

邮联

2009年12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

4

美国邮政监管委员会
主席Ruth Goldway谈
应对美国邮政总局
所面临的困境

开展金融包容性方面的
工作

邮政行业
的绿色行动

邮政汇票重获竞争力

Domestic

International

Letters

Parcels

Third-party logistics

Cargo/Freight

Courier and Express

*We use **RFID** to elevate your business to real-time*

The 55 postal operators that move 80% of the world's mail trust us to elevate their logistics

Contact us for a free on-site RFID test

Tel: +45 29 632 932

E-mail: post@lyngsoesystems.com

www.lyngsoesystems.com

目 录

封面故事

绿荫的回归

8

各邮政对环保作出承诺

特写

邮政行业敦促各国首脑

达成协议

13

支持全球环境保护活动

邮政汇票重获

竞争优势

14

一项新举措在拉丁美洲得到青睐

邮政领导人共议商业对策

18

2009年邮政展览会期间举办的

世界邮政商业论坛综合报道

万国邮政联盟首度成为金融

包容性讨论平台

20

世界各国利益相关方参与讨论

邮政行业的任务

热烈庆祝世界邮政日

30

聚焦10月9日

用巧克力使世界变得公平

31

2009年度万国邮联书信写作

比赛获奖者赴瑞士领奖

启动预防艾滋病宣传活动

32

6个国家推出的最新活动进展

展望

为移民打开金融业务之门

22

专家见解之第一部分

访谈录

正在经历暴风骤雨

24

美国邮政监管委员会主席Ruth Goldway

谈应对美国邮政总局 (USPS) 所

面临的困境

人物

社区的一

员

28

邮递员Geneva Kubal 讲述美国民众

对他们赋予信任的原因

专栏

简讯

4

编者按

5

万国邮联名录

6

市场聚焦

34

十二月 2009



越来越多的邮政部门正在寻找其他车辆投递邮件。在许多国家，自行车仍然是首选的运输工具。

《邮联》杂志是万国邮政联盟的旗舰杂志，于1875年创刊。《邮联》杂志按季度以7种语言出版。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，本刊物被他们视为重要的信息来源。

该杂志还用英文、法文、阿拉伯文、德文、俄文和西班牙文出版。

主 编：Faryal Mirza (FM)
副 编 辑：Rhéal LeBlanc (RL)
编 务：Gisèle Coron
供 稿 者：Luisa Anderloni, Anne Césard, Jérôme Deutschmann(JD)
Monika Kugemann, Itziar Marañón, Sarra Daldoul (SD)
中文制作：Hejianjun, Hezhi
设 计：Die Gestalter, St. Gallen (瑞士)
印 刷：Bureau international de l'UPU., Berne
征订和广告：faryal.mirza@upu.int

本刊发表的文章，并不一定代表万国邮政联盟的看法。杂志中刊登的文章可以转载，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

行政理事会年会结束



各方代表齐聚大会 照片: Alexandre Plattet

万国邮联行政理事会 (CA) 2009 年年会审议了“.post”域名、金融包容性、邮政法规和可持续发展等重要问题。41 个理事国的 950 名代表出席了行政理事会会议，讨论和批准了邮联的工作和活动。四个委员会及其工作组讨论了管理问题、合作和发展、金融和管理及邮联战略。

万国邮联总局长爱德华·达扬肯定了行政理事会对筹备万国邮联组织的未来工作所起的重要作用。“把邮政新成员纳入到我们对国际发展趋势、目前的金融和经济危机等问题的通盘考虑中，我们的组织一定能勾划出万国邮联的未来架构”，他在全体会议上这样说。事实上，行政理事会同意对互联网顶级域名“.post”这个创新项目（参见专题文章）的管理问题进行审议。

理事会还审议了各种不同的邮政监管模式，对于在金融危机和市场自由化的背景下，如何解决邮政普遍服务的资金问题，专门进行了一天的讨论。还就如何利用邮政网络向成千上万的人们提供邮政金融业务举办了两天研讨会，引起了与会者极大的兴趣，参加者十分踊

跃（见图）。其他重点包括理事会对发展邮政地址的支持。万国邮联正致力于提高主要的利益相关者——政府、监管机构和联合国及国际组织对地址编写重要性的认识——提供有效的公共服务，使公民充分参与到社会中。万国邮联将建立一个相关问题的跨部门工作小组，并准备于 2011 年就这一问题举行一次国际峰会。

国际关系

鉴于世界各国领导人将于 12 月在哥本哈根举行峰会，就如何减少温室气体排放和采取相应的金融举措达成一个新的国际协议，行政理事会批准了建立一个项目小组的提案，对是否可以建立一种补偿邮政经营者降低碳排放的融资机制进行可行性研究。

最后，行政理事会通过了一项有关万国邮联与国际移民组织建立正式关系的提案。万国邮联自 2006 年以来一直是国际移民组织 (IOM) 的观察员，并正与该组织合作，开展一个旨在改善乌干达和坦桑尼亚之间电子汇款业务的项目。最终目的是要把这个项目推广到其他国家。此外还在与联合国另一个兄弟机构，即联合国国际农业发展基金会合作，在非洲农村地区开发电子汇款业务项目。

咨询委员会主席 Charles Prescott 称赞万国邮联广泛参与联合国系统活动是“明智之举”。“有了更坚实的联合国根基，有了高性价比的电子信息和资金转账的全球供应商网络，加上万国邮联在发展方面所起的核心作用，全球邮政系统有着蓬勃发展的未来。”咨询委员会主席的看法代表了广大邮政行业各利益相关方的心声。RL

数 字

40,000,0

编者按

正如本期所述，在过去的3个月里，万国邮政联盟刮起了一道活动旋风，汇集了各地有趣的活动。金融包容性是一个热门话题，它也将成为2010年《邮联》杂志的一个焦点话题。在十一月“行政理事会”期间，金融包容性联盟举行的首次联合会议为关注此问题开了个好头。众多代表参加了本次会议，会议的议程强调邮政在为贫困人口提供金融

业务以及为利益相关各方提供交流平台中所扮演的重要角色。同样，如何让世界各邮政朝着绿色环保发展的议题在本期杂志中也有介绍，内容还包括万国邮政联盟首次研究碳排放量的结果。别忘记加入我们的竞赛，这是多年以来的第一次竞赛，随后还会有很多类似活动。

主编：Faryal Mirza

瑞士

伯尔尼庆祝纪念碑诞生



照片：Daniel Rihs



2009年标志着万国邮政联盟纪念碑的百年纪念——环游世界——座落在瑞士首都伯尔尼的Kleine Schanze公园内。来自世界各地的政要和国际局的职员们在这件法国雕塑家René de Saint-Marceaux的杰作旁出席了本次庆典。这次纪念活动包括了演讲、音乐会并由一位扮演Saint-Marceaux的演员表演了情景剧。瑞士和法国邮政发行了两枚邮票来纪念这次庆典。两枚邮票都描绘了矗立在其创作者身旁的青铜花岗岩纪念碑。法国发行的这枚邮票能在法国以外的国际邮件上使用，瑞士的该枚邮票则是公事邮票。这意味着它只能用于从万国邮联国际局发出的邮件。这枚公事邮票既可通过国际局购买，也可在瑞士邮政的网页www.swisspost.ch/philashop上通过标题“万国邮联纪念碑庆典”的链接购买。FM

在10月百年纪念活动的周末，一个有关纪念碑历史和集邮史的展览也吸引了许多游客来到“伯尔尼市大厅”。

《邮联》杂志

读者调查获奖名单

参与近期读者调查的近300名读者进入了我们的抽奖环节来赢得由万国邮联定制的精美礼品。以下是中奖者名单：

万国邮联瑞士手表：

Marietta Kentistou
Mansour Ben Motlak
Ana Esperanza Lazo Alvarez
Roger Higginson
Mahmoud Seguid Saleh
Elise Goldoum
Rebeca Portela

希腊
沙特阿拉伯
尼加拉瓜
英国
埃及
乍得
哥斯达黎加

维氏军刀卡

Nicole Scherrer
Ramon Blanco
Atefeh Pashazadeh
S.D. Mwangalika
Allan Anchia Brenes

瑞士
菲律宾
伊朗
马拉维
哥斯达黎加

维氏U盘

Moussad Abdelghani
Akimtayo Folusho
Abbas Hojati Nejad

埃及
尼日利亚
伊朗

万国邮政联盟的别针和钢笔

Arnaud Capliez
Robert Nesimi
Antoine Yoffo
Richard Wepukhulu
Abdul Jamil
Olline Jane Mkandawire
Moussa Cisse
Kadidja Guissere Oumar
Nnawuogo Bernard
John Katunga

法国
马其顿
科特迪瓦
乌干达
巴基斯坦
马拉维
科特迪瓦
乍得
尼日利亚
马拉维

这是居住在非洲以外其他各洲的非洲人每年向家乡汇款的美元总数。

万国邮联名名录 让人人都有地址

姓名：Patricia Vivas
部门：地址编写和邮政编码
国籍：西班牙

万国邮联刚刚启动了一项新的宣传活动，称为“让人人都有地址”，目的是在其他国际组织和捐赠机构的帮助下，为世界上的每个人提供一个地址。Patricia Vivas 负责这个项目。

“在许多国家，我们对每个人拥有一个地址感到不以为然。然而，成千上万的人仍然没有地址，因而不能为他们提供基本服务，如水和电。没有地址还意味着，他们不能向官方证明自己，不能做许多事情，如开办银行账户、申请护照等。”她说。

Vivas 对邮政地址编写充满了激情，她协助一些国家开发邮政地址和邮政编码，与万国邮联成员国保持着紧密的联系。

“我的项目范围广泛，涉及到全球各地，包括不同文化的交流。这项工作教给了我许多东西，如许多国家的人们喜欢什么，他们如何做事。”她透露。

团队工作是现今的常态。“我在个别项目上独立工作，也与国际局的其他部门分享理念。在这里，我的许多同事工作中需要用到完善的邮政地址编写系统，如特快专递业务小组和商业信函小组的同事。”她补充道。FM



不能低估地址的价值 照片：Alexandre Plattet

环球

万国邮联获得了顶级 域名“.post”



随着万国邮联和 ICANN（国际互联网名称与数字地址分配机构）顺利地完 成磋商，全球邮政部门获得自己的互联网顶级域名“.post”。

万国邮联是联合国第一个与 ICANN 就此类协议进行磋商的机构。万国邮联爱德华·达扬扬总局长称此协议是“历史性的”，因为万国邮联作为受国际法约束的政府间组织，其独有的特征在协议中得到了尊重。ICANN 此前表示，协议代表了万国邮联、ICANN 和全球互联网业界的“一项显著成就”。ICANN 总裁兼首席执行官 Rod Beckstrom 还表示：“万国邮联帮助其他政府间组织选定了一种提出自己的顶级域名的途径，这有助于扩展我们在这一领域与各利益相关方的关系。”

创 新

顶级域名“.post”代表了全球邮政服务领域的一个创新平台，并为建立邮政服务实物与电子两方面之间的关联提供了机会。万国邮联电子商务经理 Paul Donohoe 先生负责域名应用以及与 ICANN 的磋商，他表示：“顶级域名为我们这种以服务为本的行业在互联网上综合实物与电子邮政业务提供了创建信任空间的机会。‘.post’将成为互联网上一个目标明确的独特域名，有可能把整个邮政大家庭与其客户联系在一起。这个域名将使万国邮联和整个邮政行业能够致力于提供以互联网为基础并符合万国邮联标准的革新的国际邮政业务，例如混合邮件、电子商务、电子身份、电子通信和电子政务。”

