

邮联

2009年9月

自1875年起引领邮政行业不断前进



万国邮政联盟
联合国专门机构

3

全球监测系统

改进
服务质量

日本邮政
加入 POST*Net

庆祝万国邮联纪念碑
落成 100 周年



Dateurs et Dateur à rouleau pour la Poste

1 Dateurs postaux modèles 26 et 242

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

2 Tampon encreur modèle 123 pour dateurs postaux

Boîtier plastique avec
couvercle amovible:
135 mm Ø

3 Dateur avec plaque de texte modèle D28c

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

4 Dateur à rouleau modèle 130

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

REINER
www.reiner.de

目 录

封面故事

质量监测走向全球

由于有了无线射频识别技术，全球监测系统革命性地改进了对邮件的跟踪

8

特写

日本邮政加入POST*Net

为什么一个工业化国家的经营者签署协议加入万国邮联
邮政技术中心管理的电子网络

13

庆祝万国邮联纪念碑落成100周年

里程碑式的雕塑“五女传信”见证了邮联走过的100年历程。

17

人物

缤纷人生大舞台

印度安达曼岛邮递员Anadi Bhattacharjee 是一名狂热的业余戏剧演员

20

访谈录

浅谈邮政经营的改革

沙特邮政公司总裁Mohammad Benten畅谈使用新技术

22

专栏

简讯

4

编者按

5

人物介绍

国际局职员Julia Bazukina 描述他在国际局特快专递业务部的工作情况

6

市场聚焦

26



封面Ray Hegelbach

2009

九月



万国邮政联盟

《邮联》杂志是万国邮政联盟的旗舰杂志，于1875年创刊。《邮联》每季度以英文、法文、阿拉伯文、中文、德文、俄文和西班牙文七种文字出版一期。杂志密切关注万国邮联的活动，专题报道邮政行业的国际新闻和发展。杂志除刊登业界领袖人物的专访外，还刊登深入讨论业界普遍关注问题的文章。本彩印杂志的发行对象是世界各地191个万国邮联成员国的邮政，包括数千名决策人员，本刊物被他们视之为重要的信息来源。

主 编：Faryal Mirza
副 编 辑：J.Rhéal LeBlanc (RL)
编 务：Gisèle Coron
供 稿 者：Jérôme Deutschmann(JD), Monika Kugemann,
Thapelo Kalaka
中文制作：Hejianjun, Hezhi
绘图照像：Die Gestalter, St.Gallen (瑞士)
印 刷：Weber Bentelli 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。

《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 95
传 真：(+41 31) 350 37 11
电 邮：Faryal.Mirza@upu.int
网 址：www.upu.int

简讯



照片：联合国环境规划署

全球

置环境于首位

面对环境问题，行动胜于雄辩，而万国邮联也正在努力探索邮政行业的环境状况。邮联已经与相关领域的各个部门以及其他联合国组织联手协作，以期提高邮政业界对环境问题的认识。邮联总局长在10月9日“世界邮政日”活动上的寄语，就将把重点放在气候变化问题上。

万国邮联的可持续发展研

究组正在开展一个项目，收集有关业界的二氧化碳排放量数据。这是有史以来对邮政行业的环境影响进行的最全面的调查。调查问卷已经发往邮联的各成员国，问卷结果计划将于今年晚些时候出版。

邮联还将非常荣幸地协助由兄弟机构——联合国环境规划署牵头举办的名为“遵守协议”的活动。活动呼吁参加

12月丹麦哥本哈根世界峰会的各国领导人承诺减少二氧化碳排放量。作为其参与活动的一部分，万国邮联邀请邮政行业分别在两个地点协助这项活动的展开。一是在德国汉诺威市的“邮政展览会”，参观者在“遵守协议”的大横幅上盖章签名，呼吁世界各国领导人尽力拯救地球。大横幅长8米，由环保材料有机棉制成。另外，在国际局的下次理事会，即10月26日至11月13日在国际局召开的“万国邮联行政理事会”上，与会人员还将有机会在横幅上留言。之后，横幅将在哥本哈根展出。

此外，万国邮联已经与其最紧密的合作伙伴之一——欧洲邮政，以及国际邮政公司携手开展一个项目，旨在减少邮政行业的温室气体排放（GHG）。他们正在着手制订一项通用的温室气体排放详细标准，标准将包括定量报告的主要通用原则。万国邮联的191个成员国将在2010年初见到这一标准。该标准的出台，将统一各国计算实际排放量的方法。FM

数字

3,100,000

指定经营者每月在万国邮联邮政网络（POST*Net）上相互交换的电子信息的千字节数。

编者按

光阴如梭，转眼间我担任《邮联》杂志主编已经6个月了，并已经出版了两期刊物。作为一个经验丰富的记者和编辑，我确信在读者们的帮助下，会让这份杂志达到一个新的高度。迄今为止，我受到了大家热情的支持。我们收到了数百名读者的问卷调查，绝大多数都给我们的刊物提供了建设性的反馈意见。在此，我要感谢您抽出宝贵的时间来回答问卷。您的意见已经、并还将进一步帮助《邮联》杂志更加贴近您的需求。

当然，整理和分析问卷结果会需要一些时间，但是，我们已经根据您的意见，对杂志进行了一些改善。其中包括对“市场聚焦”的改版，

以及新栏目的增设。正如大家在我的第一期（《邮联》杂志，03/09，2009年6月）中看到的，新增设的“人物”栏目，会在每期介绍一位在伯尔尼万国邮联国际局工作的我的同事。对于这个栏目，读者反响积极。更多来自读者调查的结果将会体现在我们的下期杂志中。

“全球监测系统”是本期的封面报道。正如您所知，保证服务质量是邮联战略的核心部分。而这项全球计划的推出，正是万国邮联对于改进整个行业服务质量的郑重承诺。

主编

Faryal Mirza

全球

国际局

AFI支持万国邮联召开金融包容性会议



2009年11月9日~10日，万国邮政联盟组织召开的金融包容性会议将由“金融包容性联盟”（AFI）提供赞助。为期两天的研讨会将汇聚来自全球的万国邮联成员国代表、世界各地的央行行长和金融监管人士。来自巴西、俄罗斯、印度、中国和南非的与会代表将和大家分享他们为贫困人口提供金融服务的经验。受AFI的资助，9个发展中国家将因此而能够参加邮联在瑞士伯尔尼总部进行的后续会议。

万国邮联一直努力争取从

外部合作伙伴筹集款项，以获取资金补充，进行邮政现代化和邮政业务改革工作。本次提供赞助的AFI是“比尔和梅林达盖茨基金会”于2008年在泰国曼谷成立的。AFI的使命是：到2012年，确保在生活水平低于2美元/日的人群中，为5000万人提供接受正规金融业务的机会，如储蓄存款等。

另请注意，万国邮联的第一次“邮政规则论坛”将于11月12日在“行政理事会”召开期间举行。与会者将讨论邮政普遍服务的筹资、自由化的影响以及各种监管模式问题。FM

主编

Faryal Mirza

各国邮政领导人 将参加在汉诺威 举行的

2009年邮政展览会

万国邮联将再次参加一年一度的行业盛会——“邮政展览会”，本次会议将于2009年9月29日到10月1日在德国汉诺威市举行。“世界邮政商业论坛”是这次会议的一个重要组成部分，由万国邮联组织并向与会者开放。各国邮政高层领导人将在这里共同探讨经济、科技和环境问题。万国邮联在现场设有自己的展位，邮联专家将现场回答相关工作和软件产品的问题。参观者可以通过在邮联展位前的大横幅上签名盖章，参加名为“遵守协议”的活动（详情参看相关内容）。这个大横幅将被送到丹麦首都哥本哈根，在12月召开的“全球气候变化国际峰会”上进行展示。

人物介绍

效励

姓名: Julia Bazukina

职务: 标准和计量管理经理

部门: 特快专递业务部

国籍: 俄罗斯

我于 2006 年加入万国邮联并成为特快专递业务部的区域协调员, 2009 年 5 月, 产假复职后, 晋升到目前的职位。现在我带领的团队有 4 名成员, 负责管理特快专递邮件业务的相关项目, 如: 方案审核和测评, 标准、程序和绩效的评估, 《特快专递邮件业务指南》及其他出版物的相关事项, 协议范本和各种报告的制作。

