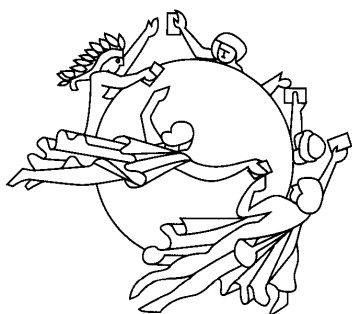


邮 联



UNION POSTALE 2

本期要目

封面

为什么邮政普遍服务始终列在万国邮联主要使命之首？除了能使广大民众拥有进入交流和信息世界的通道外，布加勒斯特世界邮政战略的首要目标对所有国家来说都是经济发展的有效工具。

前言

把邮政普遍服务牢记心头.....2

读者信箱.....3

读者的看法、建议和意见共享

简讯.....4

万国邮联及邮政行业活动一览

布加勒斯特世界邮政战略

邮政普遍服务：一个伟大的基本目标.....7

业务质量

邮政编码：各国经济的一张王牌10

智能邮件：让邮政业务智能化13

专栏

同邮政领导人的对话

瑞士邮政总局长 Ulrich Gygi 访谈录.....15

聚焦区域性邮联

阿拉伯邮政常设委员会(CAPP)18

欧洲邮政监管委员会(CERP).....19

一所闪光的邮局

南非霍登(Houghton)邮局.....20

集邮论坛

邮票, 表达情感的载体.....22

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。

把邮政普遍服务牢记心头

心 有灵犀一点通，可敬！万国邮政联盟对所有会员国最重要的寄语，就是要把邮政普遍服务牢记心头。

参加最近一届邮联大会的各国全权代表通过了新的邮政战略目标，其中就有推动和开办价格合理、使用方便而且服务质量良好的基本邮政业务，为世界各国的广大民众服务。如果说最近几年由于开展了许多邮政改革项目而取得了显著的成果，总的形势是令人鼓舞的，但是这场战役还远没有取得最后的胜利。在一些发展中国家里，城市以外地区的邮政网点非常稀少；在那里，扫盲率和人口密度很低，而且投资也往往不足。据此，万国邮联深信，鉴于在一些发展中国家邮政所取得的经验，邮政普遍服务确实是能激活各国经济发展的一个关键因素。因此，把邮政普遍服务牢记心头，推荐一种或几种符合各地区特征的可行模式，将是包括国际局在内的万国邮联各机构在 2005 ~ 2008 年期间为自己确定的目标之一，本期《邮联》杂志也着重介绍这方面的情况。

邮政普遍服务的核心问题仍然是质量问题。这就是为什么我们要利用本期《邮联》杂志的一些篇幅来赞美这平凡而伟大的邮政编码；它自从 1950 年在新加坡问世以来已经在近 140 个国家扎根。最初采用邮政编码是为邮件的处理和发运提供方便，但它还有其他一些用途：它可以使各国邮政向客户推出一些增值业务，并开发有潜在收益的新市场，例如商业信函业务等。

借助于科学技术，邮件的处理方式正在不断完善。今天，我们讲“智能邮件”，这是一个不寻常的名词，用来表述邮政行业里最新科学技术的一种应用；有朝一日，它有可能使我们的邮政投递员拥有电影“星球大战”中传奇人物那样的气派。在本期杂志第 13 页有关第一次智能邮件国际会议情况简介的文章里，您会看到一些令人感兴趣的例子。

本刊编辑部

读者信箱

不要忘了监管机构

首先，我要祝贺《邮联》杂志编辑部采取设立“读者信箱”来收集读者意见这一英明举措。我认为，这预示着开放和透明，它们是万国邮联最近在布加勒斯特大会上承诺的两个理念，也是新任总局长所一再强调的。

但是，写这封信的目的并不是要分析万国邮联通过各机构所进行的改革。而是提请注意邮政世界的一个关键问题，一个《邮联》杂志，或许万国邮联自己好象有些忘却的问题。

它不是别的，按照欧盟内部所采用的说法，就是各国的监管当局。重读我们有百年历史的各期杂志，我注意到，有许多关于邮政经营机构、邮政局所、领导人和员工的报导、访谈录和时事评论，但没有或是说几乎没有关于邮政世界另一些主角的内容：正是他们，在幕后保证着邮政普遍服务的提供，保障着邮政行业的所有经营机构能在平衡的环境中共同发展。

什么时候《邮联》杂志为监管机构开辟一个栏目？他们是谁？组织结构是怎样的？面对 21 世纪邮政所面临的挑战，他们是如何思考的？简言之，他们人性的一面和职业的一面。我认为，这也许是一个好的方式来加强和提高在这快速多变的邮政世界中鲜为人知的另一主角的形象，它们或许是较新的角色，但今天已是不可缺少的。

Rosa Cifuentes

咨询委员会副主席，
西班牙邮政监管局
项目主管

斯里兰卡的感谢信

真诚地感谢在 2004 年 12 月 24 日海啸灾难后给我们写来慰问信、向万国邮联特别基金捐款、为我们提供邮政设备的各国邮政主管部门。我特别要感谢总局长、副局长和万国邮联的官员们，他们立即采取了措施，为我们这些国家派遣地区顾问参与现场工作并建立特别紧急援助基金。

灾难发生后两个星期，斯里兰卡邮政就能够使受海啸影响的邮局重新提供邮政服务。许多支局撤到临时的场地坚持工作。除了 3 所邮局外，其他所有受损的邮局在进行了基本的修缮之后，都在原来的地点提供服务。通往南方的邮件运输系统主要依靠铁路运输，但铁路受到了严重的毁坏。斯里兰卡铁路运输公司经过 7 个星期艰苦卓绝的努力，成功地修复了铁道，从而使通往南方的邮件运输得以恢复。

我们很幸运，万国邮联亚太地区顾问 Vinod Dhamija 来到了斯里兰卡，利用万国邮联特别基金的资金，开展一些基础工作，以便恢复受灾国家的邮政业务。所有对斯里兰卡提供的捐款都将用来购买邮政机械和设备，以及投递用车辆和邮递员的自行车。美国邮政也慷慨地为我们的邮局捐赠设备。2 个月后将进行设备的交接工作。

K.A. Shervyn Senadheera

斯里兰卡邮政总局长

《邮联》杂志欢迎读者来信

为了对某一篇文章发表您的意见，或是对邮政大家庭中某一感兴趣的问题发表您的看法，请您给《邮联》杂志编辑部来信，请写上您的姓名、地址、电话号码和电子邮件地址。编辑部保留对选登来信的篇幅和风格进行适当修改的权力。来信请寄《邮联》杂志编辑部或将电子邮件发至 rheal.leblanc@upu.int。

简 讯

迪拜将举办 2006 年 万国邮联战略会议

万国邮政联盟最近宣布，阿拉伯联合酋长国将作为东道国举办 2006 年 11 月的万国邮联高级战略会议。

这样的战略会议每 4 年举行一次，它总结上届大会确定的世界邮政战略的工作和目标的落实情况，并制订下届大会前各国邮政应该遵循的指导方针；下届大会定于 2008 年在内罗比举行。

“万国邮联的这一决定反映了这个世界性机构对中东地区的重视，以及在该地区各国之间建立更良好合作关系的愿望”，阿联酋邮政总局长 Abdullah Al Daboos 指出。“当各国邮政必须使自己的组织结构和经营理念适应新的技术和商业趋势的时候，万国邮联在这样的新环境中正起着非常重要的作用，并向各国邮政提供必要的援助。”

这次战略会议准备接待万国邮联 130 多个会员国的不少于 800 名代表。这是万国邮联战略会议第一次在瑞士境外举行。

万国邮政联盟响应 国际电信联盟提出的 “与世界互联”的倡议

万国邮政联盟是国际电信联盟(UIT)在信息社会世界高峰会议(SMSI)第二阶段会议范围内提出的“与世界互联”倡议的 20 个创始国际组织之一，信息社会世界高峰会议(SMSI)的第二阶段会议将于 2005 年 11 月 16 日至 18 日在突尼斯首都突尼斯市举行。

这项倡议的合作伙伴有 Microsoft 公司、Alcatel 公司、Intel 公司、埃及信息和通信技术部

以及联合国教育、科学和文化组织；该倡议向各国政府、各民间社团和国际组织的所有领导人和负责人发出呼吁，希望他们制订相关项目，鼓励成立伙伴关系，以便到 2015 年建立全球国际社会之间的互联，目的是为了打开人民大众获取信息和知识的通道，缩小工业化国家与发展中国家之间的数字鸿沟。

信息社会世界高峰会议(2003 年，日内瓦)行动计划中所确认的作为信息社会“组成因素”的各项内容，是在该倡议范围内开展各种项目的依据，这些“组成因素”有助于与整个国际社会互联。万国邮联希望利用这个平台，以向全世界显示邮政行业在当今信息社会中所起的作用。如果想更多地了解万国邮联参加信息社会世界高峰会议的情况，请不要错过下一期《邮联》杂志。

