

邮联

2008年9月

引领邮政行业不断前进



万国邮政联盟
联合国专门机构

3

第24届万国邮政大会
展望未来

La garantie d'un adressage correct et d'un acheminement sans faille

Universal DataBase



La base de données mondiale des codes postaux

- ✓ **Des données prêtes à l'emploi**
- ✓ **Un format unique et permanent**
- ✓ **Des mises à jour trimestrielles**
- ✓ **Pour vos logiciels de vérification
et de correction d'adresses**

Union postale universelle – POST*CODE
Case postale – 3000 BERNE 15 – SUISSE
www.upu.int

Contactez-nous!

postcode@upu.int

目 录

简讯

万国邮联活动一览

4

前言

向世界开放

5

封面

特别报道：第24届万国邮政大会

一个与众不同的协定

随着邮政支付业务新协定的通过，将使现金转账业务出现新局面：
最好的定义、更迅速、更安全及更易于办理

8

坚定地面向未来

第24届万国邮政大会主要决定一览

14

大会的一些照片

大会重要时刻的一些图片

20

改进业务质量基金

发展中国家很高兴，改进业务质量基金将延长到2016年

22

展望

各国邮政没有创新吗？

洛桑联邦理工学院的Kristain Sund 得出了不同的结论

26

访谈录

万国邮联两个理事会的新主席

行政理事会和邮政经营理事会两位新主席肯尼亚的Bishar Hussein和
希腊的Andreas Taprantzis畅谈下一个周期将面临的挑战

28

世界博览

世界各地邮政活动一览

30



为了更好地满足市场的需求，万国邮联对《邮政支付业务协定》进行了现代化改进工作，该国际协定在责任、安全、保护消费者方面的条款内容更加充实了，将使汇款等业务通过邮局等机构进入正式渠道进行办理，而目前许多汇款业务是通过非正规网络进行的，所有的风险均由消费者承担，特别是移民。

第134卷
九月
2008

《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，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：Deborah Langenegger

合 作 者：Graeme Lee, Dora Precup, Laurent Widmer

中文翻译：Hejianjun, Hezhi

绘图照像：Die Gestalter, Saint-Gall (瑞士)

印 刷：Weber Bentelli AG, Bienne (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。

新版国际回信券揭晓

在万国邮联国际局组织的征集新的国际回信券图案的竞赛中，卢森堡邮政的一位美术图案设计师 Rob van Goor 获胜。他的作品已从各国提供的 10 个候选图案中被选中。

新版国际回信券命名为内罗毕，将从 2009 年 7 月 1 日起投入市场。一直到 2013 年底，个人、收藏者、集邮爱好者都可进行交换。它将替代 2006 年 7 月 1 日发行的目前的北京版第 2 款国际回信券，它的有效期限截至 2009 年 12 月 31 日。

国际回信券可在万国邮联各成员国之间进行交换，可换成等于一封普通优先投递信函

或一封希望能收到回信券的普通航空信函最低邮资标准的一枚或数枚邮票。每年大约有 220 万枚国际回信券由 121 个国家邮政销售。并非所有的国家都出售国际回信券，但万国邮联的 191 个成员国以及其营业区域内的邮政经营者都被要求进行回信券交换。

从 1907 年面世到现在 100 多年来，国际回信券仍保留着具有现实意义的名称。除了习惯上的通信用途外，学生们把它用作与中学和大学通信的工具，而无线电爱好者在交换回信卡时则用以证明无线电通讯中的联络。LW



设计时体现出“邮票是交换的媒介”这个主题，新版国际回信券的图案是：放在手心中的一个地球和一张邮票的齿孔。

语录

如果没有地址，你什么事也干不成……既领不到车牌，也拿不到驾驶证，更无法注册一家公司，一切都需要地址。

这是联合国人居署办公厅主任 Nicholas You 于 2008 年 7 月 25 日在日内瓦万国邮联大会一般性辩论中说的一段话。名址是一个影响经济增长的关键因素，尤其在欠发达国家更是如此。万国邮联鼓励各国政府把名址当成一个国土整治项目来办理，并争当这类项目中的典范。

前言

向世界开放

第 24 届万国邮政大会已于 2008 年 7 月 23 日至 8 月 12 日在日内瓦召开，大会的主要议题侧重于各国间函件和包裹发运方面的问题。但与以往不同的是本次辩论的中心议题放在他们的现实背景下进行审视，从而清楚地揭示出邮政业务固有的特性及其在不断变化的世界中所作的贡献。

辩论的结果是：世界邮政行业与当今世界所关注的重大问题密切相关，这已是一个无可争辩的事实：经济和社会的

发展、减少贫困、国际贸易援助、实现联合国使命、气候变暖和可持续发展、支持移民进行快捷的资金转账、与洗钱行动作斗争，保护知识产权等等，这些只是其中的一部分。

万国邮联将依托新的《世界邮政战略》来指导未来 4 年的工作。没有人会否认需要加快这些工作的进程，发展和强化一个实物、电子和金融三网合一的网络来满足市场需求的重要性。但这取决于各国政府、监管机构、指定经营者和本行

业其他邮政行业相关各方奋斗到底的决心。

正如在大会中间休息时，乍得邮政总经理 Hamidou Nouhou 所说：“各国邮政应当在各自国家经济发展这个大环境中重新找到适合自己的位置。这需要依靠自身的力量。如果有人能给予援助，当然很好，但首先要依靠自己的力量”

主 编
Rhéal LeBlanc,

业务质量管理：8个经营者已得到认证



万国邮联总局长爱德华·达扬向 Certruda Ratnykova 颁发了授予乌克兰邮政的认证证书，这是乌克兰邮政第二次接受这种奖励，2004 年，它是首家得到万国邮联质量管理认证的经营者。

2008 年 8 月，万国邮联对 8 个邮政经营者的质量管理进行认证。

包括三个级别：A 级（金奖）、B 级（银奖）、C 级（铜奖）。认证规划的目的是评估经营者在实施有关管理业务质量程序方面的水平。

获奖国家有：南非（C 级）、沙特阿拉伯（A 级）、博茨瓦纳（C 级）、毛里求斯（A 级）、马拉维（A 级）、纳米比亚（B 级）、斯威士兰（C 级）

和乌克兰（A 级）。

认证包括关于国际平常信函业务的组织、运营、客户信息数据库以及售后服务工作的综合评估。该系统不是以一个绝对值为基础评价质量，如速度和频次。它制订出一些对所有邮政都公平的规则，而不管他们的发展水平和基础设施如何。

2004 年以来，已经有 17 个邮政经营者获得了认证证书。LW

2008年“POST-EXPO 邮政展览会”在伦敦举行

万国邮联将再次参加“POST-EXPO 邮政展览会”，这一邮政行业最重要的商业性盛会。这是连续以来的第8年，万国邮联在“POST-EXPO 邮政展览会”的组织者 UKIP Media&Event 协作下，将于9月30日至10月1日在伦敦 ExCel 会展中心举办“邮政企业世界论坛”。

各大邮政的主要领导人及邮政行业其他相关各方将对邮政行业未来的战略进行讨论并

对市场的发展形势发表观点。对其业务可能产生影响的各种因素、最新的科技创新、新的服务形式以及对客户和经营者的影响等将同时进行认真研究。万国邮联总局长爱德华·达扬、皇家邮政总裁 Adam Crozier、大韩民国邮政、墨西哥邮政、突尼斯邮政的领导以及有关市场、产品开发和电子商务方面的专家等将在会上发言。

JD

一名中非男孩在第37届书信写作比赛中夺冠

一名15岁的中非男孩 Moise Luther Hoza 成为万国邮联和国际教科文组织共同举办的2008年书信写作比赛的获胜者。他的文章是写给朋友的一封信，信中他解释为什么这个世界需要容忍，他从万国邮联成员国所收到的60多封来信中脱颖而出。

这是中非邮政自从1972年参加这样的比赛活动以来他们国家的候选人第一次获奖。二等奖和三等奖分别是白俄罗斯的 Romane Chikhline 和葡萄牙的 Mónica Albino。获得特别鼓励奖的是黑山的 Filip Latkovic 和罗马尼亚的 Claudia Goina、乌克兰的 Hachie Vychedsky、沙特阿拉伯的 Yousef Bin Ahmed Al-Ghamdi 和越南的 Thi Que Chi Ho，全世界参加书信比赛的孩子们的数量估计达到300多万。

一等奖的作品将在下期《邮联》杂志上刊登。这三封获奖书信将刊登在万国邮联网站上的“书信写作比赛”栏目内。JD

纪念世界邮政日

每年的10月9日庆祝世界邮政日，这个1874年签署万国邮联成立的法规的日子。

今年的重点是邮政行业坚定地面向未来。在最近召开的万国邮政大会结束之后，在市场竞争、全球化、自由化的背景下，全球邮政行业应该把重点放在实施新的全球邮政战略上，以便在多样化的环境中进一步加强实物、电子、金融国际网络。

对于邮政经营者和邮政员工来说，这个庆祝活动是一个

绝好的机会，使人们了解邮政产品和邮政业务以及万国邮联的工作。这个日子能够让公众和客户认识到邮政业务的基本作用——作为其他公共服务的补充并通过通信网络相互联系。

例如，有些经营者目前推出了不可估价的电子商务业务，一些发展中国家的微型企业通过邮政业务来销售他们的产品。不要忘记，在许多国家，对于还没有拥有新技术的他们或是她们，邮政仍然是同外界联系的重要纽带。JD

意大利邮政努力促进电子邮戳的发展

意大利邮政已经向万国邮联提交了一份能使全世界的邮政都可以提供电子邮戳业务的申请书。

根据这一申请书，万国邮联将努力向那些愿意提供电子邮戳业务的指定邮政经营者提供必要的基础设施。

在微软公司的帮助下，意大利邮政开发出的这个插件，能在一种特定形式下，在特定的时刻，通过使用电子邮戳，来对文件进行证明。因此，该电子邮戳等同于挂号函件传统的电子邮戳。它给电子文件带

