

# 邮联

2008年3月

引领邮政行业不断前进



万国邮政联盟  
联合国专门机构

# 1

邮 政

## 经济贸易发展 的动力



*International Postal System*

## Système complet pour la gestion du courrier international

Ces douze dernières années, le Centre de technologies postales (CTP) de l'UPU a collaboré avec plusieurs agences postales du monde entier afin de mettre au point International Postal System (IPS).

IPS est un système complet pour la **gestion du courrier international** combinant le traitement du courrier, le suivi opérationnel et les échanges de messages EDI.

IPS offre aux agences postales la possibilité d'avoir une **vision précise et complète de toutes les étapes du cheminement de leur courrier** entre les points d'origine et de destination, comprenant les bureaux d'échange de transit, les transporteurs internationaux et les opérations de traitement par la douane.

L'application IPS a pour objectif d'**aider les postes à gérer et à améliorer la qualité de leur service de courrier international**, grâce à une évaluation complète du cycle de distribution du courrier et au contrôle de bout en bout de l'acheminement des envois, des récipients et des dépêches.

Les services postaux internationaux, tels qu'IPS, IPS Light et PSSG, sont aujourd'hui exploités par plus de 120 organisations postales. Ils ont vu le jour grâce à la coopération et à l'échange de connaissances entre les administrations postales sous l'égide de la Coopérative télématique. Conçu par le CTP, IPS constitue un outil complet permettant de gérer l'ensemble du processus de transmission du courrier. Le système peut être adapté aux besoins des autres organisations et facilement couplé à d'autres applications.

### Contact

- Adresse: Centre de technologies postales - Bureau international - Union postale universelle - Case postale 13 - 3000 BERNE 15 - SUISSE
- Téléphone: +41 31 350 31 11 / Télécopie: +41 31 352 43 23
- Courriel: [info.ptc@upu.int](mailto:info.ptc@upu.int)



# 目 录

## 简讯

万国邮联活动一览

4

## 前言

一个没有邮政的世界？简直不可想象！

5

## 封面

### 连接全球网络的本地接口

在便于贸易往来方面，邮政行业是世界经济发展的重要引擎

8

### 函件业务的未来

尽管有种种猜测，互联网并未使函件业务陷入深渊

13

### 书信艺术的魅力

Sévigné女士为高雅的信函赋予了书信艺术，

人们的习惯已经改变了，但信件仍然有很大的魅力

18

### 在未来和过去之间

纵观邮政运营机构所使用的技术和未来的发展趋势，

以便更有效地应对挑战

21

## 访谈录

### 公平的终端费

瑞士Paul Epiney领导万国邮联“终端费”项目小组，他强调报酬体制中最重要的规则

24

## 读者信箱

读者各抒己见

28

## 世界博览

世界各地邮政活动一览

29

三月

第 133 卷

2008

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，还用其他以下文字出版：德文、阿拉伯文、英文、法文、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: Dora Precup, Laurent Widmer

中文翻译: Hejianjun, Wei Yi

绘图照像: Die Gestalter, St. Gallen (瑞士)

印 刷: Benteli Hallwag AG, 伯尔尼 (瑞士)

征 订: publications@upu.int

《邮联》杂志编辑部

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。



邮政领域是世界最大的实物配送网络之一，促进了信息互换和贸易往来，乃至世界最偏远的地区。



## 潘基文在万国邮联

2008 年 4 月 28 ~ 29 日，万国邮联将承办联合国系统行政首长协调理事会会议。该理事会由联合国秘书长潘基文主持。

行政首长理事会是有关联合国各机构各种重大问题和管理问题的协调与合作组织，万国邮联总局长加入了该理事会。理事会每 6 个月召开一次会议，一次在纽约，另外一次在联合国某一机构所在国召开。自 1948 年起，联合国便积极致力于发展同联合国各机构及各计划署的关系。此次会议在万国邮联国际局召开，适逢万国邮联成为联合国专门机构 60 周年。

“在联合国大家庭内，我们努力让大家听到万国邮联的声音，并宣传我们的行动及邮政业务对于经济发展的作用，”爱德华·达扬在行政理事会 2008 年 2 月会议上说，“正因为如此，我们对承办这次重要的会议感到极其荣幸。” DP



## 大会：提案和目标

2008 年 2 月初，万国邮联行政理事会已经批准了一些提交给第 24 届万国邮政大会的一般性提案和修改法规的提案，其中重要的有：新的终端费办法（参见第 24 页的访谈录）、确定 2009~2012 年邮政行业四大主要战略目标的新的世界邮政战略以及新的邮政支付业务协定，包括便于在指定经营机构间进行邮政金融业务互换的多边协议。

另外，有一项提案建议，根据国内生产总值和万国邮联收集的邮政发展指数，把万国邮联成员国分为 5 组。这种分类办法将影响支付给处理进口国际邮件国家的终端费以及发展中国家和最不发达国家接收到的用于改革、

发展或改进业务质量项目的资金。最后，还有一项是关于行政理事会和邮政经营理事会新结构的提案。万国邮联的这两个重要机构负责邮联两届大会之间的工作。为保证两个理事会间更紧密的合作，在完全遵守各机构在治理和网络互联方面不同责任分工的基础上，将更好地确定邮政经营理事会的项目组和工作组以避免工作重叠，例如，把有关技术合作和战略规划方面的某些责任转交给行政理事会。 RL

## 引 语

“我不认为邮政行业是过时的产业。它有很好的未来，是不能由电子方式所替代的。电子商务非但没有给邮政业务带来威胁，反而提供了良机。邮政行业为我们的公民与公司相互通信提供了必要的基础设施。没有新型的邮政行业，就不可能有新型的经济。”



# 前言

## 一个没有邮政的世界？——简直不可想象！

取消国内邮政网络，甚至国际邮政网络，这完全是经济崩溃的一个方面。日复一日，受个人、企业、组织和政府部门之托，邮政运营机构把数百万件的信函、包裹和其他快递邮件运送到世界各地。而且，这还没有考虑同样要通过邮政网络传递的大量的邮政金融业务。

没有邮政，数百万的实体将不可能生存下去。虽然这一公用业务受到新的通信方式越来越激烈的竞争，但是，它依然是经济发展的重要动力，尤其对于那些按照新技术前进的节奏谋求自身发展的微型和中小型企业来说就

更为重要，就像我们的主旨文章所说的那样。

互联网和新技术的冲击并没有给传统邮政业务带来致命的影响。相反，传统邮政业务注重客户需求的变化，实现自身的转变和调整，确保一个有前途的未来。

比如，函件业务就是这样，人们认为函件陷入了电子替代品的深渊。这个人们肯定最了解的邮政业务种类，迎接这种挑战并通过它强有力的宣传作用和它的效率在市场中站稳了脚跟。甚至个人信函，只要看一看为使这一产品再次成为高

雅信函所付出的努力，就知道它将完全有机会东山再起。电子邮件、短信、手机都是很迅速的，但是，通过这种途径，能传递什么样的情感呢？我们在第 18 页的文章中介绍了个人信函对一个人、一个社会及其历史的各种影响。请问一下圣诞老人和他的化身们，难道在每一年节来临之际，他们收到 600 多万件信函，能不感到高兴和喜悦吗！

主 编  
Rhéal leBlanc

## 国际标准化组织和万国邮联将携手工作

2008 年 1 月 30 日，国际标准化组织（ISO）和万国邮联（UPU）在制订共同感兴趣的标准的过程中签署了一项加强两机构间信息交流的协议。

在技术发展越来越尖端的时候，加强标准化工作的合作也变得越来越重要。另外，邮政市场的发展要求制订新的标准来满足以更高业务质量为中心的新的要求。随着邮政运营机构不断拓展业务，有必要在标准化框架下开展工作。

“万国邮联已经制订了许多处理实物邮件的标准，现在，我们应该为电子业务和金融业

务确定标准。与国际标准化组织的合作协议就是朝着这个方向努力的。”爱德华·达扬总局长指出。

国际标准化组织秘书长 Alan Bryden 指出，在“结合万国邮联专家的专业知识和有众多合作伙伴参与的国际标准化组织多行业平台相结合的基础上，这项协议将保障邮政业务采用最适宜的国际标准。”