对于来自意大利邮政的万国邮联标准和技术委员会主席 Giovanni Brardinoni 来说，“.post”代表着邮政业务的未来。“‘.post’不仅能帮助邮政经营者进一步开发包括挂号电子邮件在内的安全的电子业务，而且也能保证客户从安全和可信的来源接收电子信息。有无限多的可能性。” RL

一部关于四季的集邮出版物



该书封面 照片:WMO

世界气象组织（WMO）和万国邮联最近出版了一本以邮票为主题的书，书名为《从天气诸神到现代气象——一次集邮之旅》。

该书 111 页，回顾了全世界各邮政的一系列邮资邮票和其他集邮品。书中通过文字叙述和传说故事，解释了各种不同的气象学现象。全书共 6 个章节，从神话传说中的诸神，到最近发生的自然灾害，以至气候变暖给人类带来的各种危害，集中再现了随着时间的推移气候变化的情况。

“这些小小的纸质使者向全世界各个角落传递着信息，促

使各国人们对日常生活中存在的各种环境问题引起重视。”万国邮联总局长爱德华·达扬表示。面对气候变暖所带来的种种挑战，邮联承诺要保护环境采取行动。万国邮联已经就此问题呼吁 191 个成员国，特别要在减少温室气体排放方面采取各项切实有效措施。12 月，万国邮联将作为观察员，应邀代表邮政行业赴哥本哈根出席联合国气候变化会议。

国际气象组织秘书长 Michel Jarraud 表示，这部集邮著作是“一次各种文化之旅”，同时也是各国气象学家和集邮爱好者共同努力的成果。

肯尼亚将于 2010 年主办战略会议

Samuel Poghio 和爱德华·达扬签署协议
照片: Jérôme Deutschmann

肯尼亚的信息通信部长与万国邮政联盟总局长签署了于 2010 年 9 月在内罗毕召开战略会议的正式协议，并在万国邮联行政理事会期间在万国邮联总部举行了简短的签字仪式。行政理事会是一个有 41 个理事国的机构，负责管理邮联的活动，肯尼亚担任主席国。

“为适应不断变化的市场环境和技术革新带来的新挑战，邮政正经历着翻天覆地的变化，” Samuel Poghio 部长谈到，“作为万国邮联的成员国，确保邮政在我们的经济中继续发挥它应有的作用是我们的职责。内罗毕战略会议将探讨这个重要行业的未来，是一个重要的论坛”。

这次战略会议将于 2010 年 9 月 22~23 日在内罗毕联合国综合大厦召开，预计万国邮联 191 个成员国和国际组织的约 800 名代表将参加会议。这次战略会议是在两届万国邮政大会之间召开的，目的是监控万国邮联世界邮政战略所取得的进展。万国邮政大会每 4 年举行一次，上届大会于 2008 年在日内瓦召开。

这次战略会议的与会者还将研究影响全球邮政行业的问题和优先工作，万国邮联的下一个战略将涵盖这些内容，并将在 2012 年卡塔尔万国邮政大会上通过。RL

分享最佳实践赢得奖品

您有没有最佳实践经验愿意与其他读者分享呢？把它发送给我们吧。你可能赢得一本《从天气诸神到现代气象》，限量 5 本。活动截止日期为 2010 年 2 月 5 日。文章长度不能超过 1000 字，并附上与之相应的照片。请注明您的姓名、职位、所属机构、联系地址、电话号码和 E-mail 地址并将邮件发送至邮箱：faryal.mirza@upu.int。抽奖活动将于 2010 年 3 月进行。编辑保留对任何参赛作品发表的权利，且对出版和比赛方面的所有问题拥有最终决定权。

绿荫的回归

.....

联合国气候变化峰会将于2009年12月在哥本哈根举行，说服世界各国领导人为阻止全球变暖作出承诺将是一项艰巨的任务。但世界上有些国家的邮政不需要太多地去说服。

.....

Anne Césard

为了支持签署一个有关气候变化的公平有效的协议（见第 13 文章），万国邮联积极支持联合国“达成协议”的全球动员活动，并将作为观察员出席哥本哈根峰会。还将参加一部分并行活动，介绍首个成员国邮政部门产生的全球温室气体排放清单（GHG）。

2008年举行的万国邮联第24届大会作出了一个坚定的承诺，将为促进可持续发展加倍努力。万国邮联拥有世界上最大物流投递网络的邮政部门，它的业务活动对环境有着不可否认的影响，因为交通和企业设施的能源消耗是温室气体的主要来源。

鲜明对照

万国邮联各成员国在环保方面的力度有着明显的差异，而这往往与各国的发展水平和价值观相关。鉴于问题的复杂性，特别是由于间接排放也包括在内，目前仅对少数碳排放痕迹

进行了评估。间接排放主要来自于商务旅行、废物处理或分包商的活动。例如，据德国邮政敦豪公司的估计，约有80%的二氧化碳排放是由分包商产生的。已经完成的评估使一些经营者能估量他们的污染程度，建立减排目标。但是，即使像美国邮政总局（USPS）那样一个巨头——它有61.8万员工，有着34 000所邮局和世界上最大的业务车队，它的22万辆生产用车几乎占到了全球邮政的一半——也只是在去年10月才公布了第一份美国邮政及其分包商产生的二氧化碳排放量的详细评估。它也是第一个这样做的美国政府机构。

当然，全球各国政府有关绿色环保措施的讨论正在升温，不仅是在那些很大程度上应对温室效应负责的发达国家，发展中国家也是如此。在马来西亚和哥斯达黎加（见访谈录），制订碳排放的目标已排上政府的议事日程，巴西、罗马尼亚和乌克兰等国已经进行了基本的





曼哈顿的绿色屋顶 照片：美国邮政总局

动员活动，发行了有关气候变化影响的邮票。万国邮联 191 个成员国中已有 153 个应邮联要求指定了一名可持续发展国家协调员。

长远利益

虽然这些计划成本昂贵，但它们的社会和经济效益却是肯定的。面对邮件量减少、能源成本增加、新的监管约束和公众压力，经营者正在越来越多地把可持续发展体现到业务中。

法国邮政可持续发展经理Stephanie Scoupe指出：“伴随被电子邮件替代而来的邮件量锐减形势，更因经济危机和生态问题而雪上加霜。”她补充说：“制定和实施一个行动计划，不仅改进了我们的能源利用，还降低了我们的成本。从2003年开始的计划是我们整体战略的一个组成部分。”美国邮政的通信负责人Darlene Casey表述了相同的观点。美国经营者已经确定了2020年将温室气体排放量降低20%的目标。“我

们的努力正在取得积极的效果，这不仅就环境而言，我们的效益也是如此。预计2009年节省的能源开支将有3700万美元。”

德国邮政敦豪公司也会这样说，他们的GoGreen（绿色行动）计划“在这个经济艰难的时期发挥了关键作用”。高级计划专家Stephan Schablinski证实：“节能技术和环保措施使我们降低了运营成本。”作为世界上最大的邮政和物流集团，它共有50万员工，其可持续发展预算达几百万欧元。预计到2012年，二氧化碳的排放量将比2007年减少10%，而2020年将减少30%（包括分包商在内）。

几个方面

经营者们正在几个方面做出努力，重点是运输和设施，加上回收、采购和提供绿色产品等环节。在运输方面，重点是清洁车辆、节省燃油和提高路由管理的效率。法国邮政10万

邮递员每天早晨跑的路程相当于绕地球 50 圈，对发展绿色投递作出了重要贡献。到 2012 年，将有 10 000 辆小型车、3000 辆四轮摩托车和 6 000 辆电动自行车行驶在法国的道路上。加上 2007 年推出的涉及 60000 名司机的环保驾驶计划，到 2012 年，二氧化碳排放量将减少 15%。在德国柏林，德国邮政敦豪公司从 4 月以来一直在测试新的 SmartTruck 路由优化技术。迄今为止的成果是节省了时间，降低了成本和减少了二氧化碳的排放。

在世界其他地区，大厦管理已经采用了一些新的原则。主要是新建工程实行新的环保标准，改善现有设施的能效。最近，曼哈顿的美国邮政主楼上安装了一个绿色屋顶。尽管花了 400 万美元，但据美国经营者估计，由于改进了隔热，每年节省的能源开支就有 3 万美元，足以抵消施工成本。

另一个例子是德国邮政敦豪公司的地下仓库，这是一个用于美国食品行业客户的仓库，改建后与传统的储蓄方式相比节省了 65% 的能源（相当于 1 800 吨二氧化碳的排放量）。

并不昂贵

邮政部门也在员工和客户中忙于倡导可持续发展。澳洲邮政 7 月宣布，它将不再在邮局柜台提供塑料袋，这样每天可节省 30 500 个塑料袋。而在英国，皇家邮政将对某些满足生态标准的企业给予降低邮件资费优惠，称为可持续邮件。

相对于一些非常复杂的绿色计划，有一些计划还是比较容易实现的。“我们有许多少花钱或不花钱的措施，例如随手关灯、调节恒温器或双面打印。仅这些措施每月就可节省 8.6 万美元”，美国邮政的 Casey 说道。这样努力的结果是增加了收入。例如，美国邮政每年回收 20 多万吨纸张、塑料和其他材料，可节约 1000 万美元。

万国邮联清单

万国邮联从 2008 年开始对成员国产生的碳排放量进行了测量和研究，目前已经完成了第一阶段的工作。这一举措的目标是建立一个二氧化碳排放量的区域地图，以便更好地掌握万国邮联成员国对气候变化的影响，进而减轻这种影响。

制订这个清单采用了联合国环境规划署（环境署）的方法，为了做好这项工作，万国邮联必须考虑各成员国不同的发展水平。受现实条件的限制，发给全体成员国的调查单主要集中在二氧化碳排放量和主要的温室气体上，这是经营者们主要的两个污染源——车辆和设施。该调查没有包括间接排放。

初步成果

最后，万国邮联 191 个成员国中有 99 个对调查进行了反馈，这个比例还是比较高的。大多数发达国家，或者说有 82% 的国家参加了排放清单的调查，回答了问题。几乎占到万国邮联成员国一半的发展中国家也都踊跃地参加了调查（54% 有答复）。然而，尽管最不发达国家在数量上占了成员国的 1/4，也是最受气候变化影响的国家，但该组仅有 29% 作了答复，该组的情况未能充分体现。

根据万国邮联对回答调查单的 99 个国家的统计，他们在 2008 年产生的二氧化碳排放总量为 1920 万吨。以此推算，所有成员国加在一起的数字可达 2600 万吨。因此，在环境署估计的全球温室气体总排放量 380 亿吨中，万国邮联成员国应当对其中的 0.07%，也就是 2600 万吨负有责任。如果把这些数字分摊到各个区域：亚洲近 39%、欧洲 31%、美洲 25%、非洲 4%、大洋洲 1.5%。

据国际海事组织的数据，航空运输和海上运输等关联行业的统计数据也已编制。根据国际航空运输协会的数据，航空运输每年产生

孟加拉邮政 适应气候变化

7.05 亿吨的碳排放，相当于全球总数的 2%。
海洋运输产生 10.2 亿吨（3.3%）。

我们无法拿这些数字跟万国邮联初步调查的数据进行直接比较。这是因为空运和海运的清单中考虑了间接排放。而空运和海运的某些排放量是邮政行业间接造成的，因为邮政需要通过空运和水路运输邮件。

