

郵政署的財政表現

Financial performance of the Post Office

主席：

各位早晨。政府賬目委員會繼續就審計署署長第三十八號報告書第 6 章有關“郵政署的財政表現”進行公開聆訊。證人包括郵政署署長陸炳泉先生、郵政署副署長蔣任宏先生、郵政署總庫務會計師陳吳肇微女士、署理經濟局局長趙崇欄女士。首先請張宇人議員提問。

張宇人議員：

多謝主席。報告書提到郵政局在 2001 至 02 年度虧損 1 億元，故在 2002 年 4 月起調整郵費。郵政署現在是以營運基金形式運作，在商言商，應該以商業原則去管理自己的財政事宜。如果有虧損便加郵費，在商界而言，虧損後便加費，很多時候會因加得減，還會趕走客人；如果不考慮節流而只顧開源，逆市時並不是一個好的做法。我希望今天先討論第 3、4、5 部分，是關於資源運用方面和節流方面；然後再討論第 1、2 部分，是有關經營不理想而虧本。可否分開兩部分進行討論？

主席：

可以。

張宇人議員：

我先就第 3 部分開始討論。報告書中文版第 15 頁表 4 提到，郵差在一些派遞段須派兩次信件，一些派遞段則只派一次信件。郵政署由 1990 年起將一些派遞段由每日兩次派信減至一次，現在還有幾百條派遞段是每日兩次派信的。審計署認為每日只派信一次，服務承諾一樣可以達到，更可以降低成本。

第 3 部分第 2 節是有關郵差的逾時工作。對於超時工作，在商界而言是很簡單的，若工作時間是朝九晚六，上班時間以外的工作，便算加班時間；但郵政署的做法則不同，即使未能預知明天的工作量，只是靠估計，仍然要郵差提早一個小時上班，而這一小時屬於加時工作，這也是資源的一部分。

就第 3 部分而言，我主要有兩條問題向郵政署署長提問。第一，雖然在某些商業區仍有需要派信兩次，但並非每條派遞段都有此需要。為甚麼到現時仍不在可能的情況下減少派信的次數？郵政署會否就審計署的建議，將某些派遞段派信的次數減至一次，從而降低成本？第二，估計工作量到時真正的工作量多與少也先要員工加時？這個做法牽涉數千萬元成本。

郵政署的財政表現

Financial performance of the Post Office

主席：

陸署長。

郵政署署長陸炳泉先生：

多謝主席。我們已就這兩個問題在報告書解釋為何我們會有所保留。第一，現時還有 400 多條派遞段是每天派信兩次的，主要是服務一些純商業區或純工業區的客戶；我的理解是這些客戶是非常需要在早上收到信件，這些信件多是從外埠寄來的航空信，或是本地的信件，大部分都是商業信件。在我們現時的操作模式下，如果該公司在早上收到信，經過一天的流程後，便可以在下午下班時覆信；如果我們將派信的次數降至一次，則大概會有一半的客人在下午才收到信，在流程方面，下午收信後就要在次日才可以覆信，以他們的商業性習慣，要到次日下午才會覆信，所以程式上會慢了一天。香港現在是以商業形式運作，主要是出入口服務性質的行業，商業社會未必會接受減少派信次數的安排，所以在這方面我們是有少許保留，我們希望能做到在同一天內派信和讓客戶可以覆信。

另外還有一個原因，如果我們將派信的次數由兩次減至一次後，派遞的數量就會相應增加，預備齊信的時間亦會相應增加，郵差送信的時間將會推遲，這是我們從一次派遞段中看到的實際情況 —— 換句話說，商戶收信的時間會較遲。

第二是補薪的安排。由 1999 年開始，所有的派信段在每隔兩、三年作一次檢討，檢討的目的是希望釐訂我們新的工作標準，可以更有效地控制或監察戶外員工的工作量。在這方面，我們對全港約 1 700 個信段的派遞郵差作了一個詳細的分析，包括郵差在一星期內處理的信件數量，以及需要的派遞時間。根據分析所得，將全港劃分為 1 700 段信段的區域，這情況也有一個很大的代表性。

當然香港社會不斷地轉變，我們所處理郵件的數量亦不停地轉變，郵件的組合亦在轉變，所以我們每隔兩、三年就做一次全面性的檢討。在這情況下，如何釐訂一個小時的補薪呢？簡單而言，每個郵差下午的工作時間有兩個主要部分，一是在室內齊信的時間，我們可以看到他工作，另一是室外派信時間；室外派信時間我們會有同事直接負責他們實際上在派信期間所做到的工作量和可以覆蓋的地方。這是一個已知之數，因為他的路線天天都如此。有所不同的是，早上會有多少信件需要齊好，然後出去派信。大家在審計署署長報告書內可以看到，我們由 1999 年開始引進了一套工業技巧，用以量度這些信件是否可以在某一時段內完成，譬如我們用兩個小時齊信，那麼每天早上所有同事齊好信後，負責的管理人員就會量度所齊信件的高度，計算出這樣的高度的信所須的齊信時間，這是根據 1999 年所定立的標準而釐訂。初期會有少許困難，但現時在操作上是非常順利，這是控制一天中室內和室外的 workload，如果兩項加起來是超過其工作時間的話，就會有一個小時的補薪。

郵政署的財政表現

Financial performance of the Post Office

主席：

張宇人議員。

張宇人議員：

主席，首先討論補薪方面，你剛才解釋是以尺去量度信件，超出其工作時間就可得到補薪，但根據報告書，我留意到你們是今天並不知道明天會有多少工作量，但卻要員工提前一個小時上班，這情形是否存在？

郵政署署長：

這情形是存在的。剛才我已提到，透過全面的檢討，我們知道員工在一個有代表性的情況下，一星期內的工作量——工作量是已經定了和已經知道的。如果我們要有效率地將室外的工作量控制，這裏其實是有個系數；如果他室外的工作量須 5 個小時，那麼就有一個系數，就是他要處理一定數量的信件，而齊信的速度已定了 8 類的標準，一計算就知道需要多少時間，室內與室外工作所須的時間，是等於其工作時間，如果工作時間不足夠的話，就給一個小時補薪，這是一個代表性的工作。但如果員工早上上班齊完信，量度信件後發覺今天不用超時工作，那麼該天就沒有補薪。

張宇人議員：

主席。但你是不能在不能預知有多少信件的情況下，要求他提早一小時上班的？

郵政署署長：

是的。如果那一天沒有補薪的話，則下午的工作時間可以補回。

主席：

你是否表示有彈性的上班時間？在量度過派信量後認為不須超時工作的話，縱使提早了一個小時上班，也不用補薪，這是否陸署長的說法？

郵政署署長：

是的。

郵政署的財政表現

Financial performance of the Post Office

張宇人議員：

我覺得不需要員工提早上班，譬如平時是 9 時上班，可以將所有員工的上班時間改為 8 時，直至工作完成為止，就可計算到其超時工作時間。

郵政署署長：

主席。我們是要維持一個規定的時間去截信，因為郵政的操作有許多環節，例如在 9 時 30 分後所有的分揀工作就會停止，然後所有郵差就會拿信件到自己的檯上進行分揀工作，如果員工的上班時間有所不同，就未必可以完成齊信和準時將信派送，於是派信的時間就會推遲，商戶的收信時間亦會推遲，到時就會有很多投訴。