新型电子汇票使 外来移民劳工获益最大

各国客户，尤其是外来移民劳工，随着万国邮联和欧洲金融转账机构(EUROGIRO)推出电子汇票业务，很快就可以使用一种价格经济且质量可靠的汇款业务。

实际上，为了便于互换这种通用的电子汇票，万国邮联和欧洲金融转账机构(EUROGIRO)已经把各自巨大的业务网络互相连接起来，它比传统的邮政汇票更加有效，更加可靠。这项新业务保证汇票传递时限为 2 天，而且具有跟踪定位查询功能，这为客户向国外汇款提供了方便。

国际局总局长爱德华·达扬先生(Edouard Dayan)认为，“这项业务的发展趋势应该是巨大的，一些外来移民劳工把一部分工资寄回留在国内的家人，但市场对此还没有做出应有的反应”。他还

补充说：“世界各国邮政拥有由 66 万个邮政局所组成的巨大网络，完全可以推出使用方便、价格便宜的电子汇票业务”。

根据世界银行的估算，约占世界人口 3% 的外来移民劳工在 2004 年总共汇出了 1100 亿美元，即比 2001 年增加了 52%。

在工业化国家和发展中国家中，约有 30 个邮政现在使用国际金融系统 (SFI)；而另一方面，有近 50 个邮政和银行则使用欧洲金融转账系统进行汇款和账户之间的转账业务。这种电子汇票既可以使邮政，也可以使银行使用上述两种系统中的一种，在互相之间进行资金转账，这样就可在全世界范围内普及这项业务。

现在，各邮政每年处理 100 亿笔金融交易，其中 15 亿件是国内汇票，金额达 1280 亿美元；另外它们还处理 1400 万张国际汇票，金额达 40 亿美元。

南亚地区：邮政状况的最新消息

在 2004 年 12 月东南亚海啸中受灾最为严重的国家，即斯里兰卡、印度尼西亚和马尔代夫，正在为各自的邮局购置新的设备。灾后，首先投入的是救灾工作。而现在，各国政府开始进行重建工作。斯里兰卡、印度尼西亚和马尔代夫的邮政主管部门就重建所需资金的安排方式与万国邮联达成一项协议。这些资金主要用于邮局重建或恢复所需设备的购置。在日本、巴拿马共和国和罗马尼亚捐款之后（参阅 2005 年第 1 期《邮联》杂志），巴巴多斯、比利时、哈萨克斯坦、立陶宛、马来西亚和卢旺达也向万国邮联特别基金捐款 23 000 瑞士法郎，现在捐款总额达到了近 200 000 瑞士法郎。另外，中国和大韩民国在其改善业务质量基金的资金范围内分别捐赠了 100 000 美元和 50 000 美元，用于受灾地区的一个项目。

“POST-EXPO 邮政展览会” 正在巴黎做准备工作

当今世界上最为重要的有关邮件、包裹和物流业务的展览会“POST-EXPO 邮政展览会”将于 2005 年 10 月 3 日至 5 日在巴黎北部 Villepinte 展览中心

举行。

一些革命性的产品、大量新的尖端产品和有关未来技术方针和战略的高级研讨会，使这届巴黎邮政展览会成为国际邮政社会主要运营机构和决策者不该缺席的一次大聚会。有 140 多个企业将在展览会上展出各自最先进的技术和解决方案。除了一些著名的公司，如 Pitney Bowes、Neopost、Siemens Dematic、Lockheed Martin、Escher 和 Renault 公司外，一些第一次参加展览的公司有机会展示它们的产品。Microsoft 公司将公开它们为企业开发的人性化产品；NCR 公司将展示美国邮政所研发的系统；澳大利亚 EasyPost 公司将介绍该公司最新开发的有关混合业务的解决方案。当然，法国邮政在本国首都的展览会上将专题介绍自己的企业战略。

在万国邮联的配合下，世界邮政企业商务论坛将为邮政行业领袖们进行高水平战略讨论提供一个平台。在过去几年里，这个论坛作为创新见解的讨论和交流场地，已被证明是非常有效的。

技术方面的一些工作组将继续创造供应商和运营商之间进行互动所必需的特殊工作环境。各种相关会议将使与会者及时了解最新的技术革新成果以及有关技术成果应用实例的研究。如想了解更多的信息，请登录以下网站：www.postexpo.com。

万国邮联及部分选定国家 测试电子邮政签章

今年 6 月以来，澳大利亚、加拿大、意大利和新西兰参加了一项旨在测试电子邮政签章 (EPM) 的试点项目，电子邮政签章将作为各邮政之间采用安全的电子方式交换账务文件的手段。

万国邮联和参加试点的国家今后在交换水陆路邮件、特快专递邮件的相关文件时，将使用电子邮政签章 (EPM)，而在目前这些文件是以实物方式交换的。

“有一些国家认为现在的程序不可靠，因为相关文件往往会丢失，无法进行跟踪”，万国邮联国际局“电子商务 (eBusiness)”项目组组长 Paul Donohoe 先生解释说：“这个试点项目能使我们在国

际范围内测试电子邮政签章(EPM)，所需的费用很少，而且没有任何商业风险”。

鉴于在邮政内部的业务操作中已经显示出电子邮政签章(EPM)的价值，参加这一项目试点的各国邮政相信，当电子邮政签章(EPM)业务在国内国际网络上推出时，他们能够更好地向潜在的客户展示它在邮政行业以外所具有的价值。测试结果将在今年 7 月见到分晓。

联合国庆祝 60 周年

联合国今年将庆祝该组织诞生 60 周年。庆祝典礼将于 9 月 14 日开始，首先回顾落实“千年发展目标”所取得的成果。

“联合国”这一名称是美国总统富兰克林·罗斯福 (Franklin D. Roosevelt) 发明的，在第二次世界大战中，决心共同与轴心国列强战斗到底的 26 个国家的代表于 1942 年 1 月 1 日签署的“联合国宣言”中首次使用这一名称。1945 年，50 个国家的代表集会旧金山 (San Francisco) 起草联合国宪章，1945 年 6 月 26 日联合国宪章被签署，1945 年

10 月 24 日联合国正式诞生。每年这一天，大家都来庆祝“联合国日”。

在此以前，为了便于在一些专业领域加强合作，相继成立了一些国际组织。1865 年成立的国际电信联盟(UIT) 是最早成立的国际组织，接着是成立于 1874 年的万国邮政联盟，它在 1948 年成为联合国的一个专门机构。

新建的在线万国邮联新闻中心

国际局在万国邮联的网站上(www.upu.int)新创建了一个万国邮联新闻中心，刊登对媒体有用的各种资料。从网站首页可以直接进入，万国邮联新闻中心发布有关本组织的各种最新消息，并汇总某些重要的专题新闻材料。经常浏览新闻中心可以使您及时了解万国邮联在每期《邮联》杂志之间发生的最新事件。您在该中心还能看到最近的新闻公报、照片选登、有关总局长和副总局长的消息以及邮政大事记。最后，在新闻杂志栏目里，您能阅读到一些有关万国邮联的文章，并能听到邮联发言人的采访谈话。请经常浏览万国邮联新闻中心，及时掌握万国邮联近况。

本文法文版图片说明：

- 图 1. 为了最大限度地宣传信息社会世界高峰会议(SMSI)的第二阶段会议，突尼斯邮政发行了一枚以突尼斯地图为主题的纪念邮票。图案背景是环绕全球互相交织的光芒，表示各国之间的互动与交流，突出了信息和通信技术在人民之间的互相谅解和团结中所起的重要作用。
- 图 5. 伊朗援助阿富汗：伊朗邮政最近以实际行动响应了万国邮联 2002 年发出的援助呼吁，旨在帮助阿富汗在 20 年内战后能恢复邮政业务。30 多台数字称、5 台传真机、30 个信箱和 300 个邮袋于今年 2 月 16 日在伊朗 - 阿富汗边境举行的一个仪式上交给了阿富汗邮政当局。这些设备是阿富汗邮政日常业务经营所必不可少的。此外，还赠送了万国邮联的法规以及用 Farsi 语翻译的教材，Farsi 语是伊朗人口头会话中的古波斯语，大多数阿富汗人都听得懂。

邮政普遍服务 一个伟大的基本目标

Rhéal LeBlanc

布加勒斯特世界邮政战略(SPMB)的首要目标——促进全世界所有国家提供价格合理的高质量邮政普遍服务，仍然是万国邮政联盟主要使命之一。如果说有些人认为这是一项崇高的使命，应该坚决予以支持；那么，还有另外一些人则对它的实际价值提出疑问。对于年人均邮件量只有1件的发展中国家，或者对于人口极为稀少的地区，要它提供基本的邮政普遍服务是否符合常理呢？

