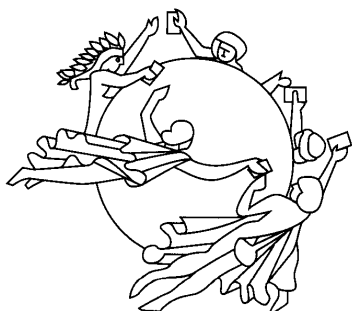


邮 联



UNION POSTALE 2

本期要目

封面

从现在起到 2008 年，要使 65% 的国际邮件的处理和投递达到 J+5（邮件交寄日后的第 5 日）的标准。自从在布加勒斯特大会上通过了这项目标和标准以来的 2 年间，万国邮联各会员国是如何从中胜出的呢？

前言

质量，永远是我们关注的焦点.....2

读者信箱.....3

简讯.....4

业务质量

认真做好业务质量的测定工作.....7

终端费与业务质量：大棒梢头是胡萝卜10

改进业务质量基金：5 周年庆典 项目多多11

邮政改革

阿尔及利亚邮政改革：一个战略问题13

邮政创新

加拿大邮政公司：对国际邮政系统投上信赖的一票15

可交互操作的电子邮政签章即将问世17

意大利模式的数字邮政签章18

邮政重大事件

邮政业务对投资者有多大的吸引力19

专栏

同邮政领导人的对话

SONAPOST 公司总经理 Arthur Kafando 访谈录20

一所闪光的邮局

世界上最古老的邮局.....23

集邮论坛

百周年前夕换新貌25

若无相反说明，《邮联》杂志中使用的总局长和副总局长系指万国邮联国际局总局长和副总局长。

质量，永远是我们关注的焦点

现在距下届万国邮政大会的召开只有 2 年时间了，我们在提高业务质量方面还有许多事情要做。根据我们所掌握的资料，在 2005 年，世界各国邮政达到 J+5 标准（邮件交寄后第 5 日）投递的国际邮件在 59% ~ 62% 之间。从现在起到 2008 年内罗毕大会时要达到的目标为 65%。去年，有 4 个工业化大国的邮政在国际邮件业务质量方面没有达到 85% 的目标（由国际邮政公司测定的）。而在终端费与业务质量挂钩办法实施后，只有达到这个目标才有权获得最高额的终端费酬金。

这是由于缺乏诚意？没有测定业绩和监测业务薄弱环节的必要手段？还是缺少对跟踪邮件必要技术进行投资的资金？理由肯定是多种多样的，也会是有道理的，而且影响各国特殊情况的因素也是不同的；然而，有一点是可以肯定的，尽管万国邮联为帮助各国邮政提高业务质量提供了一整套的工具，但在 190 个会员国中仍然有许多国家一直没有采用。2006 年，只有 105 个国家参加了连续监测工作。60 个邮政使用了万国邮联的“国际邮政系统（IPS）”，对自己的邮件进行跟踪定位。在“改进业务质量基金”的保险柜里还闲置着 4900 多万美元，有 7.5% 可以享受该基金的国家至今一直没有提出项目。今年“改进业务质量基金”将庆祝其成立 5 周年生日。

现在已经有多种必要的手段和工具可以测定和改善业务质量，使邮件的处理和投递更加快捷、可靠和准时，这些都是客户们所要求的。像海湾国家一样，建立地区联盟可能是最后的希望。

各国邮政可能没有像某些运营公司那样拥有巨大的财力，例如联合包裹服务公司（United Parcel Service），它每年在技术开发上投入近 10 亿美元，但如果我们不能更加充分地利用我们现有的最基本的手段，我们将更加举步维艰。在当今的世界上，自由化的进程向竞争对手进一步开放了市场，而相关各方都在竭尽全力争夺自己的市场份额，难道我们还能长时间等待来慢慢提高我们的标准和服务水平吗？

本刊编辑部

读者信箱

菲律宾邮政公司大力振兴集邮活动

在电子图像游戏厅出现之前，集邮是 20 世纪上半页菲律宾人最主要的业余爱好。今天，由于菲律宾邮政公司在促进和发展集邮中所起的积极作用，使集邮活动再次得到振兴。对于普通人来说，邮票只是支付邮政业务费用的一张纸片。但对于集邮爱好者来说，邮票包含着相当重要的潜在价值，吸引着今天 5000 万人。按单位重量价值来看，邮票是世界上最昂贵的物质（一套极其稀少的珍贵邮票可达 100 多万美元）。研究表明，学生集邮爱好者与非集邮者相比，他们在世界地理和世界历史方面的知识更为丰富，对我们的世界更感兴趣。为了使这项引人入胜的业余活动在国内重新蔚然成风，菲律宾邮政公司组织了集邮展览和集邮俱乐部，大力振兴集邮活动。

Antonio E Fidelson
菲律宾邮政公司信息官员

邮政改革发展综合计划的益处

我最近参加了由泛非邮政联盟组织的、由突尼斯邮政在 hammamet 市承办的非洲邮政决策者与贷款机构的第三次圆桌会议。我代表邮政发展行动小组（PDAG）做了报告，阐述了邮政发展行动小组的使命、任务以及与邮政改革有关的方案。在读到最近一期《邮联》杂志时，我非常欣赏你们关于邮政改革发展综合计划的题为“推行全面彻底的邮政改革”的文章，因为它使我具体了解了什么是邮政改革发展综合计划，它为什么建立。我也因此能够把这个问题融入到我的报告之中并进行更加深刻的讨论。其实，我想阐述的问题是，邮政改革发展综合计划不仅仅是邮政发展行动小组任务的一部分，更重要的是各邮政主管部门应该明白它的重要性和使用这一方法进行邮政改革的益处。

Lydia saad
加拿大邮政公司法律顾问

简 讯

万国邮联在国际舞台上加强自己的地位

万国邮联用了5年多时间一直在寻求获得国际贸易组织(WTO)观察员的地位,2006年4月这个愿望终于实现了。这就是说,万国邮联今后能参加世界贸易组织商议邮政事务的各种会议了。在取得了这项突破以后,万国邮联国际局总局长爱德华·达扬和世界贸易组织总干事帕斯卡尔·拉米(Pascal Lamy)最近在日内瓦世界贸易组织总部举行了一次会议。两个组织的领导人认为有必要使各自协定中的条款具有更广泛的一致性,并应开展合作以加强成员之间的交流,尤其在最惠国原则(消除歧视、平等待遇)等方面的问题。这是世界贸易组织商务谈判中的灰色区域。

在世界贸易组织和万国邮联的会议上以及在国际移民组织(OIM)和万国邮联的讨论中,还强调了邮政行业在资金传送中的重要作用。今年4月,国际移民组织总干事布朗森·麦金利(Brunson McKinley)和爱德华·达扬总局长在日内瓦就双方合作领域举行了会谈。在6月初,达扬先生在国际移民组织日内瓦特别会议上发表了讲话,重点阐述了世界邮政行业的重要作用,它向整个移民群体提供安全可靠、使用方便的资金传送业务。麦金利先生认为邮政网络的优势是一张重要的王牌,并称万国邮联和国际移民组织在处理与资金传送有关问题时是“天生的一对”。万国邮联也因此获得了国际移民组织的观察员地位。

最后,国际标准化组织(ISO)秘书长阿兰·布莱登(Alan Bryden)先生来到伯尔尼万国邮联总部,与爱德华·达扬总局长和万国邮联标准化小组共同探讨了两个组织间加强合作的问题。国际标准化组织现有156个国家成员,已经为万国邮联及其会员国制订了多项邮政技术标准。这些标准主要涉及信息和通信技术领域,例如数据编码、处理、交换管理、存储、信息安全和电子商务等。还有一些标准涉及

银行和金融业务、物流业务和封装条件等。万国邮联自己也制订了许多邮政技术标准。爱德华·达扬先生和阿兰·布莱登先生已经商定,标准化组织和万国邮联应该加强双方的合作。国际标准化组织将提供一份万国邮联可以参加的开放小组的名单,然后,万国邮联研究国际标准化组织关于认证方面的工作和活动,并确定如何使用国际标准化组织现有的标准。

2006年迪拜会议:请你们现在报名, 共谋邮政行业的未来!

万国邮联2006年战略会议的报名工作已经开始,它将是今年最重要的邮政大事,必将有助于邮政未来的开创。这次盛会将会聚邮政行业的所有相关各方,其中包括国际组织的领导人、政府机构的代表以及各邮政公司和合作伙伴企业的首席执行官。会议将讨论以下一些最具现时意义的主题:竞争、全球化、新的投资模式、知识产权、伙伴关系、改革、可持续发展和新的科学技术等。希望想参加会议的各位代表利用万国邮联网站(www.upu.int)上的报名表提前进行注册登记。在此期间,大会东道国阿拉伯联合酋长国也已经建立了一个专门的会议网站(www.dubaiupu2006.com),提供有关旅馆和签证申请的资料。

2008年内罗毕大会:筹备工作正在进行

2008年万国邮联大会将在内罗毕肯雅塔(Kenyatta)国际会议中心举行,该中心会议设施的现代化工程现在已经开始。另外,肯尼亚政府和万国邮联签署了一份规定双方在会议组织工作中责任的正式协定。

