

邮联



2010年9月

自1875年起引领邮政行业不断前进

3



万国邮政联盟
联合国专门机构



区域服务质量腾飞



Mail Daters and Mail Roller Dater

1 Mail Daters Type 26 and 242

Standard head
diameters:
30 and 35 mm
Figure size: 3 mm
Various date
configurations

2 Ink Pad for Mail Daters Type 123

Plastic case with
removable cover,
135 mm Ø

3 Dater D28c with Textplate

Date in figures,
full year, stylo set.
Figure size: 3 mm
Textplate
of steel: 29 mm Ø

4 Mail Roller Dater Type 130

Figure size: 3 mm
Diameter of
Roller: 26 mm
Diameter of
postmark: 29 mm max.

REINER
www.reiner.de

目 录

封面故事

区域服务质量腾飞

万国邮联实行现场支持的新工作方式在提升亚洲邮政服务质量方面取得成效

8

特写

海地邮政

地震6个月之后，海地快速重启邮政业务

12

邮政对全球化有什么影响？

在数字化革命之前，邮政提高了世界信息传递的速度

15

《邮联》杂志的历史与今天

请看首次发行于1875年的《邮联》杂志

18

人物

变化的见证者

西班牙巴利亚多利德邮递员 Teresa Rochas

25

面对面

历史性合并

丹麦瑞典邮政联合公司（Posten Norden）庆祝一岁生日
首席执行官 Lars Nordström 主要讲述了自2009年以来
两个北欧国家邮政是如何提供邮政业务的

20

巨大突破

俄罗斯邮政局长 Alexander Kisselev 回顾他任职一年来的感受

26

专栏

简讯

4

编者按

5

邮联人员简介

6

市场聚焦

30



封面：
Jared Muralt,
BlackYard

九月

2010

《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。本刊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。本刊除刊登业界领袖人物专访外，还刊登深入讨论业界普遍关注问题的文章。本刊发行对象是世界各地191个万国邮联成员国的邮政，包括成千上万的决策者。本刊被他们视为重要的信息来源。

本刊还用法文、英文、阿拉伯文、德文、俄文和西班牙文出版。

主 编：Faryal Mirza (FM)
英法文编辑：Rhéal LeBlanc (RL)
翻 译 助 理：Gisèle Coron
供 稿 者：Caitlin Brown (CB), Jérôme Deutschmann (JD),
Ted O' Callaghan
摄 影：Sophia Paris, Alexandre Plattet
图 片：Jared Muralt, BlackYard
中 文 制 作：Hejianjun, Xiemomei
设 计：Die Gestalter, St. Gallen (瑞士)
印 刷：Gassmann, Biel (瑞士)
征 订：publications@upu.int
广 告：Faryal Mirza@upu.int

本刊采用环保处理的油墨在FSC纸张上印刷。
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 站：www.upu.int

更多拉丁美洲国家开展电子汇款业务

2010年7月，第二批万国邮联成员国在西班牙马德里签署了协议，旨在促进西班牙和拉丁美洲国家邮政之间的电子汇款业务。继2008年西班牙和智利、乌拉圭邮政之间成功开展电子汇款（rr ir）业务之后，又有阿根廷、哥斯达黎加、古巴、厄瓜多尔、哥伦比亚、智利和多米尼加共和国签署了加入该项目的协议。这种快捷的国际汇款业务能保证15分钟内到账且收费合理。

签署该协议的各邮政将利用万国邮联邮政技术中心开发的应用程序——国际金融业务系统（IFS）加入联合国邮政业务专门机构管理的全球金融网络。

万国邮联总局长爱德华·达扬先生在出席签字仪式时表示：在吸引各邮政加入2007年与西班牙政府达成的此项战略合作伙伴关系的过程中，万国邮联发挥了积极的作用。他对此深感高兴。

他说：“万国邮联必须坚持走这条道路，让制定邮政行业战略的政府部门了解我们雄心勃勃的目标，并共同参与到具体项目之中。”

创 新

西班牙发展部部长 lan 解释说：“在电子通信技术日益广泛使用的时代，各邮政并未裹足不前，反而不断推出更新颖更优质的

服务。这个充分体现创新和合作的项目本身就表明，邮政今后仍能很好地为大众服务。”

达扬先生补充道：我们看到，围绕为西班牙和拉丁美洲国家邮政之间提供一种新的汇款服务方式，参加项目的所有各方团结在一起，找到并提供一项安全、可靠、无歧视且支付得起的业务。”

世界银行统计数据显示，2009年汇款至拉丁美洲和加勒比地区的金额约为584亿美元。加入协议的9个拉丁美洲国家在西班牙的居民合计超过100万。RL

环境

邮政行业二氧化碳排放量评估



纽约美国邮政总局的绿色屋顶

万国邮联为继续开展应对气候变化的活动，通过新一轮问卷调查，对各成员国邮政的碳足迹进行评估。这次是继2009年之后开展的第二次调查。万国邮联在上次调查的基础上，公布了第一份全球邮政碳排放目录。

新的问卷内容涉及范围广泛，以便了解邮政行业碳

足迹更具体的情况。除了室内电耗和运输工具的排放之外，新的调查还将确定空调、暖气、旅行、电动运输工具以及职工上下班交通工具等相应的碳排放量。

万国邮联将于2010年年底，发表各成员国邮政碳足迹的最新报告。上次调查评估的范围包括邮政运输工具排放和邮政相关设施的电耗。结果显示，2008年邮政行业的二氧化碳排放量超过2600万吨。

CB

数字

4,100

在2006年~2010年9月期间，参加万国邮联在线培训课程TRAINPOST的人数。

编者按

《邮联》杂志自 1875 年 10 月 1 日问世以来，至今已经历了 135 年。从一份只有法、英、德三种语文的黑白版简讯到今天 7 种语文版本的彩色季刊，无论是在形式、内容上，还是在发行范围等方面，《邮联》杂志都历经了诸多变迁。

回首往昔，《邮联》杂志为自己的悠久历史深感自豪。近期杂志的变化反映出它已把自身牢牢定位于现代化通信世界中。作为万国邮联的旗舰刊物，《邮联》杂志从某种程度上反映着它所代表的组织。作为一份独立的杂志，它为邮政行业竖起一面明镜，记录邮政行业的起起落落、成功和失败，发挥着重要的作用。

正如本期充满活力的封面所展现的那样，我们，《邮联》杂志人，为我们的历史感到骄傲。正因为如此，我们更要着眼今天、展望未来，一如既往地关注、报道邮政行业。为了保

证各邮政在未来的竞争中免遭淘汰，提高业务水平是一条必经之路。本期的“封面故事”给大家介绍了旨在改进业务质量的各种区域性专题研讨会。

此外，为了庆祝创刊，除了特别制作的封面以外，读者朋友们还会看到本期在原有基础上增加了一个访谈录，还特别安排了一个展示《邮联》杂志创刊时伯尔尼风貌的栏目。当然，本期内容还包括常规新闻报道及万国邮联努力实现全球邮政网现代化的相关报道。

在此，我要特别感谢过去几个星期给我们来信的读者朋友们，你们的来信总让我们深感欣喜！同时也希望所有读者朋友都能踊跃地联系我们。

主编：

灾难

呼吁援助巴基斯坦

由于巴基斯坦遭受了其历史上最为严重的自然灾害，万国邮联已承诺提供资金援助，帮助重建邮政机构并设立特别捐助基金。

万国邮联已筹集了 100 000 瑞士法郎（\$98 700）用于购买投递车辆，并在受灾最严重的地区设立移动邮局为受灾者提供紧急援助。万国邮联合作发展局局长 Abdel Ilah Bousseta 表示：“我们尚不明确灾害损失的程度，因此必须从最迫切的需求入手。”

在 2010 年 8 月的洪涝灾害中，巴基斯坦约有 1700 万民众受灾。灾害最严重的地区基础设施破坏惨重，导致许多人不得不离开自己的家园。据巴基斯坦邮政的消息，

有 1300 多所邮局遭到不同程度的毁坏。

万国邮联与巴基斯坦邮政保持着日常联系以便随时了解该国邮政的情况，并通过万国邮联的应急信息系统（m）向各成员国通报信息。巴基斯坦邮政仍然有能力发送和接收国际邮件。

联合国大家庭

作为联合国的专门机构，万国邮联是联合国协调援助网络中的一个组成部分。最近，世界卫生组织（WHO）急需巴基斯坦的相关地址、邮政编码和地图方面的信息，以便定位该国卫生基础设施，组织人道主义援助，安排专家现场工作。该组织已经要求万国邮联协助

收集尽可能详细的相关信息。

募 捐

万国邮联成员国可以通过特别基金捐款，向遭受洪涝灾害的国家提供援助。捐款账户为（4 04 3 5014 399 10 0或 5 00 3 5 35 90 0 45 0，请注明“援助巴基斯坦”。详情请致电 +41 31 350 31 10 或发送邮件至 iita_m_t@upu.int，联系人 ii_a_m_t。

万国邮联人员简介

传递邮件

姓名: Liz Phelan
职位: 标准支持和管理
部门: 标准认证部
国籍: 爱尔兰

Liz Phelan 说“当今时代,我们需要编码来保证邮件快速有效地传递。当然,如果没有编码就无法实现互联互通,如邮件跟踪等。编码和标准保证各邮政能够顺利完成他们的核心业务,即邮件的传递。”