对于这个问题，万国邮联国际局规章和经济事务局长 Gary Halpin 绝对回答“是”。“我们深信，邮政普遍服务是经济发展的一项工具。邮政可以为许多最基本的社会服务和新的市场提供接口，甚至可为一些最为重要的社会服务，如药品的发放等提供通道。”

邮政普遍服务是邮联法规的基础之一。然而，应该由万国邮联各会员国根据自己所拥有的资金状况，来确定邮政普遍服务的范围，推出符合当地实际情况的业务。另外，应该由各国政府根据各自的特殊环境，选择最佳的邮政普遍服务方式。由于提供邮政普遍服务属于各国自己的权利，因此，万国邮联必须不断地阐述邮政普遍服务的重要性，说明没有邮政普遍服务会造成的后果，并通过重点宣传那些能对所有发展中国家有启示作用的成功案例，努力推动邮政普遍服务的发展。

统计数据表明，万国邮联有67%的会员国已经确定了邮政普遍服务的定义。然而，在邮政通达范围方面，不同的国家和地区还有一定的差异。在工业化国家，邮政普遍服务实施的程度很高。但在发展中国家，14~25%的居民没有通邮。比如在坦桑尼亚，3000万人口有140000只信箱，而在乌干达，2400万人口只有70000只信箱。乌干达邮政收入的70%来自坎帕拉市的惟一一所邮局。这种状况与瑞士这样的欧洲国家真是天壤之别。在瑞士，600

万居民有2500所邮局。另外，也正是在瑞士，每个居民每年平均交寄的邮件量是最多的，达到760件。

一项适应社会需求的业务

怎样来确定邮政普遍服务的定义呢？考虑到一个国家的人文因素和经济社会因素，没有什么秘方可寻。但有一点是清楚的，负责提供这项普遍服务的公共邮政运营企业，应该拥有提供普遍服务所必须的良好装备。

在这方面要做的事情很多。在2004~2008年这个周期内，万国邮联将努力工作，全面地确定邮政普遍服务的内容，为发展中国家完善普遍服务提供必要的工具。

“今天的问题在于如何使邮政普遍服务适应社会需求，更好地为客户服务，Gary Halpin 解释说。毫无疑问，商业的要求是压倒一切的。在欧洲，人们利用竞争来鼓励邮政部门的改革。但在发展中国家，情况就完全不一样了。万国邮联应该融合到国际大家庭经济社会发展的大潮之中。

为此，邮政经营理事会和行政理事会的各种工作组和项目组正在这个问题上协同工作。例如，“邮政经济”项目组打算制定出提供邮政普遍服务的最佳方式，并提出估算成本的方法。同样为此目的，每一个小组应该使自己的活动与其他小组的工作相协调，其中有“业务质量”项目组和邮政发展行动小组，目的是为了能从整体上来处理邮政普遍服务问题。行政理事会第二委员会的“邮政普遍服务”项目组密切关注着各项工作的进展情况，该项目组正在为邮联会员国开展相关的研究和活动，以便帮助它们推出高质量的、符合市场要求、使用方便、价格合理的邮政普遍服务。

为了更好地了解全世界邮政普遍服务的整体状况，国际局现在通过一份征询单向万国邮联会员国进行调查。这份征询单的内容涉及邮政业务网点、业务质量、客户对这项业务的满意程度、业务的可靠性和效益，还有邮政普遍服务的资金来源及各项业务的资费等。收集到的资料可以更好地分析各国的需求，最终为某一特殊地区的发展中国家推荐一种可靠的模式。Gary Halpin 指出：“应该由各国，由各国政府来决定在本国领土上实行邮政普遍服务的范围，但万国邮联可以帮助他们在所拥有的资金范围内制订实施战略”。

资金来源

如果说确定邮政普遍服务定义往往是各国必须逾越的第一道坎，那么确保业务的资金来源是一项不可忽视的挑战。传统的做法是，各国的邮政运营企业，利用从垄断业务中所获得的收益，在全国推出统一资费的基本邮政业务。随着邮政行业的放开，进入市场的竞争对手打乱了原有的格局。随着垄断邮件业务量的下降及受保护邮政业务活动范围的缩小，邮政运营企业应该寻找新的收入来源，以便为那些因商业利润微薄而不能吸引私营企业的地方开展邮政业务提供资金。

Gary Halpin 认为，在邮政行业放开的同时，更要坚定自己以适宜的条件确保邮政普遍服务的承诺，这是最为重要的。欧洲的情况就是这样，根据欧盟委员会最新的邮政指令，从现在起到 2009 年，邮政市场将彻底放开。面对这样的前景，欧洲邮政已经制订了以成本为基础的会计系统，以便能更好地管理各国邮政能够量化的业务领域，提高邮政业务的质量，寻找新的产品和业务活动，有时甚至需要向境外开辟市场。有些邮政，如荷兰邮政、英国邮政和瑞典邮政，他们甚至提前欧盟委员会规定的日期，或者正以实际行动放开自己的邮政市场。

相反，在世界另外一些地区，由于没有明确的法律，没有计算邮政业务确切成本的方法，没有保证业务质量的机制，也没有严谨的资费构架，这一切都削弱了邮政部门为增加必要收入以维持邮政普遍服务所必须的动力。

现在已经感到有必要从政府方面获得有关发

展邮政行业的坚定承诺。为此，Gary Halpin 希望有一天能组织一次高层次的部长级会议，以便向各国政府和管制机构宣传对邮政行业给予特殊关照的重要性，并向他们阐述邮政行业能够对各国经济繁荣做出贡献的程度。目前，在工业化国家里，人们估计 1% 的国内生产总值用于邮政行业。那么对发展中国家我们又能说些什么呢？

然而，也不乏有一些值得颂扬的例子。在某些新兴国家，如哈萨克斯坦，由于获得巨额投资，邮政行业正在飞速发展。2003 年，伊斯兰开发银行向哈萨克斯坦邮政贷款 900 万美元，用于邮政业务的现代化并开办邮政储蓄业务。今天，邮政业务的质量得到了改善，一批新产品和新业务已相继推出，新的业务收入正源源不断地使国家邮政部门的钱柜充满起来。

在邮政所推出的名目繁多的各种金融业务中，最值得一提的是养老金和工资的发放业务。与 2002 年的情况相比，这两项业务在 2003 年分别增加了 31% 和 30%。全国各地的邮局还代收各种公共服务的费用。这项业务也一样，2003 年代收的金额与 2002 年相比翻了一番，达到了 100 多亿坚戈（7500 万美元）。另外，哈萨克斯坦利用国家邮政企业发行的智能卡，在全国推行银行间业务系统，邮政网络在实施这项国家计划时已被选为理想合作伙伴。Gary Halpin 认为，该国政府已充分意识到邮政的作用，在发挥邮政行业在国家经济中的作用方面这是一个完美的榜样。

改革大潮中的邮政普遍服务

为了使各国能具体地筹划邮政普遍服务并在本国范围内全面落实，万国邮联在许多方面开展着艰苦卓绝的工作。国际局发展合作局把这个问题作为“改革和发展综合计划(PIDEP)”的一个关键性问题，该计划是一个新的合作工具，旨在满足发展中国家邮政改革目前的需求以及布加勒斯特世界邮政战略（SPMB）的要求。

在当前的试点阶段，国际局正在帮助世界各地 17 个发展中国家制订和落实“改革和发展综合计划(PIDEP)”。这些国家是非洲的贝宁、中非、马里和乍得；拉丁美洲的哥斯达黎加、巴拿马和巴拉

圭；亚太地区的不丹、老挝和斯里兰卡；阿拉伯国家地区的科威特、毛里塔尼亚和叙利亚；加勒比地区的巴哈马、伯利兹和牙买加以及欧洲地区的前南斯拉夫的马其顿共和国。

确定邮政普遍服务的定义是“改革和发展综合计划(PIDEP)”的首要任务。分析现有的业务、研究当前的市场、制订成本模拟方法、提出服务和投资条件适用范围的建议，并确定与邮政普遍服务的规章和发展计划有关的特殊条件：这些就是相关国家的各主管部门——不仅包括邮政运营企业，而且还包括邮政立法机构或政府——都应该遵循的主要步骤。“在制订邮政改革进程时，把所有的相关各方，尤其是政府和立法机构联合在一起是非常重要的，”国际局拉丁美洲和加勒比地区计划部主任 Rudy Cuadra 解释说，“原则上，制订规章的机构支

持有关规章改革的提案是义不容辞的责任，而这种规章的改革甚至会决定邮政业务传统运营机构的前景。此外，为了遵守国家规定的义务，立法机构在实现现代化的努力中，应该在政府和运营机构之间起到桥梁的作用，这一切都是为了保证提供高质量的邮政普遍服务。”