肯尼亚政府还任命Cyrus Kibera Maina先生为大会指定主席。Maina先生是一位职业的行政领导人,他在政府和公用部门各种活动的协调方面,在

主管当局和国际会议组织者之间的联络工作方面，都拥有丰富的经验。今年6月初，Maina先生拜访了万国邮联总部，了解万国邮联的战略活动以及与大会组织工作有关的程序。

肯尼亚邮政也建立了一个有关邮联大会的网站：www.nairobicongress.com。

利比里亚邮政请求援助

15年内战之后，利比里亚邮政的基础设施遭到了严重的毁坏。邮电部长 Jackson E.Doe 在5月拜访国际局时，向万国邮联各会员国发出了请求援助的呼吁：“我们需要援助。”这位经济学家说，“我视察了各地邮政设施的情况，被毁坏的状况确实触目惊心。”在全国160所邮局中，目前只有7所支局在运营。蒙罗维亚（Monrovia）中心邮局在战争中遭到抢劫，需要进行大量的修复工程，乡村邮局的情况也完全一样。许多专业人员离开了国家或已丧生。我们的国家目前需要重建它的劳动力队伍。Jackson E.Doe 先生说：“我们非常需要培训。”这位部长是在访问了美国之后，来到伯尔尼的。在美国，他获得了美国电信培训学院30人的培训奖学金，并从政府间集邮公司得到了25辆车和辅助培训。Jackson E.Doe 部长是被总统 Ellen Johnson-Sirleaf 任命的，她是这个350万人口国家的第一任女总统。Jackson E.Doe 部长强调指出，这位女总统在一上任后，就对邮政行业很关心。

普遍服务的一条新路

咨询委员会(CC)成立了一个普遍服务工作组。这个工作组是在邮政经营理事会年会期间召开的咨询委员会会议上成立的，它将在万国邮联讨论这个问题时提出私营行业的意见。工作组的主席是咨询委员会成员、快递和物流协会总干事 Sue Presti 女士。

咨询委员会主席 Charles Prescott 认为，在选择

受垄断保护或是面对竞争的情况下，在今后的几年内，与普遍服务有关的问题对寄信人、客户、邮政、竞争对手和社会团体来说都是一些重要的问题。另外，作为美国直销协会内国际商务发展和政府事务的副主席，他解释说：“特别在欧洲，国家邮政业务的自由化和私营化，是属于社会方面的问题，可能没有得到它应有的支持。只有对目前享受着政府支持的普遍服务的所有各方的利益进行深入研究，才能真正做到为社会、为企业、为全世界消费者的利益服务。由于有了咨询委员会，我们希望能给客户和以前无法参加讨论的各机构有发表意见的机会。我们的想法是收集各种相关的问题，为决策者在今后自由化市场环境中的决策提供帮助，这虽然不是惟一的目的，但也是主要的目的。咨询委员会还对邮政系统和客户直接进入其他邮政的网络问题进行研究，并计划进行有关地址变更办法的另一项研究。

假设你的住所正受环境恶化的威胁， 以此写一封信！

万国邮联国际局选择环境作为2007年国际书信写作比赛的题目。请15岁以下（含15岁）的少年们，假设自己是一只野生动物，而住所正受到气候和环境恶化的威胁，以此给全世界的居民写一封信，向他们解释如何帮助这个动物生存下去。

书信写作比赛已经进入了第36个年头，这样的比赛是一个很好的机会，可以向青少年宣传邮政业务在每个人的日常生活中所起的重要作用，培养他们写信的兴趣，同时也能提高文化水平。为2007年比赛选定的题目符合联合国在建立可持续环境方面的千年发展目标。它也正好可以配合2007/2008国际极地年的庆祝活动。国际极地年的目的是向广大公众宣传极地对全球的气候以及对环境、生态和人类社会的重要性。

请各邮政主管部门积极参加这项书信写作比赛，先组织国内比赛，然后推荐优胜者的作品参加

国际比赛。截止日期定为 2007 年 4 月 30 日。您可以通过以下网址获得有关这项比赛的更多信息：
www.upu.int/letter_writing/en/index.shtml。

不丹已经正式与大家庭连接

“几个月前，Laya 还是不丹最偏僻、最边远的地区之一。由于现在开通了卫星通信（VSAT）和电子邮政业务（e-Post），这一地区与该国其他地区之间架起了一座通信桥梁。这就像突然间奇迹降临一样，外部世界就在眼前。”这是不丹北部 1200 人的小村庄 Laya 的 2 个村民 Kadin Che 和 Tashi Delek，在 2006 年 3 月 20 日卫星通信（VSAT）和

电子邮政业务（e-Post）正式开通之际，写给该国信息通信部长信中的一段话。尽管 Laya 和 Thimphu 相距几百公里，但把邮件发送到寄达地还不到 5 分钟时间。这要感谢国际电信联盟、万国邮政联盟以及印度和不丹政府的努力，他们共同组成了一个伙伴集团，为 6 个边远地区装备上 VSAT 卫星通信技术，从而使 Laya、Menjiwong、Luana、Shingkhaurie、Sombeykha 和 Merak 的居民可以使用电子邮政业务。信函是用电子方式传送的，但由距寄达地最近的邮局打印出来，然后以信函的方式投递。整个过程只需几分钟，再也不像以前那样需要几周的时间，因为那时寄给这些边远地区的邮件要通过世界上最崎岖险阻的小路步行投递。

本文法文版图片说明：

图 5. 在邮政经营理事会 2006 年年会期间，肯尼亚信息和通信部部长 Mutahi Kagwe 和万国邮联国际局总局局长爱德华·达扬签署了有关第 24 届大会的正式协定。下届大会将于 2008 年 8 月 13 日至 9 月 3 日举行。

图 6. 利比里亚邮电部长 Jackson E.Doe。

图 7. **邮政技术中心主任：**

邮政技术中心的新主任：德国人 Harald Weyerich 先生在私营行业的信息、咨询和管理领域工作了近 30 年之后，2006 年 4 月初获得了万国邮联邮政技术中心新主任的职务。“万国邮联拥有大量尖端的技术解决方案，许多软件供应商希望与其共享。考虑到与市场营销和销售活动有关的高额管理费用，没有一个贸易公司能够提供与邮政技术中心相似的解决方案和服务。对于那些最不发达的邮政来说，邮政技术中心提供的上述服务是他们紧跟电子时代发展步伐、避免进一步加大数字鸿沟的有效手段。”

图 10 **通告：**万国邮联的区域性邮联已经做出决定，每年在万国邮联两个理事会年会之际在伯尔尼召开 2 次会议，以加强相互间的信息交流和知识共享。在邮政经营理事会今年 4 月的年会期间，8 个区域性邮联已经参加了第一次会议，该会议由欧洲邮政（POSTEUROP）主持。各区域性邮联在会上对万国邮联各项决定和项目的落实情况交流了意见，还共同讨论了有关业务质量、市场开发、增加邮件业务量、终端费以及万国邮联改革等问题。下次会议将在行政理事会 10 月年会期间召开。

图 11. **新的任命：**詹姆斯·冈德森（James Gunderson）已被任命为国际局经济和规章事务局局长，以接替将于 7 月退休的加里·哈尔平（Gary Halpin）。詹姆斯·冈德森先生从 2002 年以来一直担任总局长办公室、战略规划和对外宣传办公室主任职务。

认真做好业务质量的测定工作

Rhéal LeBlanc

从 现在起到 2008 年,要使 65%的国际邮件的处理和投递达到 J+5 (邮件交寄日后的第 5 日) 的标准。自从在布加勒斯特大会上通过了这项目标和标准以来,万国邮联各会员国是如何从中胜出的呢?

根据万国邮联 2005 年进行的业务质量评估结果,62.6%的国际邮件符合 J+5 标准,而在 2004 年只有 62.2%。这是一个好消息,对吗?实际上,这是一只半满半空的杯子,一种令人半喜半忧的局面。如果只从连续监测的 291 条邮路的情况来看,监测得出的结果肯定是令人鼓舞的。但如果按所有的 442 条邮路来说,2005 年的监测结果表明达到标准的只有 59%。因此,整个邮政大家庭还远远没有达到为 2008 年规定的 65%的标准。

如果说有一些发展中国家,例如布基纳法索或坦桑尼亚,它们已经在国际邮政业务质量方面取得了优异的成果,但在非洲和拉丁美洲,普遍情况是令人担忧的。在这些地区的某些邮路上,按 J+5 标准投递的邮件还不到 20%。面对这样的现实,我们能否期望世界各国的邮政主管部门定能完成自己为 2008 年规定的挑战目标?如果达不到上述目标,那么邮政业务量、邮政收入 and 市场份额必将继续下滑。

自从大会通过了这项目标以后,万国邮联各会员国都不乏达标的强烈愿望。国际局也是一样,它把业务质量作为一项优先工作。爱德华·达扬总局长强调指出:“业务质量是我们的中心工作”。为此,他一上任,就增设了一个业务质量协调员的职位,现在就任这一职位的是一位日本邮政的官员 Akio Miyaji 先生。“业务质量是发展的关键,我们必须帮助各国达到更高的水平。这是可以做到的,正像海湾国家向我们展示的那样,他们按 J+5 标准投递的国际邮件已经达到了 70%。”

情况确实如此,海湾地区各国邮政所表示出的决心和做出的承诺是值得大家称道的。2005 年,在万国邮联对海湾国家进行为期 5 个月的业务质量连续监测以后,沙特阿拉伯、巴林、阿拉伯联合酋长国、科威特、阿曼和卡塔尔共同商定了一项地区业务质量标准,即他们要努力使在他们这些国家间互换的邮件达到以下投递标准:2006 年 85%的邮件达到 J+4 标准,2007 年 85%的邮件达到 J+3 标准,2008 年 90%的邮件达到 J+3 标准。卡塔尔邮政是该项目的倡导者,而且自从该国业务质量管理中心建立以来一直担任海湾地区业务质量小组组长,该业务质量管理中心去年 5 月在巴黎荣获世界邮政大奖。今年,卡塔尔邮政将吁请 20 个阿拉伯国家共同为北非和中东地区制订类似的标准。“我们的总体设想是我们共同来改进业务质量,并使各地区平行发展,”卡塔尔邮政业务质量负责人 Catina Aghayan 先生解释说,“地区共建方案使我们的努力更加简单和有效,因为我们能使各国更好地分享我们的知识。这样就可以节省时间和金钱,减少走弯路的风险。”