联络委员会将负责实行协议的条款。这样，国际标准化组织和万国邮联就可以在各自的标准中，参照和采纳对方机构制订的标准。JD

欧盟委员会负责内部市场和服务业的委员查理·迈克里维 (Charlie McCreevy)，2008 年 2 月 28 日，这一天欧盟官方杂志发布了第三套邮政指令。

---

## 温室效应气体的排放：首先要了解情况

如果运输行业每年占高达14%的温室效应气体排放量，那么邮政行业能占多少呢？万国邮联希望能尽快得到回复。在“持续发展”项目小组的工作框架内，国际局编写了一份调查问卷，将于4月寄给万国邮联所有成员国。在世界各地共有500多万邮政员工、66万邮政局所、60万辆汽车和25万辆摩托车，且不考虑同样每天在地球上来来往往运输邮件的飞机和轮船，各邮政大概不是一个环保的好学生。那么就

需要掌握整个邮政行业的数据，才能向邮政运营机构提出降低温室效应气体排放量的方案并监测每年的效果。为此，将要确定出邮政行业现在所产生污染的程度和状况。调查问卷将根据联合国环境规划署提供的方法编写，万国邮联不久将与联合国环境规划署签订一份旨在加强两个联合国组织间工作的合作协议。**RL**



---

## 包裹业务：质量的改进

如果说国际包裹业务量在逐年增加，那么使用条码（148）的邮政运营机构数量也在逐年增加。2008年1月，107家运营机构使用包裹跟踪和定位系统，其中76家已经采用了以互联网为基础的用户投诉共同系统。包

裹业务的质量确实是万国邮联努力的中心。在按一些运营机构间互换的EDI信息编写的业绩报告中对改进质量的标准进行测定并实行与陆路进口应得部分相关的奖励办法。得到这些奖金的运营机构要遵守基本的网络规范，

例如根据万国邮联标准粘贴条码、投递到户、采用跟踪系统以及公布投递标准等。这些运营机构据此向客户提供了具有竞争力的业务，从而在竞争异常激烈的行业中维持或提高了自己的市场份额。**JD**



---

## 万国邮联将在日内瓦举办第24届万国邮政大会

考虑到肯尼亚的形势，万国邮联行政理事会（CA）2008年2月8日决定，原定在内罗毕举办的第24届万国邮政大会改在瑞士日内瓦举办。

每4年举办一次的万国邮政大会，将于2008年7月23日至8月12日在日内瓦国

际会议中心举办。将有来自万国邮联的191个成员国的约1500名代表参加。

为此，行政理事会还是通过了一项决议，向大会建议由肯尼亚担任大会主席国并担任2009~2012年万国邮联行政理事会主席。该决议同时建议，

提名内罗毕来组织2010年万国邮联战略会议。肯尼亚对此项决议还没有做出回答。

国际局将在瑞士政府和瑞士邮政的支持下组织大会。有关第24届万国邮政大会的具体信息，请登陆万国邮联网站 <http://www.upu.int>。RL

日内瓦湖及其著名喷泉，  
喷泉喷水时速达200千米/小时。



---

## 海湾地区测试射频识别技术

在卡塔尔邮政（Q-Post）当局协调进行的一个项目的框架下，卡塔尔邮政同其他两个邻国邮政正在测试各种不同的射频识别技术（RFID），以便检测海湾地区的邮政业务质量。

从2008年3月1日开始，对在卡塔尔、阿拉伯联合酋长国和沙特阿拉伯之间运递函件的时间用远程识读的射频识别芯片进行检测，无须在7条通道上用视觉接触，或在邮件处理局所安装射频

识别阅读器。

该项目旨在通过隐藏在受测试信封内的近4000个半主动和被动的芯片，研究两种不同技术的集成和互连程序。这个项目持续3个月，将提供在万国邮联全球业务质量监控系统中混合使用不同技术的具体信息。最后，这个系统将利用射频识别技术（RFID）来测定寄达国把进口邮件运递到最终投递点所用的时间。这样就可以在邮件寄

达国业务质量和报酬率之间建立联系。

在2008年1月邮政经营理事会期间，“业务质量”项目组决定，迅速运行这一系统并强调不同技术之间的互操作性。今年，将确定不同的标准，全球监控系统的试点阶段将于2009年开始。该系统将逐渐扩展到邮联所有成员国。除了用于计算终端费之外，运营机构可以使用该系统提供的信息改进邮件的流程。LW





.....  
邮政是最先面对  
全球化的行业之一

© photo La Poste Suisse

# 连接全球网络 的本地接口

.....

邮政行业促进了贸易发展，它是世界经济的重要引擎。尤其在发展中国家和工业化国家，邮政运营机构是微型和小型企业首选的物流机构。

.....

供稿：

Laurent Widmer

配备一台电脑、一个互联网接口、一套照相器材，满怀崇高的敬业精神，最近以来，Léontine Diouf 帮助达喀尔（塞内加尔）各处市场上的商户加入了国际贸易的行列。自从塞内加尔的个体手工业者登录了她的网站 <http://www.shopduweb.com> 后，传统披肩、雕塑、鞋类和其他商品就成为了国际市场的一部分。大部分买家居住在塞内加尔，也有居住在海外的。“买主不是太多，但我负责为他们讨价还价，接收汇款，然后通过邮局寄出商品，” Diouf 女士说道。

在她的帮助下，这些手工业者进入了国际大市场。在网上开店铺的成本并不高，而且凭着网络连接、付款软件和一家邮件物流服务商，她就可以经营世界各地的生意。随着科技和网络的发展，成千上万的网民可以从任何地方进入这个 24 小时营业的商场。

在这个瞬息万变的时代，邮政运营机构也不是旁观者。他们从这种贸易方式衍生的新增物流量中获益，因为他们往往是那些经常邮寄少量商品的商人们首选的物流服务机构。“邮政与海关关系密切”，Michael Taillie 说道，

他的新西兰贸易促进企业刚刚与邮政部门签订了一个三年协议，“我们选择邮政作为合作伙伴，因为对我们的邮件来说，这是一个最便捷、最经济的途径。同时，由于新西兰邮政是万国邮联成员国，通过邮政的全球网络，我们也就进入了国际市场。”

#### 实物互联网

世界各地约有 66 万所邮局，邮政网络是全球规模最大的实物网络之一，它在经济上的重要性也不可低估。在欧盟国家中，邮政部门的营业额在 880 亿欧元左右，大约占国内生产总值 (GDP) 的 1%。在加纳，运输行业占国内生产总值 (GDP) 的 9%，在国民经济中占居着战略性的地位。

物流行业也被称为“实物互联网”，它对于一个国家的竞争力起着决定性的作用。从世界银行 2007 年末公布的绩效指数中可以看到：“为了能成功地进入全球投递链，各企业必须能够快速、可靠、低价地跨国运输商品。对于那些连通不佳的机构，付出的费用极高，并且还会增长。此外，丧失机遇的风险高得可怕，尤其是那些最贫穷的非沿海国家，其中大部分都在非洲。”

“如果没有邮政，我们的企业将不存在”

各邮政运营机构在保证普遍服务的同时，不仅为中小企业，而且也为大型企业提供通达全球物流网络的本地通道，是区域经济、国内经济乃至世界经济不可或缺的角色。“如果没有邮政及其优质服务，我们的企业也将不存在”，法国一家大型网上销售平台 PriceMinister 的共同创办人和首席执行官 Pierre Kosciusko-Morizet 说道。

无论是由于自然灾害还是因为罢工，每当邮政部门停止运营时，人们才会想到邮政正常运转的重要性。2007 年 10 月英国大罢工，国内新闻界几乎天天报道企业和个人遭受的影响：客户不得不更多地使用传真和手机发送短信，而偏远的农村更为孤立，人们面对的是技术瘫痪，账单和发票不能付款，报刊杂志社转而求助于其他投递网络。根据伦敦商会的信息，此次罢工的费用，仅仅首都企业界，就高达 3 亿英镑。

#### 世界贸易组织的项目

在 2006 年万国邮联迪拜战略会议上，世界贸易组织 (OMC) 总干事帕斯卡尔·拉米指出“万国邮联有关将实物、电子和金融网络综合为一体的战略将可以极大地方便世界贸易的发展”。2007 年 11 月，万国邮联总局长爱德华·达扬参加了在日内瓦世界贸易组织总部举行的“促贸援助”计划年度讨论会。