万国邮联把邮政服务的普遍性作为自己的中心使命，并为此庄严承诺，必将竭尽全力，为全世界人民提供优质可靠、使用方便、价格合理而且与通信市场与时俱进的通信服务。Gary Halpin 强调指出：“邮政普遍服务是我们存在的理由。最近 130 多年发展起来的遍布全球的邮政局所网点组成了整个世界邮政网络，我们将为世界邮政网络的一体化而努力，从而为人们的基本通信权利提供最可靠的保障。

邮政编码：各国经济的一张王牌

Jérôme Deutschmann

对许多国家来说，邮政编码方便邮件的分拣、运输并改善其投递，这点已经不用再多说了。它的数字或字母数字组合特征的鉴别码确定了投递局，这是任何地址最基本的也是起决定性作用的要素。它具有独特的和普遍通用的邮政地址定位能力；如果没有它，手工分拣和自动分拣将不可能像今天这样。邮政编码的地址定位能力使它成为经济和社会生活中所有经营者不可缺少的工具。渐渐地，邮政编码变成了市场发展的一个根本因素。

“如果没有一个能方便地找到某一地区任何一个居民的明确的地址，那么邮政交换就不会发展。政府部门就无法与他们的公民联系、企业就无法与自己的客户联系，”万国邮联普遍通用地址项目组主席 Guy Goudet 强调指出。

在分析行业最近的发展趋势时，很显然，商业信函邮件发展兴旺。商业信函邮件是目前一个可赢利的市场，它有效地平衡了由于电子替代业务所造成的传统邮件业务量的下降。2003 年，商业信函邮件业务量占全球邮件业务总量的 30%，为了大力发展这项业务，各邮政应向企业推出优质可靠的服务，包括准确的地址编写系统。三个国家，安道尔、摩洛哥和塞内加尔，最近实行了邮政编码，从而确保个人用户和拥有大型地址库的大宗用户（银行、保险公司和函购公司等），能从快速的、有目的的邮件处理中受益。

安道尔：经营机构的合作

由于安道尔峡谷的邮政业务是由法国邮政公司和西班牙邮政经营机构 Correos 公司提供，所以实行邮政编码必须要符合安道尔的特殊性。因此，该项目是在万国邮联的赞许下、在法国邮政国家地址委员会（SNA）的协助和指导下拟订的，然后经西班牙 Correos 公司认可后提交当地政府。

创建和实行邮政编码的理由是为了改进邮政经营机构的服务质量，提高安道尔境内包括当地行政部门在内的 6000 个企业的生产效率。为此，全国划分为 7 个地理区域，用国际标准化组织 ISO 的国家编码加上 3 个选定数字，即 AD 。法国邮政国家地址委员会（SNA）工作小组从事标准化工作，更新安道尔政府的道路数据库，给每条道路分配一个邮政编码。这些工作完成之后，新的信息资料就可以提供给安道尔的各大宗邮件客户、世界其他国家的邮政以及万国邮联通用邮政编码数据库（POST*CODE）使用。宣传和介绍邮政编码采用多种形式：一方面，两个邮政经营机构把 70 000 多个宣传折页投送到商业和个人用户的邮政信箱；另一方面，在平常通信过程中寄出带有收件人完整地址的地理邮政地址模式。这个邮政编码系统从 2004 年 9 月起对企业生效，2004 年 10 月起对个人生效。安道尔从事服务行业的各种公司目前装备精良，像它两个邻国的竞争对手一样，可以有目的地为当地客户提供服务。

在摩洛哥，邮政编码取得了良好的成效

摩洛哥邮政 Barid Al-Maghrib (BAM) 建立邮政编码系统是为了优化邮件的分拣和投递作业，反映了摩洛哥邮政要成为邮政地址领域先锋的意愿。摩洛哥邮政为企业和大宗邮件客户提供邮政编码，他们占邮件和快件业务总营业额的 45% 以上，占用户总数的 80%。摩洛哥邮政为它们的数据库管理提供方便，有助于降低邮件退回率。在按照普遍服务准则进行地区划分的基础上，邮政编码采用 5 位数字识别符号形式。

对摩洛哥邮政来说，满足企业或大客户的需求是最基本的。摩洛哥邮政因此还派遣邮政员工现场收集地址数据，并使其做到标准化。这一作法有双重益处：一方面，摩洛哥邮政在分拣链的起始点收

到地址书写正确的邮件，这可提高工作效率；另一方面，企业拥有一个编码的地址库，能使其迅速地按地区确定目标客户。

“进行编码使我们能够缩短账单的递送时限，最多可缩短 48 小时……调查表明，我们的客户十分满意这一新的时限”。

摩洛哥银行总公司（SGMB）顾问
Dominique Zimmer。

“由于采取这一措施，我们能够将 80% 邮件的递送时限从 J+5 天缩短到 J+1 天，”摩洛哥邮政邮件和快件处处长 Abdelilah Bousseta 宣布。具体地说，生产率的提高是在分拣环节实现的，因为到达摩洛哥邮政的邮件是按邮政编码经过预分，已经按投递局放入信匣。摩洛哥银行总公司（SGMB）是摩洛哥邮政的模范客户，在全面保证质量方式（地址库经过编码、备置标准化信封和邮件经过预分）的框架下，对邮件进行初分，并且作为鼓励，在收费中给予了 2% 的优惠。“进行编码使我们能够缩短账单的递送时限，最长可缩短 48 小时。目前，我们免去了在全国和地区一级进行分拣。邮件按邮政编码放入信匣，直接发运到当地投递局。调查表明，我们的客户十分满意这一新的时限，”摩洛哥银行总公司（SGMB）的顾问 Dominique Zimmer 这样表示。

面对市场营销领域的飞速发展，摩洛哥邮政不断探索进取，并在 2004 年 6 月建立了它自己的地址库软件（ADRESSE*PRO）。这一方案管理着一批高质量的地址，也就是说，享受投递到户服务的地址及有收件人详细信息的邮政信箱拥有者的地址，可以提高商业信函邮件的目标性。

在塞内加尔：这是一个必要的工具

在塞内加尔，要求实行邮政编码的是一批个人

和经济经营者，他们希望在交寄邮件前确认他们通信者的地址是有效的。在 2002 年万国邮联邮政编码项目组召开一次会议之后，塞内加尔邮政生产和网络处处长 El Hadji Mansour Gueye 决定领导编码编制工作，以便改进邮件的递送。

当时成立了 2 个小组，一个组负责设计邮政编码，另一个组负责推广邮政编码，特别是在经济领域的经营者中。内务部提供城市、村庄和社区名称表以及行政区划表。邮政编码的组成是：投递局名称的左边加上一组 5 位数字。Mansour Gueye 认为，“对于塞内加尔许多电子商务行业和商业信函行业的企业来说，邮政编码是一种保障。”

很快，人们就认识到邮政编码的良好性能：它考虑到了国家地区特点，准确地确定了邮路区域、投递邮局以及邮件的投递点：营业窗口、邮政信箱或住家。邮件退回率大大降低。邮政编码促进了塞内加尔邮政的发展并提供了商业机会。面对商函市场的发展和由此而产生的大量的邮件，塞内加尔邮政成立了商函小组，负责树立邮政行业生机勃勃的形象。塞内加尔邮政信息部门开发了一个地址库管理计划，目的是为了占有更大的市场份额。目前，邮政编码的主要客户是互联网的客户。今天邮政编码成了大多数网上订购业务的订单和其他各种订单必须填写的项目。Mansour Gueye 表示：“从营业窗口各项业务实行自动化之时，人们将完全接受邮政编码。”

上述三个国家和其他许多国家都认为，如果没有邮政编码，这不仅不利于业务质量，而且也不利于营业收入。没有鉴别码处理邮件需要更长时间，而且使用手工操作的人员更多。如果各邮政都认识到本国的投递问题，这样，相关专家们联合呼吁全世界各邮政相互交换地址资料，并通过万国邮联把邮政编码发给其他经营机构从而便利寄达邮政进行投递。

万国邮联的“普遍通用地址”项目

139 个国家 (41 个工业化国家和 98 个发展中国家) 已经采用了邮政编码, 72 个发展中国家仍然没有使用邮政编码。

在万国邮联, 国际局“通用地址项目”组为发展邮政编码和改进地址设计了一些工具。

该小组向邮政经营者宣传邮政编码的好处。《宣传和技术援助指南》一书可在万国邮联网站上下载。它主要是针对希望实行邮政编码的国家, 并提出了一些适合各种情况的方法和工具。