无论是制订邮政改革发展综合计划(见 2006 年第 1 期《邮联》杂志),还是制订改进业务质量计划,这种“地区共建方案”确实已成了国际局的一种操作模式。正因为这样,非洲大陆今年将首先享受一项为它度身定做的行动计划,我们希望这能成为大家的榜样。

系统性方案

监测,监测,还是监测。Akio Miyaji 先生认为,这是全球改进业务质量的惟一方法。“我们首先必须制订可测定的目标,然后像特快专递邮件业务一样,对业务质量的评估采用一套系统性方案。但作为前提条件,必须要有邮件跟踪定位的工具。如果没有这一基本的手段,要开展监测工作是一句空

话。所有的邮政都应该切实采用这种技术。”

按照这种逻辑并根据布加勒斯特大会的一项决议，“业务质量”项目组将努力为万国邮联每一个会员国建立评估卡片，从而可以显示出所有各项邮政业务所达到的质量水平，其中包括信函、包裹和特快专递邮件业务等。这一主意来自特快专递邮件业务合作机构所建立的评估卡片，它是各邮政积极工作并互相开展健康竞争的一个因素。

除了由国际邮政公司 Unex 系统监测的工业化国家间的邮路以外，连续监测是所有其他邮路端到端点全程业务质量评估的主要手段，所以更多的邮政参加这项监测计划是非常重要的。在 2006 年，约有 105 个邮政将加入其中，而且将通过 250 000 件正常邮件对 550 条国际邮路进行评估。

连续监测还包括诊断监测，也就是说使用监测应答器和信号桥，用于记录试信在整个运递过程中寄发和抵达信息。为了能系统地扩大诊断监测的范围，国际局鼓励发展中国家的邮政主管部门使用各自在“改进业务质量基金”项下的资金，在自己的互换局中安装监测信号桥设备。Akio Miyaji 的团队还在探索对“改进业务质量基金”世界级项目进行连续监测的可能性，目的是为了项目更加稳定，结果更加可靠。

英国咨询专家 Richard Wishart 认为，主要的挑战是建立一套所有国家都能参与和使用的业务质量评估系统。如果说国际邮政公司的 Unex 模式在工业化国家之间是行之有效的（2004 年，按 J+3 标准投递的欧洲跨境邮件为 93.7%），但这种技术非常先进的系统对低水平的端到端点的全程评估及在全世界范围内予以采用的成本是过于昂贵的。但他认为还有许多其他技术方案可以使用。“在国际范围内，各国邮政为测定优先函件的收益，每年将要开支 2000 多万美元。以下这些工作由万国邮联来做是最为合适的：确定邮件业务质量评估的战略构架，促使各技术公司健康竞争，以便开发出创新

的、有效益的而且是便于进行这项评估工作的技术方案。”

Richard Wishart 先生还主张开展一种独立的端到端点的全程业务质量评估工作，还认为万国邮联可以制订相关的技术标准和质量标准。“应该征求政府监管机构和相关客户协会的意见，以便确定他们的需求，并把这些需求纳入万国邮联的解决方案之中。”

客户们对这个问题肯定有他们自己的小主意。设在美国的邮政贸易协会的邮政评论员 Gene Del Polito 认为，邮政和任何其他公共服务一样，也是非常重要的。但他又认为邮政没有其他这些公共服务那样可靠或正规。“当你打开电灯开关时，你不会怀疑灯是否会亮，灯就自动亮了。当你打开水龙头时，你不会怀疑水是否会流出来，水就流出来了。但当你把邮件交给邮政时，你从来就不敢肯定，是需要 1 天、2 天、3 天还是更长时间，这个邮件才能寄到。邮政部门（这里具体指的是美国邮政）对第一类优先邮件的投递肯定是进行监测的，但一般是没有任何手段来测定它的业务质量的。当商务邮件的寄件人要求对邮政的业务质量进行测定时，他们只是要求获得在现实世界中他们期待得到的相关信息。”

只要“出版物业务质量（PUMAQS）”项目组能把形成的意见告诉我们，上面这些商务邮件寄件人的愿望可能会比预期更早地实现。在万国邮联“出版物”行业小组的领导下，“出版物业务质量”项目组用 2 年时间在国际范围内对杂志和其他出版物的投递业务质量进行了评估。由 IBM 公司独立完成的这项评估工作取得了令人瞩目的成功，因为它用实际邮件（而不是试信）来进行的，使参加各方获得了有关实际业务质量的具体资料。“这是我们第一次收到有关我们产品投递情况的具体和客观的信息，”出版《商务周刊》（Business Week）杂志的 McGraw-Hill 出版社的 Robert Harrison 先生说，“这是一个非常有用的工具，当问题产生时，

它能使我们立刻改正业务上的错误。”

领导集团总裁 Tiddo Bresters 认为，现在万国邮联可以走得更远一些。“在我们分发的一份问卷调查中，许多反馈意见表示，他们对大宗交寄邮件业务质量的测定系统很感兴趣。这是一点也不足为奇的，因为在许多国家里，这类邮件已经占邮件业务量的 90%。”市场委员会已被责成研究这个问题。

激励措施

采用终端费酬金与业务质量挂钩的办法也促使各邮政在业务质量方面加倍努力。目前，这种挂钩办法只适用于工业化国家和自愿参加万国邮联业务质量跟踪系统的发展中国家，但情况还将继续发展，以便能包括更多的国家（见第 10 页的文章）。

我们应该使业务链中的所有环节都得到改进。参加连续监测活动能使我们有机会发现出问题的地方。

改进业务质量的号角在各条战线全面吹响，国际局在标准化和认证领域也在加倍努力工作。作为

业务质量方面的负责人，Akio Miyaji 配合国际局负责标准化和认证工作的部门一道合作。此外，爱德华·达扬总局长今年还会见了国际标准化组织的理事长，他们已经商定将更加紧密地共同工作。

为了测定在各邮政的组织机构和行政管理中执行质量管理程序的水平，万国邮联设立了自己的认证计划署。自从该署开展工作以来，万国邮联已经对 6 个邮政进行了认证。2006 年还将继续进行这项工作。

2008 年已经大步向我们走来，业务质量问题比以往任何时候都更加突出地成为我们的焦点。在邮政经营理事会 2006 年 4 月年会的一次会间休息时，阿尔及利亚邮政业务质量负责人 Chahrazed Bouchemla 女士畅谈了她对这些问题的认识。她热情地介绍了为阿拉伯国家建立的邮件投递地区标准方案以及阿尔及利亚邮政参加万国邮联连续监测的理由。“我们必须掌握自己的薄弱环节，这样才能予以改进。”

这是一种再清晰不过的逻辑思维了。人们不正是认识到自己的不足才能取得进步的吗？

本文法文版图片说明：

图 2. 卡塔尔邮政最近在巴黎世界邮政大奖赛中荣获“质量”奖。卡塔尔邮政的业务质量负责人 Catina Aghayan（右起第 2 人）与质量管理中心的 Hamad Al Fahida、Mariam Al Badia 和 Mona Qutaifan 一起共同分享他们的快乐。

图 3. 巴巴多斯邮政 Dorcas Scantlebury 副局长从爱德华·达扬总局长手中接过特快专递邮件业务“金牌级水平”的认证证书，这是该邮政第二年连续获此殊荣。2002 年，巴巴多斯邮政部门邮件投递的达标率约为 50%。由于采纳了特快专递邮件业务合作机构的评估卡片和业务质量改进计划，巴巴多斯邮政业务的质量明显提升；2005 年，已经能使 95% 的特快专递邮件按时限标准进行投递。

图 4. 瑞士邮政已经成为第二个荣获万国邮联颁发的最高级别的业务质量管理认证证书的工业化国家的邮政。为了测定在各邮政的组织机构和行政管理中执行质量管理程序水平而推出的这种认证办法，已经成为改进业务质量的一个激励因素。

终端费与业务质量 大棒梢头是胡萝卜

Rhéal LeBlanc

拉脱维亚和马耳他是最早 2 个自愿参与与终端费酬金挂钩的业务质量跟踪系统的发展中国家。新系统于 2006 年 1 月 1 日生效，用来确定该目标系统中工业化国家之间的终端费。

“我们有良好的业务质量，决定参加万国邮联业务质量跟踪系统来考验我们自己，”马耳他邮政国际关系处处长 Henry Gauci 说。马耳他邮政目前的国际业务质量已大幅度地超过了 78% 的目标。这个能反映马耳他邮政业务质量实际情况的目标在 2007 年应该提高到 81%。该目标系统的工业化国家如想获得与终端费有关的奖励，2006 年应该达到 85%，2007 年应该达到 86%。

这是在北京大会上通过的一项决议，它把各国间在处理 and 投递进口邮件所支付的费用与业务质量挂钩。对于工业化国家来说，新系统从 2005 年起实施。在该系统的 24 个国家邮政中，已有 20 个邮政因此获得了最高的终端费酬金，包括 2.5% 的参与奖以及另外 2.5% 的达到和超过 85% 目标的奖励。

这就像一句谚语所言：大棒梢头是胡萝卜。业务质量与奖励相联系，目的在于鼓励各邮政主管部门为他们的客户做更多的事情。在包裹和特快专递业务方面，万国邮联早已提出了这种鼓励改善业务质量的方式。

