

# 邮联

2007年12月

引领邮政行业不断前进



万国邮政联盟  
联合国专门机构

# 4

电子商务

# 征服最后一公里

# IPS

*International Postal System*

## The Complete management system of your international mail

For the past twelve years, the Postal Technology Centre of the UPU has been working together with several postal operators around the world in order to develop the International Postal System (IPS).

**What IPS does** is integrate international mail management applications that combine mail processing, operational management and EDI messaging into one application.

IPS provides a means for postal operators to have an **accurate and comprehensive view of their mail movement** covering every point between origin and destination, including transit offices of exchange, international carriers, and handling through Customs.

The purpose of IPS is to **help Posts to improve and manage the quality of their international mail service** through a comprehensive measurement of the mail delivery cycle and end-to-end monitoring of items, receptacles and dispatches.

International Postal Services, now in use by over 120 postal organizations, came about because of the cooperation and sharing of knowledge between administrations under the umbrella of the Telematics Cooperative. Developed by the PTC, its complete software is capable of managing the entire mail process. IPS can be manipulated in order to adapt to the needs of any organization and can be easily interfaced with other applications.

### Contact

- Address: Postal Technology Centre - Universal Postal Union - Weltpoststrasse 4 - 3000 Bern 15 - Switzerland
- Phone: +41 31 350 31 11 / Fax: +41 31 352 43 23
- Email: [info.ptc@upu.int](mailto:info.ptc@upu.int)



# 目 录



2007年12月，当许多国家的人们正放松心情准备过节的时候，邮政经营机构却迎来了一年中最繁忙的时期。

电子商务的增长也意味着更多包裹需要投递，全世界的邮政行业都以业务质量及其灵活性为中心，以便从在线商务中获得利益。

## 简讯

万国邮联活动一览

4

## 前言

5

## 封面

### 征服最后一公里

为了抓住电子商务的机会，邮政行业正在做些什么

10

### 邮政和海关：实践之盟

邮政经营机构担心更严格的海关规则将会影响跨境交易

15

### 一只小老虎呼吁拯救地球

阅读获得万国邮联第36届国际书信写作比赛一等奖的马来西亚女孩Sze Ee Lee的信

18

### 越来越多的远程培训

各国邮政越来越鼓励员工在线提高技能

22

### 读者信箱

读者各抒己见

23

### 访谈录

#### 网上销售之王

为了确保投递网上销售的包裹和小包，请听

易趣国际公司（eBay international）首席执行官 Jeff Staheyeff 的建议

24

### 世界博览

世界各地邮政活动一览

29

# 2007十二月

《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  
www.upu.int

《邮联》杂志于1875年创刊，本季还用下列文字出版：法文、德文、英文、阿拉伯文、西班牙文和俄文。

办公厅和宣传事务处主任：Juliana Nel

主 编：Rhéal LeBlanc

副 编 辑：Jérôme Deutschmann

编 务：Gisèle Coron

合 作 者：Emmanuel Deonna, Laurent Widmer

中文翻译：Hejianjun, Wei Yi

绘图设计：Die Gestalter, St. Gallen (瑞士)

印 刷：Benteli Hallwag AG, 伯尔尼 (瑞士)

征 订：publications@upu.int

本刊发表的文章，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。

## 国际贸易：万国邮联参加巨头会议

万国邮联与致力于国际发展的各国际组织一起，共同参加世界贸易组织（OMC）于2007年11月19~21日在日内瓦召开的“关于如何对贸易给予帮助的全球研究”会议。

爱德华·达扬总局长在他的发言中强调了邮政行业在促进国际贸易方面的作用，尤其是对中小型企业（PME）而言。他谈到了巴西邮政“方便出口”（Exporta Fácil）业务的榜样。该业务可在8000多个邮局和互联网上推行，它使中小型企业有可能把他们的出口邮件业务委

托给邮政经营机构办理。邮政经营机构则负责物流和办理出口验关。

“2006年，6000多个从来没有从事过出口的企业走向国际市场，”爱德华·达扬强调，“这是邮政网络对发展中国家融入世界贸易的能力产生影响的一个具体例子。”

爱德华·达扬补充道：邮

政行业拥有物流、电子和金融的实力，希望发展伙伴关系来改进国际贸易的开放。“邮政网络提供本地得以进入国际贸易的物流场地。像‘方便出口’（Exporta Fácil）这样的创新，只需要在其他国家加以推行，就可以使更多的企业向更多的国家出口更多的产品，”爱德华·达扬这样总结。RL



## 不出差错地编写地址，进行分拣和投递

S42地址编写标准吸引了世界上越来越多的邮政的兴趣，它已经在11个国家加以实施，特别是美国、法国和英国以及其他8个国家。在这些国家中，德国和意大利已确立了自己地址结构的标准化内容。许多国家得以优质地处理邮件并以最少的错误和最少的退回再投来寄送国际邮件。S42地址编写标准因此改进了寄达国邮件的投递工作。提出标准化的地址编写使邮政经营机构和大宗邮件寄送机构可以用最低的成本，便利和加快邮件流动的自动化。为了国内国际邮件的安全并优质地编写地址，请各邮政向 [postcode@upu.int](mailto:postcode@upu.int)（也可用 [s42@upu.int](mailto:s42@upu.int)）提交各自的模式和要求。JD

从左到右：Luis Alberto Moreno（美洲间发展银行）、爱德华·达扬（万国邮联）、Dominique Strauss-Kahn（国际货币基金组织）、Rajat Nag（亚洲开发银行）、Patricia Francis（国际贸易中心）、Abdoulie Janneh（非洲经济委员会）、Pascal Lamy（世界贸易组织）、Angel Gurría（经济合作发展组织）、Valentine Rugwabiza（世界贸易组织）、Kemal Derviş（联合国开发计划署）、Robert Zoellick（世界银行）、Juan Somavia（国际劳工组织）和 Donald Kaberuka（非洲开发银行）。

数 字

2 824 508



## 前言

### 各国邮政的绝佳机会

2007年11月26日这个星期一是今年的“互联网化星期一”。感恩节这一美国现象标志着节日期间网上购物的开始，今年它将创造7亿美元的销售额，比去年增加1亿美元。但现在还不是最高峰，最高峰要等到12月中旬。分析专家预言，今年11月和12月美国的网上购物将增加20%。在欧洲，在互联网上购物的人们将花费大约730亿美元，比2006年增加了58%。英国人网上购物最多，平均每个购买者要花掉731欧元。

上网更加方便、时间有限和对网上购物信心的增强均有助于电子商务的发展，特别是在工业化国家。这些交易产生了数百万美元的收入，也制造出了数百万个邮政包裹和小包。这对于通常将所购买的物品送货上门的邮政经营机构来说是一个巨大的机遇。在考虑到厂商和消费者的需求的同时，邮政经营机构还必须考虑及时投递、可靠性、邮件跟踪定位以及自动计算收寄资费等各种质量因素。以上是我们在采访易

趣国际(eBay International)公司首席执行官时所获得的基本信息。但也仍有不小的挑战：为了鼓励跨境网上交易，以使发展中国家能够从中受益，业务质量和通关问题也日益显现。我们关于电子商务给邮政行业带来机遇的报道论述了这个问题的某些方面。

本刊主编

### 万国邮联有了新的标志



万国邮联更换标志了。2007年11月8日，万国邮联行政理事会通过了一项决议，允许它正式在旗帜上使用新标志。显然，该组织将对目前标志中的内容——五名信使围绕着地球自由飞翔，正把手中的信件传遍全球——增加已经出现在许多联合国机构标志中象征着和平的联合国橄榄枝。2008年7月1日，万国邮联将庆祝它成为联合国专门机构的60周年纪念日。另外，2008年4月28～29日，它将主办由联合国秘书长主持的每两年召开一次的联合国机构首脑会议。新的标志将逐渐出现在新的出版物、纸制品、通信媒介及其他地方。**RL**

这是拨给一个示范项目的美元数额，目的在于建立一个通过邮政办理出口贸易的简化系统，而这个系统是根据美洲开发银行(BID)和各国政府共同在巴西投资开发的“方便出口”(Exporta Fácil)项目所取得的经验而确定的。这一示范项目旨在向厄瓜多尔、秘鲁、乌拉圭和该地区待定的第4个国家的4000个新企业提供一