来所有传统邮戳的优点和特点，例如加盖时间和日期、掌握数字身份、或再次确定内容和密码来证明电子信息的内容没有被修改。电子邮戳证明谁签了字，什么时候签的。

先进电子业务用户小组属于万国邮联远程信息通信合作机构（一个其成员国共同在一起工作、发展技术应用，使全世界受益的协会）。已经使用电子邮戳的国家也为这个项目做出了贡献，特别是比利时、加拿大、法国、意大利、德国和美国。RL



2008年7月30日意大利邮政局长Massimo Sarmi（右）已经在日内瓦向万国邮联总局长爱德华·达扬提交了这一申请书。



由于他们国家出色的特快专递业务，阿塞拜疆邮政 Nasir Hamidov（右侧）得到了万国邮联国际局副局长黄国忠、特快专递合作机构执行理事会主席、以色列的 Wendy Ethan 颁发的最高荣誉奖。

特快专递邮件业务合作机构公布优秀成绩

2008年8月，在万国邮联召开大会期间，特快专递邮件业务合作机构召开特别全体会议，公布了可喜的成绩：2004～2006年，业务量增加23%、邮件准时投递率高达88%，而且特快专递邮件业务合作机构的成员已达149个。

由独立的咨询师对其业务质量完成情况进行分析的一些国家，由于其出色的业务质量工作（投递、邮件跟踪、客户服务）获得了认证证书。2007年，阿塞拜疆、大韩民国、中

国香港、日本和新加坡获得了金奖；美国、英国、新西兰、捷克共和国和瑞典获得了银奖；澳大利亚、巴西、加拿大获得了铜奖。

由于为客户提供优质业务，特快专递邮件业务合作机构的成员国也奖励了西班牙、匈牙利和俄罗斯。

特快专递邮件业务合作机构成立于1998年，其任务是发展并加强优质的、具有竞争性的和价格可以接受的文件和商品的国际特快专递业务。LW

一项非同一般的协定

.....

告别纸质邮政汇票，迎来电子资金转账。在向大众提供更为准确、更加快捷和安全的资金转账业务方面，邮政经营者迈出了决定性的一步。

.....

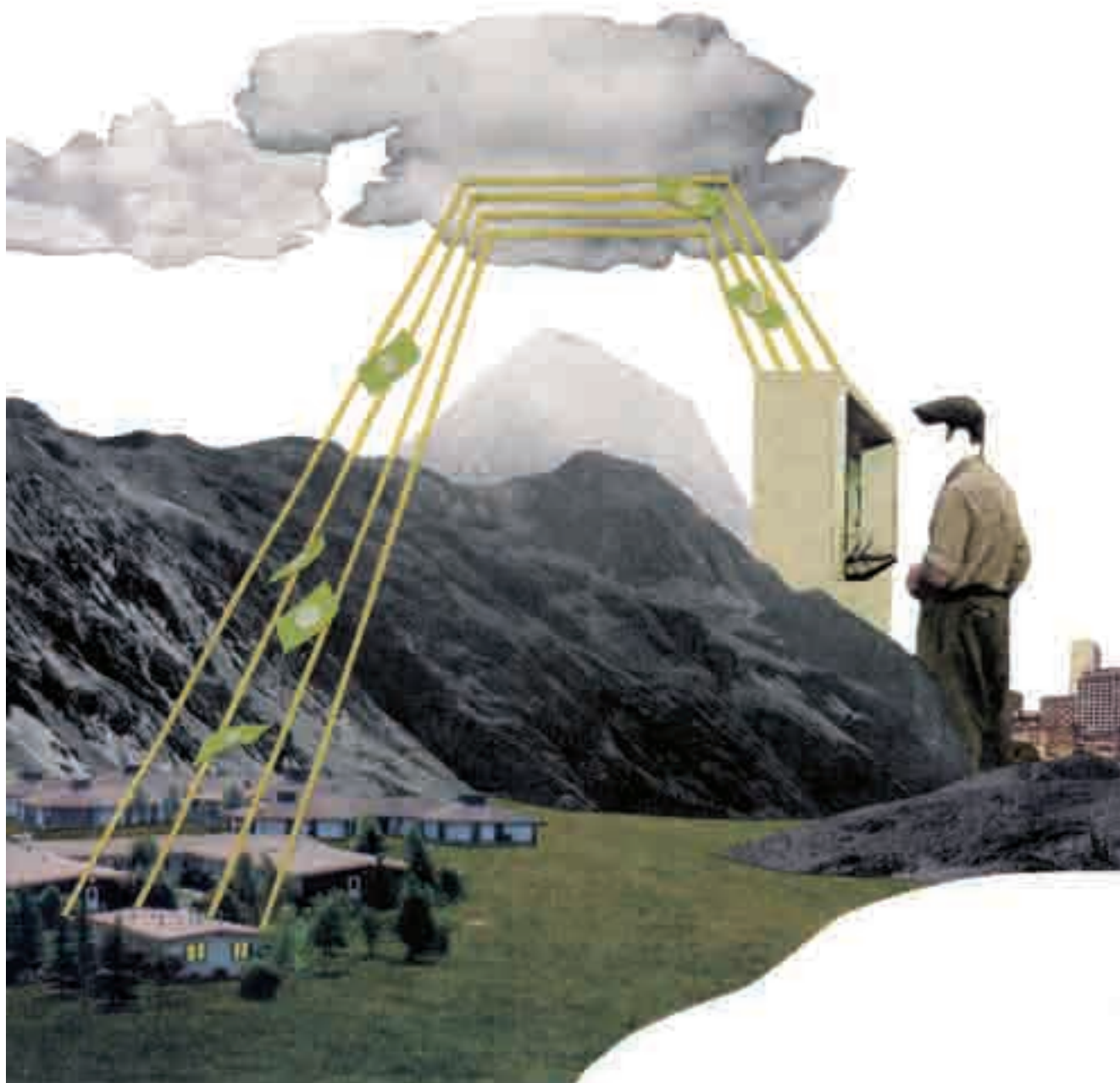
Rhéal LeBlanc

.....

图片：
Daniel
Lachenmeier

万国邮联在第24届万国邮政大会上，批准了新的《邮政支付业务协定》，使原来的传统业务实现了现代化。同时，它还强调这些业务与众不同的特点（见方框），考虑了联合国提出技术中立原则（指定邮政经营者可自行选用资金转账技术，但选用的技术制式必须与其他制式兼容，以保证全网系统的联通。）此外，它加强了数据的保密性，强化了与洗钱行动作斗争，加强了支付单在传递和处理过程中的安全性，保护了消费者权益，提高了经营者之间支付业务的安全性。

作为一个国际条约，这项协定为万国邮联成员国指定提供邮政支付业务的经营者在多边框架的基础上互换金融转账业务奠定了必要的基础。它也回应了行政理事会作出的拟用电子替代业务取代纸质载体业务的一项决定。此



外，它明确界定了各签字国的作用，即在遇到问题时，应保证业务的连续性并界定了各国指定经营者的义务和风险。万国邮联 108 个成员国的全权代表们在离开日内瓦前的 8 月 12 日签署了这项协定，而其他国家则准备在未来数月内加入。

新协定将于 2010 年 1 月 1 日起正式生效。此后，指定经营者之间签署的区域性协定必须遵守该条约的规定，未来谈判达成的任何新协定也必须将这些条款融入其中。


印度邮政国际商务副局长、上届邮政经营理事会“邮政金融业务”组主席 P.T.S. Kumar 对新协议表示满意。他称赞大会的这项批准行动具有“历史意义”，鼓励指定经营者们进一步跨入提供电子金融转账业务的新时代。“（协

定）是一个迈向新时代的跳板。邮政经营者们应当在实现现有产品现代化（纸质邮政汇票）的基础上，继续担当起支付业务市场上的主角”。

为使经营者能向电子金融转账迈进，万国邮联提升了电子网络的可靠性和安全性，特别是依靠已在众多邮政部门广泛应用的国际金融系统（IFS）作为邮政电子支付业务的主干，万国邮联开通了联接 36 个国家的 150 多条业务通道。而另有 60 多个国家正在做应用测试。

为移民服务

当然，应该对现有产品实行现代化，既可满足移民们对资金转账的需求，也可使转账业务更加便捷、更易接受，这是一个困扰着包括万国邮联在内的多个国际机构和联合国下属机



构的问题，近几年来，伴随着全球化浪潮衍生出来的移民现象使金融转账成为一件全球性大事，因为它对发展中国家的国计民生有着太大的影响。事实上，移民们汇回国内的资金总额已超过了国外对这些国家直接投资和发展援助的总和。此外，这些资金对寄达国减少贫困和发展经济也做出了贡献。

正如法国的 Jean-Paul Forceville 先生所归纳的，为满足市场的需求，使协定走向现代化已经是一项必须的工作。他以法国的名义主持了大会相关问题委员会的工作。

“纸质邮政汇票已无法满足客户的需求。私营机构提供的产品价格太贵。特别对移民来说，他们往往得不到具有吸引力的服务，而要通过多种渠道，有时甚至是非法渠道去汇款。如果各国邮政能在全境范围内提供正规的电子汇款业务，而且优于市场上通常的价格，就可以吸引这些资金回流到正规渠道。

为促进这种转变，万国邮联已推出了不少区域项目。鉴于万国邮联的新协定已经完成了内部谈判，这些单独的板块终将有一天会相互连接起来”。

事实上，由于独联体国家、非洲和亚太地区项目的成功，其他区域也逐渐加入了万国邮联国际支付网络。去年 7 月 28 日，西班牙、乌拉圭和智利在他们几个国家间开通了电子金融转账新业务，并向其他拉美国家敞开大门。几天后，拥有 50 万摩洛哥移民的西班牙就与摩洛哥达成了一项协议。