“业务质量与终端费挂钩”项目小组联合主席

Jörn Allardt 相信，新系统将从整体上改进业务质量。然而，他更关心的是把这个复杂的终端费系统与前几年制定的计划相适应所需的时间，以便更好地考虑每个国家的具体特点，更好地反映从现在到 2013 年的实际业务开支。2013 年 12 月 31 日是发展中国家终止过渡系统的截止日期，届时要决定加入目标系统还是参加该系统的简化版。“特别是有大量的技术问题要受费用的制约，我们必须予以解释并说服各国加入，并使各国确信我们所建议的新系统会给他们带来好处，”Allardt 先生强调。

从 2007 年起，我们希望有更多的发展中国家，特别是那些进口函件年业务量超过 500 吨的国家，自愿参加工业化国家所使用的业务质量跟踪系统。Jörn Allardt 认为，有一点是很重要的，那就是让参加过过渡系统的发展中国家明白，参加业务质量跟踪系统只会获益。“这些国家不会有终端费酬金减少的危险，因为他们正常权利的标准是有保障的。相反，如果他们加入跟踪系统，达到或超过所确定的目标，就会得到更多的钱。其目的不是用来处罚某个国家，而是鼓励他们共同努力工作，提高业务质量，提供更好的产品和服务。

总而言之，拉脱维亚和马耳他相信这个建议，期望从新系统中受益。他们也认为，他们有能力为改进全球业务质量做出贡献。“业务质量对我们来说太重要了，它是无价之宝，”马耳他邮政业务质量保障处处长 Joseph Azzopardi 说。

本文法文版图片说明：

图 1. 业务质量与终端费挂钩办法实施的进程表。

改进业务质量基金

5 周年历程 项目多多

2003 年灾难性地震的受害者、伊朗 Bam 地区的居民将很快拥有他们过去的邮政业务。贝宁 Cotonou 郊区的村民们不必再行走几十公里去领取邮件，因为在他们居住地的附近已经设置了许多邮政信箱。哥伦比亚邮政在波哥大机场安装了新的 X 光探测仪后不久，警方就查扣了内装毒品的邮件。3 个国家在地球上相距甚远，但他们邮政业务的改进却是相同的：他们都是在万国邮联“改进业务质量基金”的资助下完成的。今年 4 月，该基金将庆祝它成立 5 周年的生日。

“改进业务质量基金”是邮联特有的为邮政发展提供资金的工具，在 2001 年 4 月至 2006 年 3 月期间，使发展中国家和最不发达国家的 279 项改进业务质量的项目得以实施：欧洲和北亚占 28%，拉丁美洲占 17%，亚太地区占 16%，非洲占 22%，阿拉伯国家占 9% 以及加勒比地区占 8%。

为上述这些项目所提供的资金达到 3960 万美元，现在仍有近 5000 万美元可为相关各国的新项目提供资金。

5 年以来，主要是一些工业化国家通过提高应支付的终端费，来为“改进业务质量基金”提供资金。由于布加勒斯特大会按照联合国开发计划署的国家分类办法对邮联内的国家分类作了修改，有一些发展中国家今后也将按终端费办法为“改进业务质量基金”提供资金。这样就可以保证向最需要援助的国家，其中包括最不发达国家，更加公正地分配资金。

为了解释“改进业务质量基金”的新规则并鼓励各国提出切实可行的方案，国际局的一个工作小组在 2005~2006 年期间在世界各地举办了一系列研讨会。最近一次研讨会是今年 6 月在巴拿马为拉丁美洲国家举办的。

“改进业务质量基金”托管理事会主席、葡萄牙人 Miguel Silva 先生阐述了从现在起到内罗毕大会期间该托管理事会的优先工作，他说：“在仍可动用的近 5000 万美元的资金中，4 个国家占有的额度约为 10%，而另外 15 个国家可用的资金约为总数的一半。因此，必须调动这些国家的积极性，并鼓励他们提出项目方案。”“我们相信，到下届大会时，与改进业务质量基金相关的所有国家——工业化国家、发展中国家和最不发达国家——对他们自己所做工作必定是非常满意的。”

稳定可靠的资金来源

爱德华·达扬总局长在强调“改进业务质量基金”周年庆祝活动的同时着重指出，“改进业务质量基金”的特点就是资金来源安全可靠，所收到的全部资金又重新分配给各会员国。“我们援助的项目不会像自愿捐款基金所资助的项目那样，会遇到任何不测。当联合国正在考虑采用何种示范方案为援助发展提供资金的时候，改进业务质量基金已经做出了表率，目前它是发展中国家和最不发达国家稳定可靠的资金来源。”

自从有了“改进业务质量基金”以后，万国邮联对发展提供的援助增加了 8 倍，从现在起其年度预算的 60%（3700 万瑞士法郎，即 2900 多万美元）将用于发展中国家的各种项目。

尽管大部分援助项目一般只是国别项目，“改进业务质量基金”也主张开展一些地区项目。而且该基金也确实资助了 13 个地区项目，这使一部分国家增强了他们的资金实力，得以实施使整个地区受益的共同项目。

其中有一个项目就是在西部非洲国家经济共同体成员国之间建立次地区邮件陆路发运网络。有

一个工作小组目前正对各条可能的发运邮路进行评估，重点推荐了 2 条干线邮路“拉各斯-科托努-阿克拉-阿比让-桑尼奎利邮路（Lagos-Cotonou-Accra-Abidjan-Sanniquelle）和达喀尔-班珠尔-比绍，科纳克里-康康-桑尼奎利邮路（Dakar-Banjul-Bissau, Conakry-Kankan-Sanniquelle）以及 3 条支线邮路。

在另外一个地区，斐济、基里巴斯、瑙鲁、巴布亚新几内亚、萨摩亚、所罗门群岛、汤加、图瓦卢和瓦努阿图，为了提高国际邮件的业务质量，将对其内部的邮件处理系统进行改造，使其能够达到合理化。他们中的有些国家还和阿富汗、不丹、柬埔寨、马尔代夫、缅甸、尼泊尔和东帝汶等国一起，建立一种可靠的分类会计系统，从而可以更好地计

算业务成本，分析企业的总体效益。这样，这些国家可以制订一致的邮政产品和业务的资费政策；而要做好这项工作，业务质量的提高是最重要的变数之一。

另外，有一些国家把他们在“改进业务质量基金”项下的资金捐赠给那些更加需要的国家，中华人民共和国和大韩民国为 2004 年海啸受灾国马尔代夫、印度尼西亚和斯里兰卡的紧急援助项目，总共捐赠了 150 000 美元。

除了使世界邮政业务的质量得到大幅提高之外，各国之间所表现出的团结精神也是“改进业务质量基金”所取得的显著成果之一。这正是很值得庆祝的事情。

本文法文版图片说明：

图 1. “改进业务质量”各类项目百分比示意图。

图 2. “改进业务质量”各地区项目百分比示意图。

阿尔及利亚邮政改革 一个战略问题

Jérôme Deutschmann

帮助邮政改革仅仅是一个战略问题吗？对于这个问题，阿尔及利亚政府的答复是，要把行业改革纳入政府经济振兴政策的框架之内。这样国际金融机构就会跟进。

我们来描绘一下背景：连续 10 年遭受了悲剧性灾难的阿尔及利亚，不得不停止了许多大型建设项目。从遭受恐怖袭击后的 2000 年开始，由于石油收入超常增长，相关的公共账户形势看好，使阿尔及利亚把重振私有经济并使国家经济多样化所必须的结构性改革推向了前沿。

从改革的角度来看，与电信合一的邮政业务当时也确有改革的必要。邮电分家成了阿卜杜勒·阿齐兹·布特弗利卡 (Abdelaziz Bouteflika) 总统手下的几大工程之一。但是一项发展政策必不可少的条件是要能够获得贷款，或得到一家银行、一家多边基金出资机构或一个跨国金融机构的支持。同时，如果没有各级专家的帮助，如此规模的改革也将难以进行到底。

体制分割

首先是在 2000 年 8 月 5 日，一项法案确立了两个实体分家的总体原则，明确了各运营机构的总体经营条件。这种从体制上将运营机构功能（成立了阿尔及利亚电信公司和阿尔及利亚邮政公司）独立监管机构 (ARPT) 功能以及邮政和信息通信技术部的职能进行分割，成为了一个行业长远经济发展战略的出发点。

就是在这样一个具体的背景下，而且看到邮政所面临的双重目标，即既要建立一个能提供高效便捷、价格可接受的服务环境，又要使邮政业务向竞争对手开放、允许私营业者参与，世界银行才对这个发展战略提供了支持。

在 5 年半的时间内，分配给邮政和信息通信技术部的贷款达 900 万美元，并由它负责分配这笔资金。另外，该部还要给阿尔及利亚邮政公司确定新

的法律和规章架构，完成人员和资产的分配，签订指标合同、制定章程等等，并在评估邮政普遍服务成本的基础上制定出一个总体战略。

大部分贷款都用于以信息和通信技术为中心的技术援助 (TIC)，这样可缩小数字鸿沟，发展电子商务，开辟网上政务。这些对阿尔及利亚是至关重要的，它有助于让公民认识到邮政所起的社会作用。

Bretton Woods 机构的援助还为了追求第二个目标：改革的持久性，因此投资的持久性，换句话说，要能够使这个国家运营企业达到财政平衡并富有活力。

国家援助战略

从 2003 年开始，世界银行和阿尔及利亚编制了一份“国家援助战略”，列明了借款国经济、社会和工业资产表，以及世界银行 4 至 5 年内的开发战略。总体上说，该战略有助于鉴别有哪些主要领域可以最有效地通过世界银行贷款来减少贫困。