“普遍通用地址项目”组还负责维护和分发一些邮政编码 (POST*CODE) 的产品和服务, 它的主打产品“通用邮政编码 (POST*CODE) 数据库”是一个已经转换成同一格式的邮政编码世界数据库, 每季度修改一次, 它很容易与各种国内国际地址核查和更改软件兼容。

最近, 万国邮联同法国邮政、瑞士邮政和芬兰邮政签署了一系列协议, 使“通用邮政编码数据库”的用户可以获得单一的地址格式, 它适用于所有国家, 而不必实行烦琐的许可证合同管理。

本文法文版图片说明:

图 1. 万国邮联分发的“通用邮政编码数据库”自然包括安道尔、摩洛哥和塞内加尔的邮政编码。

智能邮件

让邮政业务智能化

Rhéal LeBlanc

邮件，能是智能的吗？千真万确！今天，已不仅是邮件的内容令人感兴趣，而且邮件的外包装也一样。

黄色或黑色的小条码，或者是二维条码、邮件的鉴别代码、电子地址的更改、公共邮政信箱的管理、投递确认业务、邮件有针对性的目标群体等：由于有了尖端的科学技术，邮政业务的运营者今天可以对正在各处理阶段运递的每一件邮件道出一系列非常有用的信息。与成千上万邮件一起被运送的各种邮件，每一件都负载着大量的信息，虽然肉眼很难看明白，但可被随时采录，从而使邮政运营者能更有效地处理邮件，尤其可以向广大客户提供多项新的增值业务。

这仅仅是开始，正像大家所看到的那样，2005年4月20日，90多位工程师、操作人员、战略规划师和供应商，在万国邮政联盟国际局召开了第一次智能邮件国际会议。新技术可以无限扩展的特性，使得各邮政有可能向客户推出越来越先进的业务。现在，邮政行业正处在既要向竞争对手放开，又要应对电子替代业务的关键时期，许多邮政正在为维持现有收益而操心，为扩大收益而劳神，智能邮件业务的推出，对这些邮政来说，正好是一张有力的王牌。

为未来而精心策划

在这次会议上，与会代表极力主张研发和采用最新的技术并制订出相关的世界技术标准，他们为此列举了许多理由。目前，通信市场正在飞速发展，这对于包括邮政在内的所有想积极参与的运营者来说，是一个巨大的潜在市场。但是，面对电子业务和电信业务的残酷竞争，各国邮政要想立于不败之地并使收益损失降到最低程度，就必须推出有竞争力的创新业务，改善业务质量，优化邮件各阶段

的处理作业，并提出有吸引力的优惠价格。

创新的科技

在2005年世界邮政大奖赛中，美国邮政的“智能邮件”业务获得了创新大奖。因此，值得大家重点关注美国邮政。在“智能邮件”业务中，“确认（CONFIRM）”业务适用于第一类邮件、标准邮件以及大型扁平邮件和期刊。一些大宗邮件客户使用一种组合条码，使每一件具有独特的编码，从而使邮政部门能对这些邮件进行从寄发到投递的全程跟踪。邮政部门不仅可以确认邮件在寄达地已经投递，而且还可以通知寄件人，对他邮件的答复已在回程的邮路上。因此，这项业务可以使利用广告进行宣传的客户，根据返回的答复意见更好地确定广告邮件的目标群体，使企业得以跟踪商品的退货情况并更好地进行商品库存管理，使金融机构进行更有力地监管以防信用卡的滥用或盗用，使各种公用服务企业更好地管理客户账户。在美国邮政目前所处理的邮件中，有2%的邮件，约30亿件正使用着“确认（CONFIRM）”业务。

此外，美国邮政将在2005年投入使用30万部新的袖珍移动识读器，它们可以使投递员扫描录入签字，照相记录毁损邮件，或者识读非常特殊的条码。美国邮政智能邮件和运递质量部第一副总裁 Charles Bravo 认为：“这是世界上最先进的移动识读器。透过它，我们可以看到在开发和推出新业务方面有着许多可能性。例如，借助于这种移动识读器，业务主管可以向行进途中的投递员发送短信，要求他到一个客户处取回一个邮件，或者可以通知他某一段公路已经关闭。”

还可以列举其他一些例子：比如修改电子地址。美国邮政现在每年都要处理4500万修改地址的申请。为了及时修订设在美国田纳西州(Tennessee)

孟菲斯(Memphis)的庞大的数据库里的资料，从而尽量减少邮件被退回或邮件无法投递的数量，美国邮政推出了网上修改地址业务。当一个人在美国邮政网站上修改自己的地址时，他所要改的旧地址就立即与数据库中的地址进行核对认可。为了安全起见，该系统要求提供信用证号码，以便稳妥地确认修改地址的个人确实有权修改。由于这样能使地址系统始终保持高质量状态，邮政部门就能更好地为商业客户服务，商业客户的邮件占全国邮件总量的80%。

在整个会议期间，与会代表还列举了其他一些例子。比如瑞士邮政，它正在使用一种新的技术来更好地管理大约 8000 个公共信箱的開箱取信工作（每周開箱取信 115 000 次，包括周六和周日）。投递员每人带一个便携式扫描器，对信箱内的条码进行扫描，记录開箱取信的时间。这样邮政主管部门可以确认这一天所有的邮件已被取回，从而可以强化对客户的服务并优化投递员的投递路线。从明年起，瑞士邮政又将采用一种崭新的技术，对信箱容量的使用程度进行监控。

统一标准是为了更好地服务

参加智能邮件会议的代表们，考虑到全球化的要求，对共同开发和使用的新技术，强调了实行统一技术标准的重要性，目的是为了在国际范围

内以较好的方式处理这类邮件。

万国邮联围绕着条码、鉴别码(ID tags)和多种电子业务已经制定了 100 多项国际邮政标准。但是，还有太多的邮政仍制定只适用于自己的各种标准，这样往往会使外国邮政在国际邮件的处理中出现差错，付出较高的处理费用，甚至损失一部分业务收益。

国际局总局长爱德华·达扬 (Edouard Dayan) 在会议一开始就强调指出：“这些标准的设计和制定应该着眼于全世界而不只是国内。信息技术不断地改变着邮件的处理方式、数据的采集方式以及各邮政运营企业之间数据的互换方式。为了在业务中能应用这些信息技术，及时地制定出相关的技术标准是今后全世界邮件处理作业顺利进行所必不可少的。”

管理澳大利亚邮政网络相关数据的负责人 Chris Reynolds 也这样认为：“随着一个个邮政投资制定自己的标准，国际范围内实行标准化的可能性就会被削弱。”

现在邮政市场越来越放开，随着众多私营邮政运营商的到来，制定国际标准就显得格外重要。实行全球标准化，这是向广大邮政客户提供完美服务的惟一手段。

本文法文版图片说明：

图 2. 美国邮政投递员不久将可以使用袖珍移动识读器，扫描录入签字，照相记录毁损邮件，或识读非常特殊的条码。

瑞士邮政总局长 Ulrich Gygi 访谈录

自 2000 年以来一直担任瑞士邮政总局长之职的 Ulrich Gygi 先生这几天完全有理由感到自豪：他所领导的瑞士邮政企业在几周前刚刚宣布，2004 年的盈利创纪录，达到了 8.37 亿瑞士法郎，而前一年仅为 3.66 亿瑞士法郎。邮件资费的调整以及重组和优化措施为瑞士邮政获得丰硕成果做出了巨大贡献。2004 年，邮政金融业务脱颖而出，取得了全方位的高速发展，比前一年增长了 18%。据此，瑞士邮政打算继续乘胜前进，不久将提出银行许可证申请。另外，面对市场的放开和日益激烈的竞争，瑞士邮政企业不得不加快国际化进程，努力推出更多的业务品种。瑞士邮政为自己的未来正脚踏实地地做各种准备工作，并在许多非传统市场上积极开拓自己的业务。

为什么说对于瑞士邮政这样一个国有企业，取得如此多的盈利是很重要的？

为了使我们在今后能始终保持强大，这笔资金是不可缺少的。联邦政府责成我们，在肩负为大众服务使命的同时，要按企业经济原则管理邮政。我们已经用实际行动证明，这两项使命并非相互矛盾。无论在质量还是数量方面，我们已经成为一个高效运作的企业。尽管邮件业务和包裹业务的运营状况良好，但瑞士邮政业绩的提升主要还是依靠邮政金融业务的良好收益。情况确实如此，邮政金融业务在 2004 年实现的利润占总利润的三分之一，而邮件业务实际上也获得了同样的收益。另外，我们所有的业务部门已经没有亏损，我们为此感到骄傲。对我们来说，各个部门都能取得盈利是至关重要的。

