肯定是三委(操作问题)的主导工作。它与业务质量一样，对于希望保持竞争力的各国邮政来说都是至关重要的。四委(市场)的工作也很重要。各国邮政面临的是国内市场邮件量和收入的下降(有些还涉及国际业务)，它们需要找到发展业务的新办法。四委应当对特快专递邮件业务合作机构、“包裹”小组、商函发展论坛、“电子产品和相关业务”以及其他小组的活动给予协调，目的是为各国邮政搜寻新的收入来源。这可能需要将活动和经费进行一次重新分配，甚至重新回到基本业务上来，就像美国曾经做过的那样。

为了培育新的收入来源，美国邮政曾引入了电子产品和服务。然而，我们枉费了大量资金却并没有见到预期的收益。我们于是又退了回去，决定把力量集中到基本业务上，也就是信息、资金和商品的流通。对于国际市场，我们选择了将力量集中在包裹业务上。我很高兴了解到，无论是经陆路邮寄

的包裹，还是空运包裹、或特快专递包裹，世界包裹业务在整体上有了一个可观的增长。美国邮政包裹收入的增长远高于邮政信函的增长，而传统上后者是邮政部门的重心。其他邮政也可以走同样的路，把他们的力量集中到包裹业务上。

业务质量也是一个重要因素。大会做出了一个很好的决定，保证将更多的“改善业务质量基金(FAQS)”的资金给予最不发达国家。但是，我希望各国邮政能提交更具说服力的项目文件，以便最终减少“改善业务质量基金”的余额。我将研究“改善业务质量基金”的成功经验，以便知道经营理事会做些什么才能鼓励各国邮政提交有效的、建立在一套扎实文件基础上的项目建议。如果“改善业务质量基金”的资金没有派上用场，各国邮政未能从中受益，我就不认为“改善业务质量基金”达到了原定的目标。我很愿意与“改善业务质量基金”托管理事会讨论此类项目的前景。

《邮联》杂志：新技术对未来的邮政业务有何重要影响？

James Wade: 使用尖端技术显得越来越重要，因为各国邮政正面临着装备精良的私营公司的竞争，它们充分利用着各种尖端技术。这些公司拥有综合网络，能向客户提供邮件从一个国家到另一个国家不间断的处理和投递进程的信息。邮政面临的一个关键挑战是如何在全世界的邮政网络内保证相互间的作业配合。为此，各国邮政应当采用统一的标准和步骤。信息技术是极其重要的，它能使客户知道他们的邮件及所寄物品的运递情况。这就要应用条码、跟踪和定位设备以及一整套证明已投递的确认系统。许多大的集成商几十年前就提供了这种增值业务，各国邮政也应快速跟进以保持竞争力。向客户提供跟踪定位这样的增值业务已并不鲜见，只是负责投递包裹的运营者要付出代价，他们要把包裹从寄发直到投递的不同阶段告知客户。这方面的工作对于“标准化”小组、“包裹”小组、特快专递邮件业务合作机构和远程信息通信合作机构来说是一项重大的任务。此外，有必要在邮政技术中心所开发技术的应用与“电子产品和相关业务”小组锁定的战略之间建起一个有效接口。

《邮联》杂志：与万国邮联其他机构的合作，例如

与行政理事会、咨询委员会和国际局的合作有何重要意义？

James Wade: 只有所有的部门通力合作才能取得成功。咨询委员会（CC）以及与外部合作伙伴发展关系只会促进万国邮联自身的改进。因此，万国邮联应更进一步关心客户，关注他们的需求。咨询委员会应当定期参与讨论。他们的主席要参加经营理事会管理委员会的会议，咨询委员会的所有成员可以观察员身份参加经营理事会全会及各委员会的会议。我很高兴看到，咨询委员会选出的主席能代表私营行业。

经营理事会将与行政理事会携手工作，以便将项目和预算纳入布加勒斯特世界邮政战略的轨道，因为在项目和预算的 72 项计划中有 50 多项对经营理事会有着直接的影响。根据我的经验，我知道战略规划是关系到一个企业总体成败的根本所在。我还想强调，在我与行政理事会和国际局的合作中，战略规划制订小组做出了重要的贡献。

