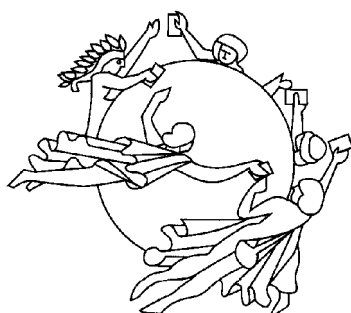


邮 联



UNION POSTALE 3

本期要目

封面

在信息社会世界峰会第二阶段会议即将到来之际，邮政行业正在积极准备。
在预计到达突尼斯的 17 000 名与会者中，邮政行业的代表将出席会议，
以便解释为什么邮政应该投入到全世界从现在到 2015 年的缩小数字鸿沟的战略之中。

前言

共同创建信息社会2

读者信箱

读者的看法、建议和意见共享.....3

简讯

万国邮联及邮政行业活动一览.....4

邮政和信息社会

邮政为缩小数字鸿沟而推出的解决办法.....7

成功起航的伙伴关系10

邮政正驶入电子快速道12

金融转账：一张新牌.....14

专栏

同邮政领导人的对话

突尼斯邮政总裁 El Hadj Gley 访谈录.....16

通信权利

克服难以想象的困难 树立中国邮政普遍服务的形象.....19

一所闪光的邮局

阿拉伯联合酋长国 Al Ain 中心邮局22

集邮论坛

信达天下 情系万家.....24

如若没有相反意见，《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。

3

第 130 卷

2005 年 7、8、9 月

共同创建信息社会

从 现在起到 2015 年，要使整个国际社会互通互联：这就是今年 11 月将在突尼斯首都突尼斯市召开信息社会世界峰会(SMSI)的宏伟目标。尽管这项挑战规模巨大，但这个目标必须达到，因为新的信息和通信技术的采用，以及它们对社会经济发展所提供的潜能，对发展中国家和欠发达国家来说，是一次真正的机遇。

在万国邮联的带领下，整个邮政行业非常认真地迎接这个挑战，并承诺与各国政府、国际组织、私营行业和民营公司紧密合作，共同努力，以便达到上述目标。邮政是缩小数字鸿沟的理想伙伴。邮政拥有建设综合信息社会所必须的基础设施，掌握着数百年信息传播的经验，而且还采用最新的科学技术，强化了几乎能通达世界各地的全球通信网络。在突尼斯举行的信息社会世界峰会(SMSI)上，万国邮联将积极参与，努力捍卫自己在缩小数字鸿沟这场信息革命中的作用，表达万国邮联及整个邮政行业所有成员的决心，随时与其他伙伴一起积极响应各项倡议，迎接这场重要的挑战。

如果您去参加信息社会世界峰会(SMSI)，您就不要错过这个机会，一定要去参观展览大厅里的万国邮联中心展台以及国际电信联盟“让世界互联互通”展馆中的万国邮联邮政金融业务展台。

上一期《邮联》杂志的主题是“邮政普遍服务”，这是一个应该始终不遗余力重点宣传的主题。在本期杂志里，我们向你们介绍一位中国投递员的英姿，他是生动体现邮政普遍服务的真实象征。长期以来，王顺友跋涉无数高山峡谷，在高原送邮行程几十万公里，确保向居住在连小路都不通的寨子里的村民投送邮件。在这个具有道教传统文化的国度里，这位英勇的投递员是大家的表率。值得好好一读。

本刊编辑部

读 者 信 箱

一项让科学界高兴的决定

果蝇委员会（一个代表果蝇科研人员利益的委员会——NDLR）的成员们感谢美国邮政（USPS）和美国国务院为能在国际范围内邮寄果蝇而在修改万国邮政公约方面所作的努力。新的邮政规章允许在科研人员之间自由交换果蝇培养基，这对未来生物医学研究来说具有重要的意义。

果蝇及其近亲蝇类在 50 多个国家里被 1700 个实验室使用。最新关于生物分子的研究表明，果蝇即使不是大部分，但其许多细胞的形成也与人类极其相似，对果蝇的研究使人们今天能够更好地了解人类某些疾病的基本机制。科学的进步在相当程度上依靠科研人员共享对果蝇家族的研究。

我们很清楚，修改万国邮政公约需要美国邮政

和美国国务院的许多人进行长时间工作，并且需要共同努力。果蝇委员会被他们的善意和献身精神深深感动。我们希望他们中间每一个人都能知道，他的工作对世界各地果蝇生物学家来说将产生非常重要的影响。

Lynn Cooley 博士

耶鲁大学果蝇委员会主席

New Haven, Connecticut

信函丝毫没有失去它的威力

信函仍然是人们交流的第二种方式，而且国际邮件的交换量，特别是商业信函的业务量在持续地增长。由于商业信函能以最有效的方式向消费者和企业提供商业报价信息，国内的和跨境的商业信函

的业务量在继续增长。电子邮件在忠实客户和一些临时客户方面的投资回报可能很高，但商业信函业务只要适时地以专业的方式进行，它在赢得新客户方面的投资回报更高。我们的调查表明，投资回报高出 0.4 点（从 14.9 到 15.3）。求助商函邮件，是一个不错的选择。实际上，最近对商函协会关于使用邮件的国际调查问卷答案显示，它们的国际市场开发预算大约 31% 用于商函业务，25% 用于电子商函邮件。2003 年与 2002 年相比，42% 的调查对象

回答说他们的商函邮件有了增加，而 2005 年与 2002 年相比，则有 72% 的调查对象回答说他们的商函邮件有了增加。此外，被调查对象中有 65% 认为商业邮件量比上一年增加了 10%~20%。这对邮政业务来说是一个好消息。

Charles A. Prescott

商业信函协会国际事务和政府事务副主席

《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

大会筹备工作进展顺利

肯尼亚政府已经开始为将于 2008 年在内罗毕举行的万国邮联大会进行筹备工作，并向国际局保证为会议准备的各项基础设施完全可以与大会相匹配。在总局长爱德华·达扬先生 (Edouard Dayan) 7 月访问内罗毕时，信息和通信部长 Raphael Tuju 先生向总局长爱德华·达扬先生 (Edouard Dayan) 具体解释说，会场的设施将予以更新，安全措施将得到加强，以保证大会活动圆满成功。肯尼亚邮政总局长、万国邮联邮政经营理事会副主席 Dan K. Ameyo 先生指出，该国将与万国邮联国际局紧密合作，确保大会取得成功。另外他还指出，由于部长已经采取措施成立了一些机构，大会的筹备工作一直开展得很顺利。达扬先生在访问结束时表示，肯尼亚拥有能使所有与会者在满意的条件下召开大会的能力和手段。肯尼亚代表团应在 2005 年 10 月的行政理事会年会上提供更多有关大会筹备工作的情况。

邮政的现代化——科学技术的关键作用

来自 24 个国家的 200 多位与会者参加了 2005 年 6 月底在俄罗斯联邦圣彼得堡举行的第 VII 届国际论坛和“Pochtovaya Troika – 2005”展览会。这次国际会议是俄罗斯邮政在万国邮联的赞助下举办的，中心议题是“面对邮政市场的自由化和竞争的白热化，邮政行业应该采取的战略”；这是与俄罗斯联邦担任万国邮联战略规划制订小组主席的使命相吻合的。

俄罗斯邮政总局长 Igor Syrtsov 指出：“我们应该关注世界范围内邮政行业的发展。”会议重点讨论了以下几个重要的议题：采用新技术改善邮政业务质量的必要性、邮政改革、核心竞争力以及邮政行业在信息社会中的作用等。总局长爱德华·达扬 (Edouard Dayan) 先生向与会代表解释说，全球邮政行业是世界经济基础设施的基本组成部分，万国邮联已经下定决心要促进通信事业的发展，缩小各

国和各地区之间社会和经济的差距。

在会议期间举办的现代邮政技术展览会上，俄罗斯邮政和西门子(Siemens AG)公司商定在圣彼得堡(Saint-Petersbourg)建设第二个自动化分拣中心。西门子(Siemens AG)公司现在正在莫斯科建设俄罗斯联邦第一个自动化分拣中心。“这些分拣中心将大幅度地提高我们邮政作业的现代化水平，是俄罗斯邮政面向未来的一项重要准备工作，” Syrtsov 先生说。另外，俄罗斯邮政还与一家设在以色列的 Gilat 公司签署了一项协议，后者将提供一个枢纽站和 500 个远程终端，以便建设一个卫星电话通信网和宽带数据传输接口。预计在 2005~2006 年到货的这些设备将安装在俄罗斯联邦西伯利亚和远东地区的邮局内。