重要的第一步

这个清单使万国邮联在为成员国提供技术协助方面迈出了第一步。万国邮联行政理事会已经决定，这一工作明年还将继续开展，将咨询更多的成员国，以便在扩大清单调查范围的基础上作出更精细的分析。邮联还印制了一本指南，解释编制清单的方法。万国邮联网站上有英、法文两种文本的指南。

2008 年，万国邮联还在自己的家门口有着 250 个工作人员的伯尔尼总部测定碳排放的痕迹，测量出 1500 吨的二氧化碳排放量。生成的数据存在一个与联合国所有机构共享的清单中。

孟加拉国是科学专家公认的受气候变化影响最大的国家之一。这个结论来自于它易受自然灾害影响这一事实。孟加拉国是世界上人口最稠密的国家，几十年来经常遭遇龙卷风、洪水和干旱等自然灾害。“孟加拉邮政经营者已经开始了一个进程，使它的基础设施能适应多灾的环境”，孟加拉邮政总局长 Mobasherur Rahman 说道。

“我们已经深受气候变化的影响。2009 年 5 月的艾拉飓风使不少地区被海水淹没，至今居民们发现大水还没有完全消退。因此许多农村居民，尤其是低洼地区的居民仍无法返回家园”，Rahman 说。

他补充说，孟加拉邮政有一个邮局现代化项目。将在经常遭受洪水灾害的低洼地区建设 600 个小邮政局。这些两层楼的邮局将架空在桩基上，楼上辟出一些避难场所，灾难发生后仍能提供邮政业务。邮局本身将设在一楼。当灾难发生时，当地居民可以把家畜赶到建筑物底层，人到楼上去避难。最近这个计划已得到孟加拉国政府批准，2010 年 6 月前应当可以完成。FM

照片：德国邮政DHL公司 Deutsche Post DHL



一个发展中国家的可持续资源管理



与美国邮政这样的巨头相比，哥斯达黎加邮政是一个小企业，它只有 1 242 名员工（约是美国邮政的 1/500）、71 辆汽车、398 辆摩托车，年邮件量 3000 万件。

但是哥斯达黎加邮政部门也面临着尖锐的生态问题，他们的努力反映了这个只有 450 万人口的中美洲国家政府的立场。2007 年，哥斯达黎加政府宣布了一项计划，到 2021 年，他们要成为世界上第一个碳中立的国家。而根据耶鲁大学公布的 2008 年环境表现指数，哥斯达黎加排名世界第五、美洲地区第一。

《邮联》杂志采访了哥斯达黎加邮政规划部门的 Xinia Fallas Solano 和 Franklin Barrantes Montero，请他们介绍了更多情况。

《邮联》杂志：在目前经济困难时期，你们企业在生态方面是否有很多担忧？

哥斯达黎加邮政：对于我们这样一个发展中国家，当前的经济形势正好是审视我们的环境政策和做法的一个契机。检查一下我们浪费的资源，例如饮用水、燃料、电力、纸张和墨盒，变得更加重要。它不仅是一个社会责任问题，也是经济问题。两者是紧密相连的。

你们有一项环保计划吗？

作为一家国营企业，哥斯达黎加邮政与整个公共部门的努力是连结在一起的。2008 年，我们向政府部门提交了一项行动计划，目前正在实施。我们还有一个环境管理委员会，6 名工作人员来自我们企业的不同部门。

这个行动计划的内容是什么？

我们整个车队都必须遵守严格的气体排放标准，并接受运输部技术机构的检查。我们

还推出了一个节省纸张和墨盒的行动，还实施了一个回收纸张、铝罐及塑胶品的计划。还有一个宣传运动，使所有工作人员提高环保意识。

你们这些措施产生什么效果了吗？

我们为减少不必要的开支做了宣传，今年我们的采购计划比 2008 年节省了大约 12 万美元。我们平均每月回收 1.5 吨纸。与 2008 年同期相比，2009 年 1 月和 2 月我们的用水量减少了 17 立方米。

你们的目标是什么？

使我们企业有一个负责任的、可以在各级贯彻的环境保护政策。

自由撰稿人 Anne C é sard

邮政行业敦促各国首脑达成协议

邮政行业积极参与联合国组织的一项活动，向各国领导人传递一个强烈的关于应对气候变化的信息！

这项名为“达成协议”的活动旨在动员世界各地的人们，支持12月7~18日在哥本哈根召开的联合国气候变化会议，希望能达成一个公平和有效的协议。作为联合国大家庭中的一员，万国邮联是这项活动的先锋力量，它代表全球邮政行业作出承诺：减少温室气体排放量。邮联动员了邮政行业相关各方，呼吁人们采取实际行动，保护环境。

万国邮联邀请邮政行业成员签署在线请愿书，网址为 www.sealthedeal2009.org，并且还创意设计了两个8米长的横幅，以支持本次活动。横幅材料为有机棉，分别写着英、法两种语言的标语，外观就像两封巨大的航空信件，上面还标有收信地址：丹麦，哥本哈根，世界各国首脑收。横幅上还有“拯救地球”的字样。来自邮政行业相关各方的经营者、监管机构、商函寄件人、供货商乃至政府官员，数以百计的人们都在横幅上签下了自己的名字。

在9月底10月初的德国汉诺威2009年邮政展览会（POST-EXPO）上，以及最近在邮联总部举行的2009行政理事会年会上都进行了公众签名活动。一些知名人士的名字也出现在横幅上，包括各国邮政首席执行官，法国的Jean-Paul Bailly、意大利的Massimo Sarmini、德国的Frank Appel，还有美国邮政监管委员会主席Ruth Goldway以及欧洲邮政新任秘书长Botond Szebeny的大名也在其中。

签上我的名字

巴巴多斯邮政局副局长Dorcas Scantlebury毫不犹豫地签下了名字。“我们的国家是一个小岛，非常小的小岛。人们会担心有一天大浪会把整个小岛吞没。”她说：“小岛国依

靠美丽的海滩来吸引观光客，旅游观光业是经济发展的支柱。达成气候变化问题的协议对我们来说既是一个社会问题，也是一个经济问题。我们希望在哥本哈根能够寻求到积极有效的方案，而不仅仅只是一个简单的声明。”

Rhéal LeBlanc

以色列邮政的国际事务处处长Wendy Eitan表示，她非常高兴看到邮政能够将环境问题放到议事日程，并期望减少温室气体的排放。她表示：“我们需要万国邮联这样的组织来传播信息，并激励其成员国和指定经营者的绿色商业行为。不是所有的国家都有这种环境意识，而万国邮联可以指导他们建立这种环境意识。”

横幅将在今年年末联合国环境规划署设立的名为“气候迷惘”的公开展览上展出。展览地点设在丹麦首都中央广场，届时，具有环保意识和关心环境的公民盖章的数百种展品将在此展出。万国邮联的横幅将向世界展示：全球邮政行业正在认真应对气候的变化，并承诺尽自己的努力减少温室气体的排放（详见专题文章）。

布满标志和签名



照片：Marcel Bieri

邮政汇票重获 竞争优势

西班牙、智利以及乌拉圭邮政正在提供一种新的电子转账服务。此项服务已经开展了一年，旨在彻底变革现有市场。近来，由于此项目的成功进行，又有9个拉美国家与此项目签约。

Itziar Marañón

一个出生在智利但10年前就移民西班牙的人走进坐落在地中海岸边的西班牙卡斯特利翁邮局。他在一家工厂上班。他说他很高兴能生活在一个能让他对未来充满希望的国家。每个月他都会向在智利的家中汇款。“没有钱就不能生活”，他说。尽管西班牙由于经济危机的影响失业率急剧攀升至近20%，但是仍然有千百万的移民者将节余的钱寄回其原籍国。

与此同时，在由西班牙邮政经营的2000多所邮局里，电脑屏幕前的客服人员都能看到同样的信息：用彩色的字母拼出的短语提醒他们要告诉所有的智利和乌拉圭客户现在能够使用“邮政转账系统”向家里寄钱了。这种新的电子转账系统不仅价格合理，并且只需要15分钟就能将资金转账到目的地。

“邮政转账系统”是由万国邮联邮政技术中心在万国邮联和美、西、葡邮联的共同开发下设计出来的一个以国际金融系统为平台的尖端项目。它旨在让原有的转账系统现代化，并使其具有竞争力。“这个项目对我们来说极其

重要”，万国邮联拉丁美洲和加勒比地区项目经理 Rudy Cuadra 说道。“它有着深远的社会意义，因为它能让移民以他们能承受的价格寄钱回家。”

其中一个叫 Daniel Caserta 的移民，他13年前就决定为了更美好的生活移民西班牙。在他离开祖国乌拉圭的时候什么都没有带，只留下每月要向父母寄钱的承诺。“我干过很多工作，”他说。“我当过厨师、电话接线员，凡是你能叫得出名字的工作我几乎都干过。家乡的人都觉得在西班牙挣钱是很容易的事情，但事实并非如此——特别是碰上经济危机，让人们的生活变得更加困难。”尽管如此，每个月他还是会存下一些钱寄回去给父母和岳父母。“这能帮助他们解决很多问题”，Caserta 说。

开 端

2008年8月在日内瓦召开的第24届万国邮政联盟大会上，正式签署了关于启动“邮政转账系统”的协议。此文件旨在实现邮政支付业务现代化，并保证转账的多国化。西班牙

和拉美国家之间进行的 UPU-PUASP 项目将作为一个样本，今后也可被其他区域的国家采用。此项目已于 2007 年 9 月在智利、西班牙和乌拉圭开始实施。选择这些国家是为了启动该系统并解决一些初期困难。“万国邮联总局长爱德华·达扬先生首次与西班牙政府举行会谈以确保得到政府支持，”美西葡邮联秘书长 Serrana Bassini 说。“接着我们选择了大西洋沿岸国家的邮政作为最有优势开展试点项目的地方。在将其扩展到其他国家之前，我们必须保证此项目能正常地进行。”

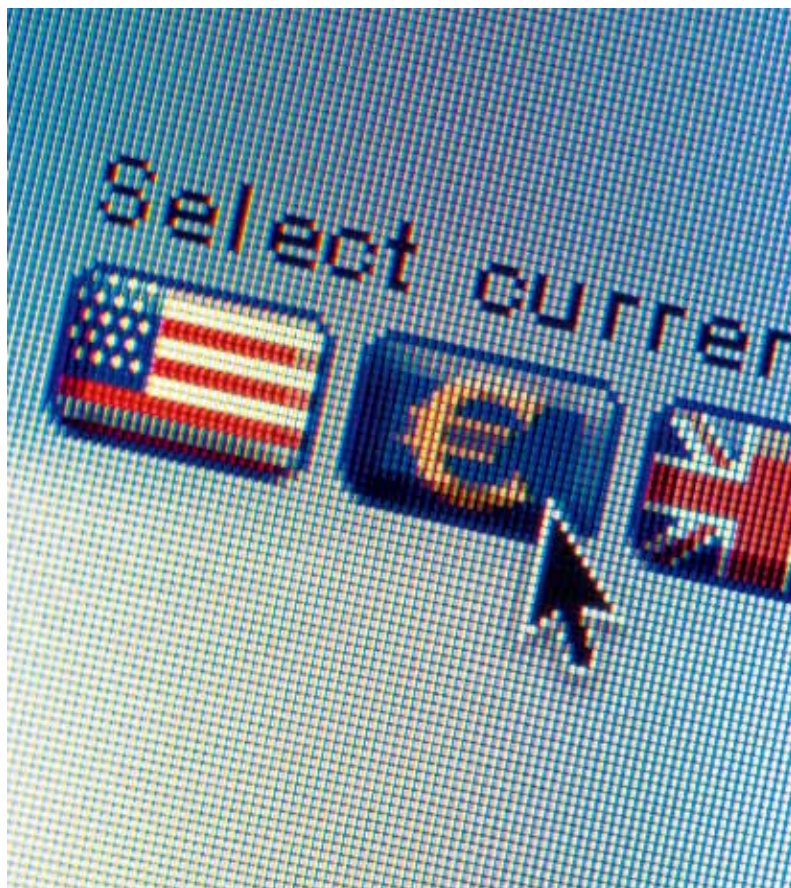
数据足以说明一切：根据当地邮政和万国邮联的数据显示：生活在西班牙的两个小型的乌拉圭和智利移民社区于短短 8 个月内便汇款约 400 万欧元（合 600 万美元）。“乌拉圭和智利被选为试点国家也正是因为此原因，”负责西班牙邮政转账的项目经理 Daniel Casis 说道。“我们先选择小范围的试用，即使出现什么问题也能以最小的损失来弥补。我们获得了经验，了解可能出现的最大阻碍及如何克服它。”