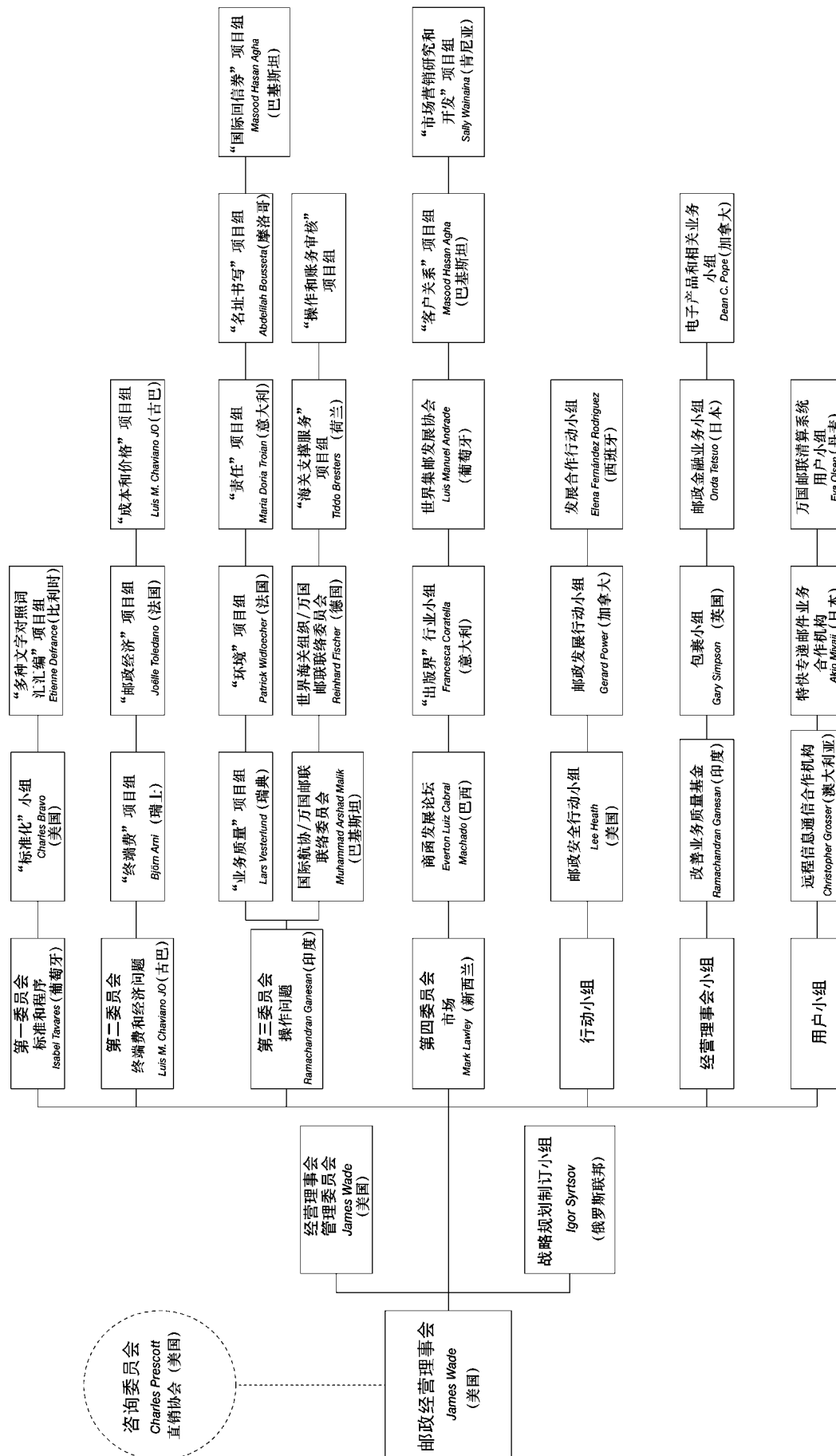
《邮联》杂志：您如何描述您的管理风格？

James Wade: 责任制概念是其中一个关键因素。应当正面看待未来的工作，工作将会是愉快的、令人振奋的。为此，最根本的是要阐明我希望达到的目标。我认为应当放手让干部去领导，让他们投入到自己所确定的目标之中。我的作用是帮助他们解决一些阻碍目标实现的问题。我希望通过改进管理程序并将它们与业绩挂钩而做出自己的贡献。

《邮联》杂志：您为什么决定在可以享受退休生活时接受这个职务？

James Wade: 我对国际邮政业务有着浓厚的兴趣。在邮政工作了 38 年后（其中有 25 年的经历与国际邮件业务项目有关），我考虑这样做也许可以一种有趣和多彩的方式为自己的职业生涯画一个句号。正因为这个原因，虽然我原本可以在 2004 年 9 月退休，但还是决定接受这一挑战，把我的经验奉献给国际邮政大家庭。