《邮联》杂志：中奖读者名单

有 300 多位读者对随 2005 年第 1 期杂志寄送的调查问卷作了答复，《邮联》杂志谨向他们表示

通过一封感人至深的书信，使得该国荣获万国邮联

诚挚的谢意。调查的结果将在下一期杂志中予以公布。现在，正如原来承诺的那样，将抽签确定的 10 块“万国邮联手表”的得主名单公布如下：李存爽(中国)、 Mario Leonel Madrid Anoino (洪都拉斯共和国)、 Vesna Dimovska (前南斯拉夫的马其顿共和国)、 Mokhtar Sadki (摩洛哥)、 Zinaida Cosan (摩尔多瓦)、 Omowunmi T. Mord (尼日利亚)、 Jennifer Morton (圣克里斯托弗和尼维斯)、 Serigne Gueye (塞内加尔)、 Assad Ramadan (瑞士) 和 Tatiana Gruzdo (乌克兰)。

一位古巴女孩

在万国邮联 2005 年书信写作比赛中获胜

一位 14 岁古巴女孩 Lysbeth Daumont Robles ,

组织的 2005 年国际少年书信写作比赛一等奖金质

奖章。在她的信中，这位哈瓦那女孩描述了丹麦作家 Hans Christian Andersen 的同名童话人物、独腿钢铁小战士的勇猛和果敢是如何帮助她成长起来，并战胜现实世界中的种种困难。

丹麦 Hvalsø 市 12 岁的 Cathrine Dufour 荣获联合国教科文组织评审委员会的二等奖，三等奖颁发给了 Podgorica 黑山市 13 岁的 Katarina Jankovic(塞黑)。

有 56 个国家的 300 多万 15 岁以下的青少年参加了 2005 年的书信写作比赛，参加这项活动的学校近 25 000 所。选定的比赛主题“给我最喜欢的童话故事人物的一封信”正好符合今年全世界都在纪念安徒生 (Hans Christian Andersen) 诞生 200 周年。

联合国教科文组织的评审委员会还向以下 5 位少年作者颁发了特别奖：孟加拉国的 Nabila Nuzhat Hye、葡萄牙的 Pedro Emanuel de Oliveira Sousa Marques、斯威士兰的 Aaishah Patel、波兰的 Katarzyna Klis 和尼泊尔的 Pooja Bhatta。

2006 年国际少年书信写作比赛的主题是“我给你写信告诉你，邮政是如何帮助我与世界联络的。”

选择这个主题是为了强调邮政是如何通过世界邮政网络的实物寄递业务、电子通信业务和邮政金融业务把各国人民联系在一起，为缩小数字鸿沟做出贡献。青少年和教育工作者如果希望参加 2006 年的比赛，应该与各自国家的邮政主管部门联系。报名截止日期定为 2006 年 4 月 30 日。如要了解更多的有关 2005 年比赛优胜者和 2006 年比赛主题的情况，请登录万国邮联网站：www.upu.int。

中国人的慷慨

在合作精神的指引下，中国非常慷慨地向科特迪瓦邮政捐赠了大量的邮政运营设备和信息技术设备，价值 18 亿非共体法郎，即 340 万美元。今年早些时候，科特迪瓦邮政接收了小汽车和卡车 31 辆、摩托车 25 辆、电脑整机 100 台、显示器 200 台、复印机 100 台、邮政信箱 2500 个以及大量的办公用品，如办公桌、沙发、椅子、文件柜等。在捐赠的物品中还有保险柜 50 个、信函称 1064 台、电子称 50 台等。科特迪瓦邮政总局长 Sébastien Zéhi 表示，这批捐赠物品使得科特迪瓦邮政大幅度地加强了运营能力。负责监督捐赠器材分配工作的装备局长 Mamadou Konaté 强调指出：“这些捐赠物品极

大地提升了员工的精神面貌，改善了邮政的形象。”

他还补充说，这些捐赠的邮政设备还可以使 2002

年内战爆发时关闭的一些地区邮局重新开始运营。

现在关闭的邮局有 64 所（占整个网络的 30%），科

特迪瓦邮政正在逐步使其恢复营业。中国的援助当

时是因为在阿比让要举办万国邮联第 23 届大会。

但由于战争，科特迪瓦不得不放弃举办邮联大会。

然而中国仍然兑现自己的捐赠诺言，这样可以改善

该国邮政业务。捐赠物品交接仪式在 Vridi 国家邮

政分拣中心举行，Laurent Gbagbo 总统出席了交接

仪式。

蓬勃发展的

万国邮联清算系统(UPU*Clearing)

加遵守支付的时限。所有这些优势促使美国邮政加

入到万国邮联清算系统（UPU*Clearing）。万国邮

联国际局项目管理者 Dave Meadows 认为，透过美

国邮政现在所生成的巨大的国际交易量（占世界邮

政业务量的 45%），我们完全可以看到万国邮联清

自从 2003 年 10 月投入使用以来，万国邮联清

算系统（UPU*Clearing）看到加入该系统的成员正

在逐步增加，现在已有 29 个成员。万国邮联清算

系统（UPU*Clearing）可以使各邮政运营商在线立

即发送各种电子发票，债务人可以对发票加注说

明、进行修改、签认或拒签，这一切都在一个讨论

平台上进行。与这个在线通信接口随之而来的好处

是：使用方便、处理快捷、一月一结，成本降低；

这些都是加入该系统的成员所乐意看到的。摩洛哥

邮政 Barid Al-Maghrib 公司最近刚加入该系统。

Mostafa Ennaciri 是国际邮政业务的负责人，他特别

赞赏能实时跟踪与参加该系统的其他邮政所进行

的交易，从而差错的风险大为减少。爱沙尼亚邮政

项目管理者 Leonard Siem 发现，各成员邮政现在更

算系统（UPU*Clearing）将迎来一个更加强劲的新

飞跃。

新的征程，新的人马

今年秋天，国际局将迎来 4 位新的高级官员。

摩洛哥邮政的 Abdelilah Bousseta 将从 11 月起担任发展合作局长，瑞士邮政的 Pascal Clivaz 将从 9 月起担任财务局长。他们将分别接替在邮联工作 27 年和 29 年后光荣退休的 Luiz Pinheiro 和 Achim van der Weg。另外，布加勒斯特世界邮政战略为万国邮联指出了新的征程。这对国际局来说，尤其要集中力量在世界范围内改善邮政业务质量，加强与邮政行业所有伙伴的关系。为了实现这些目标，新增设了 2 个职务。日本邮政的 Akio Miyaji 被任命为经营和技术局业务质量协调员，法国邮政的 Daniel Le Goff 被任命为市场局负责邮政行业各参与方关系协调员。

本文法文版图片说明：

图 1. 肯尼亚邮政总局长 Dan K. Ameyo 引领爱德华·达扬 (Edouard Dayan) 总局长总参观内罗毕一所邮局里的网吧。

图 4. 古巴青年作家 Lysbeth Daumont Robles。

图 5. 中国捐赠给科特迪瓦邮政的部分物资：摩托车。

图 7. 4 幅照片：Abdelilah Bousseta、Pascal Clivaz、Akio Miyaji 和 Daniel Le Goff。

邮政为缩小数字鸿沟而推出的解决办法

Rhéal LeBlanc

大概会有 17 000 多人参加将于 2005 年 11 月 16 至 18 日在突尼斯首都突尼斯市举行的“信息社会世界峰会 (SMSI)”，他们代表各国政府、国际组织、私营行会和民间团体。邮政部门也将派代表参加这次峰会，以便共同讨论从现在起到 2015 年为止应该采取什么战略来缩小数字鸿沟问题。

关于信息社会中邮政行业应起什么作用的问题，尤其是在缩小数字鸿沟方面它应作什么贡献的问题，自从“信息社会世界峰会”的第一阶段会议于 2003 年 12 月在日内瓦召开以来，这一问题的讨论在万国邮联中达到了高潮。2004 年的布加勒斯特大会甚至还对这一问题通过了一项决议。

实际上，万国邮联和邮政行业的成员们完全可以参与应对数字化革命掀起的这场挑战。这些年来，特别是由于新科技的发展以及竞争和市场自由化程度的不断加剧，邮政行业发生了很大变化。邮政行业由于及时利用新科技，它扩大了自己实物

流、电子信息流和资金流方面的业务范围，使它今天能在信息社会的中心拥有一个优越的地位。除了一些邮政部门自己推出不少电子业务外，万国邮联为了促进世界各国人民之间的交流，在各会员国的积极帮助下，开发了一系列应用软件，使公营邮政运营企业得以推出许多服务质量有了进一步提高的重要业务。它们依靠这些软件就可以更好地跟踪邮件的运递状况，并在确保安全的条件下更有效地办理资金的转拨和汇寄业务。此外，由工业化国家资助的“改善业务质量基金”使发展中国家和欠发达国家能获得让它们进入全球邮政网络的新科技。这样，即使那些边远的小岛国也可以跟上形势。

“由于邮政行业采用了新科技，发送到外国去的信息，不再用漂瓶传信”，爱德华·达扬总局长这样说。有了实物投递、电子信息和金融业务的综合网络，邮政行业不但可以为缩小数字鸿沟，而且还可以为缩小经济鸿沟做出贡献，使发展中国家有可能