2006 年初，100 克以上的函件市场将放开，届时，你们得放弃一部分垄断。您为此感到担忧吗？

说真的，我们将感受到市场放开所带来的冲击。尽管大型函件的处理成本比较高，但它的利润

幅度却比标准函件大得多。然而，我们的竞争对手要在这个市场上站稳脚跟并取得与我们相同的信誉度是需要时间的。因此，我深信，我们定能保持住大部分市场蛋糕。

欧盟将放开整个邮政市场，而且许多国家将在 2006 年失去对 50 克以上函件的垄断权。如果有朝一日瑞士邮政不得不追随大势，使自己处于同样的境地时，这对瑞士邮政来说是否是令人担忧的一幕？

那时就应该考虑普遍邮政服务的前景问题。今天，我们所拥有的对国内函件业务的垄断，使我们能够以公平的价格在全国提供基本的邮政服务，也就是说我们能够承担得起遍布全国的邮政网络的运营成本。如果一旦我们失去垄断，我们就必须寻找其他的资金来源。

你们怎样承担起普遍邮政服务的运营成本？

要么给瑞士邮政留下一点有限的业务垄断，要么通过政府税收给瑞士邮政一定的补贴。给与特许经营权也是一个可以考虑的方案，但不是一个很有效的方案。在我看来，给我们留下有限的 100 克以下函件业务的垄断不是一个坏主意；因为这样，我们有可能为民众提供非常优质的公共服务。另外，我们还可以继续提高我们的工作效率。与我们简单地寄希望于开展新业务领域相比，确保向大众提供一项符合时代要求的公用事业，会使瑞士邮政变得更加有效。

哪些合理化措施能有如此积极的影响？

首先，3 个即将新建的邮件分拣中心，由于邮件处理操作程序更加合理，自动化程度更高，它们的运营功能将更加有效。另外由于政策方面的原因，确切地说是为了解决当地就业问题，还将在一

些大型居住区新建 6 个二级邮件处理中心。然而，严格地从经济角度来讲，这些二级邮件处理中心不是必不可少的。我们在当时已经指出，如果由于替代业务的原因而使邮件业务量比预期有较大幅度的下降，我们将不得不重新考虑这个决定。我们还要重新组织邮件的运输和投递工作，今后对团队工作将给予优先考虑。最后，我们还要提一下，还有多项大小不一的计划，旨在改善各项业务操作程序，节省中央一级的行政管理费用。

你们打算用一些代办所代替邮局，你们给正在进行的试点命名为“形象（Ymago）工程”。这是一个什么样的项目？

例如，在商店里设立一个邮政营业柜台，就可以成为邮政代办所。这种在南部欧洲广为采用的模式运营情况极为良好，由于它的营业时间很长，深受大众欢迎。代办所提供的服务主要满足个人客户的日常需求。这个方案对瑞士邮政来说显然是比较经济的，而且由于客流量很大，保证了这些业务有较大的收益。至于这些代办所的经营者，他们是独立的劳动者；在提供邮政业务的同时，他们还从事盈利性第二职业。这种模式对现在管理邮政所的瑞士邮政员工来说也会有巨大的吸引力。

你们在 2004 年已经取得了非常出色的业绩，今年的目标又是什么呢？

首先，我们要有创新精神，要促进新业务的发展，例如“抵押贷款业务（hypothèques）”或“混合邮政业务（HybridPost）”。在混合邮政业务中，对于用电子方式向我们发来的大宗函件，我们负责这些邮件的处理、印刷和投递工作。其次，我们打算继续进行我们的组织结构调整工作。今年年底，新建的位于苏黎世的邮件分拣中心将开始安装设备。到秋天，我们还希望能最终确认西部和中部的邮件分拣中心的用地，并获得建设许可证。另外，2005 年还是邮政局所网络的测评年。最后，我已下达一道指令，在各种与客户的关系中，都要做到精心呵护和周全服务。总而言之，我的座右铭是：一丝不苟，精益求精。

这是否表明您对公用事业机构不再百分之百的满意？

邮政业务的质量应该是一件要始终牢记在心的事情。我们有一些组织结构改革的措施走得太远了。例如，在某些已经不再拥有邮局的地方，客户在上午 10 时以后就无法交寄“A”类邮件。我们要着手解决邮政这种不正常作为的状况。我们所提供的业务也必须使各种小客户和中小企业感到满意。这样，瑞士邮政才能在广大民众心中牢牢扎根。

此外，你们正在寻求新的市场、新的产品和新业务领域。

是的。比如我们要进一步发展我们的混合邮政业务，这就是说，我们还要经营好大型的印刷、包装和寄发中心。对于用电子方式生成的大宗函件，我们是理想的合作伙伴，因为我们能提供各种特殊的从印刷到寄发的一条龙服务。为此，我们成立了一个文件业务有限公司。另外，我们还投资开发了电子发票和结算业务。我们的“客户黄色发票产品（yellowbill）”可以使客户通过计算机收到发票，而且只要点击 3 下鼠标，就可以迅速地进行结算。为了使一些敏感性文件也能通过电子方式寄发，我们还开发了加密的数据传输业务。还有其他一些领域我们也是可以大有作为的：如国际业务、金融业务和全球物流业务等。

至于物流业务，您能否给我们介绍几种你们所推出的业务？

在试办阶段，我们目前为 9 所医院运送医疗器材。我想由于医院和其他一些机构不善长物流业务，我们可以进一步拓展这项业务。尽管物流业务目前规模较小，但它已经是一项有盈利的业务。我们已经与一些咖啡机制造商达成协议，由我们来负责返修咖啡机的运输工作。最后，我们还经营自己的运输车队，可以提供给诸如瑞士电信公司那样的企业使用。

您刚才已经扼要地介绍了你们的电子业务计划，你们在这方面的远景是什么？

从长远来看，大力发展电子业务对瑞士邮政来说是有益的，我们想瑞士邮政可以在这方面推出一些崭新的业务。比如，有一种新的创意要使每一个瑞士公民拥有一张健康 - 保险卡，它记录有这位公

民的各种医疗检查结果和其他一些健康方面的资料。今后，我们可以期待用电子方式在客户、医疗机构和保险公司之间传送各种相关的报告。瑞士邮政可以从事健康 - 保险卡的制作、管理和分发工作，并负责信息传输的安全问题。对于这类工作，显然会有竞争对手，但由于有些实物邮件将会被电子邮件所代替，我们就必须努力在属于我们自己的通信领域内寻找其他一些出路。我们必须在现阶段就推出这些业务，并与一部分客户开始试点。当客户群体发展到一定程度时，这些业务就会盈利。

看来要把这些新产品变成真金白银的盈利需要经过一段相当长的时间。

的确如此，对这些新技术的需求没有像 5 年前所想象的那样快速增长，也比不上这些新的电子手段突飞猛进的发展速度。但是，有朝一日当这类业务真正要起飞时，我们早已虚位以待作好了各种准备。从这个意义上讲，这是一项对邮政未来的投资。

就您本人而言，您是用电子方式结算您的发票吗？

那当然。但我现在还是更希望通过邮政收到纸质发票，收到纸质对账单。瑞士邮政金融业务目前拥有 588 000 个日常用户，已经成为最大的电子支付业务供应商，而且这个群体还在不断壮大。人们的习惯思维方式在这儿起着决定性的作用。绝大多数民众还是把我们看作是传统的邮政。但是，如果我们要不断取得进步，如果我们要使自己有能力与竞争对手正面交锋，我们与过去的决裂是至关重要的。要使所有的瑞士人都明白邮政必须实现现代化，这往往不是一件容易的事情。

为了更好地应对市场的放开，你们希望获得能使邮政金融业务机构成为一家真正银行所必须的许可证。你们将在什么时候提交许可证申请？

我们打算在实施这个计划时期内提出银行许可证申请，也就是说在今后 4 年内。我们现在正在做一些准备工作，以便瑞士联邦政府能向议会提交这方面的方案。

那么，瑞士邮政为什么需要这样一个许可证

呢？

瑞士邮政是金融交易方面的行家，我们现在为广大民众办理着大量的金融业务。但我们的客户希望能够获得更多更全面的金融服务，而且是一条龙的服务，不必为办理诸如抵押贷款或信用贷款而去另一家银行。

瑞士邮政现在已经通过瑞士联合银行非常积极地开展着抵押贷款业务，难道这项业务未达到您所希望的那样？

恰恰相反，我们的合作伙伴关系非常好。但我们的运作空间显然是很有限的。例如，贷款方面的政策是由瑞士联合银行制定的，因为由此而可能产生的风险是由瑞士联合银行承担的。我们只分享利润。但我们的客户不关心这些细节，他们所面对的只是瑞士邮政。

再回来谈谈今年的事情，你们是否还希望今年再创造一个盈利纪录？

真的没有这种想法。2004 年是一个特殊的年份，在短期内很难重现。但我们的合理化措施正在逐步地产生效果，我们已经在一些新的业务领域奠定了坚实的基础。但是，从另一方面讲，今后几年，我们已经不可能再次提高垄断性产品的基本资费了。而且，在其他一些业务领域，竞争将变得异常激烈。