西班牙共有 300 万国外移民，根据西班牙《五天报（Cinco Dias）》最近的一篇报道，2007 年一年移民们寄往各自国家的汇款额高达 81 亿欧元，西班牙政府和它的指定邮政经营者西班牙邮政（Correos）公司准备把邮政网络逐步建成“现代化金融快线”，以便提供快捷和安全的汇款服务。

邮政支付业务简述

邮政支付业务是一种特殊形式的金融业务。它是一种邮政业务而不是银行业务。它们是由 4 种汇兑方式来定义的，即现金—现金、现金—账号、账号—现金以及账号—账号。这种支付业务已在市场上占据主流地位，与银行

业务相比，它更好地满足了消费者，特别是移民群体的需要。正因其深受欢迎，邮政汇款业务在过去几年已有了显著的增长（根据世界银行的统计，2006 年为 3000 亿美元，而 2001 年仅为 960 亿美元）

保护和可靠性

阿拉伯国家也已组织起来。在大会期间，埃及、阿拉伯联合酋长国、约旦、摩洛哥、卡塔尔、叙利亚、突尼斯和也门的邮政部门签署了一个多边协议，宣布在不久的将来开启互换业务。其他的阿拉伯国家将在 2008 年底加入这一创举。

按照世界移民组织（OIM）专家 Ricardo Cordero 的看法，这些协议非常重要，因为它们有助于该组织实现自己的目标。事实上，国际移民组织一直关注着移民是否能在有尊严的条件下进行工作，我们不仅希望移民能从移民潮效应中获益，而且希望他们的家人乃至周边的社会成员也获益。“万国邮联和国际移民组织的目标是互补的，依靠两个组织的战略合作，我们可以在世界其他地方推出同样的项目”，他这样说。另外，万国邮联和国际移民组织目前正在乌干达和坦桑尼亚开展一个合作项目。

四通八达

全球 66 万个邮政网点构成了一个无与伦比、近在咫尺的网络，使那些得不到银行业务的民众能享受到既安全、价格又易于接受的汇款业务，其中包括成千上万的移民劳工。

正如阿拉伯国家邮政 Nasser Fathi Qaddoumi 最近在该国日报上刊登的一篇文章所称：“私营机构的弱点之一是，只能在大城市和人口稠密地区提供汇款业务。而邮政网点则无处不在”，该国拥有 50 多万来自 7 个阿拉伯国家的移民，他们选择了新的汇兑方式。

这篇文章中提到的移民对这方面的消息都表示欢迎。就像一位居住在摩洛哥阿布扎比的女士，她抱怨说，她的家人常常要用一周时间去最近的一家私营机构去取回她每月汇往家里的 275 美元，而汇这样一笔款子要用一个小时的时间。“程序太繁琐了”，她抱怨道。

.....
协定包含了许多保护消费者权益的内容，加强了指定经营者之间金融汇兑业务可靠性的措施。

首先是完全透明的程序。全部手续费由汇款人支付，由于汇款按照公布的汇率换算，因此可以预先知道收款人收到的实际金额，收款人收到汇款时无需交付额外费用，在汇款付出前，汇款人可以修改支付单。一旦发生争议，也有明确的责任条款；汇款人明白自己的权利，知道在何处查询。最后，由于已交付资金的用途是锁定的，也就是说指定经营者只能将之用于执行顾客的支付单。汇出的资金可以立即支取，也可在一定期限内支取。此外，对于经营者之间结算支付单也采取了许多措施，以保证交易的可靠性。由于与支付单相关的资金已被锁定，只能用它与汇款一方的经营者结算。后者只能收到执行支付单向收款人支付的那部分款项。今后，随着万国邮联清算中心的设立，将会有更可靠的安全程序来保证汇兑双方经营者之间的支付业务结算。



在国际局帮助和指导该协定修改工作的 Marie-Odile Pilley 强调，邮政支付业务是一个多方受益的典范，因为它既简便又服务于所有的人。

“一个顾客可以去一所邮局汇款而无需在此登记注册；相反，如果是一家银行，一般需要拥有一个账号。但世界上大多数民众，特别是大部分移民并没有银行账号。”

未来发展情况

协定已经获得批准，接下来将由经营理事会在 2008 年 10 月和 11 月年会期间批准具体的细则。这个细则将侧重于一些适合多边范围的共同规则。此后，万国邮联的工作将转向协调相关业务的操作程序，例如支付单在窗口和后台的处理、处理查询以及发展网络的互联互通。

设置一个中央清算中心是另外一项优先任务，它是加强指定经营者之间金融结算安全措施中的最后一个环节。这个清算中心将制订一些严格的管理程序，最大限度地减少结算的数

量，使效率最大化，而将成本降至最低。

注册一个能清楚识别现代化邮政支付业务的集体商标又是一项艰巨的工作，就金融转账领域而言，研究表明，世界范围内至少有 14 个大的金融机构有较高的声誉。邮政经营者面临的是激烈的市场竞争。他们深知需要有一个抢眼的品牌形象，才能依托万国邮联的价值在世界范围内开展成功的商业化运作。有 115 家邮政经营者在回答一份问卷时支持拥有一个共同品牌的创意。南非是这一课题组的主席国，该国已开发了一个邮政支付业务的商标，并已进行了检测。研究表明，这个品牌形象将有助于自己的业务在市场上脱颖而出，争取到客户的信任。“一个品牌是一个标识，它象征着一个组织的价值”，该组主席 Marietjie Lancaster 说道。

今天要做的是在行动之前先在世界范围内注册一个品牌商标。为此，万国邮联邀请其成员国，特别是指定经营者们，参与到品牌商标的注册工作中来，并在财政上给予支持。



更加安全的汇款

面对私营机构价格昂贵、网点远离住地和工作场所等问题，许多移民往往通过非正规渠道向家里汇款。听说有亲朋好友要去基都、拉巴特或新德里时，就托他捎一点钱回去，到了目的地后交给自己老爹或老婆。由此催生了一批所谓的哈瓦拉（印地语，表示“信托”或“兑换”），这种非正规的传统方式已经存在了几个世纪，交易者往往绕开官方汇率，给移民们提供颇具诱惑力的条件。

根据世界银行的估计，流进世界各地非正规渠道的资金已占到正规业务量的一半以上。由于缺乏有效的监管，不存在交易记

录及相应的跟踪，使汇款人，特别是那些移民们面对巨大的风险，而官方当局则担心有些资金可能被用来洗钱或资助恐怖主义。

把目前流入非正规渠道的汇款收拢到邮政网点，恰恰是新协定的首要目标，它有严格的规则和必要的程序，任何一笔汇款均有文字记录，以备查验。

事实上，邮政支付业务中包含着轨迹记录和跟踪措施。邮政的这种技术有助于向洗钱行为展开更有效的斗争，有助于监控金融运作的质量，从

而管理好业务。此外，万国邮联也参考了金融行动小组（GAFI）——一个有关反洗钱和反资助恐怖主义问题的政府间国际组织的建议，在尊重各国立法的前提下，将建议的精神体现在协定之中。为此，各国邮政必须取得汇款人和收款人的准确信息。他们必须把任何一笔可疑的汇款通报给相关主管部门，当某笔汇款超出了规定数额时，汇款人必须提供进一步的说明。万国邮联还将根据金融行动小组的建议，制订自己的反洗钱政策，以便更进一步加强转账工作的安全措施。

一届坚定地 面向未来的大会

.....
Rhéal LeBlanc



.....

第24届万国邮政大会经过3个星期的一般性辩论，作出了多项旨在使全球邮政行业能在未来4年内向前发展的决定。

除一致通过了新的《世界邮政战略》，即内罗毕战略（见 2008 年 7 月《邮联》杂志）外，还讨论了业务质量、终端费、邮政安全、集邮、海关、电子业务和可持续发展等多项课题，这些课题，行政理事会（CA）邮政、经营理事会（CEP）和咨询委员会（CC）将在 2009 ~ 2012 年周期内继续进行审议。以下对多个领域将要遵循的主要方向作一个介绍。

业务质量

将为提高国际邮政业务质量批准一个综合计划。万国邮联 2009 ~ 2012 年周期的优先定位是：实物网络连通世界、电子网络互联互通、信息和通信领域新科技的应用，这里既涉及基础设施的建设，也涉及了产品和服务。为实现大会确定的目标，将有 10 个项目投入实施。从现在起到 2012 年，5 个工作日（J+5）内完成投递的国际函件要达到 80%。此外，大会为建设一个万国邮联全球监测系统项目大开绿灯，该项目旨在评估进口优先邮件的业务质量，从而将业务质量与各国处理进口邮件的报酬（终端费）建立起挂钩关系。这套系统还将被用于检验邮联改进业务质量基金（FAQS）资助的一些项目是否成功，后者已被延长到 2016 年。改进业务质量基金资助了一些发展中国家的改善邮政业务质量项目。除了欠发达国家外，所有成员国都以提高终端费的方式为改进业务质量基金作出了贡献，

终端费

大会批准了新的终端费体制，目标是尽可能确切覆盖各国处理进口国际邮件的实际成本。万国邮联正在朝着批准这样一个目标体制前进：按国家来确定精确的收费率，并把其收到的报酬与业务质量挂钩。工业化国家和某些选择加入的发展中国家已在使用一个质量检测系统。此外，发展中国家，其中大部分都是函件进口国，他们下一周期的年度净收入将会由于新的终端费费率率的实施而获得 2.8% 的增长。最后，大会批准了一个按照邮政发展指数的数值把国家分成 5 组的分类方法。这既是为了终端费体制，也适用于改进业务质量基金。（见第 20 页文章）这个指数所依据的是国民人均净收入和平均每封信的单位成本。改进业务质量基金下一周期的资金将增长 20%。