取得这些新科技和知识，从而能更好地进入工业化国家的市场。因此，这些新科技带来的是一个十分难得的机遇，而不是一种威胁。

有了实物投递、电子信息和金融业务的综合网络，邮政行业不但可以为缩小数字鸿沟，而且还可以为缩小经济鸿沟做出贡献。

空前的入门机会

邮政部门在世界各地拥有 66 万多家邮局和 500 多万员工。它向人们推出可以无条件获取知识和信息通信新科技的接口。它正在为建立一个必要的基础设施而做出贡献，以便为一个一体化的信息社会奠定基础。

邮局被人们普遍看作是“信息社会世界峰会”第一阶段行动计划的一个理想入口处。这一点使国际

战。它还可以在管理互联网方面提供鉴定，并在日内瓦行动计划规定的优先领域，即信息和通信新技术的使用方面参与建立信任和安全的工作。

网络工会（UNI）的副秘书长兼邮政行业处处长 John.Pedersen 感到特别高兴，国际网络工会（UNI）是一个国际组织，它领导着世界上 900 多个职工工会。他认为邮政网络在信息社会的新环境下是一张有份量的王牌。“我认为既要想开发出一个信息社会，而又不去考虑把包括邮政部门在内的现在的和未来的通信部门以及基础设施融合为一体，那是不可设想的。邮政部门在工业化国家与发展中国家之间交流信息方面仍然发挥着主要作用，并且在地区和区域发展以及社会团结方面起着关键作用。对中小企业来说，尤其是如此，因为中小企业经常要靠邮政部门，才能正常运转”。

互联网的管理

邮政行业除了能利用自己的规模庞大的基础设施之外，它还能帮助应对信息社会提出的其他挑

万国邮联曾对一个互联网管理工作组今年 6 月写给联合国秘书长的报告作了答复。这份报告是为“信息社会世界峰会”准备的，它涉及到互联网运行

中的某些问题，特别是污染性广告电子邮件、互联网的安全和网上犯罪等问题。

万国邮联根据它的鉴定，认为邮政行业可以帮助解决互联网上身份管理问题。万国邮联公约确定了 190 个会员国在遵守规则和法律方面的义务。在这一法律框架内，邮政行业处于最有利的地位，完全可以符合要求可靠地管理好互联网上的身份，除了有形地址以外，还可以提供一个法律上有效的电子地址，从而可以减少身份方面的作假危险。“公营邮政运营机构，鉴于它们所处的法律地位，往往掌握着合法手段可以对滥用邮政体系的人们进行司法追诉，在邮件运递中的情况就是这样。因此邮政行业可以在制定关于使用互联网的规则和政策方面作出贡献，从而可以更好管理，甚至减少污染性邮件”，加拿大邮政暨“电子产品及相关服务”小组主席 Dean Pope 这样说。

瑞典邮政的 Stegan Lindholm 表示同意上述观点，并且激动地谈到“互联网域名与地址管理机构（ICANN）去年原则上已同意把“.post”域名给万国邮联。

“与一个平常的电子地址相比，一个领域名称则可以提出一系列智力方案。地址的表述形式始终是邮政业务特有的财富；对一个人来说，报出一个具体地址，往往就是无可否认的自己身份的证明。一旦有了“.post”域名，人们就可把有形地址转化成数字地址，从而为未来的全球邮政普遍业务奠定基石。最后，如把这种名址体系与电子邮政签章的使用结合起来，邮政就能提出一系列安全水平极高的业务”。

万国邮联与“互联网域名与地址管理机构”目前正在共同研究“.post”域名投入使用有关的一系列技术和法律问题，这将使私营和公营邮政运营商们有可能开办在线业务，并在国际互联网上显露自己的头角。万国邮联将被“互联网域名与地址管理机构”授予必要的权威来制定和管理在一个可靠和安全的通信空间范围内“.post”域名扩展使用的规则。

一旦有了“.post”域名，人们就可以把有形地址转化成数字地址，从而为未来的全球邮政普遍业务奠定基石。

信息和通信技术中的信任和安全问题

此外，万国邮联及其会员国组织都想在信息和通信技术的使用方面建立起一种信任和安全的氛围。各国邮政在本国立法的管辖下，都被公认为是一个可靠的第三者来处理 and 传送信息并运送商品。在开展各类电子邮件和混合邮件的业务中，他们就把自己作为一个可靠的第三者的职能扩展到数字互换领域。

公营邮政运营机构在法律框架内的地位继续在发生变化，使它们有可能起到证明机构的作用。随着互联网的出现，许多具有机密性或法律性的文件和电文在网上空间来来往往。这些文件和电文的

它确保全球范围内邮件通信的顺利进行，并向公众保证要不断提高服务质量。在上述这些标准中，安全问题是一个重要的组成部份。例如，关于电子签章的一项标准就能使人确信，打上了这一电子签章的电子信件就带有发件人的身份确认。这一文件的完整性和不可侵犯性也一并受到保障。

完整的通信过程

发件人和收件人都需要在安全的条件下发送这些文件，并且只有指定一个或几个收件人才有权接收。现在已经有许多公司在专门做数字证明工作，但它们并不拥有邮局那样受人高度信任的资本。有些邮政在投递实物邮件过程中已提供了证明人的服务，这种服务完全可以扩展到数字邮件，意大利邮政和法国邮政目前正在这样做了。(见第 12 页文章)

万国邮联作为一个制定过 100 多个国际标准的标准化机构，其中许多标准是与电子传送(如信息、数据和商品的跟踪和定位)和电子邮政签章有关，

万国邮联咨询委员会主席、美国直销协会国际事务部副主席 Charles Prescott 对邮政行业在信息社会中的地位作了这样的归纳：“人们非常重视互联网在信息社会中的地位，这样表示当然是对的，但在许多情况下，邮政却在那里起实现完整通信过程的作用。所谓通信过程，我的理解是，发件人发一个电文给收件人，随后收件人要复电给发件人。举例来说，我可以从互联网上查到如何在我的护照上加

页的说明。但我必须通过邮局把我的护照寄出去，同时还要附上填好的表格，一并寄到负责加页的机构请它办理。至于其他一些服务，也有同样情况，如发放退休金、驾驶证、车辆登记证以及日常生活的一些中文件。至于电子商务，几乎只有通过邮政才能向购物者发送网上订购灯具或书籍等，在许多国家还要通过邮局交付这笔购物的费用，所以这是一项非常、非常重要的业务”。

还有，对南太平洋英属领土 Tristan da Cunha 火山岛上 276 位居民来说，邮局最近为他们开通了电子商务世界的大门。由于英国皇家邮政发给该岛一个新邮编 TDCU 1ZZ，网上作业的商人已同意通过邮政发送该岛居民通过互联网购置的商品。这样，数字鸿沟一下子就缩小了。

本文法文版图片说明：

图 1. 一些邮政为纪念“信息社会世界峰会”发行邮票。

成功起航的伙伴关系

Rhéal LeBlanc

波兰 Chrzanowice 的居民今天所以能够上网,这要归功于邮政。这个距华沙 200 公里,仅有 1000 人口的农村小镇,2003 年 1 月有了第一个由波兰邮政建立的公共通信中心。从那以后,国内其他小城镇也相继建立起了 32 个中心,以前那里无论是实物寄递还是数字通信都很困难。

依靠邮政方面少量的投资和组织工作,这些中心是共同努力的成果。其独特之处在于中心都建在公共图书馆内,那里设有一个邮政营业点和一个网吧。由图书馆管理员照看业务的运转。

信息社会的运营商们有着相同的看法,那就是缩小数字鸿沟不可能由一个单独的组织或企业去完成。只有公营部门、私营行业与各自的政府建立伙伴关系才是解决之道,而邮政部门的负责人随时准备投身其中。另外,2003 年在日内瓦召开的信息社会世界峰会第一阶段会议通过的行动计划也强

调了利用邮局开通信息和通信新技术 (TIC) 接入网点的重要性。

常驻国际电信联盟 (UIT) 开罗阿拉伯地区局的阿拉伯国家首席顾问 Mohamed Abdalla 认为,有不少项目可以由邮政和电信行业共同实施。根据他的看法,阿拉伯国家那么多的邮局可以成为开通一系列商用或社会公益性新业务的便捷网点,例如,远程教育和远程医疗。他说:“将数百所邮局改造成多功能通信中心对生活在农村或偏远地区的人们来说有着特别积极的意义,它有助于缩小数字鸿沟”。

即使邮政部门能为信息和通信技术网点提供基础设施,也还有一个保证其联通的问题。然而,世界上许多地区的接通率都很低。根据电联的统计,非洲每百人的电脑占有率为 1.44,而美洲在 29 以上,欧洲为 22。

为了使非洲大陆能有更高的接通率,泛非邮政

联盟 (UPAP) 抓紧了非洲 e-邮政的配套工作。这一项目是在非洲电信联盟和非洲地区卫星通信组织 (RASCUM) 合作下实施的, 准备用 4 年的时间, 即到 2008 年时能在所有的非洲邮局内安装上多媒体终端, 通过互联网开通电话、传真和互联网业务, 以及其他许多与电子商务、远程游览、远程医疗或远程农艺有关的新型业务。

