

自1875年起引领邮政行业不断前进

2012年9月

第三期

邮联



万国邮政联盟
联合国专门机构

国际邮件流量流向的
最新研究

残疾员工重新启程

ISSN 0047-7009

邮政改革
寻求恰当的
定位



目 录

封面故事

寻求恰当的定位

万国邮联的“邮政改革发展综合计划”帮助各国振兴邮政行业

6

监管机构揭开阿根廷市场的神秘面纱

阿根廷国家通信委员会Alfredo Pérez讲述本国的邮政改革

11

访谈录

再回首

万国邮联总局长爱德华·达扬回顾担任总局长的日子

20

特写

希腊男孩以一封写给费德勒的书信赢得金奖

第41届国际少年书信写作比赛中14岁男孩打动了评委的心

15

残疾员工重新启程

新举措促进员工队伍多样化

24

赞比亚启动地址库试点项目

约1400万赞比亚人将受益于新的地址系统

27

展望

万国邮联勾勒邮政行业的全球化局面

国际邮件流量流向的最新研究

18

专栏

简讯

4

编者按

5

市场聚焦

28



封面:
istockphoto.com

九月

2012

《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种语文出版。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。本刊除登载业界领袖人物专访外，还刊登发行对象是世界各地192个万国邮联成员国的邮政，包括成千上万的决策者。本刊被业界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。

办公室宣传事务主管：Rhéal LeBlanc (RL)

主 编：Faryal Mirza (FM)

供稿者：José Ansón (JA), Ruby Pratkan (RP), Kayla Redstone (KR),
Marc Wolfensberger (MW)

修 改：Jérôme Deutschmann

摄 影：Alexandre Plattet

翻 译：He Jianjun, Wang Qingyuan, Xie Momei

设 计：Die Gestalter, St Gallen, Switzerland

刷：Gassmann, Biel, Switzerland

订：publications@upu.int

告：faryal.mirza@upu.int

《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 35 95
传真：+41 31 350 37 11
电邮：unionpostale@upu.int
网站：http://news.upu.int/magazine

万国邮联不对第三方广告宣传的产品和服务负责，也不确保其承诺的真实性。

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观点。

版权归万国邮联所有，如需复制请与《邮联》杂志主编联系。

统计数据波动



中国邮政职工(中国邮政)

万国邮联在进行2011年统计数据汇编时注意到,与2010年汇编数据相比,邮政网点的数量出现了明显的差异。

2010年,中国邮政向万国邮联提供了最新数据,将该数据计算在内,万国邮联得出了全球邮政局所数量增长了22%,从2009年的600 000所增加到2010年的800 000所。

在万国邮联一年一度的调查中,中国邮政报告并确认了2010年度运营邮政局所数为150 792。

但在2011年的调查中,中国邮政却报告了一个更谨慎的数据——13 400,令万国邮联国际局不得不请求中国邮政进

行澄清。

中国邮政集团公司国际合作部的官员表示:2010年中国邮政局所数的统计数据不准确,实际数据应该是12 531而不是150 792。

该官员对内部数据的错误表示道歉,并补充说中国邮政确认2011年运营的邮政局所数为13 400。

这意味着2011年世界各邮政运营的邮政网点总数大约为670 000所。RL

打破常规

姓名: Sandrine Diffo
部门: 邮政技术中心
职位: 软件开发人员
国籍: 喀麦隆



照片: Alexandre Plattet

软件工程师是服务质量监测系统软件(QCS软件)幕后的智囊之一。Sandrine Diffo和她的同事们编写出各种基于网络的应用软件,使得各邮政能够通过软件检查自己在邮件经转和投递或者金融业务中的表现。

她解释说,比如服务质量监测系统,利用它能够跟踪包裹、信函、EMS等邮件,看它们

是否顺利扫描、通过检查,并针对发生的问题进行调整。

Diffo说,“小时候我就希望自己长大后成为一名工程师。我不知道自己应该研究哪个学科领域,所以就选择了计算机工程,因为这是大学入学考试我最先通过的学科”。

在喀麦隆获得了工程学士学位之后,Diffo来到法国巴黎工作学习。她说,“初到巴黎我非常想家,讨厌冬天,渴望吃到那些在欧洲无法烹调的食物。但是现在我已经习惯了”。

现在她和丈夫还有3岁的女儿一起住在伯尔尼。丈夫是她中学时代的男友,也是软件工程师。她喜欢这座城市,因为这里也是群山连绵,常常让她想起位于喀麦隆西部山区的家乡。

女性软件开发人员属于少数,但这并没有困扰Diffo,

她已经习惯了。她说,“上学的时候班里的女生就一直不多,但也正是因为这样,女性才应该做得更好”。

“在喀麦隆,女性软件工程师会让一些人感到惊异,但当他们发现我很称职之后,就不会再有别的想法了”。

Diffo在万国邮联的国际化环境下如鱼得水。她说,“在非洲,人们很开放、很健谈——这一点与这里很相似(国际局)。到这儿之前,我以为邮政就是写封信放在邮箱里这么简单。现在我知道到邮政行业内部相互连接,实在是非常有趣”。

除了法语和几种喀麦隆方言之外,Diffo能说一口流利的英语,还懂一些德语。她对学习语言的热情不亚于工作。她说,“我学习英语是因为我喜欢,英语有着非常丰富的词汇”。RP

编者按

每当万国邮联大会临近,万国邮联就置身于十字路口。今年10月,万国邮联的领导人换届,也正是这个10月,下一个工作周期的战略将要确定。

新技术及人们对通信的态度,使得邮政行业的经营方式发生了翻天覆地的变化。邮政服务的重塑、邮政经营的转型和现代化是适应新环境的根本所在。

在保持关注客户的同时,要增强适应市场现状的能力,以确保行业必须继续存在。无论客户是个人还是跨国公司,邮政作为一个公共服务提供者,都要不断了解、把握他们的动向。

集中力量

许多经营者积极进行业务转型,力求满足客户不断变化的需求;其他经营者也逐渐改变航向顺应时代潮流。邮政改革能够帮助所有利益相关方应对新技术的冲击和客户迅速变化的需求。感谢“邮政改革发展综合计划”,让万国邮联以切实

有效的方式进行行业现代化建设。直到今天,已经有70多个国家在使用这一方法,本期封面故事将告诉我们这方面所取得的成果。

因为需要,所以存在

在上一个工作周期内,在万国邮联的大力支持下,很多项目和创新都朝着邮政行业现代化的方向加速前行,而这一切活动的中心原因都是因为邮政网络必须加强、邮政服务必须现代化。我们服务的、依赖于我们的亿万大众以及全球邮政社会,都要求我们以能够负担得起的价格提供可靠服务,确保满足通信的需求。

大会召开期间将有很多重要决定出台,将明确风云骤变的邮政行业前行的道路。这虽然远非易事,但是我们充满信心,因为万国邮联未来的方向掌握在成员国手中!

《邮联》杂志主编 Faryal Mirza

英国互动媒体零售集团成为新成员



英国互动媒体零售集团(IMRG)是第一个加入万国邮联咨询委员会的电子商务专业方面的成员,它既不是公共邮政经营者也不是监管机构,它是邮政的利益相关方,代表更广泛邮政行业的利益。

预计2013年电子商务销售额将超过万亿欧元大关。总局局长爱德华·达扬说,“电子商务与供应链的整合,是在卡塔尔多哈召开的第25届万国邮

联大会上192个成员国将要通过的世界邮政战略的重要支柱。我们希望与IMRG建立卓有成效的合作关系”。

IMRG国际部门负责人Aad Weening表示,随着跨境电子商务的增长,电子零售商和邮政行业携手共进显得越发重要。Weening说,“同邮政经营者和万国邮联等重要组织机构的密切合作,不仅对明确全球市场的机遇和障碍至关重要,还能够为网络商户铺平道路”。根据IMRG的最新报告,2011年电子商务销售额估

计达到6900亿欧元(9610亿美元。)KR

热点数据

205

使用包裹条形码的指定经营者从2008年的167个增加到2011年年底的205个。



寻求恰当的 定位

8年前,万国邮联推出的一项新举措“邮政改革发展综合计划”(PIDEP)推动了各国的邮政改革,万国邮联的这项计划为各国带来了怎样的变化呢?