主席：

如果齊信後認為是不需要加班，但郵差卻多花了時間在派信上，他回來申請超時補薪，這樣是否可以？

郵政署署長：

這情況是會補薪的，但亦會視乎實際情況。當然不可以天天如是，因為如果天天如是，那麼我們的監管系統就變得沒有意義。如果經我們量度後認為無需超時工作，而他派信時間卻長了，那麼就有兩個方法處理。第一，超過一個小時的，可能有補薪，少於一個小時就不會補薪，可以記下來作 Time-off。第二，我們跟進這信段的工作量是否很大而令其經常要超時工作，如果事實如此，我們會將該信段路線調整。

主席：

為甚麼審計署署長還認為有那麼多未有合理解釋的個案？大家都想知道，你是否有跟進審計署認為在紀錄上未能解釋或沒有合理解釋的個案？第 3.25 段提到你們曾承諾會對一些不符合紀錄或濫用制度的員工採取嚴厲的紀律行動。署長是否有這樣的統計，根據你們的標準，在最近三年有否採取過任何紀律行動？報告書給我們的感覺是有標準存在，但實際在執行上是否真的有效？

張宇人議員：

我亦希望就第 3.32 段作出跟進，這段說“該署的服務質素調查所涵蓋的 120 個派遞段中，有 52 個派遞段（43.3%）的工作量無法證明派遞郵差所提出的逾時工作申請有充分理據支援。”涉及的補薪達數千萬元。雖然你提到不可以天天如是，而你亦有定下標準，但審計署認為無法證明確需要超時的。

郵政署的財政表現

Financial performance of the Post Office

主席：

制度是存在的，但審計署以你的標準來量度，仍發現存在許多問題而無法解釋。你提到有紀律行動，事實上是否曾採取紀律行動？

郵政署署長：

我們首要的任務是控制香港郵政的成本，說得嚴重些是牽涉到香港郵政的生死存亡。如何使收入與支出取得平衡，對我們而言，這是一個最重要的任務，而補薪一向亦是我們非常關注的範圍。為甚麼我們在 1999 年確立 8 個齊信的標準？為甚麼我們要做 1 700 段信段的分析？為甚麼我們要與工會和同事交代我們要做這事？因為我們最大的目標是希望成本可以得到控制。在過程中，當然會有同事不理解或跟不上，我們盡可能透過教育及商討的方式，最後才施行紀律處分，而紀律處分是有案例可尋，當然不是嚴重到辭退員工，但經過紀律處分後，同事會返回原本構思的路途。

至於補薪是否能夠嚴格執行？在我們與同事商議後，明白到以前沒有標準時是有不少爭議，大家都覺得很難控制。自 1999 年後，大家都有一個尺度去量度，這是一個相當科學化的尺度，是沒有爭論的，大家都接受這種度信的形式。我希望重複提出這種度信的形式，是控制室內的工作時間，亦保證室外工作時間是有效率，但這不是唯一方式去釐訂究竟室外的工作量是否足夠。報告書內提到有不少因素影響室外的時間，這個問題在報告書內未有詳細分析。室外時間是有很多類的，剛才張議員提到 52 位郵差的補薪是否沒有理由去支持？其原因是我們與審計署的書信來往有一個截稿時間，報告書要印製亦需要時間，而問及的是一年前或更早期的資料，我們須時去搜集資料，以致截稿時間前無法提供。我們現在已有資料，如果委員會需要的話，可以向委員會提供。

主席：

委員會絕對需要這些資料，既然有制度存在，但在執行時卻無法解釋這些超時工作，讓人覺得落實制度有困難。我們需要參考資料之餘，亦需要前三年採取過教育和其他溫和紀律行動的統計數字，這可反映出制度是否有嚴格執行。

郵政署署長：

我們差點有一個小型的工業行動，但通過我們的教育及溝通得以解決了，當中的過程並非百分之一百順利，但我們有信心全部落實。至於剛才提到派信的戶外時間，工作量會受其他原因影響，這些原因不能以數學的方程式計算，這種情況有很多，在報告書內亦有提及 —— 下午要派發或簽收郵件的重量、體積大小、郵差是否要上門派信，抑或在樓下派發就可以了 —— 這都會影響郵差派信時間的長短。另外，郵

郵政署的財政表現

Financial performance of the Post Office

差當天要派發多少郵政通函，他是否有做其他工作而沒有記錄？這些記錄主要的目的是記錄信函服務的質素，甚麼時候寄出的信件，會在甚麼時候可以收到，而不是記錄郵差當天的全部活動，這是負責管理他的同事的責任，所以僅是參考那一章無法看到郵差全日的活動，以及當天他需要補薪的原因。這些活動包括其他室內的活動、上落郵件，一些司機需要負責將第二袋郵件送到其他的信段。大家可能亦有留意到一些紫色信箱，是將郵件放進去，郵差在派發完手上的郵件後，就到紫色郵箱再拿取郵件，這就節省郵差返回郵局拿取信件的時間。

主席：

報告書已有提到，相信各位亦會明白。

對不起，因為有幾位議員等候發問。我相信審計署署長的質疑是，如果你們的報告無法反映一天的派信時間和數量，監管人員如何批核超時補薪呢？

郵政署署長：

主席。剛才我提到的是那表格的作用不是給監管人員的，監管人員有自己的一套紀錄。

主席：

那為何無法提供紀錄呢？在你批核時，應該已有這些紀錄。這點我覺得很奇怪，任何一間公司，我的公司或張宇人議員的公司，你隨時要這些超時補薪的資料，我們可以立刻提供，因為在批核時，紀錄已存在。

張宇人議員：

這涉及成本問題。

主席：

是的。

郵政署署長：

如果只是提供今天或昨天的紀錄，速度當然可以很快，但一年前的紀錄是需時去搜集的。

郵政署的財政表現

Financial performance of the Post Office

張宇人議員：

紀錄是有的？

郵政署署長：

我們是有紀錄的，可以向委員會提供。

張宇人議員：

主席。陸署長還未回應你剛才所提到的紀律處分。

主席：

他已回應沒有辭退員工。

張宇人議員：

署長可否向我們提供曾作出多少次紀律處分？報告書第 3.32 段提到，郵政署的 120 個派遞段中，有 9%沒有逾時工作的理據；30%的派遞郵差每天申領一至兩小時的逾時工作津貼，但他們的工作量只是證明有理據進行少於一小時的逾時工作；4%申領多於一小時的逾時工作津貼，但他們的工作量只證明有理據進行一小時至個半小時以下的逾時工作。以這樣的推斷，註 9 提到，沒有充分理據支持的逾時工作津貼額達 2,100 多萬元，如果署方對超時津貼管理得當，是可以節省員工超時工作的補薪。這點作如何解釋呢？不管如何科學化，員工當然亦沒有意見，因為不用工作都可以補薪，怎會有意見呢？這 120 段信段由誰負責調查？

主席：

郵政署自己有一隊派遞段考查隊負責。剛才陸署長解釋了一些理由，某些紀錄未能及時向審計署署長提供，他將會稍後向我們提供，是嗎？

郵政署署長：

是的。

主席：

那些就是監管人員的紀錄，是早已存在的，因為在批核超時工作時便應該已存在的，否則我們會質疑為何監管人員會批核這些超時工作。

郵政署的財政表現

Financial performance of the Post Office

郵政署署長：

主席。我們的紀錄是存在的，不過與審計署書信來往時，回覆的最後限期太短，我們沒有足夠時間去搜集資料。

主席：

好了。陸署長既然會向我們提供資料，我們會給機會審計署複查有關證據。張議員，可否讓其他議員提問？

張宇人議員：

好的。

主席：

接下來還有兩個重要部分，劉江華議員是否都是提問這一部分？

劉江華議員：

主席。不是，我希望先提問一個整體的問題。

主席：

稍候會返回你的問題，現在是討論第 3 部分，我知道李華明議員也想跟進這一部分，就先讓李議員提問，然後劉江華議員再跟進，好嗎？李華明議員。

李華明議員：

主席。審計署提出多於四成的逾時補薪是沒有理據支持的，你的回應又被審計署駁回，現在希望聽取你的解釋——到目前為止，我尚未聽到你的合理解釋——審計署提到很多索取逾時補薪的情況，其實有些索取逾時補薪的同事的派遞信件重量，相比沒有申請逾時補薪的員工實際上只是超出 2%——在第 3.35(a)段及第 3.35(b)段提到。你沒有回應審計署提出的數據，你的回應只是提到有關一些偶發事件，例如專遞和速遞郵件，但審計署提到專遞和速遞屬小量而已。