在此之前, 非洲地区卫星通信组织 (RASCUM) 要在 2006 年发射第一颗覆盖整个非洲大陆的非洲通信卫星。泛非邮政联盟 (UPAP) 秘书长 Jilani Ben Haddada 表示, 非洲的 e-邮政项目将为缩小非洲与世界其他地区间的数字鸿沟做出切实的贡献。该项目也是国际电联“与世界互联”倡议的一个组成部分。

卫星通信

种类, 其中包括金融转账业务。随着更多的村庄慢慢地获得供电以后, 还会有更多的邮局实现联网。

在此期间, 一些非洲国家为能尽早进入数字时代而引入了 VSAT 技术。肯尼亚邮政在政府的支持下, 得到了政府提供的技术和设备, 从 2003 年以来, 900 个邮局中已有 400 个邮局通过卫星通信网络实现了联网。该通信网围绕一个主控站建设了一批配置小口径天线的微型地球站。投入少, 收效快的 VSAT 技术, 使肯尼亚的农村居民快速地走进了信息高速公路, 而邮局则成了入口处的踏板。该国邮政主管部门说, 邮政真正垄断了农村地区的互联网业务, 居民们争先恐后地来到接入网点。“在那个村庄 Wundanya, 一天有 10 多个不同年龄的村民来到邮局, 想看一看互联网”。副局长 Dickson Rayori 说。“这种业务特别受到那些子女在国外学习的家长们的喜爱。邮局员工向他们解释如何获得一个电子邮件地址, 如何使用电脑; 现在, 家长们已经能比较熟练地与他们的子女交流了。”2005 年 12 月前, 肯尼亚邮政将通过网络增加数字业务的

天壤之别

在亚洲，万国邮联、国际电联、印度、不丹邮政和不丹电信共同合作，为深深座落在喜马拉雅山脚下的不丹王国居民提供数字通信方面的帮助。

2003 年以来，由于合作各方的共同努力，全国范围内已有 17 个邮局实现了联网。在这样一个发展中国家，其影响很快就显现了出来。正像国际电联项目主任 Vishnu Calindi 所看到的那样。一次去不丹访问时，他惊讶地发现在一所邮局外围绕着一大群学生。大家都在等着上网，查询廷布教育部网站上发布的期末考试成绩。

合作伙伴们还将连通其他 15 个邮局，其中 6 个邮局在该国的北部和西北部地区。印度提供的 VSAT 技术将被用于这些邮局的联网。架设在廷布的卫星天线将连接 6 个闭塞地区(海拔高度在 3000 至 5000 米之间) 的终端。这些终端计划预定将于 2005 年 8 月底安装，但事情并不简单，因为必要的设备器材都要靠直升飞机或人力搬运，或用马和牦牛驮上去。用直升飞机运输成本当然昂贵，但靠牲畜或人力搬运既费时，又不安全：有些地方要徒步跋涉 7 天才能到达。

本文法文版图片说明：

图 1. 在波兰一座图书馆内的公共通信中心。

图 2. 由于采用了 USAT 技术，肯尼亚 Kajiado 县中的这所邮局推出了上网业务和其他一些通信业务。

图 3. 肯尼亚 Kajiado 县一所乡村邮局内：Maasai 正在浏览网页。

邮政正驶入电子快速道

Rhéal LeBlanc

互联网端口、网上政务、在线金融服务、加密信件、电子邮政签章、数字证书、混合邮件、电子钱包、智能信用卡……对公共邮政运营商们近几年开发的电子业务产品人们可以列出一长串的名单。

在万国邮联 190 个会员国中有 40% 以上已推出在线邮政业务，而 80% 尚未开办这类业务的国家正准备在未来 5 年内推出。以下是几个邮政的例子，他们已从新技术中获益，增加了向客户开办的服务种类，使客户能以坚定的步伐走进数字化信息社会。

不怕反证 — 2004 年，法国邮政推出一种电子挂号信，它与传统挂号信有着同等的法律价值。顾客可在家或在海外登录邮政网站后发送一封挂号信。挂号信的电子文档可载入邮政自动加密服务栏目中，邮局打印后递交收件人。该项业务每周 7 天，每天 24 小时开放，寄件人能亲自验证电子挂号信的内容，因为邮件发出时可应用电子签章功能加盖

电子戳。一旦发生争议，客户可以提取邮件发出时的电子验证文件，这种验证文件一般要保存 3 年。自该项业务投放市场以来，440 000 多封电子挂号信已经寄发。

高效的数字证书业务 — 2000 年以来，意大利邮政子公司 Postecom 以公共证明机构的身份每年发放 50 000 多份数字证书。用户有个人、私营企业和公共行政机构。意大利邮政经营并管理着自己的数据中心以及一套信息技术基础设施。凭借其 14 000 所邮局和 41 000 个营业点构成的销售网络，依靠 500 名专业销售人员的努力，Postecom 开办了多种可靠的业务。它发放各类证书，特别是有关签名、加密信件和服务器的证书。作为意大利邮政的关联公司，Postecom 享有极高的信誉，其业务尤其受到营部门企业的青睐。

从混合邮件到在线金融业务 — 突尼斯邮政本着采用新技术，实现数字化的核心战略，在过去几年里推出了一系列电子业务。网络电报 (WebTelegram) 就是一项受理和投递加密电子电报的新业务。该项业务于 2003 年推向市场，客户能在自己的电脑上发简单模式的紧急信件或发送批量信件。信件在网上传送到寄达地邮局，后者完成打印和投递作业，整个过程不超过 24 小时。由于配备了一套跟踪定位系统，网络电报 (WebTelegram) 可通过互联网向递交信件的客户发出一份跟踪报告。这项业务深受企业界的欢迎，因为突尼斯邮政在 2004 年为它们共处理了 600 000 份网络电报，预计 2005 年还将有 20% 的增长。

突尼斯邮政还通过它的 e-DINAR 电子转账系统平台开办了一系列电子金融业务。最新推出的产品是 e-DINAR 通用卡，这是一种多用途电子钱包，该卡的持有人无论是否在邮局开立账户，都可以在装有电子转账终端的商店支付购物款、在提款机上提款，以及在网上结算购物款和消费款。2004 年，

通过 e-DINAR 平台完成的电子转账金额增加了 93%，涉及商业网点 200 多个。

金钱问题 — 俄罗斯邮政于 2004 年为国内邮政汇票推出了一项名为“CyberDengi”的新电子业务（在俄语中 Dengi 是钱的意思），完全取代了纸质邮政汇票。在 40 000 所营业邮局中，有 84 个地区的 3500 所邮局装上了终端设备。其他的邮局要把纸质汇单寄到邻近的一所与电信连网的邮局。所有的金融转账交易都进行了安全的加密处理，采用了先进的编码技术。由于有了这种新业务，在俄罗斯境内汇出一份邮政汇票的成本降低了 35%，公民们只需支付交易金额的 1% 至 5%。今天，俄罗斯邮政已控制了邮政汇票的国内市场。在保证高质量服务的基础上，俄罗斯邮政期望能在未来几年里保持住市场份额，增加相应的业务种类。专家们认为，俄罗斯市场每年的增长率为 20% 至 25%。

网上政务 — 作为政府的一个合作伙伴，卡塔尔邮政为网上政务提供互联网接口。更新户口本、签证、医疗卫生卡、驾驶执照及其他证件，卡塔尔邮政每月要处理多达 2000 份申请。人们还可以在网上支付水、电费账单。此外，多哈中心邮局内 25 000 个邮箱的拥有者都有一张开启信箱的智能卡。邮政部门经理 Nasser Al Muzasar 指出，卡塔尔邮政准备让智能卡增加新的功能，使持卡用户在不久的将来能把它作为电子钱包使用。最后，使用者还可登录邮政网站，在输入信箱号码及登录密码后查询是否有包裹或挂号邮件要领取。

邮政学校 — 巴西邮政通过卫星实现了全国 5600 个城市全部邮局的联网。“电子商务与经营”部主任 Antonio Braquehais 强烈指出，“我们拥有全国最大的实物运递和数字通信网络”，他认为这是发展电子商务必不可少的基础设施。除推出邮政金融业务和混合邮件，如电子电报（保证 4 小时内投递）业务外，邮政还开发了在线政务服务。在里约热内卢、

圣保罗、一些农村地区和棚户区开通的上百个电子邮亭里，都已开办了这类业务。“我们通过这个项目发现，人帮人是多么重要。邮政帮助居民们学会了使用新技术，从而起到了基础教育的作用。”。另外，有 85 000 多巴西人拥有了自己的电子邮址，到 2007 年这个数字将达到 200 万。正在开发的另一个项目将协调实际地址和电子邮址，以方便网上地址的变更。