Phelan 承担的工作相当于万国邮联标准委员会(SB)和委员会相关各工作小组的秘书处。标准委员会负责制订标准和电子数据交换(EDI)的信息规范,以便利各邮政之间互换操作信息。

Phelan 的一项主要工作是维护各邮政和各航空公司之间电子数据交换信息参考数据库。她的工作重点是,管理纸质和多媒体形式标准的出版。标准委员会或其工作小组召开季度会议时,Phelan 协助制订议程和草案,并整理各种会议文件。

Phelan 乐于同各成员国联系。她说:“我的工作就是,当人们需要编码的信息和建议、标准的出版物时,我给予他们帮助,解释相关信息。能够帮助别人,使我充满成就感。” CB

照片: Liz Phelan



技术

邮政业务需要宽带网络



达扬先生 (Paul Kagame 身后的中间位置) 和其他委员 照片: 国际电信联盟

在 2010 年 7 月召开的数字化发展宽带委员会第一次会议上,万国邮联表示邮政网络需要利用宽带网络开展金融包容性工作。作为委员会的 44 名委员之一,万国邮联总局长爱德华·达扬说:在互联网上使用万国邮联首创的“.p t”过程中,宽带网络可以帮助保护人们在网络上的安全性和真实性。

宽带委员会成立于今年 5 月,由国际电信联盟(ITU)和联合国教科文组织共同组建。

普遍接入

委员们在瑞士日内瓦召开会议,讨论加速宽带网络普遍接入的重要性,确定实现该项目目标的愿景,并展示联合国实现千年发展目标(MDGs)的过程中宽带网络所能发挥的作用。经济合作及发展组织秘书长 Angel Gurría 委员认为各国政府有义务推广宽带网络,因为政府机构需要对邮局、医疗

机构和其他公众服务设施进行数字化连接,而这本身就要求所使用的关键业务更有效、更充分地发挥作用。

国际电信联盟秘书长 Amaunur 说:“正如 20 世纪初的几十年中电网的普及和发展一样,21 世纪宽带网络在全球的发展将会成为一种革命性的力量。就像今天接入电网已经成为社会和经济的基本权利一样,宽带的普及也将对世界各国的发展起到重要的推动作用。”

委员会讨论了关于开展和推进宽带网络工作的 10 项行动计划。会议由卢旺达 Paul Kagame 总统和卡苏集团终身名誉主席 Carlos Slim Helú 共同主持。会议报告将于 9 月 19 日纽约千年发展目标峰会上提交联合国秘书长。CB

“.post”成为安全研讨会的焦点

当“.post”最终实现的时候，它将成为第一个从人们诞生之日起就使用的在域名系统安全扩展协议定义下（DNSSEC）的顶级域名，从而把理想中的安全平台变成现实。域名系统安全扩展协议能够通过合法网站的签名和授权，防止“钓鱼”等网络犯罪活动。

2010年7月，万国邮联与全球网络安全中心联合举办召开了为期两天的研讨会。研讨会的议题集中在域名系统安全扩展协议（DNSSEC）的益处、最新的网络安全实例以及网络域名系统的可靠性等相关方面。网络安全中心位于罗马，由意大利邮政支撑。

万国邮联总局长爱德华·达扬通过即时视频对与会者发表讲话。

安全至上

万国邮联电子邮政业务负责人 Paul Donohoe 表示：“对我们来说，域名系统安全扩展协议在‘.post’安全平台的定位中起着决定性的作用，要保证安全性和可靠性，我们首先需要确保互联网技术基础层面的安全性。”

安全问题是目前互联网所面临的巨大挑战。VISA 和其他信用卡公司的资料显示，每年网上信用卡盗用金额高达 100 亿美元。

意大利邮政和万国邮联有着长期的合作关系，因此万国邮联各成员国能够在近期协议的基础上，享用到罗马安全中心的关键技术。

2009年12月，万国邮联成为联合国中第一个获得行业类别顶级域名的机构，写下了互联网史上新的一页。行业类别顶级域名的网址后缀可以为“.mobi”或者“.aero”等。CB

毛里求斯的排放情况

› 欢迎来信！

欢迎给编辑部来信。您可以寄信，也可以发送电子邮件至 faryal.mirza@upu.int，来信请注明您的姓名、住址、电话号码和电子邮箱地址。我们可能会对选中发表的来信进行必要的摘编。

2010年3月《邮联》杂志的“市场聚焦”栏目曾经介绍过毛里求斯邮政2008年二氧化碳排放量为280吨。而值得一提的是，整个非洲的二氧化碳排放量为100万吨。毛里求斯邮政着手开始二氧化碳的减排工作，并认同万国邮联提出的“绿色成长”概念。

2008年以来的具体行动包括：

1. 国内邮件运输的邮路由22个缩减为16个。
2. 对驾驶员进行强化培训，强调环保驾驶。
3. 开展活动鼓励员工及时

关闭设备电源，降低能耗。

4. 与政府部门合作，改善邮局周边及整个岛上的环境状况。
5. 与废品回收公司就一次性墨盒的回收进行交涉。

对杂志内容质量的提升，我们向您表示祝贺！

毛里求斯邮政
代理业务经理
M. Peechen

环球

万国邮联紧锣密鼓筹备内罗毕战略大会



万国邮联战略大会
内罗毕
2010年

万国邮联将首次在非洲召开邮联战略大会。届时，各成员国代表就行业所面临的主要挑战将进行商讨并确定万国邮联未来一年的努力方向。

2010年9月22日～23日，将

有近500名代表出席在肯尼亚内罗毕召开的会议。万国邮联各利益相关方将对现行的全球邮政战略实施情况进行评估，此外还将探讨诸如各邮政如何保持竞争力、如何利用全球广泛的邮政网络提供新型业务等问题。

详情请浏览以下网页：

<http://www.upu.int/en/the-upu/strategy-conference/2010-strategy-conference.html>

区域服务 质量腾飞



万国邮联现场支持改进服务质量的新方式取得成效。00 009年参加亚洲改进服务质量项目的9个项目参加国邮政在采用新机制加强管理并提高服务绩效方面取得了巨大成绩。

提供区域现场支持以改进服务质量是一种全新的做法，它的实施需要整个供应链的统一。谈到如何改进服务质量，亚洲区域项目经理 Thakur Subhash Sinha 可以滔滔不绝地谈上几个小时。对于邮件业务，无论是理论还是实践，Sinha 都非常精通。刚刚回到印度邮政的 Sinha，在亚洲太平洋地区邮政学院担任了5年讲师，讲授国际邮件管理及相关质量问题。亚太邮政学院由亚太邮联管理，是该区域最重要的邮政员工培训学院之一。

在根据万国邮联新型现场支持方法开发的“亚洲服务质量”项目中，Sinha 担任了两年区域经理，带领9个项目参加国学习如何改进国际国内服务质量。

在邮政服务客户约达5亿、邮政员工人数超过100 000名的9个参加国中，该项目起到了积极的效果。显然，同其他区域一样，这一区域的邮政服务质量会影响世界邮政网络的

整体效率。

通过2008年8月~2009年12月间举办的6次系列区域专题研讨会，不丹、孟加拉国、印度尼西亚、马来西亚、马尔代夫、蒙古国、老挝、斯里兰卡和泰国的指定经营者在改进服务质量的构架和质量监测方面取得了长足的进步。最早参加项目的印度中途退出。

红绿灯

Sinha 使用报告卡帮助项目参加国获得进步。按照是否达到14个关键阶段的要求，报告卡分成绿色、黄色和红色。像交通信号灯一样，绿色表示该国“达标”，黄色表示“部分达标”，红色则意味着“有待改进”。项目初期，所有参加国都是红色或黄色，但经过4次专题研讨会后，各参加国已经能够基本达到所有关键阶段。（见第10页）

Rhéal LeBlanc



今日速度超飞弹……或者接近 照片：马来西亚邮政

能力建设

Sinha 说，提高专业知识和加强能力建设是该项目的一项主要指标。重点是帮助这些参加国采取改进服务质量的各种机制和工具，这样他们才能够有资格获得万国邮联各种项目的绩效奖金，包括函件（终端费）、包裹（进口陆路运费应得部分）和特快专递业务（绩效奖金）。他认为这样可以激发项目参加者的自信心，相信自己有能力改进业务质量。“比如斯里兰卡，当时他们面临着失去一笔奖金的可能，奖金额度相当于 80 名员工全年的工资。他们没有达到基本标准，如使用条码或者电子数据交换信息、制订投递到户的标准等，因而根本没有资格申请包裹业务项目进口陆路运费应得部分的奖金。”

Sinha 说，2007 年他接手项目的时候，由于机构和经济发展水平存在差异，各项目参加国的业务质量差别很大，参加者对国际邮件的

规则也不够理解，“根本谈不上什么质量管理过程”。他解释说：“此外，即使具有好的技术，这些参加国也基本不用或者不能正确使用。我们决定观察整个邮件流程，并且要求各参加国邮政做出完整的邮件业务操作流程图表以便准确找出系统的薄弱环节。我们还提请他们注意万国邮政公约的第 0 条，即成员国必须制定并公布投递标准。”

分享最佳实践

由项目参加国举办的 6 次主要专题研讨会内容包括函件、包裹和特快专递业务质量的各个方面，包括海关、安全、使用万国邮联应用程序，如国际邮政系统（IPS）等。在亚太邮政学院还召开了其他系列的专门研讨会，万国邮联和邮政专家一同出席会议。