我希望一併提出兩個問題，關於派信次數和逾時補薪的問題。審計署提出一些理據。我看完完整份報告書，覺得署長的回應沒有說服力，亦沒有再回應有關的指責，我希望你今天可以向委員會解釋，剛才提到第 3.35(a)段，你如何反駁審計署的研究？對於派信的次數，對商業機構而言，當然派兩次信勝過派一次信。審計署提出每日派

郵政署的財政表現

Financial performance of the Post Office

兩次信的話，第二次在下午派遞的郵件有 24%是少於 50 件，30%是不超過每日派遞郵件數量的 5%。如第二次派信的數量相對那麼少，是否值得保留這麼多的區域派發第二次郵件？這些是需要回應的。主席，我希望今天署長能就此作出回應。

主席：

好的。署長，我知道你剛才已略作解釋，是否可以讓議員們瞭解你的困難所在？

郵政署署長：

多謝主席。我剛才提到有很多因素會導致某些信段的郵差在下午須逾時補薪。這 120 個信段是在六個月內，隨機抽樣所得出的，在那一天、那一信段的郵差為何要補薪呢？據我們翻查的紀錄，發覺有幾個原因，我簡單地總結一下：簽收的郵件重量及體積過大，於是要特別上樓派發，這需要時間。我們所討論的是每天瑣碎的操作情況，在那天某些信段需要派發香港郵政通函服務，這些郵件是沒有地址，投寄人是寄去某一區某一大廈的所有信箱，當我們做信段分析時並不包括這些，因為這些情況是隨機出現，可能會長時間不會遇到，所以我們檢討信量時不包括這類信件，當需要處理這類信件時，便是額外的工作量。此外，郵差是否需要將第二個信袋、第三個信袋送到街上的郵箱，是否在替假，或協助其他工作量重的信段去齊信，讓該信段的郵差能在第二天如期上街派信。若當天派信的郵差是替假的，那麼他對那一信段的情況就會比較陌生，所以需要更長時間，這是需要補薪的其中一個原因。

我們做信段分析時，某一區還沒有太多新樓，可能突然間多了不少新樓，或有些村拿到正式門牌，於是我們就要派信，這些都需要加進去。不少公司的年報集中在四、五月份寄出，我們的工作量就顯得相當吃重，所以對於這些情況我們會另外處理，於是就要另外上門派發。

另外，我們在報告內亦有提到，譬如特快專遞、本地速遞，郵差得先派發這些郵件，他所走的路線就有所更改，擾亂他原本編排的時間，這些因素亦會增加他的工作時間。就 52 個個案所抽取出來的原因就是這些。同時我亦希望指出有 68 段的信段，加起來總共 120 段，120 段的其中 52 段認為是沒有足夠理據去補薪，但 68 段是有補薪，在用這條公式計算後，補薪應不止一個小時，為何仍只逾時工作一小時？或計算後他應完全沒有補薪，為何他最終還是要超時工作？其實主要是看管理的同事在現場的決定，很多時他需要作出一個決定，是否當天他要做這樣的批准？數據是無法看到這個決定的過程。

郵政署的財政表現

Financial performance of the Post Office

主席：

李華明議員。

李華明議員：

主席。多謝署長有較清楚的解釋，因為這沒有在報告內反映。我希望跟進的問題是，第 3.18(d)段提到郵政署同意就派遞次數作另一次檢討，郵政署是在 2001 年 8 月開始再次調整派遞局的派遞段，至審計署署長報告書發出後尚未完成。因為這會影響派遞次數，我希望知道研究是否已完成？若否，為何需時這麼長呢？

主席：

陸署長。

郵政署署長：

這個問題正是剛才我所提到，希望每兩年至三年作一次工作量的全面檢討，並且考慮究竟某一區需要派一次抑或兩次信。這是一個整年的計劃，以 1999 年作比較，整個檢討需時兩年。在這兩年時間內，我們會到每一間派遞局，看每一個信段所服務的地址是否可以這樣作出更改？剛才李議員亦有提到下午的郵件數量比上午少得多，這個我們是接受的，其實這個與郵件的流程有很大的關係。我們自從 1999 年開始實行 24 小時分揀後，早上的信件數量多了不少。我們看到的情況是，郵差較喜歡將手中的信件全部拿走，於是上午與下午的郵件數量相比是 9 比 1，某些地區的比例可能更高。現在我們正做的檢討構思，其實在 1999 年就已實行，把下午派信的時間撥半小時到上午，故上午派信件的時間較長，下午的時間較短。因為區域範圍大了，郵差的人數會少了。我們將要做的第二步，是研究再多撥半小時到上午的可行性，再看看哪些區域可以這樣做，將派遞區域進一步擴大，可以降低郵差的人數，而仍然維持兩次派信。

李華明議員：

主席。我還是對檢討不太瞭解。署長提到兩、三年做一次檢討，而且需時兩年。

主席：

是的。我聽到的也是如此。

郵政署的財政表現

Financial performance of the Post Office

李華明議員：

那麼是否剛做完檢討後又須再開始另一次的檢討？而不是在固定期限的時間內完成檢討，實行一段時間後再作檢討嗎？現時的做法是否一面檢討、一面實行？

主席：

陸署長。

郵政署署長：

多謝主席。位於香港的派遞局共有十多二十間。我們是檢討完其中一間後，譬如我們現正在做 GPO，信段的分割並不只是分割信段，分揀信檯亦須重做，向分揀的同事提供一段較長時間的訓練。因此分割派信段並不是一個月即可完成，而是需要一段引入的時間。完成後，還需要其他小型分揀的調整或派遞信段的調整，是一個很大流程的操作。在完成 GPO 後，我們再去另一間郵局，如此類推地做，完成全香港的郵局需時大約兩年。

主席：

劉慧卿議員。

劉慧卿議員：

多謝主席。剛才署長對另外一些工作量作出解釋，是審計署當時未能看到的，是否在紀錄上出了問題？審計署署長當時很仔細地查看，都沒有看到。署長答允稍後會將文件提交委員會，我們會將文件交給審計署署長參考。但你是否認為出現漏洞，令我們在此時此刻才弄得清楚，他們在審計時卻查看不到？這是第一個問題。

第二個問題是關於派兩次信件的問題。請問在其他地方的商業區是否亦是派兩次信件呢？在 1999 年至 2000 年間，郵政署亦有做過意見調查，訪問了 600 多名商業客戶，只有兩名客戶反對將派遞次數減至每日一次。在印象中，就算在商業區，是否絕大部分人士都不介意每日只派一次信件？