目前“特快专递邮件业务绩效薪酬计划”的实施是我觉得最令人兴奋的项目。特快专递邮件业务绩效的财务奖励概念开始于 2000 年。虽然说服成员签署该计划需要花费一些时间, 但它的确是迄今为止最能有效提高服务水平的方法。一旦成员加入这个计划, 他们会立即将重点放在如何提高服务质量上。目前已经有近 70 个成员参加了这项计划, 我们正在努力吸引更多的成员。我最喜欢我工作中的这一部分: 只要成员加入该计划, 就可以很快看到成果。

我的团队还负责协调数据收集工作, 为指定经营者的特快专递邮件业务经营活动提供报告支持。由于信息量非常大, 把所有的信息分类汇总就显得非常重要。例如, 我们能够找出哪些工作程序没有起到效果, 或者哪些区域需要介入或提高。一般情况下, 我通过电子邮件和电话与特快专递邮件业务经营者进行联系。“邮政经营理事会”和“行政理事会”在伯尔尼召开会议时, 我还能够和他们进行面对面的沟通。来到国际局的很多国家代表非常愿意当面提出问题, 所以对我们而言, 这种面对面的沟通显得既忙碌而又有效果。



国际局

国际标准化组织秘书长访问 万国邮政联盟伯尔尼总部



2009 年 8 月爱德华·达扬欢迎 Rob Steele 照片: Alexandre Plattet

国际标准化组织 (ISO) 秘书长 Rob Steele 与万国邮政联盟总局长爱德华·达扬会晤, 双方就如何加强组织间目前的合作展开了讨论。这是国际标准化组织 (ISO) 秘书长 Rob Steele 自 2009 年 1 月就任以来对万国邮政联盟 (UPU) 进行的首次访问。本次会晤集中讨论了 2008 年签署的正式合作协议的实施, 以及共同利益新领域的界定等。所谓的共同利益新领域包括有关地址编写新标准的制定、电子商务以及金融业务的相关领域。

目前, 万国邮联与国际标准化组织 (ISO) 的 17 个技术委员会及分委会都保持着业务联络。作为一个政府间组织, 邮联已经制定了大约 100 项邮政标准, 但同时也进一步认识到机构间合作的重要性, 并已经将工作的重点从实物邮件处理标准的创建拓展到了邮政行业的其他相关领域, 如电子和金融业务等。而这类业务的准则, 通常是在诸如国际标准化组织等的国际论坛中建立起来的, 目前的万国邮联也正积极努力地参与和邮政产业相关的论坛活动。

与俄罗斯邮政签署技术合作协议

邮联与俄罗斯邮政签署了一项谅解备忘录，准备在莫斯科设立一个区域技术中心 (RTC)。一旦批准成立，使用万国邮联软件系统进行邮政支付业务的东欧和北亚地区邮政，将得到该中心的技术支持。根据备忘录的邻国互助原则，中心还能提供相应的用户培训。

区域技术中心的建立有利于万国邮联开展相关软件的应用及平台的部署，具体包括在区域范围内给指定经销商提供操作和技术支持、共享核心技术。目前，已有的两个区域技术中心分别设在突尼斯和新加坡。

2009 年 7 月 1~2 日在圣彼得堡召开的“第 16 届 Pochtovaya Troika 会议”上签署了备忘录。来自邮政行业的代表参加了这次两年一度的会议，与会代表就全球金融危机展开了集中讨论。出席这次会议的高级官员包括：万国邮联总局局长爱德华·达扬、俄罗斯邮政部长 Alexander Kisselev 以及俄罗斯通信及大众传媒部部长 Igor Shegolev。FM

全球

体面劳动和巧克力棒



捷克共和国获奖者 Dominika Koflerová

在万国邮联的国际少年书信写作比赛中，一封关于巧克力公平贸易如何帮助发展中国家改善工作条件的书信被授予一等奖。来自捷克共和国的 14 岁女孩 Dominika Koflerová 在给姐姐的这封信中写到：“我刚刚吃的巧克力可不是一块普通的巧克力。在赞比亚，生产这块巧克力的人能因为它而赚到足够的钱，让自己和家人过上体面的生活。”

这封信不仅以其独创性给大家留下了深刻的印象，5 名评审人员还给出了这样的评

语：“年轻的捷克姑娘清楚地解释了富裕国家可以通过公平贸易商品的消费来帮助改善不发达地区的劳动条件”。评审人员来自万国邮联以及 2009 年本次大赛的两个联合主办单位：联合国教科文组织和国际劳工组织。这次大赛约有 60 个国家的代表参加，参赛书信主题为“体面的劳动条件如何带来更好的生活。”

二等奖的得主是 13 岁的越南女孩儿 Nguyen Dac Xuan Thao。她的这封信结构优美，讲述了父亲在工作中发生的意外。评审团认为她的作品给全世界的读者提供了一份极佳的范文。

两位三等奖的获得者分别是来自白俄罗斯的 Alina Beiner 和来自黑山共和国的 Dejan Kovač。评审团还将“特别表彰奖”颁发给了 11 岁的 Alanis Todeschini Marca (巴西)，12 岁的 Aditya Gupta (阿鲁巴) 和 13 岁的 Sandhya Ramani (印度)。

讨论艾滋病

2010 年国际少年书信写作比赛的主题是要求世界各地的参赛少年写一封信，向收信人阐述讨论艾滋病并保护自己免受其侵害的重要性。这一主题和万国邮联与联合国艾滋病规划署 (UNAIDS) 目前共同开展的“防范艾滋病病毒的宣传活动”相切合。这项全球性活动利用邮政网络的普及性及邮政广大员工的宣传能力，提高人们对艾滋病病毒和艾滋病的认识。这项活动的合作伙伴还包括“国际劳工组织”和“国际网络联盟”。JD

欲了解更多信息请登录：

www.upu.int/about_us/fr/

hiv_prevention_campaign.shtml

质量监测 走向全球

.....

有了无线射频识别技术和适宜的价格，万国邮政联盟成员国就可以应用全球监测系统，测定国际信件的质量了。

.....

Faryal Mirza

.....

图片：
Ray Hegelbach

数字时代推进了服务质量监测，最新的解决方案不再需要高昂的代价。自 2009 年 8 月，万国邮联的 21 个成员国启用了全球监测系统，这是该项目推出的第一阶段。这一系统采用无源无线射频识别（RFID）技术用以改进邮政业务，基于各种原因该系统成为全球领先。假定在不久的将来，万国邮联的 191 个成员国都将应邀加入这一系统的话，其地理覆盖将空前广大。在工业化国家、发展中国家或最不发达国家之间，该系统没有歧视，这主要有两个原因，一是加入的成本适中，二是采用的技术基于公开标准。



进 展

从现在起到 2009 年 12 月，530 位中立人士（被称为评议组专家）将发送 2.4 万封测试信，这些信件带有无线射频识别标签，将从 38 个国家发往 21 个参与测试的国家，并将通过 45 种邮政设备。测试信件通过特别关口所收集到的数据将被传送到万国邮联，并将协助各邮政确定业务故障的原因，以提高处理效率。自 2010 年，预计另外 30 个国家将加入新方案。

世界上许多邮政的重点都是改进信函业务的质量，但有些经营者却面对窘境，如果没有测定服务质量的系统，我们如何改进呢？在数字时代，我们有了采用复杂电子技术监测质量水平的高技术解决方案，但有些经营者面临的挑战是如何寻找到一种价格适宜并且高效的方案。有了全球监测系统，万国邮联就可以向各成员国提供一种合适的方案了。“没有业绩测定系统，邮政经营者就不能监测运营和服务质量，以便提高效率，保持竞争力并留住客

“全球监测系统的益处在于，它面向所有的邮政经营者，而不仅仅是工业化国家。”

万国邮联总局长爱德华·达扬

户，”万国邮联总局长爱德华·达扬强调。“全球监测系统的益处在于，它面向所有邮政经营者，而不仅仅是工业化国家的经营者，”达扬补充说。

工业化方式

瑞士是从一开始就参与这一项目的工业化国家之一，瑞士邮政瑞士国际部（SPIS）主管 Paul Epiney 表示，“不断改进产品和业务的质量是我们战略的基本要素，这是为什么我们很快认识到检验这一新项目是一个好主意的原因。”他还补充道：全球监测系统是一次“令人激动的冒险。”

成本也是 SPIS 决定参与全球监测系统的重要因素。“任何投资都应当建立在可靠的经济原因之上，并且在中期内，全球监测系统采用的无源技术是最有优势的，”Epiney 补充说。对 SPIS 来说，其他重要因素还有，这一系统适用于万国邮联的所有成员国。“有些国家以前使用其他过于烦琐的系统，这些国家也可以加入，这样就扩大了参与者的范围，”Epiney 说道。“我们还可以加强与这些国家中的一些国家进行交流，以从中受益，”他补充说。