他指出邮政业务是经济发展的一个重要杠杆，可以帮助中小企业更方便地出口货物。他还提到了巴西的经验，在 2006 年，有 2000 多家小企业在巴西邮政的帮助下进入了国际市场，实现了商品的出口。“这就是邮政网络提升发展中国家融入世界贸易能力的一个具体例子。这样的实践完全可以转移到别的国家去，将来会有更多的企业把他们的商品出口到更多的国家，”他说道。

除了向世界贸易组织成员国提供援助，使之适应多边贸易谈判的结果外，“促贸援助”支持各国从国际贸易提供的机遇中获益。每年提供的金额约达 300 亿美元，这项援助的数额是相当大的。例如，世界贸易组织成员国可以利用这种援助发展他们的基础设施。为此，他们必须确定优先项目：道路、通信网络和港口等（见本页相关文章）。

#### 网络之网

万国邮联的主张受到了欢迎。世界贸易组织项目对邮政行业有着热切的期待。邮政运营机构拥有足够的王牌，保证为世界各地成千上万的中小型企业提供必要的物流服务。

按照万国邮联国际局经济专家 José Anson 的看法，邮政网络可以促进基础服务（水、电和电话等）的通达。他说：“如果说接通电子业务和实物业务是一种减少贫困的手段，那么

## 援助发展： 邮政行业享有权利

促贸援助帮助发展中国家，尤其是最不发达国家建设必要的基础设施，这些国家需要提高贸易能力，以便从开放贸易中获益。这是全球官方发展援助 (ODA) 一捐赠与优惠贷款的一部分，主要用于与贸易有关的计划和项目。总额为 300 亿美元，从 2010 年起注入促贸援助项目。邮政行业的运营机构都有资格从这个计划中

受益，并通过双边捐赠的方式从欧盟委员会或世界银行一类的国际金融机构获得资助。例如，亚洲开发银行已经有了促进发展中国家邮政业务的项目。促贸援助最基础的一点，是要由受援国“自己获得”这种援助。因此邮政行业的运营机构应当与各自国家政府的贸易代表机构保持联系。





万国邮联和国际电联联合起来  
在不丹和阿富汗建立电信中心。

就应当考虑建立各种网络之间的伙伴关系，以保证无数中小居民区和农村地区能得到最佳的资源共享。有了这样的伙伴关系，就可以给各种服务提供最佳的连接并降低成本，各地邮局就可以成为重要的商务中心或电信中心。”（见第 12 页文章）

### 小额国际贸易

但是，不要认为仅向公众和社区提供了计算机，连接上互联网就可以发展贸易了，这种想法是错误的。事实上，绝大多数的电信中心仅供上网查阅信息，这正是联合国贸易和发展会议 (CNUCED) 2007/2008 年信息经济报告中强调的问题，它指出电信中心在支持广告、账务、银行运作、小额贷款、办理付款、进出口、贸易、数据管理和存储、税务问题以及创新、研究和开发等方面的作用极其有限。

因此，电信中心必须扩展业务，向公众提供有定制化的支持。例如，在一个地区建立一个考虑周全、具备所有实用信息的互联网站可以在发展旅游和延长留宿天数方面起到积极的作用。同时，还可以将一个互联网站变成商店，使那些微型和中小型企业可以利用它开拓自己的产品销售。加上小额贷款，发展中国家的微型企业就可以把他们的产品推销到世界各地。推销产品的网站、传送订单的电子短信、金融服务和商品寄递服务，这些都是一个微型企业运作所不可或缺的服

务。“只要提供所有这些服务及专业性的建议，就能使这些企业融入世界贸易。大家都知道小额贷款，邮政现在要推荐的是小额国际贸易，” José Anson 说道。

### 应对挑战

但是如何才能在大范围内推广这样一种模式呢？国际转账，还有商品的邮寄，这是网上交易的最后一道程序，它在价格、交货期限和验关方面都存在着诸多挑战，它同样也是南北贸易中的障碍（见 2007 年第 4 期《邮联》杂志有关电子商务的文章）

国际局“电子商务”计划主任 Paul Donohoe 对这些问题非常清楚：“除了与世贸组织、联合国贸易和发展会议以及世界海关组织合作，制订全球战略并找出应对这些挑战的措施外，万国邮联及其成员国还与网上商家一起制定新标准，改进业务质量，在工业化国家和南北贸易中推出便于网上购买商品的邮寄和投递新业务。我们面临的挑战是要不断地调整国际资费结构，在南北贸易中推出价格可接受的邮政包裹业务。”

在邮政运营机构周围充满了挑战。“由于可以去争取获得‘促贸援助’计划所提供的基金，运营机构可以大幅度地改进业务质量，更多地致力于发展世界贸易，确保通达世界物流网络的本地通道，发展小额国际贸易”，José Anson 说道。

# 将邮政局所 变为商务中心

博茨瓦纳邮政刚刚在邮政局所内开通了 15 个商务中心。这些名为 “Kitsong centres” 的商务中心除了提供传统的邮政业务外，还提供打印、复印、装订和上网服务。个人收到订单后的所有事宜都可以在这里办理。“我们还准备在每个邮局建立一个社区网站，包含地区内的企业信息或政府服务信息（医院、警察等）”，博茨瓦纳邮政网络负责人 Ned Phatshwane 说道：“这是我们自己开办的，没有外援，目的是为了客户的需求。为此，我们正在邮政局所内开办金融业务，打算办成一种微型银行，我们还签订了供电合同和保险合同。”

国际开发研究中心的电信中心专家、加拿大人 Richard Fuchs 说：“电信中心是投身市场之前必要的社会性投资，很少有例外。它们有助于开发市场并促进社会关注各相关行业。”

网络的互连性及效率是根本问题，多年来，万国邮联已经与各个机构合作，改进邮政基础设施，为连接各种通信业务提供方便。万国邮联与国际电信联盟 (UIT) 一起，开展了多项加强普及信息和通信技术 (TIC) 的工作，特别是在阿富汗和尼泊尔。

在不丹王国，电联和邮联与不丹邮政企业和电信企业以及印度政府合作，使邮政局所互连互通，其中不少是偏远地区的局所。目前已有 42 个邮局连接了互联网，其中 36 个是社区互联网中心，它们提供多种通信手段，包括一种创新型混合邮件业务，用以加快最偏远地区的信息交流。这些邮局因此极大地扩展了业务范围。

# 全球角色

- 全球邮政员工数量超过了 550 万人。
- 邮政网络以其 66 万个邮政局所成为世界上最为发达的网络之一，其中一半局所由公众邮政运营机构以外的人员管理。
- 2006 年国内国际邮政包裹业务总量为 62.35 亿件，与 2005 年相比增长 4.8%。
- 在 28% 的万国邮联成员国里，邮政部门提供物流业务（26% 的发展中国家和 36% 的工业化国家）。
- 全球 60% 的邮政运营机构提供基于互联网的业务（56% 的发展中国家和 86% 的工业化国家）
- 69% 的固定邮局和流动邮局提供金融业务。
- 邮政和快件业务自 2002 年以来已成为服务贸易总协定的一部分。2006 年，世界贸易组织（WTO）在其服务贸易理事会会议上承认了万国邮联的特别观察员身份。万国邮联也积极参与了世界贸易组织于 2007 年 11 月在日内瓦提出的“促贸援助”计划。
- 多年来，万国邮联一直与世界海关组织密切合作，促进自由和安全的全球贸易。2007 年 9 月，两个组织通过签署了一项新的合作协定重新加强了协作，他们以此将在海关和邮政规则的现代化方面更密切地共同工作。