个供出口贸易用的综合物流解决方案。这个项目将有助于提高被视为这些国家发展经济和减少贫困的发动机的那些微型、小型和中型企业的国际竞争力。由总部设在乌拉圭蒙得维的亚的美西葡邮政联盟来负责该项目的执行。**LW**

## 邮政联接非洲

2007 年 10 月 29 至 30 日在卢旺达首都基加利举行的“联接非洲峰会”上，万国邮联提交了一份研究报告，题目为“联接撒哈拉以南非洲尚未联通的地区，即邮政网络怎样才能促进接入基础设施服务”，目的在于证明非洲和其他大陆一样，邮政正处在很好的位置上，可以协调各种各样的服务。邮政已经为社会提供了大量的服务，并且可以变成有能力提供广泛的一揽子行政和社会服务（互联网接入、电话、复印、金融业务和其他邮政业务）的重要商务中心。

万国邮联非洲英语国家地区顾问 Gladys Mutyavaviri 出席了在基加利举行的这次会议，她对万国邮联提出的观点进行了说明：“在我发言以后，

我同与会者进行了很多讨论，与会者想要我讲讲关于这些主题和关于邮政与市场和其他合作伙伴以及那些有兴趣同万国邮联共同工作的联合国机构及其成员国结成合作伙伴关系的可能性的情况，以便可以得到新技术，特别是在农村地区。”

“联接非洲峰会”是由国际电信联盟和其他国际组织举办的，7 个国家元首和 1000 多名代表参加了会议。这个创意旨在构建一种世界合作伙伴关系，以便动员必要的人力、财力和技术资源，用来改善该地区信息和通讯技术基础设施明显不足的状况。

在基加利，各方面承诺捐款 550 多亿美元。LW

## 资金传送：非洲迈出了一大步

“国际农业发展基金”（IFDA）将资助 6 个西非国家的乡村邮局开办电子转账业务。国际农业发展基金是联合国的一个专门机构，其使命是减少农村地区的贫困并促进它的发展。

“国际农业发展基金”将向这个万国邮联项目提供 20 万欧元，以便在贝宁、布基纳法索、马里、毛里塔尼亚、尼日尔和塞内加尔的农村地区扩展邮政金融系统网络。万国邮联、法国和其他相关国家将向该项目提供其余的资金，估计 30 多万欧元。

在移民和留在国内的农村人口之间以及在中、小型企业之间，一种可靠的、价格可以接受的电子转账业务将在 1 年时间内开办。项目还规定，在城市和乡村的所有办理此项业务的局所之间将进行信息交换，这些地区居住着从海外汇来的资金的大多数收款人。上述国家 80% 左右的人口居住在大型中心城市以外。

已经有 30 多个国家通过国际金融系统（IFS）网络进行电子支付交换，另有 34 个国家目前正在进行软件测试，以便在 2008 年投入运营。JD



©FIDA/R.Grossman.



## 内罗毕大会

2008年8月13日~9月3日



## 集邮的支持

南非、博茨瓦纳、毛里求斯、尼日利亚和坦桑尼亚最近发行邮票来支持第24届万国邮政大会。这些国家将把销售邮票收入的一半捐给东道国。肯尼亚也做出了努力，除了筹集资金以外，也在整个非洲宣传邮联大会。发行的一系列邮票反映了非洲的风土人情、大会的标志以及不同的动物种类。**LW**

## 内罗毕邮政战略即将诞生

内罗毕邮政战略世界圆桌会议于2007年12月4~5日在中国举行，对万国邮联为汇集各成员国关于邮政行业的未来世界战略的这一周期的区域性咨询工作进行了总结。

经过7次区域性圆桌会议和在广州的最后一次会议，170多个国家的500多名与会者对未来的战略发表了见解。最后一次会议涉及世界邮政网络的物流业务、电子业务和金融业务的范围并重新提出4个目标：改进网络间的互联、促进邮政行业的可持续发展、鼓励邮政普遍服务并促进邮政业务和邮政市场的增长。

在国际局金融和战略规划局局长Pascal Clivaz看来，“一个重大的收获是这次圆桌会议确定了全世界类似的目标，但优先顺序有所不同”。

这项战略将经过万国邮联旨在各大地理区域制定的7项区域发展计划的实施，还将能够加快邮政行业发展成为世界经济的重要组成部分。

万国邮联未来4年的路线图将提交给下届邮政经营理事会和行政理事会，它们在下届大会召开前的最后一次会议将于2008年1月和2月举行。新的路线图将提交给内罗毕大会，以得到成员国的通过。**LW**

## 宣布候选人人选

来自法国的爱德华·达扬总局长和来自中国的黄国忠副总局长将竞选2009年开始的在万国邮联国际局的第二个为期4年的任职期。

这两位领导人在2007年10月22日至11月9日的万国邮联行政理事会上已经宣布了他们的决定。到目前为止，没有其他候选人提名。在万国邮政联盟大会上，

成员国将选出总局长和副总局长。

另外，英国皇家邮政国际部副主任Murray Buchanan宣布他将竞选2009~2012年的邮政经营理事会（POC）主席职务。这一万国邮联机构由40个理事国组成，它研究邮政行业的经营和技术方面的问题。

另外，肯尼亚同意选择智

利的Mario Felmer Klenner作为第24届万国邮政联盟大会的元老。Felmer Klenner曾任智利邮政局局长。元老因在邮政领域具有丰富的经验，在礼仪和外交方面发挥作用，他负责正式宣布大会开幕。

卡塔尔正式提出要在2012年举办第25届万国邮政联盟大会，该项决定将在内罗毕大会上做出。**RL**



在牙买加，在世界邮政日这一天，May Ben 邮局的员工表演短剧，向公众介绍了他们日常工作的方方面面，并且展示了他们用来投递邮件的摩托车。

## 2007年世界邮政日

2007年10月9日，各国邮政全天进行了更为独特的活动，向客户、公众和媒体介绍在他们日常的生活中邮政业务所具有的重要作用。邮政日这天，巴巴多斯邮政向最贫困者发放了包裹；斯洛伐克和突尼斯在广播和电视节目中播放了以邮政为主题的节目；牙买加邮递员进行了喜剧表演，向公众介绍他们的日常工作；尼加拉瓜向企业推出了新型混合邮件业务；中国澳门推出了全新的 WeShop 网上购物新业务；卢旺达邮政开通了新的网站；布隆迪国家邮政局为员工组织了15公里的个人竞走运动。

其他一些有关世界邮政日的活动，请见万国邮联网站。**JD**

[www.upu.int/world\\_post\\_day/en/](http://www.upu.int/world_post_day/en/)

## 法国和俄罗斯之间的国际金融系统 汇兑业务已经开始

法国邮政公司的子公司邮政银行与俄罗斯邮政于2007年11月16日在巴黎签署了一项进行电子现金转账交换的合同，在发展国际邮政金融系统网络方面迈出了重要的一步。该产品以国际快递汇兑为名而著称，它将保证通过万国邮联国际金融系统网络进行转账，时限为2天。

该协议已由法国总理和俄罗斯总统签署。俄罗斯邮政每年与10几个邻国进行250多万笔电子现金转账，特别是乌克兰，它是国际金融系统网络最主要的使用者之一。法国邮政

与非洲、亚太地区和欧洲的10几个国家进行转账。

目前有60多个国家和地区与万国邮联的国际金融系统网络相连接，目的在于实现传统的纸质汇兑业务的现代化，并逐渐以电子转账来加以取代，从而可以用出色的管理和优质的业务来打击恐怖主义通过非正规渠道洗钱和进行金融活动。**RL**



## 为了更好地解释清楚终端费

万国邮联网站现已为成员国提供了将向 2008 年内罗毕大会提交的新办法的框架下计算终端费的工具。该项计算终端费的办法将为国际进口邮件支付酬金提供公平的补偿。

新的计算终端费的工具将帮助各国在终端费项目小组召开会议期间提出的直到目前为止的各种设想加以具体化并排除各种可能的担心，特别是对一部分发展中国家，从而转变到以各国具体费用为基础的目标终端费办法。

对 2010~2013 年周期提出的办法，将使所有国家逐渐过渡到完全监控由此带来的财务影响这一目标办法。

另外，它将保证发展中国家的收入要与所提供业务的质量建立联系。工业化国家已经是如此，并将保证“更为先进”的发展中国家完成好过渡。

“我们的分析显示，这对大部分发展中国家的财务影响将是积极的。因此，提出增加终端费将使这些国家受益，他们不出口国际邮件，而进口更多的国际邮件，”万国邮联经济事务协调员 Georgios Goumas 解释道。