提高预算上限

大会除了最终批准了万国邮联2004~2006年周期财务报告外,还批准了一个新的建立在三大支柱之上的邮联财务制度。除了依靠邮联成员国缴纳会费的常规预算外,第一个支柱还包括成员国自愿认捐的捐款。第二个支柱是将所有的预算外活动(邮政技术中心、特快专递单位、世界邮票编号系统等)合并到一起,第三个支柱是《世界邮政战略》直接相关的活动的补充经费。最后这个支柱也可以由私有资金来资助,这对万国邮联来说还是一个新事物。由于有了这样一种新体制,邮联也就有了较大的灵活性,特别是可以根据普通预算的实际增长请成员国增加捐款。2009年和2010年度的支出上限限定在3700万瑞郎,而到了2011和2012年,这个上限将提高到3723.5万瑞郎。国际局将因此可以根据涨价和工资增长等因素调整年度支出的上限。至于2009~2012年度的预算,行政理事会(CA)将在10月年会上予以审议。这也是第一次直接与实施《世界邮政战略》挂钩而制订的预算。由于认识到这些变革的必要性,大会已对邮联财务的调整发出了一个积极的信号。

邮政安全

2012年前的优先任务是对危险邮件的处理、发展中国家的安全、电子商务和金融业务战略以及反洗钱斗争。此外,万国邮联还要制订一些标准和基本的安全程序,以加强国际邮政运输网络的总体安全。这些标准还将起到指导性作用,使之避免与各国国内立法发生冲突。此外,大会还把各种伪造或盗版产品列入了万国邮联公约第15条的国际邮件禁寄物品清单中。各国已经达成一致,将在邮联下一周期的工作中与各国相关主管部门机关开展更紧密的合作,找出阻止伪造产品和盗版产品经邮政渠道递送的办法,制止这类侵犯知识产权行为。

海 关

国际包裹的清关工作仍然是邮政经营者们最为关注的一个问题,特别是业务质量问题。在过去的几年里,万国邮联和世界海关组织已经加强了相互间的合作,今后还将继续加大合作的力度。别的不说,它们面临着几项重大的挑战:商品抵达某一国家前,指定经营者与海关主管部门之间需要交换大量的数据;对于跨

境邮件,邮政和客户还要遵照海关规定提供必要的相关信息;提高海关清关的效率,加快邮件的处理速度。此外,两个组织还将携手阻止伪造商品和盗版商品经邮政渠道运送投递(见邮政安全)。

邮联的改革

长久以来在邮联法规、组织法、细则和其他正式文件中一直沿用的“邮政主管部门”这一术语已经被“指定经营者”和“成员国”所取代,今后将更加清晰地界定各国政府和指定经营者在确保邮政普遍服务方面应当向万国邮联承诺的具体责任。大会通过了100多个旨在用“指定经营者”或根据不同语言环境用“成员国”取代“邮政主管部门”的提案。另外,在否定了一个邮联组织法前言部分新文本的建议后,大会还批准了一个研究万国邮联使命的提案。最后,大会就行政理事会和邮政经营理事会新的组织机构作了决定,各委员会及它们的工作组和分工作组将按照《世界邮政战略》的目标来定位。另外,大会还批准了一个要求在指定委员会主席国时要有更大透明度的建议。事实上,一些国家对某几个委员会的主席国感兴趣,并由此作出了决定。

电子业务

大会批准了第一个万国邮联电子业务行动计划。电子业务与《世界邮政战略》密切相关,它对促进融入信息社会、缩小数字鸿沟起着关键的作用。世界上66万个邮政网点中,有不到一半的网点已经实现了网络互联。行动计划为2009~2012年周期考虑了各种各样的发展电子业务战略活动,例如鉴别挂号邮件真伪业务、文件存档和管理、行政管理业务、邮政多媒体业务,还有混合邮件业务。已经考虑了多个解决资金问题的方案,包括设立一个新的邮政行业现代化基金,构建公私伙伴关系或利用万国邮联或其他组织现有的基金。采纳了两个涉及到邮政在普及电子业务方面的作用的提案。肯尼亚的提案要求发展中国家能获得更多培训机会或得到发展电子商务合作项目,瑞典提案建议制订一些计划,使邮政经营者能积极推进互换业务,更多地从新技术中获益。它还要求万国邮联加强与各国际组织的关系,以便推出这样的项目。



联合国环境规划署执行主任对 2008 年万国邮联的合作表示感谢。



“从布加勒斯特到日内瓦，万国邮联走过了一段漫长的路程，经历了一场深刻的变革。万国邮联致力于普遍性，实现巩固和团结，在世界邮政大家庭的聚会上实现了转折性的变革”，是爱德华·达扬（图右）在当选后立刻发言，他的旁边是黄国忠。

可持续发展

大会强调，邮政行业已经对本行业的经营活 动给环境造成的负面影响引起了重视，各成员国鼓励万国邮联进一步努力，制订出一个降低温室气体排放量的计划。国际局已经对指定经营者做了广泛的调查，目前正在对调查结果进行分析，以便描绘出邮政行业排放二氧化碳造成污染的分布图。然后万国邮联将与欧洲邮政和联合国环境规划署合作，就减少这类排放衡量其影响提出一些建议。出席大会一般性辩论的联合国环境规划署执行主任 Achim Steiner 对 2008 年与邮联合作寻找“一系列减少二氧化碳排放量的措施”表示了赞赏，最终目标是要把万国邮联办成一个中立型组织。他补充说：“（邮政）共有 66 万个网点，25 万辆摩托车，60 万辆各种类型的机动车辆和 100 多架飞机，（世界邮政行业）的巨大潜力足以对高耗能工业施加影响，促使整个供应链、生产和市场开发链变得更为环保——从机动车辆制造厂和航空发动机公司直到设备制造商，乃至油墨、胶水和纸张的供货商”。

选 举

大会一致选举来自法国的爱德华·达扬和来自中国的黄国忠分别担任 2009～2012 年周期万国邮联国际局总局长和副局长。他们在 2004 年布加勒斯特大会上首次当选，这是他们的第二个任期。（见行政理事会和邮政经营理事会两个机构当选国家名单）

2009～2012 年行政理事会

按照各成员国的提议，肯尼亚当选为主席国并任行政理事会（CA）主席国。特立尼达和多巴哥、英国、卡塔尔和乌克兰同为副主席国。行政理事会共设立了 4 个委员会：第一委员会（管理问题），由德国主持；第二联合委会（发展与合作），由中国主持；第三委员会（财务和行政管理），由突尼斯主持；第四联合委员会（邮联战略），由加拿大主持。两个联合委会的主席国由行政理事会和邮政经营理事会共同分担。此外，由一个管理委员会负责组织行政理事会的工作，咨询委员会从属于行政理事会。

新当选的行政理事会理事国

阿尔及利亚、德国、美国、沙特阿拉伯、阿根廷、阿塞拜疆、孟加拉国、比利时、贝宁、博茨瓦纳、喀麦隆、刚果共和国、加拿大、中华人民共和国、哥伦比亚、古巴、埃及、阿拉伯联合酋长国、法国、英国、印度、印度尼西亚、利比亚民众国、哈萨克斯坦、科威特、立陶宛、马来西亚、尼日利亚、巴拿马共和国、卡塔尔、俄罗斯联邦、塞内加尔、瑞典、泰国、坦桑尼亚联合共和国、特立尼达和多巴哥、突尼斯、土耳其、乌克兰和乌拉圭。

2009~2012年邮政经营理事会

为更好地实现《世界邮政战略》目标，邮政经营理事会(CEP)对其组织机构进行了重组，共组成了4个委员会。前3个委员会主要侧重于邮政产品这条主线，包括函件（英国和瑞士为共同主席国）、包裹（主席国是新西兰）、金融业务（主席国是印度），第四委员会的工作重点是标准和技术（主席国是意大利）。其他领域的机构，包括邮政安全、远程信息合作机构和特快专递邮件业务合作机构、改进业务质量基金托管理事会和清算机构以及万国邮联清算系统（UPU*Clearing），将直属邮政经营理事会全会，由一个管理委员会来管理。咨询委员会也参与其中的工作。而商函发展论坛和世界集邮发展协会将隶属于负责函件的委员会。

新当选的邮政经营理事会理事国

南非、阿尔及利亚、德国、美国、阿根廷、阿塞拜疆、孟加拉国、比利时、巴西、加拿大、中华人民共和国、大韩民国、哥斯达黎加、古巴、丹麦、埃及、阿拉伯联合酋长国、西班牙、法国、英国、希腊、印度、印度尼西亚、以色列、意大利、利比亚民众国、日本、摩洛哥、墨西哥、尼日利亚、新西兰、荷兰、波兰、葡萄牙、俄罗斯联邦、新加坡、瑞士、突尼斯、土耳其和乌拉圭。

咨询委员会

咨询委员会(CC)成立于2004年，其作用是代表政府、监管机构或指定经营者以外的邮政经营者的利益，咨询委员会的工作重点将放在名址和标准化等非常重要的课题上，希望这方面的成果能为邮联工作做出贡献。目前有19个组织同属于咨询委员会，它们希望在咨询委员会内能对区域行业经营者的利益起到更大的代表性。来自美国直销协会的Charles Prescott将进入该委员会主席的第二个任期，他表示，咨询委员会满怀“壮志”，将把工作重点放在邮政网络最基本的问题上，“我们将在研究全世界范围内的名址库系统、邮件转寄业务和地址变更等状况后做出结论。我们希望能于2009年组织一个全球名址高峰会议，以

便把研究中发现的问题摆出来，强调名址库系统的重要性，说明这个系统能给社会带来什么样的服务。总而言之，我们将提出一些建议，为发现的问题找出一些措施”。Charles Prescott并不就此为止，他还想让咨询委员会帮助各国邮政开展一些创收项目，“这个问题还没有引起人们的重视，但是大量现金由于整脚的质量系统或监控不力而白白流失”。他补充说，咨询委员会正在积极寻找机会与私营机构合作，使各国邮政能够改进和扩大它们的业务范围，特别是金融业务。