带有电子签章的文件 — 葡萄牙律师可在网上向法院发送带有电子签名和葡萄牙邮政电子签章的文件。现在有 3000 多位律师发送带有这种签章的邮件，从 2003 年开办这项业务以来，邮局每月平均处理 15 000 件这样的邮件。市政主管部门和地方政府办事机构也是这一业务的客户，外交部也正在试用电子邮政签章业务，因为它保障了邮件寄发时间的真实性、邮件的完整性和不可否认性。客户们可以在传统的电子邮件终端机上发送加盖电子邮政签章的电文。

本文法文版图片说明：

图 4. 在俄罗斯，现在可以更方便地从邮局用电子方式转账汇款。

图 5. 一位卡塔尔公民正用一张智能卡开启他的邮政信箱。

图 6. 巴西邮政拥有全国最大的实物运递和数字通信网络。

金融转账：一张新牌

Rhéal LeBlanc

纸质邮政汇票行将消失。这一古老的邮政经典产品将由国际金融系统（IFS）推出的电子邮政汇票取代而实现现代化，万国邮联正致力于建立一个强大的全球网络，使各国邮政能提供价格适宜、方便快捷的金融业务接口。

万国邮联认为，全世界邮政网络中的金融业务，是全球推进经济发展、减少贫困工作的一个根本要素。更何况，国际间的移民潮和资金流现象已引起世界银行和 8 国集团成员国的特别关注。

根据联合国的统计，移民劳工占到世界人口的 3%，而且有数据表明，由这些劳工带来的金融转账逐年增长。根据世界银行的一份报告，2004 年，移民劳工的转账汇寄的金额已达到 1100 亿美元，比 2001 年增长了 52%。这些流转的资金相当于发展中国家进口额的 5% 和投资额的 8%，是这些国家仅次于外国直接投资的第二大投资来源。

还是世界银行的数据，在本世纪初，国际移民无疑是工业化国家和发展中国家经济关系中一个最重要的因素。一项研究表明，伴随这种现象产生的资金流转，正对减少发展中国家的贫困产生重大的影响，统计数字就是明证。研究报告作者 Richard H. Adams Jr. 和 John Page 认为，“移民劳工汇回国内的资金会对亚洲、非洲、拉丁美洲和中东地区发展中国家的人民生活水平带来深远影响。”

但有些问题还是存在的，特别是金融转账的费用往往很高，即使是小额汇款，从交易中收取的费用就有可能达到汇款额的 20%。考虑到平均汇款的金额（200 美元），为贴补亲人家用而向外国汇款的人们理应在尽可能优惠的条件下办理汇款。

邮政的解决方案

万国邮联仍然深信，世界邮政网络是一个解决

方案；为了这一目的，她将不断地扩大国际金融系统（IFS）的网络及其应用，方便公共邮政运营商相互之间，有时甚至与某些银行之间进行电子金融转账。

“价格适宜、方便快捷的金融转账对于成千上万的人们，特别是移民劳工来说是一个基本的要求，而邮政行业具备满足这一要求的必要能力，它有着四通八达的网络，有着万国邮联为增进合作和发展而开发的新技术”，总局长爱德华·达扬(Edouard Dayan)指出。

目前有 30 多个国家正在使用国际金融系统（IFS）。金融转账一般只要 2 天时间（如遇需要也可在 12 小时内完成），安全可靠，完全能满足绝大多数顾客的要求，他们并不是每次都要急着汇款而承受高额成本。

自从 2003 年采用了国际金融系统（IFS）后，俄罗斯邮政优化了全国电子金融转账网络的经营，实现了国际结算的信息化处理。在 14 个月的经营

中，每月发生的国际电子金融转账往来已从 400 笔发展到了 70 000 笔，交易期限从 20 天缩短为 3 天。该国的目标是从现在起到 2006 年，每年的国际转账交易要达到 200 万笔。总而言之，随着国际金融系统（IFS）的投入使用，以及国内和国际金融转账业务的信息化，服务质量得到了提高，总体交易量有了显著增长，从每月的 400 万笔增加到了 700 万笔，其中大部分是国内交易。

法国有着庞大的非洲法语国家移民人群，法国邮政是最早与世界邮政金融系统连网的邮政之一。今天，它的客户已经能够很方便地向外国进行电子转账和汇款，而且价格也有明显的优势。例如，通过邮政汇出一笔 200 欧元的电子汇票，汇款人只需支付 10 欧元的费用，而私营机构差不多要收 25 欧元。

7 月份做出的一个重要决定将很快为世界邮政

连接未来

金融网络注入新的活力。事实上，根据阿拉伯电信和技术部长理事会批准的阿拉伯邮政常设委员会的一项建议，阿拉伯国家已经同意加入万国邮联的电子金融转账网络。这一建议呼吁万国邮联与阿拉伯国家紧密合作，建立起与国际金融系统（IFS）联网所需的接点。考虑到各国的特殊性，该项目可能要到 2006 年才能投入运营。

阿尔及利亚、吉布提、阿拉伯联合酋长国、摩洛哥和突尼斯已使用了万国邮联的国际金融系统（IFS）进行电子金融转账交易，而其他阿拉伯国家还没有与其联网。但在阿拉伯联合酋长国 400 万居民中，外国人就占了 300 万。建设这样一个新系统将可使外国劳工能以优惠的价格快速地向他们国内汇款。

Dayan 先生认为，“对阿拉伯国家来说，这是一个发展经济、减少本地区贫困的根本性项目。”

万国邮联准备在未来的岁月里继续发展她的邮政金融网络。根据规划，到 2007 年底前将有 70 个国家与该网联通。此外，万国邮联已与欧洲转账机构（EUROGIRO）建立了一个界面，便于通过各自的网络相互传输电子邮政汇票。已经在使用国际金融系统（IFS）的 2 个邮政（俄罗斯与乌克兰）和使用欧洲转账机构（EUROGIRO）网络的 1 个邮政（葡萄牙）之间进行了联测，结果表明交易的效率很高。参与方不久将可实现相互间的资金转账，从而能与之实现邮局到邮局，甚至邮局到银行之间金融转账的国家数目也将显著增加。

突尼斯邮政总裁 El Hadj Gley 访谈录

Rhéal LeBlanc

谁

将为 11 月 16~18 日在突尼斯召开的信息社会世界峰会 (SMSI) 提供信息处理服务器和互联网端口？当然非突尼斯邮政莫属。作为信息社会世界峰会的正式承办方，突尼斯邮政对此毫不担忧。为在经营活动中注入新的活力，突尼斯邮政在新技术方面已作了大量投入，今天已获得显著成果 (2003 年的收入增长率为 10.4% , 2004 年为 10.8%) , 突尼斯邮政希望向全世界展示它在信息社会中占有的一席之地，它在实物流、数字流和资金流方面能向消费者提供创新的邮政业务和金融服务，以满足所有的需求。“必须具有创造性和开创精神，为改变公众的消费观念，有时甚至也难免有冲突”，El Hadj Gley 这样强调，他从 1999 年起担任国家邮政局总裁职务。他还认为，信息社会世界峰会将是憧憬邮政行业在缩小数字鸿沟方面发挥作用的一个绝佳机会。

《邮联》杂志：为什么在你眼里信息社会世界峰会具有如此的重要性？

El Hadj Gley: 将有 190 个国家的 17 000 名代表出席信息社会世界峰会，各国政府、国际组织、私营行会和民间团体将聚集一堂讨论缩小各国间数字鸿沟的可行措施。举办一次信息社会世界峰会的创意是突尼斯共和国总统 Zine El Abidine Ben Ali 在 1998 年提出的。这正是举国全力以赴的原因。这是一个历史性的机遇，它有助于发展中国家在面临信息和通信技术 (TIC) 诸多挑战之际找到现实的应对措施，并适时抓住建立伙伴关系的机会，尤其是与私营行业的合作，要在南北商界之间及南南合作中建立起以双赢为核心的伙伴关系。作为大型运营商的邮政行业应当参与其中，提供新技术的业务接口，为缩小数字鸿沟作出自己的贡献。

使用信息和通信技术 (TIC) 对于邮政这一行业的未来有着决定性的意义。依我看，如果不采用数码技术，根本无从谋划邮政行业的未来。数字化的发展改变了世界邮政的疆域。比如说，邮政金融业务的经营活动及其基础设施的建设都需要应用新的通信手段。突尼斯邮政以每年 20% 的稳步增长速度推广电子邮政金融业务。另外，邮政传统的信函业务或包裹业务的发展也离不开互联网和其他技术，例如邮件的跟踪和定位系统。

《邮联》杂志：那么邮政行业究竟能在信息社会中起到什么样的具体作用呢？

El Hadj Gley：邮政业务的核心优势是接近客户，而使用信息和通信技术，普及在线服务和创新业务更有利于这种临近优势的发挥。例如，一个邮局可以以一个互联网站的形式出现，也可以是一个无纸化业务邮局。这样一个邮局，就在客户的身边。通过互联网，通过移动电话或短信息就可使我们贴近客户。回到突尼斯的例子，特别是在邮政储蓄方面，事实上几乎每个家庭都在邮局开有一个账号。我们的邮局，或通过我们的呼叫中心，我们每天为 7% 的居民提供服务。