关于终端费的世界圆桌会议将于 2008 年 1 月 21~22 日在伯尔尼举行。目的是对提交给内罗毕大会讨论的提案取得一致意见。RL

## 改进业务质量基金一年来运行良好

对于中国邮政员工来说，分拣带有罗马字母的信件不太容易。目前，一切都靠手工操作。但这种情况不会持续太长时间了。中国是 16 个改进业务质量基金托管理事会的理事国之一，在 2007 年 10 月召开的会议上，通过了一个项目。中国将获得 300 万美元的改进业务质量基金的资金，以便建立一个自动把国际地址译成中文的系统来改进邮件的投递工作。

采用各种系统来更好地跟踪邮件、安装 X 射线检测装置来改进邮件的安全、在乡村地区设立流动邮局以及改进运输网络：上述 21 个项目内容多样，价值共计 840 万美元，是最近刚刚通过的，其中有一个区域性项目，它使 9 个拉丁美洲国家得以建立一个分析会计项目。

2007 年，改进业务质量基金动用 158 万美元，已经资助了 75 个项目。这是该基金第一次支出高于收入，因为由万国邮联成员国支付的终端费有了提高。

另外，托管理事会向白俄罗斯、萨尔多瓦、斐济、约旦、肯尼亚、莫桑比克、特立尼达和多巴哥以及乌干达颁发了证书，因为这些国家实现了改进业务质量基金的目标并改进了其国内业务的质量。RL

## 邮件业务量增减状况

2006 年，全世界的邮政业务量为 4390 亿件国内和国际函件，62 亿件包裹。国内函件比 2005 年增加了 0.9%，国际函件则降低了 2%。至于包裹，每年业务量持续增多，比上一年的国内和国际业务量总和增长 4.8%。另外，至少有 60% 的国家办理网上业务，例如跟踪和定位邮件、查询邮政编码和销售集邮品。在非洲、拉丁美洲和加勒比地区、欧洲和独联体以及阿拉伯国家和工业化国家，函件继续占邮政经营机构收入的 40~60%。在亚太地区，46% 的邮政收入主要来自于金融业务。万国邮联的数据来自邮



政经营机构参与一年一度的问卷调查上的信息。RL

在线统计数据：

› [www.upu.int/statistics/en/](http://www.upu.int/statistics/en/)



# 征服 最后一公里

.....

2006 年，全球电子商务的交易额为 12.8 万亿美元，约占全球商品贸易总额的 18%。

为了拿下投递业务量巨大的市场份额，邮政行业必须打出创新和质量之牌。



最近，因为加元兑换美元的汇率升值，加拿大人一窝蜂地争相登陆南部邻国的网上商亭购买各种商品。到 2007 年 10 月底，加拿大邮政的邮件和包裹量比上一年猛增了 18%。此乃闻所未闻之事，那时还未到节日销售旺季，而海关和分拣中心却已拥挤不堪。

尽管这只是轶事一桩，但这件事显示了网上销售的重要程度，特别是在当今经济条件看好之际。而且，从全世界来看，网上销售已经超过了传统的零售行业。

根据瑞士信贷银行 *Crédit Suisse* 最近的一项研究，网上销售额将从 2006 年的 1700 亿美元增长到 2010 年的 2630 亿美元，增长率为 54%。邮政行业凭借四通八达的实物、电子和金融网络，已经从电子商务中获得了好处，但是还可以做得更好。提高高增值综合业务的可获取性，不仅能支撑基本业务，还有助于邮政经营机构提供多样化服务，从而开拓新的收入来源。

### 交易量猛增

互联网开启了数不胜数的网上商亭之门。企业对企业的交易 (B2B) 打开了企业对客户 (B2C) 的交易之路，如今又有了个人对个人的网上拍卖 (例如 C2C)。跨境交易的增长喂饱了包裹业务。根据万国邮联最新的数据，2006 年邮寄的包裹达到 62 亿件，其中国际包裹 4000 万

件 (与 2005 年相比增长了 1.4%)。

“美国与英国之间的交易量已经很高。随着地区组合，尤其是中国、印度和欧洲的组合，国际业务量还将继续增长，”万国邮联电子商务计划部主任 *Paul Donohoe* 说道。

为了充分利用好这一财源，邮政应当开发一些方便商家和买家生活的业务和工具，改善包裹的存栈、收件和投递业务。征服“最后一公里”，也就是把网上交易中购买的商品递交给消费者这一部分工作，工业化国家早已驾轻就熟，而潜力巨大的发展中国家，尤其是像中国和巴西这样的新兴国家，今后势将成为众多投递公司的一块热土。

瑞士已经可以在车站、服务站或烟酒商亭等处设制的 250 多个提货点提取钟表包裹，即使是夜里和周末也不例外。此外，网上虚拟超市 *LeShop.ch* 的顾客每天都可通过邮政把商品递送到家。这样的销售方式已经吸引了 16 万个瑞士家庭。“充满活力的邮政准确、灵活地满足着用户的需求，每天都面对着投递大量新鲜食品的挑战。”*Le Shop SA* 联合创始人、总经理 *Christian Wanner* 说道。

### 定向营销的“受害者”

为了扩大网上销售，很长时间以来已经有一些战略在接受考验。从 *Amazon* 公司、易趣 (*eBay*) 公司到 *Google* 公司，许多互联网

.....  
供稿：  
**Emmanuel**  
**Deonna**

络巨头都推出了邮购目录。2006年3月，易趣（eBay）公司发起了一场针对3500万消费者的销售攻势，美国邮政则成了“幸福的受害者”。一些邮局险些被踏破门槛！

许多原先在发行量大的媒体上刊登广告的企业，渐渐转向大量使用定向和人性化的沟通手段。因此，邮政经营机构应当建立起客户关系的管理体制，并在自己的战略中纳入更为精明的直销方案。

例如，加拿大邮政客户可以登陆加拿大邮政的“自由国界”业务网址搜索美国企业，查询采购商品的准确价格，因为交易总额中包含了税费、关税及汇率的浮动。为帮助美国商人进入加拿大市场，加拿大邮政向他们推出了市场份额分类工具，便于他们根据消费者分类找到最理想的客户。正如加拿大邮政直销负责人 Paulina Sazon 所说，“自由国界”业务依靠的是数据管理服务和旨在促进加拿大客户认知美国企业品牌的公关计划。“2006年，加拿大邮政推出了第一个加拿大分类商户名录 Lookbook。这是一个供零售商便捷地搜索客户的营销工具，因为邮件是定向的，名录已经投进了加拿大100多万个家庭。”加拿大邮政充满活力的营销政策已经结出了硕果。“2006年，凡是使用‘自由国界’业务的零售商，其节日期间的销售额增长了50%。根据我们的一项研究，未来的服装、室内装修及电子产品等类别将首先从直销中得益，” Paulina Sazon 总结道。

### 提供增值业务

数字革命也使得消费者变得更加挑剔。因为他们可以方便地比较各种促销品的质量，供货商必须把重点放在交易安全和信息质量上。欧盟委员会在2006年9月就保护内部市场消

费者利益而发表的舆论测评中指出，欧洲消费者对于跨境交易有着一种难以言状的心态。就像联邦德国消费者组织的贸易法和竞争法专家 Katja Mrowka 所说，消费者希望能看到明白无误的信息，以便在知情的前提下做出选择，也要允许退货。Henri de Maublanc 是法国 Aquarelle.com 的总经理，这是一家递送鲜花的专业公司，其3500万欧元的营业额有95%是通过网上交易实现的。他说：“顾客特别希望人们能向他们提供实时信息。这是邮政行业在未来岁月里面临的主要挑战。”

有多家邮政经营机构已经在回应这个挑战。“邮资自动计算、印制标签、上门取货计划、跟踪定位信息、营销计划等，网上已经具备了许多功能，” Paul Donohoe 说道。

除了管理他们自己的网上商亭外，有的经营机构还为中小企业提供托管之便。为了保证网上交易的安全，他们与一些银行及主要的信用卡发行机构结成了伙伴，从而得到了客户的信任。

意大利邮政的邮政支付（Postepay）预付款业务为客户网上购物提供了方便。许多像易趣（eBay）公司那样的在线拍卖网站都把邮政支付（Postepay）业务纳入了供选择的付款方式之中。