包 裹

近几年来，国际包裹业务已经有了长足的增长。电子商务功不可没，但真正使包裹业务突飞猛进的原因还是业务质量和更为严格的质量标准。但仍有一些区域差强人意。尽管他们的邮件跟踪和总体质量都有了显著改进，但与其他区域相比，非洲仍然抬不起翅膀，而亚洲的指定经营者们还没能从当地现有的增长势头中获益。万国邮联将继续维持上一周期批准的战略，加大推广力度。希望能提高发展中国家的层次，鼓励他们更积极地参与到这个战略中来。今后还将把重点放在落实区域性培训工作上，强调跟踪的重要性。如果建议能获得新一届邮政经营理事会批准，从现在起到2010年，将可以实现包裹终端费同服务质量指标挂钩。

集 邮

有谁能想到“邮票”这一专有名词竟然也很难定义吗？然而却是真的，例如，由于技术的发展，今天已经有个性化邮票面世，再比如一枚邮票的面值，它可以有不同的表现方式吗？应该翻开万国邮联公约第8条看一看邮票的定义。大会已经明确说明，邮票上除了标注成员国名称或发行地外，还可以包含其他特殊的鉴别标识。而且面值既可用官方货币标注，也可用字母或符号来表示。这是为了更好地切合实际需要。事实上，有些国家已经在用文字而不是数字来标注面值，以显示服务的规格，例如南非；也有一些国家，例如比利时，则用一圈数字来标注面值。

巴勒斯坦 将可以直接 互换邮件



2008年8月6日是大会激动人心的日子：以色列和巴勒斯坦邮政主管部门在一个协议中共同声明，将为巴勒斯坦经约旦安曼与万国邮联各成员国直接互换邮件提供方便。

这项协议是对北京大会决议 C115/1999 的一个回应，确认了巴勒斯坦有权“与万国邮联各成员国进行直接的邮件互换”。

目前，巴勒斯坦所有的进出口邮件均在以色列经转。

巴勒斯坦共有 102 个邮局，从 1995 年起管理其邮政业务和发行邮票。巴勒斯坦民族权力机构通信、技术和信息部 **Mahmood Diwan** 部长对未来前景表示乐观。“为使这项协议取得成功，国际局必须担负起连续跟踪和检查协议条款的落实等多项重任。为此需要付出巨大的努力，要帮助巴勒斯坦制订机构重组方案和有效发展邮政业务项目的计划，帮助他们建设一个优质的邮政基础设施，为他们发展经济，建设和谐社会做出贡献，”他表示。

以色列邮政公司董事长和总经理 **Avi Hochman** 声明，以色列邮政公司一向致力于确保高效的邮件互换，今后也不会改变。

“我们随时准备遵照万国邮联的使命，与所有邮政部门以及他们的客户紧密合作”。

对于爱德华·达扬总局长来说，这个声明标志着国际局的工作已经有了一个“重要的进展，巴勒斯坦邮政业务将能“更好地融入到世界邮政大家庭中来”。他接着说，这个宣布使我们具备了发展邮政业务和改进业务质量的条件，他赞赏双方表现出了“对话和全面合作的精神”。

正在考虑中的技术方案和运作模式将使巴勒斯坦邮政业务可以直接互换，当然也涉及到终端费和万国邮联改进业务质量基金的相关权利和义务。

此外，已经呼吁国际邮政大家庭向万国邮联提供财政支持，以便为巴勒斯坦邮政业务的现代化建设做出贡献。

第24届万国邮政大会的一些照片



2008年7月23日



2008年7月25日



2008年7月30日



2008年7月30日

2008年7月23日——大会正式召开

在非洲标志下，肯尼亚副总理 Musalia Mudavadi 正式宣布第 24 届万国邮政大会开幕。加强发展中国家的邮政行业，特别是非洲大陆，成了万国邮联的优先使命。当晚，肯尼亚以丰富多彩的非洲风味举办了一次丰盛的招待会。

2008年7月25日——一般性辩论

美国邮政局长 John Potter 参加了围绕目前世界邮政行业中的主要课题而举行的一般性辩论，是许多与会者中的高层人士之一。通过 3 次圆桌会议，人们可以清楚地看到，邮政业务与全球化是不可分的。业务质量，海关，邮政业务在相互融合、在电子商务、物流链以及现金转账方面的作用，气候变暖，普遍服务的重要性和发展：众多的国际组织和联合国组织的代表以及与会的私营行业的代表讨论了上述

这些议题，从而使与会者在大会期间能够做出清晰的决定。

2008年7月30日——通过内罗毕邮政战略

比利时的 Jean-Luc Dutordoit 介绍了世界邮政行业新的 4 年路线图。经过 4 年围绕行业主要挑战和主要目标的紧张工作之后，万国邮联有了新的《世界邮政战略》，称作内罗毕邮政战略，这是为了向第 24 届大会的原定会址肯尼亚致敬，对此，成员国已经全体一致通过。该项战略将按区域方式实施。肯尼亚将主办万国邮联战略会议，预定在 2010 年举行，会议目的是在两届大会之间就实现该路线图目标进行定位。

2008年7月30日——表决

经过大会 8 个委员会和 11 个全会的辩论，会上通过了 300 多项提案和决议。在有争论的情况下，采取投票方式。旨在修订



万国邮联《组织法》的提案需要有表决权的2/3 的成员国的支持，其他则需要简单的多数票通过。

2008年8月6日——选举日

埃及的 Névine El-Labban 代表本国投票选举 40 个行政理事会理事国。这一天，还选出了国际局总局长和副局长以及 40 个邮政经营理事会理事国。大会确定肯尼亚为行政理事会主席国。

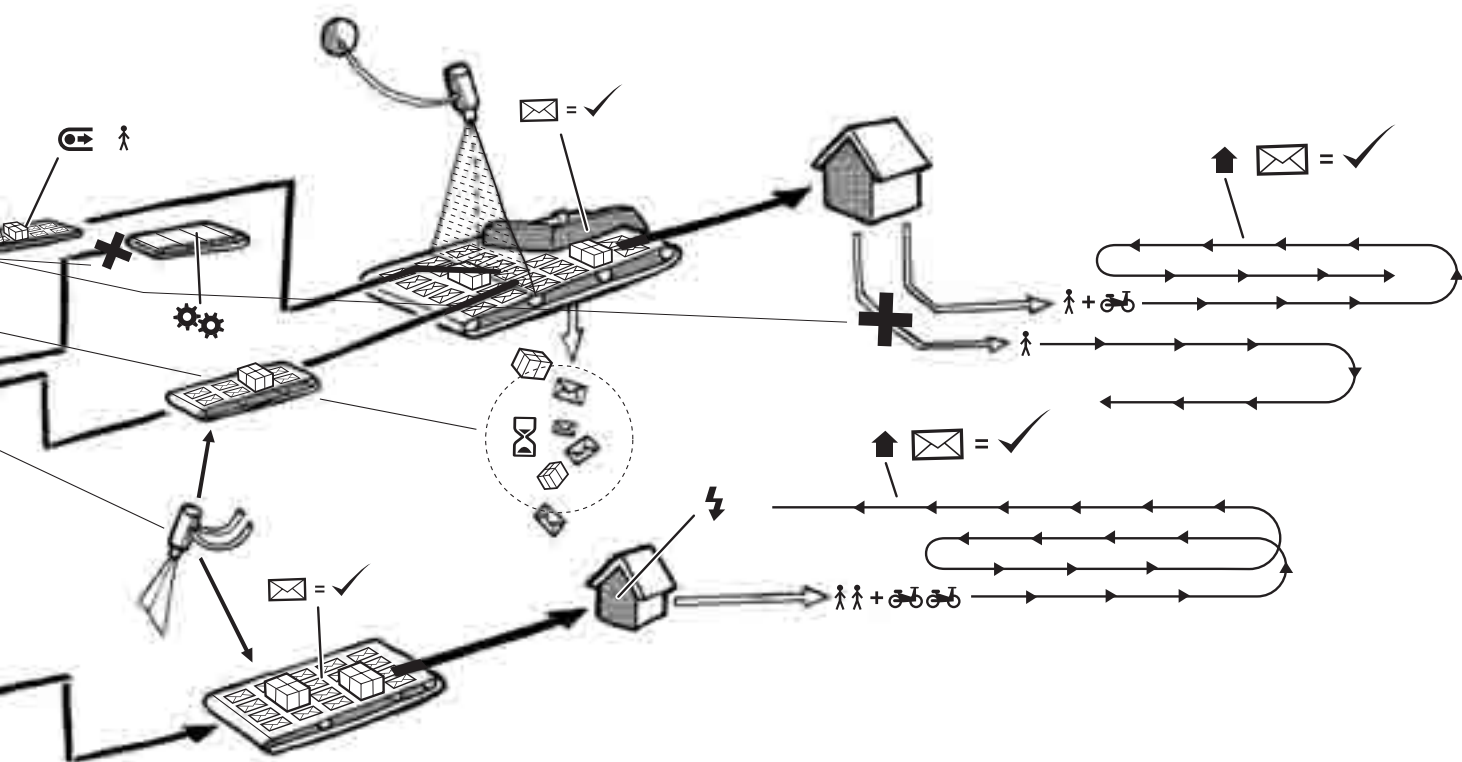
2008年8月6日——下次相聚在多哈

卡塔尔获得了在 2012 年举办第 25 届万国邮政大会的权利。一届大会结束后，筹备下届大会会场的工作将全面开始，以便做好充分准备，因为大会期间，在 3 个星期内将接待 2500 名与会者，需要进行周密的计划和协调。

2008年8月12日——正式签字

尼日利亚国家信息通信部长 Ibrahim D. Nakande 带领他的同伴签署了《万国邮政公约》，日本驻瑞士大使 Nobuyasu Abe 阁下签署了新的《邮政支付业务协定》。大会最后一天，全权代表们轮流签署了两个协定，这两个协定对各国指定经营者提供的国际邮政业务和邮政支付业务有约束作用。

