

邮政服务:从一枝独秀到百花齐放

——访澳门邮政局局长刘惠明



刘惠明

邮政业是一个颇具竞争性的服务行业。服务澳门邮政事业逾20年的刘惠明深有感触:“邮政服务要与时俱进;电子签名的推出、电子邮戳、电子挂号信等服务的推展,以及与世界的邮政业务合作的开展都将更好地服务澳门市民与广大访澳游客。”

发行邮品 推广文化

邮品的发行是对外宣传澳门、展示澳门文化的良好窗口,澳门的邮品深受广大集邮人士的喜爱。刘惠明表示,澳门每套新邮品的发行量现在平均为20万套至25万套,相对于上世纪80年代的2万套,已经是天壤之别了。对于澳门50万左右的人口而言,这样的成绩是很不错的,尤其在发行过程中,经常会遇到迅速售罄的情况,例如,2011年3月1日发行20万套《中国内地景观四——凤凰古城》的小型张,在发行首日2小时内已经售罄;《白蛇传》小型张也是在一个早上就告售罄。近年来,澳门的物质和非物质文化遗产、烟花比赛、大赛车等澳门盛事都曾成为邮品设计的题材。“在邮品题材的确定上还是感到很头痛”,刘惠明说,邮政局每年都会就邮品题材收集各个政府部门的意见,澳门文化、生活习俗、值得纪念的历史事件以及国家大事、国际热点等都在考虑范围内,也要兼顾到商业需要、科技推广等。

电子邮政 延伸服务

在互联网高速发展、资讯传播日益电子化的今天,

传统的邮政事业遭遇挑战。

对此,刘惠明说:“澳门邮政局在继续优化和提升传统服务的同时,邮政服务的领域已经拓展到邮务、储金局、电子认证服务和通讯博物馆四大范畴。”其中最值得一提的是,邮政局所推出的电子服务。刘惠明举例道:“2006年,邮政局正式推出电子签名服务,提供合乎国际安全标准的合格电子签名,透过一枚安全可靠,依照国际认可规范的装置,可确保信息的完整性、机密性及不可否认性。而且澳门法律已经规定,该电子签名的效力等同于实际签名,为使用者提供了极大的便利。”

刘惠明说:“现在邮政局正与万国邮联以及国家邮政共同推动电子邮戳及电子挂号信服务。未来将在现有贷款、汇款等业务的基础上,加强货币兑换业务,方便市民和游客。同时,将继续开设面向政府部门的各项电子支付平台,配合特区电子政务的需要,为政府部门开办更多便民服务提供基础和条件。”

国际合作 拓展空间

澳门区域小,邮政机关也很小,但是在国际上却有很高的知名度和美誉度,澳门邮政的发展速度和对行业的认知也达到了国际水准。澳门人在万国邮联组织中还担任领导职务,参与负责全世界邮政系统统一营运规则的制定。

刘惠明自豪地说:“回归后,澳门邮政纳入中国邮政代表团,除了参加区域合作及国内邮政工作会议的机会增多了外,还有机会参加国际邮政工作会议,探讨邮政发展方向,成为不同国际机构成员,如亚太区邮政合作社成员、亚太特快专递合作社成员、万国邮联电子认证讯息技术合作组织及先进电子服务工作小组,通过现有的电子认证服务发展电子邮戳公共服务。除了电子认证服务合作外,储金局也成为世界储蓄银行协会成员及本地银行公会成员,通讯博物馆作为中国博物馆学会会员也加入了国际博物馆协会。参加各种区域性、国际性会议组织,对加强澳门邮政在不同范畴的发展具有启发性和牵头性。”

社会转型期做好政府和民众的粘合剂

——访澳门民众建澳联盟理事长施家伦



施家伦

随着国家实行“十二五”规划、“粤澳合作框架协议”的签订,澳门正式迈向社会、经济高速发展的新阶段,在构建“和谐澳门”的过程中,应基层民众需要,2008年澳门民众建澳联盟(以下简称“联盟”)成立,其宗旨是关怀弱势群体,服务澳门市民,推进社会和谐稳定。

从民众中来到民众中去

施家伦表示,“联盟”成立3年来,始终秉持全力支持特区政府依法施政的宗旨,一方面务实地做好各项社区服务工作,力所能及地帮助市民解决一些实际问题;另一方面致力构建政府与市民的沟通桥梁,通过深入基层了解,适时向政府反映,为政府和民间的沟通与协调发挥了积极作用。

他说,在今后的工作中,“联盟”将继续坚持为民、建澳的工作方针和从民众中来到民众中去的工作思路,不断巩固深化咨询服务工作和经济民生工作,积极反映市民合理诉求,维护市民合法权益,协助社区问题得到解决,努力促进社区家园意识和公民意识的发展。