最后的领域

万国邮联的服务质量协调员 Akio Miyaji 透露，就服务质量监测而言，信函是最后的领域。

“包裹和特快专递的服务质量易于监测，这是因为在整个投递过程中都有电子记录，所以从产品离开客户到抵达之时，都可以跟踪，”Miyaji 解释说。

然而，信件是完全不同的产品。

“如果把一封信投入邮箱，什么时候投入是没有记录的，一般情况下，最后的投递也是没有记录的，”Miyaji 说道。他还补充说，信件处理时间的简单登记方法是有的，比如用笔和纸。然而，要想把各邮政间服务质量的测定与投递费用（终端费）挂钩，万国邮联成员国认为，最好的方式还是要建立在科学系统的基础上。2004 年布加勒斯特大会指示邮政经营理事会，探讨把“按业绩付酬”的模式延伸到国际信件。2003 年，这种与业绩挂钩的财务奖励理念首先引入到特快专递业务（EMS）。

万国邮联面临的挑战是，开发一种基于先进技术的新系统，并吸取服务质量方面的经验。显然，这就需要一种科学的工具，以便以电子方式记录时间。当时，市场上已经有了采用无线射频识别技术监测邮件投递的系统。可是，用于监测的转发器或标签过于昂贵，而人们心目中所需要的系统却是，万国邮联所有成员国都用得上并用得起的全球系统。上

“全球监测系统将提供目标数据，表明操作质量中哪些地方应当改进。”

智利邮政质量主管Claudia Torrejon Puebla

“我们在万国邮联的作用是向所有人提供合适的解决方案，以确保邮件处理的公平性。”

万国邮联服务质量协调员Akio Miyaji

述系统使用的是定制的半有源无线射频识别解决方案，每个定制标签的成本大约为 20 美元。

公开竞争

“公开”或“全球标准”的理念是在行业专家和万国邮联服务质量小组的磋商中提出的。在全球标准的基础上，新的监测系统采用无源无线射频识别技术，将大大降低参与的成本。现在，全球监测系统成为了现实，参与者购买一个无源无线射频识别标签仅需 0.30 美元。

AIDA 中心是选中的为这一项目提供无线

射频识别设备的西班牙供应商，作为可能的评议组专家供应商，这家中心也要参与公开招标。“通过招标选择供应商并采用公开标准技术意味着，我们抓住了最佳解决方案和最低廉的价格，” Miyaji 解释说。采用全球标准还有益于操作。“要用该方案解决问题时，公开标准尤其重要，特别是在不止一家设备供应商、邮政和制造商都涉及到的情况下，” AIDA 中心的经理 Joan Pons 解释说。

“采用公开标准可以在整个供应链共享同一种技术，不管涉及哪个国家，” Pons 补充说。

全球监测系统采用无源无线射频识别技术的益处

- 无源技术涉及全球标准 (EPC Global GEN-2)，全世界通用。在公开标准的基础上，同样的标签或转发器还可以全球读取。
- 无源技术的价格相当低廉。
- 由于转发器不需要电池，因而非常薄。这种标签可以轻易地隐藏于普通的标准信封内。

AIDA 中心经理 Joan Pons 说。

一旦一些国家掌握了全球监测系统的技术，它们就可以把监测活动拓展到国内邮件。一个国家的国际服务质量得到改善，就会对国内邮件的运作产生积极的预期效应。智利已对这种可能性展开了探讨。“在把监测延伸到全国，发挥操作程序的作用方面，全球监测系统是一次机遇。这样，我们管理部门就可以通过无线射频识别技术，自动测定投递程序的每个环节，”智利邮政的质量主管 Claudia Torrejon Puebla 谈到。

“全球监测系统将提供目标数据，表明操作质量中哪些地方应当改进，”她补充说。将来，这种技术甚至可以用于跟踪其他邮件，如包裹；也可以用于管理资产，如邮政设备。

至于加入的成本，Miyaji 强调，是非常适宜的。“我们在万国邮联的作用是向所有人提供合适的解决方案，以确保邮件处理的公平性，”他强调说。参与全球监测系统需要资助的国家，可以向万国邮联的改进业务质量基金申请帮助。全球监测系统的团队已经开发出了便利申请的程序。万国邮联承诺，应邀帮助各国分析各自的全球监测数据，并帮助这些国家理顺操作程序。

要了解更多信息，请联系服务质量协调员 Akio Miyaji (akio.miyaji@upu.int) 或全球监测系统项目经理 Antonio Caeiro (antonio.caeiro@upu.int)。

评议组专家供应商

Quotas 是一家德国公司，通过招标程序，这家公司中标，将成为全球监测系统独立的评议组专家，这是非常重要的。评议组专家来自 80 多个国家，这家公司通过多种渠道征募个人参与者，包括互联网标语、直邮、报纸广告、国际组织和当地现场选拔。“总的来说，我们把征募工作集中在对国际交流感兴趣的人们身上，”Quotas 的研究主管 Jens Ebering 透露。“许多评议组专家出于改善全世界的邮政业务这一相同的目的，”他补充说。管理不同国家的不同评议组专家并让他们为了一个项目而共同工作，这是一个挑战，那么这家公司又是怎样应对这种挑战的呢？“关键是要考虑到每个国家的文化背景，沟通一定要清楚、简洁，”Ebering 谈到。

参加全球监测系统第一阶段的国家

阿鲁巴、智利、希腊、印度、韩国、马来西亚、墨西哥、荷属安的列斯、挪威、秘鲁、卡塔尔、罗马尼亚、沙特阿拉伯、新加坡、斯洛伐克、西班牙、瑞士、多哥、突尼斯、阿拉伯联合酋长国和委内瑞拉。

日本加入万国邮联的 POST*Net网络

万国邮政联盟POST*Net是用于促进各国邮政之间电子通信的网络。2009年6月30日是POST*Net历史上值得记忆的一天。这一天，日本邮政成功地过渡到了由万国邮联技术部门“邮政技术中心”开发和维护的电子数据互换网。

加入万国邮联 POST*Net 系统的邮政有 140 多家，日本邮政是这一全球邮政网络的最新成员。日本邮政由于对 POST*Net 的性能深信不疑，已决定放弃曾经使用多年的电子数据互换 (EDI) 网络。日本邮政的这一重要决定是这个旭日之国与万国邮联之间长期存在的关系所形成的结果。从九十年代起，日本就开始支持邮政技术中心 (PTC) 的工作，并定期派专家到万国邮联总部工作，其中包括 Kazuo Kamishiro。Kamishiro 原先在本国邮政负责网络管理工作，于 2006 年加入万国邮联。作为日本专家，他负责协调邮政技术中心在亚太地区的工作。Kamishiro 刚到伯尔尼工作时，对 POST*Net 的质量还怀有疑问。他说，“坦率地讲，我当时觉得日本邮政不可能把自己的网络换成 POST*Net。但自从我在这儿工作后，我的看法就变了。”