# 函件业务的未来

面对新技术的冲击，函件业务是甘愿消失，还是力争在邮政经营活动中保持一席之地？

供稿：  
Dora Precup

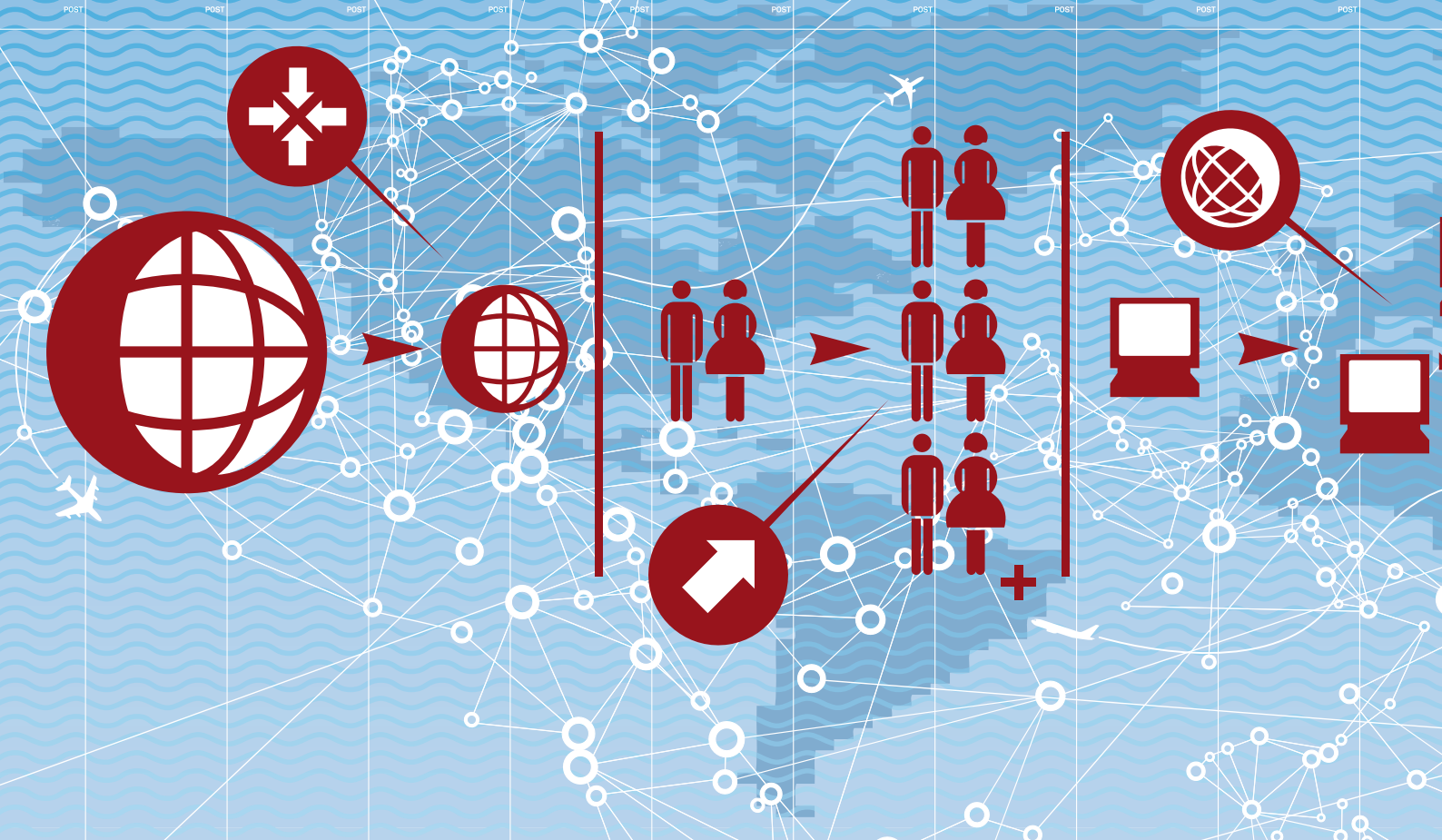
图片：  
Sascha  
Tittmann

一种媒体无论如何不可能完全取代另外一种媒体，函件依然会在通信市场上起到重要作用。精心制订战略，推出新业务，邮政运营机构把函件重新定位为一种灵活的、更注重市场营销的并适应各种新技术的业务。

事实上，尽管函件业务量和邮政部门拥有的通信市场份额受到了各种新技术的影响，但函件的使用量依然很大。函件业务由信函、2 千克以内的小包、报刊和书籍组成，它依然是世界各地邮政部门的主要收入来源，亚太地区是个例外，那里的邮政金融业务占据了主导地位。

在 2000~2006 年之间，工业化国家和拉丁美洲的函件业务量保持稳定，在中欧、东欧和独联体内的发展中国家甚至有了骄人的增长。但在世界其他地区，传统的函件业务





处境艰难。与此同时，非洲国家、阿拉伯国家和亚洲国家的业务量有所下降。

如何解释各地区之间出现的这种差异呢？个中原因，不一而足。按照国际局市场开发主任 **Ken McKeown** 的说法，健康的、蓬勃发展的经济是促进函件业务量增长的重要因素。“当经济好的时候，邮政行业的中介作用就变得越来越重要和不可或缺；消费者、企业、政府部门和其他非政府机构就更多地使用邮政业务。例如在独联体国家，经济的飞跃发展在邮政经营活动中就有明显的体现。”

在斯洛文尼亚，2002 年以来的国内函件业务量增长了 58%，广告函件量也增长了 120%。“斯洛文尼亚市场上建起的大型贸易公司和大型银行带来了国内函件量的增长”，斯洛文尼亚邮政局长 **Aleš Hauc** 说。

有效率的网络也是对客户的保障。过去几年，布基纳法索指定的邮政运营机构 **Sonapost** 公司在业务质量上下了很大功夫，如今正在盈利。“快递业务在邮政收入中独占鳌头。所有

电话和自来水企业的账单全部由我们投递”，**Sonapost** 公司商务经理 **Koutou Sommanogo** 说道。

同其他发展中国家一样，在非洲，自来水公司、电话公司和电力公司是最大的函件客户，因此，邮政运营机构的潜力巨大。

亚太地区是世界上除了工业化国家以外函件业务量最大的一个地区（2006 年共计 444 亿件邮件，占总业务量的 10%），有些国家已经看到了这一产品的美好前景。中国邮政国际贸易负责人张坤对这个行业的前景看好，“经济市场的发展对函件业务的未来构成了强有力的支撑。新的营销战略为函件业务带来了新的希望”，她如是说。

### 从纸张载体到数字载体

根据设在巴黎的邮政研究和展望研究所的观点，管理类函件（发票、对账单等）受到电子革命最大的威胁。但是尽管有各种各样的电子业务在处理着家庭、管理部门和社会机构之间的各种交易（例如网上报税、网上发票付款或账单查询），但有多项研究表明，人们还总是



截至报道时，Pitney Bowes公司发表了一篇关于邮件未来的文章，请登录以下网址：  
[http://www.postinsight.com/files/MAILTRENDS\\_final\\_2008\\_v10-1.pdf](http://www.postinsight.com/files/MAILTRENDS_final_2008_v10-1.pdf)。

相信传统函件。

根据丹麦邮政在 2007 年所作的一项调查，75% 的受访者都表示更喜欢经邮政渠道而不是通过电子邮件收到各种企业和公共机构的信息。他们认为通过邮政寄发的企业信息较电脑更加严肃。

Pitney Bowes 公司也得到同样的调查结果。在他们去年的一项研究中，分析员 Alex Fu 指出，“美国有 90% 的消费者，欧洲有 70% 以上的消费者通过纸质载体和电子载体收取和结算账单，总的来说，他们更喜欢纸张。”

Pitney Bowes 公司在 2007 年进行的另一项调查也证实了传统函件的特殊地位。有 73% 的受访者更喜欢通过邮寄方式从有过消费关系的公司收到新产品广告或让利促销广告，只有 18% 的人选择了电子邮件。更为惊人的是，如果是从一家从未有过消费关系的公司收到普遍散发的信息，70% 的受访者仍倾向于传统函件。

与客户沟通最有效的营销工具”，Pitney Bowes 公司市场营销和开发副总裁 Stacy DeWalt 说。

### 探索广告函件的潜力

事实上，商业信函在当今的邮政业务量中占有很大的份额。万国邮联的数据表明，至少有 38% 的国内信函是广告函件，在国际信函中占到 8%。直接营销的函件业务为企业提供了与客户建立长期关系的可能性。