邮局要在信息社会中起作用，归根结底靠的是信用，以后或许会称之为“认证”，这是一种有待积累的资本，使邮政能屹立于明日经济的中心。过去几年突尼斯邮政能获得两位数的年增长率，靠的就是新技术。我们每 3 个月推出一项电子业务。电子业务在我们邮政业务中占到了 15%，从而在数字文化中占据一个重要的地位。

《邮联》杂志：突尼斯邮政如何为电子商务和电子政务提供便利？

El Hadj Gley：邮政在电子商务的运输、物流和付款方面起着根本性的作用。大约有 200 个网上商场与邮政联网，以保证电子结算和所购产品的投递。此外，由于开办了一些新的网上付款业务，邮政客户还可以购买迦太基文化节的入场券，足球比赛、手球比赛和篮球比赛的门票，甚至还可以寄送鲜花。

至于电子政务，它的远景是非常广阔的。突尼斯邮政已在为 300 万退休人员的养老金提供信息化数字处理的付款服务。我们还有一个巨大的学生客户群体。对于后者，邮政与高等教育部合作，通过

互联网完成远程入学注册，为电子化付款提供方便。学生们还可通过邮政网络以电子方式领取大学奖学金。显然邮政在信息社会中起到了一个战略性的作用。应当利用好信息和通信技术带来的巨大好处。

《邮联》杂志：突尼斯政府和私营行业如何看待邮政在缩小数字鸿沟方面所起的作用？

El Hadj Gley: 这个作用大家都看得很清楚了。因为采用新技术是共和国总统早已明确宣布的战略抉择。在其 2004~2009 竞选纲领中宣布的战略措施中，有三分之一涉及到新科技、知识社会以及明日的经济和行政管理。在这个框架内，我们要参与为所有突尼斯公民提供一个电子地址的工作，使他们能方便地获得电子政务和电子商务的服务。在金融业务方面，商业界要使用邮政支票在线业务和网上转账业务。另外税款的交纳也是通过邮政的电子网络实现的。

《邮联》杂志：突尼斯邮政准备如何使它的员工应对明天的挑战？

El Hadj Gley: 突尼斯邮政为所有员工推出了一个

网上远程培训计划。我们拿出大约 2.2% 的营业收入投入到培训工作。有 12% 的员工为获得毕业证书和一份更好的工作而参加了网上培训。培训课程由突尼斯邮政的网上教学平台提供，它从 2003 年起已采纳了万国邮联的邮政教育 (TRAINPOST) 远程培训教程。邮联也是唯一一家具有如此完整的网上培训教程的联合国组织。这使 32 多个国家的邮政员工能通过互联网接受在线培训课程。发展人力资源是根本，突尼斯邮政的干部配备已翻了三翻。1999 年，干部占员工总数的 5%。今天，它已达到了 14%。

《邮联》杂志：最近，阿拉伯国家决定加入万国邮联邮政金融网。该计划对突尼斯邮政及其他阿拉伯共同体成员国有何意义？

El Hadj Gley: 资金转账是邮政业务的一个组成部分。但它必须依托快捷、安全和普遍喜爱使用等特点来保证竞争力。突尼斯邮政进行了全方位的改革，为外汇和国内货币的转账推出了一系列电子产品。因此，在 1000 万国民中，目前已有 100 万人 在全国范围内使用了我们的金融转账系统。

考虑到金融业务在战略上的重要性，阿拉伯国

家邮政部门决定建立一个金融转账集成网，它当然要与万国邮联的全球网络联网。对于这些邮政部门来说，网络将取代资金转账的纸上作业，改善相互间的通信联络。为使这一网络能方便阿拉伯国家投入使用，设立在突尼斯的万国邮联技术支撑中心将转变为处理中心，届时该项目的重要性也会更加显现。

《邮联》杂志：您的年度报告对信函业务谈得不多。您在信函业务方面的战略是什么？

El Hadj Gley：我们的战略是要提高信函业务的质量。这也是为什么我们要重新审视该业务整体基础设施的原因。首先，我们已经调整了投递中心的布局，然后将投递质量提高了大约 40%。平均投递标准已从 J+3 天 提高到 J+1.8 天。私密性，而跟踪和定位系统又使我们能对邮件从时。

还有通过互联网传送的加密信函，我们正准备推出一个项目，使邮政能接收以各种电子文本格式传送的信函，并加盖邮政印鉴凭证。这是一个有前途的项目。至于各种收款单，我们有一个平台，可

但我们仍然需要不断地通过电子邮路来提升邮政信函业务，特别是混合邮件。混合邮件是我们从 2004 年起推出的业务，它已占到信函类业务量的 10%，我们有尽快超越这一门坎的想法。2005 年的前 5 个月，我们处理了 500 万件混合邮件。

简而言之，我们的战略是要把传统的邮件经营方式过渡到一个安全可靠的数字环境。从现在起到 2009 年，所有的突尼斯人都将拥有一个电子地址。可见我们的日程非常紧迫，但我们已经为商界的邮件开辟了一个新的途径。去年，我们共投递了大约 100 万件属于网络电报类函件（见 12 页的介绍）。与普通信函不同，这种函件更加人性化，更为快捷，更加安全可靠。客户因其便捷而青睐这项业务。这类邮件也有很多的优点：先进的编码技术保障了它交寄到投递的位置了如指掌，整个过程不足 24 小时供个人和企业用户通过互联网查询账单和交纳水、电和电话费，免却了去邮局或直接到相关企业商业网点之劳。

《邮联》杂志：突尼斯邮政市场上是否存在激烈的竞争？

El Hadj Gley: 我们 70% 的营业额是在竞争中完成的。但这也成了激励我们经营活力的发动机。

我们有两种基本的竞争形态。首先是技术。在这方面应当有灵敏的反应，因为如果采取被动的姿态，传统的邮政业务就会被挤垮。所以我们为了发展固有业务而使用了一些新的技术，这也得到了政府的大力支持。

第二种竞争形态表现在金融方面。持有我们邮政支票的账户数已增加了 3 倍，邮政储蓄账户数增加了 2 倍，兑换业务增加了 10 倍，金融转账增加了 2 倍。在银行转账远程冲抵市场中我们也占有一个很大的份额（30%）。国内储蓄我们占 20%，金融转账我们占 80%。

为保持住竞争力，我们的措施就是质量，质量，还是质量！我们做了一些客户满意度的调查。在金融业务上，我们的满意度是 82%，而且有一个非常高的忠诚度。在我们询问他们时，只有 5% 的顾客因不太满意而要另觅他途。我们还有一个计划，要

请“顾客监督员”每年到我们的邮政局所做 3000 次左右的查访，评估我们的服务。每个局所每年至少要接待 2 次查访。

《邮联》杂志：那些关注着你们的发展中国家能从突尼斯经验中学到些什么？您如何去帮助他们？

El Hadj Gley: 没有政府的支持就没有邮政的发展。邮政业务并不仅仅局限于信函。邮政的经营活动主要是一种经济和社会性的活动。如果没有这样一个战略视野，那么就很难向前迈进，去完成邮政特有的使命。幸运的是，我们突尼斯举国上下都具有这种战略视野。除此以外还要准备投入资金。要有所创新，这当然要依靠人力资源的发展和促进。

我们认为，万国邮联在突尼斯建立一个技术开发中心极为重要，因为发展中国家需要切实可行、价格又可接受的解决方案。

本文法文版图片说明：

图 1. 突尼斯邮政总裁 El Hadj Gley。

图 3. 突尼斯邮政在突尼斯市的总部。

图 5. 突尼斯邮政每天为 7%的居民提供服务。

克服难以想象的困难 树立中国邮政普遍服务的形象

中国邮政报 霍仲滨

中国拥有 65 万邮政职工，其中有 22 万投递员在忠实地为中国——这个世界上人口最多的国家的 13 亿人民投递邮件，无论他们居住在任何角落。在这些投递员当中，有一个乡邮员名叫王顺友，近日成为中国的新闻人物，各地的电视台、报纸在传播着他的故事。但是，为什么一个来自中国西南木里县的投递员会引起社会上这样的不同寻常的关注？

原因很简单：20 年来，他在偏僻的大山深处和原始森林中，在马背上、步行投递的行程加在一起有 26 万公里，克服了许多难以想象的困难，将信件投递到百姓手中。他由此成为邮政履行普遍服务的生动代表。但是，对于王顺友和他所服务的人们来说，他的工作意义远不仅是投递信件。