改进业务质量基金运作的截止日期
从2012年延长到2016年，已经证明联合
国此类援助计划中唯一的一个项目产生
了效力。



在乌干达的坎帕拉，不久以前，在国内从机场到达最近的互换局递送进口邮件仍然需要一整天。如果邮件必须投递到首都之外的其他地点，从运递国际邮件到第一个目的地所需要的延误情况就很差。乌干达邮政很清醒地意识到问题的严重性，投资改进业务质量基金的4万多美元购置1辆卡车和10辆摩托车。因此，国内和国际邮件的投递时间已经减少了1天（从J+2到J+1）。

通过“终端费”中的“附加费”形式的融资方式，使用改进业务质量基金实施的项目会达到业务质量可测量和可持续改善的目的。该基金于2001年启动，当时，对万国邮联来说业务质量的重要性不断增强，同时出现的一种思路是将投递邮件国家提供的邮件投递业务质量与补贴联系起来，最后一次大会还设定了一个相关的问题就是：2010年实行全球业务质量衡量系统。

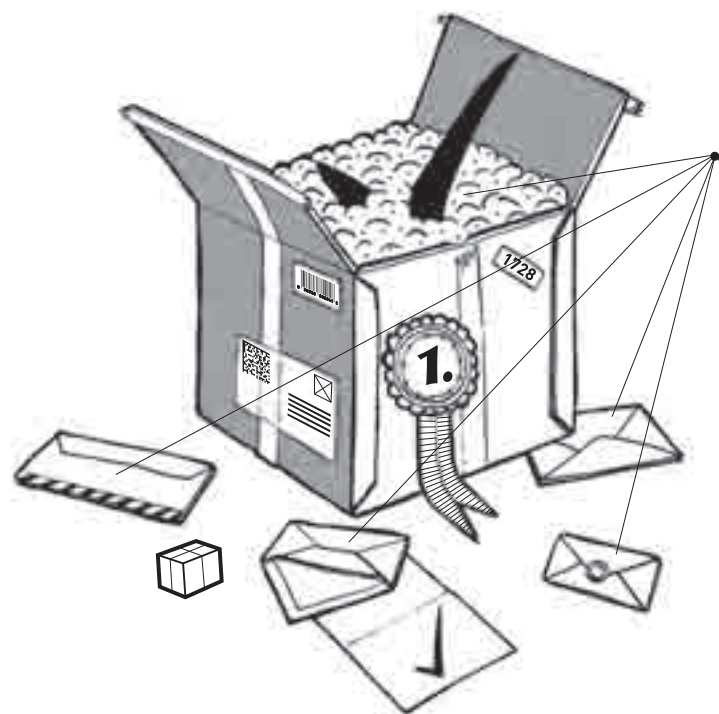
在新的内罗毕邮政战略中改进业务质量基金也占有一席之地，其目的之一是改善国际邮政网络的服务质量和效率。在诸如网络的相互操作能力、互连和综合能力，业务质量测量，项目的安全性以及成本的会计系统的部署等众多领域中（所提及的只是很少的一部分），改进业务质量基金将继续作为其各项活动资金的重要来源。

然而，受益于改进业务质量基金的发展中国家和最不发达国家不必等到那时，使用其该项基金就可以改善邮件投递时间和质量。正如毛里求斯邮政的CEO Giandev Moteea所解释的：“没有好的业务质量，一些国家可能不想再支付终端费了。一旦失去控制或驱策，人们有时不会意识到需要改善。我们清楚这项基金是我们的金钱，我们希望让它得到最好的利用”。

Laurent Widmer

图片：
working-
classhero.ch

公认的最佳项目



.....

自 2007 年起，已经评估出符合“改进业务质量基金”奖励的要求的完成项目，该奖励授予已被证明在管理项目中成绩显著的邮政部门。第一批接受奖励的 8 个国家是：

白俄罗斯	白俄罗斯介绍的基于ISO 9000国际标准的质量服务系统
萨尔瓦多	运输网络的重组
斐济	邮件从互换局到主要分拣局的传输
约旦	在安曼地区建立一个负责邮件接收和投递的单位
肯尼亚	国际邮件流通环节的改善
莫桑比克	基本运行能力的提高
特立尼达和多巴哥	安装社区集群邮箱
乌干达	改善从机场到互换局和主要邮政局的邮件传递

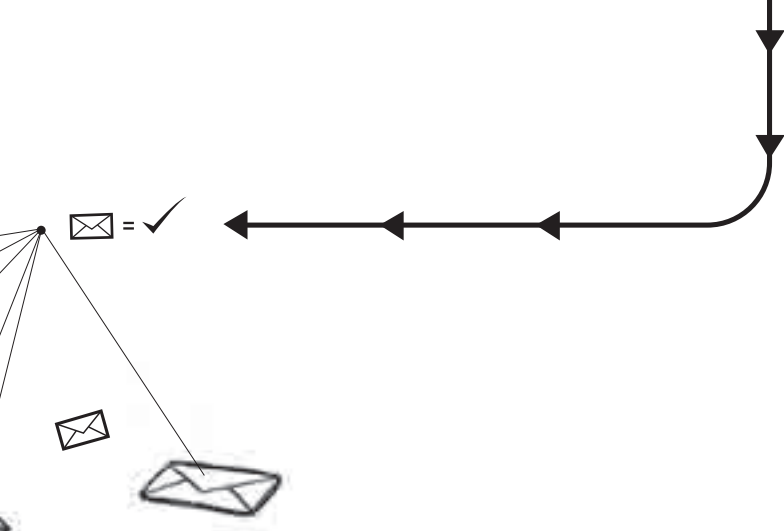
450 多个项目

自从 2001 年起，改进业务质量基金已经为 450 多个项目提供资金支持，总金额超过 7000 万美元。其中大部分项目用于确定邮件处理链中的薄弱环节以及用于改善投递速度、可靠性和安全性。例如，巴基斯坦邮政为其邮递员购置了摩托车，在以前邮递员通过步行或自行车投递邮件。结果，乡村邮件的投递已经从每周 1 次或 2 次改善为 1 天 1 次。经营者已经为主要的分拣中心和邮局配备了 CCTV 照相机以应对偷窃的事件的抱怨。

尼日尔邮政购置了 8 辆电动单脚滑行车，使在首都内的邮件投递时间减少了一天，从邮箱中收取邮件的次数从 1 天 1 次变为 1 天 2 次。其总局长 Hassoumi Saley 说：“总的利益是缩短传送时间，改进业务质量基金为我们提供了改善的方法”。

其他的项目力求通过增加业务普遍服务能力以及改善处理咨询和索取资料的方式增加客户的满意度。

贝宁已经建立了一个全国质量监控中心，这是一个牵头单位，拥有开发特定活动领域所需的所有统计数据。贝宁邮政的生产部主任 Parfait Agblondon 说：“当一个企业收到资金时，往往会增加生产的投入，它还应该在提高速度和可靠性方面进行投资，根据我们已经发现的问题，我们可以将改进业务质量基金投入到改善业务质量中”。



改进业务质量基金按照受惠国进口邮件业务量的比例对其提供资金援助。对于某些国家来说总数相当可观（在 2007 年，一个国家收到的资金多于 75 万美元，另外 5 个国家收到的资金在 50 万美元到 75 万美元之间）。对于其他国家，该数目则很低（43 个国家收到的资金在 0 到 1 万美元之间）。然而，从 2001 起，几乎所有收到积累资金的国家都提交了至少一个项目申请。2007 年 12 月 31 日，只有 5 个国家尚未提交任何改进业务质量基金项目申请，6000 多万美元剩余资金待用。因为各国家的项目之间存在细微的差别，改进业务质量基金秘书处为受益国公布了一个标准项目清单供其参考。还提供培训项目以指导经营者如何利用其改进业务质量基金资源。除国内项目外，改进业务质量基金也提供区域性和全球项目的资金援助。现任改进业务质量基金托管理事会主任 Sommanogo Koutou 认为，此途径具有完美的意义。“邮政业务以链接的形式连接起来，如果在链路中的任何地方存在劣质，则整个链路受损。必须从国内、区域甚至全球的角度观察问题。在西非开发的公路运输项目减少了地面邮件投递时间，是区域性发展的良好示例。如果此项目获得成功，将对整个区域邮件投递条件的改善起到实质的作用。”

因此一些国家委托区域性邮联实施一个项目（如目前与亚太邮联的情况）。该组织全面审查区域性项目以改善这些岛国的国际邮政系统。

改善业务质量意义深远

在改进业务质量基金运转的 8 年间，其支持的项目已经取得了显著的成就，150 多个邮政经营者改善了业务质量，因此成为万国邮联开发合作系统的不可缺少的组成部分。

援引国际局改进业务质量基金项目经理 Denise Vreuls 的描述，“对于大多数情况，定期或不定期地评估项目的结果显示，各相关邮政经营者提供的业务质量有显著改善”。关于邮件转运和运输，这些项目也通常使其国内耗时减少了 1 到 2 天。涉及邮件分拣的项目已经帮助经营者提高了生产力并减少了最多 1 天的处理时间。改善投递的项目，主要通过在边远地区设置邮政信箱或为投递员配备自行车或摩托车的方式，其结果证明行之有效，经营者甚至可以提供家庭送达业务。“不过，也不能轻易地估计改进业务质量基金项目在全球业务质量改善中的结果，” Denise Vreuls 进一步说到：“仍然可以说，这些项目在国内方面已经取得显著成效，可以肯定它们对国际邮件的质量提高也会有积极的影响”。

维护业务质量和终端费之间的联系

在扩大改进业务质量基金范围过程中，大会决定，改进业务质量基金项目将继续关注服从于终端费的国内进口国际函件业务质量的提高。它也决定了改进业务质量基金必然存在下去，即维护业务质量和终端费之间的联系。一个新的终端费系统将于 2010 年生效，具有新的附加费百分比和国家分类的附加小组。另外，受惠国将保证每年至少 2 万美元的收入，因此使具有较低邮件业务量的国家也可以通过改进业务质量基金提高其业务质量。它还决定从 2010 年起举行选举，选出作为批准这些项目的管理主体的托管理事会成员。目前理事会已经有 9 个国家。

战略和创新的障碍

.....