邮政经营机构的关键在于能否提供电子商务所必需的全套解决方案。要知道，意大利95%的企业都是中小企业，意大利邮政开发了邮政商务（Postcommerce），这是一种专为电子商务定制的服务。“我们的服务由多项内容组成：托管互联网站、付款方式、物流（包括退回商品）和市场营销服务。自从我们在2007年11月底推出解决方案以来，我们的客户可以考虑选择整体平台，或者选



# 扎实可靠的韩国解决方案

择一个或多个模块，”意大利邮政的邮政商务（Postcommerce）负责人 Stefania Sbrizzi 说道。

## 便利出口

在方便中小企业的商业运作方面，意大利邮政仿照巴西邮政同行经历过的做法。最初，巴西邮政注意到中小企业特别避开出口行业，为此，在巴西政府和中央银行的帮助下，巴西邮政努力实施了一个计划，鼓励那些希望出口的企业通过邮政渠道出口。企业发现“方便出口”（Exporta Fácil）需要填写的出口文件数量极其精简，今天，巴西邮政公司成了国内唯一的在自己的局所内完成清关作业的物流经营机构。

西班牙网上购物（CorreiosNet Shopping）是在 2003 年 8 月推出的，此后，巴西邮政开发了一个托管网上虚拟商亭的解决方案。这时，拥有门户网站的微小型企业还不到 600 家。

Busca Pe 是一种在线比较价格的工具，其盈利能力也经受了考验。“有了 Busca Pe，我们的客户就可以对西班牙网上购物（CorreiosNet Shopping）平台内外商家的各种报价进行比较，”Antonio Braquehais 补充道。

机遇良多。正因为如此，发展电子商务，包括开发电子产品及业务已被纳入核心战略，成为万国邮联未来世界邮政战略的组成部分，它将在 2008 年内罗毕大会上获得批准。

.....

韩国邮政提供的电子商务解决方案获得了两项 2006 年度世界邮件奖，其中自有其原因。韩国有 3400 万网民，他们可以选购全国各地上千个生产者销售的农产品、渔业产品和手工艺品。这一做法颇为独特，一些政府机构也被调动起来，定期对这些产品进行严格的查验。一切卫生问题也因此得以避免。“2006 年，韩国邮政向哈萨克斯坦和蒙古提供了信息和通信技术的咨询服务，尤其是电子商务。我们有着稳固而可靠的基础设施和长期积累的经验，我们的在线商务解决方案刺激了包裹业务量的增长，对地方经济发展做出了有力的贡献，”韩国邮政国际合作处副处长 Sook-Yeon Lee 女士说道。韩国邮政负责上门取货和保证邮件的跟踪定位。“2006 年，我们投递了 4000 万件包裹和特快专递邮件。我们答复了 2.5 亿次有关邮件跟踪定位的查询。总而言之，特快专递行业和包裹行业收获了 4.42 亿美元，占我们总营业额的 21%,” 韩国邮政总裁 Kyung-Won Jung 高兴地说。

## 瞄准业务质量

.....

为了更好地利用电子商务，有很多邮政经营机构把宝押在业务质量上。他们勇于负责，一旦发生问题就做出经济上的回应。Kahala 集团的邮政成员就是一个很好的例子。

请登录:

[www.upu.int/union\\_postale/en/index.shtml](http://www.upu.int/union_postale/en/index.shtml)



# 鼓励南北贸易

自信息社会世界峰会以来（2005年，突尼斯），万国邮联与联合国其他下属机构一起，参加了电子商务行动计划的开发。该组于2007年5月在日内瓦举行了最新一次的年度聚会。会议特别关注新的信息技术对整个价值链的影响。万国邮联国际局在会上提交了一份邮政行业如何为中小型企业（PME）的国际商贸活动提供方便的研究报告。

事实上，南方的小企业家们已经明白，他们也可以借助电子商务在网上销售自己的产品，而非仅仅守在他们的城市或村庄。以 Antonio Diaz 为例，他是墨西哥 Oaxaca 州\*的一个手工业者，他已经不再在地摊上铺毯子卖他的木雕动物了，而是在网上销售。他每周进城3次，向墨西哥城邮寄一个包裹，那里有一个组织，负责为各种手工业者在网上发布信息，通过易趣（eBay）网站卖到全世界。这位墨西哥农民因此增加了3倍的收入。

还有许多其他中小企业在各种组织帮助下涉足世界贸易的例子。例如 PEOPLELink，

凭着它的 CatGen 解决方案（Catalogue Generator）帮助40多个国家的1400家中小型企业进入了电子商务这一神奇领域，他们经销越南的瓷器、尼泊尔的面具，甚至卢旺达的手工艺品，一直卖到北方国家。CatGen 帮助中小型企业建立了一套在网上发布的目录，通过易趣（eBay）这样的平台销售。CatGen 接收货款，手工业者把卖出的物品装入一个小包裹里。为了节约，先把各家中小型企业的包裹集中到一起后再邮寄给目的地国家，然后投递到各自客户的手中。

但 CatGen 总经理 Daniel Scaldeo 目前正在寻找一种更稳妥的商品运输方案：“除了成本、速度和可靠性外，我们更希望能有独家来承接，我们可以依靠它，只需说一声：‘发货’。我们使用参与国的特快专递业务。”

商品的邮寄是网上销售的最后一个环节，事实上，它在价格、时限和清关上都面临着挑战，这也是南北贸易的障碍。Paul Donohoe 是“电子商务”计划部主任，他对这些问

题非常清楚：“我们正在与世界贸易组织、联合国贸易和发展大会、世界海关组织等国际组织合作，制定总体战略和措施，应对这些挑战，邮联及其成员国正与网上商家一起，共同制订新的标准，改进业务质量，开发方便网上购物的邮递新业务，无论是在工业化国家还是在南北贸易中。我们未来的挑战是要不断地接受国际上的成本结构，使南方寄到北方的邮件有一个可接受的价格。”

\*2007年1月易趣（eBay）杂志

# 实践之盟

到目前为止，文件和商品的跨境邮寄还算方便，但事情正在发生变化。

.....  
供稿：  
Laurent Widmer

.....  
图片：  
Ray Hegelbach

只需在营业窗口前手写一份 CN22、CN 23 或 CP72 单式，填写包裹的内装物品及其重量和价值，注明是样品还是礼品。在海关作业现代化和电子数据处理的浪潮下，为了满足安全的要求，也为了平等对待所有的包裹运输机构，各国海关最终将会要求以电子方式提供更多的邮政包裹内装物品信息。对于经营机构来说，这增加了每件跨境包裹的处理工作量。例如，可能需要运输机构以电子方式对每一组邮寄物品加注特定的资费序号。这在美国已经成为一种强制性要求，欧洲也将跟随其后。

从 2009 年 7 月开始，对于欧洲共同体各国海关管辖领土内的进口或出口商品，欧盟内的经济行业经营机构必须提前向海关主管部门报送相关信息。美国还公布了一个规定，要求提前 24 小时申报货物运单上填注的信息。根据这项强制性规定，凡是海运进口到美国的集装箱，运输机构必须在装货前 24 小时将电子申报单上的数据报送给海关和边检部门（CBP）。如果是空运货物，必须在飞机起飞后立即报送货物信

息。由于有了这项规定，边检部门可以借助目标自动探测系统锁定有高度风险的装载物。“目前这个规定还没有涉及到邮政，”邮政经营理事会“海关支撑小组”主席 Tidlo Bresters 说道，“但是从长远来看，对于某些业务流量大的邮件，海关可能要求邮政经营机构提供更多的信息，而且还要遵守预先办理的规定。”

一旦有一天这些规定适用于信函和包裹，将会给相关邮政经营机构带来严重影响，他们的网络在万国邮联内部是互连互通的。

与敦豪公司、Fedex 公司或 UPS 公司那样的大型私营公司不同，邮联的互换系统连接着 191 个国家，不可能让所有的邮政经营机构都去监控一个国际邮件从邮寄到投递的全部过程。一个邮件在万国邮联成员国之间传递的整个处理链中，并不是随处都具备跟踪定位数据和以电子形态记载的商品信息。事实上，就某一特定邮件而言，并不是所有的邮政都知道装在哪一个邮袋里和随哪一班机到达。“公共邮政经营机构正密切关注着这些新的要求，担心很快就要实施这样的规定，而不再承认邮政行业的特殊性，”邮联国际局业务质量协调员 Akio Miyaji 说道。从此，将远离《京都公约》中对邮政的特殊规定（见第 16 页）。

# 加强合作

.....