文：
Faryal Mirza

插画：
istockphoto.com

万国邮联的中心任务是让所有的人以负担得起的价格享用优质的邮政服务。然而在目前这个时代，各国政府都发现，各种各样的原因使得普遍服务的维持困难重重。原因之一就是行业缺乏充分考虑市场状况和客户需求的明确规则。邮政行业要确保邮政服务的通达和质量，就要有一个坚实的框架。在此，万国邮联的“邮政改革发展综合计划”(PIDEP)发挥了具体作用。

目前，有70多个国家已经拥有了自己的“邮政改革发展综合计划”，万国邮联虽然参与整个项目阶段，但把握方向的还是各个国家自己。“邮政改革发展综合计划”广受欢迎，说明一些政府最终还是高度重视邮政改革的。2011年对44个参加“邮政改革发展综合计划”的国家进行了调查，结果显示：73%的国家表示“邮政改革发展综合计划”对邮政行业有着非常积极的影响，特别是唤起了政府的高度关注。

“邮政改革发展综合计划”的理论基础是，邮政改革能够帮助各国履行普遍服务下的各项义务。该计划旨在指导各国为其邮政行业构建一个愿景，并提供途径帮助他们脚踏实地实现这一愿景。

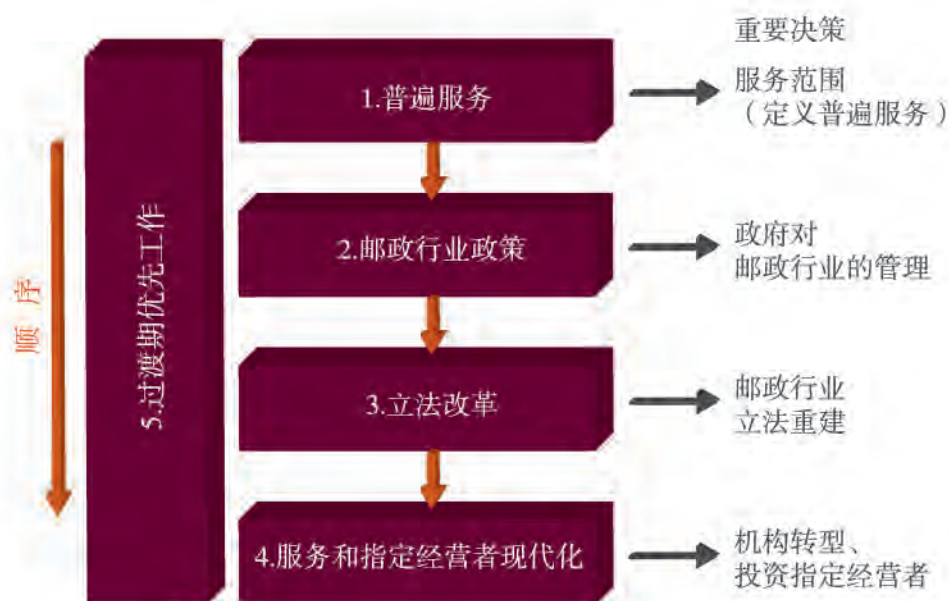
基本要点

“邮政改革发展综合计划”清晰界定了邮政改革的四个主要阶段：第一阶，确定邮政普遍服务的范围；第二阶段，政府制定邮政行业政策；第三阶段，重建邮政行业法规体系；第四阶段，实现邮政服务和指定经营者现代化。另外还有一个补充阶段，在其他阶段执行过程中，优先开展加速邮政行业过渡的工作。

由于历史原因，邮政行业已经落后于其他一些提供公众服务的行业。一些国家的邮政行业远远落后于电信和电力等行业。原因在于这些行业本身充满活力，但各国政府往往认识不到邮政行业也能够推动经济的发展。万国邮联邮政改革协调员Rudy Cuadra说，“‘邮政改革发展综合计划’有助于向各国政府展示邮政行业的作用。邮政行业能够在国家经济的发展过程中发挥基础性作用，特别是各国政府如果能帮助邮政行业改革发展，其作用就会得到更好的发挥”。

万国邮联中西部非洲地区协调员Laurent Boncounou表示，“邮政改革发展综合计划”能为邮政行业各相关方创造出一种双赢的局面。“只要考虑市场规则的应用并保护普遍服务，

邮政改革发展综合计划 (PIDEP)



国家作为监管方就能够更好地履行普遍服务义务,指定经营者普遍服务的运营地位将得到保护,最终将受益于“邮政改革发展综合计划”。从更广义上讲,该计划能够确保社会在明确界定的框架范围内享受优质的服务”。

泛非邮政联盟新任秘书长Younouss Djibrine,曾任与“邮政改革发展综合计划”同名的一个临时机构的会长,熟知该项综合计划。这个临时机构下属于万国邮联行政理事会技术合作和邮政改革工作组,他解释说,“万国邮联成员国众多,特别是发展中国家,必须要进行邮政改革。只有改革,才能找到适当的方式方法,在万国邮联法规框架下继续履行对民众的义务”。Younouss Djibrine补充说,“这些义务包括在整个国家范围内,在不断自由化的市场上,确保提供优质的普遍服务。在改革零零散散、各种各样的失败中,‘邮政改革发展综合计划’这一适用全球的方法应运而生”。

地区的焦点

2005年以来,拉丁美洲一直集中力量进行邮政改革。美西葡邮联(PUASP)项目负责人Fernanda Pérez Pastorini道出了背后的原因,“以前,拉丁美洲国家的邮政服务很差,缺乏监管,缺乏现代的邮政法规,市场混乱无序,投资匮乏,而地区政府和管理机构对这种情况却视

而不见”。

Pérez 补充说:“前些年,本地区推出了很多举措,进行邮政经营者现代化或者推动监管和运营分离。也就是说工作的重点还仅仅放在解决方案或者问题的某一个部分。因此,我们有必要让邮政行业的现状更加明晰,并且……要为邮政行业开发综合项目,为邮政改革提供合乎逻辑的秩序”。

Pérez说:“‘邮政改革发展综合计划’具有指导作用。有组织、有秩序的邮政改革原则是:改革不仅仅是改革指定经营者,而且是改革整个邮政行业。完整的邮政改革应包括所有邮政利益相关方,各国政府、各部委、公共或私营经营者、客户和立法机构等”。

政府的全面支持是各国申请“邮政改革发展综合计划”项目的关键,当然确保PIDEP计划执行的必要条件也同等重要。万国邮联Cuadra表示,“经验表明,通过改革的不同阶段和各项工作,确保普遍服务,制订社会政策,利用邮政向广大民众提供服务,都有可能实现。此外,邮政行业也能够对经济和社会的发展做出贡献”。

政府支持

得益于万国邮联的指导方法,8年之后,13个拉丁美洲国家政府的改革计划已经取得成效。玻利维亚、哥伦比亚、哥斯达黎加、古巴、

“‘邮政改革发展综合计划’帮助我们更加清楚地认识我们的服务状况、市场情况以及指定邮政经营者现代化的需求。”

古巴信息通信技术部副部长 Silvia Munárriz Mon

多米尼加共和国、厄瓜多尔、危地马拉、尼加拉瓜、巴拿马、秘鲁、巴拉圭、乌拉圭和委内瑞拉,这些国家的改革进程各不相同。Cuadra说,“2005~2012年取得了很大成功:玻利维亚的普遍服务写入宪法,邮政行业也列入2007~2011年国家发展计划;2012年,多米尼加共和国将邮政行业纳入国家发展战略,哥伦比亚和厄瓜多尔则成立了新的邮政监管部门;尼加拉瓜政府将‘邮政改革发展综合计划’作为推进产业发展的工具”。

乌拉圭前几年的改革不尽人意。乌拉圭通信监管机构国际事务专家Carol Dolinkas说:“同本地区其他许多国家一样,我国过去改革并不完善,常常局限于某一法律,以为法律能够解决所有问题。众所周知,这样的工作很难取得好的效果。‘邮政改革发展综合计划’的出现扭转了这一局面,它在我国的改革进程中起着根本性的作用,具有决定性的影响,它帮助我们明晰了我国邮政行业的现状,包括存在的缺陷、矛盾、以及行业的潜力和面临的挑战”。

此后,拉丁美洲国家的邮政改革进入了快速发展时期。2009年,定义普遍服务工作全面展开。在不到10个月的时间里,提案就递呈到相关部门,从而形成了行业政策的基础。该提案已经得到各部委的批准,邮政法目前已经进入立法阶段。

古巴政府则把重点放在了“邮政改革发展综合计划”的执行中。古巴信息通信技术部副部长Silvia Munárriz Mon说“‘邮政改革发展综合计划’帮助我们更加清楚地认识到我们服务的状况、市场情况以及邮政指定经营者现代化的需求”。

古巴的工作取得了很大进展,将于2012年12月颁布邮政法草案。Munárriz说,“万国邮联和美西葡邮联创立了‘邮政改革发展综合计划’,它的实施在帮助发展中国家加强邮政改革、提高服务质量、满足公民需求等方面取得了显著成绩,并对国家经济的发展起到了积极的作用”。