区域项目的一个重要特点就是能够让来自不同国家的邮政专家共享信息并分享最佳



印度尼西亚邮政
更多努力更多收获



马尔代夫邮政的
邮件分拣

14 个关键阶段

1. 对主要连接点之间信函投递进行持续监测
2. 监测国内信函端到端点的投递
3. 采用邮政编码和地址编写系统
4. 实施流程管理方法
5. 采用诊断监测设备
6. 在各类邮件（函件和包装）上均使用条码
7. 互换局采用国际邮政系统（IPS）加强邮件的管理。
8. 使用电子数据交换信息
9. 特快专递、包裹和挂号信函业务使用客户服务系统
10. 使用万国邮联的业绩报告卡持续监测特快专递、包裹业务，确定不足并进行改进
11. 执行万国邮联的认证方法
12. 制订并实行安全方针
13. 实行保证业务质量的方针
14. 采取措施更好地满足海关的要求

实践经验。Sinha 说：“比如泰国，服务质量高、邮局整洁、组织良好；马来西亚则介绍了他们如何利用射频识别技术或称 RFID 技术来检查邮筒开箱取信情况。”

优秀学员

Sinha 对项目参加国取得的进步深感高兴，他深信，万国邮联现场工作的新方法能够极大地改进服务质量。他说，“事实上，这一方法取得了成功，开始的很多担忧现在看起来毫无根据，在项目设计方面需要强调能力建设并不断分享最佳实践经验，还有许多工作有待完成。同时需要强调的是在国际邮件处理过程中，收寄局、经转局和寄达局都必须承担自己在相应阶段的责任，保证邮件处理过程中自始至终都有人负责。”

项目接近尾声时，9 个项目参加国全部对国内邮件投递进行了端到端点的监测，制订并执行安全政策和改进业务质量政策，采取措施更加严格地遵守海关的要求。其中，8 个国家已经在互换局使用国际邮政系统（IPS）进行邮件管理，并按要求全面使用电子数据交换信息。没有一个国家停留在红卡区。区域项目的成效还有：不丹建立了邮政编码和地址编写系统，孟加拉国加入特快专递合作机构等。参加项目的 9 个国家中 8 个还获得了万国邮政联盟的质量管理认证证书。

高层的评价

监督各区域性邮政服务项目的高级顾问 Lars Vesterlund 认为，亚洲项目获得了巨大成功，“项目经理兼具贴切的理论和实践背景，他非常敬业，他与参加者的交流简单直观。”他补充说：“安排在几次活动中的最佳经验分享收到了良好的效果。各次专题研讨会都具有开放性和良好的精神风貌。令人震惊的是，到项目结束时，所有报告卡上的关键阶段都已经脱离了红区，大部分项目参加国达到了绿色。”

万国邮联国际局负责监测全球函件、包裹和特快转递业务质量，也注意到了这些进步。Christine Betrémieux 负责包裹项目，她说：“更多国家，如孟加拉国、不丹、斯里兰卡和印度尼西亚等，开始使用包裹跟踪定位系统并通过电子数据的交换发送信息，通知其他国家邮件

区域性项目 进展情况

寄递情况。这对于改进服务质量至关重要。各国更加理解万国邮联的包裹战略，并意识到只要拥有类似跟踪定位的系统，改进业务质量并非难事”。

特快专递业务机构也看到了一些亚洲国家在按时投递和电子数据上传方面取得的进步。特快专递部亚太地区协调员 Chokri Ellili 说，对用户而言，这些都是非常重要的条件。

2008 年 12 月 ~2010 年 6 月，项目参加国的按时投递率都取得了两位数的增长。例如：不丹从 36% 增长到 72%；印度尼西亚从曾经的 43% 增长到 59%；2008 年底，马来西亚按时投递率达到 82%，而 2010 年 6 月份已经达到 94%，马来西亚邮政还将延迟投递从 2008 年的 7.2% 降低到 2009 年的月平均 4%，目前还签订了 17 项绩效挂钩合作协议，将服务质量和报酬挂钩。

Ellili 说：“很容易理解，一个国家越是对自己的投递服务质量自信，它就越会与其他特快专递合作伙伴签订更多的类似协议，”

所有项目参加国上传数据的及时率实际上都接近 90%。参加区域项目的 9 个亚洲国家中有 3 个获得 2009 年特快专递优质服务金奖，其中马来西亚获得银奖，蒙古国和泰国分获铜奖。

Sinha 说，项目的关键因素就是要非常坦诚地让各国了解其真实情况，“有时候我们必须残忍，但是大家都能理解改进业务质量的重要性。”

区域项目结束之后的下一次项目成果评估研讨会计划于 2011 年召开。

.....
改进服务质量区域项目旨在发展当地的关键技术，减少本地邮政对外部专家的依赖。项目成功的原因要归功于其实用性。因为各专题研讨会都已经相当成熟，项目经理只需要挑选和本区域存在问题相关的内容即可。创立这一概念的顾问之一 Lars Vesterlund 说：“根据区域情况的不同可以对研讨会内容进行修订。我们和参加项目的邮政共同合作对项目进行设计，使之更有针对性。”

指定经营者也可以学习如何预见邮件处理各阶段中可能遇到的问题并预先准备解决方法。万国邮联函件项目经理 Seydou Konaté 说：“是邮递员没有及时揽收吗？是航空公司收到邮袋但却没有足够的机位吗？是航班根本没有到港吗？是邮件被扣海关吗？所有这些环节都可能造成投递的延误。”

项目结束之后，对比项目开始和结束时该区域的质量情况，对质量的改进进行评估，找出有待解决的问题及指定经营者如何进一步改进业务质量的方法。

2007 年 3 月 ~ 2008 年 6 月，整套方法在西部非洲地区试行成功。

合 作

同一区域的国家往往具有类似的问题。项目通过组织在同一地区不同国家的指定经营者开展现场研究，使大家能够共同分享最佳实践经验。

Vesterlund 说：“对他们而言，向同一区域的其他同事学习比向外部专家学习更为容易。”

项目同时也促进了邮政作业中新技术的应用。Konaté 说，“新技术随处可见，邮政行业不能置身其外，我们鼓励参加项目的国家在邮政机构使用信息技术和无线射频识别 (RFID) 系统，比如万国邮联的全球监测系统 (GMS)，以准确地监控邮件的动向。” CB



达扬在 é 部长的陪同下，看望邮政职工。



海地快速重启 邮政业务

地震发生6个月之后，随着首都新的邮件处理中心的启用，海地邮政开始走向正轨，这还要感谢万国邮联及其成员国的慷慨援助。



.....
工作开始.....

2010年7月6日，新的邮件处理中心在首都太子港落成，万国邮联总局长爱德华·达扬先生、海地国家政要以及当地领导出席了落成典礼。海地贸易部部长Josseline Colimon Féthière表示：“这项建设是对海地实实在在的帮助，是万国邮联遵守其承诺并努力帮助海地重建的成果。我代表海地总统、政府及人民表示由衷的感谢。”

大约60名员工在600平米的邮件处理中心工作，他们处理函件、包裹及邮政最快的业务——特快专递业务（EMS）。这些服务设施也承担着互换国际邮件的功能，该中心设有海关，海地所有进出口邮件都在此中心进行处理。

新的邮政设施看起来像一个巨型帐篷，在海地这样的灾害高发区采用如此的设计，旨在抵抗高达每小时225千米的大风和第4区地震活动性。为了加强安全性，该建筑物的地基建造得非常坚固。

乐 观

海地邮政代理局长Edvard Despeignes对未来表示乐观：“新的邮件处理中心为帮助海地邮政步入正轨迈出了重要的一步。自从国际邮件业务恢复以来，邮件数量不断增加。由于地震毁坏了海地邮政中心邮局处理邮件的能力，因此建造一个适当的场所用于收发邮件至关重要

达扬表示：“鉴于邮政的普遍存在性以及为民众及企业提供服务的特点，对于一个受灾并努力重建的国家来说，必须优先考虑邮政。在联合国内部，在旨在刺激海地经济发展的规划中，我们会继续强调综合邮政业务的重要性。海地需要紧急援助，而且这项帮助必须具有持续性。但是目前，我们必须展望未来，发展国家需要的公共基础设施，包括邮政业务。”

.....
é B
.....
照片:



从邮袋中取出邮件

邮政工作已列入 海地政府议事日程

且迫在眉睫。海地邮政正在为恢复正常的邮件流通做准备，并预计当地及国际邮件的数量会不断增加。”

购买中心邮局设备的资金来自万国邮联成员国的捐助和成员国组织的常规预算。有些国家还捐赠了整理箱、工作台、邮袋、发电机和邮递车辆。

灾 难

2010年1月12日的地震毁坏了太子港的中心邮局和办理特快专递业务的大楼，其他一些边远地区的邮局也受到不同程度的毁坏。作为紧急救援项目的一部分，新的邮政设施由万国邮联负责管理，在万国邮联成员国的慷慨援助下兴建。成员国响应万国邮联的号召，资助50多万美元作为专用基金，还提供了人力、物力资源，帮助海地及其邮政经营者尽快恢复邮政业务。

图片库：

2010年7月，海地总理让·马克斯·贝勒里夫在太子港会见万国邮联总局长爱德华·达扬时表示“将邮政工作列入政府的优先事务”。他承认，邮政承担的“连接社区”、帮助政府“建立民族团结”的角色对于国家来说至关重要。