同时,将贯彻国家关于港澳社会发展的精神,充分结合澳门社会发展的新形势、新特征,高度重视青年事务和团结工作,积极提供平台,培育一批有责任、肯担当的接班人,全力维护澳门社会的繁荣稳定。

助民纾困,践行科学发展观

“联盟”推出了一个活动基金叫“民众应急基金”,让一些有困难的人得到帮助,该基金成立的宗旨是“救急不救穷”。对此,施家伦说:“救助数额不等,这是根据个人的困难程度来决定的,到现在为止大约救助了近200多人。”

对于那些无法获得帮助的人,该“联盟”将采取怎样的措施?施家伦的回答是,“联盟”将发挥桥梁的作用,促进民众和政府的有效沟通。

对于澳门现有的情况,“联盟”这个社团组织应该怎样去面对?做哪些准备?有哪些提高呢?

施家伦表示,2003年以来,中央提出了科学发展观的执政理念,坚持以人为本,全面、协调、可持续发展观。以民为本离不开关注民生、重视民生、保障民生、改善民生;衣、食、住、行牵动广大居民的生活。“联盟”扎根基层,开展大厦事务咨询工作很有意义,居民大厦是澳门社会的细胞,是澳门社会和谐稳定的基石,应当继续加强、深化大厦工作,协助更多的大厦业主会了解相关的法律法规,未来应该创造机会让他们学习其他地区先进的管理经验。

澳门,需要“人才战略”

澳门缺乏人才,这是个不争的事实。对此,施家伦颇感忧虑,“我希望政府有个切合实际的调研、统筹,看看哪些劳动力剩余,哪些人才不足。把这些报告做出来用以引导,用事实说话,以更高的起点,不断地完善社会各项功能。”

青年是澳门的未来,肩负着振兴澳门的责任,但是未来发展更需要的是一些有信心、敢闯的年轻人。对此,施家伦表示,现在澳门的年轻人从技能、信心、素质方面来讲都亟待提高。现在社会上急功近利的现象很严重,年轻人依赖性很强,这是很危险的。

他说:“我鼓励年轻人,不要有家庭的负担。追逐自己的人生目标和理想,只要对自己有切合实际的规划,多年以后,必会拥有更多。”

品牌与平台合璧 推动企业转型升级

——访“活力澳门推广周”组委会副任何海明



何海明

2009年5月,“活力澳门推广周”活动在内地开展,拉开了澳门从国际市场转战国内市场、澳门企业欲实现华丽转身的帷幕。活动组委会副主任何海明深有感触:“‘澳门制造’的产品在内地寻得了商机与合作,澳门中葡经贸平台,犹如一双有力的大手,推动并助力澳门中小企业自身的转型升级。”

双向交流 促企业转型升级

在多个政府部门以及工商业界的支持下,由澳门会议展览业协会主办的“活力澳门推广周”能否创造“澳门制造”的内销传奇?能否成功搭建内地与澳门经贸往来的桥梁?

截至到2011年9月,“澳门旋风”已经登陆了上海、重庆、北京、郑州、长春、南京、福州和南宁8个地方,参观总人数近50万人次。

何海明表示,8站巡展,共促成澳门与内地企业签约项目162个,金额超过80亿澳门币(下同)。澳门品牌产值从2009年的5000万,增加到今年的2亿元,这其中收益最大的应该是澳门的中小企业。业界表示,澳门的食品手信、服装等生意额短期内增幅达到三成至五成。

在“活力澳门推广周”的影响下,相继有北京、吉林政府组团参加了“澳门国际贸易投资展览会”;江苏举办了“江苏澳门周”系列推广活动;福建组团访澳;广西壮族自治区旅游局组团参加了“澳门国际旅游展”等活动,

不仅对澳门起到了推广作用,更从商贸、旅游及文化等方面极大促进了巡展城市与澳门之间的双向交流。据最新调查数据显示,2011年第三季度,内地来澳旅游人数与去年同期相比增长了29%,而举办过“活力澳门推广周”的城市则平均增长为45%,显示出“活力澳门推广周”的多元作用。

何海明表示,连锁经营、分销加盟等形式也成为澳门企业将产品打入内地的重要途径。从九成企业连续参加活动中不难看出,“活力澳门推广周”已经成为品牌忠诚度高、实际效果突出的标志性活动。它不仅带领企业开拓了内地市场,引进了先进的生产和经营方式,还提供了企业交流和提高竞争力的平台。