“与政府签订贷款的任何项目都有一个谈判过程，即一个项目的鉴定和准备阶段。在此期间，世界银行工作组与借款方及相关机构一起工作，具体确定哪些项目可以给与贷款。在某些情况下，准备工作甚至长达 18 个月，”世界银行邮政问题专家 Isabelle Segni 说道，“在财务层面，邮政子项目在阿尔及利亚 900 万美元项目贷款总额中占了 14% 的比例，但实际花费和付出的金额为 118 万美元”。

在 2004~2006 周期内，世界银对阿尔及利亚的援助采取非物质的合作方式，而不是提供资金：顾问、交流数据和专门知识、分析和咨询工作、向雇员们普及程序知识等。

最后，世界银行的援助关系到邮政金融业务的发展和现代化。今天，邮政金融业务在阿尔及利亚邮政营业额中约占 80%。援助并不直接涉及邮政运营机构，主要是用于银行系统全国性基础设施建设。

因此，阿尔及利亚邮政是这些援助的间接受益者，它可以利用强大的银行间大额交易支付系统并确定小额支付的标准。

欧洲的援助

有了与世界银行合作的成功经验，以及两个行政实体顺利分设以后，信息通信部向世界银行的欧洲机构、欧盟委员会的 MEDA 计划署发出了召唤。该计划署把欧盟给予的资金提供给地中海沿岸国家中 1995 年巴塞罗那声明的签字国。

为了能够入选，各备选项目必须先纳入各国的国别指示性项目，即 MEDA 计划署预先认定的某一经济转型领域的指示性项目文件，换句话说，这里指的是对结构性整改提供支持。

阿尔及利亚得到的是一笔 500 万欧元的财政援助，从 2003 年 2 月至 2007 年 2 月为期 4 年。这笔资金主要用于改革的技术支撑，涵盖 3 个领域：技术援助培训以及设备和软件。

技术援助主要是聘请一些外国专家和阿尔及利亚专家，他们在整个合作期内提供的服务由一位驻地专家协调。该专家 Daniel Jaunas 来自法国邮政子公司 Sofrepost 公司。“我负责协调国际专家的工作和安排，他们为企业经营的各个层面提供技术协助：战略、法律架构、财会、服务质量、新产品和新业务推出、商业行动、人力资源、信息技术和内部审计”。

80 万欧元的预算可以培训 1200 名肩负改革重任的干部和技术人员，向他们传授企业管理方法。设备和软件采购费为 57.5 万欧元，用于安装一套互

联网接口和一套分类会计参考程序。2003 年，阿尔及利亚邮政的账目尚处于亏损状态，但此后的数据已由红字变成了黑字。

在 MEDA 计划署的框架内，所取得的显著成果是改善了业务质量，这是通过以下措施实现的：对投递网络和分拣流程进行了整体重组、推出了一系列新的窗口业务并采用了新的邮局人员管理工具。建立了一些商务小组，对每个业务类别进行了市场调研，还在业务政策的基础上制定了一项企业战略。

行业战略

在这些机构提供援助之后，“每季度要编制一份报告，每 6 个月世界银行的专家来阿尔及利亚一次，以便亲眼目睹项目的进展情况”，信息通信部行业改革项目协调和跟踪处负责人 Saliha Sayah 说。她还谈到，邮政和电信部门的改革项目被世界银行评为 2004 年度阿尔及利亚最佳项目。

为了能利用跨国机构的财政援助，政府应当制定一个真正的行业战略，并将它纳入长远发展纲要。有一点很重要，那就是与邮政方面对话的一方是金融机构，邮政提出援助要求时应当明确地表达希望实现的成果与需要投入的全部资金两者之间的因果关系。Isabelle Segni 强调指出：“邮政应当从体制的角度来进行沟通，以便让上层的政府专家来确定邮政改革，这些专家可以采取一些高压措施，直接影响国家最高权力机构。只有在这样的情况下，国际机构才有可能拨发资金”。资金是有的，但往往缺少的是战略规划。阿尔及利亚的情况不同，战略与雄心同在。

本文法文版图片说明：

图 1. 阿尔及尔中心邮局。

图 2. 对于世界银行和阿尔及利亚邮政来说，邮政业务的现代化应当能让所有员工都看得见摸得着，并得到他们的理解，今天，已有 4000 多名员工接受过培训，使他们熟悉了内部规则、集体公约、工资等级等，并在各自的岗位上为改革做出了贡献。

图 3. 阿尔及利亚邮政广泛地开通了跨行货币支付系统并发放了银行卡。向持有邮政账号的用户发放了 100 多万张取款卡。

图 4. 邮政发运网络和分拣工作的重组改善了业务质量。

加拿大邮政公司： 对国际邮政系统投上信赖的一票

Rhéal LeBlanc

想要吸引像加拿大邮政公司这样的客户，最重要的是要显示出服务的灵活性并能提供技术援助。万国邮联邮政技术中心（PTC）已经证明他们是能够做到这一点的。继澳大利亚邮政和希腊邮政之后，加拿大邮政公司最近成为第三个采用国际邮政系统（IPS）的工业化国家邮政。

许多邮政经常使用国际邮政系统（IPS）来交换电子信息数据，跟踪和定位特快专递邮件、信函和包裹，但加拿大邮政公司提出了更高的要求，并且做法上也略有不同。已经与一些数据中心合作的加拿大邮政公司，试图同他最大的国际邮政贸易伙伴美国邮政一起，开发一种全新的财务结算模块，直接与它的SAP系统连接。最终，加拿大邮政公司和邮政技术中心共同合作了2年，开发出一种个性化财务模块，不仅能满足加拿大邮政公司的需求，而且可以被那些希望走相同道路的其他国家所采用。

邮政技术中心项目组主席 Jean-Marc Coeffic 指出：当你在开发软件时，准确地了解各邮政的需求并不总是一件很容易的事情，但与加拿大邮政公司的密切合作，使我们能够有效地开发和完善财务模块。“加拿大邮政公司的要求很高，但它极大地帮助了我们。如果另外一个邮政为达到特殊的财务目标也要采用国际邮政系统（IPS），我们有办法满足他们的要求，”他补充道。

准确、快速的结算

加拿大邮政公司的国际邮政系统（IPS）财务模块已在4月份投入使用，结果令他们十分满意。国际关系局局长 Terry Dunn 先生明确表示：这个系统与过去的系统相比是一个巨大的变化。而且，对于国际邮政系统（IPS）的功能，加拿大邮政公司

表示十分惊喜和满意。

这个模块使加拿大邮政更加准确有效地与美国邮政结算终端费，而且可以每月结算。两个商业合作伙伴交换进口国际邮件相关的电子信息。数据一经接收立即予以确认，并且直接录入财务系统，以便对其进行快速处理并准确地结算账单。

“目前只有少数工业化国家使用国际邮政系统（IPS），”Terry Dunn 补充说，“加拿大邮政公司的最高管理层对我们采用国际邮政系统（IPS）来满足我们需要的决定曾提出过质疑。”他还表示：“我们知道这方面存在一些风险，但是在邮政技术中心的密切合作下，我们明白国际邮政系统（IPS）可以根据我们的要求进行调整。灵活性对于我们来说是非常重要的。在飞速发展的邮政领域，我们希望有一个系统能够整合这些变化，而国际邮政系统（IPS）提供了这种可能性。这就是它真正的价值所在。”

另外，国际邮政系统（IPS）财务模块使加拿大邮政公司的财务更加透明，而这对获得外部审计员的满意是非常重要的。“从管理的角度讲，我们尤为关注的是它能对我们的财务作业进行认证，而且对整个过程和最后结算进行跟踪，这对我们是非常重要的。”

一个极其重要的支持

由于采用了高度严密的方式管理这一项目，加拿大邮政公司目前正在使国际邮政系统（IPS）通过所谓的稳定运行期。在这一段时期内，可以修正所有可能发现的缺陷。因此，加拿大邮政公司内使用国际邮政系统（IPS）的所有用户，包括操作部门、国际财务部门、查询和客户服务部门、产品管

理部门和财务部门等机构的员工，已经提出了各种他们认为可能改进的问题。

Terry Dunn 表示非常满意国际邮政系统 (IPS) 以及从邮政技术中心获得的技术支持。在他看来，我们生活在一个不断变化的世界里，万国邮联应该能迅速适应变化。Dunn 还补充说，与邮政技术中心合作，寻找能够使其他国家从中受益的解决方案，对加拿大来说，是为万国邮联工作做出贡献的一个好途径。他认为，应该感谢美国邮政付出的努

力和参与合作的热情。

邮政技术中心主任 Harald Weyerich 说：“我们需要更多这样的项目，邮政技术中心愿意对各国邮政之间的交换提供技术支持，并帮助其他利用国际邮政系统 (IPS) 的国家，根据他们具体的应用要求开发补充方案。加拿大邮政公司的这个项目就是一个很好的例子，目前我们正在与其他一些感兴趣的工业化国家讨论他们如何来使用这一财务结算模块。”

本文法文版图片说明：

图 1. 国际邮政系统 (IPS) 财务模块能够使加拿大邮政公司更加准确有效地与美国邮政结算终端费，而且，可以每月结算。

新的函件细则

可交互操作的电子邮政签章即将问世

Iain Lundy

随着邮政经营理事会2006年年会在今年3月批准了电子邮政签章规则之后，一个重要的阶段已经跨越，从而使国际邮政大家庭中的所有邮政今后均可开办这项业务。

“这是向前迈出的重要一步，因为我们现在已经有了一个可操作的政策，确定了像实物邮件那样的规则和标准，全世界的邮政部门都可以据此来确认相互交换的电子邮政签章的认证。”电子产品和相关业务小组主席Dean Pope先生说。万国邮联函件细则的新文本是他提出的。这一措施将使邮政赢得用户对电子业务的信任。