邮政经营理事会2005-2008



北欧国家邮政联盟 (UPPN)

除了美洲、西班牙和葡萄牙邮政联盟之外，北欧国家邮政联盟在 15 个区域性邮联中资历最老，它也是最小的区域性邮联之一。它只有 5 个成员国——丹麦、芬兰、冰岛、挪威和瑞典。正像它的主席 Ingemar Persson 所说的那样，尽管它的规模很小，但是它面临的挑战是巨大的。

成立：1919 年
轮值主席国：2005 年 瑞典
成员：5 个

《邮联》杂志：北欧国家邮政联盟目前面临的挑战是什么？

Ingemar Persson：根据 5 个成员国邮政所处的自由化阶段的不同而面临的挑战也不同。过去，各邮政是亲密的合作伙伴，保证把彼此的邮件投递到最终的目的地。今天，我们经常发现我们自己之间也存在着竞争，在这种情况下，北欧国家邮政联盟必须考虑到服务的质量问题。这涉及到共同的利益，从竞争的角度来看也不会产生问题。

《邮联》杂志：哪一个工作组将在最近召开会议？

Ingemar Persson：我们的生产局长工作组每年至少

召开 6 次会议。还有一个工作组处理统计问题，帮助检测运递时限和保证终端费的准确性。该工作组还进行各种比较和对照工作，以便搜集典型事例并进行信息交流。

《邮联》杂志：最近交流了哪些最好的典型事例？

Ingemar Persson：丹麦邮政和瑞典邮政各自开发了生产系统和统计检测系统，以便能把一件邮件从一个国家的国内邮件分拣中心直接寄到另一个国家的国内邮件分拣中心，而不必通过常规途径（即从出口邮件互换局出发，经运输后到达进口邮件互换局）。这样能够节约大量的资金。据我们所知，这在邮政领域是独一无二的。

《邮联》杂志：您能给我们举出一些最近双边援助的例子吗？北欧国家邮政联盟提供的是那种类型的援助？

Ingemar Persson：北欧国家邮政联盟与波罗的海邮政联盟有着长期稳定的联系。2000 年，我们在爱沙尼亚、拉脱维亚和立陶宛推出了一个项目，旨在建立跨境邮件业务质量管理体系。这一举措是欧洲邮政（PostEurop）第二号协议所列项目的一部分。根据欧盟邮政指令，欧盟国家必须装备这样的检测系统。

本文法文版图片说明：

图 1. 北欧国家邮政联盟主席 Ingemar Persson。

南部非洲邮政经营者协会(AOPAA)

由南部非洲发展共同体 (CDAA) 邮政经营者为解决邮政改革问题而创立的南部非洲邮政经营者协会(AOPAA), 目前正在准备在今年 8 月召开一次高级会议。它的目标是制订一项四年战略规划, 其内容涉及南部非洲发展共同体议定书的基本目标、经营网络存在的缺陷以及布加勒斯特大会的主要决议。除了一般性讨论外, 与会者还将在这次会议上研究一些具体的问题, 南部非洲邮政经营者协会管理委员会主席, 斯威士兰邮电公司总经理 Samuel Richards 说道。

<p>成立：2001 年 总部：南非比勒陀利亚 成员：14 个 改善业务质量基金项目： 14 个</p>

Samuel Richards :这次会议旨在给各成员国邮政经营者指出一个明确的方向, 便于他们更好地落实布加勒斯特大会的主要决议, 并在南部非洲发展共同体 (CDAA) 内提供优质服务。

《邮联》杂志 :在布加勒斯特世界邮政战略(SPMB)的框架下 ,南部非洲邮政经营者协会(AOPAA)的任务是什么 ?

Samuel Richards :在南部非洲发展共同体(CDAA)内建立一个有效的邮政网络是完全符合布加勒斯

特战略的主旨的。我们已经对每一个成员国的投递系统进行了广泛的研究。初步研究结果表明, 必须把对用户的服务以及进行机构和规章制度的改革放在优先的地位。

《邮联》杂志 :如何激励你的成员改善对用户的服务, 例如采用新技术 ?

Samuel Richards :我们鼓励南非邮政经营者协会(AOPAA)各成员国邮政的经营者提供各种增值业务。由于历史原因, 他们的发展水平不一样。在这种情况下, 一个关键的战略就是建立信息化系统, 以改进营业窗口的服务质量并扩大高端品牌的服务项目, 如服务质量的跟踪和金融业务。

《邮联》杂志 :万国邮联东非和南非地区支持中心(CSR)是如何帮助你们的成员国的 ?