非洲地区

在一些非洲国家,“邮政改革发展综合计划”的概念也受到欢迎。“邮政改革发展综合计划”的现场援助专家Younouss解释说,“经过同大家的讨论,很多非洲国家对‘邮政改革发展综合计划’的实施产生了浓厚的兴趣。很显然,在该计划执行的整个过程中,他们需要帮助,包括开展研究,寻找资金来源,提高主要参与方的关注度等”。

然而,艰巨的挑战也不在少数。一些国家既缺乏筹资能力,又没有真正执行该计划的实际专业水平。Younouss说,“世界各地执行‘邮政



改革发展综合计划”都需要更多的资金来源,这不是轻而易举就能解决的问题”。

另外一个重要的挑战是,说服各国政府着手开展工作。Younouss表示,“事实上,各国政府总认为还有很多其他更紧急、更重要的工作有待完成,比如健康、教育、清洁饮用水、道路等。正是因为对邮政行业在社会经济发展中的重要性缺乏清醒的认识,政府才会对邮政行业漠不关心”。

万国邮联的地区协调员Boncounou讲述了非洲对邮政改革的一些误解,“最常见的误解是,将邮政改革看作是一个孤立而不是综合的过程,将它同邮政监管的改革相混淆,认为邮政改革是指定经营者的事情,脱开国家产业和经济环境孤立地看待邮政改革等”。

邮政监管

与此同时,万国邮联正在开展邮政监管现状的调查。邮政经济学家Marie-Odile Pilley的研究将提供全球首份监管情况简报,重点集中在发展中国家。这项浩繁工程的一部分——非洲章节——已经完成,让我们有幸分享Pilley的一些结论。Pilley说,“在非洲可以看到两种最

初的倾向:一是监管新的邮政运营商(快运和速递);二是采用非常接近欧洲单一市场模式的标准监管模式”。

她解释说,“欧洲联盟各方达成共识,在欧洲单一邮政市场的形成过程中起指导作用,其目的是确保信函和包裹普遍服务的可持续性,同时逐步放开市场竞争”。

一项结论显示“了解你的市场”是政府本应身体力行的。Pilley说,“监管必须适合自身的市场情况,不能千篇一律。成功的关键要素是管理的清晰、透明、可执行和可衡量”。

Pilley补充说,“在非洲,部分市场自由化的方法根据当地具体情况调整而发挥了作用,考虑是否有充足资源,是否列入综合发展政策、获得政府和其他利益相关方的全面支持(特别是加强投资能力建设)”。

同样,对于全面自由化的益处也存在很大的质疑。阿根廷的案例就生动地揭示了这一主题的深层含义(见第11页阿根廷监管机构访谈录)。

Pilley对此显得有些担忧,“过早地引入自由化是非常有害的。一旦业务量不足且经济规模和经济范畴都无足轻重,那么竞争就很有限了”。FM

监管机构揭开阿根廷邮政市场的神秘面纱

20年前, 阿根廷政府取消了邮政垄断, 放开了对邮政部门的管制, 并允许民营企业提供官方邮政业务。其后, 政府又重新管控邮政行业, 买回了指定邮政经营者。来自阿根廷国家通信委员会的Alfredo Pérez向我们解释了原因。



邮政服务部门经理Alfredo Pérez,

上世纪90年代, 阿根廷政府决定取消邮政垄断, 解除对邮政经营的管制, 并为私营企业经营官方邮政业务颁发许可证。这一时期的主要教训是什么?

第一个教训是, 做任何决定之前, 首先应该了解市场实际情况并以公共政策角度确定邮政行业的目标。否则将导致错误的决策, 甚至错误地复制其他服务行业的做法。

阿根廷政府于2004年重新收回指定经营者控制权, 但是为什么没有恢复其垄断地位?

今天的邮政活动真的还有任何垄断业务吗? 法律上的垄断与事实上来自民营企业的

竞争是并存的, 这难道不是许多国家的经济现实吗? 接受这一事实并通过适当的监管职能来调节秩序是不是更可行呢?

阿根廷的情况是这样的, 即使在1993年取消垄断之前, 民营邮政企业在法律上也是被承认的。既然国家法律承认这些企业, 在10年后取消这些企业、恢复国家垄断, 这在法律和经济上都是不可行的。

然而, 2003年对私营企业活动监管放松的气候已难以维持。国家迫切需要通过监管机构恢复其维持市场秩序的作用, 并采取强硬手段推行公共决策, 特别是私营服务提供者的市场准入和准出。此外, 需要具体地规定私营经营者的许可经营范围。

现在的目标是为公共经营者营造真正的、适当的竞争环境, 而不是通过不切实际的监管来恢复垄断。

1984年, 指定经营者占据99%的市场份额。为什么

到2003年, 这一数据却降至33.47%的历史最低点?

“邮政市场”和“市场份额”怎样理解? 某些公共经营者可能会说保持30%、50%或70%的市场份额, 但我们知道是谁持有余下的份额吗?

重要的是要明白, 公共经营者并不是唯一提供邮政服务的经营者。

热点数据

142

截至2011年底, 已有142个国家(包括13个地区)拥有邮政编码系统。



官方网络的一部分(照片: 阿根廷邮报)

其实,无论是事实上还是法律规定上,国内和国际业务中都有很多机构和公共经营者展开竞争。企业需要的是服务,而这并不是公共邮政经营者专营的领域,即使公共经营者认为自己是垄断经营也没有意义。

国家首先需要把实际的邮政市场界定出来,因此在履行职责时要充分考虑这些实际情况,这样才有可能真正了解公共经营者实际的市场份额。

在阿根廷,1984年的情况不能满足随后几年企业对服务的爆炸性需求。新的需求导致当时立法允许公共经营者向私营经营者授予服务许可,因为公共经营者自身无法满足这些服务需求。

邮政活动监管的职能应包括,采集公共经营者所在的竞争市场的真实规模数据。在阿根廷,年度统计报告是一项管理工具,用于评估整个邮政市场规模及构成以及公共经营

者真正的市场份额。

我们的报告显示,1993年唐突地决定取消垄断,加剧了官方邮政服务市场份额的损失。然而,自2004年取消邮政许可、监管机构再次获得控制权以后,情况开始好转。

为什么有必要建立一个独立的监管机构?

1992年之前,公共经营者既是服务提供者,也是邮政监管机构,负责向私营服务经营者发放许可证。

这种双重职能阻碍了公共经营者的发展以及满足新的服务需求的能力。因此,为了给邮政一个更合适的状态去经营业务,就将它改制成为公共有限责任公司。监管职能则被赋予另一个独立的公共机构——国家邮政和电报服务委员会(CNCT)。

当时CNCT被赋予的权力过大,但在随后的几年里,权力又被逐步削减。

监管机构自从建立后是如何发展的?

1996年,CNCT与电信监管机构合并,成立了目前的监管机构——国家通信委员会(CNC)。

与其说是合并,还不如说是接管,因为有关邮政事务的权力都集中在一个管理部门,目前的邮政服务管理部的资源很少。

这种情况配合1997年对经营官方邮政的公开招标,然后将经营许可授予民营企业。这一年标志着国家开始对邮政行业大幅放手。

随后几年,与持有官方邮政业务许可的私营经营者矛盾不断。根本无法对私营、注册或非法邮政进行有效控制。

这种情况在2003年开始有所好转,2004年起,CNC决定解决缺乏有效监管的问题。

一般监管决定的做出,仍是为了在行业中巩固国家作为邮政活动监管者的地位。

监管机构如何监督市场中众多私营经营者?

2003年撤销邮政许可,邮政行业进入新的阶段,国家不再是行业的旁观者。

在随后的几年中,CNC制定了有效的新程序来维持阿根廷邮政市场的秩序,给指定经营者营造更适合的竞争环境。在此过程中,部分私营经营者表示不满,认为对新进入市场的私营经营者不公平。

2004~2005年开始的监管工作的关键是引入用工登记。从前一阶段发现,企业的最低价格主要是通过使用非正式或临时

“国家应根据尽可能详尽的邮政市场信息做出决策。”

工实现的,与这些员工之间也没有签订保证服务的合同。

实际证明用工登记制度保证用人质量,是进入邮政市场提供邮政服务的基本要求。相应地,许多民营企业不得不退出这个注册登记的市场。

2004年采用的新模式为阿根廷邮政行业带来了新的局面。从2005年开始,私营经营者数量下降,但行业提供的就业机会却增加了。2005年,有246家企业和15 740个工作机会;而2009年是116家企业和20 779个工作机会。

目前,邮政行业提供近40 000份正式工作,成为社会的财富。这些数字清楚地证明了政策的成功。

监管机构如何确保私营经营者的大量存在不会违背公众利益?