从2008年起，洛桑联邦理工学院对全球范围内工业化国家和发展中国家的12个主要邮政经营者进行了研究，“我们试图更好地了解创新的潜力所在以及经营者应采取的基本战略是什么。” Kristain Sund 解释道。

.....

Kristian Sund

这些天来流行的一句格言是：在“新”的竞争中的邮政部门中，改革创新是成功的关键。在过去的几年中，几乎每件行业事件都集中在推动行业进步的创新和技术角色上。业务提供商渴望将现代化技术引入到邮件处理中，如在分拣中心。越来越多的经营者正在迎合高效地到达并服务于客户。

创新的潜力

影响邮政部门的关键趋势之一是改变客户的需求。不足为奇，超过 90% 的调查受访者认为客户服务领域具有许多创新的机遇。新业务以及促销和营销也是具有具大潜力的领域。因此，转变客户需求表现为经营者的挑战和机遇来源两个方面。但是，获得、服务和保留客户的能力不是自然具备的，而是在许多情况下

需要深刻变革的。

经营者日益强烈地认识到，具有创新意识的员工是企业创新的关键因素。不幸的是，在发达国家，邮政部门的陈旧形象只作为一个就业场所。而且，某些经营者尚未建立一个创新的企业文化。在我们的调查中，50% 的受访者回答他们非常同意的一个说法是：“企业员工应该因为没有使新的想法付诸实施而受罚”。

调查显示，在邮政部门中，难以吸引熟练的并具有创新能力的员工是阻碍其创新的主要原因之一。而且，采用许多等级标准和终生制的传统雇佣模式不再与当前的就业市场相适应。在市场中的成功很大程度上取决于组织适应环境变化的能力，并且此适应能力是由组织成员实现的。经营者必须不仅寻求和鼓励创新型员工，而且要通过培训，特别是创造力和软技能的培训更新员工的技能。例如 Google 公司，员工可以占用其 20% 的时间自由实现其自我主张。正如一名员工在其博客中写道：“它是我们哲学体系的一个众所周知的部分……工程师可以花时间开发新的东西或修理某些损坏的东西”。

战略和创新

在一个变革的环境中，各组织机构需要利用竞争优势（例如优化现有过程）和利用

新的市场、产品和服务之间原有的平衡状态。这种利用需要组织机构内部的创新。管理研究员已经观察到同行业各公司采取的创新战略和水平之间存在很大的差别。并非每项战略必然成功，在同一行业中还应采取不同的立场，某些公司致力于创新，而其他的则可能较少地创新；某些是价格的竞争，而另一些则是质量竞争等等。对创新战略加以分类的方法之一是观察该公司的创新以及创新与市场联系的程度。

市场或客户的定位可以定义为公司理解和服务其客户需要的能力。某些公司显示出较低的创新和市场定位。这就是所谓的“孤立战略”。这样的公司只关注其自身，谋求运营效率和短期效益。很少开发新的产品。

“跟随战略”涉及到的公司具有较低的创新要求但很高的市场定位，由客户决定创新，它直接响应客户需求并通常致力于改善现有的产品和服务。

某些公司选择较高的创新要求，但并不必然地面向市场。这种“塑造战略”导致塑造市场式创新。这样的公司试图创建新的客户需求，而不是响应当前客户的要求。

某些公司管理则兼顾创新和市场开发两方

面，采取所谓“互动战略”。在这种情况下，公司和其客户非常密切地配合开发新的产品和服务。

根据我们的调查，在邮政行业内似乎存在所有的战略模式。通常，来自其他行业的研究经验建议，在一个稳定环境中，“孤立”和“跟随”战略可能产生很高的业绩，但在更为动态的环境中，“塑造”和“互动”战略可能带来更好的结果。该调查表明，只有一个例外情况是：采用“塑造”或“互动”战略的邮政企业也显示出很好的业绩。我们可以得出结论，在邮政行业中，有最适合的战略可以采用。然而，每个邮政企业的特殊环境可能不同，并且当选择一个特定的战略时，应考虑到各种变量而不是变化速度。

未来将告诉我们……

邮政不希望创新吗？相反，我们的研究表明邮政行业组织越来越接受创新作为其开发其新的竞争优势的方式。社会已经发生了的许多变化严重影响了邮政行业，许多经营者很自然地采取创新的步骤。然而，还有一些经营者仍然选择防卫战略，试图维持其市场份额。接下来将告诉我们在新的邮政部门中哪些战略将行之有效。



.....
Kristian J. Sund, PhD 是洛桑联邦理工学院的高级研究助理以及邮政领导计划中执行专家的管理主任。全部结果可以在下列网站上下载 <http://postal-leadership.epfl.ch>。

.....
肯尼亚大使 Bishar Hussein 和希腊邮政 (ELTA) 首席执行官 Andreas Taprantzis 博士将分别就任下一届万国邮联行政理事会 (CA) 和邮政经营理事会 (POC) 主席。在10月底和11月初召开的第24届万国邮政大会之后，万国邮联行政理事会 (CA) 和邮政经营理事会 (POC) 将召开第一次年会。



万国邮联 两个理事会的新主席



Laurent Widmer

根据2月万国邮联的提议，大会同意肯尼亚提名的 Hussein 大使的任命，肯尼亚将担任下一届行政理事会的主席国。在大会期间，由新当选的邮政经营理事会(POC)成员国选出 Taprantzis 博士。

在两届大会之间(2012年的下一届大会于卡塔尔的多哈召开)，由行政理事会(CA)的41个成员国管理万国邮联的工作，监督其各项活动并研究法规、行政、立法和法律方面的问题。行政理事会还通过万国邮联的两年预算和账目。

通过40个成员国的支持，邮政经营理事会处理技术和经营方面的问题。它促进了新的邮政产品的介绍并制订建议书，规范技术、经营或其他过程方面的标准。首先，理事会旨在帮助其邮政业务行业实现现代化并升级其邮政产品。

两位新任的主席具有丰富的经验。在进入其国家的外交界之前，1999年至2001年期间，Hussein 大使担任肯尼亚的邮政总局局长。Taprantzis 博士于2001年进入希腊邮政，在多项职位中连续晋升，于2005年成为希腊邮政 CEO。

《邮联》杂志请求他们就在今后的4年中为万国邮联的工作出谋划策，发表见解。

您对最近一次万国邮联大会的印象如何？

Bishar Hussein: 第24届万国邮政大会非常成

功。2500名与会者来自180个国家，包括厄瓜多尔副总统、肯尼亚副总理和地方政府大臣以及负责邮政和通信的70位部长，在其预定的时间框架内，大会通过了超过300项提案，其中包括60项决议。我认为这是一次非常成功的大会。

这是一次具有历史意义的事件，因为它是具有非洲色彩的大会，尽管会议地点从内罗毕变为日内瓦。肯尼亚为主办该次大会而欣喜，《世界邮政战略》已经保留了内罗毕的名称，我们首都的名称已经被新的国际回信券采用(参见第4页的文章)。

作为大会的主席国，肯尼亚将主持2009-2012行政理事会的工作。该国还将主办2010万国邮联战略会议。这些任务对于肯尼亚以及非洲大陆都具有重大意义。

Andreas Taprantzis: 这是一次真正成功的大会。我感觉到一阵清新的空气吹过万国邮联。大会所有利益相关方

均表现出强烈的兴趣，所取得的各项成果将保证邮政行业发展的更美好的未来。新的《世界邮政战略》和新的万国邮联改革计划的通过对于万国邮联以及全球邮政行业的未来是至关重要的。

对于下一届行政理事会和邮政经营理事会所面临的挑战，您怎么看？

Bishar Hussein: 全球的邮政机构都面临着许多挑战。尽管如此，在下一个周期内，万国邮联成员国面临的最主要的挑战是内罗毕邮政战略的具体执行。此项战略是邮政业务发展的路标，它关注4个目标和18个项目，所有这些将会提高全球邮政业务的质量。万国邮联成员国必须奉行此项战略并在各自的国家执行，以便将其国际邮政业务达到所要求的标准。

为保证成员国实施这项战略措施，行政理事会将在其权限范围内提供技术支持和资源支持。内罗毕邮政战略的实现将决定我们的成功。

Andreas Taprantzis: 正如 Hussein 大使所言，在大会中确定了几项挑战，最重大的一项就是成功实现内罗毕邮政战略。我认为，所有的4个目标都是提高邮政行业效率并提高邮政业务相互操作能力和业务质量的关键，同时也是提升邮政业务的社会和经济品质的关键。我们还必须聚焦现有的和创新的观点，例如鼓励邮政普遍服务和邮政业务对环境的影响，这已经受到全球的关注。为

了最好地实现战略并得到实际结果，我们需要制订具体计划。

Bishar Hussein 大使，您将在哪些领域付诸努力？

Bishar Hussein: 我的主要任务是保证在2012 多哈大会之前执行所有的大会建议和提案。我还将与邮政经营理事会主席以及国际局密切合作，处理两个理事会共同关心的各项事宜。

我将强调，通过鼓励所有万国邮联成员国和区域性邮联的积极参与来达到实现内罗毕邮政战略的目标。我还要积极确认国际邮政业务中的薄弱环节并努力使其加强和改善。

万国邮联的焦点之一是通过区域性途径实现《世界邮政战略》目标。对此项工作的开展您的看法如何？

Bishar Hussein: 在鼓励成员国采纳并实现《世界邮政战略》目标过程中，区域性邮联可以起到非常重要的作用。他们可以为成员国组织各类研讨会和会议以讨论并设计实现《世界邮政战略》目标应采取的具体形式。国际局也可以与成员国协同工作并提供必要的支持。