欣欣向荣的网络

试点项目的成功为在整个拉美国家扩展该服务打响了发令枪，Cuadra 指出，这可能会大大地增加邮政行业的相关收入：“在西班牙有近 50 万厄瓜多尔人，25 万哥伦比亚人和 30 万多多米尼加人，你会发现我们正在讨论的是全新的“游戏规则。”

2009 年 9 月，一个类似于 2008 年的新项目在拉丁美洲启动了。西班牙、智利、乌拉圭、万国邮联、美西葡邮联和其他 9 个有意向开展此项目的国家都参加了在哥斯达黎加举行的讨论会，他们都符合参与该项目下一轮扩展的要

求。其中包括阿根廷邮政、哥伦比亚邮政、哥斯达黎加邮政、古巴邮政、多米尼加共和国邮政、厄瓜多尔邮政、墨西哥邮政、尼加拉瓜邮政和秘鲁邮政。这些国家都拥有大量居住在西班牙或者是其他拉丁美洲国家的国民。“这被看作是一次不容错过的机会，因为在过去的几十年里，数量众多的厄瓜多尔人移居西班牙。”厄瓜多尔邮政的策划部部长 Víctor Mora 说道。“通过所有进行的研究来看，我们坚信此项目会圆满成功。”



照片：Itziar Marañón

乌拉圭的 “邮政转账系统”



.....
如果只看从2008年8月到2009年10月西班牙和乌拉圭之间的转账情况，可以很容易认定“邮政转账系统”是非常成功的。“在数据和消费者信心方面，我们都超额完成了任务。即使在测试阶段，该系统就已产生了效果，业务就已经开始盈利。”乌拉圭邮政局局长 Cristina González 高兴地说。
.....

总额

乌拉圭实际支付额	2 181 754 欧元
西班牙实际支付额	310 078 欧元 (占总额的12.5%)

乌拉圭转账月平均增长约为20%，西班牙约为24%。

平均转账量大约为260欧元(390美元)，在占总数1%的93个案例中，转账额的最大值为3000欧元。在乌拉圭和西班牙之间的平均转账额为340欧元。

新系统会将所有拉丁美洲国家联接入同一网络，特别是那些有大量移民进出的地区。到2010年初，尼加拉瓜和其邻国哥斯达黎加将开始使用此系统。因此居住在哥斯达黎加的尼加拉瓜人（占哥斯达黎加总人口的三分之一）能安全实惠地给他们的家人寄钱。“这个项目有许多的优点。我们的经营者能使他们的邮政活动多样化，这样能帮助邮政在金融危机中生存下来甚至带来更多的收益。也有很多社会各界用户是通过邮政系统进行转账的，因为其便宜，相对安全，并且服务快捷灵活”，哥斯达黎加的项目经理 Antonio Yock 说。他对邮政转账系统有着很高的期望，他说：“西班牙和智利有4%的汇款汇入哥斯达黎加，哥伦比亚有9%的款项汇出，尼加拉瓜则不少于74%。”

智利的例子表明，该系统在处理从拉丁美洲国家到本国的汇款是非常有用的。“像在西班牙，我们是汇款人而不是收款人。我们大多数的钱是汇至阿根廷、厄瓜多尔和秘鲁的。现在这3个国家的邮政经营者将加入此项目，”智利国际商贸发展部主管 Pedro Riquelme 说。这个充满着契机的新世界正在被谨慎关注。“我们不是特别关心2010年加入此项目的国家有多少，我们更关心的是他们将怎样合作，”Bassini 说。“我们必须确保我们能平稳地进入第二阶段，不遗留下诸如现金储备或是补偿金等问题。”

建立意识

创建如此巨大的一个项目面临着重重困难。Riquelme 表示，在智利开始向全国范围推广此项目时，他们所遇到的最大困难之一就是员工培训。西班牙首先在其9个邮局开设转账业务，然后再向另外90个邮局扩展。“我们发现只需要少数几个邮局就能让80%的人享受到此服务”，Casis 说。“而智利的应用系统运行良好：他们拥有完备的培训计划，服务也在逐渐地向外推广。这就是为什么我们想将此模式推广到其他经营者的原因。”

一直以来我们面临的主要困难是现金储备的问题。乌拉圭正在进行一项研究，旨在探究何处需要更大的现金储备。随后国家银行签署了一份协议，在其支行采用一个快速灵活的现金供应系统，频繁地审查现金需求，

并出台一个应急预案，以确保随时能满足现金需求。

此外，提高目标受众对“邮政转账系统”的认识对于在竞争激烈的市场中取胜也是至关重要的。“当此项服务扩展至其他的经营者时，将会有适当的媒体宣传”，Casis 解释道。“我们最主要的目标不是那些随意变换服务的移民，而是吸引更多新的客户。所以，在广告推广上面的费用要和预期利润相符。”

激烈的竞争

在廉价服务众多和大型宣传频繁的市场中，“邮件转账系统”面临着严峻的考验。在此次金融危机之前，西班牙许多银行正在提供非常便宜甚至是免费的汇款服务来吸引新的移民客户。然而，万国邮联（UPU）的 Cuadra 相信，这不用过于担心。“市场非常大，对每个人来说都有机会。超过半数的汇款还在通过非正规渠道汇寄。‘邮政转账系统’正在为这些移民提供另一

种切实可行的服务。” Cuadra 说。“当我们在西班牙和智利之间提供该服务时，其他的经营者开始降低他们的价格，这对移民来说更有利。”邮政因其邮局实地分布广泛，在竞争中占有一席之地。“60% 来自西班牙的汇款不是指定汇到我们的首都蒙得维的亚，而是那些国内较偏远的地方。”乌拉圭邮政局长 Cristina González 说。“我们巨大的遍布全国的邮政局网络使邮政成为提供此项服务的理想之选。”

对最早移民到西班牙的智利人之一的 Hernán Olmedo 来说，他非常推崇“邮政转账系统”。他在马德里的移民社区工作了多年所以很了解他们。“直到现在，很多人还是不愿意往家里寄钱，因为他们不信任服务提供商。他们想要寄钱，但又害怕钱不能安全到达目的地。如果邮局能提供快速安全便宜的转账服务，我相信一定能成功。”他说。

自由撰稿人 Itziar Marañón

加入 “邮政转账系统”

运行方面：界定切实可行的物流和经营方案确保系统正常运作。

法律方面：确保已具备国内所有法律条件使邮局能够提供电子转账系统，即能否进入本国金融市场——以及如何防止洗钱活动。

技术方面：使互联网、电脑设备、数据传输的宽带连接满足最低要求。

金融方面：让经营者采取措施确保收件人可随时向邮局提取现金。



照片：Itziar Marañón

邮政领导人共议商业对策

2009年邮政展览会（Post-Expo）期间，万国邮联组织的本年度世界邮政商业论坛吸引了众多邮政行业高层领导和与会代表。万国邮联也借此机会公布了各邮政在经济危机大潮中的第二次业务份额调查结果。

Faryal Mirza
和
Rhéa LeBlanc

照片：
Axel Heimken



德国德政敦豪公司 Frank Appel

2009年邮政展览会（Post-Expo）期间，万国邮联组织的本年度世界邮政商业论坛吸引了众多邮政行业高层领导和与会代表。德国邮政敦豪公司、意大利邮政、韩国邮政、瑞士邮政和印度邮政的主要负责人在会议上做了讲话。万国邮联也借此机会公布了各国邮政在经济危机大潮中如何应对的研究结果。

万国邮联总局长爱德华·达扬在论坛开幕式上说，产品和服务的创新与多样化是抵御经济危机的重要武器。达扬先生说：“我们再也无法把注意力和资源仅仅放在业务的某一个方面，要获取成功，就必须确保全球邮政网络在实物、电子和金融等诸方面的内部互联及一体化。”

德国邮政敦豪公司首席执行官Frank Appel在他的演讲中明确指出，严格履行社会责任是保证公司在邮件和物流行业中成为全球领先服务商的重要战略要素。Appel先生同时还发表了德国经营者对未来业务的构想。他说：“世界物流市场前景光明。”Appel先生还谈道：“万国邮政联盟具有独特的专业知识，具备促进全球贸易增长的巨大潜力，是一笔宝贵的财富。”这位全球最大物流公司的执行总裁还强调，未来客户服务意识和行业议程的主流将集中在以下几点：气候保护、亚洲等新兴地区、互联网的普及以及客户对便利性的需求。

意大利邮政执行总裁Massimo Sarmi解释了意大利的经营者在经济危机中如何进行自身定位。他说：“意大利邮政作为移动虚拟网络经营者进入电信服务部门，不仅要区分其业务范围，而且还需要升级其服务的种类。”印度邮政总裁Radhika Doraiswamy在她的发言中谈到印度邮政作为世界最大的邮政网络所发生的变化，其中包括产品、服务和处理流程的创新，重点集中在从客户的角度出发，改善和

提高业务质量并进行员工培训。瑞士邮政的 Claude Béglié 介绍了他们的经营战略目标：“在规范的传统市场上，我们希望像瑞士手表那样精准可靠；在新的不规范市场领域，我们希望像谷歌一样日新月异。”最后，来自法国邮政的 Jean-Paul Bailly 和来自希腊邮政的 Andreas Taprantzis 都强调，邮政需要集中关注并高度重视客户的信任，并将之转化为一种战略资产。

新 结 论

在此次论坛上，万国邮联提供了一个机会，得以洞察经济危机对全球邮政的打击。在经济危机中，包裹业务遭遇重创，甚至可以说是致命打击；信函业务量和业务收入也严重下挫。统计数据显示，2009 年第二季度国内函件数量与收入分别下降了 6% 和 14%。这样的锐减是 20 世纪 30 年代经济大萧条以来的第一次。

万国邮联收集了全球最大的 15 家邮政公司的资料，其中包括世界最大的邮政公司——美国邮政总局，还有其他一些民营速递公司。

邮联经济学家 José Anson 认为：邮政信函业务量和收入的下降主要原因在于商业信函的显著减少。消费支出的疲软，加上电子邮件逐步替代商业信函，加剧了信函业务量的下滑。他补充说，刺激经济增长的措施和宽松的货币政策似乎并没有对信函业务量的

增加产生积极影响。“人们需要一段时间偿还以往欠下的债务。由于消费减少，各公司随之减少了商业信函的发送，而这些商业函件正是信函业务的重要组成部分”。Anson 还谈道：“通过提高业务质量，商业信函发件人和邮政可以改善这一业务的状况，即让适当的发件人在适当的时候将适当的信息发送给适当的目标客户。”