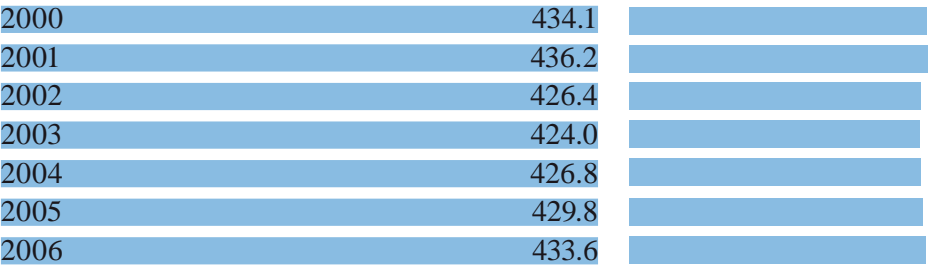
例如，比利时邮政商业信函直达邮件业务为客户提供寄达国的当地地址表，这样就可以掌握当地的同类受众。只要给他们的广告函件选择一项“当地版式”，企业就可以放心地获得国际客户应有的关注。在那些广告业蓬勃发展的市场上，函件业务有着巨大的潜力。因此，中国邮政、摩洛哥邮政和突尼斯邮政等都已配备了实现这种潜能的基础设施：商业信函专用投递中心、数据库或客户咨询机构。

### 新 产 品

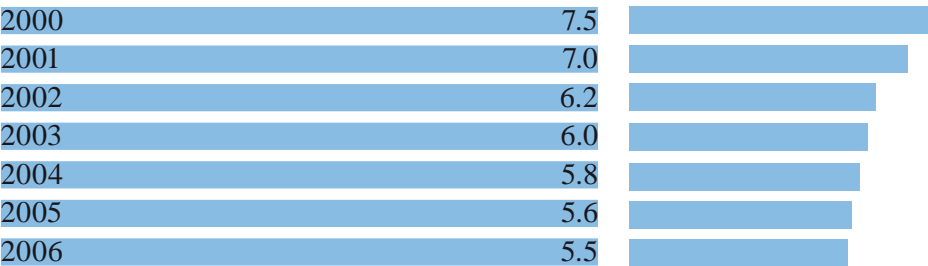
新技术也催生了创新产品的问世。邮政部门优化新函件业务的设计、制作和寄递，提供

全球邮政函件的数量（10 亿函件）

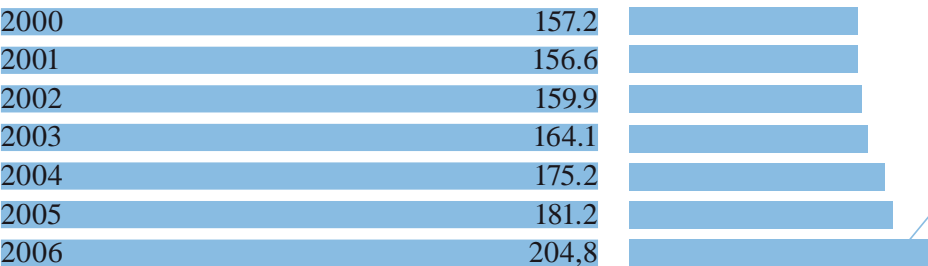
国内业务



国际业务（进口）



邮政收入（10 亿特别提款权）




截止到 2006 年 12 月 31 日：1 特别提款权=1.5 美元  
信息来源：万国邮联《2006 年邮政业务统计》

的服务也有创新。

根据客户提供的电子数据，由收件人在当地打印信函或广告以及混合邮件，是用尖端技术提供的解决方案。从 2005 年以来，在邮政运营机构内这项业务以每年 14% 的速度增长，这充分表明它对保持函件业务市场份额的重要意义，要以此来弥补传统函件量下降造成的收入损失。

目前 22% 的国家已在其领土内推出了混合函件业务，13% 的国家推出了国际业务。澳大利亚邮政国际混合函件业务主任 Deborah Spring 说，国际混合函件量现在还比较小：仅仅是 1%。但这位女主席对这个市场抱有颇大的希望。她目前在万国邮联远程





# 你的邮政明信片在哪里？

这或许是结交笔友的新方式。登录这个网站 <http://www.postcrossing.com>，就能够把真实的纸质邮政明信片邮寄给网友并收到回信。鼠标点击几下，一个或几个通信地址就会提供给你。只要你寄发一张明信片，你就能收到别人寄送的一张。截止发稿时，178 个国家的 40 000 多人在网站上进行了注册并邮寄过 90 多万张明信片。该网站能够跟踪一张明信片走过的行程，确定注册会员的位置，找到他们喜爱的图像和邮票。为什么这个网站能够发展壮大呢？“因为许多人喜欢收到真实的邮件。”网站作者写道：“收到从世界不同地方寄来的明信片，许多地方可能你还从未听说过，会把你的邮箱变成一个惊喜箱，有谁不喜欢这样呢？” LW

信息通信合作机构先进电子业务用户小组的领导下，主持一个工作组，开发全球混合函件业务。

“混合函件可以帮助邮政运营机构保持他们的函件市场份额，甚至可以找回竞争中丢失的份额”，她说，“为此，应当在万国邮联的帮助下，按照国际标准和国际规则保证各邮政之间的数据交换和各种系统的相互连通”。

其他用来保护传统信函业务收入的方案还有：开发电子替代产品，例如电子挂号信，它在过去几年里已经有了很大进展。MAILEVA 是法国邮政的一个子公司，是一个网上函件管理平台。一封电子挂号信一经发出，就由邮政部门对其负责，随后发出一份电子交寄凭证，加盖戳记以资证明。邮政部门可以运用技术和信息手段来保障档案的合法性和持久性，方便企业与企业之间的资料交换。

## 巨大挑战：业务质量

业务质量始终是邮政发展的一个关键因素。面对竞争业务，函件必须具有良好的性能。非

洲和拉丁美洲的形势堪忧，那里的私营业者占有很大一部分邮政市场。因为在拉丁美洲，姑且不算巴西，指定运营机构的市场份额仅仅占到 10~40% 左右，由于缺少数据，很难掌握那里的邮政市场规模。

国际局拉丁美洲和加勒比地区计划主任 Rudy Cuadra 认为，对邮政市场作出总体评估非常重要，这样做是为了采取必要的措施来改进系统。万国邮联编制的邮政发展综合计划中设计了必要的市场监管机构，帮助各运营机构改进他们的业务性能，开展平等竞争。

面对不法竞争，布基纳法索邮政和科特迪瓦邮政都认识到，应当有一个为人民利益服务的战略。邮政部门已经开始与各地居民区协商，保证业务质量。正如 Koutou Sommanogo 指出的，他们的 Post'Eclair 服务的揽收、处理和投递业务已经使 Sonapost 集团维护和加强了与客户的关系。第二个目标是要发展邮政信箱业务。国际关系处处长 Antoine Yoffo 的看法是，上门投递是重振科特迪瓦信函业务的优先工作。

# 书信艺术的魅力

.....

个人书信将不复存在吗？很显然，互联网和移动电话的紧逼使它相形见绌。但是，许多例子仍然证明了它在个人通信中具有独特的地位。

2006 年，美国邮政处理的国内函件业务量为 2000 多亿件，居世界之首。贺卡协会（Greeting Card Association）代表了美国和其他国家 280 家贺卡厂商和供货商，估计美国消费者每年要购买 70 亿张贺卡，而其中的 70% 会寄发出去。

尽管世界各地每年发送的电子贺卡多达 5 亿张，该协会认为，没有哪种电子贺卡能取代传统贺卡，“尽管美国人喜欢电子邮件、短信或电话，但大部分人还是更愿意用这种古老的明信片或亲笔书信与挂念之人相互沟通。

尽管书信艺术似乎已经失去了往日的风采，无数人士、企业和邮政部门仍然努力促进它的发展。首当其冲的是万国邮联，它组织国际少年书信写作比赛已经有 38 年了。每年都有约 600 万少年参加这个在联合国教科文组织协助下组织的国际比赛。

此外，一些学校、基金会或专题研讨会也与邮政合作推广书信艺术。澳大利亚邮政、印度邮政和俄罗斯邮政每年都组织一次自己的书信写作比赛，均有特定的题目。

.....  
供稿：  
Dora Precup

很难准确地计算出在函件业务总量中有多少是个人书信或邮政明信片，但在大型工业化国家里，估计人与人之间来往的书信占到邮件处理总量的 5% 到 11%。

今天，拿起笔，买一个信封或选购一枚喜爱的邮票已经成为一种过时的浪漫之举。但个人书信（包括贺卡和明信片）依然是一种常用和无法替代的通信手段。它的个性化色彩和真实性赋予了它无与伦比的价值。

# 信函：保护人权

在法国，为纪念 17 世纪著名作家，德•塞维涅(Sévigné)夫人组织了格里尼昂(Grignan)书信节，邀请人们拿起笔给朋友、亲人甚至素不相识的人写信。然后将这些信免费投递到世界各地。

今年，美国邮政与 HBO 电视广播公司合作，通过一个描写美国第二任总统约翰•亚当斯(John Adams)一生向其妻子写了 1100 多封信的电视剧来推广书信艺术。2008 年 2 月和 3 月，约有 30 亿封信盖上特殊邮戳后寄出，邮戳上是亚当斯的一句名言：“敢念、敢想、敢讲、敢写”。“在这个即时通信和电子信息时代，美国邮政推出了这项新举措来发扬光大亲笔书信的魅力”，美国邮政发言人说道。

苏黎世大学的 Eva Lia Wyss 也表达了同样的观点：“在个人通信领域遇到新媒体竞争的情况下，亲笔书信具有特殊的价值。无论对于写信人还是收信人，它都传递着一份额外的情愫。写信的乐趣，与盼望收到一封信急不可耐地拆开，欲知其中内容的乐趣是一样的”，这位哲学教授说道。

.....