Samuel Richards :在这一地区建立地区支持中心(CSR)的决定为我们的成员国提供了增加金融业务种类、改进金融服务质量的可能性。但是, 那些加入示范项目“国际邮政系统(IPS)”和“简化版国际邮政系统(IPS Light)”的成员认为, 每年的费用应该再降低一些, 这样才能使这项业务达到得以生存的标准。否则, 这些项目将达不到收支平衡。人们希望远程信息通信合作机构重新严格审核收费标准, 从而使更多的发展中国家的邮政经营者能从这些产品中受益。

本文法文版图片说明 :

图 1. 南部非洲邮政经营者协会主席 Samuel Richards 先生 (左) 及其管理委员会成员 (自左至右): Ximpu 先生、Mutuyavaviri 女士、Moyo 先生、Lupili 先生和 Mkandawire 先生。

莫斯科 471 支局

宽阔的 Koutouzov 大道上车流拥挤，此时，作者乘坐的汽车正经过胜利公园，驶向莫斯科 471 支局。胜利公园有多座纪念苏联第二次世界大战胜利 50 周年的建筑。公园里种满了各种各样的树木，远处耸立着一个巨型的黑色大理石圆柱；再走近一些，人们可以透过树丛看见一座巨大的新月型卫国战争纪念馆，

莫斯科，这里见证着永远难忘的历史。在莫斯科人谈论今天的生活时，他们会很快提到过去辉煌的历史。例如邮政业务，为了强调邮政业务在国家经济生活中的战略作用，俄罗斯邮政的一位老员工 Anna Shatalova 就会说：“列宁当时说过，要使革命成功，工人们应该首先控制邮政服务，其次是电信，然后是银行”。Anna Shatalova 女士最近已经退休了，她曾经是首都 8 个主要邮区之一莫斯科第 5 区的负责人，她高兴地陪同我们参观莫斯科 471 支局。在这个已经全部现代化的邮局里，从窗口营业员到投递员，一共有 45 名员工。它是莫斯科第一批代表俄罗斯邮政新形象的邮局之一。

现代化业务和传统业务肩并肩

穿过莫斯科 471 支局大门，左边一条通道把你带到营业窗口，右边一条通向电话亭、电报业务和寄达包裹柜台。再往前走，另外一个走廊通向邮件处理区，在那里，13 名邮递员每天负责着邮件的分拣和投递工作。

Olga Fedorova 女士从 1982 年起开始担任局长职务。这些年，她目睹了许多变化，“业务自动化和信息技术改变了人们的工作方式。员工们必须学会使用新的工具，如互联网。”她一边说，一边把我们带到营业窗口隔壁的一个小厅内，这个网吧内有互联网终端，可供用户使用，一小时收费大约 50 卢布，相当于 2 瑞士法郎。俄罗斯联邦通信和信息技术部颁布了一项法令，规定俄罗斯邮政各邮局必须提供互联网终端服务。就这样，现代化业务补充并扩大了传统邮政的业务种类。

再看看 Lidia Morozova 女士，很难相信，她在邮局工作了 36 年后现已退休。她一直负责着挂号信函、金融业务和邮政汇款，一点也不想放弃她在邮局的工作，“这个邮局有很多工作要做，因为它服务的投递区很大。如果我们要真正走入邮政市场，就有许多工作要做，我们必须不遗余力。”

莫斯科 471 支局成立于 1980 年，为工作或生活在该区 118 条街道上的 180 万企业和个人客户服务。俄罗斯邮政员工基本上是人工处理邮件。目前，全国的邮件业务量约为 10 亿封信函、30 亿份报纸和杂志、1200 万件包裹和 5400 万张邮政汇票，但只有 2% 的邮件采用自动化分拣，挂号邮件业务是唯一采用信息化处理方式的业务。

莫斯科 471 支局的投递员每年大约分拣寄达邮件 400 000 件。在信息数据库建立之前，每一个邮递员还得在一个黑色的本子上，手工登记订阅报纸

从数字看俄罗斯邮政

邮政局所数：	42 000 个
邮政员工数：	320 000 人
估计服务人口：	1.45 亿
服务面积：	1700 万平方公里 (11 个时区)
年业务量：	10 亿封信函、30 亿份 报纸和杂志、1200 万 件包裹、5400 张邮政 汇票
2003 年利润：	840 万美元