海关与邮政经营机构的关系已经在不同的文件中做了规定。万国邮联的主要对话方是世界海关组织 (OMD)。合作建立在《京都公约》的基础之上，这是一个简化和协调 1974 年通过的海关制度的国际公约。承认邮政业务的特殊性，也考虑到邮件数量之巨大，该文件明确了这个行业简化了的清关程序，以便最大限度地缩短清关时间和降低成本。无论是在一个国家还是在国际范围内，邮政和海关都在本着这个精神进行合作。世界海关组织和万国邮联还签署了多个谅解协议。2007 年 9 月签署了一个协议。该协议着眼于进一步加强两个国际组织的合作关系，为世界自由贸易及其安全提供方便。为此，将要修订《邮政出口指南》，随着新标准和新程序的制定，安全也将得到进一步加强。两个国际组织一致同意编制远程培训课程并共同举办地区专题研讨会，以改进邮政和海关的业务质量。最后，万国邮联和世界海关组织将进一步紧密合作，促进海关程序和邮政程序的现代化，特别是应对电子数据传输方面日益增长的压力。

## 寻找对策

万国邮联目前正就这个问题与世界海关组织 (OMD) 一起商讨解决方案。正在编制 EDI 信令标准，以保证邮政和海关之间的相互操作。万国邮联的国际邮件管理系统国际邮政系统 (IPS) 已在 130 多个国家投入使用。如今，国际邮政系统管理着邮政经营机构之间互联互通所需的所有 EDI 信令。至于与海关的信息交换，目前不同的国家有着各种不同的界面。万国邮联邮政技术中心负责人 Harald Weyerich 说：“我们面临的挑战是要保证全世界邮政经营机构和海关之间的相互连接。为了做到这一点，必须将数据交换标准化，把这些标准引入国际邮政系统，最终使国际邮政系统与各国的海关系统相联。我们正在与世界海关组织和其他伙伴共





同来做这项工作。”

伪专家了。

互联网是没有国界的，而各国间的实物交换则由于有了新的规则而更趋复杂，往往为了应对恐怖主义而提出一些新的要求。随着安全问题衍生的另一个波及邮政的问题是：尊重知识产权。最近已经有一个大型邮政经营机构因邮寄了伪造的电子仪器而受到指控。正在对诉讼进行申诉。因为无论是制造商还是运输机构往往都不会被判罪，邮政就似乎成了理想的替罪羊。但邮政既要负责运输工作，又要保守邮政秘密。在这个案例中，它可以与海关合作，但它并不能负查验之责，否则每个邮局或互换局就应该有化学家和其他查

邮政的清关工作正在发生另外一些变化。邮政经营机构也要做一些检查，以便鉴别出哪些邮件必须当着海关人员的面开包查验，哪些可以抽查，这就可以加快清关的过程。瑞士和美国各出台了一个新的法规，将瑞士邮政和美国邮政摆在了一个与邮政行业的其他经营机构同等的地位上。此外，目前瑞士邮政必须由自己的报关人员在海关监控下办理进口（出口）邮件的清关。但是，由于承认邮政工作有着互联互通的特点和义务，瑞士邮政经营机构还是享有若干特殊的优惠。荷兰也采取了相同的做法。

# 一只小老虎 呼吁拯救地球



Sze Ee Lee 和其他马来西亚获奖者一起获得了奖励。这一天也是联合国组织成立 62 周年的日子，联合国开发计划署（UNDP）的代表 Richard Leete 对马来西亚人对联合国精神的支持表示感谢。

供稿：  
Jérôme  
Deutschmann

请小作家们以一只野生动物的名义给地球上的居民写一封信，由于气候和环境的变化，它的居住环境受到了威胁。

Sze Ee Lee 把自己假设为原始森林中的一只小老虎，向我们讲述了她生活的丛林由于遭到人们的肆意砍伐，她的生活被扰乱了。这位马来西亚女孩获得了万国邮联第 36 届国际书信写作比赛的一等奖，“受所读报纸的启发，用 3 天时间写了这封信，”她这样说。

2007 年，来自 61 个国家的 300 多万小作者引用一些灾难的例子，再次表达了他们对气候

变暖、河流污染、砍伐森林和偷猎的担忧。

“我们缺乏保护。我们依赖你们，地球上的人们，拯救我们吧。” Sze Ee Lee 在她的信中这样做出总结，她的信吸引了万国邮联国际书信写作比赛的伙伴联合国教科文组织（UNESCO）评审团的注意，大家一致认为：“马来西亚女孩以她的敏感和想象力成功地表达了形势的紧迫性。”

二等奖获得者是肯尼亚的 Margaret Ayieko Grace 和玻利维亚的 Wara Sofia Facio Flores。三等奖获得者是爱沙尼亚的 Mariana Köster。



# 获得一等奖的书信

Lot 116 Herbal Trees (草药树)  
Tiger Road (老虎大道) 1/3,  
Raub Rainforest (雨林),  
Pahang Darul Makmur,  
马来西亚

2007 年 3 月 24 日

亲爱的地球上的居民们:

当你读到这封信的时候不要感到惊奇。请允许我做自我介绍: 我叫 Cody, 是一只小老虎, 我生活在马来西亚热带雨林里, 或许我年幼, 但是我已经看到了人们对地球上的生命所做出的很多恐怖的事情。听了降临到我邻居 Nikki 身上的事情之后, 这几天, 我也睡不着了。幸运的是, 最终它被从锅里救了出来。然后, 富有同情心的人们很好地照料它。因此, 我有许多话要对地球上的人们说。

我首先要向你们所有的人表示祝贺。你们当中很多人都接受过良好的教育并生活在现代化的节奏中。这是不是同样意味着人类是文明的呢? 在这种情况下, 为什么还有相当多的人除了像在原始社会那样追捕我们之外, 还要毁坏我们的森林? 亲爱的地球上的人们, 不要来毁坏我们的家园, 占领我们的土地, 这是我们天然的居处, 我们已无处可去。

采用先进的技术, 你们能够建造摩天大楼。如果你们愿意, 终有一天, 人类或许能够建造地下城市 (但不是在海底)。那么, 干嘛还需要我们的领土呢? 我求求你们, 让我们的居住环境安静一些吧。

如果你想帮助我们, 那么, 就不要往河里乱扔废弃物。啊, 亲爱的农民们, 你们要善于使用有机肥料, 化肥对我们是如此有毒, 不要让它流入河中。河流是我们的也是你们的水资源。水栖类动物, 如虾和鱼, 它给大家, 给我们、你们和其他动物带来益处。不要间接地毒害我们自己。

帮助我们生存下去最好的方式就是保护好我们的居住环境。同样, 保护野生动物也是公共权力机构的建议。有些人总是不与帮助我们的这些组织进行合作。为什么会这样呢? 请再次加入保护大自然组织的行列, 如世界动物基金会 (WAF) 或世界野生动物基金会 (WWF), 请你们考虑考虑我们处境的危险性: 酸雨毁坏原始森林和原始动植物, 非法砍伐森林, 那些猎人们为了要我



二等奖获得者玻利维亚的 Wara Sofia Facio Flores



二等奖获得者肯尼亚的 Margaret Ayieko Grace



三等奖获得者爱沙尼亚的 Mariana Köster

# 联合国教科文组织和 万国邮联： 多年合作书信写作比赛



自1971年以来，联合国教科文组织就是万国邮联组织国际书信写作比赛的伙伴。东京万国邮政大会决定开展竞赛，旨在鼓励青年拿起笔来写信。从那时起，一个具有联合国6种正式语文（英文、法文、西班牙文、阿拉伯文、俄文和中文）的人员组成的评审团确定每年的3个获奖者并授予其他4个鼓励奖。“如果原文是阿拉伯文，然后翻译成法文，信就要由母语是阿拉伯语的人员再次阅读，以判断写作风格，”联合国教科文组织文件中心负责人Pilar Morel Vasquez强调。从1998年起，他负责评审团的讨论工作，工作进展良好。