作为万国邮联第一个出访海地的总局长，达扬先生强调指出：近期执行的重建海地邮政业务的工作“不能就此停止”。他表示，邮政行业应该列入国家的优先发展战略。

海地贸易部Josseline Colimon Féthière部长向万国邮联承诺将大力发展邮政业务，并表示将把邮政现代化作为重要目标。她说：“我们有了一个重建的机会就必须做好，我们必须创新，向现代化努力进军，为顾客提供新的服务。”

Féthière补充说：需要增加新的产品来加速邮政服务、改善网络互连、促进资金转账，“每年，海地收到移民海外汇款超过18亿美元，这是我们必须抓住的市场，邮政部门作为政府机构，可以用较低的成本提供这项业务（转账）。”

Féthière还表示，海地发生地震后，邮政大家庭团结一致给予援助，使其深受感动，并就万国邮联总局长出席新的邮件处理中心的落成典礼表示感谢。

邮政对全球化有什么影响？

全球贸易离不开信息的流通，无论是签订合同、协定，还是制定计划和蓝图等。在数字革命将上述一切转换成比特和像素之前，邮政已提高了全球信息的传递速度。

Ted O'Callaghan

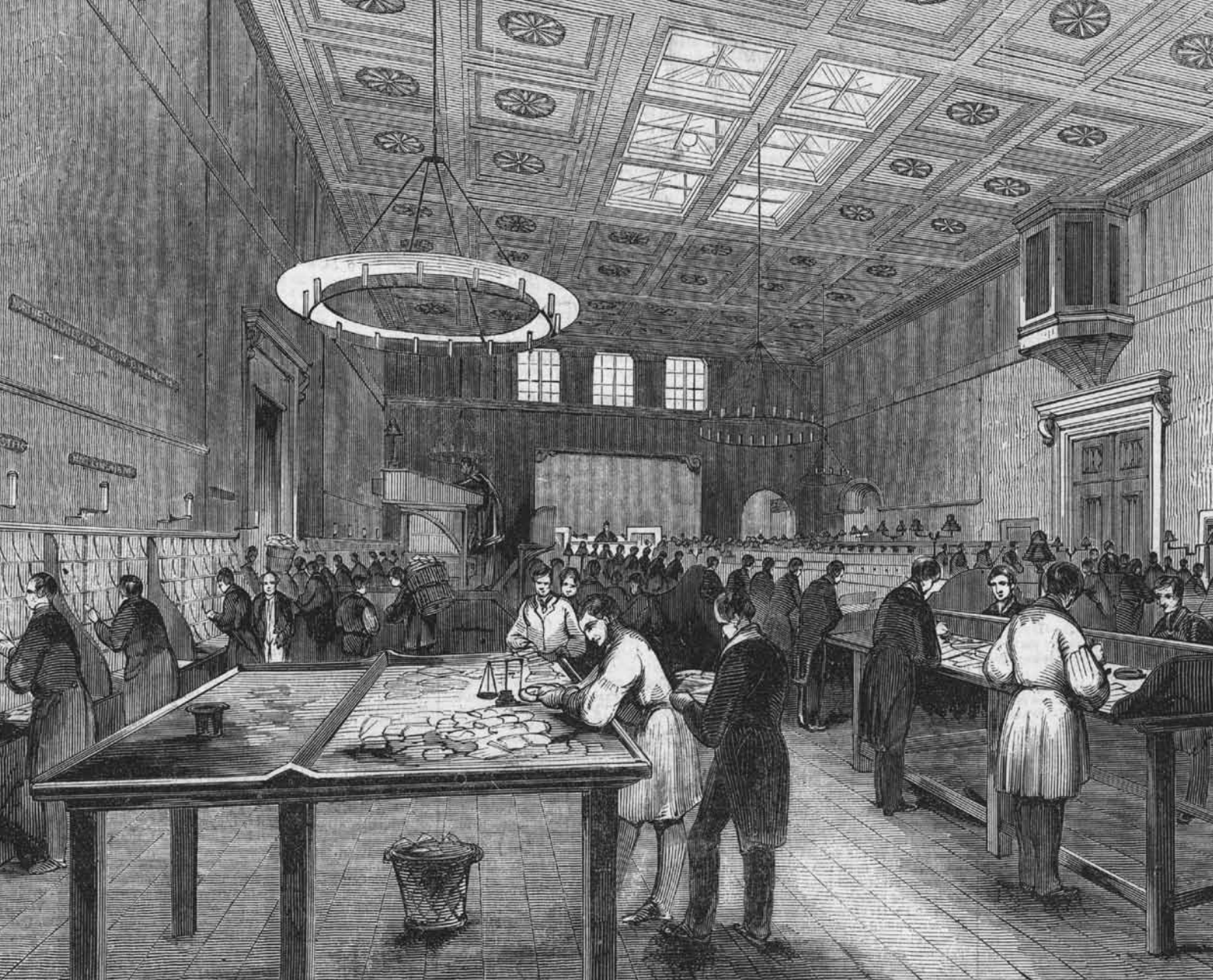
当你通过社交网络时时刻刻追踪处于另一个大洲的你的朋友行踪，或者读一篇来自远方城市的新闻报道时，这些数据都是靠光缆传播的。这些光缆实际上是海底光缆，与上个世纪的电报线路及之前的轮船航线是同一路径。连接与远方亲人之间情感力量的方式更是亘古不变。19世纪30年代的一位作家惊叹于一封信的影响：“时间和距离都消失了，我们在一起。”另一位作家对邮政系统的速度感到吃惊：“表达好友心意的书信到我们手中，墨迹未干。”

产生于19世纪、20世纪初的全球化随着第一次世界大战到来而终结。而这次全球化在近些年才得以真正呈现。受工业革命席卷世界的影响，远距离通讯呈现出新的重要性。轮船和铁路使世界范围的商品贸易数量迅速增加，促进人口流动。电报是一项传递信息的技术，但是对于进

行大量的通信来说费用就过于昂贵了。邮政系统为企业和成千上万的移民人口提供了一项负担得起的通信方式，而利润丰厚的邮政合约帮助承担了建立新传输系统前所未有的资金成本。然而这个过程并不顺利：建立全球大规模有效的通信系统是一项新的挑战，需要创新的解决方案。

历史

数千年前，中国人、埃及人、波斯人和罗马人就发明了如何在跨越他们领土范围内通过接力驿站进行有效沟通的方式，但这些系统只用于国家。在中世纪，大学建立了自己的专用邮件系统，最终跨越了大部分欧洲，某种程度上确保了学生通过这一途径从家乡得到学费。但是这种信息的自由沟通给政府带来麻烦。邮政历史学家理查德·约翰记录道，“在欧洲，现代化邮局的起源与国家的建立是平行的。就像中央政府逐步垄断武装军队的合法使用权一



1840年英国邮政员工在邮政总局分拣邮件，这时已使用1便士邮资。图片：Hulton Archive

样，他们也争取垄断通信系统。”曾经一度，私有企业也得到了鼓励，但最成功的企业普遍被政府邮政系统兼并或取缔。一些被视为对国家税收的威胁，另一些则被政府担心给敌人传递情报。到19世纪中叶，国际邮件系统建立于国家之间混乱的双边协议中。

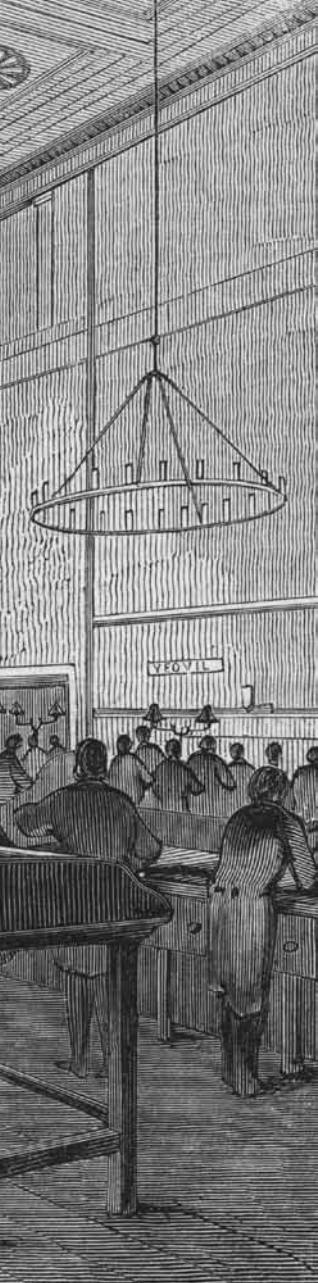
公共服务

19世纪40年代，当社会改革家罗兰·希尔检测国内邮件系统，并提议一系列行之有效的改革时，他率先在英国提出邮政系统作为社会公益事业为所有人服务的理念。以前，信件的费用由接收者支付，迫使邮递员找到接收者来收取费用。希尔引进了背胶邮票，使其费用可以提前支付，即一便士邮资的开始。在希尔的敦促下，邮政系统开始按重量收费而非纸张的页数，并依照信函传递的距离设定不同的收