最后一个问题，瑞士邮政在几个月前开展了一项宣传活动，强调了信函业务的质量。信函业务还有前景吗？这项活动的初步成果是什么？

瑞士邮政相信，作为一种交流的手段，信函是有前景的，因为信函多属个人通信，是情感的最好载体。2004 年 1 月的一份市场研究表明，信函具有自己特殊的优势，它在人与人之间的交流中将继续起着重要的作用。从广大民众和各方合作伙伴反馈的大量信息表明，以信函为中心的宣传活动的宣传是一件深得人心的好事。

本次采访大部分摘自瑞士邮政 2004 年年度工作报告。

阿拉伯邮政常设委员会(CAPP)

成立时间: 1992 年
总部: 开罗(埃及)
成员国数量: 22 个
改善业务质量基金项目: 17 个正在进行的项目。

在阿拉伯邮政联盟(成立于 1955 年)解散之后,1992 年阿拉伯邮政常设委员会(CAPP)宣告成立,它负责协调阿拉伯国家联盟与万国邮联之间的合作事宜。阿拉伯邮政常设委员会根据阿拉伯国家通信和信息部长理事会所确定的目标采取行动,它的办事机构设在阿拉伯国家联盟的总部。阿拉伯邮政常设委员会(CAPP)十分关注布加勒斯特世界邮政战略即万国邮联路线图的实施工作,它的使命是确保所有阿拉伯国家能提供价格合理的邮政业务。《邮联》杂志就阿拉伯邮政常设委员会的其他一些目标采访了该机构的秘书长 Mohammed Fathi El-Affandi。

M. F. El-Affandi: 阿拉伯邮政常设委员会坚信通信和信息技术在各国邮政的发展中起着越来越重要的作用,因此他们正努力以合理的价格将通信网络纳入邮政网络,以便在阿拉伯各国 19 750 所邮局与世界其他地区之间加强电子商务活动并缩

小数字鸿沟。

《邮联》杂志: 您认为阿拉伯邮政常设委员会在今后几年将面临哪些挑战?

M. F. El-Affandi: 今年 4 月,在开罗召开的最近一次年会上,阿拉伯邮政常设委员会各成员国决定,进行一项旨在为阿拉伯国家建立邮政和金融数据交换电子网络的研究。该网络将根据目前的技术条件,与其他的国际网络互联。各邮政还可以得到万国邮联设在突尼斯的地区邮政技术中心在设备、软件和培训等方面的支持。2007 年 7 月,阿拉伯国家的各邮政可以实现与邮政电子网络的互联。

《邮联》杂志: 阿拉伯邮政常设委员会将如何在万国邮联世界邮政战略的框架下行动?

M. F. El-Affandi: 阿拉伯邮政常设委员会参加了邮政技术改革和发展综合计划中的 3 个项目,这项综合计划覆盖了 12 个阿拉伯国家。阿拉伯邮政常设委员会还帮助各成员国更好地确定优质的和价格合理的邮政普遍服务的概念并将其纳入各国法律。它还组织各国协调员召开研讨会。

本文法文版图片说明:

图 1. Mohammed Fathi El-Affandi 的照片。

欧洲邮政监管委员会 (CERP)

成立时间:1992 年
 总部:布鲁塞尔 (比利时)
 改善业务质量基金项目:39 个正在进行的项目
 1 个覆盖 14 个国家的地区项目。

在 欧洲范围内，监管工作一般是与总的政策分开的。相关的部建立监管框架，并确定应采取的战略。监管机构要保证遵守游戏规则，保证进行公平竞争、控制普遍服务价格、发放许可证、确定普遍服务的水平和费用、分析业务质量、解决邮政经营机构间的争端。万国邮联采访了代表 46 个欧洲监管机构的欧洲邮政监管委员会主席 Jean-Luc Dutordoit。

《邮联》杂志：欧洲邮政监管委员会如何帮助它的成员国遵守欧洲的和世界的现行规章？

Jean-Luc Dutordoit：在各国际监管组织之间，欧洲邮政监管委员会是一个理想的中继站和信息交换中心。与一些世界性规章相比，委员会就欧洲邮政指令的解释、优势和兼容性问题，向各成

员国提供咨询意见，并帮助他们具体实施条款。

《邮联》杂志：万国邮联如何帮助欧洲邮政监管委员会进行工作？

Jean-Luc Dutordoit：本委员会内的各监管机构十分重视万国邮联战略规划制定小组的工作，希望该小组能制定出以“渐进的和有监控的”市场自由化为中心的监管战略。战略规划制定小组的工作能使本委员会内的各监管机构根据法律、经贸、社会、技术及政治等其他各方面的战略，更好地认识操作方面的问题和现实状况。

《邮联》杂志：您是如何看待欧盟的扩大的？

Jean-Luc Dutordoit：在欧洲现实环境下，欧洲邮政监管委员会成立了一个专门委员会，负责监督照章监管情况。与欧洲委员会在评估和遵守欧洲共同体权利方面所开展的活动一样，该委员会正在审查 10 个新的欧盟成员国的邮政规章，并且以欧盟和万国邮联规章为基础，对这些国家的邮政规章提供结构性修改意见。

本文法文版图片说明：

图 1. Mohammed Fathi El-Affandi 的照片。

南非霍登 (Houghton) 邮局

南非是一个地域广阔的国家，面积 120 多万平方公里。4500 万人口中大部分住在城市及郊区，农村地区人口较少。然而，南非邮政几乎所有的居民区都设有一个邮局，也就是说，全国共有 2533 个邮局。

约翰内斯堡(方言叫作“Egoli”，也就是黄金之城)有 400 多万居民，是非洲南撒哈拉地区最大的商业中心。霍登 (Houghton) 是约翰内斯堡的一个郊区，是这个城市乃至全国最发达、最繁荣的地区之一。这一地区主要由高收入居住区、大型企业和娱乐中心组成，已成为南非新的金融中心。

来自鲁宾岛的信

纳尔逊·曼德拉 (Nelson Mandela) 在最初几年的监狱生活中，每 6 个月只允许寄出和收到一封 500 字的信。除了一年一度的私人探访外，一年中，他接到的这些信就是他与外部世界惟一的联系。由于所有的信件都要经监狱管理人员审查，所以在最后把信写在纸上寄出之前，他在笔记本中细心地打了许多遍草稿。他在 1961~1971 年所写的约 70 封信的 2 个笔记本最近重见光明；33 年前把它们藏起来的现已退休的一位警察把它们还给了前总统。以下摘自纳尔逊·曼德拉 1976 年写给他前妻 Winnie 的一封信：“……你给我写的信，家人给我写的信都像夏天的雨、春天的到来一般，它们是我的生命，使我的生活更加快乐。当我给你写信的时候，我感到温暖，使我忘掉一切烦恼。这就是爱，充满了我的全身。”

霍登邮局起着特殊重要的作用，因为，南非最著名、最受人尊敬的公民，前任总统、诺贝尔和平奖得主纳尔逊·曼德拉 (Nelson Mandela) 就在其服务区内。霍登有一个以其名字命名的广场，并且树立了一尊 6 米高的曼德拉铜像，自然，曼德拉也是霍登邮局最著名的客户。邮政局长 Naas Prinsloo

说：“Madiba (国父的爱称) 每天收到大约 50 份邮件，因为邮件中经常带有包裹，所以他使用一个私人邮袋。”

零售业务

霍登邮局有 7 名窗口营业员。该邮局由于位于商业中心，它的营业时间就与商店一样。它提供各种传统的邮政业务以及包括邮政银行业务在内的第三方业务。

Karabo Molefe 已经在南非邮政工作 9 年了，现在霍登邮局营业窗口工作。他说：“我们 8:30 开始工作，做窗口营业的准备工作。星期三，我们晚半小时营业，我们参加培训会议，了解最近的一些发展情况，”他解释道。为了强调在邮局培训的重要性，他赶紧补充道：“我在约翰内斯堡邮政培训中心接受过有关邮政产品和业务，包括对客户服务的专业培训。”

霍登邮局 50% 的客户是企业，“有时，一个人带来 50 件邮件要求办理。扫描这些邮件需要时间，客户就得等待。”但是，南非邮局采用只排一个队等候办理业务的制度，每一个窗口都能满足客户办理全部业务的要求。这就显著地加快了业务的办理。因此，在霍登邮局，等候的时间很少超过 5 分钟。

Karabo Molefe 认为，邮局为个人发展和职业升迁提供了许多机会。他解释说，他还会在邮局工作很长时间：“因为我们不再属于政府部门，这是一件好事，我们将与私营企业一同竞争。我们做得很好。我们拥有很大的自由对我们的产品实行商业化的具体时间表。这对我们来说是一场令人激动的挑战。”