评审团成员不负责检查拼写错误，但评价写作风格、词汇是否丰富以及观点的陈述。评分也要考虑孩子们的年龄。

“有一些主题激发孩子们的想象力，有时，我们收到一些原创的、出其不意的和令人伤感的作文。这些年来，我们感到作文缺乏灵感，这些反映在作文的质量上，”Pilar Morel Vasquez补充说。联合国教科文组织对2008年作文竞赛的题目非常满意，它给稚嫩的小作家们提供了机会，让他们解释为什么世界需要宽容。这一题目也特别符合当前的形势：全球化、移民以及越来越多的不同文化的人们汇聚在一起。

们的皮毛而追捕我们，呸！——为了做几盘异国风味的菜肴就得配上我们的肉。我请求你们，保护好我们的居住环境，把世界上一部分大森林变为国家公园或自然保护区，这样，我们就会像你们人类一样，不会从世界上全部消失。

孩子们自然喜欢动物。让年轻一代与动物亲密起来并且教育他们，让他们继续喜欢和保护野生动物。唤醒目前这代人的良知并教育他们，为时还不算太晚。只要人们敞开心扉，关心保护好自然环境和野生动物，对于我们来说，就有希望。

我的鳄鱼朋友们，它们曾为巨人Steve Irvin（又名鳄鱼猎人）之死而哭泣。但请注意，这不是谚语中的“鳄鱼的眼泪”。Steve Irvin实在是个了不起的人物，他向人们传递着这样的信息，“这些生物都是很美好的、迷人的和神奇的”。他极其尊重它们，照顾它们，更重要的是关注它们仍然生活在大自然的环境中。我们需要更多的像Steve Irvin这样的人。更具体地说，如果人们能够喜爱陪伴着他们的这些动物，关心它们的生活，具有关于野生动物的知识和信息，那么地球上就会有更多的居民来关心我们的幸福。

科学家和环境学家应共同研究来解决因酸雨、气候变暖、臭氧层变薄带来的问题并且首先应进行促进我们老虎繁衍生息的研究。

不管人类破坏了什么，这都是过去的事了。应把我们的目光转向有一缕光明的未来。希望世界各国政府进行合作来反对偷猎、非法砍伐森林、直接或间接地毁坏我们大片的居住地。为此，我建议，应该组织大范围的宣传活动，使用宣传广泛的媒体，在互联网上，在各个国家中进行。这样的活动应该不断地进行，这样保护野生动物的信息才会传播给地球上广大地区的人们、老人和年轻人。

不是有人说笔比剑更厉害吗？那么，就请你们出版更多的书、杂志和小册子。我认为，世界上仍有不少人不重视野生动物或缺少有关这方面的信息。有一句马来亚格言“Tak kenal maka tak cinta”，意思是说：“认识你就会喜欢你”。同样地，请让尽可能多的人们认识我们，这样他们就会喜欢我们了。我们缺乏保护。地球上的人们，我们依靠你们来拯救我们。许多关心我们的组织需要你们捐款。所以，为了慈善事业，请慷慨解囊吧。不要让我们消失。谢谢。

备注：这封信上留有成百成千只胆颤心惊的老虎的脚印。

致以诚挚的敬礼！

Cody





# *The postal network*

*Facilitating affordable  
money transfers  
worldwide*



# 越来越多的 远程培训

全球邮政网络共有 500 万名员工，而如今远程培训已经成为一种理想的提高业务水平的工具。

.....  
供稿：  
Jérôme  
Deutschmann

那些认识到远程培训会对他们的工作产生积极影响的经营机构已经节省了大量开支，而且他们与其他经营机构之间的行动变得更为协调，因而具有更强的竞争力。远程培训已经成为万国邮联培训政策所偏爱的培训方式。

2004 年 8 月，由突尼斯邮政承办的万国邮联 TRAINPOST 培训平台开始起步。从那时起，用阿拉伯文、英文和法文讲授的 20 多门课程已在互联网上开通。2007 年，来自 78 个国家的 620 名学员，在下列十分广泛的领域学习或提高自己的知识：分析会计学、统计学、邮政普遍服务、“改进业务质量基金”项目的提出和管理。终端费、新科技、市场营销、业务质量、邮政安全、快件以及万国邮联制定的新的合作手段，即普遍服务与邮政改革发展的一体化计划。

2007 年，办了两期规模较大的培训班。第一期为期 4 个月，培训了 450 名学员；第二期于 12 月 21 日结束，同样是雄心勃勃的。学员们对这些活动非常赞赏。据最新调查数据，大多数学员对学习班的内容规模和教育方法表示满意。万国邮联从 90% 以上学员的满意率出发，

将在世界其他地区开展这种网上培训工作，并且计划建立其他的区域性平台。最近已与巴西和阿联酋在这方面达成了建立合作伙伴关系的协议。万国邮联根据上述 TRAINPOST 方式，将提供讲课内容和供培训人员参考的入门指南。人们需要做的主要工作是在自己的软件接口上对讲课内容进行转换或安装格式。

这种远程培训在网上随时可以收到。学员只要点击“邮件”键就可以与教员取得联系并分享信息。“日历”键则列出相关的测试日期，“课程提示”提供真正的虚拟课程文件库。

“虽然远程培训还有必要对一般在大厅中进行的培训方式中一些更有实战意义的题材加以精雕细琢，但它也可以用来满足某些地区的特殊需要，从而任何一个学员都能找到自己的兴趣之所在。”国际局人力资源开发和培训负责人 Lahcène Chouiter 强调说。



# 中国邮政： 一种适应员工需求的培训

.....

中国邮政远程教育培训网于 2005 年 6 月正式开通，是中国邮政人力资源整体战略的重要组成部分。中国邮政远程教育培训网一级中心设立于石家庄市的中国邮政培训中心内，是邮政远程培训的网络、技术和知识中心，具有远程培训网络和技术管理、教学组织管理、课程录制、多媒体课件制作及提供多种教学资料等功能。该中心还协助中国邮政集团公司制订员工培训的总体规划，并指导二级中心的工作。在全国 31 个省还分别设有

31 个二级远程培训中心，分别负责本地员工远程培训的组织管理和技术支持。

远程教育网分别接入互联网、邮政专用计算机网以及电视会议系统。学员可以通过与老师在线互动、在线课件点播学习以及课件下载后离线学习等多种形式进行学习。

中国邮政拥有 70 万名员工，通过远程教育网实现员工岗位技能的更新，并通过 31 个二级中心了解成千上万的一线员工的工作状况和培训需求并满足他们。

远程培训课件由国内最优秀的专家开发制作，包括主讲课件、在线问答论坛、网上练习和答案、在线考试和自动阅卷以及后台管理功能（注册、更新、调查和统计等）。

远程教育网开通以来，已经开办了 47 个培训项目，其中开设远程课程 236 门，课件总时长 1400 课时，涉及市场营销、邮政金融、商函、报刊和集邮等领域，同时也开设经营管理人员的 MBA 课程。到目前为止，通过远程网培训的总人数已经超过 30 万人。

## 读者信箱

## “ 合 作 的 进 展 ”

.....

欢迎给编辑部来信

请通过邮政或电子邮件（rheal.leblanc@upu.int）给我们写信，请务必注明您的姓名、地址、电话号码和电子邮件地址。必要时，编辑部会对选用的来信进行压缩后刊登。

参阅上一期《邮联》杂志刊登的那篇关于利比里亚邮政的优秀文章，我们深受鼓舞地看到，一旦邮政大家庭集体做出努力，人们能发挥出巨大的潜力。依靠我们自己与美国邮政督察部门、国务院及美国海军的合作，我们竟能将 35 托盘的邮政经营器材装进一个发往利比里亚的集装箱，同时，这个集装箱内还装运了由美国各政府部门捐助的其他物资。此

外，美国邮政督察部门还将在今年年底以前向利比里亚邮政派出一个专家组，以便进行邮政安全方面的必要培训。我们希望这些设备（其中包括大约 3000 个信箱）和培训将能促进利比里亚邮政业务的发展并强化利比里亚向公民提供基本邮政业务的能力。

Michael J.Regan

美国邮政总局国际邮政事务处处长

# 网上销售之王

.....  
供稿:  
Rhéal LeBlanc

.....  
图片:  
Manu Friederich

.....  
谁能想到，易趣国际公司（eBay International）的总部就设在距离万国邮联在瑞士伯尔尼的总部几公里的地方，这是单纯的巧合，还是命运的启示？