主席：

署長。

郵政署的財政表現

Financial performance of the Post Office

郵政署署長：

就第一個問題，我覺得非常抱歉，因為文件來往和 deadline 的問題，當時來不及提供資料，我們稍後會將有關資料呈交委員會參考。至於 1999 年的公眾調查，其實當時所調查的區域已有轉變，現在剩餘的純粹是商業區和工廠區。所謂純粹商業區，即是指中環和尖沙咀；而工廠區主要分佈在荃灣，一部分是元朗工業村等。這些區域比較獨立，可以進行這項調查。

剛才我提到第二期信段的調整，會將這因素加入一併考慮 —— 在某些地方將派遞次數由兩次減至一次是否可行 —— 我們會在整體規劃內一併考慮。

劉慧卿議員：

其實我提問的問題很簡單，希望署長可以簡單地回應。第一，審計署給予你們的時間是多短，以致你沒有充分時間提供資料？第二，我的問題是你是否知道其他國家的商業區是否也是派兩次信，我們只想作個比較。

郵政署署長：

你的意思是指其他國家？

劉慧卿議員：

是的，我剛才問過你。另外，在 1999 年至 2000 年間向商業客戶的調查，是否有啟發性？現在你似乎認為是沒有意思的。調查後只有兩名客戶反對，你現在又需進行另一次調查，才知道有沒有用嗎？難怪審計署署長認為是浪費時間及資源。

主席：

陸署長。

郵政署署長：

我很抱歉剛才我誤以為你是指香港範圍內的其他地方，我不知道你指的是世界其他地方，我不知道世界其他地方的做法，我不能給予一個準確的答案。

第二個問題是關於 1999 年的調查。該調查是在某幾區進行的，而不是全港性的，而某些區已由兩次街轉為一次街，因此現在是一次街的地區。我們將會考慮可否將兩次街的轉為一次街，即一次派信呢？這個問題我們會在檢討時一併考慮。

郵政署的財政表現

Financial performance of the Post Office

劉慧卿議員：

何時會得出結論？

郵政署署長：

我們將會在兩年內完成整個香港派遞局的檢討。

劉慧卿議員：

署長的意思是須等到 2004 年？

主席：

署長的意思是將會在 2004 年全部完成。以我的理解是分區分局來做，現已完成哪個區，哪幾個區先實行每日派信兩次改為一次，因此調查並不是完全沒有用途。署長的意思是完成整個香港的話，需要兩年的時間。

郵政署署長：

每當一間局完成調查後，那間局就會實行。對不起，我剛才說得不清楚。

劉慧卿議員：

你的意思是完成其中一區的調查後便先在那一區實行，而不能有一個代表性的區經調查後，全港性地一併執行？而是要每個區調查後，便逐區去做？

郵政署署長：

現在香港並未有代表性那麼廣泛的組織我們可以向其諮詢。

劉慧卿議員：

審計署署長給予你們多少時間提供資料？

郵政署署長：

我要回去查看檔案再提供確切日期。

郵政署的財政表現

Financial performance of the Post Office

劉慧卿議員：

主席。署長希望作出補充。

主席：

梁先生。

審計署助理署長梁鉅源先生：

主席。我回應陸署長的問題。其實整個調查是在去年 6 月開始，在 12 月中旬，我們已有一份初步報告呈交郵政署署長參考。其後的兩個星期，在一月初雙方再就初步報告進行商討，然後作出修改。約在 1 月 20 日左右，我們已提供一份 final 的報告給郵政署。在農曆除夕，郵政署已作出回應；其後我們再提供其他資料，再等待他們的回應，整個過程是超過兩個月時間。我不承認沒有給予足夠時間讓其提供資料，當中同事亦有詢問有多少文件我們是沒有看到的，我們已解釋得很清楚。

主席：

陸署長。

郵政署署長：

我或許再作補充。我們與審計署的書信來往，可說是一般的性質。審計署曾提供草稿參考，但若提到這個特別的問題，就是下午需要補薪的原因，其實是最後期才提出這問題，當時給予我們的時間是較為短。

主席：

我想在此事件中汲取教訓。在委員會詢問下，署長亦立即找到資料。我亦希望將紀錄弄清楚和作出跟進。張宇人議員，就第 3 部份，已討論了不少問題。是否可以開始第 4 部分的提問？

張宇人議員：

主席，可以開始第 4 部分的提問。主席，第 4 部分提到國際郵件，國際郵件一直處在盈利階段。近年一個海外郵政機關及部分海外寄件人透過本身的安排將郵件派遞予香港的收件人，從而繞過國際郵件服務系統。至於較輕的郵件，以及由代理派遞需費高昂的郵件，則透過國際郵件服務系統遞交郵政署派遞，令郵政署損失大筆從

郵政署的財政表現

Financial performance of the Post Office

國際郵件服務所得的終端費收入。第 4.3 段提到，郵政署派遞一件在本港投寄的兩公斤重的郵包郵費為 28 元，但根據國際郵件服務系統，類似的郵件則須付 70 元終端費，他們認為價格較高，就直接發送給在香港的代理。20 克的郵件只須付 0.7 元的終端費，而本地一般信件就須付 1.3 元郵費，因此較輕的郵件就交郵政署派遞。因此第 4.8 段提到，若繼續以此形式將國際郵件帶進本港，郵政署每年在這方面因而損失的收入達 2,400 萬元，第 4.7 段提到郵政署認為這種做法難以杜絕。

我有兩個問題不明白，註 14 提到 1969 年萬國郵政聯盟東京大會，就收取終端費釐訂一個基準。我想向署長提問，每年的終端費是否國與國、地區與地區作出決定，還是由聯盟定下一個通用於全世界的基準？以我們和日本為例，我們的收費是 7 毫，如果我們的信件寄到日本，日本的收費也是 7 毫，是否同樣收費呢？我先問第一個問題。

主席：

陸署長。

郵政署署長：

終端費是自 1969 年開始採用的，1969 年之前並沒有收取終端費。郵政與郵政、國與國之間的郵件互換，一般而言，以前都是個人的信件較多。假設你寄一封信件給我，我寄一封信件給你，透過郵局派遞，你我互不相欠。

自從商業的活動越來越頻繁，有些地方會出超，於是接收的郵政機構不停地為其他郵政機構處理郵件，但沒有取得補償。因此在 1969 年的萬國郵聯大會上釐訂一個機制，通用一套付款方法。例如我給你兩公斤郵件，你給我一公斤郵件，我則須向你補回一公斤郵件重量的處理費用。大會釐訂了一個收費標準，每五年舉行一次大會，在大會中會修改付款數目，重新訂出每一公斤須付多少，一直沿用至今，這是最基本的架構。

1989 年開始，此系統變得越來越複雜，牽涉到發展中國家、工業國家，郵件數量的上限及付出的款項，因應不同的環境有不同的收費，譬如日本是一個工業國家，香港是發展中的地區，所以大家須付的款項亦有所不同，但對雙向的關係而言，應該是香港出超的，因此現時我們須付款予日本，我們是以發展中國家的金額支付，因此我們付出的是一個較低的數值。大致上是這樣運作。

張宇人議員：

是否 5 年訂一次？

郵政署的財政表現

Financial performance of the Post Office

郵政署署長：

1989 年之前仍是 5 年訂一次，1989 年後大會有一個行政機構，該行政機構約兩、三年進行一次會議，會議中有權釐訂未來兩、三年的收費情況，但最終的決定權是在 5 年的大會。

主席：

我想張宇人議員所提出最重要的問題是，在某程度上香港的郵費被人利用。國際郵件服務一直有盈利，香港本地郵件服務卻一直要補貼。現在有些國家，利用這些差價——正如張宇人議員所提到的方法——以貨物形式將郵件運到本港，然後以本地郵件形式投寄，這做法是否算是“出貓”？根據協議是否有辦法作出監管？張宇人議員實際是從這方向發問。