Taprantzis 博士，在您的竞选过程中，您曾提到您将鼓励邮政经营理事会中更高层的参与。对此您将如何实现？

Andreas Taprantzis: 我相信我们已经有机会使邮政经营理



我们必须帮助发展中国家缩小其与发达国家间的差距，以便建立一个所有链路同样强大的全球性邮政网络。

事会更明确地针对所有邮政经营者的高端管理，并使其工作面向更高效、务实和成果卓越的方向发展。但是，我们需要开发出明确的工作重点和现实的议程，使邮政经营理事会成为一个高端管理参与的优秀平台。新的《世界邮政战略》目标已经呈现，我们需要实施高层管理以执行《世界邮政战略》并做出有效的决策。这将提高邮政经营理事会和万国邮联达到预期结果的效率。我的目标是吸引尽可能多的首席执行官参与到邮政经营理事会的会议中。很显然，他们还不能代表所有的万国邮联成员，但是为了向这个目标努力，我们的工作方法是：在需要区域性和全球化促进的关键的《世界邮政战略》问题和目标中吸

引相关的高端管理参与。我希望通过每一次会议富有创意的成果为邮政经营理事会带来新的思维和焦点。

全球邮政行业迅速发展变化，特别是市场日益开放，万国邮联如何帮助其成员国适应这些新的挑战？

Andreas Taprantzis: 客户总是需求更为创新和更灵活实用的业务。通过增加现有业务的附加值以及使跨境邮政业务更有吸引力等方法，万国邮联和邮政经营理事会必须帮助指定经营者更有效地响应这些需求。对增强经营者的竞争能力和保证其成长来说，业务质量是关键。将业务质量与处理国际进口邮件所得的补贴相联系

是促进发展的重要工具，并且我们还要不断地完善这种工具。许多国家已经享受到了业务质量检验手段带来的利益，这种经验应该尽可能多地与其他国家共享。随着市场的日益开放以及更多的经营者的参与，为保证跨境邮件的有效互换和处理，应用国际通用的标准也变得越发重要。我们必须帮助发展中国家缩小其与发达国家间的差距，以便建立一个所有链路同样强大的全球性邮政网络。我们必须促进更多的合作和发展创新，并使改进业务质量基金的使用最优化。

未来还会有更大的挑战，我坚信万国邮联是唯一能够在全球范围内处理此类问题的国际组织和平台。作为一个政府



间的组织，所有的利益相关方，包括邮政经营者、政府、私营机构利益相关方以及管制机构参与其中。不言而喻，我们需要不断提升这项国际邮政组织的使命，并不断为其注入新的视野和新的景象。

您如何看待新技术在邮政业务发展中扮演的角色？

Andreas Taprantzis: 新技术是邮政业务发展的催化剂并增加现有的业务附加值。一方面，新技术对实物邮件业务量带来负面的影响，但另一方面也为邮政运营部门提供了巨大的机遇，包括发展电子商务，该行业在实物邮件递送业务过程中需要邮政部门协作。我们能够建立全程跟踪的新的信息业务。我们要致力于使新技术为邮政部门及其客户创造更多的机会。与邮政零售网络的未来紧密联系的电子邮政金融业务也由于新技术的采用变得切

实可行。同时，我们也可以使用新技术缩小数字鸿沟，特别是在发展中国家。最重要的是，采用上述技术克服有关基础设施方面的问题，这对发达国家和发展中国家是同样重要的。

您如何保证行政理事会和邮政经营理事会之间有效的工作关系，以及咨询委员会和国际局之间的关系呢？

Bishar Hussein: 在万国邮联组织结构中，有一个协调委员会负责维护邮联各部门公共利益的各个方面。我们将密切合作共同保证各利益相关方的权益。

Andreas Taprantzis: 正如 Hussein 大使所说，我们已经有一个组织程序保证这些部门之间的有效合作。我们也需要一些时间研究关于万国邮联各部门之间权力和工作分配的大

会决议。但是，员工以及他们的贡献和成功的决心远比程序重要得多。我确信，我们已经有了某种“默契”，它可以驱动程序进展并使我们的工作成功完成。

当您承担新的职责时，对国际局的期望是什么？

Andreas Taprantzis: 国际局已经具备了优秀的员工、丰富的经验、知识和专业地位来支持我们的工作。我只期望与其管理部门和主要行政部门最好的协同而有效的工作，确实，我对此非常期待。

Bishar Hussein: 在邮联事务的管理方面国际局已经提供了专业和技术设施。我期待他们的继续支持与合作。

法国和日本之间的合作

法国和日本签署了一项为期 3 年的新的合作协议。该协议的内容是关于在日本和欧洲企业间的包裹贸易问题，制订物流方案并实施一项快递领域开发计划。合作协议还包括：信息共

享、实现对可持续发展的共同研究、定期交换对万国邮联重要课题的研究，如国际监管的变化情况等。

信息来源：Communiqué, La Poste

南非建立新地址

南非邮政经营者南非邮政局宣布，最近 3 年，大约建立了 570 万个新地址。该项目的内容是，为南非许许多多没有个人资料的成千上万的人们分配正式的地址，由于没有正式地址，曾使他们失去了许多公共服务和其他服务。这一总数中，乡村地区共新建 376 万个地址（66%）、城市地区新建 194 万个地址（34%），使全国地址总数达到 1250 万个。面对多种多样的识别标志、不合逻辑的数字编码方式、缺乏数据库而且总体情况混乱，南非邮政局于是制订了一套家庭身份识别体制，既便于实施和管理，又易于进行标准化，也便于公共机构、服务提供者和大众使用。邮政编码由 6 位数字组成。在农村广大地区进行地址分配需要做许多工作：各区各村的登记工作、村下面各分区的身份确定、公民的资料（例如谁是户主）以及邮政资料（所属邮局、街道、邮政编码等）。

信息来源：South African Press Association

用手机贴邮票

今后，德国公民就能够用他们的手机通过德国邮政来为他们的信件贴邮票。为了给邮件支付邮资，客户每一天在任何地点、任何时候，都可为没有贴邮票的信函或邮政明信片使用 HANDYPORTO 新业务。只要给 22122 发一个“Brief”或“Karte”信息，或者拨打这个号码，几秒钟内，客户就会收到一个 12 位号码，把它标在信封或是邮政明信片上。来

支付信件的邮资。从今年 8 月 15 日起，在与 T-Mobile 公司和 Vodafone 公司合作下，该项业务进行试行。不需要事先进行登记。该项创新业务是满足客户拥有越来越多的手机的需求。HANDYPORTO 业务支付邮资的价格需加上短信的费用或呼叫的费用，所有费用由电话经营者划拨。

信息来源：Communiqué, DPWN

巴西邮政深受信任

这已是连续第7次了，在《读者文摘精选》杂志举办的“巴西机构信任度评分”民意测验中，2008年巴西邮政公司 Correios 被评为最受巴西人信任的企业。在“组织”一栏内，巴西邮政公司占投票数的86%，超过了中央银行（70%）和军队（64%）。民意测验的目的是根据专业

的标志、机构和种类，评选出巴西人最信任的企业。在美国 Forbe 杂志进行的关于国际企业受到尊重程度的这一项分类评比中，巴西邮政位于各国邮政之首，并在物流领域占居第二位。

信息来源: communiqué de press
Empresa Brasileira dos Correios

皇家邮政达到目标

根据皇家邮政 2008 年第二季度业务质量报告，90% 以上的邮件已经达到或超过了邮件运递时限标准。大宗邮件 Maisort 和 Presstream 业务已经达到他们的目标，各类经济形式的邮件，包括经济类和优先类邮资已付邮件及包裹

情况也是如此。根据报告，91.9% 的优先函件交寄后次日到达，98.7% 的经济类函件最迟在 3 天内到达。根据 7 月份一个月的数据，93% 的优先类函件达到目标。

信息来源: communiqué de press
Royal Mail Group

移动钱包

根据 Juniper Research 研究所的预测，从现在起到 2013 年，通过手机进行的汇款办法给手机供货商带来的收入将超过 50 亿美元。对于将来在 2010 年开始办理这类业务的手机供货商来说，这确实是一个存在着巨大潜力的市场。该项研究特别强调，通过手机进行汇款，将使那些很少利用银行业务的居民以及大量移民劳工纷纷采用手机汇钱的办法。这样，手机就被当作一个移动钱包。报告的作者表示，无论是在工业化国家还是在发展中国家，这方面的前景极好，他认为，2009-2013 年期间，交易的收入将增加 10 倍。

信息来源: Public Technology



Misez sur la planète en choisissant des matériels conçus selon les règles d'un Système de Management de l'Environnement (certifié ISO 14001)

Augmenter votre compétitivité.



Photo Graphic Obsession

SOLYSTIC, PARTENAIRE DES SERVICES POSTAUX DEPUIS 60 ANS.

La libéralisation du marché postal diminue progressivement la part de chaque opérateur. Inspirée par cette dynamique concurrentielle, SOLYSTIC propose à ses clients une gamme complète de services et d'équipements de très haut débit.

Choisir les solutions SOLYSTIC, c'est s'assurer la fiabilité d'un grand constructeur et augmenter, à coup sûr, sa compétitivité.

www.solystic.com



Des solutions postales d'avenir



Dateurs et Dateur à rouleau pour la Poste

1 Dateurs postaux modèles 26 et 242

Ajustage par batonnet
Hauteur des chiffres:
3 mm
Plaques de texte
standard
30 et 35 mm Ø
Date en différentes
éxecutions

2 Tampon encreur modèle 123 pour dateurs postaux

Boitier plastique avec
couvercle amovible:
135 mm Ø

3 Dateur avec plaque de texte modèle D28c

Ajustage batonnet
Hauteur des chiffres:
3 mm
Plaque de texte
acier 29 mm Ø
Date en chiffres,
année entière

4 Dateur à rouleau modèle 130

Ajustage batonnet
Hauteur des chiffres:
3 mm
Rouleau acier 26 mm Ø
Empreinte: 29 mm Ø
Date en différentes
éxecutions

REINER