“人人有权享有主张和发表意见的自由；此项权利包括持有主张而不受干涉的自由，和通过任何媒介和不论国界寻求、接受和传递消息和思想的自由。”

今年是人权宣言发表 60 周年，邮政行业在实施宣言第 19 条方面的作用不言而喻。在保证邮件于世界各地投递的同时，邮政运营机构以自己的方式为自由表达言论做着贡献，每年有数不清的书信在帮助着被剥夺了权利的人们。

国际特赦组织一年一度组织的书信马拉松成为了一种有效捍卫人权暴力受害者的工具。2001 年由国际特赦组织波兰分支机构推出的书信马拉松，每年汇聚了世界各地成千上万的参与者。2007 年有 40 多个国家参与，约有 20 万封信寄向各国政府，呼吁他们释放在押犯人，或改善他们的生活条件。

“去年，在我们行动目标锁定的 8 个人中，有 4 个人的境况因书信马拉松而有了改善”，国际特赦组织瑞士分支机构的 Eric Bürki 说道。

书信马拉松在国际人权日的前一周举行，每年 12 月 10 日庆祝世界人权日。在学校和商业中心等场所组织公众行动，以激励更多的人同时参与到这个世界性行动中来。RL



**Amnesty  
International**  
Pour les droits humains

# 书信，就是……

## 真实的物证

2007年11月，当隐藏在丛林中被绑架长达6年之久的哥伦比亚前总统候选人英格丽德·贝当古(Ingrid Betancourt)的亲人收到了她12页的来信时，该信便成了她尚在人世的一个明证。她的丈夫吐露到，读到这封来信真叫人“难以置信”，他确认了这是法裔哥伦比亚人质的笔迹。全世界的人们在这封“百分之百的私人信件”中看到了它所象征的力量和勇气。

## 爱的表示

在《华盛顿邮报》的一篇文章中，Chloe Kaplan描写了去年每周收到他母亲精心设计的信件时的喜悦。这些信件特别漂亮。“除了我母亲，任何人都不会这样认真地教会我如何美化生活。她可以把一个不幸变成一件难忘的往事……她可以变平凡为神奇。有时，我

喜欢想，想着与她在一起。每当这样的时候，我会一边笑着，一边给她写信。我把信放进信封，当然要好好设计一番。”

## 责任的证明

与其他一些企业一样，西南航空公司用信件向客户解释服务不周的原因。企业的通信专家知道，在某种情况下，一封信比一份电子邮件更有作用。

## 一份传记资料

一封信可以告诉你，使你感觉到或反映出人们在写信的那个时代所表达的感受。至于传记，手写书信是不可多得的忠实反映一个人生活的资料。

## 往昔的见证

在法国Messein地区，人们在一个香比纽尔(Champigneulles)牌的啤酒瓶中发现了一封信。

寄信的日期是1918年7月15日，发自美国俄克拉何马城(Oklahoma City)。信是亲笔书写的，信封内装有4页信纸，是“皮特婶婶”寄给她的侄子Morres Vickers Liepman中士的。这是一份私人信件，是一个时代的见证，反映了当时美国的经济形势、战争的艰难、大规模征兵和惩处的危险。像所有的战争遗物一样，这封信已经成了一件真实的文物。

## 尊敬的标志

尽管有趋势鼓励人们在网上挂发悼念帖子，但相关专家一致的说法是，在表达庄重的心情时，用信件要比电子邮件或短信强得多。

## 友谊的象征

在通知生日聚会或婚礼以及在表达节日祝愿时，贺卡是一种最好的选择，一个美国人平均每年收到20张贺卡。DP



# 在过去和未来之间

邮政行业在不断发展，新老运营机构都在新技术和新设备上有所投入，这一切都是为了更好地满足客户的需求。那么，邮政的趋势和改革究竟经受了什么？又改变了什么呢？

## 邮件制作更加方便

写信、写地址、打印、签名、折信、装入信封、封口并粘贴邮票：完成一封信所要经过的这些阶段，通过电脑的键盘，是无法实现的。为了简化邮件的寄递过程，邮政企业推出了电脑寻址程序、最现代的打印机、每小时能处理12 000个信封的装信机、“单面折叠封口”设备和邮资支付机。意识到有巨大的工作量，一些邮政企业和运营机构推出了混合邮件业务，它可以使用户从上述邮件制作的各个阶段中摆脱出来。同样的业务也可在业务链的另一端提供。进口邮件在那里被拆开、扫描并以电子方式发送给收件人并存档。

在快速处理OPEX邮件的办公室配备一台高速彩色扫描仪和一个独特的托盘。只在这个阶段，操作者便可以完成拆开、抽出、识别、扫描、定位、分拣及打印查验副本等作业。

供稿：  
Laurent Widmer





德国、奥地利和挪威的Keba包裹站，可以在适宜的地方随时随地领取和交寄包裹。



分拣机越来越高效了，10年间，每小时分拣邮件的数量由36 000件提高到60 000件。

### 随处可见的邮政

通常，那些居无定所且在网上购物（白天、夜里或周日）的用户都希望能够随时随地领取他们的包裹。仅靠在信箱内投入通知单来告知邮递员行程的状况已经结束了。现在用户可以在报刊亭、加油站、火车站以及越来越多地在自动行李寄存处领取他们的包裹。包裹被放在一种类似行李寄存处的存储箱内，存储箱可以用投递员投入信箱或用电子邮件（或短信）直接发送的条码或由数字和字母组成的密码打开。这样做给用户带来的益处是：无论白天还是夜晚，均可安全而随意地投递或交寄，并提供了在其所选定的站点投交其包裹的可能性，甚至是在其出差或休假时。对运营机构而言，其益处同样很多：随时投递、减少试投不成功、实现整个物流处理链自动化、降低物流和投递成本、支持代收货价邮件和挂号邮件、信用卡付款并减少了二氧化碳的排放。在上述报刊亭可以邮寄包裹、信件或挂号邮件，可以买到邮票或查询有关资费和邮政编码的信息，可以跟踪邮件，办理金融业务及其他一些邮政业务。

### 邮件分拣：更好、更快

90年代初，分拣机每小时最多分拣36 000件信函。10年来，得益于文字识读技术的发展，这一数字几乎增加了一倍。该技术极大地提高了手写文字的识读率。据Lockheed Martin统计，在这10年时间里，手写文字识读率由2%提高到88%，机打文字识读率由35%提高到93%。不能被自动化识读的地址将由员工利用视频标码器标出，该系统还可在远距离使用，甚至还可采用语音标码系统，例如，分拣寄往国外的包裹时，无需在键盘上输入国名，只要大声读出国名便可被系统识别。

当然，过去的分拣机只识读编码和地址，而一些新型分拣机能识读全部地址信息，并将其与综合数据库进行对比。这项技术提供了按邮递员投递段对信函进行顺序分拣的可能，而且还可以在地址变更时自动对邮件进行重新定向的可能。借助于这些革新，可预知待分拣或待投递的邮件量，从而更好地安排分拣中心及投递局的人力。