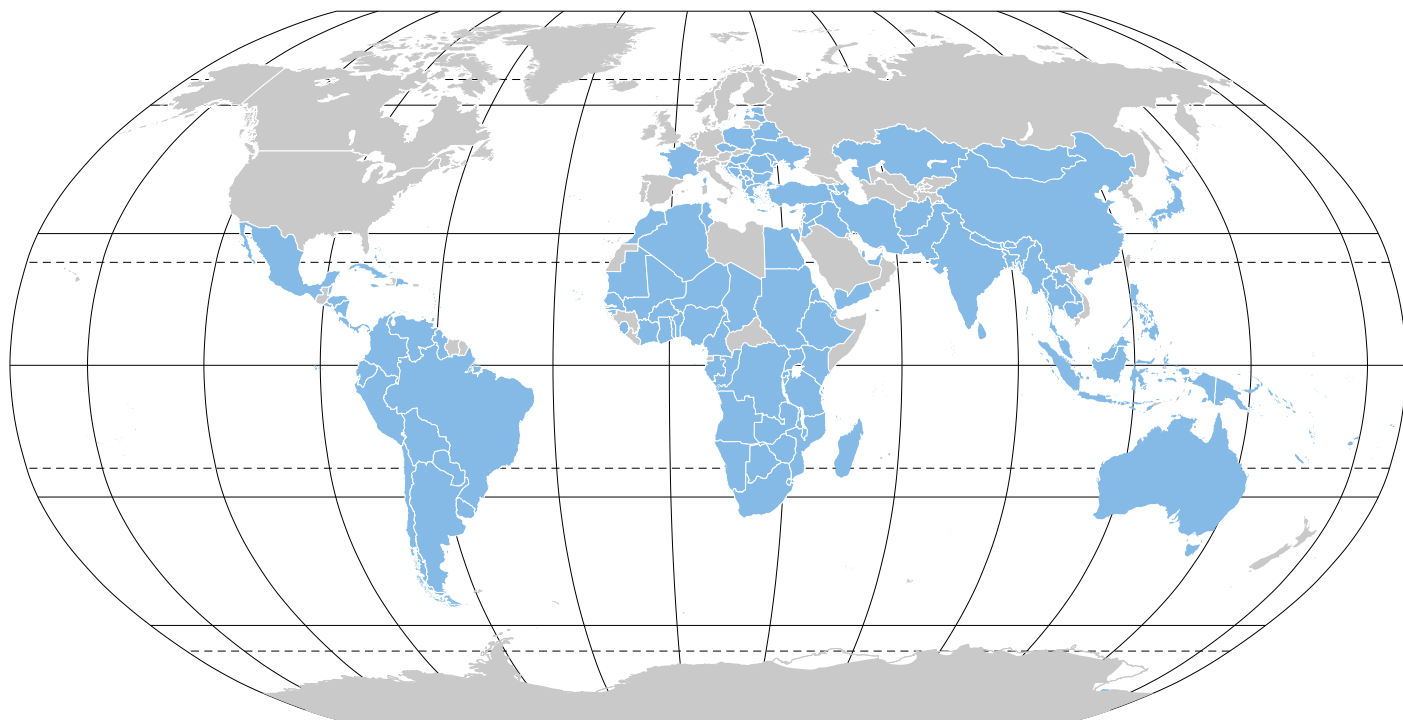
Monika
Kugemann

随着 Kamishiro 越来越多地参与邮政技术中心的工作，他注意到了 POST*Net 在服务质量这类研究领域中的许多特性。其中一个优势是邮政技术中心对 POST*Net 的管理完全在内部进行，由两个数据中心对网络实施控制。这

样做就避免了因一个数据中心失效而导致网络中断。由此形成了 100% 的网络可用性和与之俱来的极高服务水平。

Kamishiro 回忆说，“了解到这些情况，我就有信心建议日本邮政采用 POST*Net 了。”当时日本邮政正在评估自己的成本和程序，Kamishiro 的建议恰逢其时。日本邮政随后表示有兴趣加入万国邮联的网络，接着是两年的讨论和大量的测试。最终，日本选择了采用 POST*Net。这其中有两个关键的因素。Kamishiro 解释说，“日本邮政首先考虑的是服务质量，而不是成本。但日本邮政为原来的网络付出的成本是相当高的。”万国邮联的网络显著降低了成本，与此同时，其服务和性能却优于其竞争对手日本的网络。日本邮政采用 POST*Net 之后，花钱虽然少了，但不仅维持了原有的服务质量，而且确实提高了本来就不低的服务质量标准。

对于万国邮联而言，日本邮政的选择向其他国家发出了一个明确的信号，邮政技术中心的产品值得重新考虑。日本是不少亚洲国家的样板，它加入 POST*Net 网络很可能受到亚洲



同工业化国家法国和澳大利亚一样，日本加入了 POST*Net（参加者用蓝色标出）。

图片：Arnaud Fourny 和 Gie Gestalter

其他国家的关注。另外，有更多的工业化国家的邮政，由于邮件数量很大，对此也可能更有兴趣。邮政技术中心主任 Harald Weyerich 表示，“如果连日本都对我们的服务感到满意，那任何工业化国家都会满意。”

连接各国邮政

世界各国邮政确实有理由对 POST*Net 提供的各项功能表示满意。作为一个电子网络，它明显促进了各国邮政之间的通信。与纸质报文不同，通过 EDI 几乎可以实时实现出口和进口邮件通知。这一点很重要，因为它节省了邮政的时间和资金，同时增强了各邮政的环保形象。EDI 报文发送还可确保遵守服务质量协议，因为对各邮政提供的服务进行了及时准确的记录。POST*Net 的报文发送是万国邮联邮政汇兑网络的骨干服务。每个月通过网络交换的报文共有 31 亿字节。

事先规划

通过 EDI 报文对正在处理的邮件提前发出通知极为重要，因为各邮政可采用其电子报文形式的记录规划各自的物流，确认存在的质量问题，并相互出具发票。因为邮政的付酬与服务质量的关系日益紧密，所以，按照 Weyerich 的说法，“邮政利用各自的网络稳定、

及时地传送报文符合邮政的利益”。他还补充道，“网络的可提供性和性能在邮政中所起的财务作用日益重要”，原因正在于此。另外，由于网络可提供性达到 100% 且差不多所有报文的传输时间都不到 3 分钟，所以 POST*Net 是靠得住的。

POST*Net 采用标准的 EDI 报文，由此获得了附加的益处。标准化的结果是，加入 POST*Net 的邮政不必再与使用同一网络的其他运营商个别磋商以达成双边协议，且能够直接生成邮政结算所需的性能统计数据。该网络通过虚拟专用网（VPN）而免受外界干扰。虚拟专用网可让各邮政通过互联网相互通信，就像在它们之间存在实际连接一样，但避免了第三方获取敏感信息。

与其他 EDI 网络相比，POST*Net 还有其他优势。Weyerich 说，“作为一个邮政组织，万国邮联不仅传送报文，而且对其内容有特殊的了解。这一点再加上我们对邮政服务的专注，让我们能够向我们的成员提供附加的增值服务。”其中一种服务是自动提醒，在其邮件数量出现异常时通知各国邮政，以便迅速采取适当行动。

邮件服务的解决方案

除 POST*Net 外，邮政技术中心还提供另外两项支柱业务服务。国际邮政系统（IPS）软件是一种相当成熟的管理方案，有助于各国邮政提高其国际邮件的业务水平。国际金融系统（IFS）软件可让各国邮政提供邮政汇兑业务，比如移民汇款等。作为中立的可信第三方，邮政技术中心还协调各国开发电子服务技术，目的是在各邮政之间共享服务并提供例行软件和认证。

领先地位

邮政技术中心的技术开发得到了万国邮联“远程信息通信合作机构”（TC）的指导，该合作机构的任务是“促进邮政与其合作伙伴的联系并提供领先的市场服务”。三个专业化用户组着重关注国际邮件服务、国际金融服务和高级电子服务，各国可直接对邮政技术的开发施加影响。邮政技术中心获知合作机构的新创意之后，对各国达成共识的程度进行评估，并在必要时提出新的技术项目。远程信息通信合

作机构目前由对邮政技术有特殊兴趣的 128 个国家组成。

该机构采用的合作方式和基于成本的定价政策，确保了可向所有邮政提供邮政技术中心的高质量邮政应用程序，而不管其发展水平如何。Weyerich 解释说，“作为一个非营利组织，我们的目标一直是以尽可能低的价格向成员提供最新的电子服务。我们是联合国专门机构，对发展中国家负有一份社会责任，因此必须保证人人能够享用我们的服务。”

邮政技术中心软件的迅速增多有益于各国邮政。由于欠发达国家也采用了这些应用，工业化国家不必再采用人工程序同欠发达国家交流了。Weyerich 表示，“这是一种双赢情况。工业化国家为改进某种应用而投资，其他国家则使用系统，结果每个人都能相互通信，就好像来自同一个组织那样。”

POST*Net

名称说明：万国邮联全球邮政电子通信网络

作用：标准EDI报文的传送

应用范围：世界范围内邮政经营者之间的电子通信

增值业务：监测服务和异常情况下的综合告警系统，基本的追查和跟踪，质量评估，邮政付酬和出具发票

优势：为邮政大家庭开发，适合其需要；邮政所有权可对网络演进施加直接影响；基于成本的定价适合各国的发展水平

数字：100%的服务可用性；99.80%的报文可在不到三分钟内传送

国际邮政系统（IPS）

名称说明：万国邮联国际邮件管理综合应用

作用：帮助各国邮政提高国际邮件业务质量

组成：IPS、IPS Light、PSSG/PNG、TrIPS（航空公司）

应用范围：所有情况下和所有类别的国内国际邮件

增值业务：邮件、容器和总包的端对端监测；自动封发处理、追查和跟踪、EDI报文发送

优势：从发件地点到收件地点的完整无纸化邮件管理，包括转运公司、国际运输公司和海关的处理

数字：目前有147个国际邮政经营者在使用

令人鼓舞的邮政

近年来，用户越来越多，且万国邮联的应用程序有助于节省各国邮政的款项这件事本身，都让邮政技术中心的重要性渐增。Weyerich 说，“甚至金融危机也增加了人们对这种解决方案的兴趣。”为了设法满足这种额外的关注，邮政技术中心在过去两年中增加了工作人员。2006 年，包括区域中心的雇员在内，共有 40 名雇员。但 2009 年，这一数字增加到了 60 名。