挑战身体极限

如果了解王顺友对邮政事业的忠诚和执著，以及人们对他的感激与敬佩之情，我们需要先了解一下他所生活的那个偏僻的地方。木里藏族自治县位于青藏高原和云贵高原之间，海拔 4000 多米。这是一个美丽的人间仙境：山与山之间形成巨大落差的深谷，流淌着雅砻江等幽深的大河，覆盖着大片的原始森林、原始次林，平地稀缺。有 29 个偏僻乡村不通电话、不通公路。各民族群众与外界联系的唯一方式就是全长 3000 多公里的 15 条马班邮路，只能依赖乡邮员跋山涉水。这就是王顺友在过去 20 年中每天牵着马投递信件、报纸和包裹的地方。

这种邮路，被称为“马班邮路”，目前在中国有 200 条左右。这种情况是中国邮政普遍服务的一个缩影，中国邮政三分之一的职工、三分之二的邮路、四分之三的网点都在农村地区和边远地区，农村投

递路线单程总长 350 万公里。

勇敢面对险境

王顺友的邮路从木里县城到白碉苗族乡、三桷 (jué) 桧乡、倮 (luǒ) 波乡，往返 360 公里，穿越 10 几座山峰、4 条河流，需要走 14 天，每个月他要走两趟。

子承父业

王顺友是从父亲手中接过马缰绳走上邮路的。他的父亲在同样的邮路上投递了近 30 年，直到 1985 年退休。他清晰地记得：一个夜晚，做乡邮员的父亲牵着马尾巴撞开家门，倒在地上，雪灼伤了他的眼睛。母亲找来草药煮沸后给父亲熏眼。第二天清早，父亲说，看到光亮了，把邮件包往马背上一捆又出发了。刚刚 45 岁，父亲再也走不动邮路了，20 岁的王顺友走上了邮路。山路上的村民跟王顺友都很熟，他们叫王顺友是“王大胆”，而“王大胆”的称呼的确是名副其实。

在邮路上有一个叫九十九道拐的地方，一条在直上直下的悬崖峭壁上拐连拐、弯连弯的羊肠小道。抬头，悬崖峭壁；低头，波涛汹涌。稍有不慎，就会摔下山崖。1995 年，他紧跟在骡子的后面走在这里，突然，树林中的一只山鸡飞起，吓得骡子惊了，乱踢乱跳，突然蹬中了他的肚子。王顺友忍住巨痛，继续牵马上路。9 天之后，他终于送完邮件到达木里，被老乡架到医院，进行了紧急手术，王顺友的肠子被剪短了一截。医生说，再晚来两小时，命就保不住了。

乡邮路上，险象环生。2005 年 1 月，王顺友走到雅砻江边，快要上吊桥时，就在一刹那，吊桥一侧手臂粗的钢缆突然断裂，桥身瞬间翻转 90 度，他看到走在桥上的人和骡马掉到江中，被寒冷、湍急的江水吞没……对王顺友来说这一天是幸运的。

在这座桥还没修时，王顺友还有一段大难不死的经历。那时，过雅砻江使用的是溜索。一次，正

在溜索上的王顺友快到对岸时，绳子突然崩断了，他从两米多高的空中摔下来。庆幸的是他摔在江岸

上，可邮件却从背上弹到江中，王顺友抓起一根树枝跳进齐腰深的水中，终于把邮件拖上岸。

战胜孤独

据王顺友讲，在邮路上最艰难的不是劳累，比劳累更可怕的是孤独，大山深处，常常走上一两天见不到一个人。天黑了，王顺友在幽暗的森林中点燃篝火，搭起帐篷，搅一碗糌粑（一种藏族传统的炒面）或是烤几块土豆算作一顿饭，并扯着嗓子唱歌。他的歌声动听，因为他属于苗族，这是中国一个能歌善舞的少数民族。

履行普遍服务

木里不仅仅有美丽的自然景色，还有神奇的民族风情。在木里县居住的民族有 17 个，人口最多的是藏族、彝族、苗族。这里人口密度很小：12 万人分布在 13000 多平方公里的土地上，各民族群众与外界的唯一联系通道就是邮政乡邮员。

每封 0.8 元邮资的平信在这里的平均投递成本达到 29.84 元（大约 3 欧元），小小的木里县邮政局

因普遍服务每年亏损超过 100 万元，但中国邮政及其员工一直在为履行好普遍服务而努力着。

居住在大山深处的人们被王顺友的真情所感动。2001 年夏天，白碉乡遭遇洪灾，与外界失去联系。参加完高考的彝族女孩儿海旭燕焦急万分地等待着大学的录取通知书，开始有些绝望了。一天，暴雨下个不停。傍晚，突然响起了敲门声。门口站着王顺友浑身湿透、两条裤腿上裹满了黄泥浆，从怀中小心翼翼地掏出入学通知书！事后，海旭燕知道王顺友那次是闯过泥石流、躲过飞石把通知书送到她手中的。

王顺友给少数民族乡亲送去的不仅是邮件，还有自己的一颗心。有一次，王顺友自掏腰包，从城里带回了水稻良种，帮助乡亲们大幅度地提高了亩产量。他还给鸡毛店、磨子沟两个村庄送来新的蔬菜种子，为他们传授高山种植蔬菜的技术。现在，这两个村子的村民都有了自己的菜园，即使是冬天也能吃上新鲜的蔬菜。山里人买东西不方便，王顺友出班时，骡马背上常有乡亲们需要的盐、茶、药等。

亲 情

王顺友和他的妻子韩撒有一个儿子和一个女儿，他们的家在木里县城外的银盘组——4 间黄褐色的用石土夯成的房子。家里有 3 头牛和 10 几只羊。

此外，王顺友把骡马也当作家庭成员。因为每年他和妻子儿女在一起是二、三十天，和骡马在一起的时间是 365 天。王顺友 20 年来用过 30 多匹马，邮路的辛苦使王顺友用过的马服役期很短，一匹好马在邮路上跑上几年体力就不行了，他把跑不动的马送到白碉乡的老家去养。

唱到的：

翻一坡来又一坡，

眼泪汪汪肚里流。

不是人民需要我，

哪个喜欢天天走……

做好邮政服务

王顺友最大的愿望就是木里的每个乡村都通上公路、都跑起汽车，让马班邮路被汽车邮路所取代。这也正是木里县县政府和当地邮政部门的愿望。由于木里地形复杂，修路的难度很大，但一些通乡公路将在今年建成。木里县邮政部门已在通公路的地区开通了汽车邮路，改善山乡群众的通邮条件。

同时，王顺友在这片神奇的群山中还在行走着，履行着一个邮政人神圣的职责。正象他在歌中

今年老王 40 岁，

牵着马儿翻山坡。

为人民服务不算苦，

再苦再累都幸福！

（本文经 Juliana Nel 编辑）

本文法文版图片说明：

图 1 和图 2. **经历体能考验**：王顺友邮路上的有些地段马也只能勉强通过，他只好步行爬上山去投递邮件。

图 4. **这些鞋是专门在邮路上穿的**：王顺友的女儿小英正在拿着爸爸穿过的鞋，他每个月要穿两双鞋。

图 5. **授予荣誉称号**：王顺友被中国政府授予“全国劳动模范”称号，被国家邮政局授予“最佳投递员”称号。

中华人民共和国国务院副总理黄菊（右）在北京人民大会堂会见了王顺友。王顺友工作所在的四川省邮政局的刘明光局长也参加了会见。

图 6. **幸福是.....**：无论是送来一封信、一件包裹，还是食物、药品和种子，当地的百姓见到王顺友都是喜笑颜开，这使他成为世界上最幸福的人。

阿拉伯联合酋长国 Al Ain 中心邮局

阿联酋邮政 Anthony Francis D ' silva

阿拉伯联合酋长国是一个存在着巨大差异的国家。五分之四的领土是沙漠，但它是一个现代化国家，有 430 万人口，其中三分之二以上是外国人。这个由 7 个酋长国——阿布扎比、迪拜、沙迦、哈伊马角、富查伊拉、乌姆盖万和阿治曼——组成的联邦国家成立于 1971 年，位于阿拉伯半岛东南角，与卡塔尔和阿曼为邻。由于它是一个年轻的国家，它的邮政历史也相对较短。联邦国家成立之前，它的邮政业务相当简陋，但是从 1971 年以后全国发生了巨大变化。

Al Ain 市位于阿布扎比东部 160 公里，迪拜东南部 160 公里，它的历史可追溯到公元前 4 世纪。在已故 Sheikh Zayed bin Sultan Al Nahyan 总统的努力下，Al Ain 市变成了一座现代化城市并且是阿拉伯绿化最好的地区。今天，它拥有阿联酋大学、全国最大的博物馆和最大的动物园以及许多花园和

公园。它有国际机场，还是全国主要农业中心之一。

邮局的新概念

Al Ain 中心邮局属于阿联酋邮政第 5 邮区（阿布扎比）。它成立于 1967 年，在实施现代化操作的框架下，2004 年 7 月重建。这座 4 层高的豪华大楼位于城市的中心，今天的邮局就在这里。2 名局长领导着 38 名员工，包括 6 名组长、19 名窗口营业员、11 名投递和分拣人员。

Al Ain 中心邮局局长 Saif Al Dalai 表示，他很喜欢这座建筑的超现代设施。他的首要工作是保证员工接受良好的培训，以便向客户提供令人满意的优质服务。