从已经开办的电子邮政签章业务的情况来看，加拿大、美国、法国、意大利、葡萄牙和瑞典等国邮政每年需要加盖电子邮政签章的邮件将达到5000万份。这些先行一步的邮政为刚刚通过的细则提供了实践依据。2004年布加勒斯特大会把电子邮政签章业务作为一项非强制性的邮政新业务，但是随后需要制定和批准相关的细则，供万国邮联各会员国使用。

函件细则旨在规范国际间信函互换规则，它是万国邮联法规的一个组成部分，适用于邮联190个会员国。有关电子邮政签章的条款将有助于这个市场。

电子邮政签章（万国邮联S43标准）用于鉴定一种以特定的形式、在一个特定的时刻，关系到一方或多方的电子事件的真实性。它将传统邮政戳记的所有优点都移植到了电子文件上，并通过验证日期时间标记、获取数字身份、验证内容和密码，证明电子信息内容未被篡改。从法律的角度，它指明了是谁在何时签署了什么。

“新规则考虑了电子邮政签章在各邮政间可交互操作的要求，它将带来国际交易量的迅速增长，当然也促进了行业的发展。”Pope先生补充道。

万国邮联还通过了有关混合邮件的新条款，它在邮政市场上已有了显著增长。据万国邮联掌握的统计资料，在全世界每年要处理的4360亿件国内和国际信函中有20亿是混合邮件。

意大利模式的数字邮政签章

近几年来，有多家邮政瞄准了电子业务，但很少能有像意大利邮政那样的激情。

意大利邮政是该国最大的雇主之一，共有 15 万名员工，它为提供以新技术为基础的实物投递和数字综合网络做出了不懈的努力，并作为数字业务市场上的认证机构和信誉第三方发挥着自己的作用。

由于有了这个新的电子通信国际邮政标准，意大利邮政目前正在推出一系列与使用数字邮政签章有关的业务。作为邮政经营理事会（CEP）“电子产品及相关业务”小组的成员，意大利邮政积极参与了最近通过的函件细则中关于数字邮政签章（参阅第 17 页的文章）条款的制定，目前正在为设计一个数字签章的国际标志而工作。

数字领域的商机

按照意大利邮政董事长总经理 Massimo Sarmi 的看法，一个公司如果缺少了强烈的变革意愿和面向创新的活动，这个公司的成功之路也将难以为继。意大利邮政正是本着这种精神，在 2005 年底推出了 Posteitaliane.mail@ 的业务。这项业务面向个人和 SOHO 一族（专业和家庭小公司），用于验证电子文件的完整性，并对它被传到意大利邮政的日期和时间进行认证。这些市场的客户每年都要寄发大量的电子信函，数量估计有 16 亿件之多，其中有 100 万件含有敏感的数据，需要有一项认证服务。

为了符合意大利数字通信及通信认证的规则，意大利邮政在数字邮政签章的基础上为私营和公众行业制定了另外一些解决方案。已认证电子邮件业务（Posta Elettronica Certificata）是目前意大利唯一获得意大利法律认可的邮政数字通信业务。它相当于传统挂号邮件的电子版本，从 2006 年 1 月 1

日起，所有公众机构的电子通信都要使用这项业务。意大利邮政目前正在做的工作是把电子邮政签章解决方案结合到已认证电子邮件业务中去。目的是要简化公众管理部门间的通信，使之更加安全，减少公共开支。

至于混合邮件业务，在线挂号邮件（Posta Raccomandata Online）已嵌入微软的 Office 办公软件，用户在电脑上就可寄发带有数字邮政签章的挂号邮件，而不必通过邮局。用户只要把文件做成微软 Word 格式或 Excel 格式，按一下工具栏上的意大利邮政“Poste Italiane”键就可发送。意大利邮政接收这些电子信函，加盖一个数字邮政签章，打印后寄给收件人。

有待挖掘的新的商机

意大利邮政正在研究推出电子邮政签章业务的可能性，以满足其他贸易流程对通信认证的需求。研究表明，有多个经济行业对数字认证表示兴趣，尤其在订货管理、订货投诉、售后服务和开具发票等方面。其他的可能性也在考虑之中，例如对跨国公司之间越境通信的认证，还有电子营销和客户服务项目。

意大利邮政已经在卫生行业进行了试验。意大利公立和私营卫生机构每年要生成大约 1.25 亿件医疗证明，其中有 50% 关系到门诊病人，意大利邮政推出了一项“Poste Check-up evoluzione”业务，病人可以选择具体地址或数字地址来接收医疗证明。如果选择数字地址，则文件上加盖一个数字邮政签章。这项试验目前在意大利一家大型医院进行，它将使各医疗中心能更有效地向门诊病人寄出医疗证明，减少窗口的工作量和成本，为病人提供一种更加快捷和人性化的服务。

本文法文版图片和图例：

图 1. “Poste Check-up evoluzione” 业务运作示意图。

图 2. 在 Posteitaliane.mail@ 业务框架内，为每一份数字文件分配有一个唯一的代码，用它来鉴定该文件内容的完整性。把收到的代码与意大利邮局保存的代码进行比对，用户就能确认收到的文件是否与原件完全一致。

邮政业务对投资者有多大的吸引力

Rhéal LeBlanc

有段时间，金融市场甚至连看都不愿意看一眼邮政行业。但当邮政行业变得更具有竞争性和有收益时，投资者开始不断提高对邮政行业的关注程度。少数邮政，大多数属于工业化国家，已经脱离了国家的怀抱，采用了首次公开发行股票的形式或与私人投资合作的形式。20 年以前，谁能想象到邮政会朝这个方向发展呢？就如参加 2006 年 4 月 28 日在万国邮联总部召开的高级会议的与会者所看到的那样，现在出现了多种邮政发展的新模式。

TPG 荷兰邮政公司的私有化已经快 20 年了，德国政府仍然掌握着德国邮政世界网络公司（DPWN）的一部分股份，但世界各地的机构投资者和个人投资者已经拥有该公司极大部分的股份。如果完全私有化的计划得以实施，它们将拥有全部股份。丹麦邮政已经把其资本的 22% 授让给了“CVC Capital Partners”公司，欧洲最大的私人投资基金公司。而日本政府也准备在 2007 年实行日本邮政的私有化。

为什么人们对邮政业务有如此兴趣？德国邮政世界网络公司（DPWN）投资者关系部经理 Martin Ziegenbalg 认为，因为投资者有运输方面的需要，自然就被邮政行业所吸引。对于邮政咨询专家 Philip Dobbenberg 来说，答案更简单：今天的邮件业务有钱可挣，明天的邮件业务也是一样。

“还没听说过私营投资公司会投资非盈利企业，”他说，“他们知道公司未来的价值，并且知道如何挖掘其中的价值。风险投资公司在邮政行业的积极参与大大提高了邮政行业在商业界的吸引力和可信度。”

“CVC Capital Partners”公司通过与丹麦邮政建立合作伙伴关系，获得了比利时邮政公司 50% 的股份。该公司总经理 Soren Vestergaard 也有同样的观点：“邮政行业是一个大行业。人们没有真正看到它的潜力。这是一个成熟的企业，新事物的到来会彻底地改变这一企业。举例来说，新的技术、完善的管理都是至关重要的。对于这种情况，我们愿

意投资。”

随着市场竞争日益激烈，越来越多的邮政为了确保他们的战略地位，正在努力寻求能生成它们所需资本的方式。丹麦邮政公司 Helge Israelsen 经理声称，与“CVC Capital Partners”公司合作正是他寻找的一个提升公司价值和扩大业务的机会：“没有一种新型的向企业参股的方式，我们就无法向比利时邮政公司投资。”

确定需求

对于投资者来说，最先考虑的是长期良好管理这个坚实的基础，荷兰银行（ABN Amro）管理和资产部经理 Jan Stuyt 强调指出：“电信行业比邮政行业更具有吸引力，但是对邮政投资也是很有吸引力的。”

在摩根士丹利（Morgan Stanley）公司的 James Runde 看来，邮政行业极其诱人，因为它必须同时面对竞争、新技术和放松监管三大难题：“并不是所有的行业都能在日常运营中同时战胜这三大障碍的”。James Runde 认为，邮政贸易是有生命力的，但是，考虑到函件业务量在全球已趋于稳定，首要条件是要开始准确地确定客户的需求并推出满足这种需求的业务。“谁曾知道人们会需要 Google 和 iPod 呢？邮政行业应向客户靠拢并发现他们的需求。这样新业务就产生了。”

但是，随着风险投资者进入邮政领域，他们应该被看作是天使还是特洛伊木马呢？对这个问题的观点可以是各不相同的，但是很显然，邮政行业已经进入了一个崭新的时代，正像 TGP 荷兰邮政公司投资者关系部经理 Mike Richard 所强调的，竞争、技术和监管是行业的主要动力。他认为，在竞争中领先的唯一道路就是革新、创新和扩张。这对荷兰邮政公司来说至少是一种可行的工作模式，因为该公司活跃在荷兰以外的 7 个国家，能使邮票价格维持在通货膨胀以下，而且赢利的增长率达到 20%。点钱吧！