许多邮递员仍在骑自行车，在绿色浪潮的引领下，自行车还将被邮政运营机构更为普遍地使用。

新型摩托罗拉扫描仪拥有定位仪功能，可用来定位包裹和员工，并确保在适宜地点和适宜的时间领取或投递邮件。

### 高效和亲和力

对邮政运营机构而言，将邮件投交收件人是一个关键的环节，该环节所支付的成本占一件邮件成本的 50% 以上。在通过自动寄存处或邮政代办处（如前所述）进行投递的系统不断发展的同时，大部分邮件仍通过私人邮箱投递或上门投递。一些地址定位软件简化邮递员的投递路线，并选择最佳的运输方式。令人惊奇的是，自行车并没有消失。有人甚至预言说，自行车有着光辉的未来。在一些国家的投递段中，电动自行车可以与电动摩托车展开有力的竞争。

### 在传统与现代之间

投递方式没有什么根本的改变。四轮车、挎包和手套仍旧在邮递员的全套工作用具中保留着自己的位置。然而，今后为确保投递质量，取代条码识读器的扫描仪已成为必不可少的工具，而且还有电话机、定位仪（用来了解邮递员所在位置并确保邮递员在邮路上不会迷路），甚至还有照像机，用来拍下破损的包裹。在某些国家，还有一些仪器可读取已在邮件和信箱上使用的射频标识芯片和智能标签。









# 公平的终端费

.....  
供稿：  
Rhéal LeBlanc  
.....

照片：  
Daniel  
Wietlisbach

.....  
经常会遇到这样的问题：对于一个处理、运输和投递国外寄来的国际邮件的国家如何给予报酬呢？反之亦然。

为了计算给予这些国家的经济补偿，万国邮联采用了终端费制度。这一制度于 1969 年首度制定，每届万国邮政大会都要进行修订。在 2004 年布加勒斯特大会上，成员国通过了一个旨在覆盖邮件实际处理成本的办法。此外还对实际获得的报酬与所提供业务的质量建立了紧密的挂钩关系。

考虑到各国并非处于同一个发展水平，处理邮件的数量也千差万别，他们实行的邮资或涉及的成本也各不相同，从现在起到 2013 年年底，该体制试图使发展中国家和最不发达国家分阶段过渡到目前工业化国家已经实行的目标办法。

瑞士的 Paul Epiney 主持了万国邮联“终端费”项目小组的工作，该组负责改善布加勒斯特通过的体制，并向 2008 年大会提出提案。他解释了这一提案中所包含的主要变化及在起草过程中面临的挑战。

请简要描述一下终端费体制给各国带来的影响。为什么它是万国邮联所审议课题中最重要的问题之一呢？

依我看，因为它关系到各国的预算，是

邮联组织最重要的项目之一。涉及处理和投递国际函件的酬金，大约占到邮资成本的 70%。终端费是各国邮政运营机构确保国家邮政业务的基本收入来源。

你们的工作组如何在兼顾各方利益的同时完成如此重要的工作？

我们以大会决议 C46/2004 为基础，朝着覆盖实际成本的方向，把标杆定得很高。然后，与 191 个国家协商，通常是寻找一些折衷点。因此我们在邮政经营理事会（CEP）和行政理事会（CA）年会、两次伯尔尼研讨会以及指导委员会会议期间举行了多次会谈，以便收集各种观点。区域性圆桌会议，包括最近一次全球规模的圆桌会议，也成了精炼提案的机会。在此基础上，我们推出

了一个尽可能接近决议目标的提案。尽管我们已经朝着正确的方向迈进了一步，许多工作仍有待完成。这项工作在第 24 届邮联大会后还将继续进行。

为了能够拿出大会的提案，你们遇到过怎样的巨大挑战？

太多了。首先需要确定最重要的原则。我们列出了八项原则，其中的一个原则是，要对同等水准的互换邮件制定出一种保护收入的体制，这是发展中国家特别担忧的。我们用了两年多时间来确定这些原则。然后，在此基础上，我们对市场、特别业务、邮资和成本进行了深入的研究，我们得到了国际局的帮助。对于各国处理国际邮件的实际成本，研究后没有得出令人信服结论。有些运营机构已经挂牌上市，股东们不希望披露企业



的成本。此外，由于缺少一套好的成本会计制度，难以得知他们的实际成本。这对我们确定深入研究框架带来了许多困难。因此，我们决定把工业化国家的国内业务资费作为基础，保留目前适用于发展中国家的做法，也就是按照一个允许逐年调整的划一费率来支付终端费。这是我们打破僵局的唯一选择。在下一个周期，我们还将进行一项新的成本研究。

新的国家分类办法正在行政理事会一个负责研究治理问题的小组审议，这是另一个巨大挑战。在这个问题上，法国和国际局已经做了很多工作。找出的办法中最值得称道的是，一些所谓最先进的发展中国家和地区，如新加坡、阿拉伯联合酋长国和中国香港等，将直接进入目标办法，其他国家将过渡到 2012 年。

提供给发展中国家的、用于资助业务质量项目的改进业务质量基金没有发生实质性的问题。工业化国家表达了愿意帮助这些国家的真诚愿望，要维持现有的基金并以支付终端费的方式增加他们的捐助。

提案有哪些主要优点？是否回应了布加勒斯特大会决议 C 46/2004？

除了有待大会正式批准外，提案已得到各国的一致同意，最近的邮政经营理事会年会和行政理事会年会批准了这个提案。财务方面的影响是另一根触发争议的神经，我们成功地缩减了财务方面可能的负面影响，保护了大多数国家的收入。尽管如此，每个国家均为主权国家，各国都可以在大会上提出修改。

发展中国家担心的是实行新办法后会减少收入。是否能让它们足够放心？

我们在区域性圆桌会议上向他们尽力解释了新体制。我们也通过一种临时计算工具给了他们验证的机会。此外区域性邮联还研究了提案的所有要素，国际局做了多次陈述，解释它在各个地区的财务影响。我认为成员国已经放心，因为他们已经批准了最后提案。工作组、国际局和指导委员会在终端费方面已经做了深入和出色的工作。我们取得的成功应归功于所有这些专家。

提交的新办法是否还有某些尚待进一步改进的方面？

任何东西都是可以进一步完善的。我们没有能完全满足 2004 年大会决议 C 46 的所

# “只有采用安全可靠的成本会计制度，我们才能够真正建立以成本为基础的体制。”

有要求，所有国家到 2014 年初都加入到目标办法中。这里需要我们有一点现实主义和实用主义。我们采取了实事求是的态度，我们意识到，需要更多的时间才能完成我们的工作。

例如，我们曾经也想把国内续运费纳入提案（由原寄国支付把进口邮件运递到寄达国主要互换中心的国内运费），但是我们没能这样做。我们将在下一周期的工作中研究这个要素。我们不得不为成员国的利益做了一些让步。在 2004 年，确定用 10 年的时间（到 2014 年 1 月 1 日）是为了方便所有国家全部加入到目标办法中。但现在我们意识到，事情的进展要比预想的慢得多。对于某些发展中国家和最不发达国家，最后期限已经推迟。在终端费框架内有待完成的工作中，成本会计制度是一个要素。它已经在一些成员国实施，这项工作应当继续

下去。我们只有具备了一套可靠的成本会计制度，才能真正朝着以成本为基础的体制前进。列车已经出发，它在前进，前方有多个车站。明天我们到不了终点，但后天终将到达。

这份提案将如何方便新进入这个目标办法的国家？

过渡方式将是渐进的。新国家一旦进入目标办法，不会立即使用目前工业化国家适用的规则。他们需要达到一些基本要求，但是建立与业务质量的挂钩关系会有一个宽限期。一切都要一步步来。

终端费办法是否推进得足够远？它是否切合目前的市场？

人们经常指责我们是账房老先生（笑）。终端费应当纳入营销范畴，不仅要考虑邮件的财务问题，而且要从市场的角度考虑整体业务。我的看法是邮件带来的增值业务，例如跟踪和定位、保价

邮件或挂号邮件，均应在涉及终端费的讨论中通盘考虑。我个人希望题目开放，扩大研究面。这也是“终端费”项目小组表达的愿望，其他一些国家，例如中国和澳大利亚，也都表达了同样的愿望。

终端费是否能促进邮政市场的发展？

绝对可以。可以发展市场，满足客户的需求。某些消费者可以在邮资优惠的前提下接受稍长的投递期限。我们已就此完成了一项重要研究，但是我们还没有时间进行深入分析。这是一个复杂的课题，有待在下一个周期进一步探索。