注册登记所有的邮政活动不仅可以确定真正的邮政市场,也可以显示真正的竞争所在。

根据我们的报告,开放市

场后产生的真正竞争主要集中在国家人口最稠密的地区(主要城镇及周其边地区)以及利润最高的业务(企业、银行、服务公司等大宗邮件业务等)。

1993年放宽监管,主要受益方是邮政行业的大型企业客户。取消垄断的假设之一便是,这样将降低这些企业客户的成本。

但是,我们的年度报告显示,这部分成本的缩减是以邮政就业的稳定性和指定经营者的市场份额为代价的。

我们面临的一个重要挑战是,不仅要杜绝未注册登记的邮政活动,还要向大客户灌输责任意识,特别是当他们以现代化的名义提出以电子邮件代替实物邮件的策略时。

另一个主要的挑战是为行业营造良好的环境。邮政行业,特别是公共经营者,可以作为提高社会包容性的工具,以实现最后一英里服务或上门投递为基础,为整个社会提供获得新技术、文化卫生和身份识别的途径。

指定经营者在确保普遍服务时面临怎样的挑战?

普遍服务是我们面临的最大的挑战。我相信1993年定义的基本邮政普遍服务模式已经过时了,需要重新思考定义。

热点数据

160

截至2011年底,进行邮件数据互换的指定经营者为160家。

然而,这种思考和定义应以‘千年规划’的公共政策对公共邮政经营者预期作用为基础。

不管传统邮政业务在人际交往中曾发挥何种作用,我们必须接受它逐渐被新技术替代的事实。

另一方面,邮政具有的实物投递、全国范围内上门投递以及能够通达每户居民的网络,这的确是包容性公共政策的有力工具。

这就要求重新思考传统的普遍服务概念,随着时代而更新,并与国家发展直接相关。它应该成为所有人获得教育、文化、身份识别、新技术和健康的真正手段,对于最弱势群体和生活在最偏远地区的人们更是如此。

普遍服务的愿景应当建立在开放、全面的基础上,是服务所有人的公共政策工具。

是否可以用加大国家干预力度来解决部分问题?

尽管国家不能完全放手或不作为,但是这并不意味着它需要无所不在。我们试图将国家的角色定义为邮政活动的主要监管机构。

尽管通用法律法规很重要,但是邮政监管机构的日常工作对于维持秩序、实现行业转型是绝对必要的。

私营经营者提供哪些业务,它们在阿根廷公众中是否受欢迎?

官方邮政部门向公共有限责任公司转变、监管角色的分离,使邮政能够有效满足过

去无法满足的企业需求。

官方邮政本质上是唯一有资格经营所有业务的邮政经营者。私营经营者只能提供CNC授权的业务。

至于企业对服务的需求,合同是在选择服务标准的指导范围内订立的,如单位价格和质量。我们不能说企业客户偏好私营经营者。监管机构可介入这些过程,确保它们符合行业竞争的基本原则,比如由国家授权和用工登记等。

对于公众“零散需求”的业务,官方邮政部门仍然是占主导地位的经营者。

您如何预测中短期邮政市场?

作为服务行业,邮政行业必然会受到国际和国内经济大环境的影响。

到明年,放宽监管的基本措施第1187/93号法令就出台20年了,需要进行及时的修改更新,从而确定未来几十年邮政行业的公共政策目标。

同时,在日常工作中,监管机构应该持续对邮政活动进行适当管控,特别是对于未注册的企业。

其他国家可以从阿根廷案例中学习到哪些经验和教训?

当今世界,“邮政市场活动”是一个比“邮件业务”更加宽泛的概念。不仅企业对于大宗业务有需求,而且非经常性用户对新业务也有需求,需要增值服务和非传统的方法。

国家应根据尽可能详尽的邮政市场信息做出决策。获得的信息越多,做出的决策就越正确。

我们需要预先确定行业公共政策目标,深入思考邮政普遍服务的作用及国家作为监管机构的作用、行业各利益相关方的情况以及国家的特点。

没有神奇的公式和现成的补救措施。如果缺乏对行业的整体思考,做出的决定要么以失败告终,要么就会导致更加严重的问题。

总体上来说,邮政行业能够并应该得到巩固,以形成国家的社会资产。同时,它也可以成为实施公共政策的工具,为全国民众提供有效服务,以确保他们的权利并创造真正的、包容性的就业机会。**FM**

热点数据

121

已经签订《万国邮联邮政支付业务协定》的国家达到121个。



Marios Chatzidimou的钢笔比他的球拍强大。

希腊男孩以一封写给费德勒的书信赢得金奖

14岁的Marios Chatzidimou写给瑞士网球明星罗杰·费德勒(Roger Federer)的书信情文相生,征服了全体评委。

文:
Kayla Redstone

2012年迎来了伦敦奥运会,也迎来了万国邮联第41届国际少年书信写作比赛。本届比赛的主题是“请给你崇拜的运动员或体育明星写一封信,向他讲述奥林匹克运动会对你而言意味着什么”。

Marios Chatzidimou以其独具匠心、细腻温馨的笔触赢得了评委的青睐。这封信“别树一帜,个人风格浓郁,极富创造性,将古往今来奥林匹克运动所蕴含的价值表现得淋漓尽致”。

Marios Chatzidimou说他很荣幸能在希腊邮政举办的书信写作比赛中夺魁,而在国际大

赛中再拔头筹则更令其惊喜不已。

他说:“成为全国冠军是我想都没想到的,就像做梦一般……但在国际比赛中拿到金奖更是大喜过望”。

这位金奖得主选择给网球天王费德勒写信,是因为他自从在电视上看了费德勒的比赛后,就开始打网球了。Marios Chatzidimou家里有5个男孩,他排行老三。5个兄弟中,只有他打网球。Marios Chatzidimou在打网球之余还喜欢给小孩子们写小故事。

Marios Chatzidimou将与万国邮联及其成



费德勒大力挥拍 (照片: gettyimages.com)

员国的代表们一同参加于卡塔尔首都多哈举办的第25届万国邮联大会。届时,他将出席10月9日“世界邮政日”的特别庆祝活动。

其他获奖者

来自肯尼亚的15岁选手Valentine Chimba获得银奖,她的获奖作品是写给肯尼亚中长跑名将大卫·鲁迪沙(David Rudisha)的书信。评委会如此评价Chimba的作品:“这封书信极富文采又客观真实。作品详细讨论了社会包容性问题,并从少年的视角,以优美的文笔展现出奥林匹克运动的主旨”。

Chimba是一名酷爱写作的高中学生,在家里的3个孩子中,她最小。当Chimba听说肯尼亚邮政将为国内参赛获奖者提供奖金,就决定发挥自己的写作才能赢得奖金,好帮助父母支付自己的学费。她将从肯尼亚邮政得到50000肯尼亚先令,合582美元,而赢得国际奖对她来说乃是额外奖金。

来自乌克兰的15岁选手Aliona Kuchanskaya

和来自特立尼达和多巴哥的11岁选手Chelsea Gabriella Ellise Mangaroo并列铜奖。Kuchanskaya在网上读了不少体育明星的传记,最令其感动的是参加残奥会和冬奥会滑雪比赛两项赛事的乌克兰运动员埃琳娜·尤可斯卡娅(Elena Yurkovskaya)。Elena Yurkovskaya虽失去双脚,却以坚韧意志在残奥会上五次夺冠。Kuchanskaya的信中澎湃着对这位坚强女性的钦佩之情,深深打动了每位评委。评委会评价说:“这篇作品感人至深,行云流水,以令人动容的笔触描述了残疾运动员的拼搏奋斗,精彩诠释了奥林匹克运动的价值所在”。

哈瑟利·克劳福德(Hasely Crawford)是特立尼达和多巴哥历史上首位奥运金牌得主,Mangaroo在写给这位奥运冠军的信中倾诉了她对奥林匹克运动重在参与这一精神的热爱之情。“这位作者年仅11岁,然而其作品却文笔流畅,十分真挚。她清楚地描述了奥林匹克运动的真实价值及其所蕴含的体育精神。”

荣誉奖

此外,俄罗斯的Anastasiya Tolcheva、巴西的Joyce Lima Moreno、印度尼西亚的Christ Sospelisa、贝宁的Auriane Hillarie Hountogan和黑山的Bojan Savovic还获得了特别荣誉奖。

金、银、铜奖获得者将得到一块奖牌、获奖证书、评委会评语以及一个万国邮联奖品袋。此外,国际奥委会也将向4名获奖者颁发奥委会的奖品。荣誉奖获得者将得到一份获奖证书。

来自55个国家的超过100万名少年参加了本届大赛。明年的比赛正值2005~2015年“生命之水”国际行动十年之际,邀请参赛少年写一封信,说明为什么水十分珍贵。**KR**