费标准。希尔认为信函寄递从始至终都发生费用。这些变革很快被世界各国采用。

邮政系统对人们日常生活有着重要意义。史密森尼邮政博物馆的历史学家南希·蒲伯，描述了一封来自移居美国的挪威女子的信件：“她用了这样的措词‘我知道这辈子再也见不到你了。’家人们由于移民而分开，再也沒相互见过面。而邮件是条纽带，借此你可以确信其他人还在同一个星球上。”人们珍视信件，但是在国际间寄信依然很昂贵、手续繁杂，因此很多国家面临着来自公众的重大压力去改善这一状况。

19世纪早期，寄信到海外需要邮政工作人员计算重量采用的单位包括盎司、克，有时还用十二分之一（食分），然后查询到沿途每



条支路的资费。由于通常有很多条邮路，且每条邮路的每个支路有各自的协商费率，因此寄件费用和递送时限相当多样化，取决于邮政人员的组合选择。根据美国邮政大臣的报告显示，从美国到澳大利亚有 6 条不同的邮路及价格分别为：\$.05、\$.33、\$.45、\$.55、\$.60 或 \$1.02 / 半盎司。

标准化

1863 年，为解决此前的混乱局面，国际大会在巴黎召开。唯一一个政府间国际组织是成立于 1815 年拿破仑战争结束时的委员会，用来确保莱茵河上的航行安全。万国邮政联盟成立于 1874 年。

万国邮联通过划一资费和管理程序来标准化发送国际间邮件的程序，要求国际邮件用

尽可能最快的邮路发送。由双边协议商定邮路支路的唯一费用已被废除；经转费规范化，根据其运送邮件量，对经转国家进行补偿。该组织带来很多好处，集中体现在节约时间、互动交流、业务量急剧增加方面。到 1914 年，万国邮联从最初的 21 个签署国发展到几乎包括所有独立国家。

对于万国邮联促成的这些改变，近 10 年和 19 世纪的全球化之间关键的区别表现在组织的局限性上。万国邮联掌握了有效管理帝制世界的方式。这项组织用一个简单的多边构架代替了很多双边协议，但只改善了各国中心辐射型系统的连接。到了 20 世纪，英属西非和法属西非之间的邮件必须经过巴黎和伦敦。

全球化蓝图

虽然如此，万国邮联内在的国际合作功能为当今构成全球系统保障体系建立了蓝图。威尔斯利学院的政治科学家克雷格·墨菲说过：

“在第一个政府间组织的沃土上，管理世界的理念萌发了第一颗新芽。”特别是在欧洲，很多公务员视邮政、电报、铁路和环卫系统为健康、成功、和平未来的关键，这不仅是对于他们自己的国家，也是对于全世界来说的。他们坚信这一理念：为了公益事业有效地管理这个系统。

曾一度出现过这种观点：将很多国家的邮政银行转为货币兑换系统，则可促进国际金融。墨菲补充道：“当经济学家约翰·梅纳德·凯恩斯坐在布雷顿森林（1944 年）提出了国际货币基金组织时，万国邮联内部已经出现了最初的类似设想。关于如何发展世界经济使之相互连通，许多人有着非常有远见的思路。”

本文在耶鲁大学管理学院的 Qn 杂志上第一次发表。

《邮联》杂志的历史与今天



1875年伯尔尼老城

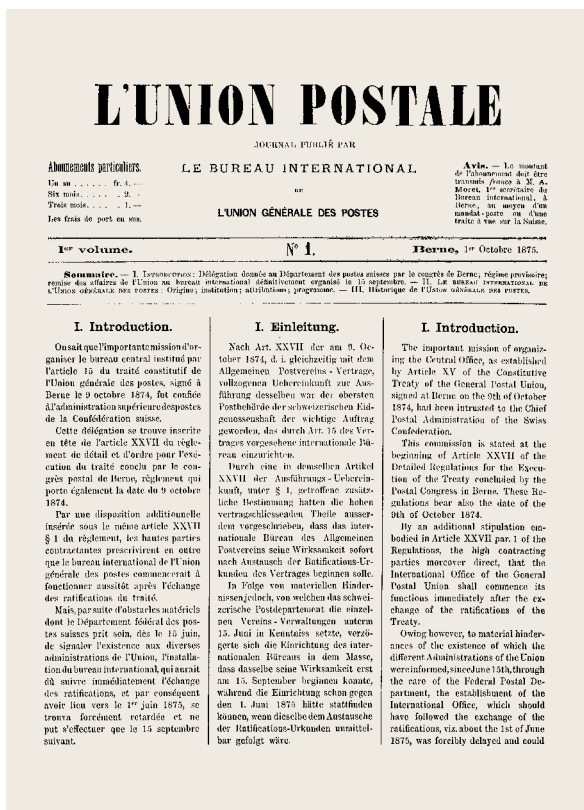
1875年，邮政总联盟的秘书处——万国邮联的前身——正式成立。它的首要任务就是采用法语、英语、德语出版一个专刊。

1875年7月1日，邮政总联盟条约对22个签署国开始生效。其新秘书处被称为国际局（IB），在该组织的发源地瑞士首都伯尔尼建立。1875年9月15日，在伯尔尼最主要大街的 Bundesgasse 14 的一层开始运作。这座大楼对面有个尊贵的邻居——瑞士国会大厦。那时，大约有 40 000 人居住在伯尔尼，有将近 10% 的体力劳动者主要就业于纺织业。

6 个工作人员被指派来管理国际局。第一任局长 **B** 来自瑞士邮政，年薪 16 000 法郎。为其配备讲法语的第一秘书来自比利时邮政，第二秘书来自德国。随后加入的是一个译员和两个行政人员。

杂志的诞生

并不确定当时秘书处在进行所有其他工作之外，是否对出版该杂志的前景抱有乐观态度。根据国际局最初的管理报告显示，这项提供三种语文的评论性杂志任务十分艰巨。首要待解决的问题是，出版含三种语文的杂志，还是同一杂志三种语文分开出版。最终决定出版含三种语文、每期 页的月刊杂志。第一期《邮联》杂志于 年 月 日发行，重点关注建立国际局的细节，受到读者的喜爱。第一期印刷 册很快售完，委托国际局发行第二期。第二个月印刷到 册，但局长担心这个发行量甚至供不应求。



然而，B 对这个新期刊的整体感情似乎很复杂，他写道：“……除了编辑工作以外，对于这个出版物，我们员工还需要进行大量的工作，我们认为只有给我们的翻译付全年的工资才公平（工资单上只有 个月的工资）。 ”

杂志的今天

《邮联》杂志历经了 年，成为 7 种语文版本的季刊杂志，由国际局宣传部门管理。自从 年邮政行业迅速发展以来，《邮联》杂志在内容和形式上不断适应日新月异的媒体形式和信息的变化，满足读者的需求。

1875年伯尔尼水果市场



《邮联》杂志读者如是说

说明：来自《邮联》杂志最新的读者调查

“邮联杂志提供了广泛的信息，涉及关于邮政面临的问题。这些信息是在别的出版物中找不到的，因此《邮联》杂志有着自己的地位。”

“《邮联》杂志有着吸引人的外观，高质量的纸张、封面和引人注目的图片增强了其吸引力。总的来说，这个季刊包含了严谨的、具有教育性、指导性和报道性的文章，涉及关于邮政行业的活动。重点定位在最前卫的信息，文章简明

扼要、清晰易懂。”

“《邮联》杂志定期报道邮政行业的特定领域，概述邮政经营者的主要困难和成就，讨论经营者的活动和重点项目。”

“《邮联》杂志提供的有关邮政的信息资源胜过其他。”

“外出工作的时候，我在火车上看《邮联》杂志！”

历史性的合并

2009年,瑞典邮政和丹麦邮政宣布合并,成立瑞典丹麦邮政联合公司(),这在世界邮政史上是史无前例的。瑞典丹麦邮政联合公司刚刚庆祝了一岁生日。瑞典丹麦邮政联合公司首席执行官向我们介绍了瑞典丹麦邮政联合公司是如何运作的。

.....
.....
照片:

为什么这次合并相当必要?

为了在市场上获得优势,就必须跨越国界,所有需要实现规模经济的行业其发展都是如此。两家邮政的合并可以降低成本,建立更坚实的资本基础。然而,对于合并最大的挑战是找到一种适合两种文化的经营模式。

这次合并是否引领了一种趋势?

对于大公司来说,不管处于什么行业,跨越国界都是很正常的事。直到现在,邮政行业还是一个例外,但是很多事情已经发生了变化。一些邮政认为他们的处境很特殊,一旦国际化,将可能危害邮政普遍服务义务。同时,他们认为,历史证明这种类型的合并是不可能实现的。但是,我认为这些看法是错误的。

政客的意见和现实市场的差距越来越大。政客希望邮政能像他们过去几十年所想象的

那样发展,但是由于邮政行业的发展,邮件业务量减少,传统邮政业务应当与电子通信相结合。这是一个成本问题,创造一个更大型的企业将简化这个问题。

未来5年,我不会对更多的邮政合并或者获得更多的政府补贴感到惊讶。如果那时的函件业务量仅能达到目前的50%,那么唯一的解决方式就是用纳税人的税款来补贴亏损。

瑞典丹麦邮政联合公司如何对待邮政普遍服务义务?