凸显澳门制造 整合中葡平台

当今社会是整合资源的时代。“活力澳门推广周”提供了平台,有效地将澳门产品进行整合,集中力量和资源进行推广,这种“抱团”推广方式的成功对澳门业界来说是宝贵的经验。

“澳门制造”已经具有增值作用,何海明说,比如“澳门制造”的食品手信,即使比内地同类产品价格高20%,也同样受到欢迎,销售一空。

“活力澳门推广周”成绩最为显著的方面就是建立了澳门与葡语国家商贸服务的平台。中葡论坛常设秘书处代表团、澳门葡语国家商会的参与,为葡语国家产品在內地的推广、内地产品走向葡语国家市场架起了桥梁。集葡语国家的特色产品如红酒、咖啡、沙丁鱼罐头、橄榄油、蜂胶等,形成了相对独立、特点鲜明的“葡语国家产品馆”,倍受内地消费者的好评,葡语国家的产品每站都被抢购一空。何海明说,国际葡语市场企业家就曾表示,自参加“活力澳门推广周”后,生意额增长了50%,未来还将引入葡萄牙的鞋业产品,随“活力澳门推广周”走入内地。

而这也是未来要着力加强的方面,何海明说,除此之外,组委会还将继续在服务细化与精化、模式创新化等方面改进,使“活力澳门推广周”办得更好,并计划在2013年将该项活动带到境外华人聚居的国家与地区,真正将“活力澳门推广周”做成国际化、品牌化的展会。

觅横琴商机 中小企业亮剑尚须时日

——访澳门中小企业协进会理事长区宗杰



区宗杰

当聚光灯都聚焦在横琴新区的时候,一向被“地小人少”的狭小空间束缚的澳门中小企业进入横琴寻求发展的心情甚是急切。但澳门中小企业协进会理事长区宗杰却冷静地说:“在整个大经济环境影响下,横琴开发基础设施建设所需时间恐将延长,澳门中小企业能够进入横琴开拓发展空间的时机亦将拖后。”

亮剑横琴,中小企业应正视自身不足

在时间预期可能延后,而一些具体的政策和优惠措施又迟迟没有确切消息的情况下,区宗杰认为,部分中小企业可能会丧失信心,但从长远来看,横琴的商机肯定是在存在的,而澳门的中小企业应该一面关注横琴开发的进程,一面检视自身存在的不足,不断进行自我提升,才能更好地把握机遇。

区宗杰说:“澳门的中小企业占绝大多数,但是它们单个的实力并不强,而且一直以来都习惯单打独斗,不太愿意合资经营。在管理思维上也倾向于家族式管理,不愿相信职业经理人。”在这种情形下,区宗杰建议,要走出澳门,到横琴去做大生意显然是不太容易成功的,所以希望由特区政府出面,在横琴兴建一条商业街,平价租售给澳门的中小企业,做一些零售生意。

中小企业提升竞争力 须政府和社团共同努力

要解决澳门中小企业存在的不足,区宗杰认为应该从两个方面着手:一是要通过教育,改变中小企业的经营思维和理念,使其有能力管理好企业,具备不断自我壮大的能力;二是要为中小企业融资找到出路,在这一点上,除了政府提供贷款外,中小企业能够进行合资,形成规模也是方法之一。

从政府和民间社团的职能角度来看,政府应切实认识到中小企业对澳门多元发展的作用,不要继续将过多的注意力放在博彩旅游这些“赚钱”的行业方面,而是应该以更加适宜的政策措施,扶持中小企业,加强澳门经济结构的多元化。

举例来说,澳门中小企业经营者,因为教育程度和知识水平的限制,可能存在创新能力不足的情况,政府就可以帮助他们将本地以及外地的发明和创新技术引进并转化为实际产品。另一方面,对于困扰澳门企业的人力资源问题,政府应该客观、理性地对澳门的人力资源市场进行分析,而非过多的处于政治考量,一味严格控制外地雇员的输入,使得澳门中小企业无法获得急需的人力资源,而被迫结业。

对于民间社团来说,无论是组织中小企业“走出去”开拓眼界,接触新的观念和思维;还是利用自身的关系,为其开拓市场;或是提供培训,提高其生产力等方面,社团都能有所作为。

以中小企业协进会为例,就连续组织澳门的中小企业参加中国国际中小企业博览会寻觅商机,并不断组织其他的参观和交流活动,同时利用与国家中小企业协会、商务部、贸促会等组织和机构的良好关系,为澳门中小企业“走出去”提供资讯等方面的帮助。不过也要注意,社团自身的资源并不充足,虽然希望为特区发展出更多力,但还会出现心有余而力不足的情况,只有获得政府更多的资源投入,双方合作才能取得更好的成效。