問題是出自香港郵費出現差價而被他人利用這漏洞，還是對方“出貓”，不依規矩？若是對方不依規矩，我們可以向國際投訴，還是自己立法堵塞漏洞？這些問題是委員會希望瞭解的。請署長回應。

郵政署署長：

多謝主席。最近幾年全球化不單在其他地區，在郵政的範疇，全球化亦發展得很活躍。世界上有幾個大郵政集團已形成，這些郵政集團的趨向是希望可以多發展國際間的業務，使利潤提高。在進行國際業務交易時，會將某些地方的郵件集中送往目的地，正如現在發生的情況，在香港投寄。我們需要考慮當地郵政機關專營權的條款，如果有規範，則是犯法，如果沒有規範，則很難指它是犯法，因為專營權沒有覆蓋這方面，作為一項商業活動，在現行法律下是容許的。

主席：

是否抵觸國際上的法例？辛苦地訂定終端費的收費，別人以貨物形式運抵本港，然後以本地郵件形式投寄，國際的 conference 沒有監管和處理嗎？

郵政署署長：

暫時未有監管。

郵政署的財政表現

Financial performance of the Post Office

張宇人議員：

主席。香港是否可以效法他們的做法？香港就有監管，貴的照付款，但其他國家可以不支付終端費，我們的法例是否容許我們這樣做？第 4.9 段提到根據《郵政署條例》，郵政署署長是有“專有特權”，此特權是否容許你像對方一樣，不依照遊戲規則行事？如果其他國家沒有法例監管這種情況，萬國郵政聯盟亦無能為力，那麼我們是否有條例不讓他人利用這個漏洞？以現時的情況來看，可能我們是津貼外國，而不是外國津貼香港。本地郵費 1.3 元，而只收 0.7 元的終端費，沒有盈利，從長遠的角度考慮，應該如何計算？

主席：

陸署長。

郵政署署長：

通過正常的途徑寄往香港的外埠郵件有輕亦有重，雖然輕的郵件只收 0.7 元，但亦有重的郵件，拉上補下，我們仍是有盈利。郵件有輕有重，我們可以分攤這方面的虧損，盈虧亦可以達到平衡。我們所收到本地輕的郵件，收回的郵費不夠支出，但可以利用重郵件的郵費補貼這批輕郵件。

主席：

趙女士可否協助？署長在報告書中提到，雖然現時只有一個海外郵政機關這樣做，但倘若其他海外郵政機關效法其做法，現時有利可圖的國際郵件服務都會變成無利可圖，局方是否有補充？

署理經濟局局長趙崇幗女士：

多謝主席。政府看到郵政服務不斷發展，因為科技的進展在郵務方面的提供產生了很大的變化，以及商業、經濟的需要和社會的因素，消息傳遞亦有所改變。

經濟局正就這方面作一個全面的檢討，研究香港和國際上郵政服務的趨勢及其發展情況對香港在郵務方面所造成的影響。期間，我們亦要考慮郵政局的運作情況對財政方面有何影響，我們同時亦會考慮現時的郵政法例在執行上是否合時宜——各位亦知道《郵政署條例》在很多年前已訂定——我們正與郵政署和庫務局進行一個全面的檢討。

郵政署的財政表現

Financial performance of the Post Office

主席：

希望這個檢討不須花上幾年時間，每年虧蝕一億元，每個月都是錢。妳是否有時間表？

署理經濟局局長：

主席。我們沒有確實的時間表，但正如你所說，我們亦希望能盡快完成。現在需處理的問題比較複雜，並且不斷進展和變化，我們是希望可以盡快有結果。

主席：

請妳在考慮後，以書面向我們提交大約的時間表。

署理經濟局局長：

主席。我們盡力而為。

主席：

張宇人議員。

張宇人議員：

署長未就遊戲規則方面作出回應。就現行的法例，我們能否做同樣的事情？如果對方不依照遊戲規則行事，我們可以如何跟進？是否由局方負責跟進？《郵政署條例》賦予署長哪些特權使其能作出跟進？現時只有一個海外郵政機關這樣做，已令郵政署虧損 2,400 萬元，這是不少的數目。補薪方面管理妥善可省回 2 千多萬元，全面實施每日派一次信又可省回 3 千多萬，加上國際郵件服務損失 2 千多萬元，總共可省回一億元，這樣就不須加價了。

第一，類似情況會否繼續惡化？第二，《郵政署條例》是否賦予一些特權對此問題作出跟進？第三，是否需要修改《郵政署條例》，以便將來採取行動制止有關情況的出現？第四，修訂法例好使香港亦可以效法他們的做法，可以嗎？

主席：

請署長努力解答這些問題，你已看到此等壓力，如果將來要加價而仍有此類情況出現時，會有相當的爭議性。

郵政署的財政表現

Financial performance of the Post Office

郵政署署長：

多謝主席。對方是否依照規矩行事？如果是郵政與郵政之間的規矩，對方是沒有跟隨，但就商界的運作，則繼續以商界原則去做。我剛才亦提到，現時的國際條例內，並未提到不可以這樣做，所以這方面不可以用國際法例去監管他。至於香港的專營權，則限制在信函方面，即在香港內陸的傳遞或出口郵件，信函是我們的專營權。信函應怎樣劃分？我相信在經濟局的檢討內，可能亦會考慮這因素。在現有的法例條文下，信函是香港郵政署的專營範圍。

至於張宇人議員質疑，為何其他國家可以這樣做，而我們卻不可以？因為在現有的法律條文下，香港郵政是不可以這樣做。

張宇人議員：

主席。如果對條例作出修改，是否可以節省資源並減少壓力？

郵政署署長：

我想在全面檢討內亦會包括你所提出的問題。我希望補充一點，報告書內所提到的海外機關，經過我們與該機關長期的討論後，對方已將郵件歸還我們。主要原因是我們良好的服務質素和非常完善的網路，所以避免了損失。

主席：

即最重要是已經“止了血”，對不起，劉江華議員，要你久等了。

劉江華議員：

主席。雖然該海外機關已將郵件歸還你們，但不能防止日後會有另外的海外機關這樣做。我對署方及局長的答案感到失望，因為該事件在兩年前已經出現，估計損失的收入達2千多萬元，審計署希望有其他解決方法，但今天的答案似乎是束手無策，如果只透過跟對方商討，要求對方把郵件歸還，這種做法並不可行。

局長可否告訴我們，究竟有哪些方向？抑或妳告訴我們仍在檢討研究中，到一個階段回來告訴我們是無辦法的。這是一個鬥智的遊戲，基本上你們是輸了，有這麼大的損失。主席，我認為局長必須清楚說出時間表。

郵政署的財政表現

Financial performance of the Post Office

主席：

我已請趙女士以書面形式答覆此問題，但議員們並未滿意。請趙女士再嘗試努力解釋。

署理經濟局局長：

主席。我們討論有關派信和收信的專有特權方面，郵政署所面對的問題，不僅是香港郵政機關所面對的問題。據我理解，世界上有其他郵政機關亦面對同樣問題。世界貿易組織和萬國郵政聯盟亦有考慮這方面的問題，所以在全面檢討郵政服務時，我們要看國際層面的發展及取態。