保障在所有地方提供邮政普遍服务并非什么成果,这很难向政客解释。主要的挑战是在企业对企业(B to B)的领域中获得必要的利润,来帮助我们支撑服务。

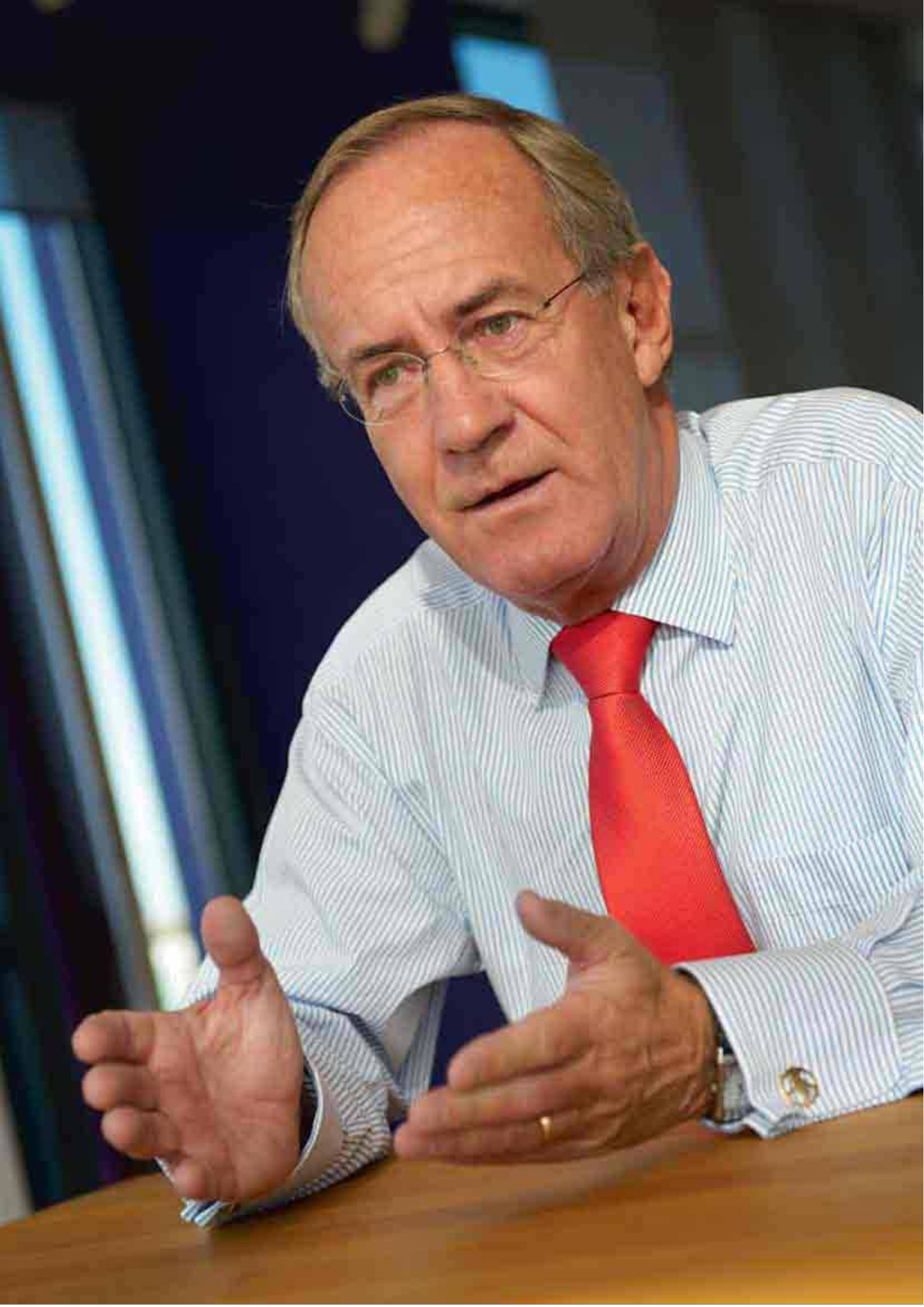
瑞典和丹麦的基础建设都已经相当发达。在丹麦,邮政服务水平很高,函件每周6日投递,包裹每周5日投递。由

于受地理和气候影响,在瑞典境内提供服务更难一些。在瑞典,我们必须通过航空公司的帮助才能履行我们的普遍服务义务。

瑞典和丹麦人民如何看待瑞典丹麦邮政联合公司?

瑞典丹麦邮政联合公司拥有可靠的信誉,其业务水平很高。10年前,如果收件人不在家,我们将留下一张到邮局提取包裹的通知单。而现在,在同样情况下,客户将接到短信提示。我们在杂货店、加油站设立了代办点,保证使用邮政业务。

传统邮政品牌拥有很大优势,人们都认可它。在邮政市场放开监管后,我们曾考虑放弃原有的、老式的信誉品牌,但又由于它区别于我们的竞争对手,我们最终决定保留这个品牌。



一个实体如何在两个国家运作？

丹麦邮政和瑞典邮政分别在不同的市场上运营，有不同的经营许可环境，监管体制和业务水平也有所不同。

早在 17 年前，瑞典邮政市场就已经放开监管。如果我和您希望在瑞典开办邮政业务，我们就可以去做，虽然由于盈利的原因我并不推荐这样做，但这是完全可能的。可是在丹麦，2011 年市场才会完全放开。因此，由于两种经营许可不同，丹麦和瑞典将继续分别在万国邮联出现。

全球金融危机对瑞典丹麦邮政联合公司行业产生怎样的影响？

金融危机对函件业务量的影响相当大，但它加速了电子替代品的发展，例如目前许多银行提供电子账单。在瑞典和丹麦，电子通信都相当发达，瑞典就更加发达了。在丹麦，我们每天投递函件量达 1100 万件，瑞典达到 2000 万件。

在全球范围内，邮政电子通信发展仍然显得过慢。我们是一个通信行业，因此我们应该提供电子通信方式。我们处在相当有利的位置，能够解决客户的问题。

瑞典丹麦邮政联合公司在混合通信方面相当活跃。大部分银行客户仍然希望每年接收一次纸质银行账单和重要的交易明细。我们所提供的信息物流服务，综合了电子通信和传统通信服务，可以有效地满足客户的这个需要。而这个业务最大的客户就是银行、电话运营商和服装生产商。

在北欧地区，我们是物流业的领头羊。我们拥有尖端的投递网络，拥有本地的代理商和办事处，整个地区发展优于其他地区。

到目前为止，合并带来了哪些优势？

首先为我们提供了传统优势，比如人力资源服务、采购和信息系统的合理化，在此我们可以节约 10 亿瑞典克朗（约合 1 亿美元）。合并一年来，我们探索信息和采购的协同作用，采取措施降低成本。

裁员呢？

目前，我们拥有 47000 名员工，其中约 500 名受到合并的影响。邮件业务量的减少引起了劳动力需求的减少，由于这个原因，员工的满意度达到前所未有的高度。我们的员工很清楚企业的新型运作模式，这也就证明了我们的沟通是成功的。

作为一位资深的银行家，您是如何结束银行生涯，成为历史性合并实体的领头人呢？

10 年前，我还是北欧联合银行（Nordea Bank）执行长官，由于合并，北欧联合银行成为北欧地区最大的银行。两年后，我成为了首席执行官并在随后的 5 年里拓展经营业务，因此我熟悉一些技巧。实际上，我已经退休，邮政管理部门通过瑞典政府联系到我，告诉我他们需要一个有跨国合并管理经验的人。

为什么您最终接受了这项工作？

一个人打来电话对我说，你是这个职位最适合的人选，我感到非常满意，也就欣然接受了。

还犹豫什么， 请尽快订阅！

1875 年以来，《邮联》杂志一直从邮政行业利益相关各方的角度出发进行报道，为邮政监管机构的行政总裁、业务专家、邮局员工、政策研究人员、供应商、学者、集邮爱好者以及对邮政行业有浓厚兴趣的其他各方面人士提供世界邮政行业各部门的相关信息。

赶快加入到这个拥有众多读者的队伍中来，共同庆祝《邮联》杂志的 135 岁生日。

现在就申请，订阅这份全彩色、高品质、7 种语言的季刊吧！

世界各地的个人用户订阅价格为全年 50 瑞士法郎。万国邮联成员国的邮政部门可以享受到特别优惠价格。



请填好下列信息传真到 +41 31 350 37 11
或发电子邮件至 faryal.mirza@upu.int;

姓名:

职务:

组织机构/经营者:

具体邮件地址:

电子邮箱:

电话号码:

传真号码:

预订语言版本:

英文:

法文:

阿拉伯文:

中文:

德文:

俄文:

西班牙文:



UPU

UNIVERSAL
POSTAL
UNION

The world's leading event for the international postal, express and mailing industry!

POST-EXPO will be the **forum** where the future of the industry will be discussed, questions asked and answers found.

Organised in association with the UPU, the **World Postal Business Forum** is where industry leaders highlight and discuss major strategic issues that the postal sector must confront in order to succeed in the years ahead.

The hugely popular **operations conference** explores the key issues across the different operating areas in postal and express companies.

Visit www.postexpo.com for the latest updates.