SONAPOST 公司总经理 Arthur Kafando 访谈录

Rhéal LeBlanc

起码可以这样说，Arthur Kafando 先生是一位处事果断之人。自从 2001 年就任这个职位以来，SONAPOST 公司的这位总经理把布基纳法索国营邮政公司带出了它深受其苦的财务困境，使企业从此走向未来。他的措施是实现现代化、提高效率、提高服务质量、采用新的技术并把邮政服务做到居民们的身边。2005 年，SONAPOST 公司被当地报纸誉为当年的最佳企业。这一年实现了纯利润 3.84 亿非洲法郎（约 76.4 万美元），比上一年增长了 146% 还多。Arthur Kafando 非常偏好新技术，并决心好好地加以利用，把现代化项目进行下去。但是这决不能损害公司的主要使命：确保公共邮政服务和贴近客户，尽管有时还需要在效益不高的地方设立邮局。

《邮联》杂志：是什么因素促成了 2005 年的良好成果？

Arthur Kafando：首先，我们提高了生产力，改进了服务质量，然后我们又使我们的客户相信，他们的邮件会得到妥善处理，做到快捷、安全、准时。渐渐地，他们对我们有了信任感。限时投递新业务“Post'Eclair”也得到了公众正面的认可。最后，在金融业务方面，我们通过办理第三方投资性增值储蓄业务，加强了储蓄的保值和增值。有这么多的因素，再加上我们良好的资金管理和压缩开支的努力，最终取得了良好的成果。

《邮联》杂志：国内的客户需求发生了什么样的变化？

Arthur Kafando：与其他地方差不多：需要快捷、优质和创新的服务。由于信息和通信新技术的发展，个人业务的营业额有些下降。他们的需求正在转向更快捷的通信：移动电话、互联网等等。但尽管如此，由于我们与国家签订了指标合同，我们必须在新开辟的行政村开办邮局，满足农村居民的需要。从现在起到 2009 年，我们还有 4 个新行政

区的邮局要建。我们不能肯定这些邮局能够赚钱，但是根据合同，国家对这些基础设施建设应当给予支持。城区人口增长很快，要增加邮政营业网点，以便吸引潜在的客户。居民们需要有邮局这样的基层网络来满足通信需要和办理汇款。例如，我们刚刚在一个很有发展潜力、将来会很富裕的产棉区开设了一个邮局。布基纳法索、贝宁、科特迪瓦和乍得都是产棉大国。棉花收购后，农民手里就有了很多的钱，但是这些地区还没有可以存钱的机构。邮局就可以向他们提供这样的服务。

但是，决定成败的战役将在商业客户这边。他们有新的需求，业务量也在增长，但竞争也非常激烈。企业都希望一条龙服务，例如要求把邮件的收寄、运递和投递全部包下来。于是我们就推出了一项上门服务，直接到企业收取邮件，进行邮件处理，直到发运寄出。为此我们还为企业配备了邮资机，收益也有了显著增长。我们对报刊和印刷品给予了优惠的价格。将来，我们业务的重点是有大量邮资收入的大宗邮件企业。

《邮联》杂志：布基纳法索邮政是否面临着激烈的竞争？

Arthur Kafando：我们面临着多方面的激烈竞争。航空客运公司插手收寄和投递本应由我们垄断的邮件。一个布基纳法索公民当他从一地到另一地时，顺便捎带一件函件是非常简单的事。但他这样做的时候根本不会想到需要对邮件安全负什么责任。另外，有些国际快递公司也要求我们同意他们办理国内快递业务。你能想象到邮政被夹在中间、特别是被组织严密的竞争对手紧紧夹住的那种压力吗？金融业务没有垄断，我们直接与银行和各分散的金融机构直接竞争，我认为，我们正在从中胜出。

《邮联》杂志：这些私营业企业运走的邮件量是多少？

Arthur Kafando：由于这些企业的活动是不合法的，又缺乏监管，所以我们不掌握可靠的数字。不过，我们知道有一家较常见的运输企业，它运输邮件所得的收入超过 3 亿非洲法郎。与我们邮资收入 9.47 亿非洲法郎相比，这是一个需认真对待的竞争对手。

《邮联》杂志：你们没有任何法律办法吗？

Arthur Kafando：法律规定我们对 2 千克以下的信函和 1 千克以下的印刷品和报刊有垄断权。但这似乎不足以制止他们。我本人见过所有的运输公司，告诉他们能做到哪一步，也请求政府部门帮我们加以监督。但直到现在还没有多大成果。邮政改革和监管机构的建立将使国营运营者与私营运营者之间建立起健康的关系。我的最大愿望是，新的邮政法能够得到批准，这样，我们就可以看得更清楚一点。

《邮联》杂志：这方面的情况怎样？

Arthur Kafando：邮政和信息通信技术部正在与世界银行一起制定一项行业改革战略，在政府声明的行业政策的基础上制定出法规，确定设立监管机构的条件，并提出邮政金融业务体制改革的计划。这个计划对进行中的改革将起到推动作用，也是我们邮政现代化的一个保证。

《邮联》杂志：新技术给你们带来了什么样的新希望？

Arthur Kafando：我们面临的一个挑战是要采用新技术，把邮政办成一个现代化的企业。新技术在更大程度上是一种机遇，而不是一种威胁。因此，我们在国内大型邮局内开设了 10 多个电子邮政厅（互联网网吧），成为各阶层民众汇聚的场所。此外，我们对汇款业务采用国际金融系统（IFS），对挂号邮件、总包和包裹的跟踪和定位采用简化版国际邮政系统（IPS Light）。这些技术改善了我们的服务质

量，加深了客户对我们的信任。

《邮联》杂志：你们与法国邮政在 3 年前合作开设的电子邮亭现在怎么样了？

Arthur Kafando：在 Ouagadougou 和 Ziniare 两个邮局开设的电子邮亭仍在运营中。其中有一个电子邮亭正在开展两所中学间的远程教育，一所是法国的中学，另一所是布吉纳法索的中学。开办一个电子邮亭不难，难的是技术设备很贵。法国邮政已经改变了电子邮亭方面的政策。但经验表明，在一个通信基础设施还不能通达所有地方或各种手段有限的国家里，在那里采用互联网解决方案是可行的。我们力图说服主管当局和负责地区发展的部门，在那些往往只有邮局的地方，把有潜在需求的合伙单位，例如医院、中学或当地的村民团体联合起来。这种形式的合作可能会对当地的发展起到关键作用。

《邮联》杂志：按照万国邮联测定的纪录，你们 2005 年的国际业务质量与其他非洲国家相比，可以说是鹤立鸡群，你们采取了哪些改进质量的措施？

Arthur Kafando：我们的基本业务是实物邮件。这也是为什么我们要集中力量不断改进邮件管理的原因。我们建立了一个较好的邮件发运路由组织系统，使我们每天都能服务于大中城市，而且在各大城市中心局之间每天保证 2 次发运。今天，大城市之间 80% 的邮件按照 J+1 标准投递。从布基纳法索到法国和科特迪瓦，也就是我们主要的路由，我们每周保证 5 次运递。我们还制定了标准化的处理程序，培训了人员，提高他们对邮件业务的知识。最后，我们对国际和次区域内的邮件尽可能利用民航航线的便利。

《邮联》杂志：邮政有 60% 的收入来自于金融业务。你们准备如何发展汇款业务？

Arthur Kafando：这一点非常正确。SONAPOST

公司除汇款业务外，还管理着邮政储蓄中心和邮政支票中心。这是我们向民众提供的基本业务。存款的增长表明了客户对我们的信任，但我们的服务还有待改进，以便更好地满足客户的要求。邮政支票中心的存款额已超过 100 亿非洲法郎，而全国邮政储蓄中心的存款额已超过了 460 亿非洲法郎。从 2003 年到 2005 年，通过 Teliman 汇票（国内业务）进行汇款交易次数和手续费收入增长了 400%。我们未来的目标是要重组我们的金融中心，使之成为真正的金融机构。

在国际业务方面，我们与一些国家签订了使用万国邮联国际金融系统（IFS）网络的协议，我们也是西联（Western Union）的一个代理。我们也准备利用其他各种可行的汇款系统，以便满足海外布基纳法索移民的需要。例如在科特迪瓦就有 300 万布基纳法索人，这个国家是我们汇款业务主要的合作对象。今天，我们与科特迪瓦邮政之间的汇票业务已经中断，这对我们是一个沉重的打击。我们也在应用 Money Express 业务，希望在不久的将来能重新恢复与科特迪瓦邮政的关系。

《邮联》杂志：你们也在使用国际金融系统（IFS），感觉如何？

Arthur Kafando：（笑）成果是肯定的，但一言难

尽。我向万国邮联脱帽致敬，因为它在人们放弃电汇的时候想出了这一招。如果没有国际金融系统（IFS），我们可能还在寻找自己的路子，会因此丧失一部分市场。但它应是一个有待完善的解决方案。对于国际金融系统（IFS）的主要运营者来说，应当不断努力，保证寄达国的业务质量良好。各种汇款系统的开发速度很快，如果质量跟不上去，客户会转向其他系统。

《邮联》杂志：您对未来有什么展望？未来 5 年您最大的挑战是什么？

Arthur Kafando：只有一丝不苟地把工作做好，才能使邮政企业前进。我们要把邮政当成私营企业来经营，尽管我们担负着服务公众的义务。我们的战略规划决定了这些主轴，我们将进一步投入以确保计划的实施。我们要捍卫我们服务公众的使命，真正成为一个触手可及的服务业，同时要把这些目标 and 经济效益结合起来。我们将继续改进业务质量，加强企业的竞争力。我们还要增加就业岗位。我们是一个人口增长很快的国家，平均年龄很年轻，这就有一个就业问题。作为一个国营企业，应当支持政府的就业政策。如果我们扎扎实实地实现了这些目标，我相信，只要 5 年的时间，再加上改革，我们就会成为一个把新技术作为发展杠杆的现代模范企业。