Kayla Redstone现为万国邮联宣传部实习记者。

评委会成员

国际评委会成员包括位于法国巴黎的联合国教科文组织社会和人类科学部助理部长及道德与全球变化分部主任Elizabeth Longworth、体育与奥运会资深作家和历史学家Jean Durry、德国美国因茨体育科学院教授Norbert Müller以及万国邮联国际局宣传处处长Juliana Nel。Longworth、Durry和Müller都是国际奥委会文化与教育委员会委员。

Giannitsa, 2012年1月25日

罗杰·费德勒先生收

巴塞尔网球运动俱乐部

瑞士



亲爱的罗杰·费德勒先生,

我叫Marios,是您众多球迷中的一名。与您这位体育界的天王相比,我很渺小,无足轻重。我给您写信是想感谢您让我爱上了体育,爱上了网球!多年来,我一直观看您的比赛,关注您在网球场上的顽强拼搏。我为您的每场胜利雀跃欢呼,对您在艰难时的坚持不懈深感钦佩。

看到您站在北京奥运会的领奖台上,那时我开始了网球运动的“发球”。那一刻,我拿起哥哥丢下的网球拍,毅然走进网球场,志在必赢。但接下来,我意识到看您挥舞球拍与自己比划着挥拍真是天壤之别。我手忙脚乱,汗流浹背,耳边是教练一阵阵的吼声,但是我没有放弃。您在领奖台上的照片激励着我……坚持下去,梦想永不放弃……

有一天,当我击球时,我的想象竟随球飞驰,穿越时空,飞向遥远的历史。我看到自己站在奥林匹亚古竞技场上,公元前776年举行的第一届奥运会正盛大开幕……人们止息战争,因为体育将人们团结起来,又带给心灵友善的抚慰,这正是当时所发生的情境!希腊各地的青少年都来了,昂首挺胸,意气风发,准备参加一场“正确的竞赛”,竞赛准则是“Εὐαγών ζεσθαί — 公平竞争”。多么伟大的准则!多么恢弘的气势!

我想象您也在场。我的历史知识告诉我这是不可能的,但我的想象力让您到了场。经过激烈角逐,您摘得桂冠。您的汗水洒在奥林匹亚古竞技场的土地上,人们向您及罗德岛的迪亚格拉斯(Diagoras)、波里达马斯(Polidamas)、特阿革涅斯(Theagenis)……一同表示祝贺。

我的祖国希腊为现代体育奠下基石,这真的令我十分自豪。古代田径运动孕育并铸就了体育精神。闪耀着希腊文明灿烂光辉的奥运圣火点亮了全世界。体育运动所传递的拼搏精神、高尚竞争、自我节制与友好合作丰富了人类对生命的态度……

……您站在那里,头戴桂冠,脸上洋溢着成功的喜悦,这时我悄悄地走到您身边,拉了拉您的手,注视着您的眼睛,问道:“罗杰,您现在是什么感受?这一切对您意味着什么?”

您的回答铿锵有力,至今仍然在我耳畔回响。您说:“听着,年轻人,‘竞赛’意味着‘胜利’,你要牢记在心。无论能否摘金夺银,参与本身,或者说加入比赛,就是了不起的胜利。这是克服恐惧、不安与困难的胜利,是攻克自己、战胜虚荣和自私的胜利,是超越自我的胜利。还有,‘胜利’也意味着‘爱’。爱自己的对手,因为他给了你竞赛的机会;爱自己的教练,因为他教会你如何打球、如何赢得比赛;最重要的是爱那些支持我的人们;还要爱上帝,因为他赐予我拼搏的力量,赐予我胜利的冠冕!”

“出界了! Marios,现在集中精神,专心打球!”教练的喊声将我从白日梦中惊醒。然而,那一天我对任何比赛都无法专心。我想讲述自己对第一届奥运会的遥想。我们所有人,教练和我的队友,都感到仿佛从奥运精神中重生一般。我们讨论着尽人皆知的“公平竞争”,现代人可以很轻松地说出这几个字的含义,但做起来却困难重重!他们只想夺冠,滥用肮脏而危险的兴奋剂,为了暂时的荣耀不惜牺牲健康、出卖灵魂。这种行为导致的唯一后果就是让体育运动蒙羞受辱。但对我而言,第一届奥运会既不意味着兴奋剂,也不意味着争冠军,更不意味着经济利益、经济危机或仇恨。那次奥运会仅仅意味着喜乐的参与、“公平竞争”、友谊、和平,我希望这些美好的意义能够在今年的奥运会上得到体现。

我该收笔了,啰啰嗦嗦地可能让您厌烦了吧。衷心祝愿您的一生充满竞赛、胜利与爱,正如您教导我的那样。再次感谢您,我将在我们初次见面的地方等您,就是在孕育了文明与体育的国度希腊,在她的奥林匹亚古竞技场里等您。我所亲爱的美丽祖国目前虽历经坎坷,但“她毫不畏惧”,因为“守望者站在她的桅杆上,看到太阳依然升起,永远辉煌”!

此致

敬礼

您的崇拜者

Marios A. Chatzidimou

万国邮联勾勒邮政行业全球化局面

最新研究显示,国际邮件流量流向走势引人关注。

文:

José Ansón

在《世界是平的》(2006年)一书中,作者托马斯·弗里德曼指出全球化导致国与国之间的差别正在逐步消失,世界在政治、经济和社会各个层面上日益趋同。相反,2011年潘卡吉·盖玛沃特在《世界3.0》中却声称当今世界根本不是平的,他强调疆界、距离和国与国之间亘古不变的差别对世界贸易的影响。

那么,邮政世界有多平,或者说根本就不平?万国邮联开发的模型分析显示:两国之间的邮件互换量与两国之间的距离成反比。让我们思考一下几组数据:如果两国使用同一种语言,那么邮件互换量会增加30%;两国接壤,增加25%;属同一贸易阵营,增加16%;使用同一货币,增加35%;曾经有过殖民关系,增加80%。

不仅如此,在一定的经济水平下,距离对于国际信函和信息交换的影响要小于其对物品互换的影响。如果两国之间的距离增加10%,那么商品和货物互换量的平均降幅为9%,而信函的互换量降幅为5%。由此可见,距离虽然是影响邮政通信的一个因素,但更高的服务质量、更强的跟踪手段会大大冲减其影响力,比如挂号信函,或者缩短投递时限如特快专递服务等。

金砖化

钱安达(Nayan Chanda)的研究认为全球化是一个渐进的过程,万国邮联研究显示邮政全球化也不例外。邮政行业的全球化可以追溯到1874年——万国邮联成员国的“一个邮政领域”创立伊始。全球化的进程持续推进,而国与国之间存在着诸多差别。从南美寄往北非的每一封20克信函,到亚太国家之间互换的30千克邮件,再到西欧各国之间的252千克邮件,都说明了地区内部邮件互换的重要性。近10年以来,发达国家之间的函件互换量几乎占到世界总量的2/3。

然而在人们所说的金砖四国(巴西、俄罗斯、印度和中国)之间确实出现了国际邮件业务量的平衡迁移,在过去的10~30年里,这些国家的国际邮件量持续增长。出现这种情况的原因之一是近年来电子商务的兴起所引发的邮件业务量的增加,这其实并不是经济和金融全球化带来的全球性再调整,而是国际邮件互换的“金砖化”。

其他行业比邮政行业更得益于全球化吗?行业间的比较结果显示,邮政滞后论并不

确切。目前,在全球邮件业务互换总量中,国际邮件互换所占的比例可能不足2%;但是电信行业的情况也相差无几。按照盖玛沃特收集的数据,整个电信通信量中国际电话只占2%,国际网络通信所占比例也不足18%。因此,在扫平全球化障碍的道路上,邮政行业并不是孤单的。

报酬

如果邮政行业全球化要与世界经济全球化的速度同步,那么在万国邮联的支持下,对发达国家和发展中国家的邮政管理进行标准化变成国际邮政社会面临的主要挑战之一。只有这样,发展中国家才能专注于使国际函件的进出口量翻两番甚至更多的目标,而无须担心报酬系统是否公正、是否与寄达国家经营者经营者网络相连接,以及是否引入了适当的、促进质量改进的激励措施。

通过这项工作,邮政的年收入有可能增加10亿美元,但要在这笔巨额收入变为现实,就必须及时进行相关的投资。邮政行业已经认识到在发展国际业务互换过程中提高服务质量的重要性。为了实现提高质量的目标,万国邮联