包裹业务的增长

另一方面，在金融危机期间，邮政包裹业务和邮政金融业务却有所增加。金融危机期间电子商务迅猛发展，成为包裹业务量增加的重要原因。以法国为例，根据法国邮政的报告，与 2008 年同期相比，2009 年上半年因网上购物而使得包裹业务量增加了 22%。根据“全法远程销售工商联合会”的统计，在过去的一年中，法国电子商务的销售额上升了 28%。同期，互联网上也增加了与此数量相当的新生电子商务网站。据 Anson 说，在所有普及宽带互联网的发达国家，这一现象似乎已经发展成为一种趋势。

与 2008 年同期相比，2009 年前三季度速递业务量也有所下降。由于燃油附加费的调整，速递业务收入明显下滑，今年第二季度下降率达到 20%。但是同样由于电子商务的成长和国际贸易的复苏迹象，该业务的形势也有好转趋向。



意大利僑政 Massimo Sarmi



瑞士僑政 Claude Béglié



韩国邮政 Kee Deok Kim

万国邮政联盟首度成为 金融包容性讨论平台

2009年11月9~10日，万国邮联主持召开了一个由世界各国利益相关方参加的特别会议，探讨如何为贫困人群提供其能够支付得起的邮政金融服务。

在“金融包容性联盟”（AFI）的大力协助下，与金融包容性议题相关的政策制定者、金融监管者、中央银行的代表和邮政经营者走到一起，共同就这一问题进行探讨。与会代表来自世界各地，其中包括各邮政、世界银行、“法国发展机构”、“德国技术合作协会”、“瑞士合作发展机构”（SDC）的代表，以及“比尔和梅林达·盖茨基金会”的代表。

尽管邮件数量逐年减少、新的信息和通信技术领域竞争日益激烈，但是邮政仍然有可能在金融业务方面获取成功，从而弥补传统邮政业务的损失。这一点在邮联的邮政经济项目组近期的研究中已经得到了证实。该小组主席、同时也是本次会议的主持人Joëlle Toledano女士强调了邮政网络在欧洲经济发展进程中的历史作用，并表示她确信在当今的发展中国家，邮政能够起到相同的作用。她谈道：“不论是对中小企业还是那些许许多多被排除在传统银行服务系统之外的人们，邮政能够提供的服务远远超出我们的想象：引导客户第一次进入市场、让这些客户第一次享受到金融服务，甚至令他们第一次接触互联网。”因此，提供金融服务不仅能够确保邮政部门的经济生存力，而且能够使那些被排除在传统金融服务之外的人群享受到金融服务。

先 锋

万国邮联总局长爱德华·达扬在开幕词中特别强调了邮联在推进金融包容性方面所作出的先驱性贡献。通过能够通达各个偏远地区的

巨大网络，邮政积极地拓展并推进着金融业务的包容性：“这一年以来，最贫困人口中大约有超过10亿人已经、甚至以每月数次的频率，在我们遍布世界各地的约66万所邮政局办理过业务。”达扬先生说道：“他们进行支付、汇款、领取养老金、购买预付费电话卡或办理储蓄业务，但是业务量不大。”达扬先生总结道：鉴于这种状况，在制定金融包容性政策时，不能把邮政网络边缘化。法国经济学家、“PlaNet Finance”机构（一个非营利性组织）的主席Jacques Attali也高度赞赏万国邮联的作用，认为邮政在全球经济金融一体化进程中能够、也应该发挥关键性的作用。他还补充道：“在建立金融一体化的进程中，“PlaNet Finance”机构能在法国及其他许多国家与邮局积极合作，对此，我们深感荣幸。”

会议合作伙伴

本次研讨会的赞助商“金融包容性联盟”（AFI），是一个关于金融包容性战略的新机构，来自发展中国家的政策制定者们一起分享金融包容性战略的最佳实践方案。其金融监管专家Ernesto Aguirre称，拥有广泛网络的邮政系统对银行而言是非常有吸引力的合作伙伴。他解释说，更应当值得关注的是：同时具备积极的政府均衡监管政策和在体制环境与适当商业气候下各方面的通力协作，才能实现金融的包容性，其中政府和私营部门的积极努力都不可或缺。他说：“现在有机会为最贫困人口金融服务提供质的飞跃，而我认为邮政网络会为这一飞跃作出巨大的努力。”

Monika
Kugemann



成千上万的贫困人口没有银行账户 照片 Gettyimages

会议期间，多个成员国介绍了本国邮政金融服务的商业模式，其中包括世界银行在阿塞拜疆的电子支付和网上银行项目、印度和巴西的银行通汇项目以及南非的目标储蓄和投资产品项目。喀麦隆还介绍了他们的小额贷款和保险业务、中国介绍了小额信贷方案，而俄罗斯则介绍了与电子货币机构合作的优势。

关于需求的对话

来自相关各方的代表在会议上各抒己见，充分表明了各利益相关方之间特别需要进行真正的沟通。在金融包容性方案上，邮政的任务分为两个部分：一方面，与邮政普遍服务的宗旨相符，通过邮政网络推进大众金融知识的提升并赢得公众的信任；另一方面是通过为弱势群体提供金融服务而发展未来经营模式，从而支撑下滑的业务收入。“比尔和梅琳达·盖茨基金会”的 Tamara Cook 强调：要达到这些目标，仍然存在许多亟待解决的问题。她给与会者提出问题：“我们怎样才能找到一个适用于各个国家的正确模式，鼓励各利益相关方为贫困人口提供他们能够承担的适当服务，这种服务既唾手可得，又能帮助他们改善生活？”SDC 的 Hans Ramm 强调，近期需要进一步宣传“会议上大家提供的那些很具有说服力的商业案例，这样才能避免把宝贵的捐赠资金浪费在那些非政府组织开发的非常不成熟的模式上”。

邮政经营理事会主席 Andreas Taprantzis 表示，会上各邮政提出的不同经验案例，为邮政

行业的金融活动提供了鲜活的实例，证明邮政在金融领域的确具有很大优势。他还说：“进行金融包容性方面的工作无论是对社会还是邮政经营者都是一个巨大的机会。”利用自身的结构和特性，邮政行业在解决世界金融包容性问题时能够起到催化剂的作用。他补充说：“在朝着这一目标前进的过程中，各邮政可以充分利用社会的高度信任和人们对投资邮政的信心，特别是在世界经济危机的当今时代。”

秉承开放更多讨论途径而非直接提供最终方案的思路，Toledano 女士在研讨会结束时提出了建立成功金融包容性模式的几个关键要素，其中包括：政治因素是必要的先决条件、商业模式要适应社会经济环境以及国家和政府的结构、一定的法律框架、必要的市场营销手段以及与其他部门的协作和配合。最后，由于金融包容性要求各邮政建立起适当的金融组织机构，因此适宜的 IT 系统、员工培训和战略联盟都会成为重要的因素。

有关业务和技术问题的后续会议将在 2010 年举行。

自由撰稿人 Monika Kugemann

《邮联》杂志将在 2010 年的各期中刊登各邮政和金融包容性系列的专题。

为移民打开金融业务之门

对一些邮政来说，向移民提供金融业务已被证明是一个可以赢利的业务领域。关于本主题有两个专栏，在第一个专栏中，Anderloni教授提供了若干有关该客户群的见解，在很大程度上，这还是一块尚未开垦的处女地。

Luisa Anderloni

移民是一个年代已久的现象，但近来呈现出一些新的特点。就规模和复杂性而言，当前的移民潮确实很独特。同时，它们也是全球化的产物，全球化推动了移民现象的增长。与该现象有关的一个特别问题是在金融上如何包容移民，或者说如何使之实现与主流金融部门的衔接，以便获得所需的金融服务。近年来，该问题已引起高度重视，尤其是因为汇款在当中所扮演的重要角色以及一些邮政对市场潜力的探索。为了能够向该客户群提供各种服务产品，各邮政应考虑移民的独特需求。

对移民的生活周期及其移民计划以及与其祖国有关的变化情况进行分析，了解其个人及族群的状况，将有助于包括邮政行业在内的金融服务提供商制定相应的策略，以开发这个尚未得到开发的市场。这是一个在早期阶段只需基本业务、长期而言需要更精致服务的客户群，其中，构建良好的客户与金融机构之间关

系成为一个更加重要的问题。

移民的世界是一个复杂的世界，它由相互间差异很大的各种不同族群组成。移民族群常常表现出一些其他被社会排斥的团体所具有的典型的特点和社会评价，包括低收入和技能水平、语言知识和技术匮乏，例如法律和金融方面、供应商的不被信任以及心理障碍，如缺乏信心等。这些特点部分地与东道国的移民状况和融合程度有关，另外也与经济、社会和教育水平有关。

最初的安居阶段

从一个国家移民到另一个国家的移民计划的实施可以分解为一系列连续的阶段，就基本需求和金融需求而言，每个阶段具有不同的优先级。第一个阶段，即移民最初进入东道国之时，称为最初的安居阶段。此阶段的基本需求与找到一份工作、找到一处住房、抓紧学习语

言等有关。在此阶段，金融需求主要与生存金的使用有关。主要变数在合法或非法入境问题，因为这严重影响着移民的生活方式及其活动的可见性。通常，非法移民根本无法正式享用金融机构提供的各种服务。

实际上，在经济尚不稳定的第一个阶段，移民存钱是不可能的。当移民能够选择合法的途径租房而无需依赖不规则的租赁市场时，住房问题有可能引发金融需求，如需要获得银行担保。为筹措资金以完成移民行程，非法入境常常伴随着巨额债务。

基本的需求

第二个阶段的标志是具有以下基本需求：对非法移民而言，为了获得合格的居住许可，必须得到一份合格的工作，努力实现家庭的团圆。取决于预先确定的、来到某个特定国家的主要目标，这些需求将以不同的方式形成选择方案。如果预先确定的目标是想在东道国永久地居住下去，那么移民常常会努力安排其他的家庭成员来与他们团聚。如果预先确定的目标仅仅是想临时停留一下，就会选择其在东道国期间为其家人提供帮助，寄钱回家，为他们提供食宿、教育和紧急医疗服务所需的费用。在此阶段，金融需求主要包括存钱和向国外汇款。隔多长时间汇一次款将取决于个人的帮助对其家庭在其祖国生存下去的重要程度。假如收入低而费用高，那么汇款的金额将取决于他们打算存多少。

稳定的安居阶段

第三个阶段或者称为稳定的安居阶段，涉及更大程度地融入东道国。优先级将转向创立公司或从事商业活动，不仅仅购买与简单生存有关的物品或服务，在某些情况下甚至购买一处房产。在此阶段，存钱时更多考虑的是中期目标，移民开始关注基本的存款产品。由于此时许多移民的家人已经与他们一起生活在东道国，因此汇款的金额和频率通常会下降，而更愿意将其大部分资金用来改善其在东道国的生活水平。

巩固阶段

第四个阶段或称巩固阶段的准确特征将取



一名中国僑政员工正在为向家乡寄钱的移民办理业务。

照片：Gettyimages

决于初始计划或移民模式。如果计划遵循过渡模式——即目标是在外国工作一段时间，以便为在祖国的家庭成员存一笔钱，能够买得起、造得起或整修得起一处住房，而后返回家乡——那么需求类似于前一阶段的需求。一个尚未开发的业务领域，即为此类移民人群提供金融服务，可以是存款和可转账的养老金项目，并构成延期年金。如果计划遵循所谓的最终安居和繁衍后代模式，那么其金融需求将变得更加精细，类似于东道国公民的那些金融需求，并具备相同的特性。汇款业务变得不像之前各阶段那样重要。不过，在所有这些阶段，汇款对移民而言都是一项重要的业务，虽然随着其他需求的增长，其相对重要性趋于下降。