POST-EXPO 2010

6, 7, 8 October 2010

Bella Center, Copenhagen, **Denmark**



In association with

postal
technology international

变化的见证者

我怕冷。自从去年我的车两次滑倒在路上，我也怕下雪了。

目前，您已经在这个邮局工作 3 年了。起初，是不是遇到些困难？

是的，有一点困难。你需要从一开始就知道每一栋房子的住户，因为村庄的一些街道没有门牌号码，这意味着你必须记住这些街道。

您工作 20 年了，一定注意到出现一些变化吧？

我注意到乡村人口的老齡化。在 Pedrosa，看不到孩子；在 ，也几乎看不到孩子。这是很可悲的。例如，在 Pedrosa，我走很长的路却不需要投递多少信件，因为这里有许多废弃的建筑物。

您会再干 20 年吗？

不会，主要是因为我的视力。此外，载着那么重的邮包长途跋涉也不是件容易的事。我想继续干，但我觉得不太可能。

您有时会感到害怕吗？

只有动物让我感到害怕。

但是，动物们不认识您吗？

我认为动物们不认识邮递员。事实上，它们对我们非常警惕。我想这是因为它们看到我们走近它家的信箱。有一次，一个巨大的阿尔萨斯牧羊犬扑到我身上，太可怕了。我的嫂嫂是马德里的一名投递员，她在投递一封挂号信的时候，被一只狗攻击了。

您在业余时间做什么？

我很喜欢跳舞。我们经常在星期六去跳舞。这是我恢复活力（养足精神）的方式。当我稍有不快的时候，我的男朋友总是告诉我，我应该去跳舞。我可以跳舞跳到凌晨 5 点。

是西班牙巴利亚多利德市（
）附近
镇上的的一名邮递员。在过去的 21 年里，她看到用户们不断移居海外，在她所负责的投递路线上留下了许多闲置房屋。

您是怎样成为一名邮递员的？

13: 45 左右，所有工作结束。但是，有些时候我们还要在邮局多呆上一会儿，处理挂号邮件。

工作中，您最不喜欢什么？

我不太喜欢在城里工作。我在城里做过一次投递，发现那不适合我。我永远是个乡村人。在乡村，人与人的关系更亲近，人们心怀感激，和蔼友善。上了年纪的大娘甚至会让我为她们读信。她们向我诉说自己遇到的问题和生活的状况。

工作中，最复杂的事情是什么？

挂号信，因为处理挂号信费时间，但其实并不复杂。最让我感到麻烦的是天气，因为

我和我的两个兄弟同时竞聘邮递员这一工作。他们认为，我已经结婚并有两个孩子，不可能被录用，即使这样，我依然去竞聘。她笑着说，就这样我成为了一名邮递员。我发现我很喜欢这份工作，因为我喜欢与人们打交道。

您怎样开始一天的工作？

早上 7: 30 开始上班。但是，我喜欢早点到，把报纸整理好。接下来，我们按村庄和街道分拣信件，并贴上标签。最后，我们处理挂号信函和包裹，把它们装上车，然后分头投递。下午

照片：



基本情况与相关数据

西班牙	马德里
首都	西班牙语、巴斯克语，加泰罗尼亚语 / 巴伦西亚语，加利西亚和 语（ 语）
官方语言	
人口	平方公里
面积	美元
人均国内生产总值	欧元
货币	旅游、服务、建筑、金属和金属制品、纺织和服装（包括鞋类）、食品和饮品、化工、电子、造船、汽车、机械制造
主要产业	

基本消费品价格			
牛奶	欧元	(美元)
面包	欧元	(美元)
可口可乐	欧元	(美元)
牛肉馅	欧元 / 公斤	(美元)
鱼	欧元 / 公斤	(美元)
胡萝卜	欧元	(美元)
香蕉	欧元	(美元)
土豆	欧元	(美元)
啤酒 (12 罐)	欧元	(美元)

巨大突破

.....

管理任何邮政都会面临许多挑战，那么请试想一下，管理世界最大国家的邮政可能会出现的挑战。俄罗斯邮政局长Alexander Kisselev回首他在俄罗斯邮政任职一年来的感受。

.....

照片:

金融危机对俄罗斯邮政产生了影响吗？

市场的混乱对业务产生了不利影响。损失之一是邮件业务量下降了约10%。尽管如此，俄罗斯邮政正在寻求新的机会。我们注意到，各公司正在削减快递业务的开支，并寻找费用更低的解决方案。在这种情况下，我们处于有利地位，因为我们的服务具有良好的性价比。相比竞争对手提供的昂贵服务，我们的特快专递业务（ ）和一级快递业务是良好的替代品。2009年这些业务收入增长了三分之一，指标表现良好。

2009年底，俄罗斯对《海关法》进行了积极的修改。毫无疑问，这将给来自国外的网上销售带来新的刺激。现在，装有国外邮购公司商品、寄给各类收件人的包裹作为普通邮

件办理海关验关手续。在此之前，这样的包裹被视为集散托运货物，办理海关验关可能需要发货公司授权代表在场。

俄罗斯邮政期待着什么？

首先，俄罗斯邮政将侧重于效率的提高和基础设施的全面现代化，在这些方面，我们依靠国家的支持。同时我们正在进行业务多样化，并发展盈利性服务，为的是加强我们财政资源的稳定性，寻找资金来补贴仍在亏损的重要的社会服务，这些服务是以边际价格提供的。

我们已经开始与国有公司—— 银行共同建立新的联邦邮政银行。俄罗斯政府的这一决定有两个目标：一是实现邮政技术现代化和保证基础设施现代化所需的财力；二是通过邮政网络向俄罗斯人民提供使用最新金融



“我们乐观地面对未来。”

产品的平等机会。

您在建立这家银行的过程中主要遇到了哪些挑战？

问题之一是人员培训。在俄罗斯联邦的一些地区缺乏受教育的银行工作人员。但是，我们正在引进一个远程学习网络，该网络将就提供银行业务帮助培训我们的人员。对这些人员的激励程度应该远远高于现在的水平。

邮件处理方面有哪些最新的发展？

俄罗斯邮政正在考虑建立新的国际互换局并通过发展进口邮件的物流系统扩大目前的互换局，以此优化国际邮件运输。使用推车是为了优化再投邮件系统和提高海关监管下运输的安全性和可靠性。

我们还为减少手工操作采取了重要举措。俄罗斯的第一个自动化分拣中心于2009年12月建成投产，该中心负责处理国家中部地区的邮件。

您是如何对待普遍服务义务（ ）的？

在国内业务方面，普遍服务义务仍然是我们真正的问题。因为传统上，其成本既没

有完全收回，又没有得到联邦预算的补偿。我们 % 以上的收入来自强制性社会服务，如养老金递送，这或多或少是由政府监管的。

遗憾的是，所有具有重要社会性但非盈利的服务得到的补偿都在减少，我们必须提供这些服务，但它们都是亏损的。我们正在与俄罗斯政府讨论，希望在提供受监管的具有重要社会性的服务时能够得到成本补偿。

您如何筹措普遍服务义务资金？

国内邮件的普遍服务义务资金实际上由俄罗斯邮政根据成本自行提供。我们只在远东北部地区可以挽回损失。邮政收回电信普遍服务方面的成本稍微乐观一些，这些服务包括数据传输和互联网接入，在国内邮局提供公共接入点，为此邮政得到普遍服务基金的补偿。这使得邮政可以避免严重的损失。

整体而言，我们必须使用正在开发的商业性服务所取得的利润，来补贴所有普遍服务义务和强制性社会服务的损失。商业性服务包括商品目录和互联网网上销售。俄罗斯邮政提供一系列受欢迎的金融业

务，包括汇款和信贷还款。对于后者，邮政公司与银行达成代理协议，在此基础上提供服务。对于网上交易，我们收揽订单，投递货物，并收取客户的付款。我们也迅速发展了特快专递业务，目前大约占有国内快递服务市场 % 的份额。

为什么在快递服务领域，您的竞争对手比您拥有更多的市场份额？

我们的竞争对手是全球领先者，在欧洲拥有自己的枢纽和运输队伍以及完全不同的标准。世界领先的快递公司主要在全国范围内经营，在莫斯科和圣彼得堡枢纽汇集货物，大多数投递到交通便利的大城市。当他们要向偏远地区投递时，我们成为他们的合作伙伴，即便对于我们来说，这些地方也是很难达到的。此时，他们求助于俄罗斯邮政，由我们来进行运输，当然，并非按照他们的标准，比如并非按敦豪公司的运递时限标准。

俄罗斯的特快专递业务作为俄罗斯邮政的一部分已有5年了，我们拥有自己的技术和业务计划。我们已经大幅度改善了快递服务质量，每年增加3%的市场份额，目前每年

的增长超过 35%。

您如何管理世界上最大国家的邮政？

我们拥有一个庞大、分散的组织，遗憾的是它难以管理。目前，我们邮政有 81 个地区局，每个地区局管理自己本地区内的网络，覆盖到最后一个村庄的最后一英里。当然，有效地管理所有的地区局是很困难的。其中有些机构相当庞大，经营的地域范围比欧洲几个国家的总和还要大。例如，有一个地区的大小相当于 8 个法国。各个地区有自身的特点，特殊的气候，比如冬天气温零下 55 摄氏度，并且由于地理位置不同，在物流业中有着不同的问题。

为了提高管理效率，我们考虑通过不同的方式来实现俄罗斯邮政网络现代化。我们得出了结论，最佳的模式是保留现有的支局网络，以建立一个拥有多个区域间中心的管理链，负责部分行政管理职能，并创建新的业务单位，每个单位将负责一条特定的业务线。