的用户姓名。

但是，情况将发生变化，2002年9月5日，正式成立的国营企业俄罗斯邮政，推出了一个大型项目，人们将看到，第一座自动化分拣中心将于2006年年中在莫斯科投入运营。该计划是俄罗斯邮政一系列以市场和用户为中心的战略行动的一部分。新的分拣中心每天将能分拣300多万件邮件，并对莫斯科以及Tver、Ivanovo、Kostroma、Ryazan、Toula、Vladimir、Kalouga、Tchoukotka自治区等8个地区的5000多所邮局进行细分。对于在附近一所邮局当投递员的Silaeva Marina女士来说，自动化处理邮件是一个很大的进步，因为她认为手工操作的劳动强度太大了。

另外，还要对挂号函件和挂号包裹建立一套跟踪定位系统。近2年来，为了便于电子邮政汇票的互换，俄罗斯邮政也采用万国邮联的电子金融信息传输系统(STEFI)。俄罗斯邮政每月处理电子邮政汇票60000多件，其中80%以上是乌克兰之间进行的。俄罗斯邮政已经成为万国邮联国际金融系统(IFS)网络的最主要使用者。

社会性的投递服务

在莫斯科地区的邮政局所是在为10%的俄罗斯人口服务，处理着全国25%的邮件业务量。投递员一天最主要的任务之一就是发放退休金工作，每天从早晨6:00开始，到下午4:00结束。90%的退休人员在家庭中收到退休金。莫斯科471支局每月要投递2240份退休金。正如Shatalova女士解释的那样，这是邮政为老年人群提供的一项重要社会性服务，同时也是邮政一项不可忽视的收入来源。2003年俄罗斯邮政所获得的利润为840万美元，其中近

22%来自投递退休金和补助金业务，而函件则为19%，包裹近4%。但是，Shatalova女士认为，竞争者到来后邮政业务量的减少是一个令人担忧的问题。近年来，一些私营投递公司成功地与退休金基金委员会签定了合同，从而抢走了邮政的一部分业务。

但是，邮政发展计划要探寻新的、能为邮政带来收入的商机。像在世界其他许多国家一样，在俄罗斯，商函业务成为一个非常有希望带来巨大收益的新的利润增长点。根据俄罗斯邮政的估计，商函业务的年增长率在50~55%之间。2003年，俄罗斯邮政处理商函业务邮件约为7.5亿件，收入高达2.6亿美元。今天，邮政部门占据商函业务6.3%的市场，而10年前几乎为零。

其他一些传统业务仍然还在办理。在邮局工作了长达13年的Maria Ogurzova女士，负责着电报和传真业务。我们的参观是在一个很平常的下午，有5、6个人在排队，包裹柜台也有大约同样的人数。尽管近年来电报数量下降，莫斯科471支局仍然每周处理大约500份电报。所有电报都由邮递员投递。“对于俄罗斯人民来说，邮政是很重要的。我认为邮局不会关门，我简直不能想象，如果没有邮政，生活会是什么样子。Ogurzova女士向我们吐露，她把邮局当作自己的“第二个家”。

莫斯科471支局是一个真正的多种业务一站式服务中心，一位年轻的妇女带着一个可爱的4岁小男孩，耐心地等着发电报。几分钟前，她在另外一个窗口寄邮件和购买邮票。这一天，邮局很繁忙，小男孩环顾四周，陶醉地看着周围的一切，似乎已在幻想着，未来的他会在这所自己家附近的邮局工作。

本文法文版图片说明：

图4. 女局长Olga Fedorova(站立着)正在与负责电报和传真业务的Maria Ogurzova谈工作。

邮票有了尊贵的定义

Jérôme Deutschmann

经2004年布加勒斯特大会修改和补充的万国邮政公约第8条(原第6条),从今以后将成为邮票的一片沃土,各国邮政将可从中汲取养分,在本国立法中为邮票制定出明确的法律条文。

在公约的历史上,邮票还是首次获得如此明晰的定义。今年将迎来165周岁生日的美丽邮票,它的方方面面从此有了详细的描述。由于缺乏正式的定义,一些邮政曾有过不少困扰,现在他们不仅有了发行邮票的法律依据,而且也有了打击非法邮票印行的新式武器。

根据公约第8条的规定,各国邮政应指定一个发行主管部门负责邮票的流通。顺便提一下,由于邮票所具有的邮资凭证、贸易和收藏功能以及各种与之相关的活动,它们还是所有邮政部门一项可观的收入来源。