本专栏的第二部分——为移民提供创新产品——将出现在《邮联》杂志的下一个议题中。

Luisa Anderloni 是意大利米兰州立大学社团金融、金融市场和中介方面的教授。

正在经历暴风骤雨

美国邮政总局（USPS）近来倍受困扰，不只是因为邮件数量下降和遭遇金融危机。在此困难时期，《邮联》杂志采访了美国邮政总局（USPS）的监管机构——美国邮政监管委员会（PRC）主席Ruth Goldway，就世界最大的邮政经营者之一当前所面临的问题展开讨论。

.....
Faryal Mirza

.....
照片：
Lukas Lehmann

《邮联》杂志：在此非常时期，美国邮政总局（USPS）面临的主要困难是什么？

Ruth Goldway：我们的邮政业务遇到了邮件数量急剧下降的问题。2006年顶峰时期，通过邮政系统递送的邮件数量大约为2130亿件，而在2009财务年度，大约为1770亿件。此外，邮件的情况也发生了变化，一类邮件——即可以产生较大收益的邮件——相比过去，目前在总的邮件数量中所占比例下降了。美国邮政总局（USPS）首先面临的挑战是执行了3年的法律造成的结果，依据该法律，美国政府要求邮政部门每年捐助约55亿美元，用于预付未来退休人员的医疗保健福利基金。这使之成为唯一一个需要全部承担其退休人员医疗保健基金的政府机构。

不过，在此困难时期的第一年，它确实承担了这副重担，但当遭遇第二个问题时，即经济出现了低迷，它就变得无法承受了。在美国，首先受到经济低迷冲击的是广告邮件这一业务领域，在过去几年间，美国邮政总局（USPS）的广告邮件业务经历了巨大增长：所有的事情都与房地产泡沫有关，如房地产市场和金融业，包括信用卡和家具购置。最后，出现了互联网业务替代邮政业务的趋势，全世界各邮政都在面临这一挑战。

如果没有发生金融危机，美国邮政总局（USPS）的状况是否会好点？

发生了什么呢？我们称之为“暴风骤雨”：受到了3个特别问题的夹击。最近，我们

正在努力评估美国邮政总局（USPS）在国会（美国政府的立法机构）中所做的努力，我们一致认为，美国邮政总局（USPS）在经济方面的表现还是相当出色的，在广告收益下降的大气候下，假如没有这笔财政负担，那么它可能已经试验并找到更多的、新的创收方法。但愿在经济出现复苏后，它有机会来这么做。

在一个拥有众多私有经营者的市场中，为何美国邮政监管委员会（PRC）只对美国邮政总局（USPS）实施监管？

美国邮政总局是政府的一个职能部门，这早已记入我国的宪法中，宪法规定，政府将为民众提供邮局和邮路。邮政依然是唯一的垄断行业，归国家政府所有。直至1971



年，邮政还只是政府的一个行政管理机构，邮政部长是总统内阁的一名成员。20 世纪 60 年代，邮政赤字严重，频繁请求国会提高邮政资费。每次国会都需要通过投票来决定提高邮政资费，最终，当立法方面提出了一种新的模式之后，它不再想接这个政治上的“烫手山芋”。在当时，这种新的模式是相当富有远见的。它建立了一种类似公司形式的机构，独立但整体上仍归政府所有。新的美国邮政总局(USPS)开始单独运营，但并未走得太远，它不想破坏它的垄断地位。

之后于 1971 年创建了我们的前身——美国邮政资费委员会，拥有了小小的、制定美国邮政总局(USPS)邮政资费的权力。例如，当它开始制定资费时，美国邮政监管委员

会的权力非常小；而当它开始确定普遍服务义务(USO)时，美国邮政监管委员会的权力变大了。最终，我们拥有了一个更加宽泛的监管体系，类似国家的其他监管机构，但职能仍只是邮政监督，而不是邮政市场中的私营部门。

监管机构的职责是什么？

监管机构的特定职责是制定和实施规则，以便美国邮政总局(USPS)制定邮政资费。我们还负责制定所有类别的邮政业务标准，并对这些标准进行衡量。我们还负责制定我们自身的工作标准，从而确保提供给我们的材料为公众所用，但是机密的，也包括建立投诉程序等。我们还负责国际事务，其中，我们主要关注的是最终费用及其对总的费用

的影响。其中一个关注的问题是，美国的低终端费率补偿，实际上使国内资费用户补贴了国际资费用户。

最有趣的工作是国会交付给我们的一项任务，要求我们首先确定普遍服务义务(USO)，而后确保邮政部门坚持承担这些义务。国会和公众将我们看作是邮政领域的专家，因为在运营费用衡量方面拥有的长期专业技能，我们得到了国际认可。从我最初加入该委员会以来，我就大胆地对可能影响公众和普遍服务义务(USO)的邮政问题发表自己的观点，不论这些问题是否在我们的工作范围内，因此在该领域中取得了一些成绩。我撰写了一个报纸专栏，鼓励美国邮政总局(USPS)扩大以邮件形式进行的投票，并



得到了它们的采纳。目前正在进行国家立法方面的工作，以便使之变得更加容易。我还就“永久邮票”（可用于邮寄1封1盎司重的信函，而不管邮票是何时购买的或者在何时使用，以及不管今后的资费如何变化）问题撰写了一篇评论，也得到了邮政部门的采纳。目前它已成为公众购买的主要邮票。

在监管机构可能无权命令美国邮政总局（USPS）做某些事情的情况下，其意见能否影响它的职责？

美国邮政监管委员会（PRC）地位独特。我们同样是政府所有的邮政体系的一部分，但作为监管机构，我们拥有客观的观点。我们的工作是与公众对话，从公众那里，我们常常可以获得各种新颖的、创新的主意。邮政部门也可能拥有相同的主意，但其日常工作实在太忙了，因此实在没有时间进行评估。因此来自外部的一个小小的建议可能会是有益的，这就是我——一名公众邮政倡导者或宣传者的作用。

不过，对某些涉及法律

领域的问题，美国邮政总局（USPS）需要征求我们在操作方面的咨询意见，看这些问题是否会对其业务造成大的改变。有一次它曾计划对其邮件分拣设施进行改组，就咨询过我们的意见。我们认为，如果改组将对长期运营造成变化，那么需要对某些费用和结果进行衡量，并适当告知公众，说明其改组决定的理由。结果是，它放弃了原有的改组提议，而采用了另一个提议，其中采纳了我们有关前一个提议的大部分建议。现在，它来咨询我们有关准备在全国范围内关闭几百所邮局的意见，为此，我们广泛听取了公众关于邮局应该担负怎样角色的意见。我们将在年底发表一个报告，就下一步如何向邮政部门提供若干建议——邮政部门表示将征求我们的咨询意见。我希望，它更多地考虑关闭这几百所邮局将对公众的影响，而不仅仅考虑其在最初提议中的计划。我们希望我们能提供有益的帮助，但我还认为，在我们搞清楚什么是新的普遍服务义务（USO）之前，我们的作用是使美国邮政总局（USPS）更加不能降低现有的普遍服务

水平。

美国邮政总局（USPS）最近宣布，它正在考虑减少投递业务天数，从每周6天减为每周5天；是否已经做出某些正式决定？

国会对邮政部门的主要要求是提供每周6天的投递业务。因此，如果它想减少投递业务的天数，并想修改法律，那么邮政部门就不仅需要来咨询我们的意见，而且需要征求国会的意见。它决定首先征求我们的意见，原因是，它首先需要提出一种我们可接受的方案。未听取美国邮政监管委员会（PRC）的意见就对法律进行修改是不太可能的。有趣的是，从普通大众的感受来看，公众对减少投递业务天数的忧虑比减少邮政局所数的忧虑要低得多。

减少投递业务天数将对普遍服务义务（USO）产生什么后果？

历史上，美国的普遍服务义务（USO）的定义非常含糊。我们不像欧洲那样有一个明确的基线。相反地，我们为美国邮政总局（USPS）提供了相当大的灵活性。我们做

了一个初步的调查，大致估计，如果投递天数减少为5天，那么邮政部门可能会节省19亿美元。而邮政部门认为可以节省35亿美元——这是个巨大的差别！在很大程度上，这确实取决于它的提议是什么，以及将在星期六减少哪些业务项目，或者它们最终将选择哪天。

公众如何看待邮政部门？

我们力图对之做出评价。我们的调查显示，广大公众普遍地对邮局和邮政业务表示支持。公众喜欢他们的信使，他们看重这部分邮政业务，希望每天都有投递业务，普遍不希望业务方面有任何减少。大约有25%的人愿意花钱来确保其邮局继续开放。一些调查显示，从人口统计学的趋势来看，可以发现，年轻人的支持率和兴趣要低一些。不过，最近一次的盖洛普调查显示，年轻人最感兴趣的是保留星期六的投递业务。我们认为，这归因于包裹业务；原因是，年轻人在工作日期间要上班，因此他们想在星期六来邮寄包裹。因此，如果希望继续得到年轻人对邮政的支持，可能不能取消星期六的投递业务。当然，不能完全基于公众调查结果来做出可行的决定，我们不能因为人们喜欢老的东西而让邮政囿于现状。人们通常做他们能做的事情，但会调整和适应新的事物。

邮政在美国的价值是什么？

这是一个更大的问题。个人的邮件越来越少，并且与金融业务的关系越来越少，那么其价值体现在什么地方呢？当然，它看起来是一个有效的营销工具，在许多人对它存在抱怨的同时，还有

许多人喜欢这部分邮政业务，它满足了他们的特殊需求。以邮件形式来投票正变得越来越被公众接受和看重。经济低迷时期一个小而有趣的事实是，在报摊销售的杂志量下降30%或更多的同时，杂志的订阅量仅下降了2%~3%。因此，人们仍旧继续通过邮政业务来获得杂志。

前景如何？

未来会有所增长。我不认为它会回到以往曾有的水平，肯定需要对邮政产品做一些再思考。在某种程度上，邮政部门处理包裹和快递的能力将继续保持。与邮件大客户达成更加个性化的服务协议会是有益的，但必须多样化。相比其他国家，在美国这样做可能会遇到更大的困难，原因是，私营部门不想公有企业参与其也有份的各项活动中，如将金融业务延伸至银行系统。当然，在将业务扩展到其他政府机构方面，邮政部门得到了政府的许多支持。这是应当给予关注的问题，因为这有可能产生更大的收益。例如，目前，在美国的所有护照申请中，美国邮政总局（USPS）负责处理其中三分之二的业务，并对此项业务收费。

在金融业务方面存在机会吗？

在广泛听取工薪阶层意见的过程中我们发现，没有支票账户的贫困人口——这在美国有很多——使用邮政汇票来支付账单。目前，对邮政部门来说，这不是一个真正的收益来源，但我认为，邮政部门可以重新组织该项业务，进行扩大，对费用进行调整，并着手为没有其他选择方案的公民提供一项有用的业务。我建议，美国邮政总局（USPS）对此进行跟踪记录，如果情况良好，那