业务中有没有哪些部分让您觉得，“我们已经做得非常好了，不需要再做什么了”？

遗憾的是，对于俄罗斯邮政的任何一方面，我也不能确定地说，是的，我们已经很棒了，我们在以最大的效率工作。这是有客观原因的，例如俄罗斯邮政行业在过去 20 年严重投资不足。而财政资源的短缺不允许邮政

自身将其基础设施升级到所需要的水平，其结果是恶性循环。我们必须摆脱这种循环，而我们现在深陷其中。

未来是什么样的？

一个价值 1010 亿卢布（33 亿美元）的邮政基础设施现代化政府项目正在讨论中，由邮政在平等基础上共同出资。俄罗斯邮政计划借此推进物流系统现代化，建立遍布全国的自动分拣中心网络，更新机动车辆，将相当一部分生产程序自动化，并发展 IT 基础设施。俄罗斯邮政发展的这一巨大飞跃需要操作流程和管理流程的进一步优化。不过，我们已确定清晰的目标并知道如何实现这些目标。我们乐观地面对未来。

以俄罗斯式方式 战胜全球金融危机

- 强化邮政在其他竞争者略显弱势的竞争性市场中的地位（快递业务、接收支付款）；
- 利用危机中产生的新的市场机会（远程销售）；
- 保持在传统市场中的稳定地位（邮政业务、订阅服务、养老金递送）；
- 利用并强化邮政形象，成为一个可靠的邮政经营者，稳定地提供广泛的邮政、金融和其他业务。

文摘

比利时

在2011年1月国内邮政市场自由化之前,比利时邮政由“Lapost/Depost”更名为“bpost”。作出这个决定的目的是,在使用两种语言的环境下,比利时邮政采用一个单一名称。

加拿大

在温尼伯,加拿大邮政建立了其20年以来的第一个新的邮件处理中心,投资1亿加元(90万美元),这项投资是2017年现代化邮政服务计划的一部分。设施全面运行需要雇佣400名员工。

德国

德国邮政集团敦豪快递公司引进e-postbrief业务,将电子邮件的迅速和传统投递的可靠性相结合。顾客被邀请注册以@epost.de为后缀的个人电子邮箱,以便安全保密地与其他用户沟通电子邮件。德国邮政集团敦豪快递公司还提供打印e-postbrief信息,并作为平信投递。

意大利

意大利邮政表示:Postacertificat业务是基于电子邮件的信息传递业务,与挂号信具有相同的法律效力。更多详情见<http://www.postacertificata.gov.it>。

印度

印度邮政成为第一个微博(Twitter)上的国家政府组织。从2010年4月起,由经营者定期更新,有超过5000名的关注者。像回复丢失包裹的说明一样,这些更新也告知用户群关于印度邮政的产品和业务。更多详情见<http://twitter.com/postofficeindia>。

爱尔兰

爱尔兰邮政在国内推出了新的移动电话虚拟网络运营商服务,称为postfone。与移动供应商Vodafone联合,该国邮政投入200万欧元(260万美元)的风险投资。后者希望得到5%的预付费市场份额。

瑞士

德国邮政集团敦豪快递公司决定拥有自己的物流装备而不用瑞士邮政投递包裹,这导致瑞士邮政裁员。巴塞尔互换局将失去70个工作岗位,每天处理的6300个包裹中有4600个不再经过互换局。通过瑞士邮政包裹网络传递之前,在互换局已经清理了来自德国的包裹。

俄罗斯联邦

根据当地的媒体报道,俄罗斯邮政已进入移动电话市场。在试行

项目中,手机正在3个区域的1000个邮局进行销售。

美国

美国邮政总局(USPS)和国家商务部合作帮助当地中小型企业增加出口额。该举措将简化接入贸易网络并与专职于国际市场的运输专家沟通的程序。

美国邮政总局以净亏损35亿美元结束财政年度的第三个季度。2010年4月1日~6月30日,邮件量409亿件,同期相比降低了1.7%,或者说降低了7亿件。

英国

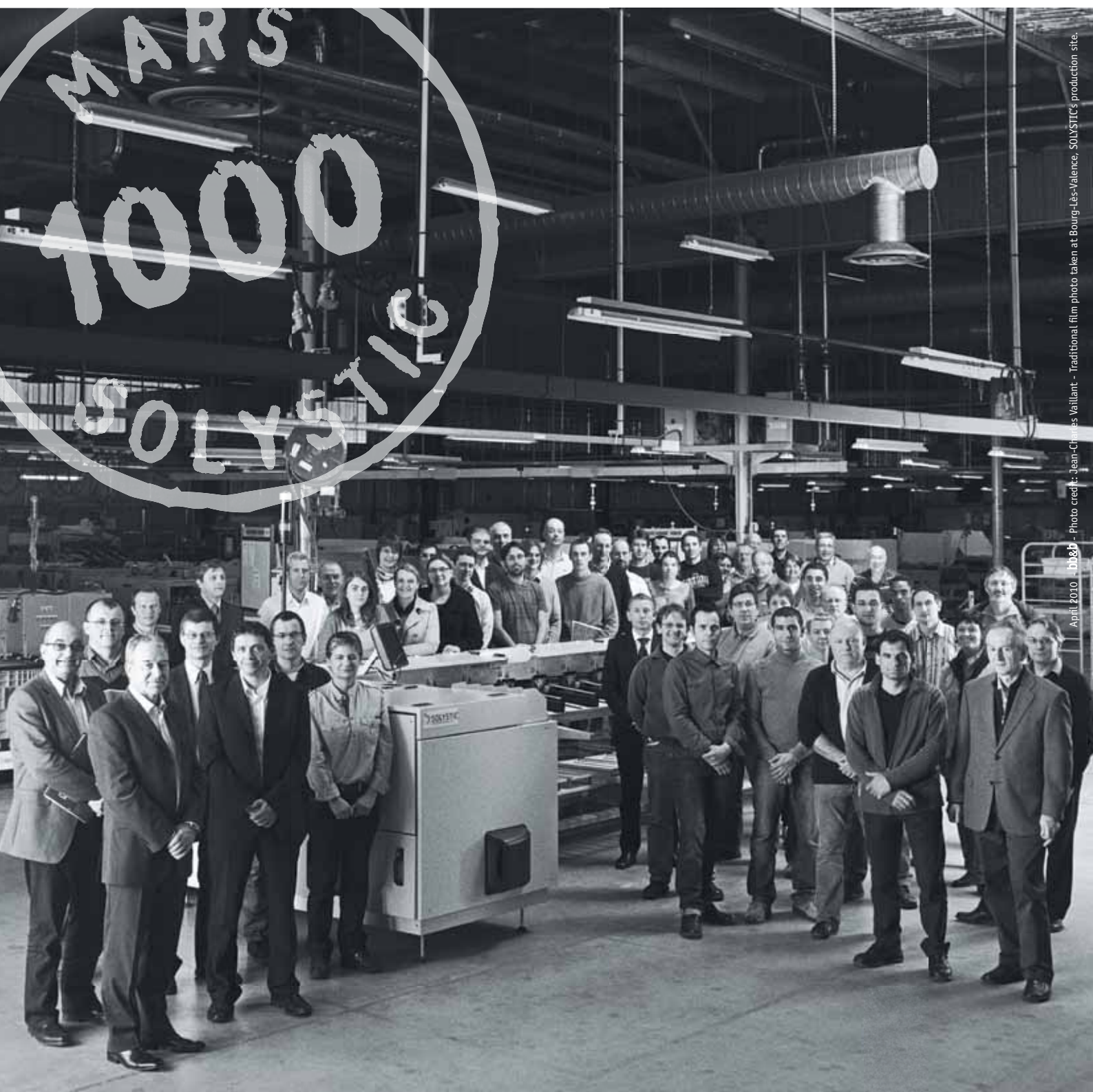
TNT邮政集团英国分公司表示,2010年,当地员工人数增加五分之一。

欢迎您在《邮联》杂志上刊登广告!

想要将您的产品或服务的推广和营销直达国际邮政行业的首席执行官和其他高层决策者吗?那么,在《邮联》杂志上刊登广告吧。这是一本万国邮联的旗舰杂志,以7种语文出版,并在191个国家中大约拥有25 000名读者。

欲了解更多信息,请联系Faryal Mirza主编,
电话: +41 31 350 35 95, 电子邮件: faryal.mirza@upu.int

Because your satisfaction is our satisfaction, **1000** thank yous!



April 2010 - bbdb - Photo credit : Jean-Charles Vaillant - Traditional film photo taken at Bourg-Lès-Valence, SOLYSTIC's production site.

SOLYSTIC, A 60 YEAR PARTNER OF THE POSTAL SERVICES.

SOLYSTIC would like to thank all those who have placed their trust in us.

MARS is one of the very first machines to be designed for carrier route sequencing. For the last 10 years, the success it has achieved among postal operators has inspired our teams to go further. Therefore, as the 1000th MARS machine is installed, we would like to take this opportunity to sincerely thank you all.

MARS, the small machine that makes a big impression.



Future postal solutions

www.solystic.com

创新提升质量信息



GMS

全球监测系统

对于邮联的许多成员国而言，利用无线射频识别技术衡量邮件质量曾经只是一个梦想。但是现在不再是了，利用全球监测系统（GMS），各邮政可以支付得起的价格受益于无源无线射频识别技术这种先进的解决方案。

欲知更多详情，请观看动画片
<http://www.tinyurl.com/gmsfilm>
或者联系：gms@upu.int



万国邮政联盟