无论是购买普拉达（Prada）皮鞋、时尚餐具、镶钻戒指，还是轿车甚至私人小飞机，每天都有成千上万的网民点击易趣（eBay）网站，希望寻觅到自己想要的东西。

在 10 年的时间里，易趣（eBay）变成了电子商务的参照平台。它遍布 38 个国家，在全世界共拥有 2.48 亿用户，2007 年第三季度获得了 13.2 亿美元的净收益，年增长率平稳地达到了 26%。其中 51% 的收入来自美国以外的易趣（eBay）商亭，其领军人物是易趣国际（eBay International）股份有限公司首席执行官 Nick Staheyeff。鉴于网上销售的增长，并且成百万件商品都要通过邮政网络经转，Nick Staheyeff 正在鼓励邮政部门勇于创新，以他的公司为榜样，充分利用电子商务带来的商机。

对不了解易趣（eBay）的人如何描述你们的业务活动和你们的目标？

易趣（eBay）网是一个世界级网上销售专业平台，大体上说，几乎所有的人都可以在此购买或出售任何一样东西——新货或二手货。一切都发源于美国，那是在 1996 年，一次简单的尝试竟然催生了一家世界级企业，时至今日，它提供了既可当买家也可当卖家的可能性，还可以通过

其子公司 PayPal 公司和 Skype 公司支付购货款和沟通信息。还允许在购物平台上留下对交易的评价，包括对寄递和交货的意见。这是易趣（eBay）的一个突出之处。

所有的参数都预示着电子商务的增长势不可挡。你有没有闪过这样一个念头，它或许只是一时的狂热？

今天，在零售业中，在线销售仅占一个很小的比例，但人们观察到这是一个积极的趋势。我相信这一态势仍将持续下去。据我们掌握的信息，5 年内欧洲在网上交易将从 1 亿增长到 1.74 亿。

我当然要鼓励大家都去网上购物（笑），又方便又简单：到商店去浪费时间，选择性也有限（从商品和价格的角度来看）。

今天，购买的大量商品都是基本用品或标准产品，特别适合在网上购买。凡是想购买一部手机、一个计算器或一台立体声设备的人，一般倾向于在网上购买，因为可以对比产品及其价格，还可通过一家可信赖的第三方机构实现网上付款。

我不相信将来百分之百的零售业务都会通过这种途径，但是电子商务将会逐渐得到迅速发展。网上交易还可以跨境，即使你住在瑞士，你也可以在澳大利亚购买产品。

您认为电子商务可以为邮政业务带来哪些商机？

在这个增长程度惊人的行业里，邮政业务也可以起到举足轻重的作用。一件物品从甲地寄送到乙地，邮政网络是最便捷的途径，但也有





.....

# “如果我是邮政部门，我一定会消除‘磨擦’而与电子商务服务机构合作，方便商品的交换，保障我们业务的竞争力。”

其他的替代途径。如果我是邮政部门，我一定会消除“磨擦”而与电子商务服务机构合作，方便商品的交换，保障我们业务的竞争力。提供一种优质业务并不仅仅在于遵守时限，还要保证有效的跟踪，查出所有的问题。邮政部门可以采取多种方式去合作，以便了解客户不满意的原因以及如何进行补救。

与其他投递方式相比，例如私营公司或安置在瑞士火车站的“易趣（eBay）交换站”，目前经邮政寄递的易趣（eBay）卖出的商品占到了多大的百分比？

尽管我们没有详细的邮件跟踪数据，而且这些数据每个国家也各不相同，但我认为绝大多数的邮件还是通过邮局寄

递的。当然，卖方会提供多种寄递方案供买方选择。

很显然，寄递对于你们的业务起着决定性的作用，但具体来说，它在交易过程中到底起到了什么样的作用？

无论对买方还是卖方，寄递都是一项基本的作业。对于前者，寄递是交易中带包装的第三个环节，也是最长的一个环节。对于后者，它是第二个环节，也是最难的一个环节。如何帮助客户节省时间、提高透明度则又是一个环节。此外，易趣（eBay）公司碰到的7个客户的不良遭遇中，有5个与寄递有关：商品迟到、寄递太贵、物品从未送达、物品送达时已经破损或变质、物品包装不良。寄递关上了买方和卖方之间的大门。正因为这

个原因，我们试图与邮政部门合作，以减少磨擦并缩短寄递的时限。

你们有何具体的做法？

我们试图与邮政部门合作，想知道是否可以在技术上把他们的产品和服务的资费信息结合进我们的交易程序中。买方和卖方不同的地址有不同的资费，把这种资费数据加进去后就会提高商品的价格。我们已经与美国邮政达成了一项协议：买方可以比较各国的价格，选择一个国家，在那里购物。归根结底，我们提供一个平台，卖方选择的寄递方式我们不加限制。因此，邮政部门可以跟我们的当地企业合作，保证服务与资费的透明度。在我们这方面，我们可以帮助邮政部门把他们的投递方式变得

更具有吸引力。

你们与美国邮政这样的邮政经营机构是一种什么性质的关系？

美国邮政是我们最老的合作伙伴。我们维持着一种特殊的关系。我们使用了寄递资费计算表，根据邮政编码来计算邮件的费用。能够印制规范的寄递标签，当然也节省了客户和邮政部门的时间。此外，美国实施了一种上门收取包裹的制度，尤其是到那些从事电子商务的小企业上门收取，获得了巨大的成功。还有其他一些措施，例如共同标签（comarquage），邮政部门还可以考虑建立一种与重量挂钩的优惠资费。

易趣（eBay）公司在跨境物流方面占有多大的交易份额？

跨境交易在易趣（eBay）公司今天的交易总额中占到20%。这个百分比并不算太大。我们考虑，一方面，最好是发展现有的市场，而另一方面，则要打开国际竞争市场，方便跨境物流，利用好电子商务的增长态势。而寄递费用是这项发展的一个障碍。因此必须优先考虑一切增大运费透明度的措施，不就是在经营机构的资费价格上加一项运费的计算办法吗？买方也就可以知道寄递费用是多少了。还应该消除繁琐的行政手续，建立一套跨境邮件的跟踪制度。邮政可以在这些重要方面进行运作。

您说的“消除繁琐的行政手续”，是否指海关手续？如果答案是肯定的，那么问题出在哪里？

完全正确。比如，一个卖家一天要发运500件货物，每件都要单独报关，如果能一次统一报关，他的工作量就可大大减轻。

重要的是要提醒买方和卖方，国与国之间的交易都必须办理海关手续，这意味着无论成交多少货物，买方都要增加额外成本，而卖家则要增加额外的事务性工作。在我们的平台上，我们提供所有必需的信息，以便使易趣（eBay）顾客能顺利地取回报过关的商品。

对于希望从电子商务中获益的邮政部门，您有什么建议？

操作简便，摒弃繁琐。重要的是要遵守投递时限，一旦寄递出现问题，要能够找出问题之所在。一旦找到了运转不畅的原因，就要加强与客户的对话。对于丢失的包裹，邮政部门要提供尽可能详尽的信息，使买方放心。如果有一个包裹因原寄局没有寄出而需要重寄，就必须如实通知客户，这很重要。同样重要的是要做得透明和明白，帮助我们确保跟踪服务。最后，邮政部门应当在包裹的处理和装卸作业中注意小心轻放，这是一条基本规则。



像易趣（eBay）这样一个公司在发生寄递差错后需要付出多少？

我脑子里没有这方面的数字。我敢说，这样的差错代表着巨大的费用支出，损害整个价值链的信任度，换句话说，买方和卖方结成的共同体受到了影响。对此我们没有任何参数。正如我已经指出的那样，我们有一个评估系统，它保证买方和卖方能在完全信任的状态下完成一项交易。负面评估警示的是坏印象，用户可以选择他们中意的寄递公司。每一个坏印象都是给我们的形象抹黑，即使我们完全没有责任，归根到底它改变了买方和卖方的态度。

您个人对寄递方面是否有过坏的印象？

很幸运，没有！我自己也在网上买了很多东西，但每次都选

择一家信誉良好的寄递公司。

与美国邮政这样的邮政部门使用共同标签有什么好处？

除了标签醒目外，共同标签表明了两家合作伙伴间的信任关系，这对邮政部门有极大的好处。客户看到的是邮政把我们当成一个有活力的电子商务平台而值得信赖。我认为，易趣（eBay）公司应当继续与邮政部门合作，他们跟我们一样，都是在一个高度竞争的环境中经营。我们曾经是创新者，我们仍在不断地寻求新的创意。我们赞赏我们的商业伙伴也在进行创新。我鼓励邮政经营机构也能走上这条道路。