么可以为业务扩大找到一些依据。我的建议是：美国邮政总局（USPS）应积极寻求现有法律提供给它的各种机会，并发挥其最大作用。

就个人而言，您如何使用邮政？

20世纪90年代，我住在芬兰，多年来那里没有任何支票，凡事需要通过银行或邮政转账业务来支付。然而，我坚持索要每项业务的纸质记录，原因是我不喜欢上述制度。我仍旧填写我的支票，并通过邮政渠道来递送它们。以这种方式来打理我的资产使我感到非常满意。我过去常使用产品目录来订购物品，但现在我开始更多地通过网络来购物，这是新技术给我的生活习惯带来的一点小变化。我认为自己是邮政业务的忠实用户，我喜欢这种业务。常常地——这显示我是多么的守旧——我撕下报纸上的一篇文章，并依托邮政业务将之递送给某人。

Ruth Goldway 简介：

- 美国政府行政部门中服役时间最长的、经美国参议院批准、由总统任命的专职官员；
- 1998年4月，首次被比尔·克林顿总统任命为美国邮政资费委员会官员，之后又两次被乔治·W·布什总统任命为美国邮政资费委员会官员；
- 2009年8月6日，被巴拉克·奥巴马总统任命为美国邮政监管委员会主席；
- 最初的职业是一名有关食品问题的消费者辩护律师；
- 帮助建立加利福尼亚全州范围内的农场主市场体系，扩大公民对州监管委员会的意见陈述；
- 美国加利福尼亚州圣莫尼卡市前市长；
- “物流与投递业务中的妇女”这一专业组织的创建者，这是一个有关邮政与投递业务行业中妇女的专业组织。

社区的一员

作为一名邮递员，Geneva Kubal在美国邮政总局工作已经有22个年头。在此期间她的工作环境发生了很多变化，但唯一没有改变的是客户给她带来的温暖。Kubal已经48岁了，酷爱滑水和摄影，两个孩子都已成年。她的年收入将近54 000美元，是城市邮递员中最高的。

.....
Faryal Mirza

为什么你决定做一名邮递员呢？

.....
照片：
Geneva Kubal

Geneva Kubal：我爸爸想让我成为一名邮递员。他觉得我应该从事公共服务，这样能多出去和人们打交道。他觉得邮局是一个值得信赖的部门。我爸爸是一名建筑工人，无任何邮政背景。如果我是一个男孩的话，他也许会鼓励我去从事建筑行业。话虽如此，但是20年前女邮递员确是不常见的，但他觉得我有足够的信心。所以我去参加了测试并通过了。

你在邮政系统的其他岗位工作过吗？

在过去的22年中，我主要就是从事邮递员的工作。有一年时间为美国邮政总局(USPS)做电脑方面的工作。我觉得那不是个吸引人的工作。倒不是说邮递员的工作有多么迷人[她笑道]。许多年前，我和5个女同事把我们的制服照交给当地电视台做“形象改造”节目，那才是迷人的时刻。最后我的照片被选中了。虽然我当时感觉有些尴尬但这很有趣。我想：“我应该能经常做做头发了。”

当时如果你没有成为一名邮递员你会从事其他什么工作吗？

高中时，我想成为一名医生或工程师，但我结婚比较早且有了孩子。我了解医生工作时间的不确定性。我想这样对我的孩子们不好。直到我开始从事邮政服务，成为工程师和医生的想法才从我脑中渐渐消失。

你为什么喜欢你的工作呢？

这是一个很美好的工作。我喜欢实实在在地和公众打交道。你需要了解你送信线路中和社区里的人。比如说一些个人信息——你知道谁病了或者是谁离世了。你是否有这种体会，人们与你聊天并没有把你当成陌生人。那是一种很美妙的感觉。我一直记得，在我送



信的途中有位患了老年痴呆症的老先生。每当看到我的时候他都对我有反应，他的妻子告诉我，他曾经也是一名邮递员，每当看到我，他就能想起往事。我经常拜访他们并帮助老太太照顾他。后来老人去世了，在他的葬礼上，我见到他们一家，他们对我就像亲人一样。

为什么人们信任邮递员？

这个工作的本质就是为公众服务，所以会有人为因素，但它的意义超过了工作本身。虽然我们邮递员和其他人没什么不同，但是接近民众并了解公众的需求。我们知道他们是谁、他们的住址的同时，我们也挣到了为家人送上感恩节（一个起源于历史宗教的联邦假日）大餐的钱。

你一天的工作是怎样开始的呢？

我的工作从早上 7:30 开始。我不用处理很多的邮件，因为大部分采用机器处理。我收集大约 25% 我负责的邮件，连同机器分拣的其余部分，从卡车中取出，开始步

行投递工作。因为步行覆盖的范围很大，包括北弗吉尼亚的 Franconia/Springfield，所以我需要花费 6 个小时完成。

这些年来你的工作发生了什么变化呢？

我们得到邮件的方法发生了很大变化。过去我们经常自己整理邮件，但是现在这都被机器取代了。现在，机器将混在一起的邮件和杂志分装打包，这样分拣出的邮件不如手工操作整理的那样整齐。你也是投递之前的一刻第一次接触到这些邮件，因此就需要花费更长的时间。这意味着当走向信筒时，你必须更加专注。在邮包中取出邮件时，要用余光观察，注意台阶、汽车和儿童。5 年前，在一个正常工作日里，我一天要用 4 个小时在办公室工作，4 个小时在街上投递。而现在则是 1 个小时室内、7 个小时室外。

你担心什么？

我担心经济收入，我是否每天还必须在户外工作 8 个小时。毕竟我已经 48 岁了。

你的雇主给你提供了怎样的保险呢？

公司支付了 70% 的健康保险，并将我基本工资的 5% 作为退休基金，这些都必须和雇员相匹配。当然雇员在工作中也有很多发展和晋升的机会。

那假期呢？

我有资格一年享受最多 208 个小时的假期。当我刚被雇佣时，只有 104 个小时。在达到最长假期资格前，你必须要有 15 年的服务工龄。每年有 104 个小时的病假。其中最多 80 个小时能用来照顾亲属。假期可以累加，并可用于计算距离退休的时间。法律允许雇员最多 12 周不工作但保留公职，来照顾被抚养的亲属。

对于没有成为一名医生或是工程师，你有没有遗憾？

我从没后悔过。爸爸让我来邮局工作。这是我一生中得到的最好的建议，回首往事，没有比这更正确的决定了，我爱我的工作。

美国邮政总局

1775 年，第一个美国邮政总局的邮政大臣被任命，他就是国父之一本杰明·富兰克林。从那时开始邮政业就初具规模，邮局的 623 128 名雇员要为 1.501 亿个投递点提供服务。当时第二届大陆会议将其称之为“一条从新英格兰的法尔茅斯到佐治亚洲的萨瓦纳的邮路”。凭借着 36 000 所邮局、支局以及合同邮政网点，邮政的运营几乎覆盖全美。

当时提供的服务包括邮件业务，例如信件和期刊发行，邮政汇票最高价值 1000 美元。其海运业务包括包裹、加急和快递邮件。邮政总局表示：其客户群是多样化的，没有某一项的客户收入超过运营收入 3%。超过一半的收入由广告邮件产生。国际业务收入占总收入的 4%。

事实和数字

美国	华盛顿特区
首都	英语
官方语言	307 212 123（2009年7月的估算数）
国家人口	9 826 675 平方公里
国土面积	美元
货币	47 500美元
人均GDP	石油、钢铁、汽车、航天、电信、化学、
主要工业	电子、食品加工、消费品、木材、采矿
基本物价	
可口可乐	2.99美元（12罐）
牛奶	2.19美元（1/2加仑）
细绞牛肉	4.99 美元（88%瘦肉，每磅）
香蕉	0.49美元（每磅）
大米	1.50美元（每磅）

热烈庆祝 世界邮政日

当万国邮联强调绿色发展观的时候，30多个国家均以各自不同的方式来庆祝这一年度盛事。

.....
Faryal Mirza

各邮政热烈庆祝今年的10月9日。尼加拉瓜和马里邮政于当日还发起了预防艾滋病的宣传活动。中国香港邮政允许每人免费投寄一封本地信件。伯利兹邮政在全国范围内种植桃木树林，巴基斯坦邮政则发放了纪念小册子。

在世界邮政日当天，一些国家公布了万国邮联和（或）本国邮政的书信写作比赛获奖者名单。而萨摩亚群岛的颁奖典礼却因一位获奖者的离世而充满了悲情，年仅9岁的获奖者Moanalei Long于9月29日在本国遭遇的海啸中不幸遇难。包括黑山、匈牙利、白俄罗斯、阿塞拜疆等国在内的其他国家的部长级官员都参加了庆典以纪念世界邮政日。在乌克兰，总



怀念俄罗斯的旧时代（纸质邮品）照片：俄罗斯邮政

理尤利娅·季莫申科出席了当天举行的乌克兰邮政工人论坛。

绿色发展

万国邮政联盟总局长爱德华·达扬先生的新年献词强调了绿色邮政发展的重要性。实现更加环境友好的发展成就优秀的商业理念，他还呼吁发展绿色邮政，并使之成为抵抗气候变化解决方案的一部分。全球性的邮政活动不可避免地产生温室气体。大多数发达国家的邮政已经设法减少其活动对环境的影响，但是还远远不够，达扬说，“在金融和经济危机下，环境问题的健全管理可以成为其发展的重要推动力。”他补充道。

.....
中国香港免费投寄日
照片：中国香港邮政



.....
俄罗斯孩子的折纸 照片：俄罗斯邮政



.....
巴基斯坦植树活动 照片：巴基斯坦邮政



用巧克力使世界变得公平

2009年度万国邮联国际书信写作比赛获奖少年 Dominika Koflerová 赴瑞士领奖

“当校长对我们说起这次国际少年书信写作比赛时，吸引我的就是作文的题目。我觉得，体面的工作条件是幸福生活的重要保障。”当14岁的Dominika Koflerová在回答有关她参加国际少年书信写作比赛的提问时说。

捷克共和国Frýdek-Místek市Liskovec中学的这名学生之所以打动万国邮联第38届书信写作比赛的评审团成员们，主要是她作文的构思极富创意。文章以一封感谢信为开头，感谢姐姐送给她巧克力糖果。但很快就切入正题，将读者的注意力引向有关体面工作的问题，即邮联与国际劳工组织（ILO）共同选定的这一命题上。她在文中写道：“我所尝到的巧克力可不是一般的巧克力。在它的生产过程中，赞比亚的工人得到了他应当获得的酬劳，足以使他和他的家庭过上体面的生活。”

“当时我就想到了公平贸易问题。巧克力和咖啡，这或许是公平贸易中最常见的两种产品。由于我不喝咖啡，因此我觉得巧克力就是最好的题材。”Dominika补充道。

获奖之旅

获奖的Dominika于11月4日来到了瑞士。她说：“当捷克邮政将获奖的消息告诉我时，我简直不能相信。接着广播电台就来采访了我。今天，我居然来到了钟表、瑞士军刀和巧克力之国领奖，这真是难以置信。”

活动的首站是日内瓦——她应邀参观组织书信写作比赛的国际劳工组织的总部。面对众多致力于改善工作条件的人士及捷克外交官，Dominika朗读了那封信，并镇定自若地回答了来宾和记者们的提问。随后，她参观了为纪念成立于1919年的国际劳工组织90周年而举办

的展览。她欣喜地了解到，她的国家捷克斯洛伐克，竟然是国际劳工组织的9个发起成立国之一。下午，她参观了万国宫。“这个机构给我留下了深刻的印象。不仅如此，我还了解了有关联合国组织使命的许多知识。后来我登上了萨雷布山，从山顶上看到了日内瓦美丽的城市风景和阿尔卑斯山雄伟的自然风光。”说这话时她的激动之情仍溢于言表。

次日，Dominika来到位于伯尔尼的万国邮联总部，从爱德华·达扬总局长手中接过了奖牌和证书。“此次参观就是最美好的礼物。我从未想过能来到这个有着悠久历史的瑞士首都参观游览。”



Juan Somavia、Dominika、她的母亲及
爱德华·达扬（左至右）

在回答一位非洲国家邮政的代表提出的关于写这篇文章是出于什么动机的问题时，她说：“这个世界是不应该存在雇佣童工现象的。少年儿童只有去上学、接受教育，将来才能过上幸福的生活。”在回答另一个关于她将来会做什么的问题时，她说：“我希望继续我的学业，至于将来是当记者还是医生，我还在犹豫中。此次的获奖是对我的鼓励和鞭策，我将专心致志地投入到写作中。实际上，虽然我经常发电子邮件，但是我还是会邮寄信件的。况且我还要给我在Frýdek-Místek的朋友们寄明信片呢。”她目光炯炯，兴高采烈地大声说。

今后，就像书信写作比赛的评委们在讨论时所说，每当我们吃巧克力的时候，都要想到工人们的劳动和Dominika的信。

2010年大赛主题

关于2010年度的书信写作比赛，请全世界的少年作者写一封有关如何正确认识艾滋病病毒及艾滋病以及如何自我保护、预防感染的重要意义的信。那么，请拿起你的笔……

Jérôme
Deutschmann

照片：
ILO

启动预防艾滋病宣传活动

.....