保护知识产权

根据这一条款,万国邮联吁请各国政府将印在邮票上的国名和徽标等知识产权作为受保护商标予以登记注册,因为邮票从此以后将被视为具有“主权的属性”。

具体地说,邮票上的国徽、各国际组织的正式徽标和会徽,均受到保护工业产权巴黎公约的保护。此外,为保护作者的著作权,最好在邮票上印上表示著作权的标志©,标明发行年份、艺术家的名字和印刷厂的厂名。

国家巡回大使

邮票周游四方,在境外还代表着一个国家的形象,鉴于这一特性,集邮爱好者们给邮票赋予了“巡回大使”的荣誉称号。为此,公约第8条对图像或图案所表现的内容作了明确的规定。要求其主题应与发行国的文化特征紧密相连,或应有助于促进文

本文法文版图片说明

图1. 塞内加尔佳丽:“林盖尔佳丽(La Linguère)”邮票展示了塞内加尔多种文化层面,切实地起到了巡回大使和友好使者的作用。

图2. 这枚表现突尼斯植物的突尼斯邮票含有所有必要的技术特征。

化交流或维护和平。

然而,出于商业目的,邮票可以通过一枚小型张、一个“首日封”或一个邮资已付封,颂扬某一人物或纪念某一事件。对于这些具体的应用,上述条款要求印在邮票上的人物或事件应与发行国存在一定的关系。邮票不应带有政治色彩,或者带有攻击某一人物或某一国家的成分。突尼斯和塞内加尔是在这一方面开创先河的两个非洲国家。塞内加尔邮政负责邮票和集邮部门的Diagne Fatou Diaw女士说了这样一句话:“新定义考虑了邮票在邮政经营中的多种功能,也没有忘记与邮票生产相关的法律层面。这一定义表明邮票既能折射出发行国的社会和文化,也反映着它的历史和政治。”

世界信息社会高峰会议(SMSI):世界信息社会高峰会议将于2005年11月16~18日在突尼斯举行。为此,万国邮联邀请所有会员国在各自的邮票发行计划中列入一枚或一套以邮政在信息社会中作用为主题的纪念邮票。邮票应展示邮政在当今和未来信息社会中的作用。

遵循道德法典

不仅需要有一个理据充足和完整的定义来捍卫邮票,同时也要很好地贯彻道德法典,布加勒斯特大会在这一方面也做了修改和完善。为了不导致市场出现饱和状态,道德法典要求各国邮政注意收藏者和消费者的需求,审查邮票的社会价值、文化价值以及集邮市场的容量,并相应地调整生产。

上述第8条规定及道德法典不仅为所有这些问题奠定了一个法律基础,而且尤其可以成为各国邮政和集邮爱好者一个新的有用工具和可资参考的宝贵源泉。

《邮联》杂志订单

年度订阅：瑞 士： 12 瑞士法郎
其他国家： 21 瑞士法郎

各邮政有权制定特别价目表。详细情况请与国际局联系。

我订全年 份
付款方式 邮政汇票
银行支票（注明瑞士法郎，在瑞士银行提款）
邮政转账（30 - 820 - 4，伯尔尼）
银行转账（143996 - 61 - 10，瑞士信贷银行，伯尔尼）

信用卡： American Express Visa Euro/Mastercard

信用卡号码.....到期日.....

持有人姓名.....

姓名.....

邮政地址.....

城市.....邮政编码.....

国家.....签名.....日期.....

请寄往：瑞士，万国邮政联盟《邮联》杂志编辑部
邮政信箱：3000 Berne 15

出版主任：Juliana Nel

主 编：Rhéal LeBlanc

副 编 辑：Jérôme Deutschmann

中文翻译：Liuhuiming, Hejianjun

编 务：Gisèle Läubli

照 像：Alexandre Plattet

征 订：Antoine Bezençon:publications@upu.int

印 刷：Benteli Hallwag Druck AG, 伯尔尼

地 址：《邮联》杂志编辑部
万国邮政联盟国际局
邮政编码
3000 伯尔尼 15
瑞士

电 话：(+ 41 31) 350 33 10

传 真：(+ 41 31) 350 31 77

电 邮：rheal.Leb Blanc@upu.int

本季刊还用下列其他文字出版：法文、德文、英文、阿拉伯文、西班牙文和俄文。

本刊发表的文章，系作者的意见，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。