劉江華議員：

但時間表又如何？

署理經濟局局長：

主席。劉議員，因為所提到的問題比較複雜，且牽涉到國際機構事態的發展，所以我現在不能定出時間表，雖然郵政署以營運基金方式運作，但作為經濟局的政策機構之一，我們很著緊其營運的財政情況，因此劉議員可以放心，我們是不會拖慢來做，我們亦對此事很著緊，但我很抱歉現在不能提供一份確實的時間表。

主席：

劉江華議員。

劉江華議員：

我想提問署長，你是否可以肯定，如果其他機構有同樣的做法，你是無計可施的，同樣會繼續虧蝕？局長剛才提到你在着手行動，究竟你具體作過甚麼？是否已開展了與國際機構商討這個問題？

主席：

陸署長。

郵政署的財政表現

Financial performance of the Post Office

郵政署署長：

多謝主席。這個問題發生時，我們在萬國郵聯諮詢過對方的意見，得到的答覆是，他們並沒有很大的反對，就國際層面而言，這並不是我們現時使用的途徑。為何該海外郵政機關會交回郵件給我們派遞呢？其中一個原因是我們曾用不同的策略對付對方，為避免讓其他人士知道我們用哪些策略，如果主席准許，我想賣個關子，但我們是通過這個策略而爭取這些郵件的。

主席：

劉江華議員。

劉江華議員：

對於這個關子我們會在內部再作商議，看該策略是否不可以公開？但以後若有其他國家效法這個做法，該策略是否可以應付？

主席：

陸署長。

郵政署署長：

多謝主席。每個個案和每個國家的情況都有所不同，如果有類似的情況出現，我們所用的策略大致上可以應付。

劉江華議員：

即你可保證若將來有其他國家採用這種做法，會有策略應付和不會有損失？

主席：

陸署長。

郵政署署長：

主席。我不能保證，但我們會盡量用我們的渠道和影響力去做。

郵政署的財政表現

Financial performance of the Post Office

主席：

是“見招拆招”。劉慧卿議員。

劉慧卿議員：

多謝主席。第 4.15(a)段提到，海外郵政機關將郵件以貨物形式運到香港，然後安排其香港代理在本港派遞——有海外郵政機關及海外寄件人都這樣做。郵政署署長在第 4.16 段回應時表示同意審計署的建議，審計署認為這是一個威脅，但現在看來威脅已經不存在。這些海外郵政機關是有一個還是很多個？這些海外郵政機關的問題是否已暫時獲得解決？而海外寄件人的問題則仍未獲解決？

主席：

陸署長。

郵政署署長：

謝謝主席。剛才我提到會盡量用我們的渠道和影響力去做，威脅並非已完全解除，其他的郵政集團亦不是不會來香港這樣做。我想提到的就是我們在現時的環境下，我們用了最好的影響力和渠道暫時解決了這問題，而將來有其他威脅時，才分析解決的策略。

現時世界上的大郵政集團有 3、4 個，要看他們的發展策略，是否將亞太區作為他們首要地區去攻擊呢？要視乎他們本身的策略。如果他們不“玩”我們，我們不會理會他們的。

劉慧卿議員：

主席。請問第 4.15(a)段提到的郵政機關和你所說的郵政集團所指的是否同一樣東西？

郵政署署長：

郵政機關是一個，郵政集團是由很多個郵政機關組成的集團。

主席：

劉議員的意思是郵政機關是否代表國家的郵局或是國家的專營權的郵局？

郵政署的財政表現

Financial performance of the Post Office

劉慧卿議員：

我希望署長看看第 4.15(a)段，海外郵政機關是甚麼意思？

主席：

英文 Administration 一詞較為清楚。

劉慧卿議員：

是否國家的意思？

郵政署署長：

是國家。

劉慧卿議員：

一個抑或很多個國家？

郵政署署長：

一個 Administration，英文的意思就是一個國家或一個區的郵政管理機關，通常是一個國家有一個郵政機關。中國現在則有三個郵政機關，一個是國內、一個是香港、一個是澳門。

劉慧卿議員：

即第 4.15(a)段提到的是有很多個海外的郵政機關都以貨物形式運來香港，是嗎？

郵政署署長：

會有這樣的情況，剛才我們提到一個海外機關其實是一個最明顯的海外機關，但是其他有些海外機關是少量的，用自己的渠道運來香港，我們未必容易察覺到。

劉慧卿議員：

主席。我想知道現在是否正在處理第 4.15(a)段和第 4.15(b)段的問題？有些是寄件人而不是機關，就這兩項可否清晰地解釋，這些威脅正處理到甚麼階段呢？

郵政署的財政表現

Financial performance of the Post Office

主席：

對“機關”似乎已作出處理，但“寄件人”在報告書內並沒有提及已作出處理。陸署長。

郵政署署長：

是的。在報告書也指出如果郵件的表面我們分不出它們是外國的郵件，則很難分辨出究竟是本地郵件還是帶來香港投寄的郵件，這是一個問題。

劉慧卿議員：

主席。如果分辨到，你們可以採取行動嗎？

主席：

陸署長。

郵政署署長：

多謝主席。如果分辨得到，我們用的策略可能會做到。

劉慧卿議員：

我覺得對我們沒有幫助，我們不瞭解你的策略是甚麼，剛才提到法例沒有賦予你權力，我們是否需要找機會聽聽這是甚麼策略呢？

主席：

陸署長，議員仍未有頭緒，你的答案似乎太抽象了，對我們的幫助不大。

郵政署署長：

策略最主要是指我們不接收他們的郵件，而他們則要估計若我們不接收他們的郵件，他們要以其他的渠道去派遞，服務水平和保安問題等是否可以解決，他們要衡量。

郵政署的財政表現

Financial performance of the Post Office

劉慧卿議員：

主席。你們在外表上亦很難將由海外帶來的郵件與真正的本地郵件區分出來。報告書第 4.7 段亦提到你們表示這種做法很難杜絕，當他們以本地郵件形式投寄，是很難區分的，你怎樣可以不接收呢？

郵政署署長：

剛才的問題是在我們可以分辨得出的情況下，則我們可以不接收郵件。

主席：

我想署長的意思是整個機關或商業機構都不接收，以前他們有利的留給自己、虧本則交給郵政署處理，現在則不接收虧本的工作量。

郵政署署長：

主席。如果分辨得出，我們就可以不接收。

劉慧卿議員：

如果是拿來給你，當然可以分得出來，但直接放進郵箱的，你們就必須替其派遞了。

郵政署署長：

如果放進郵箱內，就分不出來。

劉慧卿議員：

分不出來的就不能拒絕接收了，對此等分不出的郵件沒有策略對付的。分不出的郵件的百分比有多少呢？

郵政署署長：

如果是這樣的做法，則大部分是分不出來的。

劉慧卿議員：

即沒有策略對付。

郵政署的財政表現

Financial performance of the Post Office

主席：

這情況很不理想，趙女士可以看到當中的壓力和一直在虧本。應該盡快想辦法去堵塞這些漏洞。當然有許多方法，但似乎並不是我們的責任。

劉慧卿議員：

主席。特別是國家的海外郵政機關，經萬國郵政聯盟同意的事項，但這些機關竟然這樣做。我就不鼓勵香港政府這樣做，雖然可以省錢。大家同意一些規矩。審計署報告內提到這是取巧的做法，避免香港在國際上被人批評我們取巧。但這些國家郵政機關也去取巧，你們豈沒有條件去萬國郵政聯盟爭取我們的權益嗎？