自7月份以来，已经有6个国家通过邮局发起了预防艾滋病知识的宣传活动。在万国邮政联盟（UPU）、联合国艾滋病规划署（UNAIDS）、国际劳工组织以及全球工会（UNI Global）的共同努力下，此次倡议正在被各邮政和广大公众所接受。

.....
Rhéal LeBlanc

这次宣传活动是为了让人们重视并提高自我保护意识，远离艾滋病病毒（这种病毒可导致获得性免疫功能丧失综合症）。总的来说，本次活动的积极意义得到了广泛的认可。虽然今天的医疗条件不断完善，艾滋病依然是一个未被攻克的医学难关，每天艾滋病病毒新增感染的病例仍有7400起。

就在主要成员国于日内瓦公布此次全球性倡议的当天或随后几天，布基纳法索、塞内加尔、中国以及爱沙尼亚也相应发起了预防艾滋病知识的宣传活动。马里和尼日利亚两国则在10月9日，即世界邮政日开展了此项宣传活动。

邮政关怀

在本次宣传活动中，非洲邮政更是竭尽全力地使其每个员工都积极参与到本次活动中。他们将传统的宣传方式加以创新，让更多的人对预防艾滋病病毒引起重视。在尼日利亚，预防艾滋病宣传活动改变了人们以往对邮政服务的看法。作为此次宣传活动的团队带头人，尼日利亚邮政运营主任 Maayen Ujong 表示，邮政服务正在被视为传播健康信息的载体而不仅仅是邮件。这得益于尼日利亚邮政认真细致地

对待此次宣传活动的每个环节。尼日利亚邮政与本国的艾滋病预防委员会和全国艾滋病控制行动署（负责发布关于疾病和病毒信息的政府机构）同心协力备战此次宣传活动。

尼日利亚邮政经营者首先注重提高服务客户的经理和员工们的认识。在联邦政府的36个州内，尼日利亚邮政创办针对窗口营业员、邮政经理以及经营主任的专题讲座。这些员工再将信息传播给其他的雇员以及公众。团队成员负责在自己所属区域的邮局张贴宣传海报并提供有用的公共信息。

在活动开始的当天，尼日利亚邮政在各州都举行了仪式。雇员们身着五颜六色的T恤，上面写着标语：“尼日利亚邮政提醒：保护自己”。在阿布贾，尼日利亚邮政经理、雇员、通信部部长及其他官员都出席了本次官方宣传活动。

Ujong 说：“本次宣传活动采用‘尼日利亚邮政关怀’的姿态面向公众，明确表达了邮政对民众的关心与爱护。”目前，估计尼日利亚共有300万艾滋病毒感染者。她说，本次活动之所以进行得如此如火如荼，万国邮政联盟



喀麦隆的一所邮局 照片：喀麦隆邮政



尼日利亚的宣传标语 照片：NIPOST

和联合国功不可没。在它们的帮助下本次活动真正引起了公众和媒体的关注，因为此项宣传活动是和联合国千年发展目标相关联的。

Ujong 说：“艾滋病是一个健康问题，是一个血液健康问题。”她对此非常关注。在尼日利亚，预防艾滋病刻不容缓，尼日利亚当局呼吁人们带着自己的剃刀和工具去理发和美甲。同时也鼓励人们实施 ABC 原则：远离不洁生活，忠于你的伴侣，使用避孕套。

活动的第二阶段将聚焦于邮政员工。这对于尼日利亚邮政的 10000 名员工非常重要。她补充道，“只有员工们身体健康了才能更好地工作”。尼日利亚邮政已计划出台工作场所制度，例如保护艾滋病感染者的隐私权，并且帮助他们获得必要的药物。同时为员工进行免费的艾滋病病毒测试。最后 Ujong 说：“在没有进行 HIV 病毒检测之前，你不能主观臆断你与 HIV 无关。”

在喀麦隆，邮政系统估计，在全国 258 个邮局中，每个邮局发布的活动宣传材料每天至少都将被 36 000 人所看到。在活动开始之前，邮政部门组织“街头秀”来向其员工宣传此项

活动。活动的当天，所有雇员们都穿着特制的 T 恤，挂在主要邮局门口的大型横幅无时无刻不提醒着人们这次活动的重要性。国家反艾滋病联盟也提供并发放了额外的海报、传单以及女式避孕套。

八月初，喀麦隆邮政也在雅温得、杜阿拉、巴富萨姆的邮局设置了移动检测站，2 天免费提供 HIV 病毒检测。在检测的 630 名市民中有 9 人被查出血液中含有 HIV 病毒。和其他国家一样，在喀麦隆，此次活动得到了媒体的大量报道，使艾滋病预防信息广为传播。

第二阶段

当前，万国邮政联盟正与其合作伙伴一起向其他国家推广本次宣传活动，并准备于 2010 年 6 月发起第二阶段的倡议。届时，工作的焦点将是提高邮政员工的防范意识。国际劳工组织和全球工会正在带头引领此项倡议。通过与万国邮联和国际反艾滋病规划署的商议，国际劳工组织正在开发一种工具包来帮助雇主制定适用的工作场所制度以预防 HIV/AIDS。全球工会正努力实现工会组织对此倡议的支持。

澳大利亚

为了扩展其金融业务，澳大利亚邮政开始进入汽车保险市场。它可让人们利用网络或电话购买汽车保险，并利用其巨大的零售网络（澳大利亚最大的零售网络）来推销产品。经营者发布了2008年到2009年的财政报告：财政净收入为2.606亿美元，比去年增长了0.5%。

加拿大

加拿大政府刚公布了一份服务章程，表明其对指定经营者的期望。这一新文件是向公众公开，其中涉及普遍服务、价格、投递、获得邮政业务、安全和投诉回应。加拿大邮政每年都会将其运营情况与政府的期望值作比较，并且服务章程每5年修订一次。

克罗地亚

克罗地亚（Hrvatska）邮政宣布2009年的前9个月的运营收入为1.28亿克罗地亚币（0.262亿美元）。在2008财年，经营者直接亏损5000万克罗地亚币。



克罗地亚邮政总部

冰岛

冰岛邮政不久将采用加拿大邮政的电子邮政（Epost）应用软件，以提供电子账单和支付方案。根据协议，加拿大邮政将为冰岛同行

提供必要的软件、定制软件和培训。据所有者称，加拿大的电子邮政（Epost）是世界上的首家电子邮局。在加拿大，它可以向500多万注册用户提供250多种文件和金融单据的传送，且在线环境安全可靠。

新加坡

新加坡邮政的第二季度财政收入为1.303亿新加坡元（9400万美元）比去年增长了7.9%，主要是由于将Quantum Solutions集团的收入也纳入其中。如果没有财政收入的合并，本季度的收入与去年同期相比将会减少4.5%。邮件收入减少4.4%，即0.876亿新加坡元，而物流收入增长了142.6%。

重获新生的塞拉利昂邮政

在塞拉利昂，万国邮联的邮政发展综合计划已经启动了6个月了，其邮政通信网络的恢复已初见成效。塞拉利昂的国内战争持续了11年，一直到2002年才结束，此项计划为重建在战乱中摧毁的邮政部门制定了指导方针和路线图。

最近，借助于万国邮政联盟（UPU）和塞拉利昂邮政（SALPOST）的津贴，塞拉利昂指定邮政经营者花费10万美元购置了3辆邮政车以帮助改善其投递标准。2009年8月起，这3辆邮政车开始启用，每周两次从首都弗里敦向省级城镇运送邮件。而以往每周仅能运送一次。

据塞拉利昂邮政代理总局长Mohamed Kanneh透露，经过了10多年的内战后，这个国家满目疮痍，邮政设施几乎完全被毁。大约10%的邮局在战争中被完全摧毁，其余

的邮局则受到不同程度的严重破坏。

Mohamed Kanneh说：“在战争中，由于邮局地处市中心区域，反政府叛乱分子总是会占领邮局并以此为据点发动攻击，在他们离开前将其抢掠一空并烧毁”。他还表示政府军队为了镇压叛军不得不攻击邮局，这也造成了许多邮局被摧毁。他还解释说，战后来自国际援助机构的重建捐助往往忽略了邮局。“你常常可以看见一座弹痕累累的邮局被夹在两座新修葺的建筑之间。”

复 苏

战前，塞拉利昂拥有38个全日制邮局；当全国实物通信地址系统健全的时候，邮局还提供上门投递服务。迄今为止，在主要的省级市、地级行政区和一些新住宅区，邮政系统已经部分恢复了此项服务。13个城市中的邮局基本重建完

毕，经营大部分传统的邮政业务。

对于塞拉利昂邮政来说，首要问题是重建消费者对邮政服务的信心。Kanneh说：“人们将要选择新的业务竞争者，因为他们认为，邮政已经消亡了。战后，没有明确的迹象表明邮政的存在。例如，没有了穿着制服的邮递员，没有了递送邮件的邮政车，有的只是残垣断壁的邮局”。他又补充道：“如今又有迹象表明邮政还存在，比如，已经能看到穿着制服的邮递员了。”

Kanneh承认，邮政还有太多的工作要做。他说：“我们需要做的事比想象的多得多。一些在战争中失去的业务未能重归邮政部门中，是因为它还不能切实满足消费者的诸多需求。如果邮政能够满足，就能吸引更多的消费者。”最近的市场调查表明，目前消费者的需求包括投递速度、频次和业务信息。



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

Be more competitive.



Photo Graphic Obsession

SOLYSTIC, A 60 YEAR PARTNER OF THE POSTAL SERVICES.

The liberalization of the postal market makes the volume to be processed by every operator smaller. Because of this market dynamics, SOLYSTIC is proposing to its customers a full range of services and high throughput mail processing equipment.

Selecting the SOLYSTIC solutions it is to rely on the skills of a main supplier and therefore to be more and more competitive.

www.solystic.com



SOLYSTIC

a **NORTHROP GRUMMAN** company

Future postal solutions

4/2009 邮联 · 35

A big thanks to the postal sector for supporting this UN campaign.