这类新潮邮局需要新的劳动文化和信息技术知识。这确实是一项严峻的挑战，但是我们有一个合理的规划，使每一位员工都能接受定期的培训。

窗口营业员的最低学历是高中毕业，保证具有基本的数学、语言和文化知识。每次来一位新员工，我们就派他（她）参加阿联酋邮政培训和发展中心的强化培训。一旦课程结束，员工就结业并获得证书，局长解释道。

由于邮政客户来自许多国家，窗口营业员会讲多种语言，他们当中大多数都会说阿拉伯语、英语和北印度语（hindi）。

从数字看阿联酋邮政

邮政局所数：	77 282 510	个
邮政信箱：	1043 20 770	个
员工：	340 34	人
平常函件：	16.3 4046	万件
挂号邮件：	3400	万件
特快专递邮件：		万件
邮政包裹：		万件
现金转账：		笔
净利润（2004 年）：		万美元
（年度邮件业务量包括国内和国际邮件）		

时间和方向

Al Ain 中心邮局大厅既是一个普通邮局又是一个零售中心。非凡的设计，与阿联酋国邮政提出的“邮局的新概念”相一致，它以阿联酋邮政的主要通信要素和邮政活力为基础，突出了“时间和方向”这一主题。积极的色彩使人们感到温暖和轻松。高性能的中央空调系统为这个常年高温国家的邮政员工和用户提供舒适的环境。在环行大厅的入口处，客户受到接待员的欢迎，由他指引人们去 12 个窗口中的一个。

大厅里有一特殊景点：一个小型邮政博物馆，它扼要介绍了邮政历史的各个主要方面并收集了一些物品，例如过去的邮政标识和称重工具等。

邮局还有一个小小集邮角，展示着丰富多彩的邮票，它也经常用于宣传活动或邮票推介活动。

在新技术方面，还有一个互联网角，用户可以使用在线政务或通过网站进行其他交易。

最后，用户还可以在零售处购买办公用品、报纸、杂志、贺卡、手机及其零配件。在一定程度上，

大厅是阿联酋要把对邮政变为一站式多种服务战略的具体体现。

业务项目

Al Ain 中心邮局提供 4 种业务：邮政业务、非邮政业务、行政业务和金融业务。用户在邮局里可以办理与劳动部有关的一些业务、阿联酋大学的入学注册、交纳公用服务费用、购买电话卡和停车卡以及手机及其零配件。

办理一项业务平均需 2~3 分钟。所有的营业窗口都与销售网点的终端系统相连接，以便能够提供各种电子业务，并可随时查询各种邮寄业务的不同资费以及其他增值业务。

Mustafa Elias Gharbawi 来自苏丹，到阿联酋已经 25 年了，他在阿布扎比工作了 12 年，又在 Al Ain 工作 13 年。这些年来，他做过出纳员、窗口营业员以及邮局其他后台工作。

“在我刚到阿联酋邮政的那个时代，业务都是手工操作的，”Gharbawi 详细解释说，“那时只提供基本的邮政业务。渐渐地，我的技能提高了。今天，我

能办理任何一项业务，无论是挂号业务、劳动部有关的业务还是出售邮票业务。近年来，我学会面对各种客户。我会讲 3 种语言——英语、乌尔都语和阿拉伯语——这使我可以立刻和用户交流。在我的工作中，我能遇到各行各业的人，这是我最高兴的。”

投递到信箱

就像在国内其他地区一样，在 Al Ain 没有邮递员。但是，有效的邮政信箱系统保证了邮件的合理投递。Al Ain 中心邮局有 32 000 个信箱，为 310 000 居民服务。

来自阿布扎比中心邮局的邮件每天中午之前分拣。分拣人员首先把邮件放入专门的分拣格口。然后转移到邮局内的用户信箱。拥有信箱的人们从一个单独的门进去提取邮件。

邮政局长 Mansour Eisa Ahmed 既管营业窗口的工作，也管后台的工作。Ahmed 先生逐级晋升，他在做了 5 年的窗口营业员和后台工作后提升为局长。他是 Al Ain 大学的学生，他的专业是农业管理。

“在大学读书的时候，我进入阿联酋邮政。因此，

我在实践中应用我所学的知识，特别是人力资源管理和为客户服务”，Ahmed 先生说，“在我的工作中，我最喜欢的是我能遇见来自世界五湖四海的人们，当窗口营业员遇到解决不了的问题时，就把客户带到我这里，我尽最大的努力帮助他们。”

Ahmed 先生认为，自从阿联酋邮政增办了一些新的非邮政业务后，我的工作也变得越来越复杂。最后，他总结道：“压力越来越大，但是，我的团队工作得很愉快，因为我们在为社区服务。”

（本文经 Juliana Nel 编辑）

本文法文版图片说明：

图 2. 超现代的 Al Ain 中心邮局。

图 3. 在 Al Ain 中心邮局，定期培训是邮局成功管理的必由之路。

图 4. Al Ain 中心邮局营业大厅经常很繁忙，但是，信息化和高素质员工加快了业务操作。

图 5. 除了传统的邮政业务外，Al Ain 中心邮局还提供非邮政业务，行政业务和金融业务。窗口营业员

Mustafa Elias Gharbawi 帮助客户填写行政单式。

图 6. 邮政局长 Mansour Eisa Ahmed 表示：“我们很高兴能为社区服务”。

图 7. 阿联酋没有按址投递到户业务，但客户能够通过有效的信箱投递系统接收邮件。

信达天下 情系万家

Jérôme Deutschmann

“**信**达天下，情系万家”，这个用 6 种文字表述邮政普遍服务的宣传画口号，张贴在全世界成千上万所邮局的墙壁上，它也成为瑞士邮政和万国邮联在 2005 年 9 月 6 日联合发行的新的万国邮政联盟公事邮票的图案。

2004~2006 年世界邮政日宣传画重点突出的是邮政服务的普遍性，它是布加勒斯特世界邮政战略的首要目标，也是万国邮联使命的基础。分布在 660 000 多所邮局里的 500 多万邮政员工每年处理和投递着 4300 亿件邮件，整个邮政系统是世界上最大的投递网络。在所有地方，甚至在最偏远的地区，邮政都“触手可及，无处不在”。现在虽然是互联网、电子邮件和手机短信的时代，但邮政业务仍然是全世界绝大多数居民最方便的通信手段。

这张邮票图案的作者是一位名叫 Nasir Tahir 的尼日利亚少年，今年 15 岁。Nasir Tahir 是伯尔尼国际学校的一名学生，他在 2004 年 4 月获得了万国

邮联组织的宣传画绘画比赛的一等奖。现在他在英国继续学习。一个独立的评审委员会在 190 件参选作品中选中了他的作品，那是因为这件作品创意新颖并成功地运用了多种图表元素的组合。Nasir Tahir 的绘画作品三维构思，多图案立体叠加，展示了全世界各种邮政投递手段，非常完美地展现了邮政网络中各项业务朝气蓬勃的景象，邮政服务遍布全球。

公事邮票

这次发行的万国邮联公事邮票是第 9 套公事邮票，第 1 套公事邮票是 1957 年 9 月 16 日发行的。

那么，到底什么叫公事邮票呢？公事邮票只能用作政府主管部门或国际组织寄发邮件的邮资凭证。个人和集邮爱好者可以购买公事邮票。但这些公事邮票不能作为在通常邮局交寄的邮件的邮资凭证。万国邮联国际局不具有邮政主管部门的地

位，因而不能生产或销售印有自己名称的邮票。所以，瑞士邮政在就某一邮票的发行及其主题等事宜征询万国邮联的意见后，负责该公事邮票的设计工作，确定总的印量、分配比例及正式发行的日期。一些技术性问题，例如邮票的面值以及安全可靠的印刷厂的选择，也由瑞士邮政负责。

各种公事邮票及其衍生产品，在瑞士邮政的各种集邮门市部有售，或者可以通过以下地址获得：
philately@upu.int。

缩小数字鸿沟

本文法文版图片说明：

图 2. 爱德华·达扬 (Edouard Dayan) 总局长和瑞士邮政 Ulrich Gygi 总局长为新的公事邮票揭幕。

图 3. 尼日利亚小画家 Nasir Tahir。

这枚新的公事邮票突出了万国邮联的首要使命，并重申质优价廉的邮政普遍服务将有助于帮助各国，特别是发展中国家缩小数字鸿沟和其他一些差异。

这枚公事邮票粘贴在万国邮联国际局寄发的大部分邮件上，发往 190 个会员国，为大力推进邮政服务的普遍性做出自己实实在在的贡献。这枚邮票有力地宣传了邮政大家庭的最重要使命，即确保提供优质的邮政普遍服务，做到“信达天下，情系万家”。

《 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

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

印 刷：Benteli Hallwag Druck AG,伯尔尼	电 邮：rheal.leblanc@upu.int
<p>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.</p> <p>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。</p>	