主席：

趙女士。

署理經濟局局長：

主席，劉議員，我們會將這事項，在我們進行的檢討中商討處理的方法。

主席：

似乎我們仍然要等，在 10 時 45 分要交出會議廳給工務小組委員會，現在只剩下不足半小時，請掌握時間。張宇人議員開始第 5 部分的提問，好嗎？

張宇人議員：

好的。第 5 部分有些“火”，在商言商，如果提供多些生意，以平價作為吸引，全世界都會這樣做。報告書第 5.2 段和 5.3 段提到，其實在 1993 年的《核數署署長第二十號報告書》中，庫務局局長和經濟局局長已表示不同種類服務之間互相補貼的情況應予以消除，以及郵務政策短期內會進行檢討。但根據表 6 發現，在大量投寄郵袋服務方面，郵政署的收入，由 1996 年至 2001 年，多數彌補不到郵政署所付的終端費，即使收入可以應付終端費的支出，亦應付不到 (c) 項所列的運送費。在這些大量投寄郵袋服務方面，1996 年虧損了 1,400 多萬元、1997 年虧損了 2,400 萬元、1998 年虧損了 970 萬元、1999 年則虧損了 1,100 萬元，一直都在補貼。2000 年補貼達 2,050 萬元，佔當年郵政署整體經營虧損 3,150 萬元的 65%。署長，你們是怎樣計數的呢？為甚麼連支付終端費也不夠，你們的經營，所為何事呢？

郵政署的財政表現

Financial performance of the Post Office

主席：

陸署長。

郵政署署長：

多謝主席。其實這項服務是鼓勵在香港大量投寄印刷品、雜誌、商業的目錄等，以招徠生意的。我們希望盡可能收回成本，過去在郵資調整時都有將收費調高，當時我們希望在三、四年內可以將成本完全收回。但在過去幾年，在 1996 至 97 年度，集郵的收入非常好，使我們不敢開口要求加郵費。但這幾年社會的經濟氣候並不理想，所以在政府的立場上，我們並沒有加費。直到今年 4 月 1 日我們才每公斤加收 4 元，其他平郵的郵資也有調高，我們亦希望將大量投寄的服務的收費調高。

張宇人議員：

主席。你們只有幾個顧客？2001 至 02 年度補貼的數字是否已計算出來，不知要補貼多少？由 1993 年開始已經提到取消互相補貼的情況，但是你們還是不停地補貼。最多才得 10 個顧客，4 個顧客已經佔了 75%，你怎樣解釋一方面不停補貼，一方面繼續給他們鼓勵呢？連終端費都賺不到錢，怎樣去收回成本呢？你的成本是怎樣計算出來的呢？是否包括運送費、處理的費用和工資等？只是計算支出，連終端費的支出等也不能收回。你現在告訴我們一公斤加 4 元，你估計今年是否可以達到收支平衡，抑或仍需補貼數千萬元呢？數目是怎樣計算出來呢？

主席：

陸署長。

郵政署署長：

多謝主席。我們的本地處理費用是包括工資、使用的地方、運輸等等。出口的運輸是船公司收取的費用，終端費是我們支付對方郵局處理郵件的費用。若單看這項服務，這項服務在 2000 至 01 年度帳面上的虧損是 2,000 萬元，如果將這個數目擴闊來看，則要提到終端費用的問題上，這些投寄的郵件是非常重的，有 1 公斤、2 公斤一本的，主要是寄去出口的國家。這些郵件如果和平郵及空郵的郵件加起來一起計算終端費用，對我們而言是非常寶貴的，因為可以將每一公斤的平均郵件數量拖低，而拖低的效果就是我們可以少付費用，在 2001 年我們少付的費用，根據我們估計是 2,000 萬元。

郵政署的財政表現

Financial performance of the Post Office

張宇人議員：

主席。我真的不明白。

主席：

我明白他的意思。

張宇人議員：

我明白終端費，若我們透過國際郵件服務系統送交海外處理的郵件重量少而對方多的時候，在相對的重量下，郵政署就有收入。但如果我們需海外處理的郵件多於對方，則須向對方支付終端費，但你的費用預早就釐訂了為工業國家、發展國家等訂立一個基數。我不明白為甚麼多寄大量重的郵件送交海外處理，就可以節省 2,000 萬元呢？

主席：

請陸署長解釋一下，應與他們的計算方式有關。

郵政署署長：

這主要是跟計算方式有關，在訂定價錢時其實是有個空間的，這個空間就是每一公斤郵件的數量，重量越輕，單位成本就越低，即付的費用相對便宜。如果數量超過這個空間，現在這個空間就是 14 至 21，即每一公斤的信量是 14 封至 21 封就支付這個數目，這個數目大家都同意的。

但是這個數量高過 21 或低過 14，就會有兩個不同的計算方法，這個計算方法的公式比較複雜。現在寄大量很重的郵件會將我們出口的郵件每公斤的數量拖低，拖低到這個水平我們會少付費用。

主席：

全部的郵件都少付了費用，拉上補下。整個郵費的 cost subsidy 是很複雜的，我明白很難這樣計算的。

郵政署署長：

如果單看這項服務是虧本的，但是對某一國家而言，以整體的帳目計算，包括平郵和空郵，我們未必是虧本的。

郵政署的財政表現

Financial performance of the Post Office

張宇人議員：

主席。對於署長的解釋我瞭解多些，但長遠而言，我們不用剛才所說的計算方式，就表6而言，(e)是等於(a)減(b)減(c)減(d)，若(e)是零，或以你剛才所說的方式計算等於零，你是否亦滿意呢？你要如何處理呢？若將收費提升到足夠收回成本的水平，你有否考慮過那幾個大用戶會否繼續使用大量投寄郵袋服務呢？

主席：

陸署長。

郵政署署長：

多謝主席。據我們瞭解，一公斤提升了4元後，很有可能這些大量用戶會用其他方法將信件運走。

主席：

以我的理解，這方面是有競爭的，而不是獨家經營。

郵政署署長：

是的。這會影響到整體終端費用的支出。

主席：

或者稍後我們再研究數據資料。讓劉江華議員和劉慧卿議員先提問。

劉江華議員：

主席。現時的情況是有大量小戶補貼十個大戶。1996年基本上逐步有決定，但中間就停止了，所以情況似乎不太理想。在提高收費後，會否真的導致“走客”的情況？報告書第5.16(b)段提到，審計署建議擬定明確的時間表，調高大量投寄郵袋服務的郵費。你當時是同意審計署的建議，但卻沒有明確的時間表。第一個問題是時間表如何；其二，剛才提到“走客”的情況，為何當時又同意調高這項郵費？此外，在1996年已經同意了，但看不到有“走客”的現象。

主席：

陸署長。

郵政署的財政表現

Financial performance of the Post Office

郵政署署長：

多謝主席。當初定的時間表是三至四年，這是以往的決定。這次的郵資調整是每公斤加 4 元，我們正朝這個方向走。而整體終端費用可節省 2,000 萬元是一個實數。至於會否“走客”，根據我們收到的信息，客人正有此考慮，但實際未走，走與不走最終是公司的商業決定。如果客戶真的走了，則會變成另外一種情況。我們是否繼續加價或採取其他行動，需要等客戶走了以後，再檢討市場的實際情況，然後才作決定。

我們當時同意的是一個原則性的問題，希望每一樣服務都以用者自付的原則。多年之後，由於市場轉變得很快，現時我們需要再做一個檢討。但我們亦朝著慢慢調高這方面的郵費的方向走，令服務更加理想。

主席：

劉江華議員。

劉江華議員：

主席。在 1996 年郵政署已嘗試過調高 15% 以上的費用，當時是否有“走客”的情況？現時所說的“走客”是否有其他因素，還是因調高收費導致走客，究竟屬於哪種情況？