各成员国共同出资成立了万国邮联改善服务质量基金;发展中国家可以申请基金开展国际信函业务的现代化。

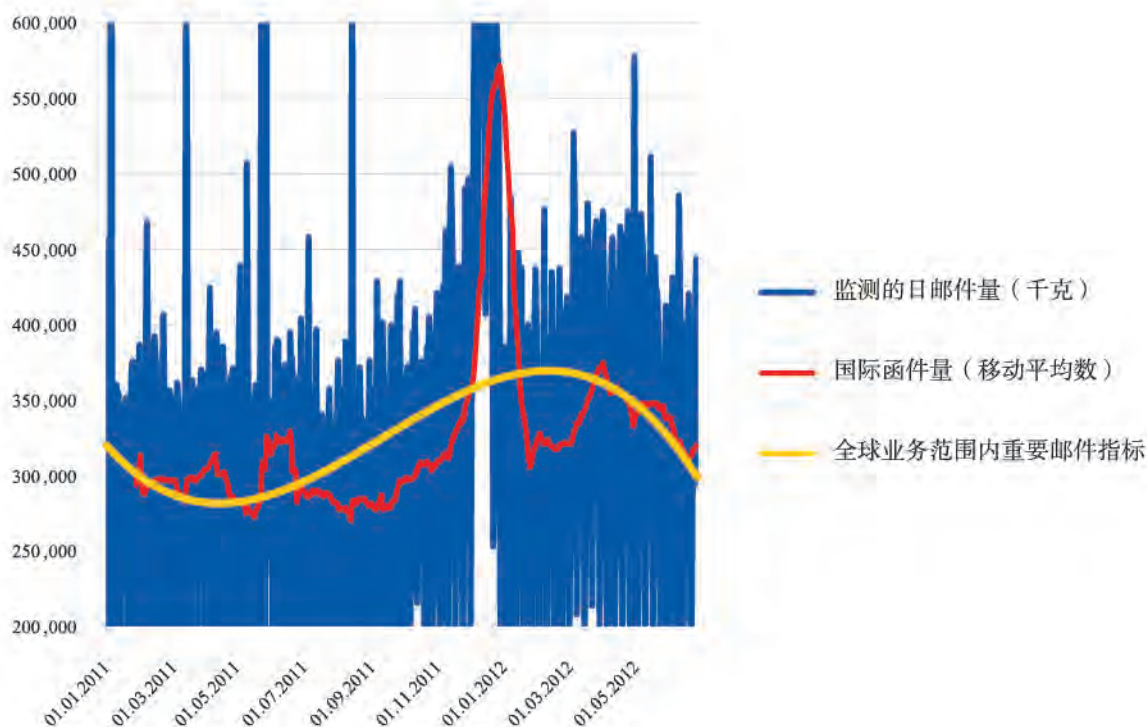
已然还是未然?

在这个多种通信手段并存的时代,邮政行业积极与全球经济同步接轨。直到这次金融经济危机前夕,经济全球化的指标显示,共同分担的出口货物和服务在全球各国的国内生产总值中所占比例均呈现增势。这与国内和国际邮件互换量逐渐减少的情况正好相反。然而,经济呈现复苏迹象伊始,国际邮件互换量就迅速反弹。

短期而言,国际邮件互换量与国际贸易密切相关。2011年10月,万国邮联评估国际邮件发展方面的指标显示:全球宏观经济形势好于预期,但是从2012年中期开始,全球经济的不确定性因素进一步增多(见图)。总之,邮件互换还没有完全实现全球化,然而,我们还是可以通过它来把握世界经济的脉搏。JA

José Anson是万国邮联的邮政经济学家。

国际邮件: 预测全球经济的好指标?



再回首

法国人爱德华·达扬在担任万国邮联总局长的8年时间里,带领万国邮联穿越了充满未知与冒险的海洋,巩固了万国邮联作为邮政行业首要合作伙伴的地位。



文：
Marc Wolfensberger

照片：
Manu Friederich

在您的两届任期当中，万国邮政联盟发生了怎样的变化？

变化相当大。外界环境的变化不容忽视，因为邮政行业不是孤岛。随着信息技术的兴起、市场和交易的全球化以及移民等其他因素，国际环境发生了深刻的变化。所有这些因素对邮政行业和万国邮政联盟的作用都产生了重要影响。

在过去的8年中，您面临的最大挑战是什么？

保持万国邮联扎根于现

代世界、更加灵活地面对变化、进行自我革新同时能够满足行业最紧迫的需求。然后，通过引进各种方法和工具来帮助所有国家一步一个脚印地达到最高水平。

我衷心希望阻止发达国家与发展中国家之间差距的扩大。在万国邮联，我们的项目是根据最先进国家的需求而确定的。我们首先考虑最发达国家的需求，然后调整合作政策帮助欠发达国家和发展中国家达到最高水平。作为一个属于联合国大家庭的政府间国际

组织，这是我们履行职责的方式。

为了达到这些目标，区域性方法有什么重要意义？

区域化是一个政治、经济现实。一些国家集团在区域的基础上组织经济体，这些区域性组织还形成了政治框架的基础。对于万国邮联来说，在日常工作中必须要考虑这一政治框架的影响。

该进程是否取得了成功？

是的，毫无疑问。2006年该方法作为试点项目在非洲实施以来，区域工作已经成了万国邮联战略的基础。2008年的日内瓦大会展示了区域工作的成果，这意味着区域性框架成为执行万国邮联战略的一项参考。

区域手段是一种重要的工作方式，它为激励发展和创新提供了框架。我们再也不用像布道者那样到各国传播金玉良言，要做的就是提供工具、解决方案和方法，并进行激励。

具体是如何运作的呢？

这就像在学校里，同桌表现得比你好，就能够激励你去表现得同样好。这就是我们的国家激励框架的运作模式，润物细无声地鼓励他们投入行动。

我们还引入了一些工具来帮助各国推进邮政服务现代化并提高服务质量。当今，邮政机构投递的邮件已经不像是投进大海的漂流瓶了。令人满意的是，现在各邮政基本上都能对邮件进行端到端的跟踪。为了进一步改善邮件跟踪，我们也在培养与海关和航空管理部门之间的良好关系。

我们开发了独立的工作评估方法，因为一个完备的测评系统是有效工作的先决条件。仅2011年，就有30个新成员国加入了全球服务质量监测系统(GMS)。成果令人鼓舞——使用GMS的各邮政中，有70%在国内服务质量上取得了进步，这毫无疑问会促进国际邮件的服务质量。

同时，万国邮联的TrainPost电子培训平台通过4门语言的40多个培训课程，对7000多名邮政员工进行了相关培训。通过远程培训课程，邮政员工无论身处何地都可以享受到培训。

万国邮联扩大了与其他国际组织的合作，例如世界贸易组织、国际农业发展基金、国际民用航空管理局以及联合国环境规划署。为什么与这些机构加强联系有何重要意义？

万国邮联不能孤立于全球现实环境之外。如果要在国际层面上有效运营，就必须共享成果与资源，我们在思考和行动的时候应该综合考虑国际事务问题。

建立政府间国际组织共同遵守的国际秩序具有重要意义。



“我职业生涯的大部分时间都在与邮政行业同呼吸、共命运。”

万国邮联不是处在真空当中,仅仅关注自身的战略毫无意义。我们的工作无论从全球到地区,还是从地区到全球都要畅通无阻,合作关系也必须以此为目标。这就是2005年我就任以来的战略核心,它帮助我们取得了今天有目共睹的成果。

无论各邮政是萎缩还是壮大,客户是否都会信任国家邮政?

信任是一点一滴积累的。尽管近来发生的金融危机是史无前例的,但它对邮政行业来说却是一个启示,为我们提供了一次机会衡量人们对邮政的信任。我们发现,在邮政提供金融业务的国家里,邮政储蓄都有显著的增加。之所以出现这种情况,是因为人们担心自己的财产安全,所以将存款从银行转移到邮政。这个事实让问题的答案不言自明。

万国邮联未来主要目标有哪些?

一是促进国际贸易,重点是帮助中小企业。另外一个解决外来移民劳工的相关事宜,尤其是通过加强金融包容性计划来解决问题。

今后如何保证万国邮政联盟的预算?

目前,少数国家为我们的预算提供了相当大比例的资金——5个发达国家提供了预算额的30%。在金融危机期间,要求这些国家提供更多资金是不切实际的。因此,将来在保持万国邮联的独立性和政府间国际组织性质的同时,要加强万国邮联为经营者提供服务的职能,并推动与各种国际基金组织的合作关系,这才是未来应有的模式。

您对继任者有什么建议吗?