世界上最古老的邮局

Iain Lundy

桑盖尔 (Sanquhar) 小镇位于 Dumfriesshire 地区，它像苏格兰许多其他小城市一样有这样一些共同点：它们的历史源远流长，可追溯到公元 8 世纪，但早已走过了自己的全盛时期。这个处于优美景色中的小镇，有它辉煌过去，至今仍保留着一个著名的城堡遗址。除此之外，桑盖尔 (Sanquhar) 今天只是一个宁静的、不太引人注目的小镇。

所谓不太引人注目，只是因为你没有花时间去发现。一眼看过去，市中心干净整洁，商店、茶屋、取款机，接着，人们的目光自然会落到城市大马路边的一座建筑上。然而，这座建筑以其独特之处值得骄傲，因为，如果你从桑盖尔 (Sanquhar) 邮局寄发一张邮政明信片，那么，你是从世界上最古老的邮局把它寄出的。

在这里有一个鲜为人知的小事使你驻足并惊讶：为什么在这里？在全世界数百万所城乡邮局中，为什么世界上最古老的邮局偏偏在苏格兰尼思 (Nith) 山谷风景如画的小镇中呢？对于这个问题，找不到一个真正的答案。它不是有意安排的，就像其他奇怪的事实和数据一样，只是碰巧而已。但是，这个邮局的存在要归功于一个早已消亡的社会。在那个社会里，当地权贵曾发挥着重要的作用，而且战略性地建立像桑盖尔 (Sanquhar) 这样的城市在当时是极其重要的。

桑盖尔 (Sanquhar) 居民为这个城市的历史感到骄傲。邮局从 1712 年开始运营，比与它竞争最激烈的瑞典斯德哥尔摩邮局还早 8 年。处于第三位的是智利圣地亚哥邮局，它在桑盖尔 (Sanquhar) 邮局 60 年之后才开业。

在英国，桑盖尔 (Sanquhar) 邮局被认为是最古老的邮局，人们起初认为它开始于 1763 年，直到大约 15 年前，邮政历史学家 James Mackay 进行

的研究表明，它事实上于 1712 年开业——这使它成为世界上最古老的邮局。

“这是另外一个时代、另外一种生活思维方式，这在今天已经不存在了，” 17 年来一直管理着这所古老邮局的 Ken Thompson 先生这样说。

当邮局开始经营的时候，英格兰王室和苏格兰王室已有很长时间没有联合了。双方边境地区的活动很频繁。当时，最重要、最有影响力的家族之一是 Crichton 家族，它拥有桑盖尔 (Sanquhar) 城堡。

事实和数据

桑盖尔 (Sanquhar) 邮局同时也是 Ken Thompson 先生的家，为乡村地区大约 2500 居民服务。除星期日，邮局每天营业，只有星期四和星期六营业半天。除函件业务和包裹业务外，邮局还办理支付退休金业务、银行业务、储蓄业务、保险业务并发放车辆牌照号码。桑盖尔 (Sanquhar) 邮局位于跨境出游的要道上，从爱尔兰海上的 Patrick 港到北海的 Cocksburnpath，它为许多途径的游客服务。Thompson 先生管理着 6 个投递员、一个行政助理和 2 个前台营业员。每星期，有 20 000 至 30 000 件邮件寄达邮局，还有 2000 多件大型扁平函件，200 个包裹和大约 70 个专递邮件。

1712 年，为保证在英格兰和苏格兰边境地区双方土地所有者之间能进行通信往来，推出了用马匹运递邮件的业务。根据 Ken Thompson 先生的说法，它其实是一个“间谍网络”，而桑盖尔 (Sanquhar) 镇有影响的 Crichton 家院是一个最佳的交换平台，交通方便，位于 2 个更重要城市 Dumfries 和 Cumnock 之间。

“它是最早的邮政业务形式，供贵族专用，”Thompson 先生说，“这个房屋原来是个邮政驿站：车子停在这里，人们可以找到套车的新马，在这里可以接收邮件。它属于 Critchton 家族，根本不像我们想象的今天的邮局。它不能算是最早的，但它是现存最古老的邮局。我们走过了整个历程，从一开始一直走到现在。

到 18 世纪末，Critchton 家族失宠。Thornhill 的 Buccleuch 家族变成了这一地区主要的土地拥有者。然而在那时，邮政业务已经走进了人们的生活。正像 Thompson 先生所说的：“这座建筑物从一种邮局生活演进到另一种邮局生活，而且从未引起人们

的注意。”

苏格兰民族诗人 Robert Burns 生活于 18 世纪后期，当时他是桑盖尔（Sanquhar）邮局业主的一个重要朋友。桑盖尔（Sanquhar）邮局起居室的壁炉是用 Burn 诗人在 Dumfries 附近 Ellisland 农场种的榆树木建成的。

桑盖尔（Sanquhar）邮局的历史重要性是被皇家邮政所认可的。实际上，Ken Thompson 先生是英国唯一一位局长，有权在从他邮局寄出的信函和明信片上加盖有“Sanquhar Dumfriesshire 1712”字样的日戳。

本文法文版图片说明：

图 2 . 所有出口邮件，包括国际邮件，都加盖有这枚特殊的戳记。

图 4 . 从左至右：Sanquhar 邮局局长 Ken Thompson 先生与投递员 Davie McGregor 和 Ian Nelson 在一起。

图 5 . 营业窗口盖销当地邮件使用的邮戳。

百周年前夕换新貌

Jérôme Deutschmann

国际回信券 (CRI) 换新貌了。两根手指在一枚邮票的框架内几乎相碰在一起，这如同米开朗基罗 (Michelangelo) 大师著名的西斯汀礼拜堂 (Sistine Chapel) 的天花壁画，形成了国际回信券所特有的通信和邮件互换的邮政标志。这就是这一邮政产品的新图案，它将于 2007 年庆祝百周年生日。

在万国邮联国际局组织的国际回信券新图案征集活动结束后，由乌克兰邮政推荐的作品在其他参选邮政选送的 15 件作品中脱颖而出。这一选择是由邮政经营理事会 40 个理事国在 4 月 6 日的表决中做出的。

国际回信券新图案的作者 Volodymyr Taran 先生毕业于基辅理工学院。他是一位职业画家，已经为多部儿童书籍绘画，参加过影片画面设计。他还做室内装饰和家具绘画。最近，他的钱币图案作品使他在日本组织的国际钱币图案比赛中连续两次获奖。为了很好地体现比赛的主题：“邮票，通信的载体”，这位乌克兰画家在米开朗基罗的著名作品中找到了灵感。

这种新的国际回信券称为北京第二版国际回信券，从 2006 年 7 月 1 日起在 70 多个国家面市，并可以在邮联所有会员国里兑换，有效期截止到 2009 年 12 月 31 日。

一点历史回顾

根据最新的数据表明，这种可以兑换成一枚或数枚邮票的邮政票据每年在全世界的销售量为 220 万枚。那么它是怎样诞生的呢？

19 世纪末，那些期待收到回信的寄件人如何为对方预付邮政资费问题是大家反复提出的一个问题。一种回信邮资已付的邮资封片倒是一种解决办法，但它只适用于国内，而且仅限于邮政封片上指定的很少几条通信线路。因此，必须有一种国际通用的办法，可以使一种国际性的回信券能够在国外的邮局里兑换成邮票。

为此，1906 年罗马大会做出了一项决定，创设

国际回信券；当时每券可以在签署了相关“协定”的会员国内兑换价值为 25 金生丁的邮票。

在随后的各届大会上，对国际回信券的有效期限、最低售价以及兑换邮票的概念进行了广泛的讨论；但只有到了 1974 年，各国才对国际回信券的独特性、券面文字以及记账价值定为 1 金法郎等问题达成一致。到了 1994 年，国际回信券的兑换价值改用特别提款权表示（按一篮子货币确定的国际货币单位）。然而，每个国家则根据本国寄往国外的 20 克平常航空信函的邮费决定国际回信券在该国的售价。

1999 年，旧貌换新颜

国际回信券的纸质和水纹也发生了变化。细白麻纤维水纹纸已被韧性更强的可进行机械处理的传统纸张所取代。最初的水纹是用压榨辊和平板压印的。Grasset 为第一幅回信券图案绘制的和平使者和圆球的标志，一直沿用到 1999 年采用北京第一版国际回信券为止。在那以后，国际回信券发生了改头换面的深刻变化：采用了新的颜色以区别旧版回信券，尺寸规格也更大（148 x 103 毫米），“UPU(万国邮联)”全息防伪标志加强了安全性，还有一句新的口号：“信函，扫除文盲之路”。回信券上还印有出售国国名以及包括 ISO 国家代码、印制日期和国际局规定售价等信息的万国邮联标准条码。这版国际回信券将销售到 2006 年 8 月 31 日，兑换的截止日期定为 2006 年 12 月 31 日。

百周年即将到来

2007 年，国际回信券将庆祝自己的百周年生日。正是在 1907 年 10 月 1 日，国际局发行了第一枚国际回信券。为了纪念这一重要事件，各国可以要求国际局特别加印以下字样：“1907 ~ 2007：国际回信券庆祝 100 周年！”各国的收藏家、集邮家以及未来的购买者都将非常赞赏这一创举。毫无疑问，它必将是明年可以在邮局买到的具有独特意义的收藏品。

《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。