目前，占总数 85% 的邮政采用了国际邮政系统 (IPS) 软件，但由于各工业化国家的邮政正在进入其国际邮件软件的复苏期，这一数字在不久的将来可能还要增加。许多邮政认识到拥有邮政技术中心软件的花销远低于更新其旧有系统的开销，所以已经采用了国际邮政系统。

金融业务

国际金融系统 (IFS) 软件是 PTC 的另一项产品。随着传统邮件收入的下滑，金融服务成为整体邮政服务中关键的组成部分。邮政技术中心的运营经理 Marcelo Quinteros 认为，“国际金融系统 (IFS) 是邮政的一个商机。首先因为它只需在参与服务的双方（寄发邮政和受益邮政）之间分配收入，无需跟第三方运营商分摊收入。其次是因为万国邮联能够保证其金融事务的安全性、机密性和可靠性，并与我

们的全球网互联。”

通过采用灵活的界面，国际金融系统的系列软件解决方案能够符合各经营者的具体情况和利益。已经具备国内汇票系统的邮政可以采用国际金融系统将其服务用于管理国际汇票。与寄发方付给市场竞争者的国际邮政汇兑业务一向较高的费用相比，国际金融系统可以让各邮政提供收费更低的业务。Quinteros 解释说，“国际金融系统不仅让更多的人支付得起邮政汇兑业务，而且让所有人都能收到汇款，而不只是一部分特定人群。这样就可以把这些业务提供给通常没有考虑到或没有得到服务的那部分人群。”

Quinteros 还说道，“通过万国邮联分布广泛的邮政网，包括各国随处可用的邮政服务，我们实际上几乎可以到达世界上的任何角落。”邮政的收入增加了，但邮政的客户，也就是移民工人，花更少的钱就可以资助住在别国的亲属。

另外，指定经营者可以直接影响国际金融系统的开发。最近经营者提出的需求是关于国内汇款的一项应用，万国邮联曾征求对此类业务感兴趣的各邮政对其国内系统的要求。由于输入数据详细，目前已经提出了一个新的国际金融系统模块。

前景展望

除了扩充国际金融系统外，邮政技术中心正在调研促进邮政行业增长的可能性，帮助邮政行业正视经济衰退期间传统邮件数量的损失。一种解决方案或许是邮政挂号电子邮件或电子购物之类的邮政电子服务的国际化或互联互通。邮政技术中心今后其他的活动领域是完成邮政物流供应链的 EDI-Fying，包括自动链接到海关机构（与世界海关组织的联合项目），各邮政间自动出具无纸化发票，以及标准的查询和索赔规章。预计 2012 年的下届万国邮政联盟大会将确定实施这些解决方案。另外，为了获得最高的效率和最好的服务，邮政技术中心将为万国邮联的全球监测系统和全球邮政编码数据库（Global Post*Code Database）提供管理系统。

Monika Kugemann 是自由新闻工作者

国际金融系统 (IFS)

名称说明：万国邮联国际汇兑业务的软件应用
作用：通过 EDI 处理所有阶段的国际汇票

组成：IFS v3, IFS Light, STEFI, IFS Domestic（国内汇票模块）

应用范围：汇票的电子传送和基金传送服务

增值业务：标准国际结算，监测和质量控制管理，复杂的数据加密，由自备的公开密钥基础设施 (PKI) 支持

优势：邮政自备 — 各邮政不必依靠第三方提供商；在危急情况下，通过邮政转账比通过银行转账更受信任

数字：目前有 40 家指定经营者使用产品，另有 60 家准备引入

.....
纪念明信片上的“五
女传信”



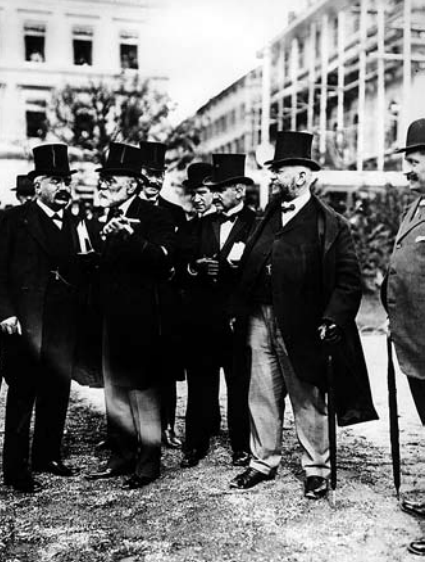
庆祝万国邮联 纪念碑落成百年

.....
今年10月是万国邮联标志性纪念碑落成100周年。这尊雕塑出自法国雕塑家勒内·德·圣·马索尔（René de Saint-Marceaux）之手，纪念碑于1909年落成，当时用于纪念万国邮联成立35周年。

.....
Sarra Daldoul

一个世纪以来，万国邮联纪念碑一直矗立在临近伯尔尼瑞士联邦大厦的 Kleine Schanze 街心公园里。这座巨大的纪念碑由红色花岗岩基座和青铜雕塑构成——代表着全球五个大洲的五名少女信使，环绕地球自由飞翔，手拉手，传递着信件。纪念碑花岗岩基上一尊庄严安详的伯尔尼妇女坐像，它代表着伯尔尼城市的形象，因为万国邮联于 1874 年在此成立。岩石上耸立的云柱象征着瑞士雄伟的山脉。

鉴于纪念碑具有多重象征意义，万国邮联已渐渐地将五女环球凌空飞翔的形象确定为自己的标志。从 1967 年开始所有的视觉识别图案都已采用了这个形象。今天依然在用着这个徽标，只是最近才增加了两枚橄榄枝，以便从视觉上表明万国邮联是联合国大家庭的一员。



勒内·德·圣·马索尔在伯尔尼（左起第2人）

照片：伯尔尼通信博物馆提供

众多嘉宾参加了1909年10月4日的落成典礼

照片：Bourgeoisie 图书馆提供

设计竞赛

建立一座纪念万国邮联成立的纪念碑，这个主意最早是在1900年7月伯尔尼举行的万国邮联大会上提出的。会议一致通过了德国邮政国务秘书 Victor von Podbielski 的建议，并于1902年10月31日发起了征集纪念碑设计方案的国际竞赛。要求艺术家们于1903年9月15日前将设计方案送达瑞士议会大厦。

评审团由11人组成，成员主要是欧洲雕塑艺术家和建筑师，共收到了120多件设计作品。每个设计方案都按实物的十分之一大小制作成石膏模型，易碎的模型经铁路运到伯尔尼。在蒸汽时代，装在木箱中的邮件在火车运输旅途中难免颠簸。竞赛作品从1903年9月23日至25日陆续到达联邦大厦，评审团成员们对收到的所有作品进行了评审，包括那些迟到的和破碎的模型。法官们发现评审工作是一项艰难的工作，很难达成一个一致的意见。

“五女传信”

有趣的是，法国雕塑家勒内·德·圣·马索尔（Saint-Marceaux）名为《更快》的第12号设计作品，在第一轮评选时因绝大多数人反对而被打入66个淘汰作品之列。但评审团成员法国雕塑家 Paul Bartholomé 力排众议，建议将它保留在14个进入第二轮投票的作品中。

评审团又进行了几轮投票后决定，包括勒内·德·圣·马索尔在内的6个艺术家的作品进入第二轮小范围竞赛。他们的作品被放在伯尔尼城市马术学校公开陈列一个月，同时请艺术家们根据竞赛条件改进各自的设计方案。”然后再次提交评审团。

1904年8月8日，勒内·德·圣·马索尔修改后取名为《五女传信》的新作品最终在第二轮竞赛中脱颖而出。雕塑家有了灵感，用一尊伯尔尼坐像来丰富雕塑的主题。评审团一致承认这是一件极具天赋的作品，它独具一格的原创性和近乎完美的比例令人叫绝；它优雅的姿态无愧于邮联这个组织”。瑞士联邦议会决定将这座纪念碑安放在 Steinhauerplatz 的 Kleine Schanze 街心公园里。