是否因为这个原因，易趣国际公司（eBay International）才把办公室搬到了伯尔尼万国邮联的附近（笑）？

我们由于多种原因才决定

把我们的国际总部设置在伯尔尼。靠近万国邮联只是一个巧合，这将使我们随着时间的推移可以发展我们的关系。



# 皇家邮政借助感官吸引客户

经受了数字化影响的皇家邮政——英国邮政部门——正在试图通过借助感官来吸引商业客户。这项针对利用邮件来争取潜在消费者的市场营销专家的新举措鼓励商业客户在他们的邮件中夹寄香水、调味品或音响制品。洗发水公司可以在其产品夹寄香水；饮料商可以装寄苏打口味的饮料；汽车销售商可以装寄一个录有发动机声音的微型集成电路片。与皇家邮政一起开发这个项目的 Brand Sense 事务所的

经理 Simon Harrop 说：“这项技术使商函变成为一个二元媒体，一个三维、四维甚至五维的工具。”借助感官吸引客户就是给邮件一个附属物。通过这种合作关系，皇家邮政将聘用 300 名市场开发人员，负责鼓励企业使用这些新型的混合业务。

信息来源：Herald 国际论坛

# 投送水果邮件

印度东北部地区的投递员不再仅仅投递邮件了，他们还投送水果。地区邮政局采取了投送由该地区耕作者交寄的水果包裹的举措。这项举措使种植植物产品的农民以一种从未见过的方式与客户联系。东北地区邮政局长 Lawphniaw 先生说：“当一个装有水果的包裹到达印度的其他地区并包含着有关于产品和地区的信息时，这个包裹就变成了一个旅游的促销工具了。”印度这一首创新性举措肯定会在其他地区引来大批的追随者。

信息来源：印度《经济时报》

# 微观经济和千年目标

关于微观经济和移民汇款问题的世界会议已于 2007 年 11 月 8～9 日在贝宁科托努举行，会议对微观投资会减少贫困的实际影响进行了讨论。8 个千年发展目标能够通过微观经济实现吗？今天，选择性投资方式得到了极大的肯定，以至于最高层的决策者都把它作为发展的优先选择。负责联合国非洲千年目标活动的 Sylvia Mwichuli 认为，事实证明，微观经济

是整个非洲大陆减少贫困的基本工具，因为它向大量失去生活必需品的人口提供了收入。根据微观经济部门监督局的信息，到 2006 年 12 月 31 日为止，贝宁有 689 895 人享受到了微观经济机构 (IMF) 的服务，也就是说，在估计约 200 万经济活动贫困人口中，其普及率达到 34.5%。

信息来源：贝宁《其他日报》

# 肯尼亚邮政公司结算账单

在肯尼亚能源和照明公司 (KPLC) 与肯尼亚邮政公司 (Posta) 签订了一项协议以后，办理电费账单结算的邮局数目已经从 40 家增加到 200 家。最终将有 300 家邮局办理此项业务，不向客户收取任何附加费。肯尼亚能源和照明公司的 12 万个新客户将前往肯尼亚邮政公司的自动化邮局窗口办理电子支付转账，并在同一天登记入账，而不再需要等 2 天以后才登记入账。窗口自动化还使肯尼亚邮政推出了其他一些创新业务，例如邮政支付 (PostaPay) 资金传送业务。

信息来源：《国家日报》

# 向受灾者提供援助

德国邮政世界网络向巴林派出了第三支敦豪公司救灾队。这个由 40 名志愿者组成的团队能在自然灾害发生的第二天执行有效的航空港物流作业，即保证首批救援物资能分派、储存和分发。根据与联合国人道主义援助协调办公室 (OCHA) 的合作关系，已经成立了两个经过特别培训的敦豪公司专家组，以便在亚洲/太平洋地区和拉丁美洲/加勒

比地区执行任务。德国邮政世界网络负责企业政策和可持续发展的 Monika Wulf-Mathies 明确指出：“这第三支救灾队基地设在迪拜，通过它，敦豪公司将能在全世界对人道主义救援作业提供专业化的帮助。每天总共可以随时调动 200 名雇员，以便迅速地在机场安装物流设施。”

信息来源：《德国邮政世界网络新闻公报》

# Pitney Bowes公司 落户亚太地区

全世界最大的邮政营业厅设备和软件供应商 Pitney Bowes 公司在其关键性市场（美国和欧洲）的增长速度正在放缓的时候，该公司却宣布，希望 5 年内它在亚洲/太平洋地区实现的交易额能翻一番以上。在过去的一年里，这个向全世界邮政部门出售邮资机的公司在亚太地区的交易额达到了 1 亿美元。Pitney Bowes 公司希望从现在起至 2012 年，将这个数

字提高到 2.5 亿美元。该公司的国际业务负责人 Patrick Keddy 宣布，Pitney Bowes 公司还将通过购买增长率高的当地企业来扩展其在亚洲的业务，这些候选企业的价值应在 1000 万到 2000 万美元之间，而且活动在与邮件市场有关的市场上，例如为邮政营业厅设计软件。

信息来源：路透社

# 爱沙尼亚将在2009年开放市场

据爱沙尼亚经济部长 Juhan Parts 说，政府希望在 2009 年将其邮政市场开放竞争，而不再等到 2010 年年底。欧洲联盟成员国的运输部长、电信部长和能源部长曾达成一项政治协议，其目的是从 2011 年 1 月 1 日起在国内市场上结束提供邮政普遍服务的机构对 50 克以内邮件的垄断权。塞浦路斯、希腊、匈牙利、拉脱维亚、立陶宛、卢森堡、马耳他、波兰、罗马尼亚、捷克共和国和斯洛伐克则希望在其市场全面自由化以前有一个宽限期。

信息来源：《波罗的海经济周刊》

# 西班牙有了 邮政监管机构

西班牙部长会议通过了一项成立邮政行业国家委员会的法律，建立一个如同电信市场委员会那样的确保行业良好运行的机构，该权力机构确定分离监管监控邮政行业的职能和管理邮政普遍服务的职能。监管机构将在 400 多个私营邮政企业的市场上实行自由竞争、透明和公平对待的原则。委员会完全独立运作，保障在全国范围内邮政行业提供优质、方便和价格可以接受的业务。它授予或撤销对邮政经营机构的许可，确定普遍服务的净费用，确定进入公共邮政网络的条件，监控邮政业务的运营并每年分析邮政市场的发展情况。

信息来源：todaleley.com



# Get ready to win.



**SOLYSTIC, A 60 YEAR PARTNER OF THE POSTAL SERVICES**

**Gain in technological performance** thanks to machines with high throughput, specifically adapted to your needs.

**Invest in the future** with a partner that devotes 10% of its turnover to Research and Development (30 patents per year on average).

**Increase your competitive edge** with solutions that offer excellent value for money and optimised cost of ownership: installation, maintenance, team training, ergonomics, etc.

**Depend on the reliability** of a constructor who has been in the postal business for 60 years.

**Respect the planet** by choosing materials that comply with the rules of an Environment Management System (ISO 14001 certified).

[www.solystic.com](http://www.solystic.com)



Future postal solutions



# WHAT'S THE MOST VALUABLE TOOL TO DRIVE SUSTAINABLE GROWTH AND POWERFUL RELATIONSHIPS? MAIL!

The Postal industry has significant potential for long-term growth so long as mail continues to be the most effective medium for business communications.

Growth will come from increased co-operation of posts and suppliers, responding directly to customers choice.

Service innovation and integration through technology will deliver revenue growth, cost reductions and increased customer loyalty. Pitney Bowes is the leader in creating technologies to bring posts and mailers

Pitney Bowes operates in 130 countries around the world, investing in the growth of mail. Our innovative technology creates solutions that bring Posts and Mailers together for greater productivity.

Pitney Bowes promoting partnerships to deliver profit.



together to optimize the entire mailstream.

Mail is a valuable tool for sustainable growth with the power to build valuable relationships. Mail adds impact by being

targeted, universal and non-intrusive. Mail has that ability to get the right message, to the right person, at the right time.

Our goal is to make those who use the mail more successful. Pitney Bowes invests time and resources, in partnership, to ensure mail delivers.



**Pitney Bowes**

*Engineering the flow of communication™*