无论是谁当选,都应当将

成员国的利益放在首位。要做的事情很多,保持团队精神十分重要。

我职业生涯的大部分时间都在与邮政行业同呼吸、共命运。我为邮政服务倾注了近50年的感情。任期即将结束,但我对邮政行业的热情会一直继续,现在是把万国邮联托付给新任领导人的时候了。我把最诚挚的祝愿送给我的继任者,希望他们乐于面对前方道路上的种种挑战。**MW**

Marc Wolfensberger 是驻瑞士吕特利的自由撰稿记者。

残疾员工重新启程

一些国家的邮政通过雇用残疾人和长期失业者,为消除偏见和反对社会歧视做出贡献。

文:
Ruby Pratka

插图:
Matt Kenyon

荷兰指定经营者——荷兰邮政,组织招聘活动,为分布在全国的18个新建分拣和投递中心招聘1200名长期失业的工人,其中包括部分残疾人。发言人Marc Potma解释说,荷兰邮政目前正在建设新的包裹处理网络,以提高包裹处理能力并替换老旧基础设施。网络的5个包裹库房已经投入运行,其余部分预计于2014年底投入使用。Potma说:“新系统的运作只需要工人完成非常简单的工作,如把包裹从集装箱搬到传送带上等”。

荷兰邮政把包裹库房人员招聘工作外包给了荷兰社会福利团体的联盟组织Locus。Locus专门负责安排残疾工人就业,包括肢体伤残人士、精神疾病患者以及存在智力或社交障碍的人士,戒毒者和失业时间长达10年或以上的也是其劳动力储备的一部分。

人员安置

在未来两年中,Locus将把550名智障人员和650名参加社会福利就业的人员安排到中心工作。工作是兼职的,但工作时间会逐渐增加。Potma说:“Locus负责所有的招聘、培训、调度和规划。我们提出需求,他们具体安排。从费用角度来看,与雇用临时工没有太大的区别”。

Locus由几个合作机构组成,在荷兰全国范围内为长期失业工人协调就业机会。工作需求量大。Locus乌得勒支的合作组织负责人Rutger van Krimpen说:“等待工作的时间为一

年半”。荷兰邮政帮助组织辅导员(健全人士)学习物流的相关知识,这样他们自己就能够开展新员工培训。

Potma指出,这项举措源于几年前的一个试点项目。他解释说:“我们在乌得勒支建立了一个处理中心,试着在同一工作场地实现分拣和投递。我们聘用了40~60名有智力障碍的员工,工作开展得很顺利”。

van Krimpen说,该项目的第一批雇员中有很多人仍留在公司。他补充说:“很多人看不出有残疾。他们可能行动不便或身体有缺陷。我们需要花一些时间来教他们如何在新的环境下工作,但随后我们看到这些人进步很快,工作起来同其他员工没有两样”。

患有注意力缺陷障碍症的Diana van Plateringen在乌得勒支的包裹库房工作,负责将包裹装载到传送带上。她说:“活儿很累,尤其是在节假日,但是我喜欢这种自食其力的工作”。

Locus的总经理Hanne Overbeek透露说,这一举措契合荷兰新修订的法律,法律鼓励残疾工人在主流企业而不是在封闭的工厂环境里就业。

Potma建议各邮政在开展类似的项目之前,先深入了解自己国家的法律框架。但他说:“荷兰邮政的经验非常积极有益。他们需要寻找新的成就感。当你为他们提供一份兼职工作,并且逐渐增加工作时间直到拥有一份全职工作,随着时间的推移,他们的工作会非常富有成效。”

我们对这些人很满意，他们是很忠诚的”。

并不孤单

荷兰邮政不是唯一一个为残疾工人提供就业机会的经营者。“过去，残疾人通常被排除在劳动力范围之外，而现在更强调的是提升他们的技能，提高他们的竞争力，让他们能够为家庭、公司和国家的经济做出贡献”。国际劳工组织的残疾人问题高级专家Barbara Murray说：“雇主有时会主观地认为残疾人不能胜任工作，其实如果工作符合他们的兴趣和能力，他们一样可以成为优秀的员工。”

她相信这种做法对企业也有着商业价值。她说：“当残疾的客户或准雇员进入一所邮局，看到残疾人在这工作，他们知道在这里自己不会遭受歧视，这对公司的公众形象有非常积极的作用”。

Murray说，公司雇用残疾人最大的障碍是工作场所建筑结构的改造工作以及对残疾工人能力的误解。她说：“在一些国家，办公大楼没有电梯，仍需要爬楼梯，没有残疾人能够使用的卫生间，这些都必须改变。另外，雇主经常有意愿雇用残疾人，但他们不知道残疾人能做什么样的工作、什么样的工作做不了。如果问新员工需要什么，他们可能表示不需要任何东西。这些人生活中即使不能说充满了不便，也是不便居多，他们知道自己真正需要什么”。

雇用残疾工人也是一些国家的法律要求。尼泊尔和阿尔及利亚等国家就要求政府机构聘用一定数量的肢体或感官残疾人员。尼泊尔邮政的Nurahari Khatiwada说，该国近期通过了一项促进残疾人就业的法律，为肢体残障、失明或失聪的人士保留5%的公务员职位，让他们能够同其他人一样参加公务员考试。

Khatiwada说：“我们正在努力接纳所有此前受到排斥的人们。重点是改造建筑物设施以方便坐轮椅的人和盲人利用，提高工作人员这方面的意识……有些人认为残疾是前世的诅咒，我们需要改变这种态度。未来几年内我们就可以做到这一点。”

不断变化

在阿尔及利亚，1%的公务员职位是给残疾人保留的。阿尔及利亚邮政的Ali Aknine说：“法律禁止教育和专业领域的歧视，但仍有些人没有充分了解我们的权利”。Aknine患有先天性疾病需要使用轮椅，但这并没有妨碍他晋升为国际业务客户经理或代表机构到国外出差。在邮政工作了15年之多，Aknine觉得在过去的两、三年中，残疾人的机会大大增加了。“根据2011年部长令，改造工作场所的工作正在进行，我希望看到它得到全面的实施”，他说：“这些结构改造虽然非常细节，但却能够改变我们一些工作人员的生活……我恳请各邮政对建筑设施进行改造，为我们提供工作机会。其他问题将随着时间的推移自行解决”。RP

Ruby Pratka目前是万国邮联宣传项目实习生。



还犹豫什么， 请尽快订阅！

自1875年以来,《邮联》杂志一直对万国邮联和国际邮政行业的最新动态进行报道,为邮政监管机构、邮政企业总裁、业务专家、邮政员工、战略研究人员、供应商、学者、集邮爱好者以及对邮政行业感兴趣的人士提供邮政行业的相关信息。

请赶快加入到这个拥有众多读者的队伍中来。立即订阅这份全彩色、高品质、有7种语言可供选择的季刊吧！

个人用户订阅价格为全年50瑞士法郎。万国邮联成员国各邮政可以享受特别优惠价格。

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:

赞比亚启动地址库 试点项目

赞比亚开始建立国家地址库系统。赞比亚信息通信技术管理局（ZICTA）、赞比亚邮政公司（ZAM-POST）与其他利益相关方共同合作致力于该项目的开展。

文：
Kayla Redstone

该试点项目于2012年7月推出，未来的6个月内将在首都卢萨卡的部分地区、以及附近的乡村Chongwe建立地址库系统。赞比亚信息通信技术管理局（ZICTA）局长Margaret Chalwe-Mudenda说，该项目计划分三个阶段实施，到2015年年底，为拥有1400万居民的整个国家编定地址。

项目首先在卢萨卡、中部和铜带省进行，接着是东部、Muchinga、Luapula和北部的省份。南部、西部和西北部省份将在第三阶段，即最后阶段完成。

ZICTA希望通过地址库系统改善通信、城市和选举规划、安全、应急和公共事业服务，并且创造就业机会、扩大贸易、促进金融和社会的包容性、增加邮政收入且提高邮政服务质量。

Chalwe-Mudenda说：“如果不全面、果断地处理地址库问题，ZICTA促进邮政普遍服务和快递服务、激励邮政行业成长的义务将无法实现”。

万国邮联地址库专家Patricia Vivas说，实际地址的缺失阻碍公共服务的开展，尤其是邮政服务。她说，一旦创建了地址，制订邮政编码就成为提高服务质量的关键步骤。

Vivas说，只要有了地址中的一个元素——邮政编码，邮递员就能够确切知道邮件的寄达地及到达投递点的邮路。

Chalwe-Mudenda说，在乌干达和南非的考察帮助ZICTA确定关键的利益相关方及其作用，发现可能的挑战，选择试点地区并确定下一阶段实施内容。

Chalwe-Mudenda表示，将首都作为试点地区是一项战略举措，因为卢萨卡有多种特别的地址，如正式的城市地址、不完整的国家住宅区实物地址以及农村地址等。她说：“项目计划包括目前在赞比亚最具有代表性的所有地址类型，以便试点的经验能适用于全国各地”。