纪念活动

纪念碑雕塑构件本应于1907年底交货，由于雕塑家健康状况不佳等多种原因，作品的完工日期不得不推迟。1909年8月，勒内·德·圣·马索尔终于在竞赛夺魁5年后交付了作品。数吨重的花岗岩和青铜构件离开他在巴黎郊区讷伊（Neuilly）的工作室运往伯尔尼。据1909年10月4日伯尔尼 *Der Bundler* 报纸报道“运送作品用了60节车厢”。

1909年10月4日是落成典礼的日期，来自52个国家的63名代表以及外交使团和其他公众人物参加了盛大的庆典。3天庆祝活动包括宴会、游览和参观瑞士各地最秀丽的胜景。庆典活动在瑞士报纸上详细刊登。

一个世纪后的今天，这座无愧于自己使命的纪念碑依然庄严如初。它以自己的方式象征着新的通信技术在连接五大洲方面的作用。当年的万国邮联总局长 Eugène Ruffy 在落成典礼那天曾当面问过勒内·德·圣·马索尔，在构思他那凌空缥缈的仙女信使时，是否已经想到了这样一天：邮政可以借助轻巧的飞行器在空中飞越疆界传递邮件。



今天的纪念碑
照片: 万国邮联

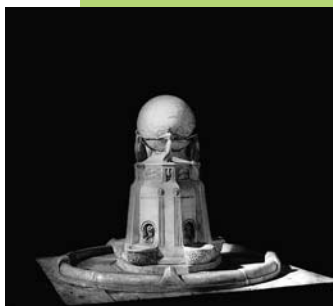
勒内·德·圣·马索尔 (1845年，兰斯 – 1915年，巴黎)

勒内·德·圣·马索尔是雕塑家 François Jouffroy 的弟子，他在万国邮联竞赛夺冠一年后的 1905 年入选法兰西美院。巴黎奥赛美术馆 (Musée d'Orsay) 陈列着多件艺术家的作品，在他法国兰斯故乡的大街和广场上也耸立着他的作品。其中最为人熟知的有阿贝米鲁瓦肖像 (1873 年)，灵魂守护墓中之秘 (1879)，香槟泡沫 (1887) 和小仲马墓地雕像。

联合发行邮票

为纪念邮联纪念碑落成一百周年、世界邮政日及邮联成立 135 周年，万国邮联与伯尔尼州和伯尔尼市合作，将于 10 月 9 日在 Kleine Schanze 公园组织一次纪念活动。届时，瑞士邮政和法国邮政将联合发行一套邮票。其中一枚法国邮票将面向公众发行，而一枚瑞士邮票仅用于万国邮联的公务邮件。此外，伯尔尼市政厅将从 10 月 9 日至 11 日举办一场纪念碑专题展览。然后移至万国邮联国际局，在 10 月 26 日至 11 月 13 日行政理事会年会期间展览。届时将有大批历史文件和见证纪念碑历史的邮票参加展出。

征集模型



Ignatius Taschner 和 Auguste Herr
的设计稿模型
照片: 伯尔尼博物馆



Emil Hundrieser 的设计稿模型
照片: 伯尔尼通信博物馆

经过对伯尔尼博物馆地毯式搜索和查阅伯尔尼档案，邮联终于发现了一些百年前提交竞赛的原始作品。其中有勒内·德·圣·马索尔的石膏模型和青铜模型，德国艺术家 Emil Hundrieser 和 Frédéric-Auguste Bartholdi (纽约自由女神像雕塑负责人) 提交的石膏模型。这些模型目前收藏在伯尔尼通信博物馆。Georges Morin (德国) 作品的一部分和 Auguste de Niederhuser Rodon (瑞士) 《人类种族》设计稿的青铜雕塑构件收藏在伯尔尼美术馆。

缤纷人生大舞台

.....

Anadi Bhattacharjee是邮递员，住在印度安达曼岛的布莱尔港。他在印度邮政已经连续工作了25年。6年来，他的工作使他一直面对一道风景。他已婚，并有一个孩子。Bhattacharjee是豪拉人，在西孟加拉邦首府加尔各答附近居住。不当班的时候，他是一位热心的业余演员。他每月能挣13 400印度卢比（275美元）

.....

印度邮政（布莱尔港）和Faryal Mirza

.....

图片：
印度邮政

你为什么决定当一名投递员呢？

Anadi Bhattacharjee: 理由很简单，为了谋生。

如果没当上邮递员，那你会干什么？

年轻时，我想当英语老师，但父母付不起学费。另一个理想是成为一名广播艺术家，我实现了这一愿望。在学校读8年级的时候，我爱上了表演，多年来，我演出并导演过几部街头演出、舞台剧和广播剧。

你每周大概工作几个小时？

我每周工作6天，星期天休息，平均每周工作48小时。我每年可以享受30天的带薪休假。一天工作之后，晚上6:30到9:30我通常参加排练。

从老板那里你能得到哪些津贴？

比如，孩子的教育、住房和我的制服补助，特价旅游和医疗补助。作为政府雇员，我还有养老金。

作为邮递员，你快乐吗？

多亏了戏剧训练，我总是微笑，平易近人。我从不与客户争吵或对他们发脾气。我喜欢让人们高兴，许多客户给我的老板写信，感谢我的服务。

这些年，你的工作变化大吗？

过去，我投递的大多是个人信件，现在主要是商业邮件。目前，我还在计算机上处理邮件。

.....

在Adberdeen大市场的Anadi Bhattacharjee





印度邮政

投递路线呢？

我的投递路线总起来大约5公里，徒步走完全程，经过几处布莱尔港的地标性建筑，如阿伯丁集市、钟楼、长官住宅和奈塔基体育场。我大部分投递到商店和办公室，能见到各行各业的人们。从我演的或导演的剧目中，有些人能认出我来。最近在菜市场里，一个售货员认出了我，他看过我演的一个剧目。他告诉我他是多么喜欢我的演出，不想收我买菜的钱。这样的事常有。

在你们国家，人们怎样看待邮政职员？

人们认为他们诚实，努力工作，有些过时。

印度邮政已有150多年的历史。印度邮政为国家所有，隶属通信和信息技术部。当印度1947年从英国获得独立时，有23 344所邮局。现在，印度邮政是世界上最大的网络，有155 503所邮局。平均起来，每个邮局服务7 160人，覆盖面积约21.2平方千米。普通民众可以使用的主要邮政业务有平常信函、特快专递、挂号邮件、包裹、物流、人寿保险、储蓄账户和汇款。2008年，进口邮件达到了3 600万件。

邮政储蓄银行是印度最早，也是最大的银行机构，有1 700多万人使用印度的邮政银行系统。在印度的人寿保险业务中，邮政占有3%的市场份额。自1884年，邮政人寿保险(PLI)最初覆盖邮政部门的员工，现在覆盖所有的政府工作人员。1995年，邮政人寿保险拓展到了这个国家的农村人口，称为农村邮政人寿保险新计划。



事实和数字

首都：新德里	
官方语言：北印度语和英语	
全国人口：11亿	
面积：320万平方公里	
人均国内生产总值：820美元	
货币：印度卢比 (INR)	
大米：25卢比 (0.50美元) / 千克	
Chappati面粉：18卢比 (0.37美元) / 千克	
鱼：50卢比 (1.00美元) / 千克	
香蕉：28卢比 (0.57美元) / 千克	
香烟：30卢比 (0.60美元) / 包	
国内函件资费：5卢比 (0.10美元) (平常函件)	
可口可乐：35卢比 (0.70美元) / 升	
电影票：50卢比 (1.00美元)	
牛奶：20卢比 (0.40美元) / 升	

浅谈邮政经营的 变革

自 2004年起，沙特邮政公司(SPC)已经向公众展现了其商业化战略转移的改革措施。领导这场改革的是经营者总裁 Mohammad Benten。他向《邮联》杂志讲述了关于将新的概念如标准地址和电子商务引入到这个沙漠国家的情况。

Faryal Mirza

图片：
Tareq Mahmood

沙特邮政市场现况如何？

Mohammed Benten: 美国和欧洲之外的邮政行业都是欠发达的，因为很少有人借助邮政从事其主要业务。在西方通常通过邮政部门完成的工作在我们这里都亲自去办，如取回护照或身份证明。过去，由于其他通信方式的困难，人们使用邮政来传递他们书写的信件。不幸的是，随着电信和技术如电子邮件的发展，许多人认为对邮政的依赖会减少并且不再需要书信。如今他们使用的通信手段主要是电子邮件、传真、短信息(SMS)和电话。在沙特阿拉伯，只有一些主要来自亚洲国家的外籍劳工仍然使用书信。