您如何看待为评估业务质量和建立与业务质量的挂钩关系所采取的措施？

我们已经在实施。29 个国家已经加入了终端费架构

内的业务质量检测计划，其中包括发展中国家，例如巴西、乌克兰、马耳他、立陶宛和牙买加。由于有了改进业务质量基金，其他一些国家也将参与这项计划并建立业务质量的检测系统。这代表了万国邮联的未来，国际局在这方面可以起重要作用。万国邮联正在进行的业务质量总体评估系统将具有重要的用途。鉴于已经把国家分成了五组，系统将有足够的灵活性，使得业务处理量较

小的国家也可参加进来。

对于为收取终端费而制定的质量目标，有些国家仍有忧虑。如何使他们放心？

由于各国的监管机构都已确定了它们的国内标准和目标，但其中有些国家往往还难以接受与其收取的终端费挂钩。它们的国内目标还不能与终端费体制下的质量目标相匹配。它们并不是有意反对确立高标准的想法，

只是还有一些顾虑。为此成员国需要找出一种平衡，特别是在刚刚成立的“与业务质量挂钩”用户小组内。

您是否相信提交大会的提案将获得通过？

有些国家可以提出不同的提案，但不能全盘修改所建议的体制。一般地说，如果邮政经营理事会和行政理事会批准了提案，大会应当能够通过。



# “培训日趋完善”

赶快行动吧!

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，并请务必注明您的姓名、地址、电话号码和电邮地址。必要时，编辑部会对选用的来信进行压缩后刊登。

在西班牙邮政，网上培训（参见 2007 年第 4 期《邮联》杂志《越来越多的远程培训》）目前日趋完善并且深受员工的欢迎。采用这种培训方式，西班牙邮政战胜了地域分散的障碍并鼓励 67 000 多名员工不断完善专业技能。

培训，特别是网上培训，已经成了我们战略的一个重要部分。采用新技术并快速完成内部改革已是我们工作不可或缺的一部分，只有这样才能在最短的时间内覆盖到尽可能多的人。

2002 年，网上培训仅仅涉及 1150 人，课程的主要内容

是办公自动化软件应用。但是，员工自己接受这种培训办法后使得参与人数慢慢地增加了。2005 年 19 000 人，到 2007 年超过 50 000 人，占全部培训人数的 51%。

随着网上培训的加强，授课内容也扩大了：办公自动化、内部处理和作业、产品、语言、技能以及职业危险防范。与多个相关机构签署合作协议使得我们能够向偏远落后的城乡地区提供计算机和网络连接。

西班牙邮政公司  
招聘和培训部负责人  
Concepción Lagüela Carballosa



# 告别垄断

自 2008 年 1 月 1 日起，德国邮政（Deutsche Post）失去了它的最后一项垄断——50 克以内信函的投递业务。欧洲联盟的其他成员国则把这个期限推迟到 2011 年，甚至 2013 年。50 克以上函件的市场已经从 1997 年开始逐步开放了。由于害怕德国市场被收取极低报酬的

竞争者所蚕食，德国左翼政党为在该部门引入最低工资机制进行了斗争，并且取得了胜利。在德国采取了此项措施以后，荷兰宣布推迟全面开放本国市场的时间。截至发稿时，荷兰计划从 2008 年 7 月起开放邮政行业。

信息来源：Le Figaro, Reuters

# 纳米比亚： 新的混合邮件中心

纳米比亚邮政一座新的装配了最新技术来管理企业邮件的混合邮件中心于 2008 年 2 月投入运行。纳米比亚邮政的混合邮件系统于 2004 年开始试行，目前已经有 12 个客户。在自动化的设计系统中，新的中心负责邮件处理的全部程序，从而使客户能够减少管理邮件的时间。这

些企业通过电子方式传送资料，纳米比亚邮政打印这些信件，装信封口，加盖邮资戳记并按收件人情况对信件进行分类。这次技术投资将便利邮政业务的数字化和自动化并为国内邮政和经济行业争取国际投资的机会。

信息来源：All Africa

# 为人道主义援助 而联合起来

在达沃斯 (Davos) 世界经济论坛上，3 个运输和物流公司（Agility、TNT 和 UPS 公司）与联合国一起提出了两项倡议，以便于私营部门在发生灾害时提供人道主义援助。第一个倡议确定了 10 项行为准则，鼓励私营公司和人道主义机构之间进行合作；第二项倡议是一种多个私营公司与人道主义援助部门之间的合作典范，具体表现为紧急物流小组的参与，其使命包括临时调派物流专家，负责协调机场、仓储、载重汽车和铲车以及运输等事务。这些小组在自然灾害（例如地震、洪水或暴风雨）之后工作 3 至 6 个星期。这种伙伴合作关系的益处已经在 2007 年 8 月的人道主义援助中得到了充分的体现，当时 Agility、TNT 和 UPS 公司与世界粮食计划署一起协调了紧急物流小组在印度尼西亚的援助工作。

信息来源：UPS 公司新闻发布

## 世界博览

### 邮政和电话—— 一项世界第一的创新业务

意大利邮政成了世界上第一个进入移动电话领域的邮政企业，推出了“移动邮政”(PosteMobile)新业务。“移动邮政”是利用移动电话办理的一系列从未见过的新业务的总称。这是一个真正的便于使用的“电子钱包”，可以根据每个人的需要按照3种不同的资费标准付费，并且完全确保安全。有了这项新业务，客户就可以利用

“PostPay”预付费卡进行汇款和向此卡存款，还可以向邮政银行(BancoPosta)的银行账户汇款和存款、支付账单、监督银行账户或预付费卡的运行情况、拍发电报和办理其他高增值业务，而不需要前往邮局窗口。

信息来源：意大利邮政

### 邮政 无处不在

韩国邮政计划今年投入1.8亿韩元，用于实现邮政作业和技术基础设施的现代化，目的是建设一个“无处不在的邮政网”。投资目标涉及购买信息化器材和软件，研究和开发项目，创建现代化构架并维护现有的应用方案。为了能使客户准确地对其函件和包裹进行跟踪和定位，一项名为“U-Post”的业务将需要600个识读器和40 000个射频识别标签。

信息来源：《韩国先驱报》

### 非洲： 突出移民汇款

为了确定汇款对非洲经济的影响，非洲开发银行集团正在进行一项研究，整体评估来自世界各地的移民劳工的资金流向，确认左右汇款市场的机制，量化资金流和已存在的正式和非正式渠道的分布及其利用情况。这项主要涉及摩洛哥、塞内加尔、马里和科摩罗群岛的

研究将阐述相关各方战略、移民及其家庭以及其他经济运营机构。这些国家的经济和社会特点有很大不同，但都与同一个工业化国家法国，有着极其相同的移民和历史关系。欲了解更多情况，请登陆<http://www.afdb.org/diaspora>。

信息来源：非洲开发银行

### 网络外延化

荷兰TNT Post邮政公司在2008年3月已经决定重新组合邮政业务，使所有的邮局“外延化”。TNT公司目前办理各项业务所经营的250家邮局将关闭，取而代之的是在荷兰各商店里开设的750家新代办所，这对TNT公司来说已经不是第一次了。1850个办理邮政业务的网点已经设置在商店内。

信息来源：TNT公司法语论坛

# Préparez-vous à gagner.



LE PARTENAIRE DES SERVICES POSTAUX DEPUIS SOIXANTE ANS

**Gagnez en performance technologique** grâce à des équipements de très haut débit, adaptés à vos spécificités.

**Investissez sur l'avenir** avec un partenaire qui consacre 10% du Chiffre d'Affaires en Recherche & Développement (30 brevets par an en moyenne).

**Augmentez votre compétitivité** par des solutions conjuguant excellence qualité / prix et coûts de possession optimisés : installation, maintenance, formation des équipes, ergonomie...

**Assurez-vous la fiabilité** d'un constructeur présent dans l'activité postale depuis 60 ans.

**Misez sur la planète** en choisissant des matériels conçus dans le respect des règles d'un Système de Management de l'Environnement (certifié ISO 14001).

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



Des solutions postales d'avenir





# *Le réseau postal*

*Pour des transferts  
d'argent internationaux  
à un prix abordable*



Centre de technologies postales - Union postale universelle  
[www.ptc.upu.int](http://www.ptc.upu.int)