所有人都有邮政地址

邮政局所隶属于零售处，而邮件的处理和投递则归商业处管理。南非邮政从 90 年代初起，就引进了一套独特的邮件投递系统，每一户人家都有一

个邮政地址。由于某些居民区缺少基础设施，街道没有名称，房屋没有编码，所以要做到投递到户是很困难的；为此，邮局采用了一套把邮件投递到邮政信箱的办法。与通常的设在邮局的传统邮政信箱不同，南非的邮政信箱安装在接近百姓的地方。近年来，在商店、超市、加油站和其他公共场所附近称之为“街道投递点或邮政信箱亭”的地方安装了几百万只私人邮政信箱，目标是使客户在方便的时候能及时收取邮件。因此，全国很多地区都不投递到户。这并不是说人们不易得到邮政服务，其实，邮政离人们更近了。

从数字看南非邮政

邮政局所数：	2533 个
全职员工数：	16739 人
服务人口：	4440 万人
年业务量（所有邮件）：	13 亿件
服务地址数量：	470 万个
邮政信箱数量：	420 万个
2004 年收益：	2000 万兰特 (330 万美元)

邮件的投递

在中心地区布隆方丹市（Bloemfontein）城南，我们遇到了骑着自行车正热情地投递邮件的 18 岁女投递员 Tshepo Jwili。妇女骑着自行车投递邮件的现象在南非相对来说还是最近的事。但在南非中部辽阔的中心地区，已经有 40 位了。

2004 年，Tshepo 读完中学后，成为一名投递员，或是像南非邮政所说的“邮件处理员”。她说：“我不想待在家里无所事事，当我听说这份工作，我就来应聘了。”她本来想继续攻读土木工程学位，但是受学费的限制，她没能去。

Tshepo 早晨 6:30 到单位，立刻开始分拣要投递

本文法文版图片说明：

图 2. 为了给每一个家庭一个邮政地址，南非邮政在诸如超市等公共场所安装了数百万个邮政信箱。

图 3. 南非所有邮局都采用一队等候制。在霍登邮局，等候办理业务的时间通常不超过 5 分钟。

图 4. 霍登邮局商业处员工 Silas Sebya 准备将邮件分拣封发到邮政信箱和私人使用的邮袋中。

图 5. 霍登邮局局长 Naas Prinsloo (后面)和窗口营业员 Karabo Molefe。

的邮件。“在这样的交通中骑自行车有时会有些害怕，尽管我是骑着自行车度过青少年时期，但从没在这么繁忙的车流中骑过。”由于工作，她遇到很多人，她看到，客户是多么喜欢她。

历史的简要回顾

从“邮政树”时代开始，南非邮政已经走过了漫长的路程。16 世纪，位于非洲大陆南端的莫塞尔贝（Mossel Bay 当时叫 Aguada de Sao Bras），是往返船只在这里补充淡水的中继站，泉水旁的一棵树正好作为泉水位置的标志。1500 年，包括 Bartholomeu Dias 号船在内的葡萄牙船队遭受暴风雨的袭击而毁坏。幸存的船只在前往印度之前停留在莫塞尔贝，一位船长留下了一封关于遭受灾难和 Bartholomeu Dias 死亡情况的信。据说，当时这封信藏在一只水手鞋里，鞋子挂在树上。3 个月后，返回的船队中有一名水手发现了它，并把它带回葡萄牙投递。莫塞尔贝的“邮政树”今天成了国家博物馆。在后来的年代里，水手们把信放在好望角海滩的“邮政石”下。南非第一个官方邮政局于 1792 年在开普顿（Cape Town）开业，当时处在荷兰殖民地时期。直到 1991 年 10 月，南非邮政才属政府管辖，随后，它成为一个独立的商业性企业。它一直完全属于政府所有，但今天，它正集中力量进行赢利性工作，并强调为客户提供服务。

Tshepo 的同事 Itumeleng Mokote 说，在班组里，与像她这样的女同事一起工作，干起活来速度会更快。Mokote 先生认为，妇女为了开创生活得具有更高的责任心并成为多面手。Tshepo 对未来有许多计划，她希望继续学习，实现她成为土木工程师的梦想，她认为在南非邮政的工作经验将帮助她应对未来出现的许多情况。

邮票，表达感情的载体

Jérôme Deutschmann

如果人们都说邮票是交流的一种独特载体，那么一些邮政在最近 6 年推出的个性化邮票则赋予它第二生命特征。这种第二生命可同时符合邮政和客户的利益，客户们只要预先把自己的创意纳入邮票，就可使自己脱颖而出，与其他寄件人完全不同。每个人均可这样留下自己个人特有的印记。

个性化邮票一般由两部分组成：一部分是带有邮资面值的正式邮票，另一部分是特别图案，可以印上与寄件人值得记忆的生活瞬间有关的照片、短信、标识或其他图片。

在这方面，澳大利亚邮政敢为天下先，它乘墨尔本举办国际集邮展览会之际，于 1999 年 3 月发行了全世界第一枚个性化邮票。在以澳大利亚“Polly Woodside”帆船为主题的邮票旁，并列加印了展览会参观者拍摄的一张照片。次年，在伦敦，英国邮政为第一台个性化邮资机揭幕，该邮资机可以把数字化图像直接印在信封或邮政明信片上。

广告宣传工具

如果我们每个人能因此以一种特殊的方式记录下自己生活中一件幸福的事情，通知一桩婚姻或婴儿诞生的喜事，发出一份邀请，寄送一张贺卡或一件包裹，这人性化的方寸图案能使商业信函格外光彩夺目，使传统邮票或邮资机的付费印志陡然增值。这时，个性化邮票就成了一种极其有效的通信载体；而且多项研究表明，它会对企业提供的产品和服务产生积极的影响。邮票也因此成为一种名符其实的广告宣传工具。

一些工业化国家的大型邮政，是生产个性化邮票的先锋，它们深知个性化邮票是广告宣传工具这个道理；但很快，它们就受到了在营销市场上处处针锋相对的私营企业的竞争。邮票能传播特殊的情感和荣耀。这种个性化邮票取得成功的一个主要因素是其制作过程的互动性。客户参与邮票的制作：由客户自己制作模板或挑选一种模板（一般为 10 枚邮票的模板），以一定的格式存入一张自己的数

字化照片，然后对照片进行裁剪、修改和预览，最后予以定制；正像某些广告宣传口号所说的那样：5 分钟，全部在线完成。

“从今年夏天推出照片邮票在线制作业务后，我们期望业务量会有较大幅度增加，”加拿大邮政集邮处 Andrea Fields 说，加拿大邮政是在 2000 年 4 月开办个性化邮票业务的。如果各国邮政使这种交付邮资方式在互联网上完成，它们定已清楚地意识到这种个性化邮票是不可能成为大规模集邮品的，因为每个人都按自己的趣味和爱好去制作邮票。

吸引年青的消费者

个性化邮票的成功在于它有广泛的媒体宣传覆盖面，而且在年青人中间有着强大的诱惑力。澳大利亚邮政集邮处长 Amber Mc Dougall 强调指出：“个性化邮票由于其互动性，深受年青人喜爱，而且它的魅力表明，邮政善于把新的科学技术为己所用。邮政也因此受到一次返老还童的洗礼，邮政的形象也随之得到升华。”自从 1999 年以来，澳大利亚邮政已经制作了 2000 多万张小型张，占全年营业额的 3%。

很快，邮政部门明白，要刺激纪念小型张的销售活动，就必须经常快速地更换模板的主题，密切关注时尚人士及世界上的重大事件。另外，配套的广告宣传也是必不可少的。有些私营企业充分发挥想象力和创造力，推出了不干胶邮票，低粉质邮票，圆孔、椭圆孔或三角孔邮票，香味邮票（添加经触摸会释放香味的微粒），以及更加诱人的真正 24 开金箔邮票；总而言之，犹如别开洞天，开创了一个新的收藏系列。

对纽约的联合国邮政和某些邮政博物馆来说，个性化邮票也是一种“时尚”的纪念品，它们向参观者推出拍照和邮寄个性化邮件的服务，作为参观的纪念品。大家可以从中各得其所：对一方来说，它是广告宣传的载体，而对另一方来说，它则是精彩生活瞬间的记录。

本文法文版图片说明：

图 1. 澳大利亚邮政发行的全世界第一枚个性化邮票：“Polly Woodside”帆船。

图 2. 荷兰发行的个性化邮票小型张。

《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
绘图照像：Gil Bez, Alexandre Plattet
征 订：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
邮政信箱
3000 伯尔尼 15
瑞 士
电 话：(+ 41 31) 350 33 10
传 真：(+ 41 31) 350 31 77
电 邮：rheal.leblanc@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。