你 2004 年来到沙特邮政公司，面临的挑战有哪些？

自那时起，我们就开展了

许多市场调研和与公众的交流。进而我们启动了大规模的宣传广告之民众：邮政业务不仅限于书信投递而且还包括很多种业务。所涉及的业务有电子政务和直接邮寄——在正确的时间接收到正确的信息，以及通过邮政局还可以享受储蓄业务。尚需时日，越来越多的组织如银行——我们的主要客户之一——开始要求其用户在开设账户或开办信用卡时填写实际地址。因此，我们的业务将不断发展。

地址是一项亟待解决的问题。西方以外的大多数国家所采用的编址系统有时并不精准；它是相对寻址。我们必须制定出标准的地址包括单元号、街道名称、城市和邮政编码。我们必须制作出整个王国的邮政编码并开发出属于沙特邮政公司特有的新的编号系



我们处于人们认为邮政只用来投递浪漫书信的市场环境中。

统。进而，便于我们开发出导航和电子地图。我们需要制定整个王国的邮政编码，给所有房屋分配一个号码以确保一些重要服务如警察和消防救援能有效地使用这些地址。我们还要开始建立数据库并研究开办商函业务的可能性。这也使我们能够利用分拣机来实现流程自动化。

使用何项技术将邮政编码引入到你的国家？

我们采用尖端技术对地图进行分析。它在全球同类技术中处于领先地位并且我们拥有其版权。如果你拿着邮政编码查看我们国家的地图，你就可以精确地发现该邮政编码所处的位置，因为它包括关于城市或乡村的信息，有时甚至还有邻里关系。所有邮政编码共有 5 位数字各具有一种含义。第一位数字表示沙特阿拉伯的区域；如果第二位数字是偶数，则位于该区域的北部。邮政编码不仅仅为邮政所使用，还可用于规划、社会需求、学校和医院建设以及电子政务。这是我们贡献的国家项目，人人都将会从中受益。

邮政编码项目之后还有什么举措？

在这些邮政编码中我们采用一项创新技术为房屋和建筑编号。房屋编号有一种含义。

例如，如果你在向东的街道上，4 位数字的号码就以 2、3、4、5 开始。以 6、7、8、9 编号开始的房屋就处于向北的街道上。在实际的邮政编码中我们对每米的距离都进行了编号因此它不再依赖于建筑物。据此，我们已经能够很快地实现导航和 GPS 定位功能，因为它是线性对应的。它解决了对街道和城市名称的读取问题，因为所有信息都包含在房屋编号和邮政编码中。

为什么对你们开发的编址技术设定版权？

因为我们希望它用之于民。它具有许多数学和技术背景，并且当它具有版权时，我们可以使世界其他地区的民众采用。在某些国家中，关于编号和邮政编码的问题通常存在争议。这不是一个容易解决的问题，因为涉及许多问题包括哪方应该做这项工作，邮政部门、主管当局还是联邦政府。我们不期望有国家前来表示“你们有此编号系统，我们要使用它。”但我们认为阿拉伯世界和亚洲的人民可以体会到，通过正式的编址系统，就可以使用地图导航并经过 GPS 和数据库到达目的地。

沙特阿拉伯的正式地址系统起到什么样的作用？

特别是在商业领域，人们

已经开始认识到地址系统的益处。目前我们已有许多衍生业务，如通过电话叫车服务。以前在此项服务中描述你的地址非常困难，车辆到达就需要很长时间，现在有了地址系统情况就大不相同了。由于投递到户变得轻而易举，因此导致了许多电子商城的建立。沙特邮政公司具有国内最大的电子商城，借助明确的地址，商品可以直接送货到家。

你们为何开办自己的电子商城？

我们处于人们认为邮政只用来投递浪漫书信的市场环境中。我们要向公众表示：现在我们可以配送货物并且时时处处提供民众真正需要的一切服务。我们还投递其经营所需要的政务文件和财务报表，并销售和购买国内各地的商品。

我们的电子商城 (www.e-mall.com.sa) 经营非常广泛，类似于 amazon.com。沙特阿拉伯有大、小和微型城市、农村和偏远地区。大城市同世界各地的大城市一样有大型百货公司和华丽的商场。但如此的商业设施在其他地区却没有。因此我们与大型百货公司合作收集制作其产品信息目录，在我们的电子商城里供货，全国各地的消费者不仅可以在网上购买而且还可以通过网点购买这些商品。我们有纵横国内的约

6 000 网点，乡村的人们在当地邮局可以购买到需要乘飞机 2 小时才能到达的大城市的大型百货公司的商品。在那里他们可以与我们的一个终端代理接洽并购买物品，所购物品次日送货到家。

电子商城只提供源自大商场的商品吗？

不。电子商城提供的另一项重要业务是帮助当地手工艺者出售其产品。我们的某些村庄有其他任何地方都找不到的制作传统手工艺饰品和珠宝的手艺人。我们与旅游局合作，对偏远地区的传统手工艺者进行调查并对手工制品进行统计编目，从而方便所有人的购买。现在，任何人可以在我们的任何邮政局或通过电子商城了解并购买到这些传统工艺品，我们的员工先从手工艺者那里购买到产品并付款，因此可以保证配送给消费者。我们切实发挥了投递和物流网络和邮政局所以及计算机网络为民众服务的作用。

自您就任以来，沙特邮政的结构发生了哪些变化？

以前沙特邮政公司由政府主管部门经营和管制，其工作人员均为公务员。通过我们的改组，它成为了基于市场运作的战略经营单位。我们还进行了人力资源改革，使员工年轻化、知识化、专业化，他们真

正懂技术并可以使用技术手段经营我们要求的邮政业务。

每个商业机构都要参与市场上出现的所有竞争。例如，利用我们的物流网络，我们建立了一个与私营部门合作的 Naqel 公司。参与沙特阿拉伯国内运输行业公司之间的竞争。它幸运地成为国内最大的物流公司，并且能够有效开展此项业务的只此一家，理论上市场为所有进入者开放。我们展开了配送业务的竞争，在每个城市，沙特邮政公司拥有一个完全独立于沙特邮政公司经营的配送部门，不仅投递信函还配送其他物品。某些国际快递公司与我们的联系投递文件，特别是在偏远地区。我们的邮政并不只有一个部门，它包括投递、物流、零售邮政局所、快件和快递业务以及其他部门，并且向所有竞争者开放。

当谈及国内私营竞争者时，某些是国际性机构，他们并不是与邮政进行竞争而是与沙特邮政公司的商业单位竞争。这是非常公平的竞争，并且与邮政之间的任何关系均基于服务水平协议 (SLA)。在通过特快专递提供服务的情况下，无论为私营经营商配送或处理国际货物也遵守 SLA。

与其他阿拉伯邮政经营者之间有许多区域性合作吗？

阿拉伯世界仍未采用区域

性解决办法。大部分邮政机构是由政府拥有和运作的。我要说，例如除了我们与某些海湾国家密切合作促进特快专递发展之外，我们并不自视为区域性经营者，而是作为在国际市场上运作的邮政经营者中的一员，我们可以与德国邮政、意大利邮政集团、美国邮政局等相比拟。

沙特邮政公司未来关注的焦点是什么？

我们将确定民众已经认识到邮政是他们生活必须的基础设施。我们应该保证人们可以在家中就能够使用电子政务服务，因此你可以填写申请表通过邮递员收集文件并返还给你，整个过程可以通过你的计算机全程跟踪。我们应该确保人们了解：在沙特阿拉伯，如果你不考虑邮政作为配送货品、货到付款等业务的基础设施的话，电子商务就无从谈起。我们还想让公众知道，邮政是他们与政府沟通的最佳渠道。你通过挂号邮件的方式给沙特国王写一封信，我们就能确保你的信到达国王的办公室。通过我们向政府部委发信，我们将给出投递凭据。我们可以告诉民众的事情还有许多，我们想让他们明白我们的服务无处不在并使他们的生活舒适美好。

意大利邮政 2009 年上半年的业务总收入达到 94 亿欧元，与去年同期相比增长了 11.4 个百分点，成绩喜人。意大利邮政经营者表示，保险和金融业务的业绩增长是总业绩增长的主要原因。上半年的纯利润合计达到 4.68 亿欧元，同比增长 1600 万欧元。