主席：

陸署長。

郵政署署長：

主席。1996 年我們調高收費時，客戶沒有走。但當時社會的經濟情況與現時是有分別的，市場競爭較 1996 年激烈得多。現在的公司用戶，除用郵政之外，亦會考慮是否有其他的供應者提供這類服務。

主席：

劉江華議員。

郵政署的財政表現

Financial performance of the Post Office

劉江華議員：

主席。就這種情況，署長是否承認郵政署的競爭力低於外面的機構？大戶明顯有談判實力，而郵政署則步步為營，大量的小戶繼續津貼十個大戶，而郵政署又不敢調高費用，這是否顯示郵政署的競爭力低？長遠而言亦不是辦法，會繼續虧蝕下去。

主席：

陸署長。

郵政署署長：

多謝主席。郵政署在價錢方面的競爭力並不高，對於我們的服務質素或其他提供的服務，客人亦可以一併考慮是否使用。但單以價錢來說，有些情況之下，我們的競爭力確是比不上外面的機構。

主席：

競爭力應該計算營運成本，其他機構以商業原則運作，以有競爭力的價錢，使你不敢加價，但你所訂的價錢卻令郵政署每年虧蝕數千萬元，其他機構可以長遠地經營下去，而你們卻虧蝕以至需要其他服務作為補貼，正如劉江華議員所謂的不夠競爭力。此服務是否仍有存在的價值，確實需要作出研究。

剛才你提到可以節省 2000 萬元，根據表 6 的數字顯示，2000 至 01 年度經營虧蝕了 2,000 萬元，而 2001 至 02 年度，正好被節省了的 2,000 萬元抵銷。這是兩個不同的年份。那你是否應該向我們提供 2001 至 02 年度的虧蝕情況？否則我們如何知道是否值得繼續此服務？希望你們可以理解，如果虧蝕超過 2,000 萬元，就未必可以抵償。

郵政署要在不同種類服務之間互相補貼，又不能提供比其他商業運作經營得更有效和成本較低的服務，郵政署是否一定要提供此服務？法例是否規定要這樣做？是否要繼續虧蝕下去呢？這是一個很不同的決定，控制不到成本是一個問題。雖然初期郵政署不斷開展新的生意，但新的生意亦不斷虧蝕，而多年來營運成本並沒有下跌，這可能是主因之一。劉議員，待郵政署提供有關數字後，我們再作出結論。

劉江華議員：

郵政署的財政表現

Financial performance of the Post Office

郵政署會有資料提供的。

主席：

劉慧卿議員還有問題提問，在這個問題後，我想我們需要終止今天的聆訊，張宇人議員還有好幾個部分未討論，但只餘十分鐘時間。

張宇人議員：

主席。我想可能會夠時間的，第 2 部分是討論郵趣廊、郵電通以及匯款等服務。

主席：

我不知道就這部分的問題是否還有議員想提問？我自己就有興趣提問，十分鐘太緊迫了，我想完成此部分後就須結束，可能要安排時間進行另一次的公開聆訊，因為大家都希望瞭解多一點，署長亦提供了很多報告內書沒有的資料，所以今日多花了時間討論。劉慧卿議員。

劉慧卿議員：

多謝主席。我希望署長會後向我們提供更多關於終端費用的簡單計算方法，列出過去五年的收支和重量等情況，好讓我們明白為何這裏虧蝕 2,000 萬元，但在那裏又可省回 2,000 萬元。我亦有相同的看法，如果有些服務不能吸引客戶，當然是覺得收費昂貴，是否需要為留住一些生意而繼續補貼呢？抑或不如考慮不做。你亦可以向我們解釋你的困難。

主席提到日後可能會討論郵趣廊和郵電服務。審計署署長亦建議你們取消此兩項服務，但郵政署又不希望放棄，如果沒有盈利的生意，無謂要繼續下去，你是否有困難呢？

主席：

似乎陸處長覺得取消服務也省不到錢。

郵政署署長：

多謝主席。以我們的立場和看法，我們現在提供這些服務，雖然從一個全面的成本計算方面來看會有虧損。但如果不做這些生意和活動的話，未必可以節省人手。例如郵匯，匯款去國內，就算我們不做此項服務，亦不能削減人手，若我們做這項服務，起碼在現金的流量方面對我們有幫助，並且可以為香港市民提供一個其他匯

郵政署的財政表現

Financial performance of the Post Office

款的選擇，提供便宜、快速的服務，何樂而不為呢？

郵政署的財政表現

Financial performance of the Post Office

郵電通是郵政服務的一個環節，要在這環節內作出投資，成立新的服務，我們需要買或租機器和添置人手。劉議員亦明白，開展一個新的服務、一個新的品牌是需要投資的，讓人知道你所能提供的服務。所以初期的兩、三年是投資期。我們希望郵電通今年可以達到收支平衡，甚至有其他發展的機會。例如郵繳通向政府提供收單服務，發展時我們亦未能估計每日處理的流量會如此高。發展以後，在很多情況下，為香港市民提供了很大的交費便利。這就是我們做這項服務的原因。就算不是這樣做，我們仍無法削減人手，因為分局仍然要提供服務，仍然要維持起碼的人手。如果我們做這些服務，則可將分局的資源、網絡發揮得更好，可以將收入的基礎擴大。我們是以這種信念做這些服務。

主席：

就這個問題我建議下一次公開聆訊時再作深入瞭解，這並不是三言兩語可以解決，希望下次給機會署長就控制成本所遇到的困難和為何在取消服務方面那麼缺乏彈性作出解釋。只有解決此問題，才可以解決與審計署署長建議上的差異。我們會再給機會你解釋和準備一下。

劉慧卿議員：

署長會否提供近幾年終端費用的計算方式？

郵政署署長：

會的。

主席：

待我們取得資料後再作討論。李華明議員，讓你提問最後一個簡單的問題。

李華明議員：

主席。就大量投寄郵袋服務，調高價錢會導致“走客”。郵政署如何掌握市場，是否曾對“走客”作出研究？例如客戶轉到哪裡取得服務、那兒的服務費用是否便宜得多、是否有競爭力、提供甚麼其他服務就算加價仍可以吸引客戶？

主席：

陸署長。

郵政署的財政表現

Financial performance of the Post Office

郵政署署長：

多謝主席。若客戶找到其他收費更便宜的服務提供者，離開並不困難，價錢方面可能我們是較固定。

李華明議員：

下一次我們需要詳細研究怎樣可以保持競爭力而又不虧蝕。

主席：

研究別人為何做得到，還可以賺取利潤，而郵政署則要壓低價錢來留住客戶，卻仍繼續虧蝕。

張宇人議員：

署長可否搜集競爭者的價目表，大家可以作個比較？不行的嗎？

郵政署署長：

我想那是商業秘密。

張宇人議員：

怎會是商業秘密？我找任何一間郵遞公司，必定要向我們提供價目表。

主席：

我相信他的意思是一般的不是商業秘密，因為是公開做生意的，但對大客戶會否提供特別的價格，則可能涉及商業秘密。可能有不同的 scale，對於一般的價目表，署長應該可以提供？

郵政署署長：

速遞的行業應該可以提供，但大量投寄郵袋服務則沒有，因為這並非一般的服務。

主席：

OK，那我們要待下次聆訊再作討論，現在必須交出會議廳進行另一個會議，今天的公開聆訊亦瞭解到很多運作上的困難，其他問題下次再處理。多謝各位出席。

郵政署的財政表現

Financial performance of the Post Office