由公共机构组成的6个小组委员会将编制地址和邮政编码，同时也开发绘制国家地图的地理信息系统组件。ZICTA将负责项目管理，而赞比亚邮政负责编制邮政编码。Chalwe-Mudenda补充说，最终的邮政编码目录草案在批准和发布之前要经过严格的民意咨询，听取公众意见。**KR**

Kayla Redstone目前是万国邮联宣传项目实习生。

澳大利亚

澳大利亚邮政扩大了其每周7天、每天24小时服务的邮政超市网络,在西澳地区开设了首家分店。利用这样的超市,客户可以在任意时间办理收取包裹等各项邮政业务,甚至还能使用传统业务中没有的其他服务,如网上购物和旅行服务等。这家在珀斯开设的新超市还将提供一项最新的服务:领取和更新驾照。**KR**

奥地利

奥地利邮政通过收购波兰一家无址邮件公司并购买保加利亚一家混合邮件专业公司26%的股份,扩大了商函网络。据称,波兰这家名为Kolportaz Rzetelny的公司占据36%的国内商函市场份额。保加利亚的M&BM 速递公司去年发送的混合邮件量为6500万件。**KR**

奥地利的邮政经营者同国内邮电工会达成协定,从7月1日起,奥地利的邮政职工薪酬提高3.2%。此外,投递员还能享受每月84欧元(104美

元)的加班补贴。**RP**

芬兰

芬兰邮政物流公司同VR集团签署协定,收购该集团的物流拼箱服务公司VR Transpoint和物流子公司PT Logistiikka Oy。该物流拼箱服务公司拥有员工约800人,年收入约1.3亿欧元(1.6亿美元)。这次并购旨在消除邮政和VR集团的重叠服务项目。**KR**

芬兰邮件公司和谷歌在芬兰的服务商GAPPS签署意向书,助推邮政为小型企业提供网络服务。利用这项名为Itella Verkosto的服务,各公司可以在同一网络平台上进行各项日常工作,如付款、收发文件和文件归档等。用户将可在明年使用该项服务。**KR**

德国

2012年上半年,**德国邮政**敦豪集团(DHL)收入达到271亿欧元(352亿美元),与去年同期相比增长5.8%。收入增长的主要原因归功于

包裹业务量的增长和亚洲市场的强劲表现。**KR**

德国邮政已经为82个邮件中心配备了新的邮件检索系统。这个升级项目于2009年启动,投资4亿欧元(4.84亿美元),包括288台标准信函和小型信函的分拣设备,以及87台Grobbrief 和 Maxibrief邮件分拣设备的升级。德国邮政希望通过对这些设备的升级,更快、更准确地进行邮件分拣,并且每年减少5000吨二氧化碳排放。**KR**

新西兰

新西兰邮政将下属的企业对企业管理及供应链软件开发子公司——ECN集团,出售给澳大利亚公司B2BE。新西兰邮政的这次出售行为是为了集中精力经营基本邮政、速递、金融和数字化业务。B2BE公司在17个不同的国家和地区设有办事处,是供应链电子解决方案方面的专家。**KR**

新西兰邮政扩大国内包裹市场份额

新西兰邮政与敦豪集团合作8年之后将购买双方合作企——速递有限公司(ECL) 和包裹服务有限公司(PDG)中敦豪集团一方50%的股权,以增加自己在快递和包裹市场中的份额。

新西兰邮政首席执行官 Brian Roche在新闻发布会上表示,“快递业务是我们目前和未来战略的核心要素。传统邮政网络中信函量持续快速下滑,与此同时,随着电

子零售和电子贸易的发展,包裹和速递业务量却稳定增涨”。2010年~2011年期间,尽管2010年当地政府选举、2011年选举人登记和公民投票信息活动都寄出了大量的邮件,但是新西兰邮政的国内邮件量还是下降了4.5%。国际邮件量也下降了6.7%。

ECL公司在新西兰境内提供速递、物流和配送服务,而PDG公司则是澳大利亚的一个集团公司,

专门经营包裹和货物配送。这两家公司都将成为全额归属新西兰邮政的子公司。

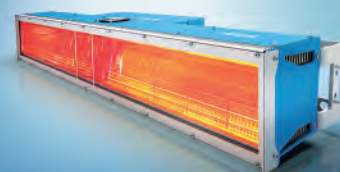
敦豪集团表示,将集中力量经营国际速递业务,但通过商业协定,两家公司仍将为对方的运营提供支持——敦豪集团在国际业务方面,新西兰邮政在国内业务方面。**KR**



PaketDienst

Seeing details, understanding the big picture

For speed and reliability in the sorting process



Secure recognition, rapid identification, reliable sorting

SICK's solutions guarantee reliable identification of 1D and 2D codes as well as RFID tags. Certified volume and weight measurement systems ensure the optimal utilization of capacities and certified service-based charging. With maximum reading rates and reliable sensors at the micro level, SICK provides maximum throughput speeds – from package acceptance to delivery.

More information at www.sick.com/industries

瑞士

瑞士邮政不久将以混合邮件的形式为德国轨道交通运营商德国联邦铁路公司提供工资单投递服务。瑞士邮政的电子邮政服务将能够安全地用电子邮件发送保密文件给收件人或瑞士邮政在德国的打印中心,该中心将文件打印出来,并寄递给希望接收纸质工资单的收件人。**RP**

新加坡

尽管新加坡经济萎缩了1.1%,**新加坡邮政**2012/13年第一季度的收入与2011/12年第一季度相比却增加了6.5%,达到了创记录的1.516亿新加坡元(1.199亿美元)。物流

和零售服务涨幅最大,分别增加了11.5%和12.4%,弥补了国内邮件业务的下滑。**KR**

新加坡企业利用国内邮政新的

网上预定工具ezy 2ship,能够更加便捷地管理和邮寄包裹。登陆www.ezy2ship.com,企业就可以填写并打印标签、安排包裹取件时间、网上管理运输、跟踪包裹、生成运输信息,并随时随地打印当日货物清单。**KR**

英国

英国皇家邮政新的定位试点项目Pinpoint,在东英吉利地区准确记录了GPS精度和纬度,以及该地区每家每户、每个企业地址的纬度数

据。**皇家邮政**计划,如果试点成功,今年下半年将在全国其他地区推广该项目。**KR**

美国

美国邮政本财年前三季度亏损116亿美元。美国邮政仅第三季度一个季度的亏损额就达到52亿美元,与去年同期的31亿美元相比,更是创下纪录。据悉,第三季度严重亏损的原因是一类邮件量的减少、以及支付拖欠的55亿美元退休职工健康福利保险金。**KR**

马来西亚邮政进军伊斯兰典当业务

马来西亚邮政开始按照伊斯兰法典的规定为该国的穆斯林提供典当服务。这项服务由马来西亚邮政和马来西亚回教银行成立的联合企业提供,其中回教银行将占20%的股份。


客户只要提供黄金贵重物品(金条和金币除外)作为抵押品,就可以从ArRahnu@POS借到高至100000马来西亚林吉特(31 967美元)

的款项,借款期限为6个月,如果按期支付借款的首笔费用,借款期限还可能再延长6个月。由于伊斯兰教法禁止收取利息,为了不违反该戒条,马来西亚邮政将收取相应的保管费。客户每个月需要支付固定金额的保管费,数额取决于借款条件中规定的抵押品市场价值。穆斯林人口占马来西亚总人口的60%。

虽然马来西亚有几家银行也

提供类似服务,但负责邮政金融服务的领导Nora Abdul Rahman表示,邮政网络能够辐射全国各地,包括其他服务到达不了的地方。Abdul Rahman说,“我们认为这是马来西亚邮政的一次商机,据说这种服务的市场渗透率还不到50%”。

该服务7月开始首先在两个网点提供,一年以内扩大到50个邮政局所。**KR**

A portrait of Emmanuel Miette, a middle-aged man with short grey hair and blue eyes, wearing a dark suit jacket over a light blue shirt. He is standing with his arms crossed, looking directly at the camera. The background is a blurred indoor setting with warm yellow lighting.

**Understanding your
requirements and
imagining tomorrow,
that's my job.**

Emmanuel MIETTE
Engineering Director - Sorting Systems

C O N S U L T | D E S I G N | I M P L E M E N T | S U P P O R T | A D D V A L U E

For more than 60 years we have been a partner to the world's postal operators. With the strength of our experience we are able to provide a comprehensive consulting service: audit, analysis, assistance in decision-making, benchmarking and working with you to drive continuous improvement. We are here for you and for each stage in the life of your process, SOLYSTIC offers solutions tailored to your requirements.

See the future differently with SOLYSTIC.

www.solystic.com



Future postal solutions

创新提升质量信息



GMS

全球服务质量检测系统

对于万国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。现在已经不是了，利用全球服务质量检测系统（GMS），各邮政可以用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