英国皇家邮政宣布将投资 1.2 亿英镑为投递人员配置新装备。这些资金将用于补充投递跟踪所需的手持、

新车辆和电动手推车的购置等等。此消息宣布时，英国邮政员工正在进行大罢工。据“通信工人联盟”透露，工资、工时的削减以及裁员是造成员工不满的核心问题。

据当地媒体报道，**摩洛哥邮政**将于 2010 年开办邮政银行。在接受《摩洛哥早报》的采访时，部长艾哈迈德·沙米表示：巴里德银行 (Barid Bank) 将完全从属于摩洛哥邮政。

瑞士邮政的邮政金融公司称，

在 2009 年的前 6 个月中，客户银行存款和利润均获增长。新增客户 6.5 万人，新增开户 13.6 万个。上半年利润达到 2 亿瑞士法郎。

中国邮政集团将英国和西班牙两国增列入国际 EMS 的承诺服务范围，保证这些国家进口和出口邮件的点到点时限。如果由于邮政方面的原因，造成实际投递时间超过承诺时限，用户可以要求返还已交付的邮件资费。FM

邮政界两位元老将退休

两位在邮政行业任职时间最长的总裁宣布退休。丹麦邮政的执行总裁 Helge Israelsen 在任职 21 年后即将退休，而澳大利亚邮政的 Graeme John 也在担任邮政最高领导 16 余年后退休。

Israelsen 曾在一份报刊中提到，丹麦邮政和瑞典邮政近期历史性的合并预示着自己要在“适当的时候交指挥棒”。他补充说：“离开丹麦邮政我当然会伤感，但更多会关心公司未来的利益，正是由于这个原因，我期待未来能给新集团的管理层提出建议。”合并后的新公司“北欧邮政”的执行总裁由 Lars Nordstrom 担任。

至于 John，他则是满怀着“伤感、满足和无限感激”宣布退休，结束 20 年的服务。他说：“我原本打算在去年退休，但世界经济危机的到来让我改变了决定。现在我充满信心，相信我们做好了充分的准备迎接未来的挑战。”John 将继续为董事会提供战略方面的建议。尚未宣布谁将继任。” FM

西班牙邮政公司获得儿童权利奖

J é r ́ me Deutschmann

西班牙邮政经营者，西班牙邮政公司 (Correos) 因致力于促进儿童权利而获得了联合国儿童基金会社会责任奖。为纪念联合国儿童权利公约 20 周年，西班牙邮政公司 4 万名邮递员向 1200 多万户居民投递了一本小册子，邀请居民们从邮政网站上了解更多有关贫困儿童们面临的困境。联合国儿童基金会认为，这是西班牙邮政企业为保护儿童，尤其是那些最贫困儿童而推出的类似活动中规模最大的一项行动。

该奖项还承认了西班牙邮政公司过去 30 年在履行社会责任方面所做的工作。事实上，作为一家为公众提供普遍服务的企业，西班牙邮政公司还参与了一系列其他活动，例如帮助残疾人、促进外国人融入社会、保护公众健康和环境。“西班牙邮政公司把儿童的教育和保护儿童权利当成一项重要的任务。当联合国儿童基金会建议我们开展一项大规模宣传活动的时候，我们接受了这项挑战，把全部的物流配送和投递力量都投入到了这项服务，以便为尽可能多的西班牙家庭提供服务”，西班牙邮政公司社会责任部主任 Jes ú s Evangelio Rodr í guez 说道。西班牙公民们还寄回了大量随小册子一起发放的回信券，表示愿意成为联合国儿童基金会的一员。

西班牙邮政公司与联合国机构的合作始于 1972 年。“我们邮政网络拥有 2250 所邮局，它们是联合国儿童基金会贺卡和全国性圣诞彩票的主要销售点，其中部分收益捐献给了联合国儿童基金会”，Rodr í guez 说道。8 年来，邮政部门还为联合国儿童基金会有一个教育项目征集了书写材料，已经给南美洲、非洲和亚洲的贫困儿童寄出了数百万的钢笔、铅笔和笔记本。在这方面，联合国儿童基金会并不是我们唯一的合作伙伴。几年来，西班牙邮政公司还参与了其他合作伙伴发起的多项慈善活动。例如西班牙邮政公司还与无国界小丑协会开展了“邮政投递微笑”的活动，目的是改善住院儿童的生活质量。由于这个计划相当成功，最近我们又扩展到智障儿童、国外儿童和在押母亲的子女。

西班牙邮政公司所有邮局从 2000 年以来都出售钢笔，用筹集的资金购买玩具，捐赠给其他洲的贫困儿童，为“一个玩具，一份欢乐”活动做出了贡献。这是西班牙邮政公司又一次履行自己的社会责任，因为除了联合国儿童权利公约第 31 条指定的权利外，这一活动捐赠的玩具乃是一种教育工具，它着眼于开发儿童的智力、动手能力和沟通能力，这也是邮政的一项社会责任。

博茨瓦纳启动 “国家地址编写”项目

Thapelo Kalake

博茨瓦纳政府为了加速推进实际地址编写工作，9月15日，国家通信、科技部部长 Pelonomi Venson-Moitoi 提出了开展一场新的运动。“博茨瓦纳地址编写”项目将为在全国范围内建立方便易行的街道名称和房屋编码系统铺平道路。

在不久前津巴布韦召开的“南非邮政经营者协会战略会议”上，Venson-Moitoi 部长说到：“这次的邮政编码和地址编写项目旨在提高博茨瓦纳的整体服务水平，它的实施并取得成功具有非常重要的意义。”

博茨瓦纳邮政首席执行官 Pele Moleta 表示，邮政对这个项目非常欢迎。

Pele Moleta 说：“通过这个项目及其预期成果，可以使类似博茨瓦纳邮政的服务机构有效地为目标市场提供针对性的服务”。他补充说，在项目的启动初期，许多政府部门、国际组织和企业已经表示出参与项目合作的兴趣。原因在于，他们认识到该项目会为其业务以及对他们的客户服务起到积极的影响。

项 目

提出该项目之前，博茨瓦纳与万国邮政联盟（UPU）合作开展了一个有关实际地址及邮政编码的发展和推广方法的研究项目。分析显示，在整个博茨瓦纳尚未建立起一个有关街道名称和房屋编码的综合系统。这不仅阻碍了服务质量的提高，而且制约了企业的高效运转。博茨瓦纳的街道命名和编码工作由市议会和市政府负责。

国家的这一新项目将使用新的方法，创立并推广国家邮政编码及地址编写标准。实施国家地址数据库的前提是，以不同资费开展投递业务的国内相关各方均可使用该数据库。

这意味着由博茨瓦纳邮政启动的项目，必须上升到国家和政府层面上，这样才能确保每一个规划部门在街道命名和编号工作时，具有相同的目标并遵循类似的程序。正因为如此，这个项目才会真正对博茨瓦纳的人民生活和企业经营起到积极的影响。

我们希望“博茨瓦纳地址编写”项目的成功实施能够促进博茨瓦纳社会经济状况的改善。此外，该项目还将被列为改善国家邮政服务的一项内容，帮助本国实现联合国的“千年发展目标”。

“博茨瓦纳地址编写” 项目的目标：

- 进入社会各行各业，将促进经济的增长；
- 提高社会服务水平（卫生、教育等方面）；
- 在通信和其他服务上为大众提供均等的机会；
- 增强目标性从而扩大公共事业的服务范围；
- 在银行业务方面，便利个人办理金融业务；
- 为企业提供服务，发展客户并拓展服务范围；
- 实现更高速、更有效的应急服务；
- 提高产品和服务、特别是家庭邮件和包裹的投递效率；
- 有利于进行客户管理及营销数据库的开发。

本文作者 Thapelo Kalake 现任博茨瓦纳邮政经营部主任。



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

Optimiser vos performances.



SOLYSTIC, PARTENAIRE DES SERVICES POSTAUX DEPUIS 60 ANS.

Pour fidéliser leurs clients, les services postaux exigent toujours plus de performance de leurs équipements. En consacrant 10 % de son chiffre d'affaires à la R&D, SOLYSTIC est à même d'anticiper les besoins des opérateurs postaux et de leur proposer des solutions d'avenir.

Choisir les équipements SOLYSTIC, c'est miser sur l'innovation afin d'optimiser vos performances.

www.solystic.com



Des solutions postales d'avenir